



ATLAS Latin America Conference 2019

**Tourism development and
social resilience in Latin America –
New approaches to policy and planning**

**Bogotá, Colombia
20 - 21 November, 2019**

Abstract Book

Content

Content	2
Introduction	7
Introducción	8
Organizers	9
Biosketches delegates	10
Abstracts	21
Las camareras de piso: una mirada al trabajo de limpieza en el ámbito turístico Cancún, México	21
Antonia Balbuena.....	21
Álvaro López López	21
Eventos culturales y caminabilidad. Estudio de la Guelaguetza en Oaxaca, México	22
Daniel Barrera Fernández.....	22
Marco Hernández Escampa.....	22
Turismo, Pobreza y Desarrollo. Un análisis para la política de turismo en Colombia.	22
Jorge Bonilla	22
Robertico Croes	22
Manuel Rivera	22
De combatientes a emprendedores turísticos. El turismo: una estrategia de reincorporación económica.	23
Anne Marie Van Broeck	23
Monica Guasca	23
Dominique Vanneste.....	23
Entorno de paz en la arquitectura de marca: Colombia un destino turístico sostenible	24
Irma Cristina Cardona	24
Planificación integral del turismo urbano: análisis al sistema de planeación de Medellín – Colombia desde la perspectiva turística	25
Vladimir Castaño Molina	25
Hotel guest perceptions in San Cristobal, Galápagos	26
David Chacón.....	26
Juan Carlos Valdivieso.....	26
Susana Cárdenas	26
Pamela Pillajo	26
Proposal for a sustainable development model to value the natural and cultural heritage of communities and their territories through tourism.	27
Ángela María Claro Londoño	27
María Cecilia Salcedo Sierra.....	27
Propuesta de un modelo de desarrollo sostenible para poner en valor el patrimonio natural y cultural de las comunidades y sus territorios a través del turismo	28
Ángela María Claro Londoño	28
María Cecilia Salcedo Sierra.....	28

Gobernanza y Turismo en el Ecuador	29
Johanna Cristina Coral Flor.....	29
No title	30
Carol Evelyn Correa Atarama	30
Impacto de la actividad ecoturística de los emprendimientos locales en la sostenibilidad del Santuario Histórico Bosque de Pómac	31
Rosse Esparza Huamanchumo.....	31
Turismo, Patrimônio e Desenvolvimento Social no Vale Histórico Paulista - Brasil.....	31
Clarissa Gagliardi.....	31
La certificación de playas recreativas, una consecuencia de gobernanza turística en Sinaloa (México)	32
Gleini Gallardo García.....	32
Manejo de desechos sólidos de los restaurantes ubicados en el Malecón del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Ecuador	33
Paola Galvez.....	33
Karla Ramírez	33
Gobernanza desde el enfoque de capacidades locales	34
Javier Gómez.....	34
Diana Perdomo Zárate.....	34
La difusión de la gastronomía tradicional yucateca para la promoción del turismo sustentable en Yucatán	35
Jorge Gomez.....	35
Local agency, peacebuilding and tourism development in Montes de Maria, Colombia	35
Monica Guasca	35
Dominique Vanneste.....	35
Anne Marie Van Broeck	35
Trail Classification by the Degree of Difficulty: use of geotechnologies in developing a model applied to Itatiaia National Park, Brazil	36
Grislayne Guedes Lopes da Silva	36
Private aviation, connectivity for Destinations: Ecuadorian Case.....	37
Wilson Hoyos	37
Dulce María Pinto.....	37
Aviación privada, conectividad procedente para Destinos: Caso Ecuador	38
Wilson Hoyos	38
Dulce María Pinto.....	38
Spanish tourist companies facing the SDGs: a status of gender, employment and alliances	39
Maria del Pilar Leal Londoño.....	39
Maria Martínez Iglesias	39
Peace and Development in Natural Protected Areas: The case of Caño Cristales, Colombia	39
Julio José Luqui-Lagleyze De la Puente	39
Dialéctica entre etnografía y educación: Innovación docente en el ámbito del turismo	40
José Antonio Mansilla López.....	40

Claudio Milano	40
Sheila Sánchez Bergara	40
Yadur Nahel González	40
Motivation of employees and effectiveness of customer services in the tourism sector of the Republic of Serbia	41
Ivana Marinovic Matovic.....	41
Tecnologias da informação e comunicação na promoção de cooperativas de turismo brasileiras	42
Giovanna Marttuci	42
Cynthia Correa	42
Marcelo Vilela de Almeida.....	42
Developing food tourism in Colombia: A comparative discussion of the processes and aims of food tourism development plans in Scotland and Canada.....	43
Camilo Montoya-Guevara	43
Trevor Jonas Benson	43
Caroline Morrow	43
Approaches on Accessibility in Leisure and Tourism: A comparative analysis of the mobile applications Turismo Acessível and Guia de Rodas	44
Aline Oliveira	44
Cynthia Correa	44
Los "momentos" del conflicto armado como puntos de inflexión en la evolución de Colombia como destino turístico	44
César Augusto Oliveros Ocampo	44
C. Sanz-Ibáñez	44
S. Anton Clavé	44
Análisis de sensibilidad del turismo en parques nacionales naturales en el marco del conflicto armado colombiano	45
César Augusto Oliveros Ocampo.....	45
Rosa María Chávez Dagostino	45
El rol de las comunidades locales y el desarrollo del ecoturismo en la declaratoria de áreas protegidas – La Plata Bahía Málaga	46
Catalina Orjuela	46
Juan Fernando Sansón.....	46
El Etnocentrismo y su Influencia en el Turismo Local en Colombia	47
Andres Ortega.....	47
Cesar Ortiz	47
Percepções dos atores do turismo na Paisagem Cultural Cafeeira da Colômbia: um olhar sobre o pequeno cafeicultor	48
Ticiania Pereira de Oliveira	48
Luis Carlos Jiménez Reyes.....	48
El turismo de salud como nuevo fenómeno de emprendimiento en el nororiente de Colombia	49
Luis Rubén Pérez Pinzón.....	49
Nelly Esperanza Argüello Castillo	49
Nancy Coromoto Suárez Gélvez.....	49

Liliana Andrea Ortiz Ferreira	49
Construcción colectiva del turismo como punto de partida para la resignificación del paisaje natural y cultural en Aquitania (Boyacá)	50
Laura Marcela Piamonte Sánchez	50
Relaciones espaciales y turísticas de Bogotá : un análisis a partir de BigData	50
Sairi T. Piñeros.....	50
Análisis de los factores claves para el desarrollo del turismo accesible dirigido a personas con movilidad reducida. Casos: Barcelona y Santiago de Chile	51
Lourdes Quitoran	51
Angela Pantoja.....	51
Gloria Bitria	51
El turismo de eventos en México desde el enfoque sistémico: un nuevo paradigma para la sostenibilidad	51
Ana Gabriela Ramírez Gutiérrez	51
Ricardo Tejeida Padilla	51
Medellon: from a conflict-ridden destination to tourist destination	52
Laura Rojas-Defrancisco	52
Normas Voluntarias Internacionales, Sistema Turístico y Objetivos de Desarrollo Sostenible: un vínculo fértil.....	53
Adriana Rosenfeld.....	53
Adriana Norma Martínez	53
Alicia Noemí Iglesias	53
Corporalidad, imaginarios y prácticas sociales en la zona de interés turístico de Usaquén, Bogotá	54
Edna Roza	54
Importance of the tourism planning and policy on the tourism offer in Leticia, Amazonas	55
María Victoria Rubiano Ramirez.....	55
Oportunidades de turismo ornitológico en zonas de posconflicto	55
Mauricio Ruiz	55
Oscar Sarmiento	55
William Mosquera.....	55
Efectos del Festival Internacional de Cine de Santander en el desarrollo y promoción turística de Bucaramanga (Colombia)	57
Yesenia Sanguino Rodríguez.....	57
Marlyn Yurany Valdivieso Agudelo.....	57
Xiomara Rocío Caicedo Carrillo	57
Luis Rubén Pérez Pinzón.....	57
La influencia de las creencias del subsistema en la política pública de turismo de Bogotá. Un análisis desde el Advocacy Coalition	58
Paola Ximena Silva Cortés.....	58
Análisis de la Percepción de la Calidad de Servicio en Cruceros de las Islas Galápagos	59
Juan Carlos Valdivieso.....	59
Pamela Mishell Soria Peñafiel.....	59
María Belén Molina Garcés.....	59

Extended abstracts / Resúmenes extendidos 60

El turismo de salud como nuevo fenómeno de emprendimiento en el nororiente de Colombia 60

Health tourism as a new phenomenon of entrepreneurship in northeastern Colombia 60

 Nelly Esperanza Argüello Castillo 60

 Nancy Coromoto Suárez Gélvez 60

 Liliana Andrea Ortíz Ferreira 60

 Luis Rubén Pérez Pinzón 60

Manejo de desechos sólidos de los restaurantes ubicados en el Malecón del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Ecuador 63

 Gálvez Izquieta, Paola 63

 Ramírez Iñiguez, Karla 63

 Soriano Martillo, José 63

 Tapia Yaguachi, Frank 63

Oportunidades de turismo ornitológico en zonas de posconflicto 67

 Mauricio Antonio Ruiz Castellanos 67

 Oscar Eduardo Sarmiento Saavedra 67

Creencias e influencia de los actores en la política pública de turismo del distrito de Bogotá: análisis a partir del *Advocacy Coalition Framework* 71

 Paola Ximena Silva Cortés 71

Introduction

International tourism accounts for 7% of world exports of goods and services, after rising one percentage point from 6% in 2015. Likewise, tourism has grown faster than world trade during the last five years. By regions, according to UNWTO classification, the Americas has growth + 3%. Regarding the long-term forecasts, according to the UNWTO (2017) between 2010 and 2030, the international arrivals in emerging destinations will increase per year + 4.4% a rate that doubles the advanced economies (+ 2, 2% per year). Despite this, there is no doubt that tourism faces great challenges around the world. The digital transformation of the industry continues to progress although at different speeds if we compare Europe and Latin America. The penetration of platforms such as Airbnb, Bla Bla Car, Uber or Eatwith is growing in the tourism sector in Latin America. Therefore, this third meeting is presented as a platform for discussion and debate on the current and global trends and phenomena facing the tourism sector. To achieve this, a dialogue is proposed between Europe, the most touristic region in the world, and Latin America as an emerging region and with opportunities for development in the tourism sector. To face the challenge of constant evolutionary growth, the meeting proposes to a dialogue focused on tourism planning processes as the backbone and guide in the sustainability of tourist destinations.

This meeting will take place in Bogotá the capital of Colombia and a city with the major number of international arrivals in the whole country. Tourism in Colombia has grown more than 300% since 2006 when 1 million foreigners visited the country and contrast with the more than 3 million that in 2017 visited the country. Thus, Bogotá is the main recipient of foreign visitors, including both tourists and business travellers. The city and the country have much to teach and show about the touristic growth in a short period of time. Therefore, Bogota is presenting itself such an emerging touristic city where a group of scholars is going to gather and present their contributions which address the conference themes from a range of subject fields including, but not limited to; leisure studies, tourism, geography, cultural studies, sociology, gender studies, ethnic and racial studies, and social and anthropology of tourism. The aim of the meeting is to propose key advances to the understanding and analysis of the relationship between tourism and spatial development in a globalized context.

Introducción

El turismo internacional representa el 7% de las exportaciones mundiales de bienes y servicios, después de haber aumentado un punto porcentual desde el 6% en 2015. Asimismo, el turismo ha crecido más rápido que el comercio mundial durante los últimos cinco años. Por regiones, según la clasificación de la OMT, las Américas tienen un crecimiento de + 3%. Con respecto a las previsiones a largo plazo, según la OMT (2017) entre 2010 y 2030, las llegadas internacionales a destinos emergentes aumentarán por año + 4,4%, una tasa que duplica las economías avanzadas (+ 2, 2% por año). A pesar de esto, no hay duda de que el turismo enfrenta grandes desafíos en todo el mundo. La transformación digital de la industria continúa progresando aunque a diferentes velocidades si comparamos Europa y América Latina. La penetración de plataformas como Airbnb, Bla Bla Car, Uber o Eatwith está creciendo en el sector del turismo en América Latina. Por lo tanto, esta tercera reunión se presenta como una plataforma de discusión y debate sobre las tendencias y fenómenos actuales y globales que enfrenta el sector turístico. Para lograrlo, se propone un diálogo entre Europa, la región más turística del mundo, y América Latina como una región emergente y con oportunidades de desarrollo en el sector turístico. Para enfrentar el desafío del constante crecimiento evolutivo, la reunión propone un diálogo centrado en los procesos de planificación del turismo como la columna vertebral y la guía en la sostenibilidad de los destinos turísticos.

La reunión tendrá lugar en Bogotá, la capital de Colombia, una ciudad con el mayor número de llegadas internacionales en todo el país. El turismo en Colombia ha crecido más del 300% desde 2006 cuando un millón de extranjeros visitaron el país y contrastaron con los más de 3 millones que en 2017 visitaron este país. Por lo tanto, Bogotá es el principal receptor de visitantes extranjeros, incluidos turistas y viajeros de negocios. La ciudad y el país tienen mucho que enseñar y mostrar sobre el crecimiento turístico en un corto período de tiempo. Así, Bogotá se presenta a sí misma como una ciudad turística emergente en la que un grupo de académicos se reunirá y presentará sus contribuciones que abordarán los temas de la conferencia desde una variedad de campos temáticos que incluyen, entre otros; estudios de ocio, turismo, geografía, estudios culturales, sociología, estudios de género, estudios étnicos y raciales, y antropología social y turística. El objetivo de la reunión es proponer avances clave para la comprensión y el análisis de la relación entre el turismo y el desarrollo espacial en un contexto globalizado.

Organizers

The Conference is organised by ATLAS, the Universidad Externado de Colombia and the Ostelea School of Tourism & Hospitality.



Biosketches delegates

Balbuena, Antonia

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
Mexico

abalbuena@iqg.unam.mx

BA in Anthropology from the University of Granada, (Spain), Ph.D. in Tourism from the University of Malaga, she is a member of the research group "Tourism and Territory" (SEJ-402), her main field of study is the resident attitude towards tourism. She has several international publications related to tourism and social impacts.

Barrera-Fernández, Daniel

Autonomous University of Oaxaca "Benito Juárez"
Mexico

dbarrera.arqcu@uabjo.mx; barrera.uabjo@gmail.com

Daniel Barrera Fernández es Profesor Investigador en la Facultad de Arquitectura de la Universidad Autónoma "Benito Juárez" de Oaxaca, en Oaxaca, México. Sus temas de investigación son el turismo urbano, planeamiento de ciudades históricas, eventos, movilidad y accesibilidad.

Bedoya, Beatriz

Universidad EAFIT
Colombia

bbedoya1@eafit.edu.co

Professor International Business Department Universidad EAFIT.

Bonilla, Jorge

Unicafam
Colombia

jorge.bonilla@unicafam.edu.co

Coordinador General de Touristology By Inmark Europa S.A. Sucursal Colombia. Consultor internacional de turismo. Docente investigador de la Escuela de Turismo y Gastronomía de Unicafam. Sus líneas de Investigación son, principalmente, desarrollo, felicidad y turismo.

Broeck, Anne Marie van

University of Leuven
Belgium

amvanbroeck@skynet.be

PhD Social and Cultural Anthropology, KULeuven, Belgium. Lecturer in the Master in Tourism of the Consortium Catholic University, Leuven. A strong research interest in tourism in Latin America (Colombia and Mexico).

Caicedo Carrillo, Xiomara Rocio

Universidad Industrial de Santander
Colombia

xida26@hotmail.com

Castaño Molina, Vladimir

Universidad Complutense de Madrid
Spain

vlacasta@ucm.es; vladimircastanomolina@gmail.com

Estudiante de Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos de la Complutense de Madrid, con experiencia en el sector público en cuanto al diseño e implementación de políticas públicas y planes de turismo.

Chacon Velasco, David

Universidad San Francisco de Quito USFQ
Ecuador

dchacon@usfq.edu.ec

Chaparro Díaz, Anaid

Universidad Externado de Colombia
Colombia

anaid.diaz@uexternado.edu.co

Chavez Dagostino, Rosa Maria

Universidad de Guadalajara
Mexico

rchavezdagostino@yahoo.com.mx

Profesor Investigador del Departamento de Ciencias Biológicas en el Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara. Miembro del Cuerpo Académico Análisis Regional y Turismo. Doctor en Ciencias para el Desarrollo Sustentable. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Conacyt, Mexico. Líneas de investigación: Impactos del Turismo, turismo alternativo, Áreas naturales protegidas, turismo de base comunitario, pesca y turismo.

Cimadevilla, José Manuel

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain

Correa Atarama, Carol Evelyn

Ostelea, EAE Business School
Peru

correa.carol01@gmail.com

Especialista en la mejora de procesos, proyectos en TIC's y Telecomunicaciones, con más de 20 años de experiencia en Gestión Comercial, especialista en transformación digital y optimización de recursos en diferentes áreas. Además de la gestión de uno de los eventos más grandes en Perú, como Telcon-Uni y New Fashion Talent. Diplomado en Comunicación Política (Universidad Pacífico) Master en Organización de eventos, Protocolo y Turismo de Negocios (OSTELEA, EAE BUSINESS SCHOOL) Diplomado de TI Tecnología de la Información (Centro Netec, Global Knowles) Certificado en Formación de Auditor Líder en Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001:2004 (Aenor Perú) Summit Arbor CA World (clarity).

Esparza Huamanchumo, Rosse Marie

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
Peru

rosse.esparza@gmail.com

Licenciada en Turismo y Negocios Universidad César Vallejo, con Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras y Doctorado en Educación. Con más de 10 años de experiencia en el sector empresarial y académico.

Figueredo, Rosa Margarita

Universidad Externado de Colombia
Colombia

rosa.figueredo@uexternado.edu.co

Fuentes García, Sergio

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain

Gagliardi, Clarissa

University of São Paulo
Brazil

clarissamrq@usp.br

Bacharel e mestre em Turismo, mestre e doutora em Sociologia (Brasil), master em valorização de centros históricos (Itália), professora do curso de graduação em Turismo e de pós-graduação em Museologia na Universidade de São Paulo.

Galán Otero, María Luisa

Universidad Externado de Colombia
Colombia

maria.galan@uexternado.edu.co; investigacionturismo@uexternado.edu.co

Galvez, Paola

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Ecuador

paola.galvez@cu.ucsg.edu.ec

Master Internacional en Gestión Turística y Hotelera, Universidad Politécnica de Valencia - España
Licenciada en Turismo, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil - Ecuador
Docente a tiempo completo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Consultora de Turismo Asesora de Turismo para el Ministerio del Ambiente y la Cooperación Holandesa
Subsecretaria del Ministerio de Turismo Docente de Turismo en ESPOL, Ecotec, ISAC.

Garavito, Leonardo

Universidad Externado de Colombia
Colombia

leonardo.garavito@uexternado.edu.co

Docente investigador de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia. Coordinador Académico de la Maestría en Planificación y Gestión del Turismo, y docente-investigador de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras y de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Externado de Colombia. Ph. D. en Estudios Urbanos y Ambientales del Colegio de México A.C. Magister en Estudios de Población de la Universidad Externado de Colombia. Profesional en Gobierno y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia. Amplia experiencia en el diseño y desarrollo de proyectos de investigación. Coordinador de la línea de investigación sobre Turismo, Políticas Públicas y Desarrollo. Amplia experiencia como investigador en proyectos académicos de tipo participativo Autor de múltiples publicaciones académicas relacionadas con temas de planificación y desarrollo turístico (por ejemplo: Garavito & Ochoa, 2016, El turismo y el desarrollo en Colombia, 2002-2014; Garavito & Ochoa, 2016, Crecimiento económico, empleo y desarrollo en Colombia. Comparación entre los sectores turístico y minero entre 2000 y 2012; Roza & Garavito, 2014, Tourism in Colombia: Growth versus Development).

Gomez, Jorge

Universidad Anáhuac Mayab
Mexico

jorge.gomezo@anahuac.mx

Professor/Tourism Projects Manager

Gómez Rueda, Javier

Corporación Turismo, Paz y Desarrollo
Colombia

corpoturismopazydesarrollo@gmail.com

González Meza, Yadur Nahel

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain

yngonzalez@ostelea.com

Doctorado en Gestión de la Cultura y el Patrimonio (2016) y un Máster en Gestión del Patrimonio Cultural (2012) por la Universitat de Barcelona. Igualmente obtuvo un Máster en Comunicación Empresarial e Institucional (2003) en la Universitat Autònoma de Barcelona, después de licenciarse en Administración de Empresas (1992) por la Universidad Veracruzana (México). Ha publicado tanto en revistas como en libros con investigaciones sobre la gestión del patrimonio cultural, la museología comunitaria, el multiculturalismo, la diversidad cultural y la representación indígena en los museos, entre otros tópicos. Igualmente ha impartido varios seminarios sobre museología latinoamericana en la misma Universitat de Barcelona, en programas educativos de la UNESCO y en varias universidades de México. Actualmente es miembro del Grupo de Investigación del Patrimonio Cultural de la Universitat de Barcelona

Guasca Ricaurte, Monica

University of Leuven
Belgium

monica.quasca@kuleuven.be

Ph.D researcher at KU Leuven

Guedes Lopes da Silva, Grislayne

University of São Paulo
Brazil

gris.guedes@gmail.com

Technical advisor in the Monitoring Department at Secretary of Culture and Creative Economy, Sao Paulo-Brazil. Master's Degree in Science, with an emphasis on the field of Tourism Development, at the University of São Paulo (EACH-USP).

Hoyos, Wilson

Ostelea / GRIT
Ecuador

patricio.hoyos@hotmail.com

Luqui-Lagleyze de la Puente, Julio José

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain

jilquilagleyze@gmail.com

Bachelor in International Relations from the Universidad Católica Argentina in Buenos Aires and Master in International Tourism Management from Ostelea in Barcelona. Undergraduate Diploma in "Social and

Behavioral Sciences" with a specialization in Peace Studies and Conflict Resolution by the University of Amsterdam. Diploma in Environmental Law and Conflict Management by the Lima Bar Association. Graduated from the Basic and Higher Course of International Humanitarian Law of the Joint Command of the Armed Forces. Lecturer, Researcher and International Analyst on Peace and Conflict Studies, Negotiation, International Humanitarian Law and Tourism Management. Bachelor thesis on Mining Socio-environmental Conflicts, Master's thesis in Tourism Development in areas affected by Armed Conflicts. Invited as a speaker at the Annual Meetings of ATLAS (World Association for Tourism Analysis and Research) held in Portugal in September 2017, at the World Congress of Sociology held in Toronto, Canada in July 2018 Currently serving as Deputy Manager in the National Chamber of Tourism of Peru - CANATUR.

Macedo, Luis Ernesto

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain

Mansilla López, José Antonio

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain

jamansilla@ostelea.com

Marín Martínez, Edna Constanza

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain

Marinovic Matovic, Ivana

Addiko Bank ad Beograd
Serbia

ivana.m.matovic@gmail.com

Luis Fernando Medina Leguizamo

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)
Colombia

lfml.estudios@gmail.com

Milano, Claudio

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain

claudiomilano@ostelea.com; cmilano@ostelea.com

Claudio Milano achieved a PhD in Social and Cultural Anthropology from Universitat Autònoma de Barcelona, CREOLE Master in Social and Cultural Anthropology (Cultural Differences and Transnational Processes) from Universitat Autònoma de Barcelona. He graduated in Tourism Economics at the Federico II University of Naples after getting a Bachelor Degree in Tourism at the Faculty of Economics at the University Federico II of Naples. He received the honors from the University of Naples Federico II in 2007 and 2010 and obtained the endorsement of International Doctoral Research Component at the Department of Social and Cultural Anthropology at the Universitat Autònoma de Barcelona in 2015. Claudio Milano has been a Visiting Researcher at the University of Lumiere2 Lyon (France) and Stockholm University (Sweden) and Visiting Lecturer at the Federal University of Piauí (Brazil), the Strathmore University of Nairobi (Kenya) and the University of Colombo (Sri Lanka). He collaborated with CIDOB (Barcelona Centre for International Affairs) in organizing seminars on tourism and has held positions in companies in the tourism sector, such as Siyaram Holiday Makers (Siyaram Group) in India. He has been collaborated as a consultant to international agencies on human rights, development and tourism projects in India, Peru, Senegal and Brazil. He is member of several international anthropological and tourism research networks and he is a member of the Observatorio de Antropología del Conflicto

Urbano (OACU), Turismografías, the Red Internacional de Investigadores en Turismo, Cooperación y Desarrollo (COODTUR) and the Grupo de Investigación Interdisciplinar en Turismo (GRIT – Ostelea).

