

## Evaluación de la sostenibilidad percibida en la ciudad Tunja (Colombia) como destino turístico

*Evaluation of perceived sustainability in the city of Tunja (Colombia) as a tourist destination*

Lizeth Munévar Castellanos, Pedro Ubaque Camacho

<https://doi.org/10.54139/reviiant.v7i27.159>

**Palabras clave:** sostenibilidad percibida, destino turístico, evaluación, análisis factorial exploratorio

**Key words:** perceived sustainability, tourist destination, evaluation, exploratory factor analysis

### RESUMEN

En este artículo se aborda la problemática asociada con la evaluación de la satisfacción de los turistas, teniendo en cuenta elementos asociados con la sostenibilidad como destino turístico, para proyectar su certificación en sostenibilidad turística bajo la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 001-1. En ese sentido, se presentan resultados de la medición de la sostenibilidad percibida en la ciudad de Tunja como destino turístico, abordada a partir de 3 dimensiones: económica, sociocultural y ambiental, las cuales se miden para determinar cuáles tienen influencia para los turistas. Los resultados fueron obtenidos por medio de un instrumento de medición basado en sostenibilidad percibida. La investigación tiene como base un estudio exploratorio, descriptivo y correlacional compuesto por tres etapas, la identificación y definición de las dimensiones que conforman el constructo de sostenibilidad percibida, aplicación del instrumento de medición a turistas de la ciudad de Tunja y análisis factorial exploratorio para comprender la estructura dimensional del constructo bajo estudio. Al final de esta investigación, se identifica cuál es la percepción de sostenibilidad de los turistas para la mejora en buenas prácticas sostenibles en el destino turístico seleccionado.

### ABSTRACT

This article addresses the problems associated with the evaluation of tourist satisfaction, taking into account elements associated with sustainability as a tourist destination, to project its certification in tourism sustainability under the Colombian sectoral technical standard NTS-TS 001-1. In this sense, the results of the measurement of perceived sustainability in the city of Tunja as a tourist destination are presented, approached from 3 dimensions: economic, sociocultural and environmental, which are measured to determine their influence on tourists. The results were obtained through a measurement instrument based on perceived sustainability. The research is based on an exploratory, descriptive and correlational study composed of three stages, the identification and definition of the dimensions that make up the construct of perceived sustainability, application of the measurement instrument to tourists in the city of Tunja and exploratory factorial analysis to understand the dimensional structure of the construct under study. At the end of this research, the perception of sustainability of tourists is identified for the improvement of good sustainable practices in the selected tourist destination.

## INTRODUCCIÓN

Debido al crecimiento económico generado por el sector turístico y su impacto en la economía mundial, los destinos buscan la competitividad turística (Serrano-Amado et al, 2018), definida por Hassan (2000) como la capacidad de un destino para crear e integrar productos con valor añadido, permitiendo generar un equilibrio en los recursos locales y conservando su posición de mercado respecto a sus competidores.

Por su parte, Iniesta-Bonillo et al. (2016) indican que los destinos a menudo dependen del turismo como su principal fuente de desarrollo económico, no obstante, la no planificación adecuada del desarrollo turístico puede generar impactos negativos en el ambiente y en la población aledaña. Son muchas las problemáticas que trae la actividad turística, entre estas, la generación de residuos y alto consumo del recurso hídrico, como consecuencia del incremento significativo de los viajeros que visitan los destinos (Chávez Valdez, Enríquez Acosta, & León, 2018). Según Choi y Ng (2011) las prácticas insostenibles producen sensaciones negativas en la percepción de los turistas que viajan a conocer diferentes lugares turísticos en el mundo.

Asimismo, en los objetivos de desarrollo sostenible, específicamente en el objetivo 11 se busca "lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles", lo cual implica que de aquí al 2030 se redoblen esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo (ONU-HABITAT,

2015). En línea con el objetivo 11, en Colombia se ha promovido la certificación de destinos en sostenibilidad turística bajo normas sectoriales como la NTS-TS 001-1 requisitos de sostenibilidad en destinos (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014). Dado que, en Colombia el turismo ha pasado de tener una posición secundaria a ser una actividad creciente, especialmente, durante los últimos 15 años (Sánchez, 2018) y se proyecta como "el nuevo petróleo de Colombia", ya que se visualiza como un componente esencial para el desarrollo sostenible y que aprovechando la diversidad del país en materia cultural y biológica puede incrementar los ingresos de los destinos turísticos visitados, haciéndolos más competitivos a nivel nacional (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2018).

