

**EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD PERCIBIDA POR LOS TURISTAS DEL MUNICIPIO
DE VILLA DE LEYVA, BOYACÁ Y SU INFLUENCIA EN LA REVISITA**

LIZETH ALEJANDRA MUNÉVAR CASTELLANOS

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE INGENIERÍA AMBIENTAL**

TUNJA

2023

**EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD PERCIBIDA POR LOS TURISTAS DEL MUNICIPIO
DE VILLA DE LEYVA, BOYACÁ Y SU INFLUENCIA EN LA REVISITA**

LIZETH ALEJANDRA MUNÉVAR CASTELLANOS

**INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAGISTER EN
MANEJO Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL**

DIRECTORA

YUDDY ALEJANDRA CASTRO ORTEGÓN

Bioingeniera. PhD. en Desarrollo Sostenible

CODIRECTOR

EDUIN DIONISIO CONTRERAS CASTAÑEDA

PhD. en Gestión

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE INGENIERÍA AMBIENTAL

TUNJA

2023

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme cumplir esta meta tan anhelada.

A mis padres Ignacio y Yolanda, por su amor y apoyo incondicional y por inculcarme los valores
que me llevan hoy a obtener mi título de magíster.

A mis hermanos, Fernando, Nacho, Camilo y Santiago, que siempre me acompañan y me
animan a cumplir mis metas.

A mi sobrino Jerónimo, cuyo amor me inspira a seguir adelante.

A mi esposo Eduin, por su amor y fidelidad con este proyecto académico.

Y a Sherlock, por ser mi compañía fiel.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a mis directores de tesis, a la Dra. Alejandra Castro, por su impecable orientación en el desarrollo de mi investigación, como directora principal. Al Dr. Eduin Contreras, por sus valiosos aportes sobre la construcción de escalas de medición y sus comentarios desde su rol de codirector.

Al Secretario de Turismo de Villa de Leyva, Diego Hernández por su interés en este proyecto y a su equipo de trabajo, quienes hicieron posible la recolección de los datos para mi investigación.

A los directivos y docentes de la Maestría en Manejo y Sostenibilidad Ambiental, por aportar significativamente a mi proceso formativo y académico.

Nota de aceptación

Firma del presidente del Jurado

Firma del jurado

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	10
2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	13
3. JUSTIFICACIÓN	18
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	20
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
4. ESTADO DEL ARTE.....	21
5. MARCO REFERENCIAL.....	31
5.1. MARCO CONCEPTUAL.....	31
5.2. MARCO TEÓRICO.....	33
5.2.1 Desarrollo sostenible.....	33
5.2.2 Objetivos de Desarrollo Sostenible	36
5.2.3 Sostenibilidad.....	39
5.2.4 Sostenibilidad percibida	41
5.2.5 Relaciones entre sostenibilidad percibida e intención de revisita	42
5.3 MARCO LEGAL.....	44
6. METODOLOGÍA	45
6.1 Enfoque y contexto de la investigación	45
6.2 Operacionalización de los constructos.....	46
6.3 Muestra y recolección de datos.....	47
6.4 Análisis de datos.....	48
7. RESULTADOS.....	50
7.1 Identificación de las dimensiones de la sostenibilidad percibida y su medición	50
7.1.1 Estructuración de ítems de la escala de medición.....	56
7.2 Relaciones entre las dimensiones de la sostenibilidad percibida con la intención de revisita del turista.....	58
7.3 Lineamientos de mejora asociados con la sostenibilidad del turismo en Villa de Leyva	70
8. Análisis y discusión de resultados.....	76
9. CONCLUSIONES	80
10. RECOMENDACIONES	82
11. REFERENCIAS.....	83
12. ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Antecedentes internacionales en medición de la sostenibilidad en destinos turísticos	21
Tabla 2. Antecedentes nacionales en medición de la sostenibilidad en destinos turísticos	25
Tabla 3. Antecedentes en Boyacá sobre medición de la sostenibilidad en destinos turísticos...	27
Tabla 4. Marco normativo principal de la sostenibilidad en destinos turísticos de Colombia.....	44
Tabla 5. Ficha técnica de la investigación	47
Tabla 6. Dimensiones e ítems para la medición de la sostenibilidad y la intención de revisita en destinos turísticos	57
Tabla 7. Caracterización sociodemográfica de la muestra de turistas de Villa de Leyva	59
Tabla 8. Categorización del puntaje final para las dimensiones de la sostenibilidad percibida ..	60
Tabla 9. Niveles de sostenibilidad percibida en Villa de Leyva como destino turístico.....	64
Tabla 10. Fiabilidad para las escalas de sostenibilidad e intención de revisita en Villa de Leyva	64
Tabla 11. Análisis de validez de los constructos con CR, AVE y HTMT de 0,90	68
Tabla 12. Resultados relaciones entre la sostenibilidad percibida y la intención de revisita	70
Tabla 13. Actividades para la Identificación de fuentes para la reducción de pérdidas.....	71
Tabla 14. Actividades para la instalación de sistemas de recolección/uso de aguas lluvias	72
Tabla 15. Actividades para la medición de la disponibilidad del recurso hídrico	72
Tabla 16. Actividades para desarrollar jornadas de Educación Ambiental sobre el recurso hídrico	73
Tabla 17. Actividades para medir el consumo de energía	73
Tabla 18. Actividades propuestas para la disminución del consumo de energía	74
Tabla 19. Actividades para la implementación de fuentes renovables.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol del problema de la sostenibilidad percibida de un destino turístico	16
Figura 2. Objetivos de Desarrollo Sostenible	37
Figura 3. Modelo conceptual propuesto	43
Figura 4. Diseño metodológico utilizado en el estudio.....	45
Figura 5. El prisma de la sostenibilidad.....	51
Figura 6. Histograma de frecuencias percepción de sostenibilidad económica en Villa de Leyva	61
Figura 7. Histograma de frecuencias percepción de sostenibilidad ambiental en Villa de Leyva	62
Figura 8. Histograma de frecuencias percepción de sostenibilidad sociocultural en Villa de Leyva	62
Figura 9. Histograma de frecuencias de la sostenibilidad percibida global en Villa de Leyva	63
Figura 10. Solución AFC estandarizada del modelo de medida para los constructos de sostenibilidad percibida y la intención de revisita	67
Figura 11. Solución SEM para los constructos de sostenibilidad percibida y la intención de revisita	69

RESUMEN

Este trabajo se enfocó en evaluar las percepciones en sostenibilidad por los turistas del municipio de Villa de Leyva, Boyacá y su influencia en la intención de revisita. A fin de dar cumplimiento con el propósito de la investigación, se llevó a cabo una revisión de la literatura sobre estudios relevantes que han definido el constructo de la sostenibilidad percibida con una perspectiva multidimensional, conformado por las dimensiones económica, ambiental y sociocultural. En seguida, se adaptó una escala con propiedades psicométricas de fiabilidad y validez aplicada a una muestra de 292 turistas que visitaron Villa de Leyva. A partir de un Análisis Factorial Confirmatorio se corroboraron las tres dimensiones de la sostenibilidad para el destino en estudio y con el desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales se comprobó que la sostenibilidad percibida en sus dimensiones económica y sociocultural ejerce una influencia positiva en la intención de revisita del turista. Por su parte, la dimensión ambiental no influyó significativamente en la intención de revisita del turista. Por lo tanto, se plantean lineamientos de mejora que fortalezcan la dimensión ambiental con miras a que se convierta en un factor de decisión relevante en la intención de revisita del turista. Estos hallazgos se convierten en insumo para la toma de decisiones asociadas con sostenibilidad turística, no solo para los gestores del turismo en el destino bajo estudio, sino también para otras partes interesadas en otros destinos nacionales e internacionales.