Claudio Milano (PhD) es un antropólogo social y cultural con más de 10 años de experiencia académica y en la industria turística. Claudio ha sido investigador visitante en la Universidad de Lumiere2 Lyon Francia) y la Universidad de Estocolmo (Suecia) y profesor visitante en la Universidad Federal de Piauí (Brasil), la Universidad de Strathmore de Nairobi (Kenia) y la Universidad de Colombo (Sri Lanka). Claudio Milano ha sido ponente invitado en eventos, seminarios y conferencias organizadas por el Parlamento Europeo, organismos gubernamentales e instituciones académicas en España, Inglaterra, Irlanda, Italia, Hong Kong, Sri Lanka, Brasil, Chile, Ecuador y Costa Rica. Claudio Milano ha trabajado y colaborado como consultor en agencias internacionales en proyectos de derechos humanos, desarrollo y turismo en India, Perú, Senegal y Brasil. Es miembro de varias redes internacionales de investigación antropológica y turística. Ha publicado artículos en revistas científicas y coordinados libros sobre turismo, sostenibilidad y planificación en entornos rurales y urbanos. Entre sus últimos libros: "El turismo en el mundo rural ¿Ruina o consolidación de las sociedades campesinas e indígenas?" en PASOS Revista de Patrimonio Cultural y Turismo con Jordi Gascón, "Ciudad de Vacaciones. Conflictos urbanos en espacios turísticos", con José A. Mansilla, "Overtourism: Excesses, Discontents and Measures in Travel and Tourism" en CABI con Joseph M. Cheer y Marina Novelli y un número especial "Overtourism and Tourismphobia: A journey through four decades of tourism development, planning and local concerns" en el Journal of Tourism Planning & Development (Taylor & Francis) con Marina Novelli y Joseph M. Cheer. Por último, Claudio Milano ha sido miembro de un equipo de investigadores y consultores que recibieron financiación del Parlamento Europeo para estudiar el fenómeno del overtourism en Europa.

Montoya-Guevara, Camilo

Culinary Tourism Alliance
Canada

camilo@culinarytourismalliance.com

Camilo is the Research & Evaluation Officer at the Culinary Tourism Alliance, a not-for-profit organization committed to bridging the gap between the food & drink and travel industries. Camilo works as a part of a team that undertakes research, community engagement, strategic planning, and monitoring and evaluation for destination development processes. We work with communities to grow food tourism by leveraging the history, heritage, and culture behind the food and drink that makes their destination unique.

Oliveros Ocampo, César Augusto

Universidad de Guadalajara
Mexico

turismo.docencia@gmail.com; caito75@gmail.com

Orjuela Martinez, Catalina

Fundación Universitaria Cafam
Colombia

catalina.orjuela@unicafam.edu.co

Administradora de Empresas de la Universidad Militar Nueva Granada, con Maestría en Economía del Turismo y Medio Ambiente de la Universidad de las Islas Baleares en Palma de Mallorca, España. Profesionalmente ha estado relacionada con el turismo a nivel internacional con experiencia en diseño y promoción de productos turísticos de Colombia en Polonia y es miembro del Cuerpo de Voluntarios de la Organización Mundial del Turismo. A nivel nacional, ha sido conferencista en diferentes ciudades del país, y ha participado como consultora y coordinadora en proyectos enfocados al mejoramiento y desarrollo del sector turístico.

Pantoja, Ángela

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Colombia

a.pantojaqarzon@gmail.com

Perdomo Zárate, Diana

Corporación Turismo, Paz y Desarrollo
Colombia

proyectos@corporaciontpd.com

Pérez Pinzón, Luis Rubén

Universidad Industrial de Santander
Colombia

luisrubenpp@gmail.com

Social researcher with a doctorate in history. Research professor at the Industrial University of Santander and the Autonomous University of Bucaramanga.

Laura Marcela Piamonte Sánchez

Universidad Externado de Colombia
Colombia

laura.piamontes@gmail.com

Magíster en Responsabilidad Social y sostenibilidad de la Universidad Externado de Colombia. Profesional en ingeniería industrial de la Universidad Industrial de Santander. Áreas de investigación: planificación turística con comunidades locales, responsabilidad social y sostenibilidad en turismo.

Pilar Leal Londoño, Maria del

Spain

mleallon@gmail.com

Maria del Pilar Leal Londoño holds an international PhD and a MSc in Geography, Territorial Planning and Environmental Management (University of Barcelona) and a MBA (EAE Business School). She has collaborated in international consultant companies in Germany and Colombia. She has published several articles in different languages about food, tourism and territorial development. She was the academic director of the Bachelor degree in Tourism and Leisure and head of the research department in Ostelea.

Piñeros, Sairi Tatiana

Universidad Externado de Colombia
France

sairi.pineros@gmail.com; sairi.pineros@uexternado.edu.co

Geógrafa de la Universidad Nacional de Colombia. Master en planificación turística de los territorios de la Universidad Paris 1-Panthéon Sorbonne. Master en Teledetección y geomática aplicadas al medio ambiente de la Universidad Paris 7. Doctora en Geografía de la Universidad Paris 1-Panthéon Sorbonne (tesis: Imaginaires géographiques et pratiques touristiques: le cas de Carthagène des Indes, Colombie), hace parte del Equipo Interdisciplinario de Investigaciones sobre el turismo (Equipe Interdisciplinaire de Recherches sur le Tourisme- Eirest) de la misma universidad y es integrante del Grupo de Estudios sobre la Problemática Urbano-Regional en Colombia (Geourbe), del Departamento de Geografía de la Universidad Nacional de Colombia. Actualmente se desempeña como docente investigadora de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia. Sus áreas interés e investigación son las prácticas turísticas, los imaginarios geográficos y turísticos, el análisis de datos BigData, la geografía urbana y el patrimonio cultural.

Quitoran Godoy, Lourdes

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Peru

lourdesquitoran@gmail.com

Ramirez Gutierrez, Ana Gabriela

Universidad Panamericana
Mexico

aqramirez@up.edu.mx

Rojas-Defrancisco, Laura

Universidad EAFIT
Colombia

lrojas3@eafit.edu.co

Laura RojasDeFrancisco, Ph.D. has a Doctorate in Humanities and a Master's Degree in Production and Consumption of Culture from the Autonomous University of Barcelona (Spain). Currently, she is a Full Professor and the Director of the Group of Marketing Studies at Universidad EAFIT - School of Management, Marketing Department (Colombia). She focuses on the areas of consumer analysis, consumption trends, cultural marketing, digital culture and leisure studies. She is the Principal Investigator of the project "Medellín City Brand constructors", which utilizes social network and thematic analyses. She has published in top leisure studies journals as the Journal of Leisure Research, Leisure & Society and World Leisure, as well as several journals in subjects related to marketing.

Rosenfeld, Adriana

Universidad Nacional de Luján
Argentina

arosenfeld@proiap.org

Es: -Computadora Científica / Universidad de Buenos Aires-UBA -Licenciada en Información Ambiental / Universidad Nacional de Luján-UNLu -Auditora ambiental - Certificado European Organization for Quality -Experta en 26000:2010 - Certificado IRAM -Formadora de Formadores en RSE - Certificado de la Red Iberoamericana de Universidades por la Responsabilidad Social Empresarial/REDUNIRSE En la UNLu es profesora adjunta ordinaria del Departamento de Ciencias Sociales, Coordinadora de la Licenciatura en Información Ambiental e integra equipos interdisciplinarios de investigación, extensión y vinculación tecnológica. Es docente de posgrado en diferentes universidades en las temáticas ambientales, de turismo, de responsabilidad social y de sustentabilidad y autora de libros y artículos en publicaciones generales y especializadas. A nivel internacional, en el marco del desarrollo de la ISO 26000:2010-Guía de responsabilidad social, se ha desempeñado como colíder del equipo encargado del diseño y la implementación de la política comunicacional del grupo internacional a cargo del estudio de la norma y como coordinadora del Comité Espejo Argentino. Representó a la Argentina en el proceso de estudio de la ISO 20400-Compras sostenibles-Directrices y a la fecha en el ISO/TC 309, grupo internacional encargado de desarrollar normas de gobernanza de las organizaciones, compliance, anti-bribery y whistleblowing. En relación a de responsabilidad social, entre 2010 y 2018 ha integrado el grupo internacional encargado de velar por el correcto uso de la ISO 26000:2010.

Actualmente co-líder un grupo específico para la Comisión Panamericana de Normas técnicas/COPANT y está a cargo de la coordinación de las actividades relacionadas con la temática de la sustentabilidad a nivel internacional, regional y nacional para IRAM. Asimismo, para IRAM, preside el Comité Estratégico de Gestión Ambiental y coordina el Subcomité de Gobernanza de las organizaciones y el de Educación y servicios de enseñanza.

Rozo Bellon, Edna Esperanza

Universidad Externado de Colombia
Colombia

edna.rozo@uexternado.edu.co

Decana de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Directora de la Maestría en Planificación y Gestión del Turismo. Candidata a Doctora en Estudios Sociales de la Universidad Externado de Colombia. Master de Gestión en Turismo Cultural. Becada por la Fundación Cañada Blanch. Maestría en Planificación y Administración del Desarrollo Regional de la Universidad de Los Andes. Master di Turismo de la Scuola Internazionale di Science Turistiche y Administradora de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia. Amplia experiencia en Alta Gerencia y Dirección Técnica, Administrativa y Financiera para el diseño y ejecución de proyectos de consultoría, asesoría y extensión social enfocados al desarrollo, planificación y gestión de territorios con vocación turística a nivel municipal, departamental, regional, nacional e internacional. Especialmente en los ejes de desarrollo, ordenamiento territorial, gestión, innovación, gobernanza y turismo sostenible en destinos. Gerencia Comercial de programas de turismo especializado, dirigidos al mercado nacional e internacional. Es docente en Conceptualización del Turismo de la maestría en Gestión de Destinos Turísticos. Universidad Anáhuac de México. (Posgrado); Planificación y gestión del Turismo de la Universidad Externado de Colombia. (Posgrado); Planificación y desarrollo territorial aplicado al turismo de la Universidad Externado de Colombia. (Posgrado); Planificación turística territorial, gobernanza y gestión del destino Diplomado en Gestión Integral de Destinos Turísticos, contratado por Fontur. (Posgrado); Políticas y Planeación del Turismo de la Universidad Externado de Colombia. (Pregrado). Las líneas de investigación son y temáticas que desarrolla son: Planificación y gestión del turismo. Las líneas de Investigación y temáticas que desarrolla están relacionadas con los imaginarios sociales y los lugares turísticos, el turismo sostenible y la planificación y gestión de destinos.

Rubiano Ramirez, Maria Victoria

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Colombia

mariavrubianoramirez@gmail.com

Ecologist and Master in Sustainable Tourism Destinations and Regional Tourism Planning, with national and international experience working across cultures in the public, private and non-profit sectors, developing research and working with local communities.

Rueda, Nancy

Universidad Externado de Colombia
Colombia

Ruiz Castellanos, Mauricio Antonio

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)
Colombia

mrui480@misena.edu.co

Mauricio Antonio Ruiz Castellanos: Profesional en Administración de Empresas Turísticas, Especialización en Gerencia Estratégica Hotelera. Becario Colfuturo 2019 Estudiante de Master of International Sustainable Tourism Management, Monash University. Ha trabajado en el sector hotelero por más de 12 años en cadenas como Ritz Carlton, NH entre otras. Experiencia en docencia: cinco años, Sena. Experiencia en investigación; 2 año en SENNOVA. Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) Centro de Comercio y Servicios – Bolívar.

Ruth, Mónica

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain

Salazar, Katerin

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain

Sánchez, Clara Inés

Universidad Externado de Colombia
Colombia
clara.sanchez@uexternado.edu.co

Sánchez Bergara, Sheila

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain
ssanchezb@ostelea.com

Sheila Sánchez-Bergara, Ph.D in Tourism and Leisure. She is a lecturer in the Legal and Political Sciences Department at Ostelea School of Tourism and Hospitality-University of Lleida in Spain. She is a member of the Centre for Research, Dissemination, and Innovation in Tourism (IDITUR). She is fellow of the International Forum of Travel and Tourism Advocates (IFTTA). Her current research focuses on property rights and cultural heritage in the collaborative economy framework. She was Judge in the Economic Court of Havana and Associate Professor of Industrial Property in the Faculty of Law at the University of Havana.

Sanguino Rodriguez, Yesenia

Universidad Industrial de Santander
Colombia
yeyesaro@gmail.com

Sansón Rosas, Juan Fernando

Fundación Universitaria Cafam
Colombia
juan.sanson@unicafam.edu.co

Administrador de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia con maestría en Turismo Cultural de la Universitat de Girona, Cataluña, España. En su trayectoria profesional cuenta con experiencia en el sector hotelero, sector gremial en la formulación y gestión de proyectos turísticos, y en el sector cultural.

Santos Lacueva, Raquel

Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain
rsantos@ostelea.com

Raquel Santos-Lacueva es Doctora en Turismo y Ocio (Cum Laude con mención internacional, Universidad Rovira i Virgili), Máster en Ordenación Territorial y Medioambiental (Universidad de Zaragoza) y Licenciada en Ciencias Políticas y Administración Pública (Universidad de Barcelona). Ha realizado estancias de investigación en Bournemouth University, Universidad de Quintana Roo, Universidad Complutense de Madrid y en la Universidad Autónoma de Barcelona. Es miembro del Grupo de Investigación en Análisis Territorial y Estudios Turísticos (GRATET) de la Universidad Rovira i Virgili y Profesora e Investigadora en Ostelea School of Tourism. Forma parte de la Junta Directiva de AECIT (Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo). Desde 2014 coordina los grupos de trabajo sobre políticas turísticas en los congresos internacionales GIGAPP y AECIT. Es co-fundadora de Santosantos Tourism Care, donde dirige los departamentos de Consultoría y Co-formación. Así mismo, cuenta con numerosas publicaciones en revistas científicas de alto impacto y ha participado en diversas conferencias internacionales.

Silva Cortés, Paola Ximena

Universidad Externado de Colombia
Colombia

psilvacortes@gmail.com

Valdivieso Agudelo, Marlyn Yurani

Universidad Industrial de Santander
Colombia

mayuva_16@hotmail.com

Valdivieso Riofrio, Juan Carlos

Universidad San Francisco de Quito USFQ
Ecuador

jcvaldivieso@usfq.edu.ec

Vélez, Martha

Universidad Externado de Colombia
Colombia

marluvelez@gmail.com

Zurbarán Arias, Deivi J.

Universidad Externado de Colombia
Colombia

deivi.zurbaran@uexternado.edu.co

Abstracts

Las camareras de piso: una mirada al trabajo de limpieza en el ámbito turístico Cancún, México

Antonia Balbuena
Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
México
abalbuena@iggg.unam.mx

Álvaro López López

A partir de la investigación realizada por Ernest Cañada (2015), que desde una perspectiva crítica analiza la situación de las mujeres que se dedican a la limpieza de habitaciones en los alojamientos turísticos en España (llamadas camareras de piso), en este trabajo se desarrolla la presente investigación que tiene por objetivo analizar las condiciones laborales de las camaristas en Cancún, Quintana Roo. Los estudios sobre este tema revelan que las condiciones laborales de estas trabajadoras en los destinos turísticos se han ido degradando y muchas de ellas reciben bajos salarios, teniendo contratos temporales, parciales o por horas, incrementándose cada vez más la carga de trabajo, entre otras situaciones. Con base en una investigación cualitativa, en este estudio se han entrevistado a diez camaristas/os que han trabajado o siguen trabajando en hoteles de la zona hotelera de Cancún. Las entrevistas semiestructuradas fueron grabadas y posteriormente transcritas utilizando la herramienta informática ATLAS.ti que contribuyó a sistematizar y codificar la información, así como a extraer citas textuales para argumentar los resultados. Paradójicamente, aunque las camareras de piso tienen un papel fundamental en la dinámica turística, el conocimiento académico que se tiene de ellas es casi inexistente, de ahí la relevancia de esta investigación que muestra que dichas trabajadoras, en general, tienen una limitada educación formal, pocos recursos económicos y suelen ser inmigrantes procedentes de otros estados de México. Precisamente por estas cualidades sociales que definen a las camaristas, pueden ser sustituidas muy fácilmente por los empresarios a causa de la sobreoferta de demandantes de empleo que se concentran en el destino turístico. Todas las personas entrevistadas coinciden en tener las mismas condiciones laborales: trabajan seis días de la semana y descansan uno; cuentan con vacaciones pagadas las que son fijas en plantilla y de tres días no pagados las que están por contrato. Las horas extras no se pagan, por tanto, aunque la jornada laboral sea de ocho horas, si no son rápidas en terminar su trabajo, han de quedarse el tiempo que sea necesario hasta finalizarlo. Todas perciben o han percibido el mismo salario, sin embargo, aunque es bajo, el incentivo principal para seguir en esta profesión gira en torno a la propina que pueda proporcionarles el huésped, es por ello, que perciben positivamente su trabajo siendo este resultado similar al estudio de Ferguson (2010). Como conclusión y ante el empeoramiento de las condiciones laborales de las camaristas en países como España, cabe cuestionarse si esta reorganización de las empresas turísticas logrará establecerse en América Latina y qué impacto causará entre estas trabajadoras, donde ya observan la ausencia del sindicato y de organización por parte de ellas mismas ante la rotación continua de camaristas en el hotel.

Eventos culturales y caminabilidad. Estudio de la Guelaguetza en Oaxaca, México

Daniel Barrera Fernández
Universidad Autónoma "Benito Juárez" de Oaxaca
México
barrera.uabjo@gmail.com

Marco Hernández Escampa
escampa.uabjo@gmail.com

La renovación de los eventos tradicionales para satisfacer las demandas contemporáneas conlleva importantes beneficios para las ciudades anfitrionas, como el aumento en el número de visitantes y la diferenciación de destinos y espacios urbanos. Sin embargo, los eventos callejeros atraen a un número considerable de visitantes que se concentran en un espacio muy limitado durante una corta estancia. Especialmente en ciudades históricas con un gran número de visitantes, las llamadas ciudades histórico-turísticas (Ashworth y Tunbridge, 2000), los eventos contribuyen a la mercantilización del espacio público, la masificación y el uso excesivo de ciertos espacios públicos y bienes patrimoniales durante un período muy breve. Por lo tanto, la facilidad para la movilidad peatonal de esta área urbana juega un papel clave en la satisfacción y experiencia de los visitantes. Este artículo explora las percepciones de los turistas en relación con la posibilidad de caminar en las calles del centro de la ciudad de Oaxaca, México, durante la celebración del festival de la Guelaguetza. El centro de la ciudad de Oaxaca se está incluido en la Lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO y es uno de los destinos urbanos más visitados de México, que a su vez es el sexto país más visitado del mundo (Organización Mundial del Turismo, 2018), mientras que la Guelaguetza es el evento anual más popular de la ciudad tanto para visitantes nacionales como para internacionales. Se desarrolló una metodología mixta basada en la observación directa de turistas que caminan por las calles del centro de Oaxaca y la aplicación de un cuestionario. El cuestionario se centró en aspectos personales y externos que afectan al deseo de caminar, como la seguridad, la limpieza, el tráfico y la contaminación. Los resultados mostraron diferencias relevantes según los antecedentes del visitante y permitieron sugerir algunas mejoras urbanas para aumentar la satisfacción de los visitantes. El diseño urbano para lograr una ciudad más caminable está estrechamente relacionado con el éxito de los festivales callejeros y debe incluirse en las primeras etapas del diseño de un evento.

Turismo, Pobreza y Desarrollo. Un análisis para la política de turismo en Colombia.

Jorge Bonilla
Unicafam
Colombia
jorge.bonilla@unicafam.edu.co

Robertico Croes
Manuel Rivera

Las leyes del turismo en Colombia han evolucionado al pasar de la Ley General de Turismo en 1996 y su posterior modificación con las leyes 1101 de 2006 y 1558 de 2012. Se avecina una nueva modificación a la Ley, pero no se tienen en cuenta argumentos de fondo para hacerlo. El país sufre de altos niveles de pobreza y es considerado en estado de desarrollo. Hay un debate

con relación a lo que es la pobreza (Mosley, 2012; Rojas, 2008; 2016; Croes & Rivera, 2016) y falta comprender la relación que hay entre el turismo, la pobreza y la pobreza percibida. La importancia de abordar el estudio de la pobreza se da porque la población que la sufre suele quedar frustrada y olvidada (Croes & Rivera, 2016). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, apuntan al la reducción de la pobreza y al mejoramiento del bienestar de las personas «1 y 3». Se espera que una política que promueva el desarrollo del turismo, genere más ingresos y haga que la gente sea más feliz. Sin embargo, el crecimiento económico puede ir en contravía de la satisfacción de vida y la felicidad de las personas (Clark & Senik, 2010). Entender la pobreza desde una perspectiva unidimensional es desconocer la complejidad del concepto. En este sentido, se debe abordar desde múltiples dimensiones; cómo se traduce la reducción de la pobreza en la generación de capacidades y libertades en las personas, para acceder a mayores oportunidades (Sen, 1990; 1999). El presente estudio evalúa tres aspectos, esperando obtener respuestas que se conviertan en argumentos útiles para una eventual modificación de las leyes del turismo en Colombia. El primero, busca determinar los dominios de vida considerados por la población más pobre como los más importantes en la vida, así como la relación de estos con el ingreso y la pobreza percibida. El segundo, establecer si la pobreza monetaria «por ingresos» y la pobreza percibida, están relacionadas positiva o negativamente entre sí. Tercero, analizar la relación entre el turismo y la pobreza monetaria y entre el turismo y la pobreza experienciada. Para lograrlo, se toman como caso de estudio, dos zonas de importancia afluencia de turistas con características diferentes. Por un lado, está la Candelaria en Bogotá y, por el otro, el municipio de La Macarena, en el Departamento del Meta. Se aplicaron 307 encuestas en ambas zonas a personas que manifestaron ser parte del SISBÉN, programa que caracteriza a la población de pobreza en Colombia. Los resultados indican que la salud, la educación, la familia, el alimento y el trabajo, son los dominios de vida más importantes para la población pobre. Hay una discrepancia clara entre los pobres y aquellos que se perciben a sí mismos como pobres. Los resultados muestran que los pobres están altamente satisfechos con su vida, más en la zona rural, que en la zona urbana. La población objeto de estudio ve en el turismo una oportunidad para la generación de empleo, sobre todo, aquellos que viven en zonas rurales del país.

De combatientes a emprendedores turísticos. El turismo: una estrategia de reincorporación económica.

