

Evaluación de la Superestructura

Superestructura Turística a nivel Nacional:

-Viceministerio del Turismo: Era el único organismo del sector central que coordinaba todo lo relacionado por la industria turística del país siguiendo los lineamientos del Decreto N°. 1050 de 1968 y la Ley 300 de 1996 y dentro del cual se encontraba adscrito el Consejo Superior del Turismo como máximo organismo asesor del gobierno en esta materia. Con el ajuste fiscal del gobierno central esta en proceso de liquidación.

La nueva figura jurídica que asumirá sus funciones, de pasar el proyecto de ley en curso, será la **DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO - DITUR**, que tendrá a su cargo la orientación del sector y la ejecución de la política de turismo en reemplazo del Viceministerio de Turismo; además, será su función prestar asistencia técnica a las entidades territoriales, dándoles la información estadística del sector, fomentando el desarrollo tecnológico y coordinar aspectos de seguridad⁸.

-Asociación Colombiana de Turismo Rural - ACOTUR: Esta entidad agrupa a los organismos involucrados con el desarrollo turístico rural en los departamentos de Risaralda, Caldas, Quindío, Chocó, Valle del Cauca, Antioquia; con el propósito de fortalecer el sector, consolidándolo la industria del turismo de naturaleza o rural para nosotros, desmitificando la idea del turismo de fronteras o de sol y playa. Es función de ACOTUR iniciar programas de divulgación y promoción nacional e internacional, buscando la presencia efectiva en instituciones afines para solidificar el sector. Risaralda hoy es la sede oficial de la Asociación

⁸ Periódico EL TIEMPO. SECCIÓN TURÍSTICA. - COTELCO, Nueva ley para el turismo.
Jueves 14 de septiembre de 2000, p. 13 de sección 2.

Colombiana de Turismo Rural y fue sede del primer CONGRESO NACIONAL en la ciudad de Pereira, siendo todo un éxito.

-Fondo Nacional de Promoción: Creado por la Ley 300 de 1996 con el propósito de manejar los recursos de la contribución parafiscal, que equivalen al 2.5 por mil de las ventas reportadas por los establecimientos turísticos, como hoteles, hospedajes, agencias de viaje y restaurantes. Los recursos de la contribución se manejarán en cuanta especial y únicamente con destino a los objetivos previstos en la Ley 300 de 1996.

«Los recursos del Fondo de Promoción Turística se destinarán a la ejecución de planes de promoción y mercadeo turístico y a fortalecer y mejorar la competitividad del sector, con el fin de incrementar el turismo receptivo y el turismo doméstico con base en los programas y planes que para el efecto presenta la Entidad Administradora al Comité Directivo del Fondo»⁹.

El Fondo Nacional de Promoción asumió las funciones de la Corporación Nacional de Turismo, siendo obligación invertir no menos del 40% del presupuesto de inversión en programas de promoción, conforme a las políticas trazadas por el Gobierno Nacional o por la Dirección General de Turismo «DITUR» en reemplazo del Viceministerio del Turismo, que ha sido suprimido luego de la reestructuración del sector central público.

Actualmente cursa un proyecto para transformar el Fondo Nacional de Promoción en el «FONDO DE PROMOCIÓN, COMPETITIVIDAD E INVERSIÓN TURÍSTICA», como instrumento de acción conjunta de los sectores público y privado. El Fondo será fortalecido, ajustado a las bases jurídicas de su operación, actualizado y modernizado en cuanto a sus reglamentos y definirá los mecanis-

mos de estímulo a los proyectos regionales y buscar la incorporación de contrapartidas y otras fuentes de financiamiento.

Superestructura Turística a nivel Departamental:

-Cooperativa Ecoturística del Café

TURISCAFE: Es una entidad de economía solidaria integrada por propietarios de alojamiento rurales del departamento de Risaralda, creada en 1997 con el propósito de formar colectivamente productos del Turismo Rural competitivos y excelentes para los turistas y visitantes domésticos e internacionales y teniendo presente el auge de esta modalidad en el departamento del Quindío y las perspectivas para el turismo receptivo.

