

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA

Estrategias generadoras de desarrollo económico en el sector turístico para el municipio de Balboa

Risaralda

Sebastián De La Roche Colorado

Juan Esteban Zapata González

Universidad Católica de Pereira

Facultad de ciencias económicas y administrativas

Programa de Administración de Empresas

Pereira

2015

Contenido

Síntesis	3
Abstract	3
1. Planteamiento del problema	4
Antecedentes	4
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	8
1.3 OBJETIVOS	9
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	9
1.4 Justificación	9
2. Marco Referencial turismo y desarrollo en el municipio de Balboa:	10
2.1 Marco teórico	10
Turista:	10
Turismo:	11
Plataformas cognoscitivas	12
Desarrollo Sustentable	17
Políticas turísticas	18
Articulación Público-Privada	19
Lealtad	19
Calidad del servicio	20
2.2 Marco contextual	20
Municipio de Balboa	21
3. Metodología propuesta	24
3.1 Definición del tipo de investigación	24
3.2. Determinación de la población, la muestra, unidad de análisis y de observación	25
3.3. Recopilación de la información	25
3.3.1. Fuentes de recolección	25
3.3.2. Técnicas de recolección de información	27
3.3.3. Proceso para la recolección de información	27

3.3.4. Proceso de análisis - síntesis y discusión de resultados	27
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.	28
4.1. Análisis de las entrevistas	28
4.2 Análisis de Observación	33
4.3 Análisis de documentos	38
5. RESULTADOS OBTENIDOS - MATIRZ DOFA	44
5.1 Fortalezas	44
5.2 Oportunidades	44
5.3 Debilidades	45
5.4 Amenazas	45
6. ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL MUNICIPIO	46
6.1 Creación de sentido de pertenencia.	46
6.2 Mejora en la oferta hotelera	47
6.3 Implementar restaurantes y mejorar la experiencia gastronómica	47
6.4 Realizar convenios con empresas privadas	48
6.5 Mejorar la difusión de la información sobre el Municipio	48
7. Conclusiones	51
8. Recomendaciones	53
Bibliografía	54
Anexos	59

Síntesis

El proyecto “estrategias para el desarrollo económico en el sector turístico en Balboa-Risaralda” tiene como finalidad establecer las estrategias a implementar en el municipio de Balboa para posicionar el turismo como uno de los principales impulsores de la economía local.

Palabras Claves

Turismo, Turista, Paisaje cultural cafetero, Calidad de servicio, Políticas turísticas, Plataformas cognoscitivas, Modalidades de turismo.

Abstract

The “estrategias para el desarrollo económico en el sector turístico en Balboa-Risaralda” project seeks to establish the strategies to make the Balboa town tourism like an important part of the local economy.

Keywords

Tourism, tourist, Coffee Culture landscape, service quality, touristic politics, cognitive platform, tourism modals

Estrategias generadoras de desarrollo económico en el sector turístico para el municipio de Balboa

1. Planteamiento del problema

Antecedentes

En el momento en el que un ser humano determina un lugar en el espacio, dentro de un grupo de oportunidades está tomando la elección de su destino turístico. Esta decisión se condiciona y se define por un conjunto de situaciones que presente tanto el lugar elegido, como las condiciones socioeconómicas que presente cada individuo. (Romero, Salazar & Murillo; 2012; p.73).

En esta visión amplia del turismo se considera que la acción de visitar un lugar y conocer un sitio las costumbres de sus habitantes es en sí mismo una actividad turística, desde esta perspectiva el turismo es una práctica tan antigua que se remonta a los orígenes de la cultura, los hombres se movilizan para conocer otros lugares, motivado siempre por la curiosidad o la necesidad de establecer alianzas o relaciones con otros.

En sentido estricto cuando se asocia el turismo a los viajes de placer, al disfrute de conocer, se puede afirmar que es una actividad comercial reciente en la humanidad, esta práctica es considerada como una actividad económica a partir de la primera mitad del siglo XIX, que consiste en brindar atención especializada a los viajeros extranjeros (Porto, 2004).

La dificultad de clasificar o comprender el turismo como una actividad económica deriva de su compleja relación de consumo físico e inmaterialidad. Romero, Salazar y Murillo, mencionan La Teoría de las Características de Lancaster la cual “define los productos como entidades físicas que poseen ciertos atributos o características, siendo el consumo de estas características lo que genera utilidad al consumidor.”(2012, p.73), resaltando que es complicado asignarla al turismo, ya que la persona que viaja obtiene su utilidad estando en el

lugar elegido, porque es esto lo que verdaderamente le permitirá aprovechar al máximo las particularidades del territorio.

El turismo se consolida en el mundo capitalista y en particular en los países más avanzados o industrializados, al establecer para los empleados y trabajadores periodos de vacaciones, el uso del tiempo libre y los avances en los sistemas de comunicación se constituyen en el mayor incentivo para el crecimiento del turismo como actividad económica organizada.

El perfil del turista puede ser utilizado para la comercialización y oferta de cualquier tipo de alojamiento, ya que estos son atraídos en ocasiones, por ejemplo: por alojamientos rurales que anteriormente tuvieron una buena recepción ante ellos influyendo en una futura decisión. (Romero, Salazar & Murillo; 2012; p.73).

Jafari en 2005 define el turismo como “una decisiva fuerza económica global y una gigantesca industria mundial.” (p.40). El turismo comienza su curva ascendente en el periodo de la post-guerra, a partir de este periodo se consolida como una fuerza importante dentro de la industria mundial. Por este motivo se presentan diferentes planteamientos con respecto al tema, los cuales presenta este mismo autor en su documento anteriormente referenciado.

Dentro de las características positivas que tiene el turismo se destaca, su efecto multiplicador que proporciona beneficios hacia múltiples sectores económicos, el turismo es una alternativa económica para diferentes regiones y la generación de capital para las personas que lo conforman. (Jafari, 2005, p.41).

Un generador de riesgo es el viaje, ya que esta desplaza temporalmente a las personas del lugar donde habitan y conviven. Aunque los esfuerzos turísticos y viajeros se han enfocado en la reducción de estos riesgos, se pueden encontrar fácilmente en noticias tanto visuales, como audiovisuales; las consecuencias de

viajes particulares que han resultado de manera negativa. (Korstanje, 2012, p. 100).

La capacidad turística expresa “el número de visitantes que puede acoger un destino sin que exista un deterioro excesivo de su entorno o una disminución excesiva en la satisfacción de dichos visitantes.” (Moliner, Gil & Ruiz, 2009, p.79), esta es una de las variables que se mencionaban anteriormente.

“El turismo es un fenómeno integral y multidimensional, resultado de la relación e interrelación de múltiples actores en diversos contextos espacio-temporales. Individuos en diferentes niveles de actividad y manifestaciones que dan lugar a metaturistas, turistas, posturistas, comunidades receptoras, operadores, trabajadores de los diferentes servicios y los empresarios, quienes entre otros dan forma a la realidad turística.”(Campodónico & Bertolotti, 2013, p.49).

Para llegar a esto se debe hacer un recorrido epistemológico que ayude a concluir la definición de su objetivo y sus principales características; por esto el texto de Campodónico y Bertolotti, expresa toda una recorrida tanto epistemológica como metodológica a través del turismo, la cual evidencia todas sus teorías y sus vacíos. Todo esto expresado en sus actividades, desarrollo y sostenibilidad expresada en todos y cada uno de los campos donde se desarrolla. (2013, p.50-53).

Un turismo particular que se desarrolla actualmente y que evidencia lo mencionado anteriormente es el turismo rural (en Colombia) este turismo

“Tiene como destino el aprovechamiento de las particularidades y potencialidades propias del ambiente rural, con el fin de satisfacer las motivaciones del que viaja y el afán de desarrollo local de las comunidades rurales, manteniendo niveles aceptables de impacto sobre sus recursos y la

rentabilidad de la empresa que comercializa el producto” (Molina, 2013, p.218).

Estas características requeridas para la prestación de este servicio son encontradas con facilidad en este país, por ende Colombia oferta con facilidad este tipo de turismo.

Por esto responde con diferentes proyectos, acuerdos y procesos que ayudan al mejoramiento y desarrollo del turismo dentro de su territorio. “Vive Colombia, Viaja por Ella”, proyecto creado y llevado a cabo por netamente colombianos, expresa todas y cada una de los rasgos solicitados para ofrecer turismo, con los múltiples riesgos, vacíos, sostenibilidad, desarrollo y demás características que componen no solo el turismo rural, sino el turismo en general.

Turismo y desarrollo local.

El desarrollo económico es vital para el continuo crecimiento y sostenimiento de cualquier región. Por esto, la aplicación de actividades y prácticas turísticas es de suma importancia para el cumplimiento de todos los objetivos económicos planteados al inicio de la gestión de dicho territorio.

El turismo entra en esta lógica y apoya los procesos mencionados, ya que no solo desarrollan económicamente el territorio sino que la sociedad en si se ve beneficiada, porque el turismo impulsa múltiples factores que ayudan a que todas y cada una de las personas que habitan esta región crezcan en todos los sentidos que la componen.

Por los diversos beneficios que presentan las zonas que aplican, desarrollan e impulsan el turismo; Balboa debería aplicar todo este tipo de actividades. Esta aplicación expresaría un alza en todos los factores que componen su comunidad.

En los planes de desarrollo del departamento de Risaralda y en particular en el municipio de Balboa se ha incluido el turismo como una actividad que ofrece perspectivas futuras de desarrollo, pero el hecho de contar con atractivos o condiciones sociales y culturales que se pueden constituir en oferta turística no significa que este sector se encuentre en una fase de crecimiento. Para lograrlo se requiere de la elaboración y diseño de políticas estratégicas que permitan que las ventajas que se poseen puedan ser debidamente explotadas económica y socialmente, evitando los daños que pueden traer por efectos de su expansión y su impacto en el medio ambiente.

En este momento la economía y el desarrollo de Balboa no dependen y no están sostenidos por una amplia diversidad turística, por este motivo se intenta ampliar el número de destinos y de una estrategia comercial y de comunicación enfocada totalmente a la prestación de dicho servicio.

La sociedad en general del municipio de Balboa se verá afectada por los diferentes centros turísticos que se implanten, en teoría esto tendrá un impacto positivo, aunque como se conoce el riesgo dentro del campo turístico afecta todas y cada una de las zonas que le componen.

El análisis del turismo no sólo implica la complejidad en su definición teórica, sobre lo que es en sí mismo, sino sobre la necesidad de identificar las condiciones y modalidades que pueden ser reales y más atractivas para una localidad, el estudio por tanto pretende aportar ideas para la definición de estrategias que permitan impulsar esta actividad en el municipio de Balboa.

1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué estrategias se deben implementar para que la actividad turística se constituya en un generador de desarrollo económico para el municipio de Balboa?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las estrategias para impulsar el turismo como una actividad generadora de desarrollo económico en el municipio de Balboa

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las modalidades de turismo que se pueden implementar en el municipio de Balboa.
- Describir las potencialidades y las limitaciones para el desarrollo de la actividad turística en el municipio de Balboa.
- Realizar un análisis DOFA para el desarrollo turístico del municipio de Balboa y su potencial estratégico

1.4 Justificación

La declaratoria del paisaje cultural cafetero como patrimonio de la humanidad ha generado en Risaralda la posibilidad de aprovechar esta condición para explotar el turismo como una fuente de desarrollo económico.

Entre los Municipios que se ven más beneficiados se encuentra Balboa, ya que presenta características que lo colocan como uno de los municipios con mayor potencial turístico, su ubicación y la conservación de sus raíces culturales debido a que es un Municipio que vive principalmente de la agricultura manteniendo así las raíces cafeteras, hacen de este un destino atractivo para el paisaje cultural cafetero, siendo este el principal motivo para realizar este estudio que busca explotar esas características con miras al desarrollo económico del Municipio enfocado en el turismo.

2. Marco Referencial turismo y desarrollo en el municipio de Balboa:

El municipio de Balboa Risaralda será tomado como objeto de estudio de esta presentación debido a su relevancia como parte importante del paisaje cultural cafetero.

Para proceder con este trabajo de investigación es necesario contextualizar algunos términos que serán de total relevancia para el mismo, como también un acercamiento al contexto actual del municipio en cuanto al tema de turismo y desarrollo.

2.1 Marco teórico

Turista:

Para definir turismo es necesario resaltar que es un turista, es la persona directamente implicada en la actividad de dicha acción, una de las definiciones más claras de turista es la que menciona Muñoz De Escalona en su libro “El Turismo explicado con claridad” donde expone al turista como “quien se ausenta algún tiempo, generalmente corto, de donde vive todo el año cuando se lo permiten sus obligaciones negociosas, para descansar, distraerse, divertirse, practicar deportes y conocer otros pueblos y otras costumbres o para estar pasajeraamente en lugares que por algún motivo llaman su atención” (Muñoz, 2007).

La consideración del turista como persona que vive en otro lugar diferente del que se visita, es una forma de interpretación que permite incluir otras motivaciones, no sólo el placer de conocer sitios nuevos, también los aspectos culturales, religiosos de salud o de negocios hacen parte del turismo.

Se comprende por tanto que el turismo permite a los visitantes una experiencia que puede ser de muy diversa naturaleza, desde la emoción por conocer culturas, historias y paisajes diferentes, hasta las experiencias derivadas del contacto con la naturaleza, el turista elige el lugar de acuerdo a la experiencia que desea vivir y pretende que esta sea irrepetible.

