

# Problemática sociojurídica del ecoturismo en Colombia: perspectiva en la provincia Sabana Occidente de Cundinamarca

Vanesa Patricia Gómez Numa<sup>1</sup>

Artículo de estudio de caso



**Fecha de recepción:** 18 de diciembre del 2021 ▪ **Fecha de aceptación:** 20 de abril del 2022

Gómez Numa, V. P. (2022). Problemática sociojurídica del ecoturismo en Colombia: perspectiva en la provincia Sabana Occidente de Cundinamarca. *Revista de Investigaciones Uniagraria*, 10(1), 20-31.

## Resumen

El ecoturismo se ha vislumbrado globalmente como un fenómeno de actividad económica y de ocio que se genera de una manera alternativa, con un mínimo de impacto ambiental, con respecto al turismo universal. Se hace una reflexión acerca de la problemática sociojurídica de la actividad ecoturística en Colombia, mostrando un panorama de las condiciones de los servicios y las actividades ofertadas y que son reflejos de esta situación en la provincia de la Sabana Occidente del departamento de Cundinamarca. De esta manera, se pudo tratar una perspectiva del ecoturismo que cumple con la normativa que lo rige desde lo social, lo económico y lo ambiental, presentando que este conjunto de áreas de manera integral son un contenido esencial en materia de sostenibilidad. Ampliamente se visiona que la seguridad, el manejo de una segunda lengua, la informalidad de la oferta, la sostenibilidad, la dificultad en el acceso a los sitios turísticos, el transporte, la publicidad y la calidad en la prestación de servicios son los factores del ecoturismo que están inmersos en esa problemática que abarca elementos fundamentados en la necesidad de estabilidad y efectividad del sector enmarcado en un ámbito de desarrollo sostenible.

**Palabras clave:** ecoturismo, sostenibilidad, calidad turística.

**Clasificación JEL:** L83, K00, K29

<sup>1</sup> Abogada y magister en Ciudadanía y Derechos Humanos: Ética y Política de la Fundación Universitaria Agraria de Colombia. Correo electrónico: gomez.vanesa@uniagraria.edu.co

## *Socio-legal problem of ecotourism in Colombia: perspective in Sabana Occidente Cundinamarca geographical region*

### **Abstract**

Ecotourism has been seen globally as a phenomenon of economic activity and leisure that generates an alternative way with minimal environmental impact with respect to universal tourism. A reflection is made about the socio-legal problematic of the ecotourism activity in Colombia, showing a panorama of the conditions of the services and activities offered and reflections of this situation in Sabana Occidente province of Cundinamarca. In this way, an ecotourism perspective that complies with the regulations that govern it from the social, economic and environmental aspects could be treated, presenting that this set of areas in an integral manner are essential content in terms of sustainability. It is widely seen that security, second language management, informality of supply, sustainability, difficulty in accessing tourist sites and transport, publicity and quality in the provision of services are the factors of ecotourism they are immersed in this problem that includes elements based on the need for stability and effectiveness of the sector framed in a sustainable development environment.

**Keywords:** Ecotourism, sustainability, touristic quality

**JEL classification:** L83, K00, K29

## Introducción

Una manera de aportar a la protección del medioambiente en materia de turismo de naturaleza es el ecoturismo, este a su vez está enmarcado y afectado en un contexto social de donde devienen algunos factores que generan una problemática que incluye: la debilidad en la seguridad de las zonas, donde se promueve el ecoturismo, un manejo bajo de una segunda lengua para una comunicación más asertiva con los extranjeros, la informalidad en el sector, la poca promoción de la sostenibilidad, la dificultad en el acceso a sitios turísticos y transporte, la falta de publicidad de la oferta y una baja calidad en los servicios prestados.

Estas problemáticas están enfocadas desde una reflexión acerca de las acciones y las omisiones que desde el ecoturismo se están realmente generando en Colombia, específicamente, en la Sabana Occidente de Cundinamarca y sobre los ideales de que el turismo ecológico se promovería si se garantizara una promoción efectiva de esta forma de turismo, desde cada uno de esos factores mencionados.

## Problemática del ecoturismo en Sabana Occidente y en Colombia

### Seguridad del ecoturismo en Colombia: conflicto y delincuencia

- Ley 300 de 1996, “Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones”, Capítulo IV: de la policía de turismo.
- Ley 1558 de 2012, “Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones”, artículo 11.
- Decreto 945 de 2014, “Por el cual se reglamenta la conformación y el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad Turística y

los Comités Departamentales de Seguridad Turística de que trata el artículo 11 de la Ley 1558 de 2012”.

