

Fortalecimiento del turismo en las posadas rurales del corredor oriental de Pasto

Chapter 2. Strengthening tourism in rural lodges in the eastern corridor of Pasto

Mg. Amanda Janneth Riascos Mora

amanda.riascos@unad.edu.co

<https://orcid.org/0000-0002-2307-6169>

Resumen

El presente estudio tiene como finalidad afianzar el turismo comunitario del sector oriental de Pasto, por medio de una oferta de posadas turísticas en el sector rural autogestionadas por la comunidad. Los hallazgos ponen en evidencia una creciente demanda turística, especialmente durante eventos religiosos, que no puede ser atendida adecuadamente debido a la insuficiencia de infraestructura hotelera. Utilizando instrumentos cualitativos, se logró detectar esta necesidad y diseñar una respuesta efectiva basada en la activación de posadas rurales. Estas ofrecen una experiencia auténtica de inmersión cultural y generan ingresos sostenibles para los moradores. La aplicación de la metodología Agile permitió la rápida implementación y expansión del modelo, pasando de cinco a treinta posadas operativas en menos de dos años. Este enfoque favoreció la cocreación, el empoderamiento comunitario y la mejora continua de los servicios. Además, se integraron procesos de capacitación y acompañamiento institucional que fortalecieron la gestión turística local. Los resultados demuestran que la articulación entre comunidad, academia, gobierno local y actores religiosos puede generar soluciones efectivas y sostenibles. Así, el modelo propuesto contribuye al desarrollo económico del territorio, al tiempo que promueve la conservación de su patrimonio cultural y natural.

Palabras clave: turismo rural, alojamientos rurales, desarrollo turístico, corredor oriental de Pasto

Abstract

The purpose of this study is to strengthen community-based tourism in the eastern sector of Pasto through the provision of self-managed rural tourist inns. The findings reveal a growing tourist demand, especially during religious events, which cannot be adequately met due to insufficient hotel infrastructure. Using qualitative instruments, we were able to identify this need and design an effective response based on the activation of rural inns. These offer an authentic experience of cultural immersion and generate sustainable income for residents. The application of the Agile methodology enabled the rapid implementation and expansion of the model, increasing from five to thirty operational inns in less than two years. This approach favored co-creation, community empowerment and continuous service improvement. In addition, training and institutional support processes were integrated, strengthening local tourism management. The results demonstrate that coordination between the community, academy, local government and religious actors can generate effective and sustainable solutions. Thus, the proposed model contributes to the economic development of the territory, while promoting the conservation of its cultural and natural heritage.

Keywords: rural tourism, rural accommodation, tourism development, eastern corridor of Pasto

Introducción

El turismo comunitario se ha consolidado como una estrategia fundamental para impulsar el desarrollo sostenible en las regiones rurales, permitiendo que las comunidades locales participen activamente en la gestión y aprovechamiento de sus recursos culturales y naturales. En este contexto, el corredor oriental de Pasto (Nariño, Colombia) presenta un gran potencial turístico que aún no se ha explotado plenamente, a pesar de su riqueza en biodiversidad, tradiciones y manifestaciones religiosas, que atraen tanto a visitantes nacionales como internacionales.

Sin embargo, la región enfrenta varias limitaciones que dificultan su consolidación como destino turístico, entre ellas: falta de infraestructura de alojamiento, baja articulación de la oferta turística, y escasa visibilidad de los productos y servicios desarrollados por las comunidades locales. Estas barreras restringen las oportunidades de crecimiento del sector y limitan los beneficios sociales y económicos que podrían derivarse de un turismo gestionado de manera responsable e inclusiva.

Frente a esta situación, el presente estudio tiene como objetivo fortalecer el turismo comunitario en el corredor oriental de Pasto por medio de la implementación de una oferta de alojamientos rurales, contribuyendo al desarrollo económico local. Para ello, se plantearon dos objetivos específicos: primero, identificar la necesidad de servicios de alojamiento en la zona, especialmente durante eventos de alta afluencia como los retiros espirituales; y segundo, documentar el proceso de implementación de posadas rurales autogestionadas por la comunidad, utilizando la metodología Agile, que permitió una gestión flexible, participativa y sostenible del proyecto.

Este trabajo se sustenta en referentes teóricos como la teoría de las necesidades de Maslow, la escuela del comportamiento administrativo y los modelos de turismo sostenible, con el fin de comprender el comportamiento de la demanda y diseñar una oferta que responda a las necesidades reales de visitantes y moradores. De esta manera, se propone una alternativa turística que no solo dinamiza la economía local, sino que también fortalece el tejido social, el sentido de pertenencia y la identidad cultural de las comunidades del corredor oriental de Pasto.

Fundamentación teórica

A continuación, se exponen diversos fundamentos teóricos que respaldan el desarrollo del proyecto:

Contexto del turismo rural

En los últimos años, el turismo ha experimentado un notable desarrollo, y las posadas rurales como medios de alojamiento se presentan como una alternativa para im-

pulsar el crecimiento regional, ofreciendo nuevas opciones de hospedaje. En este sentido, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT, 2022), por medio del Plan Sectorial de Turismo, establece políticas destinadas a fortalecer el desarrollo y los beneficios del turismo gestionado por comunidades organizadas.

A lo anterior, es fundamental incorporarlas de manera competitiva a las comunidades y familias propietarias de posadas rurales en la cadena de valor del sector, fomentando prácticas alternativas, complementarias y sostenibles que respeten su autonomía, sus formas de producción y sus estructuras socioeconómicas, con el propósito de asegurar su bienestar y desarrollo (Mora, 2016).

De acuerdo con Cabanilla (2018), el turismo rural se refiere a aquella modalidad en la que las comunidades rurales, generalmente de pequeña escala, acogen a los visitantes en su territorio, brindándoles la oportunidad de interactuar directamente con su vida cotidiana, conocer sus tradiciones, costumbres y saberes locales. No obstante, la problemática radica en que esta iniciativa turística que involucra las posadas rurales aún se encuentra en proceso de valorización y apropiación por parte de los prestadores de servicio (Gobernación de Nariño, 2020).

Además, carece de estrategias de divulgación efectivas y de los recursos necesarios para lograr un posicionamiento regional. Según el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (CPTUR, 2017), el presupuesto de inversión destinado al turismo en Nariño representa el 0,047 %. En cuanto al desarrollo del turismo en este departamento, la Región Administrativa y de Planificación del Pacífico (RAP, 2024) señala que gran parte de la actividad se sustenta en conocimientos empíricos de las comunidades, personal y organizaciones que ofrecen servicios de guía turística, pero de manera desarticulada con el sector. Esta situación limita la productividad y el desempeño de las comunidades prestadoras de servicios turísticos.

A pesar de estas limitaciones, Nariño cuenta con abundantes riquezas naturales, gastronómicas, culturales y ancestrales que pueden ser aprovechadas para desarrollar un turismo comunitario en las posadas rurales, capaces de generar beneficios económicos, sociales y culturales para las comunidades locales (Benítez et al., 2022).

En concordancia con lo anteriormente expuesto, la población objeto de estudio se encuentra en una región caracterizada por su valioso patrimonio cultural y su notable biodiversidad, lo que le otorga un alto potencial para el desarrollo del turismo comunitario (Mora, 2016). Sin embargo, se presenta una notoria ausencia de iniciativas que promuevan la participación de las comunidades locales en las actividades turísticas del sector. Asimismo, se ha identificado una limitada difusión de información relacionada con las rutas, la ubicación, los servicios y la orientación necesarias para acceder a las posadas rurales disponibles, lo cual afecta directamente el desarrollo integral de esta propuesta y, en consecuencia, impacta negativamente a las comunidades que prestan dichos servicios. Esta falta de visibilidad y articulación representa una pérdida

significativa de oportunidades para el crecimiento del sector turístico, al desaprovechar las riquezas naturales y culturales del corredor oriental, y compromete la preservación tanto de las tradiciones locales como del entorno natural que las sustenta.

