

FREDY A.

OCHOA F.

EDITOR

**TURISMO Y POBLACIONES VULNERABLES,  
UN VIAJE DE LAS COMUNIDADES HACIA  
SU PROPIO ENCUENTRO**

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

*Turismo y poblaciones vulnerables, un viaje de las comunidades hacia su propio encuentro* / editor Fredy A. Ochoa F. ; José Alejandro Gómez Tobón ... [et al.]. -- Bogotá : Universidad Externado de Colombia, 2012.

314 p. : il., gráficas, mapas ; 24 cm.

Incluye bibliografía.

ISBN: 9789587720655

1. Turismo -- Aspectos socioeconómicos -- Guapi (Cauca, Colombia) 2. Turismo ecológico -- Colombia 3. Comercio turístico -- Colombia 4. Desplazamiento forzado -- Colombia 5. Afrocolombianos -- Condiciones sociales -- Colombia I. Ochoa Fonseca, Fredy Alfonso, editor II. Gómez Tobón, José Alejandro III. Universidad Externado de Colombia

338.4791

SCDD 21

Catalogación en la fuente -- Universidad Externado de Colombia. Biblioteca

Noviembre de 2013

ISBN 978-958-772-065-5

© 2013, FREDY A. OCHOA F. (ED.)

© 2013, UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

Calle 12 n.º 1-17 Este, Bogotá

Teléfono (57 1) 342 0288

publicaciones@uexternado.edu.co

www.uexternado.edu.co

Primera edición: diciembre de 2013

Imagen de cubierta: Fredy A. Ochoa F.

Diseño de cubierta: Departamento de Publicaciones

Composición: Marco Robayo

Impresión y encuadernación: Digiprint Editores EU

Tiraje: de 1 a 1.000 ejemplares

Impreso en Colombia

*Printed in Colombia*

Prohibida la reproducción o cita impresa o electrónica total o parcial de esta obra, sin autorización expresa y por escrito del Departamento de Publicaciones de la Universidad Externado de Colombia. Las opiniones expresadas en esta obra son responsabilidad del (de los) autor (es).

MARTA LUCÍA VÉLEZ RIVAS\*

*Puerto Nariño, Amazonas: turismo sostenible,  
entre la esperanza y la incertidumbre*

El proceso de certificación de Puerto Nariño, municipio del Amazonas (Colombia) como destino turístico sostenible, es el centro de reflexión de este artículo. Se parte de la presentación del municipio: su historia, composición étnica, aspectos sociales, económicos y del entorno; para luego describir el proceso de certificación y los logros más relevantes, así como las dificultades y las lecciones aprendidas.

Palabras clave: *sostenibilidad, indígenas, amazonas, turismo, certificación.*

“Para nosotros, los indígenas Tikuna, Kokama, Yagua, la cultura es la vida misma, es la posibilidad de existir como un pueblo indígena diferente a los demás colombianos, con una lengua propia, creencias, costumbres, tradiciones autóctonas, unos bienes espirituales propios y vivos basados en una ciencia y un conocimiento tradicional que nos orientan en el diario vivir y nos permiten dirigir autónomamente el rumbo de nuestras vidas”.

#### ANTECEDENTES

#### LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE PUERTO NARIÑO (AMAZONAS)

Puerto Nariño es el segundo municipio del departamento del Amazonas, localizado en el corazón de la selva amazónica. Fue fundado “el 18 de agosto de 1961 inicialmente con el nombre de Puerto Espejo, posteriormente cambió a su nombre actual. En 1984 fue elevado a la categoría de municipio” (Voluntarios OMT, 2009, p. 71). Está situado a 87 kilómetros de Leticia, capital del departamento.

En los trabajos de OCHOA, WOOD Y ZÁRATE, (2006) se encuentra la siguiente descripción de Puerto Nariño:

...tiene una extensión de 1.704 km<sup>2</sup>, de los cuales el 83% (1.406 km<sup>2</sup>) corresponde al resguardo indígena Ticuna, Cocama y Yagua de Puerto Nariño (Ticoya) y el 17% restante (298 km<sup>2</sup>) corresponde a reserva forestal. Su casco urbano, ubicado en los

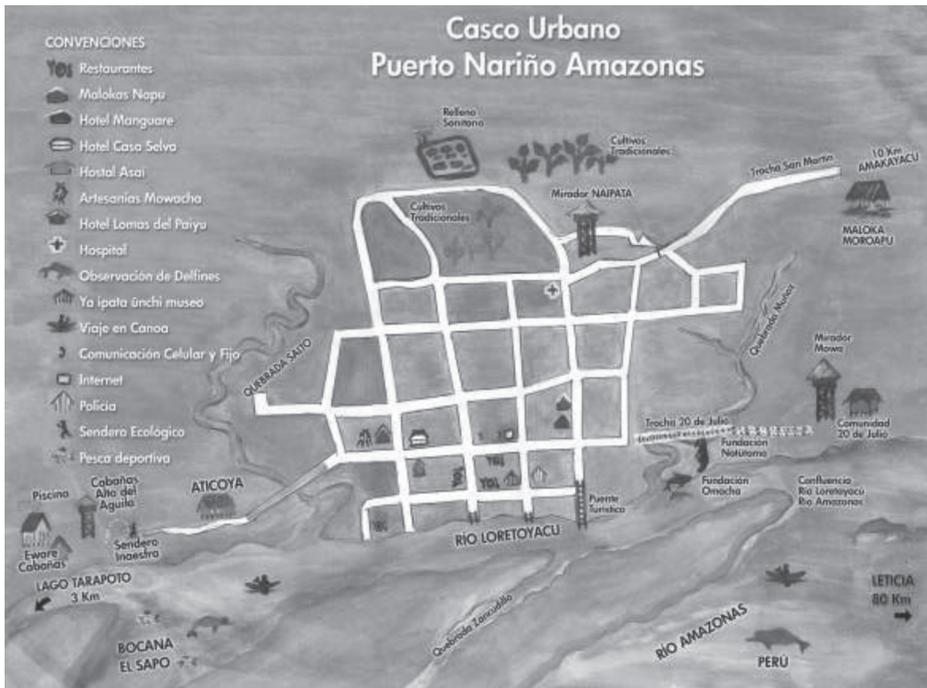
---

\* Asistentes de Investigación: TATIANA CÁRDENAS y MARIO HERNÁNDEZ



caldía del municipio, la casa artesanal Mowacha, la Fundación Omacha, la Fundación Natutama con su centro de interpretación, el Muelle Turístico, el puente Belisario Betancourt (sobre la quebrada El Salto) que comunica al municipio con el resguardo Ticoya, los miradores: Nai Pata y 20 de Julio.

MAPA 2: PUERTO NARIÑO, AMAZONAS, COLOMBIA



Fuente: MURILLO, J., 2008.

En la jurisdicción de Puerto Nariño está localizado el lago Tarapoto, hábitat natural de los delfines rosados y uno de los atractivos naturales más llamativos para los turistas. También se encuentra el lago Socó y los ríos Atacuarí y Amacayacu. Este último separa al municipio de Leticia.

#### POBLACIÓN LOCAL DE PUERTO NARIÑO (AMAZONAS)

En 2005 la población local se estimaba en 7.338 habitantes, de los cuales el 73% estaba asentado en el área rural y el 27% en el área urbana. De acuerdo con el Plan de Vida, el resguardo Ticoya está conformado por 5.029 habitantes asentados en la zona rural del municipio de Puerto Nariño (DANE 2005) y 591 en el municipio de Leticia (Censo Cabildo Mayor, 2005), que se encuentran

agrupados en 21 comunidades indígenas a lo largo del río Amazonas y sus afluentes Atacuarí, Boyahuasú, Loretoyacu y Amacayacu. Las comunidades son: (a) por el río Amazonas: San Juan de Atacuari, Tres Esquinas, Boyahuasú, Siete de Agosto, Naranjales, Pozo Redondo, Patrullero, Veinte de Julio, Puerto Esperanza, Valencia; (b) por el río Loretoyacu: San Pedro de Tipisca, Santarén, Puerto Rico, Doce de Octubre, San Juan del Socó, San José de Villa Andrea, Santa Teresita del Niño Jesús, Nuevo Paraíso, San Francisco de Loretoyacu, Santa Clara de Tarapoto, Aticoya.

Las comunidades están organizadas en cabildos indígenas, instancias de representación legal avaladas por la Ley 1088 de 1890, que les otorga autonomía en el control político, social, territorial y de jurisdicción, de acuerdo con su gobernabilidad. Además, el Decreto 1088 de 1993 regula la creación de las asociaciones de Cabildos y /o Autoridades Tradicionales Indígenas.

Amparados por este decreto, los miembros de las comunidades indígenas del municipio de Puerto Nariño se encuentran agrupados en la Asociación de Autoridades Indígenas del resguardo Tikuna, Cocama y Yagua (Ticoya), que se consolidó en el 2007. Esto significó un cambio en la estructura de poder del Cabildo Mayor a la Asociación de Autoridades Indígenas. La máxima instancia de toma de decisiones del resguardo Ticoya es el Congreso Wone “conformado por las autoridades indígenas, ancianos y cabildantes de las diferentes comunidades que conforman el resguardo” (Actualización Plan de Vida: 2007-2017, 2007, p. 14). Le sigue la Junta Directiva de la Asociación, quien, en ausencia del Congreso, puede tomar las determinaciones pertinentes. La autoridad tradicional sigue siendo los ancianos sabedores, quienes “conocen y manejan las leyes de la naturaleza; es por esto que por derecho propio se les reconoce como autoridad para orientar, sanar, dirigir e impartir justicia en sus respectivas comunidades” (Actualización Plan de Vida: 2007-2017, 2007, p. 20).

En cada comunidad hay un Consejo de Ancianos que asume la función de autoridad tradicional “para desarrollar la Jurisdicción Especial y asesorar al Gobierno Indígena en esta materia” (Actualización Plan de Vida: 2007-2017, 2007, p. 20).

En términos generales, la educación y la salud están orientadas al reconocimiento de los saberes ancestrales y fundamentadas en los principios filosóficos y culturales de cada grupo étnico. En relación con la educación, se plantea la necesidad de retomar la educación propia, en la que:

Se aprende el reconocimiento y respeto por los clanes, el uso de nuestra lengua, el respeto a nuestras fiestas y ritos, los valores tradicionales, así como los usos y costumbres que realizamos a diario.

Buscamos el manejo autónomo del proceso educativo comunitario que permita que la escuela retome el Plan de Vida en la propuesta curricular, con base en la enseñanza de nuestros idiomas e identidad cultural, para lo cual debe promover el desarrollo de materiales pedagógicos que faciliten el aprendizaje de los niños; de igual forma propiciar la formación profesional de docentes bilingües seleccionados por las propias comunidades, conocedores de los usos y costumbres, y con una sólida preparación intercultural que les permita que sus conocimientos se reviertan favoreciendo el interés colectivo y comunitario, brindando una educación de calidad (Actualización Plan de Vida: 2007-2017, 2007, p.20).

En el Plan de Vida, la salud es definida como sigue:

La salud para los Pueblos Indígenas, es el conjunto de condiciones territoriales, ambientales, espirituales y físicas que le permiten a una familia la convivencia y la tranquilidad para el buen vivir en comunidad y con la naturaleza.

La salud indígena incluye todas las prácticas de prevención y protección del cuerpo que realizamos durante las diversas etapas de nuestras vidas, basada en dietas, conjuros, en una alimentación sana, en la actividad física productiva, en la vida familiar y comunitaria.

Las prácticas curativas de salud indígena, hacen parte del saber heredado de generación en generación, que se basa en uso de plantas medicinales y en el conocimiento espiritual profundo de los dueños y de los animales de la selva y el agua (ríos, lagos y chuquiales). Se fundamenta en diversas técnicas de manejo y conocimiento de curación que permiten recuperar el buen vivir, como: espiritismo, rezanderos, yerbateros, mentalistas, banqueros, parteras, sobanderas, entre otros (Actualización Plan de Vida: 2007-2017, 2007, p. 21).

La economía está basada en la agricultura itinerante, la cría de animales, las actividades relacionadas con la transformación de especies maderables y no maderables y, en la actualidad, en la prestación de servicios. Las comunidades han adelantado iniciativas de producción y comercialización solidarias en “ecoturismo, especies menores, artesanía, agricultura, piscicultura, ganadería, producción de plantas medicinales y subproductos del bosque, entre otros, mediante empresa comunitarias priorizadas por el resguardo” (Actualización Plan de Vida: 2007-2017, 2007, p. 30).

La población que llegó de otras partes del país vino atraída por actividades de comercio y algunos para hacer parte de las distintas bonanzas regionales: el caucho a comienzos del siglo XX, luego, las pieles hacia los años sesenta y setenta de, y más recientemente de la coca. Casi todos provienen de la región antioqueña y es común ver como los nombres de las tiendas y misceláneas del municipio hacen alusión a la procedencia de sus dueños.

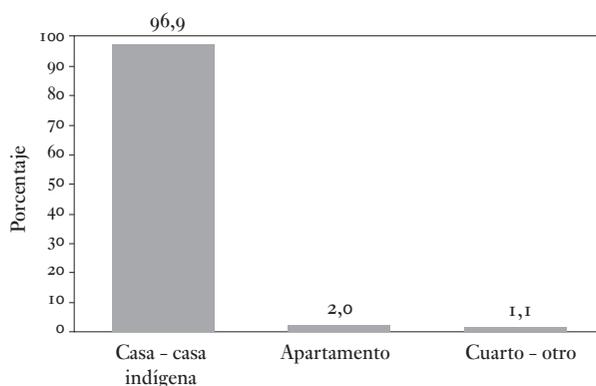
La Jurisdicción Especial permite a la organización indígena ejercer la administración de justicia de acuerdo con sus usos y costumbres:

Para nosotros los indígenas Tikuna, Cocama, Yagua, la cultura es la vida misma, es la posibilidad de existir como un pueblo indígena, diferente a los demás colombianos, con una lengua propia, creencias, costumbres, tradiciones autóctonas, unos bienes espirituales propios y vivos, basados en una ciencia y conocimiento tradicional que nos orientan en el diario vivir y nos permite dirigir autónomamente el rumbo de nuestras vidas, todo lo cual se refleja y se proyecta en este Plan de Vida. (Plan de Vida: 2007-2017, 2007, p. 11).

#### CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA DE PUERTO NARIÑO, AMAZONAS

Según cifras del DANE, extraídas del Censo Nacional 2005, Puerto Nariño se puede caracterizar como sigue:

GRÁFICO I. MÓDULO DE VIVIENDAS

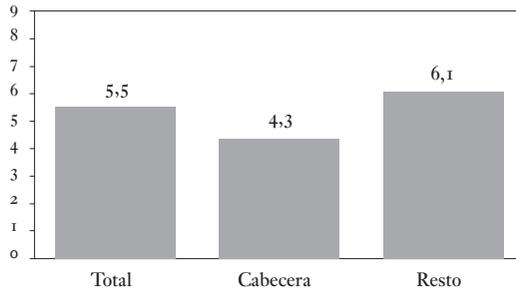


Fuente: DANE, 2005

Por el tipo de asentamiento, el 96% de las viviendas son casas, sin embargo, en el último trabajo de campo, realizado en Junio de 2012, llama la atención

la introducción de estilos arquitectónicos que rompen con el estilo de construcción tradicional de casas de madera de una sola planta. Se percibe la construcción de casas de dos plantas en concreto y cemento, como también algunos nuevos hoteles con las mismas características arquitectónicas.

GRÁFICO 2. MÓDULO DE HOGARES

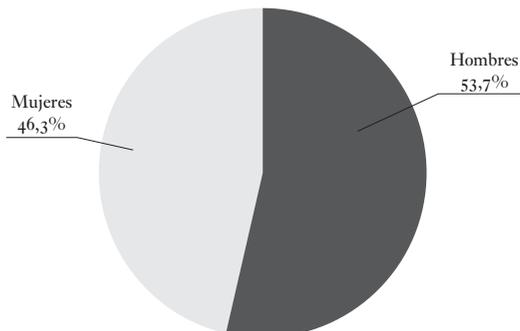


El promedio de personas por hogar en Puerto Nariño es de 5,5

Fuente: DANE, 2005.

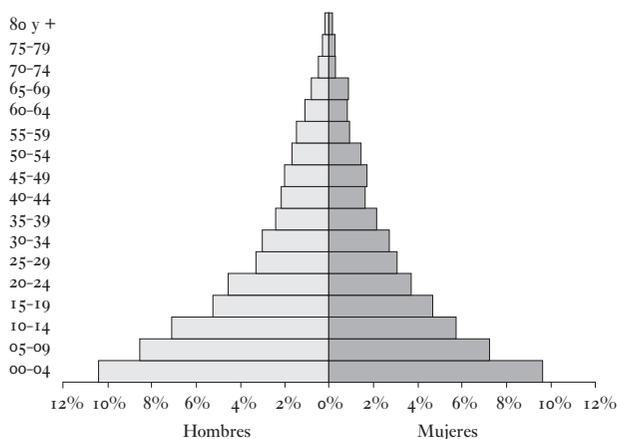
El promedio de habitantes por hogar es mayor al nacional, que para la misma época era de 4,4 personas. En el 2010 disminuyó a 3,9 personas en cabeceras municipales y 4,2 en el resto del país. Sin embargo, en Puerto Nariño, ante la falta de oportunidades laborales y de estudio, muchos jóvenes migran para buscar nuevas opciones.

GRÁFICO 3. MÓDULO DE PERSONAS



Fuente: DANE, 2005.

**GRÁFICO 4. ESTRUCTURA POR SEXO Y POR GRUPOS DE EDAD**

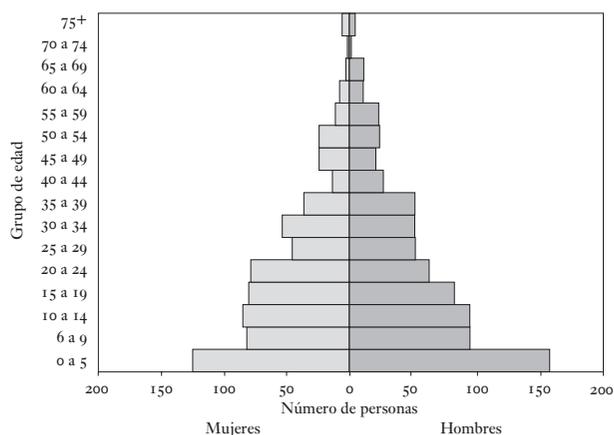


Fuente: DANE, 2005.

La población en Puerto Nariño es mayoritariamente joven, menor de 35 años, y está integrada en su mayoría por hombres, aunque con una pequeña diferencia sobre las mujeres.

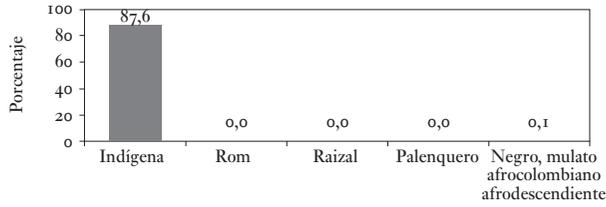
En contraste con los datos del DANE (2005), los datos del Plan de Atención Integral –PAI, muestran una estructura piramidal que da cuenta de la disminución de la población en edad económicamente activa y que es posible interpretar a raíz de la migración de los habitantes en busca de mejores oportunidades de laborales y de vida como se anota líneas arriba.

**GRÁFICO 5. PIRÁMIDE POBLACIONAL EN EL CASCO URBANO DE PUERTO NARIÑO**



Fuente: PAI, 2005. Citado por MARTÍN-MATIZ, CUBELO Y PANTEVIS (2011). “Programa de Zonificación de uso turístico de Puerto Nariño, Amazonas

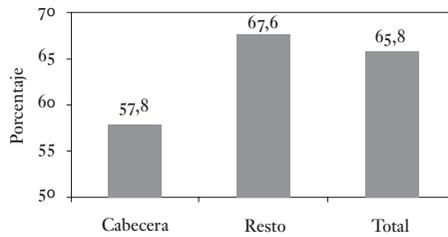
GRÁFICO 6. PERTENENCIA ÉTNICA



Fuente: DANE, 2005.

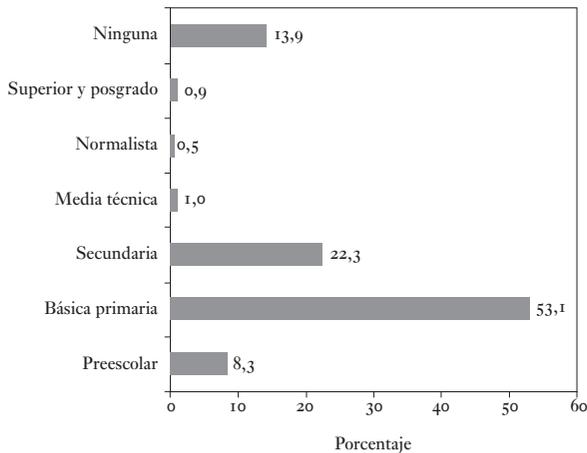
La población de Puerto Nariño, es en su mayoría indígena, perteneciente a las etnias Tikuna, Cokama y Yagua.

GRÁFICO 7. ASISTENCIA ESCOLAR, POBLACIÓN DE 3 A 24 AÑOS



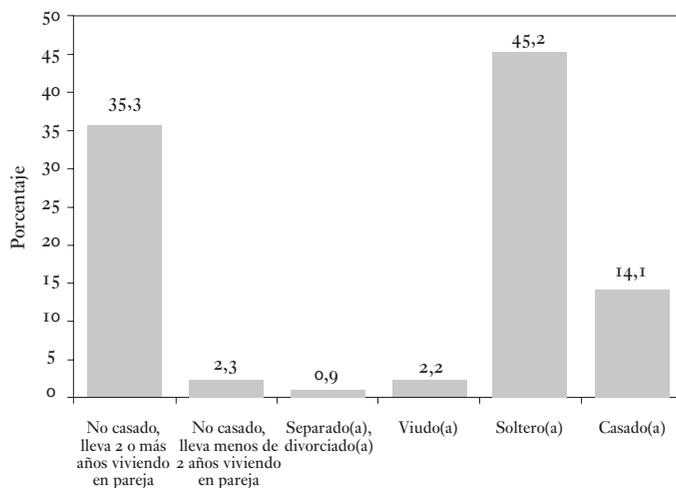
Fuente: DANE, 2005.

GRÁFICO 8. NIVEL EDUCATIVO



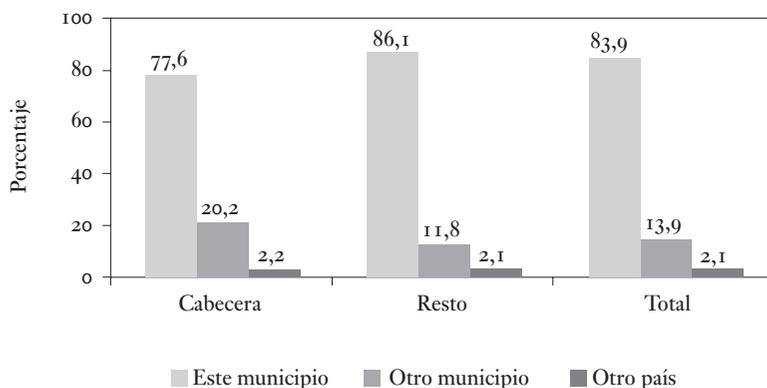
Fuente: DANE, 2005.

**GRÁFICO 9. MÓDULO ECONÓMICO**



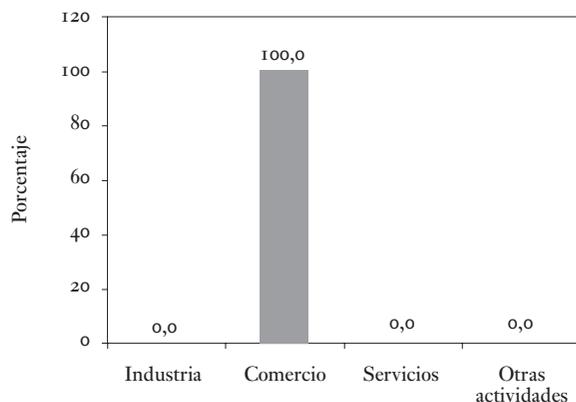
Fuente: DANE, 2005.

**GRÁFICO 10. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN LUGAR DE NACIMIENTO**



Fuente: DANE, 2005.

## GRÁFICO 11. MÓDULO DE ECONÓMICAS



Fuente: DANE: 2005.

Sin embargo, recientemente han sido creados nuevos establecimientos de alojamiento (hospedajes y hoteles pequeños), y se ha incrementado la oferta de restaurantes, algunos de ellos atraídos por el proceso de certificación como destino turístico sostenible.

## SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO NARIÑO

Uno de los problemas críticos de Puerto Nariño es el acueducto, una obra que quedó inconclusa. Sin embargo, se distribuye agua sin tratar al 60% de la población (MARTÍN-MATIZ, CUBEO & PANTEVIS, 2011). La comunidad, en su gran mayoría, utiliza el sistema de recolección de aguas lluvia para uso doméstico. La red de alcantarillado está disponible para la mitad de la población. La totalidad de las aguas negras tiene como disposición final el río Amacayacu. Actualmente, el municipio suministra energía 24 horas, antes se suministraba alrededor de 13 horas al día, distribuidas en horarios de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 11:00pm. Puerto Nariño cuenta con un relleno sanitario que está llegando al máximo de su capacidad, por lo que está próximo a cerrar. En él se realiza compostaje, procesamiento de vidrio, separación de latas, manejo de pilas, incineración de residuos peligrosos, entre otros. La Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria –UMATA–, ha desarrollado campañas con el fin de sensibilizar a la comunidad en los temas de reducción, re uso y reciclaje, en general con buena acogida.

## IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

## EL TURISMO EN PUERTO NARIÑO (AMAZONAS)

El turismo es una actividad incipiente que se ha incrementado en los últimos cinco años. Los habitantes de Puerto Nariño y los prestadores de servicios turísticos manifiestan de manera repetitiva que los visitantes están por lo general un solo día en el municipio, la mayoría llega en los tours contratados desde Bogotá o de Leticia y solo dejan basura, pues no pernoctan ni almuerzan en Puerto Nariño.

En relación con el desarrollo del turismo en la Amazonía, OCHOA (2008), citado en el informe del programa de “Zonificación de uso turístico del municipio de Puerto Nariño (Amazonía colombiana, 2011)”<sup>1</sup>, plantea que:

...asumir el turismo como instrumento de desarrollo en la Amazonía, confiando únicamente en sus supuestos efectos económicos y de conservación, pueden conducir a que esta se convierta en una nueva bonanza. No se debe perder de vista, como se ha venido señalando desde hace más de 25 años, que esta industria internacional es un producto manejado por empresas capitalistas de los países desarrollados y que está inmerso en un sistema global sobre el cual los países en desarrollo tienen el mínimo control (pág. 9).

En este sentido, la perspectiva de un turismo sostenible tiene como objetivo minimizar los efectos que se puedan presentar en un territorio en donde se promueva un turismo hecho por y desde la comunidad local, estableciendo parámetros de uso del suelo.

Los distintos coordinadores de Turismo y Cultura del municipio tienen la misma la percepción de muchos habitantes locales “los comerciantes se quejan, que toda la plata se queda en Leticia, hasta los refrescos, las aguas, todo lo compran allá en Leticia”. El turismo desarrollado de esa forma no ha dejado beneficios sociales ni económicos a Puerto Nariño: el municipio es visitado solo por algunas horas para sentir lo amable del lugar, lo “pintoresco” del paisaje, y “exótico” de sus habitantes. En general, no se presentan visitas más prolongadas que permitan un mayor reconocimiento de la belleza natural y de la cultura local.

---

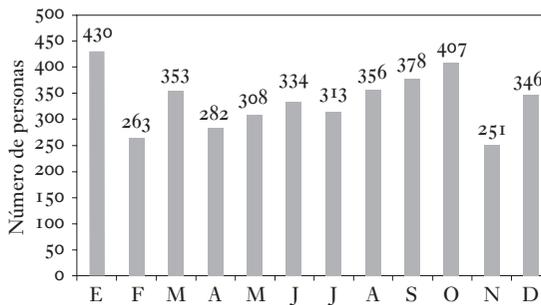
<sup>1</sup> Formulado para el proceso y adelantado por MARTÍN-MATIZ, CUBEO Y PANTEVIS (2011).