Palabras clave: sostenibilidad percibida, intención de revisita, destinos turísticos, turismo, ecuaciones estructurales.

1. INTRODUCCIÓN

En el caso particular de Colombia, la actividad turística, cobra gran relevancia en términos de crecimiento económico, dado que, como se menciona en la Política de Turismo Sostenible de MinCit (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2020), este sector, aporta aproximadamente el 2.5% al valor agregado nacional en un periodo de cuatro años, además de considerarse el segundo generador de divisas en el país, ubicándose por encima de productos representativos tipo exportación como el banano, el café y las flores. No obstante, se reconoce que a medida que la actividad turística se incrementa, mayor es la afectación a los recursos naturales, marinos y terrestres, pues son los escenarios en los que este sector se desarrolla.

El turismo a pesar del impacto negativo que ha sufrido por la pandemia de la Covid-19, se ha venido recuperando en los últimos años gracias al anhelo de las personas por realizar actividades turísticas (World Travel and Tourism Council, 2022). Asimismo, los destinos dependen principalmente de la visita del turista para desarrollarse económicamente, pero si su desarrollo no se alinea con la sostenibilidad puede generar impactos negativos al ambiente y a sus habitantes (Iniesta-Bonillo, Sánchez-Fernández, & Jiménez-Castillo, 2016; Sánchez-Fernández, Iniesta-Bonillo, & Cervera-Taulet, 2019).

En este sentido, desde el Ministerio de Comercio Industria y Turismo se ha venido promoviendo al turismo como el nuevo petróleo de Colombia (Ministerio de Comercio Industria y Turismo-MinCIT, 2018) y una de sus herramientas es la certificación de destinos turísticos sostenibles a través de la norma NTS-TS 001 Requisitos de sostenibilidad de un destino turístico (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014). A partir de esta norma, se hace necesario que los destinos logren cumplir los requisitos de sostenibilidad en el desarrollo del turismo y demostrar que los turistas perciben de manera satisfactoria la implementación de las políticas de sostenibilidad en materia económica, ambiental y

sociocultural. En Colombia únicamente se han certificado 23 destinos turísticos sostenibles, entre los cuales para Boyacá se encuentran Monguí y Villa de Leyva (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2022).

Para el desarrollo de la presente investigación, se establece como unidad de trabajo, el municipio de Villa de Leyva, al ser uno de los destinos turísticos certificados en sostenibilidad del país y por el interés de las autoridades locales en cabeza de su Secretaría de Turismo, de conocer las percepciones que tienen los turistas que visitan Villa de Leyva con miras a garantizar mayores visitas y mejorar en materia de sostenibilidad. Dado que en dicho destino y en Colombia, a la luz de la literatura revisada, no se ha desarrollado un estudio de estas características.

En ese sentido, la pregunta de investigación que se ha planteado es ¿Cómo influyen los factores de la sostenibilidad percibida en la intención de revisita del turista que visita el destino de Villa de Leyva-Boyacá? Para dar respuesta a dicha pregunta, se propuso como objetivo general evaluar las percepciones en sostenibilidad por turistas de Villa de Leyva - Boyacá y su influencia en la intención de revisita. Las cuestiones metodológicas parten de la revisión de literatura y la adaptación de una escala para mensurar el constructo de la sostenibilidad percibida, aplicada a una muestra de turistas en el destino bajo estudio, para luego por medio del Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) y el modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM, por sus siglas en inglés) estudiar la influencia que ejercen las dimensiones de la sostenibilidad en la intención de revisita del turista.

Este documento se estructura en once capítulos a saber: en el presente capítulo se establece la introducción; en el capítulo dos se describe la problemática en estudio; el capítulo tres muestra la justificación del proyecto; el capítulo cuatro describe el estado del arte en materia de sostenibilidad percibida; el capítulo cinco presenta el marco referencia que sustenta los conceptos y los aspectos teóricos y legales relacionados con el trabajo; en el capítulo seis

se muestran las cuestiones metodológicas; en el capítulo siete se presentan los resultados, análisis y discusión correspondiente; en el capítulo ocho se muestran las principales conclusiones obtenidas; en el capítulo nueve se plantean las recomendaciones; en el capítulo diez se muestran las referencias que soportan este trabajo de investigación; y finalmente el capítulo once presenta los anexos.

2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La contaminación, la degradación que sufre la naturaleza y el desgaste de los recursos naturales, son los grandes retos que la humanidad enfrenta en la época actual (Castellanos, Encinas, Dios, & Ortegón, 2020). Esto como consecuencia de las actividades productivas, y de otros sectores económicos como el turismo, que generalmente representa la principal fuente de desarrollo económico en los destinos turísticos. Razón por la cual, el desarrollo que no se planifica adecuadamente puede tener efectos destructivos en los recursos naturales y las comunidades (Iniasta-Bonillo, Sánchez-Fernández, & Jiménez-Castillo, 2016; Raquel Sánchez-Fernández, Iniasta-Bonillo, & Cervera-Taulet, 2019). De hecho, la gran afluencia de turistas a un destino trae entre otras problemáticas la relacionada con el consumo de agua y la generación de basura (Chávez Valdez et al., 2018). El potencial papel negativo de los turistas demuestra la necesidad de exhibir comportamientos ambientalmente responsables, especialmente dentro de un ecosistema frágil que aboga por la sostenibilidad (Kim et al., 2018).

Asimismo, no existe un acuerdo sobre una lista universal de indicadores que permitan comparar o medir los niveles de sostenibilidad en diferentes destinos turísticos, debido al carácter multivariante de la sostenibilidad, junto con la dificultad para recolectar la información requerida (Fernández & Rivero, 2009). Además, los cambios en los comportamientos negativos de los turistas a través de acciones de gestión directas e indirectas de quienes administran los destinos, son críticos, pero primero requieren una evaluación del conocimiento y la percepción de los visitantes sobre el destino, así como comportamientos responsables aceptables (Kim et al., 2018).

Precisamente, una de las dificultades asociadas con el desconocimiento de la sostenibilidad de un destino turístico es la de medir adecuadamente las percepciones en

sostenibilidad por parte de los turistas y su relación con otros constructos como la revisita, debido a la ausencia de instrumentos válidos y fiables que permitan capturar dichas percepciones (Iniеста-Bonillo et al., 2016; Kim, Thapa, & Kim, 2018; Raquel Sánchez-Fernández et al., 2019; Vincenzi et al., 2018).