Anne Marie Van Broeck
KU Leuven
Belgium
amvanbroeck@skynet.be

Monica Guasca
monica.guasca@kuleuven.be

Dominique Vanneste
dominique.vanneste@kuleuven.be

En el marco del acuerdo de paz firmado en septiembre de 2016 entre el gobierno colombiano y el grupo guerrillero más grande y antiguo del país, las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC-EP), 24 Espacios Territoriales de Capacitación y Reincorporación (ETCR) fueron creados para recibir a los ex miembros de las FARC-EP, en los cuales se pudieran establecer temporalmente, recibir capacitación y desarrollar proyectos productivos como parte

de su proceso de reincorporación a la vida civil. Los proyectos productivos ofrecen una alternativa para la reinserción económica mediante la creación de empleo a través de emprendimientos impulsados por los guerrilleros desmovilizados. Los excombatientes han optado por proyectos relacionados con la agricultura, la textilera, la piscicultura, entre otros, y algunos también han considerado el turismo como una opción viable. Esta ponencia ofrece una visión general de las diversas iniciativas relacionadas con turismo que han emprendido los excombatientes en los diferentes ETCR. Con base en 111 artículos periodísticos publicados en línea entre septiembre de 2017 y abril de 2019, entrevistas semiestructuradas con personas que participaron en los proyectos de turismo o que visitaron el ETCR, la ponencia ofrece una primera impresión del desarrollo y la situación actual de estos proyectos, las dificultades que encuentran, y presenta elementos para evaluar su viabilidad en el futuro.

Entorno de paz en la arquitectura de marca: Colombia un destino turístico sostenible

Irma Cristina Cardona
Universidad Externado de Colombia
Colombia
irma.cardona@uexternado.edu.co

Colombia como destino turístico para el mundo y la región de las Américas, ha tenido muchos momentos difíciles debido a la asociación con un largo conflicto armado. Conflicto que ha generado violencia y muerte en las zonas rurales primordialmente. Hoy en los momentos de postacuerdo, el gobierno nacional ha ofrecido el país como destino turístico para el mundo. Y es necesario reflexionar que turismo es más conveniente para las comunidades, para las regiones y para los seres vivos que se encuentran en los ecosistemas frágiles de la selva, los páramos, los ríos, la vida marina. El entorno de paz es una condición sine qua non para planificar el turismo sostenible. Para Harrish, la arquitectura de marca de un destino turístico, se convierte en una oportunidad de planear con responsabilidad la participación de todos los actores. El turismo en su complejidad como fenómeno socio-económico, requiere una mirada holística, que considere todos los actores y las dimensiones del entorno: político-legal, económico-institucional, social y cultural, científico-tecnológico, ambiental. El enfoque sistemático es de gran ayuda para construir una arquitectura de marca, que reúna a todos los diseñadores de todas las áreas para promover un destino para el mundo; y en simultáneo considere cada una de las regiones del país con sus determinadas características. Así el entorno de paz se convierte en una condición necesaria para planear el turismo con enfoques más integrales; enfoques que consideren los patrimonios naturales, materiales e inmateriales. La salvaguardia de la vida es condición vital para la planificación del turismo. ¿Cómo hacer un turismo mejor? La respuesta debe comprender los subsistemas ecológico, social, cultural, económico, territorial. El enfoque territorial en la planificación del turismo establece una relación holística con todos los subsistemas. Los modelos de sostenibilidad e inclusión son los llamados a coordinar las reflexiones y las acciones del turismo que queremos. Para James, el turismo sostenible tiene tres componentes, primero el uso sostenible de los ecosistemas, segundo el respeto a las comunidades de acogida, tercero actividades económicas con beneficios bien distribuidos. Un turismo sostenible e incluyente debe convertirse en modelo para las políticas públicas participativas, es necesario organizar y capacitar a las comunidades desde un enfoque de sostenibilidad desde la significación del territorio. Una arquitectura de marca de destino, le permitirá a Colombia diseñar el bienestar de todas las comunidades locales, enmarcadas en la diversidad cultural de cada una de sus regiones. Es sumar para futuro cercano de paz y bienestar para las colombianas y los colombianos.

Planificación integral del turismo urbano: análisis al sistema de planeación de Medellín – Colombia desde la perspectiva turística

Vladimir Castaño Molina
Universidad Complutense de Madrid
Spain
vlacasta@ucm.es; vladimircastanomolina@gmail.com

Las ciudades son verdaderos espacios polifuncionales, en los cuales el turismo ha venido evolucionando con rapidez en las últimas décadas. Su carácter creciente está ocasionando una serie de implicaciones sociales, culturales, económicas y ambientales que se traducen en desafíos. Frente a esto, los gobiernos locales, en colaboración con los demás actores del turismo, tienen la responsabilidad de generar instrumentos para abordar la situación de forma ordenada. En esta reflexión, académicos y gestores de destinos coinciden sobre la relevancia de una transición desde el modelo tradicional hacia una planificación bajo un enfoque integral, especialmente en las ciudades, donde la complejidad del turismo exige un tratamiento intersectorial para su desenvolvimiento sostenible. En Colombia, la contribución de estudios sobre turismo urbano es menor en relación con otras temáticas de investigación. En este sentido, el presente trabajo es un aporte reflexivo frente al tema, específicamente en torno a los aportes conceptuales sobre planificación y gestión de los destinos urbanos, mediante una aplicación al caso de Medellín, tomando como referencia su sistema de planeación, se analiza el nivel de integración entre los instrumentos de planificación general y sectorial turística, y la forma como se asumen los retos contemporáneos del turismo urbano. Los fundamentos conceptuales se establecieron a partir de la búsqueda de artículos académicos, y de una revisión documental de leyes e instrumentos de planificación para identificar su interrelación y la forma de abordar el turismo. Además, entre junio y agosto de 2019 se realizaron 8 entrevistas semiestructuradas a funcionarios de las dependencias de planeación y turismo de la Alcaldía de Medellín, y a expertos en planificación de destinos. En las principales ciudades de Colombia, los procesos de planificación turística han sido independientes de la ordenación territorial, sin embargo, dadas las necesidades expuestas y la misma dinámica del turismo, las entidades de gestión están obligadas a dar un paso hacia adelante para lograr coherencia entre los objetivos del desarrollo territorial y la actividad turística, hoy imperceptible, por el desconocimiento de los gobiernos locales sobre la dimensión socio-espacial, alto impacto territorial y la capacidad de transformación del turismo en las áreas urbanas. En el caso de Medellín, los planes de ordenamiento territorial han reconocido el turismo como una actividad que genera menor demanda del suelo urbano con respecto a otras industrias y permite procesos con mayor capacidad de adaptación. No obstante, ahora se demuestra lo contrario, ya que esta actividad ha acarreado una serie de retos en las áreas de concentración turística de la ciudad, haciendo evidente la ausencia de políticas territoriales integradas, y revelando un modelo de planificación turística meramente sectorial. Sin embargo, debe reconocerse que la administración municipal está prestando mayor interés al turismo, a través de su inclusión en los planes de desarrollo y políticas públicas, como estrategia de crecimiento económico y mecanismo de transformación territorial. Aun así, alcanzar un modelo de planificación integral implicará mayor articulación al interior de la administración municipal, poniendo por encima de la actividad turística el respeto por los valores ambientales, socioculturales, patrimoniales, urbanísticos y paisajísticos.

Hotel guest perceptions in San Cristobal, Galápagos

David Chacón
Universidad San Francisco de Quito
Ecuador
dchacon@usfq.edu.ec

Juan Carlos Valdivieso
jcvaldivieso@usfq.edu.ec

Susana Cárdenas
Pamela Pillajo

Galapagos Islands tourism is defined by two types of tourism: on-board and land-based tourism. While, on-board tourists reside on a high-end cruise ship traveling the archipelago, land-based tourists have accommodations on islands only which have been managed historically more rudimentary. Since 2011, land-based tourism has surpassed cruise ships demand, thereby making land tourism of increasing interest. Besides the constant growth on its demand, the lack of studies around accommodations and the quality of its service, prevents the possibility for analysis of the current state of the hospitality sector. Service quality is considered one of the main components in the hospitality industry, therefore, the importance of developing continuous studies that evaluate the quality of the service delivered to the costumers. This study aims to inform the strengths and weaknesses of the daily operations related to the service provided in the accommodations located on San Cristobal, Galápagos. The methodology of this study was based on the study realized on Mauritius by Juwaheer and Ross in 2003, using the SERVQUAL model. This instrument measures quality service according to five dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible assets. Subjects received a survey composed by 22 questions evaluating their expectations and perceptions about their accommodation experience and a demographic section. The dimensions were evaluated based on a 7 point Likert scale by the randomly chosen subjects on the pre-boarding gate of San Cristobal Airport, having completed their stay in Galapagos. The 370 surveys were given by tourists from different nationalities from all around the world, and showed a negative gap between their expectations and perceptions in 4 of the 5 measured dimensions. Empathy was the only aspect whose perceptions exceeded its expectations. The relevance of this results relays on the unfulfilled expectations of the majority of tourists who visited the Galapagos. The data showed up in this study could help to set up a base line of expectations and how the different accommodations in San Cristobal should set their action plans to improve their service to provide the experience tourists are seeking.

Proposal for a sustainable development model to value the natural and cultural heritage of communities and their territories through tourism.

Ángela María Claro Londoño
1492 travel
Mexico
angelaclaro@gmail.com

María Cecilia Salcedo Sierra

Latin America has countries with different regions, some with limited employment options and income generation for their communities, little industry, difficult commercialization of their agricultural production and a public sector that becomes almost the only source of employment. Many of these regions have a rich cultural and/or natural heritage, which, if not protected, preserved and conserved, could disappear. These countries face a challenge to preserve, conserve, protect and safeguard their cultural heritage, for different reasons. Migration to other regions in search of better job opportunities and income generation and forced migration due to insecurity are two of these causes. The latter is the case of Colombia, where there are culturally and naturally rich regions, whose traditional crops have been replaced by illicit crops, given that their commercialization is difficult, or they receive prices that are not fair and, in some cases, do not even cover the costs of production. The presence of illicit crops causes these regions to face problems of insecurity due to the presence of armed groups outside the law or drug trafficking, causing public order problems, relationship problems between the different actors in the communities, and forced migration resulting in a loss of their identity and cultural heritage. For this reason, it is important to look for sustainable development opportunities for the generation of employment and income, which allow communities to remain in the territory while at the same time valuing their cultural and / or natural heritage. In this sense, this paper proposes a sustainable development model that uses tourism as a tool and seeks to answer the question: how to generate employment and income opportunities to communities located in places where these options are limited, which allow them to remain in their territory while its cultural and natural heritage is valued? The model seeks to value the cultural and / or natural heritage of communities and their territories through the development of tourism experiences that allow local communities to interact with tourists and visitors through their traditions, culture, and knowledge, providing them with other options for labor and income generation that allow them to improve their quality of life, remain in the territory and safeguard their cultural and natural heritage. It proposes a new way of approaching tourism development with communities, as it includes a market approach, a territorial approach, and construction of a tourist community, a transformative approach to gender and ethnicity, an integral approach to value and productive chains, and an integrated work process that involves preparation, action, and results. The article is structured as follows: 1) bibliographic review of the problems, risks and patterns of intervention models for tourism development in underdeveloped territories and their communities, 2) methodologies used for the analysis, 3) proposal of the TuRedMágica model for developing sustainable tourism and 4) conclusions.

Propuesta de un modelo de desarrollo sostenible para poner en valor el patrimonio natural y cultural de las comunidades y sus territorios a través del turismo

Ángela María Claro Londoño
1492 travel
Mexico
angelaclaro@gmail.com

María Cecilia Salcedo Sierra

Latinoamérica está conformada por países con diferentes regiones, algunas con opciones limitadas de empleo y generación de ingresos para sus comunidades, poca industria, una difícil comercialización de su producción agropecuaria y un sector público que se convierte casi en la única fuente de empleo. Muchas de estas regiones cuentan con un rico patrimonio cultural y/o natural, que, de no protegerse, preservarse y conservarse, podría desaparecer. Estos países enfrentan un reto para preservar, conservar, proteger y salvaguardar su patrimonio, puesto que este se ha venido perdiendo por diferentes motivos. La migración hacia otras regiones en busca de mejores oportunidades laborales y de generación de ingresos, y la migración forzada por motivos de inseguridad son dos de estas causas. Este último es el caso de Colombia, donde hay regiones ricas cultural y naturalmente, cuyos cultivos tradicionales se han sustituido por cultivos ilícitos, dado que su comercialización es difícil o reciben precios que no son justos y en algunos casos no cubren ni siquiera los costos de producción. La presencia de cultivos ilícitos hace que estas regiones enfrenten problemas de inseguridad por la presencia de grupos armados al margen de la ley o narcotráfico, ocasionando problemas de orden público, problemas de relacionamiento entre los diferentes actores de las comunidades, y migración forzada que resulta en una pérdida de su identidad y patrimonio cultural. Por esto, es importante buscar oportunidades de desarrollo sostenible para la generación de empleo y de ingresos, que permitan que las comunidades permanezcan en el territorio al tiempo que ponen en valor su patrimonio cultural y/o natural.

En este sentido, este paper propone un modelo de desarrollo sostenible que utiliza el turismo como herramienta y busca responder a la pregunta: ¿cómo generar empleo e ingresos a comunidades ubicadas en lugares donde estas opciones son limitadas, que permitan que se queden en su territorio al tiempo que su patrimonio cultural y natural se pone en valor?

El modelo busca poner en valor el patrimonio cultural y/o natural de las comunidades y sus territorios a través del desarrollo de experiencias turísticas que permitan que las comunidades locales interactúen con turistas y visitantes a través de sus tradiciones, cultura y conocimientos, brindándoles otras opciones laborales y de generación de ingresos que les permitan mejorar su calidad de vida, permanecer en el territorio y salvaguardar su patrimonio cultural y natural.

Plantea una nueva forma de abordar el desarrollo turístico con las comunidades, pues incluye un enfoque de mercado, un enfoque territorial y de construcción de comunidad turística, un enfoque transformador de género y etnia, un enfoque integral de cadenas de valor y productivas, y un proceso de trabajo integrado que involucra preparación, acción y resultados. El artículo está estructurado así: 1) revisión bibliográfica sobre las problemáticas, riesgos y patrones de los modelos de intervención para el desarrollo turístico de territorios subdesarrollados y sus comunidades, 2) metodología utilizada para el análisis, 3) propuesta del modelo TuRedMágica para el desarrollo turístico sostenible y 4) conclusiones.

Gobernanza y Turismo en el Ecuador

Johanna Cristina Coral Flor
Ostelea School of Tourism and Hospitality
Spain
icoral@udlanet.ec

El éxito, despegue o fracaso de un destino emergente, está relacionado directamente con la política nacional y con los mecanismos aplicados para el desarrollo del mismo como actividad clave para un país. Este estudio se enfoca en la evolución que Ecuador ha tenido en los últimos años en el sector, para lograr la meta de ubicar al turismo, como la actividad principal de ingresos no petroleros en el país. Ecuador al ser considerado históricamente inestable en lo que respecta a la política, deja varios temas para investigar, siendo un reflejo del desarrollo y crecimiento turístico que ha tenido con el pasar de los años. El objetivo principal de la investigación, se basa en realizar un análisis de la relación directa que ha tenido el crecimiento del turismo en Ecuador con las políticas y acciones realizadas por la parte pública. Para esto se realizó una investigación tanto cuantitativa como cualitativa tomando como lapso de tiempo la última década de turismo en el país, analizando el número de visitantes históricos con el crecimiento y evolución que el sector ha tenido con la implementación de políticas, y así lograr obtener estadísticas de los visitantes que llegan. Adicionalmente, se analizó varios documentos técnicos tanto de dominio público como revisión de literatura gris, para obtener una perspectiva nacional de las acciones efectuadas por el gobierno. Finalmente, se realizó una entrevista desde el punto de vista académico al Profesor Walter Ocaña, Coordinador de Investigación de la Facultad de Hospitalidad y Turismo de la Universidad Tecnológica Equinoccial para obtener una visión más ampliada. Para el análisis se han tomado en cuenta varios factores; como la política pública y regulaciones realizadas con respecto al turismo, alineándolo a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo "Toda una Vida" 2017-2020. Asimismo, es imprescindible la revisión de inversiones realizadas para la actividad, tomando en cuenta el presupuesto público para el sector turístico, con el objetivo de cuantificar los resultados. De igual manera, se convierte de vital importancia realizar el análisis de la imagen externa que el país presenta a su mercado internacional, con el propósito de atraer visitantes nuevos; donde se toma en cuenta la evolución de la marca país y las innumerables campañas y propagandas que se han lanzado con la meta de incrementar el turismo, mencionando la existencia de 4 marcas país en un periodo de 18 años y la alta rotación de ministros encargados de gestionar el turismo. Finalmente, se consideran los premios globales y reconocimientos que Ecuador ha recibido, a fin de exhibir algunos resultados de los esfuerzos realizados a lo largo de los años, tanto por el gobierno nacional como por el sector privado en la industria de hospitalidad. Entre los principales resultados obtenidos, se nota el crecimiento del turismo que tiene una tasa del 5.48% en promedio anual del 2009-2018 y con un incremento de visitantes del 58.8% en el mismo periodo de tiempo. El turismo y la gobernanza están directamente relacionados entre sí, especialmente considerando que el sector no puede crecer sin las políticas implementadas en el mismo. Es esencial que estén equilibrados y alineados con los objetivos del país para ser utilizados como una herramienta para el desarrollo social y económico del país.

No title

Carol Evelyn Correa Atarama
Ostelea, EAE Bussines School
Perú
correa.carol01@gmail.com

La Conciencia Medioambiental y el desarrollo de recursos alternos mejoraran nuestro Mundo si existe un impacto directamente en el cambio cultural, Social y político. El turismo sostenible tiene un eje principal en la conservación de la Fauna y Flora tanto como las reservas naturales. Necesitamos contar con apoyo de las Corporaciones y el Gobierno para crear políticas de preservación más sólidas. Culminar los dispositivos previstos en la Ley Marco de Cambio Climático y evaluar los resultados de la aplicación de su reglamento. Adecuar las funciones tanto de los gobiernos En el área de turismo y Establecer mecanismos operativos y herramientas para su seguimiento y evaluación. En detalle enmarcar así un turismo que cuide el medio ambiente y su entorno biofísico, permitiéndole al turista y al que lo recibe; interactuar en un entorno de tolerancia, confiabilidad, conservación, efectividad y conocimiento. La adaptación al cambio climático servirá para tener a una población y economía resilientes a los impactos negativos del cambio climático. Además, permitirá aprovechar cualquier efecto positivo que surja como consecuencia de los cambios producidos en el sistema climático. Si creamos en paralelo ejes temáticos que luego se vuelvan políticas de estado podríamos encaminar los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) De los cuales partiríamos con una interacción puntual de los temas globales de IMPACTO PERMANENTE. Los Ejes temáticos serían:

- Fin a la pobreza (Crear acciones funcionales orientadas al reciclaje para las comunidades y poblaciones vulnerables) por ejemplo crear un deposito en cada comunidad y generar programas de transformación de residuos en general.
- Luchar contra la desigualdad (crear trabajos sostenibles donde se les capacite tanto a hombres como mujeres y puedan convivir realizando las mismas tareas) Rescatando la orfebrería, tejido, repujado, pintura etc. Que además es un patrimonio cultural de cada Región.
- La injusticia (Incluir unidades móviles que tengan un recorrido específico a lugares de difícil acceso haciendo campañas de apoyo jurídico y legal)
- Hacer frente al cambio climático. (aprender a utilizar materiales amigables para guarecerse del friaje y crear condiciones de vida con opciones alternas para facilitar agua potable y energía en lugares inaccesible). Para el buen desarrollo de estos temas la principal tarea y una de las políticas que debe apoyarse es el voluntariado global, orientado a la capacitación, donación, apoyo y reforzamiento de conocimientos una vez por año así todos contribuiríamos de alguna manera en el mejoramiento de vida común y podríamos decir que es una cultura que todos estamos construyendo. Finalmente, todo impacto que generemos hoy; es un detonador para lo que sucederá en el futuro tenemos que comenzar de lo mas simple e ir a lo más complejo para ganar esta guerra.

Impacto de la actividad ecoturística de los emprendimientos locales en la sostenibilidad del Santuario Histórico Bosque de Pómac

Rosse Esparza Huamanchumo
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
Peru
rosse.esparza@gmail.com

El Santuario Histórico Bosque de Pomac (SHBP) además de ser un Área Natural Protegida (ANP), también es considerado un Sitio Patrimonio Cultural, como parte de la Zona Arqueológica Monumental de Batán Grande, cuna de la cultura Sicán y es parte del Producto Bosques y Pirámides de la Región Lambayeque – Perú. El SHBP es gestionado por el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas (SERNANP) el cual le ha asignado la jerarquía 3 como atractivo turístico natural (diferentes especies de flora y fauna propias del Bosque Seco). Esto permite posicionar al SHBP como destino cultural y de naturaleza por los recursos y atractivos que alberga, ideal para el desarrollo de la actividad ecoturística como eje articulador entre la escala nacional, regional y local así como la articulación entre el sector público, privado, academia y sociedad. En este sentido, ésta investigación busca identificar factores que favorecen la sostenibilidad en los emprendimientos locales del SHBP para fortalecer el desarrollo del ecoturismo como actividad económica sostenible. El enfoque de la investigación es mixto, comprende la integración de métodos cuantitativos y cualitativos. Se realizaron visitas de campo y se aplicó entrevistas semi-estructuradas a los representantes de los emprendimientos locales del SHBP y una encuesta a los pobladores que habitan en la zona de amortiguamiento del SHBP, también se han realizado talleres con actores locales y con los emprendedores estos instrumentos nos han servido para determinar el impacto económico, social y ambiental que genera la actividad ecoturística de los emprendimientos locales y se identificarán los factores que favorecen la sostenibilidad en los emprendimientos locales, principalmente los emprendimientos que operan de forma directa y en la zona de amortiguamiento. Los resultados pretenden mostrar cómo se encuentran los emprendimientos locales a partir del desarrollo del ecoturismo en un ANP, asimismo proponer estrategias que permitan integrar de mejor manera a los emprendimientos locales y potenciar los beneficios que conduzcan a una mejora de la calidad de vida de los pobladores del área; así como generar acciones de conservación y preservación de los recursos naturales y culturales del ANP.

Turismo, Patrimônio e Desenvolvimento Social no Vale Histórico Paulista - Brasil

Clarissa Gagliardi
Universidade de São Paulo
Brazil
clarissamrg@usp.br

O trabalho traz resultados parciais de um projeto de pesquisa em curso, financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico e iniciado em 2017 no Centro de Estudos sobre Turismo e Desenvolvimento Social, sediado no Brasil, na Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. A investigação focaliza um conjunto de municípios do estado de São Paulo e tem como um de seus objetivos principais, compreender em que medida conflitos em torno do reconhecimento, apropriação e uso do patrimônio por parte dos moradores destas cidades têm dificultado ações de desenvolvimento baseadas no

turismo cultural. Apesar de os gestores públicos, empreendedores locais, agentes externos e sociedade civil investirem no turismo, a sustentabilidade de suas ações é frágil e sua potencialidade para a preservação, geração de emprego, renda e emancipação econômica e política nem sempre é alcançada, fazendo com que muitas iniciativas tenham vida curta e os investimentos realizados não gerem os efeitos desejados. Entre os procedimentos empregados, destaca-se a participação direta da equipe de pesquisadores na elaboração dos planos diretores de turismo desde 2015 nas cidades de São José do Barreiro, Bananal, Silveiras e Queluz, todos envolvendo o poder público, a iniciativa privada e a sociedade civil. No âmbito dessas atividades, tem sido possível realizar trabalhos de campo, coletar dados, escutar diferentes interlocutores por meio de entrevistas e observação participante. A pesquisa demonstra que o empoderamento dos agentes locais, sua posição de protagonistas no planejamento turístico e a existência de fóruns participativos seriam fundamentais para a implementação de projetos de longo prazo. Este método de pesquisa associado ao trabalho de intervenção junto às comunidades estudadas tem se revelado profícuo e pode indicar parâmetros para a organização do turismo cultural como elemento de desenvolvimento socioeconômico também em outras localidades. A região ocupa posição privilegiada entre dois polos econômicos do país – Rio de Janeiro e São Paulo – e um diferencial importante são seus recursos culturais, sobretudo remanescentes do cultivo cafeeiro empreendido ali durante o século XIX. Convertido para o lazer, este patrimônio histórico sustenta em boa parte as ações de desenvolvimento turístico, mas é latente o conflito em torno da sua disputa. Não obstante se trate de cidades que durante o século XIX concentraram enormes quantidades de negros escravizados não só na zona rural como também nas áreas urbanas, as pessoas, os espaços e práticas culturais desta comunidade ocupam papéis secundários na construção da memória social do lugar, permanecendo invisíveis detrás da memória dos barões do café e da elite local, reforçada pelos roteiros turísticos. Os resultados de pesquisa obtidos até o momento evidenciam que os habitantes nem sempre se reconhecem nas narrativas turísticas e têm pouca participação na construção das estratégias de promoção do turismo, observando-se enorme desagregação dos atores locais em torno das ações de planejamento. Além disso, é curto o alcance destas iniciativas na absorção e manutenção da população local nos postos de trabalho gerados e boa parte dos residentes busca outras oportunidades nas cidades médias das redondezas, dificultando a continuidade das ações de desenvolvimento local.