Desarrollo turístico

Desde un enfoque de desarrollo territorial, la consolidación del turismo se perfila como una estrategia potencial para atenuar dinámicas como la migración rural a la urbana, en la medida en que promueve la generación de empleo endógeno y fortalece la apropiación social del patrimonio natural y cultural (Milano, 2016). No obstante, para que esta actividad trascienda su carácter complementario y se constituya en un auténtico eje de sostenibilidad, resulta imprescindible subsanar limitaciones estructurales relacionadas con la gobernanza interna, la regularización, la planificación estratégica y el acceso a mecanismos de financiamiento adecuados (Vallejo y Llugsha, 2023).

El turismo no debe entenderse únicamente como una actividad económica independiente, sino como una dinámica social colectiva sustentada en el capital social del territorio, en el que la presencia de estructuras organizativas formales, canales de participación y prácticas comunitarias orientadas a la sostenibilidad ponen en evidencia la existencia de una base organizativa sólida y significativa (Vallejo y Llugsha, 2023).

Por otra parte, la mentalidad emprendedora y la capacidad de inserción laboral funcionan como mecanismos de conexión entre el saber y el crecimiento económico, produciendo un valor intangible que se refleja en mayores niveles de competitividad y sostenibilidad. Desde esta perspectiva, la economía del conocimiento trasciende el plano conceptual, ya que se concreta en procesos formativos permanentes que modifican conductas, potencian habilidades y afianzan esquemas de gestión comunitaria más sólidos y eficaces (Manzano et al., 2017).

De igual forma, un informe del Departamento Nacional de Planeación (DNP) muestra que, según el Índice Departamental de Innovación para Colombia (IDIC), Nariño obtuvo una calificación de 24, ubicándose en un nivel medio-bajo (DNP, 2022). Estos resultados reflejan falencias logísticas, organizacionales y administrativas en comparación con otros departamentos, lo que pone en evidencia la necesidad de incorporar la innovación como un factor clave para el crecimiento de una economía local competitiva e interconectada.



Corredor oriental de Pasto

Es fundamental tener en cuenta que Nariño goza de reconocimiento internacional gracias a diversos atractivos turísticos como el Carnaval de Negros y Blancos, el Santuario de Las Lajas, la laguna de La Cocha, entre otros. No obstante, existe una percepción limitada entre los visitantes, quienes tienden a asociar el turismo en la región únicamente con eventos de gran afluencia o destinos ampliamente promovidos, como las playas de Tumaco o aquellos de carácter religioso y paisajístico más conocidos. Esta visión restringida está lejos de reflejar la verdadera riqueza del territorio, que cuenta con múltiples escenarios turísticos aún invisibilizados y con escasa promoción. Tal situación representa uno de los principales retos para el desarrollo del sector, especialmente en lo que respecta al turismo rural, el cual tiene escasa proyección y reconocimiento, particularmente en los diecisiete corregimientos de la zona rural de la capital nariñense. En estos territorios no se visibilizan adecuadamente los atractivos, productos ni servicios turísticos; además, no se cuenta con rutas establecidas ni itinerarios definidos para orientar a los visitantes. Esta falta de articulación limita significativamente el aprovechamiento del potencial turístico, a pesar del valioso patrimonio cultural y natural presente en cada rincón del departamento.

En los últimos años, los corregimientos del corredor oriental de Pasto: Buesaquillo, Mocondino, San Fernando, Cabrera y La Laguna (Alcaldía de Pasto, 2021), tal como se observa en la tabla 2, se han enfocado principalmente en ofrecer servicios de gastronomía tradicional, como platos típicos, postres y helados de paila. Sin embargo, carecen del apoyo necesario para consolidar esta oferta como un referente turístico sólido que incluya servicios de recreación, esparcimiento, transporte, alojamiento y senderismo, capaces de satisfacer la demanda de visitantes y turistas.

Tabla 2. Corregimientos del corredor oriental de Pasto

Corregimientos	Veredas	Microcontexto
Buesaquillo	Beusaquillo Alto, Cujacal Alto, Cujacal Centro, Cujacal San Isidro, El Carmelo, La Alianza, La Huecada, Pejendino Reyes, San Francisco, San José, Tamboloma y Villa Tulia.	Ubicado al suroriente de la zona urbana de Pasto, a unos seis kilómetros de distancia, este territorio se caracteriza por la diversidad de su paisaje natural y la riqueza de su herencia cultural. Su población se estima en alrededor de 12 000 habitantes. La temperatura media se mantiene entre los 12 y 17 grados centígrados, aunque en las zonas más elevadas, como los páramos, puede descender hasta valores comprendidos entre los 3 y 9 grados centígrados. La altitud del corregimiento fluctúa entre los 2 600 y 3 600 metros sobre el nivel del mar.

Corregimientos	Veredas	Microcontexto
Mocondino	Canchala, Dolores, Mocondino y Puerres.	Se localiza en el sector suroccidental de Pasto, a una distancia aproximada de tres kilómetros. Su cercanía con la capital regional le otorga una buena conexión, sin perder su identidad rural. El corregimiento registra una temperatura promedio de 14 °C y una altitud de alrededor de 2 800 metros sobre el nivel del mar. El territorio se compone de cuatro veredas y cuenta con una población estimada en unos 6 800 habitantes. La base económica de Mocondino se sustenta principalmente en la agricultura y la ganadería, destacándose en la producción de cultivos como papa, maíz, frijol, hortalizas y legumbres.
San Fernando	San Fernando Centro, Camino Real, Dolores Retén, La Cadena, Caracolito, Alto San Fernando, El Común.	Se encuentra a unos siete kilómetros de Pasto, próxima a la vía oriental. Su temperatura promedio oscila entre los 10 y 14 °C, y su altitud alcanza los 2 800 metros sobre el nivel del mar. El corregimiento está conformado por seis veredas y cuenta con una población aproximada de 400 habitantes. Las principales actividades económicas se centran en la agricultura y la ganadería, con cultivos destacados de cebolla, papa, maíz y flores, además de la cría de especies menores.
Cabrera	Buenavista, Duarte, El Purgatorio y La Paz.	Se localiza a unos 17 kilómetros de Pasto y presenta una temperatura promedio de 11 °C, aunque durante el trabajo de campo se presentó un clima ligeramente más frío. Su población se estima en alrededor de 2 800 habitantes. La principal actividad económica es la agropecuaria, destacándose el cultivo de cebolla, maíz y hortalizas, mientras que en menor proporción se producen alverja, haba y frutas como mora, ciruela, manzana y pera. Asimismo, se desarrollan actividades de cría de cuyes y producción piscícola.

Corregimientos	Veredas	Microcontexto
La Laguna	El Barbero, San Luis, Alto San Pedro, Aguapamba, La Playa, La Laguna Centro.	Se localiza a unos diez kilómetros de Pasto, sobre el corredor oriental que conecta con el departamento del Putumayo. Su altitud alcanza los 2 800 metros sobre el nivel del mar y registra una temperatura promedio cercana a los 8 °C. La población, que supera los 1 000 habitantes, basa su economía principalmente en la agricultura y la ganadería, actividades fundamentales para el sustento del corregimiento.

Fuente: elaboración propia a partir de la Alcaldía de Pasto (2024).

Por otra parte, la irrupción de nuevos restaurantes tradicionales, impulsados por empresarios procedentes de zonas urbanas, ha desplazado en parte los servicios gestionados por las comunidades rurales, problema que se agrava por la escasa intervención estatal. Esa falta de apoyo impide que el corredor oriental de Pasto se consolide como un destino sólido y próspero.

San Juan de Pasto ha registrado un crecimiento demográfico y de visitantes sostenido, sin embargo la ampliación de la oferta de servicios no ha seguido el ritmo de la demanda. Turistas nacionales e internacionales llegan atraídos por los atractivos religiosos y culturales de Nariño, y la cercanía fronteriza favorece además la llegada de visitantes ecuatorianos que aprovechan el cambio de divisa. Muchos viajeros se desplazan al corredor oriental para retiros espirituales y eventos organizados por la Renovación Carismática Católica de Colombia (RCC). En conjunto, estos factores ponen en evidencia la insuficiente capacidad de alojamiento y la necesidad urgente de ampliar las opciones hoteleras en la zona rural.