En ese sentido y en armonía con Contreras-Castañeda (2021), el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) reglamentó el uso de la marca de certificación de calidad en sostenibilidad turística, bajo la norma NTS-TS 001, dentro de la cual, uno de sus requisitos es "medir y registrar el grado de satisfacción de visitantes y turistas, teniendo en cuenta los aspectos relacionados con la sostenibilidad" (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014), esto para los destinos turísticos que deseen certificarse bajo esta norma sectorial. En Colombia únicamente 20 destinos turísticos están certificados bajo la norma NTS-TS

001, dentro de los cuales se encuentran Villa de Leyva y Monguí, en el departamento de Boyacá (Mincit, 2019) y Tunja como destino aún no cuenta con esta certificación.

Tunja es una de las ciudades con mayor flujo de turistas en el departamento de Boyacá, una de las regiones turísticas de Colombia (Situr Boyacá, 2019). Es apreciada por su importancia cultural, arquitectura colonial e historia que data desde los Muisca pasando por la conquista española, hasta la batalla del puente de Boyacá, donde se gestó la libertad de Colombia por parte de la campaña libertadora liderada por Simón Bolívar (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2015). Dentro de sus principales atractivos se destaca la Plaza de Bolívar, iglesias, conventos y casas coloniales, que son visitadas por turistas en Semana Santa y durante el festival internacional de la cultura, eventos que se realizan cada año (Alcaldía Mayor de Tunja, 2017). Por lo tanto, es necesario evaluar las percepciones de los turistas que visitan la ciudad de Tunja frente a la sostenibilidad turística que se ofrece en la actualidad con miras a su posible certificación bajo la norma NTS-001, dado que, a la luz de esta investigación, dicha evaluación aún no ha sido realizada.

En ese sentido, en esta investigación se busca como objetivo general evaluar la sostenibilidad percibida de los turistas que visitan la ciudad de Tunja, para determinar las dimensiones que influyen en esta y analizar el nivel de percepción de la sostenibilidad que tienen los turistas que

visitan la ciudad de Tunja, Boyacá con miras a su posible certificación. En esta evaluación, el turista manifiesta sus percepciones sin la necesidad de conocer previamente el concepto de sostenibilidad turística. El enfoque del estudio se basa en la evaluación de la sostenibilidad percibida de los turistas en la ciudad de Tunja sobre sus actividades y productos turísticos, información que es el insumo para la toma de decisiones en materia de certificación en sostenibilidad turística por parte de las autoridades locales del turismo.

Para este propósito, el presente artículo en su capítulo dos presenta la revisión de literatura sobre el constructo de sostenibilidad percibida. En el capítulo tres se describe la metodología utilizada para la adaptación de una escala que mida la sostenibilidad percibida en sus dimensiones seleccionadas, la generación de ítems, así como la purificación de la escala aplicada a una muestra de turistas que visitaron la ciudad de Tunja. En el capítulo cuatro se sustentan los resultados del análisis factorial exploratorio y la medición de la sostenibilidad percibida. Finalmente, en el capítulo cinco se presentan las conclusiones sobre los hallazgos relacionados con el constructo bajo estudio.

### **Fundamento teórico**

#### ***Sostenibilidad percibida***

Son tres las dimensiones del desarrollo sostenible: económico, sociocultural y ambiental, que hacen parte de los fundamentos de la sostenibilidad (Kim et al., 2018). En este sentido, el desarrollo del

turismo sostenible debe satisfacer las demandas actuales de los turistas y las regiones que los reciben, a partir de una adecuada gestión del destino en lo económico, sociocultural y ambiental (Iniesta-Bonillo et al., 2016).

Según como se cita en Serrano, Montoya y Cazares (2018) la Organización Mundial del Turismo (OMT) indica que el turismo sostenible se orienta a "satisfacer las necesidades de los turistas actuales, generando ingresos y bienestar social, garantizando del mismo modo los recursos naturales" (OMT, 1999, p. 22). En esa misma línea, la sostenibilidad del destino turístico es una de las estrategias para lograr la competitividad de un destino turístico (World Tourism Organization, 2019).

Investigadores en el ámbito de la sostenibilidad turística como Poudel y Nyaupane (2016) han resaltado la relevancia de tener prácticas amigables con el medio ambiente que al mismo tiempo se alinean con lo económico y sociocultural, puesto que, es esencial que los gestores del turismo comprendan que factores afectan los comportamientos de los turistas en un destino para que se puedan promover prácticas sostenibles eficaces.

Cuando se considera que, en la calidad del servicio turístico la sostenibilidad puede ser un factor importante para el éxito de los proveedores de servicios turísticos, se hace evidente la importancia de estimar la calidad del servicio prestado a los turistas y su percepción de la sostenibilidad. La estimación de la sostenibilidad percibida además de la calidad del servicio

proporciona a los proveedores de servicios turísticos la información necesaria para gestionar sus operaciones de marketing de manera adecuada. Por lo tanto, esta estimación debe realizarse con las escalas de medición correctas (Yusof, Rahman, Che Jamil, & Iranmanesh, 2014).

