

Actores y soporte turístico en Colombia: caso Florencia, Caquetá*

Nancy Olaya Delgado**✉

Yuran Andreij Dussan González ***

Juan David Plazas Cruz****

Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo: Olaya, N., Dussan, Y. y Plazas, J. (2017). Actores y soporte turístico en Colombia: caso Florencia, Caquetá. *Revista UNIMAR*, 33(1), 261-271.

Fecha de recepción: 27 de septiembre de 2016

Fecha de revisión: 03 de noviembre de 2016

Fecha de aprobación: 15 de enero de 2017

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo: identificar los actores de gestión y soporte turístico presentes en el municipio de Florencia, para ello, se aplicó una metodología de carácter explicativo, exploratorio, bajo el enfoque metodológico cualitativo de carácter hermenéutico, implementando como técnica, el análisis documental para indagar el rol requerido por los diferentes actores turísticos del sector público, privado de la región, personas naturales y el ambiente social. Como soporte de la investigación, se realizó una discusión con relación a estudios que hacen referencia al papel de los actores en el desarrollo del turismo, sus necesidades, avances y trabajo gremial que se ha realizado. Como resultado se evidenció la necesidad de coordinación e interacción constante y comprometida de todos los actores a escala local, departamental y nacional, en búsqueda de la consecución y gestión de recursos, para gestar la participación social y empresarial en pro de fomentar el turismo por parte de organizaciones o entidades promotoras.

Palabras claves: actores, competitividad, integración, sectores, turismo.

Actors and touristic support in Colombia: case Florencia, Caquetá

ABSTRACT

The objective of the research was to identify the actors of tourism management and support present in the municipality of Florencia, Caquetá, Colombia, for which an explanatory, exploratory methodology was applied, under the qualitative methodological approach of a hermeneutical nature, implementing as a technique, the documentary analysis to investigate the role required by the different touristic actors of the public and private sectors of the region, the legal persons and the social environment.

As a support of the work, a discussion was held regarding studies that refer to the role of the actors in the development of tourism, their needs, progress and trade union work. The results made it possible to demonstrate the need for constant and committed coordination and interaction of all the actors at the local, departmental and national levels, in search of the achievement and management of resources, to develop social and business participation in favor of promoting tourism on the part of the organizations or promoting entities.

Key words: actors, competitiveness, integration, sectors, tourism.

* Este artículo es resultado de la investigación titulada: Potencialidades del Municipio de Florencia, Departamento del Caquetá para la Formación de un Clúster Turístico.

**✉ Magíster en Administración de la Universidad de la Amazonia. Coordinadora de Especializaciones Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad de la Amazonia. Correo electrónico: nanyta@hotmail.com.

*** Estudiante Universidad de la Amazonia, Caquetá, Colombia. Correo electrónico: yuran_dussan@hotmail.com

**** Estudiante Universidad de la Amazonia, Caquetá, Colombia. Correo electrónico: juanchoplazas@gmail.com

Atores e apoio turístico na Colômbia: caso Florência, Caquet

RESUMO

O objetivo da pesquisa foi identificar os atores de gestão e suporte de turismo presentes no município de Florência, Caquetá, Colômbia, para o qual foi aplicada uma metodologia explicativa e exploratória, sob a abordagem metodológica qualitativa de natureza hermenêutica, aplicando como técnica, a análise documental para investigar o papel exigido pelos diferentes atores turísticos do setor público e privado da região, das pessoas jurídicas e do ambiente social.

Como apoio ao trabalho, foi realizada uma discussão sobre estudos que se referem ao papel dos atores no desenvolvimento do turismo, suas necessidades, progresso e trabalho sindical. Os resultados permitiram demonstrar a necessidade de uma coordenação e interação constante e comprometida de todos os atores nos níveis local, departamental e nacional, em busca da conquista e gestão de recursos, para desenvolver a participação social e empresarial a favor da promoção do turismo por parte das organizações ou entidades promotoras.

Palavras-chave: atores, competitividade, integração, setores, turismo.

1. Introducción

La ausencia de acciones y relaciones reciprocas entre los actores que confluyen en la oferta y demanda de servicios turísticos en la ciudad de Florencia, en el departamento del Caquetá al sur de Colombia, han obstaculizado la competitividad colectiva de este sector económico y limitado su desarrollo al lánguido crecimiento individual de las empresas que lo conforman. Además de la falta de asociatividad de las organizaciones empresariales que se dedican a esta actividad, poseen una visión cortoplacista al grado que algunas de ellas no cuenta con una plataforma estratégica adecuada que les permita mantenerse en el tiempo, por lo que se requiere generar conciencia en los empresarios para la definición de objetivos a largo plazo y adecuadas políticas que faciliten su ejecución. Según el Plan de Desarrollo Turístico del Departamento Caquetá 2012-2016, se pretende un crecimiento turístico con miras a impulsar la economía, por tal razón, el Caquetá proyecta convertirse en uno de los principales destinos turísticos, para lo cual dispone de un gran número de atractivos naturales, pero es necesario ampliar y mejorar la infraestructura física disponible (parques temáticos, paradores náuticos y hoteles), estandarizar los procesos en la prestación de servicios turísticos, formar el recurso humano y mejorar el acceso a fuentes de financiamiento para el desarrollo de iniciativas que contribuyan al fortalecimiento del sector (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2012); es allí, donde el deber de los actores de relacionan con la necesidades de la región y el desarrollo de la industria turística.

