



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**GESTION DE COMPETENCIAS Y DEL CONOCIMIENTO EN  
EMPRESAS ECOTURISTICAS: Caso Municipio de Suesca-  
Cundinamarca**

Ernesto J. Puertas Dellepianes

**Universidad Nacional de Colombia  
Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría En Administración  
Bogotá D.C, Colombia  
2015**



**GESTION DE COMPETENCIAS Y DEL CONOCIMIENTO EN  
EMPRESAS ECOTURISTICAS: Caso Municipio de Suesca-  
Cundinamarca**

Ernesto J. Puertas Dellepianes

Tesis de investigación presentada como requisito parcial para optar al título de:

**Magister en Administración**

Directora  
PhD Nohra León Rodríguez

**Universidad Nacional de Colombia  
Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría En Administración  
Bogotá D.C, Colombia  
2015**

A mis padres Nelsy y Erasmo, mis hijas Isis, Venus y Diana; a Elsa, mi esposa y a Nukak, Lotta, Emily, Paris, por impulsar y apoyar mis proyectos y desarrollo personal.

Mil gracias.

Agradezco profundamente a mi directora la Dra. Nohra León, por su decidido apoyo y aportes al proceso. Pero sobre todo por acompañarme hasta el final.

También van mis agradecimientos a la Facultad y todos sus miembros, los compañeros de estudio, las empresas y demás personas que en cualquier sentido contribuyeron al desarrollo de mi proceso de indagación.

## Tabla de contenido

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.     | Introducción.....   | 12 |
| 2.     | Planteamiento del problema y justificación .....                          | 14 |
| 2.1.   | Objetivo General:.....  | 14 |
| 2.1.1. | Objetivos específicos.....  | 15 |
| 2.2.   | Supuestos de trabajo: .....   | 15 |
| 3.     | AREA DE ESTUDIO.....  | 16 |
| 3.2.   | El municipio de Suesca .....  | 16 |
|        | Escuelas de escalada .....  | 17 |
| 4.     | MARCO REFERENCIAL .....   | 20 |
| 4.1.   | Teoría de recursos y capacidades.....                                     | 20 |
| 4.2.   | Competencias.....   | 22 |
| 4.2.1. | Competencias en el ámbito nacional .....                                  | 27 |
| 4.2.2. | Gestión del conocimiento .....  | 28 |
| 4.2.2. | Formas de Conocimiento.....   | 30 |
| 4.2.3. | Modelos de Gestión de Conocimientos .....                                 | 30 |
| 4.3.   | Sobre el Ecoturismo.....  | 33 |
| 4.3.1. | Implicaciones para Colombia .....   | 35 |
| 4.4.   | Elementos críticos del turismo en el medio nacional.....                  | 38 |
| 4.4.1. | Aspectos Ligados a la Normatividad.....                                   | 39 |
| 4.5.   | Certificación Ambiental, Ecosellos y Responsabilidad Ambiental .....      | 44 |
| 4.5.1. | Certificación Ambiental .....   | 45 |
| 4.5.2. | Los Ecosellos.....  | 46 |
| 4.5.3. | Certificación en Turismo .....  | 46 |
| 5.     | DE LOS VIAJEROS Y CRONISTAS A LOS ECOTURISTAS.....                        | 51 |
| 5.3.   | El ecoturismo antes del Turismo y del “ECOTURISMO” .....                  | 51 |
| 5.4.   | De los Viajeros a los Ecoturistas .....                                   | 52 |
| 5.5.   | Fechas y eventos para una historia del turismo en Colombia .....          | 64 |
| 5.5.1. | Los Parques Temáticos en el contexto colombiano .....                     | 67 |
| 5.5.2. | Política de Concesiones en los Parques Naturales Nacionales.....          | 70 |
| 5.5.3. | Marketing y gestión de competencias y el conocimiento en ecoturismo ..... | 73 |
| 6.     | METODOLOGÍA Y TRATAMIENTO DEL OBJETO DE ESTUDIO.....                      | 75 |
|        | Figura 3. Modelización sistémica del objeto de estudio .....              | 77 |
| 6.3.   | Descripción de las empresas objeto del presente estudio .....             | 77 |

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 7.   | RESULTADOS y DISCUSIÓN.....  | 82  |
| 7.1. | Cuestionario Perceptual.....   | 82  |
| 7.2. | Dependencia de capitales.....  | 82  |
| 7.3. | Competitividad de la empresa .....   | 84  |
| 7.4. | Transferibilidad de competencias.....  | 86  |
| 7.5. | Cuestionario de Identificación de Sostenibilidad Turística V-1- Propuesta por la<br>organización Kiskeya ..... | 88  |
| 7.6. | Lista de chequeo elaborada con base en la NTS GT005 .....  | 90  |
| 8.   | CONCLUSIONES.....  | 92  |
| 9.   | BIBLIOGRAFIA .....   | 96  |
| 10.  | ANEXOS.....  | 103 |

# Tabla de Cuadros

|   | Pág. |
|---|------|
| <b>Cuadro 1.</b> Concepto de competencias según algunos autores | 23   |
| <b>Cuadro 2.</b> Tipos de Turismo Rural/Cultural                | 25   |
| <b>Cuadro 3.</b> Tipos de Turismo Rural/Cultural                | 34   |

## Tabla de Figuras

|  | Pág. |
|--|------|
| Figura 1. Localización regional del sitio de estudio   | 19   |
| Figura 2. Modelo contextual de la empresa ecoturística | 75   |
| Figura 3. Modelización sistémica del objeto de estudio | 77   |
| Figura 4. Evolución Ecoturismo en el Medio Colombiano  | 91   |

## Tabla de Gráficas

|   | Pág. |
|---|------|
| Gráfica 1. Perfil Suesca-Cundinamarca   | 18   |
| Gráfica 2. Dependencia de capitales AVF   | 82   |
| Gráfica 3. Dependencia de capitales VPM   | 83   |
| Gráfica 4. Dependencia de capitales WP  | 83   |
| Gráfica 5. Dependencia de capitales SAE   | 83   |
| Gráfica 6. Dependencia de Competitividad AVF  | 84   |
| Gráfica 7. Dependencia de Competitividad VPM  | 84   |
| Gráfica 8. Dependencia de Competitividad WP   | 85   |
| Gráfica 9. Dependencia de Competitividad SAE  | 85   |
| Gráfica 10. Transferibilidad de conocimientos competencias AVF                          | 86   |
| Gráfica 11. Transferibilidad de conocimientos competencias VPM                          | 86   |
| Gráfica 12. Transferibilidad de conocimientos competencias WP                           | 87   |
| Gráfica 13 Transferibilidad de conocimientos competencias SAE                           | 87   |
| Gráfica 14. Porcentaje cumplimiento sostenibilidad Área Política General                | 88   |
| Gráfica 15. Porcentaje cumplimiento Sostenibilidad Área Impacto y Políticas comunidades | 89   |
| Gráfica 16. Porcentaje cumplimiento sostenibilidad Área Medio Ambiente General          | 89   |
| Gráfica 17. Porcentaje cumplimiento sostenibilidad Turistas/ Visitantes                 | 89   |
| Gráfica 18. Porcentaje de cumplimiento Sostenibilidad Kiskeya                           | 90   |
| Gráfica 19. Cumplimiento norma criterios de desempeño NTS GT005                         | 90   |

# Tabla de Anexos

|   | Pág. |
|---|------|
| Anexo 1. Formato de Encuesta Perceptual                                     | 99   |
| Anexo 2. Cuestionario de Identificación en Sostenibilidad<br>Turística -V.1 | 102  |
| Anexo 3. Requisitos de Cumplimiento NTS GT005 ICONTEC                       | 110  |

## **GESTION DE COMPETENCIAS Y DEL CONOCIMIENTO EN EMPRESAS ECOTURISTICAS: Caso Municipio de Suesca-Cundinamarca**

### **1. Introducción**

Por un largo espacio de tiempo, el turismo fue considerado como una industria neutra para la que era innecesario estudiar sus impactos sobre el ambiente, lo social y lo cultural. En los años 70 sin embargo se empiezan a dar críticas sobre el sector con lo cual hacia los 90 ya era clara la preocupación por las consecuencias del turismo. Aquí, es claro que en el mismo sentido se empiezan a reconocer esquemas de manejo del turismo que resultan benéficos a la lógica de conservación de los ecosistemas y la biodiversidad inherente.

La preocupación académica por la actividad del turismo data de hace por lo menos 15 años como se constata en el creciente número de publicaciones y el interés por conocer más acerca de los impactos ambientales, el deterioro ambiental y de los ambientes naturales.

Al respecto el ecoturismo ha sido reconocido como una actividad que, de acuerdo con sus principios y mediante la organización y aplicación de recursos pertinentes por parte de los entes públicos y privados podría constituir una fuente potencial complementaria de ingresos, de esquemas alternativos de trabajo y para fortalecer y difundir los valores culturales, mejorar la autoestima y autonomía de las comunidades implicadas. Igualmente se asume que permite el cuidado y gestión sostenible de los elementos recursos naturales y el medio ambiente, base primordial del desarrollo ecoturístico.

El presente trabajo presenta el análisis del comportamiento de cuatro pequeñas empresas ecoturísticas en cuanto a las competencias y la gestión del conocimiento en el municipio de Suesca-Cundinamarca, cuya actividad principal es la escalada en roca. Se parte del enfoque de la teoría de los recursos y capacidades, las competencias previstas para el desarrollo profesional de la actividad y la perspectiva de la gestión del conocimiento, abordando una revisión de fuentes a fin de dar cabida a la génesis histórica y el desarrollo institucional y normativo del turismo y el ecoturismo en el medio colombiano. También se estableció información en campo sobre las empresas mediante la aplicación de una serie de listas de chequeo graduadas y ponderadas de cumplimiento técnico y ambiental de nivel nacional e internacional de competencias con fines de certificación y se realizó en forma complementaria una encuesta de carácter perceptual acerca del comportamiento empresarial y del subsector del turismo en diferentes ámbitos.

Los resultados indican la existencia de un margen importante de incumplimiento de las competencias y por ende de los criterios nacionales y de carácter internacional con fines de certificación. En el mismo sentido, que las empresas tienen como determinante de su competitividad, la gestión de competencias y de conocimientos tanto de carácter corporativo como individual, siendo muy bajo el nivel del

conocimiento explícito y con ello el de la posibilidad de su transferencia como para dinamizar en un momento dado desarrollos nuevos o mejores prácticas de desempeño. Las áreas más críticas resultaron ser la ambiental y las relaciones con la comunidad. Se constató también muy baja integración entre los empresarios, hecho que podría restar dinamismo e integralidad a las actividades actuales en términos de calidad.

**Palabras Clave:** Ecoturismo, competencias, conocimiento, certificación.

## **MANAGEMENT OF COMPETENCES AND KNOWLEDGE IN ECOTOURISM BUSINESSES: Case Suesca- Cundinamarca**

### **Summary:**

This paper presents the analysis of the behavior of four small ecotourism businesses in terms of skills and knowledge management in Suesca-Cundinamarca, whose main activity is rock climbing. It is part of the approach to the theory of resources and capabilities, the powers provided for professional development of the activity and the perspective of knowledge management, addressing a review of sources to accommodate the historical genesis and institutional development regulatory and tourism and ecotourism in the Colombian environment. Field information on companies was also established by applying a series of lists of prescription check and weighted technical and environmental compliance with national and international level competitions for certification and survey perceptual was conducted in a complementary manner about corporate behavior and subsector of tourism in different areas.

The results indicate the existence of a substantial margin of breach of the competences and therefore of national and international criteria for certification. Similarly, companies have as a determinant of their competitiveness, management skills and knowledge of both corporate and individual character, still very low level of explicit knowledge and thereby the possibility of transfer to energize at one point new developments or performance best practices. The most critical areas proved to be environmental and community relations. Very low integration among entrepreneurs was also found, a fact that could undermine dynamism and integrity to current activities in terms of quality.

**Keywords:** Ecoturismo, competences, knowledge, certification.

## 2. Planteamiento del problema y justificación

Por un largo espacio de tiempo, el turismo fue considerado como una industria neutra para la que era innecesario estudiar sus impactos sobre el ambiente, lo social y lo cultural. En los años 70 sin embargo, se empiezan a dar críticas sobre el sector con lo cual hacia los 90 ya era clara la preocupación por las consecuencias del turismo. Aquí, es claro que en el mismo sentido se empiezan a reconocer esquemas de manejo del turismo que resultan benéficos a la lógica de conservación de los ecosistemas y la biodiversidad inherente.

La preocupación académica por la actividad del turismo data de hace por lo menos 15 años como se constata en el creciente número de publicaciones y el interés por conocer más acerca de los impactos ambientales, el deterioro ambiental y de los ambientes naturales.

Desarrollos de turismo ligado a la naturaleza en nuestro medio suponen un cúmulo de formas y tipologías diversas de gestión de las competencias al igual que del conocimiento (tácito y explícito), que ameritan un análisis profundo en tanto corresponden a esquemas centrados en nuestra realidad, en un contexto en el que las políticas públicas actuales se dirigen hacia el fomento estratégico de esta actividad, dando cabida a mecanismos administrativos como las concesiones dentro de las llamadas Áreas Naturales Protegidas (ANP).

Para lograr los objetivos económicos, sociales y de conservación que se esperan con el actual despliegue institucional y normativo, es importante entender el ecoturismo en su alta complejidad y dentro de las lógicas de acción de los empresarios. Se trata en esencia de abordar un estudio que permita esclarecer las relaciones y complementariedad entre competencias y gestión del conocimiento (Castillo, S. M., 2004), éxito empresarial y sostenibilidad para un conjunto de empresas ecoturísticas en el municipio de Suesca a fin de caracterizarlos en términos de gestión del conocimiento, la competencia y la dimensión de sostenibilidad. Se considera que mediante procesos ligados a la gestión del conocimiento, los emprendimientos ecoturísticos identifican recursos, instrumentos y mecanismos que permiten involucrar de forma eficiente la concreción de las ideas empresariales (innovación) y que a su vez permiten la permanencia y éxito de las empresas en el tiempo dentro de un juego de actores-gestores (Reagans, Ray.; L. Argote; Brooks, D., 2005). Su orientación al consumidor en la lógica de los servicios supone un adecuado manejo de competencias, de la información y el conocimiento (activos intangibles) más que de la misma habilidad para generar inversiones físicas (Kelly, 1996).

### **2.1. Objetivo General:**

Realizar una aproximación a la complejidad inherente a un conjunto de empresas de ecoturismo en el ámbito del municipio de Suesca- Colombia, sus

lógicas de acción, reglas y principios en cuanto a la gestión de competencias en relación con conocimientos tácitos y explícitos, que posibilitan alcanzar esquemas de certificación (Cooper, 2006).

### 2.1.1. **Objetivos específicos**

1. Realizar una periodización del surgimiento y evolución del ecoturismo en el medio Colombiano
2. Reconocer y poner de relieve las competencias individuales y de las pequeñas empresas de ecoturismo (escalada) en el municipio de Suesca-Cundinamarca
3. Establecer la percepción de los empresarios en cuanto a la gestión de competencias en el ámbito de su actividad
4. Realizar una evaluación rápida de la potencialidad de certificación de sostenibilidad y de la guianza en las empresas analizadas.

### 2.2. ***Supuestos de trabajo:***

- El turismo ligado a la naturaleza ha dado en el caso colombiano cabida a nuevas formas de gestión y organización empresarial con elementos innovadores que se reflejan en diferentes esquemas de gestión de competencias y conocimientos
- El estudio de estos esquemas de gestión y su caracterización pueden ayudar a la construcción de modelos que permitan la orientación de la actividad empresarial dentro de parámetros de sostenibilidad.
- El éxito empresarial depende no tanto de la gestión ambiental como de la existencia de una relación estrecha entre gestión de competencias, nivel de conocimiento y rendimiento ambiental perceptible por la sociedad.
- Se considera que mediante procesos ligados a la gestión de competencias, los emprendimientos ecoturísticos identifican recursos, instrumentos y mecanismos que permiten involucrar de forma eficiente la concreción de las ideas empresariales (innovación) y que a su vez permiten la permanencia y éxito de las mismas en el tiempo dentro de un juego de actores-gestores.

## 3. AREA DE ESTUDIO

### ***3.2. El municipio de Suesca***

Suesca fue fundado hacia el año 1600. La palabra Suesca deriva de la expresión Suesuzca, cuyo significado es Guacamaya o color de Guacamaya. El territorio estuvo habitado por los Chibchas.

El municipio localizado en la cuenca alta del río Bogotá (más precisamente en su margen derecha), presenta alturas que van de los 1600-3200 msnm. Se caracteriza por presentar un régimen de lluvias bimodal con dos periodos de lluvia durante los meses de abril-mayo y octubre-noviembre, durante esta época se presenta la mayor cantidad de escorrentía y las menores temperaturas. Se dan periodos secos en los meses de diciembre a marzo y de junio a septiembre. Sus temperaturas oscilan entre los 14°C-20°C.

Suesca es un escenario ideal para el deporte de escalada en roca, por presentar un espectacular farallón de 3km de largo y unos 40 metros de altura en un sitio en el que se encañona el río Bogotá cobrando así una mayor belleza el paisaje del lugar. Se encuentra a escasos 40 minutos de la ciudad de Bogotá, tomando como vía de acceso la Autopista Norte. Se puede realizar el desplazamiento en transporte público tomando un Bus de la flota Alianza S. A. en la estación norte de Transmilenio. Sus condiciones paisajísticas, patrimoniales, sus paisajes ligados a la condición rural y el buen clima le han permitido poner en juego una serie de atractivos que actualmente se integran aunque de forma muy primaria a la actividad de turismo de naturaleza y deportivo. Por lo anterior, es visitada por deportistas y escaladores, quienes encuentran en el sitio un farallón de roca de condiciones excepcionales para la práctica y perfeccionamiento en este deporte (Ramírez, 2001).

Las actividades más importantes a nivel ecoturístico son (IAVH-Fundación Al Verde Vivo- Fundación Endesa- Comité de Turismo de Suesca, 2007).

- Escalada en roca existiendo más de 300 rutas
- Ciclo montañismo
- Canotaje por el río Bogotá
- Caminatas

La dinámica inherente a estas condiciones tan particulares (especialmente el farallón de roca de arenisca), ha llevado al establecimiento de servicios tales como, alojamiento y alimentación, parqueadero y en la forma más especializada a la generación de pequeños emprendimientos de enseñanza, alquiler y venta de equipos para actividades tales como la escalada, el montañismo y ciclo montañismo.

Importa mencionar, que el farallón de roca que permite la actividad, es de carácter privado y que además se accede a él a través de la vía férrea, siendo así, que el visitante debe infringir con el riesgo que ello implica, la norma de conservar 12 metros correspondientes al derecho de vía.

### ***Escuelas de escalada***

Suesca Al extremo (SAE)  
Vámonos pa'l monte: (VPM)  
Aventura Visión Futuro (AVF)  
Gravedad  
Campo base

### **Escuela de Ciclo montañismo**

Way Point (WP)

Otras actividades que se pueden desarrollar son:

Rappel  
Rafting  
Espeleología  
Camping  
Alojamiento

Otros sitios de interés y atractivos son:

- \*La Laguna de Suesca a 2800 msnm
- \*Pictogramas (algunos han sido deteriorados por locales y foráneos)
- \*Piedras Largas
- \*El Valle de los Halcones
- \*El Embalse del Sisga
- \*Templo doctrinero de Suesca con 450 años de antigüedad, de gran belleza y con un estilo arquitectónico colonial. Construido en el año 1600 (Monumento nacional)
- \*Bosque nativo El Hatillo
- Reserva Ecológica Finca San Marino (2600-250 msnm)
- \*Piscina natural de aguas termales 30°C a 2800 msnm)
- \*Los Monolitos vestigios de la acción del mar hace miles de años a 3100 msnm)
- \*Caminos veredales
- \*Artesanías y tejidos locales

### **Hoteles:**

Club Social La Susana:  
Infraestructura con juegos, Discoteca y Cabañas para hospedaje.  
Centro de Convenciones La Esperanza:  
Servicio de hospedaje y Salón para convenciones.  
Hotel Posada de La Montaña:  
Habitaciones, restaurante, sala de convenciones. Realizar tours y caminatas.

Hostal El Vivac (Ecolodge)  
Hostal Flor de Liz

### **Perfil del Visitante**

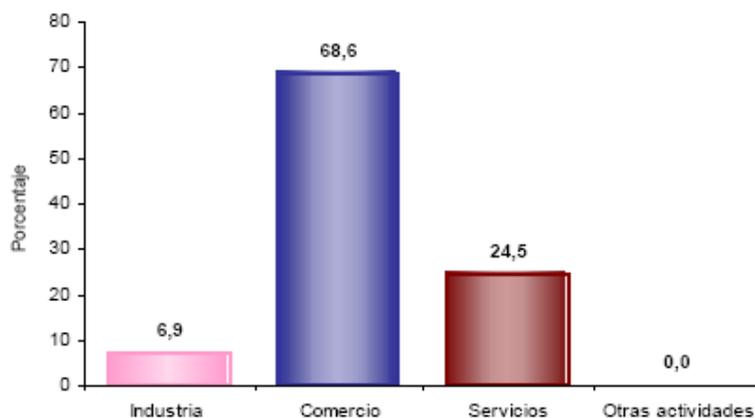
De acuerdo con Ramírez (2001), la mayoría de visitantes (79.76%) provienen de Bogotá debido probablemente a la cercanía y a las facilidades de transporte (salen flotas de Bogotá y hacia Bogotá cada media hora y el horario es de 4am a 7:30pm de Suesca a Bogotá y de 4am a 10:30pm de Bogotá a Suesca). Además, por lo general en Bogotá las personas tienden a buscar alternativas de fin de semana no muy costosas para salir de la ciudad y realizar actividades campestres. Así mismo, el porcentaje más alto de personas que visitan las Rocas de Suesca están en el rango de edad de 15 a 25 años, atraídos por la facilidad de transporte antes mencionada y sobre todo por los bajos costos.

### **Aspectos económicos del Municipio**

En el plano económico dominan las actividades de comerciales y de servicios siendo las tierras del municipio dedicadas a cultivos de papa, maíz, cebada, trigo, cultivos de flores y ganadería de leche. (Gráfica 1)

Gráfica 1. Establecimientos según actividad

#### **Establecimientos según actividad**



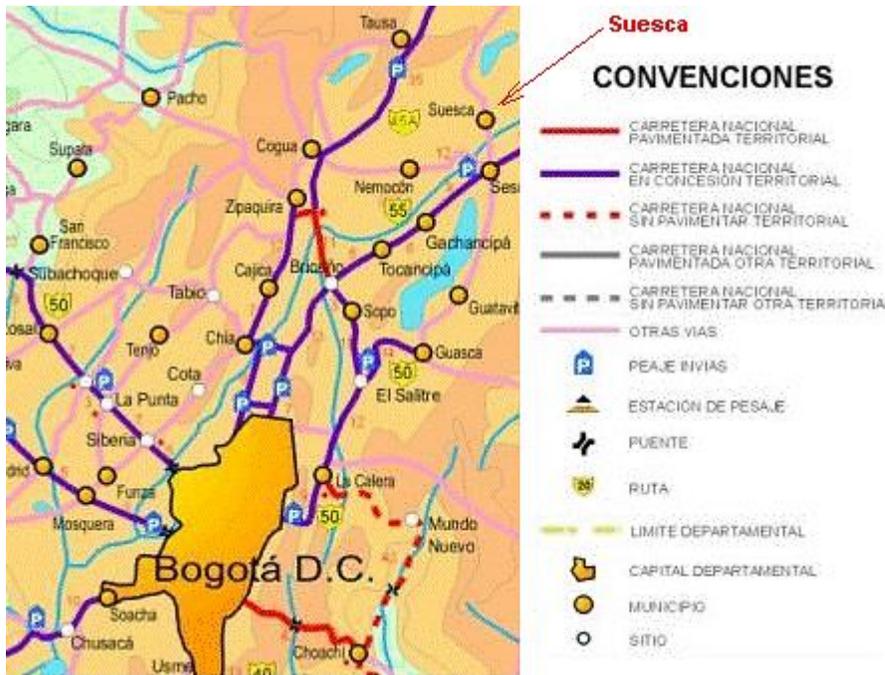
Fuente: Dane. Boletín Censo General 2005. Perfil Suesca-Cundinamarca. Pág. 1.

Este municipio cuya extensión es de 174,67 Km<sup>2</sup> fue escogido como estratégico en virtud de su cercanía a la ciudad de Bogotá, por el hecho de llevar la actividad de escalada aproximadamente unos 40 años, por tener una vocación ecoturística y por el carácter de las actividades que aquí se adelantan. Vale anotar que el autor del presente trabajo, suele visitar el lugar con lo cual hay un conocimiento previo de los emprendimientos y sus dueños.

En los últimos años el municipio ha presenciado la instalación de una planta cementera y el influjo de la actividad floricultora, con el eventual daño al paisaje y la

presencia de personas foráneas que migran por trabajo. Los niveles de erosión son crecientes y se ha llegado a decir que puede implicar hasta el 80% del área municipal.

Figura 1. Localización regional del sitio de estudio



## 4. MARCO REFERENCIAL

### **4.1. Teoría de recursos y capacidades**

La teoría de recursos y capacidades como enfoque de la administración estratégica, plantea que las organizaciones difieren en función de los recursos y capacidades que en un momento poseen y por sus características intrínsecas. Así, las diferencias en rentabilidad de las empresas, estarían dadas por la inmovilidad imperfecta de los recursos y capacidades. Vale anotar que a este nivel, el conocimiento constituye una situación dual por cuanto se comporta como recurso y como una capacidad estratégica para la organización que supone ventajas competitivas en tanto permita leer el contexto y ajustarse a este de manera proactiva mediante la renovación de los recursos y capacidades.

Las empresas se diferencian en tanto su origen, contexto, experiencia, activos, recursos humanos, cultura organizacional; de tal suerte que se da una gran heterogeneidad y particularidad en cada organización, siendo determinante a este nivel los intangibles dada su complejidad y dificultad para ser copiados por otros.

Algunos elementos clave de este enfoque son:

- 1.- Las organizaciones son diferentes entre sí en función de los recursos y capacidades que poseen en un momento dado. En cada empresa los recursos y capacidades se disponen en formas diferentes, afectando la rentabilidad.
- 2.- Los recursos y capacidades son relevantes en la definición de la estrategia. El paradigma a este nivel es preguntarse por las necesidades que se pueden satisfacer.
- 3.- El rendimiento de una empresa es función de las determinantes vinculadas a su entorno (contexto) y de los recursos y capacidades con que cuenta.

Como lo señala Grant (1991), los recursos son las entradas a los procesos de producción. Constituyen la unidad básica de análisis: bienes de capital, habilidades de los empleados, patentes, marca). Algunas características básicas son financieros, físicos, humanos, tecnológicos, organizacionales y de reputación. Las capacidades hacen referencia a los recursos de un equipo para realizar alguna tarea o actividad y constituyen la fuente principal de ventajas competitivas.

Según Grant (1991), los recursos pueden tener el carácter de tangibles (activos físicos y financieros de la organización) o intangibles (reputación de la organización, su tecnología, recursos humanos y su cultura organizacional). Cabe puntualizar,

que los recursos humanos se destacan por contar con conocimientos, actitudes, destrezas, habilidades y motivación.

Los recursos intangibles y las competencias se basan en datos, información y conocimiento. Las empresas de ecoturismo tienen una relación estrecha con los intangibles más que sobre las características tangibles.

De acuerdo con Nonaka & Takeouchi (1995), los conocimientos tácitos en la actual economía, son de gran importancia en cuanto permiten la consolidación de la ventaja competitiva empresarial. Adicionalmente, se debe reconocer que este tipo de conocimiento resulta de difícil comunicación y transmisión al estar ligados a la experiencia (saber hacer) y el modelo mental o talento de cada persona. Así, el conocimiento activo tiene la condición dual de ser tanto un recurso como una capacidad (Perkins, 1985)

Según Dierickx & Cool (1989), los activos intangibles pueden considerarse estratégicos para la competencia de una empresa porque satisfacen las siguientes condiciones:

- Son únicos
- Son difíciles de imitar
- Se relacionan con las habilidades y aprendizaje organizativo
- Tienen carácter tácito y alta complejidad social
- Inmovilidad: No son comercializables, son desarrollados y acumulados dentro de la empresa
- Su desarrollo depende de los niveles de aprendizaje, inversión, stocks de activos y actividades previamente desarrolladas.

Por lo anterior, se asocia el éxito competitivo con la disponibilidad, mantenimiento y generación de recursos intangibles. Sin embargo, el alcanzar ventajas competitivas no se relaciona necesariamente con la realización de grandes inversiones en asesores o en informática; sino de una decidida gestión centrada en el conocimiento del negocio, de la competencia y de los clientes.

En el mismo sentido, la Gestión de Conocimiento no es tampoco un problema/oportunidad ligado a grandes empresas; si no algo que está en la base del éxito de cualquier negocio por pequeño que este sea. Así, preguntarse por el tipo de conocimiento relevante para el logro de objetivos en el corto, mediano y largo plazo, resulta estratégico para cualquier modelo de negocio.

La gestión del conocimiento está así en el contexto de la teoría de los recursos y las capacidades. Cuando una empresa reconoce sus recursos y capacidades distintivas, puede ajustar en forma efectiva sus fortalezas y compensar sus debilidades para enfrentar otras empresas con ventajas competitivas sostenibles.

Existe una estrecha relación entre La Teoría de Recursos y los enfoques de Gestión del Conocimiento y Gestión de Capacidades, si se considera su énfasis en aquellas capacidades o competencias que por su carácter fundamental (generalmente recursos y capacidades intangibles), permiten la diferenciación y ventaja competitiva (Hamel, G.; Prahalad, C., 1990). De hecho, desarrollar las capacidades implica a su vez la capacidad para comprender y utilizar el conocimiento.

#### ***4.2. Competencias***

Si bien existen numerosas definiciones para el término competencias y se dan ajustes al concepto dependiendo de contextos particulares, se entiende por competencias, un conjunto de capacidades complejas que habilita a las personas para actuar con eficacia en la solución de problemas reales en distintos ámbitos de su vida cotidiana; cuyo centro es el aprendizaje.

El término “Competencia” en su base actual (David McClelland, 1973) hace referencia a una propuesta que desde el campo de la psicología incursiona en el ámbito empresarial y que propende por una evaluación de los recursos humanos, que trascienda el paradigma tradicional centrado en los llamados test de inteligencia y cuya base es la observación de la cultura y conductas ligadas a aquellos individuos que exhiben una condición de excelencia en un puesto de trabajo determinado y que en efecto los hacen diferentes a cualquiera otro: “el rendimiento superior”.

Para Boyatzis (1982), la competencia se asume como la capacidad o característica personal estable y relacionada en forma causal con un desempeño bueno o excelente en un trabajo y organización dados.

Hamel y Prahalad (1990), denominan “competencias Nucleares” a aquellas que son cruciales para la organización. Así, el aprendizaje colectivo por ejemplo se considera como algo crucial para la organización

De lo anterior se puede establecer que en el enfoque de las competencias, estas se consideran como un conjunto de comportamientos observables y medibles de modo fiable y verificable. Es decir, se perciben en el ejercicio real en cuanto el profesional comprometido “hace”.