- Decreto 355 de 2017, “Por el cual se modifican los artículos 1, 3, 5 y 7 del Decreto 945 de 2014, el cual reglamentó la conformación y el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad Turística y los Comités Departamentales de Seguridad Turística de que trata el artículo 11 de la Ley 1558 de 2012”.

Dentro del Plan de Desarrollo Turístico de Cundinamarca y los planes de desarrollo municipales está inmerso el desarrollo ecoturístico como parte del desarrollo sostenible, sin embargo, los problemas del conflicto armado (no completamente solucionados porque algunos grupos al margen de la ley no han desistido) y el incremento de la delincuencia común aumentan la inseguridad en los diferentes municipios de Cundinamarca. Aunado a esto, ya existen numerosos reportes de extranjeros inmigrantes delinquiendo en los diferentes departamentos del país.

Los problemas de seguridad en los parques naturales en Colombia evidencian la manera en cómo la excandidata presidencial, Ingrid Betancur, y otros secuestrados estuvieron cautivos en el parque de La Macarena, la única serranía del mundo que tiene un río de siete colores conocido como Caño Cristales (Semana, 2014). A pesar de ser un lugar con alto reconocimiento, no tenía una rigurosa vigilancia que garantizara a los turistas su seguridad. Sumado a esto, en el año 2003 se presentó un secuestro de nueve turistas extranjeros en la Sierra Nevada de Santa Marta (Parque Nacional Tayrona), lo cual llevó menoscabadamente al reconocimiento a nivel mundial de este parque arqueológico (Ospina, 2006). Por tanto, para ese mismo año, durante la política de defensa y la seguridad democrática del expresidente Álvaro Uribe, se crea el Plan Estratégico de Seguridad Turística, asociando al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y a la

Policía del Turismo. Ese mismo documento incluía la creación de consejos de seguridad turística y optimizaba la seguridad vial para mejorar el flujo de turistas por el país, pero solo hasta el 2012, con la Ley 1558 de 2012, en su artículo 11, se crea el Consejo Nacional de Seguridad Turística.

Por otro lado, sobre el tema de la seguridad, en el año 2013 se expone la *Guía para la Planificación del Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia*, donde hay políticas de calidad y seguridad que preserven la integridad física de los visitantes e incluye la necesidad de identificar los riesgos naturales a los que se está expuesto y la realización de acciones para atender las emergencias de los visitantes.

A pesar de los múltiples esfuerzos que ha hecho Colombia en los últimos años y el proceso de paz que fue firmado en el año 2016, el Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés) catalogó a Colombia como el país más inseguro para los turistas de los 136 países evaluados (WEF, 2016), hecho que muestra que los problemas de seguridad democrática aún están sin resolver. La imagen de Colombia en el exterior con esta problemática disminuye en cierta medida la capacidad de atraer turistas extranjeros hacia los municipios de Cundinamarca.

En cuanto a la Sabana Occidente de Cundinamarca, se han reportado casos de ciudadanos que fueron atacados por inmigrantes en el Rosal (RTV Noticias, 2018); por lo que en Mosquera se instalaron 35 cámaras de vigilancia en la zona urbana para mejorar la seguridad (Periodismo Público, 2012). Por su parte, el Ejército Nacional mantiene una fuerte presencia en Cundinamarca para bloquear los accesos a Bogotá por parte de grupos armados ilegales, pero, en general, la Sabana Occidente no cuenta con políticas específicas de seguridad de sus zonas rurales turísticas. En la medida en que no tienen parques nacionales naturales de protección, las zonas naturales y los humedales que podrían considerarse zonas ecoturísticas no cuentan con planes de seguridad del turismo.

## Manejo de segunda lengua

- Ley 1651 de 2013, “Por medio de la cual se modifican los artículos 13, 20, 21, 22, 30 y 38 de la Ley 115 de 1994 y se dictan otras disposiciones, ley de bilingüismo”.

Art. 8º- El Gobierno Nacional reglamentará la presente ley y tomará las medidas necesarias para cumplir con los objetivos propuestos, dando prelación al fomento de la lengua inglesa en los establecimientos educativos oficiales, sin perjuicio de la educación especial que debe garantizarse a los pueblos indígenas y tribales (Ley 1651 de 2013).