La falta de opciones de alojamiento responde a factores socioeconómicos como la pobreza, los bajos niveles educativos y el escaso reconocimiento del turismo comunitario como una fuente viable de ingresos. Esto conduce a un uso insuficiente del potencial turístico, agravado por una promoción limitada y una oferta poco estructurada. Sin una planificación estratégica clara, las comunidades continúan sin aprovechar plenamente las oportunidades que brinda el turismo. Como señala Pérez (2019, p. 38), las condiciones socioeconómicas de una región son determinantes para su desarrollo económico y productivo.

De igual forma, la ausencia de diversificación en las actividades turísticas tiende a concentrar la demanda en ciertos atractivos populares, mientras otros recursos quedan subutilizados, lo que puede generar presiones ambientales y sociales en

el corredor oriental de Pasto. En este marco teórico, la investigación se apoya en la escuela conductista o del comportamiento administrativo, tomando en cuenta las conductas y decisiones de los actores involucrados.

Esta escuela se caracteriza por afirmar que, en un grupo humano vinculado por relaciones de trabajo, se puede distinguir un determinado comportamiento o conducta influido por dos factores principales: el nivel cultural de las personas y el estilo de dirección que reciben. A mayor nivel cultural son mayores las exigencias de las personas, es decir, se crean necesidades nuevas y más refinadas. Igualmente puede afirmarse que cuanto más cultas sean las personas, más tacto y racionalidad se requiere para interactuar con ellas o dirigirlas (Ramírez, 1993, p. 181).

La teoría del comportamiento administrativo aporta claves para entender cómo la procedencia cultural de los visitantes condiciona su percepción y expectativas respecto a los servicios de alojamiento. Al mismo tiempo, ofrece herramientas para analizar las conductas y las dinámicas internas de las comunidades rurales, como las del corredor oriental de Pasto, y cómo estas influyen en la oferta turística local.

Dentro de este enfoque destaca Abraham Maslow y su teoría sobre las necesidades humanas, que plantea una jerarquía de exigencias personales vinculadas al desarrollo cultural y educativo (Ramírez, 1993). Este marco ayuda a explicar tanto la demanda de servicios turísticos en la zona, como las motivaciones de las familias rurales para ofrecer hospedaje: lo hacen para generar ingresos que les permitan satisfacer distintas necesidades según su posición en la escala de Maslow.

Desde el punto de vista de la gestión, se puede utilizar la teoría del desarrollo sostenible, que destaca la importancia de lograr una armonía entre el desarrollo económico, la defensa del medio ambiente y el bienestar de las comunidades. Esto significa promover un desarrollo que beneficie a todos sin comprometer los recursos y valores esenciales para el futuro (World Commission on Environment and Development, 1987). Esta teoría sugiere que las comunidades deben participar de manera activa en el desarrollo del turismo. No deben ser solo receptores de los beneficios, sino también agentes que tienen en sus propias manos la oportunidad de crear y definir su economía y su progreso.

Otra contribución importante proviene de Douglas McGregor y sus teorías X y Y, expuestas en *El lado humano de las organizaciones* (1960). La teoría X parte de la idea de que los trabajadores necesitan control riguroso para cumplir sus tareas, mientras que la teoría Y sostiene que los empleados pueden estar automotivados y dispuestos a asumir responsabilidades si se fomenta un entorno participativo y de confianza (McGregor, 1960). Estas perspectivas resultan útiles para diseñar estrategias de gestión y capacitación en el turismo comunitario que potencializan la implicación y el desempeño de los actores locales.

En el ámbito del turismo comunitario, estas teorías son esenciales para gestionar eficazmente a las comunidades involucradas en la implementación de posadas rurales. Adoptar un enfoque basado en la teoría Y fomenta la participación de los miembros de la comunidad, lo que no solo aumenta su compromiso, sino que también mejora la calidad de los servicios ofrecidos. De este modo, las comunidades del corredor oriental de Pasto pueden ejercer autodirección y creatividad en el desarrollo de sus iniciativas turísticas, factores clave para el éxito del turismo comunitario (Cruz Blasco, 2012).

Involucrar a los actores locales como protagonistas del turismo fortalece su sentido de pertenencia y el compromiso con la protección del patrimonio cultural y natural. En el corredor oriental de Pasto esto es especialmente relevante: las posadas rurales impulsan la economía local y, al mismo tiempo, contribuyen a conservar el entorno. En este marco, las teorías X y Y proporcionan un referente teórico útil para diseñar metodologías que fomenten una gestión turística más participativa, inclusiva y sostenible.

En este contexto, es importante entender que las dinámicas del turismo comunitario están estrechamente vinculadas con la satisfacción de necesidades, tanto de los visitantes como de las comunidades receptoras. La necesidad se entiende como un estado de carencia que motiva al individuo a buscar su satisfacción para alcanzar bienestar. Según Maslow (1943), las necesidades humanas se organizan de manera jerárquica, comenzando por las más básicas, como la alimentación, el agua o el refugio, y progresando hacia las más complejas, como la autorrealización.

Esta perspectiva sugiere que ningún individuo puede enfocarse en necesidades superiores si no ha resuelto primero las fundamentales. En el contexto del turismo rural, esto implica que tanto los turistas como los moradores requieren condiciones mínimas de bienestar para lograr una experiencia significativa. Por ejemplo, un visitante que no encuentra alojamiento o alimentación adecuada difícilmente podrá disfrutar plenamente de la oferta cultural y paisajística; y, a su vez, una comunidad que no cuenta con ingresos suficientes o medios organizativos adecuados no puede avanzar en procesos de desarrollo sostenible (Salesforce, 2021).

En este sentido, el papel del morador adquiere especial relevancia. Se entiende como morador a los residentes o propietarios de viviendas en destinos turísticos rurales, quienes interactúan directamente con los visitantes. Según Baldissera y Bahl (2012), los moradores son actores clave en la experiencia turística, ya que no solo ofrecen productos y servicios, sino que también experimentan de forma directa los impactos económicos, sociales y culturales derivados de esta actividad. La relación entre turistas y moradores es, por tanto, mutuamente dependiente: mientras los visitantes buscan vivencias auténticas en contacto con la cultura local, los moradores encuentran en el turismo una fuente de ingresos y una oportunidad de fortalecer su identidad comunitaria. Sin embargo, la falta de inclusión de estas comunidades en

la planificación turística y la escasa visibilidad de sus servicios generan una pérdida de oportunidades para ambas partes, lo cual pone en evidencia la necesidad urgente de integrar acciones coordinadas que fortalezcan el turismo rural comunitario.

A nivel global, el turismo se reconoce como un factor impulsor del desarrollo, especialmente cuando se gestiona por medio de procesos participativos que involucran activamente a la comunidad (León-Palma y Lesmes-Silva, 2021). Bajo esta perspectiva, el turismo contribuye a la generación de recursos económicos, la distribución equitativa de los ingresos, el fortalecimiento del emprendimiento local y el aprovechamiento sostenible del potencial turístico del territorio (Huertas et al., 2020). Todo ello debe orientarse hacia la preservación de los recursos naturales, culturales y de identidad propia de sus habitantes. Este enfoque se basa en tres pilares fundamentales: económico, social y ambiental. Así lo explica también el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2019), señalando que el turismo sostenible se desarrolla con ayuda de modelos de gestión con participación activa y liderazgo de las comunidades locales, integrándose de manera armoniosa con las actividades económicas tradicionales y aprovechando la cultura y el entorno natural como elementos diferenciales de los productos turísticos.

Desde este punto de vista, el turismo pasa a ser una actividad que integra a toda la comunidad y a la región. Tal como señalan Miranda y Portocarrero (2023), esta forma de turismo brinda a los visitantes experiencias más significativas y enriquecedoras, permitiéndoles conectarse de manera auténtica con las costumbres y la cultura del lugar. A su vez, el turismo comunitario fomenta el crecimiento económico al crear oportunidades de empleo e ingresos. De acuerdo con el Banco Mundial (2020), las comunidades que apuestan por un enfoque sostenible en el turismo suelen ver un crecimiento económico más robusto. Por ello, es crucial poner en marcha programas de formación y capacitación que refuercen las habilidades locales y mejoren la calidad de la atención que se ofrece a los visitantes.

El turismo comunitario también se sustenta en la participación de la comunidad en la gestión de los recursos turísticos, promoviendo relaciones sostenibles entre visitantes y cultura local. Zapata et al. (2012) señalan que este modelo busca equilibrar las dimensiones medioambientales y culturales, permitiendo a las comunidades mejorar su situación socioeconómica gracias al contacto directo con los turistas y fomentando encuentros interculturales de calidad.