Al respecto, se identificó que según lo investigado y estipulado en el Plan Departamental de CT+I del Caquetá (2012), “el turismo está proyectado para el 2025, como una de las apuestas productivas de talla mundial encaminadas a garantizar la generación de valor agregado, oportunidades de empleo y una mejor distribución de la riqueza en el departamento” (p. 76), al respecto, Bernal (2015), plantea que se requiere articular políticas de generación de confianza y garantía de bienestar social, de manera que pueda ser posible fortalece el turismo en la región.

Aun así, se hace necesario identificar aquellas potencialidades que posee el municipio de Florencia, departamento del Caquetá para considerar de qué manera los actores de gestión y soporte turístico presentes en esta región, pueden trabajar en fomentar las diferentes actividades y planes de acción. Es por ello que, a partir de un enfoque multidisciplinar, se pretende entender ciertas posturas, realidades y conceptos genéricos para identificar aquellos actores claves en la labor turística de Florencia, su importancia y su deber en el fomento y crecimiento a nivel regional; de igual manera, se considera que esta investigación, aporta en la identificación y determinación que se pueden generar en la región, para el desarrollo de un turismo sostenible y participativo comunitaria y territorialmente.

El análisis y la experiencia de esta investigación, aporta insumos iniciales para el diseño de un Modelo de Desarrollo Local (MDL), que puede constituir un referente científico para organismos u organizaciones, tanto públicas como privadas, nacionales y regionales, encargadas o interesadas en el desarrollo sostenible

de los municipios desde una perspectiva global/local; por esa razón, el estudio trasciende a una apreciación como objeto mediador, puramente cognitivo, entre la teoría y la observación, para situarse en una forma de aprehender las lógicas sociales que derivan en decisiones como nueva visión para la integración de actores turísticos y la influencia de estos en la región.

Con las consideraciones anteriores, el presente artículo se desarrolló con el objetivo de identificar una caracterización inicial de los actores de gestión y soporte turístico presentes en el municipio de Florencia, que fueron determinados a través de una investigación documental basada en el análisis de actores de carácter privado y público, que influye de manera directa e indirecta en el crecimiento y proyección de diferentes actividades turísticas en la región; de igual forma, se identificó su papel en la proyección del turismo y agentes de desarrollo de la comunidad.

En consecuencia, en los resultados se identifica el argumento sobre el actual escenario turístico como resultado de un procesos de la relación de los actores turísticos y su papel como elemento necesario para la articulación efectiva de espacios turísticos, lo cual permite la adaptación de las nuevas tendencias del mercado, enfocado en la capacidad de la región; por lo tanto, la tarea ahora consiste en identificar los actores turísticos presente en la región y la interacción dinámica entre los actores, es decir, la manera en cómo trabajan en conjunto, en donde los actores del procesos de turismo, su colaboración y relaciones, son la clave para la dinámica turística, de promoción, diversificación y proyección de la gestión turística en la región.

De este modo, el interés de esta investigación no es solo mostrar los actores turísticos del municipio de Florencia, sino también la relación entre lo público y privado en la construcción de turismo, las características de los destinos y la labor de desarrollo turístico del territorio.

Importancia de los actores de turismo en un territorio

La construcción de turismo se encuentra relacionada directamente con los actores que forman parte de la cadena de valor relacionada del turismo, en donde el interés de estos actores también definen la actividad turística del territorio, enfocados en actividades que la que fomenten la inversión y actividades

para modificar el concepto de turismo en una región (Moscoso, 2014a). De acuerdo a Merinero y Zamora (2009), los actores turísticos de un territorio son un elemento necesario para la articulación de espacios turísticos, ya que son una fuente especial en el desarrollo de la estrategia y las acciones que se deben desarrollar en dicho territorio para adaptarse a las nuevas tendencias de este medio de desarrollo de una región.

En la investigación desarrollada por Moscoso (2014b), se identificó que en el turismo se destacan cuatro actores principales y de allí, se desprende otros más, los cuales poseen una gran capacidad para influir y modificar el territorio, hace relación a los actores denominados: la comunidad local, el sector público, el sector privado y los turistas; se hace evidente que para hablar de actores turístico se debe tener en cuenta muchas variables sociales como organizacionales, permitiendo el avance turístico en la regiones. Al respecto, se considera que los actores turísticos son aquellas personas o entidades que participan en diferentes actividades de turismo en un zona determinada, que permiten la configuración de un territorio, a través de la diferentes prácticas sociales que realiza, vinculadas con valores y sentido de pertenencia a la zona geográfica influenciada por el turismo, fomentando el desarrollo de la cadena de valor turística (Moscoso, 2014b). Es decir, aquellos que facilitan la participación comunitaria en el desarrollo turístico de las localidades y, tienen un papel relevante en las actividades de participación y de gestión de las comunidades (Figueredo y Rozo, 2002).