Lo anterior amerita la medición de la sostenibilidad percibida por parte del turista a partir de sus dimensiones conceptuales. Sin embargo, en el marco académico y práctico aún no existe consenso que indique cual es la conceptualización y medición de la sostenibilidad definitiva (Iniesta-Bonillo et al., 2016). Por ejemplo, existen investigadores que han propuesto indicadores de sostenibilidad para áreas geográficas puntuales, otros aplican enfoques multidimensionales, variando el número de ítems y dimensiones, dentro de las más comunes se encuentran las dimensiones: económica, social y ambiental (Martínez & Rodríguez del Bosque, 2014).

Dentro de los estudios asociados con la sostenibilidad percibida, Poudel y Nyaupane (2016) investigan los factores que afectan el comportamiento ambiental del turista en Nepal. Los resultados señalaron que las variables psicológicas (actitud ambiental, norma subjetiva y control conductual percibido), así como la edad del turista y los atributos duración del viaje y tamaño del grupo afectan en el comportamiento ambiental del turista. Estos investigadores indican que, los gestores del turismo deben conocer y comprender los factores que influyen en los

comportamientos de los turistas de un destino para que se puedan generar hábitos responsables con el medio ambiente.

Por su parte, Iniesta-Bonillo et al. (2016) estudia las relaciones entre la sostenibilidad percibida de los visitantes de un destino turístico y su valor percibido y satisfacción con el viaje. Estos autores definen a la sostenibilidad percibida como un constructo dimensional compuesto de dimensiones económicas, socioculturales y ambientales. Dentro de las futuras líneas de investigación, estos investigadores recomiendan el uso de estas tres dimensiones de sostenibilidad por ser las más ampliamente aceptadas, pero no existe un acuerdo general sobre cómo están compuestas. En este sentido, futuras investigaciones pueden estudiar los diferentes componentes de la sostenibilidad, para lograr políticas de turismo sostenible.

Kim, Thapa y Kim (2018) investigaron los efectos de las tres dimensiones de la

sostenibilidad percibida, económica, ambiental y social, en el comportamiento ambientalmente responsable y la lealtad del destino entre turistas extranjeros que viajan a vacacionar a la isla de Jeju en Corea del Sur. Estos investigadores, sugieren que este tipo de estudios es necesario replicarlo de manera similar y un enfoque no solo en turistas extranjeros sino también nacionales, para que se establezcan prácticas amigables con el ambiente del destino y sean genéricas para todos los turistas.

A partir de esta revisión de literatura, el presente artículo pretende aplicar los postulados de la sostenibilidad percibida de los destinos y como ésta afecta las percepciones turísticas, en especial en destinos con turismo cultural y religioso como el de la ciudad de Tunja, en dónde, al parecer no se han desarrollado estudios con estas características.

## METODOLOGÍA

El enfoque principal de la presente investigación es el cuantitativo, dentro de este enfoque se utiliza la encuesta como método investigativo con corte transversal, considerando los tipos de estudio exploratorio, descriptivo y correlacional (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018).

Las etapas de investigación que se plantean para cumplir con el desarrollo de los objetivos planteados son:

- **Etapa uno.** En esta etapa se realiza la identificación y definición de las dimensiones que conforman el constructo de sostenibilidad percibida para un destino turístico y se adapta una escala a partir de las siguientes tres dimensiones de este constructo: económica, ambiental y cultural, provenientes de los estudios de Iniesta-Bonillo et al. (2016) y Kim et al. (2018). La escala cuenta con un total de 10 ítems y fue aplicada a los turistas que visitaron la ciudad de Tunja durante el

primer semestre del 2021. La escala se basa en enunciados asociados con sostenibilidad percibida de destinos turísticos y sus dimensiones seleccionadas. Los ítems del instrumento de medición son validados en su contenido por el juicio de expertos y por una muestra piloto de turistas. La escala del instrumento es tipo Likert y varía en el rango de 1 = muy en desacuerdo hasta 5 = muy de acuerdo.

- **Etapa dos.** En esta etapa se define el tamaño de la muestra bajo el método de conveniencia, dado que, no existe un valor exacto de la población de turistas que visitan la ciudad de Tunja. En ese sentido, se distribuyeron 250 instrumentos a turistas mayores de edad que pernoctaron al menos una noche en la ciudad de Tunja o la han visitado. De los 250 instrumentos distribuidos 50 no fueron diligenciados y

20 presentaron ítems sin diligenciar, por lo tanto, se obtuvieron 180 instrumentos diligenciados correctamente para el análisis de datos.