Este tipo de turismo requiere que las familias de la comunidad participen activamente, estableciendo relaciones interculturales con los visitantes y formando parte de organizaciones de base comunitaria. De esta manera, la gestión turística se basa en principios de solidaridad y reciprocidad, asegurando que la actividad sea sostenible y fortalezca al bienestar colectivo. Según Castillo y Quevedo (2016), las personas que conocen profundamente su entorno se convierten en elementos clave para ofrecer servicios de turismo comunitario, aportando experiencias enriquecidas y personalizadas que destacan por su autenticidad.

Promover el turismo comunitario significa impulsar iniciativas que fomenten un desarrollo turístico sostenible, en las que participen todos los actores locales y se garantice un impacto positivo tanto en lo económico como en lo social. Barker (2001) describe el turismo comunitario como un modelo de gestión en el que las ganancias generadas benefician directamente a toda la comunidad —ya sea un pueblo, una cooperativa o un colectivo— y en el cual la comunidad mantiene el control sobre el uso de estos recursos económicos, garantizando su distribución equitativa.

En cuanto al turismo rural, este se enfoca en ofrecer experiencias en entornos rurales donde los visitantes tienen la oportunidad de conectarse con la naturaleza y la cultura propia del lugar. Este enfoque ayuda a preservar los paisajes y las tradiciones. Según Pérez et al. (2009), el turismo rural aprovecha las particularidades y potencialidades del ambiente rural para satisfacer las motivaciones de los visitantes y fomentar el desarrollo local, integrando así la sostenibilidad ambiental al uso responsable de los recursos naturales, lo que se conoce como turismo sostenible.

El turismo también puede considerarse un recurso social que impulsa la economía. Fernández (2000) sostiene que su auge depende de la existencia de lugares con atractivos interesantes y de la globalización, que despierta el interés por conocer culturas distintas a la propia. La oferta turística comprende los recursos disponibles para atraer a los visitantes, mientras que la demanda refleja el nivel de interés de los turistas en esos recursos. La relación entre la oferta y la demanda es fundamental para lograr un desarrollo turístico exitoso.

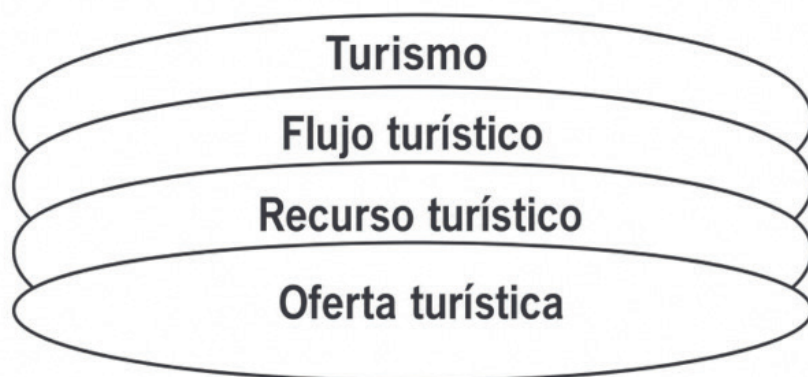
En el corredor oriental de Pasto, el turismo se basa en una rica variedad de recursos naturales y culturales presentes en corregimientos como Buesaquillo, Cabrera, San Fernando, La Laguna y Mocondino. El interés por experiencias auténticas y sostenibles ha impulsado la demanda turística en la zona. Para aprovechar este potencial, la Alcaldía de Pasto ha creado un catálogo turístico que destaca estos atractivos, lo que ayuda a impulsar la economía local.

Por ello, la oferta turística requiere planificación para desarrollar paquetes de servicios que respondan a las necesidades reales del visitante. Según Naranjo y Martínez (2022), la oferta turística combina productos y servicios diseñados para brindar al turista una experiencia única y satisfactoria durante su viaje. Esta combinación permite satisfacer las expectativas de los visitantes y generar un impacto positivo en la región (figura 13).

Los alojamientos están ubicados en ambientes rurales que ofrecen a los visitantes una experiencia genuina. Según Pérez y Martínez (2018), estos alojamientos no solo brindan albergue, sino también una inmersión en la cultura local, permitiendo conocer costumbres, tradiciones y la vida cotidiana de las comunidades. De manera similar, Pérez (2019) explica que las posadas rurales conectan a los viajeros con las familias que han decidido abrir sus hogares, promoviendo un contacto directo con su modo de vida y actividades diarias.

Para operar alojamientos rurales, las comunidades requieren capacitación en atención al cliente, servicios de hospedaje y *marketing*, incluyendo formación en prácticas sostenibles que respeten el entorno natural (Díaz y López, 2020). Es esencial gestionar la formación en aspectos económicos, administrativos y ecológicos, garantizando así la conservación del medio ambiente y el desarrollo socioeconómico local. Wojtarowski et al. (2016) destacan que un turismo responsable en zonas rurales genera impactos positivos y contribuye al desarrollo sostenible.

Figura 13. Esquema de la oferta



Fuente: Naranjo y Martínez (2022).

Un servicio turístico se define como cualquier actividad o producto ofrecido a los visitantes para satisfacer sus necesidades durante el viaje, incluyendo alojamiento, transporte, actividades recreativas y guías turísticos (Cooper, 2005). La experiencia turística surge de la interacción con la comunidad y el entorno, enriqueciendo la comprensión de la cultura local y fomentando un turismo responsable.

La diversificación de la oferta turística es clave para atraer distintos segmentos de visitantes. Sotelo (2015) menciona que esta diversificación puede incluir ecoturismo, agroturismo o turismo cultural, de acuerdo con las preferencias de los turistas. Para lograrlo, es necesario investigar estas preferencias y desarrollar productos turísticos innovadores que respondan a la demanda. Esto puede incluir nuevos recorridos, eventos temáticos, campañas de *marketing* y la mejora de infraestructura.

La responsabilidad social vinculada al turismo rural es fundamental para el desarrollo sostenible. De acuerdo con Belupu et al. (2024), el turismo tiene la responsabilidad de contribuir activamente al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales, garantizando condiciones de equidad, inclusión y justicia social.

Este enfoque implica que las actividades turísticas deben desarrollarse en equilibrio

con los procesos naturales y culturales del territorio, respetando su entorno ecológico y las tradiciones que le dan identidad. Además, subraya la importancia de adoptar una visión sostenible que contemple no solo las necesidades y beneficios de las generaciones presentes, sino también la preservación de los recursos y oportunidades para las generaciones futuras (Ponce et al., 2022).

De esta manera, un turismo sostenible protege el medio ambiente, preserva la cultura local y genera beneficios sociales, fomentando un modelo de turismo consciente y responsable, generando rentabilidad a las empresas y comunidad en general (Huertas et al., 2020).

Organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Unión Europea y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) relacionan la responsabilidad social con la generación de oportunidades y la competitividad económica. En este contexto, la herramienta DOFA permite a las organizaciones turísticas identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para planificar estratégicamente y tomar decisiones informadas. En el caso de las posadas rurales, se pueden resumir así:

- **Debilidades:** falta de infraestructura adecuada y capacitación en atención al cliente.
- **Oportunidades:** creciente interés por el turismo rural y sostenible, y apoyo institucional.
- **Fortalezas:** riqueza cultural y natural de la región, participación activa de la comunidad.
- **Amenazas:** competencia con destinos consolidados e impactos externos como pandemias.

La formación de las comunidades es crucial. Cruz y Fernández (2022) sugieren talleres de gestión empresarial, *marketing* turístico, atención al cliente y sostenibilidad ambiental y cultural. La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2024) también promueve programas de capacitación para que el turismo sea un motor de desarrollo, contribuyendo a valorar y proteger los territorios rurales, paisajes, conocimientos, diversidad cultural y actividades locales.

Para uno de los objetivos de este estudio se implementó la metodología ágil, un enfoque flexible y colaborativo que permite adaptarse rápidamente a cambios y mejorar procesos continuamente. Gonçalves (2024) señala que la metodología ágil facilita respuestas rápidas e impredecibles a la retroalimentación sobre el proyecto. Este enfoque es útil en entornos dinámicos como el turismo rural, permitiendo entregar resultados funcionales en ciclos cortos.