Turismo:

Turismo puede ser estudiado mediante diferentes enfoques, Por ejemplo las variables explicativas, donde “el ingreso de los turistas, los precios de los bienes y servicios, transporte, el tipo de cambio, el gasto y otras variables que son características de cada lugar turístico” (Romero, Salazar, & Murillo, 2012), según Jafari “Hoy en día el turismo es celebrado como una decisiva fuerza económica global y una gigantesca industria mundial” (Jafari, 2005).

“No hay industria legal que pueda exhibir un crecimiento más acelerado y exponencial en los últimos 60 años como el turismo, si excluimos tal vez el sector informático: sólo en la década que va de 1997 a 2007, y en lo que se refiere al turismo internacional, el número de viajeros anuales pasó de 594 millones a 898” (Buades, Cañada, & Gascon, 2012). Este es el motivo por el cual es importante destacar el turismo como un factor de desarrollo importante.

Para el tema a tratar en esta investigación se asume el turismo rural, como “un proceso turístico que tiene como destino el aprovechamiento de las particularidades y potencialidades propias del ambiente rural, con el fin de satisfacer las motivaciones del que viaja y el afán de desarrollo local de las comunidades rurales, manteniendo niveles aceptables de impacto sobre sus recursos y la rentabilidad de la empresa que comercializa el producto.” (Molina, 2013, p 4).

No obstante la actividad turística es incorporada en la estructura económica muy recientemente, solo a fines de la década del 90, el turismo es considerado

como importante generador de empleos en el mundo, responsable de uno de cada diez de ellos.

Algunos autores como Leatherman y Marcouiller (1997) consideran que el turismo puede ser la estrategia clave para promover el crecimiento económico de los países.

Esto ha llevado a que los Estados y los gobiernos creen programas y agencias especializadas para el fomento de esta importante actividad económica.

Plataformas cognoscitivas

Hoy en día el turismo es catalogado como una decisiva fuerza económica global y una gigantesca e importante industria mundial, es por esto que, las plataformas cognoscitivas buscan definir lo bueno, lo malo y el como del turismo, dando un punto de vista general del desarrollo del sector.

La plataforma apologética: lo bueno del turismo

La primera plataforma apareció como resultado del esfuerzo de una serie de individuos, firmas e instituciones —que incluían empresas privadas, agencias públicas y asociaciones de la industria entre otras— directa o indirectamente interesadas en los aspectos económicos del turismo.

Esos «grupos de interés» a menudo arguyen que el turismo es una industria intensiva en trabajo; que beneficia a muchos sectores económicos más allá de los directamente implicados en él; que es una alternativa viable para muchas comunidades y países; que genera divisas muy necesarias para participar en la comunidad global; y más cosas por el estilo.

A fin de situar al turismo bajo la luz más favorable, sus apologetas subrayan también otros de sus atributos: que el turismo preserva el entorno natural y

cultural; que revive antiguas tradiciones; que contribuye activamente a mantener espectáculos culturales; y que facilita la comunicación intercultural y las expectativas de paz mundial. Esas particularidades socio-económicas combinadas, ayudadas por la atención global, han alimentado su promoción y desarrollo hacia países próximos y lejanos.

La plataforma precautoria: lo malo del turismo

Con el paso del tiempo, algunas observaciones puntuales así como conclusiones de algunas investigaciones serias sobre los diversos aspectos e influencias del turismo comenzaron a poner en cuestión a la plataforma apologética. Estas nuevas voces, apenas audibles antes de o durante los sesenta, se convirtieron durante los setenta en la Plataforma Precautoria.

Algunos miembros de la comunidad científica, especialmente algunas instituciones públicas y privadas preocupadas con la protección de las culturas y la naturaleza, contribuyeron a la difusión de esta plataforma precautoria o premonitoria. Su mensaje no se ha imitado a la falta de beneficios económicos, sino que se ha ampliado a cosas como que la industria genera empleos mayoritariamente estacionales y de baja cualificación; que beneficia tan sólo a las grandes empresas y corporaciones; que destruye la naturaleza y sus recursos escénicos; que convierte en mercancías a personas y culturas; que desequilibra la estructura de las sociedades de acogida.

Hoy, como antes, esta segunda posición cubre un amplio terreno que va desde el completo rechazo de la plataforma anterior hasta pronunciamientos cualificados sobre sus consecuencias no deseables.

Como los partidarios de cada una de esas dos plataformas siguen manteniendo sus posiciones (aunque no de forma organizada o con una sola voz), el fuego cruzado entre ambas que alcanzó su cenit en los setenta ha sido inevitable. Esos intercambios, a menudo con una fuerte carga emocional, incluyen discusiones de ideas y posturas contrapuestas, así como fieras críticas de la plataforma opuesta. Cada una de las conclusiones de la Plataforma Apologética

ha generado la correspondiente respuesta de la Plataforma Precautoria, una situación que no conduce al diálogo o al discurso productivo.

El efecto negativo que puede tener el territorio y población es que les cambia su vocación económica, sus costumbres sus relaciones sociales, los nativos y locales se sienten invadidos y dominados por los nuevos pobladores que vienen de la actividad turística.

La plataforma adaptativa: el cómo del turismo

La mayoría de los debates polarizados entre las plataformas apologética y precautoria han girado sobre los *impactos* de la industria, así que uno puede argumentar que algunas formas alternativas o tipos adaptativos de turismo podrían tener menores o más escasas repercusiones negativas que otras opciones. Poco a poco, la atención fue corriéndose hacia esas formas de desarrollo alternativo. Esta posición ayudó a la aparición de una tercera plataforma durante los ochenta, la Plataforma Adaptativa.

Armada con el conocimiento de las alternativas anteriores, esta tercera posición favorece aquellas formas de turismo que son especialmente respetuosas con las comunidades de acogida y su entorno sociocultural o construido, así como con el medio natural en que se mueven. Al tiempo, se plantea proporcionar a los turistas nuevas opciones y experiencias gratificantes.

Las estrategias prescritas han sido bautizadas con nombres como agroturismo, turismo apropiado, turismo comuno-céntrico, turismo controlado, turismo de granja, turismo cultural o étnico, ecoturismo, turismo verde, turismo indigenista, turismo vital, turismo de naturaleza, paraturismo, turismo responsable, turismo rural, turismo sensitivo, de baja intensidad, turismo suave o turismo sostenible; la lista sigue creciendo e incluye el «no turismo» como una alternativa más.

En general, la Plataforma Adaptativa mantiene que esas modalidades giran en torno a las comunidades, emplean recursos locales, son relativamente sencillas

de gestionar, no son destructivas, benefician a turista y anfitriones por igual e incluso mejoran la comunicación entre ellos. El turismo adaptativo, con independencia de su naturaleza o dimensiones, se presenta como un conjunto de alternativas al turismo actual de masas, comercializado, incontrolado o duro que se practica en casi todas partes.

Una de las últimas alternativas, conocida como ecoturismo, ha atraído la atención de empresarios y gobiernos, así como de investigadores y académicos, a menudo como coartada para mejorar sus beneficios entre los primeros. En general, ésa y otras formas de turismo alternativo, con flancos abiertos a la explotación o no, han aparecido como remedios parciales. Las estrategias de la Plataforma Adaptativa, empero, no pueden acomodar el gran volumen turístico que se genera globalmente. Mientras que sus formas y prácticas pueden ser encauzadas, el volumen turístico no puede ser recortado.” (Jafari, 2005)

En cuanto a las modalidades de turismo se puede resaltar dos grandes tipologías y antecedentes del turismo: turismo tradicional y turismo alternativo.

Turismo tradicional:

Se sustenta principalmente en el turismo masivo y en el desarrollo de grandes instalaciones de alojamiento y esparcimiento. Los turistas que practican este tipo de turismo regularmente presentan hábitos consumistas y demandan servicios sofisticados.

Las actividades que mayormente lo caracterizan, son según la Organización Mundial de Turismo (omt, 2005), la visita a playas y grandes destinos turístico o bien, a ciudades coloniales o de atractivo cultural situadas regularmente en grandes ciudades.

Turismo alternativo:

Es una corriente de turismo que tiene como objetivo la realización de viajes donde el turista participa en actividades recreativas de contacto con la naturaleza y las expresiones culturales de comunidades rurales, indígenas y urbanas, respetando los patrimonios natural, cultural e histórico del lugar que visitan. Presupone que los organizadores están concientes de los valores naturales, sociales y comunitarios, y que los turistas desean interactuar con la población local. Esta modalidad de 3 Se realiza de manera masificada, aglomerada y es marcadamente estacional. Basta entonces con imaginarse un complejo turístico repleto de turistas asoleándose en la alberca o la playa. (Ivañez & Rodríguez, 2012)

El turismo tradicional se divide a su vez en tres ramas con sus diferentes actividades

1. Ecoturismo:

- Talleres de educación ambiental
- Senderismo interpretativo
- Observación sideral
- Rescate de flora y fauna
- Observación de flora y fauna
- Observación de ecosistemas
- Observación geológica
- Observación de atractivos naturales

2. Turismo de aventura:

- Montañismo

- Rappel
- Cabalgata
- Escalada
- Espeleísmo
- Ciclismo de montaña
- Caminata

3. Turismo rural:

- Talleres artesanales
- Etnoturismo
- Ecoarqueología
- Agroturismo
- Preparación y uso de medina tradicional
- Talleres y disfrute gastronómico
- Fotografía rural
- Aprendizaje de dialectos
- Vivencias místicas

Desarrollo Sustentable

El atractivo turístico que se genera en torno al espacio rural o campestre genera la necesidad de conservar estos espacios y adecuarlos para que generen un agradable lugar para los turistas “lo que entendemos por campo, para unos el asentamiento de una cultura milenaria, y, para otros, simples espacios de baja o nula densidad demográfica, se convierte en la base de un tipo de vida que llamamos *cultura o modelo de vida rural* con capacidad incentivadora porque ha entrado hace años, en unos países más que en otros, en vías de extinción”. (Escalona, 2007).

Como consecuencia de este fenómeno el concepto de desarrollo sustentable se convierte en un pilar importante para la economía, así “El desarrollo de la actividad turística debe realizarse en resguardo del medio ambiente. Las autoridades públicas nacionales y de los municipios favorecerán e incentivarán el desarrollo turístico de bajo impacto sobre el medio ambiente, con la finalidad de preservar los recursos” (Berroterán, 2010)

En Latinoamérica se puede identificar a Costa Rica como el primer país en implementar medidas gubernamentales para fomentar este tipo de prácticas, “Costa Rica lanzó el Programa de Certificación de Turismo Sustentable del Instituto Costarricense de Turismo el año 1998, representando uno de los primeros esfuerzos de programas gubernamentales de países en desarrollo para la certificación ambiental voluntaria. Fue diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al lado en que su operación se acerque a un modelo de sustentabilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales.” (Román & Font, 2014)

Turismo sustentable o sostenible es definido como “aquel que se orienta a satisfacer las necesidades de los turistas actuales, generando ingresos y bienestar social en el destino y, al mismo tiempo, conservando los recursos y garantizando la continuidad de las actividades a largo plazo.” (Moliner Velázquez & Molina, 2009)

Políticas turísticas

“Los gobiernos han elaborado programas de certificación de turismo sustentable como un elemento de mejora de la sociedad a través de la liberalización, en el contexto de la teoría de sociología ambiental de la modernización ecológica” (Román & Font, 2014). La importancia del apoyo del gobierno en cuestión de la preservación del ambiente son fundamentales para el paisaje cultural cafetero, que es el tema a tratar en este documento. Un hecho significativo es la valoración de las instituciones vinculadas del Paisaje Cultural Cafetero; las cuales consideran necesario que el territorio delimitado con sus

características debe ser sostenible en lo ambiental, lo económico, lo social y lo cultural.” (Pinzon, 2013)

Bajo este contexto se introduce el termino de gobernanza ambiental, que se refiere a “el conjunto de procesos e instituciones a través de los cuales la ciudadanía en general, las organizaciones y los movimientos sociales se articulan para alcanzar un interés particular, en este caso, el uso de los recursos naturales, de manera que exista una especie de estándar para regular o corregir las conductas de la sociedad, al igual que proteger los ecosistemas y el medio ambiente” (Molina, 2013)

Articulación Público-Privada

Un paso importante para realizar estrategias sustentables y generar un trabajo optimo en el sector es la articulación público-privada, la cual permite “sustentabilidad de servicios de alojamientos, tour operadores y guías de turismo, municipalidades, servicio de alimentación, transporte turístico y centros de eventos turísticos” (Román & Font, 2014).

Lealtad

Generar lealtad en los turistas es parte importante del planteamiento de un sitio turístico. “Muchos investigadores definen la *lealtad* no sólo a partir del comportamiento, sino a partir de la actitud, ya que la simple repetición de compra puede deberse a la inercia, la indiferencia o los costes de cambio” (Moliner Velázquez & Molina, 2009).

