

PARTE III

**INSTITUCIONALIDAD
DEL TURISMO EN
LA AMAZONIA**



Gestión de destinos turísticos sostenibles

El caso colombiano

Rosa Isabel Duque*

“No se puede destruir a la naturaleza ni a las culturas para establecer economías”

Manfred Max-Neef¹

1. Presentación

En el marco de este Seminario Internacional Turismo en la Amazonia se encuentra pertinente la presentación de las Normas Técnicas para Turismo Sostenible –NTTS– y su aplicación en busca de destinos y prestadores de servicios turísticos que desarrollen su gestión en torno a los criterios de sostenibilidad.

La revisión del concepto de desarrollo sostenible desde el medio ambiente indica que es “aquel que conduce al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades”².

En el caso del patrimonio cultural, el desarrollo sostenible implica la conservación de sus valores extrínsecos e intrínsecos, en estrecha relación con la población donde surgió, se ha enriquecido y ha permanecido. La ley 397 define como tal

“... todos los bienes y valores culturales que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la tradición, las costumbres y los hábitos, así como el conjunto de bienes inmateriales y materiales, muebles e inmuebles, que poseen un especial interés histórico, artístico, estético, plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, ambiental, ecológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, filmico, científico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico, antropológico y las manifestaciones, los productos y las representaciones de la cultura popular”³.

* Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Unidad Sectorial de Normalización. Bogotá.

1 Economista y ambientalista chileno. Autor de *Economía Descalza y Desarrollo a Escala Humana*, 1993. Textos disponibles en: www.max-neef.cl

2 Ley 99 de 1993, Congreso de la República de Colombia.

3 Ley de Cultura 397 de 1997.

Y en forma aplicada al sector el desarrollo sostenible del turismo comprende el equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. El desarrollo sostenible del turismo orienta a:

1. Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
2. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
3. Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.
4. El turismo sostenible debe reportar también satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomenten en ellos unas prácticas turísticas sostenibles⁴.

Entonces, la gestión del turismo sostenible es aplicable a todas las formas de turismo y tipos de destinos, no únicamente para aquellas tipologías que tienen que ver con el turismo natural; e incluye también la dimensión cultural. En conclusión es una guía en la gestión de todos los recursos del destino y en este sentido se deben establecer los instrumentos y mecanismos que permitan la identificación, el control y la evaluación para la minimización de impactos negativos y la optimización de aquellos positivos que la actividad turística esté generando.

El cuarto elemento que contempla la sostenibilidad referente a la satisfacción de los turistas frente a sus expectativas y necesidades conduce necesariamente al concepto de calidad. Desde la política nacional, pasando por las políticas regionales y locales y los diferentes programas que permiten derivar resultados, se concreta la apuesta por lograr un turismo competitivo y sostenible.

En este contexto, se inicia en Colombia el diseño de las Normas Técnicas Sectoriales en Turismo Sostenible. La Norma es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices

4 Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 001-1. Definición adaptada de la Organización Mundial del Turismo OMT. 2004.

o características para el desarrollo de la actividad turística. Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben buscar beneficios para la comunidad. Es producto de un trabajo de carácter concertado entre actores públicos y privados y con participación de diferentes instituciones relacionadas.

La Unidad Sectorial de Normalización en turismo sostenible vista como un espacio para diseñar y difundir las Normas Técnicas Sectoriales se encuentra liderada por la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia.

2. Las normas técnicas en Turismo Sostenible

Las diferentes exposiciones en este seminario han mostrado interesantes experiencias de turismo con sellos de sostenibilidad. Sabemos que en el Amazonas, efectivamente, el turismo ha aumentado, y el mercado presenta cada vez un mayor dinamismo e interés por entornos de naturaleza, generando importantes efectos positivos desde lo económico, lo empresarial, desarrollos de infraestructura, generación de oportunidades de trabajo y un sinnúmero de posibilidades relacionadas con el crecimiento sectorial; sin embargo, se generan impactos negativos, cuyos efectos deben mitigar los actores comprometidos.

En torno a esta apuesta a escala nacional se cuenta con las siguientes Normas Técnicas Sectoriales (Figura 1) como instrumentos para que el país alcance niveles de desarrollo y de competitividad con el componente de sostenibilidad.

En primera instancia se han construido las normas técnicas sectoriales para los destinos turísticos de Colombia NTS TS 001-1 y NTS TS 001-2 que contienen criterios para destinos de playas, atendiendo las condiciones específicas que estos presentan. En el proceso de construcción de las normas se consideró que los destinos deberían contar con una norma según su tipología, esto es, para destinos culturales, de turismo religioso o de aventura. Se revisó esta posición y se observó que no era necesario tener tal especificidad en cuanto a los contenidos, excepto para los destinos de playa ya mencionados.

Las normas de destino se ven complementadas por las aplicables a los prestadores de servicios turísticos en el tema de sostenibilidad; actualmente están disponibles las de establecimientos de alojamiento, gastronómicos y agencias de viajes.

Las normas mencionadas conducen a la certificación de destinos y prestadores por la adopción de criterios de sostenibilidad. Esta certificación es conferida en el país, bajo el sistema de terceras partes y

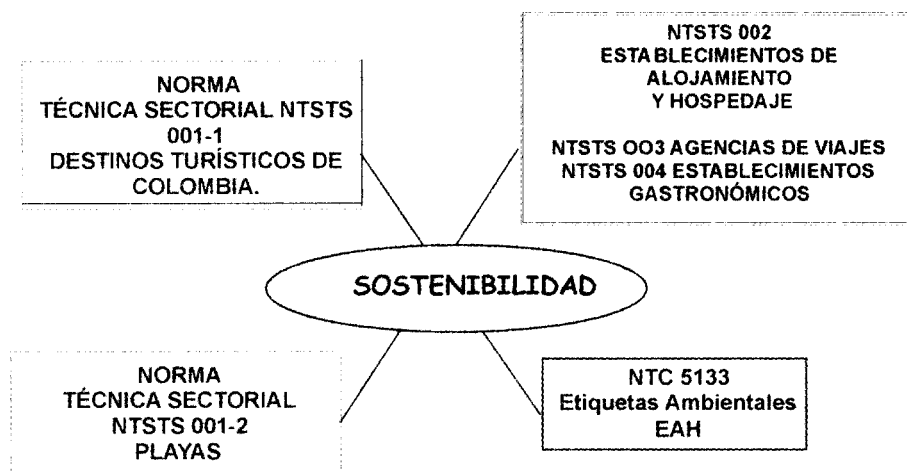


Figura 1. Normalización del Turismo Sostenible

es el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Viceministerio de Turismo, quien la otorga y confiere el Sello de Calidad cuyo distintivo es el Sol Muisca.

Existe otro grupo de normas de calidad para los prestadores, que hacen referencia a la operación de cada tipo de las empresas turísticas; a modo de ejemplo se cita la de categorización hotelera, mediante el distintivo de estrellas para los establecimientos de alojamiento, la cual tiene una amplia difusión. Importante, también, mencionar las aplicables a agencias de viajes, restaurantes y guías de turismo.

Las normas de sostenibilidad se estructuran a partir de las tres dimensiones: ambiental, sociocultural y económica, con una clara interrelación entre éstas, de tal forma que no se prioriza la adopción de criterios; todas intervienen con la misma representatividad, frente al objetivo de la sostenibilidad. Es la construcción de la sostenibilidad bajo una mirada integral.

El destino turístico (Figura 2) es entendido como la

“unidad de planificación y gestión del territorio que como espacio geográfico delimitado, define imágenes y percepciones determinantes de su competitividad en el mercado turístico. El destino turístico se caracteriza por la presencia de atractivos, infraestructura básica, planta turística, superestructura y demanda, como conjunto de bienes y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista, en la zona y por diversos grupos humanos entre los cuales se encuentra la comunidad local”⁵.

5 NTS TS 001-1.

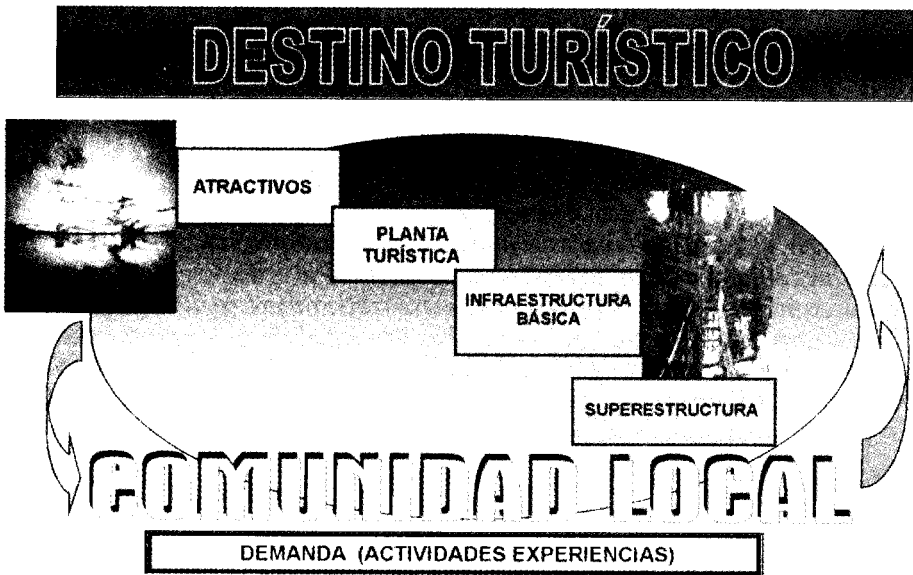


Figura 2. Destino Turístico.

Se destaca la interacción de los atractivos, los prestadores de servicios, la infraestructura y las organizaciones de apoyo. Estos cuatro componentes conforman el destino turístico con presencia de la comunidad local que en forma transversal permea el destino, siendo el núcleo receptor de los movimientos turísticos y, en consecuencia, aquella sobre la cual repercuten los efectos positivos y negativos que éstos puedan generar.

Es en este sentido que la norma precisa que los atractivos turísticos deben estar registrados mediante el inventario turístico, cuya metodología de registro y evaluación la aporta el Viceministerio de Turismo. El patrimonio cultural también cuenta con una metodología de inventario de recursos diseñada por el Ministerio de Cultura, que consulta las características propias y se considera complementaria en esta labor, ya que permite construir escenarios turísticos desde lo natural y lo patrimonial, con gran aplicación en destinos como el Amazonas.

Tal como se mencionó desde el concepto de sostenibilidad, la dimensión ambiental busca el uso óptimo del recurso manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar recursos naturales y la diversidad biológica. En este orden sus principales componentes son:

- Protección de Flora y Fauna.
- Gestión del agua.
- Gestión de la energía.

- Manejo de residuos sólidos.
- Uso de productos químicos.
- Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.
- Manejo de otros impactos ambientales.

Entendido que el patrimonio cultural de la Nación está constituido por

*"[...] todos los bienes y valores culturales que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la tradición, las costumbres y los hábitos, así como el conjunto de bienes inmateriales y materiales, muebles e inmuebles, que poseen un especial interés histórico, artístico, estético, plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, ambiental, ecológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, filmico, científico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico, antropológico y las manifestaciones, los productos y las representaciones de la cultura popular"*⁶.

La dimensión socio-cultural de la norma busca el respeto por la autenticidad socio-cultural de comunidades anfitrionas, la conservación del patrimonio cultural y sus valores tradicionales, y la contribución al entendimiento y tolerancia intercultural.

Orienta hacia la adopción, por parte del destino turístico, de programas de conservación del patrimonio cultural de la zona y promoción de los mismos, acciones de liderazgo y promoción con las organizaciones y entidades competentes, ejecución de campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales y en general a la promoción de la recuperación del patrimonio arquitectónico y el uso de materiales tradicionales en la planta turística.

El control de los riesgos sociales es otro aspecto en el que enfatiza la norma en la dimensión socio-cultural, como la drogadicción, el comercio sexual y la mendicidad. Los criterios contenidos en este aparte son:

- Códigos de conducta.
- Patrimonio cultural.
- Promoción del patrimonio cultural local.
- Conservación y buen aprovechamiento del patrimonio cultural.
- Satisfacción de la comunidad.
- Prevención del comercio sexual relacionado con la actividad turística.
- Manejo de impactos socioculturales.
- Apoyo a las comunidades.

6 Congreso de la República de Colombia. Ley 397 de 1997.

- Prevención de la mendicidad.
- Organización y formalización de vendedores ambulantes.
- Prevención de la drogadicción.
- Número de turistas.

Desde el punto de vista de las comunidades, el destino turístico debe apoyar la elaboración de productos o servicio propios, de tal forma que promuevan el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción y que resalten las características propias de la zona: así mismo apoyar la puesta en valor de actividades folclóricas y artísticas, la preservación de las tradiciones, del vestuario y de las costumbres de las comunidades anfitrionas. Para las comunidades indígenas, negras y raizales se establecerán medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación propia con el fin de conservar su integridad y cultura.

El registro mensual del número de turistas que llegan al destino y la determinación de la capacidad de carga de los atractivos turísticos complementa las acciones de planificación e implementación en torno a la adopción de criterios de sostenibilidad.

Los impactos económicos entendidos como los “Efectos o transformación que produce el desarrollo de actividades turísticas en la economía del destino turístico. Este efecto o transformación puede ser positivo o negativo”⁷, también son objeto de análisis en la norma técnica de sostenibilidad en busca de asegurar actividades viables a largo plazo con beneficios socioculturales bien distribuidos, oportunidades de empleo estable e ingresos y servicios sociales, para comunidades anfitrionas, de tal forma que el turismo contribuya a reducir la pobreza. Los criterios son los siguientes:

- Imagen y promoción.
- Satisfacción del visitante y turista.
- Generación de empleo y desarrollo de la capacidad empresarial.
- Seguridad de la comunidad, visitantes y turistas.
- Capacitación a las comunidades.
- Adquisición de bienes y servicios.
- Control del desarrollo turístico.

3. Casos Piloto

Los destinos de Puerto Nariño en el Amazonas y Playa Cristales o Playa del Muerto en el Parque Nacional Natural Tayrona se constituyen en las primeras aplicaciones de la norma en el país, actualmente en procesos y con proyección a la certificación del destino.

7 NTS TS 001-1.

En cuanto a la aplicación de la NTS TS 001-1 en Puerto Nariño, es importante destacar algunas de las características que han acompañado el proceso:

- La difusión de la Norma Técnica y la motivación a la comunidad local permitieron que la decisión para emprender el proceso se originara en el destino.
- Las comunidades indígenas en talleres de trabajo definieron sus mapas culturales, indicando en ellos los sitios y actividades que deseaban compartir con los turistas.
- El plan de acción para adelantar proyectos en torno a lograr el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad que establece la norma ha sido acogido por diferentes instituciones del orden nacional, departamental y local, de carácter público y privado, de tal forma que su ejecución hace parte de su programación. En esta forma el proceso cuenta con respaldo interinstitucional.
- La comunidad local y las comunidades indígenas hacen parte del comité local para la sostenibilidad, el cual, desde el destino, lidera el proceso con el acompañamiento y soporte de la Unidad Sectorial de Normalización.

