



Cita bibliográfica: Romero, J.D.; Mesa, D.M.; Pérez, L.A.; León, M.Y. y Morera, J.A. (2025). La percepción de los usuarios de los productos de ecoturismo. Estudio de caso en el destino de Villavicencio (Colombia). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 9 (1), pp. 322-341. <https://doi.org/10.21071/riturem.v9i1.17244>.

La percepción de los usuarios de los productos de ecoturismo. Estudio de caso en el destino de Villavicencio (Colombia)

User perceptions of ecotourism products. A case study in Villavicencio, Colombia.

Juan David Romero Herrera^{1*}

Diana Mary Mesa Díaz²

Luis Alfredo Pérez Martín³

Milena Yasbey León Pérez⁴

Jorge Alexander Mora Forero^{5*}

Resumen

El objetivo general de la investigación es identificar la percepción de los turistas y potenciales visitantes de ecoturismo en la Vereda El Carmen, Municipio de Villavicencio, Meta. La metodología empleada fue cuantitativa, utilizando encuestas como instrumento de recolección de datos. Los resultados revelan una diversidad de percepciones respecto al servicio ecoturístico, desde altos niveles de satisfacción hasta insatisfacción significativa. Se observa que una proporción considerable de personas no tienen una opinión clara sobre el servicio. Estos hallazgos sugieren áreas de mejora en la calidad del servicio para satisfacer las expectativas y necesidades de los residentes y visitantes en la Vereda El Carmen, lo cual es crucial para el desarrollo del ecoturismo en la región. Asimismo, conocer las percepciones de los turistas ayuda a preservar y proteger los recursos naturales y culturales de la Vereda El Carmen, garantizando su disponibilidad para futuras generaciones. Para concluir, identificar la percepción de los turistas es fundamental para impulsar un ecoturismo responsable, sostenible y beneficioso para la comunidad local y el entorno natural.

Palabras clave: Turismo, Ecoturismo, percepción turística, destinos de naturaleza, Colombia.

¹ Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, Colombia. Email: jromer50@uniminuto.edu.co. Id. Orcid: <https://orcid.org/0009-0001-2922-9226>

² Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, Colombia. Email: diana.mesa-ma@uniminuto.edu.co. Id. Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-8633-7994>

³ Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, Colombia. Email: luis.perez-m@uniminuto.edu.co. <https://orcid.org/0009-0007-0728-7613>

⁴ Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, Colombia. Email: milena.leon@uniminuto.edu.co. <https://orcid.org/0009-0006-0543-5224>

⁵ Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, Colombia. Email: Jorge.moraf@uniminuto.edu. <https://orcid.org/0000-0001-7764-0370> * Autor para la correspondencia



Abstract

The general objective of the research is to identify the perceptions of tourists and potential ecotourism visitors in the Vereda El Carmen, Municipality of Villavicencio, Meta. The methodology employed was quantitative, using surveys as a data collection instrument. The results reveal a diversity of perceptions regarding the ecotourism service, ranging from high levels of satisfaction to significant dissatisfaction. A considerable proportion of people do not have a clear opinion about the service. These findings suggest areas for improvement in the quality of service to satisfy the expectations and needs of residents and visitors in Vereda El Carmen, which is crucial for the development of ecotourism in the region. Likewise, knowing the perceptions of tourists helps to preserve and protect the natural and cultural resources of Vereda El Carmen, guaranteeing their availability for future generations. In conclusion, identifying the perceptions of tourists is fundamental for promoting responsible, sustainable ecotourism that is beneficial for the local community and the natural environment.

Key words: Tourism, Ecotourism, Tourism perception, nature destinations, Colombia.

1. Introducción

El ecoturismo ha emergido como una forma de turismo sostenible que promueve la conservación del medio ambiente y el bienestar de las comunidades locales (Esparza Huamanchumo et al., 2020). En la Vereda el Carmen del Municipio de Villavicencio – Meta, esta tendencia ha cobrado especial relevancia debido a la riqueza natural y la diversidad ecológica de la región. La identificación de las percepciones de los turistas y potenciales visitantes es crucial para diseñar estrategias que fomenten un turismo responsable y que, al mismo tiempo, satisfagan las expectativas y necesidades de los visitantes. Este estudio pretende desentrañar los factores que impulsan a los turistas a elegir la Vereda el Carmen como destino de ecoturismo.

Comprender las percepciones de los turistas es fundamental para el desarrollo de políticas y programas de ecoturismo efectivos (Rodríguez, 2021). En la Vereda el Carmen, conocer estas percepciones permite conocer las percepciones para prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente. Este estudio proporciona información valiosa que puede ser utilizada para mejorar la planificación y gestión del ecoturismo en la región, contribuyendo así a la planificación de los recursos naturales y al desarrollo económico local.

La Vereda el Carmen es un área con un potencial ecoturístico significativo debido a sus paisajes naturales, biodiversidad y recursos hídricos. Sin embargo, hasta la fecha, ha habido una falta de investigación específica sobre las percepciones de los turistas que visitan esta zona (Khanra et al., 2021). Este estudio llenará este vacío al proporcionar datos concretos sobre qué atrae a los visitantes, cuáles son sus expectativas y cómo perciben su experiencia en la Vereda el Carmen. Esta información es esencial para el diseño de productos y servicios turísticos que sean atractivos y sostenibles, contribuyendo al posicionamiento de la Vereda el Carmen como un destino de ecoturismo de primer orden.

El marco teórico que sustenta esta investigación se fundamenta en conceptos clave de turismo, ecoturismo y percepción turística. Se destaca la importancia de integrar estos elementos en la planificación y gestión de esta Vereda como destino turístico, con el fin de garantizar un turismo responsable que contribuya al bienestar de la comunidad local y al cuidado del entorno ambiental. El objetivo principal de esta investigación es identificar la

percepción de los turistas y potenciales visitantes de ecoturismo en la Vereda el Carmen del Municipio de Villavicencio – Meta.

1.1 Ecoturismo en pro de la conservación

Partiendo de la idea de que el ecoturismo debe ser un turismo sustentable que considera aspectos económicos, sociales y ecológicos, se destaca la importancia de mejorar el bienestar de las comunidades locales y de involucrarlas en la planificación y desarrollo de la actividad turística (Samal & Dash, 2023). El turismo a áreas naturales protegidas tiene una larga tradición, el concepto de ecoturismo se desarrolló principalmente en los años 80 del siglo XX y se fundamentó en apreciar los recursos naturales y contribuir a su conservación, con un enfoque en la preservación del medio ambiente (Thompson, 2022). El ecoturismo prioriza la conservación ambiental sobre el factor económico, involucrando a la población local en el manejo y cuidado de la naturaleza, buscando la oportunidad para contribuir a la producción, manejo y conservación del entorno natural (Bayas Escudero, 2022; Xiang et al., 2020).

La importancia del ecoturismo radica en que es una forma de turismo ecológico, ético y sostenible que busca minimizar los impactos negativos en los paisajes naturales y en las poblaciones locales cercanas (León-Gómez & Mora Forero, 2022). Se destaca que el ecoturismo es una actividad que permite cuidar parte del planeta, evitando que el turismo tradicional pueda deteriorar zonas de importancia natural (Baloch et al., 2023; Kunjuraman et al., 2022).

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2023) el ecoturismo se define como una forma de turismo sostenible que busca generar beneficios tanto para el medio ambiente como para las comunidades locales. Se caracteriza por centrarse en la naturaleza, donde la principal percepción de los viajeros es observar y apreciar la belleza del entorno natural y las culturas tradicionales presentes en esas áreas. Este tipo de turismo incorpora elementos pedagógicos y de interpretación ambiental, brindando a los visitantes la oportunidad de aprender sobre la biodiversidad y la importancia de la conservación (Damián & Peñaherrera, 2023; Mora, 2022).