La condición de ser observables le imprime a las competencias un viso condición de objetividad. Sin embargo, no se puede deslindar del carácter perceptual del observador. Por ello, la evaluación de competencias requiere de especificaciones técnicas previas mediante definiciones con un buen grado de especificidad, que lleven a criterios y términos de interpretación similares por parte de diferentes observadores.

Al respecto, en la evaluación se deben considerar los cinco componentes de las competencias:

- Lo que el individuo sabe: Conocimiento
- Lo que sabe hacer: Lo hace en tanto sabe
- El saber ser o estar: Sus actitudes
- El querer hacer: Su motivación
- El poder hacer: Condiciones que permiten el ejercicio tales como la aptitud profesional, los recursos disponibles, el medio o contexto.

El Cuadro 1. Consigna algunos aspectos cronológicos de la evolución del concepto de las competencias a partir de diversos autores.

Cuadro 1. Concepto de competencias según algunos autores

| Autor (es)                          | Cita  | Definición de Competencias   |
|-------------------------------------|---|--|
| Boyatzis, R. (1982)                 | Boyatzis, R. (1982), <i>The Competent Manager</i> , N.Y. Wiley and Sons. 328 págs.  | “Conjuntos de patrones de conducta, que la persona debe llevar a un cargo para rendir eficientemente en sus tareas y funciones”.   |
| Hamel y Prahalad (1990)             | Prahalad C. K. y Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation. <i>Harvard Business Rev.</i> 68. Págs. 79-91                 | <b>Competencias esenciales</b> Aquellas que surgen del aprendizaje colectivo de la organización, especialmente las relativas al modo de coordinar las diversas técnicas de producción e integrar las múltiples corrientes de tecnología”   |
| Levy-Leboyer, Claude (1992)         | Levy-Leboyer, Claude (1992) <i>La gestión des competences</i> , Les editions d´organisation. Paris-Francia                              | “Una serie de comportamientos que ciertas personas poseen más que otras, que las transforman en más eficaces para una situación dada”. Establece que, las competencias individuales y competencias clave de la empresa están en estrecha relación: las competencias de la empresa están constituidas sobre todo por la integración y la coordinación de las competencias individuales. |
| Spencer y Spencer (1993) p. 9       | Spencer, L.M. y Spencer, S.M. (1993) <i>Competence at Work</i> , New York, John Wiley and Sons.   | “Una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio”   |
| Rodríguez y Feliú (2002)            | Rodríguez T., Nelson, Feliú S., Pedro. <i>Curso Básico de Psicometría</i> .   | “Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad”.   |
| Ansorena De, Cao A. Pág. 76         | Ansorena De, Cao Alvaro. (1996) <i>15 pasos para la Selección de Personal con Éxito</i> , Barcelona, Paidós Empresa. 269 Págs.          | “Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento, y, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable  |
| Guion (citado en Spencer y Spencer) | Spencer, L.M. y Spencer, S.M. (1993) <i>Competence at Work</i> , New York, John Wiley and Sons.   | “Características subyacentes de las personas que indican formas de comportarse o pensar, generalizables de una situación a otra, y que se mantienen durante un tiempo razonablemente largo”  |
| Woodruffe (1993)                    | Woodruffe, Charles.(1993) <i>What is meant by a Competency? Leadership and Organization Development Journal</i> . Vol. 14 (1) Pp.29-36. | “Una dimensión de conductas abiertas y manifiestas, que le permiten a una persona rendir eficientemente”.  |

Gallego M. (2000), plantea que la gestión de competencia permite que en una organización la Gestión de Recursos Humanos, se oriente de manera efectiva a los logros. Se destaca en esta aproximación la necesidad de medir las competencias personales, de desempeño y de resultados; mediante indicadores considerando tanto lo que deber ser como lo que no debe ser.

La verificación de desempeños exitosos o sobresalientes a diferentes niveles y la estandarización de competencias (fijación de requerimientos de desempeño para cargos en la organización), responden a una construcción colectiva que puede tardar años y que pasa en sentido formal por procesos previos como panel de expertos (equipo a cargo de orientar y liderar el proceso), establecimiento del plan estratégico del negocio, misión del área o grupo a estudiar y la identificación de competencias en el grupo estudiado.

Por su parte, (Vermont -Gaud, C.: La politique sociale de l'entreprise: Du project d'enterpris au tableau de abord social. 1986; citado por Vargas H., 2001), plantea que las personas "son el único recurso que diferencia a la empresa que tiene éxito de la que no lo tiene. Todo lo demás se puede comprar, aprender o copiar.

Importa mencionar que las competencias están más allá de los perfiles de cargos que suelen definirse de manera convencional y que casi siempre tiene que ver con diplomas, cursos, certificaciones, etc. Las competencias deben tener necesariamente un referente en la realidad bajo condiciones de prueba objetivas.

Las competencias tienen un carácter muy amplio ya que tienen que ver con las características que exhiben las personas bajo contextos laborales y organizacionales diversos. Son características de desempeño útil o funcional al cargo que se establecen bajo evaluación del desempeño actual, como necesarias y convenientes en tanto aseguran ciertos logros organizacionales. Así, cada persona al desempeñar un cargo establece evolutivamente características que a la postre se van estableciendo como estándar de competencia.

Las competencias tienen entonces un carácter dinámico para responder a las condiciones cambiantes y por ello no se pueden reducir de manera simple a una aptitud o actitud o conocimiento; sino a la capacidad de la persona para adaptarse al cambio de forma proactiva, integrando el ser, el saber y el saber hacer (valores, conocimientos y competencias), para adelantar con éxito la actividad laboral. Se trata del aporte que las personas hacen al desarrollo de la organización vía mejor aplicación del conocimiento, desplegando formas eficientes y eficaces de comunicación y de trabajo en equipo.

La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas –AECA-, plantea que existen cuatro clases de competencias nucleares o básicas distintivas: estratégicas, tecnológicas, personales y organizativas. (Moreno D. J. et al., 2004).

En las competencias personales establece como componentes los Conocimientos (Saber), las Habilidades (Saber hacer) y las Actitudes (Saber Ser y Estar: Intereses,

personalidad), los cuales llevan al éxito dentro de una cultura organizacional determinada.

Gonzci (1996), citado por AECI-OIT (2009), establece tres grandes concepciones en la tipificación de las competencias:

- **Enfoque Funcionalista:** Resultados concretos y predefinidos que la persona debe demostrar. Se basa en verificaciones de resultados de producto y conocimiento. En la práctica se asumen como una lista de tareas desempeñadas. Es decir, la descripción total de las tareas de un puesto de trabajo. Aplica bien a nivel técnico-operativo (desempeños mínimos esperados)
- **Enfoque conductista:** Corresponde a un conjunto de atributos personales: Lo que la persona sabe hacer, puede hacer y quiere hacer. Se decir, capacidades de fondo de la persona. Supone un desarrollo superior en la de la organización bajo condiciones no predefinidas que permiten la adaptación al cambio. Aplica bien a nivel directivo.
- **Enfoque Constructivista (integrado u holístico):** Integra los dos enfoques anteriores. Se adiciona la condición ética, el trabajo en equipo, capacidades comunicativas, habilidades, destrezas, actitudes, aptitudes. Las competencias no se definen *a priori*; sino que se construyen dentro de la lógica de acción de la organización enfrentando situaciones y mejorando procesos. El interés se da en las competencias emergentes.

Cuadro 2. Enfoques de competencias y sus características.

| <b>Enfoque</b>         | <b>Descripción</b>   | <b>Se centra en:</b>   |
|------------------------|--|--|
| <b>Funcionalista</b>   | Basado en resultados prescritos y medibles para funciones esenciales de una persona en un puesto de trabajo. Incluye la evaluación de conocimientos para la función o requerimientos de la ocupación.          | Normas de competencia. Los requerimientos de la ocupación (resultados concretos).                                |
| <b>Conductista</b>     | Centrado en la identificación de capacidades fundamentales de la persona y aquellas características que le dan posibilidades gerenciales y de liderazgo en la organización y que suponen el desempeño superior | Cualidades de la persona-Desempeño laboral superior  |
| <b>Constructivista</b> | Considera que las competencias se definen en el proceso mismo de la gestión. Son las habilidades, conocimientos y destrezas que se exhiben en la solución de problemas en el devenir del desempeño laboral.    | Capacidad de ejecutar por parte de la persona. La conjunción de la conducta, conocimiento, habilidad y destrezas |

La gestión de las competencias y del conocimiento, son actualmente enfoques relevantes en la gestión humana organizacional, existiendo diversas estrategias que propenden por su implementación. La importancia del conocimiento y su gestión en las organizaciones, reside en que este interviene en todos los ámbitos. En particular, el desarrollo de las competencias si se tiene en cuenta que éstas se ubican entre los conocimientos y las habilidades que permiten el desempeño de un cargo o eventualmente la ejecución de actividades. Es decir, lejos de estar el conocimiento en un segundo plano, la gestión de competencias debe ir más allá del enfoque tradicional que solo se concentra en la habilidad para hacer.

Se puede afirmar que en la práctica, los modelos de recursos humanos bajo las competencias y conocimientos son interdependientes e inseparables en la actividad administrativa actual basada en una alta valoración de las personas (Louffat, 2005; citado por Saldarriaga, 2008). Al respecto, se da un papel central al conocimiento como generador de competencias al permitir el desarrollo de diferentes capacidades.

Las competencias y los conocimientos están estrechamente relacionados y se jalonan mutuamente en un proceso de doble vía, que supone la necesidad estratégica de formar empresarios con base en gestión competencias personales y de conocimiento (Nagles, 2005; Varela & Bedoya, 2006; citados por Saldarriaga, 2008). El reto de las organizaciones es poder gestionar el desempeño de las personas obteniendo los resultados y objetivos de la organización garantizando contextos que permitan el mejor desempeño.

Desde el campo de la psicología organizacional, también se ha afirmado que el Desempeño Ocupacional está determinado por los Conocimientos, las Habilidades, la Motivación y la Personalidad.

Las organizaciones deben gestionar el comportamiento de las personas (desempeño), a fin de obtener resultados y objetivos de la organización, procurando que se den condiciones que permiten el mejor desempeño (contexto).

En el nivel gerencial, las competencias se sustentan en las habilidades y el conocimiento (más fáciles de desarrollar). Por su parte, el ámbito personal, se relaciona con competencias tales como rol social, autoimagen, motivaciones y rasgos (de difícil desarrollo y adquisición).

Las competencias esenciales y su desarrollo, permiten considerar a las empresas u organizaciones como sistemas con capacidad de adaptarse a cambios internos y externos; con capacidad para aprender y por tanto como inteligentes (capacidad para generar nuevos negocios, nuevos conocimientos, nuevas capacidades). Este tipo de comportamiento se relaciona directamente con la consolidación de equipos de trabajo, la capacidad de innovación, la orientación al logro.

El análisis de un puesto de trabajo, pasa de forma integral, por la consideración de aspectos como las tareas y funciones que deberán ser asumidas por quien ocupará el cargo. Situación que de manera compleja involucra características personales (conocimientos, actitudes, habilidades, destrezas, etc.), el entorno laboral, las condiciones para el desarrollo de la actividad laboral. En un ambiente competitivo (tanto personal como organizacional) y con una dinámica importante de cambio vía apertura y globalización, resulta importante no tanto la descripción de tareas, como la perspectiva de describir roles, en la previsión de nuevas funciones y tareas que se podrían asumir de manera proactiva para la adaptación a estos cambios. Por esta razón, el enfoque de competencias (habilidad, conocimiento, rol social, imagen propia, rasgos y motivos) supera el de análisis de puestos, al permitir de forma adicional la inclusión de la dimensión de cambio, la condición multidimensional de la persona y la consideración debida del contexto.

#### **4.2.1. Competencias en el ámbito nacional**

Una norma de competencia laboral constituye un patrón de comparación y no una ley a cumplir y se basa en la declaración escrita de los conocimientos, comprensión, destrezas y habilidades que el trabajador debe exhibir para el desarrollo exitoso de su actividad en un contexto laboral dado. La norma de competencia permite hacer valoración del desempeño y hacer previsiones de formación en puntos críticos según los hallazgos, mejorando así el perfil ocupacional.

Para Colombia, más específicamente en el sector público, el Instituto Nacional de Aprendizaje –SENA- y el Ministerio de Educación Nacional incorporan el manejo de personal y de los procesos de formación para el trabajo, desde la óptica de las competencias. Al respecto, la Ley 909 de 2004 plantea que las competencias deben ser criterios presentes para los cargos públicos y cargos de carrera administrativa:

Artículo 19: “El empleo público es el núcleo básico de la estructura de la función pública objeto de esta ley. Por empleo se entiende el conjunto de funciones, tareas y responsabilidades que se asignan a una persona y las competencias requeridas para llevarlas a cabo, con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes de desarrollo y los fines del Estado”

“Art. 19, Numeral 2

El diseño del empleo debe contener:

b) El perfil de competencias que se requieren para ocupar el empleo, incluyendo los requisitos de estudio y experiencia, así como también las demás condiciones para el acceso al servicio. En todo caso, los elementos del perfil han de ser coherentes con las exigencias funcionales del contenido del empleo.”

A partir de lo anterior, se determina que en los procesos de selección (ingreso y ascenso), los procesos de capacitación y formación de los empleados y la evaluación del desempeño deben efectuarse teniendo en cuenta las competencias.

Por su parte, el Decreto 2359 de 2005 define competencia laboral como: “la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público”.

De acuerdo con la dirección de formación profesional del Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA-, las Normas de Competencia Laboral son estándares reconocidos por el sector productivo, que describen los resultados que un trabajador debe lograr en su desempeño; los contextos en que éste ocurre, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que debe presentar para demostrar su competencia. Las normas son la base fundamental para la modernización de la oferta educativa y para el desarrollo de los correspondientes programas de certificación (<http://observatorio.sena.edu.co/index.html>).

#### **4.2.2. Gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento es un dominio relativamente poco formalizado en el campo de las ciencias de gestión. Sin embargo desde hace algún tiempo se puede contar con una serie de elementos metodológicos y conceptuales, al igual que de herramientas y aplicaciones en el campo organizacional.

Los conocimientos constituyen el principal y más característico activo inmaterial de la empresa. Los conocimientos considerados como activos, residen en los individuos, últimos que tienen la capacidad de ponerlos a punto dentro de las actividades organizacionales para lograr los fines que estas persiguen.

Para definir el conocimiento se cuenta con una serie de enfoques que sobre todo intentan describirlo, dando como resultado el que a efectos de aprehenderlo se deba recurrir a una percepción extendida de los mismos en forma complementaria (Carballo, R., 2006).

Se sabe que a diferencia de los datos y la información, el conocimiento es un conjunto de ideas, que es volátil (puede perderse), que es susceptible de aprendizaje, que se puede transferir sin perderlo, que sirve para tomar decisiones, emprender acciones, pero sobre todo, que importa su materialización en la búsqueda de objetivos diversos.

Un diseño corresponde al esfuerzo del hombre por dar forma a los objetos (en sentido amplio), de acuerdo al propósito; es decir, un diseño es una estructura

adaptada a un propósito. El conocimiento en sí, es un diseño, como lo es el lenguaje, una teoría, un utensilio. Una serie de datos desprovista de propósito, es solo información pero no necesariamente es un diseño (Perkins, 1985).

De acuerdo a su origen, se establecen tres formas de conocimiento: Perceptual, abstracto y experimental); en función del propósito se distingue entre conocimiento operativo y reflexivo. Desde el enfoque de software se reconocen el conocimiento esencial y el heurístico y desde el punto de vista empresarial el conocimiento explícito (documentado) y el tácito (implícito).

En la nueva economía, el conocimiento es un activo intangible que se dinamiza a través de un complejo sistema de redes sociales y que se está convirtiendo en el factor más relevante y crítico para la generación de valor al punto que supera la inversión física. Al respecto, los procesos de cooperación entre agentes, proveedores, clientes, distribuidores, competidores, etc. permiten sinergismos de carácter cognoscitivo (Castillo, Soto & Cárdenas, 2004).

Los activos de conocimientos tácitos y explícitos (bases de datos, bases conceptuales, personas) son susceptibles de ser administrados en función de un uso y el logro de objetivos diversos dentro de los que caben la generación de bienes y servicios. Al respecto, la gestión de conocimiento es un proceso que se relaciona con la organización, planificación, dirección y control del mismo. Para esto, un sistema de gestión de conocimiento se soporta de manera básica en aspectos como la calidad del recurso humano, capacidad de generar información, capacidad organizacional para el manejo técnico.

De una manera consistente y coherente el sistema de gestión de conocimiento se orienta funcionalmente al logro de bienes y servicios mediante su condición de hacer coincidir necesidades y disponibilidad efectiva de información/conocimiento. Como resultado de ello, las organizaciones aprenden. Para Argyris (1977), aprendizaje de empresa es el proceso de detectar y corregir errores.

De lo anterior, el abordaje del manejo del conocimiento a nivel organizacional supone una situación compleja (Romero, 1998), en la que la organización se puede asumir como una supra red de recursos de conocimiento que se estructura a partir de redes acompañantes (Recursos humanos, recursos de información, recursos telemáticos/informáticos, etc.) que permiten la optimización, maximización, mantenimiento, actualización y puesta en uso de la información con ventajas en el aprendizaje organizacional (Edvinsson, 1998).

De esta forma, cada organización está en capacidad de percibir, captar, reconocer, almacenar, analizar, evaluar y comunicar/compartir la información en función del negocio (sus metas y objetivos).

La consideración del conocimiento como un activo, se traduce en la necesidad enfocarse al tipo de conocimiento que se tiene en un momento dado respecto al mercado, productos, tecnología y la organización claramente relacionados con los

procesos del negocio: Identificación del activo, localización, contenido, forma de uso/comunicación, forma del activo, acceso al activo, restricciones de uso, aporte de valor del activo, responsabilidad.

#### **4.2.2. Formas de Conocimiento**

Según su origen:

- Conocimiento Perceptual
- Conocimiento Abstracto
- Conocimiento Experimental

Según su propósito:

- Conocimiento operativo
- Conocimiento Reflexivo

El enfoque de software reconoce:

- Conocimiento esencial
- Conocimiento heurístico

Desde el punto de vista empresarial

- Conocimiento explícito (documentado)
- Conocimiento tácito (implícito)

El aprendizaje consiste en la capacidad para acceder al conocimiento. Podemos hablar de aprendizaje en sentido individual (personal), grupal u organizacional. La gestión del conocimiento, supone un conjunto de procesos y sistemas que hacen que el capital intelectual de una organización crezca. Dentro de los enfoques de Gestión de Conocimiento, por eso existen también diferentes enfoques y se han generado múltiples aproximaciones a la medición del mismo, bajo modelos que en cualquier caso tienen entre otros determinantes de aplicación, el contexto, tipo de organización, procesos, estructura, etc.

#### **4.2.3. Modelos de Gestión de Conocimientos**

El aprendizaje consiste en la capacidad para acceder al conocimiento. Podemos hablar de aprendizaje en sentido individual (personal), grupal u organizacional. La gestión del conocimiento, supone un conjunto de procesos y sistemas que hacen que el capital intelectual de una organización crezca. Dentro la llamada Gestión de Conocimiento por eso existen también diferentes enfoques y se han generado múltiples aproximaciones a la medición del mismo, bajo modelos que en cualquier organización tienen entre otros determinantes de aplicación, el contexto, el tipo de organización, procesos inherentes, estructura, etc.

En la gestión del conocimiento suelen aplicarse tres enfoques los cuales resultan complementarios para el logro del llamado Capital Intelectual:

- Enfoque humano: Centrado en las personas o individuos como portadores o sitio donde reside y se transforma el conocimiento
- Enfoque Tecnológico: Centrado en la herramientas con que se cuenta o sería necesario contar para su gestión
- Enfoque Organizacional: Mira la estructura organizacional y la forma como eventualmente permite o no dentro de ciertas condiciones la gestión del mismo.

La estructuración de modelos de gestión de conocimiento se ha dado desde diferentes perspectivas por parte de consultores y académicos respondiendo así a diversas necesidades. En lo que respecta a los activos intangibles y su evaluación, se han desarrollado modelos que si bien incorporan la dimensión de largo plazo, están lejos de ser universalmente aplicables por responder sobre todo a un enfoque simple y estar supeditados a la estrategia particular de la empresa o situación considerada. Algo en lo que generalmente coinciden sin embargo, es en la inclusión de tres elementos e indicadores para los mismos:

- Capital Humano
- Capital Estructural
- Capital Relacional (Contexto de inmersión de la empresa-organización)

#### **4.2.3.1. Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) (Kaplan & Norton, 1996)**

Constituye una propuesta reflexiva centrada en los procesos (innovación, operaciones, servicio postventa) y las personas adecuados para el cumplimiento de las metas de la empresa. Enfoca la gestión del conocimiento como una inversión donde sobresalen los recursos intangibles y participación, análisis e indicadores no financieros y eventuales formas de incidir en los campos estratégicos y operativos de la empresa (factores condicionantes e indicadores de resultados); integrados a la estrategia y la visión de la empresa. Presenta cuatro perspectivas de análisis: Perspectiva financiera, Perspectiva del Cliente, Perspectiva de procesos internos, Perspectiva del aprendizaje y mejora. En ésta última incluye las capacidades y competencias de las personas y los aspectos motivacionales para el aprendizaje y la acción.

#### **4.2.3.2. Navigator de Skandia (Edvinsson Leif & Malone Michael, 1997)**

Desarrollado para la multinacional Sueca Skandia. Mira las relaciones de tipo causa-efecto entre diversas formas de capital intelectual (capital humano, capital estructural y capital relacional) con respecto al desempeño de la empresa. Trata con la posibilidad de visibilizar en la contabilidad los activos intangibles. El valor de mercado de la empresa está integrado por el Capital Financiero y el Capital Intelectual

#### **4.2.3.3. Modelo de dirección estratégica por competencia: el capital intangible (Bueno, 1998)**

Orientado al valor de la empresa (diferencia entre valor que el mercado da a la compañía y su valor contable existente), mediante la identificación, estructuración y medición de activos que permiten su diversificación y permanencia competitiva en el medio. Los activos intangibles (capital humano, capital estructural y capital relacional) entendidos como flujo de conocimiento, son vinculados a la estrategia de la empresa de manera particular según el caso, dada la flexibilidad y condición abierta del modelo de dirección estratégica cuya base son las competencias.

#### **4.2.3.4. Proceso de creación del conocimiento (Nonaka & Takeuchi, 1999)**

Establece un modelo basado en la distinción y relación dinámica entre el conocimiento tácito y el explícito, haciendo hincapié en la condición de necesidad de inter-conversión de estas formas de conocimiento.

#### **4.2.3.5. Modelo Nova (Club de Gestión del Conocimiento y la Innovación de la Comunidad Valenciana, 2000)**

Su propósito es lograr aprehender el desempeño empresarial a través de la complejidad de las interrelaciones que se dan entre aspectos como estructura organizacional, cultura, liderazgo, procesos de aprendizaje, las actitudes y aptitudes de las personas, su capacidad de trabajo en equipo.

#### **4.2.3.6. The Value Explorer (Andriessen, et al., 2000)**

Estructura el capital intelectual en cuatro bloques (capital humano, organizativo, social y de innovación-aprendizaje), estableciendo formas de interacción-afectación-retroalimentación entre los mismos mediante la subdivisión de los bloques en grupos de acuerdo a la naturaleza de los activos intangibles. Interesa destacar que este modelo establece indicadores que permiten medir la variación del capital intelectual entre períodos sucesivos y los aportes-afectaciones ligados a cada bloque.

#### **4.2.3.7. The Intangible Assets Monitor (Karl-Erik Sveiby, 2001)**

Desarrollado para la empresa finlandesa Celemi. Orientado al medio externo y al ambiente interno de la empresa. El valor de los activos intangibles se sostiene por la gran diferencia entre el valor de las acciones en el mercado y su valor en libros (expectativa de los inversionistas). En el denominado balance de activos intangibles incluye las competencias de las personas (según Sveiby el único agente verdadero dentro de la organización), la estructura interna y la estructura externa.

### **4.3. *Sobre el Ecoturismo***

El término "TURISMO" proviene del vocablo "Tour", último que adoptaron los ingleses a partir del Francés "Tour", para referirse a "viaje en círculo" o "viaje de ida y regreso". El vocablo Tour, a su vez, proviene del latín "Tornus" cuya acepción es redondear, girar.

El turismo es una de las industrias más grandes siendo este sector uno de los de mayor crecimiento a nivel mundial. Antes de 1997 se discutía (CDS- Comisión sobre el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas) sobre el turismo sostenible, solamente ligado a pequeños estados isla.

- La consideración del turismo se propuso como tema clave dentro de la Agenda 21 (7ª sesión de la Comisión), en tanto como sector usa recursos, genera residuos, genera costos sociales, ambientales y culturales y beneficios ligados a su desarrollo.
- La Comisión produce la decisión 7/3 sobre turismo y desarrollo sostenible la cual incluye un programa de trabajo internacional sobre desarrollo del turismo sostenible. La puesta en marcha del programa se revisará en el 2002 como parte de los 10 años de progreso alcanzado por la United Nations Conference on Environment and Development -UNCED.
- La Asamblea General proclama en 1998 el año 2002 como el Año internacional del Ecoturismo (A/RES/53/200), reafirmando así la resolución del Consejo Económico y Social (resolución 1998/40 de julio 30/1998)
- Se crea Sociedad Internacional de Ecoturismo en 1991 (The International Ecotourism Society -TIES)
- El turismo de naturaleza y el ecoturismo cobran importancia en el mundo sobre todo a partir de los años 70's bajo la búsqueda de un nuevo modelo de desarrollo que tienda hacia el logro de equilibrios en la relación Sociedad-Naturaleza-Cultura-Desarrollo. La primera cumbre Mundial en 1972, sobre Desarrollo y Medio Ambiente organizada por la ONU, propuso el paradigma del Ecodesarrollo como alternativa para el logro de este equilibrio, con un enfoque eminentemente regional. (Cuadro 3).

Cuadro 3. Tipos de Turismo Rural/Cultural

| <b>FORMA DE TURISMO</b>             | <b>ATRACCIONES</b>  |
|-------------------------------------|---|
| <b>Histórico/Arqueológico</b>       | <b>Monumentos históricos, excavaciones, ruinas</b>  |
| <b>Enoturismo</b>                   | <b>Comunidades indígenas tradicionales, viviendas, folklore, artesanías, estilo de vida</b>                               |
| <b>Agroturismo</b>                  | <b>Fincas, agroecosistemas, villas, paisajes culturales, actividades agrícolas, cabalgatas</b>                            |
| <b>Turismo educativo-científico</b> | <b>Cursos, encuentros de trabajo (música, artesanías, lenguas, medicina natural, etc.) basados en capacidades locales</b> |
| <b>Esotérico-Religioso</b>          | <b>Sitios tradicionales de peregrinaje, monasterios, sitios sagrados, tradiciones y ceremonias, centros espirituales</b>  |
| <b>Turismo de Salud</b>             | <b>Baños termales, minerales, montañas frías tropicales</b>   |

En el año de 1987 se plantea el paradigma del Desarrollo Sostenible como “aquel desarrollo que permite hacer frente a las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades”, dando cabida a una visión global de los problemas ambientales.

El turismo sostenible surge como planteamiento que responde a la necesidad de dar cabida a una actividad con pretensión de largo plazo y más responsable ambientalmente. Así, cobran importancia aspectos éticos, de conservación de la naturaleza y de participación de las comunidades en la planificación y en el goce de los beneficios derivados de la actividad (Troncoso, 1999).

Hoy en día, el turismo basado en la naturaleza constituye la mejor concreción del modelo de Desarrollo Sostenible del turismo a nivel mundial, incrementándose como subsector del turismo con un 15% de crecimiento anual en promedio según la Organización Mundial del Turismo-OMT (Ceballos-Lascuráin, 1998).

El ecoturismo corresponde a un subsector del sector turismo y por ende de la industria turística. El ecoturismo ha sido reconocido como una actividad que, de acuerdo a sus principios y mediante la organización y aplicación de recursos pertinentes por parte de los entes públicos y privados podría constituir una fuente potencial complementaria de ingresos, de esquemas alternativos de trabajo y para fortalecer y difundir los valores culturales, mejorar la autoestima y autonomía de las comunidades implicadas. Igualmente, se asume que permite el cuidado y gestión sostenible de los elementos recursos naturales y el medio ambiente, base primordial del desarrollo ecoturístico.

El término de ecoturismo y su definición preliminar, fueron acuñados en 1983 por el Arq. Héctor Ceballos-Lascuráin, como lo reconocen los principales manuales en su uso, aunque La UICN (La Unión Mundial para la Naturaleza) define al ecoturismo como "aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales" (Ceballos-Lascuráin, 1993b).

Actualmente en la lógica de evitar y minimizar los efectos adversos y de aprovechar al máximo los beneficios potenciales, se requiere de enfoques más efectivos y ambientalmente responsables del turismo en áreas naturales en el ámbito mundial. El ecoturismo surge como uno de estos enfoques y actualmente se reconoce como 'turismo ecológico'. Sin embargo, como bien lo señalan algunos autores, aún se carece de una solución conceptual única para la definición del ecoturismo (Acott, T. G., et al.,1998).

Se requiere asimismo de investigaciones a fondo, tanto de carácter regional como a nivel de sitio específico, sobre los impactos ambientales y socioeconómico del ecoturismo, el desarrollo de estrategias a nivel nacional y regional, la definición de itinerarios y circuitos ecoturísticos, así como el establecimiento, monitoreo y evaluación de proyectos piloto hábilmente seleccionados.

Si el ecoturismo se restringe sólo a las áreas legalmente protegidas, demasiadas presiones podrán llegar a ser ejercidas sobre éstas. Asimismo, promover el ecoturismo en áreas naturales que no se encuentran legalmente protegidas puede propiciar que las comunidades locales, por propio interés (y no sujetas a presiones legalistas externas), conserven sus áreas y recursos naturales circundantes.

En la actualidad por la importancia que reviste la sostenibilidad en la actividad ecoturística, se cuenta a nivel internacional con esquemas de certificación para los tour-operadores. El costo de acceso a estos sistemas por parte de empresas en países en desarrollo suele ser lo suficientemente costoso como para constituir una barrera en el avance sobre los mismos. Sin embargo, en un contexto globalizado y de respeto a la componente socio-ambiental, las empresas requieren de estas certificaciones para mejorar y mostrar su competitividad.

#### **4.3.1. Implicaciones para Colombia**

La Cumbre de Río/92, se propuso institucionalizar el turismo y el medio ambiente.

Colombia cuenta con condiciones excelentes por sus dos costas, su megabiodiversidad, el clima variado y la presencia del sol todo el año, sus paisajes y la amabilidad de sus gentes, para acoger esta propuesta de Río.

El turismo es la industria más grande del mundo, generando 200 millones de empleos directos e indirectos. Se estima que en el año 2005 generará unos 300 millones de empleos.

En general la mayor parte de definiciones sobre ecoturismo reconocen que este combina diversos elementos de manera multidimensional:

1. Reducción del impacto ambiental (sostenibilidad ecológica)
2. Interacción con la naturaleza
3. Respeto e incorporación de la comunidad en la actividad e interacción con las poblaciones locales (sostenibilidad social)
4. Actividades ambientales (educación ambiental)
5. Sostenibilidad económica

En la actualidad son numerosas las regiones colombianas que empiezan a ver con especial atención el ecoturismo como una alternativa de desarrollo económico, mediante la dinamización de atractivos, redes, destinos, paquetes y productos asociados a la actividad, con ventajas en el bienestar de la población local (empleo). Sin embargo, interesa también, que se incorporen a estos esquemas elementos de sostenibilidad que puedan hacer competitivo y real el ecoturismo como alternativa potenciadora de las regiones, municipios, en tanto se podrían estar adelantando proyectos ligados a la naturaleza pero que implican un paulatino deterioro del patrimonio ambiental y cultural inherentes, ante la ausencia de una debida concepción y aplicación técnica.