Actualmente Puerto Nariño cuenta con la siguiente Política de Sostenibilidad:

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

PUERTO NARIÑO - AMAZONAS, COLOMBIA

Puerto Nariño en el Amazonas Colombiano es un destino que se posiciona en el escenario turístico por su diversidad cultural y natural. Somos una comunidad con sentido de pertenencia hacia nuestro patrimonio, comprometida con el desarrollo social y económico de todos. Reconocemos que el turismo posibilita la interacción entre culturas y su entorno natural, genera espacios que propician las actividades productivas y el bienestar de la comunidad receptora en lo económico, social y cultural, por lo cual expresamos los siguientes acuerdos para el desarrollo del turismo sostenible:

- Conservar el escenario natural y la tradición cultural y étnica, en el marco de un uso racional y sostenible del turismo.
- Satisfacer nuestras propias necesidades y las expectativas del turista, sin deteriorar el medio ambiente y la cultura, mediante la identificación, evaluación, seguimiento y gestión de los efectos derivados de la actividad turística.

- Afianzar y respetar los planes de vida de las comunidades indígenas que habitan el territorio, de tal forma que la actividad turística se desarrolle dentro de los marcos que estos proponen, respetando los sitios sagrados, creencias y tradiciones
- Acoger los principios consagrados en el código ético del turismo para Puerto Nariño en las dimensiones socio-cultural, ambiental y económica, y los derechos y deberes de los turistas y la comunidad local.
- Velar por la calidad de vida y la seguridad alimentaria de la población local, la participación equitativa de la misma en las actividades productivas que se deriven del turismo; lo anterior, bajo el criterio de mejoramiento continuo.
- Crear una oferta de turismo especializado basado en la diversidad biológica, cultural y de servicios turísticos.
- Brindar y promocionar bienes y servicios de calidad con criterios de sostenibilidad fomentando la competencia leal bajo los principios de cadena productiva y comercio justo, lo cual se verá apoyado por un sistema de información turística confiable y de fácil acceso a todos los actores.
- Diseñar campañas de promoción y divulgación basadas en el respeto por las comunidades locales y su cultura.
- Propender por la creación de empresas turísticas por parte de la comunidad local y fortalecer el mejoramiento continuo.
- Reconocer la educación y la capacitación como un factor que aporta al destino y a sus empresas criterios de calidad y sostenibilidad para la adecuada prestación del servicio turístico. Como complemento el destino propenderá por sensibilizar a turistas y visitantes en procura de la valoración y respeto al patrimonio natural y cultural.

EN PUERTO NARIÑO PROTEGEMOS, RECUPERAMOS Y CONSERVAMOS LO NUESTRO Esta política ha sido construida en forma participativa por diferentes grupos de la sociedad civil y del gobierno local durante el proceso para adoptar criterios de sostenibilidad.

(Agosto de 2008)

Dentro de otras acciones que también se encuentran en ejecución en torno a los criterios de sostenibilidad merecen mención el estudio *Comercio Sexual a partir de los Viajes y el Turismo*, caso de estudio aplicado a la ciudad de Cartagena, el cual propone un modelo de prevención a esta situación. Actualmente se cuenta con el apoyo de la Oficina de las Naciones Unidas para Colombia contra la droga y el

delito mediante convenio suscrito con la Universidad Externado de Colombia. En Nuquí y Bahía Solano, Chocó, se aplicó la Guía para la Formulación de Planes de Negocio con criterios de sostenibilidad en torno a la gestión turística que adelanta la operadora comunitaria Mano Cambiada el cual, además de los contenidos propios del plan, contempla las matrices aplicadas para el diseño y monitoreo de los criterios de sostenibilidad en el destino, acción que se ve soportada en el estudio de caracterización de la demanda por ecoturismo.

Leticia: toda la Amazonia en un solo lugar

Plan sectorial de turismo para Leticia y el Trapecio Amazónico colombiano*

*Germán I. Ochoa¹, Diego F. Builes², Iván Carroll³,
José J. Carvajal⁴, Lina Marcela Gallego⁵*

1. Presentación

El turismo es quizás el sector que genera más expectativas en la actualidad en la zona del Trapecio Amazónico y la trifrontera Colombia, Brasil y Perú. Este plan es uno de los resultados de estas expectativas y tiene un objetivo muy puntual: hacer un alto en el camino, recoger los estudios anteriores, extraer los aspectos más relevantes, sintetizarlos y avanzar sobre las estrategias, programas y proyectos planteados. Este Plan responde igualmente al primer compromiso trazado en la Agenda Interna de Productividad y Competitividad del Amazonas (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Cámara de Comercio del Amazonas, 2005) que consiste en hacer un balance de los documentos elaborados sobre el turismo en el Trapecio Amazónico.

Este Plan se origina en una solicitud de la Oficina de Turismo de la Secretaría Municipal de Medio Ambiente y Desarrollo Productivo de la Alcaldía de Leticia a investigadores de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Amazonia, quienes han venido adelantando -durante los últimos tres años- proyectos para conocer las implicaciones del turismo en el Trapecio Amazónico y la triple frontera Colombia, Brasil y Perú. La Alcaldía como la Universidad aportaron los recursos necesarios para elaborar ésta, que hemos denominado la primera versión o versión preliminar. El trabajo se realizó durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2007

* La versión que se presenta en este libro de Memorias del Seminario Turismo en la Amazonia es una síntesis del Plan elaborado por el grupo interdisciplinario y entregado a la Alcaldía en diciembre de 2007. Se hizo una revisión general del texto y se incluyeron algunas modificaciones en especial en los Cuadros 2 y 3.

Se agradece el apoyo de Max Oldenburg en las gestiones y la organización de los talleres en los cuales también destacamos la participación de Marcela Orjuela.

- 1 Profesor Universidad Nacional de Colombia Sede Amazonia. Coordinador.
- 2 Magíster en Estudios Amazónicos. dfbuiles@yahoo.com
- 3 Economista. Estudiante Maestría en Estudios Amazónicos.
- 4 Estudiante Maestría en Estudios Amazónicos. jjcarvajalc@yahoo.com.ar
- 5 Antropóloga. Estudiante Maestría en Estudios Amazónicos. analinfo@yahoo.com

y fue liderado por un grupo multidisciplinario con una importante trayectoria y con experiencia en temas sociales, culturales, biológicos y ambientales de la Amazonia.

Este Plan no es un estudio más y tampoco parte de cero, y esto tiene relación directa con la metodología asumida que se compone de: revisión de los antecedentes del Plan que incluyó todos los documentos, estudios y planes sobre el turismo en Leticia y el Trapecio y aquellos otros que, hablando sobre la Amazonia en general o una parte de ella, abordaron la problemática turística en la parte colombiana. Se revisaron 25 documentos en total. En el análisis de estos documentos se hizo énfasis en las estrategias, programas y proyectos planteados. Una vez identificados, el grupo de trabajo los priorizó de acuerdo con su importancia que estaba dada por: aludir a factores estructurales (como infraestructura e instituciones) o recurrentes (como organización, formación de recursos humanos, educación ciudadana, entre otros). Es necesario mencionar que tanto la selección como la priorización se basaron en dos de los trabajos más recientes y relevantes sobre el turismo en el Trapecio Amazónico: el estudio de la Fundación de Patrimonio Ambiental⁶ y Agenda Interna de Productividad y Competitividad del Amazonas⁷.

Una vez priorizados, fueron sintetizados para socializarlos con las personas de la sociedad local vinculadas al turismo, en dos talleres realizados en la Universidad Nacional de Colombia Sede Amazonia. En el primer taller se socializaron los programas, proyectos y estrategias priorizados, mencionando su origen, y se motivó a los participantes para incorporar nuevos proyectos y se inició la redacción de los más relevantes. Este ejercicio de desarrollar algunos de los proyectos se continuó en el segundo taller.

Los proyectos seleccionados y que se empezaron a redactar con los participantes en los talleres fueron agrupados en estrategias y son el principal producto de este Plan. Una síntesis de las Estrategias y los proyectos se encuentra en el Cuadro 4.

6 En el año 2004, la Fundación Patrimonio Ambiental desarrolló un proyecto con varios componentes que incluía el Diseño de Productos Turísticos, el Diagnóstico de Turismo de Aldea, la Investigación de Mercados Potenciales para la oferta turística y las Estrategias de Comercialización Nacional e Internacional. El proyecto se hizo en el marco del Programa desarrollo productivo sostenible del Amazonas Colombiano –Prosac Fase III - Fomipyme - gestionado por la Cámara de Comercio del Amazonas.

7 En el año 2004 el Ministerio de Comercio Industria y Turismo y la Cámara de Comercio del Amazonas lideraron la Agenda Interna de Productividad y Competitividad para el Amazonas. Este ejercicio, que contó con amplia participación de las instituciones y sociedad local en Leticia, arrojó como resultado la Matriz de competitividad para el turismo y otros sectores de importancia económica local.

El plan se organiza así⁸: en una primera sección se considera el estado del arte donde se presenta una revisión y análisis de la documentación sobre el turismo en la Amazonia y en particular sobre el Trapecio Amazónico. En el punto Tres se presenta una síntesis del Marco legal e institucional a escala nacional y local que abre paso al estado actual del turismo en la frontera que comprende una descripción del sector institucional, el inventario turístico y el estudio de mercado que se enfoca en el comportamiento de la demanda. Los puntos cinco, *Visión del Plan* y seis, *Estrategias y Proyectos*, avanzan sobre el camino trazado. En el punto número siete, *Proyectos extractados y redactados*, se recogen analíticamente los proyectos planteados en los documentos anteriores y mejorados en los talleres con agentes locales. Se presentan agrupados por estrategias como categorías prioritarias. El documento finaliza con la bibliografía que incluye los documentos sobre turismo en la Amazonia y la frontera.

Se recomienda a las instituciones, empresas y ciudadanía interesada en el devenir del turismo retomar los proyectos planteados pues constituyen el punto más avanzado en el ámbito local y regional sobre lo que se quiere, lo que se tiene y lo que falta.

2. Estado del arte. Revisión y análisis de la documentación

Una de las principales fallas en la planeación y manejo del turismo en el Municipio y el Departamento, y que es urgente corregir en el ámbito institucional y también con participación de la ciudadanía, es el deficiente manejo de la información que sobre el sector se genera. Para la elaboración de este plan hemos logrado conseguir casi todos los documentos sobre el turismo en Leticia, el Departamento y la Amazonia, pero no ha sido tarea fácil. Planes y estudios perdidos, consultorías con interesantes propuestas pero sin socializar y pérdida de contacto con los autores de los trabajos para solicitar copia, son algunos de los puntos que hacen parecer como si el dinero que se invierte en estos trabajos fuera muy poco aprovechado. Si se continúa con la cultura de contratar estudios y no poner en práctica lo que recomiendan ni éstos ni los ya existentes, va a ser muy difícil consolidar el sector.

Los documentos que abordan el turismo en Leticia tienen algo más de diez años durante los cuales se han elaborado varios estudios que, a la vez de ser producto de, han aumentado las expectativas sobre el sector. Como se mencionó en la presentación, se revisaron los estu-

8 En la versión completa del Plan (entregado a la Alcaldía) se presenta una síntesis de las principales características biofísicas, ambientales, socioculturales y económicas de Leticia y el Trapecio Amazónico. Esta parte se omitió para no hacer muy denso el texto.

dios sobre el turismo en Leticia, el Trapecio Amazónico, (planes de desarrollo, consultorías) la frontera y la Amazonia en general que incorporan a la Amazonia colombiana en su análisis.

Como otro aporte al sector, la Universidad Nacional de Colombia Sede Amazonia ha iniciado una base de documentación en donde reposan todos los documentos citados, de manera que sean de fácil acceso al público en general.

A continuación se reseñan los documentos más relevantes que se han revisado, destacando sus aportes en el contexto del Plan Sectorial. Todos los documentos revisados están citados en la bibliografía que se encuentra al final del plan entregado a la alcaldía.

- El primer documento –del cual se tiene referencia a escala local–, elaborado por Flor Ángela Martínez en 1996, tiene la bondad de anexar copia de los principales documentos legales que constituyen el inicio de la institucionalización del turismo en Leticia.
- Un documento completo y propositivo es el *Plan Estratégico para el desarrollo ecoturístico* presentado por el Grupo Consultor Hotelería y Turismo Ltda. (1997). En uno de los primeros talleres con participación de la comunidad se identificaron impactos, necesidades y aportes del turismo. Se hace un balance de la situación con base en un diagnóstico interno y externo buscando motivar el desarrollo del sector. También se plantea por primera vez una Misión y una Visión del Plan con el planteamiento de Estrategias y Programas de largo alcance. Se hace un intento por recoger el primer análisis de los visitantes al Departamento. Es de destacar que desde esa época se plantearon las principales debilidades y retos del sector que no son muy diferentes a las que se enfrentan en la actualidad.
- En 1999 se celebró un contrato de prestación de servicios entre la Universidad de Girona y la Organización de Estados Iberoamericanos para la realización del *Proyecto de desarrollo integrado de ecoturismo en el marco del departamento del Amazonas* (Fraguell M. y Castañer M., 1999). Como producto de este estudio se publicó un artículo (Fraguell et al., 2002) en el cual se presentaron tres aspectos básicos: Ecoturismo y desarrollo sostenible en el Trapecio y las potencialidades y debilidades de esta área. Partiendo del Ecoturismo como marco conceptual se considera un sector alternativo, especialmente adecuado para aquellas zonas de una extrema fragilidad como el Trapecio. Destacando la importancia de la participación activa de las comunidades locales en los procesos ecoturísticos, se propone que estos sean el motor del desarrollo sostenible de la zona. Además los autores consideran que el carácter integrado e integrador del ecoturismo lo convierten en un instrumento institucional

para proteger formas de vida tradicionales así como la preservación de espacios naturales. Este documento es el más aludido en la zona pero, además de ser difícil de conseguir sus recomendaciones, no se han puesto en práctica.

- En el año 2000, Armando Silva, miembro del Banco de la República de Leticia, escribió *Turismo en el Amazonas. Diagnóstico y Plan de Acción* en el cual hace un recuento básico de la situación y motiva a los actores a ser más comprometidos con las iniciativas de asociación e innovación en los destinos y propone algunas acciones puntuales como la Agremiación de Operadores Turísticos y la creación de un Centro de Convenciones. Luego de hacer una comparación con el turismo en San Andrés termina recalcando que “debe repensarse todo el funcionamiento del sector en el departamento si se desea posicionar al Amazonas como un destino con proyección [...] con posibilidades de desarrollarse y jalonar la economía regional, convirtiéndose en un generador de empleo y un instrumento para atraer recursos [...] a la región”.
- En la *Agenda Prospectiva de Ciencia y Tecnología para el departamento del Amazonas* (Valdés, 2003:93) se mencionó al “ecoturismo como la oportunidad de cualificar y por tanto hacerlo un mejor negocio, de manera que sea más rentable, grande y en consecuencia generador de riqueza y empleo”. En el trabajo se aborda con detenimiento el análisis del concepto de “rareza” que es definida como aquellas características que hacen tan particular la región y que por supuesto se refieren a las potencialidades y limitaciones para el desarrollo del turismo. Además de mencionar el turismo, este documento debe ser retomado por las instituciones y autoridades pues plantea las principales dificultades para el adecuado desarrollo del Departamento.
- También en 2003, se planteó por parte de la alcaldía la posibilidad de convertir a Leticia en un “*Distrito Ambiental y Ecoturístico*”. Sobre este tema se realizaron varios eventos y documentos. La iniciativa tenía sus principales dificultades por la magnitud de los cambios que eran necesarios en el ámbito constitucional y las resistencias encontradas en el ámbito local.
- En 2004 se llevó a cabo en Manaus el “*Seminario de Ecoturismo Regional Amazónico*” impulsado por la Organización del Tratado de Cooperación Amazónica -OTCA, Conservación Internacional y la Agencia de Cooperación Alemana -GTZ, entre otras. Este evento buscó promover el intercambio de experiencias sobre ecoturismo a varios niveles con el fin de establecer líneas de acción a medio plazo, para impulsarlo como mecanismo para el desarrollo sustentable de la región. En ese marco se presenta el informe de diagnóstico “*Estado del Arte del Ecoturismo en la*

Región Amazónica", (Burneo, 2004) el cual buscaba conocer la situación del ecoturismo a la fecha, analizando los aspectos generales del desarrollo turístico, el ámbito legal e institucional, un breve diagnóstico del ecoturismo y las experiencias relevantes en este sector para los países de Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador, Guyana, Perú y Venezuela.