El ecoturismo, así como el turismo en general, se ha internacionalizado en gran medida en el último centenario, lo que ha llevado a agentes, profesionales y trabajadores del sector a usar el idioma inglés como la lengua universal y, por tanto, promover y gestionar el ecoturismo con personas de cualquier parte del mundo, lo cual genera un crecimiento positivo en la demanda de turistas.

Colombia tiene un bajo índice de bilingüismo, por tanto, aunque desde el sector del turismo se ha hecho un gran esfuerzo, todavía un gran sector turístico de la Sabana Occidente de Cundinamarca no presta un servicio a través de un idioma diferente al español, lo cual impide una óptima calidad en la oferta dada.

La Ley 1651 del 2013, en su artículo 8º, menciona que el Gobierno Nacional debe dar prioridad al fomento del inglés, sin embargo, para el año 2015, en Colombia solo 1,2 millones de personas hablaban inglés (Rocha y Martínez, 2015), mostrando el déficit de personas bilingües en el país y, por tanto, la ineficacia de los programas del Gobierno en cumplir la reglamentación. Así, se creó el programa “Inglés para el Turismo”, liderado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y Fontur, el cual buscaba mejorar el inglés a los prestadores de servicios turísticos con profesores nativos provenientes de diferentes países.

Mientras el *ranking* EF EPI (EF English Proficiency Index) en el 2017 coloca a Colombia en el puesto 51 de los 80 países encuestados, durante el 2018 quedó en el puesto de 60 de 88 países encuestados, con una competencia de inglés baja, lo que demuestra que a pesar de los esfuerzos del Gobierno por cumplir la reglamentación nacional y mejorar el inglés en la nación, aún hay un déficit en hablar una segunda lengua, dato que afecta de manera importante la calidad del turismo que se presta al subsector extranjero.

### **Informalidad de la oferta**

- Decreto 504 de 1997, “Por el cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo”.
- Decreto 229 de 2017, “Por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las secciones 1, 2 y 3 del capítulo 1 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo”.

El turismo y, recientemente el ecoturismo, se consideran como una actividad con gran potencial de generación de empleo, sin embargo, la falta de compromiso estatal con la profesionalización de la población receptora lleva a la informalización de la oferta turística. Esto a su vez se engloba dentro del componente de empleo subformal, donde los empleados no cuentan con prestaciones de seguridad social, sueldos fijos, seguros sobre riesgos profesionales y beneficios laborales. Igualmente, conlleva al detrimento de la calidad del servicio ofrecido, sin estandarización de precios en los servicios prestados, al deterioro de la calidad de los medios de transporte, la alimentación e incluso la sanidad. Hay reportes de turistas extranjeros en el país que se quejan de los altos precios que pagan por algunos servicios, ya que no están regulados, lo que desmejora la imagen del turismo en Colombia.

El sector del turismo, el ecoturismo y sus derivados sin duda aportan a la generación de

empleo a nivel nacional. La mayor parte de los servicios que se prestan en Colombia están siendo ofrecidos por pequeñas empresas, de las cuales un gran número son informales, generando un empleo no estructurado; sobre esto, Cotelco y Cafam hicieron un reportaje donde se menciona que la informalidad laboral en el sector turismo en Colombia es del 72 % (Cotelco y Cafam, 2017).

El empleo informal en Colombia se define en la medida en que en un establecimiento o una empresa haya cinco trabajadores o menos (incluyendo a los patrones), sin embargo, se adiciona el concepto de empleo ilegal al concepto de informal, cuando realmente no cumplen toda la normatividad, no tienen una figura legal o la competitividad de su actividad no está tributando y, por tanto, evitan todos los controles de calidad, sanidad y fiscales, lo que se traduce en un detrimento de la buena calidad y la seguridad para los turistas (Leguizamón, 2016). En este sentido, se han propuesto dos mecanismos para combatir la informalidad: uno es incentivar al público a la formalización del turismo, mostrando los beneficios de ello y simplificando los trámites administrativos; y la segunda forma ha sido mejorando la inspección y el control de las empresas, promoviendo sanciones y multas antes las irregularidades. En *Portafolio* (Portafolio, 2017) se notifica que la exministra de cultura y turismo, María Claudia Lacouture, destacó la importancia de luchar contra la “informalidad” en el sector turístico, el diario menciona que entre 2010 y 2016 el número de empresas formalmente establecidas creció en un 36 % y las brigadas para la formalización realizadas durante el 2016 han sancionado a más de mil empresas. Así, es evidente que ha habido un crecimiento en la oferta de turismo y ecoturismo por parte de los agentes locales de Sabana Occidente, pero, de la misma manera, en el resto del país no todo este turismo es formal, es decir, con un registro previo. Ejemplo de ello es que se están presentando algunas ofertas de actividades de recorridos de paisajes o cultivos en transportes particulares o acompañamiento a caminatas, por parte de particulares no registrados como agentes o guías de turismo.