Autores como Telfer (2013) destacan que la integración de prácticas sostenibles en el turismo puede potenciarse utilizando metodologías ágiles, promoviendo colaboración e innovación continua. Según Rodríguez y Díaz (2018), estas metodologías

(Scrum, Kanban, Scrumban y XP) permiten gestionar proyectos complejos con rapidez y flexibilidad. Además, requieren un cambio cultural en las organizaciones, fomentando la colaboración interdisciplinaria y la mejora continua (Lasa, 2017). La colaboración entre la comunidad y los visitantes en los procesos de creación impulsa el desarrollo de iniciativas turísticas más sostenibles, participativas y con mayor nivel de aceptación dentro del contexto local (Martínez, 2017).

La metodología ágil aporta múltiples beneficios a las posadas rurales del corredor oriental de Pasto:

- **Adaptabilidad a cambios:** permite ajustar estrategias y ofertas según la retroalimentación de turistas (Molina et al., 2015).
- **Resultados tangibles:** los ciclos cortos permiten evaluar y mejorar continuamente los servicios turísticos.
- **Colaboración activa:** fomenta la participación de la comunidad en la gestión turística.
- **Mejora continua:** se realizan ajustes constantes basados en la retroalimentación recibida.
- **Empoderamiento comunitario:** fortalece la capacidad de las comunidades para ofrecer servicios de calidad.

En conclusión, la aplicación de la metodología ágil en las posadas rurales del corredor oriental de Pasto justifica su efectividad para adaptarse a la demanda dinámica, promover la colaboración comunitaria y garantizar una mejora constante en los servicios turísticos, fortaleciendo así el turismo rural de la región (Molina et al., 2015).

Metodología de la investigación

Esta investigación se basa en un enfoque cualitativo, en el cual el investigador no solo observa, sino que también explora e indaga los hechos dentro del contexto en el que ocurren, con el fin de descubrir una teoría que explique lo que se está estudiando. La investigación cualitativa se concentra en entender los fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven, en un contexto natural y en correspondencia con su entorno. Según Hernández et al. (2014), el problema de investigación se va consolidando conforme se desarrollan los eventos durante el proyecto.

Este tipo de investigación no sigue un camino lineal, sino que se parece más a un círculo: la pregunta inicial puede surgir y modificarse durante el proceso, gracias a la interacción con la comunidad y sus necesidades. Es un proceso dinámico, que se ajusta según la relación entre los hechos y cómo el investigador los interpreta (Vivar et al., 2010). Por esto, la flexibilidad es fundamental y la conexión entre el investigador y el fenómeno es clave. La percepción de la comunidad sobre las posadas turísticas es muy importante, por lo que se requiere una observación cuidadosa y una constante autoevaluación.

El paradigma cualitativo nos permite entender las dinámicas y múltiples aspectos que rodean el turismo rural comunitario, especialmente en relación con la implementación de posadas rurales. Para este estudio, se adoptó el enfoque crítico-social, que busca reconstruir los procesos sociales por medio de un análisis crítico (Osorio, 2007, citado por Villalobos, 2014). Desde esta perspectiva, la realidad es una construcción social en la que el investigador también participa activamente, fomentando conciencia y empoderamiento. Su metodología es cualitativa (Muñoz, 2001). Así, el enfoque crítico-social facilita la construcción social del corredor oriental de Pasto con ayuda de procesos de empoderamiento vinculados al turismo rural comunitario, promoviendo cambios sociales positivos.

Este estudio se fundamentó en un modelo de investigación-acción participativa, en el que la comunidad tiene un papel activo en todo el proceso. Se combina el conocimiento de los investigadores con las experiencias y habilidades de los participantes. Hernández et al. (2010) explican que la comunidad colabora en la implementación de acciones para resolver los problemas identificados. En este caso, la comunidad se empodera de los procesos que permiten establecer posadas rurales como respuesta a una demanda turística insatisfecha.

Siguiendo a Hernández et al. (2014) y citando a Stringer (1999), el diseño de investigación-acción se desarrolla en tres etapas: observar para identificar el problema; pensar para analizar e interpretar la situación; y actuar para resolver problemas y proponer mejoras. Estas etapas se repiten de manera cíclica hasta lograr la transformación social deseada.

En los estudios cualitativos se mencionan dos conceptos importantes: la unidad de trabajo y la unidad de análisis. En este contexto, la unidad de trabajo se refiere a las personas involucradas en el proyecto. Esto incluye a los residentes del corredor oriental de Pasto que participan o tienen interés en desarrollar alojamientos rurales. También abarca a los turistas que frecuentan la región, así como a los líderes comunitarios y representantes de organizaciones que trabajan en el ámbito del turismo.

Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando personas que cumplen requisitos específicos. La figura 14 muestra el encuentro con los dueños de las posadas rurales que se vincularon y que viven en el corredor oriental, que tienen interés en participar en el proyecto de turismo comunitario y cuentan con los medios necesarios para ello.

La investigación se centra en la importancia de diversificar las experiencias turísticas que ofrecen las posadas rurales en el corredor oriental de Pasto. En la actualidad, estas posadas enfrentan el desafío de atraer a más visitantes, lo que podría convertirse en una gran oportunidad para impulsar la economía local. Sin embargo, la falta de un inventario detallado de los atractivos turísticos en la zona dificulta que los habitantes puedan ofrecer experiencias únicas y variadas que aprovechen plenamente la riqueza cultural, natural y arquitectónica del lugar.

Figura 14. Socialización con los dueños de las posadas rurales del corredor oriental de Pasto



Fuente: elaboración propia.

Este enfoque metodológico es fundamental para recopilar información que realmente refleja las necesidades y expectativas tanto de los residentes como de los turistas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que este tipo de muestreo puede limitarse por sesgos, por lo que hay que ser cuidadosos al interpretar los resultados, reconociendo esas posibles limitaciones (Creswell, 2014).

En conclusión, esta investigación busca analizar en detalle el potencial turístico del corredor oriental de Pasto para promover un desarrollo sostenible que favorezca a las comunidades y optimice la oferta turística de la región.

El criterio principal para seleccionar a los participantes se basa en las prioridades de la comunidad alineadas con los objetivos del proyecto. Esto asegura que el estudio involucre activamente a personas comprometidas con iniciativas comunitarias, dispuestas a colaborar en el desarrollo del proyecto y en el crecimiento económico local, además de contar con la infraestructura necesaria para implementar las posadas rurales.

Dentro del paradigma cualitativo, el investigador es quien recoge la información, enfocándose en describir, analizar e interpretar los fenómenos a partir de las ideas, creencias, emociones y experiencias de los participantes en su entorno natural (Hernández, 2010). Para llevar a cabo el estudio, se usaron diversas técnicas de recolección de datos que facilitaron la adaptación a las necesidades del proyecto de fortalecimiento del turismo en las posadas rurales del corredor oriental de Pasto.

En el desarrollo del proyecto se utilizaron diversas técnicas cualitativas de recolección de información. Entre ellas destacan las entrevistas —estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas— que permitieron comprender la realidad social a partir de las experiencias subjetivas de los participantes (Kvale, 1996; González-Vega et al., 2020). También se aplicó la observación cualitativa como método para captar dinámicas sociales y culturales en contextos naturales, clave para entender las necesidades

locales en el marco del turismo comunitario (Abarca et al., 2013). Otra técnica relevante fueron los grupos focales, útiles para profundizar en percepciones y motivaciones colectivas (QuestionPro, 2023). Finalmente, se empleó la bitácora de gestión, herramienta que documenta de forma cronológica las actividades y decisiones del proyecto, facilitando la planificación, el seguimiento y la toma de decisiones estratégicas (EFI Empresa, 2024).

Resultados de la investigación

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron identificar la existencia de una oportunidad para el fortalecimiento del turismo comunitario en el corredor oriental de Pasto, particularmente a partir de la necesidad de ampliar la oferta de servicios de alojamiento orientados a visitantes que participan en actividades de turismo en el corredor oriental del municipio. El proceso investigativo integró técnicas de observación directa, entrevistas abiertas y trabajo de campo, las cuales facilitaron la comprensión de las dinámicas sociales, económicas y turísticas del territorio, así como de las necesidades manifestadas por los diferentes actores involucrados.