A través del ecoturismo, se generan ingresos que pueden ser reinvertidos en la protección y gestión de áreas naturales, así como en la educación y sensibilización de los visitantes sobre la importancia de preservar el medio ambiente (Fernández Poncela & Rodas Castan, 2023; Thompson, 2022). Además, el ecoturismo puede empoderar a las comunidades locales al proporcionarles oportunidades económicas y fortalecer su participación en la conservación de sus propios recursos (Rodríguez, 2021). De esta manera, el ecoturismo no solo ofrece experiencias enriquecedoras para los turistas, sino que también contribuye de manera significativa a la conservación y sostenibilidad de los ecosistemas (Samal & Dash, 2023).

1.2 Percepciones turística

La percepción turística se refiere a los factores intrínsecos y extrínsecos que impulsan a los individuos a emprender un viaje y elegir un destino específico. Estos factores pueden variar ampliamente, desde el deseo de escapar de la rutina diaria y buscar relajación, hasta la búsqueda de aventuras, experiencias culturales, y contacto con la naturaleza (García & de la Villa Moral Jiménez, 2022). En el contexto del ecoturismo, las percepciones a menudo incluyen el interés por la conservación ambiental, la educación sobre la biodiversidad y el deseo de disfrutar de paisajes naturales únicos. Comprender estas percepciones es esencial para diseñar productos y

servicios turísticos que satisfagan las expectativas de los visitantes y fomenten prácticas sostenibles (González & Pascual, 2021).

Varios factores influyen en la percepción turística, incluyendo las características personales del turista, como la edad, el nivel educativo, los intereses personales y las experiencias de viaje previas (Manzanares, 2020). Además, factores externos como la promoción turística, la accesibilidad del destino, las recomendaciones de amigos y familiares, y las tendencias sociales también desempeñan un papel importante (Cajiao et al., 2022). En el caso del ecoturismo, la conciencia ambiental y la reputación del destino en términos de sostenibilidad y conservación pueden ser percepciones clave. Estos factores combinados ayudan a formar una comprensión integral de por qué los turistas eligen ciertos destinos sobre otros y cómo se puede atraer a diferentes segmentos de mercado (Egger et al., 2020).

2. Metodología

Para esta investigación el enfoque de investigación es cuantitativo el cual se desarrolló a través de la aplicación de encuestas. Esta información cuantificable es fundamental para comprender la percepción de las personas que visitan el destino, la muestra se desarrolló a 384 participantes durante el año 2024. Con un enfoque descriptivo, esta investigación tiene como objetivo delinear las características socioeconómicas, demográficas y ambientales de la población de la Vereda El Carmen. En cuanto al instrumento, se consideró necesario calcular la muestra con una medición infinita puesto que se desconoce el número de visitantes y/o turistas presentes en la Vereda El Carmen. Para tal efecto, se empleó la siguiente fórmula:

Figura 1. Fórmula para calcular N° de participantes

$$N = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Tabla 1. Determinación de la muestra infinita

Tamaño de muestra en población infinita			
n: Tamaño de la muestra	Parámetro	Insertar valor	Observaciones
Tamaño de la población o universo	N		
Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)	Z	1.96	Corresponde al nivel de confianza del 95%, este lo escoge el investigador con base al Z calculado preestablecido
Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)	p	0.5	Se desconoce la probabilidad del objeto de estudio, por ende, la probabilidad va a ser la misma de que ocurra o de que no ocurra
(1-p) = a probabilidad de que no ocurra el evento estudiado	q	0.5	

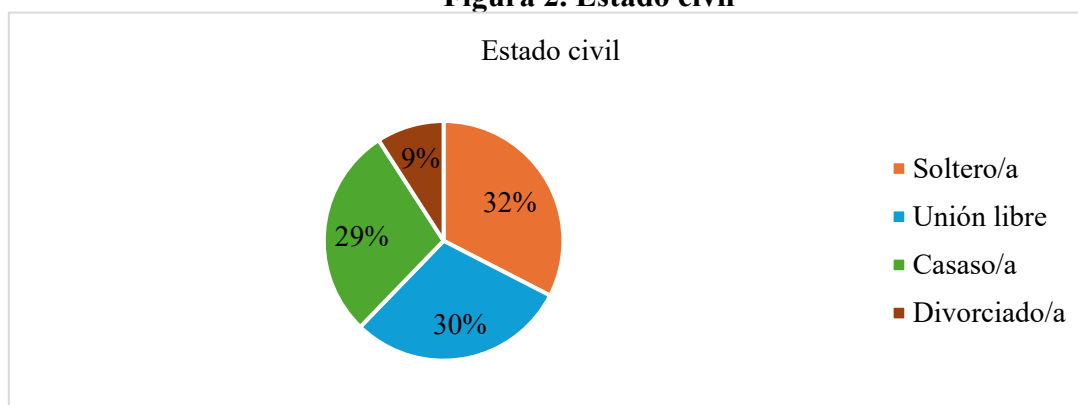
Error de estimación máximo aceptado	e	5%	Este lo otorga el investigador
Calculo numerador	0.9604		
Calculo denominador	0.2500%		
Tamaño de la muestra	384.16		

Fuente. Creación propia

3. Resultados

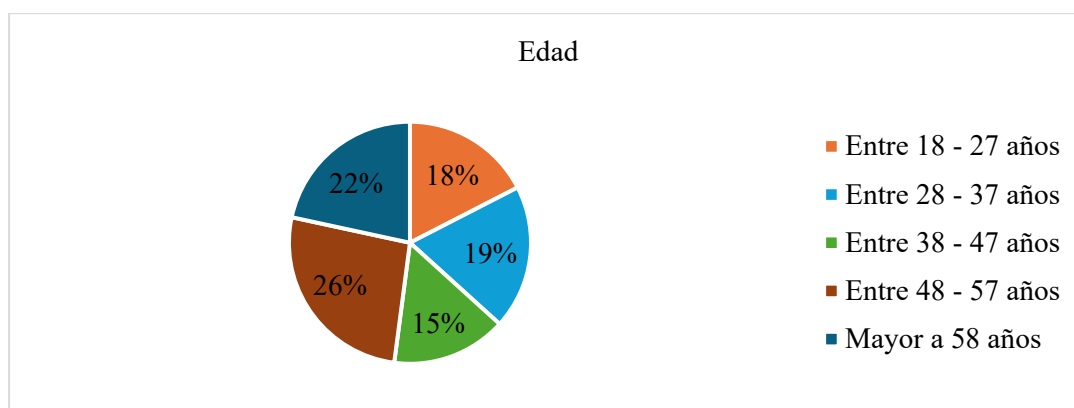
En cuanto al estado civil, se observó que la mayoría de los encuestados (125) están solteros. La siguiente opción más elegida es la de unión libre, con 114 encuestados. En menor proporción, 110 encuestados indican estar casados, y la opción menos común es la de divorciado, con 35 encuestados.

