

# Metodología para la construcción del estado del arte del sector turístico: Validación en el sur del Huila

*Methodology for the construction of the state of the art of the tourist sector: Validation in the south of Huila*

*Metodologia para a construção do estado da arte do setor turístico: Validação no sul do Huila*

Martha Cecilia Vinasco Guzmán

Doctora en Desarrollo Sostenible. Investigadora de los grupos de investigación Inyumacizo y Tecnogénesis. Docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD. Mail: [marta.vinasco@unad.edu.co](mailto:marta.vinasco@unad.edu.co). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8233-0801>

FECHA RECEPCIÓN: NOVIEMBRE 25 DE 2016

FECHA ACEPTACIÓN: ABRIL 20 DE 2017

## Resumen

El presente artículo expone la propuesta metodológica de un estado del arte para facilitar el análisis de los documentos referentes al turismo. El objetivo es el de proponer y validar una metodología que permita recopilar, caracterizar, sistematizar y analizar el estado del conocimiento actual de los documentos relacionados con el turismo y validarlo con los documentos emitidos por las instituciones dedicadas a promocionar el turismo sostenible en los municipios de Pitalito, San Agustín e Isnos. Se construyó un esquema categorial en torno a esferas referidas a actores involucrados (institucional - estatal - local, privada - colectiva); ámbitos: político-sustentable, competitivo-productivo e investigativo-social; categorías para análisis y síntesis y subcategorías como una clasificación adicional. En los hallazgos, dada la reiteración de los mismos aspectos, indica una baja capacidad de ejecución de las estrategias por parte de gobiernos nacionales, departamentales y locales, en especial en la zona sur del Huila. La metodología permite realizar una investigación sistemática en torno a los documentos turísticos a través del tiempo, para determinar las necesidades de información y para posibilitar la toma de decisiones que se traduzcan en mejoras en la prestación de los servicios turísticos.

**Palabras clave:** Productividad, competitividad turística, Huila, necesidades, información.

## Abstract

The present article exposes the methodological proposal of a state of the art to facilitate the analysis of the documents referring to tourism. The objective is to propose and validate a methodology to collect, characterize, systematize and analyze the state of current knowledge of documents related to tourism and validate it with the documents issued by institutions dedicated to promoting sustainable tourism in the municipalities of Pitalito, San Agustín and Isnos. A categorial scheme was built around areas related to the actors involved (institutional - state - local, private - collective); areas: political-sustainable, competitive-productive and social-research; categories for analysis and synthesis and subcategories as an additional classification. In the findings, given the reiteration of the same aspects, it indicates a low execution capacity of the strategies by national, departmental and local governments, especially in the southern zone of Huila. The methodology allows to conduct a systematic investigation around tourist documents over time, to determine information needs and to enable decision making that translates into improvements in the provision of tourism services.

**Keywords:** Productivity, tourism competitiveness, Huila, Needs, Information.

## Resumo

O presente artigo expõe a proposta metodológica de um estado da arte para facilitar a análise dos documentos referentes ao turismo. O objetivo é propor e validar uma metodologia para coletar, caracterizar, sistematizar e analisar o estado do conhecimento atual dos documentos relacionados ao turismo e validá-lo com os documentos emitidos por instituições dedicadas à promoção do turismo sustentável nos municípios de Pitalito, San Agustín e Isnos. Foi construído um esquema categórico em torno de áreas relacionadas aos atores envolvidos (institucional - estadual - local, privado - coletivo); áreas: política-sustentável, competitiva-productiva e investigativa-social; categorias para análise e síntese e subcategorias como uma classificação adicional. Nas descobertas, dada a reiteração dos mesmos aspectos, indica uma baixa capacidade de execução das estratégias pelos governos nacionais, departamentais e locais, especialmente na zona sul de Huila. A metodologia permite realizar uma investigação sistemática em torno de documentos turísticos ao longo do tempo, determinar necessidades de informação e permitir a tomada de decisões que sejam traduzidas em melhorias na prestação de serviços turísticos.