La Sabana Occidente cuenta con un no despreciable índice de informalidad laboral y aunque el sector turístico no está completamente desarrollado como en el resto del país, se ve igualmente afectado dado que “la economía informal es una forma de competencia desleal para las pequeñas empresas del área urbana” (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2016).

### **Sostenibilidad**

- Ley 300 de 1996, “Por el cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones”, artículo 26.

El ecoturismo lleva implícito en su concepto la necesidad de sostenibilidad ambiental, social y económica. En el afán del Gobierno por encontrar en el ecoturismo una gran fuente de empleo, se han descuidado principios básicos de preservación del medioambiente, por ejemplo, la capacidad de carga no está completamente regulada en los pequeños ecosistemas, donde se puede realizar ecoturismo, lo que expone a las zonas naturales a un turismo masivo o excesivo que impacta negativamente en la conservación de los ecosistemas. Hoy por hoy, en el *in crescendo* del ecoturismo y los planes de desarrollo, buscan disminuir el mal impacto del turismo sobre la naturaleza.

La sostenibilidad social se cumple en la medida en que existe un proceso de planificación que involucra, además, a las comunidades locales. La educación y el mejoramiento de la calidad de la oferta hará más eficiente el desarrollo empresarial y, por tanto, su desempeño socioeconómico (Guala y Szmulewicz, 2008), sin embargo, se ha reconocido que el ecoturismo no regulado puede provocar un detrimento en la sociedad receptora, debido a la creación de puestos de trabajo inestables relacionados a “temporadas bajas y altas” y salarios precarios, una baja sindicación de los trabajadores, un difícil acceso del personal a puestos de trabajo con sueldos altos y cambios en los roles sociales tradicionales para adaptarse a las exigencias del mercado turístico.

Para el 2014, los indígenas de la Sierra Nevada de Santa Marta expresaron sus quejas ante las Naciones Unidas por el mal uso del turismo que daña los sitios sagrados y la convivencia de los pueblos indígenas (Caracol Radio, 2014), situación que antecedió al cierre temporal de Parque Tayrona durante 30 días en 2015 bajo la Resolución 0432 del 26 de octubre de 2015, por petición de las autoridades indígenas, relacionado con graves daños al equilibrio natural y espiritual que el turismo y el “ecoturismo” habían causado al territorio sagrado de estas comunidades (Caro y Gómez, 2017).

Por último, la sostenibilidad económica no completa un mínimo necesario en la Sabana Occidente de Cundinamarca, a causa del abuso del precio a los turistas y la falta de un número de turistas necesario para la rentabilidad, por lo que se debe trabajar más en la promoción y la calidad de la oferta.

### **Acceso a los sitios turísticos y transporte**

- Ley 105 de 1993, “Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 336 de 1996, “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte”.
- Resolución 3537 de 2002, “Por la cual se autoriza el cambio de servicio de particular a público, de vehículos destinados a transporte especial y de turismo, Ministerio de Transporte”.
- Decreto 2053 de 2003, “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones”.

El Ministerio de Transporte es la entidad encargada de las políticas del Gobierno en materia

de transporte y la infraestructura del sector, a excepción del transporte aéreo, incluyendo la regulación del transporte en materia de turismo.

Se han encontrado son algunas dificultades en materia de infraestructura de transporte en Cundinamarca, ya que allí no se cuenta con suficientes vías de acceso a los atractivos, muchas están en mal estado y hay falta de señalización turística (Idecut, 2017).

La viabilidad terrestre es una de las mayores debilidades en Cundinamarca, ya que el 70 % del territorio tiene problemas de movilidad, baja conectividad y seguridad, por lo que se ha propuesto la restauración del transporte férreo para complementar el esbozo turístico, aunque sin planes concretos para los mismos. En cuanto al transporte aéreo, la Sabana Occidente se beneficia del aeropuerto El Dorado y hay una iniciativa de construcción de otra terminal aérea entre Madrid y Facatativá (Idecut, 2017).