La certificación de playas recreativas, una consecuencia de gobernanza turística en Sinaloa (México)

Gleini Gallardo García
Universidad Autónoma del Caribe
Colombia
gle3co@yahoo.com

Las playas son espacios representativos con sistemas multidimensionales de las zonas costeras en un país, en esta se originan conflictos por la actividad turística que se desarrollan en ellas, debido a esto, sus autoridades locales han cambiado su forma de gobernar para lograr la implementación de políticas públicas en sus localidades y en búsqueda de minimizar estos conflictos. Un caso es México, en donde el gobierno nacional bajo la ley de aguas nacionales, y con base en los resultados del diagnóstico de playas en el año 2003, instituyó el programa de playas limpias como política pública y, con este, el surgimiento de los comités de playas limpias (CPL) integrados por actores del sector público, privado y sociedad, con el fin de mejorar la competitividad turística y la calidad ambiental de las playas. A causa de esto, el objetivo

propuesto de esta investigación fue determinar las características y funcionamiento de los comités de playas limpias en las localidades de Ahome y Mazatlán, que conllevaron a la certificación de playas de uso recreativo en Sinaloa, con base en una metodología mixta con triangulación de datos cualitativos y cuantitativos. Entre los principales resultados se tiene que en la implementación de la gobernanza, el papel del gobierno no es el principal debido a la importancia de la vinculación de los actores del sector privado y la comunidad, a través de redes como son los CPL, con que buscan el desarrollo y el logro de una manera más efectiva, eficaz sobre la gestión, calidad y certificación de las playas. En consecuencia, los CPL en México pueden convertirse en tendencias mundiales por ser un instrumento de la gobernanza turística que conlleva el mejoramiento de la calidad ambiental de las playas y por ende al logro del reconocimiento de una playa como certificada.

Manejo de desechos sólidos de los restaurantes ubicados en el Malecón del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Ecuador

Paola Galvez
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Ecuador
paola.galvez@cu.ucsq.edu.ec

Karla Ramírez

La investigación realiza un estudio sobre el manejo inadecuado que reciben los desechos sólidos en los restaurantes ubicados en el malecón del Cantón Salinas, principal destino de sol y playa de turismo interno del Ecuador. Con dos marcadas temporadas de visita, se ve excedida en su capacidad de manejo en los momentos con picos de mayor demanda. Llegándose a determinar el porcentaje de basura, con potencial a ser reciclado, que generan los establecimientos de alimentos y bebidas. Se identificó la composición de los desechos sólidos generados por los establecimientos estudiados al momento de la prestación de sus servicios a los turistas. La misma permitió cuantificar la cantidad de basura producida por cada cliente atendido, complementariamente se valoró cuanto dejan de percibir los recicladores debido a la no clasificación de los desechos generados por estos. Situación que se agrava debido a que la población flotante sobrepasa a los residentes durante momentos de mayor afluencia turística. La discusión se centra en como al tener un manejo adecuado de los desechos sólidos generados por los turistas se logra mitigar los impactos ambientales negativos y maximizar en las escalas sociales más bajas los positivos, permitiendo que el reciclaje sea lucrativo para las personas y empresas que se dedican a esta actividad. Finalmente, se hace recomendaciones para el adecuado manejo de desechos sólidos desde su origen hasta su disposición final, así como una propuesta de incentivos municipales para el manejo sostenible de los desperdicios que actualmente son depositados en el botadero; afectando al ecosistema y mermando el ingreso en las asociaciones de recicladores.

The research carries out a study on the inadequate management that solid waste receives in restaurants located on the Malecon of Salinas, the main destination for sun and beach of internal tourism in Ecuador. With two marked visiting seasons, it is exceeded in its handling capacity at times with peak demand. Getting to determine the percentage of garbage, with potential to be recycled, generated by food and beverage establishments.

The composition of solid wastes generated by the establishments studied at the time of providing their services to tourists was identified. It allowed quantifying the amount of garbage produced by

each customer served, in addition it was assessed how much the recyclers cease to receive due to the non-classification of the waste generated by them. Situation that is aggravated because the floating population exceeds the residents during times of greater tourist influx.

The discussion focuses on how having a proper management of solid waste generated by tourists is able to mitigate the negative environmental impacts and maximize the positive social scales, allowing recycling to be lucrative for people and businesses that are They dedicate to this activity. Finally, recommendations were made for the proper management of solid waste from its origin to its final disposal, as well as a proposal for municipal incentives for the sustainable management of waste that is currently deposited in the dump; affecting the ecosystem and reducing income in the associations of recyclers.

Gobernanza desde el enfoque de capacidades locales

Javier Gómez

Corporación Turismo, Paz y Desarrollo

Colombia

corpoturismopazydesarrollo@gmail.com

Diana Perdomo Zárate

proyectos@corporaciontpd.com

Con la firma de los acuerdos de paz, la coyuntura del país cambió, imponiendo a Colombia el reto de disminuir la vulnerabilidad de las poblaciones rurales en territorios que habían sido escenario de los conflictos que, por más de 50 años, amenazaron al país. Es aquí donde, las oportunidades de desarrollo económico, apropiación local en los procesos de participación, diálogo, gestión y decisión se convierten en una prioridad para la construcción de territorialidad en estas regiones. Colombia es un país megadiverso, con una destacada belleza paisajística, características que constituyen una oportunidad para que actividades como el turismo se conviertan en la apuesta para que las comunidades de zonas rurales puedan generar ingresos. En este orden de ideas, el proyecto denominado Implementar las acciones priorizadas en materia de turismo, resultado de las estrategias co-creadas en el Modelo de Gestión estratégica en los territorios de Turismo, Paz y Convivencia, ejecutado entre 2017 y 2019 busca empoderar a las comunidades y a los territorios para que vean en el turismo una alternativa de vida sostenible. Desde un enfoque de generación de capacidades locales, en los territorios de: Teyuna, Magdalena; Urabá, Antioquia; Darién, Chocó; Valle de Sibundoy, Putumayo y; Sierra de La Macarena, Meta; se pueden generar ejercicios de gobernanza basados en las condiciones comunitarias y empresariales de los destinos. A través de una metodología innovadora, se identificaron seis capacidades necesarias para la gestión de destinos turísticos, las cuales, se deben fortalecer en tres ámbitos existentes en el territorio: individuos, organizaciones y entorno; lo cual permitiría la consolidación de un escenario turísticos que promueva la apropiación del concepto de desarrollo desde lo local.

La difusión de la gastronomía tradicional yucateca para la promoción del turismo sustentable en Yucatán

Jorge Gomez
Universidad Anáhuac Mayab
Mexico
jorge.gomez@anahuac.mx

El turismo en Yucatán ha dependido en gran medida de sus grandes polos culturales como Mérida, Chichén-Itzá, Uxmal, Izamal y Valladolid. Por consiguiente la derrama económica proveniente de los flujos turísticos se ha concentrado en los mencionados destinos. Esta concentración tiene varias consecuencias, por un lado, exceder la capacidad de carga de sitios patrimoniales como las zonas arqueológicas mayas y por otro lado extensas áreas de la región que no se ven favorecidas por el flujo de visitantes. Por otro lado, las tendencias generales de la demanda turística reflejan un viraje en los gustos de los viajeros que buscan experiencias más íntimas, contacto con las comunidades locales en los destinos y sobre todo una experiencia cultural enriquecedora de la que prefiere ser partícipe y no sólo espectador. El turismo gastronómico representa una de las tendencias más importantes de la nueva demanda turística; el presente trabajo propone la difusión de la cocina tradicional yucateca como una alternativa de diferenciación del turismo en Yucatán para aprovechar la riqueza única de esta tradición culinaria y promover rutas al interior del estado, favoreciendo la actividad económica en las comunidades y la difusión de la cultura y tradiciones de Yucatán.

Local agency, peacebuilding and tourism development in Montes de Maria, Colombia

Monica Guasca
KU Leuven
Belgium
monica.guasca@kuleuven.be

Dominique Vanneste
dominique.vanneste@kuleuven.be

Anne Marie Van Broeck
amvanbroeck@skynet.be

Tourism has been proposed as a way of generating development in post-conflict areas that were formerly rebel-controlled, due to its contribution to the generation of jobs across a wide supply chain, the improvement of basic infrastructure and the diversification of the sources for economic growth, reducing dependency on extractive industries. Most recently, tourism as a contributor to non-economic values, such as equality, justice, and peace is gaining increasing attention from government, industry and academia representatives. The growing interest has led to an emerging body of literature on post-conflict tourism, focused on analysing how tourism is constrained, shaped, re-defined or even strengthened by the previous conflict. Critics rightly argue that research has been mostly exploratory, and a causal relation between tourism and peace has still not been proved. And yet, neither has it been disproved. To address this gap, the paper departs from the literature on bottom-up approaches to peacebuilding and recognises the role of people in being the main protagonist of change. Specifically, we discuss the degree in which the private sector engages in peacebuilding through tourism initiatives, acknowledging

that they do not act in a vacuum. Hence, the policy angle is addressed as it influences the behavior of local actors, supporting or hindering the efforts of specific groups. Findings are based on qualitative data collected through policy review, participant observation, and in-depth interviews in Montes de Maria, a Colombian region that has been for decades the scenario of the most severe violence derived from the internal armed conflict. This research seeks to contribute to the debate on the role that agency plays in determining whether local actors accept ownership and responsibility of taking peace processes in their own hands and how can governmental policies engender certain dynamics within the different actors of the tourism sector and influence their role as active or passive agents in peacebuilding processes.

Trail Classification by the Degree of Difficulty: use of geotechnologies in developing a model applied to Itatiaia National Park, Brazil

Grislayne Guedes Lopes da Silva
Universidade de São Paulo
Brazil
gris.guedes@gmail.com

The main objective of this paper is to develop a model to rank hiking trails by the degree of difficulty through the use of geotechnologies. For this purpose, the selected area of investigation in this research is the Itatiaia National Park (INP), the first park established in Brazil in 1937, located on the border between Rio de Janeiro and Minas Gerais. The INP is a protected area and an important zone of nature conservation and tourist/recreational practices. National parks provide a natural area, mainly with hiking trails, that offer the visitors different touristic experiences; however, quality and safety are not always guaranteed elements in tourist visitation. Trails open to visitors should present minimum signalling standards and guidelines, brochures, maps and other informative materials, to contribute to the quality of the visitor experience. Trails should be planned, managed and handled properly to ensure sustainability. In this context, one of the essential elements of tourist trails discussed in this study is the need for a classification system for trails by the degree of difficulty, as part of the management of touristic activities, providing information and contributing to the safety of tourists and visitors from local communities. Three trails located on the upper zone of the INP, a region known as Plateau, were selected for analysis, which were the following: Agulhas Negras, Prateleiras and Couto Prateleiras. The study presents a qualitative approach, with a methodological path outlined from three main steps: 1) Bibliographical and documentary research, and interviews with INP managers, which allowed the selection of the criteria for analyzing the degree of difficulty of these trails, namely: slope, terrain conditions, vegetation cover and drainage; 2) Field spatial data collection, based on selected criteria, which were gathered by mapping the trails with a Global Positioning System (GPS); 3) Application of a classification model, using remote sensing techniques, map algebra and spatial analysis tools in a Geographic Information System (GIS), to produce thematic maps according to the degree of difficulty of trails. In the literature review, few studies related to trail classification systems were identified in Brazil. There are various systems being used throughout the world, in most cases there is no clear explanation of the methods applied, nor references regarding the use of geotechnologies in data analysis. As an exception, the case of Australia is highlighted for having a well-structured national classification system for trails with explicit methods. As a result of this paper, a classification model was developed by ranking the selected trails in the INP. Demonstrating that spatial analysis should be considered in sustainable planning and management of natural sites as well as maps being used to guide visitors in protected areas.

*This paper is based on a dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Tourism Development at University of Sao Paulo, Brazil.

Private aviation, connectivity for Destinations: Ecuadorian Case

Wilson Hoyos
WPHN Consultora turística
Ecuador
patricio.hoyos@hotmail.com

Dulce María Pinto
dulce.pinto.ec@gmail.com

The constant increase in aircraft capacity, lower ticket prices and technological optimization have positioned commercial aviation as the main transportation service for mass tourism, being recognized as one of the causes of overtourism. On the other hand, the discomforts derived from commercial aviation processes, such as long waiting times at airports, connections, frequencies and security controls have generated a lower level of satisfaction in the user's travel experience, finding a solution for more satisfaction at private aviation. Ecuador for its part, where the study takes place; despite having in the last decade dedicated diplomatic efforts and a millionaire investment to readapt airports under public administration, in order to encourage and diversify the arrival of tourists through all the country, has not managed to attract commercial airlines that generate connectivity at international or local airports.

Within the world market highlights, a group of travelers called High Network Individuals and Ultra High Network Individuals; who have the highest financial availability and have seen in private aviation a valid alternative for optimizing their time, as well as for improving the experience during their trips. Fostering the amount of travel and new business models derived from general aviation during the last ten years worldwide.

The study initially presents an introduction to the world of private aviation and its relationship with tourism. Analyses the governance adaptability where the model of decentralized governance of the Ecuadorian Ministry of Tourism, the management of civil aviation by the designated authority for air traffic control in Ecuador, DGAC; as well as the role and degree of influence of each authority of local governments and representatives of the private companies specialized in general aviation, meet. It carries out a primary investigation of data information obtained from the companies dedicated to provide assistance for private aircrafts arriving at Ecuador and a historical research about aviation development at Ecuador. It shows an alternative panorama that emerges as an engine towards the restoration of airport operations at Ecuadorian aerodromes. The complementary infrastructure and tourist services available in the radio of interference of each airport is analyzed too. Depending on the behavior of private aviation demand, it generates an analysis that implies the capacity of adaptation of the destination to the new type of tourists that are approaching including a change in the types of tourism offered, marketing strategies, quality management and social interaction of each destination.

Aviación privada, conectividad precedente para Destinos: Caso Ecuador

Wilson Hoyos
WPHN Consultora turística
Ecuador
patricio.hoyos@hotmail.com

Dulce María Pinto
dulce.pinto.ec@gmail.com

El constante aumento de capacidad de los aviones, la baja de precios de los boletos y la optimización tecnológica ha posicionado a la aviación comercial como el principal medio de transporte para el turismo de masas, siendo reconocido como una de las causas del overtourism. Por otro lado, las incomodidades derivadas de los procesos propios de la aviación comercial como largos tiempos de espera en aeropuertos, de conexiones, frecuencias y controles de seguridad ha generado un menor nivel de satisfacción en la experiencia de viajar por parte del usuario. Ecuador por su parte, a pesar de haber destinado en la última década gestiones diplomáticas y una inversión millonaria en la readecuación de los aeropuertos bajo administración pública, con el fin de fomentar y diversificar la llegada de turistas a nivel nacional, no ha logrado atraer a aerolíneas comerciales que generen la conectividad en los aeropuertos internacionales ni locales. Dentro del mercado mundial resalta un grupo de viajeros denominados High Network Individuals y Ultra High Network Individuals; quienes cuentan con la disponibilidad financiera más alta y han visto en la aviación privada una alternativa válida para la optimización de su tiempo, así como para la mejora en la experiencia durante sus viajes; fomentando la cantidad de viajes y nuevos modelos de negocio derivados de la aviación general durante los últimos diez años a nivel mundial. El estudio inicialmente presenta una introducción al mundo de la aviación privada y su relación con el turismo, desde el modelo de gobernanza descentralizado del Ministerio de Turismo del Ecuador, la gestión de la aviación civil por parte de la autoridad designada para el control del tráfico aéreo en el Ecuador, DGAC; así como el papel y grado de influencia por parte de cada una de las autoridades de gobiernos seccionales y representantes de la empresa privada especializada en la aviación general. Realiza una investigación primaria de levantamiento de datos con las empresas que se dedican a brindar atención a las aeronaves privadas que llegan a Ecuador, muestra un panorama alternativo que se emerge como un el motor de iniciación hacia la restauración de operaciones aeroportuarias en los aeródromos ecuatorianos. La infraestructura complementaria y servicios turísticos disponibles en el radio de injerencia de cada aeropuerto, no pasan desapercibidos ya que en función del comportamiento de la demanda de la aviación privada se genera un análisis que implica la capacidad de adaptación del destino hacia el nuevo tipo de turistas que se avecinan incluyendo un cambio en las tipologías de turismo ofertados, estrategias de comercialización, gestión de la calidad e interacción social de cada destino.

Spanish tourist companies facing the SDGs: a status of gender, employment and alliances

Maria del Pilar Leal Londoño
Ostelea School of Tourism & Hospitality
Spain
mleal@ostelea.com

Maria Martínez Iglesias

In the framework of action that the 2030 Agenda implies and with this, the Sustainable Development Goals, the commitment to sustainability is increasingly necessary. Thus, the companies who belong to Global Compact-United Nations of Spain have already taken a first step in the commitment to sustainability and in responding in one way or another to the SDGs. However, knowledge about how they face specific aspects raised by the SDGs is still unknown. Therefore, the main purpose of the paper is to present a first exploratory and descriptive analysis on the management of companies in the tourism sector in relation to three of the SDGs marked as priorities by the Spanish tourism sector. The paper focuses, therefore, on the companies of the tourism sector that are part of the Global Compact in Spain, which is particularly suitable for a first approach to the business reality in terms of sustainability. In addition, the paper based on the theoretical principles of the Evolutionary Economic Geography incorporates an academic and theoretical vision as a necessity in the understanding of why and how companies decide to take one or another decision in terms of the path to sustainability. The methodology used combines a quantitative approach that is based on the collection of information through an online survey launched in collaboration with Global Compact Spain. However, primary information is complemented with secondary information based on official reports, academic documents and statistics that allow obtaining a joint view of the situation. The findings highlight issues regarding the challenges that the companies in the tourism sector must face when it comes to SDGs. Aspects regarding gender policies within tourism companies, long-term contracts or the internship figure are discussed as a part of the results. The conclusions section based on the theoretical principles of EEG presents how Spanish tourism companies adapt their actions to sustainability based on an entrepreneur spirit and a willingness for change and innovation.

Peace and Development in Natural Protected Areas: The case of Caño Cristales, Colombia

Julio José Luqui-Lagleyze De la Puente
IDITUR-Ostelea
Spain
jlluquilaqleyze@gmail.com

Since the signing of the Peace Treaty between the Government of Colombia and the Revolutionary Armed Forces of Colombia (FARC), Caño Cristales, "the river of the seven colors", has presented growth and development indexes unprecedented in the history of this destination, with the arrival of more than 15,000 visitors annually, both national and foreign, in 2017 and 2018. As well, the municipality of La Macarena, to which this attraction belongs, has recently been certified as a sustainable tourist destination. The objective of the present investigation is to determine the incidence of a peace process in the tourist development of the

area of influence of a Natural Protected Area (NPA), as is the case of the “Serranía de La Macarena” National Natural Park, where Caño Cristales is located, area previously involved in the armed conflict of this republic. To achieve this, an evolutionary analysis was developed based on the principles of Evolutionary Economic Geography (GEE). The research compares the tourist development of this area at different historical moments of the conflict with the FARC. Three time periods of analysis were determined chronologically, taking into account the political, economic and social conditions that intervene in each of these periods. The research, therefore, takes the various concepts of Evolutionary Economic Geography, such as Path Dependence, Path Creation, and Upgrading and applies them to the different moments analyzed. The methodology included the collection and creation of a database from comments published on virtual platforms, such as Tripadvisor. For the secondary information, this was obtained from the information provided by international organizations and different governmental institutions and management offices “DMO’s” that had an impact on the study area. The results show a new growth route for tourism development created from a peace process, which allowed the destination of Caño Cristales to be incorporated into the “key touristic products” of the Colombian tourism portfolio, due to its high touristic potential. This study will serve as an investigative model to be applied to the different realities of each one of the countries of Latin America and of other latitudes that present internal armed conflict that involve territories in Natural Protected Areas of high touristic potential such as Caño Cristales in Colombia and, in this way, promote the search for peace processes that allow tourism development and the well-being for the local population and the country as a whole.

Dialéctica entre etnografía y educación: Innovación docente en el ámbito del turismo

José Antonio Mansilla López
Escuela Universitaria de Turismo Ostelea
Spain
jamansilla@ostelea.com

Claudio Milano
claudiomilanouab@gmail.com

Sheila Sánchez Bergara
ssanchezb@ostelea.com

Yadur Nahel González
ynqonzalez@ostelea.com

Durante presentación de una reciente investigación de carácter etnográfico, la antropóloga de la Universitat de Barcelona (UB) Dolors García-Torra señaló que la visita, por ella dirigida y protagonizada, al Cementerio de Igualada, objeto de su análisis, con parte de los estudiantes de la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea, le había servido para reflexionar sobre la percepción que diferentes actores expresan y manifiestan con respecto al estudio de ciertos procesos sociales. A su vez, los estudiantes subrayaron la oportunidad que para ellos supuso mirar -con los ojos de un etnógrafo- un elemento del patrimonio cultural de la comarca barcelonesa de la Anoia. El caso de la visita al camposanto igualadino expresa muy bien la dialéctica entre etnografía y turismo. De este modo, el paso del tiempo, así como su abundante uso, ha permitido que la etnografía continúe mostrando su enorme plasticidad como herramienta de estudio social, alcanzando nuevos campos de aplicación, como la educación.

Basada en la experiencia llevada a cabo en torno al Grado de Turismo y Ocio y al Máster Universitario en Destinos Turísticos Sostenibles y Planificación Turística Territorial de la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea, centro adscrito de la Universitat de Lleida (UdL), la presente comunicación muestra los resultados de una investigación en marcha que persigue analizar la capacidad de la metodología etnográfica para convertirse en una herramienta eficaz en procesos de innovación docente. Para la consecución de este objetivo se presentan y discuten los resultados de incorporar la práctica etnográfica a dos contextos específicos de la ciudad de Barcelona (España), localidad donde se ubica la Escuela Universitaria. Por un lado, el barrio del Raval en el Distrito de Ciutat Vella, centro actual de ocio nocturno y contexto urbano sometido tradicionalmente a grandes intervenciones urbanísticas y, por otro lado, el entorno de la Cárcel Modelo, en el Distrito del Eixample, prisión clausurada recientemente y cuyo espacio liberado albergará, entre otros elementos, un museo dedicado a su memoria.