Como conclusiones para el caso específico del Amazonas colombiano, se señala que el ecoturismo constituye una herramienta eficiente para la conservación de áreas naturales del país; se destaca la potencialidad del turismo internacional como rubro importante y se enfatiza en que el ecoturismo debe ser diferenciado del turismo convencional y ser promocionado de manera estratégica. Algunos de los principales aspectos a superar para lograr el desarrollo de la actividad turística en la región amazónica son: a) Cooperación y coordinación interinstitucional insuficiente. b) Inexistencia de planes y políticas de mediano y largo plazo. c) Falta de normatividad jurídica, regulaciones y mayores incentivos a la actividad turística. d) Infraestructura de transporte deficiente y e) Falta de estrategias de mercadeo nacional e internacional. Igualmente recomienda incluir a las comunidades y a las reservas privadas en la inversión del ecoturismo, así como trabajar en esquemas de inversión conjunta del sector público, el privado, las ONG y el sector académico para diseñar programas atractivos y sostenibles (Burneo, 2004: 47)⁹.

- También durante el 2004, por iniciativa del gobierno colombiano, la Organización de Estados Americanos (OEA) y el Convenio Andrés Bello, la Unión Temporal Turismo para la Amazonia elaboró un "*Plan Estratégico de Turismo para la Región Amazónica de Colombia, Ecuador y Perú*" (Unión Temporal Turismo para la Amazonia, 2004). En su voluminoso Informe Final se puede encontrar tal vez la más completa descripción de la situación actual, perspectivas y riesgos del turismo en los ámbitos ecosistémico, social y económico de la Cuenca Alta del Amazonas. Además de ser destacable la relación que hacen del turismo en la cuenca alta con toda la Amazonia y al resto de áreas en los diferentes países, el estudio resalta la importancia que debe tener en todo el proceso turístico el papel de las comunidades indígenas y su territorio, destacando que "La participación de las comunidades en el área colombiana actualmente es la más tímida de la región" (2004: 163). Igualmente, destaca la necesidad de lograr diálogos entre todos los actores de la cade-

9 Sobre la importancia de buscar esquemas de trabajo conjunto entre el sector público, privado y ONG's se recomienda ver los resultados expuestos por Javier Gordillo y Marcelo Arze en esta misma publicación. N. del E.

na para evitar posiciones radicales en contra del turismo con argumentos poco válidos, dada la realidad actual.

- Fundamental para entender los retos y avances del ecoturismo en el Trapecio es el importante trabajo adelantado durante más de 15 años por el *Parque Nacional Natural Amacayacu* en conjunto con las comunidades con las que se superpone su territorio. En este proceso se encuentran con claridad los conflictos de las diferentes visiones del territorio y el encuentro entre la economía capitalista dirigida por el desarrollo y la economía de subsistencia. Este es quizás el proceso que mayores experiencias ha arrojado en términos de las implicaciones del turismo.

El panorama se ha hecho más complejo por el inicio, en 2005, de la *Concesión de los Servicios Ecoturísticos* del Parque. Esta modalidad de prestación de servicios ha generado controversia y ha encontrado dificultades porque significa una especie de ruptura del proceso de construcción del lenguaje común entre “Parques” y “comunidades” en la medida en que los nuevos operadores del ecoturismo tienen una visión más comercial/hotelera.

Con la entrada de la Concesión se hizo uno de los pocos ejercicios, si no el único, de empezar a estimar la capacidad de carga de los ecosistemas del Trapecio Amazónico implicados en el turismo. Independiente de los resultados y las críticas que ha recibido la modalidad utilizada, el estudio permite entender conflictos de usos de recursos y el territorio cuando éstos obedecen a dos lógicas diferentes. Como producto de este trabajo se tiene el Informe de “*Programa Gavilán Tatatao*” que es muestra del trabajo coordinado en más de 20 talleres con integrantes de las comunidades y el Parque Nacional Natural Amacayacu¹⁰.

- En agosto de 2007 se realizó en la Universidad Nacional de Colombia Sede Amazonia un “*Foro de evaluación de los dos primeros años de la Concesión*”¹¹. En este evento se plantearon las diferentes posiciones frente a la Concesión: de un lado la gente de “Parques” resaltó el aporte de la Concesión en asumir la responsabilidad de atender a los visitantes; de otra parte los concesionarios presentaron sus avances y logros empresariales reflejados en la inversión que excede los requisitos y el aumento de visitantes. Por último, los tour operadores de Leticia se quejaron porque la concesión ha implicado la exclusión de agentes de la cadena turística, ha generado dificultades para acceder a

10 A propósito ver los diferentes informes del Programa Gavilán Tatatao producidos por profesionales del Parque Nacional Natural Amacayacu en Leticia.

11 Para conocer las memorias de este Foro se puede remitir a los investigadores que realizaron este Plan y a los funcionarios del Parque Nacional Natural Amacayacu en Leticia.

destinos asociados al parque y ha creado confusión en los turistas por el hecho de que algunos empleados de la concesión aprovecharán para hacer promoción de sus servicios en desmedro de lo ofrecido por éstas.

- Uno de los trabajos recientes más completos sobre el Trapecio Amazónico es la Consultoría realizada a finales del 2004 por la Fundación Patrimonio Ambiental que se encargó de realizar un *“Diagnóstico y propuesta de gestión para el turismo de aldea en comunidades indígenas”* y el *“Diseño de productos turísticos para el Amazonas”*. El proyecto turismo de aldea buscaba identificar las comunidades interesadas en vincularse a él, diagnosticar la oferta turística, ambiental y cultural basada en recursos naturales, patrimonio oral e intangible, y generar lineamientos y recomendaciones para la implementación del turismo de aldea. En el mismo sentido se plantea que el ecoturismo no ha sido en realidad tan inofensivo como su definición pretende que sea, ya que explota lugares a los que el turismo masivo no accedía, afectando recursos naturales y manifestaciones culturales de las poblaciones locales.

El documento menciona cómo el desarrollo turístico en poblaciones indígenas ha llevado a operadores y funcionarios a concebir a los indígenas como un objeto turístico, como un bien comercial. Se plantea como necesaria la participación de las comunidades indígenas en la toma de decisiones para que resuelvan –si quieren hacer uso de su potencial turístico– la manera en que quieren y les conviene desarrollarlo. Este tipo de participación busca que no se ocasionen daños ambientales ni se violen los derechos humanos y que la repartición de los recursos económicos adquiridos por medio del turismo de aldea sea equitativa, justa y proporcionada.

En cuanto al *“Diseño de productos turísticos para el Amazonas”*, se propone la estructuración de Productos Especializados, con la caracterización de atractivos actuales y potenciales que podrían impulsarse a mediano y largo plazo, teniendo en cuenta las tendencias de la oferta y de la demanda. Partiendo de un diagnóstico de la oferta de productos y servicios para el 2004, se pretende aportar herramientas concretas en la implementación de la *“Estructura de productos especializados”* y se plantean estrategias que conducen a unos perfiles de proyectos que servirán como instrumento, para la gestión de recursos. Se propone que el producto turístico se base en la comprensión de los aspectos del patrimonio natural y cultural. Y se resalta la importancia de la continua investigación y asesoramiento por parte de las entidades locales.

Dentro del plan de trabajo, se formuló una matriz DOFA a partir de información secundaria, información primaria y la

validación con los actores del sector que participaron en talleres y entrevistas. Se trató en la matriz la planificación del producto, el producto en sí mismo, la imagen, las facilidades turísticas, el servicio, la calidad turística y la operación. Se destacó el recurso humano y su relación con los factores de producción. Planteando que el diseño y ejecución de un producto turístico que considere productos y servicios propuso que el recurso humano sea profesional y competitivo.

- La “*Agenda Interna de productividad y competitividad*” vino a complementar los ejercicios anteriores. Integrada por múltiples actores, la Agenda dejó plasmados en la Matriz de Compromisos los principales “Problemas, Estrategias y Acciones del turismo” así como la visión del sector para el año 2020: “El Amazonas será el primer centro nacional de ecoturismo, etnoturismo, académico y científico en el eje Iquitos-Manaos en la Amazonia Colombiana”¹². Como producto de este ejercicio se escribió también una tesis de Especialización en Estudios Amazónicos (Porras, 2005).
- El diagnóstico más reciente en el Trapecio fue realizado a mediados del 2007 en Puerto Nariño (Murillo, 2007). En este documento se hace un énfasis en dos de los lugares de mayor demanda turística en la historia del Trapecio como son los Lagos de Tarapoto y el área urbana del municipio, resaltando la necesidad de regular su utilización, mitigar el impacto ambiental ocasionado y buscar un mayor beneficio económico para la población local como producto de su aprovechamiento.

3. Marco legal e institucional del turismo a escala nacional y local

Diferentes políticas y marcos institucionales (Cuadro 1) han reconocido la importancia económica del sector turismo. Algunas políticas se han propuesto mejorar la imagen de Colombia en el exterior, la cual se ha visto deteriorada por el conflicto armado (CEDE, 2006: 9). Fue entonces con la Ley 300 de 1996 –Ley General de Turismo– que el gobierno alcanzó un ambicioso marco de políticas. Por una parte se estableció la reestructuración de la Corporación Nacional de Turismo (liquidada con el Decreto 1671 de 1997) cuyas funciones pasaron al Fondo de Promoción Turística y a PROEXPORT (CEDE, 2006: 9).

¹² No tiene sentido repetir lo planteado en ese ejercicio de coordinación. Nos hemos permitido extraer de los cuadros síntesis, algunos proyectos e ideas de proyectos para mejorarlos en los talleres y dejarlos plasmados en el capítulo de Estrategias y Proyectos. De hecho este Plan Sectorial avanza en una de las acciones, una de las cuales era “Realizar un análisis documental con base en los estudios existentes”.

Cuadro 1.
Marco institucional del sector turismo a nivel nacional

| Políticas | Instituciones | | |
|-----------------------|--|---------------------------|-------------------------|
| | Públicas | | Privadas |
| | Nacionales | Locales | |
| Diseño | Dirección de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo | Alcaldías y Gobernaciones | ANATO, COTELCO, ACODRES |
| Promoción doméstica | Fondo de Promoción Turística | | |
| Seguridad | Policia de Turismo | | |
| Transporte | Aerocivil, Invias | | |
| Parques Naturales | Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial | | |
| Monumentos Nacionales | Ministerio de Cultura | | |
| Visados | Cancillería | | |
| Financiamiento | Bancoldex-Finder | | |
| Promoción externa | Proexport | | |

Tomado de CEDE (2006)

Por otra parte, la Dirección Nacional de Turismo –DITUR, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo –MINCOMERCIO, se convirtió en la instancia del Gobierno Nacional encargada de la ejecución y diseño de la Política Sectorial, de la administración del Registro Nacional de Turismo –RNT– y de brindar apoyo técnico y coordinación a las diferentes oficinas locales de turismo (CEDE, 2006: 12). Actualmente ha cambiado el estatus institucional y estas funciones pasaron al Viceministerio de Turismo del Mincomercio. Bajo la supervisión de éste opera el Fondo de Promoción Turística –FPT– que es administrado por un consorcio de los gremios de los hoteles y establecimientos de hospedaje afiliados a COTELCO, las agencias de viajes y turismo en ANATO y los restaurantes y bares en ACODRES (CEDE, 2006: 12).

De igual forma, la Ley 300 estableció la elaboración del Plan de Turismo Nacional y Sectorial y reconoció la autonomía local para elaborar sus equivalentes departamentales, distritales y municipales. Agregó nuevos instrumentos para que las autoridades locales promuevan el turismo, adicionales a lo mencionado en el Decreto 2131 de 1991 para las Zonas Francas Turísticas. Así mismo, la Ley 300 estableció una contribución parafiscal¹³ con destino al FPT para la promoción y el fortalecimiento de la competitividad del sector. También se hizo obligatoria la inscripción de los oferentes turísticos en el

13 Contribución parafiscal del 2,5 por mil sobre el valor de las ventas para establecimientos hoteleros y de hospedaje, las agencias de viajes y los restaurantes turísticos.

RNT. Mediante esta Ley se creó la Policía de Turismo con funciones de vigilancia, control e información de los atractivos turísticos. La Ley 300 se reflejó en el Plan de Desarrollo de 1998 (DNP) y al turismo se le consideró como un elemento importante dentro del Plan de Exportaciones (CEDE, 2006: 10).

Recientemente la Ley 300 se modificó por la Ley 1106 de 2006 o nueva Ley de Turismo que incluye la ampliación de la base de contribuyentes responsables del pago de la contribución parafiscal destinada a la promoción del sector y la creación de un impuesto que se cobrará a los visitantes extranjeros, con lo cual se busca un mayor crecimiento del sector con la posibilidad de destinar los recursos a la competitividad, el mercadeo y la promoción doméstica e internacional.

Por otra parte, la nueva Ley promueve la celebración de contratos, a través del Mincomercio, con el sector privado del turismo para la administración del FPT. Además, establece que los recursos del Fondo deben utilizarse, entre otros aspectos, para financiar la ejecución de políticas de prevención y campañas para la erradicación del turismo sexual con menores de edad.

Otro referente legal en relación con el turismo es la Ley 788 de 2002. Mediante ésta, se estableció la exención del impuesto de renta para la prestación de servicios hoteleros, así como también para las ampliaciones y remodelaciones hoteleras por un período de 30 años y para proyectos de ecoturismo por un período de 20 años (CEDE, 2006: 11).

Con base en estas políticas se elaboró el Plan sectorial de turismo "*Turismo para un nuevo país 2003- 2006*". Adicionalmente, se identificó al ecoturismo como una herramienta fundamental para afianzar la competitividad turística del país, impulsar la producción y comercialización de bienes y servicios ambientales, definidas en el plan estratégico nacional de mercados verdes. Estos argumentos sirvieron de base para la creación de la Política para el Desarrollo del Ecoturismo del año 2003, cuyo objetivo general es "fortalecer y diversificar la actividad Ecoturística, teniendo como referente esencial su desarrollo sostenible" (Ministerio de Medio Ambiente et al., 2003) .