Por lo tanto, se considera que el papel de articulación de actores ya sea del ámbito público, privado o representantes de terceros, permite generar actividades enfocadas en el beneficio del desarrollo real y potencial de la actividad turística y recreativa de una zona (Benseny, 2004), respecto a lo cual, Barbini (2007) considera que los actores deben trabajar con énfasis en las personas de la región y su desarrollo; en su investigación determinó que los actores turísticos de una región deben desarrollar una capacidad crítica, valores de integración, en donde tiene la responsabilidad de participar en los asuntos de interés local y buscar incidir con nuevas estrategias en las diferentes formas de turismo.

En consecuencia, dada la influencia de los diferentes actores turísticos, es necesario dar a conocer qué es un soporte turístico, el cual se concibe como aquella estructura que permite la promoción y desarrollo sos-

tenible en las actividades turísticas, generando un modelo turístico con mayor estructura, no solo orientado a reducir impacto en el ambiente, sino también como una herramienta para impulsar el desarrollo y bienestar de una región, buscando satisfacer las necesidades de la comunidades, de los turistas y los diferentes actores (Mara y Varzin, 2008). Si hablamos de soporte turístico, es evidente la importancia de los actores turísticos para la implementación de cualquier actividad y plan con énfasis a práctica turística en la región.

De manera que, conocer sobre los actores turísticos de un territorio y su relación es un elemento básico para la gestión y reconocimiento de cualquier destino turístico, en pro del desarrollo de estrategias y acciones emprendidas por los soportes turísticos, que ayudan a adaptarse a las nuevas condiciones contexto y nuevos hábitos de la demanda turística (Merinero y Pulido, 2009).

De acuerdo con lo expuesto y en aras de impulsar los potenciales turísticos de la región, es relevante que las actividades sean coordinadas de los diferentes actores turísticos, pero para lograr promover estas actividades es indispensable el desarrollo de soportes turísticos que permita la integración de componentes jurídicos y de programas turísticos desarrollados por las diferentes entidades de carácter público y privado, para promover actividades enfocadas en el desarrollo sostenible de la región, con responsabilidad e iniciativa turísticas.

2. Metodología

En esta investigación se desarrolló un estudio de tipo explicativo, debido a que buscó identificar, analizar y reconocer actores de gestión y soporte turísticos presentes en Florencia, que permita la creación de un modelo turístico, fundamentado en el desarrollo sostenible del ambiente y el manejo de representantes para el fomento y desarrollo de actividades turísticas. El método empleado en este estudio es de tipo cualitativo con un enfoque de investigación hermenéutico, desarrollado con el fin de recolectar e interpretar información pertinente al tema de estudio, identificando principalmente cómo la acción humana y social influye en los actores turísticos y su presencia en el municipio de Florencia, Caquetá.

En aras de recolectar información pertinente al presente estudio, la técnica aplicada fue el análisis do-

cumental, comprendida como la operación por la cual se extrae de un documento información relevante, que constituye la representación condensada de la temática indagada (García, 1993; Rodríguez y Valldeoriola, 2013).

En este sentido, se determinaron como actores principales, las entidades gubernamentales encargadas de sectores públicos y sector turismo en el Caquetá, se indagó en dichas entidades, sus funciones y responsabilidades en relación con el sector turísticos, enfocadas en actividades como políticas del sector, la formulación de planes y programas de desarrollo turístico, la generación de recursos para el sector, manejo responsable de los recursos naturales, desarrollo de programas académicos de formación en temáticas turísticas y desarrollo sostenible, sin olvidar la garantía de seguridad al turista; cabe anotar que los documentos consultados, fueron institucionales, específicamente en las siguientes entidades: Corporación para el Desarrollo Sostenible de Sur de la Amazonia CORPOAMAZONIA, (Diseño un producto turístico para los municipios del Caquetá), Alcaldía Municipal de Florencia, Cámara de Comercio, páginas web del Ministerio de Industria y Comercio, agencias de turismo, operadores turísticos.

Así mismo, mediante un análisis exploratorio efectuado con el objetivo de examinar un tema o problema de investigación poco estudiado (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p. 115), se logró identificar las condiciones de las industrias conexas y de apoyo, para analizar la relación entre los sectores y empresas turísticas (soporte turístico), que permiten evidenciar la creación de valor no solo para los turistas sino también para los pobladores de Florencia. Además, se identifican los actores de gestión de la actividad turística.

3. Resultados

De acuerdo a la investigación realizada, se identificó que en cuanto a los actores de gestión y soporte turístico del municipio de Florencia, es poco el talento humano regional dedicado a las actividades de turismo; además de ello, carece de procesos que promuevan e impulsen el desarrollo del turismo no solo de la ciudad sino del departamento, esta afirmación surge del análisis de la información del estudio documental, en donde se identificó qué actores existen actualmente en el desarrollo de turismo

y cómo es el trabajo que desempeñan; en el análisis también se logró identificar falencias y necesidades para mejorar e impulsar al trabajo de actores para el desarrollo del turismo.

En esa medida, los actores potenciales para el desarrollo del turismo identificados en Florencia, Caquetá son: los agentes turísticos, empresas, entidades estatales, espacios naturales, estrategias de gestión, organizaciones, regiones estatales, turismo, turismo-medio ambiente, la población y el turista. A partir de esta consideración, se expone a continuación los resultados encontrados.