Ante la opción de buscar en el turismo mejores alternativas económicas con inclusión social, surge la oportunidad de implementar la Norma Técnica Sectorial NTS TS 001-1: Destinos Turísticos de Colombia. Dicha norma está orientada a cualificar los destinos turísticos con respeto por la comunidad local, por sus expresiones culturales y con la creación de empresas locales que mejoren los ingresos económicos de las familias del municipio.

#### INGRESO DE VISITANTES

De acuerdo con los datos del Departamento Administrativo de Fomento Económico -DAFEC, citado en el “Programa de Zonificación de uso turístico del municipio de Puerto Nariño, Amazonía colombiana” (2011), el ingreso de visitantes al municipio es de 355 promedio al mes, con mayor afluencia en enero, 430 personas, seguido de octubre con 407. Los meses de menor afluencia son febrero, con 263 y noviembre, con 251.

GRÁFICO 12. INGRESO DE VISITANTES.



Fuente: MARTÍN-MATIZ, CUBEO Y PANTEVIS (2011).

#### CAPACIDAD MÁXIMA DE PERSONAS EN ALOJAMIENTO URBANO

Según este mismo programa, la capacidad de alojamiento de turistas en los hoteles del casco urbano de Puerto Nariño es alrededor de 225 personas, sin contar con alojamientos en casas de familia.

TABLA 1. CAPACIDAD MÁXIMA DE PERSONAS EN ALOJAMIENTO URBANO.

Nombre	Capacidad max. (Pers.)
Hotel Casa Selva	50
Lomas del Paiyu	50
Hotel Cabañas Turística Manguaré	38
Hospedaje Los Velez*	22
Hotel Napú	21
Hotel Asai	12
Hostal Tucunare*	12
Hostal Las Heliconias	10
Hostal Tachiwa	10
Total Capacidad Max	225

\* Proyectado terminar construcción a corto plazo (capacidad maxaprox.).

Fuente: MARTÍN-MATIZ, CUBEYO PANTEVIS (2011).

CAPACIDAD MÁXIMA DE COMENSALES EN RESTAURANTES DEL MUNICIPIO

Los ocho restaurantes identificados en Puerto Nariño tienen capacidad para 470 comensales, aunque es de anotar que la oferta de establecimientos de alimentos y bebidas del municipio está en permanente crecimiento.

TABLA 2. CAPACIDAD DE COMENSALES EN LOS RESTAURANTES DE PUERTO NARIÑO

Nombre	Tipología	Capacidad max.	Servicios
Las Margaritas	Restaurante	150	Desayuno, almuerzo y comida
Los Vélez	Restaurante	80	Desayuno, almuerzo y comida
El Tucunaré	Restaurante	80	Desayuno, almuerzo y comida
Casa Selva	Hotel/ Restaurante	50	Desayuno, almuerzo y comida
Pesebre Natural	Restaurante	40	Desayuno, almuerzo y comida
Las Delicias Amazónicas “Metare”	Restaurante	40	Desayuno, almuerzo y comida
Omagua	Cafetería	20	Desayuno, jugos naturales, comidas rápidas
Doña Luz	Restaurante	10	Desayuno, almuerzo y comida
Capacidad total de servicio		470	

Fuente : MARTÍN-MATIZ, CUBEYO PANTEVIS (2011).

## EJES CONCEPTUALES TRANSVERSALES

EL DESARROLLO, LA FELICIDAD Y LA  
SUSTENTABILIDAD

*El desarrollo no puede ser en contra de la felicidad, tiene que ser a favor de la felicidad humana, del amor, de las relaciones humanas, de cuidar a los hijos, de tener amigos, de tener lo elemental. Precisamente porque eso es el tesoro más importante que se tiene. Cuando luchamos por el medio ambiente, el primer elemento del medio ambiente se llama la felicidad humana.*

JOSÉ “PEPE” MUJICA

Discurso del presidente del Uruguay en Rio+20

El camino hacia una economía humana, hacia un desarrollo humano, pasa por el reconocimiento del bien más importante en la existencia: la vida. Pero una vida digna y feliz y no una reducida a la esclavitud contemporánea, la esclavitud del consumo, de una sociedad de mercado que privilegia las mercancías sobre el ser humano, el ambiente, la espiritualidad y el amor. La tiranía del consumo nos ha hecho esclavos de los bienes que en principio se crearon con el ánimo de satisfacer necesidades y más adelante se erigieron como símbolos de status en un sistema de valores anclados en la modernidad. Desde la perspectiva de un mundo globalizado, en el que se han radicalizado los valores de la modernidad, se requiere ser críticos y cuestionar la concepción de una modernidad omnipresente, ineludible e incontestable. Desde los estudios coloniales se ha pretendido visibilizar lo que la modernidad ha querido ocultar: los saberes ancestrales, los conocimientos de “otro modo”; las prácticas sociales que la memoria ha suprimido, descalificado o desplazado para que en su lugar se expongan los valores de una sociedad moderna.

A partir de esta visión, ARTURO ESCOBAR (2005) invita a la reflexión sobre la urgencia de articular prácticas de diferencia social, económica y ecológica que posibiliten pensar sobre mundos locales y regionales alternativos. Para ello propone ir:

*Mas allá del Tercer Mundo* a partir de las políticas del lugar “que constituyen una forma emergente de política, un nuevo imaginario político en el cual se afirma una lógica de la diferencia y una posibilidad que desarrollan multiplicidad de actores y acciones que operan en el plano de la vida diaria. En esta perspectiva, los lugares son sitios de culturas vivas, economías y medio ambientes, antes que nodos de un sistema capitalista global y totalizante (p.41).

Una manera de pensar el desarrollo desde una perspectiva local, validando los saberes y conocimientos regionales y las formas de organización propias.

Por otra parte, el desarrollo es concebido por ELIZALDE (2003) para generar la satisfacción, no de necesidades individuales, sino de satisfactores sinérgicos que se caracterizan:

... porque mediante la forma como dan cuenta de la necesidad logran producir un potenciamiento generalizado en todo el sistema y entonces, aunque se expresen apuntando a una necesidad, actualizan a la vez otras necesidades, como por ejemplo en el caso de la lactancia materna; si la madre le da un biberón al lactante satisface solo su necesidad de subsistencia, mientras que si le da pecho, a la vez, estimula la protección, el afecto y la identidad (p. 67).

ELIZALDE agrega que tales satisfactores constituyen el motor de un tipo de desarrollo que “promueve el tránsito del objeto de prestación o beneficiario de servicios al sujeto participante y protagónico; el tránsito de lo puntual al proceso histórico y colectivo; y de lo individual, al grupo, a la comunidad, al territorio” (p.67).

De esa manera los satisfactores cumplirían una función que daría beneficios sociales a un amplio sector de la sociedad, a diferencia de lo que sucede cuando un individuo busca la satisfacción personal de sus necesidades, lo que está más relacionado con un símbolo de prestigio.

La propuesta de ELIZALDE es erigir una “Sociedad Ecológica”:

... donde lo que se trabaje preferentemente debe ser *la oferta de satisfactores, tanto en calidad como en cantidad*; de lo que se trata es de enriquecer las formas como damos cuenta de las necesidades humanas. Es importante señalar que los satisfactores, en cuanto son los elementos inmateriales de una cultura, no tienen peso material, no generan una carga sobre el medio ambiente. Los satisfactores son las formas culturales, son lo más propiamente humano porque es lo que creamos culturalmente. La concepción de riqueza propia de este tipo de sociedad es la dotación de mayores y mejores satisfactores. La pobreza sería entonces la existencia de satisfactores de menor calidad y en menor cantidad (p 71).

De acuerdo con este planteamiento “la pregunta central en torno a la sustentabilidad es: ¿cómo hacer para que puedan mantenerse (preservarse) aquellas cosas y entidades, sean estas materiales o inmateriales, que consideramos valiosas?” (p.94). Aunque el concepto de la sustentabilidad es polisémico y

ha sido usado desde diversos escenarios, es importante interiorizarlo como discurso político y de desarrollo equilibrado y armónico de las sociedades que deben adelantar prácticas sociales cotidianas en pos de mantener todo aquello que consideramos valioso para la vida. Puesto que “es importante por otra parte no olvidar que es posible que la crisis de sustentabilidad (ambiental y social) esté generando la oportunidad para un profundo cambio civilizatorio, que nos lleve a modificar a fondo nuestros estilos de vida (y de consumo) y nuestra forma de ver el mundo (a nosotros mismos y a la Naturaleza)” (p.97).

Nuestras sociedades tienen como parámetros valores de la modernidad que giran sobre un sistema económico voraz, que no respeta los recursos naturales, la disyuntiva es preguntarse sobre las posibilidades de sobrevivir a un capitalismo feroz en el que no se piensa en mañana, sino en la inmediatez. En este sentido ELIZALDE se pregunta si se requiere perderlo todo para aprender a valorar:

...la sustentabilidad pone en el centro del debate, la interrogante respecto a si seremos capaces de sobrevivir sin destruirnos a nosotros mismos y a todo lo que nos rodea. La noción de sustentabilidad, aunque polisémica como ya lo señalábamos en otro trabajo (ELIZALDE, 1992), ha permitido introducir un criterio para juzgar las instituciones y las prácticas vigentes en las llamadas sociedades modernas. Al igual que muchos otros conceptos en la historia de las ideas, hay una dimensión de novedad intrínseca al concepto, que al ser tal ya comienza a cuestionar ideas previas y a abrir paso a otras concepciones distintas de las dominantes (p.100).

Las reflexiones que animan al autor son las mismas que animan la cotidianidad de la vida, y por supuesto a los procesos de desarrollo turístico, cuyo interés está centrado en generar procesos de desarrollo alternativos, desde el lugar en que se validan los saberes sociales, las maneras de hacer “de otro modo” lo que genera beneficios sociales.

#### LA CERTIFICACIÓN EN TURISMO

Parte de las preocupaciones de la industria y de las empresas de servicios ha sido alcanzar y medir estándares de calidad de la oferta. Esta preocupación se manifestó desde el siglo XV en Francia, por el afán de emitir certificaciones de origen, de calidad y de la forma de elaboración de sus productos emblemáticos: los quesos y los vinos. Esta misma preocupación se trasladó a la

industria con el propósito de generar confiabilidad para los compradores y usuarios en relación con la calidad de las materias primas y de los procesos de los productos y servicios.

Con la evidencia de la crisis ambiental, especialmente a partir de la Cumbre de la Tierra, celebrada en 1992 en Río de Janeiro, se alerta sobre la importancia de la conservación ambiental y desde ese momento parte el interés por el desarrollo de sistemas de gestión ambiental. En 1996 se publicó la ISO 14001, que aunque presentó limitaciones constituyó un sistema de certificación<sup>2</sup> universal. Uno de los llamados a los instrumentos de certificación es que deben incluir los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

Desde su creación, la certificación en turismo apunta a cualificar la oferta de los servicios turísticos, sin embargo, al ser el territorio y los actores locales, la cultura y el patrimonio, además del ambiente, elementos fundamentales para la experiencia del turista, se hizo necesario desarrollar instrumentos que apuntaran no solo a la calidad sino también a la sostenibilidad. Es así que, con el Acuerdo del Mohonk del año 2000 se establece un consenso para instaurar los estándares mínimos para otorgar las certificaciones en turismo sostenible y se define la diferencia entre éste turismo y el ecoturismo.

Los inicios de la certificación ambiental en turismo se remontan a 1987, en Europa, específicamente en Dinamarca con la Campaña de Bandera Azul para las playas, actualmente difundida a nivel mundial. Los programas orientados a la certificación en turismo fueron creciendo en el viejo continente: la mayoría evaluaba los alojamientos, y todos los programas eran de voluntario cumplimiento. Solo algunos de ellos tomaban en cuenta aspectos socioculturales y otros certificaban en ecoturismo.

La certificación establece estándares, brinda herramientas para que los territorios del turismo, las empresas y todos los actores involucrados mejoren su desempeño ambiental, sociocultural y económico, y promueve la difusión de elementos de sostenibilidad en los procesos y operaciones.

---

2 La certificación se define como “es un procedimiento voluntario que evalúa, monitorea y proporciona garantía escrita en el sentido de que un negocio, producto, proceso, servicio o sistema de gestión se ajusta a requisitos específicos. Otorga un logotipo o etiqueta “mercadeable” a quienes cumplen o sobrepasan los estándares básicos, o sea, aquellos que al menos cumplen con regulaciones nacionales y regionales, y típicamente satisfacen otros estándares declarados o negociados establecidos por el programa” (Center for Ecotourism and Sustainable Development, p. 26).

Para las empresas es beneficiosa la certificación porque, una vez realizados los correctivos y las inversiones iniciales, permite la reducción de costos de operación (agua, electricidad y combustibles fósiles) sin afectar la calidad del servicio, al contrario lo hace más eficiente y genera mayor conocimiento a cada uno de los que intervienen en el proceso.

El proceso de certificación actúa como instrumento de formación, de generación de conciencia, de aproximación a prácticas más eficientes y sostenibles, a tecnologías limpias, todo lo cual motiva a las entidades que brindan asistencia técnica y financiación a apoyar a empresas comprometidas con la sostenibilidad. Además, los turistas que están cada vez más informados y cuentan con sensibilidad hacia el ambiente, prefieren las empresas que promueven condiciones de equidad, armonía y respeto por las comunidades locales, así como destinos y empresas con un sello de sostenibilidad que respalde su gestión, lo cual repercute positivamente en el incremento de la promoción y venta de los productos o servicios que cumplen con estas características.

Los beneficios de la certificación, para visitantes y turistas, se traducen en servicios de calidad, con compromiso por mejorar las condiciones de la sociedad en general. Una oferta que contribuye con la mejora de la calidad de vida y respeto por las comunidades locales, lo cual implica el reconocimiento de la responsabilidad social de los destinos y de las empresas, y que las lleva a participar en la instauración de un entorno más equitativo orientado hacia un desarrollo más equilibrado y sustentable.