Figura 2. Estado civil



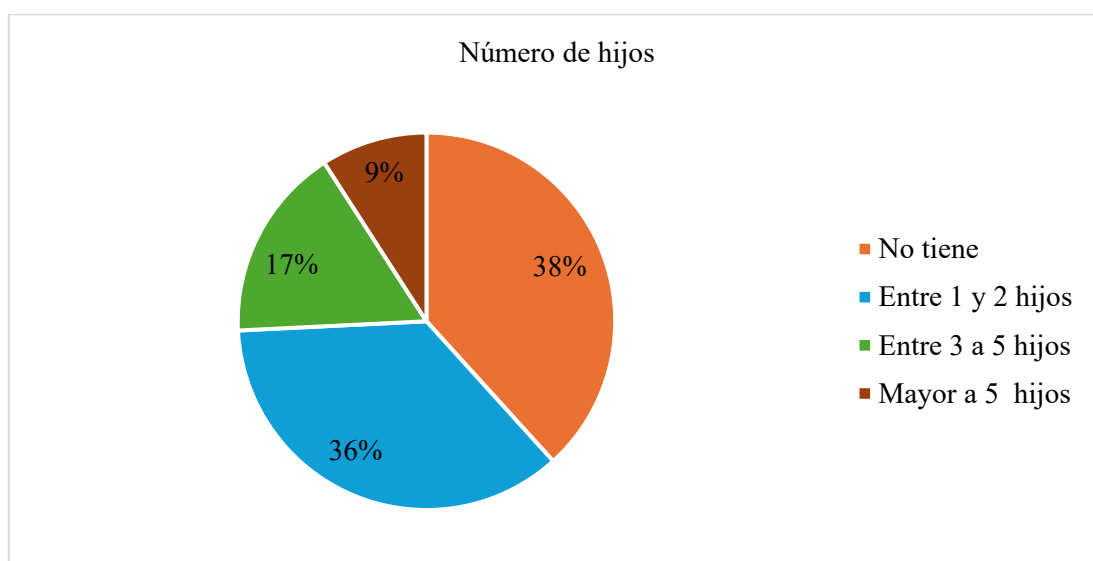
Frente a la edad, los investigadores agruparon las edades en intervalos de 10 años, tomando como punto de partida los 18 años. Los resultados muestran que de los 384 encuestados, predomina el rango de edad de 48 a 57 años con 101 encuestados. Le sigue el intervalo de mayores de 58 años con 83 encuestados, el rango de 28 a 37 años con 74 encuestados y el rango de 18 a 27 años con 67 encuestados. El rango de 38 a 47 años resultó ser el menos representado, con 59 encuestados.

Figura 3. Edad

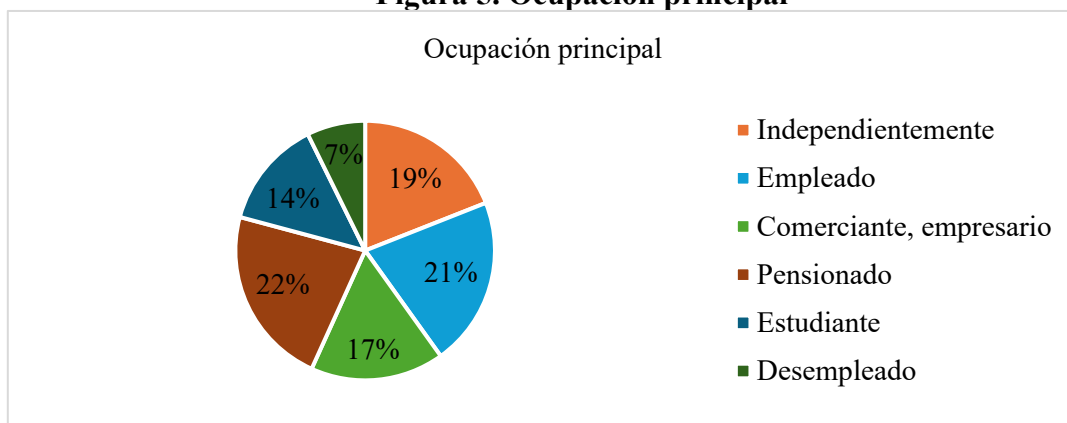


En cuanto al número de hijos, los investigadores establecieron los siguientes intervalos: sin hijos, entre 1 y 2 hijos, entre 3 y 5 hijos, y más de 5 hijos. Entre los 384 encuestados, el intervalo de 1 a 2 hijos predominó, seguido de la opción "sin hijos" con 147 encuestados. El intervalo de 3 a 5 hijos tuvo 64 respuestas y la opción de más de 5 hijos representó a 35 encuestados.

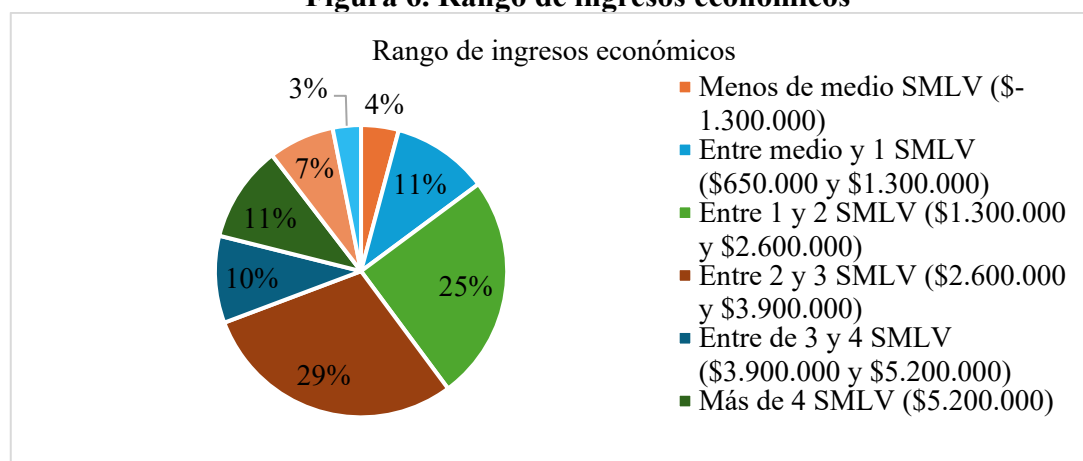
Figura 4. Número de hijos



Respecto a la ocupación, 86 encuestados manifestaron ser pensionados, seguidos de 81 empleados e independientes que representaron a 73 encuestados. Un grupo de 64 encuestados optó por la opción comerciante o empresario, mientras que 52 indicaron ser estudiantes. La opción con menor representación fue "desempleado", con 28 respuestas.

Figura 5. Ocupación principal

En cuanto a los ingresos económicos, la mayoría de los encuestados se encuentran en los rangos de 1 a 3 SMMLV. Entre 1 y 2 SMMLV se registraron 96 respuestas, mientras que entre 2 y 3 SMMLV hubo 113 encuestados. Los intervalos de entre medio y 1 SMMLV (\$650.000 a \$1.300.000) y más de 4 SMMLV (\$5.200.000) registraron 41 respuestas cada uno. Las opciones "desempleado" y "menos de un SMMLV" registraron 28 y 16 respuestas, respectivamente. La opción con menor registro fue "No sabe / No responde" con 12 encuestados.

Figura 6. Rango de ingresos económicos

El conocimiento de los encuestados sobre el concepto de ecoturismo mostró que la opción b) fue la más seleccionada con 152 respuestas, sugiriendo que una cantidad considerable de encuestados asocia el ecoturismo con la conciencia ambiental y la sostenibilidad. Aunque esta asociación es correcta, la definición es demasiado general y no captura la totalidad del concepto de ecoturismo.

La opción a) fue la segunda más escogida con 109 respuestas, indicando que una gran parte de los encuestados tiene una comprensión clara de los principios fundamentales del ecoturismo. Esta opción describe con precisión las características distintivas del ecoturismo, como la conservación del patrimonio, la inclusión de las comunidades locales, la interpretación del patrimonio, la preferencia por viajeros independientes y grupos pequeños, la sensibilidad hacia el contexto político, ambiental y social del destino, el uso de energías renovables y el fomento de la participación local para el desarrollo económico rural. La opción c) obtuvo 85

respuestas, lo que indica que un número considerable de encuestados confundió el ecoturismo con la definición general de turismo, debido a que ambos términos comparten algunas similitudes, como el hecho de involucrar viajes a lugares distintos al entorno habitual del individuo. Sin embargo, existen diferencias fundamentales que distinguen al ecoturismo del turismo general. Finalmente, las opciones “Ninguna” y “No sabe / No responde” fueron menos seleccionadas, con 7 y 31 respuestas respectivamente.