Actores turísticos del sector público

En lo relacionado con las diversas actividades desarrolladas en la apropiación y difusión del turismo, se encontró que las entidades de apoyo a la promoción del turismo en el sector público son la Secretaria de Emprendimiento y Turismo, Cámara

de Comercio de Florencia para el Caquetá, Alcaldía de Florencia, entre otros, las cuales han venido realizando acciones que conllevan a la recuperación y mejoramiento de posibles productos turísticos.

Adicionalmente, se logró evidenciar la presencia de actores de gestión del sector turístico local, en la parte empresarial, legal, financiera y social, como es el caso de: Prestadores de Servicio Turístico, Entidades Financiadoras, Instituciones de Educación Superior, Entidades Reguladores y Entidades de Apoyo y Promoción; sin embargo, cabe señalar que si bien se evidencia, existen en el entorno local estos actores, no se refleja un esfuerzo integral entre los mismos en pro de lograr el crecimiento del sector y la vinculación a otros sectores, que permitan un trabajo integral y con un mismo fin. De acuerdo a la responsabilidad de los actores del sector oficial, en la Figura 1 se presentan los actores identificados en el sector público y las responsabilidades y funciones para fomentar actividades turísticas.

RESPONSABILIDAD DE ACTORES		
ALCALDÍA MUNICIPIO DE FLORENCIA		Coordinar las políticas del sector turístico en el Municipio de Florencia, convirtiéndose en el eje articulador; y asegurar una infraestructura adecuada para el desarrollo de las actividades turísticas.
SECRETARÍA DE EMPRENDIMIENTO Y TURISMO		Orientar la formulación de los planes y programas de desarrollo turístico, teniendo en cuenta los corredores turísticos del municipio y sus riquezas naturales o ambientales. Planear, concertar y elaborar programas y proyectos que permitan sensibilizar, capacitar y prestar asistencia técnica a los actores turísticos.
GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO DE CAQUETÁ		Planificar en coordinación con el Municipio de Florencia, la generación de recursos para el desarrollo del turismo.
MINISTERIO DE CULTURA, INDUSTRIA Y TURISMO		Apoyar la gestión turística del Municipio de Florencia, con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado.
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLES DE LA AMAZONIA CORPOAMAZONIA		En el marco de sus funciones, deberá prever que las actividades turísticas se desarrollen de manera responsable con los recursos naturales, garantizando así su sostenibilidad.
SECTOR ACADÉMICO (INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE)		Ofertar programas académicos y de formación continuada en temáticas relación con la actividad turística, como bilingüismo, calidad en el servicio, administración, y alta cocina.
SECTOR DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN		Garantizar al turista un ambiente de seguridad y de respuesta ante emergencias naturales que se puedan presentar.

Figura 1. Responsabilidad de actores sector oficial.

Sectores conexos que apoyan al sector privado del turismo en Florencia, Caquetá

Con el análisis se identificó que existen sectores conexos y de apoyo en el sector privado del municipio de Florencia, pero no se cuenta con un ente que pro-

mueva y fomente la integración de los actores que conforman el mismo, hecho que se refleja en la falta de planeación sectorial, lo cual limita las actuaciones e inversiones necesarias para su propio desarrollo y, en la escasa ejecución de las pocas que se presentan; bajo este panorama se requiere la definición de

lineamientos sectoriales únicos, que permitan esencialmente la atracción de turistas y la explotación sostenible y responsable de los recursos naturales, para lo cual BIOMAD, una Consultoría Ambiental

S.A.S, propone un mapa de actores que integra a los diferentes grupos de interés relacionados con la actividad turística y presentados a continuación:

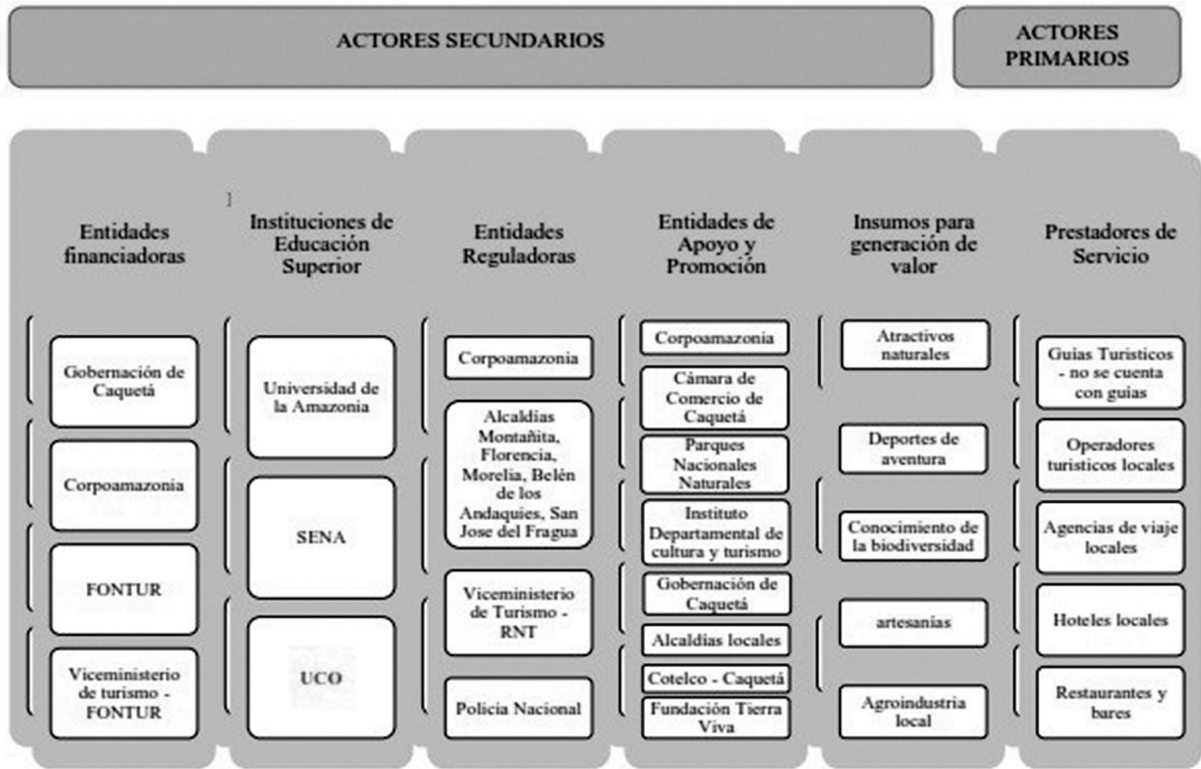


Figura 2. Mapa de actores de la cadena de turismo.
Fuente: Biomad (2015).

Con relación a la Figura 2, se hace evidente el papel de cada entidad como actor turístico y su participación en procesos que generan valor, de igual forma, se identifica la manera que su servicio aporta al sector y la posibilidad de generar sociedad con empresas afines.

En lo referente a planes de sector público, se identificó que en el municipio cuenta con un documento denominado Plan de Desarrollo Turístico para el municipio de Florencia Visión (2012-2019), elaborado en un esfuerzo interinstitucional entre la Alcaldía Municipal de Florencia, la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá y la Corporación Turística del Caquetá, en el cual se define una planeación sobre las actividades y acciones a seguir en pro de la consolidación de Florencia como destino turístico nacional, este en un ejemplo de cómo entidades afines se pueden vincular para el desarrollo de actividades generales y específica en pro de la promoción turística de la región.

De igual manera, en el Plan de Desarrollo Turístico - departamento del Caquetá (Gobernación del Caquetá, 2012) se reconoce al Instituto de Cultura, Deporte y Turismo (ICDT) y dos asociaciones turísticas activas y dinámicas, CORTUCA y CORTURÍSTICA, como soporte institucional y actores formales del turismo. Estas asociaciones y el ICDT han estado trabajando de forma activa, en busca de una marca turística, elaborando ya algunos folletos promocionales, estructurando productos bajo la idea de rutas, aunque aún se necesita dotarlas de más contenido.

En la actualidad, se trabaja de forma asociativa para la comercialización de paquetes turísticos, con el acompañamiento del instituto, aun así, aunque se cuenta con participación activa y con buena representación de delegados de los municipios para el turismo, se considera que es necesario tener más re-

gularidad de diálogo entre los actores para mantener dinámico al sector.

Actores turísticos particulares como persona natural

Otro actor importante para el fomento del turismo en la región es el talento humano regional, la investigación logró desarrollar un listado de operadores

de turismo, los cuales de manera individual ejecutan actividad turística tanto en el sector público como privado; de acuerdo a lo anterior, en la Tabla 1 se encuentra los datos de la personas que participan en la promoción de actividades turísticas en la región, usando el nombre de operador turístico.

Tabla 1. Operadores turísticos en Florencia Caquetá

Ítem	Nombre	Empresa	Nº Celular	Correo
1	Gilmar Esneider Botache	Las palmas	3124205969	laspalmas@colombia.com
2	William Wilchez Sánchez	Destino Caquetá	3105548927	destinocaqueta@gmail.com
3	Rubén Darío Polo Sierra	Ferry Marco polo	3157821419	karijonamarcopolo@gmail.com
4	Rafael Dufran Macías	La Calera	3132051224	lacialeraamazonica@gmail.com
5	Jenny Andrea López	Cotelco Capitulo Caquetá	3115340883	jeanlo82@hotmail.com
6	Estuardo González Ospino	Hotel Royal Plaza	3174418114	hotelroyalplazaflorencia@hotmail.com
7	Cristian Edilma Paredes González	Fundación Maguare	3214473588	cepg1607@hotmail.com
8	Leonardo Gualy Montealegre	Caquetá Travel	3133132082	turismocaqueta@gmail.com
9	Pedro Alfonso Perico	El Paraíso de Pedro	3203000436	paraisodepedro@hotmail.com
10	Claudia Marín	Cascada la Novia	3124989033	claudialmarinr@hotmail.com
11	Mario Calderón	Canotaje Orteguaiza	3217357049	Mario5-71@hotmail.com
12	Edilberto Núñez Motta	Centro Recreacional Villa Linda	3136136414	ednumo54@hotmail.com
13	Fernando hoyos Cardozo	Reserva Comunitaria el Manantial	3184255869	fhoyoscardozo@gmail.com
14	María del Socorro Endo Collazos	Parador Turístico Villa Paz	3013680959	paradorvillapaz@hotmail.com
15	Dolly Núñez Ledezma	Cabañas Campestre	3215768921	cabañas campestres@hotmail.com
16	Sofía Montealegre	Nueva Jerusalén	3143743846	sofiamontealegre@colombia.com
17	Oscar Uran Rodríguez	Policía Nacional Turismo	3112726779	oscar.uran@correo.policia.gov.co

Fuente: Empresas de viajes y turismos, 2016.