Dado que un objetivo de gestión clave es lograr la competitividad del destino, se justifica la importancia de las percepciones turísticas del sitio para evaluar y, posteriormente, mejorar su desempeño (Martin et al., 2009). De igual manera, las malas prácticas ambientales generan efectos negativos en las percepciones de los turistas, por lo general los consumidores responden de manera negativa a estas, ya sea que se trate de sostenibilidad en las organizaciones, o como en este caso en el ámbito del turismo y sus destinos (Choi & Ng, 2011). Razón por la cual, es necesario determinar cómo el turista percibe la sostenibilidad y si esta influye en su intención de volver a visitar un destino.

La necesidad de evaluar las percepciones de sostenibilidad turística, también es una preocupación a nivel de Colombia, según Contreras-Castañeda (2021b) el Ministerio de Comercio Industria y Turismo (MinCIT) para motivar a los destinos con potencial turístico de Colombia, publicó la Resolución 0280 del 12 de febrero de 2018, por la cual, se reglamenta el uso de la marca de certificación de calidad en sostenibilidad turística como mecanismo para promover la prestación de servicios turísticos sostenibles y de alta calidad, bajo la norma NTS-TS 001 Requisitos de sostenibilidad de un destino turístico. En este sentido, aquellos destinos turísticos que deseen certificarse, deben entre otros requisitos “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). Aspecto que en Colombia y en un destino como Villa de Leyva aún no se ha medido de manera fiable y válida.

De acuerdo con información del Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2022), en Colombia únicamente se han logrado certificar en materia de sostenibilidad turística 23 municipios, dentro de los cuales se encuentran Monguí y Villa de Leyva por parte del departamento de Boyacá. Sin embargo, la cobertura del certificado en sostenibilidad turística de Villa de Leyva es solamente para el casco histórico y no se han realizado evaluaciones generales de la sostenibilidad percibida por parte de los turistas que visitan este municipio y tampoco se han adelantado estudios que analicen la relación entre las percepciones de sostenibilidad turística con las intenciones de recomendar y visitar este destino turístico.

En este sentido, en la Figura 1 se presenta el árbol del problema relacionado con la usencia de estudios con mediciones fiables para conocer cómo influyen los factores de la sostenibilidad percibida en la intención de revisita de los turistas, que visitan en este caso a Villa de Leyva. Las causas identificadas del problema son las pocas prácticas de sostenibilidad en destinos turísticos, el desconocimiento del marco legal aplicable en materia de sostenibilidad turística y el desconocimiento de las percepciones del turista frente a la sostenibilidad y su intención de revisita. Como uno de los efectos directos se tiene el no mantener la certificación en calidad y sostenibilidad turística, así como la posible deserción de turistas por baja sostenibilidad turística.

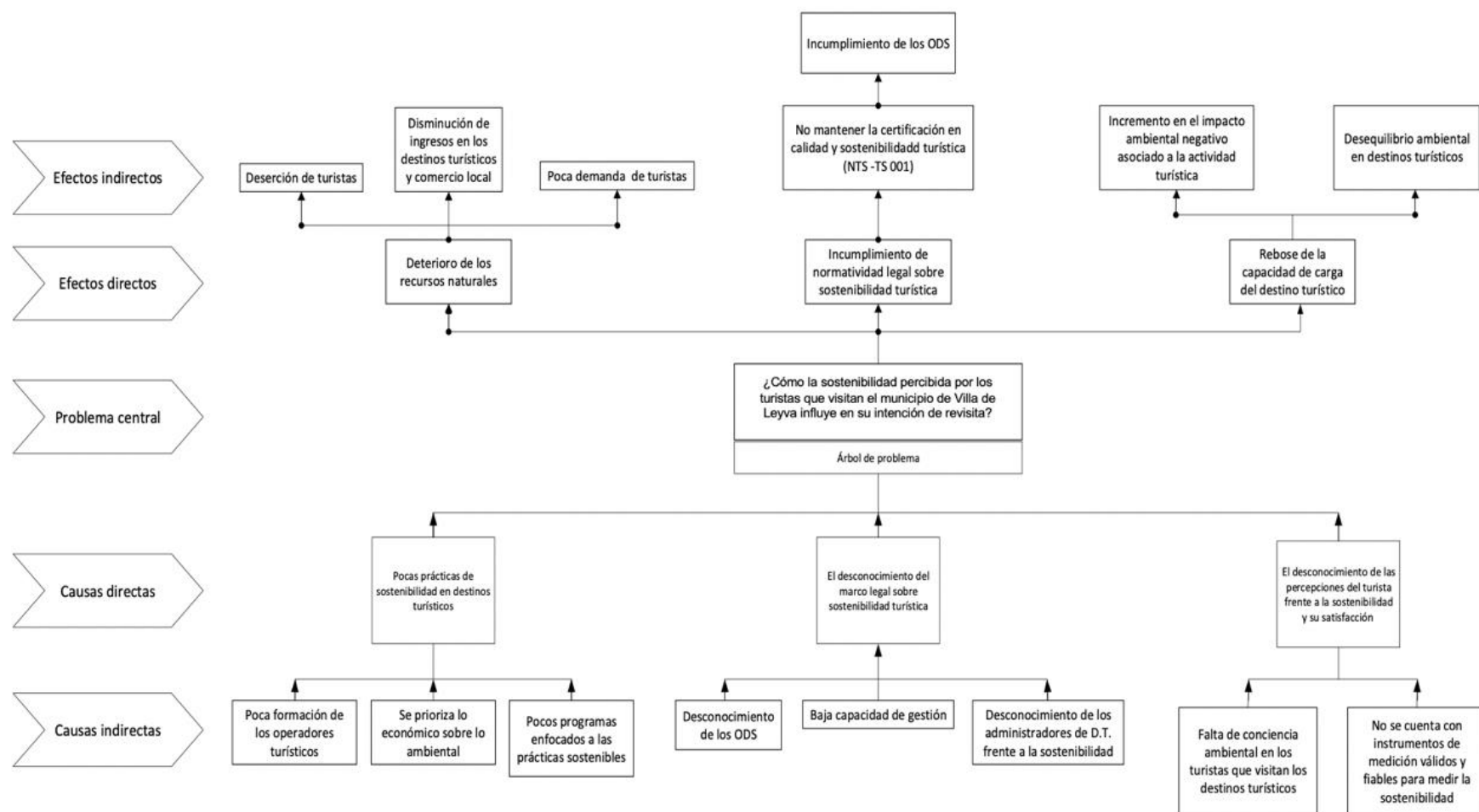


Figura 1. Árbol del problema de la sostenibilidad percibida de un destino turístico, fuente: elaboración propia

Ante esta situación surge como pregunta de investigación ¿Cómo influyen los factores de la sostenibilidad percibida en la intención de revisita de los turistas que visitan el municipio de Villa de Leyva, Boyacá?