Si bien el turismo ligado a la naturaleza y en particular el ecoturismo, constituyen en la actualidad el subsector del turismo con mayor crecimiento; en nuestro país la opción del desarrollo del turismo mismo y de este subsector cuentan con una serie de condicionantes y potencialidades cuya conciliación y comprensión resultan vitales a la hora de definir modelos, políticas y cursos de acción respecto a su posibilidad real de desenvolvimiento.

La UICN (La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza) define al ecoturismo como "aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales" (Ceballos-Lascuráin, 1993b).

Por tanto, el turismo sostenible es todo aquel turismo (ya sea basado en recursos naturales o no) que contribuye al desarrollo sostenible. Al concluir nuestro milenio, es evidente que toda actividad turística debe integrarse al gran rubro de turismo sostenible. Pero eso no significa que todo el turismo deba convertirse en ecoturismo.

Existen distintas formas de turismo en el ámbito rural: agroturismo, ecoturismo, turismo verde, turismo de naturaleza, etc. El agroturismo no solo es un término en evolución, como un tipo de actividad empresarial compleja en tanto vincula la agricultura y el turismo dentro de esquemas aún en desarrollo.

En la actividad se involucran entre otros aspectos los puestos de venta de zonas rurales en las carreteras y caminos (artesanías, restaurantes, etc.), los mercados de productores (plazas), la ganadería en sus diversas formas y los usos recreativos de la tierra.

Algunos de los principales beneficios derivados del desarrollo turístico en el medio rural son:

- Beneficios económicos
- Beneficios sociales
- Beneficios culturales

Dentro de las muchas razones explicativas de la aparición y auge del turismo rural cabe mencionar:

- El cambio de papel de las Administraciones Públicas
- Los cambios en el comportamiento del consumidor turístico
- Los cambios en el mercado turístico

Efectos no deseados del turismo

- Pérdida de identidad cultural y subvaloración con menoscabo del sistema de valores tradicionales de la comunidad local receptora.
- Deterioro y pérdida de prestigio status social de las actividades laborales del sector primario (agricultura, pesca, ganadería, etc.): criminalidad, alcoholismo, prostitución y consumo de drogas.
- Expropiaciones forzosas de la tierra a las comunidades locales, pérdida de acceso a playas o sitios naturales por parte de la población autóctona
- Limitaciones del poder adquisitivo de los trabajadores locales ligados al sector primario
- Trabajo infantil en situación de informalidad bajo la economía turística (incluida la explotación bajo la “modalidad” de turismo sexual).
- Los ingresos de divisas no siempre repercuten en el desarrollo local.

- Es un sector de alta sensibilidad de la inestabilidad política, epidemias, catástrofes naturales y criminalidad. Así la oferta cambia de manera muy dinámica siendo inestable
- El turismo incide en el aumento del gasto en combustibles no renovables y produce un alto índice de emisiones contaminantes cuyas cifras se duplicarán en los próximos quince años.
- La contaminación del agua, y la generación de residuos incide en la necesidad de superficie y expansión en el territorio

#### Ecoturismo como campo Multidisciplinario

- El ecoturismo es multidisciplinario en el campo técnico y organizacional; así, el cliente, la competencia y el cambio, son factores determinantes.

En el cliente interesa conocer:

- perspectivas
- capacidad de pago
- conocimientos acerca de Colombia
- experiencias que desea vivir
- clientes no deseados
- productos alternos

Competencia:

- categorizar y jerarquizar los recursos, los inventarios, el análisis de los inventarios
- situación en otros países
- elaborar un DOFA
- plan estratégico
- revisar productos sustitutos para mercados alternos (i.e. caso del turismo que hacen las cajas de compensación familiar, que aunque no es Ecoturismo supone otras posibilidades)

Cambio:

- capacidad de respuesta respecto al costo
- derechos del consumidor
- claridad sobre las posibilidades de encontrar o no elementos vivos y escénicos.

#### ***4.4. Elementos críticos del turismo en el medio nacional***

De acuerdo con el Plan Sectorial de Turismo 2003-2006 (Ministerio de comercio, Industria y Turismo: 15-16) los elementos críticos del turismo ligado a la naturaleza se pueden resumir en:

- Ausencia de una política de ecoturismo y etnoturismo
- Inseguridad
- Deficiencias en infraestructura (vías, caminos, servicios públicos, terminales de apoyo), falta de cultura turística
- Deficiencia técnica en el diseño de producto (no integra información, promoción y comercialización).
- Deficiencias en inventarios turísticos
- Deficiente capacitación y sensibilización turística y en normas técnicas de calidad
- Deficiente promoción y divulgación del producto turístico

En cuanto a competitividad el mencionado Plan señala que:

“Si bien Colombia dispone de magníficos escenarios naturales y de variados recursos culturales para el desarrollo turístico, ellos no le representan grandes ventajas en el momento de conformar los productos turísticos. Es evidente que las ventajas comparativas ya no son suficientes para competir con éxito en los mercados internacionales; ahora se requiere de unas ventajas competitivas, construidas por el país” (pág. 10).

#### **4.4.1. Aspectos Ligados a la Normatividad**

El actual proceso de descentralización turística en el caso colombiano implica tres ejes:

1. Transferencia de competencias, 2. Transferencia de recursos y 3. Transferencia de conocimientos (asistencia) técnica. Se espera que con ello, las entidades territoriales asuman un papel en cuanto al liderazgo para incorporar el turismo como fuente de desarrollo regional. Sin embargo en el sector turismo, la descentralización no ha sido real.

Las primeras leyes sobre Patrimonio Histórico Cultural y Turismo: Ley 47 de 1920 y la Ley 14 de 1936

-Ley 163 de 1959 (reglamentada por el Decreto Número 264 de 1963): Art.1º  
 “Declárase patrimonio Histórico y artístico nacional los monumentos, tumbas prehispánicas y demás objetos, ya sean obras de la naturaleza o de actividad humana, que tengan interés especial para el estudio de las civilizaciones y culturas pasadas, de la historia o del arte o para las investigaciones paleontológicas y que se hayan conservado sobre la superficie o en el subsuelo nacional. Los gobernadores de los departamentos velarán por el estricto cumplimiento de esta Ley”

1970 Corporación Nacional de Turismo impulsa creación de oficinas regionales

1985 la Corporación Nacional de Turismo impulsa creación de Fondos Mixtos de Promoción Turística

### **Constitución de 1991**

La Constitución de 1991 induce grandes cambios en el sector: Ley 300 de 1996 busca un desarrollo armónico del sector en todos los niveles. Se espera que con ello, las entidades territoriales asuman un papel en cuanto al liderazgo para incorporar el turismo como fuente de desarrollo regional. Sin embargo en el sector turismo, la descentralización no ha sido muy real:

Art. 63 “Los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de los grupos étnicos, las tierras de resguardo, el patrimonio arqueológico de la nación y los demás bienes que determine la ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables.” Art. 72 “El patrimonio cultural de la nación está bajo protección del estado. El patrimonio arqueológico y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional, pertenecen a la nación y son inalienables inembargables e imprescriptibles.”

Función administrativa como servidora de intereses generales (Art. 209)

Derechos fundamentales al libre desplazamiento por el territorio nacional (Art. 24)

Derecho a recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre (Art. 52),

Asambleas departamentales tienen facultad para aprobar normas sobre el turismo (Art. 300, 2)

Concejos municipales tienen atribución para afectar uso del suelo (Art. 313, 7).

### **La Ley 300 de 1996**

La Ley 300/96 (Turismo), que es un nuevo marco legal para la actividad turística en Colombia se la asume como una industria esencial para el desarrollo del país y en especial para las entidades territoriales, regiones y provincias. Esta ley busca mejorar la competitividad<sup>1</sup> del turismo, caracterizándolo por la segmentación de mercados, la flexibilidad de las funciones de producción, distribución, consumo y por altos niveles de rentabilidad.

Define el Ecoturismo así: “El ecoturismo es aquella forma de turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible. El ecoturismo busca la

---

<sup>1</sup> La competitividad está definida como la capacidad de una industria para alcanzar, una rentabilidad de sus inversiones, superior al promedio de la de sus competidores, que sea sostenible en el tiempo.

recreación, el esparcimiento y la educación del visitante a través de la observación, el estudio de los valores naturales y de los aspectos culturales relacionados con ellos. Por lo tanto, es una actividad controlada y dirigida que produce un mínimo impacto sobre los ecosistemas naturales, respeta el patrimonio cultural, educa y sensibiliza a los actores involucrados acerca de la importancia de conservar la naturaleza. El desarrollo de las actividades ecoturísticas debe generar ingresos destinados al apoyo y fomento de la conservación de las áreas naturales en las que se realiza y a las comunidades aledañas”.

Para la Ley General de Turismo, la descentralización (Art. 2)<sup>2</sup> es uno de sus pilares básicos, que implica la coordinación con las regiones, formulación de políticas de turismo, planificación, consagración de autonomía de los entes regionales y manejo de algunos mecanismos para incentivar el desarrollo turístico en el país.

Art. 12: “Para el cumplimiento de los fines de la presente ley el Ministerio de Desarrollo Económico formulará la política del Gobierno en materia turística y ejercerá las actividades de planeación en armonía con los intereses de las regiones y entidades territoriales”

Art. 13: “El Ministerio de Desarrollo Económico apoyará la descentralización del turismo, para que la competencia de las entidades territoriales en materia turística se ejerza de conformidad con los principios de coordinación, concurrencia y subsidiariedad que dispone el artículo 288 de la Constitución Nacional. Para tal efecto establecerá programas de asistencia técnica y asesoría a las entidades territoriales”.

Art. 14: “Los Departamentos, los Distritos, los Municipios, los Territorios Indígenas, así como las regiones y provincias a las que la ley diese el carácter de entidades territoriales, ejercerán sus funciones constitucionales y legales relacionadas con el turismo de manera coordinada y armónica, con sujeción a las normas de carácter superior y a las directrices de la Política Nacional Turística, a fin de garantizar un manejo unificado, racional y coherente del turismo”

### **Ley 489 de 1998**

Establece disposiciones sobre la “organización y el funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”

En el artículo 68 habla de las entidades descentralizadas del orden nacional – debe entenderse aquí descentralización por servicios tal como la interpreta el Art. 209 de la Carta Política

---

<sup>2</sup>La actividad turística es responsabilidad de los diferentes niveles del Estado en sus áreas de competencia y se desarrolla por las empresas privadas y estatales, según sus respectivos ámbitos de acción.

Otras leyes relacionadas: Ley Ambiental 23 de 1973 (Decreto 2811 de 1974 Artículos 27 y 28), Ley 99 de 1993

Ley 60 de 1993 (municipios): las transferencias del situado fiscal establecen un rubro a utilizar en “educación física, recreación, deporte, cultura y aprovechamiento del tiempo libre” que equivale al 5% de las mismas. Si bien no se menciona de manera directa el turismo, se constata que éste es una de las formas por excelencia de aprovechamiento del tiempo libre ligado a la recreación.

### **El turismo a nivel territorial**

Los departamentos, distritos y municipios deben elegir la figura jurídica que más se acomoda a sus intereses, a sus expectativas y a la normatividad vigente para establecer el ente que maneje el turismo en su jurisdicción.

Al respecto, la normatividad actual – Constitución Política de 1991, Código de Régimen Departamental, Código de Régimen Municipal - establece que las entidades territoriales determinan la estructura de su administración y crean las entidades necesarias para tal objetivo.

La Constitución Política en su artículo 300, numeral 7, establece que corresponde a las Asambleas: “Determinar la estructura de la administración departamental, las funciones de sus dependencias, las escalas de remuneración correspondientes a sus distintas categorías de empleo; crear los establecimientos públicos, las empresas industriales o comerciales del departamento y autorizar la formación de sociedades de economía mixta”.

En el ámbito local (artículo 313, numeral 6) establece que los concejos municipales tienen como función: “Determinar la estructura de la administración municipal y las funciones de sus dependencias, las escalas de remuneración correspondientes a las distintas categorías de empleos; crear, a iniciativa del alcalde, establecimientos públicos y empresas industriales y comerciales y autorizar la construcción de sociedades de economía mixta”

La ley 489 de 1998, establece (Art. 69): “Las entidades descentralizadas, en el orden nacional, se crean por la ley, en el orden departamental, distrital o municipal, por la ordenanza o el acuerdo, o con su autorización, de conformidad con las disposiciones de la presente ley.

### **Instrumentos para la acción local**

Para que las entidades territoriales interesadas en la gestión exitosa del turismo, puedan liderar procesos conducentes al diseño de productos que sean competitivos en el mercado, deben fortalecerse en diversos aspectos y guardar una relación armoniosa con las instancias nacionales.

El Ministerio de Desarrollo, busca fortalecer a las entidades territoriales en materia de turismo, para lo cual se ha propuesto que se preste especial atención a las siguientes fases:

- Inclusión del turismo en los planes de ordenamiento territorial

- Planificación del turismo
- Investigación de mercados y diseño del producto
- Promoción y comercialización
- Prestación del servicio

### **El Turismo en los planes de Ordenamiento Territorial**

Todo municipio debe elaborar su plan de ordenamiento territorial, en cumplimiento de la Ley 388 de 1997 así:

- Esquemas de ordenamiento territorial (E. O. T.) para municipios con población menor a 30.000 habitantes.
- Planes básicos de ordenamiento (P. B. O. T.) para municipios cuya población se ubique entre 30.000 y 100.000 habitantes.
- Planes de ordenamiento territorial (P. O. T.) para municipios con población superior a los 100.000 habitantes.

Estos planes y esquemas contienen insumos cartográficos, de información descriptiva y cuantitativa fundamentales para las actividades económicas, dentro de las que desde luego está la del turismo. A este nivel interesan dos figuras de la Ley 300/96 que afectan el uso del suelo municipal (Ministerio de Desarrollo Económico: 2000):

- La declaratoria de recurso turístico (Concejos municipales)
- La declaratoria de zonas de desarrollo turístico prioritario<sup>3</sup>.
- Peajes Turísticos (no impacto directo) (Concejos municipales)
- Zonas Francas de desarrollo turístico (no es potestad del municipio, se basan en iniciativa privada)<sup>4</sup>

### **Educación ambiental y Ecoturismo**

Un elemento clave dentro del ecoturismo y que vincula el manejo de visitantes con la educación es la interpretación ambiental. Ultima que busca por un lado satisfacer las necesidades de información de los visitantes y de otro la gestión de los visitantes. La interpretación Ambiental es por ello un mecanismo idóneo a través del cual el ecoturista accede a una mejor comprensión, conciencia y apreciación del ambiente natural y cultural en el que está inmerso.

---

<sup>3</sup> Art. 4, decreto 757 de 1972: “Zonas turísticas son las extensiones de territorio que por contener un potencial de recursos turísticos deben someterse a medidas especiales de protección y a un planeamiento integrado que ordene su territorio”. En el artículo 5 habla de dos categorías – zonas de desarrollo turístico y zonas de reserva turística – dependiendo de la posibilidad de ser incorporadas de forma inmediata o en un mediano o largo plazo al desarrollo turístico.

<sup>4</sup> Se rigen por el decreto 2131 de 1991

Suministrar educación e interpretación como parte de una experiencia ecoturística tiene el potencial de hacer que las personas estén conscientes de asuntos ambientales y se involucren activamente en ellos luego de su experiencia. Así, la educación y la interpretación crean el potencial para proveer al ecoturista con una conciencia ambiental y facilitar los cambios a largo plazo de actitud y de conducta, una "manera de alentar al turista promedio para que tome la bandera ecológica y la haga ondear delante de los políticos. La interpretación puede jugar un papel importante en el ecoturismo al educar al turista acerca de la comunidad y región anfitrionas, enfocando temas de gestión de recursos naturales, informándolo de las consecuencias de sus acciones, mejorando su experiencia y alentándolo a que se involucre en comportamientos sostenibles.

En enero de 2013 el principal motivo de viaje de los viajeros residentes en Colombia que se hospedaron en hoteles fue ocio (58,9%), negocios (31,2%) y participación en convenciones (6,2%).

•Según cifras de parques nacionales de enero a diciembre de 2012 el ingreso de visitantes a los parques nacionales naturales se incrementó en 18,9% frente al mismo período de 2011, pasando de 694.148 visitantes en 2011 a 825.497 en 2012. La región Caribe concentró el 88,6% de los visitantes, la Andina el 10,5% y el Pacífico el 0,6% (en la Amazonía y Orinoquía el 0,3%). Los parques con registro de mayor crecimiento fueron El Cocuy (49,2%), Chingaza (45,5%) e Iguáque (44,9%). (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: Informe estadísticas del sector 2012., pág. 71)

#### ***4.5. Certificación Ambiental, Ecosellos y Responsabilidad Ambiental***

Cuando los consumidores tienen mayor conciencia, información y conocimiento, acerca del hecho según el cual, cada acto de consumo tiene implicaciones ecológicas y ambientales, se abre también hacia una posición más crítica hacia relaciones entre economía y ambiente; de tal suerte que los patrones de consumo sufren algún grado de transformación. Así, los consumidores informados son cada vez más exigentes. Este consumidor opta por productos no problemáticos y se dirige a los valores y beneficios ligados a los mismos de manera altruista. En otras palabras, la sociedad comienza a evaluar las empresas en términos de su rendimiento ambiental (aspectos económicos, financieros, socio-ambientales, ecológicos, responsabilidad). Lo planteado obliga a las empresas y organizaciones a interiorizar el reto de la ecoeficiencia (Competitividad Empresarial en la búsqueda del desarrollo sostenible), dentro de una lógica voluntaria, pero que desde la lógica del mercado, se convierte en una obligación si se pretende seguir dentro del mismo. La legislación también se ha venido ajustando a esta realidad y para el caso, se da una evolución del derecho en los últimos 20 años:

1.-Represivo.- Típico de los años 70's definía mediante estándares que se puede contaminar hasta cierto punto (Reactivo). Instrumentos de derecho tradicional

2.-Derecho ambiental preventivo.-Su objetivo es social e intenta adelantarse a las consecuencias. Genera herramientas propias.

3.-Derecho Ambiental Participativo.- Surgen instituciones propias, centradas en el derecho a la información, las audiencias públicas, tutelas ambientales

4.-Mercado.-Usa la lógica del mercado para intentar reconducir una actividad o la forma como se comporta la sociedad. Aparecen nuevas figuras (auditorías ambientales, certificaciones ambientales, sellos, ecosellos, etc.). En nuestro medio, este proceso evolutivo se refleja en que actualmente coexisten todos estos esquemas.

#### **4.5.1. Certificación Ambiental**

A partir de la década de los 70 en Europa -por presiones de los consumidores y una creciente conciencia ambiental- se impulsan los programas de certificación en los que hoy participan entidades sin ánimo de lucro; dando claridad a la sociedad acerca de productos que resultan menos nocivos por responder a una mayor responsabilidad ambiental, cuya expresión visual son los ecosellos.

En forma sencilla se puede afirmar que la certificación consiste en la evaluación de una unidad de servicio respecto a la conformidad o cumplimiento de parámetros preestablecidos:

1.-Fase de evaluación del producto/servicio

2.- Fase de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA), en todo el ciclo de vida del producto/servicio

3. Selección y establecimiento de criterios para cada producto (se mira con base en el desarrollo tecnológico actual)

4.-Definición de productos que serán objeto de obtención de ecosello (mirar la equivalencia funcional del producto).

5.- Financiación.- La concesión de una etiqueta es muy costosa. Se costea por ayuda pública. Incluso la solicitud es costosa. En Japón el proceso es gratuito.

Los objetivos finales de la certificación son:

- Sensibilizar a los consumidores: Incentiva el cambio en el comportamiento/competitividad
- Garantizar beneficios medioambientales por mejoras en la ecoeficiencia:
  - Reducción del consumo
  - Ralentización
  - Reducción de energía
  - Reducción de uso de elementos naturales
  - Reducción de desechos.

#### **4.5.2. Los Ecosellos**

Los ecosellos son símbolos con registro que permiten a la sociedad reconocer productos y servicios que por sus características cumplen con requisitos y normas que protegen el ambiente y las comunidades a través de la consideración de procesos de producción, comercialización y consumo. Su consolidación actual, permite que funcionen como un esquema de diferenciación de productos (bienes, servicios y/o procesos de producción) y cada país ha venido planteando sus respectivos esquemas de certificación y sus ecosellos. Ejemplos de ello son:

- Environmental Choice Program –Canadá
- Blaue Engel – Alemania
- Green Seal - Estados Unidos
- Ecolabel Award Écheme - Unión Europea
- Eco-Mark – Japón
- Cisne Blanco (Países Nórdicos)
- Rotulo ABNT Qualidade Ambiental Brasil
- Sello Ambiental Colombiano

#### **4.5.3. Certificación en Turismo**

Algunas herramientas que permiten orientar la actividad ecoturística hacia la sostenibilidad son:

- Asistencia Técnica
- Estudios y Evaluación de Impacto Ambiental (EIA´s)
- Políticas
- Códigos de Conducta
- Premios e incentivos
- Investigación
- Educación (dirigida a tour-operadores, turistas, comunidades)
- Información y materiales
- Construcciones/Instalaciones sostenibles
- Certificación

##### **4.5.3.1. Tipologías de Certificación en Turismo**

- Tres tipos de Programas de Certificación:
  - Turismo masivo
  - Turismo sostenible
  - Ecoturismo

En todos los programas se aboga por estándares mínimos:

- Planificación Ambiental y EIA´s
- Compromiso de Gestión Ambiental
- Capacitación a todo nivel
- Mecanismo de monitoreo y seguimiento del desempeño e información sobre el mismo
- Mercadeo preciso y responsable (expectativas realistas)
- Retroalimentación por el consumidor

### Objeto de la certificación:

Hoy a nivel global se reclama una mayor sostenibilidad en los servicios y actividades turísticas. Por ello ya existen metodologías de planificación y desarrollo que permiten ajustes de sostenibilidad en los proyectos. Los sistemas de certificación voluntaria de los servicios turísticos y de las empresas prestadoras aparecen en los 90's.

Las Certificaciones y Eco-etiquetas sirven con tres propósitos básicos:

- 1) Estimulan a los prestadores de servicios turísticos a introducir mejoras en sus operaciones, con una mayor sostenibilidad ambiental, económica y social, facilitando incentivos y asistencia técnica para lograrlo
- 2) Diferencian a aquellos productos o servicios turísticos que satisfacen requerimientos medio-ambientales, sociales y económicos más allá de lo exigido por la legislación vigente
- 3) Orientan al consumidor sobre las características de sostenibilidad de los servicios turísticos disponibles en el mercado
- 4) Promueven y estimulan la calidad y sostenibilidad del sector y mejoran la imagen de las empresas certificadas.

Mercado Meta para Certificación:

- Clientes del producto turístico:
  - Turistas
  - Autores de guías
  - Agencia minoristas
  - Agencias mayoristas
- Empresas a acreditarse-certificarse:
  - Hospedajes y alojamiento
  - Operadores
  - Alimentos y bebidas
  - Destinos

Se persiguen en cada caso, objetivos diferentes:

- Los clientes del producto turístico
  - Mayor calidad del producto
  - Responsabilidad Social
  - Responsabilidad Ambiental
  - Participación y entretenimiento
- Las empresas a acreditarse-certificarse
  - Aumento de ocupación e ingresos
  - Disminuir costos de operación
  - Mejorar imagen
  - Cumplir con la normatividad

#### 4.5.3.1.1. Tipologías de Programas de Certificación Actuales en turismo

Los programas de certificación se mueven en dos líneas:

- EMS (Environmental Management Systems)
  - Basado en procesos y un EMS desarrollado internamente y aplicado a un negocio particular
- Estándares basados en desempeño-Mejoramiento
  - Basados un set externo de criterios ambientales, económicos y socioculturales o el mercado (mejores prácticas) para juzgar un negocio dado

En general se dan tres tipos fundamentales de programas:

- Certificadores de Turismo de masas
- Certificadores Turismo Sostenible
- Certificadores Ecoturismo

Certificadores de Turismo de masas (i. e. Green Globe, CAST -Caribbean Alliance for Sustainable Tourism):

- Aplican a la Industria convencional del turismo
- Están basados en ISO 14001 o sus derivados
- Establecen lineamientos para certificación y un logo (Sello)
- Busca sobre todo el cumplimiento no las mejores prácticas
- Se puede acceder a la certificación-sello corporativa o individualmente
- Importa mucho la planta física y el modelo de negocio
- Están dominados por la industria quien los financia
- Son muy conocidos comercialmente

Certificadores de Turismo Sostenible (i.e. ECOTEL, Certificación Sostenibilidad Turística –CST Costa Rica: Green Globe 21 -GG21, Blue Flag -BF, Quality Tourism for the Caribbean –QTC, Green Globe 2000, Green Hotel Initiative, Alianza Verde's Green Deal-Guatemala-), PAN Parks, Smart Voyager y Pronec -Ecuador-, Saskatchewan's Horizons –PCTS-, Conselho Brasileiro de Turismo Sustentavel –CBTS-)

- Mide aspectos sociales, culturales, ambientales al interior y exterior del negocio
- Basado en mejoramiento del desempeño
- Admite auditoría de tercera parte
- Establece un cuestionario multifacético y bajo decisiones multinivel
- Adopta criterios amplios útiles a diferentes escalas y negocios
- Aborda una aproximación holística a la sostenibilidad

Certificadores de Ecoturismo: En la actualidad se carece de un esquema específico de certificación para el ecoturismo, debido a factores como la alta diversidad de las empresas dedicadas a la actividad (carácter, escalas, nivel y posibilidad de inversiones, contexto ambiental, condiciones locales, etc.), al igual que por la alta exigencia que define los eventuales estándares para la actividad; sumado esto a su auge reciente.

Si bien el ecoturismo corresponde a una forma de turismo sostenible y algunas empresas acceden a certificación bajo este enfoque, las características de la actividad y los modelos de negocio existentes llevan a la discusión y necesidad de esquemas propios a este nivel.

Se aboga en ecoturismo por esquemas propios de certificación que sin desconocer la importancia de lo ecológico y ambiental, resulten simples y costo efectivos al propósito.

Tras haber llegado a algunos acuerdos básicos en el llamado Acuerdo de Mohonk (Rain Forest Alliance: Mountain House, New Paltz, N. Y.; Nov. 17-19, 2000), en la búsqueda de un esquema internacional en turismo sostenible y ecoturismo, tales como:

Debe ser un esquema:

- Participativo
- De toma de decisiones multinivel
- Proceso Multisectorial Empresarios, comunidades, gobiernos, ONG's, etc.)
- Mostrar beneficios tangibles de manera amplia (comunidades, conservación)
- Mínimo de estándares pero ligado a las mejores prácticas
- Si no hay certificación debe permitir su guía
- Control sobre sellos existentes y nuevos en cuanto a uso apropiado, fecha de expiración, etc.
- Incluir asistencia técnica
- Su diseño debe promover la mejora continua (productos, compañías, etc.)

Con estándares mínimos como:

- Centrados en experiencias personales en la naturaleza ligadas a la mayor comprensión y apreciación
- Contribuciones positivas y activas a la conservación de áreas naturales y biodiversidad
- Beneficios económicos, sociales y culturales a las comunidades locales
- Apropiada incorporación y vinculación de las comunidades locales
- Escala localmente apropiada para diseño de recepción, tours y atracciones
- Mínimo impacto negativo sobre las comunidades locales

Los certificadores en ecoturismo:

- Se orientan a sitios y negocios específicos
- Tienen estándares que se ajustan a un país particular y se administra localmente

- Exploran los beneficios sobre las comunidades locales y ecosistemas
- Evalúan los impactos del negocio en el contexto
- Tiene peso la propiedad del negocio por parte de agentes locales
- Promocionan la sostenibilidad y parcialmente del empoderamiento económico
- Se favorecen los negocios medianos y pequeños
- No cuentan con fondos suficientes para tareas de auditoría y promoción

La Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas fue lanzada al final de la Conferencia Regional de las Américas (Sauípe, Bahía, Brasil), 29 y 30 de septiembre de 2003. La red representa uno de los componentes de un esfuerzo internacional conjunto que está siendo liderado por Rainforest Alliance, la Organización Mundial del Turismo, la Sociedad Internacional del Ecoturismo, y el PNUMA para dinamizar la incorporación de principios de sostenibilidad en las políticas, estándares ambientales y aspectos sociales del turismo.

## 5. DE LOS VIAJEROS Y CRONISTAS A LOS ECOTURISTAS

Este apartado corresponde a una revisión sucinta de elementos que a juicio del autor podrían ser las raíces del turismo de naturaleza, del ecoturismo y del llamado ecoturismo profundo en nuestro medio, su evolución y estado actual de desarrollo. Basado en la ecología profunda y las ideas ecocentristas de Arne Naess en el año de 1972. Importando el valor intrínseco de la naturaleza, identidad comunitaria, la pequeña escala, participación e identidad de la cultura local (Acott, La Trobe & Howard, 1998).

Se ha recurrido a la revisión de diarios de viajes, la visita a entidades, el acceso a información de fuentes en línea, charlas con conocedores del tema y a la integración periódica de los hallazgos para el caso del ecoturismo.

La historia del turismo en nuestro medio es relativamente reciente (unos 60 años). Su actual desarrollo y promoción han sido objeto de numerosos eventos y acciones de instituciones y personas a lo largo de episodios que de manera autopoietica han potenciado su crecimiento.

Si es reciente el turismo, en nuestro medio, podría decirse que en cierta forma, podría tener raíces de más vieja data el llamado turismo de naturaleza o ecoturismo, si bien, se constata en términos formales un gran impulso de este último sobre todo a partir del año 2000.

En este sentido, cabe destacar que por las condiciones imperantes en cuanto a necesidad de contacto con una naturaleza cada vez más lejana y deteriorada, al igual que por el nivel educativo y la conciencia sobre la problemática ambiental, hoy se dan ciertos esquemas de planificación y matices de carácter normativo especial en las características por las que se aboga hoy en esta actividad.

### ***5.3. El ecoturismo antes del Turismo y del "ECOTURISMO"***

Los Orígenes del turismo moderno se remontan a Europa, a finales del siglo XVIII (turistas neoclásicos) e inicios del siglo XIX (turistas románticos), cuando la revolución en los medios de transporte, la expansión económica, la revolución vital, entre otros, potencia los cambios sociales ligados a los estilos de vida.

Como característica, el turismo es masivo e implica la libertad de movimiento/desplazamiento. Para el caso, el llamado Grand Tour, que se extiende desde el siglo XVI a la primera mitad del siglo XIX, como fenómeno típicamente británico, consistía en enviar jóvenes ingleses a Italia, Francia o los países bajos, con la finalidad de formarlos en la política, diplomacia, el derecho y las prácticas militares. Así las cosas, el ocio no era precisamente el motor de tales viajes o

desplazamientos y mucho menos de manera necesaria, estaba vinculada la libertad de desplazamiento en sentido estricto. Estos viajes complementaban procesos de formación que no se podían dejar simplemente a lo teórico, sino que requerían aplicación en campo.