La preferencia de los encuestados en relación con la planificación de ecoturismo reveló que la opción más popular, con 171 respuestas, es contratar a habitantes de la región como guías turísticos. Esta elección refleja un deseo de apoyar a las comunidades locales, obtener una perspectiva auténtica del destino y profundizar en el conocimiento cultural y ambiental del lugar. En segundo lugar, 102 encuestados prefieren planificar y realizar sus viajes de ecoturismo de manera independiente, lo que sugiere que valoran la flexibilidad, el control total sobre su experiencia y la posibilidad de personalizar su itinerario según sus intereses específicos. En tercer lugar, 96 encuestados manifiestan su preferencia por contratar empresas especializadas en ecoturismo, lo cual indica que buscan comodidad, experiencia profesional y el conocimiento especializado que estas empresas pueden ofrecer en cuanto a destinos, actividades y logística.

Finalmente, 15 encuestados optaron por la opción "No sabe / No responde", lo que indica que no tienen una preferencia clara o no saben cómo planificar un viaje de ecoturismo. Esto resalta la necesidad de más información y recursos para facilitar la planificación de estos viajes.

Figura 6. Conocimiento sobre el concepto de ecoturismo

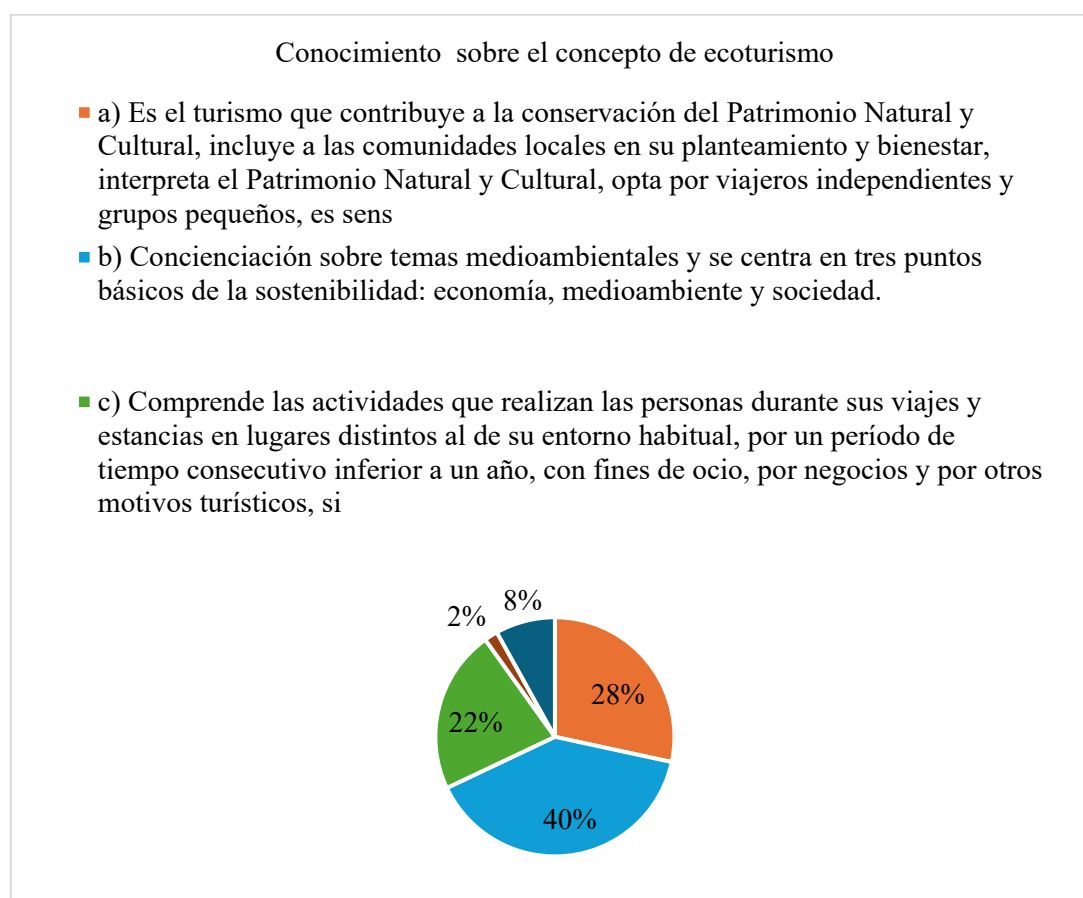
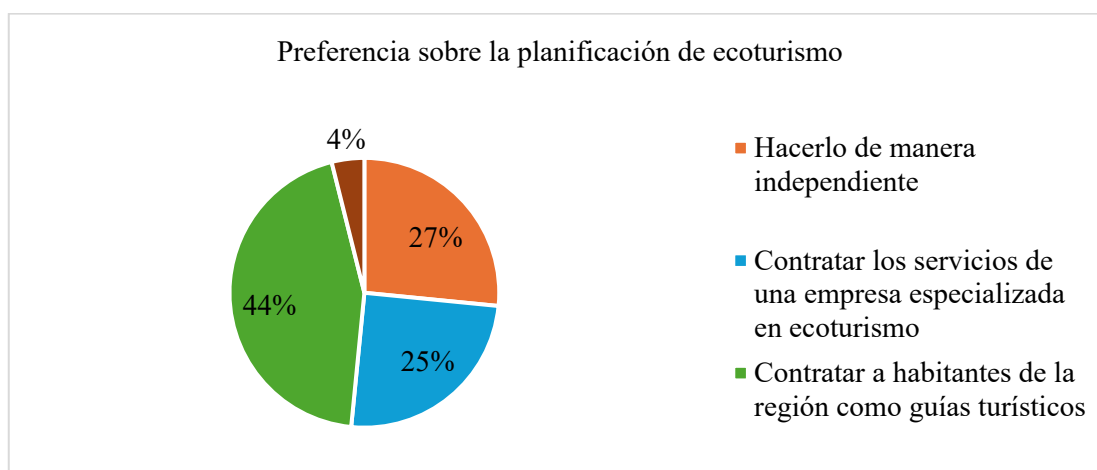
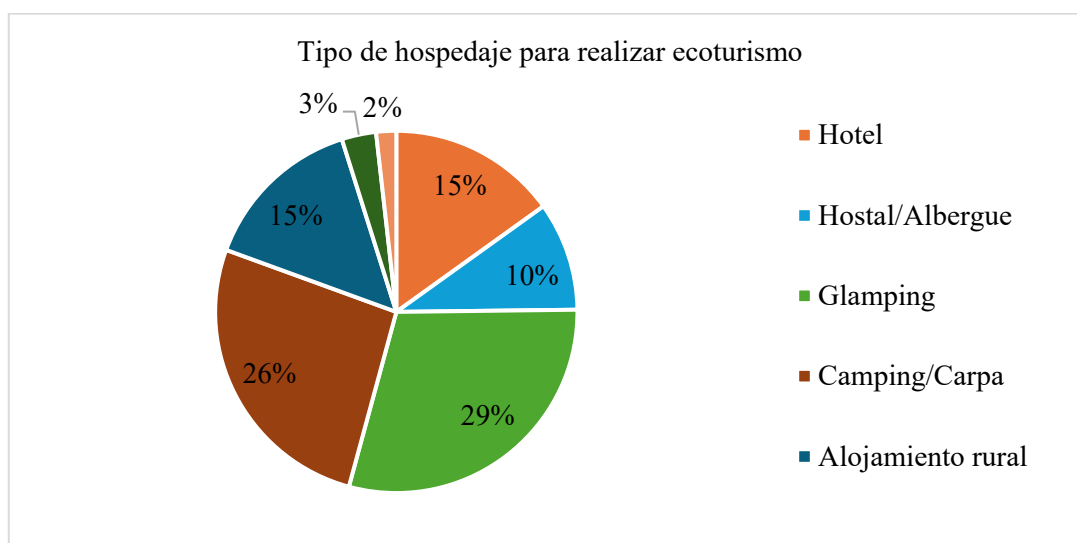