**Palavras-chave:** Produtividade, competitividade do turismo, Huila, necessidades, informação

**Cómo citar:** Vinasco, G.M. C. (2017). Metodología para la construcción del estado del arte del sector turístico: Validación en el sur del Huila. Revista Criterio Libre Jurídico, (14-2), 146-153. <https://doi.org/10.18041/1794-7200/criteriojuridico.2017.v14n2.1638>

## Introducción

El turismo sostenible y en especial el agroturismo, se constituye en estos momentos en una alternativa para la generación de ingresos de comunidades marginadas, que viven en sitios alejados con una gran riqueza ambiental que se debe conservar, además de ser una alternativa de desarrollo priorizada por el gobierno nacional, departamental y municipal en todo el país.

La orientación que el gobierno colombiano da al turismo y su relación con la sostenibilidad, se puede sintetizar en el concepto “gestión pública socialmente responsable del turismo”, que desarrolla políticas públicas socialmente responsables que integran el desarrollo sostenible en sus actuaciones (Solinger, 2017).

Por tal motivo existe interés en las autoridades para que se desarrollen estudios que permitan dinamizar este sector como medio para sensibilizar y educar ambientalmente a turistas y comunidades, generar beneficios económicos, sociales y medioambientales directos al convertirse en una alternativa de trabajo complementaria a las actividades tradicionales de las comunidades.

El sur del Huila es una región de gran potencial para el desarrollo del turismo rural. Sin embargo, cuando se acude a las distintas instituciones a nivel municipal encargadas de fomentar y desarrollar acciones en torno al desarrollo del turismo, se encuentra que los funcionarios no tienen la información o no la conocen y se reitera en realizar estudios en las mismas temáticas, que arrojan resultados similares, la que deja la existencia de problemáticas que o no han sido abordadas o no han sido exploradas con suficiente profundidad.

Con el presente trabajo se desea contribuir al cambio de esta situación, mediante la aportación de un documento técnico que permita una mejor planificación para el desarrollo de un turismo sostenible y responsable, que mejore las condiciones de vida de los habitantes y preserve los recursos ambientales para generaciones futuras.

Para la formulación de la presente propuesta se hicieron consultas a los organismos encargados de hacer la promoción y formulación de políticas de ecoturismo y turismo comunitario en el departamento del Huila, quienes manifestaron su interés en facilitar la investigación, para tener un panorama claro de las informaciones obtenidas en la zona en el tema.

## Materiales y métodos

Un estado del arte corresponde a una investigación documental, para hacer una recuperación y un análisis crítico sobre el conocimiento producido sobre un tema de estudio determinado. A partir de la producción teórica y su construcción, se elabora en función de los análisis cuantitativos y cualitativos, desde de un diseño metodológico de tipo hermenéutico – crítico (Ríos, 2017).

Un estado del arte es un estudio analítico del conocimiento acumulado y es una modalidad de investigación documental para hacer una revisión y estudio del conocimiento acumulado en un área específica. Esta modalidad ha sido utilizada para compilar y sistematizar información, aunque más recientemente, para identificar tendencias de investigación y tomar decisiones en los diversos campos.

Un estado del arte implica el desarrollo de tres fases: contextualización, clasificación y categorización, además del correspondiente análisis de la información así estructurada (Molina, 2005). Es un trabajo que resume y organiza los resultados de la investigación, integrando y agregando claridad a la forma de tratar un campo específico. Permite determinar la dinámica y la lógica presentes en la descripción, explicación o interpretación que del fenómeno hacen los interesados en el tema (Correa Ramírez, 2007).

El tipo de investigación es descriptiva y requiere un proceso de revisión documental, el desarrollo de instrumentos propios para realizar la clasificación y categorización de la información encontrada, sistematización de ésta y un análisis de los resultados para formular recomendaciones que contribuyan a orientar posteriores desarrollos en el tema del turismo.

## Propuesta de campos de análisis documental

Para permitir el análisis documental se hizo una revisión de la literatura disponible acerca de los ámbitos en los cuales se desenvuelve el turismo con enfoque de sostenibilidad, tomando como referentes los documentos de política y los sistemas de indicadores que presenta el Viceministerio de Turismo de Colombia (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008) y se complementó con los relacionados en los documentos “Diagnóstico de la Investigación Turística en México” (Universidad Autónoma de México - Instituto de Investigaciones Económicas, 2007) y “Tendencias de investigación turística a principios del siglo XXI” (Espinosa Castillo, 2007). La lógica con la cual se construyó el esquema categorial es la visión sistémica del turismo y se orientó en torno a:

- Esferas: referidas a los actores involucrados en el desarrollo del turismo: institucional - estatal – local, privada – colectiva.
- Ámbitos: referidos a los órdenes de configuración del turismo: Político – Sustentable, Competitivo – Productivo, Investigativo – Social.
- Categorías: relativas a una clasificación que permite el análisis y la síntesis.
- Subcategorías: relativa a una clasificación adicional derivada de una categoría.