A inicios del siglo XIX, la condición de estos turistas aboga sobre todo por una búsqueda de experiencias en cuanto a la relación y conocimiento de los paisajes, las costumbres locales, la historia y las estructuras sociales y políticas. El movimiento del balnearismo con seguridad recoge en buena la forma de turismo que da salida a esta nueva necesidad.

En la actualidad, el turismo tradicional responde en buena medida a los modelos de consumo ligados al desarrollo industrial y cuya lógica desde la economía y el mercado es justamente la exacerbación de los patrones de consumo, con deterioro creciente de la base de elementos y ambientes naturales.

#### ***5.4. De los Viajeros a los Ecoturistas***

Si bien el ecoturismo es un subsector del turismo que cuenta con un crecimiento inusitado ante la necesidad de la sociedad de encontrarse de nuevo con los ambientes naturales y ante el paulatino estancamiento y relativa caída del llamado turismo convencional o de masas (Véase OMT), la revisión de documentos de viaje y de cronistas y viajeros ilustres del siglo pasado en nuestro medio, muestran cómo las primeras formas de turismo que se dieron en nuestro territorio (a expensas del tipo de visitante a la luz del tenor de experiencias buscadas, como por el precario nivel de desarrollo del país), tenían muchos visos de ser lo que hoy denominamos turismo ligado a la naturaleza y en casos, incluso de ecoturismo en la forma que hoy se reclama.

En Colombia el ecoturismo por definición se circunscribe a las llamadas Áreas Naturales Protegidas -ANP's-, cuyo establecimiento se da en el año de 1987 (Sistema Nacional de Áreas Protegidas), siendo importante mencionar que la primer área protegida se instaura en 1948. Cuando hablamos de las diferentes formas del turismo de naturaleza es posible encontrar raíces y evidencias de carácter histórico para el desarrollo de la actividad a partir de los diarios y crónicas de viajes de visitantes ilustres del siglo pasado.

De hecho fueron estos personajes en nuestro medio los primeros extraños en aventurarse con sentido de búsqueda de espacios de interacción con los paisajes, las culturas locales, la gastronomía criolla y en general elementos que hoy se proclaman como el sentido de ser del ecoturismo.

Para el caso, un aspecto clave de la definición del turista es la condición según la cual éste se desplaza de manera voluntaria y temporal (ida y regreso) a un sitio

diferente a su residencia habitual con motivo de visitar un lugar y recrearse, descansar, conocer la cultura, o por aspectos de salud, conocimiento científico, etc. sin que a esto se ligue a una actividad lucrativa ni remunerada por parte del llamado turista.

Las cosas así, es claro que no todo viaje del pasado se hizo por placer. El movimiento de ejércitos, las guerras y viajes de conquista, los ligados a empresas comerciales, etc., están lejos de poder llamarse de turismo. Sin embargo, los viajes generados con el ánimo de conocer, eventualmente sí estarían dentro de este precepto.

En la modernidad, solamente mediante el logro de reivindicaciones laborales (vacaciones remuneradas a partir de la década de los sesenta), las mejoras en los sistemas de transporte, la industrialización, las comunicaciones y el progresivo crecimiento económico ligado a la densificación urbana y la consecuente escasez de ambientes naturales, se ha dado hoy cabida a una revaloración creciente de las escenicidades (paisajes, el medio rural, su cultura, prácticas productivas, etc.) y su demanda por visitación desde las urbes.

El establecimiento de Áreas naturales Protegidas y sitios como parques naturales y temáticos en general, marcan este deseo de la sociedad por rescatar algo de ese paraíso perdido y al tiempo, poder conservar unos remanentes de lo que en otros tiempos constituyeran ambientes integrales de excelstitud natural.

En general, puede decirse que es mucho más fácil encontrar elementos históricos de turismo ligado a la naturaleza en los viajeros que visitaron tempranamente nuestro continente y nuestras poblaciones desde Europa, que aquellos ligados al turismo convencional en la forma como se define hoy. Visitas cuyas crónicas dan cuenta de la avidez por un conocimiento del medio, las culturas y paisajes más allá de una pretensión puramente económica, muchas de ellas vinculadas a un interés claramente científico.

Por su parte, algunos de los visitantes ilustres y no de forma menos importante, algunos personajes colombianos de espíritu aventurero y cierto nivel cultural, realizaron desplazamientos sobre nuestro territorio de manera temprana con similares características, acompañando y corroborando las impresiones de los extranjeros en cuanto a las maravillas de nuestro territorio y en muchos casos sobre las enormes dificultades para este tipo de actividades ante la ausencia de mínimas comodidades básicas y los ineludibles riesgos de diversa índole para el viajero. La visita de Mutis, Von Pland, von Humboldt entre otros ilustres, sirven de referencia para esta afirmación.

Por todo lo antes mencionado, no es del todo aventurado afirmar, que al menos en nuestro medio, se dio primero el ecoturismo (o turismo ligado a la naturaleza), que el llamado turismo en su forma actual. La definición actual de ecoturismo y los hechos históricos corroboran esta afirmación.

El ecoturismo es por definición sostenible, es no masivo, busca el contacto con las culturas locales, el viajero trata de apreciar y de interactuar con el medio natural, tiene componente educativa, es respetuoso de las comunidades, hace uso de baja infraestructura, no contaminante, genera beneficios económicos complementarios en las economías locales, vincula a las comunidades en su desarrollo, se centra en la experiencia del ecoturista, etc. Vale anotar, que si bien no se tenían expresiones como las de ecoturismo y ecoturista, cuando se dieron las primeras visitas de este tipo, como se mencionó anteriormente, por sus connotaciones sí guardan relación directa con algunos de los parámetros o características que actualmente se adjudican y desean para la actividad de este subsector.

En 1800 von Humbold y von Pland se internan en el río Orinoco. El paisaje los seres vivos y la geografía de la selva sudamericana parece enloquecerlos.

“Hasta ahora no hemos hecho otra cosa que correr como locos de aquí para allá; en los tres primeros días no hemos hecho nada concreto, porque apenas encontrábamos algo interesante, lo desdeñábamos rápidamente, pues al lado, otra cosa nos atraía mucho más. Bonpland aseguraba que si esto no cesa, se volvería loco.”

El 30 de Marzo de 1800 arriban a Cartagena de Indias, embarcándose en el río Magdalena:

“Nuestro viaje por el Magdalena fue toda una tragedia, de los veinte remeros indígenas que llevamos, perdimos a ocho en el camino y otros tantos llegan cubiertos de llagas purulentas y pestilentes a Honda”.

Experiencias no muy diferentes a las que sufrieron otros ilustres visitantes, quienes sin embargo al igual que estos dos alemanes, coincidieron en lo excitante y la calidad alta de la experiencia con la naturaleza en nuestro medio.

El Coronel J. P. HAMILTON Inglés. Comisario de su majestad Británica 1823. Sale hacia Cartagena o a Santa Marta.

Este visitante se muestra particularmente maravillado con la naturaleza, pero a juzgar por su deseo ferviente de dispararle a todo tipo de animal existente, especialmente los venados, más dominado por su formación militar y las prácticas inglesas de caza.

Seguramente como él mismo lo menciona, abatido por la condición gigantesca de la naturaleza y la relativa abundancia de especies. Aparentemente y a juzgar por sus propias palabras, más respetuoso de la vegetación que de la fauna.

“En este viaje vi por vez primera el pez volador, y en sus esfuerzos por huir de sus enemigos el bonito, la albacora y el delfín, algunas veces daban vuelos de doscientas o trescientas yardas, hasta que sus aletas transparentes se secaban recordándoles que el agua era su elemento natural. El delfín es un enemigo mortal

del pez volador, de quien huye con gran rapidez. El pez volador algunas veces tiene de 8 a 10 pulgadas de longitud.”

En Santa Marta:

“En lontananza se divisa, remontándose hasta las nubes, un ramal de los Andes, que va de Santa Marta a Caracas; muchos de estos picos están constantemente cubiertos de nieve. Lo que más particularmente llama la atención del viajero al Nuevo Mundo es la condición gigantesca de la naturaleza: montañas de inmensurable altura, llanuras, selvas, ríos y lagos de extensión y espacio ilimitados; la mente se halla ocupada a toda hora con algo nuevo, en la forma y colores que presentan las aves, fieras, insectos, árboles y arbustos de este país extraordinario”.

En el caño de Boca Grande:

“Al cruzar el Caño de Boca Grande entramos en otro lago, denominado Redonda y después pasamos por Boca Sucia, que es un canal pantanoso. Después de esto, el coronel vio dos monas coloradas y un mono rojizo que dan unos alaridos espantosos y gruñen durante toda la noche, pero no están a tiro de fusil”.

“Por la tarde tomamos agua del lago, a las cuatro, y nos pareció bastante fresca; vimos un enorme pájaro que los indios llaman tixerana o cola de tijera. Por la tarde entramos al Caño de Clarín y observamos gran número de monos colorados trepados en los árboles, pero ninguno de ellos estaba a tiro de fusil, con excepción de uno al cual herimos; este no cayó, pero se mantuvo colgado de la cola hasta que lo herimos seis veces. Con mucha dificultad desembarcamos para buscar al mono, que esperábamos se hubieran devorado los mosquitos, de los cuales hay millones zumbando alrededor de nosotros. Al abrir y despellejar el mono, los negros e indios observaron que era hembra y estaba grávida; más, sin embargo, oí decir que ellos habían preparado un plato delicado para la cena; estos individuos tienen apetito de buitres y digestión como la de un avestruz”.

“Entramos a las cinco de la mañana a zarpar de Caño Abrito y vimos por la costa una gran bandada de loros verdes; erré con mi escopeta varios tiros pero más tarde maté un mirlo de la misma forma y tamaño de una urraca de cola larga, ojos muy oscuros y cresta en la parte superior del pico”.

“Compré un bonito loro verde en este lugar por tres dólares, que hablaba algunas frases en español con bastante claridad y era un buen patriota, pues se le oía gritar "Bolívar" y muy a menudo decía "viva Colombia", "viva la patria y nada para los españoles". Este loro lo llevé después a Inglaterra y murió durante el invierno de 1825”.

“En cuanto navegamos río arriba con una brisa agradable, cerca de la costa maté una iguana de cuatro pies y medio de largo de cabeza a cola del género saurio. El patrón nos dijo que era un manjar delicado, por lo tanto se lo entregamos a Edle, el cocinero, para que hiciera un fricasé para la comida con salsa blanca; nosotros lo encontramos excelente, pues era gordo y blanco como una gallina. El coronel Campbell y yo salimos en la canoa con nuestros fusiles cuando había menos agua y matamos tres papagayos rojos de gran tamaño. Desembarcamos y nos dirigimos hacia un laguito donde los indios nos indicaron que era un lugar de caza de aves. En nuestro camino vimos una diversidad de pavos negros silvestres en los árboles; yo le disparé a uno y lo herí pero logró escapar. El coronel Campbell en el lago,

donde vimos gran variedad de gallinas silvestres, mató un chorlito pardo que tenía el pico encorvado de unas cinco pulgadas de longitud. En un palo, a orillas del río estaba colocada una cabeza de tigre que parecía haber sido muerto últimamente, los colmillos eran largos y gruesos y tenía una mueca espantosa”.

“Hoy por primera vez vimos el ave cabecinegra; se trata de un pájaro de gran tamaño, que en pie mide cuatro pies de altura, el cuerpo es blanco, la cabeza negra y el cuello rojo brillante. Era tan arisco que nunca pudimos tenerlo a tiro de fusil. También vimos bandadas de loros verdes, periquitos, que hacían mucho ruido al volar”.

“Durante el viaje maté una garza que medía cinco pies de punta a punta de las alas. Vimos gran cantidad de patos y gansos silvestres y lagartos de color verde brillante a las orillas del río; estos reptiles son muy rápidos y ágiles en sus movimientos”.

“Disparamos cuatro veces hoy a los caimanes muy cerca del bongo con perdigones y posiblemente les dimos, pues inmediatamente se sumergieron y no los volvimos a ver más; yo me imagino que uno de los rifles del señor Staudenmeyer a una distancia moderada hubiera podido atravesar las escamas”.

“Como el día era nublado, salí con el coronel Campbell en la piragua de cacería y desembarcamos en un bonito paraje donde había una choza indígena rodeada por gran variedad de árboles frutales de mucha belleza, cubiertos de capullos de flor, botones y frutas maduras. Los señores en Inglaterra habrían considerado estos árboles de valor incalculable como ornamento para sus parques, pero aquí les echan hacha sin piedad, sin mandato alguno ni peligro de denuncia por daño. Vimos aquí diversas especies del mono llamado mono mochino, de cola muy larga, la cual emplean para saltar de árbol en árbol con sorprendente actividad. Los perseguimos durante algún tiempo, deseosos de dispararles”.

“Metimos en nuestros talegos a un mono colorado, de barba larga e hirsuta como la de un fraile capuchino; dos grandes guacamayos, uno escarlata y el otro azul brillante y amarillo; dos periquitos verdes, un hermoso halcón culebrero, llamado así porque mata las serpientes, con un anillo negro en el cuello; una oropéndola, una mirla del tamaño de un tordo, con plumas anaranjadas en el pecho y parte de la cola; una enorme garza; un pato real silvestre; un halcón amarillo con la cabeza de color castaño. Consideramos esta excursión como un magnífico día deportivo. Sentimos algún remordimiento por haber matado el mico macho; él parecía mirarnos con mirada piadosa y de reproche, como si quisiera decir "¿Qué hice yo para merecer la muerte?" y al morir, su larga barba le daba el aspecto de un anciano. Vimos una espátula de color escarlata, pero se mantuvo fuera de nuestro alcance”.

## En Mompox:

“En nuestra excursión de caza vimos pelícanos de color escarlata en posición conveniente de buen tiro. Al ir bordeando, y mientras caminábamos cruzando algunos vallados y pasto muy alto, con el afán de conseguir el ave, nos íbamos deslizando silenciosamente para lograr cazarlos”.

## En Guaduas

“Salí con mi perro pointer, pero sin escopeta; encontré dos o tres bandadas de perdices y tuve dos buenas ocasiones. Estas aves son de mayor tamaño que las codornices, con su plumaje jaspeado de blanco y negro, y de forma muy semejante a aquella: se consideran como un manjar para la mesa”.

## En Bogotá: El Salto del Tequendama

“Al subir entre 500 o 600 pies sobre la sabana de Bogotá, la vista era espléndida al abarcar las sinuosidades del río, las inmensas lagunas al oeste, muchas aldeas y la ciudad al fondo al pie de las cordilleras escarpadas de montañas. Todos nos quedamos durante algún tiempo en este lugar para recrear la vista ante el hermoso panorama”.

“Es difícil describir la emoción que se experimenta al contemplar esta enorme mole de agua que se precipita hacia el abismo; sorpresa y placer mezclados de pavor; yo permanecí al borde del abismo durante algunos minutos en muda admiración al contemplar este maravilloso panorama. El agua en su descenso tenía la apariencia de una fuerte tempestad de nieve y los rayos del sol al ponerse en contacto con el rocío, producían variedad de colores. La cuesta hacia el lado del bosque en dirección opuesta a la cascada, donde nos hallábamos, tenía 75 grados. La columna de agua se disminuye mucho cuando llega al fondo, lo cual atribuía el Barón de Humboldt a que mucho del caudal se evaporaba por el aire en su descenso”.

“Agosto 22. Fuimos a una gran partida de caza, acompañados del señor Anderson, ministro americano a la aldea de Fontibón, distante de Bogotá unas tres leguas, para cazar patos silvestres. El coronel Desmanard, caballero francés agente de la Caes Powles, Herring & Co., nos dio un excelente déjeuner a la fourchette en Fontibón, que él había llevado de Bogotá. Empezamos, pues, nuestras operaciones contra los patos silvestres, cercetas y trullos, y cobramos en pocas horas cuarenta piezas; muchas quedaron heridas y las perdimos por falta de un buen perdiguero”.

“Los patos silvestres se hallan en cantidades prodigiosas en las lagunas de la Sabana de Bogotá, pero es difícil lograrlos en las extensas superficies de agua donde no hay cobertizo de juncos o arbustos”.

## La naturaleza contraataca: Neiva

“Al regresar a la casa por entre las grandes plantaciones de plátano, el esclavo nos mostró una serpiente enroscada y dormida en apariencia. Le dije al doctor que me agradecería dispararle, lo cual hice con el cañón izquierdo de mi escopeta, en donde tenía tiro de posta, pero únicamente la herí en la cola. Tan pronto como disparé se desenroscó y miró alrededor y nos descubrió; se vino enseguida hacia nosotros rastreando con la cabeza erecta a unos tres pies del suelo. Empezamos todos a alarmarnos pero el doctor ordenó que nos retirásemos a unas cuantas yardas detrás de un árbol grande mientras él le disparó dos tiros, cuya acción fue inmediatamente ejecutada y cuando la serpiente se hallaba distante a unas diez yardas el doctor y yo le disparamos y casi la dividimos en dos partes, pues cada tiro estaba cargado con seis o siete postas” “Medía unos seis pies y medio de longitud y era tan gruesa como el puño. Si yo hubiera sabido que era tan atrevida y venenosa, con toda seguridad no hubiera interrumpido su siesta”.

“Cuando iba a acostarme vi un enorme escorpión enroscado y durmiendo entre las sábanas. Inmediatamente fue corriendo a donde el señor F. Méndez para consultarle el medio más fácil para atraparlo. Él logró agarrarlo por las tenazas pero el escorpión se escapó y ante nuestro gran desconsuelo logró meterse dentro de un agujero. Difícilmente pude dormir durante la noche imaginándome que otro de estos arácnidos pudiera hacerme una visita”

En el Quindío:

“Vimos por allí pájaros muy raros que no conocíamos, de tamaño como un faisán, de brillante plumaje y largo pico; me decían los peones que estas selvas estaban pobladas de aves que no se encontraban en el Valle del Cauca ni en las provincias de Mariquita o Neiva. ¡Qué campo de investigación tan amplio y rico ofrecían estas montañas a ornitólogos y botánicos dotados de temple suficiente para arrostrar, eso sí, toda clase de privaciones y penalidades!”

No es de extrañar que este personaje muestre cierta admiración por las prácticas que en nuestro medio se vinculaban al exterminio de la fauna:

“Los habitantes de Ibagué son habilísimos en la caza de cóndores, águilas y buitres, valiéndose de bodoqueras o cerbatanas que lanzan dardos envenenados. La campaña para acabar con estas aves de rapiña se inicia construyendo un cobertizo de poca altura con agujeros en las paredes laterales. Luego, afuera y a distancia conveniente, se deja cualquier carroña o mortecino y cuando los vultúridos se acercan a picotearlo se les dispara un dardo enherbolado con la bodoquera que apenas se asoma por las troneras. Tal estratagema tiene la ventaja de que los pajarracos no se asusten ni ahuyenten con el ruido, como sería el caso si se emplearan armas de fuego”.

Igual es una muestra indicativa del impacto que una sola persona con malas prácticas podría generar en un ambiente donde el control es precario.

Hamilton en su libro Viajes por el Interior de las Provincias de Colombia, sin embargo, realiza críticas importantes y centradas al gobierno colombiano en cuanto al manejo de ciertas concesiones que a su juicio deberían tener consideraciones estratégicas:

“El gobierno colombiano le había concedido al señor Elbers, comerciante alemán, el derecho exclusivo para navegar durante veinte años por el río Magdalena con buques de vapor. En esta época un buque de vapor de cuarenta caballos de fuerza, había entrado al Magdalena procedente de los Estados Unidos. Este buque después subió únicamente unas pocas leguas arriba de la ciudad de Mompox y a causa de su gran calado, no pudo proseguir más adelante. Es de lamentar que el gobierno de Colombia hubiese concedido el derecho exclusivo de navegación en los principales ríos y lagos, a saber: el Magdalena, el Orinoco y el lago de Maracaibo a individuos particulares; la madre patria del pasado sufre el ejemplo pernicioso del sistema de monopolios. Estas grandes vías de comunicación deben dejarse a disposición de todo el mundo y si este hubiera sido el caso, estoy seguro de que por esta época, a fines de 1825, muchos barcos de vapor estarían navegando en estos ríos y lagos”

La impresión de primera mano del Sueco Carl August Gosselman, quien visitó nuestro país entre 1825 y 1826 no deja duda de lo planteado por los alemanes:

“El 27 de marzo pasamos por Curaçao y Aruba; y en la mañana del segundo día tuvimos la primera vista de tierra firme de Suramérica, Punta Gallina, que está ubicada arriba del Cabo de la Vela...”, “...Esto hizo que hasta antes del día 30 no pudieran verse las montañas nevadas al lado de Santa Marta. Es al mismo tiempo una vista extraña y hermosa la de esos espantosos gigantes con el pie en el agua que levantan sus cabezas cubiertas de nieve por encima de las nubes. Al comienzo no quería yo creer que fueran parte de la tierra, ya que se veían tan arriba, casi tocando el cielo. Se llega a desconfiar de la vista y temeroso, se asegura de esto mientras las escarpadas montañas parecen caer sobre las cabezas.

Estas montañas nos dan el gusto anticipado de lo que es verdaderamente América del Sur, donde toda la naturaleza parece más abundante que en el resto del mundo. Al verlas unidas a la visión en conjunto, por toda la costa, parecen extrañas al que no ha estado en el Nuevo Mundo. Es como estar sentado esperando el comienzo de un gran drama del cual se ha oído comentar mucho pero que aún no se ha visto: el telón está levantado y se observan las decoraciones; todo promete algo excelente, pero todavía no ha empezado la obra; aún no ha entrado ningún actor en escena”.

Remontando el río Nare, Gosselman señala:

“Pero no todo son plantas o vegetación. También es posible encontrar una colección de bichos, insectos, etc. Es así como pude ver moscas, mariposas, pájaros, lagartos, escarabajos y otros, que daban vueltas y vueltas como estableciendo una competencia de colorido”.

“Imposible decir cuál es de más bellos tonos. El brillo esmaltado del escarabajo, el verde dorado de las moscas, el terciopelo rojo y negro de las mariposas. El vuelo del pájaro Miel, parecido a los ángeles, los tonos desde azul hasta amarillo de que es dueño el lagarto pequeño. La magnificencia de los colores del papagayo cuyos tonos van subiendo paulatinamente hasta llegar a un fuerte azul de cielo en verano, hacen que cualquier comparación no tenga validez, ya que la multiplicidad de elementos y sus diversas variantes impiden que se obtenga un patrón global de apreciación y síntesis”.

“En este sentido es como si el observador estuviera caminando ante una vitrina de la naturaleza donde el dueño de la colección tomó en cuenta lo más brillante y entretenido para la vista; ya que en este lugar no se encuentra ni un solo objeto que desentone o esté desaprovechando su gracia y posibilidades. Esto era el eterno verano”.

Comparando el Salto del Tequendama con las cataratas de El Niágara;

“Medio año más tarde tuve la oportunidad de contemplar el mundialmente conocido Niágara. Reconoceré que mis sentimientos al observarlo no fueron de la misma fuerza de los que me causara el Tequendama. Las Cataratas del Niágara podrán ser consideradas la obra más grandiosa de la naturaleza, como homenaje a su mole de agua, semejante a olas de mar que golpean tras deslizarse por sus acantilados y chocar en una plataforma que acalla el estrépito de sus propios truenos. Ese paisaje es como el ideal de la naturaleza, expresado en su máxima furia salvaje y convulsiva. Pero para mí eso era el Tequendama. El ver a esas moles chocar contra las paredes rocosas coloca al ser humano en una situación de sorpresa, admiración y temor.

El Niágara se puede comparar con una hermosa e impresionante ópera. El Tequendama se asemeja a una tragedia violenta, capaz de alterar los nervios al más templado. El primero es la entretención excitante y agradable; el otro produce temor y, a la larga, cansancio. Uno podría estarse el día completo gozando del paisaje del Niágara, pero no soportaría más de una hora en compañía del Salto de Tequendama.

Ernst Róthlisberger (1886), de nacionalidad suiza quien a sus 22 años arribó a Bogotá en 1881, contratado por el gobierno colombiano como docente de historia universal y de filosofía. Publica su libro de viaje sólo hasta 1886. Seguramente por su formación, juventud y personalidad, logra hacer un juicioso escrito de lo que era nuestro país en este entonces, desprovisto con seguridad de muchas de las situaciones negativas expresadas en efecto por otros viajeros en este periodo.

Róthlisberger no se limitó a lo que otros viajeros en cuanto a navegar el Magdalena y conocer los alrededores de Bogotá, sino que se aventuró a los Llanos, el Valle del Cauca y Manizales, visitando a su vez diversas haciendas en tierras cálidas. Si bien su escrito hace hincapié en la estructura social y los hechos históricos, deja entrever desde el comienzo la condición de vínculo sensible con los elementos naturales.

En el prólogo establece:

“Colombia fue para mí; aunque no un El Dorado, sí un país al que, con sus bellezas naturales, su notable evolución histórica, sus contrastes, sus gentes, he cobrado mucho cariño y al que, con toda el alma, deseo un porvenir mejor. Allí se me descubrió una rica fuente de observaciones y experiencias, que invito a compartir conmigo a los propicios lectores”.

“Al muchacho gustoso de correrías, al joven ávido de gloria, al hombre maduro, al maestro, al investigador, lo mismo que a aquellas que injustamente son llamadas “la mitad curiosona del género humano; confío en poder ofrecer aquí un pequeño obsequio; que no es, ciertamente, un tratado erudito, sino un libro surgido de la vida misma”.

“El martes, 20 de diciembre, nuestro vapor “Saint Simón”, aunque con tres días de demora, navegó ya a lo largo de la costa colombiana. Hacia las diez nos detuvimos en alta mar.”

“Los aduaneros no podían contener la risa de cuando en cuando ante los objetos que lleva consigo un viajero poco conocedor de aquellos países. Hacia el atardecer nos hallábamos en el Hotel Colombia, excelentemente atendidos; después de veintisiete días pude volver a dormir tranquilamente en una cama sobre tierra firme”

Contrario a otras percepciones, encuentra delicioso el viaje a través del Magdalena:

“La Naturaleza vuelve a desplegar toda su magnificencia. Los montes, sin que uno se dé cuenta, van acercándose progresivamente por ambos lados. El bosque virgen se hace cada vez más alto; grandes plantas trepadoras, de las formas más extrañas y con las flores más curiosas, cuelgan sobre el agua hasta sumergirse en ella, impidiendo mirar por entre la impenetrable espesura. Troncos de árbol van acumulándose en el río, que se convierte en un laberinto de innumerables ramificaciones y meandros. Las islas, verdaderas islas de Calipso, se multiplican”.

Desde Honda hacia la capital, pasando por Guaduas y Villeta, disfrutando de la gastronomía local:

“Hacia el mediodía almorzamos en uno de los albergues, o ventas, que tropezábamos con frecuencia por el camino. Son pequeñas cabañas, construidas de barro y revocadas de blanco, con cubierta de paja y amuebladas del modo más primitivo. El almuerzo consta por lo común, en “tierra caliente”, de una sopa, casi siempre de arroz, con algo de carne salada (del tasajo, o sea carne que ponen a secar al sol en largas tiras, para cocerla después) y de un huevo; en el mejor caso, un bistec. Como postre hay una taza de chocolate con un pedazo de queso blanco que los colombianos, para sorpresa mía, van desmigando y echándolo a la taza para saborearlo todo junto, como extraño bocado agri dulce. El mantel servía y sirve como servilleta para todos”.

En los Llanos Orientales:

“El jefe de la expedición, mi compadre Fernández —así llamaba yo a aquel excelente amigo, hombre como de cuarenta años— se desnudó y empezó a echar piedras en el arroyo. A la pregunta de por qué hacía aquello respondió sonriente que era para ahuyentar a las serpientes que de ordinario había por allí. Acto seguido tendióse a la larga en el cauce del arroyo, que no pasaría de un pie de profundidad. Confieso que al principio me atemorizó aquel baño, sobre todo porque el arroyo se hallaba cubierto de vegetación, y las muchas

raíces de los árboles se antojaban otros tantos reptiles a la exacerbada fantasía. Pero acabé por meterme también en la fresca corriente. Nunca con tanta claridad como entonces comprendí que el hombre es un esclavo de la costumbre. A la tercera vez me había habituado ya de tal modo a bañarme en aquel lugar y al requisito de tirar las piedras, que ni siquiera pensaba en las serpientes. Más aún, el último día antes de emprender la partida de allí, nos bañamos tranquilamente a las tres de la madrugada, en plena oscuridad, antes de poner pie al estribo. Entonces lo encontré enteramente natural; hoy día al recordarlo, experimento una cierta sensación de extrañeza”

Navegando en balsa por el Magdalena:

“Después de numerosas privaciones llegamos otra vez a Neiva y de allí seguimos por el alto Magdalena a Girardot. Fue un maravilloso viaje de tres días sobre una balsa cubierta y con mi bote plegable, cuya graciosa traza contemplaron por primera vez aquellas aguas y a cuya vista huyeron incluso algunos niños. Los pocos saltos que forma por allí el río los superamos sin dificultades, debido al bajo nivel de las aguas en aquella época. Las poco pobladas riberas nos ayudaron a gozar en su sublime grandeza el encanto primigenio del paisaje fluvial de los trópicos.

Haciendo Montañismo: Un amante de las montañas

“Dos intentos de ascender el Tolima, con sus cumbres acorazadas de duros hielos, fracasaron a causa de las tempestades de nieve y por otros percances. El primer intento lo hicimos ya el año 1922. Salimos de Ibagué por el valle del Combeima, y al cabo de dos días y sin especiales dificultades, llegamos al Páramo del Tolima, donde se acaba la vegetación y comienza la zona de los glaciares”

“Tras de tales experiencias, fue madurando otra vez la necesaria energía y surgió en mí el afán de coronar el desconocido macizo del Cocuy. Pido al lector hacerse debidamente cargo de las dificultades de una expedición de montaña en país tan pobre en medios de comunicación como Colombia; sólo de ese modo se apreciará en justicia el valor de nuestro ascenso, el primero que se hizo a aquel monte”.

“¡Éramos los primeros! Aquí arriba no había estado antes de ahora persona alguna ni gozado de aquel grandioso panorama. Nadie había palpado con los ojos aquellas inmensas lejanías, nadie había experimentado sobre esta montaña la fuerza omnipotente de la Naturaleza”.

Röthlisberger hace un análisis de la situación del viajero colombiano la cual podría ser aún actual:

“Como el viajar resulta tan difícil y tan caro, esto puede servir de explicación de que los colombianos, por lo general, no conozcan su país o que, por lo menos, carezcan de todo sentido para los viajes de exploración. Se limitan a los utilitarios viajes de negocios o a los que se justifican por acontecimientos familiares. Y si el colombiano culto demuestra tan escaso interés por descubrir las bellezas naturales de su tierra, ¿cómo habrá de esperarse que el sencillo hombre del pueblo sacrifique a ello tiempo y energías? Cosa indiscutible es, sin embargo, la culpabilidad de la escuela en este orden, pues no sabe despertar en el niño el amor por la Naturaleza; dificultades y peligros son un atractivo para la juventud si se acierta a presentarle debidamente el premio que corresponde al esfuerzo propio”.

Al respecto, advierte con preocupación el hecho según el cual se prefieren los destinos extranjeros antes que los viajes de carácter doméstico, por parte de los colombianos acaudalados; quienes suelen ir a Europa o Estados Unidos, lo cual significa una grave pérdida económica para el país.