Debido a la importancia de América Latina como corredor turístico importante se debe estar preparado para atender las exigencias del mercado, generando un vínculo que ayude a la fidelización de los clientes y el fomento del turismo. “El peso de América Latina es muy importante, ya que alcanza unos 70 millones de visitantes, aproximadamente un 9 por ciento del turismo mundial” (Buades, Cañada, & Gascon, 2012)

Así también hay que minimizar los riesgos que atenten contra la seguridad de los turistas para generar más confianza en estos. “El riesgo, desde la perspectiva de Latinoamérica, puede ser conceptualizado como un mitigador de la amenaza externa (en analogía a la vacuna y el virus), como una forma de regulación del poder y la soberanía frente a un territorio específico” (Korstanje, 2012)

Calidad del servicio

“La calidad de servicio es un juicio global o una actitud relativa a la superioridad de un servicio” (Moliner Velázquez & Molina, 2009, p. 8). Es importante para generar lealtad en los turistas que la calidad de los sitios que visita sea la más alta, ya que la fidelización es algo importante para que un sitio turístico pueda mantenerse ya que como dice Moliner (2009, pp. 17), “el compromiso se puede conceptualizar desde dos perspectivas: afectiva y objetiva. El compromiso afectivo se refiere al sentido de pertenencia e implicación del consumidor con el proveedor del servicio desde el punto de vista emocional”.

Es importante resaltar que el turismo como motor del desarrollo de una sociedad puede llegar a ser un mecanismo muy importante, sin embargo se debe tener en cuenta que existen diferentes tipos de turismo y que se debe adoptar el más adecuado para el lugar que se piensa intervenir, ya que dependiendo del tipo de turistas que se busque se generan los atributos que resaltan dicho espacio, así, si lo que se busca es que el turista conozca la cultura del lugar y se empape de las costumbres locales, la inversión se debe hacer buscando la conservación del sitio turístico para así resaltar dichos atributos, como es en el caso del turismo rural.

2.2 Marco contextual

Para entender la importancia de Balboa es necesario entender el significado del paisaje cultural cafetero que presenta Proexport, el cual lo define como un lugar donde “los encantadores paisajes, la variedad de climas y la simpatía de los

habitantes llevan a los turistas a recorrer caminos con un legado cultural maravilloso.” (Proexport)

Según los datos del Ministerio de cultura industria y turismo, Pereira es la décima ciudad con mayor flujo de turistas en todo el país con un registro de 17974 visitantes durante el año 2013, al ser la capital de Risaralda es importante tener en cuenta que es el principal puerto para acceder a los municipios aledaños en el departamento de Risaralda, por ende un lugar clave para el desplazamiento al municipio de Balboa. (Turismo, 2014)

Municipio de Balboa

El municipio de Balboa se encuentra ubicado a 52km de la ciudad de Pereira. El monocultivo del café ha sido el renglón más importante en la economía del municipio de Balboa Risaralda que contribuye a la generación de empleo. La caña panelera, la yuca, el pasto y otros cultivos menores como el pan coger, hacen parte de los medios productivos que generan empleo a la comunidad balboense. El comercio de Balboa, el empleo informal, las instituciones como Alcaldía, Hospital, Bomberos y Comité de cafeteros, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios son las encargadas de generar el 100% del empleo en la cabecera municipal. Este municipio cuenta con parque municipal natural Alto del Rey el cual “tiene un área total de 346 hectáreas y se ubica en la vertiente oriental de la cordillera Occidental dentro de un rango altitudinal de 1350-1475msnm.” Y el jardín botánico Anturio Negro “El jardín botánico de Balboa se encuentra ubicado dentro de la cabecera municipal, en un área de 19.200 m2, con vías de acceso en buen estado, tanto para llegar en vehículo o a pie.” (Turística)

Descripción Física:



El municipio de Balboa se encuentra ubicado en el Departamento de Risaralda, a una distancia de 52 kilómetros aproximadamente de la capital Pereira. Pertenece a región centro – occidental del país en la vertiente oriental de la cordillera occidental, y sus laderas descienden hacia los ríos Cauca, Risaralda, Cañaveral, Monos y Totuí. (Balboa)

Ecología:

En cuanto a la cobertura y uso de la tierra, en Balboa se tiene que el café (4.225,8 ha), los pastos manejados (3.173,4 ha) y la caña de azúcar (2.078,1 ha), representan aproximadamente el 78.25% del área total.

El 30% del total del área sembrada pertenecen a cultivos permanentes y semi permanentes entre ellos, Aguacate, el Banano, el Cacao, los cítricos, el lulo, la papaya, el plátano dominico hartón intercalado y el tabaco rubio, siendo el cultivo anual predominante en el municipio la Yuca, la cual representa el 1.28% del total del área cultivada en el municipio; los cultivos transitorios representan el 11.2% del total del área sembrada siendo el maíz y el frijol los más representativos; y en una menor escala tenemos la habichuela y el tomate chonto.

Las veredas con mayor participación en la parte agropecuaria en el Municipio son el Chuscal, Cocohondo, La Floresta, Guaimaral y Llano grande. (Balboa)

Economía:

El monocultivo del café ha sido el renglón más importante en la economía del municipio de Balboa Risaralda que contribuye a la generación de empleo. La caña panelera, la yuca, el pasto y otros cultivos menores de pan coger, hacen parte de los medios productivos que generan empleo a la comunidad Balboense. El comercio local, el empleo informal, las instituciones como Alcaldía, Hospital, Bomberos y Comité de cafeteros, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios son las encargadas de generar el 100% del empleo en la cabecera municipal.

La economía del Municipio en la zona urbana se dedica a la venta y compra de los diferentes productos que hacen parte de la vida diaria de las personas. Los negocios más representativos en su orden ascendente son los almacenes con el 10%, las ventas estacionarias con el 10%, las tiendas y revuelterías con el 7.5%, las misceláneas con el 7.5% y otras actividades que representan el 64%. (Balboa)

En el plan de desarrollo del municipio 2012-2015 se ha definido en el programa 16, el desarrollo del turismo en el contexto del paisaje cultural cafetero.

En este programa se desea avanzar en la construcción de una identidad turística del municipio y en la construcción de condiciones para convertir el turismo en una alternativa para el desarrollo del municipio.

La meta propuesta es “alcanzar reconocimiento como participe de los propósitos en el macro proyecto de pasaje cultural cafetero en materia turística” (p.83)

En este programa se propuso iniciar campañas motivacionales a los ciudadanos para aprovechar las ventajas y potencialidades derivadas del paisaje, la geografía, el clima y la oferta cultural en el escenario de participación del proyecto turístico del paisaje cultural cafetero. En particular se debe construir en el municipio las habilidades locales y endógenas que permitan aprovechar este potencial y esta condición externa.

Para cumplir con este programa se propone la construcción de una hoja de ruta que señale las acciones.

Para alcanzar en la construcción de identidad se propone tres acciones concretas

1. Formulación de un plan de desarrollo turístico del municipio
2. Desarrollo de la infraestructura para el turismo
3. Cultura ciudadana y organizacional para la inserción en el Paisaje Cultural Cafetero.

3. Metodología propuesta

3.1 Definición del tipo de investigación

Tipo de investigación descriptiva. Pretende “describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés” (Calderon, 2005, pág. 44). Identificar, caracterizar e interpretar condiciones que afectan la variable, o las categorías de análisis comprender su comportamiento y la evolución en el tiempo.

Se describe las condiciones institucionales y físicas que permiten el desarrollo de la actividad de turismo en el municipio. de Balboa

Es un estudio de caso puesto que se selecciona un territorio con sus dinámicas y condiciones físicas y ambientales y con la conformación de procesos culturales de las comunidades en el cual se profundiza sus potencialidades de desarrollo de la actividad económica y empresarial del turismo.

La modalidad de la investigación es analítica debido a que la información y la descripción realizada sobre el comportamiento de las condiciones del municipio frente al sector turístico, se analizaran para establecer un plan de desarrollo que permita potenciar su posibilidad y neutralizar sus debilidades o amenazas.

La naturaleza de esta investigación es cualitativa, puesto que busca describir cualidades y caracterizar particularidades (Tamayo, 1999).

Es de tipo cualitativo y cuantitativo porque se estudia el comportamiento de las categorías pero para ampliar la capacidad analítica se podrán estudiar variables cuantitativas como cantidad de turistas, ingresos recibidos o sitios visitados, entre otros.

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. (Ortiz& Bernal, párr. 10)

3.2. Determinación de la población, la muestra, unidad de análisis y de observación

El municipio de Balboa es la unidad de análisis en la cual está enfocada esta investigación, el turismo de este municipio en específico corresponde a la población de la misma; este mismo territorio que servirá de muestra y de unidad de observación.

Las fuentes de información que influyeron en el trabajo de investigación, además de los planes de desarrollo turístico y plan de desarrollo del Municipio, la observación directa y funcionarios de gran importancia para el desarrollo económico en el sector turístico en Balboa- Risaralda.

3.3. Recopilación de la información

La información para que este trabajo tenga su curso es basada en textos y documentos académicamente confiables sobre el tema en general (Turismo) y sobre las particularidades como sus tipos y las características del municipio en particular.

3.3.1. Fuentes de recolección

Se encontrarán dentro del documento fuentes primarias y secundarias. En primer lugar están aquellas que son recolectadas directamente desde el lugar en el cual está enfocada la investigación y requieren contacto directo con la población

del lugar de origen que en este caso es el municipio de Balboa; también se encontraran fuentes que fueron recogidas previamente por otras personas, al ser académicamente confiables y útiles para el documento también son aprovechadas y utilizadas para el desarrollo de la investigación:

Fuentes primarias:

- Entrevistas semis estructurados.
- Visitas de campo para realizar observaciones directas de los sitios y la infraestructura de apoyo para la actividad.

Para la observación se llevara a cabo un diario de campo como instrumento de registro de datos con las fechas de las visitas, las personas entrevistadas o con las que se realiza algún contacto que pueda ser importante para los fines de la investigación. En el diario se registran los sitios visitados y observados para destacar las posibilidades del lugar y su potencial turístico

Fuentes secundarias:

- Fuentes documentales como los planes de desarrollo del municipio y el plan de desarrollo turístico. Datos de planeación del municipio, estudios de georeferenciación.

En el municipio de Balboa se tuvo en cuenta para el trabajo de investigación diferentes fuentes de recolección de información las cuales son satisfactorias para la realización de las estrategias que se implementaran para que este municipio sea atractivo turístico y se convierta en un desarrollo económico vital.

La entrevista semi-estructurada se aplica a diferentes personas y actores importantes de la vida económica y cultural del municipio. Se elige esta modalidad de entrevista para facilitar a los entrevistados que expresen con flexibilidad sus

puntos de vista de tal forma que la entrevista se acomode y se flexibilice de acuerdo a las condiciones y experiencia del entrevistado.

3.3.2. Técnicas de recolección de información

Para la recolección de la información se realizarán técnicas de recolecciones cualitativas como la entrevista, que serán realizadas al interior de esta población.

Los sujetos de análisis de las entrevistas son actores del municipio que participan en la administración pública como el Alcalde y funcionarios de planeación, directores de agencias que desarrollan actividades turísticas y representantes del concejo municipal.

3.3.3. Proceso para la recolección de información

Para llegar al acercamiento deseado y recolectar la información deseada, se deberá llegar hasta el lugar donde se quiere recolectar esta. Estando en este lugar se realizará un contacto directo con personas que estén envueltas en esta población y se consideren necesarias y útiles para dicha recolección. Este acercamiento respetuoso incluirá un conocimiento por completo del tema para que al momento de estar realizando dicha técnica no se pierda tiempo que pueda ser valioso para llegar a lo que se pretende.

3.3.4. Proceso de análisis - síntesis y discusión de resultados

Para el análisis y discusión de resultados, se tendrán en cuenta, todas las variables influyentes que relacionen a la población con el tema general del proceso, todo esto para llegar a una determinación de la situación actual que se presenta que ayude al acercamiento y modificación de la misma.

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

4.1. Análisis de las entrevistas

En la realización del trabajo de campo se aplicó la entrevista a algunas personas influyentes del municipio de Balboa- Risaralda, el alcalde electo Jorge Iván Pulgarin, la jefe de planeación del municipio Beatriz Loaiza, la monitora de turismo y paisaje cultural cafetero Luz Miriam Mesa, quien es la persona encargada de todo lo referente al turismo, por ende la principal fuente de información sobre el tema, y la administradora del eco hotel Hacienda Caquetá, ya que este es el hotel de mayor reconocimiento y renombre del municipio, el cual solo cuenta con dos hoteles, el número de encuestados es escaso debido al poco interés que le presta el municipio a este tema, esto queda en evidencia puesto que al preguntar a los funcionarios públicos y a la población en general siempre se es remitido a la misma persona (Luz Miriam Mesa).

Aspectos generales de Balboa

1. ¿Cuáles son las principales actividades económicas del municipio?

Todos los entrevistados coincidieron que Balboa es un municipio que depende en gran proporción del campo, el aporte del sector agrícola representa más del 90% de los ingresos del municipio, sus productos más destacados son café y el plátano.

2. ¿Cuál es el sector que más aporta al PIB local, cuanto empleo genera?

EL agro, según el alcalde electo Jorge Iván Pulgarin el campo genera cerca de 3000 empleos en el municipio. Esto significa un cubrimiento del 50% de la población, si se tiene en cuenta que de acuerdo al plan de desarrollo 2012 -2015 el total de habitantes del municipio se proyecta para 2015 en 6336 habitantes, no

se espera crecimiento para los próximos años y por tanto la proyección para el 2020 es de 6.333 habitantes. Por otra parte la monitora del fomento al turismo y el paisaje cultural cafetero, Luz Miriam Mesa, confirma esta observación al decir que el municipio es rural en un 96%, y que la mayoría de los que viven en el área urbana trabajan en el área rural, ya que en el municipio las únicas instituciones diferente que operan son el hospital, la alcaldía y el comité de cafeteros.

