

# Turismo sostenible en el municipio de Zipaquirá, Colombia: Medición de la percepción de comunidad, operadores y Gobierno Municipal

## Sustainable tourism in the municipality of Zipaquirá, Colombia: Measuring the perception of the community, operators and the Municipal Government

Andrés Fernando Garzón Garzón<sup>1</sup>, Juan Miguel Urquijo Pulgarín<sup>2</sup>

**Resumen:** La planificación sustentable del turismo requiere de un trabajo conjunto con los principales actores sociales, incluyendo la comunidad en general, operadores turísticos, gobierno municipal y turistas, con el fin de identificar fortalezas, beneficios y también las problemáticas más relevantes asociadas a dicha actividad económica. El objetivo principal de este trabajo fue calcular un índice ponderado de sustentabilidad, de manera de clasificar el Municipio de Zipaquirá, Sabana Centro, Colombia, dentro de una determinada categoría (nivel bajo, medio, o alto de sostenibilidad). Se analizó el grado de sustentabilidad del sector turístico tomando como referencia tres pilares que abarcan aspectos económicos, socioculturales y ambientales. Para la construcción del índice se utilizó la metodología de la Organización Mundial del Turismo, bajo un enfoque participativo y fundamentado en la percepción de la comunidad, operadores turísticos, Gobierno Municipal y turistas. Se aplicaron encuestas a los actores mencionados y las preguntas incluidas fueron el resultado de identificar las problemáticas más relevantes, tomando como referencia los pilares propuestos, su posible indicador, posterior evaluación en términos de pertinencia y factibilidad, y finalmente, su ponderación dentro del índice. Los resultados sugieren que el Municipio de Zipaquirá presenta un cumplimiento medio, lo cual indica que existen lineamientos débiles encaminados a la sostenibilidad. Por lo tanto, se debe aunar esfuerzos para cualificar el capital humano en competencias específicas del sector, orientar y brindar los recursos necesarios para certificar a los prestadores del servicio en normas técnicas sectoriales, y generar políticas de inclusión de la comunidad en términos de acceso a los servicios turísticos.

**Palabras clave:** Planificación sustentable, índice ponderado de

sustentabilidad, enfoque participativo, inclusión.

**Abstract:** Sustainable planning in tourism requires the combined work of the main social actors - including the community at large, tourist operators, the municipal government and tourists - in order to identify the strengths and benefits as well as the most relevant problems associated with this economic activity. The main aim of this work was to calculate a weighted sustainability index as a way to classify the Municipality of Zipaquirá, Sabana Centro, Colombia within a certain category (low, middle, or high level of sustainability). The degree of sustainability of the tourism sector was analyzed, taking three pillars as a reference: economic, sociocultural and environmental. The methodology of the World Tourism Organization was used to construct the index with a participatory approach and based on the perception of the community, tourist operators, the Municipal Government and tourists. Surveys were applied to the actors mentioned and the questions included were the result of identifying the most relevant problems, taking the proposed pillars as a reference, their possible indicator, subsequent evaluation in terms of relevance and feasibility, and finally their consideration within the index. The results suggest the Municipality of Zipaquirá presents average compliance, which indicates that the sustainability guidelines are weak. Therefore, it is necessary to join forces so the human capital can be qualified in specific competencies in the sector, to guide and offer the resources needed to certify those rendering the service in sectorial technical standards, and to generate policies that include the community in terms of access to tourist services.

**Keywords:** Sustainable planning, weighted sustainability index, participatory approach, inclusion.

(Presentado: 23 de abril del 2015 Aceptado: 19 de junio del 2015)

<sup>1</sup> Economista, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. Magister en Finanzas, Universidad Externado de Colombia, Bogotá – Colombia. Docente, Institución Universitaria Los Libertadores, Bogotá – Colombia. Vinculado al grupo de investigación Reflexión Económica y Contable. Carrera 16 No 63<sup>a</sup>-68. Tel (+571)2544750. Correo de contacto: afgarzong1@libertadores.edu.co.

<sup>2</sup> Economista, Universidad Central, Bogotá (Colombia). Maestrante en Economía, Universidad Externado de Colombia, Bogotá (Colombia). Docente, Institución Universitaria Los Libertadores, Bogotá (Colombia). Vinculado al grupo de investigación Reflexión Económica y Contable. Carrera 16 No 63<sup>a</sup>-68. Tel (+571) 2544750. Correo de contacto: jmurquijop@libertadores.edu.co

**INTRODUCCION**

Una correcta planificación sustentable del turismo requiere de un trabajo conjunto con los principales actores sociales: la comunidad en general, los operadores turísticos, el gobierno municipal y los turistas, con el fin de identificar fortalezas, beneficios y también las problemáticas más relevantes asociadas a dicha actividad económica. El objetivo general de la investigación es cuantificar dicha percepción a través del cálculo de un índice ponderado cuyo resultado permita ubicar al municipio dentro de una categoría de nivel bajo, medio, alto y de sostenibilidad, con base en evidencias de gestión y escalas cualitativas de cumplimiento.

De acuerdo con la metodología implementada, los resultados del proceso participativo son agrupados en tres pilares: ambiental, económico y sociocultural (OMT, 2005). Posteriormente, se proponen y evalúan indicadores que reflejan la naturaleza de las variables agrupadas (cada variable obedece a una fortaleza o debilidad relevante para la comunidad), así como los instrumentos o fuentes necesarias para la recolección de datos. Finalmente, se calcula el índice ponderado de acuerdo con las participaciones relativas concertadas.

El desarrollo de la percepción de los agentes se construye a partir de entrevistas semi estructuradas dirigidas a los representantes de los gremios y funcionarios del gobierno municipal, vinculados al desarrollo del sector o en áreas ambientales. Adicionalmente, se realiza un taller de sensibilización con operadores y miembros de la comunidad en general y a partir de allí, se identifican las problemáticas, se determinan las variables a tener en cuenta y los indicadores que se van a calcular.