Por lo tanto, este proyecto de investigación pretende evaluar cómo la sostenibilidad percibida por los turistas que visitan el municipio de Villa de Leyva influye en su intención de revisita. El estudio adopta el concepto de sostenibilidad percibida como un constructo multidimensional (es decir, dimensiones de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica) (Sánchez-Fernández et al., 2019). A partir de los resultados de la presente investigación, se generan lineamientos de mejora eficaces en prácticas sostenibles pertinentes para que el destino bajo estudio los implemente y logre mantener la certificación en sostenibilidad turística.

Cabe resaltar que en esta investigación, la unidad de trabajo corresponde al municipio de Villa de Leyva porque es uno de los destinos de preferencia en Colombia y en Boyacá, se destaca por ser patrimonio cultural de la humanidad, reconocido por su belleza y valor histórico cultural, así como por sus diferentes atractivos turísticos, eventos y festividades que atraen tanto a turistas nacionales como internacionales (Contreras-Castañeda, 2021a). De igual manera, tanto el Alcalde como el Secretario de turismo del municipio han mostrado interés por el desarrollo y los resultados de este proyecto de maestría.

3. JUSTIFICACIÓN

Las predicciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT) indican que el sector turístico se impondrá como la actividad comercial principal en el mundo sobrepasando a otros sectores fuertes de la industria como el automotriz y el petrolero (Mara Mazaro & Varzin, 2008). Por esta razón, el turismo debe tomar como base las dimensiones de la sostenibilidad, dado que, los destinos deben aportar y alinear sus responsabilidades con los requerimientos de todas las partes interesadas, en especial con los turistas (M. S. Kim et al., 2018).

Para el caso colombiano, la actividad turística es clave para el Gobierno Nacional, ya que se considera como “*el nuevo petróleo de Colombia*”, un elemento rentable y productivo de desarrollo sostenible, donde, en aras de fortalecer su competitividad para la generación de ingresos se posibilita el aprovechamiento de su diversidad cultural y biológica (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2018).

Asimismo y en armonía con el plan de desarrollo de Boyacá 2020-2023, la riqueza cultural y natural que posee el departamento debe ser el elemento principal para competir con otros destinos turísticos no solo a nivel nacional sino también internacional (Gobernación de Boyacá, 2020). En este mismo sentido, el turismo para Villa de Leyva es el principal eje de su desarrollo, y por lo tanto es prioridad garantizar su sostenibilidad para continuar siendo un polo de desarrollo a nivel regional y nacional (Alcaldía de Villa de Leyva, 2020). Sin embargo, a nivel de estudios en Colombia y Boyacá, no se encontraron estudios específicos que evalúen la sostenibilidad percibida de un destino turístico desde la óptica de su principal receptor los turistas y su relación con la intención de revisita.

De hecho, son pocos los estudios que utilizan investigación correlacional con enfoque cuantitativo para estudios turísticos en Colombia (Contreras-Castañeda, 2021a; A. Zúñiga-Collazos, 2015; Alexander Zúñiga-Collazos & Castillo, 2012). Lo cual, evidencia la necesidad

de realizar estudios que generen información estadística válida y confiable, como insumo para la toma de decisiones que promuevan la sostenibilidad en destinos turísticos.

Dadas las consideraciones y las necesidades de investigación expuestas en los antecedentes, la presente propuesta intenta aportar el vacío en la literatura sobre cómo la sostenibilidad percibida en un destino turístico afecta las percepciones turísticas y su intención de revisita, en especial en economías emergentes como la de Colombia y en destinos como Villa de Leiva-Boyacá. Con los hallazgos de esta propuesta se intenta ayudar a investigadores y gestores de la industria del turismo a mejorar su conocimiento sobre la sostenibilidad percibida de los destinos y a plantear lineamientos de mejora que conlleven a implementar buenas prácticas de sostenibilidad.

Finalmente, y como producto de esta investigación, se proporcionará un insumo a las autoridades del turismo en el municipio de Villa de Leyva, en pro de fortalecer la recolección de percepciones por parte de los turistas y así contar con una herramienta validada que permita conocer dichas percepciones y, por ende, identificar las falencias y fortalezas entorno a la dimensión ambiental, pues en la medida en que las prácticas sostenibles sean más visibles para el turista, se reforzará su intención de revisita.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar las percepciones en sostenibilidad por turistas de Villa de Leyva - Boyacá y su influencia en la intención de revisita.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las dimensiones de la sostenibilidad percibida, para la adaptación de un instrumento de medición válido y fiable en el municipio de Villa de Leyva.
- Analizar la relación entre las dimensiones de la sostenibilidad percibida con la intención de revisita del turista.
- Proponer lineamientos de mejora asociados con la sostenibilidad en el destino turístico bajo estudio, con miras a mejorar la fidelización del turista.

4. ESTADO DEL ARTE

La sostenibilidad según la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo (WCED, por sus siglas en inglés) (1987) consiste en definir acciones y actividades que tengan como objetivo abordar las necesidades de los seres humanos actuales sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras. Para Sachs (2004) la sostenibilidad depende de la capacidad de las civilizaciones humanas para someterse a preceptos de prudencia ecológica y hacer un buen uso de la naturaleza.

Los fundamentos conceptuales del turismo sostenible se adaptan a estos preceptos a partir de las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económico, sociocultural y ambiental (Kim et al., 2018). En este sentido, el desarrollo del turismo sostenible satisface las demandas actuales de los turistas y las regiones de acogida, al tiempo que protege y mejora las oportunidades para el futuro (Iniesta-Bonillo et al., 2016b).

En estudios como los de Poudel y Nyaupane (2017) muestran la importancia de las prácticas sostenibles en el turismo, dado que, es crucial que los planificadores y gerentes del turismo entiendan los factores que influyen en los comportamientos de los turistas en el sitio para que se pueda alentar un comportamiento ambientalmente responsable. En la Tabla 1, se destacan estudios a nivel internacional asociados con la conceptualización y medición de la sostenibilidad en destinos turísticos.

Tabla 1. Antecedentes internacionales en medición de la sostenibilidad en destinos turísticos

Título	Investigación	Autor	Año	Principales Hallazgos
Perception Of Sustainability Of A Tourism Destination: Analysis From Tourist Expectations.	Determinar cómo los turistas entienden la sostenibilidad y si son capaces de identificar los valores relacionados con la sostenibilidad en un destino. Investigación descriptiva con diseño de encuesta transversal, aplicada	(Pulido-Fernandez & Lopez-Sanchez, 2014)	2014	Se encontró que hay una valoración diferente de los atributos turísticos del destino analizado (Costa del Sol Occidental) bajo la percepción de los turistas que lo visitan. Esta valoración dependerá de si consideran que están visitando un destino sostenible o, por el contrario, que existen problemas de insostenibilidad en el destino.