### Publicidad

- Ley 300 de 1996, “Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones”.

Art. 29°. Promoción del ecoturismo, etnoturismo, agroturismo, acuaturismo y turismo metropolitano. El Estado promoverá el desarrollo del ecoturismo, etnoturismo, agroturismo, acuaturismo y turismo metropolitano, para lo cual el plan sectorial de turismo deberá contener directrices y programas de apoyo específicos para estas modalidades, incluidos programas de divulgación de la oferta (Ley 300 de 1996).

Colombia se puede considerar como un país turístico, pero la promoción de turismo está enfocada a las grandes ciudades. En Cundinamarca, la Sabana Occidente presenta poca publicidad, tanto a nivel nacional como internacional, por parte de la administración competente; el flujo de turistas en esta zona en su mayoría es local

y algunos que al visitar Bogotá como capital del país, se dirigen a la Sabana Occidente por ser zona colindante con Bogotá. Hay sitios web que ofertan el ecoturismo en Cundinamarca, pero aun así esta zona no es altamente conocida y, por ende, el índice de visitas no es alto.

La publicidad juega un papel importante para el desarrollo del ecoturismo, esta debe estar matizada para el público objetivo y hacer una adecuada promoción de la oferta para los potenciales turistas, tanto nacionales como internacionales, para alcanzar un mayor desarrollo en los diferentes grupos de interés (Cárdenas y Arango, 2009; Ospina, Mora y Romero, 2013). Por su parte, Infante (2014) considera que hay una falta de mejores estrategias de marketing, promoción y comercialización del destino Cundinamarca y sus atractivos.

A lo largo de la historia, el turismo colombiano tiene puntos de referencia de sol y playa reconocidos a nivel internacional, sin embargo, en el estado de posconflicto, la estrategia del Gobierno ha sido apostarle al ecoturismo (La Opinión, 2017). La publicidad en ello es importante, ya que el 80 % de los turistas de la región de Cundinamarca provienen de la ciudad de Bogotá, el 15 % de otras zonas del país y solo 5 % vienen del exterior (Idecut, 2017), lo que demuestra que se debe hacer mucha más promoción a nivel nacional e internacional.

Para la promoción y la publicidad de los servicios ecoturísticos, se ha encontrado que, con un 34,6 %, internet es la herramienta más importante para atraer una mayor demanda de turistas al departamento de Cundinamarca, mientras que la televisión (28,6 %), la prensa (22,5 %) y las revistas (8 %) tienen una menor eficacia para acceder a grandes masas de turistas (Infante, 2014). Al indagar en los sitios web, se halla que existe una página internacional de ecoturismo “<https://www.ecoturismo.com>”, la cual únicamente cuenta con seis municipios colombianos para la búsqueda de lugares ecoturísticos y ninguno corresponde a

la provincia de Sabana Occidente. El sitio web “<https://awake.travel/en/>”, el cual está en inglés, solo posee un sitio turístico en Bogotá y “<https://www.ecoturismocolombia.com/>” no muestra sitios ecoturísticos de Sabana Occidente. De esta manera, se muestra que los sitios web a los que tienen acceso los turistas de habla extranjera, no tienen una adecuada publicidad de los sitios ecoturísticos de Sabana Occidente.

En la búsqueda, se halló la página “[https://www.tripadvisor.co/Attractions-g2437770-Activities-c57-0a60-Cundinamarca\\_Department.html#FILTERED\\_LIST](https://www.tripadvisor.co/Attractions-g2437770-Activities-c57-0a60-Cundinamarca_Department.html#FILTERED_LIST)”, la cual es muy densa en lo concerniente a sitios turísticos de Cundinamarca, pero de los municipios de Sabana Occidente solo se menciona el Parque Arqueológico Piedras del Tunjo de Facatativá y el Camino Real de Zipacón. Por último, en la página web “<http://www.idecut.gov.co/index.php/convocatorias/671-plan-de-desarrollo-turistico>”, el Idecut muestra los atractivos de Cundinamarca de manera muy breve.

Por otro lado, Ospina *et al.* (2013) hallan que un 29,9 % de los viajeros y un 26,8 % de los operadores turísticos en Bogotá desconocen los destinos ecoturísticos con los que cuenta Colombia, “siendo la principal causa de la baja oferta de planes turísticos a los parques nacionales colombianos”. Esto muestra que, si los parques principales colombianos para ecoturismo son desconocidos por los mismos prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, ¿cuánto más serán desconocidos los atractivos naturales que posee la Sabana Occidente de Cundinamarca?