Una vez realizado dicho trabajo, se inicia el ejercicio de cuantificación a través de un índice, que permite realizar comparaciones entre pilares y observar su evolución en el tiempo con el fin de orientar recursos y políticas a través de proyectos que fortalezcan el turismo de ma-

nera sostenible. Actualmente, el municipio evidencia lineamientos débiles encaminados a la sostenibilidad, al obtener un puntaje de 60,6 sobre 100 puntos, con el fin de mejorar su calificación cualitativa se proponen las siguientes estrategias:

Los operadores y el gobierno municipal requieren adelantar un programa que permita definir las actividades a realizar en aras de obtener la certificación en normas sectoriales, especialmente la NTS001 de sostenibilidad y facilite la formación de capital humano tanto en competencias laborales específicas como administración de negocios turísticos y calidad.

Dentro de los aspectos sociales evaluados se observa que el gobierno municipal debe generar canales de inclusión de la comunidad al acceso de los espacios de ocio, con el fin de promover la apropiación del territorio y sentido de pertenencia por parte de los residentes. Asimismo, la comunidad sugiere que deben implementarse estrategias eficaces para divulgar la dinámica de desarrollo del sector y a su vez, abrir espacios participativos en los cuales la comunidad sea un agente activo en la construcción de planes y proyectos turísticos y adicionalmente, puedan manifestar aquellas situaciones que generan problemas y son atribuibles al sector.

También se evidencia que la inseguridad es un elemento al cual la comunidad le asigna un espacio importante dentro de su percepción, que puede mitigarse con políticas asociadas al aumento de los miembros de la policía en los sectores de mayor dinámica turística y programas de sensibilización y convivencia ciudadana.

En los aspectos ambientales se observa que los operadores turísticos en general implementan buenas prácticas de manejo de residuos a través de programas de reciclaje, sin embargo, se requiere implementar acciones que conlleven a la reducción del consumo de agua y energía.

Finalmente, la actividad turística en el municipio, tiene un impacto muy bajo en las zonas de conservación natural dado que su ingreso es limitado y la realización de actividades es muy poco frecuente. Sin embargo, a través de la Coordinación de Turismo se deben diseñar productos turísticos que cuenten con una capacidad de carga adecuada, promuevan el desarrollo de aulas ambientales y generen experiencias de sensibilización de manera tal que permitan el goce y la contemplación de la naturaleza, de forma amigable y respetuosa con el ambiente.

A continuación se expone en detalle la investigación, que consta de cuatro secciones. La primera sección, realiza una revisión del estado del arte. En la segunda sección, se presenta el desarrollo metodológico implementado. La tercera sección define los indicadores utilizados, y realiza un cálculo ponderado de acuerdo con los pilares propuestos: económicos, socioculturales y ambientales. Finalmente, la cuarta sección realiza el cálculo de sostenibilidad y presenta los resultados y conclusiones obtenidos en la investigación.

## MARCO TEÓRICO

En la actualidad se cuenta con una gran diversidad de instituciones académicas y oficiales que están contribuyendo con la creación de metodologías para el cálculo de los distintos tipos de indicadores de sostenibilidad. Dentro de las metodologías reconocidas se encuentran la del Banco Mundial, PNUMA, OIT, UNESCO, FAO, UICN, AEC, OMT, entre otros (Ibáñez y Ángeles, 2011:48).

La Organización Mundial de Turismo (2005), por ejemplo, elaboró una guía práctica denominada "Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos", en el cual desarrolla un marco teórico conceptual y una reflexión de su necesidad y pertinencia en diferentes ámbitos turísticos de forma tal que pueda incorporar elementos suficientes que

les permitan a los destinos acercarse a un umbral de sustentabilidad adecuado. Asimismo, investigadores como Blancas (2010), Hughes (2002), Macário (2013) y Torres (2013), entre otros; han profundizado en el tema relacionado con la construcción de índices de sustentabilidad.

Su clasificación se da en función de su naturaleza, para establecer valores de referencia en términos físicos, monetarios y calidad (tanto social como ambiental) (Ibáñez y Ángeles, 2011:48). La decisión de escoger un determinado indicador puede estar condicionada a diversos criterios de análisis, relacionados con su capacidad explicativa para captar la situación de los destinos, su claridad y su posibilidad de obtener información relevante que le permita a los gestores adelantar un proceso de desarrollo endógeno (Tarlombani da Silveira, 2005:235). Cada uno de los tipos de indicadores de sostenibilidad presenta un interés particular de aplicación en las instancias decisorias. Para la OMT (2005:14) se puede hacer una primera clasificación conforme a su nivel de ayuda para predecir problemas, en la que se resaltan los indicadores de alerta temprana por ser los más utilizados por los gestores por anticipar los efectos negativos sobre un destino o una experiencia turística en general. Sumado a lo anterior, Sancho et al. (2007:158) señalan otro tipo de clasificación con base en las dimensiones del desarrollo sostenible:

**Indicadores económicos:** Son instrumentos que reflejan la realidad del ámbito económico en el sector turístico, de forma sintética, cuantitativa, significativa y legítima. Pueden contribuir a la sensibilización de la población local al mostrar los beneficios económicos de la actividad turística, que se reflejan en el beneficio de la comunidad y su entorno.

**Indicadores socioculturales:** Son instrumentos que permiten revelar la existencia de gran diversidad de problemas sociales y culturales; no obstante, no son específicos en cuanto a la vinculación de estas pro-

blemáticas con la actividad turística. Estos indicadores aportan un conocimiento sobre el estilo de vida de la población local y la valoración que los turistas realizan del entorno sociocultural.

Indicadores medioambientales: Son instrumentos que reflejan la preocupación social con respecto al ambiente, para analizar la gestión en el destino turístico con respecto a residuos, agua, energía, productos químicos, productos orgánicos, control de la contaminación, manejo del paisaje, entre otros.