Quienes conforman TURISCAFE han recibido del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, capacitación en la administración de alojamientos rurales y conocimientos generales afines, con el fin de consolidar un producto homogéneo y atractivo a los consumidores.

La Misión de **TURISCAFE** se ha direccionado principalmente a¹⁰:

1. Capacitar a sus asociados permanentemente.
2. Establecer condiciones generales del sistema de reservas, registro y tarifas.
3. Concretar alianzas para comercializar el producto.
4. Promover los alojamientos en eventos nacionales e internacionales.
5. Vigilar que la oferta esté en equilibrio con la demanda y su calidad sea óptima
6. Fortalecer uniones temporales o definitivas con gremios locales y regionales.

⁹ COLOMBIA. Congreso de la República. Ley 300 de 1996 - «Por la cual se expide la Ley general del Turismo y se dictan otras disposiciones». Santafé de Bogotá. 1996. P. 8.

¹⁰ GALLEGO C., León Jaime y otros. «Plan Estratégico para el Desarrollo Turístico Rural del Municipio de Marsella en el siglo XXI». Universidad Cooperativa de Colombia. Pereira, 2000. Editorial Santa. P. 38.

TURISCAFE está firmemente posicionada en el departamento de Risaralda, habiéndose incorporado a todos los entes regionales y nacionales y participado en las políticas sectoriales del turismo y se ha convertido en el socio gestor de la Asociación Nacional de Turismo Rural.

-Cámara Colombiana de Turismo - Capítulo

Risaralda: Es una organización del orden departamental creada en el segundo semestre del presente año con el empuje de la Cooperativa Ecoturística del Café - TURISCAFÉ, la cual agrupa todos los sectores involucrados en la actividad turística del departamento de Risaralda. Es la segunda creada en Colombia, después de la Cámara Colombiana de Cundinamarca. Será la encargada el administrar todo lo relacionado con el sector, con el apoyo económico del gobierno regional, que ha hecho convenio para la realización de programas de difusión y divulgación regional, nacional e internacional. Su sede esta en la ciudad de Pereira.

-CORTURIS - Corporación Regional de Turismo de Risaralda:

Creado mediante ordenanza N°. 021 del 7 de diciembre de 1995. Como un establecimiento público con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y fiscal, constituido con fondos públicos comunes, ideado con el fin de promover en el Departamento de Risaralda la industria turística y recreación, en los aspectos de investigación, promoción, capacitación, infraestructura, montaje y realización de eventos que permitan mostrar nuestros productos en el ámbito regional, nacional e internacional¹¹.

CORTURIS administrativamente esta conformada por una Junta Directiva, un Consejo Consultivo y un Gerente General; a pesar de la crisis del de-

partamento la Corporación Regional de Turismo ha sobrevivido gracias al compromiso de sus funcionarios y la gestión de su gerente; a pesar de esta considerado el turismo en el Plan de Desarrollo «**ES TIEMPO DE SEMBRAR**» en el sector productivo, entregando la Gobernación de Risaralda apoyo en cuanto a promoción y divulgación ante el departamento, la región y la nación. **CORTURIS** ha estado elaborando los diagnósticos de cada uno de los municipios del departamento, pero aún no existe el de Dosquebradas. Debido a la crisis de las instituciones del estado, **CORTURIS** esta en proceso de liquidación, si tenerse claridad sobre la dependencia que asumirá este importante renglón de nuestra economía regional, sus alcances y los recursos con que contará para emprender su tarea.

Superestructura Turística a nivel Municipal:

-Subsecretaría de Fomento al Turismo

En el orden local el municipio de Dosquebradas, cuenta con una oficina de Fomento al Turismo y protocolo que no tiene funciones muy definidas, recursos establecidos y metas estructuradas. No se dispone de información necesaria para emprender un programa de promoción y divulgación aprovechando el desarrollo industrial y comercial y la cercanía con la ciudad de Pereira; además, utilizando las oportunidades que nos brindan los municipios de Santa Rosa de Cabal, Marsella y Pereira y los productos turísticos que posee el Quindío como el Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria, el Parque Nacional del Café, el valle de Cocora o el departamento de Caldas con el nevado del Ruiz.