En el contexto del Plan Sectorial para Leticia y el Trapecio es necesario mencionar que la Política establece las siguientes líneas estratégicas, consideradas como una secuencia lógica para la viabilidad del ecoturismo: 1) Ordenamiento y planificación de las áreas; 2) Determinación de los requerimientos de infraestructura, planta turística y actividades permitidas; 3) Establecimiento de programas de monitoreo y aplicación de correctivos para los impactos negativos; 4) Determinación de las responsabilidades de los actores locales y regionales; 5) Formación, capacitación y sensibilización de los actores regionales y locales; 6) Investigación de mercados y diseño del producto ecoturístico;

7) Desarrollo de estándares de calidad para el servicio; 8) Fortalecimiento de organizaciones empresariales de base para la prestación de servicios; 9) Promoción y comercialización de los servicios.

Si bien estas líneas estratégicas se establecen para el nivel nacional, es obligación de las regiones adaptarlas, mejorarlas y, si es necesario, cuestionarlas, dadas las particularidades locales. Para el caso del Trapecio es imprescindible una línea estratégica que resalte las particularidades culturales de los grupos indígenas y dialogue efectivamente con las diferencias y complejidades del encuentro entre dos formas de economías diferentes: la capitalista y la de subsistencia.

Otra política que ha tenido implicaciones sobre el turismo en Leticia es la Participación Privada en el Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia. A pesar de que el ecoturismo es una de las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales -UAESPNN, los altos costos de mantenimiento y de operación, con limitaciones presupuestales y técnicas, consumían importantes recursos financieros. Estas razones motivaron al Consejo Nacional de Política Económica y Social -CONPES- para definir los Lineamientos que Promuevan la Participación Privada en la prestación de los servicios ecoturísticos en el Sistema de Parques Nacionales Naturales -SPNN, consignados en el documento 3296 de 2004 (CONPES, 2004).

Del total de las áreas del SPNN (49), se determinó que seis eran las de mayor vocación ecoturística. Estas fueron: Parque Nacional Natural de Tayrona, Gorgona, Amacayacu, Los Nevados y los Santuarios de Fauna y Flora de Iguaque y Otún Quimbaya (CONPES, 2004). En el caso del PNN Amacayacu, la licitación fue ganada por el Consorcio de las empresas privadas Aviatur, Decameron y Cielos Abiertos¹⁴, las cuales administrarán los servicios ecoturísticos hasta el año 2015.

Adicionalmente, vale mencionar algunos antecedentes oficiales de la institucionalización del turismo en el Amazonas son los siguientes (Martínez, 1996):

- Ordenanza No. 045 de julio 11 de 1995. Por la cual se dictan normas para el funcionamiento de los servicios turísticos para el Departamento del Amazonas, tales como la creación del Jardín Botánico de Leticia, una contribución (\$5.000) que debían cancelar los turistas nacionales o extranjeros y otras normas. Actualmente se cobra una contribución de \$14.500 a los no residentes a su llegada al aeropuerto de Leticia. Es necesario mencionar que hasta el año 2007 este dinero no era destinado para

¹⁴ Aviatur es la agencia de viajes más grande de Colombia; Cielos Abiertos hace parte de la organización Aviatur y Decameron es una multinacional de hoteles con su casa matriz en Panamá y con el funcionamiento de un hotel en la ciudad de Leticia.

el fortalecimiento del sector turístico sino para pago del servicio de la deuda municipal.

- Acuerdo No. 078 de mayo 24 de 1994. Por el cual se dictan normas para el control, preservación y defensa del patrimonio ecológico en el municipio de Leticia, se impone una contribución y se dictan otras disposiciones.
- Decreto No. 004 de febrero 5 de 1996. Por medio del cual se reglamenta el acuerdo número 078 de mayo 24 de 1994.
- Acuerdo No. 049 de marzo 7 de 1996. Por medio del cual se modifica el acuerdo No. 078 de mayo 24 de 1994.

4. Estado actual del turismo en la frontera

4.1. Institucionalidad

Son múltiples las instituciones y agremiaciones del nivel local y del nacional que se relacionan directa o indirectamente con el turismo en la Amazonia. La Cámara de Comercio, el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA y el Parque Nacional Natural Amacayacu han ejercido un liderazgo gracias a sus respectivas funciones y misiones. Otras instituciones como los colegios, las Asociaciones y comunidades indígenas han venido implementando programas o políticas para asumir su responsabilidad frente al sector. En el Cuadro 2 se puede observar una síntesis de las instituciones relacionadas con el turismo en Leticia y el Trapecio Amazónico¹⁵.

4.2. Inventario turístico

El producto turístico regional se conforma con atractivos de los tres países. La creciente demanda hacia productos diversificados en la actividad turística es una tendencia observada en los últimos años a escala mundial. Los turistas provenientes de los países emisores demandan la creación de nuevos segmentos y productos. La saturación de la oferta de "Sol y Playa" ha dado lugar a nuevas búsquedas en la industria del turismo por productos en nuevos destinos. El turismo tiende hacia un perfil de un turista más educado y comprometido con los principios del Desarrollo Sostenible y esta tendencia abre paso a una nueva necesidad dentro de la industria turística. La Amazonia es incorporada dentro de esa nueva tendencia expansiva del mercado como un destino con ofertas de ecoturismo, etnoturismo y turismo de naturaleza¹⁶.

15 Un análisis detallado de la institucionalidad del turismo en el Trapecio Amazónico y la frontera es adelantado por Germán Ochoa en su tesis doctoral: El turismo como instrumento de desarrollo para la triple frontera Colombia, Brasil y Perú.

16 Para profundizar sobre la forma en que la Amazonia se inserta en el mercado turístico mundial ver el artículo de Ochoa G. y Palacio G. en esta misma publicación.

Cuadro 2.

Instituciones relacionadas con el turismo en Leticia y el Trapecio Amazónico

| Nivel | Institución | Relación con actividad turística |
|---|--|--|
| Nacional | Ministerio de Comercio, Industria y Turismo | Plan Nacional Sectorial de Turismo. Diseño de políticas para el sector. Apoyo en Agenda Interna de productividad |
| | Policía Ambiental | Seguridad ciudadana y apoyo informativo para nacionales y extranjeros. Manejo de registros sobre huéspedes en hoteles |
| | Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, regional Amazonas, Centro multisectorial Leticia | Educación y transferencia de programas para el desarrollo empresarial, tecnológico y productivo de acuerdo con las potencialidades regionales. Formación permanente en áreas relacionadas con el clúster |
| | Universidad Nacional de Colombia Sede Amazonia. | Proyectos de pregrado, maestría en Estudios Amazónicos y doctorado sobre dinámicas, sociales, económicas y ambientales del turismo |
| | | Sendero de interpretación y educación ambiental |
| | | Seminario Internacional Turismo en la Amazonia, 2008 |
| | Sistema Nacional de Parques Naturales | Implementación y control de políticas relacionadas con el sistema de parques nacionales y el sistema nacional de áreas protegidas SINAP. |
| | Universidad Externado de Colombia | Certificación de Puerto Nariño como destino sostenible. En proceso. |
| | Instituto von Humboldt | Iniciativas de comercio verde y ecoturismo. Apoyo al proceso de certificación de Puerto Nariño como destino sostenible. |
| PROEXPORT | Apoyo en el diseño e implementación de una estrategia de comercialización del destino. | |
| Regional y departamental | Cámara de Comercio del Amazonas | Formación, capacitación y promoción del desarrollo de la comunidad empresarial de los diferentes sectores dentro de la región. |
| | | Agenda Interna de Productividad y Competitividad |
| | | Formulación de proyectos en comunidades indígenas |
| | Fondo de Promoción Ecoturística del Amazonas | Asociar a los integrantes del Clúster a nivel local, promocionar el destino promover eventos. Interlocutor con las instituciones |
| | DAFE Departamento, Administrativo de Fomento Ecoturístico | Fomento de la actividad como una alternativa económica. Participación en Ferias y promoción nacional e internacional. |
| | Parque Nacional Natural Amacayacu | Administración, educación para la conservación del patrimonio natural y cultural. Trabajo permanente con seis comunidades |
| Determinación de la capacidad de carga de los senderos de las seis comunidades aledañas al parque, Programa Gavilán Tatatao | | |
| Corpoamazonia | Fortalecer empresas o grupos asociativos en mercados verdes. Hacer seguimiento a los proyectos identificados dentro de los planes de acción. | |
| Municipales e indígenas | Alcaldía de Leticia | Oficina municipal de turismo |
| | | Plan Sectorial de Turismo |
| | Alcaldía de Puerto Nariño | Administración y de programas para el fortalecimiento del sector. Proceso de certificación como destino sostenible. |
| | Asociaciones indígenas: Acitam, Azcaita, Aticoya | Mandato Indígena sobre turismo. Formulación de la ley y la política indígena. Protección cultural y vigilancia de los derechos de las comunidades indígenas. Incorporación del turismo en Planes de Vida |
| | Comunidades indígenas y asociadas al PNNA | San Martín, Palmeras, Mocagua, Macedonia, El Vergel y Zaragoza; Programa Gavilán Tatatao con PNNA y Concesión Amacayacu para el monitoreo del ecoturismo. |
| | Colegio Inem | Énfasis del bachillerato en ecoturismo. |
| | Cristo Rey | Formulación de proyectos de investigación en el área. |
| | Colegio Sagrado Corazón | Bachillerato con énfasis en Turismo Sostenible. |
| San Juan Bosco | Formación de aptitudes para buscar la independencia económica | |

La identificación e inventario de productos turísticos constituidos en la Amazonia transnacional es un intento por remarcar la importancia de considerar el turismo en esta región como un asunto transfronterizo que compete a los tres países. El inventario de atractivos de Leticia, el Trapecio Amazónico y la trifrontera se encuentra en el Cuadro 3.

4.3. Estudio de mercado, comportamiento de la demanda

El turismo a diferencia de otros sectores productivos promueve el encuentro directo entre productor y consumidor en la medida en que es este último quien se desplaza a consumir. Por tanto en el Plan es imprescindible conocer el comportamiento de los consumidores. De su análisis se pueden extraer importantes observaciones para mejorar el desempeño de todos los actores de la cadena de valor turístico.

Hasta el momento no se ha realizado un análisis sistemático del comportamiento de los turistas en Leticia. En algunas ocasiones se ha tomado información directamente de ellos pero ésta ha sido parcial, o no se ha sistematizado, analizado o socializado, en fin, no ha tenido ningún uso práctico para las personas e instituciones relacionadas con el sector. A continuación se presenta un análisis preliminar del comportamiento de la demanda en el área de estudio.

Según análisis estadísticos descriptivos realizados por la Aerocivil del Aeropuerto Vásquez Cobo en la ciudad de Leticia, ha habido un aumento considerable de pasajeros hacia los últimos años, de los cuales más o menos el 30% representan los turistas que ingresan a la región. El 69% de la población muestreada son colombianos, el 14% de Europa, 5% de EUA, 5% de otros países de Suramérica y un 7% restante de otros lugares (Japón, China, Australia, entre otros).

Dentro del proyecto de investigación "El turismo como un instrumento para el desarrollo de la frontera Colombia, Brasil y Perú" adelantado por investigadores de la Universidad Nacional de Colombia Sede Amazonia se analiza la demanda. El proceso de las encuestas realizado entre abril y septiembre de 2007 contó con un grupo interinstitucional conformado por la Universidad, encuestadores del SENA, y el apoyo del DAFE, la Policía de turismo y la administración del Aeropuerto¹⁷. Las encuestas se encuentran en proceso de análisis y algunos resultados preliminares son los siguientes¹⁸:

17 Las encuestas fueron realizadas principalmente por Rosalba Morán, Ángel Pijachi, Geena Ríos (quienes adelantaron su servicio social del SENA) y Diego Builes (Coordinador) a quienes se agradece su participación. El análisis y digitación preliminar fue de Joaquín Carvajal.

18 Se realizaron un total de 300 encuestas. Los resultados presentados aquí corresponden a un primer análisis de 200 encuestas y por lo tanto las conclusiones no deben ser asumidas como definitivas.

Cuadro 3. Inventario de atractivos turísticos en Leticia, el Trapecio Amazónico y la frontera con Brasil y Perú.