- **Etapa tres.** validación y fiabilidad del instrumento. Para esta etapa fue necesario tabular la información recolectada en el software SPSS 24 y proceder a la validez de constructo de sostenibilidad percibida, que se realizó siguiendo el procedimiento propuesto en Alén & Rodríguez (2004) con análisis factorial exploratorio y rotación oblicua promax. La fiabilidad del instrumento se realizó con el indicador Alfa de Cronbach de Nunnally y Bernstein (1994). En esta etapa, también se generaron las estadísticas descriptivas asociados con la medición de la percepción de la sostenibilidad turística en la ciudad de Tunja.

## RESULTADOS y DISCUSIÓN

### Resultados sociodemográficos

En la tabla 1 se presenta la caracterización sociodemográfica de la investigación, la cual se incluyó dentro del instrumento aplicado. En dicha tabla, se observa que el 43,3% de la muestra son hombres y 56,7% son mujeres. Asimismo, se aprecia que el 98,8% de las personas, son de origen nacional y solamente un 1,2% de origen internacional. Haciendo referencia a la edad, la mayor proporción corresponde a jóvenes menores de 30 años, con un porcentaje del 47,8%. Y si se habla del estado civil, la situación laboral y el nivel de educación de los turistas

incluidos en la muestra, se tienen valores equivalentes a 57,8% de personas solteras, 38,3% que se encuentran laborando actualmente y con un porcentaje del 48,9% se evidencia que son personas con formación universitaria de pregrado.

### Fiabilidad y validez de la escala

El análisis de fiabilidad se realizó siguiendo el procedimiento sugerido por Churchill (1979) y considerando que el umbral mínimo para determinar una buena consistencia interna en la escala de medición de la sostenibilidad percibida debe ser un Alfa de Cronbach de 0.7, tal

y como lo sugiere Nunnally y Bernstein (1994). El test de fiabilidad se realizó utilizando SPSS 24 para cada uno de los

componentes de la escala de sostenibilidad percibida.

Tabla 1. Caracterización sociodemográfica de la población bajo estudio

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	78	43,3 %
	Femenino	102	56,7%
Origen de procedencia	Nacional	154	85,5 %
	Extranjero	2	1,2%
	De otro departamento	24	13,3 %
Edad	Menos de 30	86	47,8%
	De 30 a 44	58	32,2 %
	De 45 a 65	33	18,3 %
	Más de 65	3	1,7 %
Estado civil	Soltero	104	57,8 %
	Unión libre	24	13,3 %
	Casado	44	24,4 %
	Viudo	1	0,6 %
	Separado	7	3,9 %
Situación laboral	Empleado	69	38,3%
	Independiente	38	21%
	Desempleado	16	8,8%
	Pensionado	4	2,2%
	Estudiante	53	29,3%
Nivel más alto de educación	Bachiller	52	28,9%
	Universitario	88	48,9%
	Especialista	27	15%
	Maestría	11	6,1%
	Doctorado	2	1,1%

En la tabla 2, se observan los resultados del Alpha de Cronbach y la correlación ítem total corregida para cada uno de los componentes de la sostenibilidad percibida. Allí se evidencia que los componentes Económico y Cultural sobrepasan el umbral de 0,7 en el indicador Alpha de Cronbach. Sin embargo, el componente Ambiental

mostró un Alpha de Cronbach de 0,559, dado que, los ítems A1 y A2 mostraron valores de correlación ítem total de 0,278 y 0,373. El valor mínimo recomendado por Hair, Black, Babin, y Anderson (2009) para la fiabilidad de una escala es de 0,4. En este sentido y analizando como varía la consistencia interna en el componente Ambiental y en toda la escala si se

eliminan los dos ítems, se decide eliminar el ítem A1 y conservar el ítem A2, dado que, el coeficiente Alfa de Cronbach cambia de 0,874 a 0,884 para toda la escala. Por lo tanto, al eliminar el ítem A1

se mejora la fiabilidad del instrumento y se demuestra que tiene buena consistencia interna para medir la sostenibilidad percibida.

Tabla 2. Análisis de fiabilidad componentes de la sostenibilidad percibida en destinos

Componentes e ítems	Muestra (n=180)	
	Alfa de Cronbach	de Correlación ítem total corregida*
<b>Económico</b>	0,793	
E1		0,634
E2		0,525
E3		0,657
E4		0,619
<b>Ambiental</b>	0,559	
A1		0,278
A2		0,373
A3		0,474
<b>Cultural</b>	0,797	
C1		0,722
C2		0,673
C3		0,542

\*la correlación ítem total corregida para todos los ítems fue significativa ( $p < 0,05$ ).