Identificación de la necesidad de servicios de alojamiento en el corredor oriental de Pasto

Para esta investigación se hizo una visita al corredor oriental de Pasto durante la Semana Santa del 2023, participando en un encuentro religioso liderado por el párroco de la parroquia San Fernando Rey. A este evento asistieron muchos peregrinos de distintas partes del país, lo que permitió observar de cerca el contexto y la dinámica social de la zona.

Se pudo notar que estos encuentros religiosos han ganado mucha popularidad entre los feligreses interesados en actividades católicas. El sacerdote utiliza redes sociales como Facebook, Instagram y YouTube para evangelizar, y sus transmisiones en vivo llegan a conectar con aproximadamente 10 000 personas. La comunidad valora estos encuentros porque promueven la paz interior, el autoconocimiento y fortalecen la fe.

En particular, en el corregimiento de San Fernando la cantidad de asistentes a estos encuentros es significativa, lo que beneficia al comercio local y al turismo. Sin embargo, el corregimiento tiene muy poca capacidad de alojamiento, por lo que muchos visitantes deben regresar a la ciudad para hospedarse en hoteles. Por medio de entrevistas y la observación directa se identificó que la oferta turística local incluye gastronomía, artesanías, cultura y atractivos naturales.

Durante la investigación se realizaron dos entrevistas abiertas con el párroco. En la primera, se presentó el proyecto y se exploró la posibilidad de trabajar en conjunto

con la parroquia, que es un pilar fundamental para la comunidad, ya que fomenta la espiritualidad, el bienestar social y un sentido de pertenencia entre sus miembros. El sacerdote expresó que su misión es evangelizar, promover encuentros espirituales para que las personas conozcan a Cristo vivo y mejorar tanto la calidad de vida como la economía del corregimiento.

En la segunda entrevista se identificaron necesidades específicas. El párroco comentó que muchas personas que siguen la comunidad virtual desean asistir a los retiros, pero piden opciones de alojamiento en la zona. Actualmente no existe oferta de hospedaje rural en el corregimiento ni en el corredor oriental, por lo que se propuso la idea de implementar posadas rurales, basándose en una experiencia previa que los investigadores desarrollaron en La Unión, un municipio de Nariño.

Es importante destacar que estas posadas son alojamientos ubicados en entornos rurales que ofrecen a los visitantes una experiencia auténtica. Según Pérez y Martínez (2018), este tipo de alojamiento no solo permite a los turistas conocer la cultura y las tradiciones locales, sino que también impulsa el desarrollo económico y la sostenibilidad de la comunidad.

Pérez (2019) agrega que las posadas conectan a los viajeros con familias rurales para que los visitantes vivan y participen en su modo de vida, costumbres y actividades diarias, generando un intercambio cultural valioso.

Para apoyar administrativamente la identificación de la necesidad de servicios de alojamiento en el corredor oriental de Pasto, se tomó como referente la teoría de las necesidades de Abraham Maslow, que organiza las necesidades humanas en una jerarquía de cinco niveles: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

Esta teoría ayuda a entender que primero se deben satisfacer las necesidades básicas, como el alojamiento y la seguridad, para luego atender las necesidades sociales y personales. En turismo comunitario, esto significa que los prestadores de servicios pueden diseñar ofertas que respondan no solo a la necesidad básica de alojamiento, sino también a la necesidad de seguridad y de conexión social entre turistas y comunidad (Pearce, 1987).

En concordancia con lo anteriormente expuesto, la población objeto de estudio se encuentra en una región caracterizada por su valioso patrimonio cultural y su notable biodiversidad, lo que le otorga un alto potencial para el desarrollo del turismo comunitario. Sin embargo, se presenta una notoria ausencia de iniciativas que promuevan la participación de las comunidades locales en las actividades turísticas del sector. Asimismo, se ha identificado una limitada difusión de información relacionada con las rutas, la ubicación, los servicios y la orientación necesarias para acceder a las posadas rurales disponibles, lo cual afecta directamente el desarrollo integral

de esta propuesta y, en consecuencia, impacta negativamente a las comunidades que prestan dichos servicios. Esta falta de visibilidad y articulación representa una pérdida significativa de oportunidades para el crecimiento del sector turístico, al desaprovechar las riquezas naturales y culturales del corredor oriental, y compromete la preservación tanto de las tradiciones locales como del entorno natural que las sustenta.

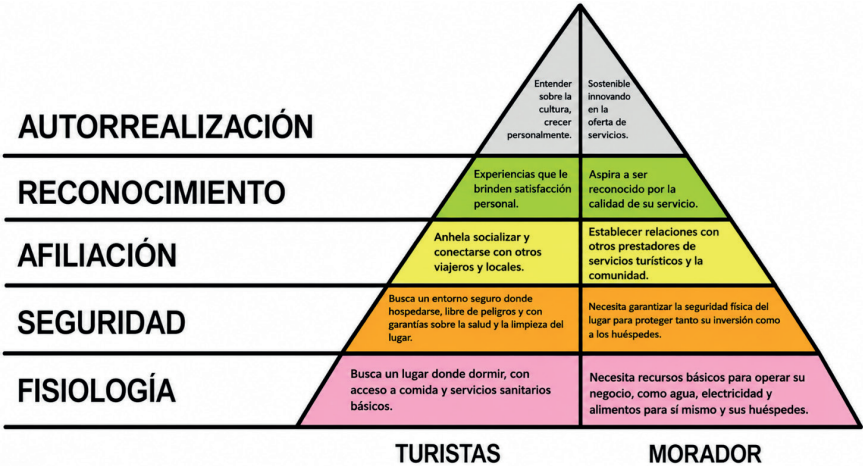
Además, un destino que ofrece actividades culturales (cubriendo la necesidad de autorrealización) junto con un ambiente seguro y acogedor atrae más visitantes y promueve un turismo sostenible (Tourism Theories, s. f.).

El turismo también fomenta el sentido de comunidad al satisfacer las necesidades sociales, promoviendo la interacción entre turistas y habitantes locales, lo que fortalece el tejido social y enriquece la experiencia para ambos grupos (Universitat Oberta de Catalunya, s. f.).

Por último, al encauzarse en necesidades más excelsas como el desarrollo personal, los prestadores de servicios turísticos pueden ofrecer programas culturales o talleres que beneficien tanto a turistas como a la comunidad (Pearce y Caltabiano, 1982).

El empleo de esta teoría permite a los representantes del turismo comunitario evaluar constantemente si sus servicios están respondiendo a las necesidades cambiantes de visitantes y residentes, ayudando a mantener un equilibrio entre el desarrollo turístico y el bienestar social local (Hosteltur, 2024) (figura 15).

Figura 15. Pirámide de Maslow



Nota. Imagen que ilustra la jerarquía de necesidades propuestas por Abraham Maslow, que se aplica tanto a los turistas como a los moradores en el contexto del turismo comunitario.

Fuente: elaboración propia (2024).

En conclusión, la teoría de Maslow nos brinda un marco muy útil para entender las motivaciones que influyen en el comportamiento de los turistas y cómo estas pueden satisfacerse con ayuda del turismo comunitario. Al considerar las necesidades humanas como una jerarquía, los gestores turísticos pueden diseñar estrategias más efectivas que no solo mejoran la experiencia de los visitantes, sino que también impulsan un desarrollo sostenible en las comunidades.

Una vez identificada la necesidad de alojamiento en el corredor oriental de Pasto, se documentó el proceso de implementación de posadas rurales autogestionadas por la misma comunidad, utilizando la metodología Agile. Esta metodología permitió responder de manera rápida y efectiva la demanda del mercado local.

Gracias a registros detallados en la bitácora de gestión, se pudo seguir paso a paso todo el desarrollo del proyecto, que culminó con la apertura de posadas rurales. La aplicación de Agile resultó fundamental para optimizar los tiempos, ya que las posadas debían estar listas para la primera actividad organizada por la parroquia durante la Semana Santa del 2023, cuando llegan muchos feligreses en busca de alojamiento.