| LOCALIZACIÓN | TIPO DE ATRACTIVO | NOMBRE | VÍAS DE ACCESO | ACTIVIDAD TURÍSTICA |
|---|--|--|---|--|
| Municipio de Leticia (Co) | Parques urbanos; monumento a la Lamaca; Hotel Victoria Regia. | Parques Santander y Orellana. | Centro de la ciudad | Turismo urbano, historia, afondar sobre el Amazonas (Lamaca) |
| | Muestra cultural Etnias Yagua, Cocama y Ticuna | Museo Etnográfico del Hombre Amazónico | Biblioteca del Banco de La República | Visita guiada |
| | Frontera Colombo-Brasilera | Mojoñ Fronterizo | Av. Internacional | Caminadas urbanas, Historia e Intercambio cultural |
| | Artesanías | Fiendas de artesanías | Centro de la ciudad | Compra de Artesanías |
| | Gastronomía | Puerto Civil | Centro de la ciudad | Comida típica colombiana y amazónica |
| | Playas. (En Aguas bajas) | Comunidad La Playa | Río Amazonas | Sol y Playa |
| | Festival de integración amazónica. Segunda/tercera semana de Julio | Internacional de la Confraternidad | Parque Orellana y alrededores | Muestras folclóricas, culturales, gastronómicas, bailes |
| | Festival de talentos musicales. Noviembre | Festival el Pirarici de Oro | Parque Orellana | Concurso de compositores e intérpretes |
| | Río Amazonas | Navegación por el Amazonas | Triple Frontera Colombia - Brasil - Perú | Río Amazonas |
| Municipio de Puerto Nariño (Co) | Lagos Tarapoto y Río Loretoyacu | Lagos Correo, Tarapoto, Río Amazonas | Río Amazonas, 75 Km arriba de Leticia | Observación de Ecosistemas, Canotaje, Pesca Recreativa |
| | Delfín Rosado y Fauna asociada | Lagos Correo, Tarapoto | | Observación de Fauna |
| | Centro de Interpretación | Fundación "Natitama" | | Educación ambiental Interpretación de ecosistemas acuáticos |
| | Organización espacial del Área urbana | Área urbana, Mirador Viviero "Naipata" | | Recorrido por el área urbana |
| | Muestra cultural Etnias Yagua, Cocama y Ticuna | Museo Etnográfico "Naipata unchi" | | Observación del Paisaje |
| | Comunidades indígenas | Resguardo TICUYA, San Juan del Socó | | Gastronomía, Medicina tradicional, Intercambio con indígenas |
| | Artesanías | Casa Artesanal "Mowacha" | | Venta de Artesanías, Talleres artesanales |
| | Ecosistemas terrestres | Refrero Sanitario "Gulpre meane" | | Senderismo interpretativo, Taller de Educación ambiental |
| PNNAmacaya cu (Co) y Comunidades aledañas, San Martín, Palmeras, Mocagua, El Vergel, Zaragoza | Selva Amazónica, Ecosistemas terrestres | PNNA Macaya cu | Río Amazonas, San Martín del Amacayacu, Mocagua, Palmeras | Observación de Fauna y Flora talleres de educación ambiental |
| | Río Amazonas y zona inundable | PNNA Macaya cu | | Observación de atractivos naturales, Senderismo interpretativo |
| | Selva amazónica | Comunidades | | Visita a Museo, talleres artesanales |
| | Artesanías, elaboración y compra | En las seis comunidades. | | Fotografía, uso de vegetales, Intercambio con indígenas |
| | Comunidad Indígena | San Martín, Palmeras, Mocagua, El Vergel, | | Conocimiento y preparación de productos amazónicos |
| | Conocimiento local | Macedonia | | Consumo de comidas típicas |
| | Frutos y productos alimenticios procesados | | | Sistema tradicional de cultivo indígena |
| | Gastronomía | | | Fauna y Flora asociada al dosel |
| | Chagras | Parque | | Compra de artesanías |
| | Dosel del bosque | | | Fotografía y uso de resinas y otros vegetales, observación de Fauna. |
| Comunidad Indígena La Libertad (Co) | Artesanías | | | Vivencias místicas, uso y preparación de medicina tradicional |
| Comunidad Santa Sofía | Maloca y Comunidad indígena | Centro Turístico La Hoimiga | Río Amazonas | Intercambio de conocimiento con indígenas |
| | Conocimiento local | | | |
| Isla de Los Micos (Co) | Mono fraile (semi-domesticado) | | Río Amazonas | Observación de Fauna |
| | Dosel y paisaje | | | Observación de Fauna, Flora y Paisaje, Canopying y ascenso a dosel |
| | Ecosistemas acuáticos y terrestres | Isla de Los Micos | | Senderismo interpretativo, Observación de ecosistemas |
| | Artesanías | | | Compra de artesanías |
| San José (Co) | Victoria Regia y fauna asociada | Centro Turístico Victoria Regia y Victoria Amazónica | Río Amazonas | Canotaje y Pesca Recreativa |
| | Fauna domesticada | | Observación de Fauna | |
| La Cholita - Via Los Lagos | Ecosistemas, terrestres y acuáticos | Lagos y Quebrada Yahuaracaia | Via Leticia - Los Lagos, | Observación de fauna, flora, Canotaje, Kayaking y Pesca Recreativa |
| Universidad Nacional de Colombia Sede Amazonia | Fauna y Flora asociada | | Km. 2 Antigua vía a Tarapaca Vía Leticia Tarapaca | Observación de fauna, flora, Talleres de Educación ambiental |
| | Estrucciones Biológicas | Sendero de Interpretación Universidad Nacional de Colombia | | Fauna y Flora asociada al dosel del bosque, Observación de paisaje |
| | Dosel del Bosque | | | |
| Comunidad del Km. 6 | Organización comunitaria para la artesanía | Tienda artesanal "Chumakibari" | Km 6 Vía Leticia Tarapaca | Compra de Artesanías, conocer proceso organizativo de artesanías. |

Cuadro 3. Continuación

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| Comunidad Indígena Km. 7 | Ecosistemas acuáticos y Terrestres | Maloca de William e Isabel Comunidad tutoto | Via Leticia - Tarapaca, Rio Tacana | Camnadas en la selva |
| | Rio Tacana | | | Observación de Ecosistemas, Canotaje, Pesca Recreativa |
| | Maloca y Comunidad indígena | | | Uso y preparación de medicina tradicional |
| | Comunidad Indígena | | | Fotografía |
| | Frutos y productos alimenticios procesados | | | Preparación y uso de materias primas para el consumo y/o la producción |
| Comunidad Indígena Monilla Amena Km. 9.8 | Chagras | Comunidad Indígena Monilla Amena Centro Etnocoturístico Monifuc Amena | Via Leticia - Tarapaca, Rio Tacana | Cultivos indígenas |
| | Ecosistemas acuáticos y Terrestres, Fauna y Flora | | | Senderismo interpretativo, Observación de ecosistemas |
| | Rio Tacana | | | Canotaje, Pesca Recreativa |
| | Maloca y vida indígena | | | Observación de Fauna y Flora, Talleres de Educación Ambiental |
| | Conocimiento local | | | Actividades tradicionales |
| Km. 11 | Gastronomía, Frutos y productos alimenticios procesados | Reserva Dosel Tamuboca | Via Leticia - Tarapaca | Intercambio de conocimiento |
| | Chagras | | | Preparación y uso de materias primas para el consumo y/o la producción |
| | Artesanías | | | Visita a cultivos indígenas |
| | Dosel y Paisaje, Quebrada La Arenosa | | | Talleres artesanales |
| | Ecosistemas, terrestres | | | Observación de Fauna, Flora, Canopying, Kayaking, sendero |
| Municipio de Tabatinga (Br) | Maloca tradicional tutoto | Comunidad Km. 11 | Av. Mariscal Rondon Av. Mariscal Mallet Puerto Civil "La Fera" Distrito Militar La Comara | Fauna, flora y paisajes Sendero |
| | Frontera Colombo-Brasileña | Mojon Fronterizo | | Historia e Intercambio cultural |
| | Artículos para vestir | Av. Mariscal Mallet | | Compra de Souvenir |
| | Paisaje, gastronomía y compras | Malecón Turístico | | Comida típica brasileña Amazonense, atardeceres, compras |
| | Paisaje, Muestras culturales | Mirador "Distrito La Comara" | | Observación del Paisaje |
| Casero Isla Santa Rosa | Gastronomía | Restaurantes en la ribera | Rio Amazonas, Frente a Leticia y Tabatinga | Comida Típica Peruana y Amazonense |
| | Gastronomía, Lagos Artificiales | Centro Turístico Cabanas | Rio Amazonas, Via U-FAM | Comida Típica Brasileña Amazonense, Pesca Recreativa |
| | Muestra cultural Etnia Ticuna | Museo "Maguta" | Rio Amazonas, Centro ciudad | Visita al museo |
| | Lago | Lago Sarabia | Rio Yavari | Observación de Ecosistemas, Canotaje, Pesca Recreativa |
| | Delfin Rosado y fauna asociada | Playas de Pacu | Rio Yavari | Observación de Fauna |
| Caballococha (Pe) | Playas | Playas de Pacu | Rio Amazonas | Sol y Playa (En aguas bajas) |
| | Lagos Caballococha, Cuchillococha | Lago Caballococha | Rio Amazonas | Observación de delfines y ecosistemas acuáticos |
| | Gastronomía peruana | Varios restaurantes | | Conocer y disfrutar la comida peruana |
| | Lago Marashá | Reserva Natural Marasha | Rio Amazonas, Caserio de Puerto Alegria (Perú) | Observación de ecosistemas, Canotaje y Pesca Recreativa |
| | Fauna domesticada | Reserva Natural Marasha | | Observación de Fauna |
| Ecosistemas terrestres y acuáticos | Reserva Natural Marasha | Observación de Fauna, Flora y paisajes, Senderismo Interpretativo | | |
| Río Yavari (Br-Pe) | Lago, Rio Yavari | Centro Turístico Zacambu | Río Yavari | Observación de Ecosistemas, Canotaje, Pesca Recreativa |
| | Delfin Rosado y fauna asociada | Jodge, Reserva Natural de Zacambu | | Observación de Fauna |
| | Ecosistemas, terrestres y acuáticos | Jodge, Reserva Natural de Zacambu | | Observación de fauna, flora y paisajes, Senderismo Interpretativo |
| | Río Yavari | Reserva Natural Heliconia, Yavari | Río Yavari | Observación de Ecosistemas, Canotaje, Pesca Recreativa |
| | Fauna y Flora asociada | | | Observación de Fauna y Flora |
| | Ecosistemas, terrestres y acuáticos | | | Observación de fauna, flora y paisajes, Senderismo interpretativo |
| | Río Yavari | | | Canotaje, pesca recreativa |
| | Ecosistemas, terrestres y acuáticos | Reserva Palmari | Río Yavari | Observación de fauna, flora y paisajes, senderismo interpretativo |
| Río Yavari | Observación de fauna, flora y paisajes, senderismo interpretativo | | | |
| Dosel y paisaje | Observación de Fauna, Flora y Paisaje, Canopying, ascenso a dosel | | | |

El mayor número de turistas que viajan por el Amazonas son las personas entre 18 y 30 años de edad, seguidas de las de 30 a 44 años, y la distribución por género no presentó diferencias considerables frente al grupo etareo y el lugar de procedencia. Principalmente, los turistas que viajan por el Amazonas son estudiantes pasantes, en

proyectos de investigación o participantes en programas de extensión o de formación complementaria por cortos períodos de estadía, seguidos de profesionales autónomos, trabajadores independientes, empleados de cargo medio a técnico y empleados de alta dirección y/o funcionarios.

Los turistas nacionales en promedio se alojan por cinco días y los turistas extranjeros por nueve. Los turistas nacionales prefieren alojarse en casa de amigos y/o familiares, apartamentos alquilados, y reservas naturales o comunidades indígenas, respectivamente. Sin embargo, cuando su motivo de viaje son las vacaciones principales se alojan en hoteles de alto nivel y reservas naturales, contrario a los turistas extranjeros que prefieren hoteles de bajo nivel y/o reservas principalmente. Cuando el motivo de viaje son los negocios y/o trabajo, los turistas nacionales prefieren alojarse en hoteles de mediano o bajo nivel, contrario a los turistas extranjeros donde su preferencia de alojamiento son los hoteles de alto nivel y las reservas.

Retomando el tema varias veces mencionado del crecimiento del turismo con calidad –si es mejor recibir menos turistas de mejor calidad y con mayor inversión/gasto– es necesario mencionar que un incremento del turismo de extranjeros no necesariamente significa mayor calidad. La calidad del turista también está dada por la información que posea el consumidor antes de su llegada a la región; dicha información incluye la que sea suministrada por la agencia de viajes o el tour operador que le vende el paquete al turista. Actualmente esto se puede hacer con la mayoría de turistas gracias al desarrollo de las comunicaciones y la Internet.

El principal motivo por el cual los turistas viajan al Amazonas son las vacaciones principales, es decir las realizadas en temporada alta, seguidas de los negocios/trabajo, y estudios y/o investigación. Sin embargo, en el caso de los turistas extranjeros el motivo de viaje como negocios y/o trabajo es menor respecto a los turistas nacionales. Así mismo, la mayoría de turistas ya sabían del Amazonas por recomendación de un familiar y/o amigo, otros ya conocían el destino y otros, como habíamos mencionado anteriormente, estaban por razones de trabajo y aprovechaban su tiempo libre en alguna actividad turística.

Los tres más importantes aspectos por los cuales los turistas eligieron el Amazonas como destino fueron: el Río Amazonas, la selva amazónica y la fauna silvestre, seguidos en menor importancia por comunidades indígenas y su papel exótico como destino. No hubo diferencias representativas entre los turistas nacionales y los extranjeros para este punto en particular. Los turistas nacionales prefieren realizar todas sus reservas y plan de viaje con una agencia operadora o de viajes y turismo (en la mayoría de los casos son terceros los que realizan estas reservas), o comprar los tiquetes y contratar con hote-

les y operadoras de turismo locales alojamiento, alimentación y actividades turísticas.

Las principales actividades turísticas que los nacionales prefieren realizar en el Amazonas son en su orden: compras en Leticia/Tabatinga, caminata en la selva, compra de artesanías y visita a Puerto Nariño y/o comunidades sobre el río Amazonas, y actividades de aventura (canotaje, escalada a dosel y/o paseo en kayak). Los turistas extranjeros prefieren realizar caminatas en selva por períodos más largos, actividades de aventura (canotaje, escalada a dosel y/o Kayaking), y compra de artesanías en comunidades indígenas, Leticia y/o Tabatinga y visitas a comunidades indígenas.

5. Visión del plan

Adoptamos la visión-definición propuesta en la Agenda Interna de Productividad y competitividad y el Cluster de Servicios Turísticos "El Amazonas será el primer centro nacional de ecoturismo, etnoturismo, académico y científico en el eje Iquitos-Manaos".

Sin embargo nos permitimos agregar, complementaria a ésta, una propuesta de visión a corto plazo:

Los actores sociales del turismo en el Trapecio Amazónico (agencias de viajes, comunidades y organizaciones indígenas, instituciones, tour operadores, prestadores de servicios, población local, etc.) deberán definir para el año 2010 cuál es la magnitud y la calidad del turismo que se espera recibir, si son grandes volúmenes con baja calidad (turismo de masa) o son bajos volúmenes de turistas más conscientes, con menor impacto, mayor calidad e inversión/gasto en la región.

6. Estrategias y proyectos

Como se ha venido recalcando, las estrategias y proyectos planteados han sido ideas y propuestas extractadas de los documentos revisados y de aquellos formulados por los participantes en los talleres y complementados por el equipo coordinador.

6.1. Elementos estructurales: sin servicios no hay turismo

Hay sectores de base en los que se debe trabajar -no solamente pensando en los visitantes sino principalmente en la ciudadanía local- como los servicios básicos. Si bien hay ocasiones en que el turismo es presentado como en sector que motiva la inversión en infraestructura básica, servicios públicos, vías, comunicaciones, es difícil pensar que este pueda ser nuestro caso. Cifrar las expectativas en el turismo como una opción de desarrollo, cuando no se tienen resueltos aspectos básicos como el agua potable, el alcantarillado y la

energía eléctrica como mínimo, es pensar en vano y seguirá pasando lo que sucede en la actualidad: el turista viene, tacha la Amazonia de su lista de lugares por conocer y no regresa. Es difícil que un turista regrese si en la ciudad, las comunidades y los otros destinos no se prestan los servicios básicos de manera eficiente. El resultado de esto se verá en varios años y amerita un fuerte y decidido trabajo de coordinación interinstitucional.

Infraestructura y equipamiento urbano: si se piensa a Leticia como el principal centro turístico del eje Iquitos-Manaos se debe pensar en evitar algunos errores que se han cometido en estas ciudades por querer imitar las grandes capitales. Sus atractivos se ven opacados en ocasiones por el mal manejo del tránsito vehicular y que no se pudo controlar en su momento. No se puede llegar a la "iquitización" de Leticia ni pensar que entre más aumente el número de vehículos, más desarrollada será la ciudad. Es urgente controlar el crecimiento del parque vehicular y tal vez más urgente aun, es regular, controlar y manejar el actual.

La educación y sensibilización es un aspecto prioritario para el desarrollo del turismo. Debemos educar y sensibilizar a los turistas pero también, y tal vez principalmente, a la ciudadanía local para entender la magnitud como las potencialidades de la actividad, así como sus riesgos. Para lograr esto, el plan ha avanzado en la formulación de varios proyectos (6, 12, 17, 18 que se desarrollan a continuación).

6.2. Nota aclaratoria

Es necesario aclarar que varios de los proyectos incluidos en este apartado solamente tienen el título, lo cual obedece a diferentes razones, principalmente porque algunos de ellos, por ejemplo *Las Alamedas de los humedales* (proyecto 5), o el *Bio-Observatorio Amazónico BOA* (proyecto 23), son de amplio conocimiento en el ámbito local y ya se encuentran redactados en su totalidad y, en algunos otros casos, costeados. Por lo tanto no consideramos necesario repetirlos en este plan. De otros proyectos simplemente se presenta el resumen porque son ideas que han resultado de la elaboración del Plan y que aún no se han desarrollado.

