

ACOMPañAMIENTO PARA EL DISEÑO DE UN PRODUCTO DE TURISMO DE  
NATURALEZA EN EL NODO DE RESERVAS NATURALES DE LA SOCIEDAD  
CIVIL AFILIADAS A RESNATUR EN EL EJE CAFETERO

JHON ENRIQUE BERMÚDEZ TOBÓN

Proyecto de grado presentado como requisito para la obtención  
Del título de Administrador del Turismo Sostenible

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES  
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE  
PEREIRA  
2016

ACOMPañAMIENTO PARA EL DISEÑO DE UN PRODUCTO DE TURISMO DE  
NATURALEZA EN EL NODO DE RESERVAS NATURALES DE LA SOCIEDAD  
CIVIL AFILIADAS A RESNATUR EN EL EJE CAFETERO

JHON ENRIQUE BERMÚDEZ TOBÓN

Proyecto de grado presentado como requisito para la obtención  
Del título de Administrador del Turismo Sostenible

Director de Proyecto de Grado

Jorge Iván Orozco Betancurth  
Geólogo

Magister en Ciencias de las Tierra

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES  
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE  
PEREIRA  
2016

## TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN.....	6
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	8
2.1. PLANTEAMIENTO .....	8
2.2. FORMULACIÓN .....	9
2.3. METODOLOGÍA .....	9
2.3.1. Población o universo .....	9
2.3.2. Muestra .....	9
2.3.3. Tipo de investigación y de estudio. ....	9
2.3.4. Delimitación del estudio .....	9
3. JUSTIFICACIÓN.....	11
4. OBJETIVOS.....	13
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	13
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
5. MARCO REFERENCIAL .....	14
5.1. MARCO CONCEPTUAL.....	14
5.1.1. Sostenibilidad Débil y Sostenibilidad Fuerte .....	14
5.1.2. El turismo desde la perspectiva de la sostenibilidad débil.....	15
5.1.3. Ecoturismo y sostenibilidad fuerte.....	16
5.2. MARCO TEÓRICO .....	18
5.2.1. Turismo Sostenible y Áreas Protegidas .....	18
5.2.2. La planificación del Ecoturismo en América Latina .....	19
5.2.3. La planificación del Ecoturismo en Colombia.....	20
5.2.4. Plan Estratégico de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de la Cuenca Alta del Río Otún .....	21
5.3. MARCO LEGAL.....	22
5.3.1. El Ecoturismo en las Reservas de la Sociedad Civil de Colombia .....	22
6. DISEÑO DE PRODUCTO DE TURISMO DE NATURALEZA EN EL NODO DE RESERVAS NATURALES DE LA SOCIEDAD CIVIL AFILIADAS A RESNATUR EN EL EJE CAFETERO .....	25
6.1. CARACTERIZACIÓN RESERVAS NATURALES RESNATUR EJE CAFETERO.....	25
6.1.1. Ubicación y delimitación del Eje Cafetero .....	25

6.1.2.	Ubicación y delimitación del Paisaje Cultural Cafetero .....	26
6.1.3.	Reservas Naturales de la Sociedad Civil, Nodo Eje Cafetero .....	28
6.1.4.	Consideraciones iniciales para la planificación del turismo, bajo una sostenibilidad fuerte en las Reservas Naturales del Nodo Eje Cafetero de Resnatur. ....	46
6.3.	EL MERCADO .....	48
6.3.1.	Marco internacional de la industria del turismo y hotelería.....	48
6.3.1.1.	Tendencias claves del turismo por parte de la OMT .....	48
6.3.1.2.	Importancia y dimensionamiento del Turismo de Naturaleza.....	49
6.3.1.3.	Tendencias Mundiales del Turismo de Naturaleza .....	49
6.3.2.	Marco interno de la industria del turismo en Colombia.....	50
6.3.3.	Interpretación del Mercado:.....	52
6.3.4.	Benchmarking de producto de naturaleza en colombia en áreas de protección natural .....	52
6.3.4.1.	Benchmarking Interno Resnatur Nodo Eje Cafetero .....	54
6.3.4.2.	Lecciones generales susceptibles de aprendizaje, de las buenas prácticas turísticas de posibles competidores.....	62
6.3.5.	Profundización en los mercados objetivos .....	63
6.3.5.1.	Perfil del mercado Académico (Target Group 1).....	63
	.....	64
6.3.5.2.	Perfil del mercado Turista Cultural (Target Group 2) .....	66
6.3.5.3.	Ecoturista y turista de naturaleza especializado (Target Group 3)..	67
6.4.	EL PRODUCTO .....	69
6.4.1.	Planes turísticos propuestos por nichos de mercado .....	71
6.4.1.1.	Planes Académicos .....	71
6.4.1.2.	Plan Cultural: Paisaje Cultural Cafetero. Cultura, naturaleza y paisaje .....	72
6.4.1.3.	Plan Ecoturismo 1: Risaralda - Bosque Seco y Andino .....	73
6.4.1.4.	Plan Ecoturismo 2: Quindío – Palma de cera, comunidad y paisaje.. ..	74
6.4.1.5.	Plan Ecoturismo 3: Ruta de la Conservación Natural Risaralda y Quindío – Plan Vacacional.....	75
6.4.2.	Marketing Mix.....	76
	Link Canvas.....	82
7.	CONCLUSIONES .....	83

8.	RECOMENDACIONES.....	84
9.	CITAS BIBLIOGRÁFICAS .....	85
10.	ANEXOS.....	88
10.1.	Modelo de Encuesta .....	88
10.2.	Listado de Impactos Ambientales Causados por el turismo .....	89

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Sistema Cerrado - Teoría Keynesiana .....	14
Ilustración 2 - Sistema Abierto - Economía Ecológica .....	15
Ilustración 3 Municipios pertenecientes al Paisaje Cultural Cafetero (Fuente: Paisaje Cultural Cafetero Unesco) .....	27
Ilustración 4 RNSC Aguas Claras Valle Lindo .....	28
Ilustración 5 Mapa de uso actual a mano alzada en el ejercicio de elaboración del Plan de Manejo (Fuente: Plan de Manejo RNSC Agua Clara Valle Lindo) .....	30
Ilustración 6 RNSC El Obsequio .....	30
Ilustración 7 Coberturas y usos de Tierra RNSC El Obsequio (Fuente: Plan de Manejo RNSC El Obsequio) .....	31
Ilustración 8 Coberturas y Usos de la Tierra RNSC El Oasis ("Fuente: Plan de Manejo RNSC El Oasis) .....	32
Ilustración 9 Mapa de la Reserva - RNSC Cauquita (Fuente: Plan de Manejo RNSC Cauquita) .....	34
Ilustración 10 Mapa de Coberturas RNSC Kasaguadua (Fuente: Plan de Manejo RNSC Kasaguadua) .....	35
Ilustración 11 Predios que componen RNSC La Cabaña (Fuente: Plan de Manejo RNSC La Cabaña) .....	37
Ilustración 12 Coberturas y usos de la Tierra RNSC La Guajira (Fuente: Plan de Manejo RNSC La Guajira) .....	38
Ilustración 13 Ubicación RNSC La María - (Fuente: Google Maps).....	39
Ilustración 14 Coberturas y usos de la tierra RNSC La Serbia (Fuente: Plan de Manejo RNSC La Serbia) .....	41
Ilustración 15 Coberturas y usos de la tierra RNSC Morrogacho (Fuente: Plan de Manejo RNSC Morrogacho).....	42
Ilustración 16 Coberturas y usos de la tierra RNSC Rosa de los Vientos (Fuente: Plan de Manejo RNSC Rosa de los Vientos).....	44
Ilustración 17 Receptivo Total de Viajeros (Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia, 2015).....	50
Ilustración 18 Departamento de destino de receptivos (Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia, 2015).....	51
Ilustración 19 Departamento de destino de receptivos (Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia, 2015).....	51
Ilustración 20 Metodología Benchmarking (Fuente: Metodología Xerox Robert C. Camp).....	53

Ilustración 21 Nichos de Mercado Académico (Elaboración propia) .....	64
Ilustración 22 Intereses subnicho Colegios (Elaboración Propia) .....	64
Ilustración 23 Intereses subnicho Universidades (Elaboración Propia) .....	65
Ilustración 24 Intereses subnicho Investigación (Elaboración propia).....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Coberturas vegetales, Reserva Natural de la Sociedad Civil, Agua Clara - Valle Lindo .....	29
Tabla 2 Benchmark SFF Otún Quimbaya (Elaboración propia) .....	56
Tabla 3 Benchmark Reserva Natural Corazones Verdes (Elaboración propia) .....	57
Tabla 4 Benchmark Parque Natural Chicaque (Elaboración propia).....	58
Tabla 5 Benchmark Reserva Natural Monte Vivo (Elaboración propia) .....	60
Tabla 6 Benchmark Hacienda Venecia (Elaboración propia).....	61
Tabla 7 Benchmark Finca Hotel El Ocaso (Elaboración propia) .....	61
Tabla 8 Segmentos de mercado de cada reserva natural (Elaboración propia) ....	70
Tabla 9 Estrategia de comunicación Producto Académico (Elaboración Propia) ..	76
Tabla 10 Estrategia de comunicación Producto Cultural (Elaboración propia) .....	77
Tabla 11 Estrategia de comunicación Producto Ecoturismo (Elaboración propia) .	77

## 1. RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito evidenciar los resultados del acompañamiento al Nodo Eje Cafetero de la Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil (Resnatur) en el diseño de producto de naturaleza, el mismo se realizó por medio de un trabajo mancomunado con la Reserva Natural Santa María de la Loma, cuyo soporte fue necesario para la caracterización de las reservas naturales y el asesoramiento en la identificación de los intereses de Resnatur en el diseño del producto turístico.

La caracterización de los aspectos biofísicos de cada reserva natural, las condiciones de accesibilidad y los recursos y atractivos, son parte integral del presente documento y material indispensable para la planificación de producto turístico. Este importante insumo, permitió una visión aumentada de cada territorio y reveló las vocaciones de cada una de las reservas naturales para el turismo.

De igual forma, el documento propone lineamientos base bajo la mirada de la sostenibilidad fuerte, que son necesarios para la implementación de un turismo con conceptos claros y definidos en el marco de la economía ecológica, planteando la necesidad de algunas consideraciones éticas que expresan un turismo diferente y en línea con la misión institucional de Resnatur, en el cuidado y conservación de la naturaleza.

Adicionalmente, se realiza una evaluación completa de las tendencias de la industria turística en el mundo, comportamientos del mercado y de llegadas de viajeros a Colombia, especialmente dentro del nicho de turismo de naturaleza, que permiten obtener un panorama del comportamiento del sector, importante para el proceso de planificación.

Así mismo, se propone un diagnóstico con la metodología de Benchmarking, de las mejores prácticas realizadas por reservas naturales con turismo y que son ejemplos exitosos en el sector; identificando los servicios ofrecidos, atractivos y estrategias de llegada al cliente final. Las lecciones susceptibles de aprendizaje del proceso de Benchmarking, conducen a la formulación de algunas estrategias para las reservas naturales pertenecientes al Nodo Eje Cafetero de Resnatur.

Una vez, se identifican los nichos de mercado en el Bechmark, se exponen los diferentes mercados objetivo y se proponen planes de visitas en línea con sus intereses, hábitos y tendencias de viaje. Formulando actividades de acuerdo a los perfiles de usuario y sus necesidades.

Por último, el documento propone una estrategia de comunicación y de marketing de producto turístico, formulando mensajes que se desean comunicar, identificando canales de distribución y de fidelización de clientes que permitan la sostenibilidad financiera al interior del nodo y a la consolidación y puesta en marcha de todo el plan.

## ABSTRACT

This paper shows the results of the accompaniment to the Eje Cafetero Node of the Natural Reserves Civil Society Colombian Network (Resnatur) in the design of a tourism nature product, the document was constructed through a joint effort with the Reserve Santa Maria de la Loma, whose support was necessary information for the characterization of natural reserves and advice in identifying the interests of Resnatur in the design of the tourism product.

The characterization of the biophysical aspects of each nature reserve, the accessibility and resources and attractions are an integral part of this document and indispensable for tourism product planning material. This important input, allowed an increased view of each territory and revealed the vocations of each nature reserves for tourism.

The document proposes basic guidelines under the gaze of strong sustainability, which are necessary for the implementation of a tourism clearly defined within the framework of the green economy concepts, raising the need for some ethical considerations that express a different tourism, in line with the institutional misión of Resnatur in the conservation of nature.

In addition, a comprehensive assessment of trends in the tourism industry in the world market performance and arrivals Travel Colombia, especially in the niche of nature tourism, which can obtain an overview of the performance in the sector, very important for the planning process.

Likewise, are proposed a diagnostic benchmarking exercise, with the best practices of the nature reserves that are successful examples in the sector; identifying the services offered, attractives and strategies to the end customer. Learning lessons susceptible Benchmarking process, leading to the formulation of some strategies for nature reserves belonging to the Node Eje Cafetero of Resnatur.

Once the niche markets in the bechmark are identified, exposed different target markets and plans visits are proposed in line with their interests, habits and travel trends. Formulating activities according wth the user profiles and needs.

Finally, the paper proposes a communication strategy and marketing direction for the tourism products, formulating messages to communicate, identifying distribution channels and customer loyalty that enable financial sustainability into the node and the consolidation and implementation of the whole plan.



## **2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### **2.1. PLANTEAMIENTO**

El Ecoturismo como tipología especializada, ha tenido un crecimiento que seguirá sostenido en el tiempo, gracias al buen momento del país y a los increíbles recursos paisajísticos, ecosistémicos y atractivos naturales, que Colombia tiene en su haber. En términos generales, las cifras expuestas en este documento, certifican la relevancia de este nicho en el mercado turístico.

No obstante, la importancia del ecoturismo, este no se puede reducir a un aspecto simplemente económico. Esta tipología, según su conceptualización, es una de las actividades más responsables dentro del marco del desarrollo sustentable., ya que su planificación es transversal a los lineamientos éticos del paradigma de la sostenibilidad en el turismo, esto es: La conservación de la naturaleza y los bienes ecosistémicos, la salvaguardia de la cultura local y la dinamización de la economía local, a través de la participación de las personas locales en los procesos de operación y planificación turística.

Por lo anterior, el turismo es una herramienta importante para la conservación de los recursos naturales y para la sostenibilidad financiera, no solamente de las áreas protegidas del gobierno nacional, pero para las iniciativas privadas, que de igual forma propenden por la conservación de los diferentes ecosistemas naturales en el país.

La Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil apuesta por el turismo como una actividad económica, que puede ayudar a la sostenibilidad financiera de los procesos de conservación realizados al interior de las reservas naturales.

Haciendo uso de la coyuntura del Paisaje Cultural Cafetero, el Nodo Eje Cafetero del RNSC ha realizado unos talleres desde años anteriores, con el fin de consolidar una propuesta turística, en el marco del Paisaje Cultural Cafetero, que haciendo uso de las bondades paisajísticas y ecosistémicas de las Reservas Naturales, permita hacer uso del ecoturismo como una estrategia de biocomercio, que apoye directamente a la conservación natural de las mismas.

El diseño y consolidación de producto turístico dentro del Nodo Eje Cafetero de Resnatur, adicionalmente aportará a la sostenibilidad de los territorios, formulando estrategias inclusivas para las personas y comunidades locales, en pos de un desarrollo local, promovido por un Turismo Sostenible, un turismo altamente responsable y con justicia social.

## **2.2. FORMULACIÓN**

El Nodo de Reservas Naturales de la Sociedad Civil afiliadas a Resnatur en el Eje Cafetero, disponen de suficientes atractivos naturales, culturales y paisajísticos para el diseño de producto de naturaleza, dentro de la coyuntura del Paisaje Cultural Cafetero. La consolidación de una propuesta que permita la sostenibilidad financiera de las Reservas Naturales, permitiría el apoyo a los procesos de conservación realizados al interior de estas áreas de conservación natural y adicionalmente se convertiría en una estrategia para la salvaguardia de la cultura, el paisaje y las tradiciones propias de la región Eje Cafetero dentro de los lineamientos éticos del desarrollo sustentable.

## **2.3. METODOLOGÍA**

De acuerdo al tipo de información seleccionada, se optó por la investigación “cualitativa”. Se adopta el enfoque cualitativo, porque se constituye como un acercamiento a las realidades sociales propias del Nodo Eje Cafetero de Resnatur y la cosmovisión de sus integrantes, en lo referente al turismo.

### **2.3.1. Población o universo**

El Universo corresponde al total de Reservas Naturales integrantes de Resnatur en el país, que suman un total 144.

### **2.3.2. Muestra**

La muestra corresponde a 13 Reservas Naturales del Nodo Eje Cafetero de Resnatur, interesadas en el turismo.

### **2.3.3. Tipo de investigación y de estudio.**

Cualitativa, descriptiva.

### **2.3.4. Delimitación del estudio**

#### **2.3.4.1. El punto de partida:**

Se tiene como punto de partida la realización de 5 talleres participativos al interior del Nodo Eje Cafetero de Resnatur, en donde se identificaron los recursos y atractivos turísticos, para la puesta en marcha de un producto turístico al interior de la organización

#### **2.3.4.2. Delimitación Geográfica:**

Reservas naturales pertenecientes al Nodo Eje Cafetero de Resnatur.

#### **2.3.4.3. Delimitación Temática:**

El turismo como estrategia para la sostenibilidad financiera a los procesos de conservación, realizados al interior del Nodo Eje Cafetero de Resnatur.

#### **2.3.4.4. Delimitación Temporal:**

4 meses

#### **2.3.4.5. Instrumentos para la recolección de información**

Miscelánea:

- Revisión documental Planes de Manejo
- Informes talleres participativos en turismo
- Asamblea General Resnatur
- Entrevistas a actores claves e integrantes del Nodo Eje Cafetero de Resnatur
- Talleres comunitarios

#### **2.3.4.6. Entrevistas:**

Se realizó una entrevista semiestructurada a los integrantes de las Reservas Naturales pertenecientes al Nodo Eje Cafetero de Resnatur, a través de la cual se indagó acerca de las cosmovisiones del turismo, el cumplimiento de aspectos técnicos y legales, la caracterización de los atractivos turísticos, la fijación de precios y se invitó a la identificación de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas para la implementación del turismo, al interior de las Reservas Naturales adscritas a Resnatur en el Eje Cafetero.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Colombia es un país con un crecimiento sostenido en Turismo. Las estadísticas del gobierno nacional, en cabeza del Viceministerio de Comercio, Industria y Turismo reflejan este buen momento del sector. En el año 2014 el país llegó a la cifra record de 4.192.742 por cuenta del turismo receptivo, cifra que fue superada en el año 2015 en un 6,1% en comparación con el año anterior, llegando a un total de 4.447.004 viajeros, con un incremento de 254.262 viajeros.

De igual forma el turismo local presentan un dinamismo importante, con 4.414.285 número de vehículos registrados por pago de peaje y más de 6.531.443 personas movilizándose por medio de terminales de transporte (terrestre y aeropuertos) el país ha visto un importante incremento en la movilidad interna y especialmente en el turismo vacacional y de ocio.

Los Parques Nacionales Naturales de Colombia, no son ajenos a este crecimiento del sector. Para el año 2015 se registraron 836.730 visitas de nacionales a las áreas protegidas y un total de 127.111 de visitantes internacionales. Indicando un crecimiento del ecoturismo de un 9,7% con respecto al año inmediatamente anterior.

Los Parques Nacionales Naturales han avanzado inmensamente en la consolidación de una oferta turística, bajo estándares de calidad para el mercado internacional y para el nacional. Las visitas precisamente exponen la posibilidad no solamente seguir creciendo, pero de evidenciar mayores resultados, gracias a los procesos de promoción internacional del país adelantados por Procolombia y a los ejercicios de ordenamiento para el turismo realizados por la misma institución de administración de las áreas protegidas de carácter nacional. Se destaca especialmente el programa de Ecoturismo Comunitario, que ha rendido frutos como el Premio Nacional de Turismo Sostenible de la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, como administradora del Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya en Risaralda y su calificación como uno de los 100 destinos sostenibles mundiales del año 2014 según iniciativa de TravelMole.com, Vision on Sustainable Tourism, Totem Tourism y Green Destinations.

Con esta importante coyuntura como telón de fondo, la Asociación Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil identificó como prioritario el registro de la marca que lleva el nombre de la ONG, con el fin de adelantar procesos de biocomercio, orientados a actividades de agroecoturismo dentro de las reservas naturales, como una posibilidad de aportar a la sostenibilidad financiera de las mismas.

El Nodo de Reservas Naturales del Eje Cafetero, pertenecientes a Resnatur, se unió a esta estrategia nacional, formulando un documento inicial, que dentro de los lineamientos del turismo sostenible y en la coyuntura del Paisaje Cultural Cafetero,

destaca la posibilidad de aprovechar la gran riqueza cultural de la Región del Café, su belleza paisajística y ante todo abundante biodiversidad y ecosistemas, para consolidar una propuesta en turismo que haciendo uso de los recursos mencionados, permita fortalecer y consolidar la conservación privada en la región del Eje Cafetero.

El trabajo a continuación recoge los intereses planteados por Resnatur y formula una propuesta de producto turístico dentro del Paisaje Cultural Cafetero, que haciendo uso del Ecoturismo, permita la sostenibilidad económica de las Reservas Naturales y aprovecha la importante oportunidad expuesta en líneas anteriores.

El documento, expone los resultados para el Nodo de Reservas Naturales del Eje Cafetero de Resnatur y el trabajo mancomunado con la Reserva Natural Santa María de la Loma, en el diagnóstico y propuesta de producto turístico, obtenido en calidad de proyecto de grado en el título de Administración del Turismo Sostenible.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un producto de Turismo de Naturaleza para el Nodo de Reservas Naturales de la Sociedad Civil afiliadas a Resnatur Eje Cafetero como estrategia de sostenibilidad financiera de la conservación realizada por la sociedad civil en la región.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico para la implementación del Turismo de Naturaleza para el Nodo de Reservas Naturales de la Sociedad Civil afiliadas a Resnatur Eje Cafetero
- Identificar los atractivos y las potencialidades en términos de turismo de naturaleza de las RNSC interesadas, del Eje Cafetero,
- Proponer un producto de turismo de naturaleza para el Nodo de Reservas Naturales de la Sociedad Civil afiliadas a Resnatur Eje Cafetero

## 5. MARCO REFERENCIAL

### 5.1. MARCO CONCEPTUAL

#### 5.1.1. Sostenibilidad Débil y Sostenibilidad Fuerte

Pearce y Atkinson (1995), realizan una diferenciación entre “Sostenibilidad Débil y Sostenibilidad Fuerte”, exponiendo las particularidades de cada uno de los conceptos que, en alguna medida, reflejan el grado de compromiso con la naturaleza y los componentes de la sostenibilidad.

*“El planteamiento de la “sostenibilidad débil” parte de un enfoque tecnocéntrico que considera al medio ambiente como uno de los tipos de capital que forman el capital total del sistema económico y, además, existe una sustituibilidad perfecta entre estos diversos tipos de capital. Para esta corriente de pensamiento, denominada Economía Ambiental, el objetivo de la sostenibilidad implica que el capital, en su conjunto (el capital total), al menos, se mantenga constante para que las generaciones futuras conserven sus cotas de utilidad, consumo per cápita y bienestar social. Por tanto, si se produce una pérdida de capital natural, éste puede ser perfectamente sustituido por otra forma de capital y puede seguir cumpliéndose el objetivo”.* (Ignacio & Pulido-Fernández)

Por tanto, el modelo económico tradicional de planificación desde el libre mercado, difícilmente puede llegar a los requerimientos postulados para una economía sustentable. La teoría clásica económica keynesiana, parte de los supuestos de que la economía es un sistema cerrado, ya que no se consideran entradas o salidas del mismo. Este modelo tradicional hasta ahora impuesto, afirma que las empresas producen bienes y servicios, que son comprados por las familias que, a su vez, ofrecen en el mercado capital, tierra y/o trabajo que es comprado por las empresas y, así, sucesivamente. (Foladori, 2016)

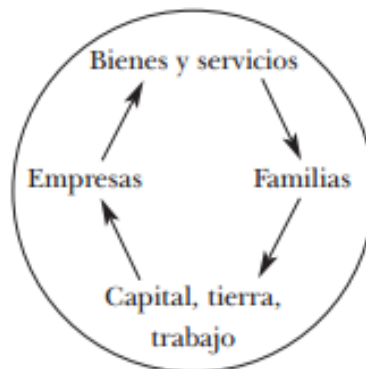


Ilustración 1 - Sistema Cerrado - Teoría Keynesiana

Por su parte la Economía Ecológica, “Defiende el concepto de “sostenibilidad fuerte”. Esta corriente tiene visión predominantemente ecocéntrica, al considerar que la naturaleza tiene un valor inherente en sí misma y nos provee de funciones que son irremplazables por el capital hecho por el hombre. Por consiguiente, el subsistema económico se encuentra limitado por el ecosistema global y el mantenimiento del capital natural es imprescindible e insustituible, en su mayor parte, por capital artificial”. (Ignacio & Pulido-Fernández)

De esta manera, la Economía Ecológica, “Considera al sistema económico como abierto, ya que recibe de fuera tanto energía solar y formas derivadas, como materiales, y al mismo tiempo disipa calor y lanza desperdicios al medio ambiente. Con este complemento la economía ecológica estaría contemplando precisamente las principales causas humanas de la crisis ambiental, esto es, la depredación de la naturaleza a través de la utilización de recursos naturales a un ritmo no recuperable, o la degradación de la naturaleza, lanzando al medio contaminantes a un ritmo incapaz de ser reciclado por los ecosistemas”. (Foladori, 2016)

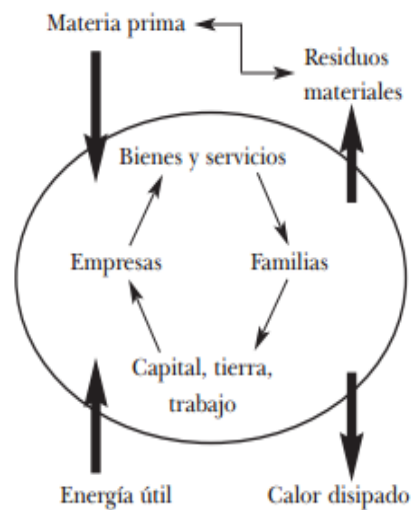


Ilustración 2 - Sistema Abierto - Economía Ecológica

“El hecho de que muchos planteamientos en teoría económica se hagan en forma abstracta de la realidad, y sin un enfoque interdisciplinario, puede conducir fácilmente a posiciones utópicas”. (División de Recursos Naturales y de Energía, 1994), por esta razón, considerar las ciencias económicas como islas desligadas del acontecer ambiental, hace que la explotación indiscriminada de la naturaleza sea justificada y se socaven los principales sistemas ecológicos en el planeta.