¹¹ COLOMBIA. MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Rural del Eje Cafetero. Santafé de Bogotá: Publicación SENA. 1996 p. 29.

No existe en la dependencia encargada un inventario de los recursos, atractivos o comodidades turísticas del municipio; no se tiene relación directa con los empresarios actuales y potenciales. Hay falencia de un mapa turístico. No existen acciones establecidas para el mejoramiento de la infraestructura y la planta turística.

En conclusión se debe aprovechar el dinamismo, entusiasmo y responsabilidad de la Directora actual dándoles las herramientas administrativas, logísticas, económicas y jurídicas que permitan hacer de la industria turística en el municipio de Dosquebradas, una fuente adición de ingresos alterno al desarrollo industrial, que permita la generación de empleo productivo en la población en general.

Evaluación de la Capacitación Turística

No cuenta el municipio de Dosquebradas con funcionarios capacitados para orientar el desarrollo turístico del municipio. Tampoco existen en los establecimientos de educación secundarios orientaciones hacia esta modalidad, a más de no encontrar dirigentes deseosos de esta modalidad económica dada la oportunidad de ubicación estratégica en que se encuentra el municipio de Dosquebradas.

Como es una falencia de el 100% de los municipios de Risaralda, algunos centros de educación superior están ofreciendo programas de extensión y de postgrado para formar administradores y gerentes a fin de consolidar el sector de la vocación del departamento y los recursos con que se cuenta, entre ellos podemos enumerar:

OFRECIMIENTOS DE EDUCACIÓN FORMAL SUPERIOR

-La Universidad Cooperativa de Colombia, Seccional Pereira, que esta ofreciendo un «**Diplomado en Gerencia del Turismo Rural**», con un enfoque hacia la planificación y la gerencia, dirigido a empresarios turísticos y potenciales, operadores, mayoristas y funcionarios de agencias de viajes, funcionarios públicos e interesados en esta modalidad. Su duración es de 160 horas teóricas - prácticas distribuidas en 7 módulos, a saber: gerencia estratégica, el turismo y sus modalidades, mercadeo turístico, finanzas turísticas, legislación turística, turismo rural y la planificación del turismo. Actualmente el Consejo Superior de la Universidad estudia el proyecto para ofrecer el Programa de Tecnología en Turismo.

-La Universidad Santo Tomás de Aquino, unidad descentralizada de Pereira, ofrece a nivel de postgrado «**Especialización en Administración del Ecoturismo**» para dos semestres académicos, dirigido a estudiantes con formación en las áreas sociales y económicas.

-La Universidad Tecnológica de Pereira en alianza con la Universidad externado de Colombia, están ofreciendo un «**Diplomado en Planificación y Gestión del ECOTURISMO**» a través de cuatro módulos introducción al Ecoturismo, introducción a la ecología, patrimonio cultural y diseño de productos ecoturísticos.

-La Universidad Católica de Manizales, a través de la facultad de Bellas Artes ofrece la carrera profesional en Administración Turística con una duración de 10 semestres, donde el último es de práctica profesional. De igual manera en nuestro entorno departamental y más precisamente en el área metropolitana, se cuenta con instituciones que ofrecen programas no formales en Turismo,

como de lo cual podría echar mano el municipio de Dosquebradas

OFRECIMIENTOS DE EDUCACIÓN NO FORMAL

-Instituto Metropolitano de Educación IME: Creado desde 1992 por Resolución N°. 268 del 22 de septiembre de la Secretaria de Educación Departamental de Risaralda, en la modalidad de educación no formal, con la misión de formar técnicos en promoción y mercadeo turístico, quienes muchos de sus egresados prestan sus servicios en agencias de viajes, operadoras de turismo y de aviación. La duración de los programas que ofrece el IME son de 5 semestres, orientados a temas de turismo, guianza y recreación, **glamour** y protocolo, inglés, hotelería, relaciones públicas, certámenes y eventos, informática, costos, estadística, agencias de viaje, legislación turística, administración, patrimonio cultural, alimentos, bebidas e investigaciones de mercados. Su sede oficial está en la ciudad de Pereira.