La relación de los ámbitos, categorías y subcategorías tenidas en cuenta en el desarrollo de la presente investigación, se muestran en Figura 1. Lógica del esquema de categorías: ámbitos, categorías y subcategorías.

**Lógica del esquema de categorías: ámbitos, categorías, Subcategorías**



**Figura 1.** Lógica del esquema de categorías: ámbitos, categorías y subcategorías  
Fuente: Elaboración propia

En los diferentes ámbitos, las categorías de análisis son (ver Tabla 1):

Para el análisis documental se utiliza un instrumento descriptivo como es la ficha de reseña bibliográfica, la cual contiene descriptores en diferentes campos, como:

**Campos bibliográficos:** que describen características de los documentos, como denominación (entidad que lo ordena o lo emite, autor, año, tipo de texto, palabras claves, objeto del documento, población beneficiaria, actividad turística o servicios ambientales involucrados, cubrimiento territorial, análisis del contenido, aplicación de los criterios de sustentabilidad, relaciones con otros trabajos realizados).

**Campos de enfoque:** orientados a cualificar el análisis, aportan información relativas a los enfoques cualitativo o cuantitativo y tipos de instrumentos (Memorias de eventos, Diagnósticos; Intervenciones como Informes de ejecución, Programas, Propuestas de intervención, Metodología de intervención, Talleres de formación, Manual de intervención, guías de resolución o mediación, difusión de información: normatividad, recursos, institucionales de atención; Evaluaciones o balances; Producción de conocimiento; Políticas públicas; Estadísticas; Estados del arte; Tesis de pregrado y posgrado; Normatividad).

**Campos de categorías, subcategorías y referentes de competitividad sistémica:** referidas a los enfoques meta, macro, meso o micro y a las categorías y subcategorías de análisis.

### Validación metodológica del modelo

La investigación se desarrolló con documentos en el departamento del Huila y los municipios de Pitalito, San Agustín e Isnos, en los años 2000 a 2016, incluyendo los planes de desarrollo departamentales y municipales de los últimos tres gobiernos. En el desarrollo preliminar de la recolección de la información para el levantamiento del estado del arte, se recogieron documentos en instituciones oficiales y se fue complementando con aportes de intercambios de información con instituciones y actores del sector turístico.

Debido a la dispersión de documentos encontrados, se elaboró una ficha de reseña bibliográfica, donde se reseñaron aspectos relacionados con la naturaleza del documento, los ámbitos, categorías y subcategorías, para permitir reconocer, clasificar e interpretar el material bibliográfico, relacionado con una base de datos en Access donde se hace el registro de los referentes empíricos para evidenciar el universo temático, permitir conectar los diferentes textos y realizar el análisis.

Es de destacar la dificultad de la consecución de los documentos, puesto que solamente algunas entidades oficiales contribuyeron con el envío de los mismos.

La identificación de los documentos con los referentes categoriales permitió hacer un acercamiento a las temáticas desarrolladas asociadas a las categorías y subcategorías de análisis para generar interpretaciones de los resultados: se analizó un total de 63 documentos, de los cuales 22 son de carácter departamental, 19 corresponden a San Agustín, 16 corresponden a Pitalito y 6 al municipio de Isnos.