Además, la certificación promueve que se eleven los estándares en las áreas de la salud, la seguridad, el ambiente y la estabilidad social. Si se cumple con los beneficios económicos hacia las poblaciones locales, previstos en los procesos de certificación, se contribuye parcialmente a la reducción de la pobreza y la desigualdad.

Mediante la certificación se promueve que las empresas protejan el ambiente, respeten la cultura local y brinden beneficios económicos y sociales reales a las comunidades locales.

Aunque existen diferentes tipos de certificación turística, casi todas comparten algunos de los siguientes componentes:

- Participación voluntaria por parte de las empresas.
- Estándares y criterios bien definidos.
- Evaluación y auditoría.
- Reconocimiento y otorgamiento del uso de un logotipo.

- Auditorías periódicas de seguimiento para renovar la certificación.
- Mejoras continuas.
- Transparencia.
- Mecanismos de participación para definir estándares.
- Certificación por primeras, segundas o terceras partes.

Entre los esfuerzos mundiales que apuntan a la comprensión del turismo sostenible y a la adopción de principios y criterios en pro de la sostenibilidad está el Consejo de Sostenibilidad Turística (TSC, Tourism Sustainability Council), de membresía mundial, fruto de la fusión de la Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible (GSTC, Partnership of Global Sustainable Tourism Criteria) y el Consejo de Acreditación en Turismo Sostenible (STSC, Sustainable Tourism Stewardship Council).

La Alianza para los Criterios Globales (Rainforest, 2009) es una coalición de más de 50 organizaciones, que fue iniciada por Rainforest Alliance (Alianza para Bosques), el Programa de las Naciones para el Medio Ambiente (PNUMA), la Fundación de las Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT).

El Consejo de Acreditación en Turismo Sostenible (Rainforest, 2009):

es dirigido por una junta ejecutiva temporal que incluye representantes de Colibrí Consulting, Conservation International, la Secretaría del Convenio sobre la Diversidad Biológica (SCBD), EcoSustainAbility, Ecotrans, el Centro Europeo para el Turismo Ecológico y Agrícola (ECEAT), la Federación de Tour Operadores del Reino Unido (FTO), la Asociación de Turismo de Asia Pacífico, el Plan 21, Rara Avis, SNV, The International Ecotourism Society (TIES), Tourism Concern, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Fundación de las Naciones Unidas, WWF-Alemania y la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT), con el apoyo de Rainforest Alliance (<http://www.rainforest-alliance.org/es/newsroom/news/gstc-stsc-merge> (p. 1).

El Consejo de Sostenibilidad Turística tiene entre sus objetivos:

Promover la conciencia del sector turístico público y privado acerca de la importancia del turismo sostenible; Desarrollar herramientas de intercambio de conocimiento, comunicación y educación y diseminar los esfuerzos existentes que puedan ayudar a la industria del turismo a trabajar para lograr un mejor desempeño en sostenibilidad; Asistir a las empresas en la identificación de servicios de auto-evaluación, verificación y certificación, entre otros, que les ayuden a comenzar o a avanzar en sus esfuerzos de sostenibilidad ( p. 1).

En Colombia, por iniciativa de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se inicia el proceso de construcción de Normas Técnicas Sectoriales para Turismo Sostenible, orientado por la Unidad Sectorial de Normalización que define de manera consensuada con los actores del turismo, los criterios mínimos de sostenibilidad que deseen cumplir voluntariamente los prestadores de servicios turísticos y los destinos. El cumplimiento de las normas de sostenibilidad permite el mejoramiento de la competitividad de las actividades turísticas, acorde con los principios del desarrollo sostenible, satisfacer la demanda turística y mejorar la calidad de la oferta turística bajo un enfoque de turismo sostenible.

La Norma Técnica Sectorial NTS-TS 001: Destinos turísticos de Colombia: Requisitos de Sostenibilidad fue preparada por la Unidad Sectorial de Normalización, que es la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia, entidad reconocida por el Organismo Nacional de Normalización y aprobada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. De acuerdo con las directrices fijadas por el Decreto 2269 de 1993, es quien tiene la función de la preparación de normas propias, en este caso, del turismo. La norma fue establecida por consenso y aprobada por una Unidad Sectorial de Normalización, teniendo en cuenta los requisitos establecidos por la Organización Mundial del Comercio (OMC).

#### METODOLOGÍA

El desarrollo del proceso de certificación es participativo. Se enmarca en la metodología de Investigación-Acción-Participativa (IAP) que busca dar respuesta a las problemáticas locales y regionales desde los propios actores.

La IAP plantea un método de intervención social en el que prevalece una relación horizontal entre la población que manifiesta una serie de necesidades y los distintos actores que intervienen en la resolución de las mismas. Esto con el propósito de que la población no sea excluida de los sistemas de decisión y gestión y se rompa su condición de marginalidad al apropiarse y construir colectivamente las posibles alternativas de solución. Mediante la IAP se plantea una relación entre sujetos sociales activos y se rompe la relación sujeto/objeto de investigación.

El objetivo de la aplicación de la IAP es mejorar la situación identificada como problemática, validando el “saber hacer” local y los saberes tradicio-

nales. La construcción de las metas se efectúa de manera participativa con actores de todas las esferas de lo público y lo privado que se encuentren involucrados. La participación de los profesionales o técnicos es ante todo como facilitadores y catalizadores de los procesos en los que intervienen como mediadores para alcanzar las metas y consolidar un conocimiento nuevo como aporte práctico al cambio.

Es necesario que el facilitador se exprese de manera sencilla pero clara y precisa, con el propósito de fomentar una relación dialógica y fluida que le permita canalizar la participación de todos los actores y lograr un proceso participativo.

Una de las premisas de la IAP es desarrollar una praxis social en la que la investigación esté inmersa en la acción social. Es investigación para la acción, para influir en la realidad y transformarla. Los resultados de esta praxis son las soluciones construidas participativamente por todos los actores involucrados, con la generación de sinergias.

En la IAP la realidad se concibe como una totalidad compleja que puede ser aprehendida desde diferentes miradas del conocimiento, miradas complementarias. Por medio de la IAP se potencia la capacidad de los grupos sociales de articular y sistematizar conocimientos, con el fin de defender sus intereses y dar respuestas efectivas a los problemas y a las necesidades identificadas.

En la metodología IAP es necesario determinar varios momentos o fases, así:

1. Definición del grupo de participantes.
2. Convocatoria de las organizaciones en la que se plantee una participación amplia y representativa.
3. Elección de un grupo coordinador interdisciplinario que conozca la metodología y desarrolle estrategias comunicativas con características proactivas; un grupo que tenga como prioridad minimizar los conflictos, generar sinergias entre los distintos participantes, incentivar la participación, con capacidad analítica y dispuesto a desarrollar relaciones horizontales y de empatía entre los asistentes, mediadas por el respeto y el reconocimiento de los distintos conocimientos y saberes.
4. Debate y reflexión permanente sobre los resultados de cada una de las fases: diagnóstico, propuestas de solución, herramientas de recolección de la información, procesos de aprendizaje, participación en talleres y asambleas, entre otros.
5. Evaluación de los resultados y puesta en común de los mismos con amplia participación y validación de todos los participantes.

Una vez la comunidad de Puerto Nariño, manifestó interés por implementar la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 001-01, se emprendió el camino hacia la certificación del municipio como destino turístico sostenible, un recorrido que se ha caracterizado por el aprendizaje constante de todos los integrantes del proceso.

De esa manera comenzó el camino que culminaría en el año 2012 con la certificación de Puerto Nariño como destino turístico sostenible, experiencia piloto en el país y primer destino en obtener la certificación.

Al finalizar el primer taller de presentación de la norma a la comunidad, en el año 2007, las instituciones y los empresarios locales, se propusieron conformar el Comité de Sostenibilidad, cuyos miembros fueron elegidos por los asistentes al taller como representantes de la comunidad.

El Comité de Sostenibilidad tuvo como función desarrollar y hacer seguimiento a todo el proceso de la mano de la Unidad Sectorial de Normalización, representada por la Universidad Externado de Colombia y de todas las instituciones del orden nacional, departamental y regional que participaron en el proceso de certificación.

Esta instancia cambió posteriormente con la implementación del Sistema de Gestión de Sostenibilidad, que llevó a la conformación de dos comités: uno de orden local que se reunió con cierta periodicidad en el municipio y otro de orden nacional que operó en Puerto Nariño o en Bogotá.

Se desarrollaron talleres a todo lo largo del proceso, mediante los cuales se identificaron los diferentes actores que podrían dar cumplimiento a los requisitos de la norma, los objetivos y las metas a corto y mediano plazo y los ajustes a los programas y proyectos. Las sesiones, tanto de los talleres, como del Comité de Sostenibilidad fueron participativas, y se adelantaron tanto en Puerto Nariño como en Bogotá.

La participación comunitaria fue un elemento determinante a lo largo del proceso, lo que en algunos casos suscitó tensiones y dificultades que fueron resueltas por el grupo de beneficiarios. El papel de la Unidad Sectorial de Normalización fue básicamente técnico: orientó los programas, proyectos y acciones y ofició como coordinadora de las instituciones asistentes.

LUZ JENNY TORRES, líder del Comité de Sostenibilidad, quien acompañó la implementación de la Norma hasta el momento de la certificación, recuerda así la participación de la comunidad:

... lo interesante del tema de Puerto Nariño, que siempre lo hemos destacado en todas las oportunidades que hemos tenido que contarle a la comunidad de cómo inicio el proceso (y que gracias a Dios hoy ya contamos con esa certificación) es que fue pensado desde la comunidad y la comunidad lo lideró, lo que nosotros hacemos es acompañar técnicamente unas acciones pero fue la comunidad quien tomó la decisión, quien construyó la política de sostenibilidad, quien identificó las actividades turísticas del destino, identificó y valoró los impactos tanto positivos como negativos y se visionó. No ha sido nada impuesto, ha sido la comunidad que ha dicho “queremos esto ¿cómo lo acondicionamos?, no queremos compartir con el turista esto, porque es algo muy nuestro, de nuestra cultura” y, en el marco de todo esto, ellos valoraron su política, sus programas, la marca del destino, que recoge el sentir de la comunidad de Puerto Nariño, recoge los elementos más esenciales de todo lo que es su vida cotidiana, de ¿cómo le cuento yo al mundo por medio de un gráfico, de una imagen qué es Puerto Nariño? El eslogan del destino todo el mundo participó... ha sido un aprendizaje continuo (Entrevista, mayo de 2012).

Las comunidades indígenas son los actores principales en la composición social del municipio de Puerto Nariño, por esto fueron las protagonistas en todo el proceso; sin ellas no hubiese sido posible lograr la meta. Las palabras de LUZ JENNY TORRES así lo confirman:

Algo importante también del proceso es el referente que ha tenido el protagonismo de la institución indígena, de Aticoya la asociación indígena que inclusive, cuando tuvimos cambio de gobierno entre el 2007 y el 2008, la organización dijo: “Yo quiero liderar el tema”. Y pienso que es un referente a nivel internacional el hecho que una institución indígena haya decidido hacer (...) frente, apadrinar el proceso un determinado tiempo (...) desde el 2007. Eso ha sido un referente muy importante el hecho de sentar a las instituciones y articular todas las acciones en un plan de trabajo, también es algo que marca una diferencia; es un referente porque desafortunadamente vemos que como buenos Colombianos nos gusta trabajar solitos, pero el hecho de haber estado ahí, de sentar todas las instituciones de carácter nacional públicas, privadas, de carácter mixto todas trabajando articuladamente, es algo muy importante destacar en el proceso ... Todos nos pusimos la camiseta para sacar la norma en Puerto Nariño un destino que tiene unas particularidades: que el 95% de su población es indígena... (Entrevista, mayo de 2012).

Ya fue otorgada la certificación al municipio, queda el reto para el Comité de Sostenibilidad, los empresarios y la comunidad local de proseguir con el proceso de mejoramiento, mediante la generación de consensos así como de alianzas público-privadas y el desarrollo de nuevos programas y proyectos que cumplan con los requisitos de norma, para alcanzar los objetivos pro-

puestos centrados en la sostenibilidad del turismo en pro de la conservación y la valoración del ambiente y la cultura, con el fomento y la participación de empresas locales que fomenten el empleo local y la participación de la comunidad bajo la premisa del respeto al entorno.

DESARROLLO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN  
DE PUERTO NARIÑO (AMAZONAS) COMO DESTINO  
TURÍSTICO SOSTENIBLE

INICIO DE LA CERTIFICACIÓN

La forma como inició el proceso de certificación del municipio de Puerto Nariño, Amazonas, es recordada por LUZ JENNY TORRES:

... iniciamos en el 2007. Todo surgió a raíz de una conversación que tuvimos con la Doctora Edna Rozo; en aquel entonces no estaba aprobada la norma, estaba en consulta, pero si conocíamos de la norma a través de un convenio de la Universidad Externado, con Icontec, entonces, en el marco de ese convenio, socializaron la norma. En esa conversación dijimos: ¿y Puerto Nariño?, tiene unas connotaciones bien importantes que nos permitirían avanzar rápidamente e implementar la norma en el municipio... y efectivamente, se dieron las cosas (...) A raíz de eso entonces se hizo un trabajo muy lindo con la comunidad. Luego, en el mes de octubre del 2007, fue la Universidad Externado a presentar la norma, ya estaba aprobada y la comunidad dijo que sí, queremos apuntarle a eso.

Uno de los aspectos que más se destaca de esta experiencia fue la participación de entidades y organizaciones de orden nacional, departamental y local, así como de los empresarios y de la población nativa de Puerto Nariño, en pos de un objetivo común: la certificación.

La participación tuvo momentos críticos pues era necesario generar acuerdos, llegar a consensos entre actores con características e intereses disímiles. En Puerto Nariño, como ya se señaló, existe una altísima participación en la composición social de grupos indígenas para quienes el turismo principalmente genera problemas, aunque reconocen que puede ser una oportunidad si es realizado de manera responsable y por ellos mismos.