Motivation of employees and effectiveness of customer services in the tourism sector of the Republic of Serbia

Ivana Marinovic Matovic
Addiko Bank AD Belgrade
Serbia
ivana.m.matovic@gmail.com

In contemporary times, people are key business resources, who have major impact on the organization's performances. Man is the sole factor that gives meaning to organization, because organizations cannot exist without human resources. Therefore, human resources management is much more complex and requires more knowledge and input, than managing of other resources. In the Republic of Serbia, transitional changes have led to the development of tourism sector and the number of employees in tourism. However, there was no improvement in human resources management, or a change in motivation methods and factors. Employee motivation is defined as commitment of employee to his job and to organization's goals. Employee motivation can be extrinsic or intrinsic, as motivating factors can come from internal or external sources. The aim of the paper is to determine the correlation of employee motivation and the effectiveness of customer services in Serbian tourism sector, answering the following research questions: Does the system of control and motivation of employees influence the achievement of business goals and their continuous alignment with the market needs? Does the material compensation of employees, of a variable character, affects the effectiveness of customer services? Do intangible motivation factors, such as job security and quality relationships with superiors, affect the effectiveness of customer services? Are motivated employees trying to find new, more creative and innovative ways of doing their job, contributing to the effectiveness of customer services? Empirical research was carried out at the beginning of 2018 in tourist organizations operating in South and East Serbia, one of the five Serbian statistical regions. The sample consisted of 39 respondents, employed in 14 tourist organizations. A survey questionnaire had two parts, whereby the first part included questions about demographic structure of respondents (gender, age, level of education, job position). The second part consisted of two sets of statements: statements about the motivation of respondents, and statements about the effectiveness of customer services provided in tourist organizations. The statements were evaluated on Likert scale with grades 1-5 (from 1 - I fully agree, up to 5 - I do not agree). Microsoft Office Excel 2007 and SPSS for Windows 17.0 were used to analyze the collected data. Empirical research carried out in Serbian tourist organizations showed positive correlation, that is, the positive influence of employee motivation

and the effectiveness of customer services. Variable material compensation, according to the survey results, has no significant impact on the effectiveness of customer services in Serbian tourism sector. Intangible aspects of motivation, such as job security and quality relationships with superiors, positively affect the effectiveness of customer services in tourist organizations. The research has shown a positive link between motivation of employees and their willingness to go beyond the usual framework of their duties and thereby contribute to the overall effectiveness of tourist organization. Research results are important for the development of new motivation methods in tourism sector of Latin America, who in contemporary times faces with barriers to long-term, sustainable development. Organizations in tourism sector of Latin America should initiate human resource development programs that cover intangible motivation factors, contributing in that manner to the effectiveness of their services.

Tecnologias da informação e comunicação na promoção de cooperativas de turismo brasileiras

Giovanna Marttuci
Universidade de São Paulo
Brazil
giovanna.marttuci@usp.br

Cynthia Correa
Marcelo Vilela de Almeida

A pesquisa teve por objetivo geral analisar como as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) poderiam contribuir para a promoção de cooperativas de turismo brasileiras, organizações inseridas no contexto da economia solidária, que compreende um conjunto de atividades (produção, distribuição e consumo de bens e serviços e concessão de crédito) visando o benefício social aliado à proteção do meio ambiente a partir do trabalho coletivo, da cooperação entre os participantes e da autogestão. Para tanto, foi realizado, entre setembro de 2018 e agosto de 2019, um estudo de caráter exploratório, baseado em revisão de literatura e em análise dos canais de comunicação online (websites, perfis em mídias sociais e sites de compartilhamento, e aplicativos para dispositivos móveis) usados para a promoção e marketing das cooperativas de turismo vinculadas à Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB). Embora o site da OCB registrasse a existência de 22 cooperativas ligadas ao ramo de Turismo e Lazer (forma de organização adotada pela instituição), não havia nesta fonte os dados de contato com as cooperativas. Assim, foi realizado um levantamento individualizado das cooperativas que poderiam ser consultadas para fins da pesquisa. Foram identificadas dez cooperativas associadas ao ramo que utilizavam canais online de promoção. A etapa de análise foi efetivada a partir do material de promoção exibido online, considerando inicialmente as páginas web oficiais das cooperativas de turismo identificadas previamente. Foram definidas sete categorias de elementos para a observação: informação institucional, informação sobre programa, comercialização, serviços, recursos multimídia, interatividade e navegação (usabilidade). Dessa forma, os elementos de cada categoria e respectivas variáveis foram contabilizados observando-se o conjunto de material divulgado online e apresentado graficamente por meio do uso de quadros com os percentuais obtidos e da reprodução das telas das páginas web consultadas. Entre os resultados principais, destaca-se a falta de organização da OCB no que se refere ao registro das cooperativas associadas, além da ausência de gerenciamento por parte majoritária das cooperativas quanto à promoção e marketing online. Pode-se dizer que o marketing online não é um ponto forte no âmbito das

cooperativas do ramo de Turismo e Lazer da OCB: com raras exceções, os sites têm pouquíssima informação, tornando a usabilidade destes recursos, por parte dos usuários online, comprometida, uma vez que, em muitos casos, as páginas web mostram-se incompletas e/ou não exibam de maneira fluida as informações demandadas. Entre as cooperativas analisadas, somente uma apresenta um site que engloba quase todos os sete elementos examinados, de forma que se percebe como os recursos da internet ainda são pouco utilizados por parte das organizações estudadas. Conclui-se que, com um marketing digital mais robusto, as cooperativas poderiam aprimorar o potencial de atendimento, alcançando, assim, os propósitos desta forma de organização apoiada nos preceitos da economia solidária.

Developing food tourism in Colombia: A comparative discussion of the processes and aims of food tourism development plans in Scotland and Canada

Camilo Montoya-Guevara
Culinary Tourism Alliance
Canada
camilo@culinarytourismalliance.com

Trevor Jonas Benson
Caroline Morrow

Colombia, like all Latin American countries, has pronounced regional identities formed through geographic divides and marked in cultural diversity. This diversity impacts the development of tourism throughout the country due to the wide range of unique experiences and products that have the potential to engage visitors. This rings true when considering the growth potential of food tourism, also known as culinary or gastronomy tourism; an area of opportunity identified in the Colombian Ministerio de Comercio, Industria y Turismo's 2016 tourism development strategy. The opportunity to develop food tourism in Colombia is enhanced by the fact that cultural tourism, under which food tourism exists, is also a means toward social resilience and strengthening food sovereignty of the local communities. The development of food tourism helps to recognize a community's agricultural and culinary traditions, and its food products as important assets to its tourism offer. Visitors seek unique experiential travel and food is a primary avenue through which host-communities can feature their people, histories and places to inform educational and experiential tourism. Although an exciting opportunity for the development of food tourism, this range also creates a challenge for the planning of tourism development. The number of communities, diversity of identities, different food experiences, richness of agricultural methods and cultural traditions are so varied throughout Colombia that any approach to food tourism development must be grounded on specific communities to contribute toward a plan of a larger departmental or national scale. With this opportunity and challenge considered the question posed is: How can food tourism development be planned as a means of increasing community capacity and social resilience, nurturing the traditional cultural ties of specific communities, and ensuring authentic and educational experiences for visitors to Colombia? The paper answers this question through two comparative food tourism planning processes. The first being the national food tourism framework for Scotland "Food Tourism Scotland", released in 2018 as a plan to "[create] a global food tourism destination." The second is the ongoing regional food tourism development and capacity-building project for Indigenous food tourism in Northern Ontario, Canada. The findings of each case study are set in dialogue with cultural and culinary studies of Colombia's regional traditions such as those led by the

Colegio de Estudios Socioculturales de la Alimentación Colombiana or the anthropological studies of Carlos Humberto Ilera on the Cauca region. The comparative paper focuses on the process of planning for food tourism development through research and planning activities that feature regional identities and their cultural diversity to then connect them to national (Scotland) and provincial (Ontario) plans. This dialogue informs future community-focused planning and community-led change through the development of food tourism in Colombia. The development of food tourism is a community-focused endeavour that not only celebrates culture and attracts visitors but also emphasizes the importance and uniqueness of local traditions and foodways to impact social resilience and preserve local cultures. A needed approach and priority in the rapidly growing tourism market of Colombia.

Approaches on Accessibility in Leisure and Tourism: A comparative analysis of the mobile applications Turismo Acessível and Guia de Rodas

Aline Oliveira
University of São Paulo
Brazil
cynthia.correa@outlook.com

Cynthia Correa

The aspect of accessibility is vital for all people, especially the disabled, and a barrier-free environment is essential to ensure free access to telecommunications and transportation networks, public and private buildings, and urban and rural areas. At the leisure and tourism sector, there are few applications with the function of highlighting the accessibility of the attractions. Thus, the general objective of this article is to compare the two applications for mobile devices, Turismo Acessível (Accessible Tourism) and Guia de Rodas (Guide to Wheels), analyzing their contribution to the accessibility of people with disabilities. For this research, a bibliographic review, an analysis of the content of both applications, an evaluation of the interactivity between developers and users through the publications and review of the comments, and interviews with the developers were carried out. As a key result, the Guia de Rodas stands out from Turismo Acessível concerning popularity. However, the Turismo Acessível application presents a more significant concern with accessibility standards defined by the Brazilian Ministry of Tourism.

Los "momentos" del conflicto armado como puntos de inflexión en la evolución de Colombia como destino turístico

César Augusto Oliveros Ocampo
Universidad de Guadalajara
México
turismo.docencia@gmail.com

C. Sanz-Ibáñez
S. Anton Clavé

Han sido varios los estudios realizados para comprender la evolución del turismo en los destinos. Plog (1974) y Butler (1980, 2006) proponen modelos determinísticos basados en la

evolución de la demanda turística. Si bien han sido ampliamente aplicados y están altamente establecidos, por el hecho de no profundizar en el papel de los actores tienen capacidad limitada para tratar de revelar como los destinos cambian con el tiempo (Brouder, Clavé, Gill, & Ioannides, 2017). La geografía económica evolutiva, sin embargo, permite analizar sobre la evolución del destino mediante el análisis del papel de los agentes en su transformación y, en particular, en la determinación de momentos en el tiempo, los cuales se comportan como puntos de inflexión evolutivos que configuran la trayectoria de los destinos (Sanz-Ibáñez, Wilson, & Anton Clavé, 2016). En esta línea, el objetivo de este estudio es analizar eventos históricos recientes del contexto colombiano que han restringido o han permitido la construcción de espacios de oportunidad para la evolución del destino –a escala nacional- en un contexto de conflicto armado. Mediante la triangulación de entrevistas semiestructuradas con análisis documental en fuentes secundarias y la categorización de información en grupos centrales de: política turística, acciones en promoción y mercadeo turístico, eventos del conflicto armado y otros hechos de la historia reciente del turismo en Colombia; se identificaron tres momentos o puntos de inflexión que permiten explicar el papel de la agencia humana relacionada con el conflicto armado en la evolución del turismo en Colombia. El primero se produce con la disminución en la intensidad de la violencia en 1966 (momento espontáneo), el segundo con el resurgimiento del paramilitarismo de las “Cooperativas de vigilancia y seguridad privada” (las convivir) en 1996 (espontáneo) y el último momento el inicio de los diálogos de paz con las fuerzas armadas revolucionarias de Colombia, ejército del pueblo (FARC-EP) en 2012 (selectivo). El estudio concluye que una interpretación a partir del marco teórico de momentos en el marco de la geografía económica evolutiva es apropiada y de mucha utilidad para explicar que la evolución de un destino puede ser dependiente de la agencia humana de un factor externo a la propia actividad turística que, además, permite visualizar los cambios ocasionados de y las nuevas trayectorias que surgen a lo largo del tiempo. El estudio pone de manifiesto, además, la capacidad del modelo de momentos de explicar trayectorias evolutivas a diferentes escalas espaciales y en contextos geopolíticos diversos.

Análisis de sensibilidad del turismo en parques nacionales naturales en el marco del conflicto armado colombiano

César Augusto Oliveros Ocampo
Universidad de Guadalajara
México
turismo.docencia@gmail.com

Rosa María Chávez Dagostino
rchavezdagostino@yahoo.com.mx

La historia reconoce que la institucionalidad del turismo y del sistema nacional de áreas protegidas en Colombia, surgen casi en paralelo, con la evolución del conflicto armado colombiano, y que éste último ha sido un factor decisivo en el desarrollo del turismo de naturaleza en el país (Ospina, 2006). Empero, las condiciones actuales, dadas a partir del 2012, año de inicio del proceso de diálogos de paz con las FARC-EP, abre una posible ventana de oportunidades (Oliveros, Sanz-Ibáñez, Chávez, & Clavé, 2019), entre otras, para el turismo de naturaleza. En este sentido, este documento pone especial énfasis, en cómo se han desarrollado estos procesos, sin desconocer la trayectoria evolutiva que ha tenido el mercado turístico en los Parques Nacionales Naturales (PNN) desde 1995. El objetivo principal es analizar el mercado del turismo de naturaleza en PNN de Colombia, en un contexto de conflicto

armado duradero, además de conocer las acciones desarrolladas para la consolidación de éste y las posibles intenciones de masificación turística. Puntualmente, en los PNN de Tayrona, Cueva de los Guácharos y Chingaza, se aplicó la prueba correlacional de Pearson entre las variables víctimas del conflicto armado y visitantes a PNN, un modelo de regresión lineal simple y la revisión en fuentes secundarias,. Los resultados sugieren una significativa correlación en estos tres PNN (-0,77) y un mercado en crecimiento en la última década. Además se expone que después de este momento de inicio del acuerdo de paz, se vislumbraron nuevas perspectivas y escenarios económicos para las regiones rurales, pero también nuevas tensiones y conflictos. El estudio concluye que existen una concentración del 93,5% de la demanda turística en tan solo cinco PNN, además de una tendencia en superar la capacidad de carga de los parques en más del 20%, lo que induce a posible masificación del turismo a mediana plazo.

El rol de las comunidades locales y el desarrollo del ecoturismo en la declaratoria de áreas protegidas – La Plata Bahía Málaga

Catalina Orjuela
Fundación Universitaria Cafam
Colombia
catalina.orjuela@unicafam.edu.co

Juan Fernando Sansón
juan.sanson@unicafam.edu.co

El Parque Nacional Natural PNN Uramba – Bahía Málaga, es un área marítima protegida ubicada en el Pacífico colombiano, declarada así frente a las amenazas contra el territorio como los intereses portuarios, la pesca descontrolada y el turismo masivo. En dicha declaratoria, los consejos comunitarios locales jugaron un papel protagónico, como la comunidad de La Plata, quienes identificaron que de no tomar alguna medida de protección y gestión de su territorio, su riqueza natural se vería afectada y con ello el desarrollo de las actividades tradicionales productivas como la pesca, la caza, la extracción de moluscos y la tala de madera. Previo a la declaratoria del PNN, la comunidad de La Plata creó Ecomanglar, una iniciativa de turismo comunitario que presta servicios ecoturísticos para poner en valor y apropiar sus recursos naturales. Ecomanglar, además de ser compatible con las actividades productivas tradicionales, lleva beneficios a sus habitantes como la creación de empleo, distribución de ingresos, formación del recurso humano, divulgación de su cultura y la adopción de estrategias para la planificación y gestión de su territorio. No obstante, de no haberse declarado el lugar como PNN, esta actividad también se hubiese visto afectada y con ella los beneficios para la comunidad. Esta investigación se centra en evidenciar y analizar cómo el ecoturismo comunitario se convierte en una actividad que permite la apropiación de los recursos naturales, de la cultura y del territorio, así como en el instrumento para promover la protección de áreas naturales, basándose en el caso de Ecomanglar. La aproximación teórica se basa en entender al turismo como un sistema complejo, asociando los conceptos de desarrollo sostenible, turismo comunitario, turismo de naturaleza. Asimismo, se complementa con la revisión de literatura enfocada a la planificación y desarrollo de áreas naturales por medio de declaratorias de protección del territorio y sus recursos. La metodología es cualitativa pues analiza fenómenos sociales del consejo comunitario de La Plata en procesos de planificación y gestión del territorio. Así, se recolectó información de fuentes primarias por medio de entrevistas semiestructuradas en campo a los diferentes actores relacionados, tales

como: la Territorial Pacífico de la Unidad de PNN, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, la Universidad del Pacífico y los líderes del consejo comunitario. Dentro de los principales descubrimientos, los habitantes de la Plata resaltan los derechos que tienen sobre su territorio debido a la tradición e historia como comunidad afrodescendiente, llevándolos a identificar estrategias de protección y resguardo de su patrimonio. En consecuencia, el ecoturismo es una actividad nueva que les permite hacer uso de sus recursos naturales de manera sostenible, y es compatible y motivó la declaratoria del PNN; sin embargo, algunos sectores de la población presentan resistencia frente a esta ya que los obliga a modificar algunas prácticas tradicionales que generan afectaciones en el entorno.

El Etnocentrismo y su Influencia en el Turismo Local en Colombia

Andres Ortega
Universidad Externado de Colombia
Colombia
ortegaserna@yahoo.com

Cesar Ortiz

Los objetivos de la investigación son determinar la incidencia del etnocentrismo en el turismo local en Colombia, mirar la relación del etnocentrismo y las motivaciones del turista local en Colombia, así como determinar la incidencia de las recomendaciones a voz en el turismo local. Se busca con la presente investigación sugerir un enfoque de las comunicaciones por parte de los agentes turísticos para incrementar el número de viajes nacionales por parte de los colombianos, logrando que prefieran destinos nacionales antes de los internacionales. El estudio es pertinente puesto que en países en desarrollo son escasos los estudios que miren las motivaciones de los turistas locales y su decisión de viajar al interior de su propio país. Se han sugerido en estudios anteriores mirar el efecto moderador las costumbres locales y el etnocentrismo en las recomendaciones de los locales sobre destinos turísticos nacionales. Estudios de etnocentrismo han sugerido la importancia de ver el efecto del etnocentrismo en el turismo local en los países en desarrollo o emergentes, así como en el turismo regional interno y la promoción de este. También es importante investigar el efecto de la marca país o región, como variable para medir el impacto en el desarrollo turístico local. Por otra parte, el turismo local toma relevancia si se tiene en cuenta que, según cifras de ANATO (2019), el 51% de las ventas de las agencias en Colombia son para destinos nacionales, comprado por turistas locales. Estudios que han medido el etnocentrismo en Estados Unidos han encontrado que tiene un efecto positivo en las recomendaciones de destinos nacionales, una incidencia en la decisión de realizar turismo local y que tiene un efecto positivo en la hospitalidad por parte de los locales hacia los turistas que visitan su región. El estudio, que se encuentra en fase de trabajo de campo, busca mirar si esto sucede en Colombia, moderado por la marca país, las costumbres locales y el patriotismo.

Percepções dos atores do turismo na Paisagem Cultural Cafeeira da Colômbia: um olhar sobre o pequeno cafeicultor

Ticiane Pereira de Oliveira
Universidade de São Paulo - USP/Universidad Nacional de Colombia - UNAL
Brazil/Colombia
ticiane12@hotmail.com

Luis Carlos Jiménez Reyes

Desde o século XVIII, o café faz parte da economia latino-americana representando um dos principais responsáveis pelo volume de exportação de países como Brasil e Colômbia, dois de seus principais produtores. Além de movimentar o agronegócio na América Latina, o café tem ganhado espaço no contexto da atividade turística e o segmento do turismo rural paulatinamente tem se tornado bastante significativo, agregando valor a ambas atividades econômicas. Os pequenos produtores de café poderiam assim, vislumbrar na atividade do turismo rural uma possibilidade de incremento de renda e geração de empregos, trazendo à comunidade maiores possibilidades de desenvolvimento econômico, crescimento social e ambientalmente sustentável. Não são poucos os estudos e trabalhos científicos que se ocupam das temáticas do café como protagonista econômico na exportação assim como das atividades turísticas desenvolvidas em ambiente rural e cuja comunidade seja inserida nesse contexto, porém, é fundamental que se direcionem ainda mais esforços acadêmicos afim de que os pequenos produtores de café possam agregar conhecimento e valor à cultura cafeeira. O turismo de base comunitária desponta nesse contexto como ferramenta colaboradora para o êxito desse processo. Conceitos como o cooperativismo, economia criativa e todo o arcabouço teórico que possa agregar saberes para melhores práticas do turismo rural em áreas produtoras de café podem e devem ser somados aos conhecimentos e práticas já desenvolvidas pelos pequenos produtores que recebem visitantes. O objetivo deste trabalho, de forma geral, se trata de uma reflexão sobre o processo migratório do pequeno cafeicultor colombiano da região da Paisagem Cultural Cafeeira da atividade agrícola para a atividade turística. Mais especificamente corresponde a: 1) Conhecer os diferentes discursos dos atores envolvidos no desenvolvimento da atividade turística da região; 2) Analisar na fala destes atores quais suas perspectivas sobre o incremento que a prática do turismo pode agregar à economia local e, 3) Identificar a relação de satisfação e insatisfação dos pequenos cafeicultores residentes em uma zona turística da Paisagem Cultural Cafeeira. A metodologia para análise dos dados será a análise do discurso e alguns dos instrumentos metodológicos para coleta de dados serão as entrevistas, material promocional dos destinos e sites oficiais de entes públicos e privados. A título de contribuição para a área do turismo, assim como o agronegócio, a atividade turística tem como grande desafio a sustentabilidade, uma vez que em mundo capitalista o fator humano poucas vezes é levado em consideração. Baseando-se na sustentabilidade social, ambiental e econômica, o turismo rural cafeeiro gradativamente vem consolidando-se enquanto atividade alternativa à agricultura familiar em comunidades no Brasil, na Colômbia e em outros países sob diferentes perspectivas. Assim, o estudo visa servir de instrumento norteador para futuras empreitadas científicas que se ocupem do mesmo tema bem como possível modelo metodológico a ser replicado em semelhantes cenários de investigação turística.

El turismo de salud como nuevo fenómeno de emprendimiento en el nororiente de Colombia

Luis Rubén Pérez Pinzón
Universidad Industrial de Santander
Colombia
luisrubenpp@gmail.com

Nelly Esperanza Argüello Castillo
Nancy Coromoto Suárez Gélvez
Liliana Andrea Ortíz Ferreira

El turismo de Salud es un sector en crecimiento dinámico que se promueve a nivel global y consiste en el viaje que hace un visitante para recibir algún servicio de salud o bienestar en un país diferente al que reside. Esa movilidad de personas ha creado una oferta internacional de servicios médicos donde los turistas no solo buscan tratamientos y procedimientos para conservar o mejorar su estado de salud, sino al mismo tiempo en estos viajes comparten experiencias de tradiciones culturales, religiosas y de patrimonio natural autóctonas de cada país. La creciente demanda de servicios para este sector por viajeros externos se ha convertido en un fenómeno global, donde las condiciones son cada vez más exigentes para los países oferentes, por esta razón los países han desarrollado estrategias en innovación y desarrollo continuo de los servicios médicos, para mejorar la calidad han consolidado el sector salud y lo han posicionado alrededor del mundo, esta consolidación se ha dado a través de la explotación en la diferencia de precios entre la localidad de origen y de destino, sumando a la calidad, así como la tecnología de punta, la infraestructura moderna y el personal altamente calificado. Acorde a investigadores como Mario de la Puente y Mónica Vargas, en Colombia el turismo de salud está integrado por distintos tipos de actores, que obedecen a funciones específicas en la cadena de atención del turista de salud, en ella participan principalmente las entidades y profesionales de la salud, los operadores turísticos y un limitado grupo de servicios complementarios asociados con los sectores de transporte, gastronómico, hotelero y de transportes. Resultado de un trabajo de grado en la modalidad de seminario de investigación, la comunicación aborda el tema de Turismo de Salud como un nuevo fenómeno turístico que ha permitido que emerjan nuevas formas de negocio en los sectores públicos y privados, debido a las distintas necesidades y requerimientos de los turistas que viajan en busca de mejorar las condiciones de salud. Desde contexto fue relevante realizar un análisis histórico para identificar la evolución, los cambios y el impacto que ha tenido el sector de turismo de salud a nivel nacional e internacional, para seguidamente analizar los orígenes empresariales de los servicios en salud en el Área Metropolitana de Bucaramanga desde el período colonial. Para cumplir esos objetivos, durante el seminario las estudiantes del pregrado en Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander, investigaron la historia empresarial en América Latina Experiencias Empresariales, Tendencias y Tradiciones de los siglos XIX y XX en Colombia; analizaron las Dinámicas Nacionales e Internacionales y el turismo de salud en Santander, y finalmente, hicieron un estudio de la cadena de valor del Hospital Internacional de Colombia y la Clínica internacional Fosunab, a partir de entrevistas y trabajo de campo con los funcionarios responsables. La comunicación concluye reafirmando que el nororiente de Colombia ha sido un territorio que desde el período colonial ha atraído viajeros en busca de tratamientos y ambientes favorables para la recuperación de las enfermedades y padecimientos corporales.