3. ¿Problemas que se tienen con relación a la tenencia de la tierra?

Según Luz Miriam Mesa, existen bastantes problemas con la documentación de los predios en los que se encuentran en estos momentos. No obstante la estructura agraria que predomina es la de pequeños y medianos propietarios En este momento debido a los problemas climáticos que se presentan, es muy complicado el manejo de las tierras y la conservación de los cultivos, lo que genera una gran escases, esto es algo en lo que todos a quienes se les realizo esta pregunta estuvieron de acuerdo,

¿alta concertación de Pobreza y marginalidad?

Esta pregunta solo se le realizo al alcalde electo del municipio Jorge Iván Pulgarin, ya que quedo claro que en materia de pobreza y marginalidad, a pesar de que hay muchas personas que viven con escasos recursos, debido a la proximidad con el campo no padecen hambre por falta de alimentos, y cuando las personas ya no están en facultades para trabajar debido a la edad en el municipio se le presta la ayuda necesaria para su bienestar.

4. ¿Condiciones de educación del municipio?

El municipio de Balboa, según la secretaria de desarrollo social económico Beatriz Loaiza, en lo que tiene que ver con calidad de la educación, depende del

departamento, ya que al ser un municipio de sexta categoría es directamente responsabilidad de la gobernación de Risaralda.

A pesar de esto, el municipio cuenta con 22 rutas escolares para proporcionar educación a todos los jóvenes que residen no solo en el área urbana sino también en el área rural, y le brindan esta oportunidad a todo aquel que quiera acceder a la educación.

Aspectos referentes al turismo en Balboa

1. ¿Cuál es el potencial turístico?

El paisaje y la ubicación geográfica del municipio son privilegiadas, el potencial turístico que se puede desarrollar es algo que todos los entrevistados identificaron como uno de los puntos más fuertes a explotar, gracias a la variedad de pisos térmicos que presenta Balboa pueden generar oportunidades para ampliar la oferta turística del municipio.

A demás de esto, como dice el alcalde electo Jorge Iván Pulgarin, cualquier actividad que se pueda realizar en el municipio, ya sea cultural o deportiva, se constituye en incentivo para atraer a los turistas.

2. ¿Cuál es la oferta institucional en turismo?

El municipio le apunta mucho a la oferta de eventos y actividades, existen fiestas y fechas especiales que se celebran de una manera muy efusiva y muy bien organizada. Todos los encuestados coincidieron en que este es el fuerte en cuanto a oferta turística.

Existen gran cantidad de fechas importantes en el municipio de Balboa que apuntan a ser un impulsador para el turismo y que se realizan durante todo el año, haciendo de estas fechas importantes una forma de incentivar que los turistas visiten y conozcan el municipio.

Estas fechas especiales que están estipuladas por acuerdo municipal son:

- Semana Santa Infantil (entre marzo y abril).
- Fiestas del Paisaje Cultural Cafetero (del 18 de abril hasta el 1 de mayo)
- Romerías y caminata nocturna hasta el Mirador (3 de mayo).
- Fiestas de la Virgen del Perpetuo Socorro y recorrido de la Virgen del Carmen que termina en las fondas (Junio)
- Festival de la Fantasía (octubre)
- Feria de San Isidro (Octubre)
- Día de la Cosecha 31 chiquito (Octubre)
- Integración navideña (diciembre)

3. ¿qué infraestructura posee? (Carreteras, Restaurantes, Hoteles)

En cuanto a carreteras y vías de acceso el municipio está bien preparado y posee facilidad de ingreso y los pocos espacios que requieren de mantenimiento ya están siendo tratados. En cuanto a capacidad hotelera y restaurantes de calidad hace falta una gran inversión, solo se cuenta con un hotel con registro nacional de turismo que es la Hacienda Caquetá y no hay restaurantes adecuados en el municipio, a parte de este existen otros 2 hoteles que prestan el servicio pero no se encuentran cerca del área urbana, y no cuentan con capacidad suficiente.

4. ¿Cuenta el municipio con personal calificado para atender oferta turística?

Según los entrevistados el municipio si cuenta con personal capacitado; constantemente se capacita a los jóvenes y a los estudiantes en materia de turismo para poder ofrecer un servicio turístico adecuado con miras a explotar este sector.

5. ¿Cuenta el municipio con un plan de desarrollo turístico?

Si se cuenta en este momento con un plan de desarrollo turístico, aunque según el alcalde electo Jorge Iván Pulgarin es necesario actualizarlo, también según la señora Luz Miriam mesa este plan todavía no está aprobado por acuerdo

municipal ya que depende del Esquema de Ordenamiento Territorial (EOT) para su aprobación y este todavía no se ha entregado.

6. ¿Cuenta con recursos financieros suficientes para el desarrollo de la actividad turística?

No, los recursos que se otorgan al municipio son muy escasos y toca repartirlos en todas las áreas, lo que no permite desarrollar el turismo en la medida que se quisiera, por esta razón es importante buscar inversión privada en el sector.

7. ¿Existen operadores privados en el municipio?

Si, existen algunos operadores privados, el que más se destaca es la Hacienda Caquetá, siendo el operador privado con más reconocimiento y aportando al municipio los eventos de vaquería que se realizan allí son reconocidos a nivel nacional. La dirección del Hotel adelanta actualmente la gestión para organizar y realizar un encuentro internacional de vaquería en el municipio.

8. ¿Cuáles son las principales debilidades amenazas para el fomento y el desarrollo de la actividad turística en el municipio?

Se puede decir que la principal amenaza, de acuerdo a los entrevistados, es la falta de una cultura turística en el municipio, ya que a la gran mayoría de los habitantes no les interesa este tema. El factor económico también juega un papel importante porque, como lo dice la secretaria de desarrollo social y económico Beatriz Loaiza, los fondos destinados al desarrollo del turismo son muy escasos.

Otro gran problema es la falta de información de los eventos realizados en el municipio, algo que se pudo concluir al hablar con la encargada del hotel

Hacienda Caquetá, quien dice que solo se dan cuenta de los eventos programados por el municipio, porque los artistas invitados se hospedan allí.

4.2 Análisis de Observación

Después de realizar las visitas pertinentes al municipio de Balboa se puede concluir que este cuenta con un potencial turístico que debe ser explotado de manera correcta, el paisaje que proporciona su excelente ubicación geográfica lo convierte en un sitio para disfrutar y recorrer, y además asociar y complementar con otras actividades o atracciones de carácter cultural y recreativo.

Además de la gran riqueza paisajística que posee el municipio de Balboa, este se ha ido preparando para para explotar el turismo como un impulsador de la economía local, ya que el municipio viene trabajando en el desarrollo turístico desde hace ya varios años a la par con la declaratoria de paisaje cultural cafetero, por esta razón la realización de eventos culturales se convierte en un fuerte del municipio que puede ser aprovechado para la creación de turismo.



Para apreciar esta riqueza paisajística Balboa cuenta con miradores desde donde se pueden divisar algunos de los municipios aledaños, inclusive en uno de estos miradores se pueden ver municipios de cuatro departamentos distintos

(Risaralda, Quindío, Caldas y Antioquia) convirtiéndose en un sitio de interés para los turistas.

A demás del paisaje, el municipio cuenta con un aspecto bastante tradicional que siempre resulta un atractivo para los turistas extranjeros, esto y explotando las ideas que se tienen de adornar todos los balcones con flores, para darle así a Balboa el reconocimiento como el balcón florido de Risaralda es una gran idea para llamar la atención no solo de los extranjeros sino también de los turistas nacionales.

El turismo de eventos es otro de los fuertes de Balboa, la gran cantidad de eventos realizados en el municipio son un gran motivo para visitar y conocer no solo Balboa sino para entender más sobre la cultura cafetera y las tradiciones de la misma, eventos como la fiesta del paisaje cultural cafetero o las jugadas del paisaje, que se celebran durante la feria de San Isidro, o inclusive los encuentros de vaquería, que son realizados por un operador privado que es la Hacienda Caquetá, pero aun así generan turismo para el municipio.



A pesar de todo este potencial turístico que se puede apreciar en el municipio, existen también grandes inconvenientes a la hora de buscar que el turismo se convierta en un factor clave de la economía. La falta de comunicación de los eventos y de promoción del municipio es uno de los principales problemas, ya que aun teniendo una buena oferta de eventos, estos no se venden al público de manera adecuada, lo cual reduce el número de turistas que se podría atraer. La falta de recursos económicos es también un problema que afecta el sector, ya que el municipio cuenta con recursos económicos muy escasos para distribuir entre todas las áreas, lo cual hace que la inversión en turismo sea muy poca, por esto es necesaria la inversión privada, para explotar de manera correcta este campo. A demás de esto la poca actividad del pueblo en los momentos que no son fechas especiales también hacen que la oferta turística sea poco atractiva.

Es importante resaltar que en las visitas que se hicieron para realizar la observación se pudo establecer que existe una gran falencia a nivel de hoteles y restaurantes, lo cual también es un impedimento a la hora de promover el turismo en el municipio, ya que solo existe un hotel cerca al área urbana y un restaurante, en el cual tampoco se ofrece ninguna clase de platillo especial que pueda atraer la atención de los turistas como posibles clientes. A pesar de esto fue posible identificar algunos sitios abandonados dentro del área urbana que pueden ser utilizados para satisfacer algunas de estas necesidades como lo es el lugar donde funcionaba anteriormente TELECOM, ya que este tiene una arquitectura colonial que se podría recuperar y utilizar fácilmente como hotel o restaurante, e incluso podría prestar los dos servicios.

Se debe tener en cuenta la importancia del hotel Hacienda Caquetá, ya que este proporciona uno de los eventos principales en el municipio, el cual es el encuentro de vaquería, que tiene miras en convertirse en un evento internacional, por esta razón es importante buscar la forma de poseer una capacidad hotelera apropiada ya que si el evento crece demasiado es posible que este hotel no de abasto para recibir a todos los visitantes.



4.3 Análisis de documentos

El documento sobre el cual se realiza este análisis fue el plan de desarrollo turístico del municipio de Balboa, ya que a pesar de no estar aún aprobado por acuerdo municipal es la herramienta fundamental en la que se basa todo el desarrollo turístico que se ha logrado hasta el momento.

“Para el 2018, se espera que la producción bruta del sector turístico colombiano sea de US\$4.801 millones, lo que supondría un crecimiento anual del 4%. Adicionalmente se espera una inversión en capital de US\$ 4.934 millones y una generación de 478.000 empleos directos” (ZITARAVIRÁ, 2013) por esta razón es importante el desarrollo del turismo en los municipios que hacen parte del paisaje cultural cafetero.

La visión que se tenía según el plan de desarrollo turístico de Balboa a 2013 era:

“En los próximos 10 años, el Municipio de Balboa será de alto grado de competitividad en cuanto a turismo ambiental, cultural y de Aventura se

refiere, reconocido por el mercado nacional e internacional como un destino turístico sostenible a través de elementos que garanticen su libre desarrollo tanto en el área rural y urbano.” (ZITARAVIRÁ, 2013)

Para lograr esto el municipio debe poseer una disciplina en cuanto al tema se trata, a que a pesar que se ha visto un esfuerzo entre el 2013, año en el que se realizó el documentó, y la fecha actual 2015 se puede notar que la evolución ha sido muy poca, o casi nula, ya que si se analiza la situación actual del municipio con la que se describe se pueden percibir los mismos problemas.

En el análisis de la situación del municipio en ese momento se podía ver que:

“La oferta de servicios del Municipio de Balboa está compuesta por establecimientos de alimentación (restaurantes, cafeterías, panaderías, piqueteaderos, puestos informales de comida callejera, heladerías, entre otros.), limitados y precarios establecimientos de alojamiento y hospedaje y establecimientos de venta de suvenires. Los niveles de informalidad del sector turismo son altos, motivo que influye directamente en la calidad de los diferentes servicios, afectando directamente el servicio y la satisfacción de los visitantes del Municipio.” (ZITARAVIRÁ, 2013)

Es necesario para explotar el potencial turístico de cualquier región poseer restaurantes de calidad que ofrezcan a los visitantes experiencias gastronómicas únicas, por eso el plan sugiere mejorar la poca oferta de restaurantes ya existente, buscando rescatar los manjares autóctonos de la región, y así ya comenzar a generar más lugares donde satisfacer esta necesidad, sin perder la identidad y buscando siempre la mejora de la calidad.

En el aspecto hotelero se presenta un déficit demasiado alto de capacidad

hotelera, que hace muy difícil el cubrimiento de la demanda que se espera llegue al municipio, en el área urbana solo se presenta un hotel que consta de apenas con la capacidad de alojar a 40 personas entre habitaciones camarotes y zonas de campin, debido al mal estado en el que se encuentra.

Por otra parte se carece de lugares donde se vendan las artesanías propias del municipio, lo cual es generador de ingresos para el mismo.

Por último, es necesaria una capacitación en lo que se refiere a servicio al cliente “realizar procesos de retroalimentación a través de la medición de los índices de satisfacción de los clientes para así aplicar los correctivos a que haya lugar, diseñar productos y servicios de acuerdo al público objetivo (personas de estrato socio-económicos medio), implementar estrategias para ofertar los servicios del Municipio, implementar las tecnologías necesarias de acuerdo a la tipología de establecimiento, entre otros.” (ZITARAVIRÁ, 2013)

Al hacer el análisis de la demanda se puede observar que el único medio de promoción es mediante la página web de proexport, lo cual no es algo significativo para atraer turistas de manera eficiente.