La Sra. EMPERATRIZ CAHUACHE, Gerente de la Corporación para la Defensa de la Biodiversidad Amazónica CODEBA, plantea la necesidad de planificar un turismo acorde con las características geográficas y humanas de la región:

...el desarrollo del turismo para esta región, es un turismo diferente al de las diferentes regiones de Colombia, aquí debemos hablar de un turismo en comunidades indígenas, de que se trata de selva, ríos e indios, sí. Eso es importante tenerlo en cuenta porque de pronto en las otras zonas no se tiene previsto estas mismas características: Nosotros acá la mayoría de la población es indígena, entonces, por lo tanto, hay que acoger primero el sentir, la vivencia, la economía de los pueblos indígenas de la región. Con eso estoy diciendo que hay que hacer, hay que construir un turismo desde los pueblos indígenas, para los pueblos indígenas, porque si no sería un fracaso. (Entrevista, 2009)

La Sra. EMPERATRIZ CAWACHE también manifiesta su opinión respecto a la llegada del turismo:

... el turismo llegó aquí de manera impuesta sin consultar a las comunidades indígenas. Llegaron, llegó Decamerón, llegó Aviatur imponiendo, sí, imponiendo a las comunidades indígenas pues un nuevo sistema de vida, porque así es, porque usted está en relación con otro, entonces nosotros con las organizaciones (porque ya tenemos 7, 10 años en este proceso) que hemos visto que el turismo es un gran problema que hay que ponerle atención sí, como el problema de educación, como el problema de salud, como cualquier otro problema; este es un problema importante que hay que darle salida pero ¿cómo? entre todos, este problema no lo soluciona el resguardo solo, esto lo tenemos que solucionar entre todos.

Y propone posibles alternativas para mitigar sus efectos:

...primero capacitándonos, capacitando a los indígenas, capacitando a las organizaciones, a sus autoridades; sí, porque esto es nuevo, como le digo esto lleva tres años. Sí, entonces aquí ha llegado muchísima gente de todas partes del mundo y lo único que nos ha dejado es la basura; entonces nosotros dijimos con las autoridades: no podemos seguir, no podemos seguir permitiendo que se destruya la biodiversidad. Primero, que destruyan a nuestra gente, que destruyan la visión indígena también; porque si no dentro de 5 años no va haber pueblos indígenas aquí.

MANUEL RAMOS, Presidente de Aticoya durante el período que se llevó a cabo la certificación, manifestó:

la verdad es que la parte turística por parte de las comunidades, se esta viendo como un tema muy importante en la cual se están haciendo bastantes discusiones y como resultado se plantea un turismo de forma sostenible, de forma respetuosa, de forma de conservación sobre todo, controlando el impacto ambiental, controlando el impacto cultural también y teniendo mucho en cuenta la conservación o la

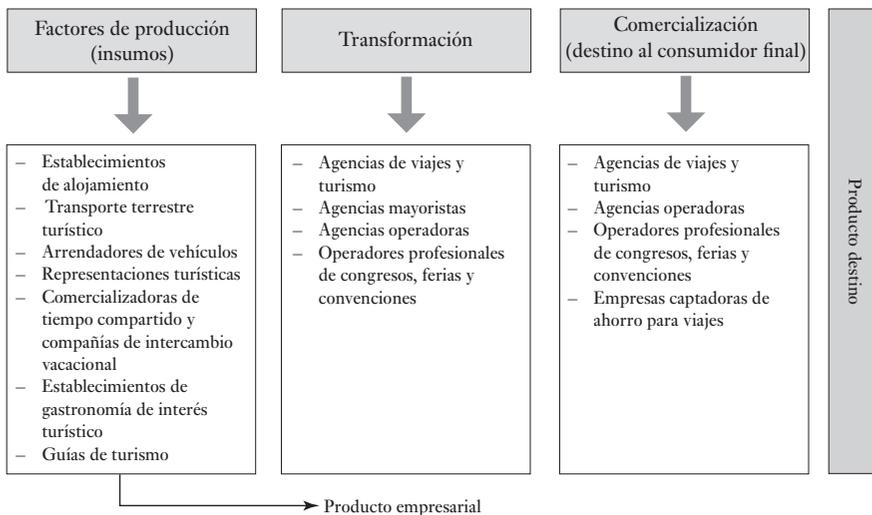
preservación de los sitios sagrados que es lo mas importante en la parte espiritual de las tres pueblos que es Ticuna, Cocama y Yagua (Entrevista en Puerto Nariño, en el 2009).

Aunque se perciben temores en la comunidad sobre los impactos socio-culturales y ambientales que genera el turismo, también se confía en que un turismo sostenible puede mitigar el efecto de tales impactos, y que la Norma NTS-TS 001-1 es un instrumento que permite un mayor control de las comunidades locales sobre los efectos negativos que pueden minimizar y potenciar los positivos.

LA CADENA DE CALOR DEL TURISMO  
EN PUERTO NARIÑO

La cadena de valor del turismo está compuesta por los prestadores de servicios turísticos, los atractivos, la planta turística, la infraestructura y la superestructura, siendo de vital importancia la articulación entre cada uno de los eslabones de la cadena aspecto que es ilustrado por DUQUE, RIVERO Y VÉLEZ así:

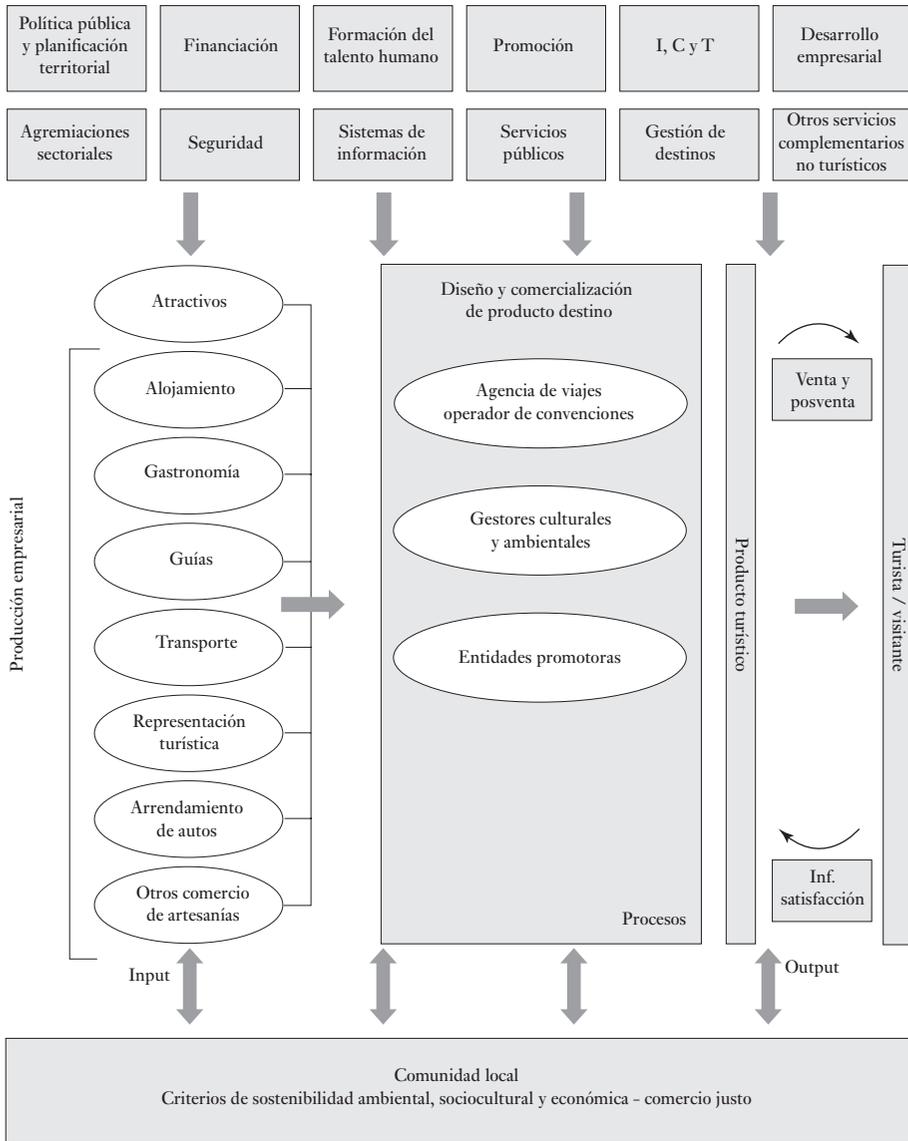
GRÁFICO 13. LAS EMPRESAS TURÍSTICAS SEGÚN SU DESEMPEÑO EN LA CADENA DE VALOR



Fuente: DUQUE, R; RIVEROS, R Y VÉLEZ, M. *La cadena de valor del turismo*, 2011.

La articulación y las relaciones entre los distintos actores se evidencian en el siguiente gráfico de los mismos autores:

GRÁFICO 14. CADENA DE VALOR DEL TURISMO



Fuente: DUQUE, R. RIVERO, R. VÉLEZ, M. Adaptado de CASTRILLÓN J.A “Lo tecnocultural como concepto en la construcción de un producto turístico diferenciador para el departamento del Cauca”, en: *Turismo y Sociedad* 2005, Universidad Externado de Colombia, 2011.

La cadena de valor del turismo en Puerto Nariño está compuesta por: los prestadores de servicios turísticos, los establecimientos de alojamiento y restaurantes, los guías, las agencias de viaje, las empresas de transporte fluvial, las empresas de artesanías, los atractivos naturales y culturales, las entidades de apoyo local, departamental y nacional entre las que se encuentran algunas fundaciones que, además de su misión, contribuyen en algunos casos al desarrollo del turismo. Tal es el caso de la Fundación Natutama, cuyo centro de interpretación de fauna acuática constituye un atractivo turístico.

La cadena de valor de Puerto Nariño fue caracterizada en el año 2008, en el marco del proceso de certificación, en el estudio “Identificación y análisis de los atractivos turísticos y actores de la cadena de ecoturismo para el municipio de Puerto Nariño, Amazonas como contribución al fortalecimiento de la cadena de valor en el departamento del Amazonas” del Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander Von Humboldt y la Corporación Autónoma Regional del Sur de la Amazonía (Corpoamazonía). En los cuatro años transcurridos (2008-2012), la oferta de prestadores de servicios turísticos se ha incrementado y diversificado, especialmente los establecimientos de alojamiento y gastronomía.

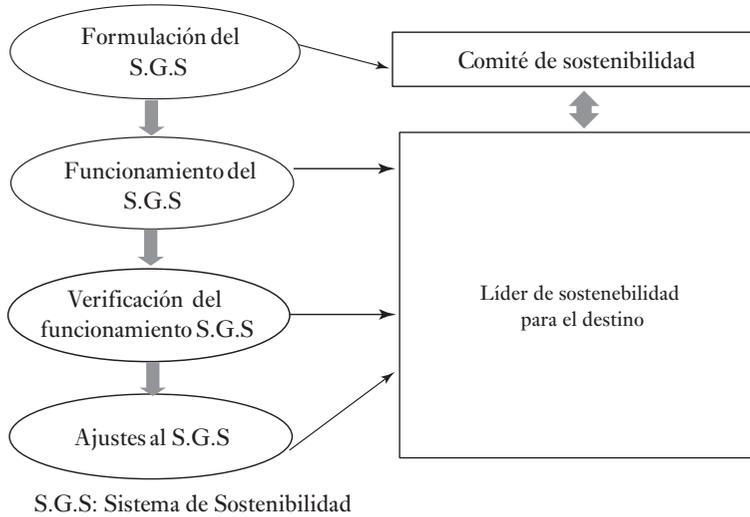
#### CONSTRUYENDO CAMINOS HACIA EL TURISMO SOSTENIBLE MEDIANTE LA NTS TS 001-I

El proceso de implementación de la norma era nuevo para todos. Empezó por su comprensión y difusión. LUZ JENNY TORRES lo describe así:

...la norma me parece que es un instrumento, es una bendición para los destinos turísticos porque nos permite visionar desde otra perspectiva el desarrollo turístico. Como bien dice la norma ¿cómo busco ese equilibrio entre la dimensión sociocultural, ambiental y económica? Entonces el proceso de Puerto Nariño ha sido muy lindo; empieza porque no tenemos fin... implementamos la norma, nos certificamos, ahora tenemos que mantener la certificación constantemente esa mejora continua ¿cómo vamos a prestar constantemente servicios de calidad donde la prima la comunidad, donde efectivamente esa riqueza ambiental y cultural va a ser fortalecida? (Entrevista mayo de 2012).



FOTO I. NORMA NTS-TS 001-I:  
 DESTINOS TURÍSTICOS DE COLOMBIA.  
 REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD- CONTENIDO-



Fuente: Norma Técnica NTS TS 001-I, 2006.

A pesar de que la norma cuenta con un glosario, contiene conceptos difíciles de comprender. Entender su utilidad y las formas en las cuales se puede dar cumplimiento a los requisitos no fue tarea fácil.

La norma comprende un sistema de gestión y tres tipos de requisitos: ambientales, socioculturales y económicos. El sistema de gestión es definido como “Parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad” (p.5). Hacen parte del sistema de gestión la política de sostenibilidad, los programas de gestión para la sostenibilidad, el sistema de monitoreo y seguimiento, la definición de autoridad y responsabilidad para el cumplimiento de cada requisito, el plan de capacitación y entrenamiento, el programa de información y sensibilización, la promoción del uso turístico en el plan de desarrollo, el sistema de documentación, la prevención, preparación y respuesta ante emergencias, y las estrategias para el mantenimiento y mejoramiento.