Estos indicadores, pueden ser medidos a través de métodos alternativos y complementarios de tipo cualitativo y cuantitativo (López et al., 2000:2). En las mediciones cualitativas o normativas se encuentran los índices (describen el grado de consecución con respecto a una lista de clasificación), indicadores normativos (relacionados con elementos de gestión y operación turística), indicadores nominales (corresponden a etiquetas como la certificación Bandera Azul en la gestión de playas) e indicadores basados en opiniones (se basan en cuestionarios y cuantifican los datos cualitativos a través de valores o porcentajes).

Dentro de las mediciones cuantitativas se pueden obtener cifras comparables a través de datos brutos (número de turistas que visitan un sitio al año o al mes), proporciones (cuando un conjunto de datos se relaciona con otro) y porcentaje (cuando los datos se encuentran relacionados con un total). Cuando existen objetivos claros sobre la gestión turística, los resultados de la medición de los indicadores son esenciales para supervisar el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad propuestos en un proceso de planificación (OMT, 2005:14).

A continuación se abordan los diferentes ámbitos en los cuales se deben incluir los indicadores. En los aspectos sociales, se evidencian externalidades del turismo en las comunidades locales que pueden ser positivas (trabajo, desarrollo de la actividad económica y mejoras en servicios sociales) o negativas

(afectaciones en valores culturales y el entorno natural). Por consiguiente, los indicadores formulados para esta cuestión son considerados dentro de los más relevantes en términos de sostenibilidad, pues son clave para formular estrategias para mantener una relación positiva entre turistas y sus anfitriones (Covarrubias et al., 2010). Así mismo, el desarrollo de un sentido de propiedad por parte de las comunidades locales, bajo un proceso de planificación turística, es importante para fomentar acciones asociadas con el turismo sostenible.

Para alcanzar dicho propósito, los gestores deben centrarse en actividades relacionadas con el fomento de la capacidad de cada individuo para reconocer y comprender las ventajas directas e indirectas de un planteamiento sostenible del turismo, así como para participar activamente en este proceso. Lo anterior es fundamental para crear una imagen local activa y dinámica en torno a esta cuestión (Barbini, 2005).

Adicionalmente, la percepción de los residentes es un aspecto importante para confirmar si el destino está creciendo económicamente y si eso se ve reflejado en la calidad de vida de la población local, lo que confirmaría un proceso avanzado de desarrollo en la zona. De acuerdo a los resultados obtenidos, se podrán tomar medidas para optimizar los beneficios y minimizar los costos (Zielinski y Botero, 2011).

En aspectos culturales, sus cambios pueden atribuirse a factores como las políticas gubernamentales de desarrollo, la política local, el turismo, la iniciativa privada y el cambio económico. De esta manera, el valor histórico inherente de una estructura construida puede ser expresado a través de una designación como bien patrimonial digno de conservación o preservación, por la particularidad de su composición asociada con su dependencia con el entorno natural y cultural (Gutierrez et al., 2013).

Los turistas, también desempeñan un rol fundamen-

tal y de su nivel de satisfacción depende que éstos regresen al destino y lo referencien a terceros, por lo que esta cuestión es fundamental para la sostenibilidad del destino a largo plazo. Algunos de los factores que un gestor debe tener en cuenta para analizarla corresponden a la diversidad de lugares de atracción del destino, su posición en el mercado, la calidad de los servicios, las expectativas de los turistas y la experiencia de cada uno de ellos durante su estancia (Ashley y Mitchell, 2007).

La repetición de las visitas de los turistas conlleva a una estabilidad en el destino y contribuye con una imagen positiva sobre las comunidades locales, lo que se traduce en una reducción de la necesidad de inversiones en la atracción de turistas y en la consolidación de una influencia positiva sobre el comportamiento post-compra (Oliveira, 2011). De acuerdo con lo anterior, la satisfacción para un turista depende de un conjunto de elementos asociados con una buena relación calidad-precio, un entorno limpio y seguro, la hospitalidad, las expectativas e intereses y la calidad de sitios, eventos, atracciones y servicios relacionados con los mismos.

Los aspectos ambientales han cobrado vital relevancia en la sostenibilidad. Actualmente se están llevando a cabo iniciativas de conservación de ecosistemas estratégicos en el mundo, pero de forma simultánea se está promoviendo el turismo en sitios frágiles para observar o estudiar especies exóticas o en peligro. Debido a la presión que ejerce el ecoturismo sobre estos sitios, los gobiernos en conjunto con la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) estas estableciendo gran cantidad de reservas naturales y áreas protegidas con fines turísticos.

Dicho trabajo de conservación se encuentra inmerso en un proceso de incorporación de las actividades turísticas en la legislación ambiental y cuenta

con instituciones responsables en evaluar proyectos de inversión turística, con un criterio de análisis enfocado a la función recreativa del territorio rural (Drumm & Moore, 2002), por ejemplo la existencia de áreas protegidas en el destino.

En el mundo, y en particular en América Latina los efectos de una mala gestión se ha visto reflejado en modificaciones climáticas como el aumento de la temperatura media, el incremento de las temperaturas mínimas y máximas registradas y la frecuencia de eventos extremos. Dentro de las medidas que los expertos consideran necesarias para mitigar el cambio climático regional se encuentran la educación ambiental y las medidas de mitigación directamente relacionadas al turismo, especialmente con el uso racional de los recursos hídricos y forestales en rutas turísticas (Storino, 2010).

En atención a la problemática enunciada, en los últimos años se han venido mejorando los sistemas de gestión ambiental dentro de las empresas del sector turístico, con el propósito de mejorar sus resultados al interior de las mismas y en los entornos que las rodean. Lo anterior se traduce en un uso más eficiente de todos los recursos y se refleja en una operación más limpia bajo servicios amigables con el ambiente. Dentro de las prácticas adoptadas se encuentran los códigos de buenas prácticas ambientales, los programas de auditoría, los sistemas de certificaciones y otros códigos de auto-regulación (López, 2011).

De igual forma, se está creando conciencia entre los gestores de que la planificación turística debe integrarse a otros procesos de planificación más amplios y dinámicos para cumplir con el propósito de promover una mejora económica, social y ambiental de la región. La base de este proceso radica en la investigación y la evaluación para optimizar el potencial de contribución al bienestar del ser humano y del ambiente, minimizando los impactos ambientales y sociales (Zielinski y Botero, 2011).