Por otra parte, ya se tienen varios proyectos definidos y costeados en la *Agenda Interna de productividad y competitividad del Amazonas* (Ministerio de Comercio Industria y Turismo y Cámara de Comercio del Amazonas 2005). Como hacen parte de los elementos estructurales que se deben resolver, tanto para la ciudadanía como para el turismo, no han sido incluidos en esta estrategia. Estos proyectos son:

- Plan de saneamiento Básico y agua Potable comunidades rurales de Leticia.

- Segunda y tercera etapa del plan maestro de acueducto y alcantarillado de Leticia.
- Reestructuración e implementación del plan vial del municipio de Leticia.
- Adecuación y Complementación de las obras del Malecón Turístico del Municipio de Leticia.
- Recuperación del espacio público y ornato de las avenidas principales del municipio.

A continuación, en el Cuadro 4, se presentan las Estrategias con sus respectivos proyectos. Posteriormente se presenta el avance de los proyectos redactados en los dos talleres realizados para este plan.

Cuadro 4.
 Síntesis de Estrategias y proyectos definidos para el Plan.

| |
|--|
| 1. Estrategia de Mejoramiento de Servicios Públicos e Infraestructura |
| <p>Proyectos</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Acondicionamiento de la infraestructura de la ciudad de Leticia para el turismo. 2 Inventario y evaluación de la infraestructura actual para la prestación de servicios turísticos. 3 Semipetonalizar el centro de la ciudad 4 Mejoramiento del tránsito vehicular 5 Alamedas de los humedales |
| 2. Estrategia de Regulación y Control de las Actividades Turísticas |
| <p>Proyectos</p> <ul style="list-style-type: none"> 6 Formulación de un código de ética para la implementación de las actividades turísticas 7 Ordenamiento turístico del Trapecio Amazónico. 8 Diseño e implementación de una política de turismo regional 9 Creación de la veeduría ciudadana para el turismo |
| 3. Estrategia de Formación Integral de la Cadena Turística |
| <p>Proyectos</p> <ul style="list-style-type: none"> 10 Capacitación permanente en idioma inglés para los actores involucrados en la actividad 11 Escuela internacional de hotelería y turismo 12 Educación y formación ciudadana |
| 4. Estrategia de Fortalecimiento de la Participación indígena. |
| <p>Proyectos</p> <ul style="list-style-type: none"> 13 Apoyo y fortalecimiento del proyecto ecoturístico de la comunidad Monilla Amena 14 Intercambio de experiencias sobre turismo entre comunidades indígenas 15 Organización del mercado indígena 16 Conocimiento y valoración del patrimonio cultural de las comunidades indígenas |
| 5. Estrategia de Sensibilización y Educación Ambiental |
| <p>Proyectos</p> <ul style="list-style-type: none"> 17 Transformat a los turistas en ecoturistas 18 Ejecución de un programa de educación ambiental dentro de la actividad 19 Creación de Centros de Información Turística 20 Sistema de información turística 21 Señalización vial y fluvial |
| 6. Estrategia de Diversificación, Especialización y Promoción del Producto Turístico |
| <p>Proyectos</p> <ul style="list-style-type: none"> 22 Identificación de atractivos turísticos potenciales para la diversificación y especialización de productos 23 Impulso y apoyo al Proyecto Bio-Observatorio Amazónico (BOA) 24 Rediseño de los paquetes ofrecidos 25 Promoción e información |

7. Proyectos extractados y redactados

El principal aporte de esta sección es la presentación del avance de los proyectos seleccionados, y que fueron redactados por los participantes en los talleres y el apoyo del grupo coordinador. En ellos se pueden leer las voces de actores locales comprometidos con la planificación del turismo y se reflejan las diferentes visiones sobre el sector dadas por la relación de cada participante con el turismo. En esta medida, no todos los proyectos tienen formulados completamente sus componentes, por lo tanto difieren en su estructura.

Si bien hay unos proyectos con mayor prioridad que otros de acuerdo con los intereses particulares de cada uno, se debe recordar que los que están consignados en este resumen (Cuadro 4) fueron analizados y priorizados de acuerdo con la propuesta en los documentos revisados.

7.1. Estrategia de Mejoramiento de Servicios Públicos e Infraestructura (Transversal)

Proyecto 1. Acondicionamiento de la infraestructura de la ciudad de Leticia para el turismo

Justificación

El mejoramiento de la infraestructura básica de transporte, alojamientos, restaurantes y destinos turísticos es necesario para hacer de Leticia un destino turístico de calidad que ofrezca seguridad, comodidad y variedad de sitios turísticos.

Objetivos

- Remodelar el área física del aeropuerto, con énfasis en mejorar aspectos relacionados con la comodidad, la recepción, la información general, el comercio, la diversión y el ornato.
- Remodelar el área física de los puertos fluviales de embarque de pasajeros, con énfasis en mejorar aspectos relacionados con la comodidad, la recepción, la información general, el comercio, la diversión y el ornato.
- Acondicionar el área física de la ciudad con énfasis en mejorar los aspectos relacionados con señalización vial, mejoramiento del espacio peatonal, información turística, áreas de esparcimiento y ornato.

Resultados esperados

Acondicionamiento de la ciudad en la infraestructura básica de transporte y ornato que mejore la movilidad, la comodidad y la información turística para los visitantes y los habitantes locales.

Población beneficiada: ciudadanía en general, comunidades locales, visitantes.

Quien ejecuta: Gobierno central y local. Consorcios constructores.

Responsables de seguimiento: Ciudadanía. Veeduría. Mecanismos de control del Estado.

Tiempo de elaboración y ejecución

Elaboración: un año.

Ejecución: cuatro años.

Prioridad: alta.

Posibles fuentes de financiación: Gobierno central. Gobierno local. Cooperación internacional.

Proyecto 2. Inventario y evaluación de la infraestructura actual para la prestación de servicios turísticos

Problemática a trabajar

El departamento no cuenta con una infraestructura adecuada en prestación de servicios básicos, vías, terminales aéreas y fluviales, tanto para las comunidades locales como para la recepción de visitantes, pero es necesario detectar dónde se encuentran las principales limitaciones.

Justificación

Un inventario que muestre las fortalezas y debilidades de la infraestructura para prestación de servicios básicos, vías, terminales aéreas y fluviales permitirá una mayor eficacia en la inversión de rubros económicos para el mejoramiento de la infraestructura local, lo que favorecería el desarrollo de la actividad turística en mediano y largo plazo, un mejor posicionamiento del destino Amazonas en el ámbito mundial y un incremento en la calidad de vida de las comunidades locales.

Objetivo

- Realizar un inventario de las fortalezas y debilidades en infraestructura para prestación de servicios básicos, vías, terminales aéreas y fluviales.

Resultados esperados

Documento con las fortalezas y debilidades (tipo matriz DOFA) de la infraestructura para prestación de servicios básicos, vías, terminales aéreas y fluviales, que sirva de lineamiento para la ejecución de las mejoras pertinentes, con miras al desarrollo de la actividad turística y el mejoramiento de la calidad vida de las comunidades locales.

Población beneficiada: ciudadanía en general, comunidades locales, visitantes

Quien ejecuta: Entes territoriales. Empresas de servicios públicos. Ministerios. Aeronáutica civil. Fuerzas Vivas. Contratistas privados nacionales o internacionales

Responsables de seguimiento: Ejecutores del proyecto. Veedurías ciudadanas. Población en general. Entes de Control. Corporaciones Territoriales.

Tiempo de elaboración y ejecución

Elaboración: seis meses.

Ejecución: un año.

Prioridad: alta.

Posibles fuentes de financiación: Recursos municipales. Recursos departamentales. Recursos nacionales. Recursos internacionales.

Proyecto 3. Semipeatonalizar el centro de la ciudad

Problemática a trabajar

La alta confluencia de tráfico vehicular en las zonas comerciales y hoteleras de la ciudad ha generado situaciones de estrés y peligro tanto para visitantes como para locales. Esto, sumado a la limitada infraestructura de andenes peatonales, profundiza más la situación y compromete directamente la seguridad de los peatones.

Justificación

El contar con una infraestructura de andenes adecuados para los peatones y la delimitación de áreas exclusivas para la modalidad de peatones en las zonas comerciales y hoteleras mejoraría la seguridad de dichos peatones frente al tráfico vehicular.

Este proyecto debe ir acompañado de un mejoramiento de los andenes, la arborización y el equipamiento urbano que invite al ciudadano a caminar. Se debe impulsar el cambio del hábito de ir en moto hasta el punto más cercano. Los experimentos de peatonalización conocidos en ciudades de Latinoamérica muestran los excelentes resultados en aumento del comercio (que es casi siempre la preocupación inicial).

Objetivos

- Mejorar el espacio público ofrecido a las comunidades locales y los visitantes.
- Mejorar calidad de vida de los locales.
- Favorecer el acceso tranquilo a los sitios comerciales y servicios turísticos.

Resultados esperados

- Mejoramiento de la infraestructura de aceras peatonales.
- Creación de áreas peatonales exclusivas en el sector comercial y hotelero.

- Mejoramiento de la calidad de vida de los locales.
- Mejoramiento del servicio turístico local.

Población beneficiada: comunidades locales, gremio comercial, gremio turístico, visitantes.

Quien ejecuta: Entes territoriales y de planeación.

Responsables de seguimiento: Veedurías comunales. Gremio comercial y Turístico.

Tiempo de elaboración y ejecución

Elaboración: tres meses.

Ejecución: dos años.

Prioridad: media.

Posibles fuentes de financiación: Viceministerio de Turismo. Entes Territoriales. Gremio Turístico. Gremio Comercial. ONG.

Proyecto 4. Mejoramiento del tránsito vehicular

Problemática a trabajar

Según el Plan de Desarrollo de Leticia (Porras, 2005: 40) se calcula que en la ciudad hay 18.500 motos. Si un turista se demora ocho minutos en cruzar la calle por el alto índice de motos, pero principalmente la agresividad y poco cuidado con que se manejan, poco se motivará para regresar o sugerir a Leticia como destino turístico. En las encuestas realizadas en el aeropuerto en el año 2007, los turistas se han quejado en varias ocasiones del peligro y el desorden del tránsito vehicular de motocicletas en Leticia.

Proyecto 5. Alamedas de los humedales

Proyecto formulado, costado en su fase inicial y de amplio conocimiento en el ámbito de las autoridades locales. Por esta razón no se considera necesario repetirlo en este Plan.

7.2. Estrategia de regulación y control de las actividades turísticas

Proyecto 6. Formulación de un código de ética para la implementación de las actividades turísticas en el Trapecio

Problemática a trabajar

En la actualidad debido al incremento de visitantes a la ciudad de Leticia se ha reactivado la actividad turística en la zona; sin embargo, no existen normas que eviten la sobreexplotación de los destinos turísticos y los recursos biológicos y culturales allí contenidos. Tampoco existen iniciativas para proteger a las comunidades locales del abuso y la explotación sexual y la drogadicción.

Justificación

Si se formula un código de ética en las actividades turísticas, es posible exigir a los prestadores de servicios y visitantes comportamientos dignos y respetuosos que garanticen la conservación de los recursos naturales y culturales, además de la protección de las fracciones sociales locales más vulnerables al abuso sexual y la drogadicción.

Objetivos

- Formular un código de ética para la implementación de las actividades turísticas en el Trapecio amazónico.
- Divulgar y socializar el código de ética formulado.
- Implementar el código de ética para el desarrollo de las actividades turísticas en el Trapecio amazónico.

Resultados esperados

- Acuerdo del Consejo Municipal de un código de ética que proteja los componentes biológicos y sociales de la región para que la policía de turismo ambiental y de menores se encargue de su control y vigilancia.
- Práctica de una actividad turística sostenible y respetuosa con la naturaleza y las comunidades locales.

Población beneficiada: sociedad en general, comunidades indígenas, visitantes, operadores turísticos, juventud.

Quien ejecuta: Alcaldía y Gobernación. Comunidades indígenas. Gremio turístico. Derechos Humanos. Bienestar Familiar. Corpoamazonia. ONG.

Responsables de seguimiento: Comunidades locales. Prestadores del servicio turístico. Policía. Contraloría. Veedurías ciudadanas. Alcaldía o Gobernación. Gremio turístico. Derechos Humanos. Bienestar Familiar. Corpoamazonia. ONG.

Tiempo de elaboración y ejecución

Elaboración: un año.

Ejecución: permanente.

Prioridad: alta.

Posibles fuentes de financiación: Gobierno Nacional. Gobierno Regional. ONG.

Proyecto 7. Ordenamiento turístico del Trapecio Amazónico

Problemática a trabajar

No se cuenta con estudios que determinen cuáles atractivos turísticos son aptos para recepción de visitantes, ni un establecimiento de

las características de cada atractivo, que permitan un buen desarrollo de la actividad. Además no existe un plan de trabajo concertado y específico, donde se respeten las posiciones de las partes con fundamento en las normas.

Justificación

El Ordenamiento turístico del Trapecio Amazónico permitirá conocer las características de cada sitio y su evaluación para la determinación de la capacidad de carga y sus especificidades. Además ayudaría a un mejor posicionamiento a la hora de articularse a megaproyectos turísticos de la Amazonia Internacional.

Objetivo

Elaborar un plan de ordenamiento turístico coordinado con todas las comunidades indígenas de la región y las instituciones involucradas con el manejo y conservación de los recursos existentes.

Resultados esperados

- Plan de ordenamiento que reúna todos los atractivos turísticos de la región de acuerdo a su ubicación geográfica, capacidad de carga y especificidades.
- Mejoramiento del control de las autoridades sobre todas las actividades que se realicen en materia de turismo.
- Mejoramiento y actualización de la información para la promoción en el ámbito nacional e internacional de todos los sitios turísticos de la región.
- Diferenciación de los atractivos turísticos nacionales de los ofrecidos por los vecinos.

Población beneficiada: Comunidades locales. Gremio Turístico. Visitantes.

Quien ejecuta: Organizaciones indígenas. Autoridades locales de gobierno. Corpoamazonia. Consultores privados. Universidad Nacional de Colombia.

Responsables de seguimiento: Comunidades indígenas. Entes de control. Prestadores de servicios turísticos. Corpoamazonia. Veedurías ciudadanas.

Tiempo de elaboración y ejecución

Elaboración: seis meses.

Ejecución: permanente.

Prioridad: alta.

Posibles fuentes de financiación: Entes Territoriales. Parques Nacionales. Corpoamazonia. ONG. Resguardos indígenas. Organizaciones indígenas. Fondo de Promoción.

Proyecto 8. Diseño e implementación de una política de turismo regional

Problemática a trabajar

La falta de lineamientos claros que permitan articular todas las iniciativas particulares referentes a la actividad turística es reflejo de la ausencia de una política que dirija la actividad turística regional.

Justificación

Mediante el diseño e implementación de una política de turismo regional se favorecerá un cambio de actitud en el ámbito de las instituciones públicas, privadas, gremio turístico y comunidades locales para efectuar comportamientos legales y legítimos que permitan alcanzar un beneficio económico y social que no vaya en detrimento de los recursos naturales y culturales.