Elisée Reclus nació en Sainte-Fay-La Granda, Gironde; el 15 de marzo de 1830. Filósofo y teólogo, fue un viajero francés que visitó a Colombia hacia 1885. Otros viajeros franceses destacados del siglo pasado fueron J. Crevaux (*Voyages dans l'Amérique du Sud*), Gaspar Theodore Mollien (*Voyage dans la République de Colombie*), Charles Saffray (*Voyage à la Nouvelle Grenade*), Edouard André (*L'Amérique équinoxiale*).

Elisée Reclus -quien describió su Viaje a la Sierra Nevada de Santa Marta-, se ve obligado por cuestiones políticas a emigrar con lo cual emprende una correría que dura seis años. Así, llega a la Nueva Granada, donde reside entre 1855 y 1857. Su experiencia es publicada en París en 1861 con el título de *Voyage à la Sierra Nevada de Sainte-Marthe; Paysages de la nature tropicale*.

“En 1855 un proyecto de explotación agrícola y el amor a los viajes me llevaron a la Nueva Granada. Después de una permanencia de dos años volví sin haber realizado mis planes de colonización y de exploración geográfica; sin embargo, y a pesar del mal resultado, nunca me felicitaré lo bastante por haber recorrido ese admirable país, uno de los menos conocidos de América del Sur y ese continente así mismo poco conocido”.

Elisée Reclus regresa a Francia en 1857 donde para ganarse la vida se dedica a realizar importantes publicaciones como guías y artículos ligados a los viajes, la política, la geografía y el turismo. En el caso de su visita a Colombia, muestra una total admiración por la naturaleza nuestro territorio, incontenible ante la maravilla de los pantanos, las selvas y las sabanas.

“La cadena de la Sierra Nevada, de la cual solamente habíamos visto el día anterior las pendientes superiores y las nieves, se nos presentó íntegramente de oriente a occidente, de la cima a la base como un inmenso cuadro incrustado entre el azul del cielo y el de los mares”.

“Una paz solemne reinaba en la naturaleza. Solamente contrastaban con esta soberbia tranquilidad del océano y de las montañas, algunas olas espumosas que saltaban alrededor de un escollo a corta distancia hacia el norte de Punta-Tapias. Á la verdad que este bello espectáculo me recompensó muchas fatigas, y si mi largo viaje no me hubiera procurado ningún otro goce, me creería con éste ampliamente indemnizado. ¿Cuándo irán los *touristas* y los amantes de la naturaleza a esas regiones de la América tropical para admirarlas? Nuestros pintores han encontrado una rica mina que explotar en los desiertos de la Palestina y del Egipto, y hace mucho tiempo que reproducen felizmente las quemadas rocas y los rojos horizontes. ¡En América encontrarán la luz del sol de Oriente, y además un resumen de la naturaleza en esas sabanas sin límites, en esos pantanos sin fondo que desaparecen bajo una capa de vegetación flotante, en esas montañas nevosas de curvas a la vez tan elegantes como atrevidas, y en esas selvas lujosamente compuestas de árboles de todas las zonas y de todos los climas!

En la Sierra: Alto del Volador:

“Los nidos del ave *gonzalito*<sup>3</sup> suspendidos como frutos, se balancean aquí y allá, en cuerdas de verdura, sobre el húmedo suelo; las hormigas conducen un pedazo de hoja verde cada una y en interminables procesiones se dirigen a sus ciudades subterráneas. Un ruido universal formado por el concierto de gritos, cantos, murmullos o soplos, escapados de miríadas de insectos y de larvas que viven bajo las cortezas, sobre las hojas, en el aire y bajo las piedras, llena el espacio. Indudablemente, en esta naturaleza tan libre y tan llena de vida, en donde los pasos y la voz del hombre parecen una profanación, es necesario ser muy orgulloso para que alguien se atreva a llamarse el rey de las criaturas”.

### **5.5. Fechas y eventos para una historia del turismo en Colombia**

1801 Los naturalistas Humboldt (alemán nacido en Berlín el 14 de Setiembre de 1769) y Von Pland en su viaje en la nave Pizarro llegan el 30 de Marzo a Cartagena de Indias, embarcándose en el rio Magdalena: “Nuestro viaje por el Magdalena fue toda una tragedia, de los veinte remeros indígenas que llevamos, perdimos a ocho en el camino y otros tantos llegan cubiertos de llagas purulentas y pestilentes a Honda”

1801 Humboldt y Von Pland llegan a Pasto para luego de un mes, continuar hacia Quito-Ecuador

1920 se funda por el austriaco Dr. P. von Bauer la “Sociedad Colombo-Alemana de Transportes Aéreos” –Scadta-

1927 Scadta establece el Servicio Interoceánico que el Atlántico con el Pacífico (Línea regular entre Barranquilla y el puerto de Buenaventura).

1929 "Scadta" establece el "Servicio Bolivariano" cuyo servicio vincula las repúblicas de Colombia, Ecuador, Panamá y Perú.

1931. Ley 86 del 26 de Junio (Gobierno de Enrique Olaya Herrera).- Ordenó iniciar el servicio oficial del turismo. Oficina Central de Turismo, dependiente del Ministerio de Economía Nacional

1943. La Oficina Central de Turismo es convertida a la categoría de Dirección General de Turismo- Establece reglamentos, régimen de sanciones y controles jurisdiccionales sobre las empresas prestadoras de servicio al turista. Se crea una escuela de "Guías" y administrar los hoteles y balnearios de propiedad de la nación.

1945. Decreto No. 1295 crea y organiza la primera escuela de cicerones y camareros con sede en Bogotá bajo la autonomía de la Dirección General de Turismo.

1954 - ACOTEL Asociación Colombiana de Hoteles hoy Asociación Hotelera de Colombia COTELCO, el 17 de Junio funda el Hotel El Prado de Barranquilla.

1955 - Octubre 25, fundación de la ALAICO (Asociación de Líneas Aéreas Internacionales en Colombia) en Bogotá

1957. Octubre 24 Por el Decreto 0272 se crea la "Empresa Colombiana de Turismo S.A." El 26 de octubre Creación de la Asociación Colombiana de Grandes Restaurantes ACOGRAN, hoy "Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica" ACODRES.

- 1959  
Creación del Instituto de Cultura y Turismo de Bogotá, hoy "Instituto Distrital de Cultura y Turismo".
- 1959  
Inauguración del Aeropuerto El Dorado de Bogotá, que reemplaza al antiguo Aeropuerto de "Techo".
- 1962  
Inauguración del Ferrocarril "Expreso del Sol", que efectuaba la ruta Bogotá-Fundación (Magdalena)
- 1962  
Nace el Diners Club de Colombia. Ernesto "El Bebé" Carlos Martelo, su primer Presidente. 400 tarjetahabientes iniciales.
- 1963 – Diciembre Inauguración en Santa Marta del Hotel Irotama. Primer Hotel "Resort" del País. Propiedad del Sr. Héctor Díaz Beltrán..
- 1964  
Fundación de Hoteles Ltda. Primera Cadena Hotelera Colombia sobreviviente.

- 1965  
Inauguración del Museo del Oro de Bogotá.
- 1968. Se crea la Corporación Nacional de Turismo, Decreto 2.700 de 1.968
  - Se aprueba la Ley 60 de fomento y protección al turismo “como fuente generadora de divisas, actividad que origina trabajo nacional para el desarrollo económico del país”, gobierno del Dr. Carlos Lleras Restrepo.
- 1970 Corporación Nacional de Turismo impulsa creación de oficinas regionales
- 1971  
Inauguración del Hotel Cali Intercontinental. Juegos Panamericanos.
- 1972 - Abril 5 Inauguración del Puente "Pumarejo" sobre el Río Magdalena.
- 1985 La Corporación Nacional de Turismo impulsa creación de los Fondos Mixtos de Promoción Turística
- **Constitución de 1991**
  - Art. 63 “Los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de los grupos étnicos, las tierras de resguardo, el patrimonio arqueológico de la nación y los demás bienes que determine la ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables.”
  - Art. 72 “El patrimonio cultural de la nación está bajo protección del estado. El patrimonio arqueológico y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional, pertenecen a la nación y son inalienables inembargables e imprescriptibles.”
  - Función administrativa como servidora de intereses generales (Art. 209)
  - Derechos fundamentales al libre desplazamiento por el territorio nacional (Art. 24)
  - Derecho a recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre (Art. 52),
  - Asambleas departamentales tienen facultad para aprobar normas sobre el turismo (Art. 300, 2)
  - Concejos municipales tienen atribución para afectar uso del suelo (Art. 313, 7).

### **Ley 99 de 1993**

Crea el ministerio del Medio Ambiente reorganiza el sector público encargado de la gestión sobre el medio ambiente. Crea el sistema nacional ambiental y la UAESPNN  
 Art 5: Responsabilidades del Sistema de Parques Definir junto con las autoridades de turismo, las regulaciones o y programas turísticos que puedan desarrollarse en áreas de reserva o de manejo especial... Determinar las áreas o bienes naturales protegidos que puedan tener utilización turística

### **Decreto 2915 de 1994**

Organiza la unidad Administrativa Especial del sistema de Parques Nacionales Naturales, otorgándole funciones operativas, técnicas y ejecutoras

Art: 2o: Funciones de la Unidad de Parques: "preparar los estudios, reglamentaciones y conceptos técnicos para los programas turísticos que se puedan desarrollar en las áreas del SPNN, atendiendo a los criterios que defina la Unidad sobre capacidad de carga biótica, ecológica y ambiental..."

1995. La Ley 188 del mismo año, incluye al turismo dentro del Plan Nacional de Desarrollo, estableciendo que todas las acciones que se generen en la industria turística, refuercen la expansión general del país dentro de la igualdad, la competitividad leal y la solidaridad, siendo este el primer paso para asumir la realidad del turismo en nuestros días.

1996. El 26 de Julio el Presidente de la República, Doctor Ernesto Samper Pizano sanciona la Ley 300 o Ley General de Turismo. Se crea el Viceministerio de Turismo, dependiente del Ministerio de Desarrollo Económico. Crea el Registro Nacional de Turismo. Reconoce en su Artículo 110 al REINADO NACIONAL DEL TURISMO.

1998. Nace la Iniciativa Biocomercio Sostenible adscrita al Instituto Alexander Von Humboldt, "con el objetivo de fomentar el uso sostenible y el comercio de los recursos biológicos para el logro del Convenio de Diversidad Biológica y el desarrollo en Colombia"

2001. Convenio Inter-administrativo Dirección de Turismo DITUR -Ministerio de Desarrollo Económico y Unidad de Parques Nacionales Naturales UAESPNN - Ministerio del Medio Ambiente, se tiene dentro de los objetivos planteados, el trabajo conjunto en la construcción de la "POLÍTICA PARA EL DESARROLLO DEL ECOTURISMO DEL PAIS"

#### 5.5.1. Los Parques Temáticos en el contexto colombiano

Los parques temáticos tienen como base la percepción que prevalece en muchas culturas y religiones respecto a la idea de un paraíso (un lugar de completa armonía, felicidad, refección, etc.).

Al respecto, es evidente que de manera histórica, el hombre a través de jardines, la conservación estratégica de ciertas áreas y sitios ha tratado de expresar o evocar la idea de este paraíso ideal de una manera terrenal.

En la época actual este paraíso encuentra referente en ambientes como los parques de diversiones y parques temáticos. De igual manera, la pérdida marcada de ecosistemas valiosos y de elementos naturales y culturales a ellos ligados ha abierto una importante demanda de corte masivo sobre prácticas tradicionales, la proximidad con culturas diferentes, la actividad de estas culturas en el campo de lo tradicional-productivo, los ambientes y el contexto a ello ligados, consolidándose así una oportunidad tanto económica como educativa en los campos ecológico y ambiental, que en el caso de países que aún cuentan con estos recursos deben ser tenidas en cuenta.

Se entiende como Parque Temático “cualquier espacio de ocio y comunicación de masas, construido en torno a un tema<sup>5</sup> que sirve de guion y nexo de unión al conjunto de ofertas que este espacio presenta a sus visitantes”.

- Nacen en Europa y se consolidan fuertemente en EEUU (década de los 70) bajo la idea y la industria del entretenimiento, teniendo su mayor impacto en la década de los 80 a nivel mundial
- Un fenómeno social y económico de primer orden (modifica su entorno más allá de la condición de negocio)
- Importancia sociológica, política y administrativa
- Carácter de espacio educativo no formal
- Hoy se habla de parques temáticos abiertos (mezcla de ocio y educación)

#### **5.5.1.1. Hitos en la dinámica de los parques**

- Los Jardines: Comunes en culturas asentadas sobre terrenos áridos. La idea de felicidad era la presencia de agua, comida y vegetación
- Parque de atracciones (Público, empresa)

En general, los grandes parques cerrados agotan pronto el territorio y el mercado disponible, distribuyéndose necesariamente por zonas de influencia nacional, internacional e incluso continental. De otro lado, están sujetos a grandes inversiones y al potencial demográfico de su área de influencia. A su vez, implican un balance entre lo educativo y lo recreativo (ocio), grandes inversiones basadas en costo de oportunidad y la posibilidad de recuperación de las mismas.

Por lo anterior, con seguridad el futuro de los parques temáticos estará en los llamados parques temáticos abiertos, esquema dentro del cual los Llanos Orientales ofrecen una lata potencialidad. Al respecto interesa anotar que los parques temáticos:

- Son muchos y ya existen como tal (empresas que tienen plan de visitas, playas, pequeñas localidades con base histórica, arquitectónica y cultural, barrios, ciudades, etc.).
- Son mucho menos costosos que los parques ideales plagados de tecnología e infraestructura
- No implican recuperar grandes inversiones ni grandes costos administrativos como en los parques cerrados
- Su acceso por el público es amplio y cómodo
- Pueden ser permanentes o temporales según contexto, coyunturas y objetivos
- Tienen diseños muy flexibles
- El visitante requiere más apoyo en los recorridos, información, señalización

---

<sup>5</sup> Un tema susceptible de interesar a una gran multitud. Un circo, parque de atracciones o feria de pueblo son diferentes de un parque temático, en tanto prima lo educativo-cultural

- Requieren órganos de gestión especializados en este tipo de manejos
- Tienen una amplia función social y educativa con sentido de equidad

Un parque Temático Abierto se define como una propuesta de comunicación dirigida a públicos objetivos específicos uniéndolos mediante una o varias líneas temáticas, edificios e instalaciones ya existentes, dedicadas a fines diversos dentro de un contexto común<sup>6</sup> y no concebidas en principio para este fin y dotándolas de un proyecto de educación no formal.

Como se desprende de las anotaciones previas, la región de los Llanos Orientales tiene un gran potencial para la generación de parques temáticos abiertos<sup>7</sup> alrededor de la llamada “Cultura Llanera”. Claramente se tiene hacia el futuro una gran ventaja comparativa tanto por las razones anotadas para los parques abiertos, como por la posibilidad de dar cabida a una dinámica diferente a la que se da actualmente en la zona cafetera, centrada en una amplia demanda local (área de influencia), inversiones y sitios de acceso restringido tales como Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria –Panaca<sup>8</sup>- y el Parque Nacional del Café<sup>9</sup>, con el cual se busca preservar y exaltar la cultura del eje cafetero de nuestro país. Oferta a la que importa sumar la de numerosas fincas que a un costo razonable permiten ingresos a los propietarios<sup>10</sup> y al usuario el acceso a unas óptimas condiciones para el descanso y la recreación.

### **Merecure<sup>11</sup>**

Es un parque que nace a partir de inversionistas privados. Está localizado en el kilómetro 47 vía a Puerto López) orientado a la atención de la demanda nacional e internacional en el campo agroecológico. Pretende impulsar diferentes sistemas de conservación de la naturaleza garantizando un equilibrio en el ecosistema con programas educativos, investigativos, productivos (aplicación de tecnologías limpias) y lúdico recreativos. En perspectiva será el Parque agroecológico más grande del subcontinente (620 hectáreas) que presentará la fauna y flora de los Llanos Orientales a través de zoológico<sup>12</sup> (puma, jaguar negro, tigre mariposa, aves, reptiles, peces e insectos), ecoturismo (ecohotel, cabañas, camping, deportes náuticos, pesca deportiva, paseos, cultura llanera, sainódromo, senderismo, caminatas, cabalgatas, canotaje) maloca, agroindustrial (zoocría: avicultura,

---

<sup>6</sup> El contexto determina las líneas temáticas sobre las que se construye la propuesta de comunicación

<sup>7</sup> “La inmensidad del llano”

<sup>8</sup> Parque temático agropecuario (agroturismo) inaugurado en 1999 por iniciativa privada, localizado en el municipio de Quimbaya, Quindío.

<<http://www.colombia.com/especiales/2002/agroturismo/panaca.asp>> [consulta en línea] [con acceso 12-09-2003]

<sup>9</sup> Construido por la Federación Nacional de Cafeteros, localizado en Montenegro, Quindío.

<<http://www.angelfire.com/country/quindio/turismo5.htm>> [consulta en línea] [Con acceso 12-09-2003]

<sup>10</sup> Se estima que la estadía de una familia por espacio de tres días pueden reportar ingresos promedio de hasta US \$200.

<sup>11</sup> Email.: [parque@merecure.com.co](mailto:parque@merecure.com.co)

<sup>12</sup> El más grande de Colombia

porcicultura, ganadería, molienda, acuicultura, matadero). Contará con ecoguías especializados dentro de un enfoque educativo, lúdico y recreativo.

### **Los Ocarros**<sup>13</sup>

El bioparque Los Ocarros con una inversión oficial de 1500 millones de pesos corresponde a una iniciativa del gobernador del Meta Luis Carlos Torres. Se inauguró en agosto de 2003 y se desarrolla en 5.5 hectáreas localizadas en el llamado Piedemonte Llanero a tres kilómetros del casco urbano de Villavicencio por la vía que comunica con el municipio de Restrepo. Se intenta sensibilizar a la población con trabajo educativo, lúdico y recreativo alrededor de la conservación de la fauna principalmente. Se cuenta con guías indígenas especializados quienes a través del mito y las leyendas darán a conocer 102 especies de la región (aves, mamíferos, peces, reptiles). Igualmente se ha potenciado la observación de especies vegetales mediante la condición semitransparente de los ambientes (hábitats diferenciados) y la recreación de escenarios que incluyen esteros, sabanas, morichales, bosques de galería). El parque además de locaciones y facilidades como baños, restaurante, parqueadero, teléfonos; contará estratégicamente con una moderna clínica veterinaria (centro de investigación) abierta al público y un bioterio. (Fuente: El Tiempo, Jueves 7 de agosto 2003 2-2. Jorge Alberto Cárdenas Fonseca Llano 7 días: Meta/El primer zoológico con animales de una región.

A pocos kilómetros del municipio de Orocué se encuentra el parque ecotemático Wisirare (unas 1225 hectáreas) el cual cuenta con una gran diversidad de especies de flora y fauna, siendo además un importante reservorio de agua (peces llaneros) y zoológico de caimán llanero.

En el Meta a nivel ecoturístico se brinda capacitación técnica y profesional en turismo a través de la Facultad de Hotelería y Turismo, El SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) y el Instituto Politécnico Agroindustrial. Igualmente, se trabaja en la modalidad de bachillerato turístico. Sin embargo se tienen deficiencias en formación para aprovechamiento y planificación del uso de la biodiversidad y en la componente de educación ambiental.

Políticamente la Ley de Fronteras y el Uso del Fondo Nacional de Regalías constituyen recursos clave para dar salida a la vocación ecoturística de la región que tienen que empezar a ser aprovechados.

#### **5.5.2. Política de Concesiones en los Parques Nacionales Naturales**

Actualmente el país ha dado curso a las concesiones en las Áreas Naturales Protegidas ante la incapacidad presupuestal y operativa de la Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales -UAESPNN -. Conforme lo

---

<sup>13</sup> Especie de armadillo gigante típico de las sabanas del Meta y el Vichada, en vía de extinción

relaciona el documento CONPES 3296 de julio 24 de 2004. Por ello, la forma actual de promoción del ecoturismo en el país está dando paso a las llamadas concesiones por 10 años dentro del esquema siguiente.

- No hay transferencia de propiedad
- Se mantiene jurisdicción de la Unidad de Parques
- Plazos limitados y áreas específicas
- Asignación clara de riesgos y responsabilidades
- Tarifas de acceso controladas
- Garantías para el ecoturismo social
- Reversión de bienes afectos a la concesión
- Esquema flexible de remuneración al Estado

Como contraprestación las empresas deben proveer:

- La dotación, adecuación, mantenimiento, rehabilitación, construcción y mejoramiento de infraestructura física en el Parque
- Un pago semivariable anual a la UAESPNN
- La prestación de algunos servicios tendientes a beneficiar a las comunidades locales y a la UAESPNN

Durante los 10 años de la concesión, las empresas concesionarias prestarán los siguientes servicios:

- Alojamiento
- Alimentos y bebidas
- Recaudo de tarifas de ingreso
- Infraestructura
- Uso regulado de senderos
- Algunas actividades deportivas
- Ecotienda
- Prestación de servicios a visitantes
- Otras actividades ecoturísticas

Las firmas seleccionadas por el Estado para operar las concesiones están bajo la figura de una unión temporal en la que participan de manera importante: Aviatur, Avia Caribbean y Cielos Abiertos Ltda.

Seis de los parques nacionales naturales -PNN-, con mayor vocación y visitancia están sujetos a concesión: PNN Tayrona, PNN Gorgona, PNN Amacuyacu, PNN Los Nevados, SFF Iguáque y SFF Otún Quimbaya.

Preocupa que al igual que en el pasado (recordemos el planeamiento del coronel Hamilton acerca de la concesión sobre la navegación en el río Magdalena) y como ha ocurrido con otras concesiones, se incurra en este caso en un daño patrimonial y de limitación de acceso a los bienes de carácter público y que se marginen de los beneficios de la actividad a las comunidades de base desvirtuando también con ello el sentido mismo del ecoturismo.

### 5.5.2.1. Turismo y grupos alzados en armas

En Colombia, el conflicto armado a expensas de acciones de grupos guerrilleros y paramilitares, al igual que la inseguridad han dado cuenta no solo de situaciones de riesgo para la práctica del ecoturismo en el ámbito nacional, sino que además ha cobrado algunas víctimas fatales. De esta suerte, las actividades ligadas al ámbito rural e incluso al urbano en cuanto a la actividad de turismo y ecoturismo siguen siendo azarosas:

- 23 de marzo de 1998.- Las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC) secuestran en la zona oriental a un grupo de ciudadanos colombianos y extranjeros, incluyendo a los norteamericanos Peter James Chen, Todd Mark, Louise Augustine y Thomas Fiore. Los integrantes del grupo eran miembros de la Asociación Americana de Observadores de Aves. Al final del episodio uno de ellos logró escapar y el resto fue liberado luego de varias semanas de cautiverio.

- 25 de febrero de 1999 guerrilleros de las FARC secuestran a los ciudadanos norteamericanos, Terense Freitas, Ingrid Washinawatok y Larry Gay quienes adelantaban una visita de apoyo a la comunidad Uwa ante su litigio contra la compañía norteamericana Occidental (OXY). Como resultado el 3 de marzo de 1999 se encontró a los tres indigenistas muertos.

- El 30 de enero de 2001 el parapentista colombiano Jorge Hernán Abad, quien fuera campeón en esta práctica se lanzó en su parapente desde un cerro en Medellín. Por desgracia los vientos lo desvían de su ruta y cae en un barrio de invasión. Fue asesinado a balazos para robarle el equipo de vuelo y fue encontrado al tercer día.

Durante el gobierno del Dr. Álvaro Uribe Vélez, la campaña de “LAS CARAVANAS VIVE COLOMBIA, VIAJA POR ELLA”, permitieron los desplazamientos terrestres por el territorio nacional, mediante el aseguramiento policial (Bogotá, Valledupar, Sincelejo, Medellín y Bucaramanga) y trayectos aéreos (San Andrés, Providencia, Nuquí y Bahía Solano en el Chocó) en los puentes y fiestas más importantes.

Se destacaron trayectos terrestres como:

1. Barranquilla-Santa Marta-Riohacha-Cabo de la Vela, “Ruta de los tesoros del Caribe”
2. Valledupar-Riohacha, “Ruta de los aires vallenatos”
3. Valledupar-Santa Marta, “Ruta de los cantores de la provincia”
4. Sincelejo-Cartagena, “Ruta de las montañas marinas y del sol”
5. Bogotá-Honda, “Ruta del Río Dorado”

6. Bogotá-Armenia, “Ruta de los valles de flores, arroz y café”
7. Medellín-Santa Fe de Antioquia, “Ruta de los ancestros y los colonizadores”
8. Medellín-La Pintada- La Felisa-Irra-Pereira-Armenia, “Ruta de la Herencia Paisa”
9. Bogotá-Villavicencio-Puerto Gaitán, “Ruta de la Corocora y la Cachama”
10. Bogotá-Tunja-San Gil, “Ruta de la Guabina y el olor de la guayaba”
11. Bucaramanga – San Gil, “Ruta de la Aventura del Chicamocha”
12. Bogotá-Chiquinquirá-Villa de Leyva, “Ruta de los virreyes”
13. Bogotá-Girardot, “Ruta del valle del Tequendama” (vía La Mesa)

Dando así, gran cubrimiento a los desplazamientos domésticos.

#### 5.5.3. Marketing y gestión de competencias y el conocimiento en ecoturismo

Las posibilidades de lograr el desarrollo sostenible tienen como base el manejo del conocimiento y la capacidad de innovación en lo que sin dudas constituye un nuevo tipo de economía cuya orientación es la protección y mantenimiento ambiental; en donde se asume un tipo de consumidor cada vez más individual, personalizado y exigente, bajo la mediación de las TIC’s, en lo que reconocemos como la sociedad de la información.

Enfoques como La gestión de competencias y la gestión del conocimiento constituye un paradigma en el que están ocupadas muchas empresas y organizaciones que ven en las ideas la innovación y la aplicación del conocimiento; una opción para dinamizar sus procesos de desarrollo centrados en el capital intelectual. Aspecto clave en aquellas organizaciones como las de ecoturismo en las que el capital financiero y tecnológico resulta menos importante que el capital intelectual.

El Marketing de precisión se puede definir de manera general como un término relativamente nuevo que corresponde a una actitud empresarial actual, basada en la mejora competitiva ligada al uso de los avances tecnológicos (comunicación multicanal<sup>14</sup>), para lograr que los productos y servicios se dirijan a un grupo objetivo estrecho y claramente definido con una orientación global (Oltman John; Brebach Gresh & Russ Maney, 2002). Para ello se recurre a la compra, uso o establecimiento de bases de datos amplias y complejas mediante las cuales se realizan estudios de micro segmentación (multicriterio) que llevan finalmente a acciones dirigidas con base en el conocimiento de las expectativas y necesidades actuales y futuras del consumidor (Kim Y.; W. N. Street, et al., 2005)

---

<sup>14</sup> Internet, teléfono móvil, catálogos, telemarketing, correo electrónico, foros, puerta a puerta, boca a boca, medios impresos, etc.

Un ejemplo del papel de la Internet y su influencia es la forma de apropiación de una estrategia de Marketing ampliamente reconocida como el boca-boca a través del llamado Marketing Viral, el cual se dirige de una manera concreta a subsegmentos a través de la red. Se trata de una forma novedosa y rápida de potenciar una orientación en el cliente y no en las ventas como en el pasado (Song Jaequi & Fatemeh Zahedi, 2005).

El reto resultante es entonces, la capacidad que se tenga desde la orientación del Marketing para acopiar-acceder los datos y la información pertinente que le lleven a un conocimiento del cliente (perfil del ecoturista) con miras a procurarle servicios y productos turísticos deseados. En condiciones de heterogeneidad de visitantes, lo que es valioso para un cliente puede no serlo necesariamente para otro (Viswanathan Siva, 2005).

Es posible bajo las nuevas tecnologías de la información darle al Marketing del ecoturismo una orientación más científica y hacia la toma de decisiones, para lo cual se deben subsanar las barreras que suponen la intuición y la experiencia al igual que la vieja creencia del producto como centro de la estrategia de Marketing. Sin embargo esto requiere del conocimiento profundo del ecoturista y sus necesidades/expectativas actuales y futuras<sup>15</sup>; usar múltiples canales (flexibilidad) y herramientas en forma idónea para colonizar la mente del cliente (establecer cómo y con qué canales comerciales) (Viswanathan Siva, 2005; Cui Geng; Man Leung Wong & Hon-Kwong Lui, 2006); dar mayor valor (Gestión basada en la Relación con el Cliente –CRM-) y soporte al cliente (customer-driven organizations) (Kim Y.; W. N. Street, et al., 2005)

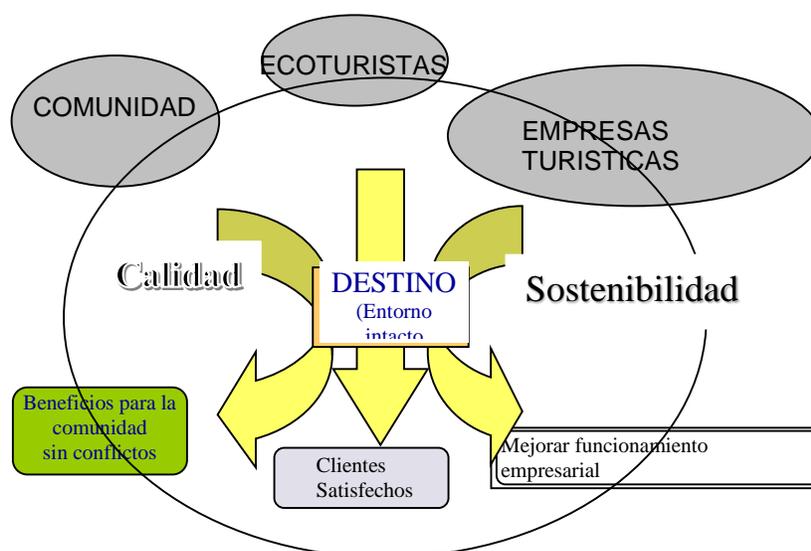
---

<sup>15</sup> Técnicas de análisis como la inteligencia de clientes (**Customer Intelligence**), permiten convertir datos brutos empresariales en información científica útil para la toma de decisiones de Marketing.

## 6. METODOLOGÍA Y TRATAMIENTO DEL OBJETO DE ESTUDIO

La discusión conceptual acerca de expresiones como gestión del aprendizaje, aprendizaje corporativo, gestión de saberes, manejo del conocimiento, gestión de competencias, diálogo de saberes, etc., resulta compleja ya que cada una de ellas se usa en un contexto con implicaciones particulares. Al respecto interesa por ejemplo el planteamiento de Hatchuel, en cuanto a la importancia de que las organizaciones se orienten no tanto a la gestión de los conocimientos como a la concepción (Hatchuel, Le Masson & Benoît, 2007). (Figura 2).

Figura 2. Modelo contextual de la empresa ecoturística



Se trabajó con un enfoque constructivista bajo estudios de caso asumiendo una aproximación sistémica que prioriza las componentes de conocimientos y competencias, para la gestión de la actividad empresarial, dando cabida a la consideración de elementos paisajísticos (biofísicos), culturales y educativos, ligados al diseño y la aceptación de las acciones de las empresas y proyectos por parte de la sociedad (Burns, 2004).

Por lo anterior, se recurrió a un esquema de modelización de carácter sistémico en cuanto se aborda una situación que se pretende comprender antes que el establecimiento de relaciones de causa efecto (Le Moigne, 1990).