Finalmente, la relevancia y pertinencia de los trabajos vinculados a la medición de la sustentabilidad radica en la posibilidad de utilizar los datos procedentes de los indicadores directamente en el proceso de planificación, con el fin de ahorrar tiempo a los gestores públicos e incrementar la profundidad del análisis. Así mismo, se centra en el uso de los indicadores para evaluar los planes de turismo desde el punto de vista de la sostenibilidad, lo que permite eventualmente reformular los objetivos a partir de los desarrollos que hayan tenido lugar en un periodo analizado (OMT, 2005).

## METODOLOGÍA

La metodología aplicada al trabajo de investigación es de carácter mixto y participativo. Se fundamenta en los lineamientos brindados por la OMT (Organización Mundial del Turismo, 2005) para la construcción de indicadores de sustentabilidad turística sustentados en tres fases:

**Investigación y organización:** En esta etapa se pretende delimitar el espacio geográfico, identificar los grupos de mayor relevancia turística e implementar mecanismos de participación para obtener una visión general de las problemáticas y fenómenos que de acuerdo con la comunidad deben ser cuantificados a través de indicadores. Es importante aclarar que dicha información debe cubrir tres aspectos claves de la sustentabilidad: ambientales, un aspecto que comprende fenómenos sociales, patrimoniales y culturales, y finalmente aspectos económicos, (Covarrubias, Vargas, & Rodríguez, 2010). Para tal fin, debe tomarse como referencia grupos locales, agentes representativos del sector y entes gubernamentales que participan activamente en el sector.

**Elaboración de Indicadores:** Una vez identificadas los asuntos más relevantes a tratar en la actividad turística y aquellos concernientes a la política y la

superestructura, se procede a evaluar su pertinencia, factibilidad y medición. En esta etapa, se debe definir en forma clara cuáles instrumentos se requieren para conseguir la información y a cargo de que entidad quedaría su diligenciamiento y divulgación, que ventajas presenta, posibles inconvenientes y su funcionamiento.

**Fase de Aplicación:** Una vez delimitados los indicadores a construir, la fase operativa debe indicar si se llevará a cabo de manera digital, impresa, frecuencia de recolección de la información, costos de los requisitos técnicos de la información y asociados al proceso de recolección, así como la construcción del indicador (Sancho, García, & Rozo, 2007). Finalmente se establecen las ponderaciones y se calcula el índice de acuerdo con los tres aspectos que implican el desarrollo sostenible de la actividad turística. (Centro de Datos, 2005)

Para ésta fase, se implementaron doscientas treinta y ocho (238) encuestas a la comunidad en general mediante un muestreo por conveniencia orientado por la dirección de la Secretaría Económica, así mismo, se encuestaron treinta (30) establecimientos turísticos a partir del directorio de operadores del municipio (suministrado por la Alcaldía), sus empleados y administradores.

## MODELO DE CÁLCULO PARA EL ÍNDICE DE SUSTENTABILIDAD

### Comunidad residente

El turismo es una actividad económica que impacta a la comunidad en su conjunto puesto que genera una sinergia entre las conductas de residentes y visitantes y avala o rechaza comportamientos, actividades y manifestaciones culturales de unos y otros (Flores & Parra, 2010).

La construcción del cuestionario e identificación de

indicadores, se realizó mediante un taller realizado con la comunidad y surgieron a partir de las siguientes preguntas: ¿Cuáles problemáticas consideran que se generan a partir del turismo en aspectos ambientales, sociales y económicos? y ¿Cuáles beneficios consideran que ha traído el turismo para la comunidad?

Como resultante del proceso, se llegó al siguiente consenso de los indicadores que consideraban pertinentes a tener en cuenta:

Aceptación o rechazo hacia la actividad turística:

**Indicador 1:** Número de personas que están acuerdo con el fomento del turismo en el municipio.

### Cultural y patrimonial

**Indicador 2:** Número de personas que consideran que el desarrollo turístico permite promover la cultura, las tradiciones y el patrimonio arquitectónico del municipio.

### Aspectos sociales:

Indicador 3: Número de personas que no atribuyen al turismo problemáticas articuladas a la convivencia y relaciones sociales.

**Indicador 4:** Número de personas que han sido beneficiarios de una política de no cobro o subsidio al ingreso de los principales servicios turísticos ofertados en el municipio dirigido a los residentes.

**Indicador 5:** Número de personas que consideran que el gobierno municipal socializa los resultados de la actividad turística e incorpora las sugerencias y necesidades de la comunidad.

Índice elementos sociales: Ponderación relativa de las participaciones obtenidas en los indicadores:

### Ambiental:

**Indicador 6:** Número de personas que consideran que el turismo promueve el cuidado de los recursos naturales.

### Desarrollo económico

**Indicador 7:** Número de personas que consideran que el turismo ha permitido la construcción de nueva infraestructura y servicios a la comunidad (vías, servicios de salud, servicios públicos).

Con el fin de identificar las problemáticas y la percepción que tiene la comunidad en general, respecto de la realización de actividades turísticas, en el municipio se realizó un muestreo por conveniencia de 296 encuestas, tomando como referencia las observaciones de la directora de la Secretaría Económica y su percepción de la localización de los servicios turísticos más relevantes en el municipio y las zonas de mayor impacto.

**Tabla Nº 1. Percepción de la comunidad frente al turismo**

Factores Analizados	Resultados	Ponderación
Aprueba turismo	91%	20%
Cultural patrimonial	89%	20%
Social	33%	40%
Natural	69%	10%
Económico	74%	10%
Total obtenido	64	

Fuente: Cálculos propios.

La estructura de ponderación de los índices fue concertada con la comunidad y privilegia los aspectos de inclusión en el acceso a los servicios turísticos y la divulgación y participación que el gobierno municipal brinda a la comunidad, como mecanismos de participación en la construcción de políticas turísticas.