Los eventos son parte importante en el desarrollo turístico del municipio, Destacando algunos de los principales eventos son: Fiestas Del paisaje cultural cafetero, Día de la Identidad, Fiesta del Campesino, Celebración de la Semana Mayor, Confraternidad Navideña y celebración de Fiestas Patrias, entre otras.

La gestión cultural se ha centrado en la organización de ferias, fiestas y reinados, a pesar de esto los recursos del municipio para la oferta turística son muy limitados, lo cual no permite el completo desarrollo de estas actividades como un atractivo turístico adecuado.



Fiestas aniversarias (Actualmente llamadas fiestas del paisaje cultural cafetero)

En el municipio de Balboa se realizan una serie de eventos y celebraciones durante el año como los siguientes:

NOMBRE DEL EVENTO	FECHA	TIPO DE EVENTO
Encuentro Nacional de Vaquería	Marzo	Deportivo
Fiestas Paisaje Cultural Cafetero	Abril	Festividad de Turismo Cultural

Día de la Identidad del Paisaje Cultural Cafetero	Abril	Festividad de Turismo Cultural
Cabalrrasca del Paisaje Cultural Cafetero	Abril	Recorrido por el Mirador del Paisaje Cultural Cafetero
Recorrido Ecológico día de la Santa Cruz, suelo de conservación Alto de la Burra	Mayo	Turismo ecológico y religioso
Fiestas Patronales de San Antonio	Junio	Turismo religioso
Recorrido por el Mirador del Paisaje Cultural Cafetero en la fiesta patronal de la Virgen del Carmen	Julio	Recorrido Turístico por el Mirador del Paisaje Cultural Cafetero
Festival de Fauna Silvestre	Julio	Turismo Cultural
Celebración día de la Juventud y día de la	Julio	Turismo Cultural y

Independencia		Deportivo
Día de la Cosecha o 31 Chiquito	Octubre	Turismo Cultural
Carnaval de la Fantasía	Octubre	Turismo Cultural
Balboa confraternidad navideña	Diciembre	Turismo Cultural y Religioso

(ZITARAVIRÁ, 2013)



VISTA PANORÁMICA SOBRE EL RÍO MONOS (CORREGIMIENTO ESPARTA)

Por ultimo en el plan de desarrollo turístico del municipio de Balboa se realiza una DOFA en la que se analizan los siguientes puntos:

- Factores Ambientales
- Factores Políticos
- Factores Culturales

- Factores de la Oferta

Para este trabajo se tomaran solo los ítems más relevantes en esta matriz, de manera tal que no todo lo que se menciona en el plan de desarrollo será tenido en cuenta en la DOFA realizada para este trabajo.

5. RESULTADOS OBTENIDOS - MATIRZ DOFA

En la siguiente matriz DOFA se analizaron los resultados de los tres análisis realizados anteriormente (entrevistas, observación directa y análisis documental).

5.1 Fortalezas

- El potencial paisajístico con el que cuenta el municipio es la principal fortaleza, siendo este el atractivo turístico más relevante que posee.
- El buen estado de las vías de acceso al municipio, facilita la llegada de los turistas.
- Tener en su territorio el Ingenio Risaralda, que a parte del enorme tributo que paga a Balboa, se convierte en una gran alternativa en el desarrollo del Plan Turístico de Balboa.
- Interés en adaptar a través de acuerdo municipal la política de turismo.
- La organización constante de eventos culturales y deportivos, que involucran a la gente local, visitantes y de turistas.

5.2 Oportunidades

- La conservación de su estilo arquitectónico tradicional-
- El gran número de recorridos y senderos que posee.
- La declaratoria como parte del paisaje cultural cafetero.
- La oferta de eventos y actividades culturales con potencial turístico

5.3 Debilidades

- La falta de interés por parte de los habitantes del Municipio.
- Falta de infraestructura para prestar un servicio hotelero y de restaurantes competente y eficiente para la proyección que se tiene.
- Escasa distribución de la información sobre los eventos que se realizan.
- Falta de capacitación en lo referente a servicio al cliente.
- Falta de criterios orientadores y de una política para integrar las diferentes modalidades de turismo que se pueden ofrecer y explotar en el municipio

5.4 Amenazas

- Falta de recursos económicos para el desarrollo del sector turístico.
- Ausencia de cajero electrónico donde los locales y visitantes puedan recurrir para hacer retiros.
- Poca cobertura de telefonía celular.
- Imagen negativa que se tiene del Municipio debido a problemas de violencia que sufrió en el pasado.
- Desorganización en la promoción del Municipio.

6. ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL MUNICIPIO

Para lograr posicionar el turismo en el municipio de Balboa es necesario revisar la matriz DOFA y así buscar soluciones a los inconvenientes que se presentan actualmente e impiden el desarrollo turístico.

A continuación se mencionan las estrategias que se deben implementar para lograr un desarrollo integral del turismo, de acuerdo a la investigación realizada mediante las entrevistas, el análisis de los documentos (plan de desarrollo de Balboa- Risaralda, Plan de desarrollo turístico de Balboa- Risaralda) y la observación directa, explicadas de manera general, debido a que para la implementación se requiere un plan estratégico para cada una, lo cual no es el objetivo de esta investigación

6.1 Creación de sentido de pertenencia.

Es necesario para explotar de manera adecuada el potencial turístico del Municipio trabajar bajo una marca que genere sentido de pertenencia en sus habitantes, ya que es muy importante entender que para vender un sitio como turístico lo principal es que las personas que residen en este entiendan el potencial que se tiene y así serán los mismos habitantes, y no solo los habitantes sino también aquellas personas que nacieron allí pero ya no residen en el municipio, quienes se encarguen de hacer promoción del mismo.

“El logro de una Identidad Urbana propia, basada en el resalte de las particularidades específicas de la ciudad, es en estos momentos de creciente competencia entre las ciudades, de una importancia invaluable.” (Tanda & Marrero, 2004) Este concepto es también aplicable a este tipo de municipios que,

si bien no cuentan con el desarrollo de las ciudades que aplican este principio, poseen demasiados atributos que son atractivos a los turistas.

6.2 Mejora en la oferta hotelera

Si el municipio no mejora su capacidad hotelera es imposible la generación de un mercado turístico bueno, y mucho menos de uno que sea rentable, para esto es necesario remodelar los sitios que poseen en este momento como lugares de hospedaje, para aumentar su capacidad, lugares como el Centro Recreacional, Cultural y Eco Turístico que posee una capacidad para cerca de 120 personas, pero debido a su mal estado, solo presta este servicio a un máximo de 40. (ZITARAVIRÁ, 2013)

Por otro lado y de acuerdo a la observación que se realizó en el municipio, existen algunas edificaciones con arquitectura colonial que se encuentran abandonadas, como es el caso del edificio donde funcionaba TELECOM, y que, dado el caso, pueden ser utilizadas con este fin.

6.3 Implementar restaurantes y mejorar la experiencia gastronómica

Para aumentar el flujo de turistas en el Municipio es necesario poseer una oferta de restaurantes que ofrezcan a los clientes experiencias gastronómicas exclusivas de la región, por esto es importante recuperar los platos típicos del Municipio, y ofrecerlos en el área urbana durante todo el año en lugares específicos, sin perder la tradición del día de la identidad, en el que se realizan estos platos por veredas, lo cual es de gran interés para los turistas.

Por otro lado es necesario aumentar la oferta de restaurantes, ya que de acuerdo a la observación, solo existen dos restaurantes cerca del área rural, y uno de estos es en el hotel Hacienda Caquetá, de igual manera en estos restaurantes es necesario mejorar los estándares de calidad para que sean competitivos y atractivos a los visitantes.

6.4 Realizar convenios con empresas privadas

Uno de los principales problemas que se presentan para el desarrollo del turismo en el municipio de Balboa es la falta de recursos con que cuenta el Municipio para la ejecución de los proyectos de mejoras turísticas, por esto es necesario hacer alianzas con entidades privadas interesadas en invertir en el sector turismo, ya que estas pueden ser de gran ayuda para impulsar el sector en el Municipio.

A demás de esto es importante no solo buscar alianzas estratégicas con entidades privadas nuevas, sino aprovechar también las entidades privadas que existen y que ya en cierto modo aportan para el turismo en el Municipio, como lo es el caso de la Hacienda Caquetá, la cual con sus encuentros de vaquería reúne gran cantidad de personas en torno al Municipio, Buscando la forma de que esta clase de eventos no beneficien solo a la entidad organizadora sino también a todo el municipio, buscando el beneficio mutuo y el desarrollo tanto de las entidades privadas como del sector en general del Municipio.

6.5 Mejorar la difusión de la información sobre el Municipio

“La concepción de marca se debe manejar no solo desde el punto de vista de los productos y servicios, sino también de la generación de reconocimiento y percepción que las personas tengan de las ciudades, es así como nace el City

marketing”. (BETANCOURT, 2008) La necesidad de vender el Municipio como un sitio turístico es algo que resulta una obligación, más aun si se apunta al turismo como uno de los aspectos más importantes del desarrollo económico.

Mejorar la difusión de la publicidad del municipio es uno de los principales aspectos para volver turístico un municipio, en el momento que su infraestructura y calidad de servicios sea la esperada, el uso de media marketing, por ejemplo, es uno de los medios de difusión más importantes actualmente, según Evans y McKee para todas las organizaciones (empresas privadas, sin ánimo de lucro o agencias gubernamentales) usan el social media marketing para realizar sus estudios de mercado, hacer comunicados públicos, o para crear una comunicación directa de los departamentos con los consumidores finales y con los grupos de interés de la empresa. (Evans & McKee, 2010) Esto no es ajeno a las ciudades o municipios que apuntan a ofrecer servicios en el sector turístico. A demás de esto es importante usar también los medios tradicionales para llegar a la mayor cantidad de gente posible.

El municipio de Balboa cuenta con unas ventajas naturales proporcionadas por su ubicación geográfica, esta oferta ambiental se puede integrar con las ofertas turísticas proporcionadas por los eventos y actividades culturales o recreativas que se programan durante todo el año.

No obstante, es necesario que se defina una política para identificar las modalidades de turismo que se desean impulsar. El tipo de modalidad más adecuado permite promover la inversión por parte de operadores turísticos especializados en estos campos, o la realización de programas y proyectos turísticos controlados por el Municipio. En esta definición la forma como en Balboa se puede aprovechar de una forma más eficiente su vinculación con el proyecto de Paisaje Cultural Cafetero.

La falta de una orientación concreta sobre las modalidades de turismo más viables y convenientes, genera una dispersión estratégica que no permite aprovechar en forma adecuada sus ventajas.

Hasta el momento y en el plan de desarrollo 2012-2015 el proyecto de turismo se ha tratado de asociar integralmente con las actividades del Paisaje Cultural Cafetero. Como se puede apreciar en el siguiente texto del plan:

Para que el turismo sea una alternativa válida para la generación de ingresos para la comunidad del Municipio de Balboa , tanto a nivel urbano como rural, se requiere implementar acciones de motivación a los ciudadanos para el aprovechamiento de las potencialidades derivadas en la geografía del territorio con enfoque de aprovechamiento turístico en diferentes aspectos: paisaje, cultura cafetera, oferta ambiental y clima de paz; el favorecimiento para la inversión privada en la construcción de productos turísticos solamente se dará en el marco de una estrategia vinculante con la región, con la necesaria participación del municipio en los procesos de construcción de esa estrategia. La oportunidad está dada a partir de la pertenencia de Balboa al “paisaje Cultural Cafetero” (2012, p,84)

Si bien este vínculo es indisoluble y está sustentado en la tradición histórica con la cultura cafetera que todavía es la fuente más importante de la riqueza del Municipio, es necesario definir con claridad un plan de trabajo propio, independiente que permita independizar los esfuerzos y las actividades para impulsar y aprovechar sus indudables condiciones de desarrollo turístico

7. Conclusiones

Al terminar esta investigación se logra destacar que los objetivos de dicho trabajo se cumplieron exitosamente, se logró un análisis de la información obtenida de la población objetivo, de las visitas programadas y al análisis documentos que posee el Municipio.

En cuanto al el tipo de turismo que se puede implementar en el Municipio, de acuerdo con las entrevistas realizadas y el proceso de observación directa, se considera apropiado el ecoturismo y el turismo rural, aprovechando la riqueza paisajística y la tradición cultural que se conserva en el Municipio, además de esto se habla de buscar la forma de implementar un turismo de aventura, con actividades que puedan ser explotadas debido a la ubicación del Municipio tales como parapente, a pesar de esto la falta de inversión del sector público y de sentido de pertenencia de los mismos residentes del Municipio son los principales factores que evitan que el desarrollo turístico se genere de manera eficiente.

Se puede subrayar varios datos importantes de ésta investigación, los cuales en su mayoría fueron resultados de la matriz DOFA que se efectuó.

- Balboa es un territorio que necesita más inversión en la zona turística; aunque actualmente se realizan varios eventos y fiestas en el año, la cantidad de hoteles y lugares de hospedaje y restaurantes son pocos y la publicidad, la comunicación y la emancipación de los eventos igual, lo que requiere de una mejor planeación y organización para mejorar y aumentar

el turismo en la zona, ya que es un lugar que tiene muchos puntos a favor que lleva a que se muy atractivo a los visitantes.