La metodología Agile se destaca por su flexibilidad y capacidad para adaptarse a cambios en los requerimientos del proyecto. Esto permitió que el equipo pudiera ajustar el desarrollo según las necesidades del mercado. Además, fomentó una colaboración constante entre todos los involucrados, asegurando que cualquier inquietud o expectativa se atendiera de inmediato. Las iteraciones rápidas facilitaron entregas parciales y la incorporación continua de retroalimentación.

El proyecto comenzó convocando a la comunidad para presentar la iniciativa y motivar a las personas interesadas en ofrecer sus hogares como posadas. Durante este encuentro, se recogieron diversas opiniones y se sensibilizó a los participantes sobre temas importantes como la atención al cliente y la fijación de precios.

Con el apoyo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, de Perú, se compartieron experiencias exitosas de posadas rurales en ese país. También se capacitaron a los residentes sobre las condiciones mínimas que debe cumplir una posada. Para establecer los costos adecuados, se contó con el respaldo de la Subsecretaría de Turismo de la Alcaldía de Pasto; y con la colaboración del SENA y la Fundación Sol de Invierno se promovió la calidad del servicio y el sentido de comunidad.

Luego, se registraron las casas que podían funcionar como posadas y se realizaron visitas para verificar que cumplieran con las condiciones necesarias. Se tomaron fotografías y se entregaron recomendaciones para mejorar las instalaciones, preparando así las posadas para recibir a los primeros visitantes.



La aplicación de la metodología Agile fue clave para fortalecer el turismo rural en el corredor oriental de Pasto. A continuación, se relacionan los pasos de Agile con el desarrollo del proyecto:

- **Identificación de objetivos comerciales:** se definió claramente la necesidad de alojamiento para los turistas que llegan durante la Semana Santa del 2023, dando una dirección clara al proyecto.
- **Análisis de la cultura comunitaria:** se reconoció la importancia de la participación de la comunidad, cuya colaboración y compromiso se pusieron en evidencia en la convocatoria y el encuentro inicial.
- **Detección del impacto en clientes:** se identificaron a los turistas como el público principal, adaptando las posadas a sus expectativas para el evento religioso.
- **Determinación de recursos disponibles:** se aprovecharon las viviendas y conocimientos locales, además de gestionar apoyo externo de universidades, alcaldía y fundaciones para capacitación y recursos.
- **Apoyo de líderes:** se contó con el respaldo del párroco y líderes comunitarios que facilitaron la difusión de información y la capacitación, favoreciendo la comunicación y el compromiso.
- **Implementación en iteraciones:** las posadas se habilitaron de forma gradual, con inspecciones, retroalimentación y mejoras continuas. Se inició con cinco posadas en el 2023 y se llegó a treinta para finales del 2024, gracias a la incorporación paulatina de nuevos prestadores motivados por el éxito del proyecto.

Este enfoque Agile permitió responder rápidamente a los cambios y necesidades del proyecto. Las entregas incrementales y la colaboración constante entre comunidad, entidades y líderes facilitaron superar desafíos y aprovechar oportunidades.

Más allá de cumplir con la demanda de alojamiento, esta metodología fomentó un sentido de pertenencia y compromiso entre los participantes. La flexibilidad de Agile se adaptó perfectamente a las características del proyecto turístico rural, demostrando ser mucho más eficaz que las metodologías tradicionales.

Conclusiones

La investigación confirma que en el corredor oriental hay una demanda importante de servicios de alojamiento, especialmente durante eventos religiosos que atraen a muchos visitantes. Tanto la observación directa como las entrevistas con líderes comunitarios muestran que la capacidad actual para alojar a los peregrinos no es suficiente. Esto pone en evidencia la necesidad urgente de crear posadas rurales, una solución práctica que mejoraría la oferta turística y respondería al aumento en la demanda. Este enfoque también se conecta con la teoría de Maslow, quien destaca

la importancia de cubrir primero necesidades básicas, como el alojamiento, para impulsar el bienestar social y económico.

El proyecto de fortalecer el turismo con posadas rurales en el corredor oriental de Pasto representa una estrategia bien pensada, que busca no solo cubrir la demanda creciente durante eventos como retiros espirituales, sino también fomentar el desarrollo económico y social de la comunidad. Al identificar claramente estas necesidades, se sientan las bases para implementar posadas que ofrezcan experiencias auténticas y significativas para los visitantes, siguiendo la misma idea de Maslow sobre la importancia de satisfacer necesidades básicas antes de alcanzar niveles superiores de bienestar.

La aplicación de la metodología Agile en este proceso ha demostrado ser muy efectiva para agilizar la implementación y cumplir con los objetivos propuestos. Según el registro detallado de la bitácora de gestión, se lograron abrir treinta posadas rurales en un tiempo sorprendentemente corto. Este enfoque flexible y adaptativo permitió responder rápidamente a las exigencias del mercado, garantizando que las posadas ofrecieran estándares de calidad para brindar una experiencia satisfactoria. Además, la colaboración constante entre la comunidad, los líderes y las instituciones educativas fortaleció la organización y el éxito del proyecto.

Recomendación

Se propone implementar un programa de capacitación continua para las personas que administran y trabajan en las posadas rurales. Estas formaciones podrían abordar temas clave como la atención al cliente, la gestión eficiente de los servicios y la promoción turística. Con ello, no solo se elevaría la calidad de la atención brindada, sino que también se fortalecería la competitividad de las posadas en el mercado. La capacitación resulta fundamental para que quienes prestan los servicios comprendan y respondan mejor a las expectativas de los turistas, ofreciendo experiencias únicas y memorables (Pérez y Martínez, 2018).



Referencias

- Abarca, M., Rodríguez, L., y Pérez, C. (2013). La observación cualitativa en la investigación social: Fundamentos, técnicas y aplicaciones. *Revista de Investigación Social y Educativa*, 7(1), 55-72.
- Alcaldía de Pasto. (2021, 13 de agosto). *Corredor Alcaldía de Pasto concluye proceso de la ruta del corredor oriental de turismo*. Alcaldía de Pasto. <https://www.pasto.gov.co/index.php/notas-turismo/14203-alcaldia-de-pasto-concluye-proceso-de-la-ruta-del-corredor-oriental-de-turismo>
- Alcaldía de Pasto. (2024). *Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027: Pasto competitivo, sostenible y seguro*. Alcaldía de Pasto. <https://www.pasto.gov.co/index.php/planes-programas-proyectos-y-su-ejecucion/126-plan-de-desarrollo>
- Baldissera, L. M., y Bahl, M. (2012). Turistas e moradores locais: Uma reflexão teórica dessa relação. *Anais do VII Seminário de Pesquisa em Turismo Do Mercosul*, 1-13.
- Banco Mundial. (2020). *Tourism for development: 20 reasons sustainable tourism counts for development*. World Bank Group.
- Barker, E. (2001). *Turismo comunitario: Modelo de gestión y desarrollo local*. Manuscrito no publicado/documento institucional.
- Belupu, G. M., Bermejo, L. A., Charcape, J. M., y Cipra, J. A. (2024). Turismo rural comunitario en un bosque seco de Perú: Diagnóstico y propuesta para la sostenibilidad. *Manglar*, 21(1), 29-40. <https://doi.org/10.57188/manglar.2024.003>
- Benítez, C. A., Córdoba, C. M., y García, I. C. (2022). Análisis de política pública del turismo cultural de la ciudad de Pasto mediante el enfoque de redes. *Tendencias*, 23(2), 1-29. <https://doi.org/10.22267/rtend.222302.198>
- Cabanilla Vásconez, E. (2018). Turismo comunitario en América Latina, un concepto en construcción. *Siembra*, 5(1), 121-131. <https://doi.org/10.29166/siembra.v5i1.1433>
- Castillo D. D., y Quevedo L. A. (2016). El desarrollo humano sostenible en los proyectos de turismo rural comunitario. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 20. <http://www.eumed.net/rev/turydes/20/nariz-diablo.html>
- Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (CPTUR). (2017). *Presupuesto de inversión turística*. CPTUR. <https://riacevents.org/gtecs/doc/panama/presentaciones/Presentacion-CPTUR-GTECS.pdf>