### 5.1.2. El turismo desde la perspectiva de la sostenibilidad débil



El turismo no es ajeno a la realidad anteriormente expuesta, considerar el turismo desde la teoría neoclásica, reduce su campo de acción, hacia la visión extractiva y de explotación del medio ambiente, de las comunidades locales y del territorio donde se realizan las actividades turísticas. Sin embargo, también el turismo es una disciplina que se alimenta de la inter y transdisciplina. El aceptar la participación transversal de diferentes ramas de saberes sociales y ambientales, asegura una visión aumentada y no disminuida del territorio.

Desde el punto de vista de la Economía Ambiental, el fenómeno del turismo como una actividad económica en constante crecimiento, contribuye a la generación de empleos, la captación de divisas y la balanza de pagos de los países. (Virgen Aguilar, 2014) Esta dinámica ha generado el desplazamiento masivo de personas, que ha traído consigo una creciente preocupación por los impactos ambientales resultantes de las actividades turísticas. Como consecuencia de ello, el paradigma de la sostenibilidad no solamente permea actualmente toda la civilización industrial, pero especialmente la industria del turismo. (OMT, 2016)

Sin embargo, a pesar de una motivación auténtica por el óptimo uso de los recursos ambientales, la salvaguardia de la cultura y la generación de recursos económicos para todos los agentes locales y no locales en un territorio; la conceptualización de Turismo Sostenible desde la Economía Ambiental, actualmente ha derivado en una instrumentalización de la naturaleza y la cultura a favor de la economía, entendiendo estas como externalidades y no como ejes propios a tratar dentro del paradigma.

La viabilidad de la sustentabilidad como modelo alternativo de desarrollo, según Dachary, enfocado al sector turismo, va de ser una utopía para muchos a una necesidad para otros, dada la dinámica general del mundo y la nueva correlación de poderes que se dan en la globalización. *“El enfoque a partir de la sustentabilidad le da un papel prioritario a la visión sociológica, porque exige una perspectiva social más allá de los impactos que genera el turismo, una sociedad sustentable no solo en términos ambientales sino sociales, donde las especialidades y la estratificación derivada de los diferentes actores y poderes sus papeles, no reproduzcan las polaridades y contradicciones de sociedades agrarias, donde la asimetría social va acompañada de una carencia práctica democrática. La sustentabilidad se construye a partir de una sociedad civil fuerte, que exige mayores controles a un desarrollo que no ve límites, cegado por la dinámica de éxito que plantea el turismo, lo cual deriva generalmente en grandes impactos y externalidades sociales, tanto o más fuertes que las que dieron los modelos agrarios”.* (Dachary & Arnaíz Burne, 2006).

### **5.1.3. Ecoturismo y sostenibilidad fuerte**

A pesar de las dificultades conceptuales y epistemológicas alrededor del desarrollo sostenible y su aplicación al turismo, una tipología de turismo en especial, reúne las características más apropiadas dentro del ámbito de la sostenibilidad fuerte y la economía ecológica.

A finales de la década del ochenta se empieza a hablar del término "Ecoturismo", una de las actividades dentro del sector que daría la consolidación de una verdadera sustentabilidad ambiental. Es reconocido mundialmente el primer acercamiento por parte de la académica Elizabeth Boo en su libro: "Ecotourism: the Potential and Pitfalls", trabajo auspiciado por la World Wildlife Fund en el año de 1989 en el que define Ecoturismo como un "Turismo de Naturaleza que promueve la conservación y los esfuerzos para un desarrollo sostenible. Posteriormente, se conformaría en 1990 la TIES (Sociedad Internacional del Ecoturismo), la cual ayudaría o definiría la conceptualización de este tipo de turismo especializado. "TIES define el ecoturismo como "El viaje responsable a las áreas naturales para conservar el medio ambiente y mejorar el bienestar de las personas locales".<sup>1</sup>

Eso quiere decir que los que llevan a cabo actividades de ecoturismo y los que participan en actividades de ecoturismo deberían de seguir los principios que siguen:

- Minimizar los impactos, ambientales y sociales
- Aumentar la conciencia y el respeto por el ambiente y la cultura
- Ofrecer experiencias positivas tanto para los visitantes como para los anfitriones
- Ofrecer beneficios financieros directos para la conservación
- Proveer beneficios financieros y participación real para la población local
- Aumentar la sensibilidad de los turistas hacia el país anfitrión en su clima político, cultural y social" (TIES, s.f.)

El Turismo Sostenible toma sus bases conceptuales en gran medida de la actividad turística del Ecoturismo, encontrando en esta tipología de turismo argumentos transversales para la planificación turística, bajo los lineamientos éticos de la sostenibilidad.

Para la OMT es labor del Turismo Sostenible:

- 1) Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.*
- 2) Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.*
- 3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios*

---

<sup>1</sup> El Ecoturismo sería la primera manifestación de una experiencia sustentable dentro del turismo. Hasta el día de hoy, probablemente sea la que mejor refleja la ética del turismo sostenible.

*sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.*

*El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de sus incidencias, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.*

*El turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles. (OMT, 2016)*

## **5.2. MARCO TEÓRICO**

### **5.2.1. Turismo Sostenible y Áreas Protegidas**

En el año 2002 La Organización Mundial del Turismo en compañía del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y la UICN - Unión Mundial para la Naturaleza, formularon un documento: "Turismo Sostenible en áreas protegidas: Directrices de planificación y gestión".

*El Objeto de este documento es "Ayudar a los gestores de áreas protegidas y otras partes interesadas en la planificación y gestión de áreas protegidas, en las actividades recreativas y en el sector turístico para que el turismo pueda desarrollarse de forma sostenible y respetando las condiciones del entorno, así como a las comunidades del lugar. Un mensaje clave es que resulta vital gestionar hoy los recursos y las visitas para que quienes vengan mañana puedan también disfrutar de unos enclaves de calidad y de los valores que esos lugares representan en la esfera de la conservación". (OMT, PNUMA, UICN, 2002)*

El documento propone unos lineamientos base que permiten esbozar enfoques para la planificación de servicios turísticos en las áreas protegidas, brindar orientación sobre la definición y gestión del uso de datos para el turismo, Describir formas para mejorar la calidad turística y ofrece casos de estudio reales en la formulación de proyectos turísticos en reservas naturales.

Un muy buen resultado de este acercamiento académico, es la caracterización de la demanda del ecoturismo, situando el ecoturista en un viajero con un mayor nivel de educación que busca experiencias de aprendizaje como la observación de vida silvestre, la asistencia a festivales, el descubrimiento cultural o el estudio de la naturaleza. Según los autores, en Wight (2001), Los recursos naturales y culturales presentes en las áreas protegidas se prestan perfectamente a ese tipo de turismo.

Y, por lo tanto, los grupos más interesados en visitar esas áreas, como los ecoturistas, tienden a tener un nivel educativo superior al de los turistas en general.

Por tanto, *“Un turismo de esta índole requiere material explicativo (p. ej. guías o folletos), servicios de interpretación (p. ej. centros de recepción de visitantes) y guías que interpreten la naturaleza (p. ej. excursiones ecológicas). Las expectativas respecto a la calidad del servicio en las áreas protegidas aumentan, a la vez que crece la presión política por una mayor protección del patrimonio cultural y natural. También puede ayudar a generar un mayor compromiso personal con la protección de los parques, un factor que los gestores de áreas protegidas deberían promover y aprovechar”*. (OMT, PNUMA, UICN, 2002) De esta forma, lo planteado formula la necesidad de llevar el ecoturismo a estadios donde la educación ambiental es el eje de visita para un turista cada vez más especializado y que demanda mayores niveles de información.

### **5.2.2. La planificación del Ecoturismo en América Latina**

América Latina y el Caribe es la región con mayor biodiversidad biológica en el planeta. Con casi la mitad de bosques secos tropicales del mundo, el 33% del total de los mamíferos, el 35% de especies de reptiles, el 41% de las aves y el 50% de anfibios. (PNUMA, 2016)

La importancia de la planificación turística, en las áreas protegidas, es fundamental para la preservación de la naturaleza y de los bienes ambientales. Especialmente en centro y Suramérica, el Ecoturismo se convierte en una estrategia sostenible de aprovechamiento de la biodiversidad, para la conservación de los espacios naturales.

Dentro de los países promotores de la industria del Turismo Ecológico *“Costa Rica fue uno de los primeros países que se situó como destino ecoturístico al realzar sus parques nacionales y sus reservas naturales, enfatizando en la importancia de la conservación medioambiental y la observación de esta naturaleza. A partir de ese momento, los años 1980, el ecoturismo tuvo una connotación básicamente orientada hacia la naturaleza”* (Jolin, 2011).

Se destaca en Latinoamérica el trabajo de Lieve Coppin y la UNCTAD en sus principios de biocomercio andino. Estableciendo los principios que rigen las actividades transversales al desarrollo de actividades económicas en las áreas protegidas. Expresa Coppin: *“El biocomercio debe incluir los siguientes criterios:*

- *Conservación de la biodiversidad*
- *Uso sostenible de la biodiversidad*
- *Distribución justa y equitativa de los beneficios*
- *Sostenibilidad socioeconómica*

- *Cumplimiento de la legislación internacional y nacional vi) Respeto a los derechos de los actores vii) Claridad sobre tenencia de la tierra, uso y acceso a los recursos naturales y conocimientos.* (UNCTAD, 2007)

Adicionalmente los Criterios Globales de Turismo Sostenible establecen:

- *Demostrar una gestión sostenible*
- *Maximizar beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar impactos negativos*
- *Maximizar beneficios para el patrimonio cultural y minimizar impactos negativos*
- *Maximizar beneficios para el medio ambiente y minimizar impactos negativos.* (Global Sustainable Tourism Council, 2016)

Parafraseando a Cooping: *“Es evidente que el proceso de aplicación y verificación de los Criterios va a requerir el desarrollo de más instrumentos como manuales, buenas prácticas y benchmarking (evaluación comparativa). Estos recursos y herramientas están siendo desarrollados actualmente por la comisión técnica correspondiente. Al mismo tiempo se están explorando varias metodologías de auto-evaluación para poder apoyar mejor a los usuarios de los Criterios”.* (Coppin, 2010)

### **5.2.3. La planificación del Ecoturismo en Colombia**

El gobierno nacional, dentro del marco del desarrollo humano sostenible, se ha embebido en un esfuerzo interinstitucional para el aprovechamiento de una nueva economía emergente: “El Ecoturismo”. La cual, goza de diferentes características especiales; entre otras, una preferencia por el cuidado de los recursos naturales, la inclusión de la comunidad local en los procesos turísticos y el cuidado del patrimonio histórico-cultural del territorio.

*“En 1999 la política de Participación Social para la Conservación, también conocida como “Parques con la gente”, fue institucionalizada con el fin de disminuir los conflictos entre las autoridades ambientales y los habitantes de los Parques Naturales Nacionales y sus áreas circundantes, también llamadas “zonas de amortiguación”. Esta política fue patrocinada y financiada por agencias de cooperación internacional de los países industrializados y ONG ambientales internacionales”* (Durán, 2009). La UAESPNN, empezaría en un trabajo arduo para concienciar y capacitar a las comunidades locales residentes en los PNN y este acercamiento daría sus primeros frutos para la consolidación productos ecoturísticos salidos de los locales. No obstante, sería solo hasta el año 2003, que se aseguraría una política clara acerca del tema, con el documento “Política para el Desarrollo del Ecoturismo”.

Así pues, en este documento sugirieron lineamientos para la construcción de experiencias y actividades turísticas en las áreas protegidas. Las políticas tomarían sus conceptualización de la OMT y PNUMA, pero abiertamente expresaban su propio concepto: *“El ecoturismo es una de las actividades en las cuales se hace más viable la implantación de modelos de desarrollo sostenible; a través de él se ofrece al visitante la posibilidad de disfrutar de la oferta ambiental de un área geográfica, representada ya sea en su diversidad biológica (número total de especies) o ecosistémica (características geológicas o geomorfológicas) o en sus paisajes y acervo cultural, a cambio de una retribución (manifiesta en términos de ingresos) que benefician, en primera instancia, a las comunidades que viven en las zonas de influencia de las áreas protegidas o de cualquier otra área natural con atractivos para los visitantes.”* (Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2007).

Posteriormente, se publicarían en el año 2006 los “Lineamientos para el Ecoturismo Comunitario en Colombia”. “El objetivo principal de este documento es brindar los conceptos teóricos y éticos, que pudieran orientar a las autoridades nacionales, departamentales, regionales y municipales en la consolidación de experiencias de ecoturismo propiamente dichas”.

De igual manera, el Instituto Alexander Von Humboldt en alianza con la Universidad Externado de Colombia, la Unidad de Parques Nacionales Naturales de Colombia y el Sena en el año 2007, publicaron el documento “Guía para la elaboración de un plan de negocios con enfoque hacia la sostenibilidad”. Herramienta metodológica que ha servido de insumo para empresas del sector turismo, interesadas en la construcción de una idea de negocio alrededor del Ecoturismo.

Finalmente, se destaca el Plan de Negocio de Turismo de Naturaleza de Colombia, a cargo del Programa de Transformación Productiva, que contribuye a la transformación del sector, a través de un análisis profundo de la cadena de valor del turismo en el país. Identificando nichos de mercado y formulando estrategias tendientes a la consolidación de esta tipología de turismo, bajo los rigores éticos del turismo sostenible.

Aunque el documento del PTP identifica destinos y proyecta su crecimiento en el mercado internacional, cabe anotar que parte de premisas de planificación bajo la Economía Ambiental, con elementos de sostenibilidad débil, que no expresan la vocación ambiental y de conservación de las áreas protegidas y en general de las reservas naturales en el país.

#### **5.2.4. Plan Estratégico de Ecoturismo en las Áreas Protegidas de la Cuenca Alta del Río Otún**

Se destaca especialmente en Risaralda un proyecto de cooperación internacional realizado entre Parques Nacionales Naturales de Colombia y los Servicios del

Patrimonio Natural de Finlandia Metsähallitus, dicho proceso de planificación y coordinación, interinstitucional y comunitaria, tuvo como propósito consolidar el ecoturismo como estrategia de conservación aportando oportunidades de recreación y valoración social de la naturaleza en la Cuenca Alta del Río Otún. (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2013)

El proyecto, realizado en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, efectuó un diagnóstico del turismo en la Cuenca Alta del Río Otún, caracterizando el turista que visita las áreas protegidas y agrupando a los actores en el territorio, con el propósito de construir una cosmovisión unificada del mismo. El aporte de la metodología fue la planificación horizontal, que permitió identificar programas y objetivos y metas, para el correcto desarrollo de la actividad ecoturística en las Áreas Protegidas, con una transparente inclusión de la comunidad local y las instituciones encargadas de la gestión del territorio.

La importancia de identificar herramientas como la presente y que va en línea con la apuesta nacional para la planificación del ecoturismo, permite obtener una lectura local, que se hace extensiva a los lineamientos internacionales de Biocomercio y los Criterios Globales de Turismo Sostenible, reconociendo la diferencia y vocación de los territorios y asumiendo un rol participativo, en donde el trabajo social, se convierta en una herramienta para la consolidación de las Reservas Naturales de Resnatur Nodo Eje Cafetero.

### **5.3. MARCO LEGAL**

#### **5.3.1. El Ecoturismo en las Reservas de la Sociedad Civil de Colombia**

Es en los años ochenta que la preocupación por la pérdida de especies de fauna y flora, así como la rápida transformación de hábitats naturales en el mundo, trasciende el ámbito científico y académico, convirtiéndose en un tema de interés para la sociedad en general. En Colombia, este despertar de la conciencia ambiental fue estimulado, entre otros, por la creación de la Fundación Segunda expedición Botánica en 1983 y por el informe Brundtland de 1987 conocido como “Nuestro futuro común”

Como resultado de este momento histórico, en Colombia se fundaron numerosas organizaciones de carácter ambiental, ecológico y conservacionista. En particular, individuos, familias y grupos de amigos provenientes de diferentes culturas decidieron dar el carácter de reserva natural a sus predios, por su conciencia ambiental y social, así como su vínculo con el patrimonio natural y cultural. (RESNATUR, 2016)

A continuación, se hace un breve recuento histórico:

1991

*“En agosto se reúnen por primera vez en la Reserva Natural Suma-paz (Cundinamarca), un grupo de amigos que inicia la discusión de cómo organizarse en red alrededor de la conservación voluntaria en predio privados, planteando la necesidad de trabajar conjuntamente compartiendo las experiencias de carácter ambiental. En este momento se enfatiza la necesidad de participar en los debates ambientales del país, el cual se encontraba en un momento coyuntural dado que se estaban llevando a cabo los debates para la Asamblea Nacional Constituyente de 1991. En estos debates son importantes los intercambios con grupos sociales y con personas que por su propia iniciativa han estado trabajando solidariamente en la conservación de zonas especiales en flora y fauna, la realización de proyectos de vida conectados con el cuidado y la conservación del medio ambiente, para así hacer resistencia al modelo de producción.*

*En noviembre se reúnen, 55 personas en representación de 13 reservas naturales en la finca El Plan ubicada en el Páramo de Anaime - Tolima, con el fin de participar en un taller de intercambio y capacitación en ecología de los páramos. Es en este espacio que se conforma el Comité Coordinador COCO, quien se encarga de gestionar la personería jurídica y buscar recursos para hacer realidad el concepto de red. En esta reunión se concreta lo soñado en Suma-paz.*

1992

*En abril se realiza la primera asamblea general ordinaria en el municipio de Chachagüí - Nariño, que culmina con un taller de planeación participativa en La Laguna de La Cocha. Se discute el marco legal para tramitar la personería jurídica de la red bajo la figura de asociación. Se constituye así formalmente la Asociación Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil – Resnatur a través de dicha asamblea, a la cual participaron 50 personas de 37 reservas naturales de todo el país. Paralelo al taller en la Laguna de La Cocha se lleva a cabo el “Primer encuentro de niños campesinos, hijos de los campesinos de las reservas naturales de La Cocha”.*

*En noviembre de este año se perfila un proyecto de ley en Popayán - Cauca, que plantea el reconocimiento jurídico de las reservas naturales como áreas de conservación en predios privados, promueve la conformación del grupo de Herederos de las Reservas y se incorpora el concepto de los mínimos ecológicos. Dicho concepto fue presentado en la asamblea realizada en Nariño por Gonzalo Palomino, asociado de Resnatur y docente de la Universidad del Tolima. Constituye una herramienta de partida para el desarrollo del trabajo ambiental en las reservas asociadas a Resnatur.*

*Se resalta que en este año se llevó a cabo la Cumbre de la Tierra, una conferencia emblemática realizada por las Naciones Unidas en Río de Janeiro que marcó un hito en la historia de la conservación y en la cual se aprobó el Convenio sobre Biodiversidad Biológica.*



1993

*Resnatur inicia sus primeras actividades y obtiene las primeras cofinanciaciones del Fondo Mundial para la Naturaleza - WWF y de la Fundación para la Educación Superior - FES. Se formula algunos artículos para el Proyecto de Ley que buscan el reconocimiento por parte del estado, de las reservas naturales en el territorio colombiano y su papel en la conservación en tierras privadas.*

*En diciembre es sancionada la Ley 99 de 1993 mediante la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente y se organiza el Sistema Nacional Ambiental – SINA. Es con los artículos 109 y 110 que se definen las reservas naturales así como su proceso de inscripción, entre otros. “En el Artículo 109 se encuentra la siguiente definición de las Reservas Naturales de la Sociedad Civil: “Denominase Reserva Natural de la Sociedad Civil, la parte o el todo del área de un inmueble que conserve una muestra de un ecosistema natural y sea manejado bajo principios de sustentabilidad en el uso de los recursos naturales, cuyas actividades y usos se establecerán de acuerdo a reglamentación con la participación de las organizaciones sin ánimo de lucro de carácter ambiental”.*

1995

*El número de asociados asciende a 85 reservas naturales. Los Herederos de las Reservas, cambian su nombre por Herederos del Planeta.*

*Se logra que en municipios con reservas naturales asociadas a Resnatur tales como Armenia, Buga, Tulúa, Sabana de Torres, Pasto, Dagua, Salento y San Martín, reglamenten incentivos a la conservación en predios privados a través de la exención del impuesto predial.*

2001

*Se reglamenta y estructura, mediante la Carta de Navegación, el Programa Herederos del Planeta que a la fecha estaba constituido por 28 grupos locales de herederos.*

2002

*La junta directiva aprueba el documento “organización en red, una propuesta colectiva sobre un análisis organizacional de Resnatur igualmente se reconocen los nodos regionales como parte de la estructura organizacional de la red.*

*Se gesta en conjunto con otras redes de Latinoamérica, la Alianza Latinoamérica de Reservas Privadas y se celebra la primera reunión en Costa Rica.*

2004

*Se inicia la escuela de caracterizadores de la biodiversidad y la escuela ambiental de Resnatur través de los cursos de permacultura, resolución de conflictos y sistema de información geográfica.*

2006

*Se registra la marca de Resnatur ante la superintendencia de sociedades para así poder dar inicio al trabajo en líneas de biocomercio con café y agroecoturismo. (RESNATUR, 2016)*

2016

*Resnatur cuenta con 144 Reservas Naturales asociadas a la organización, a lo largo y ancho de Colombia, conservando ecosistemas importantes para el país y para los territorios donde se encuentran las mismas.*

Gracias a que el ecoturismo es una de las actividades económicas sostenibles que se pueden realizar en las Reservas Naturales, este se convierte en una estrategia para la conservación de la naturaleza. Conviene subrayar que los estatutos de la Asociación Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil, contempla en su capítulo II “DEL OBJETO SOCIAL Y DE LOS ASOCIADOS”, en su artículo (5), parágrafo F, que la organización, tiene también por objeto: “*Crear y desarrollar mecanismos que permitan y faciliten el intercambio y la comercialización de productos, bienes y servicios -ambientales, agropecuarios, silviculturales, agro - ecoturísticos, artesanales, de educación ambiental, consultorías, asesorías, investigaciones y asistencia técnica entre otros- que contribuyan a la conservación de la biodiversidad y a la sostenibilidad social y ecológica bajo criterios de comercio justo y los demás que a criterio de la Junta Directiva desarrollen su misión*”.

En efecto, la apuesta por el ecoturismo permite a la organización desarrollar su misión institucional y, a las Reservas Naturales, obtener recursos para las labores de conservación realizadas al interior de ellas.

## **6. DISEÑO DE PRODUCTO DE TURISMO DE NATURALEZA EN EL NODO DE RESERVAS NATURALES DE LA SOCIEDAD CIVIL AFILIADAS A RESNATUR EN EL EJE CAFETERO**

### **6.1. CARACTERIZACIÓN RESERVAS NATURALES RESNATUR EJE CAFETERO**

#### **6.1.1. Ubicación y delimitación del Eje Cafetero**

El Eje Cafetero está compuesto por los departamentos de Risaralda, Quindío y Caldas. La región es popular a nivel nacional e internacional por su vocación económica y de uso del suelo alrededor del cultivo del café, así como por su rica cultura y costumbres, que le convierten en una región con características singulares desde el punto de vista natural y patrimonial.