- Uno de los limitantes más importantes por lo cual el turismo no ha cogido fuerza en dicho municipio, es la falta de recursos económicos.
- En el 2013 se implementó un plan desarrollo turístico del municipio de Balboa, el cual ha sido la base para lo que han realizado hasta hoy en cuanto al turismo, pero el avance ha sido poco desde el 2013 al 2015.
- se requiere capacitación del personal para poder brindar un servicio de calidad en turismo.

Es claro que para lograr crecimiento económico impulsado por el turismo es imperativo incluir en los planes de desarrollo Municipal la creación de nuevos atractivos turísticos representantes de la región y la mejora de los existentes, la promoción de estos a través de los diferentes canales y con esto el fortalecimiento del sector hotelero, ya que es un poco insuficiente y es un pilar importante para impulsar

Es necesario que las autoridades del municipio definan un política clara de desarrollo endógeno del proyecto turístico que les permita aprovechar sus condiciones geográficas y culturales y además insertarse en el proyecto de turismo asociado al Paisaje Cultural Cafetero.

8. Recomendaciones

- La recuperación y habilitación ya sea como restaurantes o como hoteles de algunas de las edificaciones abandonadas que poseen arquitectura colonial y un gran espacio para prestar estos servicios.
- Realizar alianzas estratégicas con otros Municipios que hagan parte de la declaratoria de paisaje cultural cafetero, y que estén interesados en desarrollar el sector turístico, para generar estrategias de promoción conjunta y paquetes turísticos atractivos.
- Buscar la forma de integrar actividades lúdicas no solo durante las fechas especiales, que permitan generar un tipo de turismo distinto al meramente paisajístico, aprovechando las cualidades únicas que caracterizan el Municipio, actividades como deportes extremos, avistamiento de algunas especies únicas de la región, etc.
- Implementar mediante media marketing un puente entre los turistas y los organizadores de las actividades turísticas para estar en contacto y así retroalimentarse de las experiencias para mantener un estado de mejora constante.
- Implementar la estrategia anteriormente hablada, con el candidato electo Jorge Iván Pulgarin y la monitora del fomento al turismo y paisaje cultural cafetero Luz Miriam Mesa, de adornar la mayor cantidad de balcones posibles con flores para así hacer honor al nombre de “Balcón florido de Risaralda” despertando así la curiosidad de los turistas.

Bibliografía

AMCO. (2011). *Informe de centralidad*. Pereira.

Araoz, M. (1998). *La Integración Como instrumento para incrementar la Competitividad en un mundo globalizado: perspectivas en la Comunidad Andina*. Montevideo: CEFIR.

Ashworth, G., & Voogd, H. (2010). *Marketing The City*. Liverpool: ProQuest.

Asociacion Colombiana de agencias de viajes y turismo. (2011). *anato.org*.
Obtenido de anato.org: <http://www.anato.org/index.php/eje-cafetero/datos>

Balboa, M. (s.f.). *Balboa-risaralda.gov.co*. Recuperado el 22 de octubre de 2014,
de [Balboa-risaralda.gov.co](http://www.balboa-risaralda.gov.co): http://www.balboa-risaralda.gov.co/informacion_general.shtml#vias

Baudes, J., Cañada, E., & Gasco, J. (2012). El turismo en el inicio del milenio.
Foro de turismo responsable, redes de consumo solidario, picu rabicu y espacio por un comercio justo. Madrid.

Benko, G. (2000). Estrategias de comunicacion y marketing urbano. *Eure*.

Berroterán, M. (2010). Valoración Economica Del Paisaje Para La Gestión Sostenible Del Area De Playa Puerto Viejo, Municipio Gomez, Estado Nueva Esparta. Venezuela. *Revista Gestión y Turismo N° 13*, 63 – 91.

BETANCOURT, Y. E. (2008). *EL CITY MARKETING COMO UNA OPCION ESTRATEGICA DE MERCADOS PARA EL DESARROLLO TURISTICO. (CASO MANIZALEZ)*. MANIZALEZ: UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES.

Buades, J., Cañada, E., & Gascon, J. (2012). *el turismo en el inicio del milenio*. Madrid: Foro de Turismo Responsable, Red de Consumo Solidario, Picu Rabicu y Espacio por un Comercio Justo.

Caro, C. A. (06 de junio de 2013). La calle de la fundación podría ser una calle de clase mundial. *El Diario Del Otun*.

CEPAL. (2006). *cepal.org*. Obtenido de *cepal.org*: <http://www.cepal.org/mexico/capacidadescomerciales/tallerbasesdedatosrep.dom/documentosypresentaciones/2definiendolacompetitividad.pdf>

Coase, R. (1991). *La empresa, el mercado y la ley*. Madrid: Alianza editorial.

Consejo economico y social de la ciudad de Buenos Aires. (2014). *Informe tecnico comicion de comercio centros comerciales a cielo abierto de la ciudad de Buenos Aires*. Buenos Aires: Consejo economico y social de la ciudad de Buenos Aires.

Duque, G. (2012). *Eje Cafetero: VISIÓN RETROSPECTIVA Y PROSPECTIVA DEL DESARROLLO REGIONAL*. Manizales.

Escalona, F. M. (2007). *El turismo explicado con claridad* . edicion electronica gratuita Eumed.net.

Evans, D., & McKee, J. (2010). *Social Media Marketing the next generation of business engagement*. Indiana: Wiley Publishing.

Governacion de Risaralda. (2015). *risaralda.gov.co*. Obtenido de *risaralda.gov.co*: http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/generalidades-del-departamento_10#generalidades

INFI Pereira. (2013). Publicidad Ferrocarril. *150 años de Pereira*. Pereira.

INFI Pereira. (2014). *Proyecto Calle La Fundacion* . Pereira.

INFIPEREIRA. (s.f.). *infipereira.gov.co*. Recuperado el 14 de 04 de 2015, de <http://infipereira.gov.co/sitio/institucional/resena-historica/>

Ivañez, R., & Rodriguez, I. (2012). *Tipologias y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo*.

- Jafari, J. (2005). El turismo como disciplina científica. *Política y sociedad Vol. 42, N°1*, 39-56.
- Jafari, J. (2005). El Turismo Como Disciplina Científica. *Política y Sociedad vol. 42, N° 1*, 39 – 56.
- Juan Valdez. (s.f.). www.juanvaldezcafe.com. Obtenido de www.juanvaldezcafe.com: <http://www.juanvaldezcafe.com/es/juan-valdez-cafe/empresa>
- Kalmanovitz, S. (2014). *El neo-institucionalismo como escuela* . Bogota.
- Korstanje, M. (2012). Los riesgos y el sistema turístico: una nueva aproximación. *Anuario Turismo y Sociedad, vol. 13*, 99-116.
- Larrain, J., & Hurtado, A. (2003). El Concepto de Identidad. *Famecos*.
- Markusen, J. (1992). *Productivité, compétitivité, performance commerciales et revenu réel: le lien entre quatre concepts*. . Ottawa: Conseil économique du Canada.
- Ministerio de Cultura y turismo Pereira. (2014). [Pereiraculturayturismo.gov.co](http://pereiraculturayturismo.gov.co). Recuperado el 10 de 06 de 2015, de [Pereiraculturayturismo.gov.co](http://pereiraculturayturismo.gov.co): <http://pereiraculturayturismo.gov.co/patrimonio/calle-de-la-fundacion/>
- Mocawa Resort. (2011). <http://mocawaresort.com/>. Obtenido de <http://mocawaresort.com/>: <http://mocawaresort.com/contenido-index-id-84.htm>
- Molina, D. (2013). Turismo Rural y Gobernanza Ambiental: Conceptos divergentes en Países Desarrollados y países en Vía de desarrollo. *Revista Turismo y Sociedad. Vol. XIV*, 217 – 235.

- Moliner Velázquez, B., & Molina, G. S. (2009). La formación de la lealtad y su contribución a la gestión de destinos turísticos. *Cuadernos de Administración*, vol. 22, N°39, 75-98.
- Monsalve, J., & Meneses, H. (2014). *Parque tematico de flora y fauna Pereira Estudio de mercado* . Pereira.
- Muñoz. (2007). *El turismo explicado con claridad*.
- Paisaje Cultural Cafetero. (2014). *paisajeculturalcafetero.org.co*. Obtenido de paisajeculturalcafetero.org.co:
<http://paisajeculturalcafetero.org.co/contenido/historia-del-cafe>
- Parque Nacional Del Café. (s.f.). *Parquedelcafe.co*. Recuperado el 27 de 06 de 2015, de parquedelcafe.co: <http://www.parquedelcafe.co/sobre-nosotros-2/>
- Pinzon, G. (2013). *FACTORES REALES Y VALORES EN PAISAJE CULTURAL CAFETERO*. Armenia.
- Poveda, G. (2003). El antiguo ferrocarril de Caldas. *Revisata Logos*.
- Proexport. (s.f.). *colombia.travel*. Recuperado el 22 de octubre de 2014, de colombia.travel:
<http://www.colombia.travel/es/turista-internacional/destino/paisaje-cultural-cafetero/actividades>
- Ramirez, J. (01 de Diciembre de 2014). Bernard Arnault Amancio Ortega reinan en las calles de lujo. *La Republica*.
- Román, B., & Font, X. (2014). Turismo sustentable como herramienta de competitividad en Chile. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 23, núm. 3, 421-433.
- Romero, A., Salazar, Y., & Murillo, M. (2012). Determinantes de la elección turística: Un estudio de caso para Risaralda. *Gestion y Region* N° 13, 71-88.

Romero, A., Salazar, Y., & Murillo, M. (2012). Determinantes de la elección turística: Un estudio de caso para Risaralda. . *Gestión y región N°13*, 71 – 88.

Sistema Nacional De Informacion Cultural. (s.f.). *www.sinic.gov.co*. Recuperado el 25 de 06 de 2015, de *www.sinic.gov.co*: <http://www.sinic.gov.co/SINIC/ColombiaCultural/ColCulturalBusca.aspx?AR EID=3&SECID=8&IdDep=17&COLTEM=215>

Tanda, J., & Marrero, M. (2004). LA IDENTIDAD URBANA VISTA COMO ELEMENTO ESTRATEGICO DEL MARKETING DE CIUDAD. *Monografias*.

Turismo, M. d. (2014). *Informe Turismo*. Bogota .

Turistica, R. (s.f.). *Risaraldaturistica.com.co*. Recuperado el 20 de octubre de 2014, de *risaraldaturistica.com.co*: <http://www.risaraldaturistica.com.co/turistico-parques-naturales-parque-municipal-natural-alto-del-rey-balboa-29.html>

Ubfal, D. (2004). *El concepto de competitividad. Medicion y aplicacion al caso Argentino*. Buenosaires: Universidad de Buenosaires.

ZITARAVIRÁ. (2013). *Plan de desarrollo Turistico Balboa 2013-2023*. Pereira.

Zuluaga, L. (2012). *Pisaje Cultural Cafetero* . Palermo: Universidad De Palermo.

Anexos

Entrevistas

Nombre del encuestado: Jorge Iván Pulgarin

Cargo: Alcalde electo de Balboa

Nº de Contacto: _____

Aspectos generales:

1. ¿Cuáles son las principales actividades económicas del municipio?

JIP: Indiscutiblemente Balboa corresponde a un municipio en su 96% rural por lo tanto la economía principal del municipio de Balboa se encuentra en el sector agropecuario en todos sus componentes, tenemos café, plátano, cacao, aguacate, en fin, Balboa tiene todos los pisos térmicos posibles para cualquier tipo de cultivo desde 800 metros donde tenemos agro industria con el Ingenio Risaralda, tenemos 1000 metros pastos, tenemos 1200 metros donde empieza realmente la producción del café, actualmente un poco diezmado y tenemos hasta 1400 y 1500 metros aproximadamente en los cuales se pueden realizar cultivos de tierra fría entonces el principal sector económico del municipio es prácticamente el sector agropecuario, en un gran porcentaje el sector agrícola.

2. ¿Cuál es el sector que más aporta al PIB local, cuanto empleo genera?

JIP: Igualmente en este momento hablando del sector agropecuario se puede decir que es el café, en segundo renglón el tema del plátano, estamos hablando de un municipio en su 96% rural, un municipio que corresponde más o menos a unos 6300 habitantes, entonces haciendo la conversión, diría yo, son más de 3000 empleos que genera el sector agropecuario en el municipio de Balboa.

3. ¿Problemas que se tienen con relación a la tenencia de la tierra?

JIP: Indudablemente el problema más grande hoy en día no solo en el municipio de Balboa sino en toda la región es la inclemencia del tiempo, por decirlo de

alguna manera, los tiempos definitivamente han cambiado, ahora con una ola de calor bastante fuerte es lo que más afecta a la economía en estos renglones agropecuarios como lo es el municipio de Balboa, igualmente como consecuencia de esto vienen enfermedades y plagas siendo esto lo que más afecta a los municipios que son en su contexto agropecuarios.

4. En el municipio se le pres

JIP: El municipio de Balboa tiene un gran número de población, no digamos que en pobreza absoluta o pobreza extrema, igualmente siendo esta economía rural no podemos decir que hay personas que aguantan física hambre, porque igualmente en el campo como sea se produce comida, por lo tanto esa es la ventaja que se tiene siendo un municipio en su concentración totalmente rural, pero si existen muchas prioridades que se deben cumplir en cuanto a las personas de escasos recursos, ya que existen muchas familias de escasos recursos y también una gran concentración de personas ya adultos mayores que se quedan sin fuerzas para trabajar y requieren de ayuda.