-Instituto Técnicas - Incas: Como el anterior es un establecimiento de educación no formal con sede en la ciudad de Pereira, creado por Resolución N°. 0154 del 6 de febrero de 1997. Oferta el programa de «**Hotelería y Turismo**» con énfasis en sistemas y orientados a formar técnicos diestros en la planeación, organización, dirección y administración de negocios turísticos. La duración del programa es de cuatro semestres presenciales.

-Servicio Nacional de Aprendizaje SENA: Corresponde por compromiso del sector central al SENA impartir conocimiento en estas áreas, para nuestro caso la Regional Risaralda ha sido fuerte en programas de Hotelería, en Gerencia de Aloja-

mientos Rurales y formación de informadores locales de turismo y esta preparando la primera promoción de GUIAS DE TURISMO conforme a la Ley 300 de 1996 y su Decreto Reglamentario N°. 503 de 1997.

La experiencia con el programa de Alojamientos rurales nació en 1996 como respuesta a las recomendaciones plasmadas en el diagnóstico del Programa de Alojamientos Turísticos Rurales del Eje Cafetero, formulado por **TURESPAÑA** fruto del acuerdo de cooperación en materia de turismo entre el Reino de España y la República de Colombia el 9 de junio de 1993¹², documento entregado a finales de 1996.

Esta primera experiencia ha permitido al SENA perfilar un pensum propio para el Programa de Capacitación para los Alojamientos Rurales del Eje Cafetero - PROCARE, estructurado para ser dirigido por temáticas particulares a actores directos del desarrollo turístico¹³, así:

- Para administradores, Gerentes y propietarios.
- Para recepcionistas, conserjes, secretarías, celadores, encargados y mayordomos.
- Cocineros o auxiliares de cocina.
- Meseros o auxiliares de sala.
- Ama de llaves, camarera o aseo.
- Animador Turístico, orientador o conductores, y
- Para técnicos de servicio, responsables de mantenimiento.

Conforme al Plan de Desarrollo de la Nación hoy vigente, «le corresponde al SENA, desarrollar programas de la cultura turística entre los estudiantes, empresarios, trabajadores y residentes

¹² REPÚBLICA DE ESPAÑA - REPÚBLICA DE COLOMBIA. Programa de Alojamientos turísticos rurales del Eje Cafetero. Desarrollo e Investigación Turística. TURESPAÑA. 1996. P. 33-48.

¹³ COLOMBIA. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA - PROCARE. Publicaciones SENA. 2000. P. 5-6.

en los destinos turísticos preponderantes con el propósito de sensibilizar a las comunidades receptoras frente al turismo»¹⁴

Evaluación del Uso de la Tecnología

Luego de realizar encuestas y entrevistas personalizadas a los empresarios turísticos, se detectó la ausencia de tecnología en la administración de los establecimientos, máxime hoy día, que las comunicaciones son la herramienta más efectiva y rápida de los negocios.

En los restaurantes no se utiliza comandas electrónicas y los software aplicados para procesos administrativos y productivos; aunque si se utilizan cuartos o congeladores para la conservación de alimentos.

En los alojamientos no hay control de accesos

por microprocesador, software para reservas, tecnología para control de sonido, circuito cerrado de televisión.

En los sitios para congresos y convenciones no existe tecnología de sonido y de luz, pocas ayudas audiovisuales, no hay traducción simultánea, circuito cerrado de televisión ni multimedia, etc.

En los sitios de diversión, discotecas y similares existe en líneas generales buena tecnología para el sonido, las luces y vídeo en pantalla gigante, en la gran mayoría.

Se debe destacar que en el Banco de Proyecto del Municipio de Dosquebradas, está registrada una propuesta académica para la formación de propietarios, finqueros, administradores, como EMPRESARIOS TURÍSTICOS para la vereda la Fría, Nueva Independencia, Alto el Oso y el Estanquillo.



¹⁴ MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Plan de Desarrollo Nacional 1999 - 2002. Santafé de Bogotá. 1999. P 19.