Título	Investigación	Autor	Año	Principales Hallazgos
	en destinos de sol en España.			Para que un destino evidencie prácticas en sostenibilidad, no solo basta con implementar políticas enfocadas a lo sostenible, sino que también es necesario involucrar a los turistas en los procesos de sostenibilidad turística.
Sustainability Dimensions: A Source to Enhance Corporate Reputation	Mejorar la comprensión de la relación entre sostenibilidad e imagen corporativa y reputación de acuerdo con el marco de la teoría de la legitimidad. Investigación correlacional con diseño de encuesta transversal, aplicada a consumidores en España.	(Martínez & Rodríguez del Bosque, 2014)	2014	El estudio deja en evidencia que la sostenibilidad juega un papel vital como antecedente tanto de la imagen corporativa como de la reputación. Los resultados del estudio inducen a que las dimensiones económica, social y medioambiental de la sostenibilidad presentan una relación directa y positiva tanto con la imagen corporativa como con la reputación de las organizaciones.
Understanding Environmentally Responsible Behavior of Ecotourists: The Reasoned Action Approach	Explorar los factores que influyen en el comportamiento ambiental del turista en Nepal. Investigación correlacional con diseño de encuesta transversal y análisis de regresión múltiple.	(Poudel & Nyaupane, 2017)	2016	Los hallazgos evidenciaron que las variables psicológicas (es decir, actitud ambiental, norma subjetiva y control conductual percibido), la edad y dos atributos de viaje (es decir, duración del viaje y tamaño del grupo) influyen en el comportamiento ambiental del turista. Estos autores manifiestan que, los responsables de la gestión del turismo entiendan los factores que influyen en los comportamientos de los turistas en el destino para que se pueda alentar un comportamiento ambientalmente responsable.
Sustainability, value, and satisfaction: model testing and cross-validation in tourist destinations	Explorar las relaciones entre la sostenibilidad percibida de los visitantes de un destino turístico y su valor percibido y satisfacción con el viaje. Investigación correlacional con diseño de encuesta transversal y modelación de ecuaciones estructurales.	(Inieta-Bonillo et al., 2016)	2016	El estudio revela que la sostenibilidad económica, sociocultural y ambiental son dimensiones representativas del concepto general de sostenibilidad percibida. La medida en que la sostenibilidad percibida es beneficiosa para los destinos turísticos está determinada por la medida en que la sostenibilidad percibida genera valor y satisfacción para los turistas.

Título	Investigación	Autor	Año	Principales Hallazgos
	Aplicada a turistas en España e Italia.			
Assessment of environmental sustainability perception through item response theory: A case study in Brazil.	Desarrollar un instrumento de evaluación psicométrica para evaluar la percepción de la sostenibilidad mediante TRI, una herramienta para la medición de rasgos latentes. Investigación correlacional con diseño de encuesta transversal. Este estudio se realizó con los residentes de la Cuenca del Paraná III en Brasil.	(Vincenzi et al., 2018)	2018	Estos autores obtuvieron una escala para medir la percepción de sostenibilidad en algunas ciudades de Brasil, a partir de las dimensiones económica, ambiental, social, tecnológica, política, cultural, psicosocial y conocimiento. Además, señalan que los responsables de la administración ambiental local pueden emplear la escala de medición desarrollada para la percepción de sostenibilidad en el desarrollo de proyectos destinados a la educación social y ambiental, con el objetivo de identificar alternativas para aumentar los niveles de percepción de los residentes locales.
International tourists' perceived sustainability of Jeju Island, South Korea	Investigar las relaciones causales entre la sostenibilidad percibida por los turistas internacionales de la isla de Jeju, Corea del Sur y el comportamiento ambientalmente responsable, la intención de volver a visitar y la comunicación positiva de boca en boca. Investigación correlacional con diseño de encuesta transversal y modelación de ecuaciones estructurales.	(Kim et al., 2018)	2018	En este estudio, los autores indicaron que el comportamiento ambientalmente responsable fue influenciado positivamente por la sostenibilidad cultural y negativamente por la sostenibilidad ambiental. La intención y la comunicación positiva de boca en boca se vieron significativamente afectados por las tres dimensiones de la sostenibilidad. Con base en los hallazgos, se sugirieron implicaciones asociadas para la gestión sostenible de los destinos de la isla de Jeju.
Exploring the concept of perceived sustainability at tourist destinations: a market segmentation approach	El objetivo de este estudio fue proporcionar un marco conceptual y una escala de medida multidimensional para el constructo de sostenibilidad percibida a nivel de destinos turísticos. La	(Raquel Sánchez-Fernández et al., 2019)		Tres resultados fueron importantes para este estudio. El primero fue la conceptualización y medición de la sostenibilidad percibida como un constructo multidimensional conformado por los factores ambiental, sociocultural y económico. El segundo fue el diseño de una escala válida y confiable para medir la

Título	Investigación	Autor	Año	Principales Hallazgos
	investigación fue cuantitativa con uso del diseño de una encuesta transversal y Análisis Factorial Exploratorio aplicada en cinco destinos del mediterráneo.			sostenibilidad turística percibida en destinos del mediterráneo. Finalmente, el tercer resultado se relacionada con la segmentación del mercado turísticos a partir de la sostenibilidad percibida. En futuros estudios se sugiere el análisis de la sostenibilidad percibida y su relación con los constructos de satisfacción e intención de revisita.
La percepción de los visitantes sobre la gestión sostenible del turismo en destinos de naturaleza. estudio de caso en el parque nacional Galápagos (Ecuador)	El objetivo de este estudio es establecer los criterios necesarios para medir las percepciones de los visitantes sobre la gestión de la sostenibilidad en el parque nacional de galápagos, Ecuador. El enfoque fue experimental-descriptivo con el uso de la estadística multivariada y el diseño de una escala de medición.	(Rivera-Mateos & Mendoza-Montesdeoca, 2022)		En cuanto a los resultados en materia de la percepción de la gestión sostenible de la Isla, los visitantes indicaron que debe mejorarse la accesibilidad integral al destino, controlar el flujo de turistas, medir la capacidad de carga de turistas y sus impactos negativos al ambiente, mejorar el manejo integral de los residuos sólidos generados y el vertimiento de aguas y promover la educación ambiental en los visitantes. En conclusión, la planificación y gestión sostenible realizada en la isla bajo estudio es muy débil, por lo que deben tomarse medidas para la mejora de su sostenibilidad.

Fuente: elaboración propia

Dadas las investigaciones realizadas en el ámbito de la sostenibilidad, aún no existe consenso sobre su conceptualización y medición (Iniesta-Bonillo et al., 2016; Raquel Sánchez-Fernández et al., 2019). Algunos autores desarrollan indicadores de sostenibilidad para áreas destinos geográficos concretos, otros investigadores aplican enfoques multidimensionales con variedad de dimensiones, como tres: económica, social y ambiental (Martínez & Rodríguez del Bosque, 2014; Munévar Castellanos & Ubaque Camacho, 2021) y otros han realizado estudios para determinar los factores que influyen en las percepciones de sostenibilidad y de comportamiento de los turistas que visitan un destino (Iniesta-Bonillo et al., 2016; Kim, Thapa, & Kim, 2018).