El departamento de Risaralda está ubicado en el sector central de la región andina, centro occidente de Colombia. Su posición geográfica está determinada por las coordenadas de sus límites extremos: entre los 5°32´ y 4°39´ de latitud norte y entre 75°23´ y 76°18´ de longitud al oeste del meridiano 0° de Greenwich. Con una extensión aproximada de 3592 km, el departamento cuenta con una población de 859.666 habitantes, según censo del año 2005 del Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia. (Gobernación de Risaralda, 2016)

Por su parte, el departamento del Quindío está localizado entre los 04° 04´ 41" y 04° 43´ 18" de latitud norte y entre los 75° 23´ 41" y 75° 53´ 56" de longitud oeste. La superficie es de 1.845 km<sup>2</sup>, y limita por el norte, con los departamentos del Valle del Cauca y Risaralda; por el este, con el departamento del Tolima; por el sur con los departamentos del Tolima y del Valle del Cauca; y por el oeste, con el departamento del Valle del Cauca. El Departamento del Quindío cuenta con 543.532 personas, de las cuales el 87% de la población vive en las cabeceras urbanas y el 13 % en zonas rurales. (Gobernación del Quindío, 2016)

Finalmente, el departamento de Caldas, está localizado entre los 05° 46´ 51" y 04° 48´ 20" de latitud norte y entre los 74° 38´ 01" y 75° 55´ 45" de longitud oeste. Con una superficie de 7.888 kms<sup>2</sup>, y limita al norte, con el departamento de Antioquia, al oriente con Cundinamarca y Boyacá, al sur con Tolima y Risaralda y al occidente con Risaralda. Cuenta con un total de 898,490 habitantes, con una densidad de 113,90 habitantes por kilómetro cuadrado.

### **6.1.2. Ubicación y delimitación del Paisaje Cultural Cafetero**

Gracias a la diversidad de ecosistemas y la riqueza desde el punto de vista biológico y paisajístico, la región ha tenido un crecimiento importante en el turismo, especialmente con la coyuntura de la declaratoria del Paisaje Cultural Unesco (PCC), la región cafetera ha hecho uso de sus valores patrimoniales, con el fin de transmitirlos a un número de turistas extranjeros cada vez grande, que encuentran en la cultura del café actividades y atractivos naturales, que generan experiencias memorables de visita.

El PCC constituye un ejemplo sobresaliente de adaptación humana a condiciones geográficas. Se trata de un paisaje cultural en el que se conjugan elementos naturales, económicos y culturales con un alto grado de homogeneidad en la región, y que constituye un caso excepcional en el mundo. En este paisaje se combinan el esfuerzo humano, familiar y generacional de los caficultores con el acompañamiento permanente de su institucionalidad. De esta manera se ha desarrollado una caficultura basada en la pequeña propiedad, que ha demostrado su sostenibilidad en términos económicos, sociales y ambientales, y que ha posicionado su producto como uno de los mejores cafés del mundo. Este modelo social y económico ha configurado una región con un alto grado de unidad cultural, expresada en un

patrimonio cultural material en el que se destacan las técnicas constructivas tanto de los asentamientos urbanos como de las viviendas cafeteras rurales, así como un patrimonio cultural inmaterial en el que se expresa el vínculo de la población con el cultivo por medio de fiestas, carnavales y celebraciones de la identidad paisa heredada de la colonización antioqueña, como rasgo único en el mundo creado por los habitantes de esta región. (Paisaje Cultural Cafetero, 2016)

Dada la importancia de la coyuntura de Paisaje Unesco, es relevante determinar el área de influencia de esta declaratoria. El Paisaje Cultural Cafetero está conformado por cuatro departamentos, que corresponden a Caldas, Quindío, Risaralda y Valle del Cauca. A continuación, se exponen la totalidad de municipios que componen el PCC:

### **Municipios y departamentos del PCC**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>MUNICIPIOS</b>
<b>CALDAS</b>	1. Aguadas      6. Filadelfia      11. Palestina      16. Supía 2. Anserma      7. La Merced      12. Riosucio      17. Villamaría 3. Aranzazu      8. Manizales      13. Risaralda      18. Viterbo* 4. Belalcázar      9. Neira      14. Salamina 5. Chinchiná      10. Pácora      15. San José
<b>QUINDÍO</b>	1. Armenia      6. Filandia      11. Salento 2. Buenavista      7. Génova 3. Calarcá      8. Montenegro 4. Circasia      9. Pijao 5. Córdoba      10. Quimbaya
<b>RISARALDA</b>	1. Apía      6. La Celia      11. Santa Rosa de Cabal 2. Balboa      7. Marsella      12. Santuario 3. Bélen de Umbría      8. Mistrató* 4. Dosquebradas*      9. Pereira 5. Guática      10. Quinchía
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	1. Alcalá      5. El Águila      9. Trujillo 2. Ansermanuevo      6. El Cairo      10. Ulloa 3. Argelia*      7. Riofrío 4. Caicedonia      8. Sevilla

*Ilustración 3 Municipios pertenecientes al Paisaje Cultural Cafetero (Fuente: Paisaje Cultural Cafetero Unesco)*

Aunque el Nodo Eje Cafetero de Resnatur comprende tan solo los departamentos del Eje Cafetero, esto es: Caldas, Quindío y Risaralda; cabe la salvedad, que el Paisaje Cultural Cafetero Unesco está compuesto también por algunos municipios del Valle del Cauca, que, para efectos del presente documento, no serán abordados, debido a la delimitación geográfica del Nodo Eje Cafetero de Resnatur y a la ubicación de las Reservas Naturales, dentro del límite tradicional del Eje Cafetero.

### 6.1.3. Reservas Naturales de la Sociedad Civil, Nodo Eje Cafetero

Extendiéndose dentro del territorio del Eje Cafetero, la Red de Reservas Naturales de la Sociedad Civil, agrupa a iniciativas privadas para la conservación de la riqueza ecosistémica de la región. Conservando bosques que van desde el Andino, hasta Alto Andino y unos de los últimos reductos de Bosque Seco Tropical en el país.

Dada la importancia de los procesos de conservación natural adelantados por la organización y bajo el marco coyuntural del Paisaje Cultural Cafetero, la vocación para actividades de Ecoturismo, Turismo Cultural y en especial el Turismo Científico y Académico en las Reservas Naturales, permite entrever una oportunidad importante desde la actividad turística, bajo los lineamientos de la sostenibilidad fuerte, especialmente dirigida hacia la destinación de recursos para la conservación de la naturaleza en la región.

Con el propósito de caracterizar las Reservas Naturales interesadas en la incorporación de la actividad turística; a continuación, se describen los aspectos biofísicos de aquellas que desean encontrar en el turismo, una estrategia para la sostenibilidad financiera de los procesos de conservación, en el Nodo Eje Cafetero de Resnatur:

#### 6.1.3.1. RN Aguas Claras Valle Lindo



*Ilustración 4 RNSC Aguas Claras Valle Lindo*

La reserva natural de la sociedad civil (RNSC), Agua Clara y Valle Lindo está ubicada en el flanco occidental de la cordillera Central de los Andes colombianos, al sur del departamento del Quindío, en el municipio de Génova, vereda Pedregales Alto, entre 2.800 y 3.700 metros de altitud (Mapa 1). La reserva limita al norte con la finca Cocora, al sur con la finca, El Brillante, al oriente con el departamento del Tolima y al occidente con la reserva natural Loro Coroniazul, de la Fundación ProAves. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

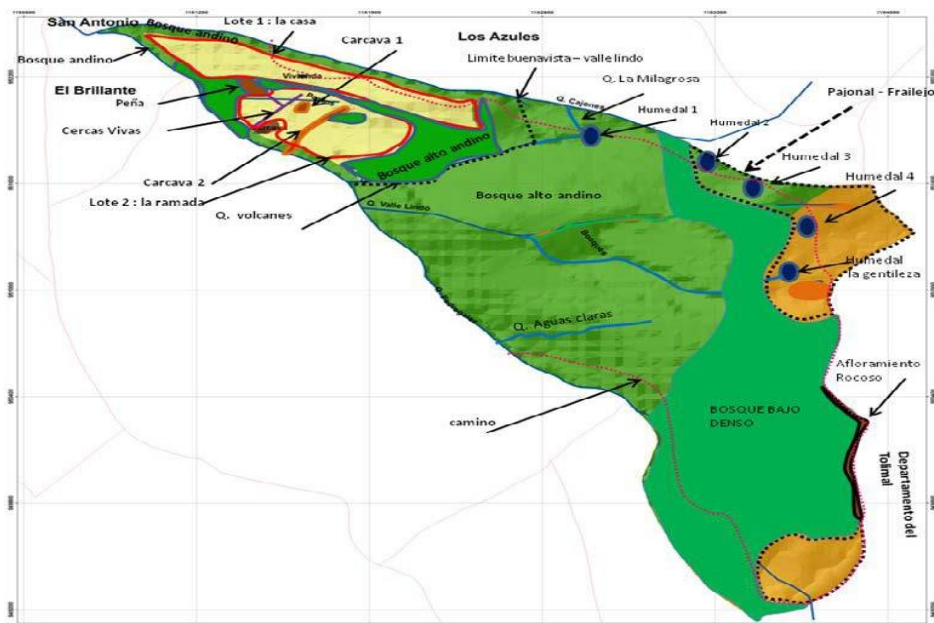
El acceso se realiza desde la ciudad de Armenia, se toma la vía que conduce al municipio de Génova, con una distancia de 53 km y una duración de 1 hora y 30 minutos aproximadamente; en el centro urbano de Génova (1.440 m.s.n.m), se aborda un jeep willis hasta la vereda Pedregales, finca Buenavista o Guamal (2.165 m.s.n.m), en un recorrido que tarda 1 hora aproximadamente; desde la casa de la finca Guamal, se continua por un camino de herradura que se recorre a caballo o caminando, hasta llegar a la casa de la finca Buenavista (3.015 m.s.n.m), en un tiempo de 3 horas aproximadamente (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

La reserva tiene un área total de 395.4 ha, que incluyen tres predios: Agua Clara - Valle Lindo y finca Buenavista (Tabla 1).

La reserva presenta tres tipos de coberturas vegetales: bosques, páramo y pastos (potreros) (Tabla 3 y mapa 2).

Cobertura vegetal	Área (Ha)
Bosques	232,2
Herbazal de páramo	84,8
<b>Pastos</b>	<b>78.3</b>
<b>Total</b>	<b>395.4</b>

Tabla 1 - Coberturas vegetales, Reserva Natural de la Sociedad Civil, Agua Clara - Valle Lindo



*Ilustración 5 Mapa de uso actual a mano alzada en el ejercicio de elaboración del Plan de Manejo (Fuente: Plan de Manejo RNSC Agua Clara Valle Lindo)*

La reserva y su área de influencia tienen potencialidades para el desarrollo del ecoturismo y agroturismo, como alternativa de educación ambiental y generación de ingresos para la sostenibilidad de procesos de conservación. Dentro del Plan de Acción de la Reserva Natural se propone disponer de senderos de acceso para el ecoturismo e investigación en biodiversidad para diciembre de 2016. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

La Reserva Natural ha participado activamente en los ejercicios de planificación turística realizados por el Nodo Eje Cafetero de Resnatur durante el año 2015, encontrando dentro de sus principales atractivos:

- Ecosistemas (Páramos y Bosques Alto-andino)
- Diversidad en aves
- Paisajes para el aprovechamiento en actividades de educación e interpretación ambiental. (RESNATUR, 2015)

#### **6.1.3.2. RN El Obsequio**



*Ilustración 6 RNSC El Obsequio*

La reserva está ubicada en el flanco occidental de la cordillera central, sobre la cuenca del río Roble, se caracteriza por tener una pendiente promedio del 10 %. La vereda Pueblo Rico posee una topografía de laderas con pendientes suaves por estar ubicada en la zona baja del departamento (1.200 – 900 msnm). La Reserva se ubica sobre laderas de pendientes suaves del (10 al 20 %). (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)



El acceso se realiza desde el municipio de Armenia se toma la vía a Montenegro (duración 15 minutos), en la plaza de mercado (galería) se aborda un Willis o se toma la vía a la vereda Pueblo Rico (10 minutos), en el caserío de la misma se toma la carretera a la izquierda y pasando la tienda “La morena”, a 200 metros al lado a la izquierda se encuentra la Reserva, es la única con entrada hecha en piedra en el sector. El acceso a la reserva es bueno hasta la Casa. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

Con un área total de 2.4 Hectáreas (Ha). Cuenta con 0.5 Ha dedicadas a la conservación de Bosque secundario, de acuerdo con Holdridge (1987), la Reserva El Obsequio se encuentra en la zona de vida Bosque húmedo Montano bajo (bh-MB), y según Cuatrecasas (1958) Bosque subandino. En la reserva se puede apreciar una sucesión secundaria temprana, dado a los cambios progresivos en la composición de la comunidad a través del tiempo en respuesta a perturbaciones de lugares, donde los organismos ya estaban presentes y se encontraban tierras agrícolas abandonadas o restablecimiento de la vegetación, para lo cual dio paso a la regeneración de especies nativas predominantes. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)



Ilustración 7 Coberturas y usos de Tierra RNSC El Obsequio (Fuente: Plan de Manejo RNSC El Obsequio)

La Reserva Natural ha participado activamente en los ejercicios de planificación turística realizados por el Nodo Eje Cafetero de Resnatur durante el año 2015, encontrando dentro de sus principales atractivos:



- Granja Sostenible
- Conservación en centros urbanos
- Caficultura tradicional
- Ruta del tren
- Bosque vertical natural. (RESNATUR, 2015)

### 6.1.3.3. RN El Oasis

El acceso se realiza desde el sur de la ciudad de Armenia, por el sector conocido como tres esquinas, se toma la vía a Balboa, hasta llegar a la Y (estación de servicio Terpel), desde allí se continúa hasta Río Verde (sitio de restaurantes), donde se toma la carretera a Córdoba (realizando un giro a la izquierda), antes de llegar al casco urbano del municipio, en la tienda la Frontera (después del puente Arcenio Domínguez), se realiza un desvío a la izquierda, donde se continúa por carretera destapada, hasta llegar al colegio, Institución Educativa Río Verde, frente al cual, está la casa principal de la reserva. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

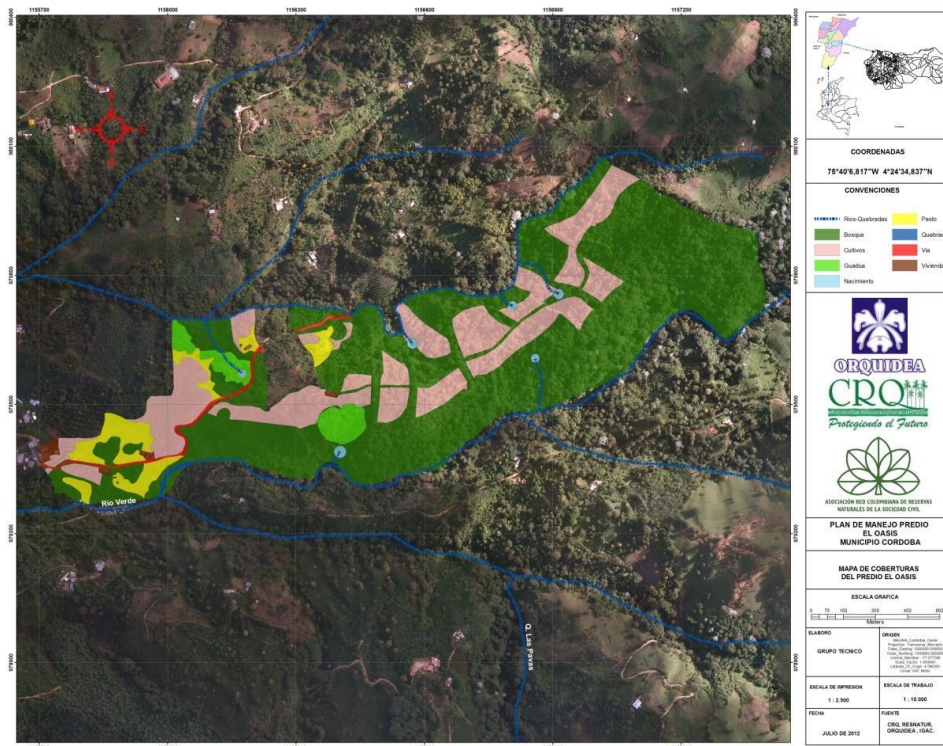


Ilustración 8 Coverturas y Usos de la Tierra RNSC El Oasis (Fuente: Plan de Manejo RNSC El Oasis)

El área total de la finca el Oasis es de 53.7 ha, las cuales, se encuentran distribuidas en 15 lotes, propiedad de los hermanos Londoño Soto, estas áreas presentan diferentes coberturas vegetales y usos de suelo. La distancia desde Armenia hasta la tienda la Frontera es de 26 kilómetros aproximadamente, y desde la tienda la Frontera hasta la casa de la reserva son 2.6 km.

Se localiza en alturas que oscilan entre 1.400 y 1.800 metros de altitud, el relieve es fuertemente ondulado a escarpado con pendientes mayores al 12%, laderas largas y cimas agudas y redondeadas. Los suelos presentan erosión moderada caracterizada por deslizamientos. Los suelos se han desarrollado a partir de depósitos de ceniza volcánica, se caracterizan por ser bien drenados y presentar colores oscuros en el primer horizonte y pardo amarillento en los restantes, las texturas varían de medianas a moderadamente acida, contenidos con altos a bajos de materia orgánica, altos en calcio, magnesio, potasio y bajos en fósforo. La reserva cuenta con coberturas de bosque nativo, pineras, café (arábigo), café (castilla) y potrero. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

La Reserva Natural ha sido participe de los procesos de planificación turística del Nodo Eje Cafetero, identificando dentro de sus atractivos turísticos:

- Aguas Terapéuticas del Río Verde
- Bosque
- Hábitat de especies de flora amenazadas
- Historia Familiar Cafetera
- Restauración de procesos sociales familiares
- Café y conservación
- Tour en Willys
- Historia de Café
- Equidad de Género
- Procesos de educación ambiental
- Miradores con historia de mujer
- Arqueología
- Tradiciones de la fonda
- Custodia de semillas
- Trabajo comunitario (Experiencia Café Mujer) (RESNATUR, 2015)

#### **6.1.3.4. RN Cauquité**

Ubicada a 5 kms. por la vía Pereira-Cerritos hasta la entrada a Malhabar (ISA) al lado del Vivero Las Pavas. De esta entrada 2 kms, por carretera pavimentada, luego a la derecha, 1.5 kms por carretera destapada en buen estado, luego a la izquierda (en la escuela) 3 kms hasta llegar a la casa de la Reserva.

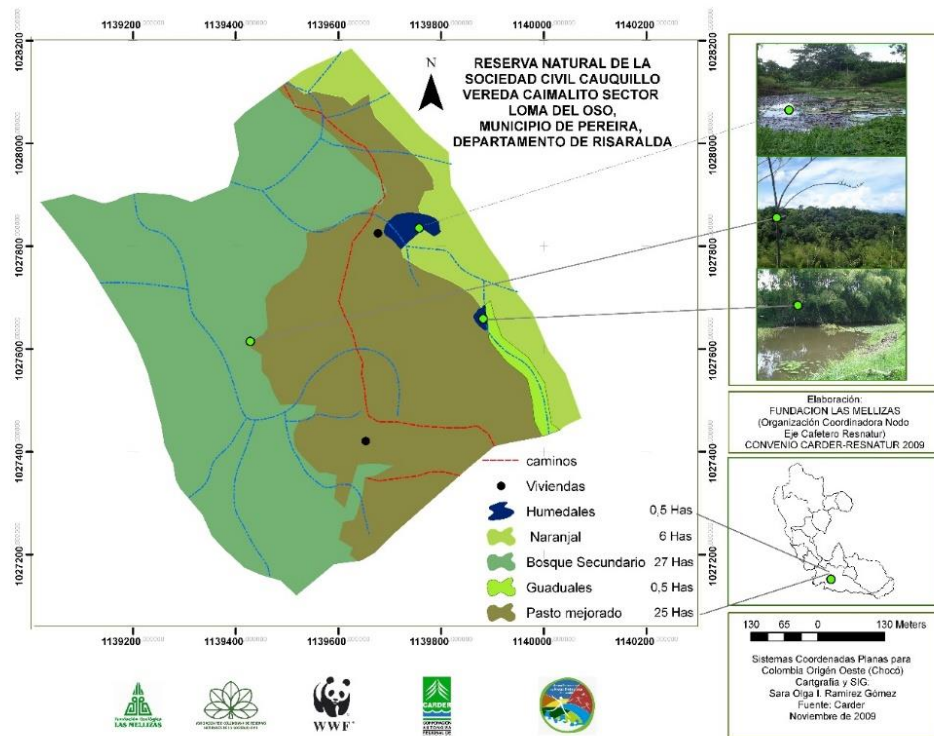


Ilustración 9 Mapa de la Reserva - RNSC Cauquita (Fuente: Plan de Manejo RNSC Cauquité)

La reserva natural Cauquité está situada en la vertiente occidental de la cordillera Central, en la ecorregión del alto Cauca, departamento de Risaralda, municipio de Pereira, vereda Caimalito, entre los 1100 y 1180 metros de altitud, en coordenadas geográficas: 4° 50' 45,23" de latitud norte y 75° 49' 19.59" de longitud oeste, en las zonas de vida de bosque seco tropical (bs-T) y bosque seco premontano (bs-PM), tiene un área total de 58 hectáreas (ha) distribuidas en fragmentos de bosque secundario avanzado con 27 ha (46% del área total), potreros con 25 ha (43%), cultivos de naranja con 6 ha (10%), gradual con 0.5 ha (0.8%) y lagos con 0.5 ha (0.8%). (Reserva Natural Cauquité, 2009)

El bosque secundario se encuentra localizado en la zona norte y occidental de la reserva. En esta cobertura se observan dos tipos de vegetación característica, parches de bosque (árboles nativos) y guaduales. La Loma del Oso corresponde a un sector con 500 ha de fragmentos de bosque seco destinados por el POT a la protección del equilibrio ecológico en Risaralda. Esta área protegida sustenta 20 hectáreas de bosque tropical seco - premontano, 10 en restauración, reforestación y agroecología. (Reserva Natural Cauquité, 2016)

Dentro de los atractivos de la Reserva Natural se encuentran:

- Voluntariado
- Educación Ecológica
- Salud Natural

- Talleres y Encuentros
- Visitas Guiadas
- Vivero
- Artesanías
- Alimentos Orgánicos (Reserva Natural Cauquité, 2016)

### 6.1.3.5. RN Kasaguadua

El acceso se realiza desde la ciudad de Armenia, se toma la vía que conduce a la ciudad de Pereira por la autopista del café, en la cual, luego se realiza un desvío a la derecha hacia el municipio de Salento. Desde Armenia hasta el centro urbano de Salento hay 24 km. Desde el municipio de Salento se toma la vía a la vereda Palestina en el kilómetro 2 de este tramo se encuentra la reserva natural la Kasaguadua. El acceso a la reserva también se puede realizar desde la ciudad de Pereira. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

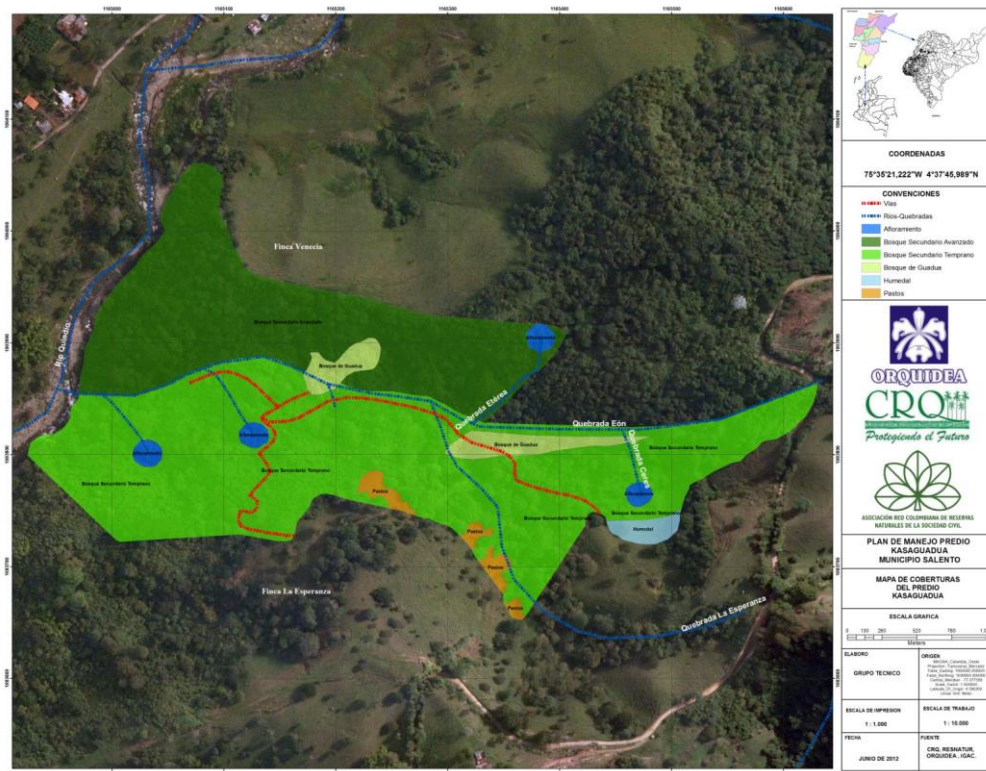


Ilustración 10 Mapa de Coberturas RNSC Kasaguadua (Fuente: Plan de Manejo RNSC Kasaguadua)

La topografía es montañosa, presenta un encañonamiento con pendientes fuertes a muy fuertes que van desde 45% en la parte baja ubicada en límites con el río Quindío, hasta el 100% en la parte más alta ubicada en la antigua carretera Salento – Armenia.