**TABLA 3. RREQUISITOS AMBIENTALES,  
ECONÓMICOS, SOCIOCULTURALES  
Y OTROS REQUISITOS**

Requisitos ambientales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección de flora y fauna</li> <li>- Gestión del agua</li> <li>- Gestión de la energía</li> <li>- Requisitos sobre el manejo de residuos</li> <li>- Uso de productos químicos</li> <li>- Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual</li> <li>- Manejo de otros impactos ambientales</li> </ul>
Requisitos económicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagen y promoción</li> <li>- Satisfacción del visitante y turista</li> <li>- Generación de empleo y desarrollo de la capacidad empresarial</li> <li>- Seguridad de la comunidad, visitantes y turistas</li> <li>- Capacitación a las comunidades</li> <li>- Adquisición de bienes y servicios</li> <li>- Control del desarrollo turístico</li> </ul>
Requisitos socioculturales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Códigos de conducta</li> <li>- Patrimonio cultural</li> <li>- Promoción del patrimonio cultural</li> <li>- Conservación y buen aprovechamiento del patrimonio cultural</li> <li>- Satisfacción de la comunidad</li> <li>- Prevención del comercio sexual relacionado con la actividad turística</li> <li>- Apoyo a las comunidades</li> <li>- Comunidades indígenas, negras y raizales</li> <li>- Manejo de impactos socioculturales</li> <li>- Prevención de la mendicidad</li> <li>- Organización y formalización de vendedores ambulantes</li> <li>- Prevención de la drogadicción</li> <li>- Numero de turistas</li> </ul>
Otros requisitos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura y espacio público</li> <li>- Señalización turística</li> <li>- Divulgación y sensibilización</li> <li>- Promoción de la calidad turística</li> </ul>

Fuente: Norma Técnica NTS TS 001-I, 2006.

La identificación de las entidades que podrían participar en el proceso fue una tarea conjunta. Se realizó teniendo en cuenta su misión, competencia y grado de compromiso con Puerto Nariño.

Desde el primer taller, en el año 2007, se difundió la norma y se nombró por parte de los asistentes (comunidad local, prestadores de servicios turísticos, Alcaldía, Instituciones públicas, ONG) al Comité de Sostenibilidad del Destino. Después de un año el resguardo Aticoya delegó a LUZ JENNY TORRES como su representante y gerente del proceso.

Posteriormente, mediante el Acuerdo Municipal n.º 006, del 17 de agosto de 2010, se adopta el Comité de Sostenibilidad para la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 001-I. El Acuerdo contiene todos los aspectos relacionados con la conformación y las funciones del Comité, de la Plenaria, del Comité Ampliado y del Líder de Sostenibilidad.

Una de las primeras dificultades en la implementación de la norma fue la delimitación del destino, es decir, la definición del área a certificar y el análisis de las implicaciones, tanto para los que pertenecerían al área como para los que no estarían incluidos.

Con una amplia participación de las comunidades indígenas, los asistentes al taller realizaron una valoración del territorio por medio del levantamiento del mapa cultural, en el cual también identificaron usos, sentidos simbólicos y culturales y elementos significativos ancestrales.

A través del taller se delimitaron los lugares que podrían constituirse en atractivos turísticos, y aquellos que las comunidades consideraban que no debían ser visitados por los turistas, como “los salados”, que constituyen espacios de encuentro para los animales y como tal, lugares a los que no deberían acceder los foráneos.

La comunidad requería entender a cabalidad los alcances de tal definición: ¿qué significa estar incluido y estar excluido?, ¿cuáles serían los beneficios o perjuicios de tal decisión?, ¿cuáles eran los intereses de unos y otros?, ¿cuáles eran los alcances de los requisitos que se debían cumplir? Los debates relacionados con la delimitación fueron extensos, para finalmente concluir que el área a certificar sería el casco urbano de Puerto Nariño, porque los lugares donde estaban emplazados algunos de los mayores atractivos se encontraban a una distancia considerable del casco urbano por lo que se complicaría cumplir todos los requisitos exigidos. Así, los atractivos focales de cinco comunidades aledañas quedaron incluidos, pero no fueron incorporados en el área a certificar.

TABLA 4. ATRACTIVOS DE PUERTO NARIÑO

Tipo de atractivo	Atractivo
Puerto Nariño	Sendero Interpretativo CUPN – Comunidad indígena 20 de Julio
	Sendero Interpretativo CUPN – Comunidad indígena San Martín de Amacayacu
	Sendero Ecológico Mitológico Internado San Francisco
	Fundación Natutama
	Mirador Nai Pata
	Maloca Moruapu
	Casa Artesanal
	Mowacha
	Museo Cultura Yai Pata Uinchi
	Puerto Municipal - Puente Peatonal
Complementarios	Lago Tarapoto, Sistema de Lagos
	Sede ATICOYA
	Mirador Mowa
	Plataforma Dosel Tarapoto
	Torre de Observación Fundación Omacha

Fuente: MURILLO, J. Identificación y Análisis de los Atractivos Turísticos y Actores de la Cadena de Ecoturismo para el Municipio de Puerto Nariño, Amazonas, 2008.

Profesionales de la Universidad Nacional, sede Amazonía, elaboraron un programa de zonificación de uso turístico.

En el mapa se identifican tipologías de amenazas por remoción de masas e inundación. También se hizo un reconocimiento de las zonas de conflicto y del territorio destinado al uso turístico. Se propuso un corredor eco-turístico dentro del municipio y se recomendó la conservación y mantenimiento de la arquitectura tradicional.

A continuación, se identificaron y contactaron conjuntamente las instituciones de orden nacional, departamental o local, que adelantarán los programas, proyectos o acciones encaminadas a dar cumplimiento a los requisitos de la norma. Con ellas se concertaron las actividades a desarrollar, la cuales quedaron consignadas en el Sistema de Gestión con su respectivo formato de monitoreo y seguimiento.

En total se adelantaron más de 70 proyectos. En el curso del proceso se debieron ajustar tiempos y alcances.

TABLA 5. ALGUNAS DE LAS INSTITUCIONES PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Institución / Organización	Áreas de Gestión en relación con el Sistema de Gestión de Sostenibilidad						
	Dimensión Ambiental						
	Protección de flora y fauna	Gestión del agua	Gestión de la energía	Requisitos sobre el manejo de residuos	Uso de productos químicos	Manejo de contaminación atmosférica, auditiva y visual	Manejo de otros impactos ambientales
<b>ONG</b>							
Fundación Naturama							
Fundación Omacha							
Fundación TerraNova							
CODEBA							
Instituto Alexander von Humboldt							
Fundación Tropenbos							
<b>ENTIDADES GUBERNAMENTALES</b>							
<b>Locales</b>							
Alcaldía Municipal							
Consejo Territorial de Planación							
Vigías del patrimonio							
Secretario de Cultura y Turismo del Municipio							
<b>Departamentales</b>							
Gobernación del Amazonas							
Instituto Sinchi							
Cámara de Comercio							
Dafec							
Corposamazonía							
<b>Nacionales</b>							
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - Viceministerio de Turismo							
Parques Nacionales Naturales							
Policía de Turismo							
INCODER							
<b>ENTIDADES EDUCATIVAS</b>							
Universidad Externado de Colombia							

Fuente: Universidad Externado de Colombia, Sistema de Gestión para la sostenibilidad del destino turístico Puerto (Nariño, Amazonas), 2009.

Poco a poco se comprendía de mejor manera el proceso, lo que traía como consecuencia un mayor compromiso y la voluntad de ser el primer destino turístico certificado en Colombia. El seguimiento a veces tomaba el aire de las tardes de bochorno en la selva, amodorrada y silenciosa, pero luego empezaba a repuntar. Se hacía el seguimiento a los proyectos y se continuaba en talleres con lo que se afianza el proceso participativo. Factores externos como el clima, el invierno, fueron significativos pues estos, por épocas, hicieron difícil la circulación y el acceso al destino.

La política de sostenibilidad del destino se construyó en talleres, donde la comunidad expresó su sentir con respecto a cómo veía a futuro el municipio y cómo deseaba que se realizara el turismo. Se recogió esta información y en un segundo taller se validó con todos los actores. Luego fue difundida mediante la página web del resguardo Aticoya.

Después de definir y validar la política de sostenibilidad se elaboraron afiches y retablos que fueron fijados en distintos lugares del municipio con el fin de difundir la política.

A partir de la información recolectada se construyeron matrices en las que se clasificaron y calificaron los impactos. Los de mayor impacto positivo o negativo fueron los primeros en ser atendidos con proyectos orientados a minimizar los impactos negativos y potenciar los positivos para la comunidad y su entorno.

TABLA 6. MATRIZ DE IMPACTOS ECONÓMICOS  
CASCO URBANO

Atractivo: Casco Urbano			Dimensión: económica			
Actividades	Aspecto	Impacto	Tipo	Valo- ración Técnica	Medida de prevención o mitigación	Fuente
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Imagen del destino	Posicio- namiento, reconoci- miento y di- ferenciación del destino	Positivo	Medio	Desarrollo de imagen de destino	Proceso SGS
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías				Alto	Programa de promoción de la imagen	Proceso SGS
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías				Alto	Desarrollo de pro- ducto turístico	Proceso SGS
Soporte	Satisfac- ción del visitante	Turista satisfecho	Positivo	Alto	Programa de la Oficina de Turis- mo para encuestar a los visitantes	Comité Ampliado
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Genera- ción de empleo y vincula- ción de la comuni- dad local	Generación de aportes a la economía y el desa- rrollo local	Positivo	Alto	Vincular a la po- blación local en las actividades lleva- das a cabo dentro de las iniciativas empresariales ya constituidas	Buenas Prácticas - Instituto Hum- boldt. 2008
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías			Positivo	Alto	Asegurar el apoyo y la promoción entre las dife- rentes iniciativas productivas bus- cando aportar al fortalecimiento del destino	Buenas Prácticas - Instituto Hum- boldt. 2008

*Continúa*

Atractivo: Casco Urbano			Dimensión: económica			
Actividades	Aspecto	Impacto	Tipo	Valo- ración Técnica	Medida de prevención o mitigación	Fuente
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías			Positivo	Alto	Generar beneficios económicos claros y equitativos para los miembros de la iniciativa empresarial	Buenas Prácticas - Instituto Humboldt. 2008
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías			Positivo	Medio	Dar continuidad a los programas vigentes y planear nuevas formas de inclusión local para la población	Buenas Prácticas - Instituto Humboldt. 2008
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Seguridad	Seguridad para la comunidad y los visitantes	Positivo	Medio	Sensibilización de los prestadores y la comunidad local	Proceso SGS
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Capacitación a las comunidades	Capacitación a las comunidades	Positivo	Alto	Capacitaciones y desarrollo de talleres enfocados en técnicas tradicionales de extracción de recursos naturales maderables y no maderables.	Buenas Prácticas - Instituto Humboldt. 2008

Fuente: Universidad Externado de Colombia, 2009.

**TABLA 7. MATRIZ IMPACTOS AMBIENTALES (PARCIAL)**

Atractivo: Casco Urbano			Dimensión: Ambiental			
Actividades	Aspecto	Impacto	Tipo	Valo- ración Técnica	Medida de prevención o mitigación	Fuente
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Elaboración y venta de artesanías	Suelo	Erosión	Negativa	Medio	Reforestación	Taller de Matriz de impactos SGS
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Elaboración y venta de artesanías			Negativa	Alto	Educación y sensibilización a beneficiarios	Taller de Matriz de impactos SGS

*Continúa*

Atractivo: Casco Urbano			Dimensión: Ambiental			
Actividades	Aspecto	Impacto	Tipo	Valoración Técnica	Medida de prevención o mitigación	Fuente
Senderos terrestres e interpretación ambiental Elaboración y venta de artesanías			Negativa	Bajo	Señalización	Taller de Matriz de impactos SGS
Senderos terrestres e interpretación ambiental	Flora y fauna	Desplazamiento de especies de fauna	Negativa	Medio	Rotación de senderos	Buenas Prácticas - Instituto Humboldt. 2008
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Flora y fauna	Pérdida de especies ictiológicas	Negativa	Alto	Respetar los acuerdos de pesca	Taller de Matriz de impactos SGS
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Elaboración y venta de artesanías	Flora y fauna	Disminución de individuos vegetales aprovechables por la Extracción de recursos maderables y no maderables	Negativa	Alto	Creación y seguimiento de viveros de propagación las especies maderables y no maderables utilizadas	Buenas Prácticas - Instituto Humboldt. 2008
Servicios de Alimentación Elaboración y venta de artesanías			Negativa	Alto	Acuerdos sobre aprovechamientos tradicionales de las especies vegetales relacionados con sus características ecológicas	Buenas Prácticas - Instituto Humboldt. 2008

Fuente: Universidad Externado de Colombia, 2009.

**TABLA 8. MATRIZ DE IMPACTOS SOCIOCULTURALES (PARCIAL)**

Atractivo: Casco Urbano			Dimensión: sociocultural			
Actividades	Aspecto	Impacto	Tipo	Valoración Técnica	Medida de prevención o mitigación	Fuente
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Apoyo comunidad	Baja venta de artesanías	Negativa	Alto	Código de ética	Taller de Matriz de impactos SGS

*Continúa*

Atractivo: Casco Urbano			Dimensión: sociocultural			
Actividades	Aspecto	Impacto	Tipo	Valo- ración Técnica	Medida de prevención o mitigación	Fuente
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Código de conducta	Desvinculación de la comunidad a la oferta turística	Negativa	Alto	Código de ética	Taller de Matriz de impactos SGS
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Conser- vación del patrimonio	Respeto por la cultura y el patrimonio local	Positivo	Alto	Crear un manual de comporta- miento para los visitantes	Buenas Prácticas - Instituto Humboldt. 2008
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Promoción del pa- trimonio cultural	Pérdida de los cono- cimientos tradicionales	Negativa	Alto	Desarrollo de una oferta turística que promueva y respete la cultura local	Taller de Matriz de impactos SGS
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Conser- vación del patrimonio	Pérdida de los cono- cimientos tradicionales	Negativa	Medio	Socialización de la información	Taller de Matriz de impactos SGS
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Conser- vación del patrimonio	Recuperación de patrones culturales importantes de las etnias enfocados en la prestación de servicios turísticos	Positivo	Alto	Capacitaciones y desarrollo de talle- res enfocados en técnicas tradiciona- les de extracción y transformación de recursos naturales maderables y no maderables.	Buenas Prácticas - Instituto Humboldt. 2008
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Conser- vación del patrimonio	Recuperación y valoración de los cono- cimientos tradicionales	Positivo	Medio	Determinar los productos, espacios y aspectos cosmológicos que serán aprovechables y dados a conocer por medio del turismo	Buenas Prácticas - Instituto Humboldt. 2008
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Conser- vación del patrimonio	Falta de sentido de pertenencia entre los prestadores		Alto	Desarrollo de una oferta turística que promueva y respete la cultura ocal	Taller de Matriz de impactos SGS

Continúa

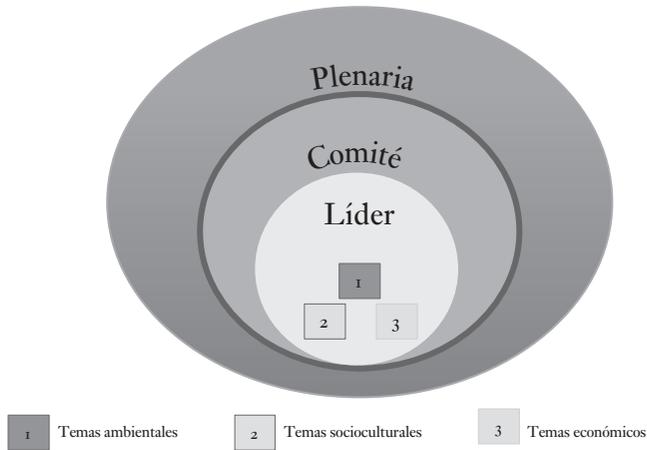
Atractivo: Casco Urbano			Dimensión: sociocultural			
Actividades	Aspecto	Impacto	Tipo	Valoración Técnica	Medida de prevención o mitigación	Fuente
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Conservación del patrimonio	Guía sin conocimiento	Negativa	Alto	Programas de capacitación a guías y elaboración de guiones de interpretación cultural	Taller de Matriz de impactos SGS
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías	Satisfacción de la comunidad	Pérdida de los conocimientos tradicionales	Negativa	Medio	Planes de información y sensibilización a la comunidad	Taller de Matriz de impactos SGS
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías		Comunidad desinformada	Negativa	Alto	Seguimiento al desarrollo del proceso para evaluación del servicio	Taller de Matriz de impactos SGS
Senderos terrestres e interpretación ambiental Servicios de Alimentación Alojamiento y hospedaje Elaboración y venta de artesanías		Pérdida de los conocimientos tradicionales	Negativa	Medio	Conocimiento mitología	Taller de Matriz de impactos SGS

Fuente: Universidad Externado de Colombia, 2009.