Como limitantes y líneas futuras de investigación desde el contexto internacional se indica que, se deben abordar más investigaciones sobre las relaciones entre la sostenibilidad percibida y otros constructos perceptivos o conductuales diferentes en una experiencia turística, como la actitud hacia el destino, la imagen general, la intención conductual o la lealtad (Iniesta-Bonillo et al., 2016; Raquel Sánchez-Fernández et al., 2019). Asimismo, en futuros estudios será necesario utilizar modelos multidimensionales y ampliar el número de ítems incluidos en las escalas de sostenibilidad percibida, así como realizar estudios de medición similares en otros países (Vincenzi et al., 2018). Por su parte, Kim et al. (2018) también recomiendan medir la sostenibilidad percibida con características similares y un enfoque en la satisfacción de los turistas nacionales y su género, ya que los hallazgos pueden diferir, y las acciones de gestión deberán adaptarse en consecuencia.

Desde el ámbito nacional, se identifican en la tabla 2 antecedentes relacionados con el turismo sostenible y la medición de la sostenibilidad en destinos.

Tabla 2. Antecedentes nacionales en medición de la sostenibilidad en destinos turísticos

Título	Investigación	Autor	Año	Principales Hallazgos
Comparativa de indicadores de sostenibilidad para destinos desarrollados, en desarrollo y con poblaciones vulnerables.	Proponer una matriz comparativa de indicadores, tanto cuantitativos como cualitativos, para valorar la sostenibilidad en destinos desarrollados y en vía de desarrollo. Investigación descriptiva con enfoque teórico.	(Sancho, Garcia, & Rozo, 2007)	2007	En este estudio, se instituye una matriz de indicadores, tanto objetivos como subjetivos, con una estructura común para los tres tipos de destino bajo estudio. Dentro de la matriz de indicadores se consideran las dimensiones económica, sociocultural y ambiental, para valorar la gestión de la sostenibilidad turística en los tres tipos de destinos.
Norma Técnica NTS – TS Sectorial Colombiana 001-1. Destino turístico - área turística requisitos de sostenibilidad.	Norma técnica colombiana que establece los requisitos para la certificación en sostenibilidad de destinos turísticos.	(Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014)	2014	Esta norma es aplicable a los destinos turísticos que deseen certificarse en sostenibilidad turística. Para lo cual, los destinos deben cumplir con los requisitos allí establecidos. Dentro de estos requisitos se encuentra la medición de la satisfacción de los turistas

Título	Investigación	Autor	Año	Principales Hallazgos
				asociados con la sostenibilidad del destino.
Análisis de la investigación y desarrollo turístico en Colombia	Analizar el comportamiento de la investigación científica en turismo de Colombia en los últimos siete años (2007-2013). Investigación de revisión de literatura.	(Zúñiga-Collazos, 2015)	2015	Como temas de investigación del periodo 2007-2013 sobre el turismo, se tienen: turismo de naturaleza, turismo rural, turismo de cruceros, planificación turística desde políticas de desarrollo turístico sostenible con el conflicto social colombiano y su relación con el desarrollo turístico.
Turismo sostenible: una conceptualización de su viabilidad para el municipio de Ibagué, desde un estado del arte pertinente.	Entrever los elementos estratégicos conceptuales que conlleven a ampliar el marco de acción con miras a medir la sostenibilidad del turismo desde sus dimensiones económicas, medioambiental y de equidad social, en Ibagué. Investigación de revisión de literatura.	(Murcia García, Ramírez Casallas, Valderrama Riveros, & Morales Valderrama, 2017)	2017	La falta de información para la toma de decisiones sobre el desarrollo del turismo en el Tolima y los indicadores de productividad, motivaron a la implementación de herramientas para la gestión del sector que aprovechen el potencial natural y cultural de la región. No basta con llevar indicadores de gestión para promover la sostenibilidad en el turismo de la región.
Análisis de la sostenibilidad y competitividad turística en Colombia	A partir de la revisión bibliográfica, identificar aspectos claves de la sostenibilidad y competitividad turística para el crecimiento económico del destino. Investigación de revisión de literatura.	(Serrano-Amado, Montoya-Restrepo, & Cazares, 2018).	2018	La revisión de literatura mostró que, para lograr la competitividad del sector es necesario considerar factores como la sostenibilidad, calidad del servicio y estrategias de marketing, que conlleven a elevar la calidad del servicio prestado en Colombia.
Turismo Sostenible: percepciones, bienestar ciudadano y desarrollo local	Estudiar la percepción del bienestar ciudadano y del desarrollo local desde la perspectiva de habitantes y turistas en el municipio de Usiacurí, departamento del Atlántico-Colombia. Investigación correlacional con enfoque mixto.	(Moreno, Ziritt, & Silva, 2019)	2019	Los principales hallazgos del estudio señalaron que: con el turismo sostenible los turistas se sienten muy satisfechos. Si los habitantes están satisfechos, esto ayuda al desarrollo local. Habrá buena relación entre turistas y habitantes si ambos están satisfechos.

Título	Investigación	Autor	Año	Principales Hallazgos
Sustainable tourism planning in Bahía Solano, Colombia.	El objetivo de esta investigación fue desarrollar una encuesta que vincula expectativas y percepciones de las partes interesadas del turismo en Bahía Solano, Colombia. Investigación con enfoque mixto.	(Antošová, Rojas, Mejía, & Gómez, 2020)	2020	Las percepciones negativas de los turistas se inclinaron por los problemas de seguridad y el desarrollo de actividades ilegales que se presentan en el destino bajo estudio. No obstante, el turismo en la región se ha incrementado y deben consolidarse acciones que no impacten negativamente los ecosistemas que forman parte de los atractivos ecoturísticos y el manejo de las capacidades que cada uno de ellos tiene en la región.

Fuente: elaboración propia

De la revisión de antecedentes en Colombia, se destaca que son escasos los estudios que utilizaron técnicas cuantitativas, en general predominan estudios cualitativos a nivel descriptivo y de caso. Lo que evidencia la necesidad de aumentar las investigaciones que utilicen técnicas cuantitativas o mixtas con aplicación de técnicas estadísticas de avanzada (Zúñiga-Collazos, 2015). Sumado a ello, la falta de información, la escasa rigurosidad de la información disponible en sostenibilidad turística, el difícil acceso a la información de carácter público, las pobres evidencias verificables con la observación empírica, no permiten la elaboración de diagnósticos adecuados que permitan proyectar el sector turístico con una buena toma de decisiones (Murcia García et al., 2017). Aspectos que se esperan abordar con la presente investigación, desde la evaluación cuantitativa de la sostenibilidad percibida para destinos turísticos en Colombia, en este caso en Villa de Leyva, Boyacá.

En materia de estudios puntuales en medición de la sostenibilidad turística en el departamento de Boyacá, en la tabla 3 se presentan algunos estudios relacionados.