Construcción colectiva del turismo como punto de partida para la resignificación del paisaje natural y cultural en Aquitania (Boyacá)

Laura Marcela Piamonte Sánchez
Universidad Externado de Colombia
Colombia
laura.piamontes@gmail.com

El turismo es considerado una de las actividades económicas con mayor potencial en el municipio de Aquitania (Boyacá). Sin embargo, al estudiar su contexto ecológico, socio económico y cultural, se hace evidente que, el desarrollo de las prácticas económicas ha estado movilizadas en gran parte sólo por objetivos materiales, lo cual ha impedido una transición hacia la sustentabilidad y además ha generado graves fracturas en la relación entre los habitantes locales con su paisaje natural y cultural. En este sentido, al hablar del fortalecimiento del turismo en Aquitania, se hace necesario establecer estrategias que le permitan a los habitantes locales reconectarse con el lugar en el que habitan, por lo que el objetivo de este trabajo es principalmente, formular una propuesta de construcción colectiva del turismo de manera que se maximice el aporte de este a la calidad de vida de los habitantes locales, se fortalezca el tejido social y más allá de la dimensión económica, el turismo se entienda como una práctica social capaz de aportar a la reconfiguración de un paisaje, tanto natural como cultural. En el desarrollo de esta investigación, se promueve la participación de los habitantes locales a través de una investigación de tipo cualitativa, mediante un enfoque basado en el método investigación- acción- participativa, a través del cual los habitantes locales reconocen la realidad del paisaje que habitan y participan activamente en la producción de conocimiento, obteniendo como resultado principal una propuesta participativa de turismo planteada desde la comunidad aquitanense, considerando la percepción acerca de su paisaje y la visión que tienen del mismo para el futuro.

Relaciones espaciales y turísticas de Bogotá : un análisis a partir de BigData

Sairi T. Piñeros
Sorbonne Université
France
sairi.pineros@gmail.com

Las estadísticas oficiales muestran información relativa a las llegadas nacionales e internacionales, la ocupación en el sector del alojamiento, los motivos de visita, la atención en los PIT, el número de entradas a las atracciones turísticas (museos, parques) y otros detalles, como el gasto turístico, recolectado mediante encuestas a viajeros. Sin embargo, esa información muestra una parte de la actividad turística y quedan excluidas las interacciones espaciales que se dan en y entre los destinos turísticos. Hoy las relaciones espaciales y turísticas pueden ser estudiadas mediante el análisis de las huellas digitales dejadas por los turistas en Internet. La utilización masiva de las nuevas tecnologías de Internet y las comunicaciones móviles permiten a los turistas compartir sus experiencias con mayor facilidad (fotos, videos, comentarios, etc.). Esas huellas numéricas proporcionan información valiosa para analizar el turismo. Así pues, el presente trabajo tiene como propósito mostrar las interacciones que se generan entre las atracciones turísticas de Bogotá, y las relaciones existentes entre esta ciudad y otros destinos turísticos a nivel regional y nacional. Para ello, se analizaron los datos masivos (Bigdata) de los sitios Flickr y TripAdvisor.

Análisis de los factores claves para el desarrollo del turismo accesible dirigido a personas con movilidad reducida. Casos: Barcelona y Santiago de Chile

Lourdes Quitoran

Peru

lourdesquitoran@gmail.com

Angela Pantoja

a.pantojagarzon@gmail.com

Gloria Bitria

En los últimos años, el turismo accesible ha formado parte de la discusión y los debates de las entidades tanto públicas como privadas. Siendo un sector que busca ser inclusivo y universal. Su importancia radica en el reconocimiento de la creciente demanda para satisfacer las necesidades de personas con movilidad reducida (PMR). Sin que esto represente el desconocimiento de otros tipos de discapacidad, este estudio se centrará en dicho grupo poblacional, dado el carácter vivencial del turismo y por significar aproximadamente el 50% de la población con discapacidad. La investigación se basa en el estudio de dos casos de referencia de turismo accesible con enfoque para PMR, por medio de una metodología empírico-documental, sobre los factores involucrados en la realización de proyectos sobre turismo accesible dirigidos a PMR, en Barcelona y Santiago de Chile. El estudio consta de un marco conceptual, un marco legal y finalmente un análisis de resultados y recomendaciones. Además de la revisión literaria, contiene una parte de trabajo de campo donde entrevistas a profesionales del sector de los destinos escogidos, permiten detectar claramente los elementos de éxito y los actores limitantes en proyectos hacia un turismo para todos. Los resultados obtenidos, muestran los factores clave a tener en cuenta para el desarrollo de un proyecto dirigido a PMR, y así posicionarse como ciudad o destino turístico accesible. Además, se sugieren una serie de recomendaciones, cuando se pretende gestionar un plan de acción dirigido a la inclusión.

El turismo de eventos en México desde el enfoque sistémico: un nuevo paradigma para la sostenibilidad

Ana Gabriela Ramírez Gutiérrez

Universidad Panamericana

Mexico

agramirez@up.edu.mx

Ricardo Tejeida Padilla

El turismo de eventos ha sido estudiado desde hace algunas décadas por diversos autores y desde diferentes enfoques debido a la importancia y crecimiento del fenómeno. En México esta actividad representa el 1.5% del Producto Interno Bruto (PIB) nacional y la generación de más de 800,000 empleos directos e indirectos. Sin embargo, su abordaje como fenómeno social implica estudiar al ser humano como objeto principal de estudio dentro de una sociedad, en la que crea repercusiones positivas y negativas derivado de su encuentro con culturas y tradiciones, a veces diferentes de las suyas. Es por ello que es importante analizar todos aquellos elementos que intervienen en el turismo de eventos a fin de buscar la mitigación de los

impactos negativos que genera este fenómeno turístico y maximizar aquellos beneficios derivados del mismo. La ciencia de sistemas, es una ciencia transdisciplinaria que permite el estudio de fenómenos amplios, considerándolos como un todo. Esto al contener la ciencia de la descripción, la ciencia del diseño, la ciencia de la complejidad y la ciencia de la acción o praxeología. Es decir, incluye la descripción de la situación problemática, el diseño de un modelo que nos ayuda a resolverlo, incluida la complejidad que contiene y la acción para buscar su validación. El presente trabajo revisa el turismo de eventos desde el Enfoque Sistémico. La visión del turismo de eventos como sistema permite la identificación de entradas, el proceso de transformación, y los resultados deseados, identificando todos los elementos internos y externos involucrados en el desarrollo del turismo de eventos. Esta caracterización conlleva a establecer que cualquier cambio o alteración en alguno de sus elementos significa un cambio en el sistema total, que puede llevarlo a su colapso. El uso de las metodologías sistémicas se presenta como un paradigma que podría conducir a la creación de eventos sostenibles.

Medellin: from a conflict-ridden destination to tourist destination

Laura Rojas-Defrancisco
Universidad EAFIT
Colombia
lrojas@eafit.edu.co

Maria Claudia Mejía-Gil
mmejia@eafit.edu.co

Colombia was not considered a tourist destination, for reasons related to aspects such as the internal conflict with the guerrilla, drug trafficking or violence and insecurity. But, since 2005, institutions and tourism clusters are promoting cities to change their reputation, the case that comes out is Medellin, a city with the major issues associated to those aspects, in less than twenty years has resolved many and became one of the most visited. This prompted a study about how that change is perceived, having in mind the seminal work of Lynch (1960) about the city image, reputation, identity and spatial relationships between the object, the observers and the meaning for residents and visitors and oriented by the concepts of destination marketing (Pike, 2012), city branding (Pike & Page, 2014) and conflict-ridden destination (Muñiz Martínez & Cervantes Blanco, 2010), to analyse how the transformation is something to use in Medellin Brand. The study focus on how the city image is perceived and uses a methodology that starts with the use of web analytics and data mining which in turn provides data and information about information sources, actions, actors and organizations. Then, a field work was made by two Delphi rounds with tourism operators and institutional actors, two surveys one with visitors and other with habitants and a final debriefing to validate findings or find new approaches. Results of the exploration had provided data that have identified initiatives, social actors and trends related to Medellin reputation in social networks, which can be seen as an input to understand and build the Medellin brand, data shows how the city transformation is one of the most important issues related to its image and reputation and explains how the city went from being a conflict destination to an interesting tourist destination, by several strategies aimed at offering better conditions to its citizens, by providing better transportation, access to cultural agendas, facilitating the practice of sports, finding new recreation spaces and trying to include all neighbourhoods –even those once considered marginal– in the plans for urbanization. Finally, the analysis shows how the negative image associated with drug trafficking, prostitution and violence are related to the curiosity about how social problems are solved, or touristic routes in

places where violence and drug trafficking made an important impact are now a part of that transformation image.

Normas Voluntarias Internacionales, Sistema Turístico y Objetivos de Desarrollo Sostenible: un vínculo fértil

Adriana Rosenfeld
Universidad Nacional de Luján
Argentina
arosenfeld@proiap.org

Adriana Norma Martínez
Alicia Noemí Iglesias

Atendiendo a lo expresado respecto a la actividad turística en el documento final de la Conferencia Río + 20, en el marco del desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se consignaron referencias expresas al turismo en las siguientes metas: ODS 8.9: “Para 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”; ODS 12.b: “Elaborar y aplicar instrumentos que permitan seguir de cerca los efectos en el desarrollo sostenible con miras a lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales” y ODS 14.7: “Para 2030, aumentar los beneficios económicos que los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados reciben del uso sostenible de los recursos marinos, en particular mediante la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo”. Más allá de las tres metas mencionadas, y dada la transversalidad del sistema turístico – con sus diversos sectores, categorías y actividades – todos los ODS deben ser abordados por las organizaciones que lo integran, en estrecha colaboración con los gobiernos, la industria, la sociedad civil y la academia. Actualmente el concepto de responsabilidad social alude a un modelo estratégico de gestión que contempla los impactos económicos, sociales y ambientales asociados al desarrollo de las actividades de todo tipo de organizaciones. Implica que las organizaciones asuman un compromiso renovado con la comunidad, su entorno y los diversos públicos de interés (empleados, accionistas, proveedores, clientes, consumidores, la sociedad). Hablar de responsabilidad social supone entonces un cambio cultural en el marco del cual se rescaten: los valores, la conducta ética, la transparencia y la participación activa de todos los actores sociales, cambio que resulta indispensable para el logro del desarrollo sustentable. El objetivo del trabajo realizado fue la identificación detallada de las vinculaciones entre los ODS y la Norma Internacional ISO 26000:2010-Guía de responsabilidad social, en el marco del sistema turístico, a los fines de ayudar a las organizaciones del sector a contribuir al logro de la sustentabilidad en el marco de las cinco dimensiones de la Agenda 2030. La estrategia metodológica aplicada consistió en el análisis de las 169 metas asociadas a los 17 ODS y de las 258 acciones y expectativas de responsabilidad social detalladas en los 37 asuntos de las 7 materias fundamentales de la ISO 26000:2010. Del análisis realizado surge que la aplicación de normas voluntarias de gestión internacionalmente consensuadas resulta clave para la competitividad de las organizaciones del sector turístico y que dichas organizaciones contribuyen a la consecución de los ODS al implementar buenas prácticas de responsabilidad social descriptas en la ISO 26000, dado que existe un vínculo fértil entre ambas iniciativas. La conclusión resulta de fundamental importancia, teniendo en cuenta que la amplitud de los efectos multiplicadores de las actividades turísticas y su carácter de

importante movilizador socioeconómico, potencian los impactos positivos de las organizaciones socialmente responsables del sector, sobre las tres dimensiones del desarrollo sustentable.

Corporalidad, imaginarios y prácticas sociales en la zona de interés turístico de Usaquén, Bogotá

Edna Rozo
Universidad Externado de Colombia
Colombia
edna.rozo@uexternado.edu.co

El objetivo de este trabajo que hace parte de la tesis doctoral en estudios sociales, es comprender cómo se están configurando los lugares turísticos contemporáneos, a partir del análisis del centro histórico de Usaquén, una de las Zonas de Interés Turístico (ZIT) de Bogotá. Se abordan dos ejes metodológicos: la corporalidad del lugar y las prácticas sociales e imaginarios de los habitantes en relación con las dinámicas turísticas que se vienen dando desde los años noventa hasta la fecha. En relación con la Corporalidad, se analizan los cambios en usos del suelo, que se han dado en el periodo 2000 - 2015, análisis que es presentado gráficamente en mapas elaborados en sistema Arcgis de esri, versión 10.4, en los que se georreferencian los datos en una escala 1:5000, variables como: cambios en alturas, en uso residencial al comercial, precios del metro cuadrado e impacto en usos en los Bienes de Interés Cultural. En relación con los imaginarios (como categoría cognitiva y estética de ver el mundo (Silva A. , 2014)) y las prácticas sociales, se analizan los contenidos simbólicos que se proyectan del lugar así como las maneras en que los habitantes vienen percibiendo los cambios derivados de las dinámicas turísticas. Se aplicó una encuesta a los habitantes de la ZIT Usaquén y su área de influencia, para lo cual se propusieron las siguientes categorías: Lugar: cualidades urbanas, calificaciones urbanas, lugares de encuentro. Prácticas sociales de los habitantes: Vínculos con el lugar, tiempos, marcas y ritos. Otriedades, interrelación con los turistas y visitantes: afinidades, lejanías y anhelos. En los lugares turísticos contemporáneos se generan diversas prácticas e imaginarios sociales, generando nuevas intersubjetividades y creando nuevos sentidos de lugar. Por tanto, este se propone como resultado de un proceso de cambio de la cultura contemporánea que se ha movido de lo moderno a lo posmoderno expresándose como de – diferenciación. Como resultado de ello, uno de los procesos más importantes es el del turismo mediatizado en el que la economía de signos es la determinante para las prácticas turísticas asociadas a la producción y el consumo. Urry y Larsen (2011), Plantean que la mirada del turista en los lugares que visita, es cambiante, se expresa como prácticas corporeizadas y depende además de relaciones materiales, así como de discursos y signos. En este contexto los lugares conviven y se expresan en una permanente dialéctica que se podría tipificar en dos grandes tendencias: la búsqueda de lo auténtico o identitario y la artificialización o tematización de los lugares, lo cual se recoge claramente en la ZIT Usaquén. Estos nuevos lugares recogen una explosión de todas las formas de valoración que se han dado del fenómeno turístico, generando un pastiche de diversas expresiones, las cuales se encarnan en la ZIT Usaquén, con rápidas transformaciones en sus prácticas sociales e imaginarios y en la corporalidad del lugar. Allí se dan múltiples contenidos simbólicos y estéticos asociados a una defensa de lo identitario, versus nuevas encarnaciones de hitos globales tematizados, en los que la efimeralidad, la hiper sensorialidad, el individualismo, entre otros, se imponen permanentemente.

Importance of the tourism planning and policy on the tourism offer in Leticia, Amazonas

Maria Victoria Rubiano Ramirez
Ostelea School of Tourism & Hospitality
Colombia
mariavrubianoramirez@gmail.com

The main goal of this paper is to show the importance of policy and plans of tourism development in terms of biodiversity, the touristic offer and the expectations of tourists in Leticia, Amazonas. To do so, a total of 126 surveys and 9 interviews were applied to tourism agencies and to the tourists who were flying to Leticia. This was done in order to gain insights of both the demand and the supply side and therefore be able to understand how the tourism planning and policies are shaping the dynamic of the industry in Leticia. It was important to consider the government perspective about the importance of tourism to the municipality. According to the main stakeholders there are different actions and documents that describe the policy development around tourism; Tourism quality certification document, Amazon tourism development plan and the tourism sustainability policy are the three main documents which show an evaluation of the situation and possible solutions. The problem of the policies lies in that many of them are just paper documents that get no socialization whatsoever, hence tourism agencies or tourist guides are not aware of them. In terms of touristic offers, there is one tour that almost everyone sells, which goes to Puerto Nariño, another district along the Amazon River. There is no diversification of the offer and no tourism planning on a destination, which receives more than double of its population per year. The use of wild animals as an attraction is one of the outcomes of the development of tourism with no local or governmental planning. On the other hand, tourists arrive to Leticia with false expectations or almost no knowledge about Leticia. The lack of tourism development planning and being an important economic income for the municipality generates negative environmental, social and economic impacts. That is why it is important to encourage environmental education to tourists as well to promote tourists' activities, which lead to a more desirable form of tourism and sustainable development in the region. Establishing an organization (i.e. Destination Management Organization) or at least having minimum guidelines for the planning of tourism in this place could provide the actions needed to accomplish the above actions.

Oportunidades de turismo ornitológico en zonas de posconflicto

Mauricio Ruiz
Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)
Colombia
mrui480@misena.edu.co

Oscar Sarmiento
oesarmiento682@misena.edu.co

William Mosquera

En las conclusiones del proyecto de investigación denominado "Tecnologías de sistemas integrados en la gestión sostenible de servicios turísticos y hoteleros en áreas de posconflicto del departamento del Meta", realizado en el año 2018, se identificaron algunas de las dificultades que tiene los pequeños operadores turísticos de los municipios de Lejanías, Mesetas y Uribe,

departamento del Meta, pero además se identificaron alternativas, de acuerdo a los potenciales de cada municipio, que ayuden a dinamizar la economía municipal, a través de la economía colaborativa. Dentro de las potencialidades, identificadas, está el turismo ornitológico (avistamiento de aves), este se recomienda por la gran biodiversidad que tienen los municipios, además que los municipios están participando en Global Big Day, ocupando los primeros lugares, lo anterior genera una gran oportunidad para desarrollar este tipo de turismo. El proyecto se desarrolló a través de la metodología exploratoria, con análisis cualitativo de las variables, para ello fueron diseñados e implementados varios instrumentos, para la aplicación de ellos se realizó una muestra circunstancial de manera aleatoria, con el fin de seleccionar a los participantes de acuerdo a la proporción total de las poblaciones analizadas, este estudio pretendía observar los hechos que se están desarrollando, además integró a los operadores de manera directa a través de encuestas y entrevistas, en las cuales se midieron variables de gestión administrativa, operativa, financiera, servicio al cliente y toma de decisiones. El objetivo principal del proyecto fue establecer la situación actual de los operadores turísticos en los municipios seleccionados del departamento de Meta, Lejanías, Mesetas y Uribe. En el desarrollo del proceso investigativo se identificaron los atractivos turísticos naturales de los municipios, dentro de los que se destacan cascadas, ríos, bosques nativos, piscinas naturales, todos dependen directamente del páramo de Sumapaz, uno de los más grandes del mundo, esto ha generado una rica variedad de flora y fauna en los municipios del pie de monte llanero, por lo tanto la variedad en aves existentes en los municipios, objeto de estudio, son muchas, debido a la topografía del terreno, pasando de aves tropicales hasta aves de páramo. Estos ecosistemas deben preservarse, por lo cual a los municipios se les recomienda un turismo inclusivo, que apoye los procesos de desarrollo comunitario, a través de economía colaborativa, esto con el fin de obtener un impacto directo en la población, económico y social, lo que llevaría a evitar la repetición del conflicto armado; si las personas tienen opciones económicas no intentarían volver a las acciones ilegales, dadas por los grupos armados y el narcotráfico. Por lo anterior se les recomienda establecer el turismo de naturaleza, en especial Ecoturismo, como la salida principal. Todo lo anterior apalancado en el potencial de la biodiversidad de flora y fauna, pero enmarcado en asociaciones o cooperativas turísticas, esto con el fin de generar eslabones productivos, entre los diferentes operadores turísticos, generando economía circular y minimizando el impacto ambiental del turismo en cada municipio.

Efectos del Festival Internacional de Cine de Santander en el desarrollo y promoción turística de Bucaramanga (Colombia)

Yesenia Sanguino Rodriguez
Universidad Industrial de Santander
Colombia
luisrubenpp@gmail.com

Marlyn Yurany Valdivieso Agudelo
mayuva_16@hotmail.com

Xiomara Rocío Caicedo Carrillo
xida26@hotmail.com

Luis Rubén Pérez Pinzón
luisrubenpp@gmail.com

El Área Metropolitana de Bucaramanga (Colombia) se ha constituido en la última década en un destino de creación cinematográfica, en escenario para la recreación de imaginarios locales y, sede de uno de los productos turísticos más importantes para la cinematografía nacional como es el Festival Internacional de Cine de Santander (FICS). Lo cual se ha constituido en un nuevo fenómeno de desarrollo y promoción turística. La comunicación es resultado de un trabajo de grado en la modalidad de trabajo de grado, adscrito al Semillero de Investigación en Emprendimiento Creativo e industria cultural (Sigecic) de la Universidad Industrial de Santander (UIS), motivo por el cual su objetivo principal es describir los efectos turísticos que han tenido los procesos en inversión y promoción de los festivales de cine durante las últimas décadas. La comunicación describe los orígenes del cine en Bucaramanga al ser la segunda ciudad de Colombia donde se proyectó y consumió, la iniciativa privada que permitió el desarrollo de una industria mediada por teatros y distribución de producciones internacionales, así como el reciente fomento de la creación y comercialización de creaciones locales ha conllevado a la consolidación de festivales como el FICS. Procesos caracterizados por las convocatorias públicas (municipal, departamental, nacional) y los emprendimientos particulares que se suman las iniciativas en producción y realización privada y universitaria de cineastas en formación como es el caso de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Cuyo programa profesional en Artes Audiovisuales respalda las producciones cinematográficas de sus estudiantes y docentes en los sectores más populares y conflictivos de la ciudad con actores naturales. Acorde a las investigaciones de Lorena Rodríguez, José Fraiz y Elisa González (2014), el fomento del turismo cinematográfico permite la consolidación del turismo cultural en los territorios donde se crea, produce o promociona. Siendo festivales como el FICS una estrategia rentable para la divulgación de las producciones financiadas con recursos públicos con fines artísticos y las iniciativas privadas resultantes de proyectos de aula, investigación o graduación. Las cuales cuentan además con un espacio de promoción y divulgación acorde a la cadena de valor de las industrias culturales, a la par de la promoción de producciones inéditas internacionales, las conferencias de actores y directores invitados, la divulgación y comercialización de las producciones nacionales recientes, y en especial, la formación y motivación de nuevas generaciones de consumidores culturales de cine, con el apoyo de la industria privada. Finalmente, es concluido que la tradición histórica del cine en Colombia evidencia que Bucaramanga fue la primera ciudad del interior del país en donde se proyectó una película en un teatro y con un público convocado para tal fin durante una función nocturna. Medio siglo después, contaba con una infraestructura de diez teatros locales adecuados como salas de

cine. Hoy, a la par de las experiencias nacionales en creación (Cali, Medellín) y promoción (Bogotá, Cartagena) del cine como arte e industria, Bucaramanga cuenta con un proceso propio de formación, consumo y producción cinematográfica que se constituye en referente para la consolidación del séptimo arte en Colombia.