**Tabla 1.** Definición de categorías y subcategorías de análisis

| <b>Ámbito: político – sustentable</b>  |   |
|--|---|
| <b>Categoría de análisis</b>   | <b>Subcategorías</b>  |
| <p><b>Espacio, planeación, sustentabilidad y desarrollo local:</b> donde se vincula el tratamiento del espacio con las problemáticas ambientales, de gestión del territorio y de desarrollo comunitario.</p>   | <p><b>Desarrollo regional:</b> Aquellas acciones orientadas a la diversificación de las actividades productivas, asociadas al crecimiento económico y al mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes.</p>   |
|  | <p><b>Ordenamiento, planeación y estudios del espacio natural y urbano:</b> Políticas y orientaciones de las entidades estatales acerca de la planificación del espacio urbano y rural, alrededor del turismo.</p> <p><b>Sustentabilidad: Impactos económicos, culturales y ambientales:</b> Aspectos relacionados con evaluaciones y auditorías de impactos económicos y/o socioculturales y estrategias de mitigación de impactos ocasionados por las actividades turísticas.</p> |
| <p><b>Legislación, gestión y políticas públicas en turismo:</b> relativo a los mecanismos e instancias que tiene el gobierno para incidir en el desarrollo regional en turismo</p>   | <p><b>Diseño y evaluación de Políticas Públicas en turismo:</b> orientadas al fortalecimiento del turismo en general, a sectores o a regiones particulares.</p>   |
|  | <p><b>Gestión sobre riesgo, seguridad y prevención social:</b> Normas o estudios relacionados con la seguridad de los turistas y residentes y la prevención de fenómenos como la explotación sexual infantil, a nivel departamental o local.</p>  |
|  | <p><b>Legislación/ Normatividad:</b> Emitidas a nivel departamental o local que promuevan o regulen las acciones de desarrollo turístico a actores específicos de la cadena productiva.</p>   |
|  | <p><b>Promoción del entorno comercial del turismo:</b> Relativo a las acciones estatales a nivel local para dar incentivos a las inversiones turísticas.</p>  |
| <b>Ámbito: competitivo - productivo</b>  |   |
| <b>Categoría de análisis</b>   | <b>Subcategorías</b>  |
| <p><b>Mercados, segmentos turísticos y desarrollo de nuevos productos:</b> relacionado con las condiciones del entorno, la estructura empresarial, el nivel de diferenciación de la oferta, patrones de consumo y de las oportunidades en la prestación del servicio turístico.</p>  | <p><b>Análisis del entorno:</b> Análisis externo del mercado según su estructura, definición de competidores y análisis de factores condicionantes del entorno (DOFA)</p>   |
|  | <p><b>Cultura empresarial y competitividad:</b> Estudios acerca de las empresas prestadoras de servicios, sus formas de actuación ante los problemas y oportunidades de gestión y adaptación a los cambios.</p>   |
|  | <p><b>Estudios de creación, gestión de la oferta y productos turísticos:</b> Estudios de diversificación de la oferta turística, para aprovechar las potencialidades de la zona.</p>  |
|  | <p><b>Estudios de la demanda:</b> que valoren la competitividad de los productos y destinos turísticos, a nivel nacional e internacional.</p>   |
|  | <p><b>Mercados turísticos:</b> Que permitan conocer las tendencias turísticas, los segmentos del mercado a los que se quiere apuntar, las rutas turísticas y los atractivos diferenciadores.</p>  |
|  | <p><b>Tecnologías para el sector turístico:</b> Relativo a estudios que evidencien la utilización de las TICs en las empresas del sector.</p>   |
|  | <p><b>Educación, capacitación y trabajo en turismo:</b> concerniente a las acciones institucionales de promoción de la oferta de formación de capital humano, como un factor estratégico en el logro de objetivos de calidad, productividad y competitividad en el sector, en los diferentes niveles de formación.</p>  |
| <p><b>Capacitación:</b> Estudios que evidencien las acciones de las alcaldías para promocionar la capacitación de personal en oficios relacionados al turismo</p> <p><b>Educación superior en turismo:</b> Estudios en el tema de la oferta y demanda de educación superior en turismo.</p> <p><b>Inserción y mercado laboral:</b> Estudios acerca de la utilización de los recursos humanos formados en la región.</p> <p><b>Mercado laboral y formación profesional:</b> Estudios acerca de la demanda de personal calificado y no calificado en el sector turístico de la zona.</p> <p><b>Turismo en educación básica:</b> Estudios en el tema de la formación a nivel básico de estudiantes para atender los requerimientos del turismo.</p> |   |

Continuación Tabla 1.....