Pero en cuanto a cordones de miseria o indigencia no son algo que se vea en el municipio, si existen problemas que se deben solucionar, pero yo pienso que debemos ser agradecidos ya que estas son problemáticas que no se ven como si es el caso de las ciudades.

5. ¿Condiciones de educación del municipio?

JIP: Balboa es un municipio que localmente le ofrece a través de la administración municipal un gran apoyo al estudiantado, no solo a los jóvenes sino también a las personas adultas que quieran estudiar, se puede decir que el que no estudia en Balboa en los niveles de primaria y secundaria es porque no quiere, hay 22 rutas escolares, de todas las veredas llega transporte para que los muchachos puedan estudiar, a principio de año la administración municipal le brinda al estudiantado su kit escolar y le brinda a un gran número de estudiantes el tema de restaurante escolar, o sea que en la parte local Balboa cumple con los estudiantes.

En la parte académica es un poco más complicado el tema, el municipio no se encuentra entre los mejores puestos, pero pensamos en la siguiente administración a base de unos planes y políticas de estado subir el nivel el estudiante debe subir el nivel en cuanto a los resultados de pruebas ICFES, pruebas saber, la intención es para el año 2019 conseguir los mejores ICFES de la historia del municipio, y por qué no, los mejores ICFES de Risaralda.

Aspectos de turismo:

1. ¿Cuál es el potencial turístico?

JIP: El potencial turístico de Balboa es de un 100%, yo creo que todo es transversal y todo se respira con base en el turismo, si en el municipio de Balboa se hacen programas en la parte agropecuaria, en la parte deportiva, en la parte cultural se puede generar la forma de que los turistas lleguen al municipio de Balboa.

Lo principal que podemos analizar o por lo que el municipio más ha llamado la atención en todo este proceso del paisaje cultural cafetero es por el avistamiento, por la parte de paisaje, si uno se desplaza desde la cabecera urbana hasta la vereda Tambores queda maravillado con el paisaje que tiene el municipio hacia su lado derecho y hacia su lado izquierdo, se pueden avistar entre 7 y 8 municipios desde allá.

Por eso se puede decir que lo que se vive actualmente es el tema del paisaje, pero poseemos todas las herramientas para atraer los turistas.

2. ¿Cuáles son los atractivos de turismo en Balboa Rurales y urbano?

JIP: En la parte rural tenemos indudablemente lo que es el tema del paisaje.

En la parte urbana yo creo que se puede decir que tenemos un municipio tradicional y mucha gente se enamora de esto, sus calles su iglesia, su parque, en fin, hay varias cositas que mostrar en el municipio de Balboa.

Balboa a demás es conocido como “el balcón florido de Risaralda” y a eso apuntamos a que todos los balcones del municipio tengan sus flores y así ganarnos un espacio con ese nombre con el que conocen al municipio de Balboa

3. ¿Cuál es la oferta institucional en turismo?

El municipio de Balboa en cuanto a la oferta de turismo, desde luego que hay que organizar muchas cosas todo depende de una buena planeación y de una buena organización, de generar ideas que atraigan paquetes turísticos, pero diría que en Balboa sobresale lo que es el tema de los eventos o fechas especiales, tenemos las fiestas de Balboa que son catalogadas como las mejores a nivel regional donde llegan personas de todas partes de Colombia, tenemos un evento muy importante con el tema de vaquería que genera desarrollo en el tema turístico, igualmente tenemos fechas especiales como el día de la Identidad, el reinado del adulto mayor que es algo que en otros municipios no se hace.

Los eventos yo creo que se catalogan como el paquete turístico más importante del municipio de Balboa.

4. ¿Cómo se aprovecha los atractivos?

Son fechas especiales en las que se invita a toda la gente, en especial a la gente del campo, por ejemplo en el día de la identidad toda la gente del campo sale con su comparsa y su representación y cerca de 4000 o 5000 personas se vuelcan a la cabecera municipal a mostrar su cultura y lo que representa a cada una de sus veredas, igualmente se muestra a través de los canales de comunicación, yo creo que es fácil vender las fiestas de Balboa a los medios de comunicación, aquí llega telecafe, llegan canales regionales y nacionales, cada día el municipio de Balboa ha ido acrecentando y haciendo más fuerte en este campo a medida que se hace más fácil mostrar lo que se está haciendo al resto del mundo.

5. ¿qué infraestructura posee? (Carreteras, Restaurantes, Hoteles)

En el tema de infraestructura el apoyo del municipio y el apoyo de administración es mínimo, no puede ser de pronto tan grande como se quisiera, sería bueno poder decir que el municipio se la va a meter toda al turismo pero es un poquito complejo, entonces tenemos que ser un poquito más aterrizados y no ser muy románticos diciendo que de pronto el municipio va a tener esa capacidad de invertir mucho en infraestructura en la parte hotelera que es lo que indispensablemente se necesita a futuro, estamos construyendo turismo y vamos levantando este sector, por lo que a futuro es necesario tener unos aliados estratégicos en la empresa privada, si estos aliados estratégicos no llegan al municipio de Balboa es demasiado complicado y es necesario conseguir estos aliados porque realmente en la parte hotelera no nos encontramos bien.

En la parte de vías estamos progresando ya hay muchas vías terciarias pavimentadas y la administración municipal está en constante vigilancia de estas vías y en la vía principal se están haciendo unos arreglos importantes desde La Virginia hasta La Celia para que alrededor de 2 o 3 meses la vía quede con una mejor movilidad.

El problema grave es en el sector hotelero y por eso se necesita apoyo de la empresa privada, el municipio esta dispuesto a todo el tema de cofinanciación pero si es importante la inversión en ese aspecto por que puede darse el caso de que crezca la demanda y las personas piensen en quedarse en el municipio de Balboa por temporadas determinadas por eso la parte privada juega un papel fundamental en este proceso.

6. ¿Cuenta el municipio con personal calificado para atender oferta turística?

El municipio si tiene personal calificado, como se mencionaba anteriormente de pronto hace falta planificación, falta de organizar paquetes turísticos que se puedan dar, tenemos la facilidad de organizar grupos de hasta 40 personas, hay personas que se han capacitado en la parte turística e inclusive algunos tienen un título profesional en la parte turística y algunos que son profesionales en otras áreas pero les apasiona la parte turística y tienen la disposición, también pertenecen a algunas ONGs importantes por lo tanto se puede decir que si hay personal calificado.

7. ¿Cuenta el municipio con un plan de desarrollo turístico?

Si se tiene un plan de desarrollo turístico enmarcado a los lineamientos de todo lo que tiene que ver con el paisaje cultural cafetero, pero hace falta activar ese plan, actualizarlo llevarlo por acuerdo al consejo municipal y ponerlo en marcha, pero hace falta actualizarlo para tener las proyecciones y las visiones a futuro

8. ¿Cuáles son las metas que se espera alcanzar en el plan de desarrollo del turismo en Balboa?

La principal meta de el plan es que el turismo se convierta a futuro en uno de los renglones más importantes de la economía del municipio ya que es importante debido a lo que se vive actualmente donde los cambios de clima como la ola de calor en la que nos encontramos afecta los cultivos y afecta los pastos, por lo que hay que buscar otras alternativas económicas para el municipio.

9. ¿Cuáles entidades están impulsando el plan?

Básicamente la administración municipal es la principal impulsadora o generadora de la implementación del plan, pero de igual manera hay otras entidades, esta la CARDER por ejemplo a quien le compete todo lo que es conservación, pero aparte de la CARDER hay que buscar otros aliados estratégicos, también se está buscando el comité de cafeteros que en ese sector es donde se enfoca el turismo del paisaje cafetero, y que de pronto en un futuro se pueda sumar el Ingenio Risaralda.

10. ¿Cuenta con recursos financieros suficientes para el desarrollo de la actividad turística?

Es complicado como se decía anteriormente para un municipio como Balboa que cuenta con recursos escasos decir que se le va a apuntar únicamente a lo que es el turismo, pero igual se debe hacer mas para gestionar recursos con los pocos

que hay para cumplir con esa necesidad mínima, la idea es buscar en los distintos ministerios no solo de turismo, sino también de deportes, y de todas las áreas que puedan ser foco de turismo como lo es el sector agropecuario los deportes etc. Para así gestionar, porque no es solo centrarnos en el turismo sino también mirar como por medio de otras actividades se puede atraer turismo y gestionar recursos.

11. ¿Existen operadores privados en el municipio?

Si existen operadores privados, un ejemplo es el tema de vaquería que se mencionaba anteriormente que es realizado por un operador privado que creyó y que está creyendo en el desarrollo del turismo en el municipio de Balboa y son los dueños de un lugar donde hay una buena infraestructura hotelera y se hacen eventos, conferencias y ahí tenemos esa posibilidad y el turismo en Balboa se ha visto muy bien cuando se da la posibilidad de que se realicen este tipo de eventos.

12. ¿Qué medidas se están tomando por parte de las autoridades para regular la actividad del turismo?

El hecho de estar en el marco o en el renglón del paisaje cultural cafetero y de pertenecer a los municipios que tienen esta posibilidad genera un beneficio el cual hay que aprovechar de la mejor manera y buscar la forma de desde el municipio sacar beneficio a esto.

Se ha hecho mucho desde la administración, se han realizado capacitaciones y hemos estado en la línea de la mano de la gobernación de Risaralda en todo lo que tiene que ver con el desarrollo turístico, de la CARDER y de las distintas entidades que apoyan este desarrollo.

El municipio de Balboa está siempre pendiente a este desarrollo, pero repito que la capacidad económica no es suficiente para decir que se le va a meter toda a el turismo, pero si estamos dispuestos a hacer lo que más se pueda.

13. ¿Cuáles son las principales debilidades amenazas para el fomento y el desarrollo de la actividad turística en el municipio?

Yo creo que hace falta culturizar, no toda la gente que habita en el municipio de Balboa tenemos creada una cultura del turismo y esta es la mayor debilidad, hace falta crear una cultura ciudadana en este sentido, el ciudadano del común de Balboa no observa el potencial turístico que se encuentra en el municipio.

Es posible ver como las personas que no son del municipio o que viven en el hace poco tiempo se ven maravillados, cosa que no pasa con los que han vivido toda la vida aquí. Es importante crear esa cultura, aparte de esto el factor económico es

muy importante, es muy difícil decir que Balboa solo va a sacar adelante el turismo.

Nombre del encuestado: Beatriz Loaiza

Cargo: Secretaria de desarrollo social y económico

Nº de Contacto: _____

Aspectos generales:

1. ¿Cuáles son las principales actividades económicas del municipio?

Las principales actividades económicas son las agropecuarias, en primer renglón está el café y en segundo renglón está el plátano, también tenemos otros renglones que son el aguacate, el cacao, la piscicultura, ganadería, la asociación de ganadería fue la última que se hizo pero se está buscando crear la de porcicultura, esas son las cinco cadenas productivas que tenemos, y el turismo esperamos convertirlo poco a poco en un sector económico.

2. ¿Problemas que se tienen con relación a la tenencia de la tierra?

La afectación en el café y el plátano por la ola de calor fue muy alta, en el café se presentó mucha broca y los frutos se secaron por que fueron tan altas las temperaturas que el café no se desarrolló en el tiempo que era y se secó, de igual manera paso con el plátano, porque el plátano es un producto que necesita mucha agua y con los suelos tan secos las plantas se debilitaron y los racimos se cayeron.

3. ¿Condiciones de educación del municipio?

Eso es algo que nos da a saber las pruebas que se hacen, eso es el termómetro para comprobar cómo se encuentra el municipio, pero en términos generales si existen algunas quejas de que debemos superar, pero el problema es que la educación no se maneja directamente como municipio, la educación se maneja por gobernación, por que como esto es un municipio de sexta categoría son ellos los que se encargan directamente de la educación.

Aspectos de turismo:

1. ¿Cuál es el potencial turístico?

El potencial que tenemos es muy grande, la vista panorámica del municipio es hermosa, entonces podemos desarrollar un turismo donde la atracción sea el paisaje, en este momento apenas se están haciendo los primeros pinitos porque no es fácil montar una ruta de turismo, más en estos municipios donde los recursos que llegan son muy pocos y toca distribuirlos entre todas las áreas, pero si se le apunta al turismo como un sector económico que se puede desarrollar

2. ¿Cuál es la oferta institucional en turismo?

En este momento ofertamos mucho el turismo de eventos, pero hay que empezar ya a organizar unas rutas por los sitios turísticos del municipio, porque Balboa tiene unos sitios con un gran potencial turístico, y tenemos que comenzar a buscar convenios con empresas privadas porque solo con los recursos del estado es muy difícil, y estos proyectos deben ser una colaboración entre la empresa privada, la empresa oficial y la academia.

3. ¿qué infraestructura posee? (Carreteras, Restaurantes, Hoteles)

Carreteras en vías terciarias estamos bien, en la vía secundaria que va desde la Virginia hasta Balboa tenemos algunas dificultades pero se puede decir que es una carretera buena y que es muy cerca de la capital que es Pereira.

En infraestructura en la parte hotelera si estamos muy débiles porque estos procesos son muy lentos, pero si hay visión de unas fincas que quieren prestar el servicio, ellos han venido capacitándose y empapándose de cómo se debe prestar el servicio, pero son procesos muy lentos que no se logran de la noche a la mañana.

4. ¿Cuenta el municipio con personal calificado para atender oferta turística?

Si aquí hay algunos estudiantes que salen del santo domingo sabio con titularidad en turismo

5. ¿Cuáles son las metas que se espera alcanzar en el plan de desarrollo del turismo en Balboa?