La teoría sistémica ofrece una herramienta pertinente para el modelamiento de los comportamientos de procesos individuales y para el análisis de los sistemas en redes (Martínez, 1997), de manera integrada considerando elementos como:

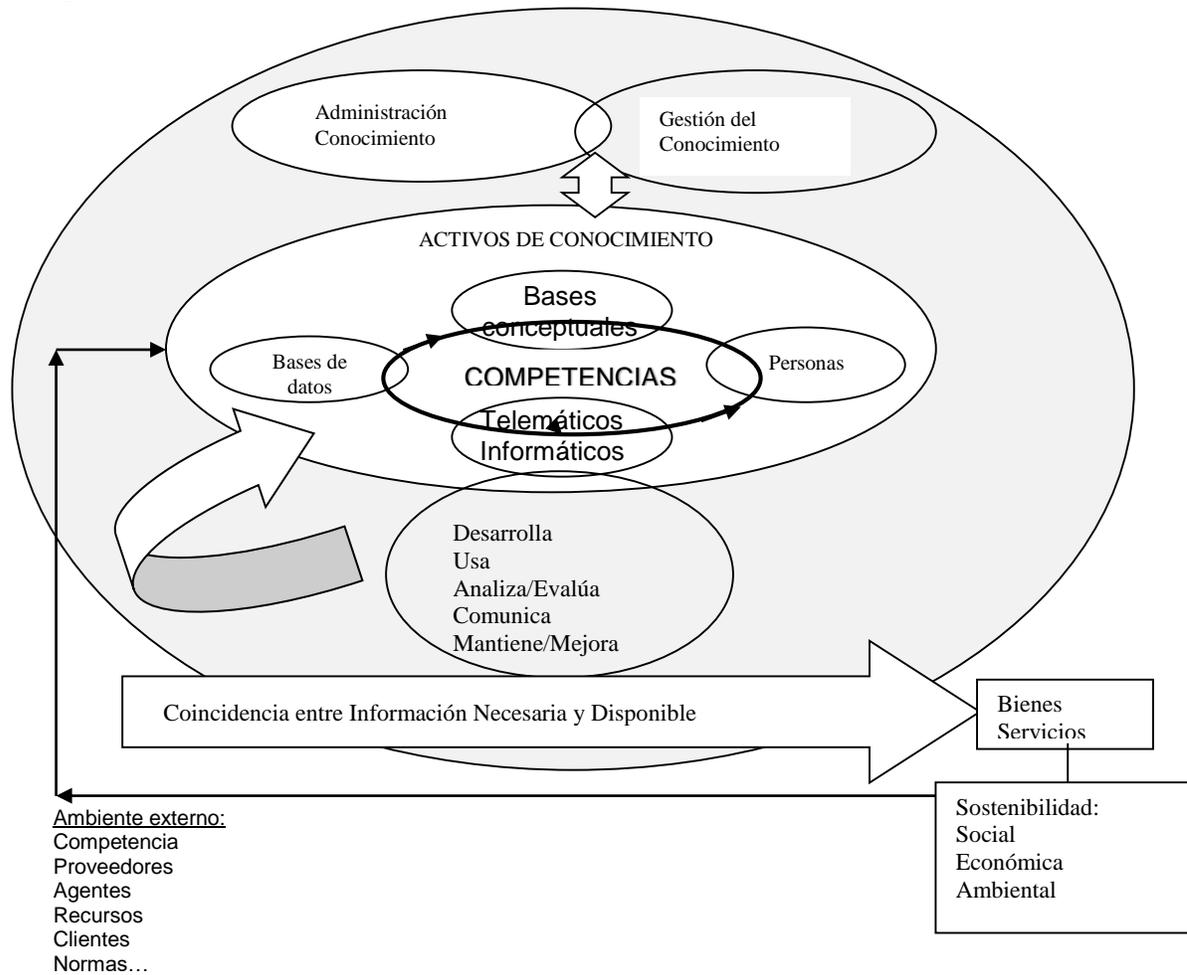
1.-Definir el problema a modelar: Reportes gubernamentales y de ONG's, Universidades, Centros, etc., Artículos e informes de carácter científico, Discusión con grupos implicados en el problema, Consulta de planes y demás políticas relacionadas

2.-Identificación de los diferentes componentes del modelo (enfoque de sistemas): Uso de diagramas (redes, mapas, flujos, etc.), Consideración de los elementos generales relacionados, Establecimiento de subcomponentes (subsistemas), Cribado de elementos críticos, Diferenciación y selección de indicadores de síntesis ambiental y de sostenibilidad, Organización jerárquica de los componentes del modelo (diagramas)

3.-Identificación de la dinámica del sistema: ¿Cómo interactúan los componentes del modelo? (Dimensión espacio-temporal), Selección de reglas espacio-temporales y cuantificación de la interacciones (estadística, opinión de expertos, revisión bibliográfica)

4.-Desarrollo del modelamiento: Integración de elementos, Construcción de las componentes del modelo. (Figura 3).

Figura 3. Modelización sistémica del objeto de estudio



### 6.3. Descripción de las empresas objeto del presente estudio

Las empresas analizadas corresponden a una muestra por afijación personal, con base en la posibilidad de acceder a ellas geográficamente, la facilidad de acceso a información sobre las mismas, la voluntariedad de ser consideradas en el estudio y la anuencia de sus operarios para ser observados en campo. Se seleccionaron tres empresas cuyo objeto es la actividad de escalada y una dedicada a la actividad del ciclo montañismo. Todas estas empresas al momento del trabajo contaban con visibilidad a nivel municipal y regional; página web y paquetes de servicios.

### Empresa: Suesca Al extremo (SAE)

Suesca Al extremo (SAE) (Paquete operado por la empresa Aventura Extrema: viajando por Colombia). Se trata de una empresa versátil que promueve actividades de turismo extremo y de aventura en todo el país. Realizan guianza en Suesca, caminatas y actividad de escalada en roca. Otras actividades son cabalgatas, canopy, rafting, parapente, rappel, montañismo, escalada en muro, espeleología, senderismo. También se incluyen cursos y capacitaciones y eventos empresariales. Se puede realizar reserva en línea.

Contacto:

<http://www.aventura-extrema.com/>

<http://www.facebook.com/Aventura.Extrema.ViajandoPorColombia>

Calle 76 # 54-75 Bogotá, D.C.

Teléfono: 312 596 90 65

Watsapp: +57 312 596 90 65 Email: colombia.experience.adv@gmail.com.com

### Empresa: Vámonos p'al Monte (VPM)

Empresa con sede en Suesca desde el año 2000. Presta servicios de actividades de turismo extremo y de aventura. Realizan guianza en caminatas y actividad de escalada en roca a diferentes locaciones en el ámbito nacional e internacional, alpinismo, montajes en altura.

La empresa cuenta con un hostel (Hostal el Vivac) y restaurante. Sus servicios incluyen también seguros colectivos, paquetes especiales, conferencias, eventos empresariales y una amplia experiencia sustentada en logros colectivos e individuales y por sus múltiples expediciones a locaciones nacionales e internacionales. Se puede realizar reserva en línea.

Contacto:

Entrada a las Rocas

Km 5 vía Suesca

Cundinamarca Colombia

Eventos empresariales. Lucho Ossa (+57) 315 358 3606.

Reservas Escalda y Restaurante (+57) 320 856 8992.

<http://www.w2ww.vamonospalmonte.com/>

### Aventura Visión Futuro (AVF)

Empresa que tiene como actividades la escalada en roca a diferentes niveles, caminatas y recorridos por Suesca, rafting por la cuenca alta de río Bogotá. También ofrecen recorridos por cuevas, rappel, cabañas, hospedaje y restaurante. Se puede realizar reserva en línea.

Contacto:

Centro de informacion y servicios AVF oficina: 400 m adelante paso a nivel vía a Suesca (Esquina Casa Amarilla) Restaurante AVF: Entrada a LAS ROCAS DE SUESCA celular: 3145751576 / 3167290073 e-mail: gekhada@yahoo.com danyelrasta@hotmail.com

### Empresa WayPoint (WP)

Empresa de Ciclo montañismo con sede en Suesca, que se constituye por dos socios. Se dedica a proveer servicios de guianza, seguridad, mantenimiento y alquiler de equipos para el ciclo montañismo. Realiza actividades de espeleología, ciclo montañismo, escalada y Kayaks, Paint, senderismo y ciclo paseos. En la actualidad y como producto de la reconstitución de la empresa presta otros servicios y solo permanece uno de sus fundadores iniciales. Su razón social actual es Explora Suesca. Se puede realizar reserva en línea.

WP, -hoy, Vargas

Explora Suesca-, nació en el año 2006 para promocionar deportes de aventura disfrutando de la naturaleza del pueblo y sus alrededores, siendo su orientación trabajar a nivel nacional.

Contacto:

Dirección: <http://www.explorasuesca.co/>

Carrera 6 8-2

Suesca-Cundinamarca

Teléfonos: (57) 311 249 3491 (57) 317 516 2414

E-mail: zamudiovasquez@gmail.com

Las empresas mencionadas corresponden en esencia a aquellas con permanencia desde el año 2000 y se caracterizan por el número de sus integrantes y efectivos, los cuales muchas veces no pasan de cuatro (4), siendo común que de acuerdo a la demanda, contraten en ocasiones personal con experiencia, pero no sobrepasando los diez (10). En su diversificación las empresas tienden a tratar de proyectar el mayor número de actividades en la línea de turismo de aventura, deportes extremos y ecoturismo. La movilidad del personal, de los paquetes que se diseñan y los intereses del grupo y personales, dan cabida a una serie de cambios en la razón social de las empresas que en principio resultan caprichosos, pero que buscan ganar notoriedad.

El trabajo de grado adelantado por Rodríguez & Salazar (2014), se basa en crónicas y entrevistas a seis escaladores colombianos. Algunos pertenecientes a las empresas objeto de este trabajo. Se muestran las experiencias de vida con la montaña y de alguna manera, la forma como surgieron algunos de estos emprendimientos bajo la motivación, sacrificio y entrega de quienes se mueven con un gran apego a la naturaleza y en especial a las montañas.

Como producto del llamado Foro de Ética llevado a cabo en el Festival de Montaña CIMA, 2011 y por la preocupación de los escaladores en el sentido de guardar un comportamiento ético-ambiental ligado a la actividad en Suesca; se estableció el Código de Ética y Conducta para la Escalada en Suesca (Club de Escalada de Suesca). Documento que recoge en muy buen grado aspectos para un mejor desarrollo de la actividad con orientación a la conservación. Sin duda un elemento que destaca la forma como se vinculan los escaladores como comunidad de práctica.

La participación de los grupos y empresas de escalada de Suesca, se ha dado en su cooperación en la realización de trabajos de grado, por integración a las discusiones y propuestas de los planes de ordenamiento y los de acción que tiene que ver de forma directa con la actividad. A este nivel, han hecho aportes significativos por ejemplo dentro del Proyecto Las rocas del Río, adelantado desde el 2006 en Suesca, (cadena de valor de turismo sostenible) adelantada por la CAR-Cundinamarca, La Fundación Al verde Vivo, El Instituto Alexander Von Humboldt, Corporación Biocomercio Sostenible y La Fundación ENDESA-Colombia.

López (2009), tras analizar los problemas ligados a la gestión del turismo en la jurisdicción CAR-Cundinamarca, concluye acerca de la necesidad de un sistema integrado de gestión que permita la innovación en la actividad del ecoturismo, poniendo en ejecución el Plan de Uso Público y Ecoturismo (CAR, 2004), en aras de la calidad turística, donde las Mipymes tienen un papel crucial. Para ello, propone la simplificación de procesos por articulación de metas, objetivos y procedimientos; entre todos los actores de la cadena turística.

En campo se verificaron las prácticas de estos cuatro (4) emprendimientos ecoturísticos<sup>16</sup> y se diligenciaron con la participación y discusión de cada funcionario responsable del emprendimiento una serie de instrumentos de recolección de información así:

\*Cuestionario perceptual de 10 preguntas sobre la actividad del subsector ecoturismo y de la actividad empresarial dentro de los ámbitos local, regional y nacional. Establece discriminaciones de dependencia de conocimientos y dependencias por parte de la empresa. Anexo 1.

---

<sup>16</sup> VPM Escuela de escalada Vámonos Pal Monte, SAE Escuela de Escalada Suesca Al Extremo, AVF, Waypoint (ciclomontañismo),

\*Cuestionario de Identificación de Sostenibilidad Turística V-1- Propuesta por la organización Kiskeya (<http://www.kiskeya-alternative.org/publica/bolivar/iiferia.htm>) en la evaluación de tour operadores con fines de certificación. Anexo 2.

-Una lista de chequeo ponderada que califica la incorporación de la dimensión de sostenibilidad a la actividad.

\*Lista de chequeo elaborada con base en la NTS GT005 Conocimientos que el Guía de Turismo especializado en recorridos ecoturísticos debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño para certificación. ICONTEC. Anexo 3.

-A cada ítem de cumplimiento se le asigna un punto y se establece el cumplimiento en términos de la mayor calificación

\*Los datos de los diferentes formularios y listas de chequeo son tabulados y procesados bajo Excel y se realizan graficas de estadística descriptiva.

\*Los resultados son discutidos a la luz de la triangulación de información, con base en lo observado en campo y con respecto a lo encontrado en la revisión de fuentes.

## 7. RESULTADOS y DISCUSIÓN

### 7.1. Cuestionario Perceptual

Para los directivos de las empresas, los principales problemas actuales en Suesca, son:

- Inadecuado manejo de basuras
- No vinculación de la comunidad y falta de nexos con ella
- Deficiencia de formación para el ecoturismo

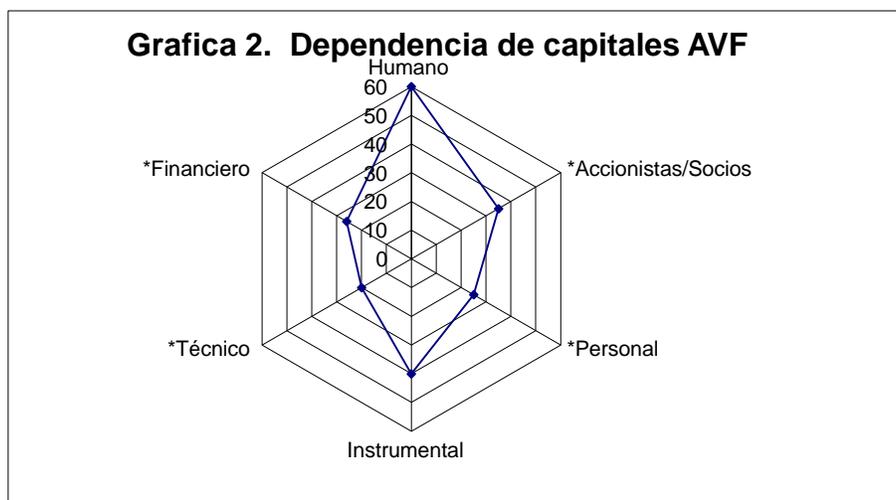
Hacia el futuro los problemas serán:

- Sobre carga del sistema
- Desorganización de la actividad
- Impactos ambientales ligados a ésta

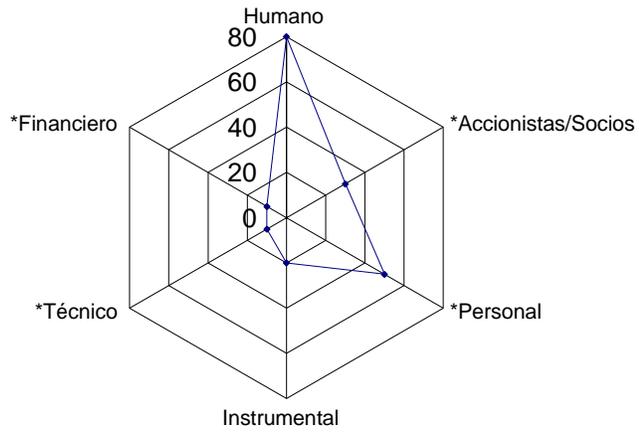
En cuanto a la gestión ambiental pública y privada en el ecoturismo, ésta se califica de Buena a Regular, en tanto no se da reciclaje, la gestión pública hasta ahora empieza a verse con algunas acciones, no hay manejo de las basuras, falta una mayor promoción e inversión en el destino turístico. En lo local, establecen la necesidad de cobrar un mayor interés por lo ecológico-ambiental y por los aspectos de tipo normativo ligados a la actividad. Se menciona igualmente que puede haber buenos referentes de información sobre ecoturismo, pero las empresas pueden no ponerlos en práctica pese a conocerlos.

### 7.2. Dependencia de capitales

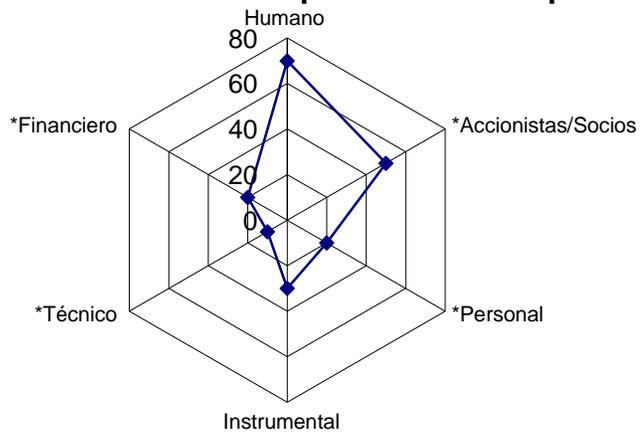
En general las empresas muestran una dependencia de los capitales humano en donde el personal es relevante, siendo curiosamente menos determinante el capital técnico e instrumental. La dependencia de capital financiero es baja y solo en el caso de WP es marcadamente importante el capital humano en la forma de accionistas/socios (Gráficos 2, 3, 4 y 5)



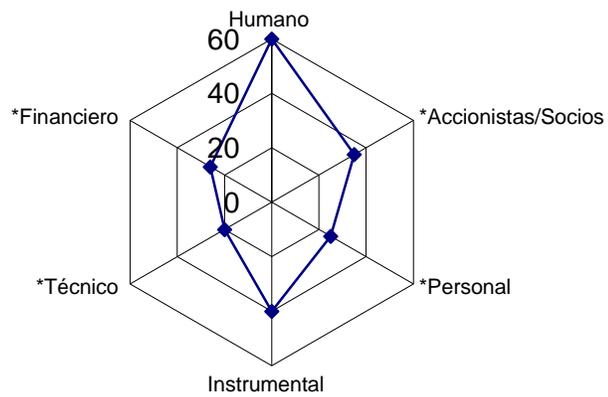
**Grafico 3. Dependencia de capitales VPM**



**Grafica 4. Dependencia de capitales WP**

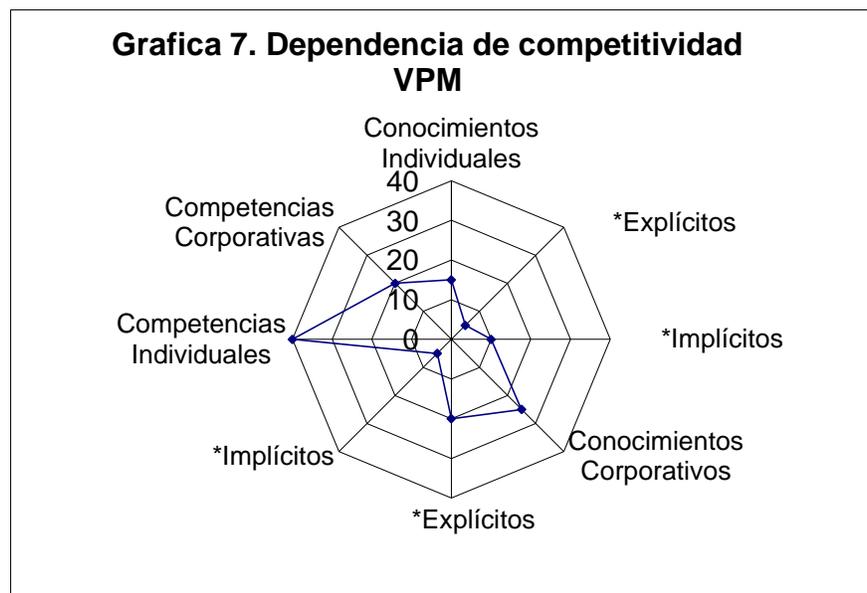
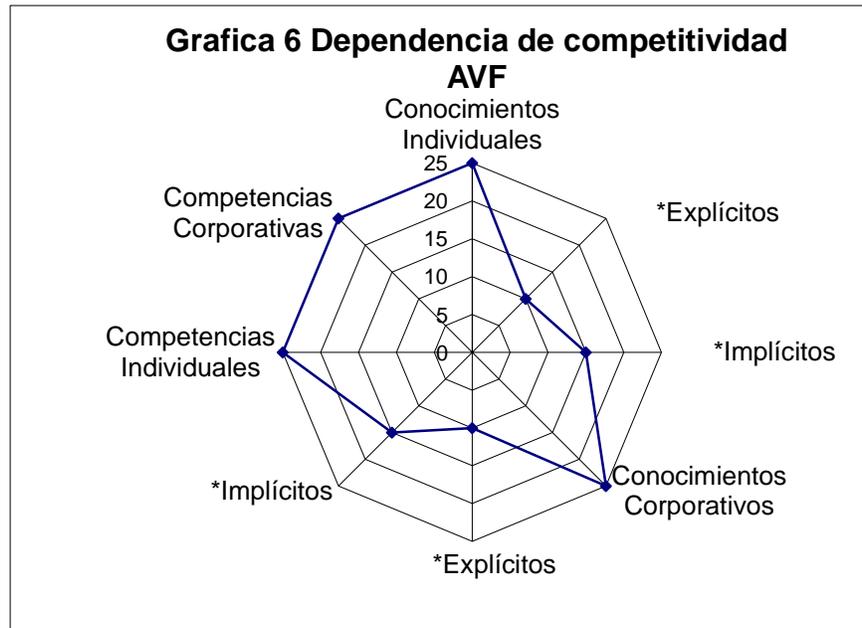


**Grafica 5. Dependencia de capitales SAE**

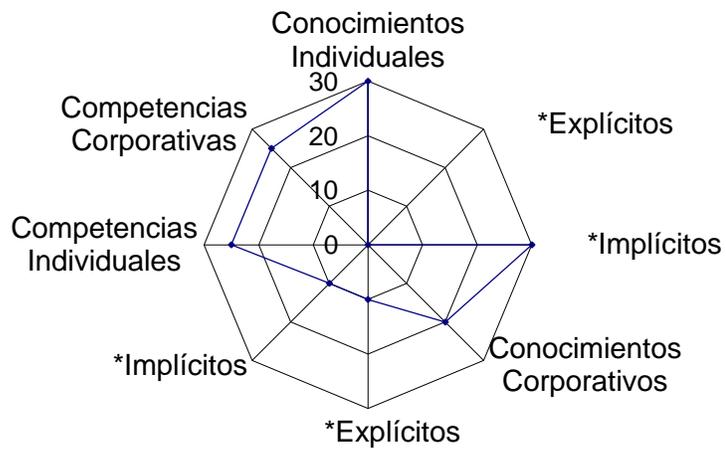


### 7.3 Competitividad de la empresa

Se da una muy baja sistematización de los procesos siendo muy bajo el nivel de dependencia de los conocimientos explícitos. Importan en general las competencias corporativas, los conocimientos individuales y las competencias individuales con preponderancia de conocimientos implícitos en lo individual. (Graficas 6, 7, 8 y 9)



**Grafica 8. Dependencia de competitividad WP**

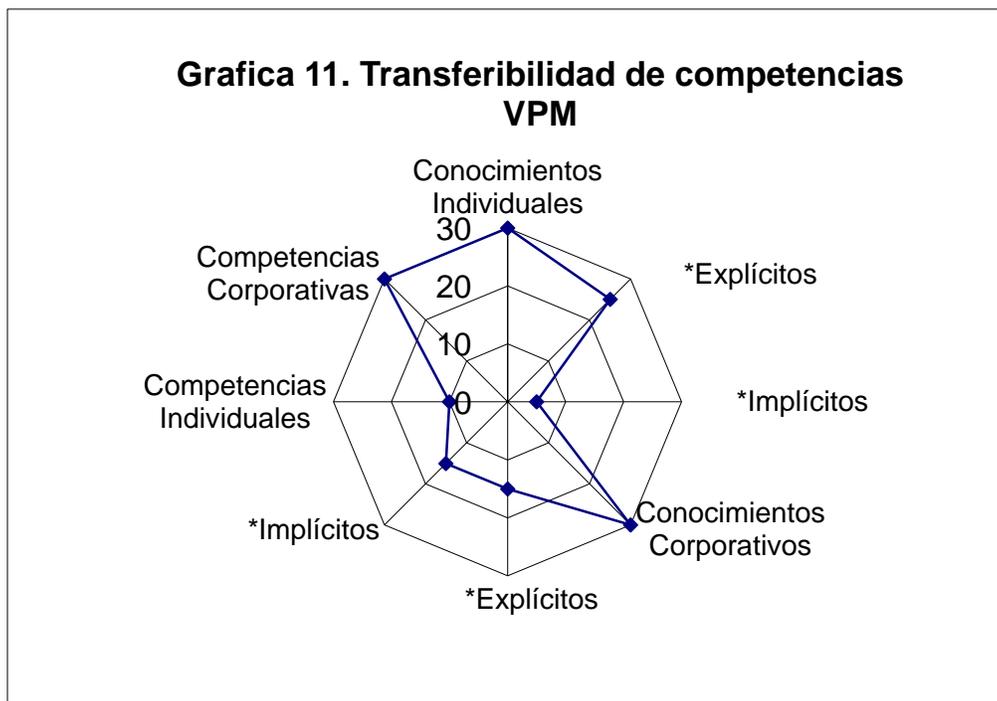
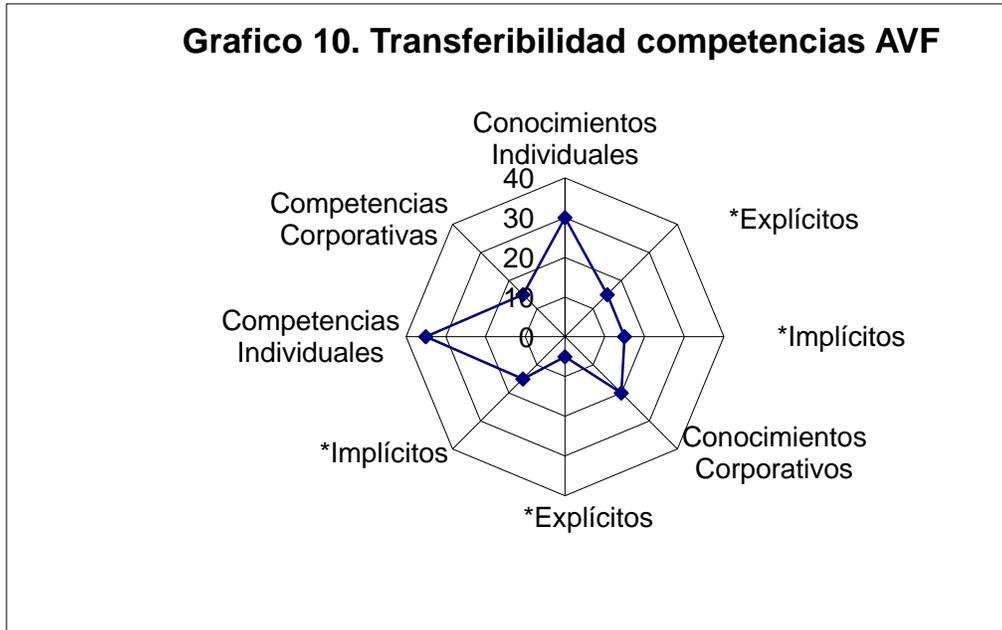


**Grafica 9. Dependencia de Competitividad SAE**

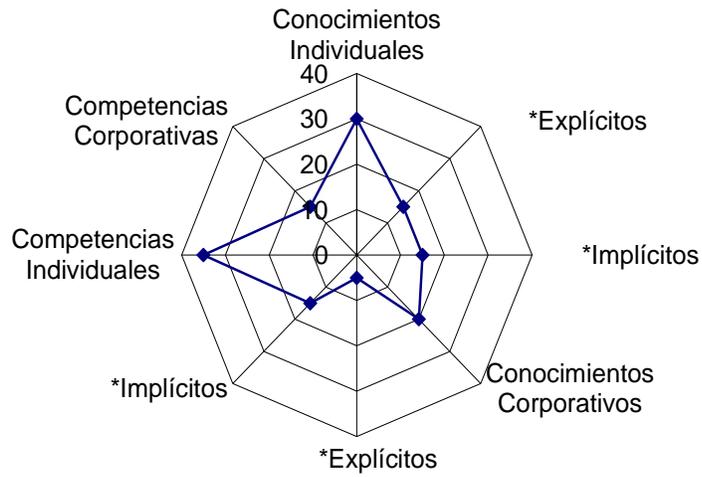


### 7.4. Transferibilidad de competencias

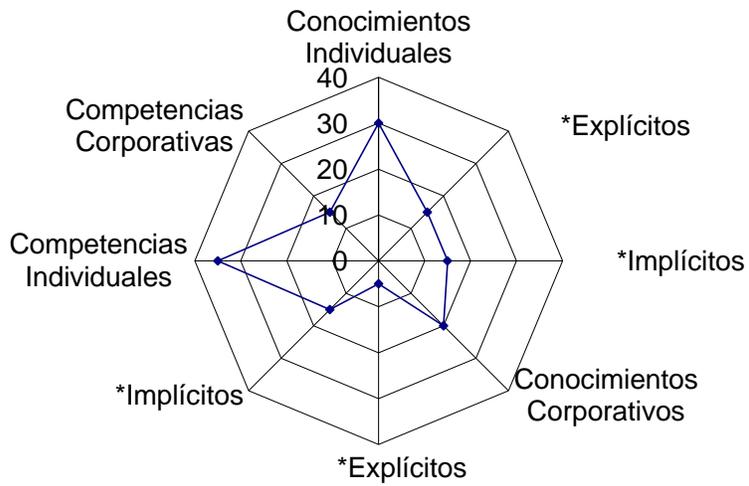
Mientras que WP (ciclomontañismo) muestra una alta transferibilidad de las competencias corporativas al igual que de los conocimientos individuales. Solamente AVF y SAE señalan la potencialidad de alta transferencia de las competencias individuales y las cuatro empresas indican una alta potencialidad de transferencia de competencias e individuales. Sin embargo, mucho de estas son conocimientos implícitos, con lo cual su transferibilidad es limitada. (Graficas 10-13)



**Grafica 12 Transferibilidad de competencias WP**

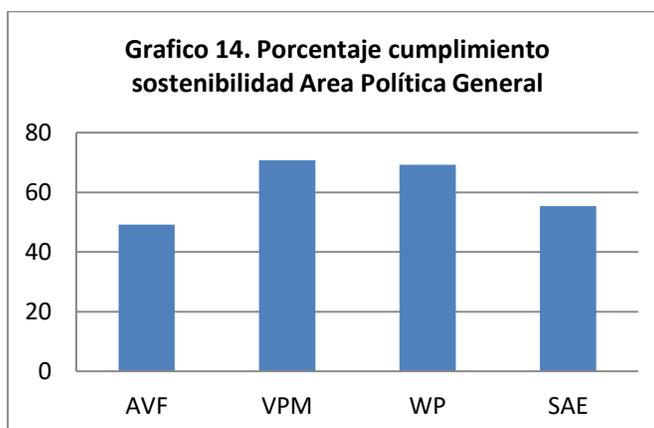


**Grafica 13 Transferibilidad de competencias SAE**



### **7.5. Cuestionario de Identificación de Sostenibilidad Turística V-1- Propuesta por la organización Kiskeya**

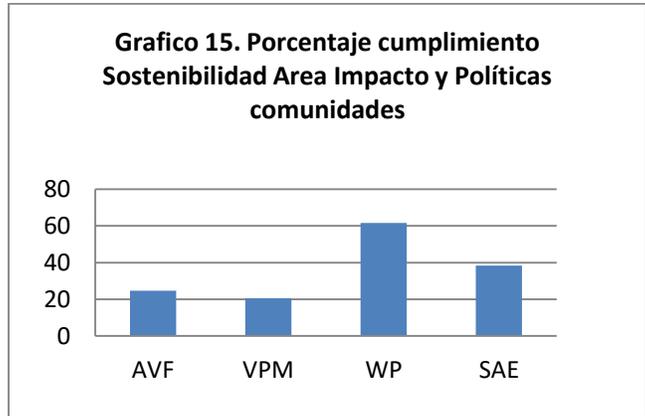
El Grafico 14 muestra los niveles de cumplimiento para la norma en cuestión; observándose que existe, pese al tamaño pequeño del emprendimiento y lo similar de la actividad, diferencias en cuanto al nivel de cumplimiento de los criterios para una eventual certificación.