La validez es una prueba que se aplica a una escala y a sus elementos para determinar si estos representan al constructo que se está analizando (Hair, Black, Babin, y Anderson, 2009). Siguiendo el procedimiento de Narver & Slater (1990), se examinó con correlación simple y análisis factorial exploratorio si las relaciones entre los tres componentes básicos de la sostenibilidad percibida y sus relaciones con otras dos variables aplicables al turismo sostenible están conceptualmente vinculadas a la sostenibilidad percibida. Las variables

aplicables al turismo sostenible son G1 (Cómo valora usted la sostenibilidad en Tunja como destino turístico) y G2 (He observado que en el municipio me siento como en casa).

Para comprobar la estructura factorial unidimensional del constructo de sostenibilidad percibida hallada en Iniesta-Bonillo et al. (2016) se ejecutó un procedimiento AFE en SPSS 24 utilizando el método de extracción de Factorización de Ejes Principales con rotación oblicua Promax.

En la tabla 3, se muestra que la adecuación de la muestra para la escala de la sostenibilidad percibida es adecuada para el AFE, dado que, la prueba de esfericidad de Bartlett fue

significativa y la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin fue superior al valor recomendado de 0,8 por Hair et al. (2009).

Tabla 3. Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,866
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	739,216
	Gl	36
	Sig.	<0,001

Los valores propios (*eigenvalues*) mayores a 1 como punto de corte para la agrupación de los ítems en su respectivo factor, indicaron que los 9 ítems de la escala de sostenibilidad percibida en destinos turísticos se agrupan en un solo factor, con una varianza acumulada

extraída del 46,5%. Esto ratifica que el constructo de sostenibilidad percibida en destinos turísticos es unidimensional. En la tabla 4, se presenta la solución halla en el AFE en un factor con cargas factoriales que oscilan entre 0,606 y 0,763.

Tabla 4. Tabla AFE para la sostenibilidad percibida del destino

**Matriz factorial<sup>a</sup>**

ítems	Factor 1
E1	0,656
E2	0,618
E3	0,705
E4	0,693
A2	0,606
A3	0,737
C1	0,723
C2	0,618
C3	0,763

Método de extracción: factorización de eje principal.

a. 1 factores extraídos. 4 iteraciones necesarias.

**Validez de contenido.** La validez de contenido evidencia que los ítems de la escala tienen significado y representan desde la teoría el constructo objeto de

estudio (Alén & Rodríguez, 2004). En ese sentido, la escala de sostenibilidad percibida en destinos proviene de la revisión de literatura y de las

adaptaciones de escalas previas que han sido validas en otros destinos turísticos como las de Iniesta-Bonillo et al. (2016) y Kim, Thapa, & Kim (2018). Por lo tanto, se justifica la validez del contenido de la escala aplicada en esta investigación.

Validez convergente. Existe evidencia de validez convergente cuando los componentes de una escala convergen sobre el mismo constructo o se

correlacionan significativamente con éste (Narver & Slater, 1990). En la tabla 5, se observa que todas las correlaciones superan 0,60 y todas son significativas en  $p < 0,01$ . La validez convergente también es sugerida por el alto alfa de Cronbach (0,884) obtenido cuando los puntajes en las tres escalas se combinan en una escala y por la solución de un factor en el AFE realizado.

Tabla 5. Correlaciones entre los tres componentes y el total de la sostenibilidad percibida en destinos

Correlación de Pearson	Componente Económico	Componente Ambiental	Componente Cultural	Sostenibilidad Percibida
Componente Económico	1			
Componente Ambiental	0,606**	1		
Componente Cultural	0,638**	0,652**	1	
Sostenibilidad Percibida	0,888**	0,839**	0,874**	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Validez discriminante.** Este tipo de validez indica que la correlación entre dos constructos que se suponen son diferentes entre sí debe ser baja o inferior a las relaciones entre constructos que se suponen son similares (Narver & Slater, 1990). Para la prueba de validez discriminante se correlacionó el total del puntaje de la escala de sostenibilidad percibida en destinos con una variable no correlacionada G2 (He observado que en el municipio me siento como en casa)

pertenciente a un constructo diferente como es el caso de la Intención de Revisita. En la siguiente tabla se demuestra que la correlación entre sostenibilidad percibida en el destino y variable G2 es significativamente menor que las correlaciones entre el constructo y sus componentes. Estos resultados apoyan la validez discriminante del constructo de sostenibilidad percibida en el destino de tres componentes.

Tabla 6. *Correlación entre Sostenibilidad Percibida y G2*

Correlación de Pearson	Sostenibilidad Percibida	G2
Sostenibilidad percibida	1	
G2	0,408**	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Validez concurrente.** La validez concurrente es el grado en el que los puntajes de una escala están asociados con otras escalas relacionadas conceptualmente, pero que son medidas simultáneamente (Valdivieso, 2013). En este caso, se relacionaron los puntajes totales de la escala de sostenibilidad percibida con la variable G1 (Cómo

valora usted la sostenibilidad en Tunja como destino turístico) que se relaciona conceptualmente con el constructo bajo estudio. La tabla siguiente, evidencia una correlación positiva y significativa entre la sostenibilidad percibida en el destino y la variable G1, lo cual, confirma la validez concurrente del constructo.