De acuerdo con la percepción de los residentes tomados como muestra se obtiene en el índice parcial un puntaje de 64, lo cual indica que el Gobierno Municipal debe diseñar políticas de inclusión y divulgación a la comunidad, con el fin de fomentar el goce del ocio en actividades turísticas, así como la receptividad de las problemáticas y cuestiones que consideran importantes en el sector, por ejemplo la percepción del incremento en la inseguridad.

**Análisis de los resultados encontrados:**

En primer lugar, se observa que dicha actividad es importante para los residentes tomados en cuenta puesto que más del 90% coincide en la apreciación en la cual se debe fomentar el desarrollo del sector turístico en Zipaquirá. Dicha respuesta obedece a que la Catedral de Sal es un orgullo arquitectónico y religioso que crea relación de identidad de la comunidad con el municipio y perciben que a través del turismo que ha generado, Zipaquirá se hace visible no solo a nivel nacional, también en el exterior se divulga su belleza arquitectónica y permite que se refuerce el turismo receptivo.

Esta percepción positiva hacia el desarrollo, también se ve reflejada en cuanto a la generación de nueva infraestructura y servicios a la comunidad residente, especialmente el desarrollo de vías y servicios públicos. Su cercanía a Bogotá y su atractivo turístico le han permitido conectar de forma eficiente al municipio y generar infraestructura vial al interior del mismo, aunque ya se precia un alto flujo vehicular y estancamiento en el centro histórico, el 75% de las personas tomadas en referencia avala dicha apreciación.

En el ámbito cultural y patrimonial el 89% considera que la actividad turística incentiva al desarrollo cultural y preservación de las tradiciones como la festividad de la Virgen de nuestra señora del Rosario de Guasá, que atraen a propios y visitantes a compartir tradiciones gastronómicas, musicales, y

danzas autóctonas. Adicionalmente, el turismo ayuda a conservar el patrimonio arquitectónico que se concentra en el centro histórico del municipio, salvaguardando museos, y edificaciones que se han convertido en restaurantes y hoteles pero que conservan las fachadas y arquitectura de la época.

Acerca de las problemáticas de convivencia y actividades negativas que pueden atribuirse al turismo, se han seleccionado las riñas, malas conductas, inseguridad y prostitución como elementos que podrían ser importantes a tener en cuenta. Sin embargo, en la opción "otros" se esperaba capturar algunos elementos adicionales a considerar, pero no fue significativo su aporte al estudio.

La problemática de la prostitución, frente a la cual el Viceministerio ha tratado de generar políticas para prevenir la explotación de niños, niñas y adolescentes no se ha desarrollado en el Municipio, la comunidad manifiesta que se ejerce dicha actividad más sin embargo tan solo el 1,4% lo vincula al turismo.

De otra parte, el 14% la comunidad percibe que el turismo fomenta de manera indirecta la inseguridad dado que la atribuyen al desplazamiento de personas que provienen principalmente de Bogotá, para realizar actividades delictivas como el hurto tanto a visitantes como a residentes. Otras problemáticas como riñas y malas conductas en general, son observadas pero de forma aislada, tan solo el 1% manifiesta que el turismo promueve comportamientos inadecuados en el municipio.

Los resultados anteriores, evidencian que la comunidad es receptiva frente a la actividad turística y desde su percepción el 78% no consideran que su desarrollo haya generado problemas que se le puedan atribuir de forma directa.

Respecto de los recursos naturales, 30% de las personas encuestadas considera que si genera una



afectación. El resultado no sorprende puesto que la actividad turística aunque sea controlada y planeada genera algún tipo de afectación ambiental. Sin embargo, la percepción no es negativa puesto que la mayoría de las personas considera que no hay un impacto significativo, especialmente en zonas de páramo. Lo anterior obedece, a que el turismo en el municipio se centra en la Catedral y el centro histórico, principalmente. El turismo de naturaleza no se ha desarrollado y se encuentra en un proceso de planeación y gestión y dicho proceso se desconoce.

Si bien la comunidad es receptiva frente al turismo, se requiere un programa de inclusión en el acceso a los principales sitios turísticos de Zipaquirá, puesto que se evidencia que los residentes no perciben ningún auxilio económico y menos exoneración de pago para ingresar y disfrutar de los servicios turísticos más representativos de la municipalidad, especialmente en la Catedral de Sal. La estrategia debe incluir colegios, instituciones de educación superior, grupos de la tercera edad y convocatorias abiertas a la comunidad.

Sumada a esta problemática, se evidencia que de acuerdo con la percepción del 78% los residentes, la Alcaldía no socializa los resultados de la actividad turística y más grave aún no incorpora las sugerencias y necesidades de la comunidad. Se deberían implementar talleres de sensibilización que permitan evidenciar la gestión que realiza la Secretaría Económica en cuanto a la promoción del turismo, los logros del sector, las políticas de corto y mediano plazo y finalmente, la incorporación de las necesidades o solución a las problemáticas que la comunidad defina como prioritarias derivadas de la actividad turística.

A partir de los resultados obtenidos se sugiere que el gobierno municipal debe realizar un esfuerzo importante en reducir el índice de hurtos y aumentar la fuerza policial con el fin de fortalecer la percepción

de seguridad hacia los residentes y de manera complementaria hacia los visitantes y turistas. Así mismo, es muy importante que se adelanten programas de difusión de los servicios turísticos en colegios, centros de educación superior, grupos de la tercera edad y la comunidad en general en recursos como museos y recorridos por senderos naturales que fácilmente podrían ser gratuitos para los residentes y de manera complementaria, debe realizarse un acercamiento con las directivas de la Catedral para generar una estrategia mancomunada que vele por la inclusión de los residentes en el goce de dicho atractivo nacional.

Finalmente, divulgar y promocionar los logros obtenidos por parte de la Secretaría Económica en el desarrollo del sector, es un pilar fundamental para fortalecer la buena percepción y acogida que el sector tiene en la comunidad en general.