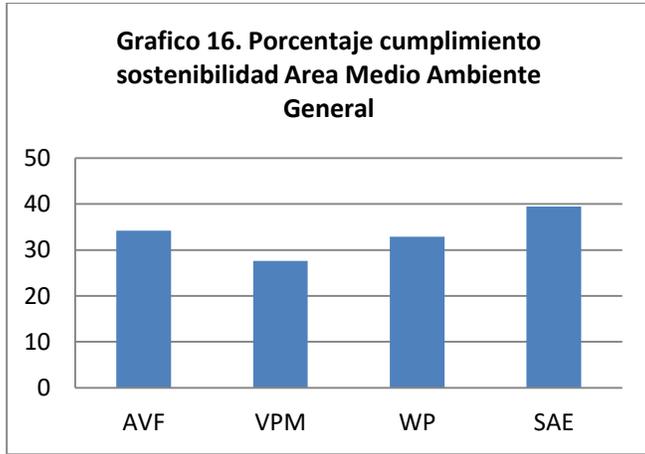
Para el caso, VPM, SAE y AVF corresponden a emprendimientos de guianza y escalada, siendo claramente superior el comportamiento de VPM con un 100% de cumplimiento de la norma. Por su parte, WP es un emprendimiento de ciclomontañismo que presenta un margen muy pequeño para cumplir con la totalidad de la norma. Way Point es una empresa que muestra mucho compromiso y está constituida por 6 personas de las cuales 5 son socios y 3 de ellos participan en la guianza.

La empresa VPM de acuerdo con lo observado en campo y por el conocimiento de sus guías, está representada por profesionales de la ecología y del montañismo con gran compromiso y capacitación, al igual que con experiencia en campo y mayor tiempo de permanencia en la actividad.

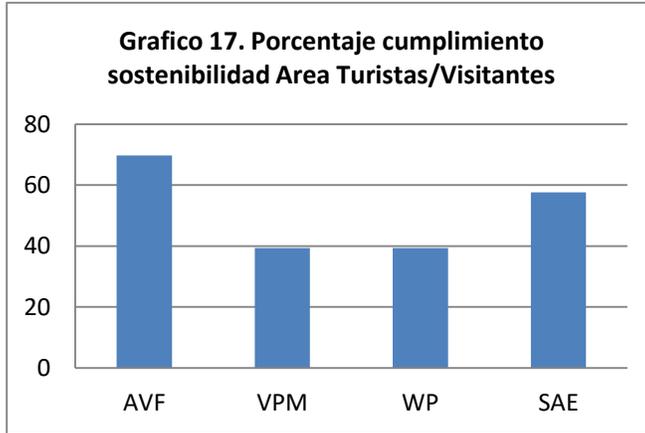
El Gráfico 15 muestra que el mayor nivel de cumplimiento en cuanto a políticas con comunidades lo tiene WP (ciclomontañismo) aunque con todo su nivel es bajo. VPM observó el menor cumplimiento para esta área.



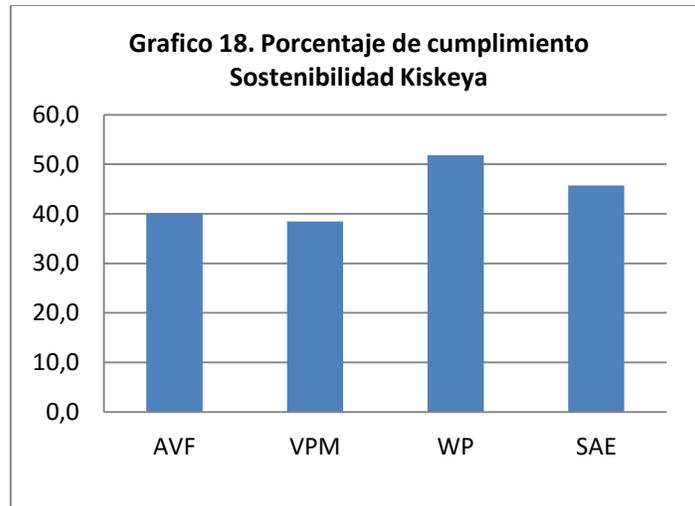
El Gráfico 16, muestra que el nivel de cumplimiento para el área ambiental es en general muy bajo, incluso para WP.



Por su parte, el cumplimiento en el Area de sostenibilidad ligada al turista también es bajo para la generalidad de las empresas. (Grafico 17).



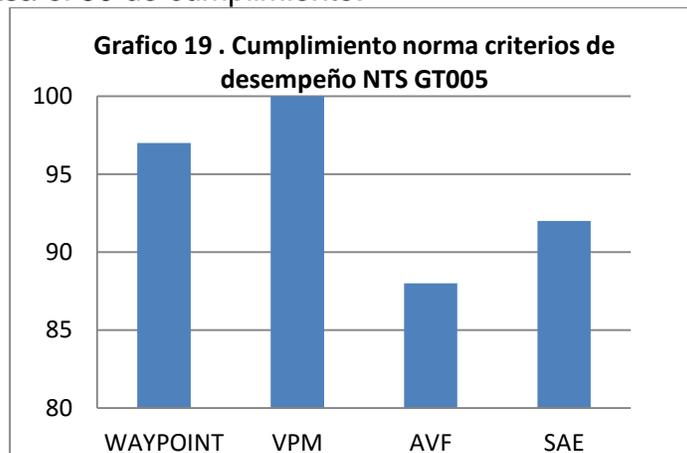
El Gráfico 18 muestra el comportamiento general de sostenibilidad de los emprendimientos para el formulario de Kiskeya. Claramente, la empresa WP (ciclo montañismo), aventaja a las otras, pero su margen de cumplimiento sigue siendo bajo.



### 7.6. Lista de chequeo elaborada con base en la NTS GT005

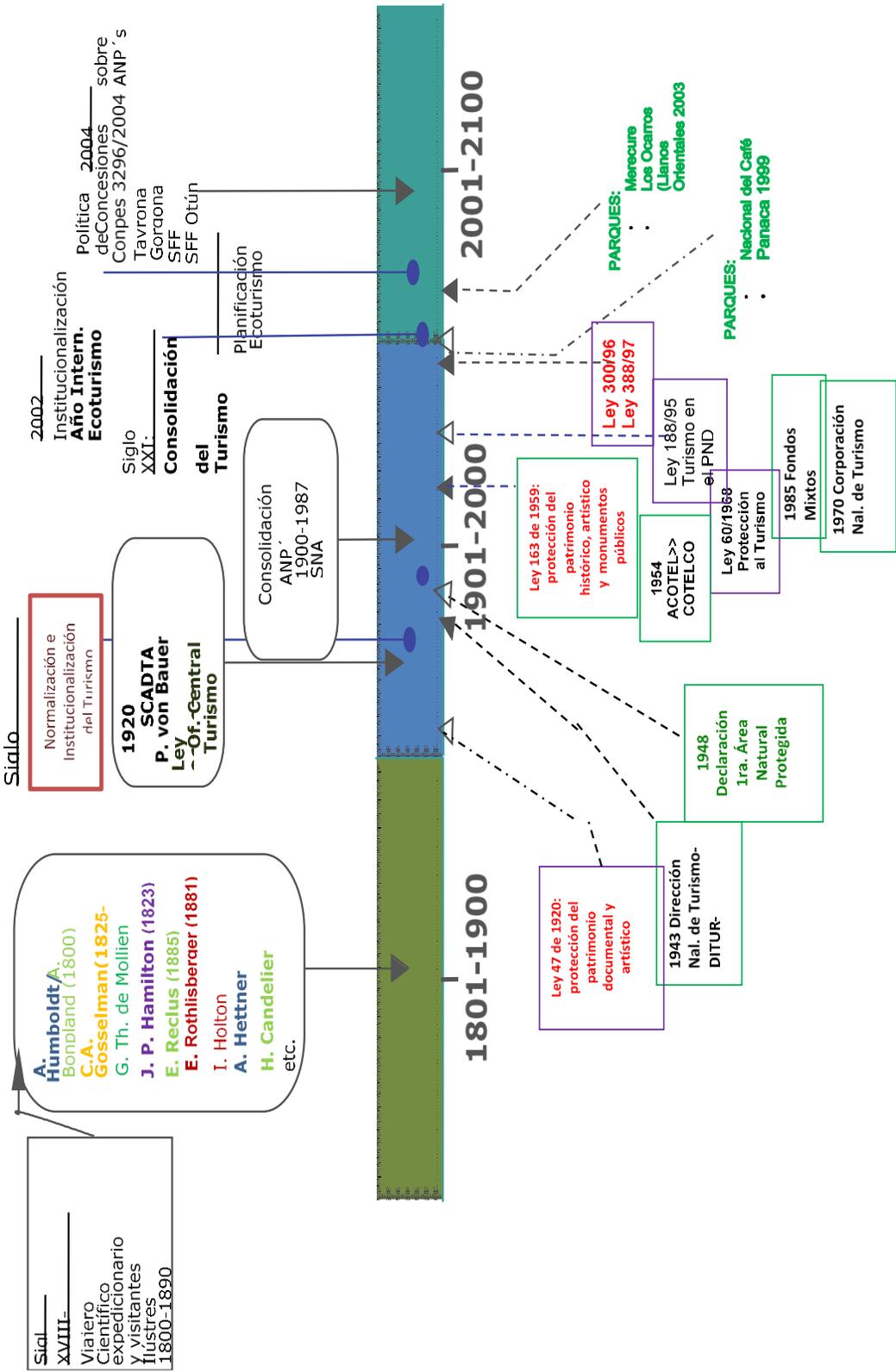
Conocimientos que el Guía de Turismo especializado en recorridos ecoturísticos debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño para certificación. ICONTEC.

El Gráfico 19, muestra cómo solamente WP (Ciclo montañismo) y VPM (escalada) cumplen en buen grado con la norma. Si se compra este resultado con el obtenido a nivel del formulario de Kiskeya para certificación, es evidente que resulta más fácil cumplir con la norma colombiana NTS GT005, que con un planteamiento más integral como el que supone Kiskeya bajo la cual WP siendo la más competente escasamente pasa el 50 de cumplimiento.



La Figura 4, presenta una línea de tiempo general para la evolución del ecoturismo en el medio colombiano a partir de revisión de fuentes.

**Figura 4. EVOLUCION ECOTURISMO MEDIO**



## 8. CONCLUSIONES

Como conclusiones del presente trabajo se tiene:

- El turismo en nuestro medio, atendiendo a los visitantes ilustres del siglo pasado, podría considerarse en efecto de vieja data, siendo sobre todo en la actualidad una actividad más institucionalizada y en alguna medida regulada. Así se tienen de manera general tres etapas de desarrollo del ecoturismo en el medio colombiano:

\*Visitantes Ilustres (1800-1900) (Los “pre-ecoturistas”)

\*Institucionalización del Turismo y Normalización (1900-2005)

\*Consolidación de Áreas Naturales Protegidas de la Normatividad y Concesiones (2005- a la fecha)

- El turismo aún acometido por emprendimientos pequeños, en los que la afluencia de ecoturistas es relativamente baja, puede ocasionar daños y problemas de tipo ambiental o la no conformidad con estándares socio-ambientales bajo criterios de evaluación.
- Los mapas de las empresas analizadas indican diferencias en su comportamiento respecto a la gestión de competencias y formas de inserción en su contexto que revierte en condiciones diferentes de competitividad. Esto supone que la permanencia-coexistencia de estos esquemas guarda relación con la permanencia de estas empresas bajo condiciones de mercado y contextos en los que exhiben respuestas y rendimientos diferentes (competencias esenciales diferenciadoras).
- La inserción de las empresas a la base social local en Suesca es baja y con ello se marca una gran distancia para su posibilidad de alcanzar mejores calificaciones de desempeño. Esta podría ser la situación existente en este tipo de emprendimientos en el medio colombiano.
- El empresario tiende a suponer que su práctica cuenta con una integración social y ambiental por el hecho de tratarse de un negocio de muy pequeña escala, y por tratarse de una actividad ligada al medio natural. Sin embargo en campo se constató su sorpresa por ciertas preguntas de los formularios.
- Los niveles de cumplimiento para las diversas áreas y criterios de sostenibilidad, desempeño y nivel de gestión del conocimiento inherente a la actividad son bajos aunque los pequeños empresarios juzgan su actividad empresarial como de buena a excelente.
- Existe un margen importante de incumplimiento de los criterios nacionales y de carácter internacional con fines de certificación, con lo cual las empresas tendrían que mejorar de manera importante su capacidad si quieren acceder a ello. A este nivel, resulta sin embargo, más fácil el cumplimiento de la certificación en guianza en el ámbito nacional.

- Las empresas tienen como determinante de su competitividad, la gestión de competencias y de conocimientos tanto de carácter corporativo como individual, siendo muy bajo el nivel del conocimiento explícito y con ello la posibilidad de su transferencia como para dinamizar en un momento dado desarrollos nuevos o mejores prácticas de desempeño. Las áreas que resultaron más críticas fueron la ambiental y las relaciones con la comunidad. Se constató muy poca integración entre los empresarios, hecho que podría dar más dinamismo e integralidad a las actividades actuales en términos de calidad y compatibilidad ambiental.
- Las empresas ecoturísticas de escalada objeto de este trabajo, tienen una serie de condiciones y posibilidades que permiten el despliegue del liderazgo y la auto-organización. Los recursos y capacidades de tipo organizacional se basan en la confianza que se establece entre sus integrantes y lo que éstos realizan para lograr un mejor desempeño, tanto individual como de la empresa.
- Son numerosos los factores y consideraciones de carácter interno y externo que inciden en la implantación coherente de esquemas de gestión de competencias en las organizaciones ecoturísticas. Por ello resulta ineludible la consideración y concreción de los mismos como un mecanismo idóneo para acceder a información adecuada para la toma de decisiones, el mantenimiento, mejoramiento y permanencia de los niveles de competitividad en contextos de rápido cambio y mayores exigencias de calidad.
- Un limitante para el aumento de la competitividad y una mayor integralidad y riqueza de los paquetes turísticos, pasa por el reconocimiento de la forma aislada como trabajan las empresas. Por ello, se requiere una mayor interacción de las empresas en cuanto a hibridar paquetes reconociendo las fortalezas individuales y potenciando las inter-organizacionales compartiendo recursos y generando redes de negocios a este nivel.
- La posibilidad de dar cabida a una mejor gestión de competencias en las empresas ecoturísticas en Suesca, se relaciona con la mejora continua de las competencias individuales mediante el acceso a formación y capacitaciones a nivel tanto operativo como gerencial, que permitan una mejor sistematización de procesos y procedimientos, la medición periódica de competencias bajo mejores prácticas de desempeño y la estandarización debida, según los objetivos empresariales y demandas del contexto cambiante.
- La actividad de ecoturismo y de escalada en nuestro medio se ha posicionado como objeto de estudio, pero la proximidad de las empresas con esta información no se toma como base para mejorar la actividad necesariamente. Asumir este aspecto, también permitiría una fortaleza

empresarial por una menor dependencia de las competencias personales basadas en el conocimiento tácito individual; con mejores procesos y mayor eficiencia.

- En las empresas estudiadas, la aproximación a las competencias dentro de un enfoque integrado u holístico, es la adecuada si se considera el carácter mismo de la actividad, que exige condiciones éticas, requiere de un eficiente trabajo en equipo, el despliegue de capacidades comunicativas, de las habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes.
- Las empresas evaluadas y sus equipos de trabajo en Suesca están en mora de asumir que para poder avanzar sobre esquemas de gestión de competencias tendrán que definir en forma previa el tipo de conocimientos que constituyen el norte empresarial a la luz del contexto y tomar decisiones de capacitación en el mismo sentido, mediante la gestión de información y conocimientos vinculados a competencias requeridas. Áreas como la ambiental y de relaciones con la comunidad merecen especial consideración.
- Sin embargo, también debe quedar claro que la evaluación realizada tiene fundamento funcional y deja por fuera una gran cantidad de características que en el caso de las personas vinculadas a la actividad de escalada son cruciales tales como las corporales, mentales, de conocimiento, comportamentales, etc.
- La evaluación adelantada bajo condiciones reales de trabajo, sugiere que más que centrarse solo en el conocimiento *per se*, las empresas estratégicamente deberían avanzar sobre logros en evidencias-resultados de desempeño (competencias en sentido funcional), si se trata de propender por certificaciones. Para ello, resulta práctico que las empresas recurran al diseño de evaluaciones internas periódicas a fin de establecer el avance sobre resultados de desempeño para las áreas objeto de certificación, considerando de manera específica los bienes y servicios ofrecidos, observando estos desempeños tanto en condiciones normales de operación como en modo de fallo (contingencias).
- El municipio de Suesca, a través de la Alcaldía y demás entidades comprometidas en el contexto de la actividad; al igual que las comunidades locales -las cuales podrían beneficiarse mejor de la actividad si la miraran en toda su bondad, en lugar de percibirla como una actividad marginal de unos pocos- pueden integrar esfuerzos lo cual podría significar formas de desarrollo alternativo ligados al potencial municipal con una perspectiva sostenibilidad, vinculando la conservación útil de la base natural. Un criterio que afectó el cumplimiento con fines de certificación de hecho fue la de no vinculación-articulación de la actividad con la comunidad local.

- En este sentido, conviene también abogar por un mayor desarrollo en nuestro medio de una cultura organizacional en el ecoturismo centrada en el control de gestión integral dinámico, que permita una mejor inserción de las organizaciones en el contexto nacional e internacional.

### **Recomendaciones:**

- A nivel municipal y de las entidades de promoción del turismo a nivel regional, pueden considerar la municipalidad de Sueca como un destino especial, en virtud de los atributos que posee al igual que por la actividad de turismo ligado a la naturaleza de vieja data que supone una experiencia acumulada y el crecimiento de pymes que en su trayectoria han ido posicionando de manera cada vez más profesional la actividad. Esto implica:
  - La consideración expresa del ecoturismo como eje dentro de los planes de ordenamiento territorial y como parte de la planificación ambiental. Un punto clave es reconsiderar el tipo y orientación del desarrollo del municipio hacia esta actividad y las que lo apoyen y fomenten y dar menos peso a aquellas que van en contravía de esta posibilidad.
  - Diseñar y establecer un proceso de capacitación, mediante cursos, seminarios, diplomados, foros y encuentros a diferente nivel dirigidos a empresarios, comunidades y visitantes (ecoturistas), para hacer cada vez más compatibles las prácticas y para una mejor integración de la actividad. Estos encuentros requieren de esquemas idóneos de evaluación que permitan verificar los logros y efectividad a este nivel.
  - En el caso de los prestadores de servicios se hace necesaria una mayor capacitación en emprendimiento, gerencia de la actividad, servicio al cliente, manejo de riesgo, y sobre el desarrollo específico de la actividad de escalada; orientando la formación hacia la construcción de esquemas sostenibles de manejo.
  - El acceso por parte de las empresas y equipos vinculados a la actividad, a capacitaciones y cursos atractivos, de carácter corto y dirigidos (estratégicos), tanto en Colombia como en el exterior, por demás ajustados a la disponibilidad de tiempos y espacios de quienes están dentro de esta actividad permitirían el avance hacia la competitividad vía certificación. La consolidación de estas Pymes pasa por la posibilidad de conciliar las búsquedas de desarrollo individual con las del desarrollo empresarial.
  - Establecer desde las mismas empresas mecanismos que permitan explicitar y documentar los conocimientos tácitos como mecanismo de retroalimentación, mejora continua y por ser la base de competitividad de las empresas.

## 9. BIBLIOGRAFIA

- Acott. T. G. and H. L. La Trobe; S. H. Howard. (1998). An evaluation of Deep Ecotourism And Shallow Ecotourism. *Journal of Sustainable Tourism*. Vol. 6 No. 3(1998). Págs.: 238-253
- AECI-OIT.(2009). El enfoque de competencia laboral. Manual de formación. Montevideo: Cinterfor.130 p.
- Andriessen, D. Tissen, R.; y Lekanne Deprez, F. (2000). “El Valor del Conocimiento para aumentar el rendimiento en las empresas”. Prentice Hall. Madrid. 30 Págs.
- Ansorena De, Cao Alvaro. (1996). 15 pasos para la Selección de Personal con Éxito, Barcelona, Paidos Empresa. 269 Págs.
- Arango Ochoa Raúl. (1992). Situación territorial y tratamiento legal de las áreas indígenas del Litoral Pacífico y la Amazonía Colombiana. Págs. 223-259 En: GAIA-CEREC. (1992). Derechos territoriales indígenas y ecología en las selvas tropicales de América. CEREC Serie Amerindia No.3. Santafé de Bogotá, 384 pp.
- Argyris, C. (1977). Double loop learning in organizations. *Harvard Business Review*. Deusto. (Sep-Oct.)
- Argyris, C., y Schon, D. A. (1978). *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective*, Reading, Addison-Wesley.
- Boyatzis, R. (1982). *The Competent Manager*, N.Y. Wiley and Sons. 328 págs.
- Burns Peter M. (2004). Tourism planning A Third Way? *En: Annals of Tourism Research* (Printed in Great Britain) Vol. 31, No. 1, pp. 24–43, 2004
- Camisón César, Daniel Palacios, Carlos Devece. (1999). Universitat Jaume I de Castellón. Club de Gestión del Conocimiento y la Innovación de la Comunidad Valenciana. 6 Págs.
- Carballo, Roberto (Comp.). (2006). *Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación*. Edit. Díaz de Santos, Madrid, España
- Carl August Gosselman Viaje por Colombia (1825 y 1826). Edición original: 2004-06-28 Edición en la biblioteca virtual del Banco de la República: 2004-06-28 102 págs.

- Castillo Soto M. & Cárdenas Almagro A. (2004). El conocimiento como insumo estratégico de la nueva economía. Rev. Análisis económico No. 41 Vol. XIX Págs. 95-116
- Ceballos Lascurain Hector. 1998. Ecoturismo: Naturaleza y Desarrollo Sostenible. Editorial Diana. México. (1998). 185p
- Cooper, Chris. (2006). Knowledge management and tourism. En: Annals of Tourism Research, Vol. 33, No. 1, pp. 47–64
- Cui Geng; Man Leung Wong; Hon-Kwong Lui. (2006). Machine learning for direct marketing response models: Bayesian networks with evolutionary programming. Rev. Management Science Vol. 52, No. 4, April 2006, pp. 597-612
- Dane. Boletín Censo General (2005). Perfil Suesca-Cundinamarca. Pág. 1
- de Humboldt Alejandro Viaje a las regiones equinocciales del nuevo continente. Tomo IV Paris, Rosa. 1826 (Capítulos que Humboldt dedica al tema de sus viajes a la República de Colombia).
- Decreto 2131 de 1991
- Decreto 2539 DE 2005 (julio 22) “Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005”.
- Decreto 757 de 1972
- Dierickx, I.; Cool, K. (1989). “Asset Stock Accumulation and Sustainability of Competitive Advantage”, Management Science, vol. 35, pp. 1504-1513
- Edvinsson L. Developing Intellectual Capital at Skandia. Long Range Planning 1997; 30(3):372.
- Edvinsson Leif, Michael S. Malone. (1997). El Capital Intelectual, Grupo Editorial Norma, México. México.
- Edvinsson, Leif. (1998). El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa. Edit. Norma, Bogotá. 246 pp.
- ENDESA-Colombia /IAvH/ Corporación Biocomercio Sostenible/ CAR-Cundinamarca. (2009). Cadena de valor de Turismo Sostenible: Guía Metodológica.

- Ernst Röthlisberger. (1886). El Dorado. Edición original: 2004-02-18 Edición en la biblioteca virtual: 2004-02-18 Biblioteca Virtual del Banco de la República. Diario de viaje de Ernst Röthlisberger. Describe su travesía por Colombia durante la segunda mitad del siglo XIX.
- Gallego, M. (2000). Gestión humana basada en competencias (II). Procesos de gestión humana basados en competencias. En: <<http://www.arearh.com/rrhh/procesosgestionhumana.htm>> [en línea]
- Gosselman Carl August Viaje por Colombia (1825 y 1826). Bogotá, Ediciones del Banco de la Republica. 1981 (relata la travesía de este viajero sueco por el territorio colombiano durante los años de 1825 y 1826). Edición en la biblioteca virtual del Banco de la República: 2004-06-28 102 págs.
- Grant R. M. (1991). "The Resourced-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for strategy formulation". California Management Review, Spring 91, 33 (3), pp. 114-135.
- Hamel, G; Prahalad, C.(1990. The Core Competences of the Corporation. Harvard Business Review, 68, 79-91
- Hamilton John Potter. (1955). Viajero Siglo XIX Bogotá, Imprenta del Banco de la República.
- Hatchuel, Armand; Le Masson Pascal; Benoît Weil. De la gestión de los conocimientos a las organizaciones orientadas a la concepción. <<http://www.campus-oei.org/salactsi/hatchuel.pdf>> [en línea] [04-08-2009]
- Hettner Alfred. Viaje por los Andes colombianos. (1882 - 1884). Bogotá, Talleres Gráficos del Banco de la República. 1976 (Describe la geografía, la sociedad y la economía de la región andina de Colombia).
- IAVH-Fundación Al Verde Vivo- Fundación Endesa- Comité de Turismo de Suesca. Agosto, (2007). Folleto Divulgativo: Suesca naturaleza, Aventura, descanso.
- Kaplan R. S., Norton D. P.(1996). "Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System" Harvard Business Review 1996; (1):76.
- Kelly, Kevin. (1996). Out of control: the new biology of machines, social systems and the economic world. Reading Addison-Wesley 521 pp.
- Kim Yongseog; W. Nick Street; Gary J. Russell; Filippo Menczer. (2005). Customer targeting: A neural network approach guided by genetic algorithms. Rev. Management Science Vol. 51, No. 2, February 2005, pp. 264-276
- Kiskeya Destinación Alternativa Turismo sostenible y comercio electrónico, proyecto piloto de KALALÚ-DANZA, Inc. P.O.Box 109-Z Zona Colonial, Santo

Domingo, Rep. Dominicana Tel.: 1-809-537 89 77 Fax: 1-809-221 42 19 E-mail: kad@kiskeya-alternative.org-- <http://www.kiskeya-alternative.org>

Le Moigne, J. L. (1990). La modelisation des systemes complexes. Afcet Systemes Dunod, Bordas, Paris. 178 págs.

Levy- Leboyer, Claude. (1997). Gestión de las competencias. Ediciones Gestión 2000, Barcelona, España. 161 págs.

Levy-Leboyer, Claude.(1992). La gestión des competences, Les editions d'organisation. Paris-Francia

Ley 909 septiembre 23 de 2004. "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones."

López R. Alba L. (2009). Sistema Integrado de Gestión para Empresas Turísticas. En: Rev. Estudios Gerenciales., Vol. 25 No. 112 (Julio - Septiembre, 2009), 131-150

Martínez F. Carlos E. (1997). El proceso de investigación y la teoría de gestión. Revista Innovar No. 10 Jul-dic-1997. Págs. 49-92

McClelland David C. (1973). Testing for Competence Rather Than for "Intelligence" AMERICAN PSYCHOLOGIST January 1973. 14 págs.

Ministerio de comercio, Industria y Turismo. Informe estadísticas del sector (2012).

Ministerio de comercio, Industria y Turismo. (2003).TURISMO PARA UN NUEVO PAÍS. Plan Sectorial de turismo 2003 – 2006. Bogotá, D. C. Febrero 2003. 43 págs.

Ministerio de Desarrollo Económico – Dirección General de Turismo Rep. De Colombia. (2000). Ordenamiento territorial: bases para el desarrollo turístico municipal” Santafé de Bogotá, D.C. 147 págs.

Moreno D. J.; Pelayo D. Yolanda; A. Vargas S. (2004). La gestión por competencias como herramienta para la dirección estratégica de los recursos humanos en la sociedad del conocimiento. En.: Revista de Empresa No. 10. págs. 55-72

Nonaka I, Takeuchi H. (1999). La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación. México D.F.: Oxford University Press.

- NTS GT005 ICONTEC-Colombia Guianza en ecoturismo. (2003).
- Pardo L. J.; Tobón R. C. & Cárdenas N. J. (2012). Código de ética y conducta para la escalada en Suesca Club de Escalada de Suesca. Suesca, Cundinamarca. 22 págs.
- Prahalad C. K. y Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation. Harvard Business Rev. 68. Págs. 79-91
- Puertas D. Ernesto. (2009). Gestión de competencias y del conocimiento en empresas ecoturísticas: caso del municipio de suesca-cundinamarca (colombia). En: Antología de Estudios Territoriales en Iberoamérica. III Congreso Internacional en Estudios Territoriales Acapulco, Guerrero, México Casa Edit. Geotech-Cuba (ISBN 978-959-7167-17-4). Págs. 179-205.
- Rainforest Alliance. (2000). Mohonk Agreement: Proposal for an International Certification Program for Sustainable Tourism and Ecotourism 4 págs. <<http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/mohonk.pdf>>
- Ramírez, M. I. (2001). Diseño de una estrategia de ecoturismo sostenible para las rocas de Suesca. Pontificia Universidad Javeriana, tesis de ecología. BOGOTÁ.
- Reagans, Ray.; L. Argote; Brooks D. (2005). Individual experience and experience working together: predicting learning rates from knowing who knows what and nowing how to work together. En: Management Science Vol. 51, No. 6, junio de 2005 pp. 869-881
- Reclus Elisée. (1869). Viaje a la Sierra Nevada de Santa Marta, Bogotá, Imprenta de Focion Mantilla. Edición virtual del libro del viajero francés Elisée Reclus BLAA 257 págs.
- Rodríguez M. D. & Salazar E. (2014). En las cimas más altas del mundo. Trabajo de Grado Facultad de Comunicación Social y Periodismo Universidad de La Sabana Chía. 58 págs.
- Rodríguez T., Nelson, Feliú S. (2002). Pedro. Curso Básico de Psicometría: Cómo medir las competencias. México, Pearson Educación Hispanoamérica, pp 67
- Romero Urrego, Ricardo. (1998). El desarrollo del conocimiento y manejo de las organizaciones Rev. Innovar: Revista De Ciencias Administrativas Y Sociales No. 10 (Ene. - Jun. 1998); Págs. 26-38
- Röthlisberger, Ernst. (1886). El Dorado. Edición original: 2004-02-18 Edición en la biblioteca virtual: 2004-02-18 Biblioteca Virtual del Banco de la República.