Objetivos

- Creación de mesas regionales de trabajo, discusión y reflexión sobre el funcionamiento tradicional de la actividad turística.
- Formular los lineamientos de una política regional que dirija la actividad turística regional.
- Implementar los lineamientos en el desarrollo de las estrategias turísticas.
- Conformar la comisión de vigilancia de los lineamientos de la política.

Resultados esperados

- Acercamiento institucional del gremio turístico, las comunidades locales y la administración pública.
- Creación de la política turística regional.
- Fortalecimiento de la actividad turística enfocada a la conservación de los recursos naturales y culturales.
- Sistema de vigilancia de la política de turismo regional.
- Mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales.

Población beneficiada: Comunidades locales. Gremio Turístico. Visitantes.

Quien ejecuta: Entes territoriales. Gremio turístico. Comunidades locales.

Responsables de seguimiento: Entes territoriales. Gremio turístico. Comunidades locales. ONG. Veedurías ciudadanas.

Tiempo de elaboración y ejecución

Elaboración: un año.

Ejecución: permanente.

Prioridad: alta.

Posibles fuentes de financiación: Viceministerio de turismo. Alcaldía. Gobernación. ONG.

Proyecto 9. Creación de la veeduría ciudadana para el turismo

Resumen

La nueva configuración del turismo en el ámbito local y mundial hace imprescindible la creación de instancias que permitan supervisar, controlar y hacer seguimiento a los diferentes procesos que, actuando bajo la lógica capitalista global, tienen implicaciones en el ambiente, la sociedad y la cultura local. La veeduría ciudadana para el turismo debe estar conformada y liderada por la sociedad civil con el respaldo institucional y hará seguimiento al desempeño y configuración del turismo en el Trapecio Amazónico incidiendo positivamente en que el manejo del ambiente, la sociedad y las culturas locales sea adecuado y haya una justa distribución de beneficios.

7.3. Estrategia de formación integral de la cadena turística

Proyecto 10. Capacitación permanente en idioma inglés para los actores involucrados en la actividad turística

Problemática a trabajar

Dentro del total de visitantes a los destinos del Trapecio amazónico, los angloparlantes representan un porcentaje importante, pero la escasez de personal que domine esta lengua dificulta la comunicación con este grupo de turistas e incrementa la insatisfacción del cliente y los costos de operación.

Justificación

La capacitación en idioma inglés para los prestadores del servicio turístico en el Trapecio amazónico va a solucionar los problemas de operación causados por la barrera de comunicación. Mejorando esta situación es posible reducir los costos de operación, satisfacer las necesidades del cliente angloparlante y posicionar el turismo del Trapecio en un destino de clase mundial.

La formación brindada por el SENA debe ser complementada con la gestión ante instituciones educativas del orden nacional e internacional que buscan vincularse con alguna labor social a la Amazonia.

Objetivos

- Aumentar en número y en calidad los servicios de capacitación en idioma Inglés en Leticia.

- Ofrecer capacitación en idioma inglés a los prestadores del servicio turístico.
- Mejorar la calidad del servicio turístico prestado a los visitantes angloparlantes.

Resultados esperados

- Mejoramiento de la calidad del servicio prestado por los guías turísticos en el Trapecio.
- Aumentar el número de prestadores de servicios turísticos con capacidad bilingüe.
- Satisfacer las necesidades de los visitantes angloparlantes al Trapecio.
- Posicionamiento del destino turístico Trapecio amazónico a escala mundial.

Población beneficiada: Actores involucrados en la actividad Turística del Trapecio. Comunidades locales. Visitantes angloparlantes.

Quien ejecuta: Viceministerio de turismo. Centros educativos. SENA, Universidad Nacional de Colombia - Sede Amazonia. Entes territoriales. Gremio turístico.

Responsables de seguimiento: Entes territoriales. Gremio Turístico. Centros educativos.

Tiempo de elaboración y ejecución

Elaboración: tres meses.

Ejecución: permanente.

Prioridad: alta.

Posibles fuentes de financiación: ONG nacionales e internacionales. Ministerio de educación. Instituciones privadas.

Proyecto 11. Escuela internacional de hotelería y turismo

Resumen

Esta propuesta es liderada por el SENA que tiene avances en la formulación y estructuración de la escuela. Algunos de los objetivos de este proyecto serán la educación y formación ciudadana, la formación a los taxistas, mototaxistas, personas de los restaurantes, hoteles, guías sobre las condiciones geográficas, físicas, biológicas, históricas y sociales de la Amazonia.

Para no ser repetitivos se recomienda acudir a la dirección del SENA en Leticia para consultar objetivos, resultados esperados y estado actual del proyecto.

Proyecto 12. Educación y formación ciudadana

Resumen

Proyecto de permanente ejecución por todas las instituciones de Leticia relacionadas directa e indirectamente con el turismo. Busca crear una cultura ciudadana para una mayor concientización y conocimiento de las particularidades regionales.

7.4. Estrategia de fortalecimiento de la participación indígena en el turismo

Proyecto 13. Apoyo y fortalecimiento del proyecto ecoturístico de la comunidad Monilla Amena

Resumen

La estrategia turística de la comunidad de Monilla Amena, de amplio conocimiento en la región, es una de las experiencias más destacadas en un esfuerzo surgido desde adentro, y que bien se ha logrado mantener en el tiempo y posicionar en el ámbito amazónico. Las principales dificultades que enfrentaba para consolidar su proyecto era la vía de acceso cuya ejecución no ha estado exenta de los avatares financieros y de malos manejos en la región. Para la fecha de la publicación de este Plan, (octubre de 2008) la vía carretable de acceso a Monilla Amena está casi terminada. Las condiciones han mejorado para apoyar la iniciativa de su Centro Etnoecoturístico y brindar un apoyo a las familias que recibieron las Posadas Turísticas. Por otra parte, el avance con el tema de Posadas Turísticas ha sido complicado por diferentes razones como dificultad en el acceso de materiales, demoras en los desembolsos y complicaciones en la coordinación interinstitucional y la ejecución de las obras. Es necesario valorar la experiencia como una práctica al alcance del turismo nacional, internacional pero también accesible para la educación y el turismo local.

Proyecto 14. Intercambio de experiencias sobre turismo entre comunidades indígenas

Problemática a trabajar

La forma de practicar la actividad turística ha sido de manera desarticulada y no ha permitido el intercambio de información entre comunidades indígenas, sobre sus experiencias en el campo de la recepción de visitantes y la formulación y ejecución de estrategias relacionadas con el desarrollo turístico.

Justificación

El intercambio de información entre comunidades y líderes indígenas sobre sus experiencias en el campo de la actividad turística permitirá la retroalimentación sobre los aspectos positivos y negativos en sus proyectos particulares, lo que crearía un marco más amplio en la for-

mulación de nuevos proyectos y un canal de comunicación para discusión de nuevas estrategias adecuadas a las necesidades de las comunidades. Coordinar, concertar y apoyar las iniciativas indígenas que en la actualidad buscan crear e implementar agencias de viaje y órganos (oficinas, unidades) de turismo en sus organizaciones.

Objetivo

- Crear espacios de reunión y discusión de las comunidades indígenas para el intercambio de experiencias en el área del turismo.

Resultados esperados

- Realización de reuniones, talleres, seminarios y publicaciones.
- Formulación de proyectos particulares o conjuntos.
- Formulación de estrategias concertadas.
- Fortalecimiento del sector.

Población beneficiada: Comunidades indígenas locales. Gremio Turístico. Visitantes.

Quien ejecuta: Comunidades indígenas. Instituciones de educación. Entes Territoriales.

Responsables de seguimiento: Comunidades indígenas. Instituciones de educación. Entes Territoriales.

Tiempo de elaboración y ejecución

Elaboración: tres meses.

Ejecución: permanente.

Prioridad: alta.

Posibles fuentes de financiación: Gobierno. Instituciones públicas. Fondo promoción. ONG. Comunidades indígenas.

Proyecto 15. Organización del mercado indígena

Resumen

Una de las actividades casi obligadas con los turistas en el área urbana de Leticia es visitar el mercado indígena. Hasta hoy el mercado indígena ha sido tal vez el lugar más descuidado de la ciudad y a los "paisanos" se les deja trabajar en las peores condiciones. Esta desidia de las instituciones es tal vez el mayor reflejo de la tradición colonial que impera sobre la Amazonia y que se refleja en diferentes aspectos del turismo como, por ejemplo, la forma en que tradicionalmente han sido insertadas las poblaciones indígenas. El mercado debe convertirse en un lugar donde la comercialización de los productos de la chagra se haga de manera digna y humana. Esto permitirá que sea un atractivo para los visitantes y siga siendo la despensa para los locales de productos que cada vez son más escasos.

Proyecto 16. Conocimiento y valoración del patrimonio cultural de las comunidades indígenas del sur del Trapecio Amazónico

Introducción

La población indígena en la Amazonía colombiana –Vaupés, Guainía y Amazonas– sería de 96.261 habitantes, según las proyecciones que para el 2003 realizó el Departamento Nacional de Estadística (DANE, 2007). La región alberga a 52 grupos étnicos distintos, quienes a su vez hablan 52 lenguas diferentes pertenecientes a 13 familias lingüísticas y 10 lenguas aisladas no clasificadas hasta el momento. De tres lenguas no se conoce el número de hablantes, posiblemente por tratarse de grupos nómadas (Corporación Coama, 2007). Los grupos indígenas más reconocidos del departamento de Amazonas son los: Yagua, Cocama, Ocaina, Ticuna, Yuri, Tanimuca, Tucano, Carijona, Bora, Matapi, Letuama, Nonuya, Andoque, Miraña, Muinane, Uitoto, Tuyuca, Barasano, Tariano, Desano, Bakú, Macuna, Tucano, Yucuna, Cabiari (Etnias de Colombia, 2007), de los cuales se encuentran comunidades representativas de los grupos Ticuna, Yagua, Cocama y Uitoto en los alrededores de la ciudad de Leticia.

Esta gran presencia de etnias en el área, se traduce en una alta diversidad de manifestaciones y prácticas culturales, actividades, modos particulares de producción y de relacionarse con la naturaleza, creencias y formas de percibir el mundo, en síntesis, una gran riqueza cultural.

Para que la cultura no sea simplemente usada como un producto turístico en el municipio de Leticia y se le otorgue la importancia que realmente tiene en la vida de sus pobladores, así como para que sea benéfica al desarrollo de un turismo socialmente sustentable en la región, es necesario partir de que el mismo gremio de servicios turísticos, y la población en general, conozca y valore el patrimonio cultural que se posee en el área.

Problemática

La imagen de “lo indígena” ha sido empleada para el turismo en las cercanías a Leticia, ofreciendo a los turistas visitas y experiencias en diferentes comunidades indígenas, pero realmente no es suficiente la información que se ofrece sobre las especificidades culturales. La riqueza cultural de la región es usada como atractivo turístico, sin tener en cuenta que la cultura está sustentada por las relaciones sociales presentes al interior de un grupo, así como en las relaciones intergrupales que se establecen y por lo tanto la cultura es dinámica y se transforma. De esta manera se ha pretendido ofrecer una imagen prístina y homogénea del indígena amazónico, desconociéndose así los cambios sociales y materiales que las diferentes etnias experimentan para hacer parte de un mundo contemporáneo y la relación de

estos cambios con tradiciones y prácticas antiguas. En suma, se ignora el valor del patrimonio cultural que caracteriza el lugar.

Se ofrece un etnoturismo que aunque debería estar basado en la riqueza cultural y viva, juzga a los indígenas por su “pérdida de tradiciones”. Este desconocimiento de los modos de vida, valores, prácticas y diversidad actual de las diferentes etnias se da tanto para la población no indígena de Leticia como para los operadores y mediadores turísticos, lo cual termina transmitiéndose a los turistas y convirtiendo a los indígenas en entes pasivos de la actividad turística.

Justificación

El vínculo entre lo “turístico” y lo “cultural” debe crear espacios de interacción donde los turistas y las comunidades puedan dialogar respecto del universo de significaciones y concepciones del mundo de la cultura a la cual se acercan, y de las perspectivas que sus mutuas diferencias hacen posibles. Para que esto sea posible es necesario el justo conocimiento y valoración del patrimonio cultural de las sociedades anfitrionas.

El proceso debe partir desde lo local, pues el patrimonio como parte de la actividad turística puede constituir una importante fuente de beneficios para las comunidades involucradas, siempre que sean estas quienes definan el uso que se le debe dar. En la medida en que los actores locales no valoren y planifiquen el uso de su patrimonio cultural, existe un alto riesgo de manipulación, explotación y degradación de lo cultural, que puede contribuir al éxito comercial pero que no necesariamente conduce a la renovación de identidades colectivas apoyadas en la cultura (Monreal, 2002). La adecuada utilización del patrimonio cultural en la actividad turística puede influir positivamente en las relaciones entre los actores locales y los coordinadores estratégicos y otros agentes claves de las redes turísticas (Monreal, 2002). El patrimonio cultural es un importante activo que hasta ahora ha sido poco utilizado en el contexto de las estrategias de desarrollo apoyadas en el turismo. El conocimiento y la valoración del factor cultural en la actividad turística aporta poder de negociación de los actores locales frente a los coordinadores estratégicos de las redes globales del turismo (Monreal, 2002).

Objetivo general

Emplear adecuadamente el patrimonio cultural del municipio de Leticia, de tal manera que este influya en el éxito de la actividad turística, a la vez que en la valoración de las culturas que lo sustentan.

Objetivos específicos

1. Idear estrategias y actividades que conduzcan al conocimiento y la valoración del patrimonio cultural de las comunidades indígenas del sur del trapezio amazónico.

2. Garantizar el reconocimiento de la riqueza cultural de las diferentes etnias así como su protección.
3. Difundir la información sobre patrimonio cultural entre pobladores locales, los diferentes actores involucrados en la actividad turística en el municipio y los turistas.

Actividades propuestas

- Crear un folleto con información cultural sustentada en investigaciones y avalada por las comunidades a quienes se refiera.
- Informar a los turistas para la comprensión del etnoturismo.
- Capacitar a los indígenas.

Resultados esperados

- Satisfacción de los turistas por la visita a las comunidades, lo que genera mayor incremento en la llegada de dichos turistas.
- Mejor calidad del servicio.
- Indígenas más capacitados para la recepción de turistas (i.e. hablar inglés).
- Folleto/ guía turística de la región.
- Fortalecimiento de la identidad cultural en beneficio de la calidad de vida.

Población beneficiada: Comunidades indígenas. Visitantes. Gremio Turístico.

Quien ejecuta: Organizaciones indígenas. Entes Territoriales. Instituciones de educación superior. ONG.

Responsables de seguimiento: Fondo de promoción turística. Instituciones de educación superior. Organizaciones indígenas (ACITAM).

Tiempo de elaboración y ejecución

Elaboración: un año.

Ejecución: permanente.

Prioridad: alta.

Posibles fuentes de financiación: Entes Territoriales. ONG. Universidad Nacional de Colombia sede Amazonia.