| Ámbito: investigativo - social  | Subcategorías   |
|---|---|
| Categoría de análisis   | Subcategorías   |
| <b>Estudios económicos y administrativos del turismo:</b> que aborda el estudio del turismo desde una perspectiva que integra la teoría y la metodología administrativa y económica.              | <b>Propuestas teórico-conceptuales del turismo:</b> Estudios de esquemas teóricos propuestos sobre factores determinantes de la competitividad de destinos turísticos, en la zona sur del departamento del Huila.<br><b>Comportamiento del sector:</b> Estudios acerca de los actores del sector, políticas a nivel público y privado, dificultades legales, tendencias de mercado, entre otros.<br><b>Métodos y técnicas apropiadas para el sector turístico:</b> Propuestas para la realización de inventarios, estudios de prospectiva, planificación.<br><b>PYMES Turísticas:</b> Documentos con programas de apoyo a la competitividad de las empresas turísticas en la zona sur del Huila.<br><b>Tecnologías de la información:</b> Sistemas de información e indicadores de la actividad turística |
| <b>Turismo, cultura, patrimonio e identidad:</b> fundamentada en la investigación sociológica en relación al turismo, donde se reflejan los cambios y el efecto del desarrollo social en el tema. | <b>Cultura local:</b> Estudios relacionados a elementos materiales e inmateriales, intelectuales y espirituales que distinguen a un grupo de personas y constituyen su herencia histórica.<br><b>Estudios de comunidades locales:</b> Investigaciones para evaluar los efectos socioculturales, económicos y ambientales del turismo en comunidades urbanas o rurales.<br><b>Experiencias y perfiles turísticos:</b> Investigaciones que definen las motivaciones y experiencias buscadas por los turistas que visitan la zona, la difusión de casos exitosos en la gestión turística.<br><b>Patrimonio y gastronomía:</b> Estudios en torno a la preservación del patrimonio cultural y gastronómico de la región.   |

Fuente: La investigación

De estos, solo 43 tienen a San Agustín como referencia directa al hablar de turismo y se encontraron 19 documentos específicos en este municipio, 16 hablan de Pitalito, 6 tienen como ámbito territorial a Isnos y 22 al Huila.

Analizando los contenidos de los documentos se identifican 5 tipos de turismo: 36 documentos tratan de ecoturismo, 33 de turismo cultural, 19 de turismo de aventura, 22 de turismo rural y 14 de turismo en general. De igual manera, se encontraron otros tipos de turismo como el religioso, el médico o el astronómico y 24 documentos en los cuales se trata el turismo, pero como una alternativa de desarrollo económico y social, sin proponer acciones concretas para su implantación o fortalecimiento.

Al analizar los documentos encontrados se encuentra que esencialmente se revisaron planes y programas donde se vincula el turismo como una actividad que genera desarrollo, inventarios, algunas investigaciones de mercado de carácter local y trabajos de grado de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD, a nivel municipal. Se evidencia que se tienen falencias en la parte de estadística en los documentos de políticas públicas a nivel departamental y municipal, donde solamente 2 documentos a nivel departamental tocan el tema.

En cuanto a las palabras clave, las más mencionadas son potencialidades (50), Visión (45), competitividad (41), actores (29) Atractivos Turísticos (28) Pitalito (23), tendencias (23), productividad (22).

Se evidencia en el análisis, que se habla esencialmente de potencialidades, visión y competitividad y seguidamente se mencionan los actores, los sitios, las tendencias y los atractivos. Es de destacar que palabras que serían muy importantes como turistas, caracterización o prospectiva, solamente se mencionan en la cuarta parte de los documentos y palabras clave como empleo solo se mencionan en 2 documentos.

Al analizar los resultados, se identifican esencialmente como actores las entidades relacionadas con el turismo (37), y no relacionadas con el turismo (37), al igual que el compromiso de las alcaldías en ese aspecto. Igualmente se destacan los proveedores de servicios turísticos locales, los proveedores de insumos y servicios, el departamento y los agentes educativos y de formación del talento humano. Se trabaja en los documentos, menos de 20 veces, con actores importantes como los turistas, los operadores y agencias de viajes, el sector de transporte. Las agencias de viajes internacionales no figuran en los actores que se identifican ni tampoco se involucran en el desarrollo turístico.