### **Operadores del sector**

La información que se considera pertinente en la medición de la sustentabilidad de los operadores turísticos, se construye a partir de una reunión programada por parte de la Secretaría Económica con los representantes de los gremios. Es importante aclarar que dicha reunión ya hacía parte de las buenas prácticas implementadas por la Secretaría que tiene como fin divulgar las políticas hacia los operadores e incluir sus necesidades y requerimientos, en la agenda municipal.

Tomando como base los tres elementos fundamentales de la sostenibilidad, a continuación se detallan los indicadores tenidos en cuenta, previo consenso con los representantes de los gremios.

### **Aspectos Económicos:**

Dentro de esta categoría se relacionan indicadores vinculados a la informalidad de los establecimien-

tos, si cuentan con políticas de calidad, ingresos y empleos generados, y aquellos relacionados a la formación de capital humano, principalmente.

Grado de apropiación de los beneficios

Indicador 1. Número de residentes que son propietarios de negocios vinculados al turismo.

Informalidad

Indicador 2. Número de establecimientos que cuentan con Registro Nacional de Turismo

Calidad

Indicador 3. Número de establecimientos que cuentan con alguna certificación de calidad.

Indicador 4. Número de establecimientos que cuentan con elementos de acceso a personas con alguna discapacidad.

### Ingresos y empleo

Indicador 5. Número de empleos generados.

Indicador 6. Nivel de ingresos mensuales derivados de los empleos vinculados al sector turismo.

Indicador 7. Ingreso promedio.

Indicador 8. Proporción de empleos generados a residentes del municipio.

### Capital humano calificado

Indicador 9. Número de establecimientos que cuentan con personal certificado en manipulación de alimentos.

Indicador 10. Número de establecimientos que cuentan con personal certificado en primeros auxilios.

Indicador 11. Número de establecimientos que cuentan con personal certificado en manejo de personas con alguna discapacidad.

El indicador Ingreso promedio tiene tres niveles de satisfacción deseado (80% de nivel de cumplimiento) correspondiente a un nivel de ingreso promedio mayor a \$900.000, aceptable correspondiente a un nivel de ingreso promedio superior al salario mínimo e inferior

a 900.000 (60% de nivel de cumplimiento) y bajo, cuando el ingreso promedio toma valores inferiores al salario mínimo (10% de nivel de cumplimiento).

**Tabla Nº 2. Aspectos económicos y de empresa**

Factores analizados	Resultados	Ponderación
Apropiación de beneficios	78%	20%
Informalidad	87%	20%
Calidad	2%	10%
Accesibilidad	37%	10%
Ingresos y empleo	13,40%	20%
Capital humano calificado	43%	20%
<b>TOTAL OBTENIDO</b>	<b>48,18</b>	

La asignación de ponderaciones fue concertada con los representantes de los gremios asignando la misma participación a los diferentes rubros. Los aspectos vinculados a calidad del servicio e inversión en elementos de accesibilidad, suman 20% dando igual participación a elementos muy básicos de carácter corporativo en el entorno económico.

Se observa un grado importante de permanencia de las rentas derivadas de las actividades turísticas en el municipio, debido a que sus propietarios en su gran mayoría residen en Zipaquirá, 78% y adicionalmente cuentan con el Registro Nacional de Turismo, evitando la informalidad. Dicha apreciación crea sentido de pertenencia y apropiación del territorio, incentiva la reinversión de beneficios y la apropiación de la renta local.

Sin embargo, se observa una debilidad importante en procesos asociados a la certificación de calidad de los servicios, que va acompañada por un baja inversión en infraestructura que permita la accesibilidad a personas con alguna discapacidad y poca formación de capital humano. El gobierno municipal y los gremios, deben buscar estrategias y apoyarse en asociaciones como Cotelco y Acodres entre otras, con el fin de incentivar y generar capital humano que cuenten con las competencias laborales necesarias para prestar un servicio turístico de alta calidad. Es importante resaltar que un 25% del turismo es de carácter receptivo acompañado de turistas extranjeros que cuentan con un

buen nivel de poder adquisitivo, lo cual les permite acceder a servicios de alta calidad a un buen precio.

Respecto del ingreso promedio del sector se estima en \$670.000, acorde con un nivel de formación y capacitación básica observada en los empleados del sector. Para efectos de su ponderación se establece un umbral deseado a partir de la concertación con los gremios y se otorga un 60% de cumplimiento de grado de satisfacción, dada su proximidad al salario mínimo.

### Aspectos Ambientales:

Esta categoría prende dar cuenta de la implementación de estrategias de ahorro de energía y agua, la implementación de políticas de reciclaje y adecuado manejo de residuos así como el control de plagas.

Indicador 12. Número de establecimientos que tienen alguna práctica que reduzca el consumo de energía.

Indicador 13. Número de establecimientos que tienen alguna práctica que reduzca el consumo de agua.

Indicador 14. Número de establecimientos que realiza un control rutinario de plagas.

Indicador 15. Su establecimiento realiza recogida selectiva de basuras (reciclaje).

#### Tabla N° 3.- Factores ambientales

Práctica para la reducción del consumo de energía	9%	25%
Práctica para la reducción del consumo de agua	9%	25%
Reciclaje	65%	25%
Control de Plagas	65%	25%
<b>Total obtenido</b>	<b>37</b>	

El puntaje evidenciado en el aspecto ambiental es muy bajo debido a que las empresas analizadas no cuentan con estrategias claras que permitan implementar prác-

ticas para la reducción del consumo de energía y agua en sus establecimientos. El Gobierno Municipal debe orientar a los operadores a revisar la guía práctica de la Norma técnica sectorial de sostenibilidad en la cual se brindan algunos ejemplos que pueden contribuir al diseño y aplicación de mecanismos que conduzcan a un manejo más eficiente de los recursos.

Respecto del control de plagas y actividades de reciclaje se observa que más de la mitad de los operadores realiza dichas actividades que contribuyen a mejorar los aspectos sanitarios y de otra parte, el mejor aprovechamiento de los desechos a través de una correcta separación de los residuos.

### Aspectos sociales y culturales

Indicador 16. Número de empleados que cuentan con afiliación al sistema de salud, pensión y Arl.