Tabla 7. *Correlación entre Sostenibilidad Percibida y G1*

Correlación de Pearson	Sostenibilidad percibida	G1
Sostenibilidad percibida	1	0,715**
G1	0,715**	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con el análisis de fiabilidad y de validez realizado, se ha demostrado que la escala utilizada para medir la sostenibilidad percibida del servicio tiene consistencia interna y presenta validez de constructo a nivel de contenido, convergente, discriminante y concurrente. Estos resultados son coherentes con las escalas utilizadas en otros estudios similares como los de Iniesta-Bonillo et al. (2016) y Kim et al. (2018), pero aplicados en contextos diferentes a los de la presente investigación, lo cual, les da mayor riqueza a los resultados obtenidos.

### Nivel global de la sostenibilidad percibida en Tunja como destino turístico

Con relación al nivel general de sostenibilidad percibida de Tunja como destino turístico, se obtuvo un histograma de frecuencias (figura 1) para representar la valoración de los turistas frente a cada uno de los ítems incluidos en el instrumento.

En la figura 1, se observa que el nivel promedio de sostenibilidad percibida corresponde a 3,34, lo que indica, que

aproximadamente el 48,3% de los turistas consideran que la sostenibilidad en el destino es parcial o regular, dado que, según las dimensiones estudiadas no se observó un alto nivel de percepción en las dimensiones económica, ambiental y cultural, en especial en los ítems asociados con actividades que promuevan el reciclaje o el uso de empaque biodegradables en hoteles, bares y restaurantes e inversiones en infraestructura o conservación del

patrimonio cultural e histórico local para atraer turistas. De igual manera, únicamente el 22,2% de los turistas percibieron una sostenibilidad mayor a 4 puntos o buena en la ciudad de Tunja. Esto indica que las autoridades responsables por el turismo en Tunja deben poner mayor atención a los ítems de la sostenibilidad percibida que presentaron un menor desempeño para los turistas y de esta manera promover la certificación en sostenibilidad turística.

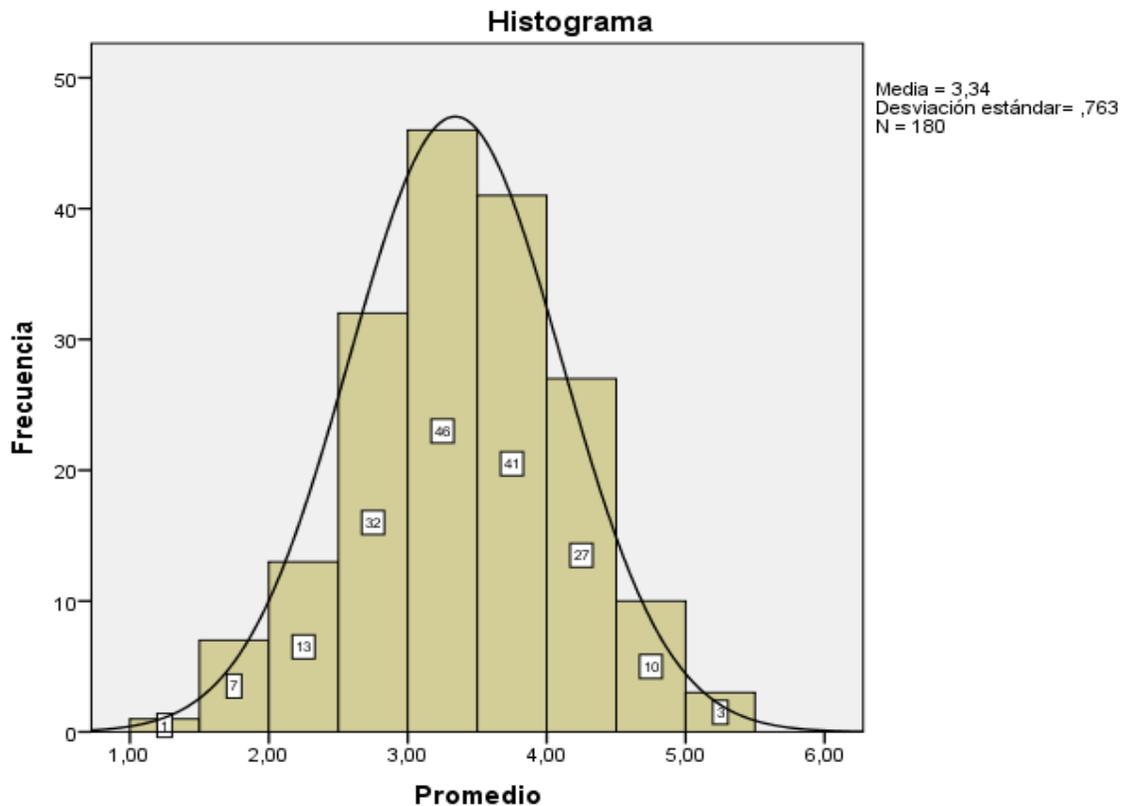


Figura 1. Histograma de frecuencias nivel global de la sostenibilidad percibida en Tunja