De acuerdo a la Tabla 1. Operadores turísticos del Caquetá, se logra identificar que existen pocos actores del talento humano para el turismo, los cuales se encuentran enfocados en actividades turísticas similares como son el turismo cultural, el contacto con la naturaleza y el desarrollo de turismo de aventura; la problemática principal es

que estos actores trabajan de forma separada de acuerdo a la entidad en donde laboran u ofrecen sus servicio, lo cual promueve la desintegración de esta actividad en la región y, genera falta de orden en la ejecución de labores de turismo y el fomento de la participación de más turistas a estas actividades.

Actores turísticos particulares como persona jurídica

Al hacer referencia a los actores como las empresas que desarrollan actividades de turismo en la región se tiene, la agencias de viaje domiciliadas en la ciudad de Florencia, las cuales se dedican exclusivamente a la oferta de planes turísticos con destinos nacionales externos e internacionales, ofreciendo diferentes condiciones de transporte y alojamiento para los usuarios, estas son: Turismo Comfaca, Rutas y Destinos, y American Tours; en consideración, solo una de ellas, la Agencia de Viajes y Turismo Portal al Mundo, ofrece paquetes turísticos receptivos que incluye operadores, sitios y atractivos turísticos ubicados en los diferentes municipios del Caquetá, inclusive Florencia, las otras mencionadas se centran más en el fomento de un turismo externo y no en el desarrollo de planes que promuevan las diferentes actividades turísticas locales y regionales.

Interacciones entre los actores identificados en el estudio y fomento del turismo en la región de Florencia, Caquetá

La relación directa de los actores sociales de apoyo, el gobierno, la cadena de negocios o empresas que

ejercen el turismo como también aquellas que hacen parte de la logística o infraestructura que soporta el turismo; radica en que todos tienen bajo su responsabilidad la potencialización del sector turístico en la ciudad de Florencia, teniendo como centro los recursos con los que cuenta la ciudad, que permiten la práctica del ecoturismo y turismo de aventura.

Cabe destacar que, todos los actores identificados son agentes de desarrollo local, por lo tanto, son los encargados de materializar la mejora del crecimiento de la región y para ello, se hace necesario el desarrollo de una unidad administrativa que permita la vinculación de cada uno de estos actores para fomentar el turismo en la región como es el caso de una Secretaria de Emprendimiento y Turismo del municipio de Florencia.

En consecuencia, dada la necesidad de unificar el esfuerzo de los diferentes actores para el turismo, la Tabla 2 hace relación entre las diferentes actividades que fomentan el turismo y su responsabilidad para dicha labor.

Tabla 2. Responsabilidad de los actores en el fomento del turismo en la región de Florencia-Caquetá.

RESPONSABILIDAD DE ACTORES		
SECTOR COMERCIAL (HOTELERO, RESTAURANTES Y TRANSPORTE)		Debido a su condición de servicios complementarios a la actividad turística, y su alta incidencia en la misma, se deben prestar con altos estándares de calidad y desde ellos se deben iniciar a promover los productos y atractivos turísticos del Municipio.
CÁMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA PARA EL CAQUETÁ		Promover en el sector turístico del Municipio de Florencia, un ambiente de formalidad, calidad en el servicio, y responsabilidad social y ambiental.
SECTOR FINANCIERO		Fomentar a través de líneas de crédito especiales la creación y mejoramiento en el servicio de las empresas que conforman el sector turístico.
OPERADORES TURISTICOS Y AGENCIAS DE VIAJE		Facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda. Entran en esta consideración las agencias de viajes, las compañías de transporte regular y aquellos organismos públicos y privados que, mediante su labor profesional, son artífices de la ordenación y/o promoción del turismo.

Según la información obtenida en esta investigación, se considera que es necesario fomentar la promoción turística en el municipio, al igual que visibilizar y reconocer la gestión de los diferentes actores que brindan soporte turístico.

Por lo tanto, se requiere impulsar e invertir en el sector turístico, puesto que la mayor problemática se fundamenta en la falta de una adecuada infraestructura física, el escaso acompañamiento de guías turísticos y falta de creación de zonas de hospedaje, transporte y alimentación. Es importante destacar que, se adolece de programas de formación en turismo y bilingüismo para el desarrollo de las diferentes actividades que promuevan aspectos turísticos.