Tabla 3. Antecedentes en Boyacá sobre medición de la sostenibilidad en destinos turísticos

Título	Investigación	Autor	Año	Principales Hallazgos
La gestión turística en ámbitos interjurisdiccionales:	Esta investigación involucra como un tema transversal, la	(Torres López, 2010)	2010	En el estudio se fijan las bases para el planteamiento de un modelo que pueda ser aplicable

Título	Investigación	Autor	Año	Principales Hallazgos
evaluación de las herramientas de gestión para su aplicación al caso del Destino Boyacá	actual preocupación por el turismo como eje jalonador del desarrollo económico, político, social y ambiental en regiones de especial interés cultural, histórico o ecológico.			en regiones con expectativas turísticas, a partir de la definición de determinantes clave en tres aspectos fundamentales: el ordenamiento territorial; el desarrollo turístico como disciplina y como renglón económico territorial; y la competitividad como visión frente a la satisfacción del visitante.
Factores socio-culturales que intervienen en el desarrollo turístico de Boyacá (Colombia)	El objetivo perseguido fue identificar si la forma de ser del boyacense, unido a la falta de conocimiento sobre historia, cultura, patrimonio, entre otros, pueden ser algunos de los impedimentos del desarrollo del turismo. Tipo de estudio explicativo y mixto.	(Pinilla Pérez, 2012)	2012	Se ha determinado, que el boyacense (Nativo en Boyacá-Colombia) es amable y servicial con los visitantes, pero le falta orientación del servicio y conocimiento específico para promocionarlo mejor. Se ve la necesidad de integrar la colaboración entre academia, estado y las entidades relacionadas con el turismo, en donde se pueda recopilar información para aclarar los aspectos que le gustarían al turista en sus nuevas visitas y temas que le incomodan cuando es atendido por los boyacenses.
La planificación turística: un aspecto clave para el desarrollo sostenible regional de Boyacá.	El propósito del estudio fue realizar una reflexión sobre la importancia de la planificación turística para el desarrollo sostenible del turismo en Boyacá. Investigación teórica.	(Álvarez Meneses, 2013)	2013	El desarrollo turístico debe ser concebido sobre los tres pilares fundamentales de la sostenibilidad, lo ambiental, sociocultural y económico, y acompañado de una planificación turística adecuada. Por lo tanto, se hace necesario construir indicadores de sostenibilidad que impacten en el desarrollo turístico local.
Los anillos turísticos como factor generador de turismo en los municipios de Boyacá	En el estudio se buscó como objetivo establecer hasta dónde los anillos turísticos han permitido el desarrollo del turismo en cada uno de los municipios de Boyacá incluidos en los mismos y qué impacto ha tenido sobre los habitantes de la región.	(Callejas Rodríguez & Lesmes Ortiz, 2014)	2014	Los resultados indicaron que la población no ha percibido el impacto que tiene el proyecto de los "Anillos turísticos" en los municipios. Se refleja la desarticulación de los organismos gubernamentales y los habitantes. El proyecto de los "anillos turísticos" es atractivo, y el hecho de incentivar el sector turismo en la región es clave para el desarrollo económico del departamento conociendo el potencial que presentan los

Título	Investigación	Autor	Año	Principales Hallazgos
	Investigación de tipo descriptivo con encuesta transversal.			municipios de Boyacá. Sin embargo, se hace necesario el desarrollo de estrategias que promuevan su sostenibilidad.
Determinantes de la competitividad de un destino turístico: caso Villa de Leyva	EL Objetivo en este estudio fue analizar las condiciones de competitividad de Villa de Leyva como destino turístico nacional e internacional. Estudio descriptivo con enfoque cualitativo.	(Casas, 2015)	2015	Villa de Leyva tiene un gran potencial turístico, pero no se ha consolidado como destino competitivo, pues según la percepción de expertos, los determinantes de la competitividad en su mayoría son considerados “regulares”. De hecho, no se percibe una identidad o una marca, lo que implica un trabajo concertado de todos los actores del sistema turístico para conseguir un destino más competitivo.
Diagnóstico de Competitividad del Turismo En Boyacá (Colombia)	El estudio buscó realizar una caracterización de la actividad turística en el departamento de Boyacá, para suministrar información útil que conlleve a formular estrategias de mejora. Investigación descriptiva con enfoque cualitativo por medio de entrevistas.	(Rodríguez Moreno & Granados Ávila, 2017)	2017	Boyacá y sus destinos turísticos requieren incrementar su competitividad, sin embargo, los diversos problemas que se encuentran en las cadenas de valor de los destinos turísticos impiden el logro de este objetivo. Es necesaria la generación y creación de estadísticas turísticas para medir la satisfacción, perfil y cantidad de visitas por los turistas al departamento, esto con el fin de recolectar mayor información primaria para tomar medidas correctivas e implementar acciones de mejora que hagan de Boyacá un destino más agradable.
Evaluación de la sostenibilidad percibida en la ciudad Tunja (Colombia) como destino turístico.	El objetivo de este estudio fue evaluar las percepciones de satisfacción de los turistas frente a las tres dimensiones de la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica en los visitantes de Tunja. El enfoque de investigación fue cuantitativo con el uso de encuesta y AFE.	(Munévar Castellanos & Ubaque Camacho, 2021)	2021	Los resultados indicaron que es regular el nivel de sostenibilidad percibida por parte de los visitantes de la ciudad de Tunja en sus dimensiones ambiental, sociocultural y económica. En tal sentido, los autores recomiendan que las autoridades del turismo en el destino bajo estudio deben promover la implementación de la marca en sostenibilidad y calidad turística bajo los lineamientos de la norma NTS-001 emanada por Mincomercio.

Título	Investigación	Autor	Año	Principales Hallazgos
				En futuros estudios se recomienda la relación de la sostenibilidad percibida con otros constructos como el riesgo percibido, la satisfacción del turista y sus intenciones de revisita.

Fuente: elaboración propia

A nivel de los estudios en Colombia y Boyacá, únicamente se encontró el estudio de Munévar-Castellanos y Ubaque-Camacho (2021) quiénes evalúan la sostenibilidad percibida en la ciudad de Tunja. Sin embargo, en dicho estudio no se aborda la sostenibilidad como un constructo multidimensional y no se estudiaron las relaciones con otros constructos de interés en el turismo como lo son las intenciones de revisita del turista. De hecho, son pocos los estudios que utilizan investigación correlacional con enfoque cuantitativo. Lo cual, evidencia la necesidad de realizar estudios que generen información estadística válida y confiable, como insumo para la toma de decisiones que promuevan la sostenibilidad en destinos turísticos.

Dadas las consideraciones y las necesidades de investigación expuestas en los antecedentes, el presente estudio se enfoca en aportar al vacío en la literatura sobre cómo la sostenibilidad percibida de los destinos afecta las percepciones turísticas en la intención de revisita, en especial en economías emergentes como la de Colombia y en un destino de importancia turística a nivel local y nacional como es Villa de Leyva. Con los hallazgos de esta investigación se intenta ayudar a investigadores y gestores de la industria del turismo a mejorar su conocimiento sobre la sostenibilidad percibida de los destinos y a plantear lineamientos de mejora que conlleven a implementar buenas prácticas de sostenibilidad.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO CONCEPTUAL

Los conceptos utilizados en el presente estudio están relacionados con sostenibilidad a nivel de destinos turísticos. A continuación, se definen los conceptos clave que hacen parte de este marco.