- Área de las coberturas y usos de la tierra en la reserva natural:
- Área total: 7 Ha.
- Bosque Avanzado Secundario: 3.5 Hectáreas
- Bosque Secundario Temprano: 2. 5
- Guadual: 0.3 Hectáreas
- Reforestación: 0.5 Hectáreas
- Forma: el predio presenta forma irregular. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

Dentro de las actividades y recursos para el turismo se encuentran:

- Senderismo
- Interpretación Ambiental
- Actividades de ecoturismo en idioma inglés
- Avistamiento de Aves
- Alojamiento tipo dormitorio para 10 personas en el Ecolodge y para 6 -9 personas en 3 módulos privados (Reserva Natural Kasaguadua, 2016)

#### **6.1.3.6. RN La Cabaña**

El acceso se realiza desde Armenia, se toma la vía que conduce a la ciudad de Pereira por la Autopista del Café, sobre la cual, se realiza un desvío a la derecha hacia el municipio de Salento. Desde Armenia hasta el centro urbano de Salento hay 24 Km, que se recorren en 30 minutos aproximadamente.

Desde el municipio de Salento se toma la vía al Valle de Cocora hasta llegar a la casa principal de la finca La Palmera (reserva natural Aguas Claras), en un recorrido que tarda 15 minutos aproximadamente, allí termina la carretera y se continúa por un camino de herradura, que cruza potreros en las márgenes de la quebrada Aguas Claras (afluente del río Quindío), el recorrido por camino hasta la casa de la reserva natural la Cabaña tarda dos (2) horas aproximadamente. (RESNATUR, 2012)

La reserva La Cabaña - La Esperanza tiene un área total de 565.3 hectáreas (Ha), distribuidas en cuatro predios, La Cabaña con 215.1 Ha; El Mirador, con 108.6 Ha, el Complejo de Humedales La Cabaña, con 170.6 Ha y la Esperanza con 71 Ha. (según Holdridge): páramo pluvial Subandino (pp-SA) y bosque pluvial Montano (bp-M).





### 6.1.3.7. RN La Guajira

El acceso se realiza desde el sur de la ciudad de Armenia, se toma la vía al municipio de Quimbaya, en la entrada al casco urbano, se gira a mano izquierda, buscando la salida para el municipio de Alcalá (Valle); a 1.5 Km de este sitio (motel el Castillo del conde), se gira al costado izquierdo, buscando la vereda el jazmín. A 9 km, al costado derecho se encuentra la valla con el nombre de la reserva. Sigue de frente hasta el último predio (donde termina la carretera). La distancia desde Quimbaya hasta la casa de la reserva son 10.5 km. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

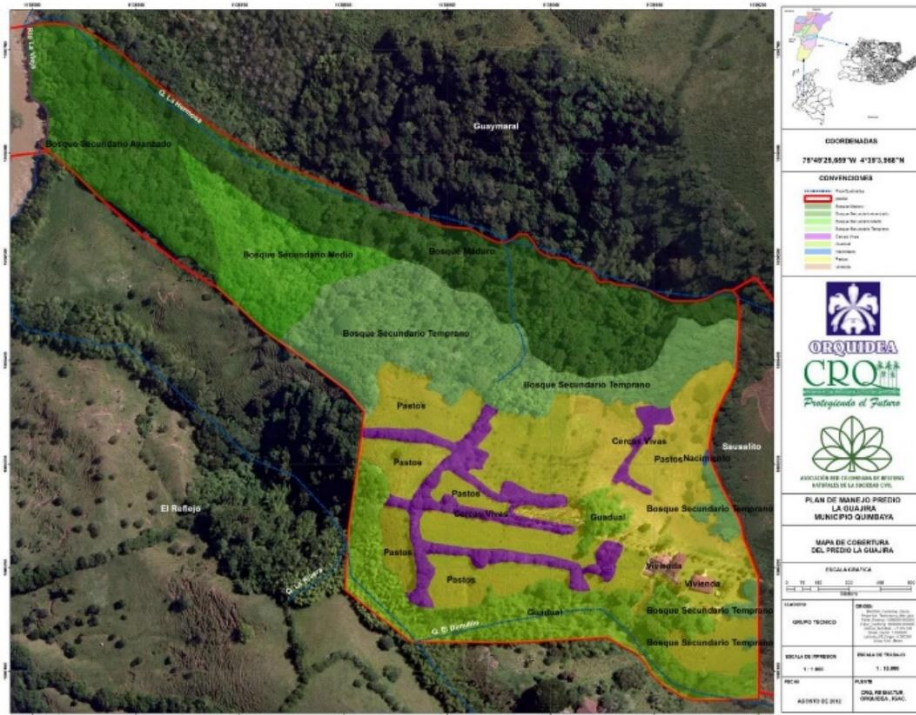


Ilustración 12 Coberturas y usos de la Tierra RNSC La Guajira (Fuente: Plan de Manejo RNSC La Guajira)

La topografía es ondulada en la parte más alta donde se encuentran pastos (potreros), montañosa en la zona media con pendientes pronunciadas donde se encuentran las coberturas vegetales como bosque nativo y regeneración natural y plana en el límite con el río la vieja donde existen coberturas vegetales naturales. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

En general la topografía de la reserva presenta ondulaciones y zona plana que corresponden a la fisiografía al piedemonte y zona baja del departamento del Quindío. El área total del predio de la guajira es de 5 Ha, las cuales, se encuentran distribuidas en diferentes coberturas vegetales y usos de suelo (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

La reserva natural La Cabaña, también ha participado activamente en los procesos de planificación del turismo en el Nodo Eje Cafetero de las RNSC. A continuación, algunas actividades y recursos para el desarrollo del Ecoturismo en la Reserva Natural:

- Senderismo
- Interpretación Ambiental
- Avistamiento de Fauna y Flora

#### 6.1.3.8. RN La María

Llegando al Corregimiento El Caimo en el Municipio de Armenia Quindío al cual se debe ingresar dejando la carretera Panamericana, y continuar por la única vía que pasa frente a la sede social del Colegio San Luis Rey y varios condominios en el Caimo. Se deben recorrer nueve kilómetros pavimentados hasta llegar a un cruce donde se encuentra al frente una báscula para camiones, hacia la izquierda se puede ubicar el letrero con el nombre de la finca por donde se debe girar para recorrer 3 kilómetros por carretera DESTAPADA en buen estado. El recorrido se realiza por caminos del Paisaje típico del PCC (Paisaje Cultural Cafetero)

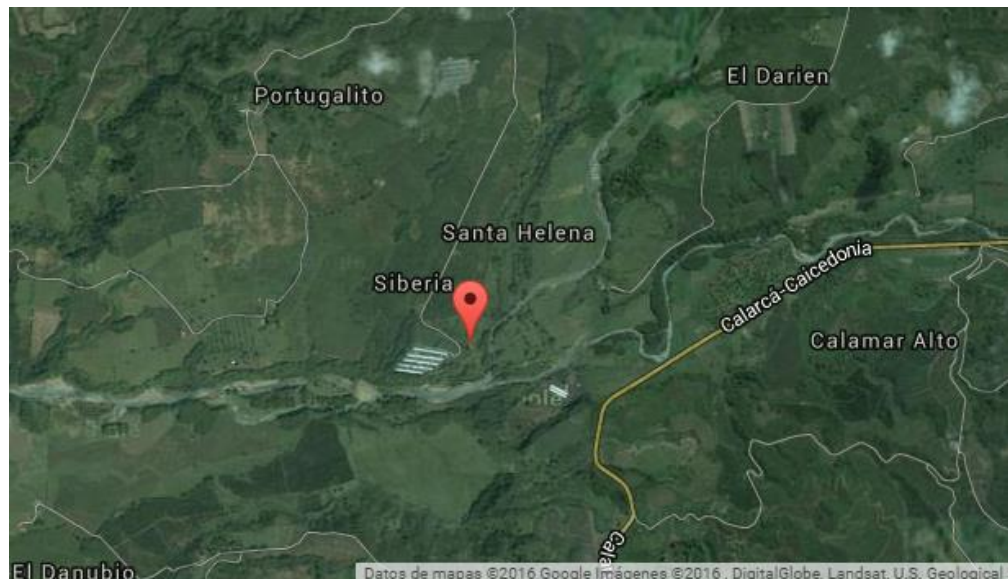


Ilustración 13 Ubicación RNSC La María - (Fuente: Google Maps)

- En el año 1997 la Familia Botero Ocampo compra un predio denominado La María que fue parte de una de las Haciendas más grandes de la zona llamada Portugal, reconocida Hacienda Cafetera y Ganadera de la región subdividida por motivo de sucesión de la familia Londoño Velásquez con más de 50 años de tradición.



- En el año 2005 como resultado de un excelente trabajo de conservación, regeneración natural y reforestación, se toma la decisión de afiliarse a la Asociación Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil.
- Desde el año 2006 se accedió a la exención del predial unificado por conservación ambiental reconocido por la Alcaldía del Municipio de Armenia.
- En el año 2008 se construyó la casa que actualmente se ofrece como alojamiento rural turístico diseñada para tal fin.
- Desde el año 2012 participa en el Proyecto Ganadería Colombiana Sostenible. (Reserva Natural La María, 2016)

La Reserva Natural la María se encuentra plenamente organizada para la actividad turística, dentro de las actividades y facilidades para el turismo se encuentran:

- Senderismo
- Producción Lechera
- Cabalgata
- Avistamiento de Aves
- Pesca
- Paseo de Olla
- Piscina

Adicionalmente su Alojamiento Rural tiene capacidad múltiple para 12 pax; sencilla y doble para 8 pax, es opcional en la sala-comedor usar un sofá-cama doble con colchón inflable y dos colchones inflables sencillos adicionales para una capacidad múltiple de 16 pax y doble de 10 pax; se cuenta con Direct-TV en sala. (Reserva Natural La María, 2016)

#### **6.1.3.9. RN La Serbia**

Desde la ciudad de Armenia, se toma la vía que conduce al municipio de Génova, a una distancia de 53 km y una duración de 1 hora y 30 minutos aproximadamente; en el centro urbano de Génova (1.440 m.s.n.m), se aborda un jeep willis hasta la fonda de la vereda Pedregales, recorrido que tarda 40 minutos aproximadamente; desde la fonda, se continúa por un camino de herradura que se recorre a caballo o caminando, hasta llegar a la casa de la reserva Serbia (2.800 m.s.n.m) en un tiempo de 3 horas aproximadamente. Durante el recorrido por el camino de herradura hacia la reserva, se cruza por las fincas Las Violetas, La Vasconia y Kilimanjaro. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

El acceso a la reserva es bueno, tiene un nivel de dificultad medio, porque requiere que las personas estén en buenas condiciones físicas o con disponibilidad para

caminar o montar a caballo durante varias horas. El recorrido es muy agradable por sus paisajes. En la tabla 2 se presenta la ruta de acceso a la reserva.

La topografía de la reserva es montañosa, con altas pendientes en algunos sectores. El ecosistema de páramo es ondulado con picos rocosos escarpados. La reserva Serbia tiene un área total de 1.095 hectáreas (Ha), donde existen ecosistemas de bosque altoandino, andino, páramo (bosque bajo denso y pajonal frailejonal) y humedal. El sistema productivo es la ganadería doble propósito (leche y carne), para la que existen potreros, algunos de los cuales se encuentran en avanzado proceso de regeneración natural. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

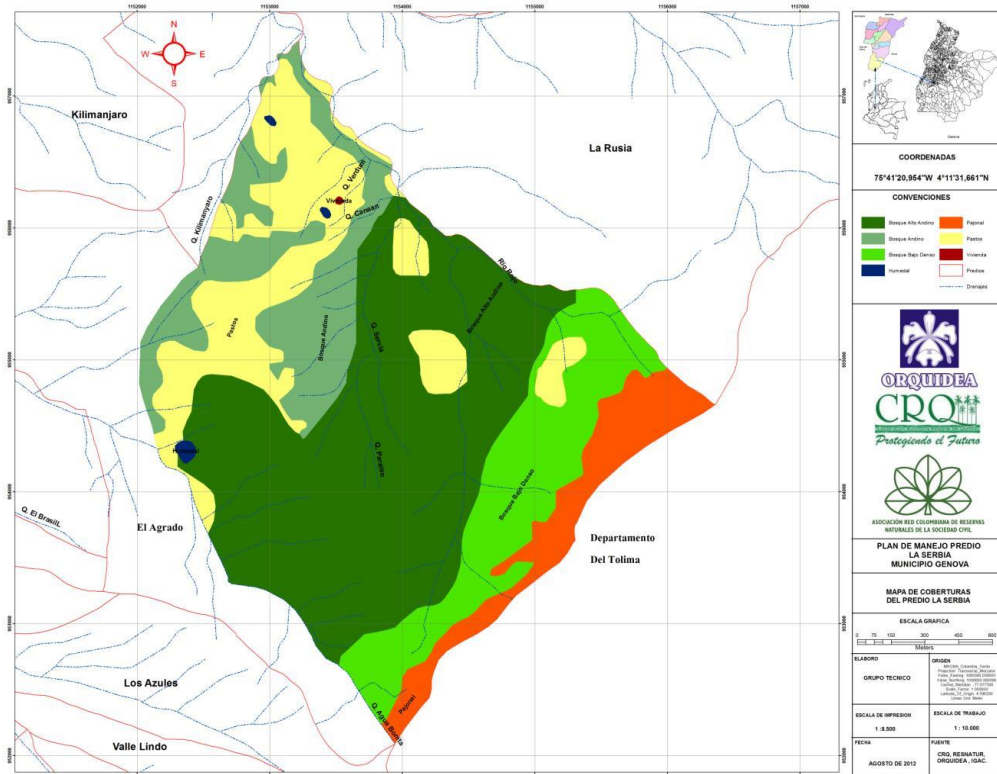


Ilustración 14 Coberturas y usos de la tierra RNSC La Serbia (Fuente: Plan de Manejo RNSC La Serbia)

La reserva natural Serbia está inmersa en el área natural protegida Distrito Regional de Manejo Integrado “Páramos y Bosques Altoandinos de Génova, Quindío”, que tiene un área de 8.367 Ha, y ubicado en las cuencas altas de los tres principales ríos del municipio de Génova, de sur a norte: San Juan, Gris y Rojo (Acuerdo 010 de 2011, Concejo Directivo CRQ). Igualmente, la reserva colinda con el predio la Rusia (propiedad de la Gobernación del Quindío), con un área total de 1.200 ha aproximadamente y adquirido con fines de conservación; en el área de influencia existen otras reservas naturales de la sociedad civil, vinculadas a Resnatur. (Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR, 2012)

Su objetivo principal expone su vocación turística: Conservar los ecosistemas de alta montaña (bosque andino, altoandino, humedales y páramo) existentes en la reserva y desarrollar sistemas productivos sostenibles (ganadería y ecoturismo), a través de alianzas con instituciones públicas y privadas.

Dentro de las actividades a realizar se encuentran:

- Senderismo
- Interpretación Ambiental
- Avistamiento de Fauna y Flora

### 6.1.3.10. RN Morrogacho

Desde el municipio de Salento se toma la vía al Valle de Cocora hasta llegar al sector conocido como los restaurantes (Km 12), desde allí se continúa a pie o a caballo por un camino de herradura que pasa por las fincas San José y Texas antes de llegar a la casa de la reserva Morrogacho. El recorrido desde los restaurantes hasta la casa de la reserva tarda 3 horas aproximadamente.

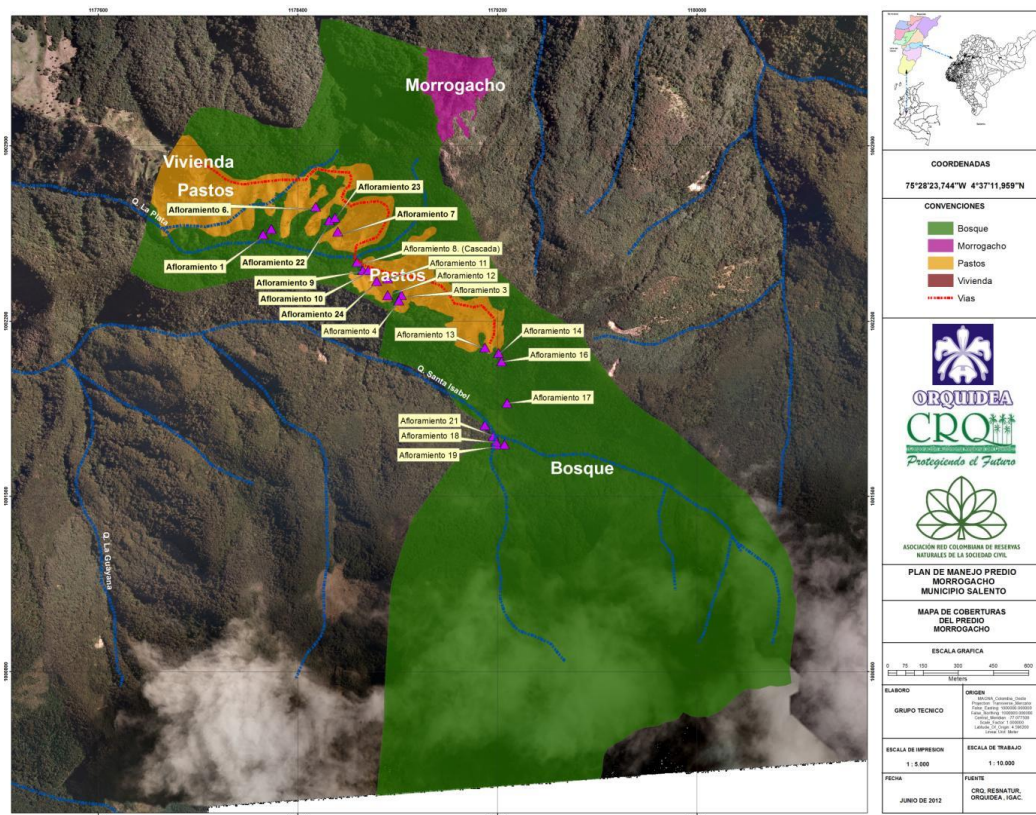


Ilustración 15 Coberturas y usos de la tierra RNSC Morrogacho (Fuente: Plan de Manejo RNSC Morrogacho)

Área de las coberturas y usos de la tierra en la reserva natural Morrogacho:

- Área total: 335,17 ha.
- Bosque: 296,15 ha (88,36% del área total).
- Potrero: 39 ha (11,64%).
- Vivienda: 0,01%
- Forma: el predio presenta forma irregular.

La Reserva Natural ha participado activamente en los ejercicios de planificación turística realizados por el Nodo Eje Cafetero de Resnatur durante el año 2015, encontrando dentro de sus principales atractivos:

- Cerro Mirador Morrogacho
- Sendero (Dificultad Alta)
- Aves
- Orquídeas
- Bosque de Niebla
- Refugio

#### **6.1.3.11. RN Rosa de los Vientos**

Para llegar hasta la reserva, se toma la vía pavimentada desde Armenia hasta Salento, hasta la tienda El Triángulo, en el sector de Boquía; de allí se toma la vía sin pavimentar a la izquierda, a unos 500 m se encuentra la Reserva. El recorrido desde Armenia hasta la reserva es de 30 minutos, con una distancia de 21.5 Km.

La otra posibilidad de acceso es por la Avenida Centenario, tomando la vía de San Juan Bosco. Hasta llegar al sector de Boquía, esta vía no es pavimentada, pero tienen un paisaje maravilloso. El acceso a la reserva es bueno hasta la casa principal.

La topografía corresponde a Pie de Monte, con pendientes fuertes a muy fuertes que van desde 45% en la parte baja ubicada en límites con la quebrada Boquia, hasta el 100% en la parte más alta ubicada en los lotes después de la carretera. La topografía de la reserva tiene vegas de la quebrada boquia, con vallecitos, ondulaciones ligeras, taludes de montaña.

- Área total: 3.5 Ha
- Áreas según el SIG – QUINDIO - Área Total: 4,19
- Bosque Secundario Medio: 3,7 Hectáreas (Ha)
- Cultivo de pan cojer : 0.3 Ha
- Vivienda: 0,083 Ha
- Invasión: 0,107



Ilustración 16 Coberturas y usos de la tierra RNSC Rosa de los Vientos (Fuente: Plan de Manejo RNSC Rosa de los Vientos)

Se destaca la vocación ecoturística de Boquia, especialmente se identifica la empresa camping Monteroca. Muy reconocida en el Eje Cafetero y con una amplia trayectoria en el mercado. Así mismo la Reserva ha venido trabajando con el Nodo Eje Cafetero de Resnatur, en la construcción del plan turístico para las Reservas Naturales pertenecientes al Nodo.

La Reserva Natural ha identificado los siguientes atractivos para visitar el territorio:

- Vivienda autoconstrucción de bajo impacto y con material reciclado
- Selva en restauración
- Ecotecnologías (Agua potable, calentadores solares)
- Procesos de reproducción de Palma de Cera
- Talleres de reciclaje y reutilización de elementos
- Ruta del Agrado (Alianza con la Loca Compañía)
- Turismo de bienestar (Estilos saludables de vida)
- Terapias complementarias alternativas

### 6.1.3.12. RN Santa María de la Loma

Santa María de La Loma es una Reserva Natural de la Sociedad Civil, ubicada en la cuenca media del río Otún, Sector San José, Vereda las Mangas a 8 km, 15 minutos, del centro de Pereira. El viaje puede ser en vehículo particular o por chiva (medio de transporte típico de Colombia) de la empresa Transportes Florida; la cual hace 6 recorridos por día entre lunes y viernes, y 7 los sábados y domingos.



En la Reserva Natural Santa María de la Loma, el Centro de Intercambio de Experiencias en Sostenibilidad, CIES, viene trabajando en la conformación de una nueva ecoaldea, que recoge la experiencia de dos de sus impulsores que por espacio de 13 años hicieron parte de una de las comunidades intencionales más antiguas de Colombia, la Agrovilla (Ecoaldea) el Prado, una comunidad neorural que desde el año 2000 ha reunido a cinco familias bajo un principio de vida sostenible.

El área protegida se destaca por estar ubicada muy cerca de la Cuenca del Río Otún, por ello, cuenta con una importante biodiversidad. En la caracterización efectuada por RESNATUR se registró un total de 21 especies de flora, entre las cuales se destacan por su tamaño, y sobresalir en el estrato alto (dosel) del bosque, el carbonero (*Albizia carbonaria*), el balsa tambor (*Ochroma lagopus*), el matapalo (*Coussapoa villosa*) y el ficus (*Ficus tonduzii*) entre otros. En términos generales las especies de flora encontradas indican que el bosque de la reserva corresponde a un estado sucesional avanzado, donde existen especies vegetales comunes de ecosistemas sub-andinos, pero que cumplen importantes funciones como retenedoras y reguladoras hídricas, protectoras de microcuencas, estabilizadoras del clima local, y hábitat y alimento para especies de fauna silvestre. A través de información secundaria con habitantes de la zona se registró la existencia de cuatro (4) especies de mamíferos, el lobo perruno (*Cerdocyon thous*), la chucha (*Didelphis marsupialis*), el gurre (*Dasyopus novencintus*) y la ardilla colirroja (*Sciurus granatensis*).

Santa María de la Loma es abanderada en la planificación del turismo y ha estado inmersa en los procesos de planificación turística al interior del Nodo Eje Cafeteros de las RNSC. La reserva, en el marco de los ejercicios desarrollados en el año 2015 para la consolidación del turismo, identificó los siguientes atractivos para la visita:

- Vida Comunitaria (Ecoaldea)
- Trabajo con niños y jóvenes
- Experiencias de vida saludable
- Producción Agroecológica (In situ y ex situ)
- Selva en regeneración
- Paisaje
- Construcción Sostenible

#### **6.1.3.13. RN Verdes Horizontes**

La Reserva Verdes Horizontes se encuentra ubicada a dos Kilómetros de la cabecera municipal de Belalcazar Caldas, en la vereda El Porvenir en N 5° 00' 6,84" – W 75° 47' 7,39'', a 1340 m de altura. La vereda El Porvenir es un área agrícola con una matriz de café a libre exposición, también se encuentra una gran extensión de potreros dedicados a la ganadería y cultivos de maíz, yuca, plátano y frutales

(naranja, mandarina, mango, banano, entre otros). La reserva Verdes Horizontes perteneciente a la Red de Reservas de La Sociedad Civil, ocupa el 40% del área de la finca La Praderita, cuya producción principal es el café. La reserva cuenta con áreas representadas en sistemas productivos agrícolas, con un plan alterno de implementación de herramientas de manejo del paisaje, así como diferentes estrategias implementadas; entre ellas, algunas zonas de cultivos con árboles dispersos, cañadas arborizadas, cercas vivas y corredores biológicos, que se convierten en importantes hábitats y que ofrecen refugio y una gran oferta de alimento a la fauna del territorio.