Como resultado de esta revisión, se encontraron 25 documentos que corresponden al ámbito competitivo productivo, 23 al político sustentable y 15 al investigativo social, cuyo análisis se muestra a continuación:

## **Resultados de la categoría del ámbito político – sustentable**

Es de anotar, que algunos documentos por su extensión o complejidad en los temas tratados, aplican para más de una categoría o para más de una subcategoría.

### **Subcategoría 1. Espacio, planeación, sustentabilidad y desarrollo local**

Dentro de la sub categoría de Espacio, planeación, sustentabilidad y desarrollo local, se encontraron 32 documentos: en Desarrollo regional 17; Ordenamiento, Planeación y estudios del espacio natural y urbano 12 y Sustentabilidad: Impactos económicos, culturales y ambientales 3.

En este apartado se reseñan documentos que apuntan al Desarrollo Regional como los planes de desarrollo, la agenda interna de competitividad y productividad, los planes de desarrollos departamentales y municipales y un plan prospectivo departamental, los planes de ordenamiento territorial, un plan de ciencia y tecnología y planes sectoriales de turismo, dos departamentales y uno de Pitalito.

Se evidencia que los planes de diferente índole analizados, contemplan el turismo dentro de sus prioridades, pero no le dan operatividad recursos financieros o con posibilidades de financiación con entes oficiales o privados.

Igualmente, se destaca que se contempla al sur del Huila como el clúster ecoarqueológico a nivel departamental, pero no se integran planes o proyectos que incluyan los recursos del centro del Huila o se integre a las propuestas, atractivos como la Represa del Quimbo. Tampoco se encuentran propuestas municipales con visión de región; los planes propuestos solo se limitan a orientar el turismo en sus jurisdicciones, sin integrar los recursos existentes en la región a la apuesta turística, prueba de esto es que se habla de construir un aeropuerto en San Agustín, aunque todavía no se cuente con terminal de transporte.

### **Subcategoría 2. Legislación, gestión y políticas públicas en turismo**

En esta subcategoría se encontraron 4 documentos, la política de turismo y plan sectorial del turismo en el Huila, el plan estratégico de turismo del Huila, el plan de desarrollo turístico cultural de San Agustín y una matriz de compromisos del convenio de competitividad turística, que corresponden a las subcategorías de Diseño y evaluación de Políticas Públicas en turismo (2) y Diseño y evaluación de Políticas Públicas en turismo, Promoción del entorno comercial del turismo (2).

Los documentos parten de reconocer la falta de políticas públicas y una débil planificación que oriente el desarrollo turístico a nivel departamental o municipal. Así mismo, mencionan de manera repetitiva la problemática del sector turístico en el Huila y solucionan las dificultades mediante la formulación de proyectos que permitan desarrollar los diferentes sectores.

## **Resultados de la categoría del ámbito competitivo – productivo**

Los resultados en la categoría del ámbito competitivo productivo se muestran a continuación:

### **Subcategoría de Mercados, segmentos turísticos y desarrollo de nuevos productos**

Se encontraron 29 documentos que tratan esta subcategoría, de los cuales no se encontró ninguno que haga relación al municipio de Isnos. Del departamento del Huila se encuentran 6 documentos, Pitalito 12 documentos y San Agustín 11 documentos.

En los documentos encontrados, de acuerdo a los años en que fueron elaborados, se ofrece un panorama del turismo en el Huila y en los municipios en particular, donde se evidencia la crisis provocada por las dificultades de orden público en la región hasta el año 2005 y las expectativas por la buena situación por la que pasa el turismo a partir del 2010.

Es interesante anotar que 5 de los documentos han sido elaborados como trabajos de grado por estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, uno de Corhuila y dos por la Universidad Externado de Colombia, dentro de un proyecto con FONTUR en el 2004, de cuya asesoría se crearon las 3 empresas de turismo de aventura existentes en San Agustín.

En los documentos se observa el trabajo adelantado con encuestas a los turistas para obtener información sobre turismo, esencialmente los que se encuentran en la zona, algunas de las cuales han sido elaboradas con poco rigor metodológico, principalmente las que corresponden a consultorías contratadas por los municipios de San Agustín y Pitalito.