Figura 7. Preferencia sobre la planificación de ecoturismo

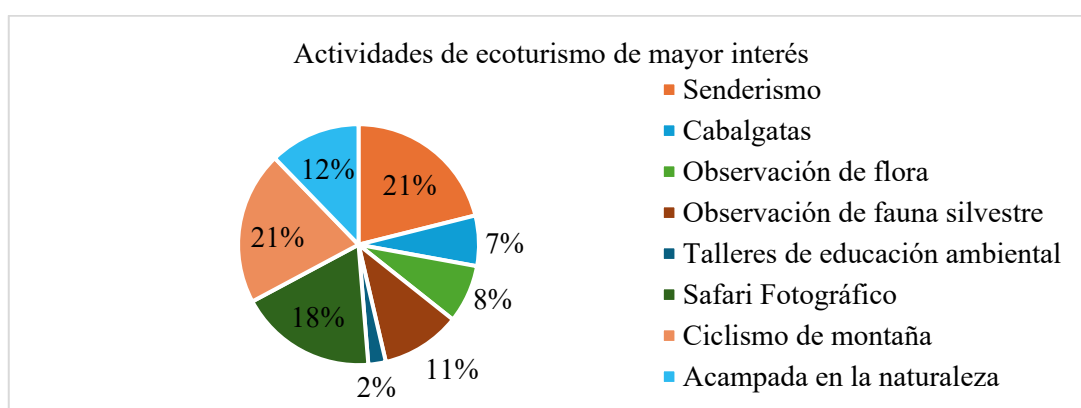
El tipo de hospedaje para realizar ecoturismo varía entre los encuestados. De los 115 encuestados, la mayoría prefiere el *glamping*, ya que combina la experiencia del camping con comodidades adicionales, lo que sugiere que los ecoturistas buscan un equilibrio entre la aventura y el confort. Por otro lado, 102 encuestados optan por el camping tradicional, evidenciando un deseo de experiencias más auténticas, una conexión directa con la naturaleza y un menor impacto ambiental. Un grupo de 59 encuestados prefiere los hoteles, buscando comodidad, servicios estándar y una experiencia familiar. Otros 57 encuestados eligen el alojamiento rural, lo cual puede indicar un interés en apoyar a las comunidades locales en sus iniciativas de ecoturismo. Las opciones "Hostal/albergue" y "casa de amigos y conocidos" fueron las menos populares, con 38 y 12 encuestados respectivamente. Finalmente, 7 encuestados seleccionaron "No sabe/No responde", mostrando indecisión respecto a las opciones planteadas.

Figura 8. Tipo de hospedaje para realizar ecoturismo

Las actividades de ecoturismo de mayor interés entre los encuestados son el senderismo y el ciclismo de montaña, con 81 y 79 personas respectivamente. Estos resultados reflejan un fuerte deseo de estar en contacto con la naturaleza, disfrutar del aire libre y realizar actividad

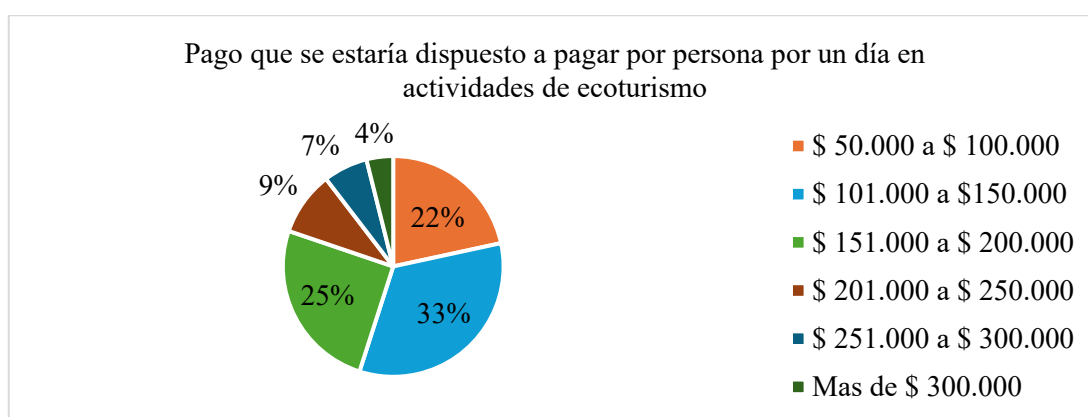
física. El safari fotográfico, con 71 encuestados, y la observación de fauna silvestre, con 41 encuestados, también son opciones populares, sugiriendo un interés por la biodiversidad y la apreciación de la fauna local. La acampada en la naturaleza atrajo a 47 encuestados, indicando que una experiencia más rústica y aventurera en contacto directo con la naturaleza es atractiva para algunos. Las cabalgatas y la observación de flora fueron las menos elegidas, con 26 y 30 encuestados respectivamente. Por último, los talleres de educación ambiental fueron la opción menos popular, con solo 9 encuestados, aunque estos resultados destacan que existe un grupo de turistas interesados en el aprendizaje y la sensibilización sobre temas ambientales.

Figura 9. Actividades de ecoturismo de mayor interés



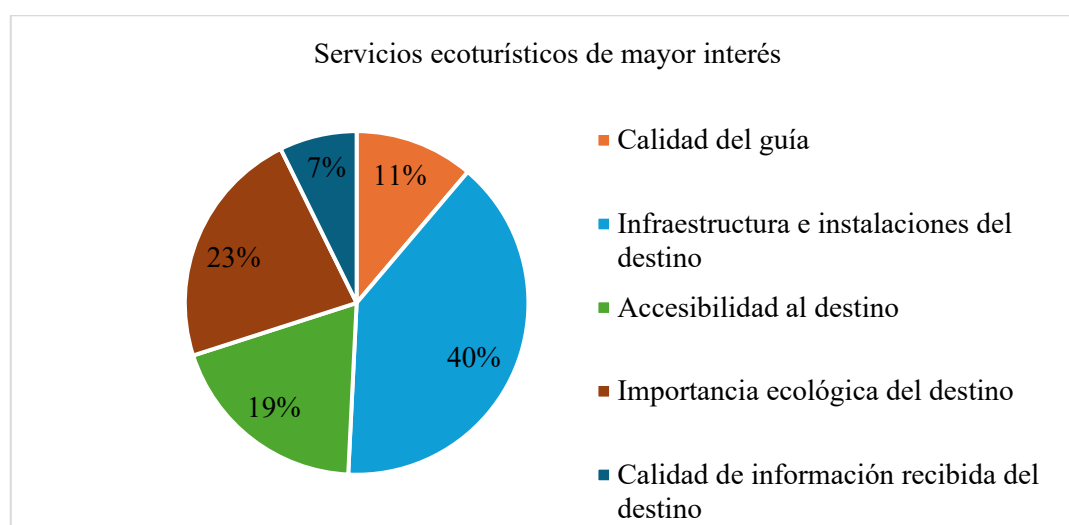
El pago que los encuestados estarían dispuestos a realizar por persona por un día de actividades de ecoturismo varía significativamente. La mayoría, que corresponde a 308 encuestados, indica estar de acuerdo con pagar entre \$50.000 y \$200.000 por persona por día (83 encuestados optarían por pagar entre \$50.000 y \$100.000; 128 encuestados, entre \$101.000 y \$150.000; y 97 encuestados, entre \$151.000 y \$200.000). Esto sugiere que buscan experiencias ecoturísticas a precios accesibles. En un rango más elevado, 61 encuestados estarían dispuestos a pagar entre \$201.000 y \$300.000 por persona por día, indicando una preferencia por experiencias exclusivas, personalizadas o de alto nivel en ecoturismo. Además, 15 encuestados estarían dispuestos a pagar más de \$300.000 por persona por día, lo que sugiere una disposición a gastar más en comodidades o experiencias de ecoturismo más costosas.