La Reserva Natural ha participado activamente en los ejercicios de planificación turística realizados por el Nodo Eje Cafetero de Resnatur durante el año 2015, encontrando dentro de sus principales atractivos:

- Actividades de Interpretación ambiental
- Recorridos Semilleros de Café
- Recolección de Café
- Plantación de especies en zonas de recuperación ambiente

#### **6.1.4. Consideraciones iniciales para la planificación del turismo, bajo una sostenibilidad fuerte en las Reservas Naturales del Nodo Eje Cafetero de Resnatur.**

Se considera importante, luego de realizado el diagnóstico biofísico y de atractivos turísticos de cada reserva natural, establecer parámetros y lineamientos para el desarrollo del turismo. Por este motivo, es de gran importancia para lograr este propósito, formular unos parámetros éticos que permitan la consolidación de una sostenibilidad integral.

La conservación natural de los ecosistemas en las áreas protegidas y en general en las reservas naturales, es un importante punto de partida para evidenciar la sostenibilidad en la planificación turística, de hecho, el ecoturismo, es una de las tipologías de turismo que más se ajustan a los lineamientos de la sostenibilidad fuerte y, por ende, evidencia procesos de verdadero compromiso ambiental.

Sin embargo, algunos aspectos son relevantes a tenerse en cuenta, con el propósito de alcanzar una sostenibilidad verdadera, no restringida directamente por el mercado y que evite la degradación del paisaje, los atractivos y el destino a planificar.

A continuación, se realizan unas recomendaciones en temas de gestión del turismo, que serán importantes a considerar durante la implementación de esta y cualquier otra propuesta. Las mismas se realizarán desde los tres ejes de la sostenibilidad y tienen como propósito blindar a las reservas naturales, de la experiencia degradadora del turismo no controlado, ni planificado.

## **Eje Naturaleza.**

- Es importante dentro de los planes de manejo realizar una zonificación turística del territorio. Aunque para algunas reservas por su tamaño, parezca una tarea no necesaria, la zonificación para el turismo le permite al planificador o al gestor del turismo sostenible, visualizar hasta donde debe crecer el turismo y que zonas pueden verse afectadas por la implementación del mismo. Los flujos de tránsito del turista, los cálculos de capacidad de carga, la implementación de señalética son estándares en la planificación y gestión del ecoturismo. Aunque no son materia de esta propuesta, es importante recalcar su necesidad.
- Así mismo, es importante llevar un monitoreo de los impactos causados por la actividad en las zonas donde se implementa el turismo. Incremento en la erosión de los suelos, compactación de suelos, cambios en la diversidad de especies, pérdida de la cobertura vegetal, son unos de los muchos impactos que puede causar la actividad turística en un área protegida. En los anexos de este documento, se encontrará una lista pormenorizada de impactos por causa del turismo.
- Es importante construir un manual ético de cómo debería comportarse el turista en las reservas naturales. Colocar las reglas de juego, no es una limitante al visitante, por el contrario, nichos de mercado como el ecoturista, entienden la necesidad de ellas.

## **Eje Socio-Cultural**

- Las leyes 1336 del 2009 y 679 del 2001, condenan enfáticamente el turismo sexual y obliga a los prestadores turísticos a tomar medidas al respecto. Todo niño que ingrese a la reserva natural para pernoctar, debe hacerlo en compañía de su padre(s) o con una autorización expresa de su(s) progenitor(es). Así mismo, teniendo en cuenta la llegada de extraños a la reserva natural, es pertinente cuidar de los niños pertenecientes a las familias o propietarios de las reservas.
- Todas las reservas naturales trabajan con las comunidades locales. Es importante exponer estos atributos que hacen especiales a las RNSC del Nodo Eje Cafetero. Integrar los colegios e instituciones educativas a los procesos de conservación, es ejemplo del trabajo social y del compromiso con la sostenibilidad en las reservas naturales.
- Es importante también poner en salvaguardia los saberes locales, ancestrales, las relaciones con el uso del suelo. El turismo es una alternativa y un complemento para la generación de recursos económicos para el territorio. El paulatino abandono de la cotidianidad y de las prácticas ancestrales, es signo de que el turismo está homogenizando la cultura y cambiando las relaciones del hombre con la madre naturaleza.



## **Eje Económico**

- Comprar los insumos localmente, brindar oportunidades de beneficio para las comunidades en el territorio en actividades como la guianza turística, la gastronomía, entre otras; son un indicador de justicia social por parte del turismo.
- Se puede hacer un uso sostenible de la biodiversidad sin generar impactos sobre el territorio y sobre la naturaleza. Las artesanías son una buena forma de generar recordación en el visitante. Es importante que los insumos utilizados sean usados con responsabilidad y que se conozcan las interacciones ecosistémicas de los materiales utilizados, para evitar daños sobre naturaleza
- La formación es otra buena forma de apoyar al eje económico de la sostenibilidad. Propender por el fortalecimiento de las capacidades locales de las comunidades, la gestión de proyectos para la formación técnica, además del desarrollo de habilidades y conocimientos, es una buena manera de evidenciar la prosperidad económica en el territorio y un equilibrio en las relaciones de poder del mismo.

## **6.2. EL MERCADO**

### **6.2.1. Marco internacional de la industria del turismo y hotelería**

#### **6.2.1.1. Tendencias claves del turismo por parte de la OMT**

- La demanda de turismo internacional mantuvo su impulso en 2014. Las llegadas de turistas internacionales crecieron un 4,3% hasta alcanzar los 1.133 millones de llegadas en todo el mundo, después de haberse traspasado de mil millones de personas en el 2012 (OMT, 2015)
- La región de las Américas tuvo el mayor crecimiento con un aumento de un 8% de las llegadas de turistas internacionales, seguida de Asia y el Pacífico con un crecimiento del 5%, en Europa un 3% y un 2% en Africa. (OMT, 2015)
- Las llegadas de turistas internacionales crecieron aún más en el año 2015, alcanzando 1,184 millones de personas, representando un ascenso del 4.4% con respecto al 2014
- En el 2015 Las Américas crecieron mucho más en comparación al año 2014, el dólar fuerte estimuló el turismo emisor de Estados Unidos, beneficiando a un grupo nutrido de destinos entre los que se destacaron El Caribe, Centroamérica y Suramérica, que registraron un crecimiento del 7% en ingresos. (OMT, 2015)

### **6.2.1.2. Importancia y dimensionamiento del Turismo de Naturaleza**

- Un 93% de los lectores encuestados de Conde Nast Traveller en el año 2011 estuvieron de acuerdo que las organizaciones turísticas deberían ser responsables de proteger el medio ambiente. (PR Newswire, 2011)
- De acuerdo con una encuesta de 2012, los viajes de naturaleza son una tendencia de viaje, ganando relevancia entre los miembros de TripAdvisor, hasta el 71% dijeron que planean tener más alternativas respetuosas del medio ambiente en los próximos 12 meses siguientes a la encuesta, frente al 65% que lo hizo en los pasados 12 meses. (Tripadvisor, 2012)
- El Departamento de Comercio y de Interior del Gobierno de Estados Unidos, reveló que un número significativo de los viajeros internacionales [de los EE.UU.] buscan experiencias de naturaleza y culturales, como visitar lugares históricos (40 por ciento de los viajeros en el extranjero), sitios culturales (23 por ciento) y los parques nacionales (20 por ciento). Una décima parte de todos los visitantes encuestados en los parques nacionales desde el año 2002 eran de origen internacional ", de acuerdo con la Estrategia Nacional de Viajes y Turismo del Gobierno de EE.UU. (Departamento de Comercio y de Interior, 2012)


### **6.2.1.3. Tendencias Mundiales del Turismo de Naturaleza**

- Desde comienzos de la década del 90, el ecoturismo ha estado creciendo entre un 20% y un 34% cada año (OMT, 2004)
- Hacia el año 2004 el Turismo de Naturaleza y el Ecoturismo estaba creciendo a nivel mundial, 3 veces más rápido que el turismo tradicional
- A nivel mundial, el turismo de Sol y Playa ha encontrado su madurez y se prevé que su crecimiento no aumente radicalmente. Como contraste el Turismo de Naturaleza, el Ecoturismo y el Turismo Cultural, así como los subsectores de Turismo Rural y Comunitario, se prevé sean los sectores de mayor crecimiento en los próximos dos decenios. (OMT, 2001)
- El 80% del dinero de los paquetes "Todo Incluido", va para las aerolíneas, hoteles y otras compañías internacionales. Por su parte las actividades de ecoturismo en ocasiones pueden llegar a distribuir casi el 95% de los ingresos en las economías locales. El gasto diario de turistas culturales y de turismo de naturaleza en general oscila entre 70 y 90 euros, mucho más alto que el promedio del turista tradicional de vacaciones que oscila entre 52 y 67 Euros. (MINTEL, 2004)
- El turista internacional revela una tendencia creciente sobre el promedio para viajes de naturaleza, con perfil hombre, mayor, gasto superior a la media, especialmente de EEUU y Reino Unido (Bird Watching Caribbean Niche Market, 2006)

## 6.2.2. Marco interno de la industria del turismo en Colombia

El turismo en Colombia sigue creciendo de forma vertiginosa. Las cifras del gobierno nacional, que proyectaban la llegada de cuatro millones de turistas al país, hoy fácilmente se ven superadas. Durante el periodo de enero a diciembre del año 2015 se registró el ingreso de 4.447.004, creciendo un 6.1% en comparación al año anterior, es decir que llegaron 254.262 viajeros más que en el 2014. (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2015).

El número de extranjeros no residentes que visitaron el país, creció en un 16.3% con respecto al año 2014, así mismo en un 15.4% la llegada de colombianos residentes en el exterior. Se presentó una disminución del 13.4% de Cruceros Internacionales, así como de entradas por las fronteras con un -8.9%.



		2014	2015	Var (%)
<b>Diciembre</b>	Extranjeros no residentes	207.560	229.762	10,7%
	Colombianos residentes exterior	116.909	133.644	14,3%
	Cruceros internacionales*	35.597	52.116	46,4%
	Transfronterizos	119.562	55.574	-53,5%
	<b>Total</b>	<b>479.628</b>	<b>471.096</b>	<b>-1,8%</b>
<b>Ene-Dic</b>	Extranjeros no residentes	1.967.814	2.288.342	16,3%
	Colombianos residentes exterior	597.522	689.838	15,4%
	Cruceros internacionales*	314.207	272.206	-13,4%
	Transfronterizos	1.313.199	1.196.618	-8,9%
	<b>Total</b>	<b>4.192.742</b>	<b>4.447.004</b>	<b>6,1%</b>

Ilustración 17 Receptivo Total de Viajeros (Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia, 2015)

A continuación, se describe las llegadas de extranjeros no residentes para cada departamento. Cabe anotar que el departamento de Risaralda fue el segundo con mayor crecimiento con respecto al año inmediatamente anterior.

## Departamento de destino

(Extranjeros no residentes)

□ Departamentos con el mayor crecimiento :

- Antioquia: 38,7%
- Risaralda: 31,8%
- Valle del Cauca: 24,5%

□ Departamentos con el menor crecimiento:

- Norte de Santander: - 42,5%
- San Andrés y Providencia: -11,1%
- Santander: - 8,1%

Departamento	2014		2015		Diciembre
	Diciembre	Ene-Dic	Diciembre	Ene-Dic	
Bogotá D. C.	95.954	1.012.824	102.845	1.146.405	44,8%
Antioquia	24.265	213.397	33.655	280.013	14,6%
Bolívar	25.349	258.450	30.987	300.708	13,5%
Valle Del Cauca	19.819	143.715	24.679	176.398	10,7%
San Andrés Y Providencia	7.096	83.036	6.309	91.323	2,7%
Atlántico	6.768	54.479	6.269	64.412	2,7%
Risaralda	2.810	19.376	3.703	22.835	1,6%
Norte De Santander	6.138	43.577	3.527	42.355	1,5%
Santander	3.398	22.969	3.122	23.414	1,4%
Nariño	2.245	17.041	2.402	24.257	1,0%
Otros	207.560	98.950	12.264	116.222	5,3%
<b>Total</b>	<b>207.560</b>	<b>1.967.814</b>	<b>229.762</b>	<b>2.288.342</b>	

Ilustración 18 Departamento de destino de receptivos (Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia, 2015)

Durante el año 2014 un total de 910.110 turistas visitaron los Parques Nacionales Naturales de Colombia, de ellos, 762.606 correspondieron a colombianos y 147.504 a extranjeros. Para el año 2015 la cantidad de visitas de correspondieron a 963.841 visitantes, con un incremento de un 9.7% en la entrada de nacionales correspondientes a 836.730 personas, así mismo se bajó en un 13,83% el ingreso de turistas extranjeros con 127.111.

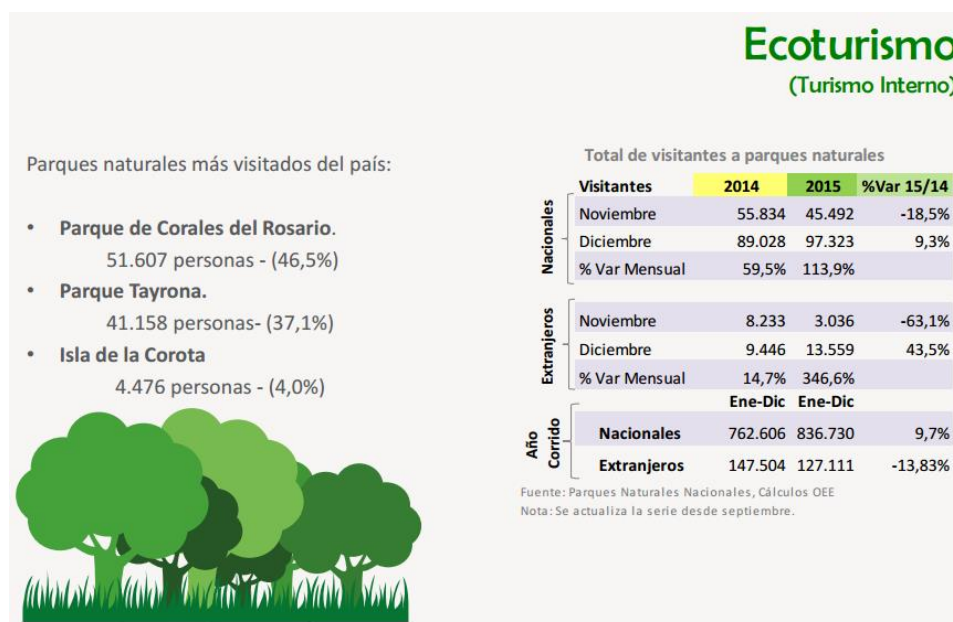


Ilustración 19 Departamento de destino de receptivos (Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia, 2015)

### **6.2.3. Interpretación del Mercado:**

A nivel global se puede observar un crecimiento del turismo en todas las zonas del mundo, especialmente el continente americano ha mostrado un ascenso en las llegadas, posicionándose por dos años consecutivos, como el destino de mayor crecimiento y mejor posicionamiento.

El turismo sigue creciendo de forma asombrosa, se puede notar una tendencia general al alza entre un 4% y un 5% anual, a pesar de la recesión económica, por cuenta de los precios del petróleo, el fortalecimiento del dólar ha permitido que los destinos de Suramérica tengan una especial afluencia de turistas, por cuenta del descenso en la tasa de cambio de esta moneda.

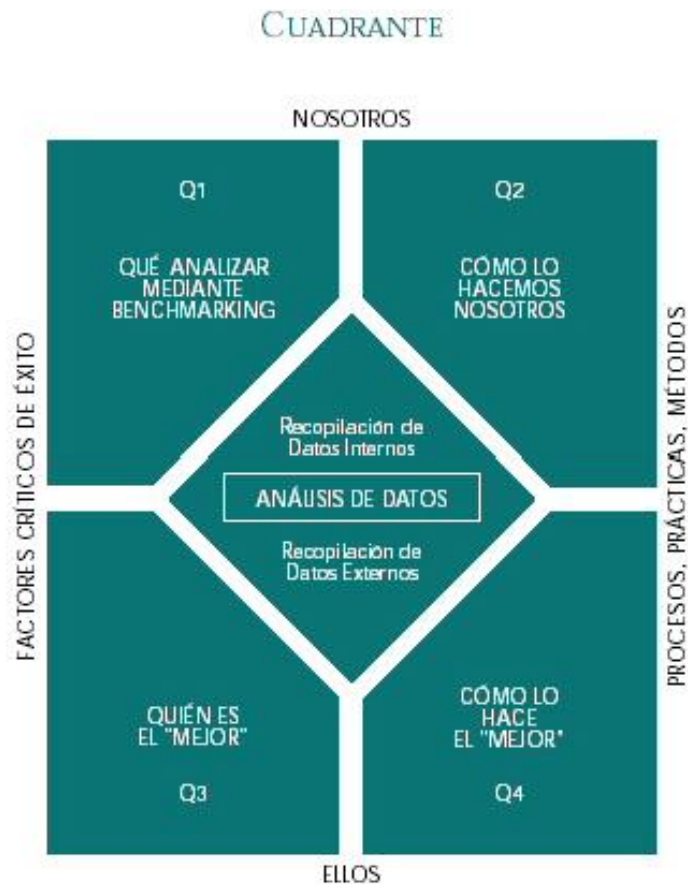
En general Colombia ha tenido un desempeño notable en el turismo, alcanzado la cifra record de 4.447.004 en el 2015, sigue creciendo por encima del promedio mundial, posicionándose como un destino exótico en el continente y con multiplicidad de atractivos naturales y culturales para conocer. De esta forma el número de ingreso de extranjeros al país ha sido considerable, creciendo solamente entre el año 2014 y 2015, en un 16.3%, con un total de llegadas de 2.288.342 visitantes no residentes en Colombia.

De igual forma se puede observar una tendencia al alza del departamento de Risaralda en la llegada de extranjeros no residentes, situándose en el segundo lugar entre los departamentos con mayor crecimiento. Tan solo en el año 2015 Risaralda contó con la visita de 22.835 turistas extranjeros, que en comparación al año 2014 tuvo un ascenso de un 31.8% en las llegadas.

Por otra parte, se puede observar un crecimiento en las llegadas de turistas a los Parques Nacionales Naturales de Colombia, acercándose en el año 2015 al millón de visitas, el mercado más importante es el colombiano, representando en el año 2014 762.606 visitas y en el año 2015 a 836.730 visitas.

### **6.2.4. Benchmarking de producto de naturaleza en Colombia en áreas de protección natural**

A continuación, se describe la metodología a utilizar para la realización del Benchmarking de Producto Turístico con otras áreas protegidas. La misma está compuesta de cuatro cuadrantes que corresponden a cuatro estadios del estudio comparativo, que van desde formular a que se realizará el benchmarking, hasta identificar los mejores competidores y sus buenas prácticas en la construcción de producto turístico.



*Ilustración 20 Metodología Benchmarking (Fuente: Metodología Xerox Robert C. Camp)*

### Q1. ¿Qué analizar con el Benchmarking?

Existe un sinnúmero de diferentes aspectos que son relevantes a identificar en la competencia para la consolidación de producto turístico. Sin embargo, para el fin del presente trabajo, se evaluará la oferta del turismo de naturaleza y ecoturismo, así como los atractivos que conforman estos productos turísticos, para adquirir insumos importantes para la construcción del producto turístico de Resnatur.

### Q2. ¿Cómo lo hacemos nosotros?

Teniendo en cuenta que ya se efectuó un primer acercamiento y propuesta para la construcción de producto turístico dentro de las Reservas Naturales de Resnatur y se ha realizado un diagnóstico de las reservas naturales. Se utilizará como insumo el documento inicial del Nodo Eje Cafetero, para establecer similitudes en la oferta de servicios y atractivos.

### Q3 ¿Quién es el mejor o los mejores?

Se realizará benchmarking bajo dos criterios. El primero, las áreas protegidas o reservas naturales con ecoturismo, que vienen en la actualidad aprovechando esta

actividad económica para la conservación de los recursos naturales, y algunas fincas que, dentro del marco del Paisaje Cultural Cafetero, vienen ofreciendo actividades de agroturismo, actividad de igual importancia, dada la coyuntura en la cual se desarrolla la propuesta de producto turístico. A continuación, las organizaciones evaluadas.: El Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, perteneciente también a las Rutas del Paisaje Cultural Cafetero, La Reserva Natural Corazones Verdes de Resnatur, con sede en Cali, el Parque Natural Chicaque en el municipio de San Antonio de Tequendama, La Reserva Natural Monte Vivo en el Corregimiento de Santa Elena en Antioquia. Dentro del Paisaje Cultural Cafetero: Hacienda Venecia ubicada en el departamento de Caldas y la Hacienda Finca El Ocaso en Salento – Quindío, ambas productoras de café excelso y con alojamientos rurales.

Q4 ¿Cómo lo hace(n) mejor?

Para efecto del presente ejercicio, se obtendrán lecciones susceptibles de aprendizaje que posteriormente serán incorporadas en la planificación de producto turístico y que serán insumo para la realización de un matriz DOFA, obteniendo estrategias relevantes para la formulación del producto.

## **Resultados e Interpretación**

*Los dos cuadrantes superiores (Q1 y Q2) hacen referencia a preguntas sobre resultados o procesos propios (Nosotros), mientras que los inferiores (Q3 y Q4) se refieren a con quién o con qué se está haciendo la comparación (Ellos) y puede referirse a otra organización externa o a otra división de la propia.*

*Verticalmente, los cuadrantes de la izquierda (Q1 y Q3) sugieren la comparación entre outputs y resultados, mientras que los de la derecha (Q2 y Q4) indican la comparación entre procesos, prácticas o métodos.*

*La comparación de los cuadrantes de la derecha constituye el verdadero benchmarking. Es necesario entender las razones de las diferencias, evidenciadas por el análisis de los datos y de la información interna y externa que se sugiere en el centro del gráfico, y llegar a detectar qué cambios en procesos, prácticas o métodos deben incorporarse para alcanzar o exceder el nivel del objeto de la comparación.*

### **6.2.4.1. Benchmarking Interno Resnatur Nodo Eje Cafetero**

Se puede identificar que las reservas naturales del Nodo Eje Cafetero de Resnatur disponen de abundancia de atractivos naturales y culturales para la consolidación la actividad económica del turismo.

Los atractivos naturales mencionados, como lo identifica el diagnóstico, permiten la realización de actividades de interpretación y educación ambiental, inherentes a también a las áreas protegidas de los Parques Nacionales Naturales de Colombia. Sin embargo, existe otro tipo recursos propios de las Reservas Naturales de la Sociedad Civil, debido a la diferencia en la gestión del territorio con respecto a las áreas protegidas por el estado, lo que posibilita el aprovechamiento del mismo para actividades agrícolas; para el caso de la región: la actividad cafetera.

La realización del Benchmark de las siguientes empresas turísticas, permitirá adicionalmente identificar los diferentes nichos de mercado, que serán vitales para el desarrollo del producto turístico.