## CONCLUSIONES

En esta investigación se realizó la evaluación de la sostenibilidad percibida en la ciudad de Tunja como un destino turístico en sus dimensiones económica, ambiental y cultural, a partir de una muestra de 180 turistas que visitaron la ciudad en el primer semestre de 2021. La muestra de turistas se caracterizó porque el 43,3% pertenecieron al género masculino y 56,7% al femenino, con predominio de turistas nacionales (98,8%), jóvenes menores de 30 años (47,8%), solteros (57,8%), empleados (38,3%) y con educación universitaria (48,9%).

Se puede concluir que, la escala aplicada en la ciudad de Tunja para medir el constructo de la sostenibilidad percibida demostró buenas propiedades psicométricas con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,884 para toda la escala. De igual manera, se comprobó por medio de AFE que la sostenibilidad percibida en este caso es un constructo unidimensional validado a nivel de contenido, convergente, discriminante y concurrente.

Asimismo, se infiere que el nivel de sostenibilidad percibida en la ciudad de Tunja como destino turístico es regular, dado que la mayoría de los turistas que visitaron esta ciudad no percibieron prácticas sostenibles a un nivel bueno y sobresaliente, lo cual indica que las autoridades responsables por el turismo en Tunja deben poner mayor atención a los ítems de la sostenibilidad percibida que presentaron un menor desempeño para los

turistas y de esta manera promover la certificación en sostenibilidad turística.

Por lo tanto, se recomienda que las autoridades locales del turismo en Tunja inicien el proceso de certificación en sostenibilidad turística bajo los lineamientos de la norma NTS-001, considerando implementar buenas prácticas en materia de reciclaje por medio del uso de empaques biodegradables por parte de los servicios turísticos ofertados en hoteles, bares y restaurantes de la ciudad. Adicionalmente, garantizar inversiones que mejoren y conserven la autenticidad del patrimonio cultural e histórico, con el fin de atraer a más turistas y así elevar las percepciones de los turistas en materia de sostenibilidad. Otro aspecto a considerar, es la organización de rutas turísticas que le permitan al turista conocer y apreciar los principales atractivos turísticos de la ciudad, de tal manera que los recursos y la autenticidad del patrimonio cultural e histórico local se preserve gracias a la actividad turística.

Como una limitante de esta investigación fue la imposibilidad de aplicar un mayor número de instrumentos, debido a que el sector turismo en Colombia y en la ciudad de Tunja presentó varios cierres y restricciones en la movilidad por causa de la pandemia de la COVID-19. En esta misma dirección, otra limitante fue la de realizar el estudio en diferentes temporadas, tanto alta como baja, precisamente por la recién apertura del

turismo en Colombia a causa de la pandemia.

En futuras líneas de investigación, se sugiere realizar un análisis confirmatorio de datos y modelamiento con ecuaciones estructurales para conocer las relaciones entre la sostenibilidad percibida con otros

constructos como el riesgo percibido, la satisfacción, la intención de revisita y lealtad de los turistas en el mismo destino bajo estudio en esta investigación y en otros destinos turísticos.

## REFERENCIAS

- Alcaldía Mayor de Tunja. (2017). *Tunja arcón de tesoros. Guía turística*. Tunja: Alcaldía Mayor de Tunja.
- Alén, M. & Rodríguez, L. (2004). Evaluación de la calidad percibida por los clientes de establecimientos termales a través del análisis de sus expectativas y percepciones. *Revista Galega de Economía*, 13 (1-2), 1-18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39113201>
- Contreras-Castañeda, E. D. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 35-48. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>
- Chávez Valdez, A., Enríquez Acosta, J. Á. & León, C. (2018). Retos y perspectivas de la competitividad turística y sustentabilidad local en Bahía de Kino, Sonora. In E. Enríquez Acosta (Ed.), *Turismo, sustentabilidad y desarrollo local* (pp. 62-74). México: Pearson.
- Choi, S., & Ng, A. (2011). Environmental and Economic Dimensions of Sustainability and Price Effects on Consumer Responses. *Journal of Business Ethics*, 104 (2), 269-282. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-0908-8>
- Churchill, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16(1), 64-73. <https://doi.org/10.2307/3150876>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective (Seventh Ed)*. NJ: Prentice-Hall.
- Hassan, S. (2000). Determinants of market competitiveness in an environmentally sustainable tourism industry. *Journal of Travel Research*, 38 (3), 239-245. <https://doi.org/10.1177/004728750003800305>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza-Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Iniesta-Bonillo, M. A., Sánchez-Fernández, R., & Jiménez-Castillo, D. (2016). Sustainability, value, and satisfaction: Model testing and cross-validation in tourist destinations. *Journal of Business Research*, 69 (11), 5002-5007. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.04.071>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec). (2014). *Norma Técnica Sectorial Colombiana 001-1 [NTS -TS]*. ICONTEC. [https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS\\_TS001\\_1.pdf](https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS_TS001_1.pdf)
- Kim, M. S., Thapa, B., & Kim, H. (2018). International tourists' perceived sustainability