Las entidades gubernamentales han intentado cumplir con la norma de promoción del turismo. Desde el 2013, los secretarios de Cultura, Turismo y de Desarrollo Económico de los municipios de la provincia, con el apoyo de los asesores de Fenalco y la Gobernación de Cundinamarca, se han integrado para hacer promoción turística de Sabana Occidente, pretendiendo crear un circuito turístico que permita conectar los atractivos naturales entre

sus territorios, siendo Subachoque el modelo de turismo ecológico (Periodismo Público, 2013). Con la ayuda del IDT y Cafam, la Alcaldía de Bogotá promociona una guía denominada “circuito turístico Sabana Occidente”, la cual pretende resaltar los mejores lugares a visitar y muestra sitios ecoturísticos que se ofrecen a los turistas.

### Calidad de la prestación de servicios

- Resolución 3160 de 2015, “Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”.
- Resolución 148 de 2015, “Por la cual se reglamente el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística”.

Uno de los factores más importantes para la atracción de turistas es la calidad de los servicios que se ofrecen, lo cual encierra diversos elementos como la formalidad (registro como agente de turismo), cumplimiento de normas de higiene y la sostenibilidad promovida, es decir, que lo ofertado impacte mínimamente al ambiente. La omt expone que la calidad es la mejor manera de tener competitividad (omt, 2012).

Según Bassoti (2003):

Se entiende por calidad ecoturística al emergente sistémico de cualidades de un servicio ecoturístico, producto de la participación activa y beneficiosa de y para todos los elementos involucrados en el desarrollo del ecoturismo, que satisface sus propias necesidades y expectativas, dentro de un ámbito de respeto al entorno cultural y natural, de manera constante.

Así, en 1982, Deming establece que la calidad consiste en exceder las necesidades y las expectativas de los clientes a lo largo de la vida



del producto (Mejía y Bolaño, 2014). Se resalta de esta manera que la oferta debe garantizar la sostenibilidad del producto, con la satisfacción de las expectativas del turista.

Gómez (2017), en su estudio realizado en Costa Rica, evaluó la relación de los hoteles certificados y los cambios en los ecosistemas y encontró que “el número de especies encontradas en los hoteles certificados fue más alta incluso que en los lugares en donde no hay turismo, y más alta que donde no están certificados”, concluyendo de esta manera que la certificación sí funciona.

Los problemas de calidad de prestación de servicios en Colombia están relacionados con los problemas tratados anteriormente. Howard (2018) expone que en junio del 2018 que en Colombia ya hay 1254 prestadores de servicios turísticos certificados en las diferentes normas de calidad y sostenibilidad y aún es un número muy bajo si se considera que el Registro Nacional de Turismo cuenta con más de 27 000 inscritos. Uno de los inconvenientes que más influyen en la calidad del servicio es la informalidad o la poca profesionalización de los ofertantes locales, así como la precariedad de la infraestructura de algunas áreas donde se prestan los servicios. También es necesario educar a la población para que brinde una buena atención al turista y se deben implementar medidas de reglamentación de las tarifas y el debido registro como agentes y guías de turismo.

Ante todo esto, los parques naturales nacionales de Colombia cuentan con un programa de certificación de normas técnicas de turismo sostenible que busca crear un proceso de calidad en cuanto al ecoturismo (Ministerio de Ambiente). Si hay calidad, esta se refleja en que el Estado está ejerciendo el debido control y vigilancia en la aplicación de normas de ecoturismo.

## Conclusión

La ecología y la sostenibilidad están fuertemente relacionadas en el marco del

ecoturismo, lo cual es un indicador de la promoción de protección al medioambiente y con actividades que lo impacten mínimamente, sin embargo, es preocupante la calidad de cómo se está desarrollando el ecoturismo en el espacio colombiano, tal como se especificó en el caso de Sabana Occidente de Cundinamarca. Tal es el caso de la no garantía de la seguridad, el bajo bilingüismo, la informalidad en el sector, la falta de cumplimiento en el indicador de sostenibilidad, el problema de accesibilidad a ciertos sitios turísticos, la modalidad de transporte, la poca publicidad y la baja calidad de los servicios ofrecidos. Todo lo anterior encierra la grave problemática que detiene a la región y a Colombia de convertirse, como país emergente, en un destino de alta calidad ecoturística, teniendo en cuenta que el elemento fundamental para alcanzar esta condición comprende la aplicación rigurosa de cada norma ecoturística, ambiental, administrativa y constitucional, que en su efectivo cumplimiento lleva consigo la promoción de un ecoturismo con misión de desarrollo sostenible y también un Estado garante de la protección al ambiente.