#### **6.2.4.1.1. Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya**

<b>¿Cómo lo hacen?</b>
<p>Disponen de actividades de Educación Ambiental, enfocadas en los Valores Objeto de Conservación del Área Protegida. La administración del turismo es comunitaria, a cargo de la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, organización que ha formalizado sus servicios y ha cualificado las capacidades de las personas locales para la operación sostenible del destino.</p> <p>Los servicios ecoturísticos ofrecidos son:</p> <p>Interpretación Ambiental            Avistamiento de Avifauna            Alojamiento            Restaurante            Alquiler de Auditorio para la realización de eventos.            Servicio de Transporte</p> <p>Lecciones susceptibles de aprendizaje:            Ofrecen los servicios turísticos por separado o a través de Planes de Visita. Estos últimos han sido una alternativa importante para la obtención de una mayor cantidad de recursos económicos, ya que, al ofrecer los servicios de hospedaje, gastronomía e interpretación ambiental empaquetados, se posibilita un mayor número de noches vendidas y en general una mejor distribución de los servicios            Producen un paquete turístico por cada motivación de visita y segmento de mercado, Ejemplo: familias, avistadores de aves, deportes. De acuerdo a las motivaciones de visita, formulan el paquete turístico            Ofrecen la posibilidad de extender los paquetes a más días. Es decir, existe flexibilidad a la hora de crear nuevas experiencias de visita por un número mayor de día</p>



Ofrecen seguro al visitante dentro del paquete turístico  
 Disponen de una estrategia de Marketing Digital basada en las redes sociales, posicionamiento SEO y Correos masivos.  
 Se han articulado al Programa Ambiental Escolar de algunos Colegios para apoyar el tema ambiental de las instituciones educativas  
 El mayor mercado es el académico. SFFOQ es visitado en su mayoría por los siguientes programas académicos: Biología, Administración Ambiental, Ecología y Turismo  
 Disponen de tarifas comisionables para las agencias de viajes u operadores  
 Se han integrado a departamentos de recursos humanos de diferentes empresas y sectores en Pereira para las salidas recreacionales, talleres e integraciones de las empresas  
 Participan activamente de ferias de turismo en el país  
 No aprovechan la plataforma cultural del territorio, ni los recursos patrimoniales, para la realización de actividades alternativas al ecoturismo o turismo de naturaleza

*Tabla 2 Benchmark SFF Otún Quimbaya (Elaboración propia)*

#### **6.2.4.1.2. Reserva Natural Corazones Verdes**

<b>¿Cómo lo hacen?</b>
<p>Reserva natural que hace parte de Resnatur. Con una gran trayectoria dentro del turismo académico, dispone de una oferta pedagógica para el desarrollo de actividades enmarcadas en los Programas Ambientales Escolares. La reserva cuenta con una operadora turística propia, que comercializa el producto turístico.</p> <p>Los servicios ecoturísticos ofrecidos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sendero Ecológico</li> <li>Juegos de Aventura</li> <li>Juegos Infantiles</li> <li>Juegos Temáticos</li> <li>Restaurante</li> <li>Zona de Hamacas</li> <li>Ecohabitaciones</li> <li>Zona de Camping</li> <li>Ecotienda</li> <li>Salón para eventos</li> </ul>

Lecciones susceptibles de aprendizaje:  
 Al igual que el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, se ofrecen servicios y planes por separado. Los Planes están contruidos de acuerdo al interés de visita del Mercado Objetivo, que van desde planes románticos, hasta campamentos, eventos sociales, eventos empresariales, pedagógicos y de bienestar  
 Al disponer de zonas habilitadas para camping, pueden atender con facilidad a grupos grandes de visitantes  
 El uso de ecotecnologías les permite acceder al mercado académico. Especialmente a las instituciones con PRAE  
 Han construido actividades alrededor del autoaprendizaje a través de la lúdica, siendo esta una fortaleza para para el acceso al mercadeo académico.  
 Han construido un plan para Vacaciones Eco-Recreativas de hasta 5 días de actividades, con la posibilidad de realizar senderismo, avistamiento de aves, actividades acuáticas, juegos de aventura, talleres ecológicos, actividades lúdicas de arte e intercambio cultural con las personas locales  
 Sacan provecho de la construcción con materiales reciclados, para la formulación de planes de visita que haciendo uso de la interpretación arquitectónica, permitan la transmisión de la importancia de la construcción sostenible dentro del área protegida.  
 Disponen de una estrategia de Marketing Digital basada en las redes sociales, posicionamiento SEO y Correos masivos.  
 Disponen de operadora turística propia para la comercialización de productos y servicios

*Tabla 3 Benchmark Reserva Natural Corazones Verdes (Elaboración propia)*

#### **6.2.4.1.3. Parque Natural Chicaque**

**¿Cómo lo hacen?**  
 Al igual que las demás Reservas Naturales, hace uso del Ecoturismo como estrategia para la conservación. Han hecho un trabajo más arduo en identificar y caracterizar los atractivos naturales, con el fin de establecer una oferta basada en el paisajismo, la biodiversidad y las actividades de aventura. Con 8 diferentes senderos y con actividades como el Canopy y el senderismo, se destaca por la actividad de Arborismo con plataformas en el Dosel de Robles, desde donde se pueden obtener vistazos panorámicos del Bosque y realizar actividades de Avistamiento de Aves  
 Los servicios ecoturísticos ofrecidos son:

Alojamiento en cabañas, refugio, nido (Acomodación en los árboles) y camping  
8 Senderos Interpretativos  
Actividades Canopy y Arborismo  
Restaurante  
Cabalgatas  
Actividades de Avistamiento de Aves  
Zona de Camping  
Picnic  
Salones múltiples para eventos

Lecciones susceptibles de aprendizaje:

Tienen un equilibrio entre conservación y turismo. Por ello, consideran relevante comunicar información sobre biodiversidad y los paisajes donde se realizan la actividad turística

Disponen de un reglamento ecológico para los huéspedes en la web, recomendaciones de visitas y estudios en la Reserva Natural

Apuestan por brindar un buen servicio, el cual se ve reflejado en las recomendaciones de Tripadvisor. Consideran importante exponer el certificado de excelencia como ganador en el 2015, cualificando la experiencia de visita. Innovan en el mercado, construyendo miradores en el Dosel de Árboles y alojamientos allí. Aunque posiblemente el Nodo Eje Cafetero no cuente con recursos importantes para lograr algo similar, es importante pensar en la innovación con miradores, o la activación de la belleza escénica a través de miradores paisajísticos únicos

Es importante la caracterización de la fauna y flora y los estudios biológicos, ya que haciendo hincapié en la fragilidad del ecosistema, se pueden obtener más recursos y respeto por la labor de conservación que realizan las Reservas Naturales.

Disponen de una estrategia de Marketing Digital basada en las redes sociales, posicionamiento SEO y Correos masivos.

*Tabla 4 Benchmark Parque Natural Chicaque (Elaboración propia)*

#### **6.2.4.1.4. Reserva Natural Monte Vivo**

##### **¿Cómo lo hacen?**

Están enfocados completamente en turismo para la sostenibilidad financiera del Área Protegida. Se especializan en Ecoturismo, pero también apuestan por el turismo de salud. Cumplen con toda la normatividad en Colombia, están afiliados a Cotelco y a la Federación Nacional de Ecoparques, Ecoturismo y Turismo de Aventura FEDEC. Tienen una clase de servicio dentro de los

estándares de calidad del gobierno nacional, lo cual les permite ser muy competitivos dentro de su nicho de mercado

Los servicios ecoturísticos ofrecidos son:

- Alojamiento en cabañas
- Hostal
- Eco Spa
- Restaurante
- Canopy
- Sendero Ecológico
- Zona de Camping
- Picnic
- Salones múltiples para eventos

Lecciones susceptibles de aprendizaje:

Segmentan el mercado muy alto, ofreciendo servicios por precios de hospedaje en cabaña \$241.800 individual y por pareja \$360.000. Aunque es un alojamiento rústico, propio de un Ecolodge, tiene un buen nivel de servicio. Lo cual es determinante para la fijación de precios. A mayor la calidad del servicio, mejores precios.

Disponen de una estrategia de marca para el Restaurante, con logo propio y elementos de branding que se pueden identificar. Esto permite generar recordación e identidad con el producto o servicio

Comprenden la importancia de los atractivos y por ello se enfocan en actividades actividades de aventura, por ello ofrecen experiencias especializadas como Canopy, Puentes Tibetanos, Trapecios, Lianas, Cables, Malla Vertical, Escaleras de Lazos y aterrizaje en tirolina, además de actividades propias del ecoturismo como Senderismo y Camping, con este último se llega a un mercado objetivo con menor capacidad de gasto, pero que puede invertir en las actividades conexas

Tienen un enfoque en el bienestar, el cual aprovechan a través de Talleres experienciales para las empresas y organizaciones, con el propósito de mejorar el clima laboral, generar lazos de trabajo en equipo y demás. Este enfoque es importante, ya que aprovechan las fortalezas y conocimientos profesionales en el tema, para brindar servicios empresariales basados en el turismo de Salud y de contacto con la naturaleza

Se nota un enfoque metodológico en los talleres, que evidencia que están desarrollados por profesionales en el tema de desarrollo humano y psicología. Disponen de Talleres para niños, que perfectamente se pueden integrar con los PRAE

Realizan asesorías y capacitaciones para el montaje de Canopys y actividades de aventura en cuerdas altas. Cabe esta claridad, ya que es importante identificar las competencias profesionales y las capacidades locales de las

RNSC Nodo Eje Cafetero, con el propósito de aprovechar la oportunidad del turismo, para transmitir conocimientos y saberes que pueden ser bien remunerados por empresas u otras organizaciones  
Disponen de una Estrategia de Marketing Digital, Página Web y Redes Sociales.

*Tabla 5 Benchmark Reserva Natural Monte Vivo (Elaboración propia)*

#### **6.2.4.1.5. Hacienda Venecia**

##### **¿Cómo lo hacen?**

Aunque esta hacienda no es un área protegida, es importante realizar un benchmark de aquellos alojamientos rurales que al momento ofrecen actividades en el marco del Paisaje Cultural Cafetero. Es una hacienda con más de 100 años, su construcción y alojamiento por lo tanto es patrimonial, por ello es una experiencia que recupera el espíritu UNESCO. Lo importante de la experiencia radica en que el turista es llevado del cultivo a la taza, realizando actividades de educación, transversales a la interpretación de patrimonio y cultura.

Los servicios ecoturísticos ofrecidos son:

Alojamiento en Casa Principal, Casa de Huéspedes y Hostal

Actividades de Café

Talleres Sensoriales

Venta de Café Tostado

Lecciones susceptibles de aprendizaje:

Ofrecen diferentes tipos de hospedaje para diferentes tipos de segmento de mercado, ajustándose a la necesidad de cada nicho. Esto permite asegurar que se pernocta en la Hacienda y se consume más servicios. Es importante esto, ya que se ha identificado a lo largo del estudio, que las diferentes áreas protegidas, brindan experiencias que van desde alojamiento privado, hostal, hasta camping. No se quiere decir con esto que todas las áreas deban hacer una inversión mayor en la adecuación de infraestructura, pero pensar en opciones para pernoctar que se acomoden a todo tipo de bolsillos.

Es importante la activación del patrimonio para la interpretación del mismo. Vale la pena realizar alianzas estratégicas con la UTP, que permitan construir u obtener guiones para la interpretación del patrimonio arquitectónico, temáticas en las que se ha avanzado desde el punto de vista investigativo y que pueden ser de vital importancia para la construcción de un guion interpretativo ajustado a las necesidades de los visitantes.

La comercialización del café es importante para obtener recursos adicionales para las RNSC. Vale la pena fortalecer las capacidades locales en barismo, para ofrecer experiencias especializadas del campo de cultivo a la taza. Disponen de una estrategia de Marketing Digital basada en las redes sociales, posicionamiento SEO y Correos masivos.

*Tabla 6 Benchmark Hacienda Venecia (Elaboración propia)*

#### **6.2.4.1.6. Finca Hotel El Ocaso**

##### **¿Cómo lo hacen?**

Con la belleza paisajística de Salento Quindío, la Finca Hotel el Ocaso, al igual que Hacienda Venecia, hace uso del patrimonio para enriquecer la experiencia turística del visitante. En el caso del Ocaso, el visitante puede recolectar por si mismo el café y llevarlo directamente a su taza. Exponen en su web una experiencia de Café Sostenible que hace de la experiencia del sombrero para cultivar un café de alta calidad.

Los servicios ecoturísticos ofrecidos son:

Alojamiento rural en finca patrimonial

Coffee Tour

Venta de Café

Lecciones susceptibles de aprendizaje:

A diferencia del Hacienda Venecia, esta una experiencia rural más sencilla y privada, ya que con la belleza paisajística de la zona rural de Salento como Fondo, se encuentra un hospedaje rural típico del Paisaje Cultural Cafetero, que ve el turismo como una estrategia más, no como un fin. Claramente la razón de ser del Ocaso es el cultivo de su Café Excelso Doble Sombrero, con unas características tan únicas, que le han merecido premios internacionales. Es importante lo expuesto, ya que en el caso de Resnatur, no es necesario que las RNSC abandonen sus vocaciones económicas primarias, pero que reinterpreten las mismas, para dar valor agregado al turismo

La experiencia del campo a la taza, en esta experiencia no es tan industrializada, por el contrario, el turista tiene intimidad con el campo, la posibilidad de recoger su propio café y experimentar la vida real del Paisaje Cultural Cafetero. Son especialmente atractivas estas experiencias auténticas, ya que el turista no sentirá que lo vivido es una experiencia cultural recreada, pero una que va en línea con sus motivaciones de visita.

Disponen de una estrategia de Marketing Digital basada en las redes sociales, posicionamiento SEO y Correos masivos.

*Tabla 7 Benchmark Finca Hotel El Ocaso (Elaboración propia)*

#### **6.2.4.2. Lecciones generales susceptibles de aprendizaje, de las buenas prácticas turísticas de posibles competidores.**

Ofrecer actividades por nichos de mercado especializados es mucho más lucrativo que ofrecer un solo producto turístico. La formulación de “Planes de Visita”, se ajusta a las necesidades de cada mercado objetivo en particular y permite una comunicación mucho más directa a las necesidades de los clientes

Se identifican los siguientes nichos como prioritarios:

Mercado Académico: Universidades, Instituciones Académicas y Colegios en el marco del Programa Ambiental Escolar, cuyo interés es informativo y de aprendizaje

Turista Tradicional: Ecoturista, Turista Cultural, que busca experiencias tendientes a satisfacer sus necesidades específicas de conservación y conocer una cultura en particular.

Turismo de Bienestar para empresas: Cuyas motivaciones de visita es descanso, bienestar, esparcimiento y la realización de actividades tendientes a mejorar el clima laboral

- Es relevante la cualificación de los servicios. Un mayor grado de calidad en el servicio, permite la obtención de mayores recursos para la conservación natural. Un caso que puede ser importante es la Reserva Natural Monte Vivo
- Es importante hacer uso de las capacidades locales para construir guiones dentro del turismo. RN Santa María de la Loma, RN Rosa de los Vientos y RN Verdes Horizontes, cuentan con construcciones con materiales e insumos reciclados. Así mismo el uso de tecnologías limpias y la correcta disposición de residuos. Corazones Verdes encontró en el mercado académico la forma de exponer estos conocimientos adquiridos localmente, en el desarrollo de los Programas Ambientales Escolares de las Instituciones educativas. Es así que el PRAE es la coyuntura ideal para la generación de proyectos con las secretarías municipales y departamentales de educación, para la generación de recursos para la conservación
- La caracterización de los ecosistemas y de los Valores Objeto de Conservación, son una buena forma de exponer el trabajo realizado por el Nodo RNSC. Se ha avanzado con la propuesta de guiones de interpretación ambiental y una propuesta gráfica que identifica a las Reservas Naturales. Es importante hacer pública estrategia a través de los canales masivos en internet.
- El Camping es una opción recurrente. Posibilitar este tipo de alojamiento, puede permitir que otros segmentos de mercado hagan usos de servicios de gastronomía, interpretación ambiental, entre otras.
- Es importante avanzar en un código ético para el comportamiento de los turistas dentro de las Reservas Naturales, esto permitirá que la estrategia de educación ambiental sea transversal a toda la actividad turística.

- La innovación es vital. Se debe pensar en cómo innovar los servicios turísticos con una mínima inversión. Como lo puede ser la identificación de nuevos miradores paisajísticos y la incorporación de actividades lúdicas y de aventura.
- Existen servicios empresariales que se pueden ofrecer dentro de las actividades de bienestar de las empresas, asociadas al bienestar: Comer mejor, meditación, biodanza, talleres formativos, coaching.
- Es importante para el caso del tema cultural, reactivar el patrimonio y ponerlo en salvaguardia. Una alianza con la UTP, puede asegurar la caracterización de los bienes arquitectónicos y la puesta en marcha de un guion interpretativo del patrimonio. (Puede ser una construcción colectiva de estudiantes de turismo en el marco de alguna asignatura con un docente experimentado)
- La experiencia auténtica del café es mucho más valorada por el turista. La actividad del cultivo a la taza, tiene que permitir al visitante vivir la experiencia de recolectar por si mismo el café y llevarlo a través de todo el proceso. La cualificación en barismo es importante, para que la cata del café tenga conceptos técnicos para un mercado conocedor del producto.
- Por último y no menos importante. Cada una de estas empresas se encuentra en internet y tiene una estrategia de comunicación y marketing digital por medio de las redes sociales, su página web y el posicionamiento en los motores de búsqueda. Es importante la consolidación de estas herramientas, más a modo de cualificación de capacidades locales, a través de cursos, talleres e intercambios de saberes.

## **6.2.5. Profundización en los mercados objetivos**

### **6.2.5.1. Perfil del mercado Académico (Target Group 1)**

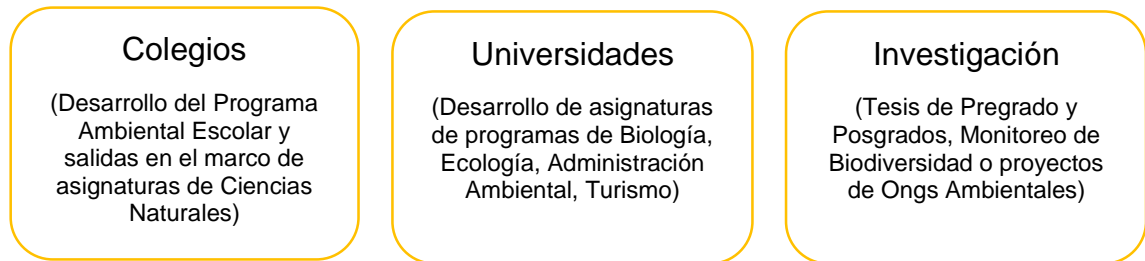
Las áreas protegidas de Colombia, durante años, han contado con la afluencia de Universidades e instituciones académicas en el país. Aún antes de consolidarse el turismo tradicional, los grupos de investigación de diferentes instituciones del país, los estudiantes de ciencias naturales de diferentes ramas académicas y organizaciones de conservación natural, han estado presentes en los Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Un ejemplo del éxito del turismo académico en el Eje Cafetero, se puede encontrar en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya. Ubicado en la Cuenca Alta del Río Otún, en una zona de transición de Bosque Andino y Alto Andino, cuenta con un área total de 489 Hectáreas. El Área Protegida ha recibido históricamente, a un grupo nutrido de universidades e instituciones académicas de todo el país, en el marco de proyectos de investigación, desarrollo de asignaturas y prácticas universitarias. El camino recorrido por el SFFOQ, permite entrever una posibilidad



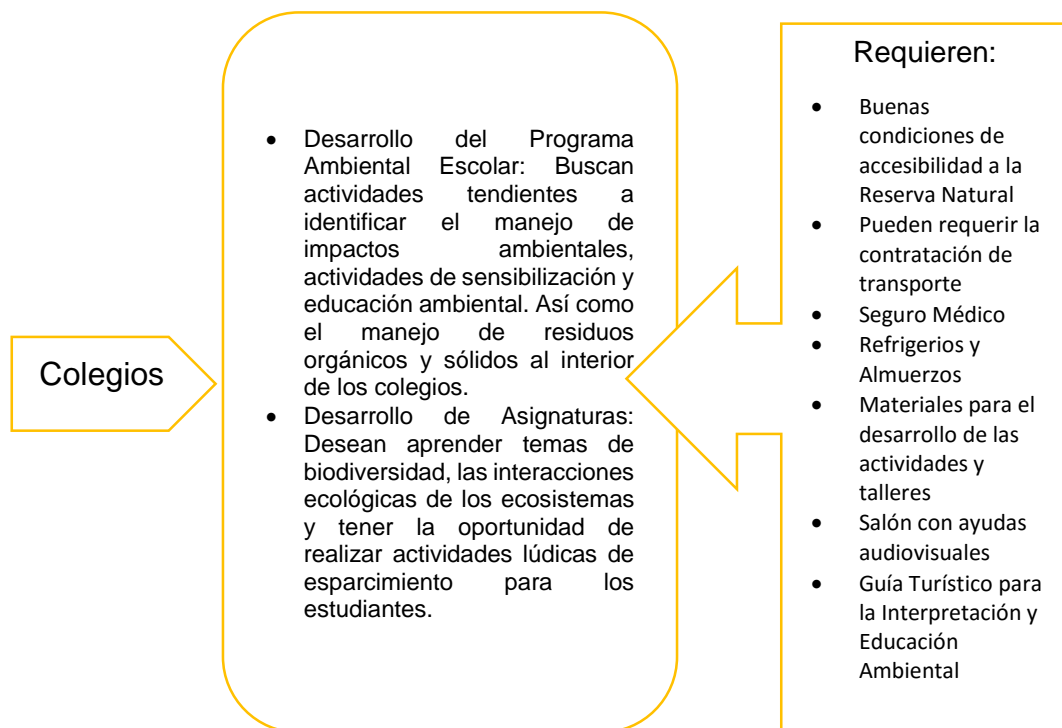
latente para las reservas naturales en el Eje Cafetero, con posibilidad de desarrollar Turismo Académico.

Por otra parte, es necesario para el proceso de caracterizar este nicho especializado de turismo, identificar los diferentes sub-nichos con sus intereses de visita.



*Ilustración 21 Nichos de Mercado Académico (Elaboración propia)*

Como se puede observar, los diferentes subnichos, aunque en el marco del Turismo Académico, demandan diferentes tipos de experiencias y de recursos para el desarrollo de las actividades a realizar en las Áreas Protegidas, a continuación, se describen los intereses de cada uno de ellos.



*Ilustración 22 Intereses subnicho Colegios (Elaboración Propia)*

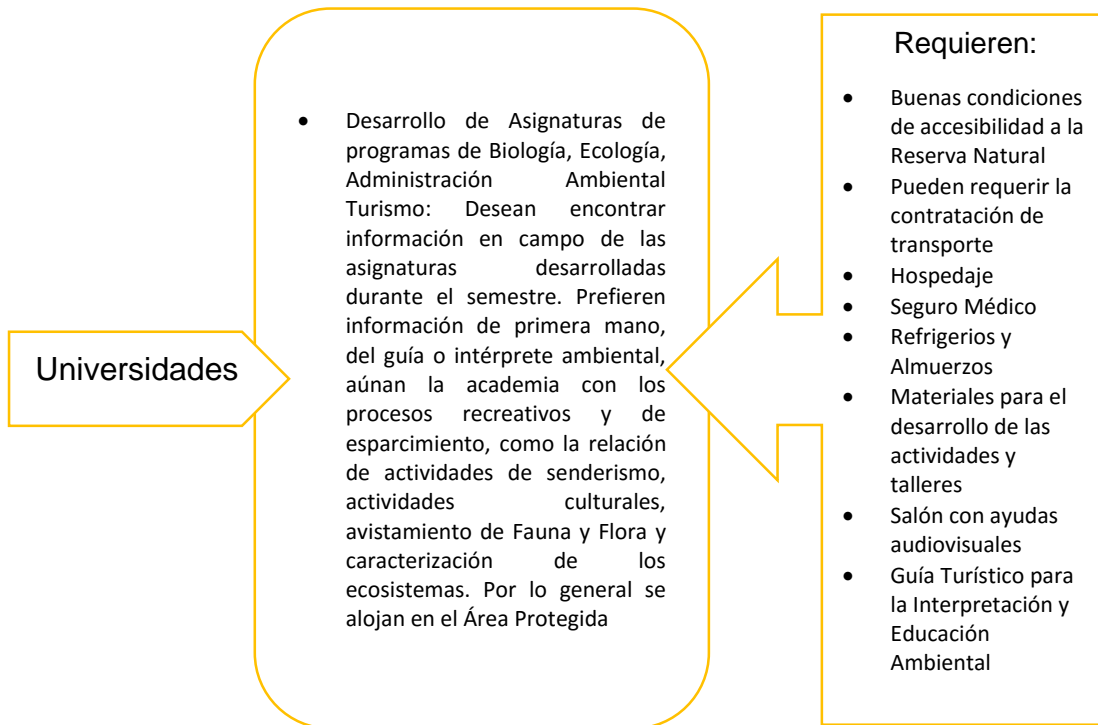


Ilustración 23 Intereses subnicho Universidades (Elaboración Propia)

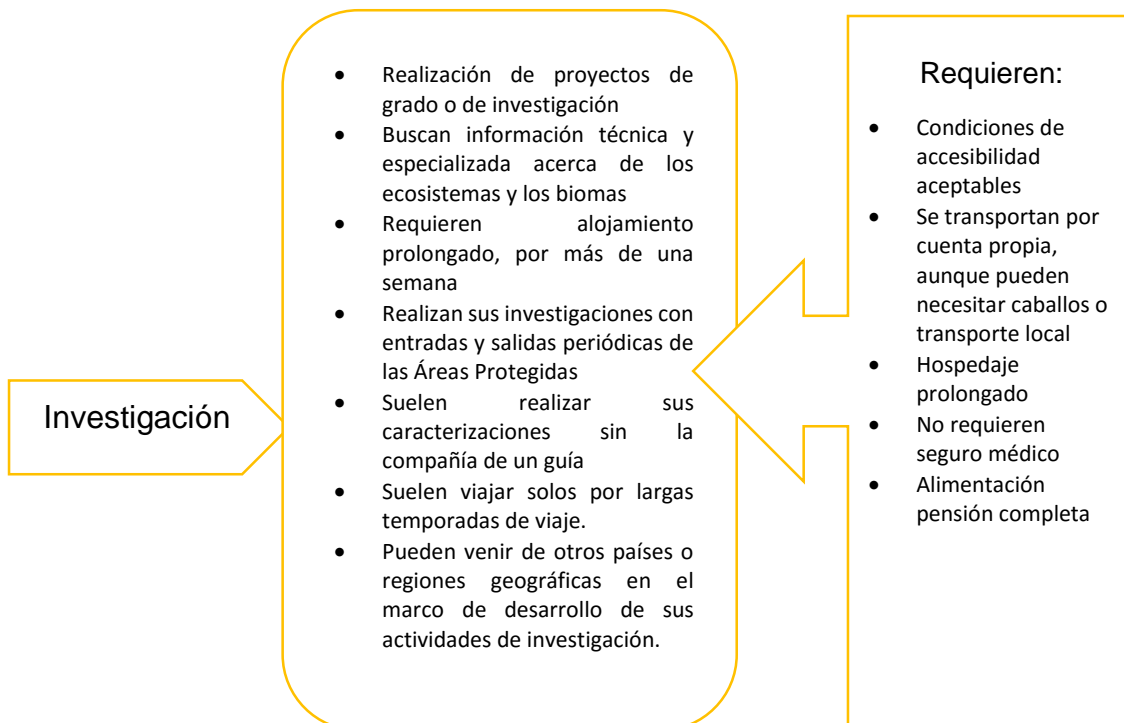


Ilustración 24 Intereses subnicho Investigación (Elaboración propia)

Como se puede observar, en el mercado académico, todas las RNSC del Nodo Eje Cafetero de Resnatur, contarían con recursos para el desarrollo de este nicho de mercado. Incluso aquellas más pequeñas, con condiciones de hospedaje para pocas personas, podrían desarrollar el subnicho de investigación.