Indicador 17. Número de empleados que cuenta con pago de prima de legal, cesantías y vacaciones.

Indicador 18. Número de establecimientos que promueven la venta de productos regionales

Indicador 19. Uso de patrimonio arquitectónico en actividades vinculadas al turismo.

#### Tabla N° 4. Factores sociales, culturales, patrimoniales

Factores analizados	Resultado	Ponderación
Afiliación al sistema general de salud, pensión y Arl.	100%	30%
Pago de prima legal, cesantías y vacaciones	65%	30%
Promueven la venta de productos regionales	35%	20%
La edificación donde funciona el establecimiento es considerado patrimonio arquitectónico	80%	20%
<b>Total obtenido</b>	<b>61,00</b>	

Las ponderaciones otorgadas fueron propuestas en consenso por parte de los gremios. Se observa que se da mayor importancia a la formalidad del trabajo que finalmente trasciende y define a la calidad de vida de los hogares de las personas que trabajan en el sector. Al impacto patrimonial y de promoción de artículos regionales se les otorga 20% a cada uno, respectivamente.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la cobertura en el sistema de seguridad social es completa, más sin embargo los empleadores no están cancelando los factores prestacionales como primas, cesantías y vacaciones a los trabajadores lo cual afecta el ingreso de los hogares y su calidad de vida. El Gobierno municipal, debe implementar una estrategia de seguimiento y sensibilización por parte de los empresarios con el fin de aumentar la tasa de cobertura del pago de prestaciones sociales y de esta manera mejorar las condiciones salariales.

Finalmente, se observa que el 20% de los prestadores operan en edificios que son considerados patrimonio arquitectónico y que se encuentran en buenas condiciones. Para efectos de su calificación se decide fijar un umbral en el cual se otorga un puntaje de 80% de cumplimiento si al menos el 20% de los establecimientos operan en locaciones de patrimonio cultural y promueven su conservación. Se califica con 60% de grado de cumplimiento si el 5 a 10% de los negocios turísticos promueven la conservación arquitectónica y un puntaje de 10% de cumplimiento si menos del 5% de los negocios turísticos operan en casas coloniales de patrimonio arquitectónico o se encuentran en mal estado.

**Tabla Nº 5. Análisis consolidado de los operadores**

Factor	Resultado	Ponderación
Económicos	48,2	33%
Ambientales	37	33%
Sociales y culturales	61	33%
<b>Total obtenido</b>	<b>48</b>	

El puntaje obtenido en el análisis de la información derivada de los operadores turísticos es de 48. Es un nivel bajo que obedece principalmente a las deficiencias en la formación de capital humano y procesos de certifi-

cación. Así mismo, se requiere implementar medidas adecuadas para el mejor aprovechamiento de los recursos naturales, especialmente agua y luz que adicionalmente contribuirán a obtener la certificación en la norma técnica sectorial de sostenibilidad, de obligatorio cumplimiento.

Adicionalmente, es importante que el Gobierno Municipal sensibilice a los operadores turísticos con el fin de apoyar, divulgar y promocionar los artículos regionales tales como las artesanías, eventos culturales, platos típicos y visita a lugares de interés para fomentar la apropiación del territorio y motivar a visitantes y turistas a incrementar su consumo en compra de suvenir, apoyo a la cultura y la promoción y desarrollo del turismo de naturaleza.

**Indicador De Sostenibilidad Turística Para El Municipio De Zipaquirá**

El indicador propuesto es un agregado de las problemáticas y cuestiones relevantes que avalado por un trabajo participativo y mancomunado entre la comunidad y los gremios, se ha consolidado en un número que abarca los aspectos económicos, ambientales y finalmente de carácter social, patrimonial y cultural. Adicionalmente, consideramos que para el caso colombiano el desarrollo institucional acompaña de forma holística los dos primeros elementos y se evidencia los requerimientos mínimos que debería tener un municipio con el fin de velar por la sostenibilidad del turismo acompañada de un desarrollo pujante en el sector.

Para efectos de cálculo del índice se otorga una ponderación de 40% al trabajo realizado con la comunidad y los gremios; y un 20% a los aspectos de carácter institucional.

**Tabla Nº 6. Índice de sustentabilidad turística**

Grupo de trabajo	Puntaje	Ponderación
Comunidad Residente	64	40%
Operadores del sector	48	40%
Aspectos Institucionales	79	20%
<b>Índice de sustentabilidad turística</b>	<b>60.6</b>	

Para efectos de su evaluación, se acuerdan intervalos de cumplimiento que sean acordes con las metas planteadas tanto por el gobierno municipal, gremios y representantes de la comunidad.

**Tabla Nº 7. Criterios de clasificación**

Bajo cumplimiento	No es sostenible	Menos de 60 puntos
Medio cumplimiento	Evidencia lineamientos débiles encaminados a la sostenibilidad	60 a 79 puntos
Alto cumplimiento	Cuenta con evidencias fuertes en pro de la sostenibilidad	80 a 90 puntos
Sostenible	Destino sostenible	Más de 90 puntos

De acuerdo con el puntaje obtenido en el índice, el Municipio de Zipaquirá presenta un cumplimiento medio, lo cual sugiere que evidencia lineamientos débiles encaminados a la sostenibilidad y debe aunar esfuerzos para mejorar las problemáticas evidenciadas con el fin de fortalecer sus procesos en pro del objetivo planteado como un paso intermedio para considerarse un destino sostenible.

## CONCLUSIONES

Desde el ámbito institucional, la no certificación por parte de los operadores en la norma técnica de sostenibilidad turística, de carácter obligatoria, es un pilar que abarca elementos de formación de capital humano y buenas prácticas de racionamiento de los recursos naturales, así como la divulgación de artículos regionales, la promoción de la cultura y el patrimonio arquitectónico que ayudan de manera significativa a mejorar los procesos empresariales de los operadores en torno a la calidad y la sostenibilidad.

Al analizar las problemáticas de carácter social se observa que la inseguridad es un elemento al cual la comunidad le atribuye un espacio importante dentro de su percepción, que puede mitigarse con políticas asociadas al incremento de fuerza policial, mayor presencia de los miembros de la policía en los sectores de mayor dinámica turística y programas de sensibilización y convivencia ciudadana.