## Referencias

- Alcaldía Municipal de Facatativá. (2016). *Plan de desarrollo “Recuperemos a Facatativá 2016-2019”, anexo I, análisis situacional municipio de Facatativá*. Colombia: Alcaldía Municipal de Facatativá. Recuperado de [https://www.ccb.org.co/content/download/28883/578935/version/1/file/PDM\\_Facat\\_Anexo1.pdf](https://www.ccb.org.co/content/download/28883/578935/version/1/file/PDM_Facat_Anexo1.pdf)
- Alcaldía Mayor de Bogotá, IDT y Fundación Universitaria Cafam. (2014). *Circuito Turístico Sabana Occidente*. IDT: Bogotá.
- Bassotti, G. (2003). Factores de calidad en ecoturismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 12, 7-23.
- Caracol Radio. (12 de abril del 2014). *Indígenas quieren prohibir el turismo*

- en la Sierra Nevada de Santa Marta. Caracol Radio. Recuperado de [http://caracol.com.co/radio/2014/04/12/nacional/1397266800\\_174718.html](http://caracol.com.co/radio/2014/04/12/nacional/1397266800_174718.html)
- Cárdenas, J. y Arango, D. (2009). Estrategias de Planeación y Marketing para el Ecoturismo en Colombia (trabajo de grado). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/11051306.pdf>
- Caro, C. y Gómez, M. (2017). Colombia: Avances del control territorial indígena frente al turismo en áreas protegidas. *Ecología Política: cuadernos de Debate Internacional*. Recuperado de <http://www.ecologiapolitica.info/?p=6847>
- Congreso de Colombia. Ley 1651 de 2013. Por medio de la cual se modifican los artículos 13, 20, 21, 22, 30 y 38 de la Ley 115 de 1994 y se dictan otras disposiciones-ley de bilingüismo. *Diario Oficial* 48849. Recuperado de [http://sidn.ramajudicial.gov.co/SIDN/NORMATIVA/TEXTOS\\_COMPLETOS/7\\_LEYES/LEYES%202013%20\(1608%20...\)/Ley%201651%20de%202013%20\(Modifica%20Ley%20115%20de%201994,%20Ley%20de%20biling%C3%BCismo\).pdf](http://sidn.ramajudicial.gov.co/SIDN/NORMATIVA/TEXTOS_COMPLETOS/7_LEYES/LEYES%202013%20(1608%20...)/Ley%201651%20de%202013%20(Modifica%20Ley%20115%20de%201994,%20Ley%20de%20biling%C3%BCismo).pdf)
- Cotelco y Cafam (2017). *Informalidad en el sector turismo es del 72%*. Red Noticias. Recuperado de <http://www.redmas.com.co/colombia/turismo-informalidad-estudio-531377/>
- EF English Proficiency Index. (2017). *Ranking 2017*. Recuperado de <https://goo.gl/images/cqteGR>
- EF English Proficiency Index. (2018). *Ranking 2018*. Recuperado de <https://goo.gl/images/yRRHie>
- Gómez, J. (2017). Efectividad de las certificaciones ambientales ecoturísticas en la conservación de la biodiversidad (tesis doctoral). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/34344/GomezSerranoJuanRicardo2017.pdf?sequence=1>
- Guala, C. y Szmulewicz, P. (2008). Evaluación de buenas prácticas en servicios de ecoturismo comunitario en la ecorregión valdiviana, Chile. *Gestión Turística* (Valdivia), 8, 9-24. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223314983002>
- Howard, S. (30 de julio del 2018). Hacer turismo sostenible es una inversión, no un gasto. *Revista Semana*. Recuperado de <https://www.semana.com/contenidos-editoriales/colombia-me-encantas/articulo/hacer-turismo-sostenible-es-una-inversion-no-un-gasto/577412>
- Idecut. (2017). *Plan de Desarrollo Turístico de Cundinamarca*. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=db579e43-705c-45b0-9052-90e609dc6216>
- Infante, E. (2014). Elementos determinantes en Cundinamarca para el desarrollo del turismo como actividad estratégica regional. *Suma de Negocios*, 5(10), 40-48. doi: 10.1016/S2215-910X(14)70008-4
- La Opinión. (2017). Colombia le apuesta a vender ecoturismo tras el fin del conflicto. *La Opinión*. Recuperado de <https://www.laopinion.com.co/economia/colombia-le-apuesta-vender-ecoturismo-tras-el-fin-del-conflicto-129080>
- Leguizamón, M. (2016). Empleo formal e informal en el sector turístico en Colombia. *Anuario Turismo y Sociedad*, 18, 179-187. doi: 10.18601/01207555.n18.10