Figura 10. Pago que se estaría dispuesto a pagar por persona por un día en actividades de ecoturismo



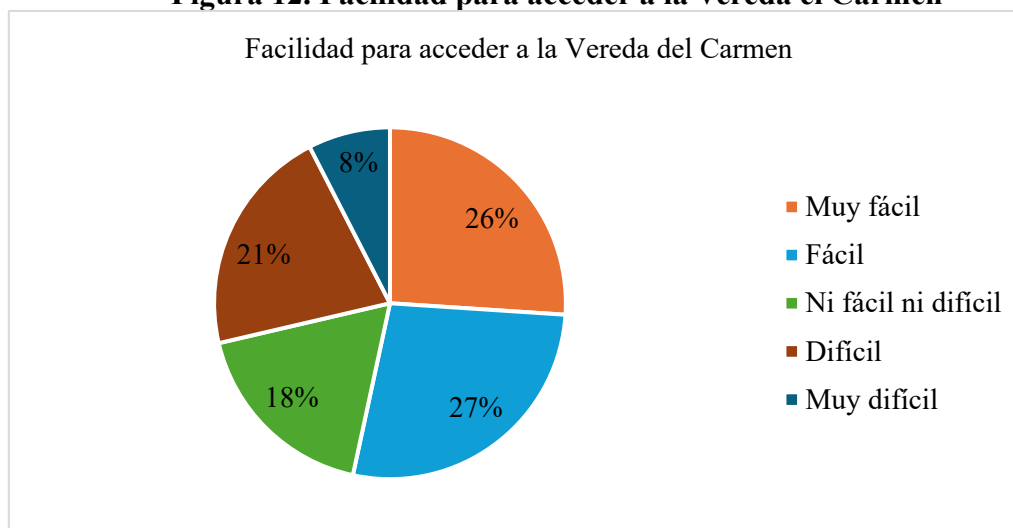
Los servicios ecoturísticos de mayor interés, se pudo establecer que la infraestructura e instalaciones del destino son un factor clave para los ecoturistas, quienes buscan alojamientos, transporte y servicios básicos de calidad, siendo la opción con 152 respuestas. La importancia ecológica del destino con 87 encuestados permite establecer que este es un factor relevante para los ecoturistas comprometidos con la sostenibilidad y la conservación del medio ambiente. La facilidad de acceso al destino con 74 respuestas indica que también es un aspecto importante, especialmente para aquellos con limitaciones físicas o que viajan con niños. La calidad del guía es valorada por 43 encuestados quienes buscan una experiencia personalizada, conocimiento local y una interpretación profunda del destino. Por último, la calidad de la información recibida del destino con 28 respuestas indica que para estos encuestados es crucial esta variable para la planificación del viaje y la toma de decisiones informadas.

Figura 11. Servicios ecoturísticos de mayor interés

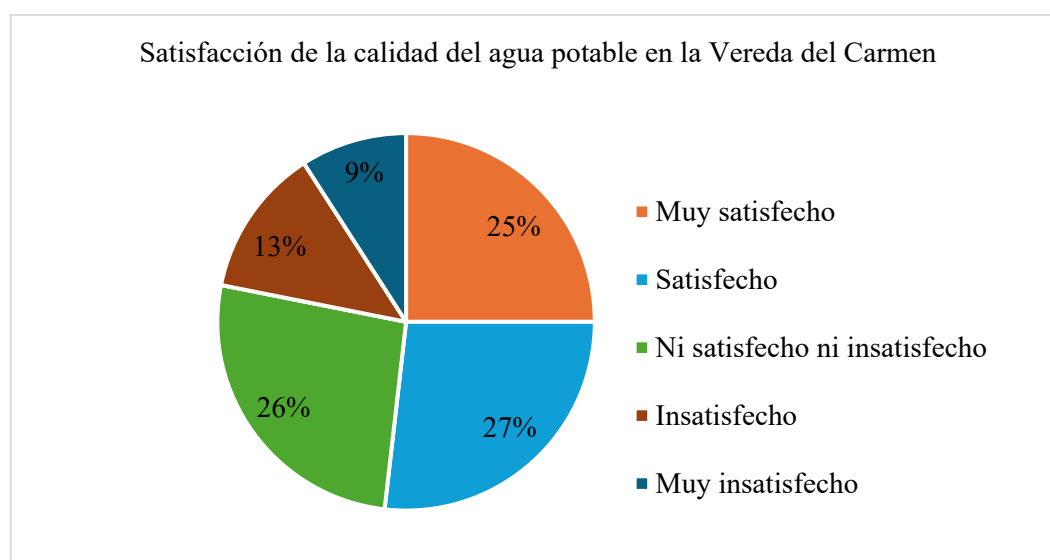


De acuerdo con la encuesta, 100 personas calificaron el acceso a la Vereda El Carmen como "Muy fácil", lo que indica que la mayoría no tiene problemas para llegar, ya que existen rutas claras, convenientes y bien mantenidas. Además, 105 encuestados consideran que el acceso es "Fácil", aunque mencionan que puede haber algunas dificultades menores, como tráfico o distancias moderadas, pero en general, sigue siendo accesible para la mayoría. Por otro lado, 69 encuestados calificaron el acceso como "Ni fácil ni difícil", señalando que presenta tanto ventajas como desventajas, con algunos obstáculos, pero también aspectos positivos que facilitan el acceso, variando según las circunstancias individuales.

En contraste, 81 personas opinaron que el acceso es "Difícil", señalando barreras significativas como la falta de transporte público y las malas condiciones de las carreteras. Finalmente, 29 encuestados consideran que es "Muy difícil", especialmente para personas con necesidades especiales, lo que resalta la necesidad de medidas urgentes para eliminar las barreras de acceso y promover la inclusión y la accesibilidad para todos.

Figura 12. Facilidad para acceder a la Vereda el Carmen

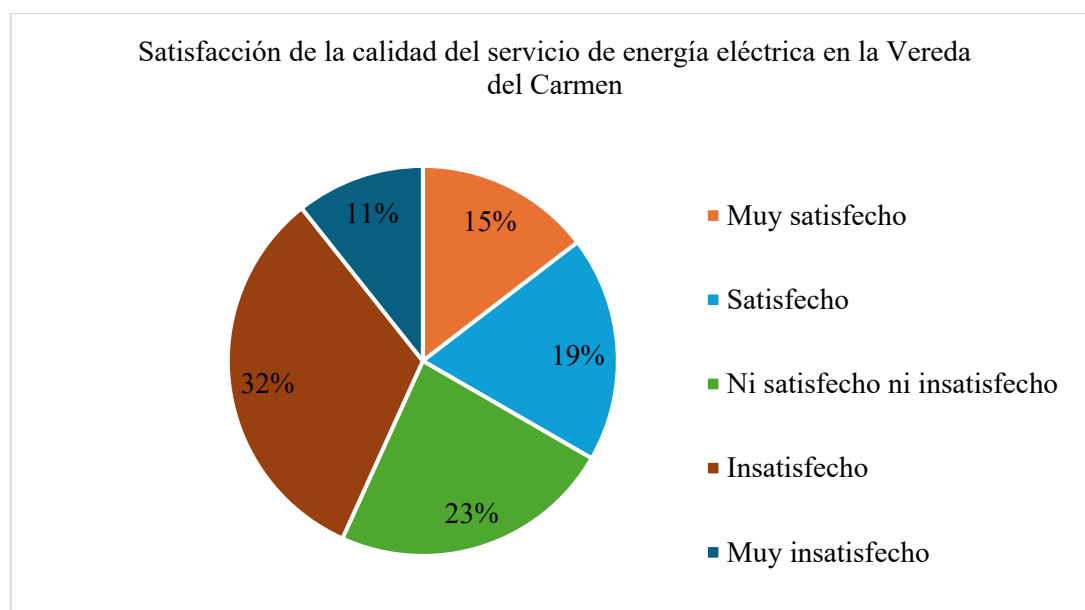
En la Vereda El Carmen, la satisfacción con la calidad del agua potable se refleja en las respuestas de 96 encuestados, quienes manifiestan estar "Muy satisfechos" debido a que el servicio funciona bien y satisface las necesidades tanto de residentes como de turistas. Por otro lado, 103 encuestados se declaran "Satisfechos", indicando que el servicio cumple con las expectativas de algunos, aunque hay espacio para mejoras. De esta forma, un total de 101 encuestados seleccionaron "Ni satisfecho ni insatisfecho", lo que sugiere que no tienen una opinión fuerte sobre el servicio, probablemente debido a experiencias mixtas o la falta de una opinión formada. Además, 49 encuestados expresan estar "Insatisfechos", señalando problemas en el servicio que afectan a turistas y visitantes. Finalmente, 35 encuestados optaron por "Muy insatisfecho", indicando la presencia de problemas graves que impactan a un pequeño pero importante grupo de residentes.