7.5. Estrategia de información, sensibilización y educación ambiental

Proyecto 17. Transformar a los turistas en ecoturistas

Resumen

La ventaja de la cadena de valor turística, a diferencia de una cadena de una mercancía, es que el consumidor puede ser contactado antes

de consumir el producto. Es en este punto donde radica una de las mejores posibilidades para minimizar el impacto y maximizar los beneficios del turismo. Este proyecto buscará generar conciencia en los consumidores sobre la Amazonia. Antes de la visita el turista debe estar informado de las condiciones de la región, de las ofertas específicas que le permitan escoger lo que quiere. Esto debe ir acompañado de un programa de educación, difusión y promoción de Leticia como destino turístico. Elaborar un paquete de comunicaciones para ser difundidos entre los visitantes y en diferentes medios de manera que la persona que visita, tenga información clara y precisa sobre el lugar, la importancia de la Amazonia y principalmente los comportamientos que debe seguir. El principal rol lo deben cumplir las agencias de viajes y los tour operadores que, por lo general, pueden contactar a sus clientes antes de llegar a la zona. Esta es una de las mejores formas de sensibilizarlos sobre la Amazonia, sus ecosistemas, poblaciones y también de darles a conocer los diferentes procesos que se adelantan en la región, como por ejemplo, la redacción del código de ética.

Proyecto 18. Ejecución de un programa de educación ambiental dentro de la actividad

Problemática a trabajar

En la actualidad, la gran mayoría de la actividad turística que se ejerce en el Trapecio, no tiene en cuenta los criterios básicos de respeto hacia la naturaleza y las comunidades locales, básicamente por la inexistencia de una política continua de educación ambiental dirigida a prestadores del servicio turístico, comunidades locales y visitantes.

Justificación

Con la implementación de este programa de educación ambiental será posible desarrollar las actividades turísticas en el trapecio, dentro de un marco de respeto hacia los componentes biológicos y culturales que involucra esta acción, logrando posicionarla como un renglón económico sostenible que contribuya con el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales y del servicio turístico prestado.

Objetivos

- Desarrollar programas de educación ambiental dirigidos a las comunidades locales, prestadores del servicio turístico y visitantes dentro de un marco del respeto hacia los componentes natural y cultural.
- Fortalecer el sentido de pertenencia de las comunidades locales.

Resultados esperados

- Desarrollo e implementación de programas de educación ambiental permanente dirigidos a las comunidades locales, gremio turístico y visitantes.

- Creación de una cultura de desarrollo, en torno al turismo y a la educación ambiental.

Población beneficiada: Comunidades locales. Prestadores de servicios turísticos. Visitantes.

Quien ejecuta: Entes Territoriales. Instituciones educativas. Policía Nacional. Cámara de Comercio. SENA. SINCHI. Corpoamazonia. Universidad Nacional de Colombia sede Amazonia. Acción social. Juntas de acción comunal. Gremio turístico. Gremios en general.

Responsables de seguimiento: Veedurías ciudadanas. Entes Territoriales. Instituciones educativas. Policía Nacional. Cámara de Comercio. SENA. SINCHI. Corpoamazonia. Universidad Nacional de Colombia sede Amazonia. Acción social. Gremio turístico. Gremios en general. Juntas de Acción Comunal.

Tiempo de elaboración y ejecución

Elaboración: seis meses.

Ejecución: permanente.

Prioridad: alta.

Posibles fuentes de financiación: Recursos municipales. Recursos departamentales. ONG. Apoyo internacional. Recursos Institucionales.

Proyecto 19. Creación de Centros de Información Turística

Problemática a trabajar

Para los turistas es notoria la falta de información sobre Leticia en Leticia. No hay un punto de información gratuita al visitante en los principales sitios de llegada, por lo que se presentan situaciones de desinformación y confusión que propician la piratería y el engaño de los visitantes. El impuesto que se cobra al visitante debe ser invertido en construir y mantener permanentemente dotados unos puntos de información gratuita para los turistas en los que se brinde información sobre: mapas actualizados de la ciudad y el Trapecio Amazónico, sus fronteras y relaciones con sus vecinos, modos y formas de transporte, atractivos turísticos, costos, direcciones y teléfonos de los operadores turísticos. Estos puntos pueden ser atendidos por los estudiantes de los diferentes cursos relacionados con el turismo que se ofrecen en la ciudad; incluso por el Fondo de Promoción Ecoturística del Amazonas.

Justificación

Con la creación del Centro de Información Turística, los visitantes satisfacen su derecho de obtener información oficial sobre la actividad turística de la región y disminuyen el riesgo de ser engañados por operadores piratas o inescrupulosos.

Objetivos

Crear o establecer un centro interactivo de información especializada en la actividad turística de la región.

Resultados esperados

- Centro de información especializado en la actividad Turística.
- Mejoramiento en la información ofrecida a los visitantes.
- Disminución de los operadores piratas.

Población beneficiada: Gremio Turístico. Visitantes. Comunidades locales.

Quien ejecuta: Entes Territoriales. Fondo de Promoción. Operadores del Turismo. Consultores privados.

Responsables de seguimiento: Operadores de turismo. Veedurías ciudadanas. Visitantes. Entes Territoriales.

Tiempo de elaboración y ejecución

Elaboración: seis meses.

Ejecución: permanente.

Prioridad: alta.

Posibles fuentes de financiación: Fondo Emprender. Gobernación. Fondo de Promoción. DAFE. Findeter. ONG. Gremio Turístico.

Proyecto 20. Sistema de información turística

Resumen

El mal manejo de la información generada sobre el turismo es una de las principales dificultades para el mejoramiento del sector. Para conseguir los documentos revisados en este Plan fue necesario recurrir a múltiples estrategias pues la mayoría de ellos, o estaban perdidos o no disponibles para libre consulta. El objetivo de este proyecto es crear un Sistema de Información Turística en el cual se agrupe, sistematice y analice la información existente y permita dirigir los futuros esfuerzos en proyectos hacia las necesidades identificadas.

Proyecto 21. Señalización vial y fluvial

Resumen

Este proyecto se compone de dos partes. La primera es la que tiene relación con toda la información que debe estar disponible para un visitante en la ciudad y en segundo lugar en las comunidades. Leticia debe tener una señalización clara de los principales sitios de interés como puertos, comercio, hospital y clínicas, casas de cambio, direcciones, instituciones de información. Igualmente en las comunidades, así el turista vaya generalmente acompañado, deben

existir unas señales claras de los sitios más importantes. La segunda parte tiene relación con el desplazamiento fluvial. Cuando se viaja por los ríos de la región el turista y muchos pobladores locales no conocen los lugares por los que pasan y deben estar todo el trayecto preguntando por los nombres de los sitios y las distancias. El proyecto tiene por objetivo crear sistemas de señalización vial y fluvial de acuerdo con estándares internacionales que informen tanto a locales como visitantes sobre las principales características de los lugares visitados.

7.6. Estrategia de diversificación, especialización y promoción del producto turístico

Proyecto 22. Identificación de atractivos turísticos potenciales para la diversificación y especialización de productos

Problemática a trabajar

A pesar de disponer de variados sitios con opciones para ser utilizados como destinos aptos para realizar la actividad turística en el Trapecio amazónico, no se tiene un inventario de estos sitios potenciales con información básica que permita decidir si pueden ser promocionados. Esta falta de opciones que ofrezcan nuevas alternativas de atractivos especializados y diferentes a los ya existentes, hace que en la actualidad se presente una sobrecarga en los sitios turísticos más promocionados, ocasionando el deterioro ambiental y/o cultural de los mismos.

Justificación

La realización de un inventario con las características particulares de sitios potenciales para desarrollar la actividad turística permitirá: evitar el deterioro ambiental de algunos sitios turísticos que en la actualidad exceden sus límites de capacidad de carga, ofrecer mayores alternativas para los visitantes y caracterizar el producto amazónico dentro de Colombia y entre los países vecinos.

Objetivos

- Identificar los atractivos turísticos potenciales aptos para el desarrollo de la actividad.
- Aprovechar las características diferenciales de los destinos, como forma de especialización de los productos en el ámbito local y regional.

Resultados esperados

- Inventario y diversificación de productos turísticos ofrecidos en el Trapecio.
- Evitar la sobreexplotación de algunos destinos particulares.
- Conservación del patrimonio natural y cultural.

- Desarrollo económico y social de las comunidades cercanas a los sitios promocionados.
- Mejoramiento de la oferta turística para los visitantes.
- Mejoramiento de la actividad con miras al posicionamiento como una actividad de primer renglón.

Población beneficiada: Comunidades aledañas a los sitios potenciales elegidos. Gremio del sector turístico y afines. Visitantes.

Quien ejecuta: Entes Territoriales. DANE. Universidad Nacional de Colombia (Grupo de Turismo). Consultoría externa (Privada). Parques Naturales Nacionales.

Responsables de seguimiento: Entes territoriales. Empresa privada. Cámara de Comercio. Veeduría ciudadana. Corporaciones Territoriales.

Tiempo de elaboración y ejecución

Elaboración: dos meses.

Ejecución: cuatro meses.

Prioridad: alta.

Posibles fuentes de financiación: Recursos municipales. Recursos departamentales. Recursos nacionales. Recursos internacionales.

Proyecto 23. Impulso y apoyo al Proyecto Bio-Observatorio Amazónico (BOA)

Proyecto formulado, costeadado en su fase inicial y de amplio conocimiento entre las autoridades locales. Por esta razón no se considera necesario repetirlo en este Plan.

Proyecto 24. Rediseño de los paquetes ofrecidos (por desarrollar)

Proyecto 25. Promoción e información

Resumen

La promoción debe ser, además de un proyecto, un programa permanente de las instituciones, entidades, empresas y personas interesadas o relacionadas con el turismo. La promoción, sin embargo, no consiste en hacer propaganda con el fin de vender más; ésta debe ir más allá y buscar la generación de conciencia y sensibilidad por la región, incluyendo aspectos de su historia, sus potencialidades paisajísticas y de tranquilidad así como sus limitaciones y retos. La información, por su parte, es un tema que se ha abordado en los proyectos 19 y 20.

8. Bibliografía citada y documentos revisados para el plan

- Alcaldía de Puerto Nariño (2003). *Esquema de ordenamiento territorial del municipio de Puerto Nariño*. Alcaldía de Puerto Nariño.
- Biase, J. (2005). *Uma análise da rede hoteleira da região de fronteira Tabatinga – Leticia*. Tesis de Posgrado en Estudios Amazónicos Universidad Nacional de Colombia Sede Amazonia.
- Burneo, L. (2004). *Estado del Arte del Ecoturismo en la Región Amazónica*. Informe de diagnóstico GTZ. Quito.
- CEDE (Centro de Estudios sobre el Desarrollo Económico) (2006). *Diagnóstico y perspectivas de las agencias de viajes y el sector turismo en Colombia*. Informe final. Bogotá.
- CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) (2004). *Documento 3296 en que se definen los lineamientos que promuevan la participación privada en la prestación de los servicios ecoturísticos en el Sistema de Parques Nacionales Naturales – SPNN*. Bogotá.
- Corporación Coama (2007). Consolidación de la Amazonia. Colombia. En: <http://www.coama.org.co>
- DANE (Departamento Nacional de Estadísticas) (2007). *Ajuste municipal de la población 2005 y estimaciones por área 2006 y 2007*. En: <http://www.dane.gov.co/files/>
- Fraguell, R. M. y Castañer M. (Coord.) (1999). *Proyecto de desarrollo integrado de ecoturismo en el marco del departamento del Amazonas*. Cátedra Geografía U. de Girona. Sin publicar.
- Fraguell, R., Muñoz, J. y Monsalve, D. (2002). Ecoturismo en el Trapecio Amazónico Colombiano. ¿Una alternativa de desarrollo? En: Fernández F., et al. (Eds.). *Turismo y transformaciones urbanas del siglo XXI*, pp. 185-196. Universidad de Almería.
- Fundación Patrimonio Ambiental (2005a). *Diagnóstico y propuesta de gestión para el turismo de aldea en comunidades indígenas del Amazonas*. Fundación Patrimonio Ambiental. Cámara de Comercio del Amazonas. Leticia. Sin publicar.
- _____ (2005b). *Diseño de productos turísticos para el Amazonas*. Fundación Patrimonio Ambiental. Cámara de Comercio del Amazonas. Leticia. Sin publicar.
- _____ (2005c). *Estrategias de comercialización nacional e internacional para el sector turístico del Amazonas*. Fundación Patrimonio Ambiental. Cámara de Comercio del Amazonas. Leticia. Sin publicar.
- Grupo consultor Hotelería y Turismo Ltda. (1997). *Plan estratégico para el desarrollo ecoturístico del departamento del Amazonas*. Informe Final Gobernación del Amazonas. Sin publicar.
- Martínez, F. A. (1996). *Perspectivas del ecoturismo en el Trapecio Amazónico colombiano*. Leticia. Sin publicar.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Cámara de Comercio del Amazonas (2005). *Agenda interna de productividad y competitividad del Amazonas*. Documento Ejecutivo. Sin publicar.

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2003). Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. *Política para el desarrollo del ecoturismo*. Bogotá.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2003). *Plan sectorial de turismo 2003-2006*. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Monreal, P. (2002). *El turismo como industria cultural. Hacia una nueva estrategia de desarrollo turístico en América Latina y el Caribe*. Documento para el Foro de Ministros de Cultura y Encargados de Políticas Culturales. Ecuador. UNESCO.
- Murillo, J. (2007). *Diagnóstico de la actividad turística en Puerto Nariño*. Alcaldía de Puerto Nariño. Puerto Nariño. Sin publicar.
- Orobio, G. (2005). *Plan departamental de desarrollo 2005-2007*. Gobernación del Amazonas.
- PNNA (2006b). *Informe Programa Gavilán Tatatao*. PNNA. Leticia. Sin publicar.
- PNNA (Parque Nacional Natural Amacayacu) (2006a). *Apartes del Plan de manejo del PNNA Amacayacu*. Sin publicar.
- Porras, I. (2005). *Plan de Desarrollo 2005-2007*. Municipio de Leticia.
- Porras, L. P. (2005). *Agenda interna de productividad y competitividad del Amazonas*. Tesis Posgrado en Estudios Amazónicos, Universidad Nacional de Colombia, Sede Amazonia.
- Quiñones, N. T. (2002). *Programa de gobierno departamento del Amazonas 2002-2005*. Gobernación del Amazonas.
- Rodríguez, A. (2005). *Pre-diagnóstico sobre gestión ambiental y fortalecimiento de las cadenas productivas sostenibles*. Universidad Nacional de Colombia, Sede Amazonia. Sin publicar.
- Silva, A. (2000). *Turismo en el Amazonas: Diagnóstico y Plan de acción*. Banco de la República, Leticia. Sin publicar.
- Unión Temporal Turismo para la Amazonia (2004). *Plan estratégico de turismo para la región amazónica de Colombia, Ecuador y Perú*. Informe final (diagnóstico), tomo I. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Bogotá.
- Valdés, H. (ed.) (2003). *Agenda prospectiva de ciencia y tecnología para el departamento del Amazonas*. Universidad Nacional de Colombia, Sede Leticia, Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología - COLCIENCIAS, Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas SINCHI, Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia -CORPOAMAZONIA, Programa Nacional de Transferencia de Tecnología Agropecuaria -PRONNATA. Leticia.