- Mejía, L. y Bolaño, L. (2014). La calidad de las ofertas turísticas en el departamento de la Guajira-Colombia. *Dimensión empresarial*, 12(1), 139-149. doi: [10.15665/rde.v12i1.76](https://doi.org/10.15665/rde.v12i1.76)
- Ministerio de Ambiente. (2013). *Programa de Certificación Normas Técnicas Turismo Sostenible*. Recuperado de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/fortalecimiento-del-ecoturismo-en-parques-nacionales-naturales/programa-de-certificacion-normas-tecnicas-turismo-sostenible/>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Policía de Turismo. (2003). *Seguridad Turística: Reto competitivo de Colombia. Plan Estratégico*. Recuperado de [https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-12/POLITICAS\\_PUBLICAS\\_2.PDF](https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-12/POLITICAS_PUBLICAS_2.PDF)
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (2015). *Lanzamiento del programa Inglés para el Turismo*. Recuperado de <https://inversorlatam.com/colombia-mincomercio-lanzo-programa-ingles-para-el-turismo/>
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y Fontur. (2015). *Inglés para el Turismo*. Recuperado de <https://www.anato.org/es/ingl%C3%A9s-para-el-turismo/ingl%C3%A9s-para-el-turismo>
- Organización Mundial del Turismo. (2012). *El turismo internacional arranca con fuerza en 2012*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2012-05-14/el-turismo-internacional-arranca-con-fuerza-en-2012>
- Ospina, G. A. (2006). War and ecotourism in the National Parks of Colombia: Some reflections on the public risk and adventure. *International Journal of Tourism Research*, 8(3), 241-246. doi: [10.1002/jtr.572](https://doi.org/10.1002/jtr.572)
- Ospina, M., Mora, R. y Romero, J. (2013). Ecoturismo: diagnóstico y propuesta estratégica para la oferta de destinos ecoturísticos en Colombia por parte de las agencias de turismo localizadas en Bogotá, DC. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 9(17), 7-28. doi: [10.18270/cuaderlam.v9i17.1236](https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v9i17.1236)
- Parques Nacionales Naturales de Colombia, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Asuntos Exteriores de Finlandia y Metsähallitus (2013). *Guía para la Planificación del Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia*. Recuperado de [http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2014/05/guia\\_planificacion\\_ecoturismo\\_pnn.pdf](http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2014/05/guia_planificacion_ecoturismo_pnn.pdf)
- Periodismo Público. (7 de marzo del 2012). Calles de Mosquera serán vigiladas electrónicamente. *Periodismo Público*. Recuperado de <http://www.periodismopublico.com/Calles-de-Mosquera-seran-vigiladas>
- Periodismo Público. (15 de marzo del 2013). Promoción turística de la Sabana Occidente. *Periodismo Público*. Recuperado de <http://www.periodismopublico.com/Promocion-turistica-de-la-Sabana>
- Portafolio. (27 de febrero del 2017). El plan para combatir la informalidad en el sector turístico. *Portafolio*. Recuperado de <https://www.portafolio.co/economia/turismo-en-colombia-le-apuesta-a-combatir-la-informalidad-503708>
- Rocha, R. y Martínez, H. (2015). Bilingüismo laboral en Colombia. *Archivos de Economía*, 433. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Estudios%20Economicos/433.pdf>

RTV Noticias. (2018). Venezolanos atacaron colombianos. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=RK9f4h\\_FQIU](https://www.youtube.com/watch?v=RK9f4h_FQIU)

Semana. (23 de noviembre del 2014). La sangre que baña a los parques naturales. *Revista Semana*. Recuperado de <https://www.semana.com/nacion/articulo/>

[parque-nacional-gorgona-nuevo-foco-de-violencia/410015-3](https://www.semana.com/nacion/articulo/parque-nacional-gorgona-nuevo-foco-de-violencia/410015-3)

World Economic Forum. (2017). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017*. Recuperado de <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2017/ranking/#series=TTCL.A.02>