De acuerdo a sus resultados, se encontró que los aspectos claves a mejorar son los de desarrollo de infraestructuras, en especial el de vías de acceso y servicios al turista; la divulgación y estímulo al turista para visitar San Agustín y la seguridad en las vías, en la región sur del Huila y en los Parques arqueológicos.

Igualmente se requiere ser innovadores en la oferta de servicios para los diferentes segmentos, como niños, jóvenes o adultos

mayores. Se reconoce la importancia del turismo ecológico, mejorar el servicio prestado por los guías y el cobro, a nivel general, de tarifas acordes con los servicios ofrecidos; mejorar la señalización para facilitar el acceso a los atractivos y la señalética turística en los diferentes atractivos.

#### **Subcategoría 4: Educación, capacitación y trabajo en turismo**

En la subcategoría 4 Educación, capacitación y trabajo en turismo, a pesar de que en todos los documentos es recurrente la dificultad en la prestación del servicio y la falta de calidad debida a la escasa capacitación especializada para el sector, no se encuentran documentos relacionados en política o investigación.

Se conoce que la Universidad Corhuila oferta la carrera de Administración Turística y tiene un observatorio de empleo que se ocupa del sector turístico e igualmente, en el Centro de Gestión y Desarrollo Surcolombiano del SENA Pitalito, se ofertan cursos de Técnico en Gastronomía y Técnico en mesa y bar y en el pasado se ofertaron el Tecnólogo en Guianza y Tecnólogo en Administración Hotelera, pero no se cuenta con documentos que midan con precisión las necesidades de formación o el impacto causado por sus egresados.

### **Resultados de la categoría ámbito investigativo social**

Dentro de las categorías dentro del ámbito investigativo social, se encontró:

#### **Subcategoría 5. Estudios económicos y administrativos del turismo**

En esta subcategoría se encontraron referencias en 10 documentos: Comportamiento del sector (1), Métodos y técnicas apropiadas para el sector turístico (5) y Propuesta teórico conceptuales del turismo (4).

No se encuentran documentos en torno a las subcategorías de PYMES Turísticas y de Tecnologías de la información, lo cual evidencia la debilidad del turismo en estos aspectos.

Es de destacar el documento de tesis de posgrado, elaborado por las Mg. Adelaida Cuellar y Clara Caviedes, donde se aborda las características generales del turismo en espacios rurales, como el agroturismo, ecoturismo, turismo deportivo, de aventura, turismo cultural y turismo científico, que se pueden desarrollar en la región (Caviedes & Cuellar, 2012).

Se plantea como escenario ideal el de la construcción colectiva de una visión alrededor del turismo, dándole reconocimiento a los sectores público, privado y a las comunidades de las zonas de influencia, para que reconozcan en el turismo una actividad importante y dinamizadora de la economía de la región en la que haya participación en los procesos de planificación.

#### **Subcategoría 6. Turismo, cultura, patrimonio e identidad**

Dentro de los documentos reseñados se encuentran 8, de los cuales 6 son inventarios o sus actualizaciones: uno corresponde a un estudio de ICANH sobre las comunidades que viven en los alrededores del Parque Arqueológico y un estudio de los productos de interés territorial en la zona. Los ítems se relacionan con Cultura local (1), Estudios de comunidades locales (1), Experiencias y perfiles turísticos (2) y Patrimonio y gastronomía (7).

En los documentos reseñados, esencialmente se toma la opinión de las comunidades, se indican sus hábitos y costumbres y la opinión que tienen acerca de las interacciones que ellos tienen con los prestadores de servicios turísticos y los turistas.

Se hacen listados de sitios con atractivos culturales en arqueología y naturales, prestadores de servicios, hoteles, restaurantes, transportadores, guías, sitios de recreación, fincas turísticas, discotecas, entre otros.

Sin embargo, no se evidencia que se haya hecho una investigación que permita determinar nuevos atractivos o innovación en la prestación de los servicios, como en el sector de deportes de aventura, a excepción de lo planteado en el producto "Vive la Aventura Yuma", que contempla la prestación de rafting en un tramo del río Magdalena, en San Agustín.

Respecto de la oferta gastronómica, se limitan a reseñar los productos más comunes, pero no se ha hecho un estudio que permita identificar un plato de gastronomía que se constituya en atractivo para los turistas.