- of Jeju Island, South Korea. *Sustainability*, 10 (1), 1–13. <https://doi.org/10.3390/su10010073>
- Martínez, P. & Rodríguez del Bosque, I. (2014). Sustainability dimensions: A source to enhance corporate reputation. *Corporate Reputation Review*, 17 (4), 239–253. <https://doi.org/10.1057/crr.2014.13>
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2015). *Guía turística de Boyacá-Colombia*. Bogotá: Mincit. <https://cdn.colombia.com/docs/turismo/sitios-turisticos/boyaca/boyaca.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit). (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018-2022*. Mincit. <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit). (2019). *Destinos turísticos de Colombia certificados en sostenibilidad*. Mincit. <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=cf570b29-7f96-40f2-8bb6-6f75c2653495>
- Narver, J. C., & Slater, S. F. (1990). The effect of market orientation on business profitability. *Journal of Marketing*, 54 (4), 20-35. <https://doi.org/10.2307/1251757>
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory (3er ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (1999). *Desarrollo turístico sostenible: guía para administraciones locales*. Madrid. 221 p.
- ONU-HABITAT. (2015). *Objetivo 11. Ciudades y comunidades sostenibles. Ciudades Sostenibles: Por Qué Son Importantes*, 1–2. <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-11-sustainable-cities-and-communities.html>
- Poudel, S. & Nyaupane, G. P. (2016). Understanding environmentally responsible behaviour of ecotourists: the reasoned action approach. *Tourism Planning & Development*, 14 (3), 337-352. <http://dx.doi.org/10.1080/21568316.2016.1221851>
- Sánchez, M. M. (2018). Colombia in post-conflict: Tourism for peace or peace for tourism? *Araucaria*, 20 (39), 415–438. <https://doi.org/10.12795/araucaria.2018.i39.20>
- Serrano-Amado, A.-M., Montoya-Restrepo, L.-A., & Cazares, I. (2018). Análisis de la sostenibilidad y competitividad turística en Colombia. *Gestión y Ambiente*, 21(1), 99-109. <https://doi.org/10.15446/ga.v21n1.69395>
- Sistema de información turística de Boyacá. (2019). *Estadísticas turismo receptor*. <https://www.situr.boyaca.gov.co/>
- World Tourism Organization (2019). *UNWTO Tourism Definitions*, UNWTO. <https://doi.org/10.18111/9789284420858>
- Valdivieso, C. E. (2013). Comparación de los modelos formativo, reflexivo y de antecedentes de evaluación estudiantil del servicio de docencia. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 16 (1), 95-120. <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2182>
- Yusof, N. A., Abd Rahman, F. A., Che Jamil, F. M., & Iranmanesh, M. (2014). Measuring the quality of ecotourism services: case study – based model validation. *SAGE Open*, 4(2), 1-9. <https://doi.org/10.1177/2158244014538270>

## **Autores**

**Lizeth Alejandra Munévar Castellanos.** Ingeniera Ambiental, Especialista en Sistemas Integrados de Gestión QHSE y maestrante en Manejo y Sostenibilidad Ambiental de la Universidad Santo Tomás-Tunja, docente de tiempo completo de la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios-ECACEN Zona Centro Boyacá CEAD-Tunja UNAD, Colombia.

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4670-7488>

**Email:** [lizeth.munevar@unad.edu.co](mailto:lizeth.munevar@unad.edu.co)

**Pedro Emilio Ubaque Camacho.** Administrador de empresas, Especialista en Alta Gerencia en Mercadotecnia y Magister en Administración de Organizaciones de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, docente de medio tiempo de la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios-ECACEN Zona Centro Boyacá CEAD-Tunja UNAD, Colombia.

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-5165-2039>

**Email:** [pedro.ubaque@unad.edu.co](mailto:pedro.ubaque@unad.edu.co)

**Recibido:** 24-09-2021

**Aceptado:** 18-12-2021