La influencia de las creencias del subsistema en la política pública de turismo de Bogotá. Un análisis desde el Advocacy Coalition

Paola Ximena Silva Cortés
Universidad Externado de Colombia
Colombia
psilvacortes@gmail.com

La investigación se centra en caracterizar la influencia de las creencias de los actores en los documentos de política pública de turismo de Bogotá y en los diseños institucionales establecidos entre 2004 y 2017. El estudio responde al desconocimiento del subsistema de política pública de turismo de la capital y se aparta de los modelos tradicionales de análisis de política pública que se enfocan en revisar el ciclo de la política y que consideran la política pública como el resultado de un proceso racional y consecutivo. En ese sentido, el ejercicio académico realizado aporta una mirada innovadora al estudio de las políticas públicas de turismo en Colombia, pues toma como base el modelo de Advocacy Coalition Framework – Marco de Coaliciones Promotoras- elaborado por Paul Sabatier (1998), que analiza la política pública a partir de los subsistemas de política pública que se conforman alrededor de los asuntos públicos. Este tipo de análisis contempla factores que afectan dicho subsistema y que pueden influir en la forma en la que se construye e implementa una política y en sus resultados. No obstante, dado que no se trata de un estudio de impacto de la política, no hace un análisis ex ante ni ex post de la misma. Para alcanzar este objetivo, se llevó a cabo una revisión documental de medios de comunicación y de los archivos del Concejo de Bogotá, así como un Análisis de Redes Sociales a partir de entrevistas semiestructuradas a informantes, de tal suerte que, dicha información, permitiera evidenciar la importancia de la política pública de turismo para la ciudad, caracterizar el subsistema, identificar las creencias de los actores y su agrupación en coaliciones. De manera complementaria, se realizó un Análisis Crítico de Discurso de los documentos de política pública que el Distrito elaboró durante el periodo de la investigación, con el fin de reconocer la influencia que tuvieron las creencias del subsistema en tales documentos y en los diseños institucionales. El estudio reveló que el subsistema de política pública de turismo de Bogotá tiene muy poca relevancia para la ciudad. Se trata de un subsistema de formación reciente y, por tanto, cuenta con una sola coalición de actores que en gran medida comparte creencias fundamentales y de política pública. Además, la creencia fundamental que prevalece en dicha coalición es la de concebir el turismo principalmente desde una matriz económica. Así mismo, debido a su reciente formación, el Estado ha ido lentamente identificando su papel en la conformación de la política. Finalmente, los resultados obtenidos permiten reconocer que las creencias fundamentales y de política pública presentes en la única coalición, ejercieron influencia en los documentos de política pública con los que cuenta el Distrito Capital y en los diseños institucionales definidos.

Análisis de la Percepción de la Calidad de Servicio en Cruceros de las Islas Galápagos

Juan Carlos Valdivieso
Universidad San Francisco de Quito
Ecuador
jcvaldivieso@usfq.edu.ec

Pamela Mishell Soria Peñafiel
María Belén Molina Garcés

La industria de cruceros ha demostrado ser tan versátil como el turismo terrestre desarrollando varias líneas de producto como respuesta a las necesidades de diversos segmentos de mercado. El 62% de los clientes que han viajado en crucero, repiten la experiencia y el 69% de los clientes prefieren las vacaciones en crucero a las vacaciones en tierra (Herrera y Chungandro, 2015). Además, este tipo de turismo contribuyó directamente a la economía global con 61 mil millones de dólares, monto que se distribuye entre: pasajeros, tripulación y las propias líneas de cruceros (CLIA, 2018). La tendencia de crecimiento del sector de servicios es mundial, tanto en los países desarrollados como en los países en vías de desarrollo (WTTC, 2019). Para Ecuador, un país en vías de desarrollo, el sector de servicios podría llegar a ser una fuente de ingresos importante si se maneja de forma adecuada. La importancia de la calidad del servicio en la industria de la hospitalidad es fundamental para conseguir clientes satisfechos, que recomienden y repitan la experiencia. Sin embargo, no existen estudios acerca de la calidad de servicio en cruceros de las Islas Galápagos. Por eso, este estudio analiza las expectativas y opiniones reales de turistas nacionales e internacionales que viajan a las Islas Galápagos en cruceros navegables. Con el fin de cuantificar el nivel de satisfacción de estos turistas se utilizó el modelo SERVQUAL con una escala de Likert que mide la calidad del servicio dentro de cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles. La investigación consta de dos partes: la primera, toma de encuestas presenciales en la sala de espera de vuelos nacionales del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre en la ciudad de Quito. Se escogió este sitio porque es una de las dos terminales aéreas hacia las Islas. La segunda, fue una encuesta en línea que fue enviada a través de correo electrónico para que los participantes la respondan al retorno de su viaje, después de haber tenido la experiencia del servicio a bordo. Cabe mencionar que la industria de cruceros dentro de las Islas no es similar a la global pues cuenta con mayores limitaciones debido a ciertas restricciones del reglamento operativo. El permiso de navegación en el archipiélago se otorga a embarcaciones que pasan por estrictos procesos regulatorios, como que las embarcaciones no pueden exceder de un máximo de 100 personas como aforo (Parque Nacional Galápagos, 2013). Finalmente, después de analizar los resultados obtenidos, se observó una tendencia muy interesante sobre la calidad del servicio en cruceros dentro de las Islas Galápagos: las expectativas en el servicio son muy similares a la experiencia recibida.

Extended abstracts / Resúmenes extendidos

El turismo de salud como nuevo fenómeno de emprendimiento en el nororiente de Colombia

Health tourism as a new phenomenon of entrepreneurship in northeastern Colombia

Nelly Esperanza Argüello Castillo

Nancy Coromoto Suárez Gélvez

Liliana Andrea Ortíz Ferreira

Luis Rubén Pérez Pinzón

*Universidad Industrial de Santander
Colombia*

El turismo de Salud es un sector en crecimiento dinámico que se promueve a nivel global y consiste en el viaje que hace un visitante para recibir algún servicio de salud o bienestar en un país diferente al que reside. Esa movilidad de personas ha creado una oferta internacional de servicios médicos donde los turistas no solo buscan tratamientos y procedimientos para conservar o mejorar su estado de salud, sino al mismo tiempo en estos viajes comparten experiencias de tradiciones culturales, religiosas y de patrimonio natural autóctonas de cada país.

La creciente demanda de servicios para este sector por viajeros externos se ha convertido en un fenómeno global, donde las condiciones son cada vez más exigentes para los países oferentes, por esta razón los países han desarrollado estrategias en innovación y desarrollo continuo de los servicios médicos, para mejorar la calidad han consolidado el sector salud y lo han posicionado alrededor del mundo, esta consolidación se ha dado a través de la explotación en la diferencia de precios entre la localidad de origen y de destino, sumando a la calidad, así como la tecnología de punta, la infraestructura moderna y el personal altamente calificado.

Acorde a investigadores como Mario de la Puente y Mónica Vargas, en Colombia el turismo de salud está integrado por distintos tipos de actores, que obedecen a funciones específicas en la cadena de atención del turista de salud, en ella participan principalmente las entidades y profesionales de la salud, los operadores turísticos y un limitado grupo de servicios complementarios asociados con los sectores de transporte, gastronómico, hotelero y de transportes.

Resultado de un trabajo de grado en la modalidad de seminario de investigación, la comunicación aborda el tema de Turismo de Salud como un nuevo fenómeno turístico que ha permitido que emerjan nuevas formas de negocio en los sectores públicos y privados, debido a las distintas necesidades y requerimientos de los turistas que viajan en busca de mejorar las condiciones de salud. Desde contexto fue relevante realizar un análisis histórico para identificar la evolución, los cambios y el impacto que ha tenido el sector de turismo de salud a nivel nacional e internacional, para seguidamente analizar los orígenes empresariales de los servicios en salud en el Área Metropolitana de Bucaramanga desde el período colonial.

Para cumplir esos objetivos, durante el seminario las estudiantes del pregrado en Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander, investigaron la historia empresarial en América Latina Experiencias Empresariales, Tendencias y Tradiciones de los siglos XIX y XX en

Colombia; analizaron las Dinámicas Nacionales e Internacionales y el turismo de salud en Santander, y finalmente, hicieron un estudio de la cadena de valor del Hospital Internacional de Colombia y la Clínica internacional Fosunab, a partir de entrevistas y trabajo de campo con los funcionarios responsables.

Actualmente Bucaramanga es una ciudad capital que promueve la oferta de servicios en salud de la más alta calidad para pacientes a nivel regional, nacional e internacional, para lo cual se cuenta con hospitales públicos y clínicas privadas de alta complejidad que brindan una adecuada atención para la recuperación de los viajeros de otras regiones. El Hospital Internacional de Colombia y asilos altamente reconocidos como Senior House, cercano a dicha institución Hospitalaria, tienen un alto impacto social en Santander al fortalecer la capacidad de atención médica del país con innovación y desarrollo tecnológico, generando mayor cobertura en las necesidades de la sociedad. De igual manera, buscan ventajas competitivas entre las instituciones de salud de Colombia al implementar programas de bienestar y seguridad sanitaria que potencializan su desarrollo económico.

Las lecturas seleccionadas para el seminario permitieron identificar las tendencias productivas y la diversidad empresarial que caracterizó la historia del empresariado de la región santandereana a partir del estudio de caso de las bonanzas tabacaleras, quínicas y cafetaleras. Las cuales propiciaron el consumo popular de dichos productos en el alivio de las enfermedades y perspectivas de progreso para el país, oportunidades laborales y un mayor auge empresarial en Santander.

Otro fenómeno estudiado fue la creación de empresas públicas del estado como fueron los hospitales de caridad y los hospitales de leprosos, a partir de las buenas dinámicas económicas regionales. Instituciones a las cuales se sumaron en el siglo XX los servicios médicos hospitalarios ofertados por la Liga Colombiana de Lucha Contra el Cáncer, el Hospital Psiquiátrico San Camilo y el Hospital Universitario de Santander Ramón González Valencia. Todos los cuales engloban la diversidad de recursos médico-empresariales en Santander a través de alianzas estratégicas que estructuran la economía regional de Bucaramanga y una mayor oportunidad comercial para sus servicios especializados (Pérez, 2015).

El seminario también centró su atención en las características de los emprendedores de Santander asociados con la creación de establecimientos hospitalarios prestadores de servicios especializados en turismo de salud. Para ello se recurrió al contraste de las organizaciones hospitalarias y zonas francas existentes en el Área Metropolitana de Bucaramanga, a partir de los cuales se han identificado los factores diferenciadores de los emprendimientos regionales, los tratamientos ofertados y las transformaciones promovidas en el sector salud que propician la consolidación del desarrollo económico que busca proyectar la competitividad turístico-sanitaria de Santander (Pérez, 2013).

El estudio del turismo de salud permitió reconocer además las ofertas específicas de destinos, productos o servicios turísticos que caracterizan los centros clínicos y hospitalarios que conforman las zonas francas de salud de Santander, entre ellas se destacan la oncología y la cardiología. Estos servicios representan el mayor número de visitas e intervenciones a los pacientes regionales, nacionales e internacionales durante las primeras décadas del siglo XXI, siendo reconocida así la oferta diferenciadora entre servicios especializados y la demanda de atención médica por parte de los turistas internos y los visitantes extranjeros (Pérez, 2017).

A partir de los resultados analizados por medio de una matriz DOFA y la propuesta de una cadena de valor para las tres instituciones privadas observadas y entrevistadas, son reconocidas grandes

fortalezas en la prestación de servicios de salud de alta complejidad. Las clínicas cuentan con una amplia oferta de servicios, infraestructura moderna, tecnología de punta, estándares de calidad y seguridad y recurso humano altamente calificado, factores que los conmemoran como pioneros líderes en salud a nivel nacional e internacional.

En conclusión, el turismo de salud en Santander se perfila como producto internacional tanto para la Clínica Foscal Internacional y el Hospital Internacional de Colombia como para la Clínica El Pinar y los centros médicos estéticos y de bienestar, lo cual potencializa el nivel de sus servicios médicos y genera mayores beneficios económicos con la llegada de pacientes extranjeros. Lo cual beneficia una mayor atención y ocupación por los pacientes extranjeros, así como incrementa las visitas de pacientes a la ciudad al incrementar los consumos de servicios en transporte, alimentación, alojamiento, actividades turísticas, entre otras.

El turismo de salud es una cadena de productos y servicios que integran diferentes actores clínico-hospitalarios y tiene impacto directo en el desarrollo empresarial por sus consecuencias en el empleo, productividad y competitividad de territorios como el Área Metropolitana de Bucaramanga. La imagen y posicionamiento de las instituciones en cuanto al turismo de salud ha venido aumentando gracias a la calidad, el equipo médico especializado y el bajo costo respecto a otros países que son ofertados desde las zonas francas de salud (Pérez, 2019).

Bibliografía

Pérez Pinzón, L. (2013). *Beneficencia, Higiene y Salud Pública en Colombia: La experiencia médico-sanitaria en Santander. Siglos XIX y XX*. Bucaramanga: UIS.

Pérez Pinzón, L. (2015). *Historia de la salubridad en Santander. 2: Políticas de la beneficencia para elefanciacos y leprosos*. Bucaramanga: Luis Rubén Pérez Pinzón.

Pérez Pinzón, L. (2017). Turismo de bienestar y etnoturismo. *Turismo cultural en Colombia. Perspectivas locales desde la identidad santandereana*. Bucaramanga: División de Publicaciones UIS.

Pérez Pinzón, L. (2019). Turismo médico en Bucaramanga. *Patrimonio cultural de Santander*. Bucaramanga: División de Publicaciones UIS.

Manejo de desechos sólidos de los restaurantes ubicados en el Malecón del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Ecuador

Autores:

Gálvez Izquieta, Paola

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Ecuador

paola.galvez@cu.ucsg.edu.ec

Ramírez Iñiguez, Karla

Colaboradores:

Soriano Martillo, José

Tapia Yaguachi, Frank

Introducción

Los destinos de playa a nivel mundial se encuentran saturados y existe muy poca conciencia respecto al manejo adecuado de los mismos. Según datos recolectados por la ONG Ocean Conservancy en el año 2014, el Ecuador es el sexto país que genera desechos sólidos en zona de playa, de un estudio realizado en 87 países. Situación que se agrava dependiendo del reconocimiento de la playa, ya que la población flotante se incrementa, sobrepasando la capacidad de los servicios, por lo que se vuelven fundamental que los empresarios asentados en estos destinos se involucren y busque soluciones responsables en la que se beneficie a este tipo de ecosistemas y a la población local a través de la creación complementaria de fuentes de ingreso, por lo que se vuelve necesario determinar ¿Cómo un plan de manejo de los desechos sólidos para restaurantes ubicados en el Malecón del cantón Salinas, Provincia de Santa Elena aporta al desarrollo del destino?

En la actualidad según el Ing. Alfredo Díaz (2017), Jefe del Departamento de desechos Sólidos de Salinas, los residuos sólidos son depositados en botadero semi-controlado de cielos abiertos. El manejo inadecuado que reciben los desechos sólidos en los restaurantes ubicados en destinos de concurrencia masiva está causando graves problemas medioambientales y de salud pública en todo el mundo. El Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2018) se registra en la cabecera cantonal de Salinas 161 restaurantes, es por ello que el adecuado manejo de desechos sólidos generado por los restaurantes ubicados en el Malecón del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, permitirá generar una relación ganar-ganar tanto para estos establecimientos y para aquellos grupos de escala más baja que pudiesen identificar oportunidades de negocios vinculadas con el reciclaje, generación de compost, entre otros.

Las teorías sobre las que se fundamentó la investigación son la del desarrollo sostenible misma que si bien destaca la necesidad de satisfacer las necesidades actuales de los seres humanos rescata que la forma de acceder a esos niveles de complacencia no deben involucrar el sacrificio de los recursos a nuestras generaciones futuras (Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo, 1987). Adicional Gómez (2013), el desarrollo sostenible se sustenta en dos bases: a) Reorientar la tecnología y el manejo de riesgo; y, b) Unir los aspectos económicos y ambientales en la toma de decisiones.

La llamada regla de las tres erres fue propuesta en la Cumbre del G8 en el año 2004 por el primer ministro japonés, Koizumi Junichiro, con la finalidad de dirigir a la sociedad hacia una cultura de reciclaje (Ocampo, 2015); Están conformadas por los términos: a) reducir que implica se basa en la disminución del consumo de bienes y energía; b) reutilizar se refiere a la acción de darle una segunda vida útil a algo que ya estaba considerado como un desecho o basura; y, c) reciclar es

decir darle uso a un material u objeto de formas parecidas a su función original o utilizar su materia prima para elaborar otros objetos. (El Impulso, 2013).

Metodología

La presente investigación tiene enfoque mixto, que permitió con herramientas cuantitativas recolectar datos sobre la cantidad de basura generada por los turistas que consumen en los establecimientos de alimentos y bebidas. Así como determinar cuanta basura genera cada turista que consumen en un establecimiento de alimentos y bebidas, y comprobar la relación entre las variables. En su parte cualitativa se realizó entrevistas con un cuestionario establecido a diferentes actores como representantes municipales responsables del manejo de los desechos sólidos, representantes de los recicladores para conocer su accionar durante el proceso de recolección de desechos sólidos reciclados y el manejo que le dan a estos. Y finalmente a los restaurantes para conocer su predisposición de reciclar la basura desde su origen y entregarla a los recicladores.

La observación de campo permitió conocer los recorridos de los camiones recolectores de basura, el uso de los recursos dispuestos para esta actividad dispuestos, los horarios en temporadas altas y bajas, así como la disposición final de estos. Adicional de conocer cuáles son los factores que promueven o limitan el correcto manejo de tales desechos en los restaurantes de la cabecera cantonal de Salinas. Con esto se determinó la situación concreta del manejo de los residuos sólidos generados por los restaurantes de la cabecera cantonal de Salinas, señalando sus características y propiedades. En la revisión documental se revisó documentación por parte del Municipio de los planes y los procesos que llevan a cabo como ente regulador para el manejo de la basura, y así poder comparar esta información, con la percepción que tienen los dueños de los establecimientos de alimentos y bebidas, para lograr obtener una información más aproximada a la realidad. Adicionalmente se revisaron fuentes secundarias donde se recoge información respecto a experiencias similares de otros sitios, se explica lo que involucra el manejo de desechos sólidos y la revalorización de la basura.

Resultados

Como parte de la información obtenida se pudo determinar que un 42% de los dueños de los establecimientos conocía la cantidad de basura que se genera, misma que como parte de la investigación fue pesada y dividida para el número de personas promedio que son atendidas por establecimiento, pudiéndose estimar que por cada comensal que se atiende en los restaurantes del cantón Salinas se genera 1.23 lbs. de basura. A través de las entrevistas realizadas a los responsables municipales del manejo de la basura, así como a los supervisores de los recorridos se pudo conocer que de lunes a viernes se realizan dos recorridos para la recolección de basura en la zona de malecón donde están asentados los restaurantes, incrementándose a 3 o 4 recorridos dependiendo de la época del año en fines de semana y feriados. Si bien existe una ordenanza municipal que regula la separación de desechos, esto no se ejecuta y más bien se ha generado acuerdos verbales con las asociaciones de chamberos para darles un periodo de tiempo entre la recepción de la basura en el botadero para que puedan identificar, seleccionar y empacar aquellos residuos que tienen valor comercial y la entrada de maquinaria pesada responsable de la compactación y entierro de los residuos sólidos recolectados.

A pesar de existir conciencia sobre la importancia de clasificar la basura el 50% establecimiento se limita a separar las botellas plásticas existiendo un 8% que las vende directamente a una recicladora y un 38% que se las regala a los chamberos, el resto es depositado en el basurero para que luego el servicio de recolección haga el depósito final de este desecho en el espacio destinado para ello. Se debe rescatar que a pesar de no existir una formalidad en el manejo de

Met opmerkingen [PCGI1]: Se hizo una encuesta para los dueños de los establecimientos también

los desechos el 40% de los establecimientos entrega los residuos orgánicos para alimentar animales domésticos. Mientras que el 60% que no lo hace a pesar de saber que puede tener algún otro fin no ha buscado asociarse ni motivar la reutilización de este recurso.

En cuanto a la composición de la basura se pudo determinar que el 64% es orgánica, el 24% son plásticos y 12% lo integran papel y derivados. Esto permite determinar que la basura generada en estos establecimientos es de rápida reutilización pudiéndose minimizar el impacto que se genera en el destino, además de aportar a la economía local a través de la generación de emprendimientos derivados como la generación de compost, comercialización de productos reciclados, generación de artesanías entre otros.

Luego de haber revisado los resultados de la investigación se pudo determinar que el 98% de los propietarios de los establecimientos estaría dispuesto a involucrarse en las acciones de reciclaje motivados principalmente por la necesidad de cuidar el medio ambiente, al ser este el espacio primordial para la generación de sus ingresos. Complementariamente el reciclar permite identificar una oportunidad de generar ingresos para los actores locales como los chamberos, artesanos y demás personas que puedan identificar una oportunidad de negocio, provocándose una dinámica económica en la que el turismo pueda ser visto como una herramienta cuyo efecto demostración pueda sumar a la necesidad de ser corresponsable de nuestras acciones para con el medio ambiente y la sociedad.

Conclusiones

Con respecto al de manejo de desechos sólidos en los restaurantes ubicados en la cabecera cantonal de Salinas se llegó a la conclusión de que a pesar de tener una normativa vigente y de existir un departamento de Medio ambiente municipal, el GAD no actúa con jurisdicción dentro del marco legal en los restaurantes. Es decir, en el cantón Salinas no se cumple la normativa de control en las fases del ciclo de manipulación de desechos en los restaurantes por parte del Municipio. Por tanto, sin un control reglamentario, los restaurantes no se acogen a la normativa vigente sobre el manejo de desechos sólidos.

A pesar de contar con una asociación de recolectores de basura legalmente constituida como es la Asociación 28 de Noviembre y de tener una empresa encargada de la compra y comercialización de materiales de reciclaje, no existe un centro de acopio, que permita cumplir con un almacenamiento adecuado de los mismos. Esto obliga a que las personas que trabajan en los botaderos de basura, no cuenten con una adecuada indumentaria, ni las herramientas para realizar la separación y el reciclaje de los diferentes desechos. Esto provoca que se expongan a diversas fuentes de insalubridad existente en esta clase de lugares.

El territorio designado por el cabildo de Salinas para el acopio de desechos sólidos no es un sitio adecuado como lo propone el TULSMA (Texto Unificado Legislación Secundaria de Medio Ambiente) para ser botadero. Aquí se colocan los desechos sin haber tenido algún tipo de separación o tratamiento previo, puesto ninguno de los restaurantes que se encuentran en la cabecera cantonal de Salinas tiene un plan de manejo de desechos sólidos para ser implementado en sus instalaciones

Finalmente, se hace recomendaciones para el adecuado manejo de desechos sólidos desde su origen hasta su disposición final, así como una propuesta de incentivos municipales para el manejo sostenible de los desperdicios que actualmente son depositados en el botadero; afectando al ecosistema y mermando el ingreso en las asociaciones de recicladores.

Referencias bibliográficas

Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo. (1987). Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future (p. 300). Recuperado a partir de <http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>

Gómez, C. (Ed.). (2013). Referencias para un análisis del desarrollo sostenible. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones.

Ocampo, J. (2015). Las 3R, El Patrimonio y el Lugar. Módulo de Arquitectura, 14(2), 1.

El Impulso. (2013). Las tres erres ecológicas: reducir, reutilizar, reciclar - El Impulso. Recuperado 11 de noviembre de 2017, a partir de <http://www.elimpulso.com/noticias/actualidad/las-tres-erres-ecologicas-reducir-reutilizar-reciclar>

Ministerio de Turismo. (2013, marzo 5). Reciclar, un principio de vida – Ministerio de Turismo. Recuperado 1 de febrero de 2018, a partir de <http://www.turismo.gob.ec/reciclar-un-principio-de-vida/>

Díaz, A. (2017, noviembre). Departamento de Desechos Sólidos Salinas [Audio].