Se abordó la metodología y la estructura de la autoridad responsable del Sistema de Gestión de Sostenibilidad, el cual quedó conformado por:

- La Plenaria para la Sostenibilidad.
- El Comité de Sostenibilidad.
- El Líder de Sostenibilidad para el Destino.
- Los Comités de trabajo para la sostenibilidad de Puerto Nariño.

## GRÁFICO 16. AUTORIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN



Fuente: Universidad Externado de Colombia, 2009.

## Se definieron las funciones y alcances del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.

### Plenaria para la Sostenibilidad Turística en Puerto Nariño

#### Conformación:

En cumplimiento de los criterios de la NTS TS 001-1, la Plenaria para la Sostenibilidad constituye la máxima autoridad del Sistema para la sostenibilidad de Puerto Nariño.

Estará constituida por los representantes del Comité local actual, con la participación de la comunidad indígena y no indígena de Puerto Nariño y la representación de las entidades del orden local, departamental y nacional antes mencionadas.

- Asesorar técnicamente al destino para que se apliquen en forma permanente y sostenible los criterios que indica la NTS TS 001-1.
- Evaluar que los proyectos derivados del Plan de Acción cumplan los requisitos de sostenibilidad según la NTS TS 001-1.
- Velar por el desarrollo de actividades y acciones correctivas cuando el plan de acción para alcanzar los criterios de sostenibilidad no se logre.

#### Funciones:

Son funciones de la Plenaria para la sostenibilidad turística en Puerto Nariño:

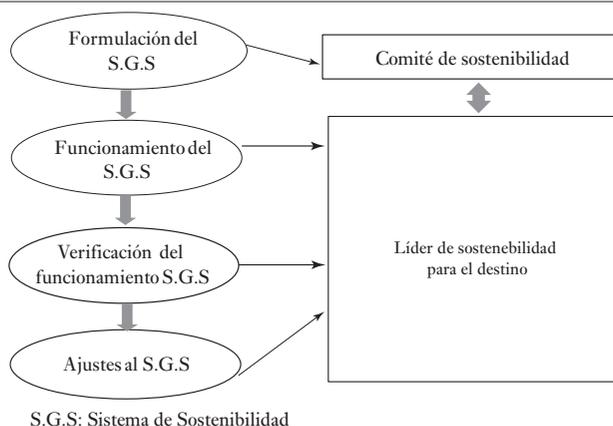
- Velar por el correcto funcionamiento del Sistema para la Sostenibilidad.
- Revisar y controlar en forma permanente que el Sistema de Gestión de Sostenibilidad se encuentre en aplicación.
- Elegir los miembros del Comité para la sostenibilidad por un periodo de un año y darle su reglamento.
- Determinar la orientación general de los programas para la sostenibilidad.

#### Reuniones:

La Plenaria se reunirá como mínimo cada tres meses y sus reuniones serán presididas por el presidente del Comité o quien designe la Plenaria y un Secretario que puede ser un miembro del Comité o el elegido en la reunión correspondiente, quienes suscribirán las actas que se levanten de la sesión.

La convocatoria a las reuniones se hará por el presidente del Comité de Sostenibilidad, mediante comunicación escrita o de carteleras, con por lo menos 15 días de anticipación, con información sobre la fecha, hora y temas a tratar.

*Continúa*



Fuente: Universidad Externado de Colombia, 2009.

#### Comité de Sostenibilidad en Puerto Nariño

##### Conformación:

En cumplimiento de los criterios de la NTS TS 001-1 el Comité para la Sostenibilidad constituye la autoridad responsable del funcionamiento del Sistema para la sostenibilidad de Puerto Nariño.

Será nombrado por la Plenaria para la Sostenibilidad con la participación de la comunidad indígena y no indígena de Puerto Nariño y la representación de las entidades del orden local, departamental y nacional antes mencionadas, para lo cual hará una convocatoria a los grupos de interés así: Municipalidad, Curaca mayor de las comunidades indígenas o su delegado, prestadores de servicios turísticos del municipio, asociaciones u ONG que tengan sede permanente en Puerto Nariño, autoridades departamentales y autoridades del orden nacional.

##### Funciones:

- Velar por la aplicación de la norma técnica.
- Definir las prioridades de actuación, funciones y responsabilidades.
- Aprobar el Plan de Acción para la sostenibilidad en Puerto Nariño.
- Nombrar el líder de sostenibilidad.
- Aprobar el plan de trabajo del líder para la sostenibilidad.
- Supervisar el funcionamiento del Sistema para la Sostenibilidad con el fin de garantizar que su aplicación cumpla con la política y objetivos.
- Gestionar los recursos ante entidades públicas y privadas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad.
- Actuar en coordinación con otras entidades públicas o privadas que puedan apoyar el objetivo de sostenibilidad turística.

##### Reuniones:

El Comité de sostenibilidad se reunirá mínimo cada tres meses, pero podrá hacerlo en un tiempo menor si así lo considera el Presidente del Comité o por solicitud de la Plenaria para la sostenibilidad o de por lo menos tres de sus miembros. Las reuniones de Comité podrán sesionar con la presencia de mínimo el 50% de los conformantes locales y el 30% de los conformantes regionales del Comité, los confortantes nacionales podrán asistir de manera virtual enviando sus comentarios sobre las actas en un plazo máximo de 5 días hábiles. De las reuniones se levantará un acta que contenga las partes abajo anotadas.

La convocatoria para las reuniones se hará con quince (15) días de antelación y será efectuada por el Presidente del Comité, mediante medios virtuales o correo físico, dirigido a los miembros P, y debe contener la fecha, hora y orden del día. El Comité podrá invitar a sus reuniones a representantes de otras instituciones o personas naturales, según lo considere conveniente, sin embargo estos tendrán voz pero no voto.

Las propuestas ante el Comité Local de sostenibilidad serán presentadas y expuestas por cualquiera de sus miembros siguiendo el formato adjunto y las decisiones de cualquier índole deberán ser aprobadas por parte de mínimo el 70% de los asistentes.

*Continúa*

---

 Presidente y Secretario del Comité
 

---

## Conformación del Comité:

El Comité contará con un presidente y un secretario.

El primero será nombrado por los miembros del Comité por votación afirmativa de al menos la mitad más uno de sus miembros.

Actuará como Secretario del Comité el Líder de sostenibilidad quien tendrá voz pero no voto en las reuniones.

## Funciones del Presidente del Comité:

- Convocar las reuniones del Comité.
- Presidir el Comité de Sostenibilidad.
- Representar al Comité ante instancias departamentales y nacionales en los asuntos relacionados con el Sistema para la Sostenibilidad de Puerto Nariño.
- Dirigir los debates que se den en las reuniones o nombrar el director de debate.
- Velar por el cumplimiento de las decisiones del Comité.
- Presentar a consideración del comité el plan de trabajo para su aprobación por parte de éste.
- Aprobar las actas elaboradas por el Secretario del Comité.
- Trabajar conjuntamente con el Líder en la consecución de los recursos que se requieran para la ejecución de los programas de sostenibilidad.
- Adelantar la coordinación interinstitucional para conseguir la ejecución del Plan de Acción para la sostenibilidad del municipio.

## Funciones del Secretario del Comité:

- Levantar, redactar y firmar las actas de las sesiones
  - Organizar y mantener actualizada la documentación que se origine en el Comité.
  - Preparar los informes de los temas a tratar en el Comité.
- 

Fuente: Universidad Externado de Colombia, 2009.

---

 Líder de Sostenibilidad para el destino
 

---

## Nombramiento:

Será nombrado por el Comité de Sostenibilidad por un período de dos años con posibilidad de reelección.

---

## Funciones:

- Formular y ejecutar el Plan de Acción para la sostenibilidad que dé respuesta a la política de Sostenibilidad del destino.
  - Coordinar el cumplimiento de los programas proyectos y actividades que den respuesta a los criterios de sostenibilidad de la NTS TS 001-1.
  - Monitorear y hacer seguimiento de las características críticas de las actividades, productos y servicios identificados en el programa de gestión para la sostenibilidad.
  - Formular el plan de trabajo de los actores involucrados.
  - Definir las prioridades de actuación en función del plan de trabajo.
  - Conformar los comités de trabajo y nombrar el líder en cada uno de ellos.
  - Mantener, supervisar, evaluar los resultados del Sistema de Gestión de Sostenibilidad con el fin de garantizar que su aplicación cumpla con la política y objetivos.
  - Informar mensualmente al Comité acerca del desempeño del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.
  - Proponer al Comité Local los ajustes que requieran los programas y el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad.
  - Implementar los ajustes necesarios al Sistema de Gestión para la sostenibilidad.
  - Apoyar la gestión para la consecución de los recursos necesarios para ejecutar los programas del sistema para la sostenibilidad.
  - Velar por que se realicen los programas de capacitación del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.
  - Solicitar a los líderes de los Comités de trabajo los informes del cumplimiento de los programas.
  - Monitorear la aplicación de los documentos y registros del Sistema de Gestión
  - Verificar que los documentos y registros establecidos son utilizados por los responsables.
- 

*Continúa*

- 
- Verificar la disponibilidad y actualización de las listas de documentos y registros del proceso de sostenibilidad.
  - Evaluar y aplicar los controles operacionales pertinentes de conformidad con los objetivos y metas planteados para el destino.
  - Elaborar los informes de seguimiento del Plan de acción para alcanzar la sostenibilidad del destino y presentarlos ante el Comité Local.
  - Motivar y difundir sobre el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
  - Coordinar las acciones para asegurar la eficacia de las auditorías en sostenibilidad.
  - Conformar los grupos de sostenibilidad
  - Dar cuenta de la documentación del Sistema de Gestión que incluye:
    - Declaraciones documentadas de la política, los objetivos, metas y programas de la sostenibilidad.
    - Procedimientos y registros requeridos.
    - Documentos requeridos y utilizados para asegurar una eficaz planificación, operación y control de los procesos para la sostenibilidad.
  - Los documentos vigentes deben estar codificados, aprobados, ordenados, revisados y disponibles para su control por parte del director general.
- 

Fuente: Universidad Externado de Colombia, 2009.

---

#### Comités de trabajo para la Sostenibilidad de Puerto Nariño

---

##### Conformación:

- Los comités de trabajo tendrán carácter permanente y serán los siguientes: Comité de trabajo para los aspectos ambiental.
- Comité de trabajo para los aspectos socio culturales.
- Comité de trabajo para los aspectos económicos.

Se conformarán con el fin de ejecutar programas propuestos en la dimensión respectiva y estarán integrados por mínimo tres miembros, según la relación con las actividades a desarrollar.

---

##### Funciones:

- Tendrán como funciones:
  - Formular su plan de trabajo.
  - Ejecutar los programas y proyectos que den cuenta del cumplimiento de los criterios de la NTS TS 001 -1 en la dimensión correspondiente.
  - Presentar los informes documentados sobre las labores realizadas.
- 

Fuente: Universidad Externado de Colombia, 2009.