Figura 13. Satisfacción de la calidad del agua potable en la Vereda el Carmen

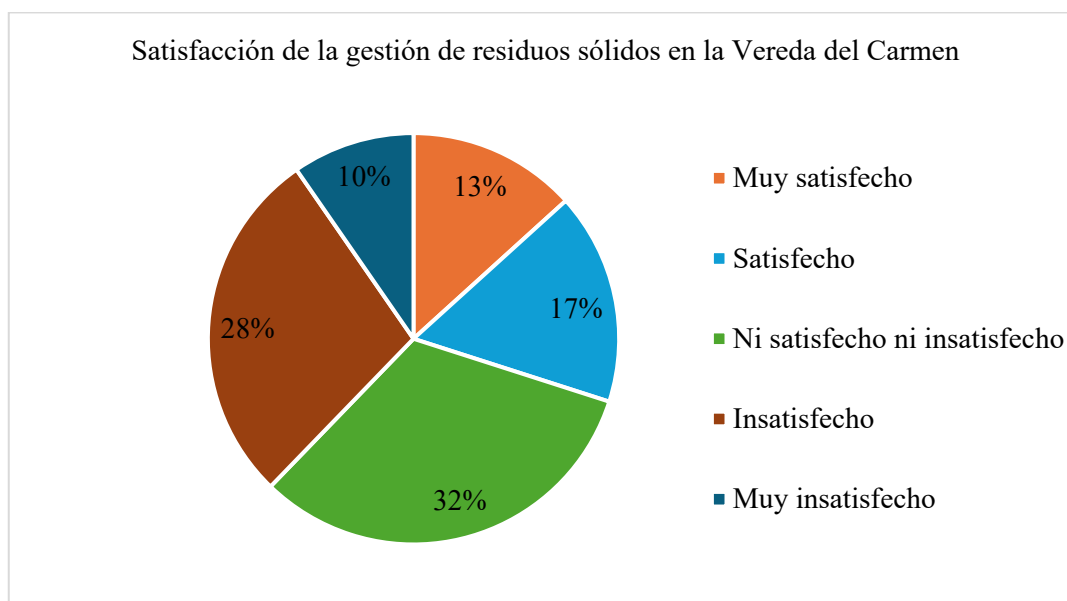
En relación con la satisfacción respecto a la calidad del servicio de energía eléctrica en la Vereda El Carmen, 56 encuestados indicaron estar "Muy satisfechos" ya que el servicio funciona adecuadamente y cubre las necesidades de los turistas y visitantes. Por otro lado, 72

encuestados se declararon "Satisfechos" porque, aunque el servicio cumple con las expectativas de algunos turistas y visitantes, aún hay margen de mejora. Mientras tanto, 90 encuestados señalaron estar "Ni satisfechos ni insatisfechos", lo que implica que el servicio no genera una opinión fuerte en un número considerable de residentes, ya sea por experiencias mixtas o por falta de una opinión formada. Asimismo, 125 encuestados expresaron estar "Insatisfechos" debido a problemas con el servicio que afectan a una cantidad significativa de personas. Finalmente, 41 encuestados manifestaron estar "Muy insatisfechos", indicando problemas graves con el servicio que impactan a un grupo pequeño pero importante de residentes.

Figura 14. Satisfacción de la calidad del servicio de energía eléctrica en la Vereda el Carmen



Frente a la pregunta que indagó sobre la satisfacción de la gestión de residuos sólidos en la Vereda el Carmen, 51 encuestados indican estar “Muy satisfechos”, lo cual evidencia que un grupo notable de encuestados aprueba la gestión de residuos sólidos en la Vereda el Carmen. Esto indica que el servicio está satisfaciendo sus necesidades y expectativas de manera efectiva. Por otro lado, 64 encuestados indican estar “Satisfechos” con esta gestión de residuos sólidos y el servicio cumple con sus expectativas generales, aunque podría haber espacio para mejoras. Para la opción “Ni satisfecho ni insatisfecho” 124 encuestados no tienen una opinión definida sobre la gestión de residuos sólidos. Esto puede indicar que no están familiarizados con el servicio, que no lo consideran un tema importante o que tienen opiniones mixtas. Para 108 encuestados que optaron por la opción “Insatisfecho”, sugiere que hay aspectos del servicio que no están satisfaciendo las necesidades de un grupo considerable de turistas o visitantes. La opción “Muy insatisfecho” representa 37 encuestados, lo que expone la existencia de serios problemas con el servicio que están causando una gran insatisfacción entre algunos turistas o visitantes.

Figura 15. Satisfacción de la gestión de residuos sólidos en la Vereda el Carmen

4. Conclusiones

La investigación sobre la percepción de los turistas y potenciales visitantes de ecoturismo en la Vereda el Carmen del Municipio de Villavicencio – Meta ha arrojado resultados significativos que pueden influir en el desarrollo y la promoción del turismo sostenible en la región. A través del enfoque cuantitativo utilizado, se pudo identificar claramente los factores que impulsan a las personas a elegir este destino específico, proporcionando así información valiosa para la planificación de estrategias de marketing y conservación ambiental.

Los hallazgos obtenidos revelan la importancia de la biodiversidad y la belleza natural de la Vereda el Carmen como principales percepciones para los turistas interesados en el ecoturismo. Además, se destacó la relevancia de la comunidad local y su participación en la oferta de experiencias auténticas, lo que subraya la importancia del desarrollo comunitario en la industria del turismo. Este estudio también resalta la necesidad de promover la educación ambiental y la conciencia sobre la conservación de los ecosistemas entre los visitantes, con el fin de garantizar la preservación a largo plazo de los recursos naturales de la zona. Asimismo, se identificaron áreas de oportunidad para mejorar los servicios ofrecidos, con el objetivo de satisfacer las expectativas y necesidades de los viajeros interesados en el ecoturismo.

De acuerdo con León-Gómez & Mora Forero (2022) la importancia del ecoturismo radica en que es una forma de turismo ecológico, ético y sostenible que busca minimizar los impactos negativos en los paisajes naturales y en las poblaciones locales cercanas. Sin embargo, en los resultados destaca que en el contexto del ecoturismo las percepciones a menudo incluyen el interés por la conservación ambiental, la educación sobre la biodiversidad y el deseo de disfrutar de paisajes naturales únicos. Además, los resultados obtenidos en la investigación sobre la Vereda El Carmen revelan una diversidad de percepciones respecto al servicio ecoturístico, desde altos niveles de satisfacción hasta insatisfacción significativa, con una proporción considerable de personas sin una opinión clara.

Dicho lo anterior, Esto subraya la necesidad de mejorar la calidad del servicio para satisfacer las expectativas de los visitantes, alineándose con las premisas del ecoturismo sostenible. Comprender estas percepciones, como sugieren González y Pascual (2021), es esencial para diseñar productos y servicios turísticos que satisfagan las expectativas de los visitantes y fomenten prácticas sostenibles. Los hallazgos de la investigación indican áreas específicas para mejorar, las motivaciones, percepción y las actividades ofrecidas para el turista, lo que es crucial para el desarrollo del ecoturismo en la región. Al abordar estas áreas de mejora, se puede asegurar que el ecoturismo en la Vereda El Carmen no solo atraiga más visitantes, sino que también promueva la conservación ambiental y el bienestar de las comunidades locales.