#### **6.2.5.2. Perfil del mercado Turista Cultural (Target Group 2)**

Teniendo en cuenta la oportunidad que representa la coyuntura del Paisaje Cultural Cafetero Unesco, se considera de gran importancia este segmento de mercado para el Nodo Eje Cafetero Resnatur. Conviene subrayar, que, a través de talleres participativos, se han identificado los posibles atractivos para la consolidación de actividades que atiendan a este tipo de turista. Así mismo se cuenta con unos itinerarios base para la construcción de producto turístico.

De acuerdo a lo anterior, es importante identificar el perfil del turista cultural, sus motivaciones de viaje y expectativas acerca de los destinos culturales. En este sentido, Promperú, organización encargada de la promoción turística del Perú, ha realizado una serie de estudios concienzudos, que reflejan la experiencia de acumulada de este país en el turismo cultural y que le ha permitido posicionarse en el mercado mundial, como uno de los destinos insignia para este nicho de mercado.

A continuación, se identifica el perfil completo del turista cultural (PROMPERÚ, 2007):

Características Socio-Demográficas:

- Europeos, americanos y sudamericanos.
- Hombres y mujeres entre los 25 y 55 años.
- Solo(a) / Casado(a) (quiénes comparten los mismos intereses)
- Preferiblemente con títulos universitarios o en etapa de formación académica.
- Ingresos económicos entre \$20.000 y 150.000 USD anuales para extranjeros, 2 a 3 millones para colombianos.

Características Psicográficas:

Turista Cultural Superficial:

- Por lo general, buscan atractivos históricos culturales reconocidos, para lo cual no consideran necesaria la compañía de un guía turístico.
- Suelen buscar información básica y suficiente sobre los atractivos culturales que eligen visitar. Ello se debería sólo por el interés de llegar, conocer y admirar los atractivos visitados.

- La accesibilidad es un factor importante para los turistas que conforman este segmento, ya que manifiestan que para visitar atractivos arqueológicos prefieren elegir aquellos que sean más fáciles de llegar.

#### Turista Cultural Aficionado:

- Su principal preferencia se centra en los atractivos históricos culturales al aire libre y rodeado de naturaleza.
- Sin ser especialistas en el tema, buscan estar bien informados, porque recurren a fuentes especializadas antes de realizar sus viajes.
- Buscan destinos que les permitan realizar variadas actividades, sobre todo culturales.
- Muestran un menor interés en conocer las costumbres y las tradiciones de los lugares que visitan.
- Tienen una preferencia por visitar atractivos turísticos con poca afluencia de turistas.
- Consideran que es importante un guía turístico para realizar turismo cultural, ello porque les permite obtener conocimientos precisos de los lugares que eligen visitar.

#### Turista Cultural Conocedor:

- Poseen un mayor emprendimiento en conocer la cultura de los lugares que eligen visitar.
- Les interesa conocer con detenimiento las costumbres culturales y el misticismo de los lugares que visitan.
- Están interesados en indagar sobre mitos y leyendas de los pueblos.
- Suelen recurrir a fuentes especializadas para buscar dicha información antes del viaje.
- El acceso no es un factor que frene sus planes de viaje hacia los atractivos históricos.
- Muestran interés en: Aprender nuevos idiomas en los lugares que visitan. Conocer descubrimientos arqueológicos. Conocer diversos aspectos de la cultura de los países.

#### **6.2.5.3. Ecoturista y turista de naturaleza especializado (Target Group 3)**

La sociedad de Ecoturismo TIES, en el año de 1998, tuvo la oportunidad de caracterizar el perfil del ecoturista, basándose en una encuesta realizada a viajeros estadounidenses, que realizaban esta tipología de turismo.

Dentro de los resultados se encontraron:

Edad: Los ecoturistas experimentados están dentro de los 35 y 54 años. Sin embargo depende en gran medida de las actividades y el costo del viaje.

Género: 50% hombres y 50% mujeres

Educación: Un 82% son personas con grado universitario.

Composición familiar: No se encontraron diferencias relevantes con respecto al turista tradicional

Composición de grupos: El 60% de los ecoturistas con experiencia afirmaron viajar en pareja, un 15% de ellos con sus familias y un 13% afirmaban viajar solos.

Duración del viaje: Los ecoturistas experimentados prefieren viajes largos, que pueden durar entre 8 y 14 días.

Gastos: Están dispuestos a gastar más que los turistas tradicionales. Entre 1000 y 1500 Usd.

De acuerdo al perfil descrito por la TIES, a continuación, se detalla el perfil del ecoturista deseado para las Reservas Naturales de Resnatur:

Características Socio-demográficas:

- Hombre o Mujer
- Entre 25 – 40 años de edad
- Solo(a) / Casado(a)
- Clase social media o superior
- Ingresos económicos entre \$20.000 y 150.000 USD anuales para extranjeros, 2 a 3 millones mensuales para colombianos.
- Capacidad de gasto en el destino entre \$1000 y 1500 USD por viaje.

Características Psicográficas:

- Son personas con educación universitaria (Pregrado o posgrado)
- Se interesan en actividades al aire libre: Caminatas, avistamiento de Fauna y Flora, senderismo, aventura
- Permanecen en promedio entre 2 y 3 días en un solo destino. Prefieren experiencias donde puedan conocer múltiples paisajes y ecosistemas, por tanto, se desplazan con facilidad en búsqueda de nuevas experiencias de viaje

- Son responsables con los ecosistemas visitados, están de acuerdo con políticas de ahorro de agua y energía, así mismo con la disposición de los residuos
- Están dispuestos a tener un poco menos de comodidad, si la experiencia de visita lo amerita
- Prefieren hospedajes amigables con el ambiente natural.
- Demandan mayor información del destino, sus ecosistemas, sus valores objeto de conservación
- Aprecian la compañía de guías locales e intérpretes ambientales. Se muestran receptivos e interesados en la información suministrada por las comunidades en el territorio
- Aunque están dispuestos a un grado menor de servicio en el hospedaje, demandan alimentos de buena calidad y buenas recetas preparadas con insumos locales
- Pueden visitar destinos con una infraestructura más exigente

### **6.3. EL PRODUCTO**

Realizado el diagnóstico de cada una de las reservas naturales pertenecientes al Nodo Eje Cafetero RNSC, se logró identificar factores necesarios para la planificación de producto turístico: ubicación geográfica, usos del suelo y atractivos que son preponderantes para la labor a realizar.

De igual manera en la etapa de mercadeo se obtuvieron insumos importantes. El benchmarking logró identificar la forma en que se está planificando el turismo dentro de otras áreas protegidas y reservas naturales, los atractivos que las distinguen, así como sus estrategias para comunicar los productos y servicios. Las lecciones adquiridas por medio del benchmarking, adicionalmente permitieron hallar los nichos de mercado a los cuales se puede llegar con el producto turístico. Se eligieron tres segmentos, que son los más importantes, de acuerdo al diagnóstico realizado:

El primer segmento corresponde al Turismo Académico, con tres subnichos que son: Las instituciones educativas en la ejecución de los Programas Ambientales Escolares, las universidades en el desarrollo de las asignaturas de los pregrados y los proyectos de investigación, tanto de posgrados, como los privados, financiados por Ongs.

Un segundo segmento corresponde al turismo cultural. Dada la importancia del Paisaje Cultural Cafetero y los sistemas productivos de café, presentes en algunas de las reservas naturales estudiadas, el Nodo Eje Cafetero de las RNSC, ha tenido un avance importante en la consolidación de producto turístico y la identificación de los servicios a ofrecerse al turista cultural. Por consiguiente, este nicho permitirá

comunicar los valores tangibles e intangibles del PCC, como lo son la arquitectura patrimonial, los sistemas productivos alrededor de las variedades de café, los saberes gastronómicos y las costumbres propias del triángulo del café, dotando a la experiencia de viaje, de tonalidades especiales alrededor de la valoración y conservación del paisaje.

Por último y como resultado inherente a la razón de ser de las reservas naturales, se encuentra en el ecoturismo un nicho especializado, que es transversal a todas las reservas naturales. Dadas las difíciles condiciones de acceso de algunos atractivos, se pretende garantizar que la actividad se puede realizar en un segmento de mercado, que más allá de calidad turística, busca información relevante, paisajes y biodiversidad. Aunque dentro del Ecoturismo existen también perfiles diferentes como en el turismo cultural, se decidió elegir al ecoturista maduro, experimentado, que no encuentra limitaciones en el hospedaje, ni en el acceso, para lograr conocer y apreciar una experiencia única.

Por otra parte, el turismo de bienestar se identificó dentro del benchmark como un segmento que puede convertirse a futuro en una buena fuente de ingresos de la actividad turística. Sin embargo, son pocas las Reservas Naturales que han desarrollado el concepto y si se quiere llegar al segmento empresarial, se deberán realizar inversiones importantes por parte del Nodo, para este nicho. Razón por la cual, fue dejado fuera de los tres nichos principales

Por último, a continuación, se realiza una ponderación de los atractivos de cada una de las reservas naturales, con el propósito de encontrar su vocación turística y saber con cuales reservas naturales se dispone, para cada segmento de mercado elegido:

Reserva Natural	Segmentos		
	Turismo Académico	Turismo Cultural	Ecoturismo
RN Aguas Claras Valle Lindo	x		x
RN El Obsequio		x	
RN El Oasis		x	x
RN Cauquitá	x	x	x
RN Kasaguadua		x	x
RN La Cabaña	x		x
RN La Guajira	x		x
RN La María	x	x	x
RN La Serbia	x		x
RN Morrogacho	x		x
RN Rosa de los Vientos	x	x	x
RN Santa María de la Loma	x	x	x
RN Verdes Horizontes	x	x	x

Tabla 8 Segmentos de mercado de cada reserva natural (Elaboración propia)

### **6.3.1. Planes turísticos propuestos por nichos de mercado**

#### **6.3.1.1. Planes Académicos**

Los planes para las instituciones educativas por lo general no se comercializan empaquetados, ya que estos se ajustan a los requerimientos académicos o necesidades particulares de cada institución. Por tanto, la labor de cada reserva natural, luego de identificados los rasgos del mercado objetivo, será suministrar servicios especializados en línea con el desarrollo de los programas académicos. En este nicho de mercado pueden trabajar todas las reservas naturales, si llegan a desarrollar contenidos pedagógicos para la educación en los temas de conservación natural. Los colegios y las universidades, como se mencionó en este documento, valoran los procesos de aprendizaje en las áreas protegidas, por lo tanto, la labor prácticamente será ajustar los contenidos de educación e interpretación ambiental y realizar un trabajo netamente de comercialización.

No obstante, lo anterior, se identifican dos Reservas Naturales que claramente pueden participar en temas muy específicos dentro del nicho de mercado académico para las instituciones de enseñanza primaria y secundaria. La accesibilidad, infraestructura y posibilidad de integrarse a los Programas Ambientales Escolares de los colegios, les permitirían desarrollar proyectos en conjunto con los gobiernos locales y departamentales. Estas dos reservas son Santa María de la Loma y La Rosa de los Vientos, que, con conocimiento en construcción sostenible, ecotecnologías y manejo de impactos ambientales, estarían completamente en línea con los PRAE

Por otra parte, también se encuentran los proyectos de investigación de posgrados y de organizaciones de conservación. En este sentido, la labor de comunicación será vital.

Todos los nichos académicos requerirán para su comercialización directa las siguientes actividades:

- Consolidar una base de datos de instituciones educativas (Universidades, colegios y departamentos de posgrados)
- Enviar masivamente correos electrónicos con los diferentes servicios ofrecidos
- Contactar telefónicamente a las personas encargadas ya sea de articular los PRAE, la planificación de salidas de campo de las Universidades o los departamentos de posgrados.

Una labor de segundo nivel, como se dijo anteriormente, puede ser recurrir a los canales de planificación territorial como las CARS, las Alcaldías y Gobernaciones.



### **6.3.1.2. Plan Cultural: Paisaje Cultural Cafetero. Cultura, naturaleza y paisaje**

Justificación: Este plan de visita, recupera los valores patrimoniales del Paisaje Cultural Cafetero, integrando las diferentes experiencias que se pueden realizar en entorno a las expresiones culturales presentes en las Reservas Naturales y en sus lugares aledaños. La particularidad del plan, es la posibilidad de llevar al turista a través de una experiencia auténtica y memorable.

#### **Día 1**

- Transporte en la mañana. Aeropuerto de Armenia o Pereira a RN La María.
- RN La Maria: En la RN se conoce y recorre la zona de actividad ganadera (manejo amigable con la naturaleza).
- Almuerzo
- Interpretación patrimonial del alojamiento e historia de la Reserva Natural
- Actividades de cabalgata y paseo al río.
- Cena y alojamiento

#### **Día 2**

- Experiencia Café Mujer – Café Rosa de los Vientos. Charla a cargo de la Asociación.
- Visita al Centro Nacional para Estudio de la Gaudua
- RN El Oasis. - Almuerzo
- En la tarde, recorrido y conocimiento por el sistema productivo de café (amigable con el ambiente) y el bosque de la reserva, charla sobre el proceso social en la vereda, historia de la familia y recorrido por la vivienda.
- Cena y Alojamiento

#### **Día 3.**

- En la mañana, recorrido Interpretativo patrimonial de la arquitectura del municipio de Salento
- Camino del Mirador de Salento (Oportunidad para tomar fotos panorámicas del viaje)
- Almuerzo en la Reserva Natural Rosa de los Vientos
- Recorrido de Interpretación Ambiental en la Reserva Natural
- Actividad con la Loca Compañía e historia de la misma.
- Cena y alojamiento en la RN Rosa de los Vientos

#### **Día 4:**

- Desayuno en RN Rosa de los Vientos
- Almuerzo RN Morrogacho
- Visita a RN Morrogacho y la Palmera y conocer los procesos como el trabajo con niños y jóvenes y realizar algunas actividades allí (caminatas, siembra de palma de cera)
- Salida hacia RN La María para Alojamiento y Cena

#### Día 5

- Desayuno
- Salida RN La María – Aeropuerto

Servicios Incluidos: Todos los transportes, todos los hospedajes y alimentación. No incluye Snacks o refrigerios y gastos no especificados en el plan.

### **6.3.1.3. Plan Ecoturismo 1: Risaralda - Bosque Seco y Andino**

Justificación: La importancia de este plan radica en la diversidad de ecosistemas que se pueden visitar en pocos días. Es un plan muy interesante para el nicho de mercado del ecoturista, ya que este aprecia experiencias donde pueda observar diferentes paisajes y relaciones biológicas.

#### Día 1.

- Llegada de turistas al aeropuerto “Matecaña” de Pereira. Transporte aeropuerto RN Cauquitá
- Almuerzo
- Recorrido por sendero interpretativo RN Cauquitá, donde se brindará información acerca del Bosque Seco, las características del ecosistema y el trabajo desarrollado por la reserva natural para conservar uno de los últimos reductos de este ecosistema en Colombia.
- Cena y alojamiento RN Cauquitá

#### Día 2.

- Desayuno y salida RN Cauquitá
- Visita a la RN Santa María de la Loma. Se realizará un recorrido por el área, allí se presentará la experiencia de la Reserva, el trabajo con la comunidad y el grupo ecológico. Interpretación ambiental acerca de los bienes

ecosistémicos y la presencia de biodiversidad en el territorio, así como el aporte de la RN a la conservación del recurso hídrico.

- Almuerzo RN Santa María de la Loma
- En la tarde, transporte a la RN Verdes Horizontes.
- Alojamiento y Cena RN Verdes Horizontes.

#### Día 3

- Desayuno RN Verdes Horizontes
- Recorrido de Interpretación y educación ambiental, avistamiento de aves
- Almuerzo RN Verdes Horizontes
- Actividades concernientes a la producción agrícola sostenible, alrededor del café.
- Cena y hospedaje en la Reserva Natural

#### Día 4

- Desayuno RN Verdes Horizontes
- Transporte al Aeropuerto Matecaña

Servicios Incluidos: Todos los transportes, todos los hospedajes y alimentación. No incluye Snacks o refrigerios y gastos no especificados en el plan.

#### **6.3.1.4. Plan Ecoturismo 2: Quindío – Palma de cera, comunidad y paisaje.**

Justificación: La importancia de este plan radica en la diversidad de experiencias que se pueden encontrar alrededor de la conservación de Salento. Este plan podría mostrar otro turismo diferente, del habitual turismo de masas que se apoderó del municipio, exponiendo los procesos de conservación natural, ligados al paisaje y a los usos sostenibles del suelo.

#### Día 1.

- Transporte desde Aeropuerto de Armenia o Pereira hacia RN La María
- Almuerzo RN La María
- En la RN la María, se conoce y recorre la zona de actividad ganadera (manejo amigable con la naturaleza), actividades de cabalgata y paseo al río.
- Cena y Alojamiento RN La María

## Día 2

- Desayuno en RN La María y Transporte hacia RN Rosa de los Vientos
- Recorrido por RN Rosa de los Vientos, para socializar los procesos de restauración, aprovechamiento de materiales y uso de energía alternativa (solar), entre otras.
- Almuerzo RN Rosa de los Vientos
- Cena y alojamiento en RN La Rosa de los Vientos.

## Día 3.

- Desayuno y partida de RN La Rosa de los Vientos
- Visita a RN Morrogacho y la Palmera y conocer los procesos como el trabajo con niños y jóvenes y realizar algunas actividades allí (caminatas, siembra de palma de cera)
- Almuerzo RN Morrogacho
- En la tarde Visita a RN Kasaguadua
- Cena en RN Kasaguada y alojamiento en Ecocabs

## Día 4.

- Desayuno RN Kasaguadua
- Recorrido de interpretación y educación ambiental, acerca de los procesos de conservación y restauración biológica (a.m.)
- Salida hacia el aeropuerto

Servicios Incluidos: Todos los transportes, todos los hospedajes y alimentación. No incluye Snacks o refrigerios y gastos no especificados en el plan.

### **6.3.1.5. Plan Ecoturismo 3: Ruta de la Conservación Natural Risaralda y Quindío – Plan Vacacional.**

Este plan correspondería a una experiencia integral de visita a los ecosistemas de Resnatur, que va desde los ecosistemas de Bosque Seco, hasta los de Bosque Andino y Alto Andino. Como valor agregado a esta experiencia se anexarían dos días más en RN Aguas Claras Valle Lindo, siendo esta una reserva natural mucho más atractiva para el ecoturista especializado.

## 6.3.2. Marketing Mix

### 6.3.2.1. Precio

Los precios están determinados por la calidad del servicio ofrecido. Dentro del Benchmark se identificaron las reservas naturales y áreas protegidas con un flujo turístico importante, con un buen posicionamiento en el mercado y con estándares de servicio que permiten la estandarización de precios de acuerdo a cada nicho. Sin embargo, teniendo en cuenta que las RNSC del Nodo Eje Cafetero, recién incursionarán en el mercado turístico de la región, se consideró preponderante evaluar los precios con las RNSC del Nodo Eje Cafetero, para fijar las tarifas adecuadas.

### 6.3.2.2. Producto

El producto estará demarcado por una estrategia de especialización en cada nicho y segmento, por esta razón cada producto atiende a necesidades únicas y a la generación de experiencias memorables para el turista. De esta forma se pretende crear no solamente identidad de marca, pero una estrategia love mark del producto.

Se pretende generar una estrategia que permita transmitir un mensaje primario por cada producto, transmitiendo información de acuerdo a los intereses de visita y a los hábitos de cada segmento de mercado. A continuación, se detallan los atributos que transmiten cada uno de los productos desde su estrategia de comunicación:

Producto Académico:

Atributos comunicados	Conservación, aprendizaje, conocimiento, diversión, aventura
Público Objetivo	Instituciones educativas.
Mensaje Primario	“La semilla de hoy, es el fruto de un mañana”. Somos gestores, guardianes y custodios de la conservación natural, es momento de sembrar una semilla de conocimiento en sus estudiantes. Desarrolle de forma lúdica e integral su programa académico con Resnatur

Tabla 9 Estrategia de comunicación Producto Académico (Elaboración Propia)

Producto Cultural:

Atributos comunicados	Paisaje, cultura, café, comunidad, conocimiento, conservación natural
Público Objetivo	Turista Cultural
Mensaje Primario	Una taza del mejor café del mundo en la mañana, el vuelo de aves multicolores y un paisaje donde el sol es acariciado por las montañas. Conozca una de las culturas más asombrosas del mundo y asómbrese con la calidez de su gente, su naturaleza e historia. Resnatur, cultura y paisaje.

*Tabla 10 Estrategia de comunicación Producto Cultural (Elaboración propia)*

Producto Ecoturismo:

Atributos comunicados	Paisaje, aventura, biodiversidad, comunidad, conocimiento, conservación natural.
Público Objetivo	Ecoturista
Mensaje Primario	Todo camino empieza con un primer paso. Aventúrate a conocer la magia de la biodiversidad del eje cafetero. Experimenta el hábito de vida del bosque andino, el sonido memorable de las aves, y un paisaje de colores sin igual. Apoya a Resnatur con tu viaje y únete a los héroes de la conservación

*Tabla 11 Estrategia de comunicación Producto Ecoturismo (Elaboración propia)*

**6.3.2.2.1. Estrategia de Marca Lovemark**

Es importante generar una estrategia tendiente a el posicionamiento de la marca Resnatur. Por esta razón, cada uno de los mensajes principales hace principalmente hincapié, en la organización como eje concatenante del proceso. Crear sentido de pertenencia con la Marca Resnatur, no solamente permitirá facilitar la distribución y

comercialización de producto turístico, pero adicionalmente generar identidad con la iniciativa de asociatividad para la conservación de la naturaleza.

Cabe mencionar, que, dentro del diagnóstico legal de la organización, se encontró precisamente que Resnatur ya adelantó unos procesos de registro de marca, en línea con los proyectos productivos que se pueden realizar dentro de las reservas naturales y dentro de los cuales se encuentra el ecoturismo. Por ello, el recuperar el nombre e imagen de Resnatur, es una estrategia para todos y cada uno de los segmentos de mercado.

La estrategia de Lovemark tiene como propósito no solamente posicionarse en la memoria de las personas, pero crear vínculos emocionales y afectivos con los procesos de conservación natural, compromisos reales con la perpetuidad de las zonas biodiversas del país y actitudes responsables de viaje, que permitan un mayor respeto por el lugar visitado, la comunidad y la cultura del lugar.

De acuerdo a lo anterior la estrategia de Lovemark, irá concatenada a los valores inherentes de las áreas protegidas y a la implantación de un turismo sostenible, que eduque, incorpore e incentive al turista, en convertirse también en un eje de cambio que ayuda a la permanencia de las comunidades locales en el territorio, la salvaguardia de la cultura y la preservación de la naturaleza.

### **6.3.2.3. Plaza**

Aunque el presente documento servirá como base para el producto turístico del Nodo Eje Cafetero de las RNSC, se propone también una estrategia de distribución online, que más allá de comunicar los paquetes turísticos, permita transmitir el concepto de comunicación para cada nicho de mercado. A continuación, se expone la estrategia para la distribución de producto turístico:

#### **6.3.2.3.1. Canal de nivel cero o directo:**

**Sitio Web:** Se propone transmitir los mensajes primarios identificados por cada segmento de mercado, con los planes de visita. El portal podrá atender reservas, generar contenido de conservación natural y biodiversidad para el posicionamiento en los motores de búsqueda y adicionalmente se convertirá en una estrategia para educación ambiental del visitante, antes de llegar al territorio.