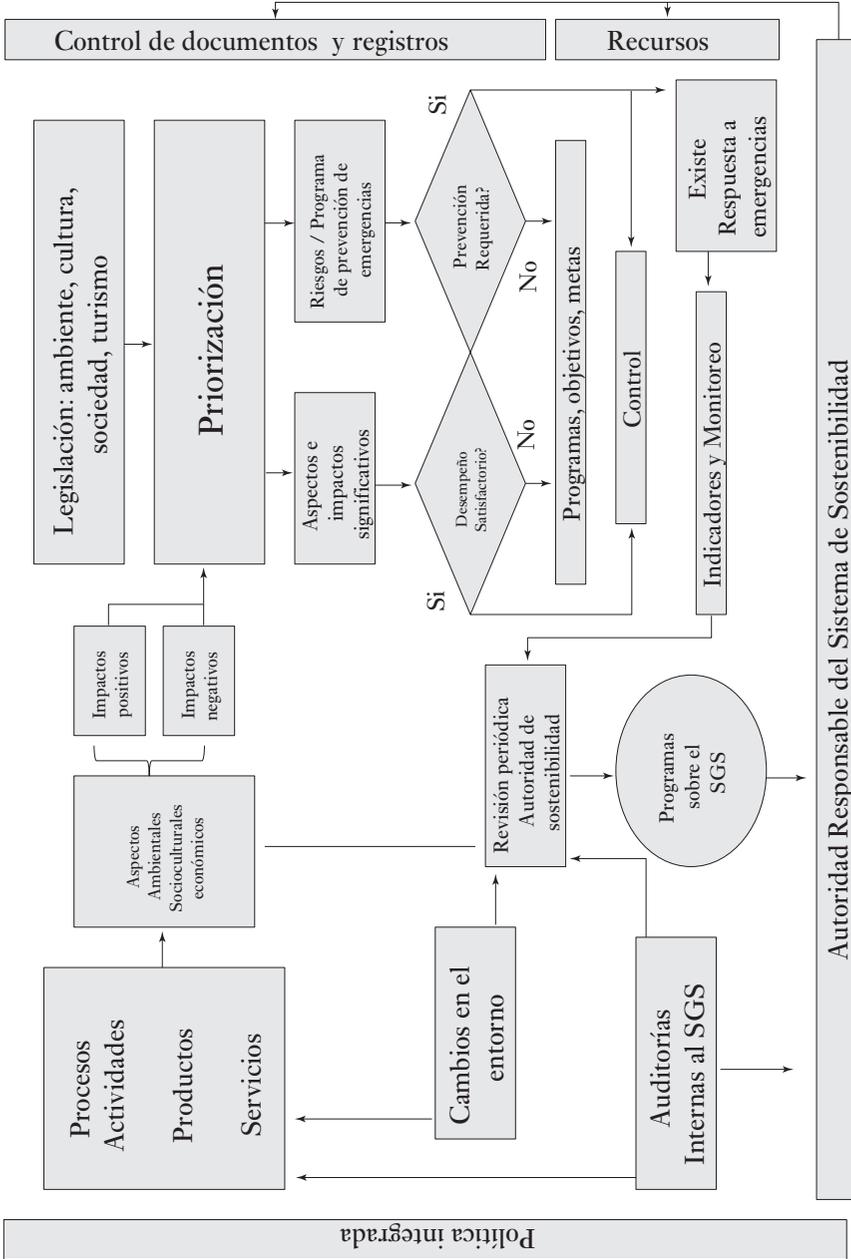
Se detalló el Sistema de Gestión de Sostenibilidad en el gráfico 17.

Para la construcción de la imagen de marca del destino, se realizó un taller con el objeto de conocer las diferentes propuestas de la comunidad local, a partir de las cuales se diseñó una propuesta que fue aprobada por el Comité y la comunidad local.

Se diseñaron las estrategias y se elaboró la documentación necesaria para realizar monitoreo y seguimiento a cada programa. Se desarrolló una auditoría interna y desde allí se propusieron ajustes a los resultados del proceso para dar cumplimiento a cada uno de los requisitos.

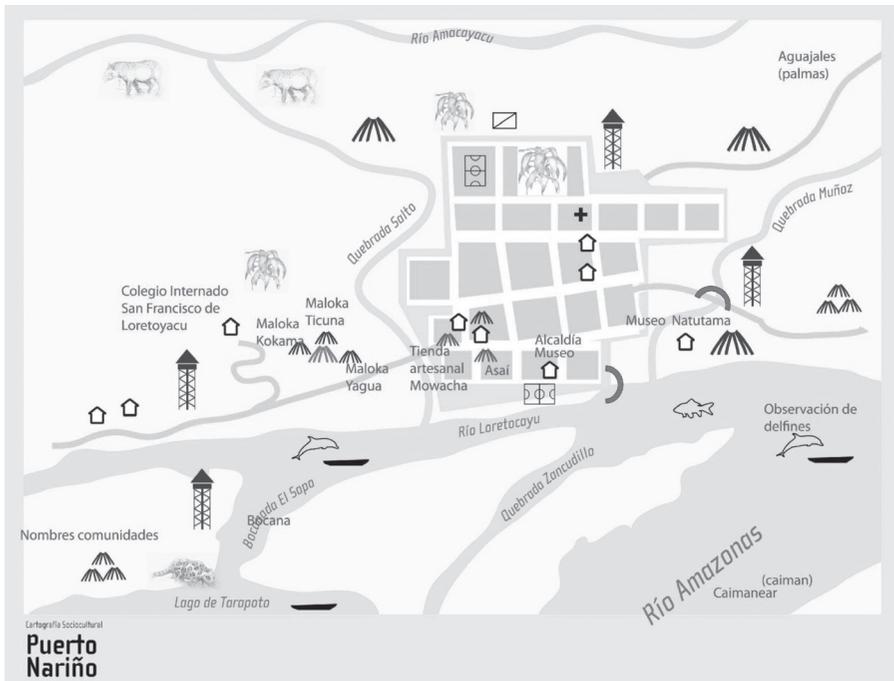
Se formuló un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, donde se identificaron los mayores riesgos en el municipio.

GRÁFICO 17. SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD



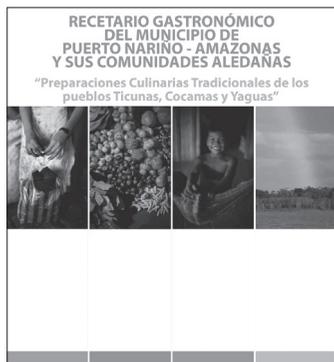
Se elaboró un mapa de prácticas tradicionales por ciclos.

MAPA 6: MAPA TRADICIONAL POR CICLOS



Se elaboró un recetario gastronómico basado en los productos de la región, con algunas preparaciones donde se utilizan frutos “exóticos”.

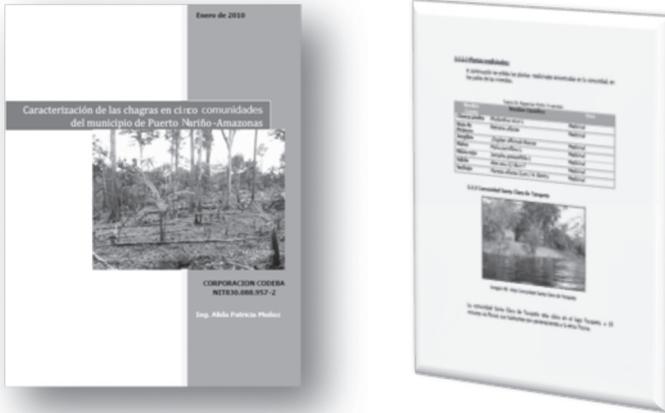
FOTO 9. RECETARIO GASTRONÓMICO DEL MUNICIPIO



Fuente: Informe de resultados de programas y proyectos según los requisitos.

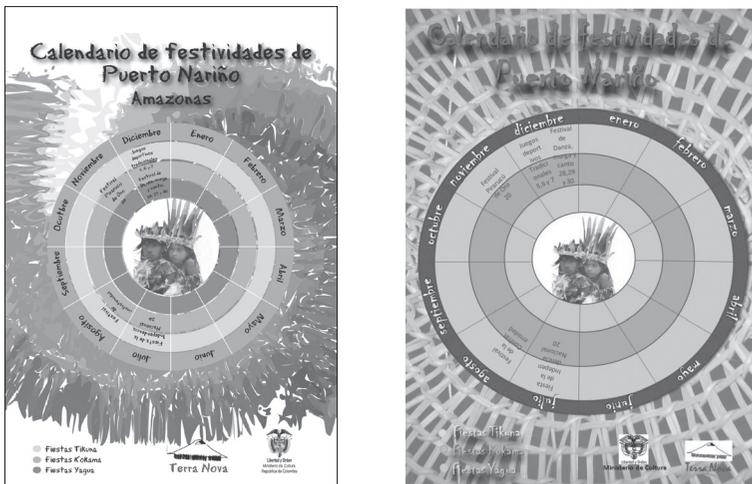
Se caracterizaron las chagras de cinco comunidades del municipio de Puerto Nariño.

FOTO 10. CARACTERIZACIÓN DE CHAGRAS EN CINCO COMUNIDADES DE PUERTO NARIÑO



Fuente: Informe de resultados de programas y proyectos según los requisitos.

FOTO 11 AFICHE SOBRE EL CALENDARIO DE FESTIVIDADES DE PUERTO NARIÑO



Fuente: Informe de resultados de programas y proyectos según los requisitos.

## RESULTADOS Y LOGROS

Sin lugar a dudas, el mayor logro del proyecto es la certificación de Puerto Nariño como destino turístico sostenible, otorgada por el Ministerio de Comercio, Industria y turismo en febrero de 2012, resultado del esfuerzo mancomunado de las instituciones que participaron en el proceso del orden nacional, regional y local, así como de la comunidad local y la Unidad Sectorial de Normalización, quien también acompañó el proceso.

- Un logro de gran envergadura fue la identificación de más de 70 proyectos que responden a todos los requisitos de la norma.

- Se considera muy valioso para el turismo en el municipio, el haber llegado a consensos y acuerdos con actores tan disímiles en prácticas e intereses.

- Algunas de las dificultades que se hicieron evidentes durante el proceso fueron:

- Comprensión del S.G.S. y de todo el proceso por las partes involucradas.

- Definición de responsabilidades y su apropiación por las instituciones.

- Optimización de las actividades propias de las instituciones, de acuerdo con su misión.

- Participación efectiva, permanente y sostenida de las entidades gubernamentales de orden nacional, departamental y local.

## LECCIONES APRENDIDAS Y DESAFÍOS

Es necesario que en el desarrollo del proceso de certificación se analicen aspectos de cada destino de manera diferencial: composición poblacional, historia, antecedentes del turismo, instituciones a cargo, entre otros. Cada territorio tiene un ritmo propio, tiene prioridades. El ritmo en las regiones es distinto, los procesos por lo general se demoran, las acciones no se concretan de manera rápida, esto puede llevar a que el proceso tome ese ritmo y pierda su camino. Por eso, en todos los casos se deben comprender los ritmos y las rupturas, los intereses de los participantes y su nivel de compromiso. Además, existen factores externos a todo proceso que inciden en el cumplimiento de los objetivos.

En el caso de Puerto Nariño, uno de los mayores desafíos es dar continuidad a los programas y proyectos para que el municipio siga solo su proceso y sea certificado como destino, más allá de los intereses partidistas de los

gobiernos municipales y departamentales, y de la fatiga y el desgaste que genera la articulación de actores.

Por supuesto, es indispensable la participación y articulación permanente y efectiva de todas las instituciones, sean estas públicas o privadas.

El compromiso en el desarrollo de las actividades, el monitoreo y el seguimiento también debe ser una tarea permanente y las instituciones involucradas en el proceso deben hacerlo de manera responsable y decidida.

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proceso de certificación de Puerto Nariño, destino piloto en Colombia, y el primero en obtener el Sello de Calidad Turística, fue desde el inicio un aprendizaje para todos los actores involucrados. Se requiere continuar con la apropiación de esta experiencia y avanzar en el proceso de mejoramiento de los programas y las auditorías internas. Asimismo, es importante que tanto la Alcaldía como las asociaciones de grupos indígenas y ONG del municipio, dejen una partida de apoyo, pues constituye un aliento que da fuerza y viabilidad a la certificación, de lo contrario garantizar su continuidad es muy difícil.

#### REFERENCIAS

- ESCOBAR, A. (2005). *Más allá del Tercer Mundo. Globalización y diferencia*. Instituto Colombiano de Antropología e Historia. Universidad del Cauca. Bogotá.
- CENTER FOR ECOTOURISM AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT. *Una guía simple para la Certificación de Turismo Sostenible y del Ecoturismo*. CESD n.º 1. Disponible en [http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual\\_No\\_1.pdf](http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf)
- DUQUE, R., RIVEROS, R. y VÉLEZ, M. (2011). *La cadena de valor del turismo*. Universidad Externado de Colombia. Bogotá.
- ELIZALDE, A. (2003) *Desarrollo humano y ética para la sustentabilidad*. Grupo Editorial Formato SA de CV. México
- OCHOA, Z. G.; WOOD, S. A; ZÁRATE, B. C. (2006). *Puerto Nariño: El pueblo que se mira en el río*. Publicaciones ILSA, Bogotá.
- MARTÍN MATIZ, D., CUBEO, R. y PANTEVIS, Y. (2011). *Programa de Zonificación de uso turístico del municipio de Puerto Nariño, Amazonía colombiana, 2011*.

MURILLO, J. *Desarrollo de un Plan de Fortalecimiento Administrativo, Técnico y Comercial a Empresas de Biocomercio de la Región del Sur de la Amazonía*. Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander Von Humboldt, Corporación Autónoma Regional del Sur de la Amazonía Corpoamazonía. Abril de 2008.

UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS (2013). *Informe de Gestión Anual 2012*. Disponible en <http://restituciondetierras.gov.co/media/descargas/gestion%202013/Informe%20De%20Gestion%20UAEGRTD%202012.pdf>

VOLUNTARIOS OMT – Amazonas 2009 (2009). *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico para el Cluster Leticia – Puerto Nariño*, Colombia.

PLAN DE VIDA. Asociación de Autoridades Indígenas Aticoya. Resguardo Tikuna, Cocama Yagua de los Municipios de Puerto Nariño y Leticia. Texto síntesis. *Actualización del Plan de vida de los Pueblos. Tikuna Cocama Yagua Ticoya*, 2007. Disponible en [www.observatorioetnicocecoin.org.co/files/plan%20de%20%20vida%20tikuna%20\\_aticoya\\_puerto%20nari%C3%B1o.pdf](http://www.observatorioetnicocecoin.org.co/files/plan%20de%20%20vida%20tikuna%20_aticoya_puerto%20nari%C3%B1o.pdf)

DANE, Censo General, 2005. Disponible en [www.dane.gov.co/files/censo2005/PER-FIL\\_PDF\\_CG2005/91540T7T000.PDF](http://www.dane.gov.co/files/censo2005/PER-FIL_PDF_CG2005/91540T7T000.PDF)



Editado por el Departamento de Publicaciones  
de la Universidad Externado de Colombia  
en diciembre de 2013

Se compuso en caracteres Ehrhardt Regular de 12 puntos  
y se imprimió sobre propalbond de 70 gramos  
Bogotá - Colombia

*Post tenebras spero lucem*