El Gobierno Municipal debe generar canales de inclusión de la comunidad al acceso de los espacios de ocio, con el fin de promover la apropiación del territorio y sentido de pertenencia por parte de los residentes. Así mismo, la comunidad sugiere que deben implementarse estrategias eficaces para divulgar la dinámica de desarrollo del sector y a su vez, abrir espacios participativos en los cuales los residentes sean activos en la construcción de planes y proyectos turísticos y manifestar aquellas situaciones que generan problemas y son atribuibles al sector.

En los aspectos ambientales se observa que los operadores turísticos en general implementan buenas prácticas de manejo de residuos a través de programas de reciclaje, sin embargo, se requiere implementar acciones que conlleven a la reducción del consumo de agua y energía. La actividad turística en el municipio, no tiene un impacto en las zonas de conservación natural dado que su ingreso es limitado y la realización de actividades es muy poco frecuente. Sin embargo, a través de la Coordinación de Turismo se deben diseñar productos turísticos que cuenten con una capacidad de carga, promuevan el desarrollo de aulas ambientales y generen experiencias de sensibilización dirigidas al cuidado y la contemplación de la naturaleza.

Finalmente, el ejercicio contribuye a la planeación turística por cuanto establece un puntaje base, que permite identificar problemáticas de carácter económico, social y ambiental y a partir de ellas, generar el diseño de políticas, establecimiento de objetivos y metas que mitiguen las situaciones que afectan al logro de Zipaquirá como un destino turístico sostenible.

## REFERENCIAS

Ashley, C. y Mitchell, J. (2007). Assessing how tourism revenues reach the poor, working paper 21. London: Overseas Development Institute.

- Ayala Espino, J. (2000). Instituciones y economía: una introducción al neoinstitucionalismo económico. Mexico: Fondo de Cultura Económico.
- Barbini, B. (2005). Viabilidad social para el desarrollo turístico en centros urbanos bonaerenses. *Aportes y Transferencias*, 148-158.
- Blancas, F; et all (2010). Indicadores Sintéticos de Turismo Sostenible: Una Aplicación para los destinos turísticos de Andalucía. *Comunicaciones y trabajos de ASEPUMA*. No. 11 pp. 85 – 118.
- Centro de Datos. (2005). *Guía de Turismo Accesible de Lanzarote*. Lanzarote, España: Centro de Datos. Consejería de Ciencia y Teconología.
- Covarrubias, R., Vargas, A. y Rodríguez, I. M. (2010). Satisfacción de residentes con el desarrollo de la actividad turística en los pueblos mágicos de México: un indicador de competitividad. Casos de Comala en Colima y de real de asientos en Aguascalientes. *Gestión Turística*, 33-54 .
- Drumm, A. y Moore, A. (2002). *Introducción a la planificación del ecoturismo*. Segunda Edición. Arlington, Virginia, USA: The Nature Conservancy.
- Flores, M. P., y Parra, M. C. (2010). Indicadores de capacidad de carga del turismo. *TURYDES*.
- González, R. (2011). Los procesos de migración de amenidad y la competitividad de destinos turísticos de montaña del Oeste Canadiense y de la Norpatagonia Argentina. *Estudios y perspectivas en turismo*, 1102-1122.
- Gutierrez-Fernandez, F., Cloquell, V. A. y Cloquell, V. (2013). Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad para áreas naturales con uso turístico. *Anuario de Turismo y Sociedad*, 55-83.
- Ibáñez, R. y Ángeles, M. (2011). Indicadores de sustentabilidad turística en México. En: Ibáñez, R., y Ivanova, A. Medio ambiente y política turística en México. México D. F: Ediciones Elaleph. p. 47-66.
- López, A. J., Valcarce, M. y Barbancho, M. (2000). Indicadores cuantitativos y cualitativos para la evaluación de la actividad investigadora. ¿complementarios, contradictorios, excluyentes?. *Cuadernos IRC*, 1-13.
- Macário, V. (2013). Indicadores de Sustentabilidad para la Actividad Turística. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. No. 22. Pp. 177-197
- Mincomercio Industria y Turismo. (01 de 06 de 2015). *Mincomercio Industria y Turismo*. Obtenido de Mincomercio Industria y Turismo: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=1450>
- North, D. (1995). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Oliveira, B. (2011). Determinantes de la satisfacción del turista. Un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 229-242.
- Organización Mundial del Turismo. (2005). *Indicadores para el desarrollo sostenible - Guía práctica*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Sánchez, D. C. (2009). Un sistema de indicadores turísticos básicos: Primera aproximación. Buenos Aires: Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas - CONICET.
- Sancho, A. y García, G. (2006). Qué indica un indicador? Análisis comparativo en los destinos turísticos. *Revista de análisis turístico*. No.2. Pp. 69-85.
- Sancho, A., García, G. y Rozo, E. (2007). Comparativa de indicadores de sostenibilidad para destinos desarrollados, en desarrollo y con poblaciones vulnerables. *Annals of Tourism research*, 150-177.
- Storino, B. (2010). Cambio climático regional y turismo local. El caso del sur de Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 105-122.
- Tarlombani, M. A. (2005). Turismo y sustentabilidad. Entre el discurso. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 14(3), 222-242.
- Torres, A. (2013). Turismo y sostenibilidad. Una propuesta metodológica para el estudio de la sostenibilidad turística a escala municipal. *Investigaciones Turísticas*. No. 5. Pp 162-170.
- Tourism Consulting. (2008). *Plan de Desarrollo turístico de Zipaquirá*. Secretaría de Desarrollo Económico y Agropecuario, Cundinamarca. Zipaquirá: Tourism Consulting.
- Zielinski, S. y Botero, C. M. (2011). Percepción de la comunidad como indicador del ciclo de vida de un destino. Hacia el desarrollo de un sistema de alerta temprana para pequeños destinos. *Estudios y perspectivas en turismo*.