Los resultados de esta investigación proporcionan una base sólida para el desarrollo de políticas y acciones orientadas a fomentar un turismo responsable y sostenible en la Vereda el Carmen y sus alrededores. El enfoque cuantitativo empleado ha permitido obtener datos precisos y relevantes que pueden ser utilizados por las autoridades locales, las empresas turísticas y la comunidad en general para promover un desarrollo turístico armonioso con el entorno natural y cultural de la región.

El análisis de las percepciones de los turistas y potenciales visitantes en la Vereda el Carmen tendrá un impacto directo en la formulación de estrategias de marketing y promoción del ecoturismo. Al conocer mejor las razones que llevan a los turistas a elegir este destino, se podrán desarrollar campañas publicitarias más efectivas y programas turísticos que resalten los aspectos más valorados por los visitantes. Además, este conocimiento permitirá a los gestores locales adoptar prácticas de gestión más adecuadas que garanticen la sostenibilidad del turismo en la región, mejorando la experiencia del visitante y promoviendo un desarrollo económico equilibrado y respetuoso con el entorno natural.

Para futuras líneas de investigación, sería interesante explorar en mayor profundidad cómo las diferentes características demográficas de los turistas, como la edad, el nivel educativo y el lugar de origen, influyen en sus percepciones para elegir el ecoturismo en la Vereda el Carmen. Asimismo, sería beneficioso realizar estudios longitudinales para examinar cómo la percepción de los turistas puede evolucionar a lo largo del tiempo en respuesta a cambios en el entorno natural, las políticas turísticas y las tendencias socioeconómicas. Estas investigaciones futuras podrían proporcionar una comprensión más completa de los factores que impulsan el turismo en la Vereda el Carmen y facilitarían la implementación de estrategias efectivas para promover un turismo sostenible y enriquecedor en la región.

Referencias

- Baloch, Q. B., Shah, S. N., Iqbal, N., Sheeraz, M., Asadullah, M., Mahar, S., & Khan, A. U. (2023). Impact of tourism development upon environmental sustainability: a suggested framework for sustainable ecotourism. *Environmental Science and Pollution Research*, 30(3), 5917–5930. <https://doi.org/10.1007/S11356-022-22496-W/TABLES/5>
- Bayas Escudero, J. P. (2022). Plan integral de gestión ambiental para emprendimientos turísticos: caso de estudio Calceta, Ecuador. *RICIT: Revista Turismo, Desarrollo y Buen Vivir*, ISSN-e 2588-0861, ISSN 1390-6305, N°. 16, 2022, Págs. 7-28, 16, 7–28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8702417&info=resumen&idioma=EN>
- G

- Cajiao, D., Leung, Y. F., Larson, L. R., Tejedo, P., & Benayas, J. (2022). Tourists' motivations, learning, and trip satisfaction facilitate pro-environmental outcomes of the Antarctic tourist experience. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 37, 100454. <https://doi.org/10.1016/J.JORT.2021.100454>
- Damián, J., & Peñaherrera, A. (2023). Gestión turística de los páramos del Ecuador: una oportunidad para el manejo sostenible de los ecosistemas frágiles. *RICIT: Revista Turismo, Desarrollo y Buen Vivir*, ISSN-e 2588-0861, ISSN 1390-6305, N.º. 17, 2023, Págs. 86-106, 17, 86-106. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9278680&info=resumen&idioma=ENG>
- Egger, I., Lei, S. I., & Wassler, P. (2020). Digital free tourism – An exploratory study of tourist motivations. *Tourism Management*, 79, 104098. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2020.104098>
- Esparza Huamanchumo, R. M., Gamarra Flores, C. E., Ángeles Barrantes, D., Esparza Huamanchumo, R. M., Gamarra Flores, C. E., & Ángeles Barrantes, D. (2020). El ecoturismo como reactivador de los emprendimientos locales en áreas naturales protegidas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 436-443. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400436&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Fernández Poncela, A. M., & Rodas Castan, S. D. J. (2023). Historia, identidad, paisaje, sentimientos y turismo en Tlalpujahua de Rayón. *RICIT: Revista Turismo, Desarrollo y Buen Vivir*, ISSN-e 2588-0861, ISSN 1390-6305, N.º. 17, 2023, Págs. 26-45, 17, 26-45. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9278677&info=resumen&idioma=SPA>
- García, M. G., & de la Villa Moral Jiménez, M. (2022). Motivación para viajar y satisfacción turística en función de los factores de personalidad. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 20(1), 31-44. <https://doi.org/10.25145/J.PASOS.2022.20.002>
- González, M. J. G., & Pascual, M. E. V. (2021). Dimensiones de la demanda turística española: Caracterización de las Comunidades Autónomas según la motivación de los viajeros españoles (2016). *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 19(1), 43-56. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2021.19.003>
- Khanra, S., Dhir, A., Kaur, P., & Mäntymäki, M. (2021). Bibliometric analysis and literature review of ecotourism: Toward sustainable development. *Tourism Management Perspectives*, 37, 100777. <https://doi.org/10.1016/J.TMP.2020.100777>
- Kunjuraman, V., Hussin, R., & Aziz, R. C. (2022). Community-based ecotourism as a social transformation tool for rural community: A victory or a quagmire? *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 39, 100524. <https://doi.org/10.1016/J.JORT.2022.100524>
- León-Gómez, A., & Mora Forero, J. A. (2022). Relevance of sustainability education in the tourism sector. *HUMAN REVIEW. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades*, 12(6), 1-12. <https://doi.org/10.37467/REVVHUMAN.V11.3991>
- Manzanares, C. S. (2020). Tourism terminology and conceptual variation: Analysis of the new lexicon for tourist modalities by motivation. *Etudes Romanes de Brno*, 41(2), 271-293. <https://doi.org/10.5817/ERB2020-2-16>

- Mora, F. (2022). Community-based tourism, rural development, and socio-ecology: Case of study Asoproam, Bogotá, Colombia. *Atelier Geográfico*, 16(2), 66. <https://doi.org/10.5216/AG.V16I2.72029>
- Mulero Mendigorri, A.; Rivera Mateos, M. (2018). Turismo de naturaleza y espacios naturales protegidos en España. *Abaco: Revista de cultura y ciencias sociales*, 98, 2018 (Ejemplar dedicado a: El turismo. Desarrollo, transformación y controversia de un fenómeno social), págs. 84-96
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2023). Ecoturismo y áreas protegidas. *Tomado de: <https://www.unwto.org/es/Desarrollo-Sostenible/Ecoturismo-Areas-Protegidas>*.
- Rivera Mateos, M. y Mendoza Montesdeoca, I.O. (2022). La percepción de los visitantes sobre la gestión sostenible del turismo en destinos de naturaleza: Estudio de caso en el parque nacional Galápagos (Ecuador). *Cuadernos de turismo*, 50 (Julio - Diciembre), 355-380.
- Rodríguez, N. J. C. (2021). Ecoturismo y turismo cultural: impactos positivos y negativos en el departamento de Boyacá, Colombia. *Turismo y Patrimonio*, 17, 29-43. <https://doi.org/10.24265/TURPATRIM.2021.N17.02>
- Samal, R., & Dash, M. (2023). Ecotourism, biodiversity conservation and livelihoods: Understanding the convergence and divergence. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(1), 1-20. <https://doi.org/10.1016/J.IJGEOP.2022.11.001>
- Thompson, B. S. (2022). Ecotourism anywhere? The lure of ecotourism and the need to scrutinize the potential competitiveness of ecotourism developments. *Tourism Management*, 92, 104568. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2022.104568>
- Xiang, C., Xiao qin, J., & Yin, L. (2020). Study on the rural ecotourism resource evaluation system. *Environmental Technology & Innovation*, 20, 101131. <https://doi.org/10.1016/J.ETI.2020.101131>