Entre las principales consecuencias de este acontecimiento se han identificado: la falta de planificación y políticas municipales, para aunar esfuerzos por parte de las entidades particulares y gubernamentales, hacia la visibilización de los productos turísticos; aun así, existen documentos como el caso de los planes de acción municipal en donde se identifica las acciones genéricas; de acuerdo con la revisión documental se identificaron a los actores que participan en las actividades, como es el caso de la organización turística del municipio y, que por ahora, constituyen la base para la apertura de una integración de actores que promueva el desarrollo de planes de acción de manera organizada y gremial, en busca de una competitividad del sector de turismo en la ciudad de Florencia.

4. Discusión

Con relación al análisis y los resultados aportados en la investigación, se pretende hacer relación con otras investigaciones que hayan manejado el tema de estudio para qué así se logre identificar de qué manera se puede apropiar nuevos saberes al tema de estudio y cuál es trabajo por hacer, tomando referencias externas.

De este modo, se considera que se debe iniciar con la determinación del objetivo de turismo en una región, identificando por qué es importante identificar y caracterizar los actores que pueden promover este sector, por lo tanto, es necesario asumir en el municipio, una nueva perspectiva de turismo que supere la forma tradicional, en donde los actores que operan las diferentes actividades turísticas son

el centro de atención para la promoción del turismo en el territorio, lo cual según Merinero (2011), implica identificar las responsabilidades de los actores turísticos y sus relaciones, como un medio para potenciar las actividades turísticas de una región, en donde hasta la fecha, el papel principal de los actores se limita a la creación de paquetes turísticos atractivos en cuanto a precio, pero no se ha fomentado el atractivo ecoturístico principal, ni se han tomado las acciones respectivas para garantizar la accesibilidad y facilitar visibilización de los recursos naturales y el uso de los servicios turísticos.

Desde la perspectiva de un nuevo sistema productivo local, se considera que para fomentar el desarrollo local de un turismo sostenible, en el municipio, se requiere comprender la dinámica relacional de las redes de actores y los centros de interés turístico, considerando que el nuevo modelo turístico, puesto que el protagonismo y la responsabilidad del desarrollo de la actividad turística está bajo la responsabilidad directa de los actores público y privados de la región (Merinero, 2009a).

Adicionalmente, se considera necesario potenciar el enfoque de redes de políticas y actores vinculados con la actividad turística, para dinamizar y gestionar intereses, recursos, dependencia y cooperación entre los actores, lo cual de acuerdo con Cruz, Serrano y Zizumbo (2010), se logra mediante el desarrollo de una red de políticas turísticas, en relación con los diferentes actores que participan en el proceso.

Por otra parte, se concibe que el papel de los actores turísticos para el fomento de actividades del desarrollo turístico del municipio de Florencia, debe estar integrado en redes de actores turísticos, de manera que, las interacciones entre actores, pueda según lo plantea Merinero (2015), incrementarse en un mayor nivel y número de actores principales, para generar una mayor densidad en los resultados turísticos del territorio y, mejorar la capacidad de atracción turística.

Otra apreciación requerida, gira en torno al concepto gobernanza, el cual según Moscoso (2014a), hace referencia a la creación de redes de cooperación y coordinación entre los actores directa e indirectamente implicados en la cadena de valor del turismo, que se caracterizan por tener sus propias reglas y

normas, en donde se necesita una gestión municipal que permita el equilibrio del destino turístico en términos sostenible y competitivo.

Finalmente, se considera que para el desarrollo del turismo en Florencia, es necesario determinar el contexto económico, político y legal en el cual se desarrollan cada actor mencionado y, determinar su efecto en la formalización del mercado laboral local y regional, mediante el trabajo en conjunto entre los sectores público, privado, natural y el personal que trabaja de manera individual (Chaparro y Santana, 2011).

5. Conclusiones

De acuerdo a los resultados de la investigación se identificó que los operadores turísticos, en Florencia, Caquetá, trabajan de manera individual y no cuentan con personal calificado para la prestación del servicio; además de ello, en la región no existen programas de capacitación de modo que se pueda generar personal para guías turísticos, cualidades bilingües y expertos en temas culturales y ambientales de la región, para así lograr la prestación integral y eficaz al visitante o turista.

Por otra parte, se reconoce que existen diversos mecanismos de gestión que desde el sector público se han venido creando para la puesta en marcha de la actividad turística, pero se requiere organización y compromiso de todos los actores para lograr la creación de espacios para la proyección turística y su sostenimiento productivo. Los sectores productivos, público, institucional, deben lograr crear acciones que regulen la oferta y demanda turística, como también se debe mejorar infraestructura, mecanismos de financiamiento; es indispensable crear una entidad encargada del trabajo gremial como institucional, la cual promueva políticas y mecanismo de proyección y control para el sector turístico del Caquetá.

Por lo tanto, se recomienda que en estudios relacionados con actores turísticos, se implemente un modelo de análisis del sistema turístico local, en torno a los actores y su relación, a través de una metodología basada en la operación de los actores desde una perspectiva dinámica con la integración de las diferentes actividades a desarrollar con énfasis en una idea anclada sobre el turismo y el impacto en la comunidad (Merinero, 2009b).