- Cooper, C. (2005). *Tourism: Principles and practice* (3.ª ed.). Harlow: Pearson Education.
- Cruz, P. R., y Fernández, G. R. (2022). Capacitación y gestión comunitaria para el turismo sostenible. *Revista de Turismo y Desarrollo Local*, 14(2), 33-48.
- Cruz Blasco, M. (2012). Turismo, identidad y reivindicación sociocultural en Chile. En *V Jornadas de Investigación en Turismo: Turismo y Sostenibilidad* (pp. 127-145). UNED.
- Departamento Nacional de Planeación. (2022). *IDIC 2022: Índice Departamental de Innovación para Colombia*. DNP.
- Díaz, M., y López, R. (2020). Capacitación y sostenibilidad en alojamientos rurales: Estrategias para la gestión comunitaria. *Revista de Turismo y Desarrollo Local*, 12(3), 45-60.
- EFI Empresa. (2024). *Bitácora de gestión: Herramienta para la planificación y seguimiento de proyectos*. EFI Empresa.
- Fernández, G. (2000). Innovación y cambio rural: El turismo en el desarrollo local sostenible. *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 69(55).
- Gobernación de Nariño. (2020). *Formato para la elaboración de informes de gestión*. Gobernación de Nariño. <https://2020-2023.narino.gov.co/wp-content/uploads/2020/11/Informe-gestion-primer-semester-turismo.pdf>
- Gonçalves, J. (2024). *Gestión ágil en la hotelería y el turismo: Afrontar los desafíos de la metodología Agile*. FasterCapital.
- González-Vega, J., Ramírez, L., y Torres, M. (2020). La entrevista cualitativa como herramienta de investigación social: Fundamentos, tipologías y aplicaciones. *Revista de Investigación Educativa y Social*, 8(2), 45-62.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Hosteltur. (2024). *La teoría de Maslow aplicada al turismo: Cómo responder a las necesidades cambiantes de los visitantes*. Hosteltur.
- Huertas, T. E., Cuétara, L. M., Jiménez, B., y Pilco, E. (2020). El aprovechamiento sostenible del turismo rural de Ecuador. Caso de estudio Cantón Mocha, provincia de Tungurahua de Ecuador. *Revista Espacios*, 41(7), 6.

- Huertas, T. E., Pilco, E. A., Suárez, E., Salgado, M., y Jiménez, B. (2020). Acercamiento conceptual acerca de las modalidades del turismo y sus nuevos enfoques. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 70-81.
- Kvale, S. (1996). *InterViews: An introduction to qualitative research interviewing*. Sage Publications.
- Lasa Gómez, J. (2017). *Manual imprescindible: Métodos ágiles Scrum, Kanban, Lean*. Anaya Multimedia.
- León-Palma, J. P., y Lesmes-Silva, A. K. (2021). Una mirada al turismo rural en Colombia. *Reflexiones Contables*, 4(1), 41-50. <https://doi.org/10.22463/26655543.3565>
- Manzano, P. R., González, A. M., y Nasimba, C. M. (2017). Economía del conocimiento: Un factor central para el desarrollo de turismo comunitario. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 13(24), 70-84. <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2221/2884>
- Martínez, V. (2017). El turismo de naturaleza: Un producto turístico sostenible. *ARBOR. Ciencia, Pensamiento y Cultura*, 193, 1-14. <https://doi.org/10.3989/arbor.2017.785n3002>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- McGregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Milano, C. (2016). Antropología, turismo y desarrollo en cuestión: El turismo comunitario a debate. *Quaderns*, 32, 145-166.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2019). *Plan Estratégico Nacional de Turismo. PENTUR 2025*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022) *Plan Sectorial de Turismo 2022-2026: Turismo en armonía con la vida*. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Miranda Díaz, C. H., y Portocarrero Casuso, A. S. (2023). *Turismo alternativo y desarrollo sostenible de la ciudad de Iquitos año 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo (UCV)]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115829>
- Molina, J., López, J., y Pérez, J. (2015). *Metodologías ágiles: Definición, manifiesto, principios*. Universidad de La Rioja.

- Mora, D. V. (2016). *Estrategia turística para el desarrollo sostenible en la zona rural del municipio de Pasto* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/8643/1085244420.pdf?sequence=1>
- Muñoz, J. (2001). *Metodología de la investigación cualitativa*. Trillas.
- Naranjo, M., y Martínez, M. (2022). La oferta turística: Precisiones teóricas para su análisis. *Encuentros. Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 16, 406-422.
- Organización de las Naciones Unidas. (2024). *Informe del Secretario General sobre la promoción del turismo sostenible y resiliente, incluido el ecoturismo, para la erradicación de la pobreza y la protección del medio ambiente (A/79/228)*. Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Pearce, D. G. (1987). *Tourist development*. Longman.
- Pearce, P. L., y Caltabiano, M. L. (1982). Tourist motivation: Analysis from Maslow's hierarchy of needs. *Annals of Tourism Research*, 9(4), 405-417.
- Pérez, F. (2019). *Posadas rurales: Contribuimos al turismo rural conectando el campo, las familias rurales y sus costumbres con personas o familias viajeras*. Animal Bank. <https://www.animalbank.net/aliado-turismo/posadas-rurales/>
- Pérez, V., Blancas, F., González, M., Guerrero, F. M., Lozano, M., Pérez, F., y Caballero, R. (2009). *Evaluación de la sostenibilidad del turismo rural mediante indicadores sintéticos*. Departamento de Matemáticas, Universidad de Pinar del Río.
- Pérez, A., y Martínez, J. (2018). El turismo rural comunitario: Una oportunidad en el posconflicto colombiano. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 2(2), 49-59.
- Ponce, J., Loor, M., y Plaza, R. (2022). Turismo comunitario y sostenible: Una revisión de iniciativas exitosas en países en desarrollo. *Revista Ciencia Latina*, 8(5), 14253.
- QuestionPro. (2023). *Guía de grupos focales: Definición, tipos, ventajas y ejemplos*. QuestionPro.
- Ramírez Cardona, C. (1993). *Fundamentos de administración* (3.ª ed.). Ecoe Ediciones.
- Rodríguez Vázquez, A., y Díaz Varela, J. (2018). *Implementación de metodologías ágiles para la gestión de proyectos de la Secretaría de Asuntos Internacionales de la Gobernación de Cundinamarca*. Gobernación de Cundinamarca.

- Salesforce. (2021, 17 de junio). *New research shows employee satisfaction boosted by superior work technology*. Salesforce Future of Work.
- Sotelo Cortes, J. (2015). *Diversificación de la oferta de turismo de Colombia: Nuevos segmentos de mercado: La ruta de los volcanes en el departamento de Nariño*. Universidad de Nariño.
- Stringer, E. T. (1999). *Action research*. Thousand Oaks, Sage Publications.
- Telfer, D. J. (2013). Community response to tourism. En D. J. Telfer y R. Sharpley (Eds.), *Tourism and development in the developing world* (2.ª ed., pp. 48-70). Routledge.
- Tourism Theories. (s. f.). *Maslow's hierarchy of needs in tourism*. Tourism Theories.
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC). (s. f.). *Turismo sostenible: Beneficios sociales y comunitarios*. UOC.
- Vallejo, D., y Llugsha, V. E. (2023). Gestión del turismo comunitario: Análisis del Centro de Turismo Comunitario Chiriboga en Ecuador. *Gestión Joven*, 24(2), 27-39. https://gestionjoven.org/wp-content/uploads/2023/07/Vol24_num2_3.pdf
- Villalobos, J. (2014). *El enfoque crítico-social en la investigación cualitativa: Fundamentos y aplicaciones en ciencias sociales* [Tesis de maestría, Universidad Nacional].
- Vivar, C., Arantzamendi, M., López, O., y Gordo, C. (2010) La teoría fundamentada como metodología de investigación cualitativa. *Index de Enfermería*, 19(4), 283-288. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300011
- Wojtarowski Leal, A., Silva Rivera, E., Piñar Álvarez, M. A. y Negrete Ramírez, J. A. (2016). La responsabilidad social empresarial como pieza clave en la transición hacia el desarrollo sustentable en el sector turístico. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14(2), 123-140.
- World Commission on Environment and Development. (1987). *Our common future*. Oxford University Press.
- Zapata, M. J., Hall, C. M., Lindo, P., y Vanderschaeghe, M. (2012). Community-based tourism: Success factors and challenges. *Tourism Management*, 33(2), 593-606.