### **Conclusión**

Según se ha visto en los documentos revisados para la presente investigación, los diagnósticos relacionan de manera permanente aspectos sobre los cuales se deben realizar acciones de mejoramiento: la infraestructura, la necesidad de desarrollar acciones masivas de capacitación, en especial en idiomas como el inglés, la falta del control a la calidad de la prestación de los servicios; las dificultades para lograr la asociatividad o el desarrollo empresarial del sector o la necesidad de crear instituciones a nivel departamental y municipal para que gestionen, orienten y regulen la prestación de los servicios sobre turismo en la región.

Igualmente, se identifican problemas generados por la falta de planificación integral para un desarrollo turístico, la capacidad de ejecución y la escases de proyectos efectivos que promuevan la integración de los municipios para impulsar el desarrollo turístico, permitiendo construir una visión de región.

Se reconoce la dificultad de acopiar documentos, debido a que en varias ocasiones ni las entidades a nivel municipal o departamental tienen los escritos emitidos por administraciones anteriores. Para la presente investigación, los documentos analizados fueron conseguidos a través de recomendaciones de tipo personal, lo que evidencia el no acceso a tal información por parte de las entidades gubernamentales de la región, situación que dificulta la toma de decisiones por parte de las administraciones, quienes consideran que en este aspecto no se cuenta con información, por lo cual se opta por contratar la ejecución de estudios similares a los que ya han sido contratados.

La calidad de algunos documentos es baja y también se presenta el caso para varios de ellos que se basan en los resultados de estudios anteriores, encontrándose pocos documentos que aporten elementos o enfoques nuevos que orienten el desarrollo del turismo regional.

Se evidencian falencias en documentos de políticas públicas a nivel departamental o municipal en temas como la regulación de la prestación de los servicios, los incentivos a la inversión, la promoción del destino, las necesidades de la capacitación especializada, la integración con destinos de otros departamentos o la planificación participativa del sector.

El modelo de revisión de los documentos en los ámbitos, categorías y subcategorías, permite un análisis exhaustivo y preciso de la información disponible y la elaboración de propuestas que aporten nuevos elementos al sector y faciliten la elaboración de propuestas, planes, programas y proyectos en pro del desarrollo turístico.

#### **Conflicto de interés**

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses

#### **Referencias Bibliográficas**

Caviedes Villegas, C. S. y Cuellar Bahamon, A. (2012). Ecoturismo en el sur del departamento del Huila, ¿una alternativa de negocio para el desarrollo? Retos y Desafíos de la Prospectiva para el Desarrollo Regional en América Latina para la construcción de un futuro equitativo, solidario, justo y responsable para Colombia y el mundo. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. P.37 - 62 1.

Correa Ramírez, A. (2007). El estado del arte. En Leo y escribo en la universidad: Módulo de tecnologías escriturales. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia, Dirección de Regionalización.

Espinosa Castillo, M. (2007). Tendencias de la investigación turística a principios del siglo XXI (Primera Edición ed.). México D.F.: Instituto Politécnico Nacional.

Guix, A. S. (2017). Gestión pública socialmente responsable del turismo en Cataluña. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 15,2, pp. 319-332. Recuperado de <http://pasosonline.org/es/articulos/download/file?fid=57.1054>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2008). Sistema de indicadores de competitividad para el turismo colombiano. Bogotá, Colombia: Viceministerio de Turismo.

Molina Montoya, N. (2005). ¿Qué es el estado del arte? Ciencia & Tecnología Para La Salud Visual Y Ocular, 5, pp. 73-75. Recuperado de <https://doi.org/https://doi.org/10.19052/sv.1666>

Ríos, L. S. C. (2017). La teoría y su función en los tres modelos de investigación. Ánfora, 13, 20, pp. 66-76. Recuperado de <http://publicaciones.autonoma.edu.co/index.php/anfora/article/viewFile/236/184>

Universidad Autónoma de México - Instituto de Investigaciones Económicas. (2007). Asesoría técnica “Elaboración de un diagnóstico del estado de la investigación turística en el país y generación de un programa de investigación integral para el sector turismo”. México D.F.: Centro de Estudios Superiores en Turismo.