**Redes Sociales:** Estrategia de Community Manager. Se propone transmitir información de cada una de las reservas naturales, con fotografía turística, material multimedia e información para la visita.

#### **6.3.2.3.2. Canal Principal (nivel uno indirecto):**

Se venderá la gran mayoría del producto turístico a través de operadoras turísticas y agencias de viajes nacionales e internacionales. Se considera el presente el canal principal para la distribución de los planes turísticos, permitiendo que, al propietario de la Reserva Natural, se le cancele directamente el servicio.

#### **6.3.2.3.3. Alianzas estratégicas**

Se recomienda establecer alianzas estratégicas con las oficinas locales de turismo, además de Procolombia, los sectores gremiales y las Rutas del Paisaje Cultural Cafetero, para la distribución y comunicación del producto turístico

#### **6.3.2.4. Promoción**

##### **6.3.2.4.1. Eventos:**

Se proponen Fan Trips, que agremiarán a un grupo nutrido de agencias de viajes especializadas, con el propósito de que conozcan la experiencia de Resnatur en el Eje Cafetero y los atractivos de las diferentes reservas. Estos viajes gratis para agencias, permitirán entrar dentro de los paquetes ofrecidos por las empresas turísticas en el eje cafetero.

##### **6.3.2.4.2. Concursos**

A través de las redes sociales se recomienda la realización concursos y rifas para alojamiento o experiencias de visita a las reservas naturales. Estas actividades tienen como propósito, obtener una base de datos online de posibles clientes altamente segmentados, para una posterior tarea de remarketing

##### **6.3.2.4.3. Programas de fidelización focus costumer**

Haciendo uso de las TICS, se propone la creación de una estrategia de comunicación permanente con el cliente, que puede partir de la implementación de un CRM online, el envío de boletines semanales con información de las Reservas Naturales y el contacto por medio de formularios avanzados y chat online.

##### **6.3.2.4.4. Promociones económicas.**

En temporadas bajas, se recomienda el uso de bonos de descuento, o tarifas especiales por parejas o familias. Así mismo, una adecuación de las tarifas según la cantidad de tiempo en hospedaje y los servicios consumidos.



#### **6.3.2.4.5. Promociones del producto.**

Es también importante tener descuentos para las Universidades, por grupos mayores de estudiantes o de eventos, con el propósito de incrementar los porcentajes de ocupación en el alojamiento.

### **6.4. MODELO ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN**

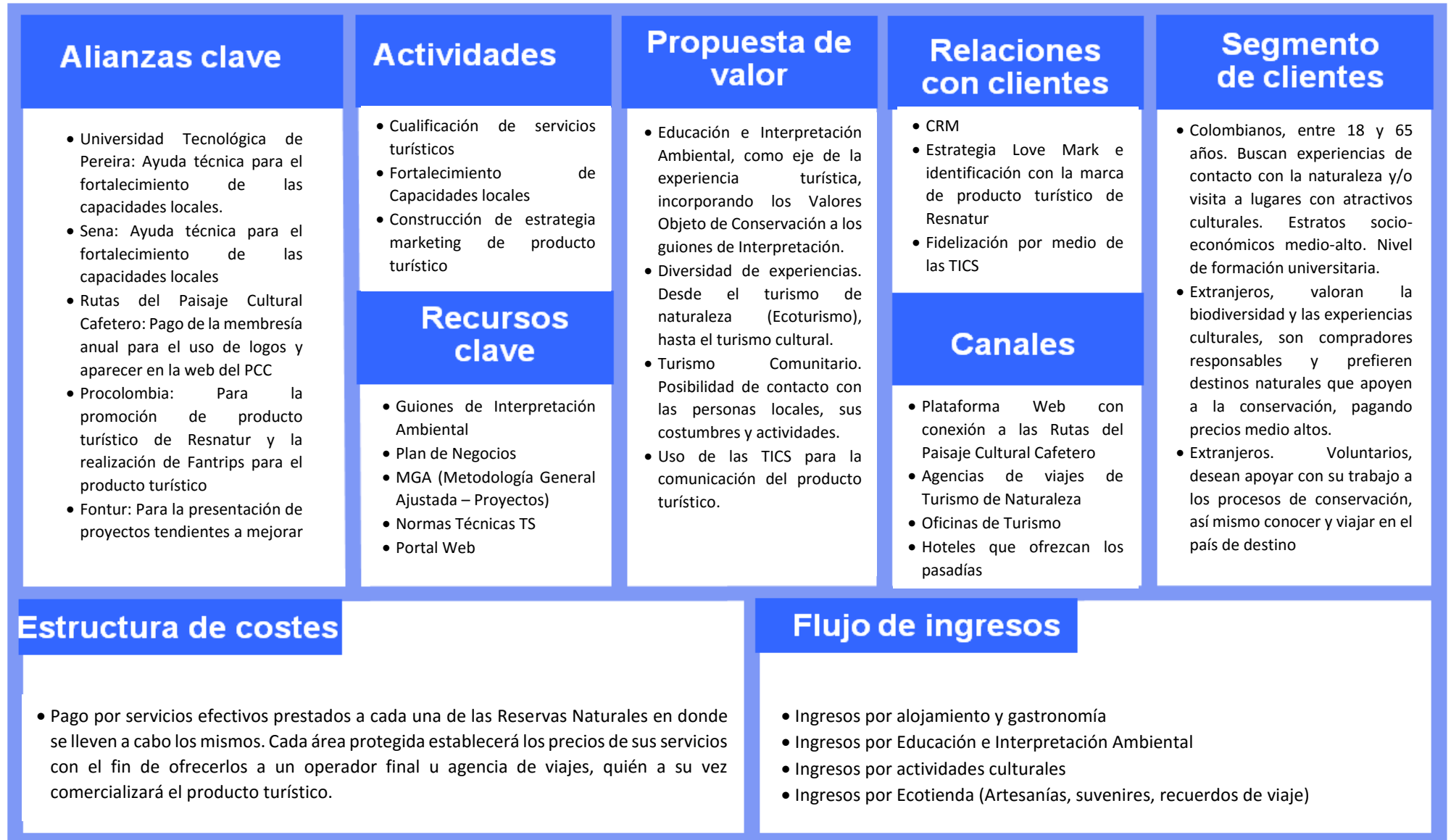
Toda operación turística y de planificación de un destino o atractivo turístico, requiere de un modelo administrativo que permita la gestión y control bajo unos lineamientos y directrices específicos. Durante el último año el Nodo Eje Cafetero de Resnatur ha venido trabajando arduamente por organizar experiencias turísticas, que permitan la sostenibilidad económica, de la labor de conservación realizada al interior de las reservas. Este trabajo ha dado como resultado la realización de una serie de talleres, dedicados exclusivamente a planificar el turismo.

Se considera preponderante para el fortalecimiento del turismo en las reservas naturales, no solamente la asistencia a los talleres y reuniones programáticas para la planificación turística, pero la conformación de un comité técnico permanente, con representación de las reservas naturales y con interés en la actividad, que permita tomar decisiones inherentes a al desarrollo del turismo y su consolidación al interior del nodo. Este comité técnico, propenderá por planificar y coordinar el turismo y gestionar proyectos en el sector, solicitar cooperación para la cualificación de las capacidades locales y formular estrategias para el control del turismo en las reservas naturales.

Aunque las reservas que ofrecen servicios de alojamiento y gastronomía no necesariamente califican como hoteles rurales. Entran dentro de la categoría de “Posadas Turísticas”, según la resolución 1000 de 2010 y deben estar registradas en el Registro Nacional del Turismo. Por tanto, para dar solución a las diferentes barreras de entrada al sector, se requiere formular una estrategia organizacional tendiente a la gestión y operación del turismo en las reservas naturales (Finalizando este documento, se propone un Link Canvas con las acciones estratégicas para este grupo administrativo y de gestión). La incorporación del comité técnico al interior del Nodo, se podría convertir en una experiencia piloto para Colombia y formularía la necesidad de crear un comité nacional encargado de la gestión del turismo dentro de las reservas naturales.

Así mismo, si se quiere construir un plan turístico consolidado, que agrupe a las Reservas Naturales, se plantea la necesidad, que dentro de Resnatur se pueda gestionar directamente la actividad turística, esto es, que se convierta en una actividad económica de la organización. Ya que otra barrera de entrada importante al sector, es la fijación de precios. Al no tenerse control sobre las tarifas de cada

reserva natural o sobre los planes, ni una figura legal que agremie determine y vele por los precios, las agencias de viajes y empresas del mercado, estarían en capacidad de fijar sus propias tarifas, especulando las mismas y generando incertidumbre sobre el producto turístico. El Nodo Eje Cafetero de Resnatur, debería estar en capacidad de ofrecer directamente al cliente final una tarifa consolidada y con base al cumplimiento de la normatividad legal generar procesos de contratación, facturación y soportes contables a las agencias de viajes. Estos y otros retos legales y de carácter técnico, pueden significar el desarrollo de una actividad mucho más controlada y con acceso a recursos del estado para la ejecución de proyectos en el sector.



## 7. CONCLUSIONES

Las Reservas Naturales de Resnatur cuentan con importantes recursos y atractivos para la consolidación del turismo. El documento presente, identifica las oportunidades que representa esta actividad económica para la sostenibilidad financiera de las reservas naturales.

Partiendo de un diagnóstico biofísico y turístico de cada reserva natural, se establecen lineamientos bajo el paradigma de la sostenibilidad en el turismo, como insumo para una planificación que permita exponer el trabajo realizado por las reservas naturales, en pos de la conservación natural de los ecosistemas en el eje cafetero.

El trabajo claramente llega establecer la oportunidad desde el punto de vista de comercialización de producto turístico, evaluando las tendencias de comportamiento en la demanda y la oferta del producto turismo de naturaleza. Adicionalmente, identificando a las reservas naturales y áreas protegidas con mejores prácticas en la oferta de servicios turísticos, se llegó a establecer un mercado objetivo y a integrar las mejores prácticas para su desarrollo.

El documento logra de esta manera articular los diferentes nichos de mercado, con una oferta especializada a cada mercado objetivo, atendiendo a los intereses de visita, los hábitos y necesidades expuestos en el benchmark. De esta forma se proponen productos turísticos diferenciados, de acuerdo a las capacidades y oferta de las reservas naturales.

Por otra parte, se hace una propuesta de marketing mix, a través de la cual se establecen estrategias para la comunicación y comercialización de producto, generando mensajes para los canales de distribución y apuestas desde del punto de vista de promoción de los planes.

Finalmente, el documento propone un link canvas con toda la idea del plan, donde se identifican las tareas claves, alianzas estratégicas y propuesta de valor, para el posicionamiento del producto turístico.

## 8. RECOMENDACIONES

Como se recomendó en la última parte de este documento, se considera prioritario la conformación de un Comité Técnico para el control y planificación del turismo sostenible al interior de las Reservas Naturales del Nodo Eje Cafetero de Resnatur. Esta iniciativa también es resultado del interés del Nodo, por conformar grupos temáticos para la gestión de diferentes temáticas al interior de la organización y se considera una buena estrategia para la consolidación del turismo.

Es relevante que este Comité Técnico resuelva temas inherentes a la formalización en el sector, la presentación de proyectos y la cualificación de los servicios y las capacidades locales inherentes al turismo dentro de las reservas naturales. También es de vital importancia, la implementación de los lineamientos éticos formulados en el presente proyecto, con el propósito de asegurar la sostenibilidad del turismo, al interior de las reservas naturales.

Adicionalmente, en socialización del proyecto, se priorizó el turismo cultural, como nicho principal para el Nodo Eje Cafetero de Resnatur, ya que este contribuye a comunicar los valores propios de las reservas naturales, en línea con actividades experienciales, que permitan a los turistas, conocer un estilo y filosofía de vida en la conservación de la naturaleza y de la vida comunitaria. Como resultado de este proyecto se caracterizó en profundidad el mercado objetivo del turista cultural especializado, lo que permitirá al Nodo, planificar a futuro actividades para este nicho.

De igual manera, nuevas reservas naturales han ingresado al Nodo Eje Cafetero, formulando la necesidad de integrar los intereses y atractivos de ellas dentro de los nuevos planes de visita. El Comité Técnico tendrá como misión, caracterizar estas nuevas reservas naturales y aunar esfuerzos para su inclusión dentro de la planificación del turismo.

Por último, la cohesión del proyecto y el éxito del mismo, dependerá de dos factores fundamentales: El primero, la consolidación de una estrategia financiera, que permita identificar los costos fijos y variables al interior de las reservas naturales, los gastos administrativos, presupuestos y estados financieros, con el fin de planificar actividades en turismo, que de verdad aporten a la sostenibilidad financiera de los procesos de conservación al interior de las reservas naturales y que conlleven a la fijación de precios, con base a la proyección de estos costos. Como segundo factor, se deberá pensar en las alianzas estratégicas propuestas en Link Canvas de este documento, el éxito total de toda apuesta turística dependerá de la gestión en el sector, de los procesos de comunicación con instituciones clave y empresas turísticas para la comercialización de producto turístico.

## 9. CITAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agenda para el desarrollo de la Ecorregión Eje Cafetero. (2007). *Agenda para el desarrollo de la ecoregión Eje Cafetero - Colombia 2007 - 2019*. Pereira: ECOREGIÓN EJE CAFETERO.
- Bird Watching Caribbean Niche Market. (2006). *Estrategia Nacional para el manejo y el desarrollo sostenible del Aviturismo en Ecuador*. Quito.
- Carpio Belalcazar, P. (2008). *El buen vivir, más allá del desarrollo: la nueva perspectiva constitucional* - See more at: <http://www.alainet.org/es/active/24609#sthash.Oh0wQVFe.dpuf>. Quito: Agencia Latinoamericana de Información.
- Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR. (2012). *Plan de Manejo Ambiental Reserva Natural de la Sociedad Civil - La Guajira*. Armenia: CRQ.
- Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR. (2012). *Plan de Manejo Ambiental Reserva Natural de la Sociedad Civil Kasaguadua*. Armenia: CRQ.
- Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR. (2012). *Plan de Manejo Ambiental Reserva Natural Serbia*. Armenia: RESNATUR.
- Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR. (2012). *Plan de Manejo Reserva Natural Aguas Claras Valle Lindo*.
- Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR. (2012). *Plan de Manejo Reserva Natural El Oasis*. Armenia: Reserva Natural El Oasis.
- Convenio CRQ - Fundación Orquídea - RESNATUR. (2012). *Plan de Manejo Reserva Natural El Obsequio*. Armenia: Reserva Natural El Obsequio.
- Coppin, L. (2010). *Principios y criterios de biocomercio*. Lima: Perúbiodiverso.
- Dachary, C., & Arnaíz Burne, S. M. (2006). El estudio del turismo. ¿Un paradigma en formación? *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 179-192.
- Departamento de Comercio y de Interior. (2012). *Task Force on Travel & Competitiveness. 2012. National Travel &*. Washington.
- División de Recursos Naturales y de Energía. (1994). Economía y Ecología: Dos ciencias y una responsabilidad frente a la naturaleza. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*, 24.
- Durán, C. A. (22 de 02 de 2009). Gobernanza en los Parques Nacionales colombianos: reflexiones a partir del caso de la comunidad Orika y su participación en la conservación del Parque Nacional Natural Corales del Rosario y San Bernardo. *Revista de Estudios Sociales*, 32(32), 62.

- Foladori, G. (13 de 05 de 2016). *La economía ecológica*. Obtenido de Red Internacional de Migración y Desarrollo: [http://rimd.reduaz.mx/coleccion\\_desarrollo\\_migracion/sustentabilidad/Sustentabilidad10.pdf](http://rimd.reduaz.mx/coleccion_desarrollo_migracion/sustentabilidad/Sustentabilidad10.pdf)
- Gallegos Ramírez, M. (2008). *El desarrollo humano sustentable no es posible en el capitalismo. La construcción de (algunas) alternativas desde abajo*. Guadalajara: Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades.
- Global Sustainable Tourism Council. (25 de 05 de 2016). *Global Sustainable Tourism Council*. Obtenido de <http://www.gstcouncil.org/en/resource-center/72-general/translations/505-los-criterios-globales.html>
- Hernández, F. M. (2012). *Turismo y culturas originarias en América Latina*. Buenos Aires: Scielo.
- Ignacio, P.-F. J., & Pulido-Fernández, M. d. (s.f.).
- Jolin, M.-A. D. (2011). *¿Es posible otro turismo?* (Vol. 1). SAN JOSÉ, COSTA RICA: FLACSO.
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2015). *Boletín mensual sección turismo - Diciembre de 2015*. Bogotá: Ministerio de Comercio Industria y Turismo.
- Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2007). *Lineamientos para el Ecoturismo Comunitario en Colombia*. Bogotá, DC, COLOMBIA: Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- MINTEL. (2004). *Cultural and Heritage Tourism-International*. MINTEL.
- OMT. (2001). *Global Forecasts and Profiles of Market Segments Vol 7. Tourism 2020 Vision*. Madrid: OMT.
- OMT. (2004). *Press Release*. Madrid: OMT.
- OMT. (2015). *Barómetro OMT del Turismo Mundial. Barómetro OMT del Turismo Mundial*.
- OMT. (09 de 03 de 2016). *Desarrollo Sostenible del Turismo*. Obtenido de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- OMT. (22 de 05 de 2016). *Sustainable Development of Tourism*. Obtenido de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- OMT, PNUMA, UICN. (2002). *Turismo sostenible en áreas protegidas - Directrices de Planificación y Gestión*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- ONU. (1987). *Nuestro Futuro en Común*. Noruega.
- Paisaje Cultural Cafetero. (25 de 05 de 2016). *Paisaje Cultural Cafetero*. Obtenido de <http://paisajeculturalcafetero.org.co/contenido/descripcion>

- Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2013). *Plan Estratégico para el Ecoturismo en las Áreas Protegidas de la Cuenca Alta del Río Otún*. Pereira: Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- PNUMA. (24 de 05 de 2016). *Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente*. Obtenido de <http://www.pnuma.org/biodiversidad/>
- PR Newswire. (16 de 05 de 2011). *PR Newswire Association*. Obtenido de <http://www.prnewswire.com/news-releases/conde-nast-traveler-announces-winners-of-the-2011-world-savers-awards-127886823.html>
- PROMPERÚ. (2007). *Perfil del Turista Cultural*. Lima: Promperú.
- Reserva Natural Cauquitá. (2009). *Plan de Manejo Reserva Natural Cauquitá*. Pereira: Reserva Natural Cauquitá.
- Reserva Natural Cauquitá. (27 de 05 de 2016). *Reserva Natural Cauquitá*. Obtenido de [reservacauquita.wix.com](http://reservacauquita.wix.com)
- Reserva Natural Kasaguadua. (27 de 05 de 2016). *Reserva Natural Kasaguadua*. Obtenido de <http://www.kasaguaduanaturalreserve.org/>
- Reserva Natural La María. (27 de 05 de 2016). *Reserva Natural La María*. Obtenido de <http://www.reservanaturallamaria.com/web/index.php/alojamiento-rural>
- RESNATUR. (12 de 2012). *Plan de Manejo Reserva Natural de la Sociedad Civil "La Cabaña"*. Pereira: RESNATUR.
- RESNATUR. (2015). *Circuito de la conservación en el Paisaje Cultural Cafetero*. Pereira: Resnatur Nodo Eje Cafetero.
- RESNATUR. (25 de 03 de 2016). *Asociación Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil*. Obtenido de <http://www.resnatur.org.co/sobre-resnatur/nuestra-historia/>
- RESNATUR. (25 de 03 de 2016). *Asociación Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil*. Obtenido de <http://www.resnatur.org.co/sobre-resnatur/misi%C3%B3n-visi%C3%B3n-y-principios/>
- TIES. (s.f.). *¿Qué es Ecoturismo?* Obtenido de [www.ecotourism.org/www.ecotourism.org/ties-ecotourism-espa%C3%B1ol](http://www.ecotourism.org/www.ecotourism.org/ties-ecotourism-espa%C3%B1ol)
- Tripadvisor. (19 de 04 de 2012). *Tripadvisor*. Obtenido de [https://www.tripadvisor.com/PressCenter-i5154-c1-Press\\_Releases.html](https://www.tripadvisor.com/PressCenter-i5154-c1-Press_Releases.html)
- UNCTAD. (2007). *Iniciativa Biotrade. Principios y Criterios de Biocomercio*. New York. New York: Naciones Unidas.
- Virgen Aguilar, C. R. (2014). *Turismo y Desarrollo Sustentable - Un Acercamiento al estudio del Turismo*. Ciudad de México: Amestur.



## 10. ANEXOS

### 10.1. Modelo de Encuesta

**\* 1. Nombre de la Reserva Natural**

**\* 2. ¿Considera usted que el turismo es una actividad económica que ayuda a la conservación de la Reserva Natural?. Explique su respuesta.**

**3. ¿Cuenta su reserva natural con alguno(s) de los siguientes atractivos naturales?**

- Aguas Lénticas (Lagos, lagunas, humedales)  
 Aguas Lóticas (Cascada, estero, fuente o manantial, quebrada, río, arroyo, rápido, caudal, torrente o ribera)  
 Lugares para observación de Fauna y Flora  
 Manantiales de Aguas subterráneas (Aguas minerales, aguas termales)  
 Formaciones cársticas (cueva, cavernas u otros)  
 Especies Vegetales de Interés  
 Otros animales o sus rastros  
 Ninguna de las anteriores

**4. ¿Cuenta su reserva natural con alguno(s) de los siguientes atractivos culturales?**

- Vivienda Rural (Arquitectura tradicional antioqueña)  
 Realizaciones Técnico Científicas (Prácticas agroecológicas, prácticas silvopastoriles.)  
 Patrimonio Cultural Material Inmueble (Sitio Arqueológico, Zona Arqueológica, Parque Arqueológico)  
 De carácter científico (Especímenes Biológicos, Geológicos, Astronómicos)  
 Patrimonio Cultural Inmaterial (Conocimientos ancestrales, míticos, medicina tradicional, danzas tradicionales, artes escénicas, artesanías, cocina tradicional)  
 Miradores  
 Eventos artísticos culturales (Danza, música, poesía, teatro, cine y audiovisuales)  
 Ninguna de las anteriores

**\* 5. ¿Cuál(es) de los siguientes servicios turísticos ofrece su Reserva Natural en la actualidad?**

- Alojamiento  
 Alimentación  
 Guianza  
 Transporte  
 Ninguna de los Anteriores  
 Otro (especifique)

**6. Especifique por favor los precios de los servicios turísticos ofrecidos en su Reserva Natural.**

**7. Si usted ha elegido alguna de las cuatro primeras opciones de la pregunta 5, por favor califique la calidad de los servicios ofrecidos por su Reserva Natural.**

	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
Alojamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Educación e Interpretación Ambiental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transporte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**\* 8. ¿Considera usted que debe formalizarse para la prestación de alguno de los anteriores servicios turísticos?. (Consolidar un establecimiento comercial para el alojamiento y/o restaurante o certificarse como guía profesional de turismo)**

¿Conoce los requisitos para ello?. ¿Tiene los medios para hacerlo?

**9. ¿En cuál(es) área(s) considera usted que debería fortalecerse para la consolidación del turismo en su Reserva Natural?**

- Aspectos Legales (Leyes de Turismo, normatividad turística, formalización)  
 Calidad Turística  
 Interpretación Ambiental y Guianza Turística  
 Mercadeo y finanzas  
 Ninguna de las anteriores  
 Otra(s) (especifique)

**\* 10. ¿Cuales son las principales debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que encuentra usted para la implementación del turismo en su Reserva Natural?**

## 10.2. Listado de Impactos Ambientales Causados por el turismo

- Alteración de la calidad del agua por vertimientos
- Alteración de la calidad del aire por emisiones vehiculares
- Alteración de la calidad del aire por ruido vehicular y actividades turísticas
- Compactación de Suelos
- Desestabilización de Laderas
- Deterioro de Edificaciones por tráfico, incluidas vibraciones
- Destrucción de hábitats naturales
- Cambios en diversidad de especies
- Cambios en niveles de reproducción y composición de las especies
- Pérdida de animales por caza o comercios de souvenirs
- Pérdida de la cobertura vegetal
- Conflictos por el uso de aguas superficiales y subterráneas
- Conflictos por el uso de combustibles fósiles
- Incremento de riesgo por incendio
- Incremento de la desertización
- Alteración del Paisaje por Desarrollo Urbanísticos
- Alteración de la Arquitectura Tradicional
- Desplazamiento de población local
- Cambio en el uso del Suelo
- Incremento de la Erosión
- Deterioro de equipamientos de esparcimientos y recreación
- Distorsión de la economía local
- Abandono de actividades ancestrales
- Incremento en el costo de vida
- Incremento en la especulación de bienes inmuebles
- Mejoramiento de la infraestructura local
- Incrementos de actos delincuenciales
- Incremento de la mendicidad
- Incremento de la prostitución infantil
- Segregación de los residentes locales
- Alteración de los patrones culturales