En consecuencia, se considera que con relación a la posibilidad del desarrollo de un modelo de desarrollo local, que logre implementar una metodología de aplicación para las diferentes organismos y organizaciones, tanto públicas como privadas, nacionales y regionales, encargadas o interesadas en la actividad de turismo regional, en aras del diseño y ejecución de estrategias con énfasis en la cadena productiva del turismo y enfocadas en actividades sustentables, partiendo de los resultados de esta investigación y el análisis de los actores turísticos presentes en el Caquetá; la tarea está ahora en el desarrollo de un modelo de desarrollo local que permita la inclusión del sector turístico como potencial económico para la región, partiendo de la integración de actores turísticos, el desarrollo de políticas y actividades de promoción y proyección del turismo, permitiendo el reconocimiento de la región por sus atractivos y su fortaleza turística.

6. Conflicto de intereses

Los autores de este artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses del trabajo presentado.

Referencias

- Alcaldía municipal de Florencia. (2015). *Prospectiva y formulación del POT*. Documento técnico soporte II. Memoria técnica. Florencia, Caquetá.
- Barbini, B. (2007). Desarrollo turístico, actores locales y capital social. Análisis en base a un estudio de caso. Centro de investigación turística. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/973/1/00392.pdf>
- Bernal, H. (2015). *Florencia Caquetá, para renacer de las cenizas, trabajo de grado especialización en administración de la seguridad, facultad de relaciones internacionales, estrategia y seguridad*. Universidad Militar Nueva Granada. (Trabajo de Grado). Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia.
- Benseny, G. (2004). El rol de los actores socio-institucionales en la gestión del turismo en centros urbanos del interior de la provincia de buenos aires, Argentina. Centro de Investigación Turística, Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/1710/1/01402.pdf>
- Chaparro, J. y Santana, R. (2011). Institucionalización del turismo internacional en la zona cafetera del

- departamento de Quindío, Colombia (2000-2010): aspectos político-económicos, actores centrales y mercado laboral. *Cuadernos de Geografía - Revista Colombiana de Geografía*, 20(1), 65-84.
- García, A. (1993). Análisis documental: el análisis formal. *Revista General de Información y Documentación*, 3(2), 11-19.
- Cruz, G., Serrano, R. y Zizumbo, L. (2010). Redes de política pública y turismo en San Miguel Almaya, ¿Promotora o limitantes del desarrollo local? *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 19, 792-811.
- Figueredo, R. y Roza, E. (2002). *Diplomado: Gestión y desarrollo turístico regional. Módulo 1: marco legal e institucional para el turismo en Colombia*. Universidad externado de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/archivo/08/legislacion_turistica.docx
- Gobernación del Caquetá. (2012). Plan de Desarrollo Turístico del Departamento del Caquetá. Florencia: ICDRT.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (4ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Mara, R. y Varzin, G. (2008). Modelos de Competitividad para Destinos Turísticos en el Marco de la Sostenibilidad. *RAC, Curitiba*, 12(3), 789-809.
- Merinero, R. y Pulido, J. (2009). Desarrollo turístico y dinámica relacional. Metodología de análisis para la gestión activa de destinos turísticos. *Cuaderno de turismo*, (23), 173-193.
- Merinero, R. y Zamora, E. (2009). La colaboración entre los actores turísticos en ciudades patrimoniales. Reflexiones para el análisis del desarrollo turístico. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 7(2), 219-238.
- Merinero, R. (2009). Las redes de actores como elementos claves del desarrollo local. Aportaciones desde la psicología y la antropología del desarrollo. *Gazeta de Antropología*, 25(2). Recuperado de http://www.ugr.es/~pwlac/G25_34Rafael_Merinero_Rodriguez.html
- _____. (2009). Redes de actores y desarrollo turístico: estudio e casos españoles. *Papers*, (46), 57-77.
- Merinero, R. (2011). Redes de actores y desarrollo turístico: estudio de casos en Portugal. *Revista de análisis turístico*, 11(1), 9-2.
- Merinero, R. (2015). La agenda de investigación del turismo mediante el análisis cuantitativo de redes sociales (QSNA). *Cuaderno de Turismo*, (36), 269-294.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). Plan de Desarrollo Turístico – Departamento del Caquetá. Caquetá: Fondo de Formación Turística Colombia.
- Moscoso, F. (2014a). El papel de los actores territoriales en la definición y configuración de modelos de desarrollo turístico. In: *Congreso de Turismo: "El Turismo y los Nuevos Paradigmas Educativos"*. Ushuahia, Argentina.
- _____. (2014b). Gobernanza y turismo: instrumento para la planificación integral y el avance hacia la cohesión territorial de los destinos turísticos. In: *Congreso Internacional de Investigación en Turismo*. Bogotá. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/42644/Documento_completo_.pdf?sequence=3
- Plan de desarrollo de Florencia. (2012). Alcandía de Florencia. Prosperidad para los Florencianos. Agenda de turismo para el municipio. Recuperado de <http://florencia-caqueta.gov.co/apc-aa-files/61373264356465623538366439653933/24-junio-2012-plan-de-desarrollo-version-final.pdf>
- Plan Departamental de CT+I del Caquetá (2012). Recuperado de <http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/upload/paginas/pedcti-caqueta.pdf>
- Rodríguez, D. y Valldeoriola, J. (2013). *Metodología de la investigación*. Universidad Oberta de Catalunya. España. Recuperado de http://zanadoria.com/syllabi/m1019/mat_cast-nodef/PID_00148556-1.pdf