- Ruíz F. Liliana R.; Chávez Palomares Lina I. (2007). Knowledge management: cardinal tool in the tourism planning. Volunteer experience with the United Nations World Tourism Organization (UNWTO) for the Development of the Local Tourism. Ecuador 2006. En: EABR (Business) & ETLC (Teaching) Conference Proceedings. Venice, Italy. Págs. 1-9
- Saldarriaga R. Juan Guillermo. (2008). Gestión humana: tendencias y perspectivas. En: estud.gerenc., vol. 24 no. 107 (abril - junio, 2008), 137-159
- Song Jaeki & Fatemeh “Marian” Zahedi. (2005). A theoretical approach to web design in e-commerce: a belief reinforcement model. Rev. Management Science Vol. 51, No. 8, August 2005, pp. 1219-1235
- Soto Balbón MA, Barrios Fernández N. M. (2006). Gestión del Conocimiento Parte II. Modelo de gestión por procesos Acimed 2006;14 (3). Disponible en [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_3\\_06/aci05306.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_3_06/aci05306.htm) consultado 20/05/07.
- Spencer, L.M. y Spencer, S.M. (1993). Competence at Work, New York, John Wiley and Sons.
- Sveiby Karl-Erik, Keith Linard & Lubomir Dvorsky. (2001). Building a Knowledge-Based Strategy A System Dynamics Model for Allocating Value Adding Capacity. 22 págs. <<http://www.sveiby.com/articles/CompanyMonitor.html>> <<http://www.sveiby.com/articles/index.html>> [En Línea] [04-03-13]
- Troncoso, Bolívar. (1999). Participación comunitaria en República Dominicana. Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). México, D.F.
- Vargas Hernández, José Guadalupe. (2001). Las reglas cambiantes de la competitividad global en el Nuevo milenio. Las competencias en el nuevo paradigma de la globalización. *Revista Iberoamericana de Educación*, octubre. [www.rieoei.org/deloslectores/186Vargas.PDF](http://www.rieoei.org/deloslectores/186Vargas.PDF)
- VIAJES POR EL INTERIOR DE LAS PROVINCIAS DE COLOMBIA (s.f.). Edición Virtual Banco de la República-Biblioteca Luís Angel Arango. Bogotá, D.C.
- Viswanathan Siva. (2005). Competing across technology-differentiated channels: The impact of network externalities and switching costs. Rev. Management Science Vol. 51, No. 3, March 2005, pp. 483-496
- Woodruffe, Charles. (1993) What is meant by a Competency? Leadership and Organization Development Journal. Vol. 14 (1) Pp.29-36.

Zheng Zhiqiang & Balaji Padmanabhan. (2006). Selectively acquiring customer information: a new data acquisition problem and active learning-based solution. *Rev. Management Science* Vol. 52, No. 5, May 2006, pp. 697-712

Fuentes en línea

<<http://observatorio.sena.edu.co/index.html>> [Consulta en línea] [Con acceso 16-06-2014]

<<http://www.angelfire.com/country/quindio/turismo5.htm>> [consulta en línea] [Con acceso 12-09-2006]

<<http://www.colombia.com/especiales/2002/agroturismo/panaca.asp>> [consulta en línea] [con acceso 12-09-2006]

<<http://crm.ittoolbox.com/pub/KS030503A.pdf#search=%22white%20paper%20%20john%20oltman%22>> [online] [22 August 2006] Precision Marketing Optimizing Customer Profitability from a CEO's Perspective. By Oltman John, Brebach Gresh and Russ Maney. 2002. Seurat Company. 20 pp.

# 10. ANEXOS

## Anexo 1

### FORMATO DE ENCUESTA PERCEPTUAL

**Empresa:** \_\_\_\_\_

**Responde:** \_\_\_\_\_

1. En su opinión, ¿cuál es el actualmente el principal problema de Suesca en términos de ecoturismo y cuál el del futuro?

2. ¿Cuáles son (han sido) los principales logros de la gestión ambiental (pública y/o privada) en cuanto a la actividad ecoturística en Suesca durante los últimos 4 años?

3. ¿Cómo califica Usted la gestión ambiental de las autoridades gubernamentales a nivel nacional en cuanto a la actividad de ecoturismo?

\_\_\_ Excelente \_\_\_ Buena \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_ Muy Mala

¿Por qué?

4. ¿Cómo califica la gestión ambiental de su empresa en el ámbito local?

\_\_\_ Excelente \_\_\_ Buena \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_ Muy Mala

¿Por qué?

5. ¿Cómo califica Usted la gestión ambiental del subsector empresarial de ecoturismo a nivel nacional?

\_\_\_ Excelente \_\_\_ Buena \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_ Muy Mala

¿Por qué?

6. ¿Mencione tres acciones que considera Usted prioritarias y que se deberían adelantar por parte del estado para mejorar la práctica del ecoturismo en el medio Colombiano?

1.

2.

3.

Considera que la actividad de su empresa depende de los siguientes capitales:

| <b>CAPITAL</b>      | <b>%</b> | <b>%</b> |
|---------------------|----------|----------|
| <b>Humano</b>       |          |          |
| *Accionistas/Socios |          |          |
| *Personal           |          |          |
| <b>Instrumental</b> |          |          |
| *Técnico            |          |          |
| *Financiero         |          |          |

La competitividad de su empresa depende de:

| <b>Dependencia</b>                | <b>%</b> |
|-----------------------------------|----------|
| <b>Conocimientos Individuales</b> |          |
| *Explícitos                       |          |
| *Implícitos                       |          |
| <b>Conocimientos Corporativos</b> |          |
| *Explícitos                       |          |
| *Implícitos                       |          |
| <b>Competencias Individuales</b>  |          |
| <b>Competencias Corporativas</b>  |          |

La transferibilidad de los conocimientos dentro de su empresa se puede considerar:

| <b>Transferibilidad</b>           | <b>%</b> |
|-----------------------------------|----------|
| <b>Conocimientos Individuales</b> |          |
| *Explícitos                       |          |
| *Implícitos                       |          |
| <b>Conocimientos Corporativos</b> |          |
| *Explícitos                       |          |
| *Implícitos                       |          |
| <b>Competencias Individuales</b>  |          |
| <b>Competencias Corporativas</b>  |          |

En la selección de personal de guianza de primera línea en su empresa cuáles han sido los factores determinantes:

**Profesiograma**

| <b>FACTORES</b>                        | Bajo | Medio | Alto |
|--|------|-------|------|
| <b>Factores intelectuales</b>          |      |       |      |
| -Inteligencia general                  |      |       |      |
| -Aptitud ecológica                     |      |       |      |
| -Aptitud verbal                        |      |       |      |
| -Aptitud escalada                      |      |       |      |
| -Aptitud socorrismo                    |      |       |      |
| -Aptitud montañismo                    |      |       |      |
| -Aptitud espacial                      |      |       |      |
| <b>Capacidades</b>                     |      |       |      |
| -Organización y métodos                |      |       |      |
| -Capacidad de trabajo y organización   |      |       |      |
| -Capacidad de concentración y atención |      |       |      |
| -Coordinación operativa                |      |       |      |
| <b>Naturaleza emocional</b>            |      |       |      |
| -Ausencia de psicopatologías           |      |       |      |
| -Seguridad de sí mismo                 |      |       |      |

-Madurez

-Estabilidad emocional

-Sensibilidad ambiental

**Sociabilidad**

-Capacidad de trabajo en equipo

-Capacidad/Vocación de servicio

-Capacidad de relación

## Anexo 2.

### Cuestionario de Identificación en Sostenibilidad Turística -V.1

Entrevistador:

Fecha:

Nombre de la Institución:

Nombre del Proyecto:

Tipo de Institución

Dirección: Tel/Fax

Actividad principal:

Historia y descripción del Proyecto: (fecha de empezó y ofertas)

Nombre de la (s) persona(s) interrogada(s) (decir sus papeles, funciones, etc.)

(P = ponderación, peso)

|  |   |
|--|---|
| <p><b>A – Primera parte: la institución y su política general</b><br/>A-1 Esta la institución implicada en una estrategia de desarrollo local integral ?<br/><b>TP: 17</b></p> | <p><input type="checkbox"/> Tiene una estrategia de desarrollo local cual tiene otros sectores/áreas de intervención <b>(P:3)</b> SI NO N/A</p> <p><input type="checkbox"/> Es parte de un red de cooperación con otras instituciones<br/>Local <b>(P:3)</b> SI NO N/A<br/>Nacional <b>(P:1)</b> SI NO N/A<br/>Internacional <b>(P:1)</b> SI NO N/A</p> <p><input type="checkbox"/> El proyecto usa de una mayoría de productos locales ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</p> <p><input type="checkbox"/> Hay esfuerzos hechos en ese sentido ? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</p> <p><input type="checkbox"/> Existe un programa de estudio sobre los impactos del turismo al nivel local? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</p> <p><input type="checkbox"/> Hacen promoción o facilitan acceso a la población local o la de nivel económico bajo, (escuelas, universidades, poblaciones pobres, nacionales - precios especiales)?. <b>(P:2)</b> SI NO N/A</p>   |
| <p>A -2 -Nivel de transparencia:<br/><br/><input type="checkbox"/> <b>TP: 18</b></p>   | <p><input type="checkbox"/> Tiene brochure de información sobre la institución (que no sea publicidad) ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A sobre el proyecto ? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</p> <p><input type="checkbox"/> Da acceso libre a la información sobre el proyecto (documentos de proyecto, informes internos, evaluaciones)? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</p> <p><input type="checkbox"/> A la contabilidad y/o informes financieros? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</p> <p><input type="checkbox"/> La dirección del proyecto rinde cuenta de sus acciones a una instancia de control, de seguimiento, o a una tercera institución ? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</p> <p><input type="checkbox"/> Aceptaría someterse a controles de calidad por una tercera institución ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</p> <p><input type="checkbox"/> Aceptaría someterse a controles de calidad por las evaluaciones de los visitantes ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</p> <p><input type="checkbox"/> Aceptaría someterse ser integrado a una escala de clasificación propia a la institución encargada de la certificación ?</p> |
| <p>A-3 Conciencia / conocimiento de las normas y legislación<br/><b>TP: 9</b></p>  | <p><input type="checkbox"/> Hay programa de capacitación de los empleados sobre la legislación / normas ecoturísticas?<br/><b>(P:2)</b> SI NO N/A</p>   |

|   |  |
|---|--|
|   | <input type="checkbox"/> Hay programa de capacitación de los miembros de la comunidad a la legislación / normas ecoturísticas?<br><b>(P:1)</b> SI NO N/A<br><input type="checkbox"/> Las operaciones del proyecto sigue:<br>1. un guía o manual de operación propio, <b>(P:3)</b> SI NO N/A<br>2. código de ética, <b>(P:2)</b> SI NO N/A<br>3. las normas y legislación vigente <b>(P:1)</b> SI NO N/A  |
| A-4 Nivel de institucionalización: <b>TP: 10</b>                        | <input type="checkbox"/> La organización o empresa está reconocida legalmente? <b>(P:3)</b> SI NO N/A<br><input type="checkbox"/> Registrada en la SECTUR como una empresa ecoturística?<br><b>(P:2)</b> SI NO N/A<br><input type="checkbox"/> Registro fiscal (RNC)? <b>(P:2)</b> SI NO N/A<br><input type="checkbox"/> Tiene acceso a créditos financieros? <b>(P:1)</b> SI NO N/A<br><input type="checkbox"/> Recibe fondos de cooperación ? <b>(P:1)</b> SI NO N/A (no aplica para empresa)<br><input type="checkbox"/> Recibe fondos gubernamentales ? <b>(P:1)</b> SI NO N/A (no aplica para empresa)  |
| A-5 Sostenibilidad económica y satisfacción del cliente<br><b>TP:11</b> | <input type="checkbox"/> Tienen maestría de las herramientas de:<br>1. Contabilidad <b>(P:1)</b> SI NO N/A<br>2. Análisis financiera, control gastos/ingresos, <b>(P:1)</b> SI NO N/A<br>3. Mercadeo (estudio del mercado, producto, etc.) <b>(P:1)</b> SI NO N/A<br>4. Gestión recursos humanos <b>(P:1)</b> SI NO N/A<br>5. Asuntos contractuales, legal <b>(P:1)</b> SI NO N/A<br><input type="checkbox"/> Existe un sistema o mecanismo de control de calidad: limpieza, alimentos, respeto de horarios, etc.?<br><b>(P:3)</b> SI NO N/A<br><input type="checkbox"/> Existe un sistema de control de calidad del servicio al cliente y/o puesta a disposición de un libro de quejas e ideas ? <b>(P:3)</b> SI NO N/A |

## B . Medio Ambiente

|  |   |
|--|---|
| B-1 Política ambiental en áreas específicas<br><b>TP: 11</b> | <input type="checkbox"/> Participación o promoción de un proyecto de educación / sensibilización ambiental para los empleados?<br><b>(P:3)</b> SI NO N/A<br><input type="checkbox"/> Participación o promoción de un proyecto de reforestación ?<br><b>(P:2)</b> SI NO N/A<br><input type="checkbox"/> Participación o promoción de un proyecto de conservación de la fauna y flora ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A<br><input type="checkbox"/> Conservación de la libertad de los animales salvajes en el sitio?<br><b>(P:2)</b> SI NO N/A<br><input type="checkbox"/> Programas sostenibles agro forestales, pesca, ganadería ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A |
|--|---|

|   |  |
|---|--|
| <p>B-2 Medidas de conservación ambiental en el sitio<br/><b>TP:28</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Política de economía de energía (política de consumo)? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Uso de energías alternativas ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Reciclaje de los desechos? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Uso de productos biodegradables? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Medidas para limitar la contaminación del aire (A/C, transporte) ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Limitación de los impactos negativos para el acceso hasta el sitio (transporte, infraestructuras)? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Sistema de tratamiento de las aguas negras? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Control de calidad de las aguas devueltas ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Uso de aguas recicladas ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Sistema de abastecimiento en aguas renovables (como agua de lluvia)? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Existe estudio de la capacidad de carga del sitio o de las actividades? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Limitación del número de visitantes? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> </ul> |
| <p>B-3 arquitectura, diseño, paisaje<br/><b>TP: 21</b></p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Estudio de impacto antes de la construcción? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Materias de construcción en acuerdo con normas ambientales? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Técnicas y materias de construcción tradicionales? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Minimización del impacto sobre el paisaje? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Uso máximo de la ventilación natural? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Uso máximo de la luz natural? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Disposición de las construcciones aprovechando accidentes naturales? <b>(P:1)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Control de ruidos ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Toma en cuenta los riesgos de catástrofes naturales, como incendios, lluvias e inundaciones? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> </ul>   |
| <p>B-4 actividades<br/><b>TP: 16</b></p>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Integración de los turistas a acciones de conservación (reforestación, etc.) o procesos de protección? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Limitación del uso de vehículos a combustión para las paseos y visitas? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Limitación del uso de los empaques NO degradables (termopacs, vasos de plástica)? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Suministro de documentación / informaciones orales / conferencias en el sitio ? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Uso de senderos existentes, limitación creación de nuevos senderos? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Informaciones escritas sobre los tratos y actitudes a adoptar en el transcurso de las vueltas, hasta la fauna y flora ? <b>(P:1)</b> SI NO N/A</li> </ul>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <input type="checkbox"/> Letreros de información sobre la fauna y la flora en el alrededor (no dañinos)? (P:3) SI NO N/A |
|--|--|

### C impactos y políticas en cuanto a la población local

|   |   |
|---|---|
| <p>C-1 Nivel de integración<br/><b>TP:18</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Programa de comunicación con la población antes del proyecto? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Participación local para la planificación o la organización del proyecto? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Participación local para las tomas de decisión y la gestión? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Existencia de mecanismos de consultación, de expresión y/o de propuestas, para la población local ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Programa de educación ambiental para la población local? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Sensibilización local acerca de los peligros del turismo (prostitución, MST, valores y cultura, etc.)? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Programa de acceso a las informaciones y nuevas tecnologías (transferencia ) ligadas con la conservación del medio ambiente ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> </ul>  |
| <p>C-2 Impactos socio - económicos y redistribución de los beneficios<br/><b>TP: 27</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Política de empleo local? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Mayoridad de empleados de gestión locales? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Capacitación / promoción de ejecutivos y técnicos locales (becas de estudio, etc.)? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Externalización de los servicios locales (caballos, barcas, etc.)?. <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Prioridad dada a los proveedores de bienes y servicios locales? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Promoción y venta del artesanía local? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Ayuda a la capacitación para servicios (guías, artesanía, artes y cultura, etc.)? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Prioridad dada a las inversiones locales para iniciativas/actividades ligadas al proyecto? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Aumento del acceso local a los servicios públicos desarrollados para el turismo: agua, transporte, salud, electricidad, teléfono, etc.? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Refuerzo y/o relaciones formales con las estructuras sociales locales existentes (asociación de vecinos, clubs, escuelas, etc.)? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Aportes para las infraestructuras y/o otros aportes financieros para las comunidades? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> </ul> |
| <p>C-3 Nivel de explotación de</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Auto-limitación /regulación del trabajo de los niños? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Política de promoción de la participación activa de las mujeres? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
| <p>la población local)<br/><b>TP: 20</b></p>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Existencia de un sindicato profesional, u organización de parte de los empleados ? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Relación al nivel de sueldos mínimos nacionales o estándar del sector (actual: (Julio 99) RD 1693 para un capital (K) &lt; a 200 mil pesos; 1880 para K de 2 A 500 mil, 2633 superior a 500 mil) <ul style="list-style-type: none"> <li>1. + 1- 50%? <b>(P:1)</b> SI NO N/A</li> <li>2. + 50 a 100 % <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li>3. + 100 % <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Respeto de los derechos sobre la propiedad? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Respeto de los derechos sobre el acceso a los servicios ? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> NO aparición o estancamiento de la prostitución en el sitio o su entorno? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> </ul> |
| <p>C-4 impacto cultural, refuerzo de la identidad nacional<br/><b>TP: 8</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Organización de manifestaciones culturales (arte y cultura locales)? <b>(P:1)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Refuerzo de los grupos culturales locales (capacitación, organización, apoyo a la capacitación/gestión)? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Esfuerzo para reforzar la identidad local, talleres acerca de la cultura e historia nacional, para la población local? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Mecanismos/lugares de intercambios locales/turistas (visitas de casas de familia, espacios de encuentro)? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> </ul>  |

#### D . Turistas / visitantes

|   |  |
|---|--|
| <p>D-1 comunicación sensibilización<br/><b>TP: 27</b></p> | <p><u>Antes del viaje :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Documentación substancial suministrada (mandada) acerca del sitio natural y de sus características? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Sobre la cultura? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Sobre el entorno socio económico? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Presentación de reglas, de un código de conducta o de ética (escritos o hablados - antes del viaje o a la llegada)? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> </ul> <p><u>Durante la estadía o a la llegada</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Puesta a disposición de informaciones sobre las actividades (sociales, comunitarias, etc.) de la institución? <b>(P:2)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Invitación a la participación activa en el sitio de visita ? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> <li><input type="checkbox"/> Información permanente disponible sobre las normas , los códigos y reglas de conducta, etc. (escritas en los lugares)? <b>(P:3)</b> SI NO N/A</li> </ul> |
|---|--|

|  |   |
|--|---|
|  | <input type="checkbox"/> Empleados disponibles con capacidades para dar informaciones apropiadas a un turismo sostenible?<br><b>(P:3) SI NO N/A</b><br><u>Después de la estadía</u><br><input type="checkbox"/> Seguimiento sistemático de un intercambio con los visitantes? <b>(P:2) SI NO N/A</b><br><input type="checkbox"/> Mecanismos de análisis y / o de integración de las quejas, los comentarios y sugerencias? <b>(P:3) SI NO N/A</b> |
| D-2 Impactos sobre el nivel de apertura y de participación de los visitantes<br><b>TP: 6</b> | <input type="checkbox"/> Posibilidad de acciones sociales por los visitantes (aportes financieros, aportes de materias, trabajo social, etc.)?<br><b>(P:2) SI NO N/A</b><br><input type="checkbox"/> Talleres de acercamiento a la cultura local (baile, música, teatro, idioma)? <b>(P:1) SI NO N/A</b><br><input type="checkbox"/> Programa / actividades de inmersión en la cultura local ? <b>(P:3) SI NO N/A</b>                             |

Se siguieron las recomendaciones de uso del formulario así:

Uso del cuestionario

- Avisar con antelación la institución, ubicar la persona de más capacidad para responder a toda la amplitud de los aspectos del cuestionario (responsable o de la coordinación del proyecto);
- Someter de preferencia el cuestionario en el sitio turístico o en el lugar mismo de la actividad;
- Presentar el proyecto de investigación y su objetivos
- Antes de empezar con las preguntas numeradas, ubicar datos históricos e institucionales del proyecto (historia, oferta, descripción) y de la persona entrevistada (rol, rango)
- El/la entrevistador/a es quien hace las preguntas - explicándolas si necesario - y toma nota de las respuestas. (No se entrega el cuestionario para que sea rellanado por institución)
- El verso de la hoja del cuestionario puede ser usada para unos comentarios suplementarios
- Se puede completar / verificar datos, con una investigación en el lugar de la actividad, tomando contactos con la población local, los visitantes, etc.

3 Estructura del cuestionario

(TP= ponderación total por variable, suma de las ponderaciones de los indicadores (preguntas))

| ÁREAS Y VARIABLES  | TP |
|--|----|
| <i>ÁREA A - Primera parte : la institución y su política general</i>               |    |
| A-1 Esta la institución implicada en una estrategia de desarrollo local integral ? | 17 |
| A -2 -Nivel de transparencia:  | 18 |
| A-3 Conciencia / conocimiento de las normas y legislación                          | 9  |
| A-4 Nivel de institucionalización:   | 10 |
| A-5 Sostenibilidad económica y satisfacción del cliente                            | 11 |
| <i>ÁREA B . Medio Ambiente</i>   |    |
| B-1 Política ambiental en áreas específicas  | 11 |

|  |    |
|--|----|
| B-2 Medidas de conservación ambiental en el sitio                            | 28 |
| B-3 arquitectura, diseño, paisaje  | 21 |
| B-4 actividades  | 16 |
| <i>ÁREA C impactos y políticas en cuanto a la población local</i>            |    |
| C-1 Nivel de integración   | 18 |
| C-2 Impactos socio - económicos y redistribución de los beneficios           | 27 |
| C-3 Nivel de explotación de la población local)                              | 20 |
| C-4 impacto cultural, refuerzo de la identidad nacional                      | 8  |
| <i>ÁREA D . Turistas / visitantes</i>  |    |
| D-1 comunicación sensibilización   | 27 |
| D-2 Impactos sobre el nivel de abertura y de participación de los visitantes | 6  |
|  |    |
|  |    |

#### 4 Procesamiento, puntuación y cálculo

##### 4.1 Método de cálculos para análisis

- Para cada variable hay:

|  |   |
|--|---|
| La puntuación máxima                     | total de puntos si todas las preguntas se respondía SI y todas aplican  |
| La puntuación máxima relativa            | deduce de las puntuación máxima, los puntos de las preguntas en que el caso evaluado No Aplica N/A                                    |
| El resultado: total de puntos ponderados | cantidad de (SI multiplicado por ponderación de la pregunta) - (cantidad de NO ponderados)<br><Nota: el resultado puede ser negativo> |

Se obtiene así un primer resultado porcentual para la variable que es la relación de los puntos alcanzados a la puntuación máxima relativa, y que expresa el nivel alcanzado una escala de 0 a 100%.

Después de comprobar en el terreno, se puede avanzar que el promedio de 50% es nivel minino aceptable para variable.

- Resultado global

|  |   |
|--|---|
| Promedio de los resultados de las variables          | promedio de todos los porcentaje por variable   |
| Promedio general porcentual de todos los indicadores |   |
| Puntuación final relativa o resultado consolidado    | promedio de los porcentajes por variable ponderado por la importancia relativa de la variable (*) |
| Resultado consolidado en %                           | Finalmente esta puntuación final relativa es traída a proporción de 100                           |

(\*) importancia relativa de la variable: se calcula la relación de la cantidad de preguntas/indicadores a la ponderación total de la variable. El resultado expresa un peso relativo de la variable en el cuestionario. Se expresa también en un porcentaje.

#### 4.2 : procesamiento

- Transferir los resultados en la hoja de cálculo en formato Excel preparada
- Cada respuesta sí equivale a 1, no a -1, N/A a 0
- Leer resultados, análisis por variable

## Anexo 3.

### Requisitos de Cumplimiento NTS GT005 ICONTEC

Se considera al guía de turismo especializado en recorridos ecoturísticos competente, cuando:

**Sí No**

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>4.1.1.1</b> Proporciona a los turistas, viajeros o pasajeros la información sobre recorridos y lugares que se visitarán, enfatizando sobre la importancia de contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural.  |  |  |
| <b>4.1.1.2</b> Sensibiliza a los turistas, viajeros o pasajeros sobre los atractivos naturales y culturales a observar   |  |  |
| <b>4.1.1.3</b> Implanta dentro de sus procedimientos de guianza criterios de respeto al medio ambiente y a las comunidades con las que los turistas, viajeros o pasajeros desarrollan sus actividades.   |  |  |
| <b>4.1.1.4</b> Da a conocer a los turistas, viajeros o pasajeros las características específicas de cada recorrido ecoturístico, siguiendo el perfil establecido.  |  |  |
| <b>4.1.1.5</b> Implanta los mecanismos de seguridad orientados a los turistas, viajeros o pasajeros, utilizando caminos y equipos establecidos para cada recorrido.  |  |  |
| <b>4.1.1.6</b> Revisa el correcto funcionamiento de su equipo y el de los turistas, viajeros o pasajeros que vayan a realizar el recorrido.  |  |  |
| <b>4.1.1.7</b> Respeta el plan del recorrido establecido y sólo lo modifica en tiempo o ruta o lo cancela cuando está en riesgo potencial o real la integridad del turista, viajero o pasajero.  |  |  |
| <b>4.1.1.8</b> Cuenta con la información oportuna de las condiciones meteorológicas locales, antes y durante el recorrido, informándolas al turista, viajero o pasajero.   |  |  |
| <b>4.1.1.9</b> Realiza el recorrido por senderos o rutas establecidas evitando daños en el ecosistema, procurando que los turistas, viajeros o pasajeros se mantengan en ellos, para evitar seguir rutas no estipuladas o transitar en propiedad privada sin el permiso correspondiente del propietario. |  |  |
| <b>4.1.1.10</b> Informa a los turistas, viajeros o pasajeros sobre los riesgos del entorno del recorrido y los que puede implicar el mismo, realizado de una manera incorrecta.  |  |  |
| <b>4.1.1.11</b> Informa a los turistas, viajeros o pasajeros acerca de la organización, en cuanto al liderazgo de conducción del grupo, conformación de subgrupos, códigos de comunicación y los procedimientos de contingencia o emergencia requeridos para el recorrido.                               |  |  |
| <b>4.1.1.12</b> Cuenta con la información previa sobre la capacidad física, las características particulares y el conocimiento técnico que posee el turista, viajero o pasajero, para realizar las actividades del recorrido.  |  |  |
| <b>4.1.1.13</b> Elabora una bitácora del recorrido teniendo en cuenta el plan establecido.   |  |  |
| <b>4.1.1.14</b> Realiza un reconocimiento previo de la ruta del recorrido, para informar sobre las posibles contingencias a los turistas, viajeros o pasajeros.  |  |  |
| <b>4.1.1.15</b> Verifica que los turistas, viajeros o pasajeros porten sus permisos correspondientes o requeridos para las actividades del recorrido.  |  |  |
| <b>4.1.1.16</b> Mantiene contacto visual y/o auditivo con el turista, viajero o pasajero, con el fin de no perder el control del grupo.  |  |  |
|  |  |  |
| <b>4.1.1.17</b> Realiza los recorridos y actividades de forma que minimiza en lo posible el impacto sobre las especies y su hábitat.   |  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>4.1.1.18</b> Aplica los códigos de ética ambientales y de la actividad turística, considerando las políticas de adaptación al ambiente, no adaptar el ambiente a las personas y no dejar rastros del paso del turista, viajero o pasajero. (Véase el Anexo No. 2) |  |  |
| <b>4.1.1.19</b> Ilustra anticipadamente de los efectos negativos del recorrido sobre el ambiente natural o cultural, a fin de que sean considerados por el turista, viajero o pasajero.  |  |  |
| <b>4.1.1.20</b> Informa sobre las normas de comportamiento exigidas en las áreas naturales y culturales visitadas durante el recorrido.  |  |  |
| <b>4.1.1.21</b> Cuenta con la información previa sobre los conocimientos e intereses de los turistas, viajeros o pasajeros y utiliza un proceso de interpretación que permita la adecuada comunicación de acuerdo con sus características.                           |  |  |
| <b>4.1.1.22</b> Reporta a las autoridades competentes las conductas ilícitas que afecten al patrimonio natural y cultural.   |  |  |
| <b>4.1.1.23</b> Respeta las capacidades de carga del ecosistema visitado   |  |  |

## **4.2 REQUISITOS PARA COORDINAR EL MONTAJE DE CAMPAMENTOS DE ACUERDO CON NORMAS MEDIOAMBIENTALES Y DEL LUGAR DONDE SE ACAMPA**

### **4.2.1 Criterios de desempeño**

Se considera al guía de turismo especializado en recorridos ecoturísticos competente, cuando:

**Sí No**

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>4.2.1.1</b> Identifica los lugares para la ubicación de carpas y otras áreas requeridas en el campamento, de manera que generen el menor impacto ambiental, evitando zonas de riesgo de acuerdo con las características del lugar visitado y según los permisos correspondientes. |  |  |
| <b>4.2.1.2</b> Coordina el montaje del campamento propendiendo por el buen uso de los equipos dispuestos para tal fin.   |  |  |
| <b>4.2.1.3</b> Coordina la construcción y demarcación de las letrinas, según el número de turistas, viajeros o pasajeros y a las características del lugar visitado.   |  |  |
| <b>4.2.1.4</b> Instruye sobre el uso de las letrinas construidas, generando conciencia de preservación del medio ambiente.   |  |  |
| <b>4.2.1.5</b> Instruye al grupo sobre el manejo de basura y desechos para que sean retirados en su totalidad de la zona de camping, transportados a un centro urbano y dispuestos en los lugares establecidos para tal fin.   |  |  |
| <b>4.2.1.6</b> Aplica criterios de bienestar y salubridad al uso y consumo del agua proveniente de fuentes naturales.  |  |  |
| <b>4.2.1.7</b> Coordina la preparación y conservación de alimentos de acuerdo con los procedimientos establecidos y las características del grupo y del entorno.   |  |  |
| <b>4.2.1.8</b> Evita encender fogatas y utiliza estufas para camping, empleando los sitios establecidos previamente para estos fines.  |  |  |
| <b>4.2.1.9</b> Establece e informa sobre las normas mínimas de comportamiento y convivencia dentro del campamento.   |  |  |