La idea es convertir el turismo en un renglón económico importante para el desarrollo del municipio.

6. ¿Existen operadores privados en el municipio?

Si tenemos varios operadores, que cubren varias áreas del turismo.

7. ¿Qué medidas se están tomando por parte de las autoridades para regular la actividad del turismo?

Por medio de la casa de la cultura se está trabajando mucho en torno al paisaje cultural cafetero, se está buscando rescatar mucho de esa tradición cafetera que se ha ido perdiendo, en eso la casa de la cultura ha hecho mucho énfasis.

8. ¿Cuáles son las principales debilidades amenazas para el fomento y el desarrollo de la actividad turística en el municipio?

La parte hotelera, la veo como una limitante porque acá el casco urbano que es pequeño, por lo que tocaría montar una ruta agroecológica donde desarrollar la actividad hotelera.

Nombre del encuestado: Luz Miriam Mesa

Cargo: Monitora del fomento al turismo y paisaje cultural cafetero

Nº de Contacto: 314 695 0915

Aspectos generales:

1. ¿Cuáles son las principales actividades económicas del municipio?

La principal actividad económica es la agricultura, y de acuerdo a las diversas actividades que se presentan en la agricultura tenemos un principal producto que es el café, seguido por el plátano, desde allí se pueden proporcionar unos recorridos que sirvan para generar turismo

2. ¿Cuál es el sector que más aporta al PIB local, cuanto empleo genera?

El 96 o 97 por ciento del municipio es rural y la gran mayoría de los que viven en el área urbana trabajan en el área rural o en el campo porque aquí las únicas empresas son el hospital, la alcaldía y el comité de cafeteros, entonces la gran mayoría labora en el campo.

3. ¿Problemas que se tienen con relación a la tenencia de la tierra?

En este momento hay muchos problemas con la documentación, mucha gente no tiene las escrituras de los predios que tienen en estos momentos, esto por la parte legal.

Y ya por la parte del clima también se ha visto muy afectado, ya que Balboa siempre tuvo un clima no tan caliente y ahora esto está afectando muchísimo los cultivos y ha afectado muchísimo la producción especialmente en el café y la ganadería también e incluso hasta el cultivo del plátano se ha visto afectado, pero sobre todo el café.

4. ¿Condiciones de educación del municipio?

El municipio financia totalmente todo el transporte para que de las veredas todos los estudiantes puedan asistir a las clases desde el área rural hasta el área urbana, se tienen tres colegios en el área rural y uno en el área urbana y hay un convenio con Risaralda Profesional para la educación superior, ya inclusive hay algunos muchachos que se van a graduar este año y en la parte turística el municipio cuenta con educación dual donde los muchachos se graduaron como técnicos en turismo , fueron siete promociones graduados en educación dual por esa área.

Aspectos de turismo:

1. ¿Cuál es el potencial turístico?

En este momento podemos decir que la ubicación de Balboa es un privilegio, porque la zona rural es muy alta y el municipio maneja varios pisos térmicos, por lo que el municipio puede ofrecer varios servicios en materia de turismo, además también el municipio ha trabajado muy fuerte estos cuatro años en el posicionamiento de los eventos como atractivo de turismo cultural, para esto se han hecho investigaciones y se ha tratado de rescatar las costumbres en torno a la cultura cafetera para así generar un valor agregado a través de estos eventos y que lleguen los visitantes y conozcan de esta tradición.

2. ¿Cuál es la oferta institucional en el turismo?

El turismo de eventos es el gran fuerte del municipio en estos momentos, desde que se comenzó con el expediente de lo de paisaje cultural cafetero ya en el municipio estábamos trabajando en una investigación para recuperar la identidad del municipio, ya llevamos 17 años trabajando en esto, y por ejemplo cada año se alimenta un libre con los estudiantes que se llama la identidad es una tarea para la escuela que aporta a esta investigación, y ya con esto alimentamos lo que son por ejemplo los mitos y leyendas, las plantas medicinales, las aves representativas del municipio, y ya en torno a esto se organizan lo que son las fiestas, puesto que cada vereda ya tiene algo representativo que mostrar, de igual manera todas las fiestas ya están por acuerdo municipal entonces ya están establecidas como una obligación en el municipio.

3. ¿Cuáles son los eventos que se realizan en el municipio?

Esta por ejemplo el día de la identidad, que es un día en el que de cada vereda se organiza un espacio en el pueblo y podemos ver lo que estas tienen para ofrecer en cuanto a cultura gastronomía, todo típico de esa vereda en específico, porque cada vereda tiene una historia y un atractivo.

Están también las fiestas del paisaje cultural cafetero que son las fiestas aniversarias del municipio, que siempre han estado pero anteriormente no tenían nombre, entonces se decidió ponerles así por la declaratoria de patrimonio, porque es una marca internacional entonces es una buena forma de llamar la atención, incluso Telecafé viene cada año y las transmite.

Y existen varios eventos, por ejemplo este año nos aprobaron un evento que se llama las jugadas del paisaje, que es un día en el que se hace un recorrido por

donde se juegan todos los juegos tradicionales que hoy en día no se ven como lo es la golosa, o las canicas, y es algo que muchos visitantes pueden disfrutar y así recuperar la esencia de las familias.

4. ¿tienen en el municipio ya estipuladas fechas especiales para estos eventos?

Si en este momento Balboa es el único municipio que tiene todos los eventos por acuerdo municipal entonces todos tienen unas fechas específicas.

Comenzando entre marzo y abril con lo que es la semana santa infantil, donde participan todos los niños que esto se realiza en la semana mayor. En mayo hacemos unas romerías que es una caminata nocturna a donde se encuentra la planta de tratamiento y se puede apreciar perfectamente todo el paisaje, y pues es un recorrido guiado donde se cuenta una historia de un padre que echo una maldición y que es parte del folclor del municipio, esto se hace el 3 de mayo. En junio tenemos la fiesta de la patrona del municipio que es la virgen del perpetuo socorro y el recorrido de la virgen del Carmen, que de acuerdo con la investigación que se hizo con la ayuda de un hombre que todavía esta vivo tiene 91 años se hace el mismo recorrido que hicieron para traer la virgen del Carmen, que llego al municipio en buey por los lados de donde ahora queda el ingenio, y se hace todo el recorrido con interpretaciones artísticas y terminando en el mirador que es un lugar de donde se ven muchos municipios de diferentes departamentos y aprovechando que en ese mirador todavía ha fondas, y allí tienen una bebida tradicional que su receta se ha pasado de generación en generación y se llama macanol y solo se encuentra ahí. En abril son las fiestas del municipio que se hacen desde el 18 hasta el primero de mayo más o menos, donde se hace el reinado del paisaje cultural cafetero donde las niñas deben tener un amplio conocimiento sobre el paisaje y sobre la vereda que representan, y las carrozas hacen referencia al patrimonio, sea religioso, natural, arquitectónico, las comidas tradicionales y va acompañado de las comparsas de las escuelas. Para el mes de octubre se tiene el festival de la fantasía de los niños, para el último viernes del mes donde hay premiaciones por disfraz en comparsa o individual, y el sábado la feria de San Isidro que es algo muy importante para la cultura cafetera y se trató de rescatar con el fin de hacerlo interesante para los visitantes y en la noche un evento que se llama el día de la cosecha o el 31 chiquito entonces ese día la gente se amanece en las calles, la alcaldía patrocina la natilla y el buñuelo, y se mata un cerdo y en ocasiones los que tienen matan otros 2 o 3, se hace concurso de años viejos, concurso por pareja de música parrandera, y ya el primero con los hijos de Balboa, que son los que se han ido y vienen a las fiestas siempre se hace el recorrido hasta el mirador y se montan las pistas de juegos tradicionales. En la

navidad se hace es la integración navideña donde también hay concursos de mejor plato navideño y cosas así por el estilo, ósea que todo el año hay actividades en el municipio.

5. ¿qué infraestructura posee? (Carreteras, Restaurantes, Hoteles)

En cuanto a carreteras se está trabajando para mantenerlas muy bien porque las vías las está haciendo una inversión muy interesante y está quedando muy bien, lo mismo para el mirador Balboa Tambores y en las vías terciarias que es por donde se debe tener el acceso para que la gente venga y disfrute de la oferta de la cultura cafetera en las fincas.

En cuanto a restaurantes y hoteles si tenemos una falencia, en cuanto a hoteles con registro nacional del turismo esta solo la hacienda Caquetá y la reserva de la sociedad civil Humberto Vélez que ellos también ofrecen alojamiento y zona de campin, en la parte baja del municipio está el eco hotel Los Morritos y esta la gloria pero no está en buen estado.

6. ¿Cuenta el municipio con personal calificado para atender oferta turística?

Si en este momento se están capacitando, incluso por medio de una oferta que está dando el comité de cafeteros de acuerdo con la declaratoria del paisaje, entonces ellos están capacitando a la gente del campo que están afiliados allí, y también en toda la parte de gastronomía.

7. ¿Cuenta el municipio con un plan de desarrollo turístico?

Si, aún no está aprobado por acuerdo municipal, porque se dio y el esquema de ordenamiento municipal y este todavía no lo han entregado y para dar cumplimiento con el plan de manejo que se tiene para la salvaguarda del Paisaje cultural es necesario tener e EOT actualizado para que el plan de desarrollo turístico sea apto para pasar al concejo y ser aprobado, pero si está basado en la declaratoria y en las políticas nacionales para el desarrollo turismo.

8. ¿Cuáles son las metas que se espera alcanzar en el plan de desarrollo del turismo en Balboa?

Ser un municipio reconocido con una oferta turística cultural a nivel regional y nacional.

9. ¿Cuáles entidades están impulsando el plan?

La alcaldía pero se trabaja muy de la mano con el comité de cafeteros, con la CARDER, la dirección departamental de cultura, el ministerio de cultura nos está apoyando en varios eventos que se hacen, y ya estamos tocando puertas en FONTUR.

10. ¿Cuenta con recursos financieros suficientes para el desarrollo de la actividad turística?

Realmente no, se ha tenido un apoyo por ejemplo en los dos suelos de protección en estos últimos cuatro años siempre han sido por parte de la CARDER y a través de ONGs, y estamos haciendo un programa para crear más conciencia con la gente para que Balboa sea realmente el balcón florido pero estamos apenas en proceso, y se ha tenido mucho apoyo por parte del comité técnico regional del paisaje cultural cafetero, porque a través de ellos hemos podido tener el enlace con FONTUR y nos han apoyado en el consejo departamental de patrimonio para que los proyectos de los eventos que se presentan de aquí del municipio, son ellos los que han ayudado a direccionar todo lo que hemos venido haciendo.

11. ¿Existen operadores privados en el municipio?

Balboa tur es un grupo de jóvenes que apenas están comenzando con los recorridos, la vuelta natural, la cultura cafetera y ya los hoteles que tienen página web y nos promueven por ahí como Morritos y hacienda Caquetá.

12. ¿Qué medidas se están tomando por parte de las autoridades para regular la actividad del turismo?

Nosotros trabajamos muy de la mano con la CARDER, todo el proceso del desarrollo turístico en estos cuatro años se ha hecho muy de la mano con ellos, ellos han apoyado mucho los talleres que se hacen con la comunidad del municipio, y por parte de la administración se hace mucho la transversalidad con las otras áreas que tienen que ver con el turismo, por ejemplo en el desarrollo de la cultura como industria cultural entonces se hace trabajo con la escuela de música que ya tiene reconocimiento nacional y tienen también el encuentro nacional de cuerdas pulsadas y esto genera una dinámica muy interesante, y se espera que se fortalezca también el área de deportes, porque aquí se puede explotar el deporte extremo.

13. ¿Cuáles son las principales debilidades amenazas para el fomento y el desarrollo de la actividad turística en el municipio?

La mayor amenaza es la falta de sentido de pertenencia que tenemos por el municipio y que se involucre más la parte administrativa porque son solo unas cuantas áreas y pues el turismo es un foco de desarrollo para todas las áreas.

Nombre del encuestado:_____

Cargo: Encargada hotel Hacienda Caquetá

Nº de Contacto:_____

Aspectos de turismo:

1. ¿Cuál es el potencial turístico?

Por parte de la hacienda son los encuentros de vaquería que es cuando el hotel más se llena, porque es un evento que ya es reconocido, ya se han hecho encuentros nacionales y se está organizando uno internacional de vaquería.

2. ¿qué infraestructura posee? (Carreteras, Restaurantes, Hoteles)

Las carreteras son muy buenas y el hotel tiene buenos cuartos, hay para parejas y para familias con varias camas y algunos tienen aire acondicionado, y tenemos un buen restaurante.

3. ¿Qué actividades de turismo están desarrollando?

El hotel realiza cada año el encuentro nacional de vaquerías y en este momento se está trabajando para hacer un encuentro internacional aquí.

4. ¿Cuáles son las principales debilidades amenazas para el fomento y el desarrollo de la actividad turística en el municipio?

La falta de comunicación de las actividades del pueblo, porque nosotros no nos enteramos de lo que se organiza allá porque de pronto los músicos y los artistas se quedan en el hotel pero de resto no sabemos que organizan.

- PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO. “PDT” MUNICIPIO DE BALBOA 2013 – 2023
- PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO DE BALBOA DEPARTAMENTO DE RISARALDA 2008-2011
- PLAN DE DESARROLLO 2012-2015 “CON LAS MANOS DE TODOS...TRABAJANDO POR BALBOA”.