Oportunidades de turismo ornitológico en zonas de posconflicto

Mauricio Antonio Ruiz Castellanos
Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)
Colombia
mruiz480@misena.edu.co

Oscar Eduardo Sarmiento Saavedra
Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)
Colombia
oesarmiento682@misena.edu.co

Como resultados del proyecto de investigación denominado “Tecnologías de sistemas integrados en la gestión sostenible de servicios turísticos y hoteleros en áreas de posconflicto del departamento del Meta”, realizado en el año 2018, se identificaron algunas de las dificultades que tiene los pequeños operadores turísticos de los municipios de Lejanías, Mesetas y Uribe, departamento del Meta, pero además se identificaron alternativas, de acuerdo a los potenciales de cada municipio, que ayuden a dinamizar la economía municipal, a través de la economía colaborativa. Dentro de las potencialidades, identificadas, está el turismo ornitológico (avistamiento de aves), este se recomienda por la gran biodiversidad que tienen los municipios, además que los municipios están participando en Global Big Day, ocupando los primeros lugares, lo anterior genera una gran oportunidad para desarrollar este tipo de turismo.

Por lo cual se desarrolló el proceso de seguimiento a los municipios de las zonas de posconflicto, pero se incluyó el municipio de Gachalá, Cundinamarca, todos los municipios cuentan con una gran variedad de flora y fauna, además están rodeados por el páramo de Sumapaz, uno de los más grandes del mundo. Toda esa riqueza es el atractivo, natural, que deben explotar los pobladores de los municipios para incentivar el turismo de naturaleza, como alternativa de desarrollo social y económico.

En las zonas donde sucedió el conflicto armado existe gran variedad de recursos naturales, tanto de flora como de fauna, recursos que debido al conflicto armado han estado conservados y con la firma del acuerdo de paz, entre el gobierno nacional y el grupo guerrillero de las FARC, tienen el potencial de ser visitados y con ello generar una alternativa económica y social a los habitantes de estas zonas.

Lo anterior brinda una gran oportunidad para realizar actividades de turismo, debido al proceso de postconflicto que se viene desarrollando en el país, fenómeno que ha llevado a la llegada de nuevos turistas al país, dentro de los cuales están los turistas especializados en turismo ornitológico, según la OMT un porcentaje importante de los ingresos generados por este tipo de turistas impacta directamente la economía local de las comunidades que desarrollan turismo ornitológico, lo que permite una mejora en la calidad de vida de los habitantes y además la conservación de los ecosistemas locales.

Colombia ocupa el primer (1°) lugar en diversidad de aves, esto la convierte en una oportunidad, y además, un atractivo para los turistas internacionales, quienes desean conocer especies, de aves, que no encuentran en su país de origen, este tipo de turista tiene un carácter especializado, no hace turismo de sol o playa, sino de contemplación del medio ambiente, debido a su interés por la conservación de este tipo de escenarios, lo anterior permite seleccionar un segmento de mercado turístico adecuado para no generar un impacto negativo en los atractivos naturales y los ecosistemas.

Según el artículo de “Conservación Estratégica, La paz mucho más que palomas: beneficios económicos del acuerdo de paz en Colombia, a partir del turismo de observación de aves”, el turismo vinculado a la observación de aves es una actividad de rápido crecimiento en todo el mundo, principalmente en países en desarrollo. Factores como la reducción del precio de los equipos de observación de aves, el creciente número de documentales televisivos sobre las aves, la innovación y sofisticación tecnológica en cámaras fotográficas y de video, el constante incremento de guías especializados en la observación de aves, la variedad de libros al respecto y la cantidad de festivales, también creciente, están contribuyendo a incrementar el número de observadores de aves y los viajes que estos realizan. Con el creciente número de turistas que llegan al país en el primer semestre del año 2018 y con las políticas establecidas por el Viceministerio de turismo para el crecimiento del turismo ecológico, específicamente el ornitológico; ha generado los espacios necesarios para el desarrollo de este turismo, en áreas antes impensables debido al conflicto armado que en ellas se vivía. En diferentes regiones de Colombia, esta actividad representa una buena alternativa de generación de ingresos para el sector privado, las áreas protegidas y las comunidades locales (Glowinski, 2008). El desarrollo de este turismo genera las condiciones específicas para la generación de un turismo especializado, donde prevalece el crecimiento económico local, el cuidado y sostenibilidad de los atractivos turísticos. “Asimismo, dentro del ecoturismo se han desarrollado diferentes segmentos especializados, entre los que destaca el avistamiento de aves, caracterizado por la observación e interpretación de las aves en su ambiente natural” (MCIT, 2012).

Gracias a los múltiples ecosistemas presentes en su territorio, Colombia es uno de los países con mayor biodiversidad en el mundo (Romero et al., 2008). Colombia es el país con la mayor diversidad de aves en el mundo (Remsen et al., 2016).

Aproximadamente 1.900 especies han sido registradas, lo cual equivale a un 20% de las existentes en todo el planeta. Además, posee 79 especies endémicas, 193 casi-endémicas (Chaparro-Herrera et al., 2013) y un total de 139 especies se encuentran amenazadas o con riesgo de extinción (Renjifo et al., 2014). Tales características están siendo aprovechadas por el país, de forma que la observación de aves es una de las actividades con mayores perspectivas de crecimiento dentro del turismo de naturaleza en Colombia (MCIT, 2013). Este tipo de turismo se caracteriza por manejar grupos pequeños de observadores, con paquetes que suelen ser costosos, debido al nivel de especialización requerido (Sánchez y Tsao, 2015) A pesar de que en Colombia el turismo es un sector dinámico y en crecimiento, el conflicto armado y la imagen del país en torno a la inseguridad afectan la afluencia turística. Esta situación también ha sido reconocida por el sector del turismo de naturaleza, ya que se han identificado diferentes zonas donde existe alerta de inseguridad debido al conflicto armado (MCIT, 2013).

Como se puede determinar, en las anteriores referencias, el potencial del turismo ecológico, en la especialidad de ornitología, es una oportunidad de transformación en las áreas afectadas por el conflicto armado, debido a que este se puede utilizar para la construcción de las economías locales afectadas, esencialmente en la reconstrucción del tejido social, afectado por tantos años de guerra. Al mismo tiempo se debe pensar en la conservación de estos santuarios naturales, los cuales fueron fortines de grupos armados ilegales por muchos años, lo que llevo a estos territorios a la conservación de los territorios naturales, debido a que estaban fuera del alcance de economías depredadoras y de otras economías destructivas del medio ambiente, como lo son la ganadería extensiva, la minería ilegal, la producción de plantaciones de coca, entre otras; por estos factores es propicio que estos territorios desarrollen el turismo ecológico, lo que permitirá dar continuidad a la protección de estos hábitats, algunos de los cuales pueden ser únicos en el mundo.

En el presente de la economía en Colombia el turismo ocupa un renglón importante, pero además los estudios sobre el impacto económico positivo que tendrá la observación de aves en el país es fundamental para tenerlo en cuenta en un proceso de investigación. La demanda proyectada para el sector de aviturismo en Colombia estima que un total de 278.850 observadores estarían interesados en visitar este país. De este grupo, un total de 174.635 observadores viajaría a Colombia si el costo diario por persona fuera igual al costo promedio estimado para Costa Rica, es decir \$US 250. A un costo equivalente a la disposición a pagar promedio de los miembros de Audubon (\$US 310 persona/día), el número esperado de observadores sería de casi 150.000 en total. Si cada una de las personas en este grupo visita Colombia una vez durante los próximos 10 años, el aviturismo generaría \$US 9 millones de ganancias al año y más de 7.500 puestos de trabajo nuevos. (Audubon, 2016). El potencial económico para las zonas afectadas y construcción de una economía sólida y lejos de economías ilegales generan una esperanza para los pobladores de estas áreas y generan un ambiente propicio para la construcción de paz en estos territorios.

En el SENA, se desarrolló el proyecto “Tecnologías de sistemas integrados en la gestión sostenible de servicios turísticos y hoteleros en áreas de posconflicto” (Cruz Castro et al., 2018), el cual se concentró en áreas de posconflicto y su potencial turístico. Esta investigación se desarrolló en convenio con la universidad Cooperativa de Colombia. En el levantamiento de información se identificaron operadores turísticos y atractivos naturales de algunos municipios, lo anterior permitió identificar la necesidad de hacer un proceso de caracterización de la flora y fauna, esto con el fin de realizar procesos de ecoturismo en los atractivos detectados, por lo tanto es relevante dar continuidad a través de un estudio de caracterización de los atractivos turísticos locales que tengan mayor potencial ornitológico, una vez realizado este proceso se realizará un inventario inicial de las aves presentes en cada atractivo, incluyendo la estacionalidad, los horarios, hábitats, alimentación, entre otros factores importantes en el inventario, en la siguiente etapa, y con participación activa de las comunidades, se realizarán talleres para el diseño de los corredores turísticos de avistamiento de aves, lo cual permitirá identificar las fortalezas de los sitios y además implementar los lineamientos de los procesos de conservación de estos corredores, el proyecto finalizará con entregará de un libro con la caracterización y el inventario de las aves locales y sitio web con la información recolectada.

Bibliografía

Audubon International Alliances Program, s.f. Northern Colombia Birding Trail. [En línea] Disponible en: https://www.audubon.org/sites/default/files/suggested_itinerary_colombia.pdf

Chaparro-Herrera, S., Echeverry-Galvis, M., Córdoba-Córdoba, S., Sua-Becerra, A. 2013. Listado actualizado de las aves endémicas y casi-endémicas de Colombia. *Biota Colombiana* 14 (2): 235-272.

CORPOGUAVIO, C. A. R. del G. (2014, noviembre 30). Proyecto de Conservación del Águila Crestada en la Región del Guavio—Cundinamarca [Oficial]. Recuperado 24 de octubre de 2018, de Corporación Autónoma Regional del Guavio website: <https://www.corpoguavio.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=bKxLE-clqBc%3D&portalid=0>

Cruz Castro, C. H., Sarmiento Saavedra, O. E., Rosenstiehl Martínez, J. L., Polo de Lobatón, G., Lobatón Polo, D., Llerena Cabrera, J., ... Trujillo Cardona, C. D. (2018). Innovación turística y desarrollo regional. Recuperado de <https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/5001>

Glowinski, S. L., 2008. Bird-watching, Ecotourism, and Economic Development: A Review of the Evidence. *Applied Research in Economic Development* vol. 5, issue 3. 13p. Disponible en: http://ocean.otr.usm.edu/~w301497/teaching/advice_teaching/docs/glowinski_2008v5n3.pdf

Gómez, J.A. y Ortega, S.C. 2007. Biocomercio sostenible, biodiversidad y desarrollo en Colombia. Fondo Biocomercio. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2012. "Política de turismo de Naturaleza". Documento Preliminar. Bogotá, septiembre de 2012. Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Viceministerio de Turismo, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 34 p

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2013. Plan de Negocio de Turismo de Naturaleza de Colombia. Presentación final. Disponible en:
<https://www.ptp.com.co/documentos/Presentaci%C3%B3n%20Final.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2012. Política de Turismo de Naturaleza. Disponible en:
<http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=4624>.

Organización mundial del turismo, Turismo, Comercio y la OMC: Comunicado conjunto de la OMT, la OMC, el ITC y el WTTC. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/press-release/2018-10-08/turismo-comercio-y-la-omc-comunicado-conjunto-de-la-omt-la-omc-el-itc-y-el->

Presidencia de la República. (1 de Marzo de 2017). Datos clave de la industria turística en Colombia. Obtenido de <http://es.presidencia.gov.co/noticia/170301-Datos-clave-de-la-industria-turistica-en-Colombia>

Remsen, J. V., Jr., C. D. Cadena, A. Jaramillo, M. Nores, J. F. Pacheco, J. Pérez-Emán, M. B. Robbins, F. G. Stiles, D. F. Stotz, & K. J. Zimmer. Version [18/04/16]. A classification of the bird species of South America. American Ornithologists' Union. Disponible en:
<http://www.museum.lsu.edu/~Remsen/SACCBaseline10.htm>

Renjifo, L. M., Gómez, M. F., Velásquez-Tibatá, J., Amaya-Villarreal, A. M., Kattan, G. H., Amaya-Espinel, J. D., y Burbano-Girón, J., 2014. Libro rojo de aves de Colombia, Volumen I: bosques húmedos de los Andes y la costa Pacífica. Editorial Pontificia Universidad Javeriana e Instituto Alexander von Humboldt. Bogotá D.C., Colombia.

Romero M., Cabrera E. Ortiz N. 2008. Informe sobre el estado de la biodiversidad en Colombia 2006-2007. Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt. Bogotá D. C., Colombia. 181 p.

Sanchez, P. A., & Tsao, J. F. 2015. Construcción de Estadísticas de Turismo de Naturaleza: Informe Consolidado de Directorio de Establecimientos-Prestadores de Servicios Turísticos del Sector Turismo de Naturaleza. Colombia: Programa de Transformación Productiva – Informe Consolidado Directorio de Establecimientos–Prestadores de Servicios Turísticos del Sector Turismo de Naturaleza. Disponible en:
<https://www.ptp.com.co/documentos/Informe%20Consolidado%20Directorio%20Establecimientos%20Turismo%20de%20Naturaleza%202015.pdf>

Sistemas de las Naciones Unidas. Construcción de una paz territorial estable, duradera y sostenible en Colombia. Página 66

Vicepresidencia de la República de Colombia. (2001). Panorama actual de Cundinamarca—Observatorio del Programa Presidencial de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario. 20.

Wohlmuther, C., and Wintersteiner, W. (Eds.). The International Handbook on Tourism and Peace. Klagenfurt/Celovec, Austria: Drava Verlag/Založba Drava. ISBN: 978-3-85435-713-1. (2014). 388 pp, English

Creencias e influencia de los actores en la política pública de turismo del distrito de Bogotá: análisis a partir del *Advocacy Coalition Framework*

Paola Ximena Silva Cortés
Universidad Externado de Colombia
Colombia
psilvacortes@gmail.com

El fenómeno del turismo ha ido tomando cada vez mayor importancia en Colombia y, en particular ha tenido un crecimiento importante para Bogotá como capital del país, por tanto, son fundamentales los aportes desde la academia para contar con políticas públicas robustas, sostenibles y eficientes en las cuales se refleje que el Estado en su conjunto, ha encontrado su lugar en la planificación y gestión en el nivel territorial.

Uno de los factores centrales en la planificación y gestión del turismo a nivel local, tiene que ver con la existencia e implementación de políticas públicas que den norte y sentido a dicha planificación. En esa medida es clave elaborar ejercicios académicos de análisis de políticas públicas de turismo, que tengan en cuenta los diferentes aspectos que tocan el desarrollo del turismo en un territorio.

La investigación desarrollada se aparta, primero, de los modelos tradicionales de análisis que se centran en revisar cada paso del ciclo de la política y que la consideran como el resultado de un proceso consecutivo de momentos que da pie a su conformación. Segundo, se distancia de la perspectiva de análisis del impacto de la política pública de turismo en Bogotá, ya que no hace un análisis ex ante ni ex post de la misma. Por el contrario, la investigación tomó como base el modelo del *Advocacy Coalition Framework* o Marco de Coaliciones Promotoras (MCP), que comprende la política pública a partir de los subsistemas de políticas que se conforman alrededor de los asuntos públicos, y que son la unidad de análisis principal sobre la cual se asienta el enfoque. Dicho subsistema tiene como base principal las creencias que tienen los actores y la forma en la que estos se agrupan alrededor de ellas para conformar coaliciones promotoras.

La pregunta central de la investigación fue ¿cómo está estructurado el subsistema de política pública de turismo de Bogotá? y, a profundidad, ¿cuáles son y cómo están conformadas las coaliciones promotoras del subsistema de política pública de turismo en Bogotá?, ¿cuáles son las creencias y decisiones que caracterizan el subsistema de la política pública de turismo distrital? y, por último, ¿cuál es la influencia que tienen las creencias del subsistema en los documentos de política pública elaborados y en los diseños institucionales definidos al interior de dicho subsistema?.

De acuerdo con lo anterior, el estudio se concentró en caracterizar el subsistema de política pública de turismo de la capital entre 2004 y 2017 a partir de los actores y sus creencias, y en identificar la influencia que han tenido dichas creencias en los documentos de política pública elaborados y en las decisiones que se han tomado con respecto a los diseños institucionales.

Para alcanzar el objetivo la investigación se definieron tres frentes metodológicos complementarios entre sí. El primero de ellos fue la realización de una revisión documental de noticias sobre turismo de los portales digitales de dos diarios, así como los archivos del Concejo Distrital. El segundo frente fue la implementación de la metodología del Análisis de Redes Sociales, a partir de una entrevista semiestructurada a actores informantes del subsistema. Por último, se llevó a cabo la aplicación del Análisis Crítico de Discurso a los seis documentos de

política pública que produjo el subsistema durante el periodo de este estudio. Finalmente, la combinación de las distintas metodologías permitió elaborar análisis complementarios.

El estudio realizado indica que la formación del subsistema de política pública de turismo de Bogotá es reciente aun cuando los diseños institucionales del turismo para la ciudad llevan medio siglo de haberse previsto, y para el periodo estudiado se evidencia la existencia de una sola coalición con creencias más o menos homogéneas, que incluso alcanza a recoger aquellos actores que se constituyeron hace poco y que pertenecen al subsistema.

En efecto, los resultados evidencian que dicha coalición comparte creencias fundamentales, de política pública e instrumentales. Los nodos débiles de la red de actores se conectan con los nodos fuertes en la concepción que tienen del turismo y en su perspectiva sobre quiénes deben participar en la construcción de la política y, por tanto, se encuentran también vinculados a esa única coalición. Los nodos que menos se conectan tienen menos participación (por decisión propia o por exclusión) y quizás esto redunde en menos dividendos para ellos en el marco del subsistema. Por el contrario, los nodos fuertes han tenido una amplia participación en la elaboración de la política pública distrital, tienen pocas críticas a la misma e identifican pocos opositores. Dado que se trata de una sola coalición el subsistema no cuenta con intermediarios de política identificables que deben mediar entre coaliciones.

De otro lado, el Marco de Coaliciones Promotoras considera que los periodistas y los medios de comunicación tienen un papel preponderante en la configuración del subsistema, pues permiten la creación y circulación de conocimiento con respecto a la situación o tema que es objeto de la política pública. No obstante, el resultado del análisis de las publicaciones digitales de medios de comunicación, evidenció la escasa mención que se hizo sobre la política pública. Así pues, el turismo como política pública no goza de importancia en Bogotá, pues no es un tema de la agenda pública de la ciudad sobre el que la opinión pública se pronuncie ni le siga el rastro. A esto se suma el papel desdibujado del Concejo Distrital como actor fundamental en la elaboración y seguimiento de la política pública de turismo de la ciudad. En 1968 elaboró el primer acuerdo relacionado con el tema y en 2007 aprobó los lineamientos, pero no realizó un seguimiento constante a la política, pues solo realizó un debate de control político.

Por otra parte, con respecto a la configuración del subsistema y a las creencias presentes en él, es interesante resaltar que el 50% de los informantes mencionó a actores nacionales como parte de aquellos que deben participar en la construcción de la política pública. Para ellos, la participación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, así como del Fondo Nacional de Turismo – Fontur- y Procolombia se considera importante en la elaboración de la política de turismo de Bogotá. Lo anterior puede reflejar la manera en la que los actores del subsistema se conciben y la forma en la que perciben la madurez del subsistema, pues no es común que los actores nacionales hagan parte la construcción de las políticas públicas del nivel distrital. Pues, si bien las políticas nacionales son un referente para la elaboración de las políticas de turismo en todos los niveles territoriales, no es usual considerar la participación de actores nacionales en la construcción de políticas en otros niveles territoriales.

Esto es coherente con el hecho de que algunos actores realicen incidencia en política en el ámbito del Congreso de la República, es decir que privilegian su participación en la toma de decisiones del nivel nacional más que en aquellas de nivel distrital. Lo anterior, podría tener resonancias con el hecho de que exista una sola coalición en el subsistema y con un bajo reconocimiento de los estamentos distritales en los cuales se debe elaborar, aprobar y dar seguimiento a la política pública de turismo de la ciudad.

De otro lado, las creencias fundamentales y de política pública que se expresan en el subsistema no se alejan de la continua tensión entre la dimensión económica y la dimensión social del turismo. Los resultados presentados dan cuenta de dicha tensión y de cómo esta puede haber marcado incluso los diseños institucionales que se han realizado desde el Distrito para dirigir y operar la política pública de turismo de Bogotá. Así entonces, al tener una perspectiva social la política pública de turismo se vio relacionada con el ámbito cultural y por tanto el diseño institucional se acercó a dicha creencia al vincularlo al Instituto Distrital de Cultura y Turismo. No obstante, al cambiar la perspectiva y valorizar la dimensión económica del turismo, este fue trasladado a la Secretaría de Desarrollo Económico de la ciudad y con esta decisión se entregó mayor preponderancia a esta dimensión.

Por otra parte, es importante resaltar la coincidencia que existe entre el análisis de las creencias de los actores que se realizó a partir de Análisis de Redes Sociales y los resultados con respecto al Análisis Crítico de Discurso de los documentos de política pública. En ambos casos fue posible observar que la dimensión económica del turismo prevalece sobre otras visiones, y si bien los aspectos sociales y culturales han ido emergiendo de manera tímida, es claro que en las apuestas del turismo en la ciudad se privilegia el apalancamiento de la industria. En esa lógica, los procesos e iniciativas de turismo rural comunitario que existen en la ciudad siguen siendo invisibles para la política pública distrital, tanto así que los mapas de turismo de Bogotá no las contemplan en la oferta turística de la ciudad.

Lo anterior tiene consonancia con el hecho de que la matriz económica del turismo sigue siendo hegemónica sin distinción de las preferencias ideológicas de los gobiernos. Si bien cinco de los seis documentos de política fueron elaborados durante tres gobiernos sucesivos de izquierda en la ciudad, es llamativo que sus apuestas tuvieran un especial énfasis en la dimensión económica del turismo, más que en los aspectos sociales, ambientales y culturales. Es más, lo paradójico es que durante el primer gobierno de izquierda el turismo se traslada del sector cultura al sector de desarrollo económico y los dos gobiernos subsiguientes, que comparten esa misma línea ideológica, mantienen el turismo en ese sector.

Ahora bien, entre las creencias presentes en el subsistema se destaca una creencia fundamental con respecto al rol de Estado que se concibe desde la perspectiva del libre mercado, en la cual su papel es principalmente regulador y proveedor de los servicios necesarios para que ocurra el intercambio entre los individuos y los privados, pues no es claro el papel que juega el sector público en la competitividad y sostenibilidad de un destino y se subestima la importancia de una política pública. No obstante, las entrevistas llevadas a cabo también dejan ver que los actores privados fueron importantes dinamizadores del turismo en la ciudad.

Por otro lado, en cuanto al diseño institucional creado, es interesante el tránsito que el turismo tuvo del Instituto Distrital de Cultura y Turismo a la Secretaría de Desarrollo Económico. Esta decisión expresa en sí misma una creencia instrumental de la política. Sin embargo, dado que el Instituto Distrital de Cultura y Turismo se constituyó en 1978 como el referente para la elaboración de la política pública de turismo en la ciudad, también podría considerarse que los diseños institucionales tienen una doble vía. Es decir, el diseño institucional puede marcar las creencias que prevalecen en el subsistema o puede resultar de las creencias de los actores de la coalición. Sin embargo, esta cuestión excede el alcance de la investigación.

Ahora bien, con respecto a los recursos que se asignan para turismo, estos han tenido una tendencia al crecimiento, aunque la media de inversión con respecto al sector sigue siendo similar a lo largo de los años, a pesar del paso del sector cultura al sector de desarrollo económico. Este aumento de recursos también coincide con la creación del Instituto Distrital de

Turismo como entidad autónoma se constituye un hito en el diseño institucional de la política pública de turismo de la ciudad.

Finalmente, los resultados de esta investigación son la base para futuros estudios sobre el subsistema que profundicen en las creencias de los actores y las características, tipos y formas de relación entre ellos. Además, para investigaciones que aborden otros elementos del marco de coaliciones promotoras como son el análisis de los impactos de la política, las constricciones y recursos de los actores, los grados de consenso, los parámetros relativamente estables y los sucesos externos del sistema.