Cadena de valor del turismo. Comprende los diferentes eslabones de actividades primarias que se conforman en el turismo, desde la formulación de políticas en materia de turismo, pasando por la planificación y el desarrollo de productos turísticos, hasta su oferta, comercialización y distribución (UNWTO, 2019).

Destino turístico. Definido como una unidad territorial que posee o desarrolla una vocación turística delimitada espacialmente, la cual dispone de una capacidad administrativa y de gestión encaminada a lograr su sostenibilidad (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014a). Como elementos básicos o atributos de un destino turístico se tienen las atracciones que el destino posee para atraer a sus turistas, los servicios públicos y privados ofertados, el fácil acceso para llegar al destino y a sus atractivos, el recurso humano que desarrolla actividades de turismo en el destino, la imagen y características propias del destino como tal y los precios que encontrarán los turistas cuando visitan el destino (UNWTO, 2007).

Intención de revisita. Hace referencia al deseo de un visitante o turista de asistir o volver a visitar un sitio turístico en el futuro cercano (Contreras-Castañeda, 2021a; Shonk, Bravo, Velez-Colon, & Lee, 2017).

Organización de gestión del destino (OGD). Se considera como la principal entidad territorial encargada de la gestión y organización de un destino turístico, que puede estar conformada por una o varias entidades de carácter público, privado o mixto, cuya función es

coordinar y gestionar las políticas del sector turismo y la planificación de su desarrollo (UNWTO, 2019).

Percepciones del turista. Se refiere al proceso de seleccionar, organizar e interpretar información y estímulos mediante un juicio evaluativo cognitivo-afectivo, para crear una imagen significativa del producto, servicio, marca o destino turístico (Raquel Sánchez-Fernández et al., 2019; Solomon, Bamossy, Askegaard, & Hogg, 2016).

Producto turístico. Corresponde al conjunto de atractivos, bienes y servicios que un destino turístico puede ofertar para el disfrute o uso de visitantes y turistas (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014a).

Servicios turísticos. Resultado del quehacer coordinado de los diferentes actores que conforman la cadena de valor del turismo para la satisfacción del turista y el uso óptimo de los recursos disponibles en el destino turístico. Los servicios en el destino se producen, distribuyen, promocionan, venden y se prestan como tal (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014a).

Sostenibilidad. Se concibe como el “enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Incluye las tres dimensiones, como son la ambiental, la sociocultural y la económica” (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014, p.11).

Sostenibilidad percibida en un destino. Se define como la evaluación cognitivo-afectiva del turista de las políticas de sostenibilidad implementadas en un destino particular por los administradores y las organizaciones dedicadas a la comercialización del destino (Raquel Sánchez-Fernández et al., 2019).

Turismo cultural. Se considera una actividad turística encaminada al aprendizaje, descubrimiento, experimentación y consumo de los atractivos, productos y servicios culturales, patrimoniales, históricos, materiales e inmateriales de un destino turístico (UNWTO, 2019).

Turismo rural. Se considera una actividad turística encaminada a experimentar y consumir los atractivos, productos y servicios que ofrece la naturaleza, gastronomía y estilo de vida rural de un destino turístico con baja densidad demográfica (UNWTO, 2019).

Turista. Es una persona cuyo interés es desplazarse a un sitio geográfico diferente al de su lugar de origen para pernoctar en el destino seleccionado por más de un día y realizar actividades en torno al turismo (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014).

Visitante. Persona que llega a un área geográfica con el fin de realizar alguna actividad particularmente de su interés, sea para conocer y disfrutar el lugar o para otros fines (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014).

5.2. MARCO TEÓRICO

En este apartado se presentan los postulados teóricos que soportan el presente trabajo de grado relacionados con el desarrollo sostenible, objetivos de desarrollo sostenible, sostenibilidad, sostenibilidad percibida y su relación con la intención de revisita en el ámbito del turismo.

5.2.1 Desarrollo sostenible

El término Desarrollo Sostenible (DS) se introdujo de manera formal por primera vez en el año 1987 mediante el informe Brundtland (Klarin, 2018), y en la época actual cobra popularidad debido a la crisis ambiental por la que atraviesa el planeta, por ello, es pertinente estudiar cada uno de los términos que lo componen, es decir, desarrollo y sostenibilidad.

En los últimos años, el concepto de desarrollo ha experimentado diferentes cambios, fundamentados en múltiples teorías de autores expertos en el campo de la economía, quienes, de manera integrada, han combinado las definiciones clásicas con las ideas contemporáneas que enriquecen el estado del arte sobre este amplio concepto. Muestra de ello es el economista de origen indio Amartya Sen, quien define el desarrollo como la libertad de los individuos a partir de tres dimensiones, social, económica y política, y es que para él, esta libertad debe ser vista como un objetivo esencial y la prioridad del desarrollo (Banguero, 2020).

Hay otros autores, como Serna-Mendoza (2016) quienes, a partir de acontecimientos mundiales de gran importancia, como la industrialización, contraponen las visiones sobre desarrollo concebidas por Sen, y que lo relacionan en el mundo occidental con el crecimiento exponencial de tipo económico y la acumulación de riqueza, cuyo aporte se mide en la contribución al PIB de cada país.

En el caso de los países apodados del tercer mundo, se considera el nivel de desarrollo en la medida en que se replican los modelos económicos de las naciones económica e industrialmente avanzados o superiores, basados en la evolución de la economía en función de actividades de exportación y privatización de las economías nacionales (Du Pisani, 2006).

Respecto al término de sostenibilidad, Gallopín (2003) lo define considerando el estudio de los sistemas¹, es decir, que para este autor, la sostenibilidad tiene lugar si se genera equilibrio entre la sostenibilidad del sistema humano, la sostenibilidad del sistema ecológico y la sostenibilidad del sistema socio ecológico total, lo que significa, que hablar de sostenibilidad de un sistema es válido en la medida en que los recursos naturales, no puedan ser sustituidos por capital elaborado por el hombre, no se relegue a la naturaleza como única proveedora y

¹ Se define sistema, como un conjunto de elementos (o subsistemas) relacionados entre sí y el comportamiento del sistema, no solo depende del sistema en sí, sino de la influencia de los factores o variables que puedan incidir en él.

sumidero de los desechos producidos por la humanidad y exista la interacción entre un componente social y un componente biofísico o ecológico.

En ese sentido y una vez revisados los conceptos de DS y sostenibilidad, se abordará el concepto global de DS, desde las tres etapas de su evolución, las cuales, según Shi, Han, Yang, & Gao (2019), corresponden a una serie de actividades relacionadas con esta idea, incluso mucho tiempo antes del año 1972, cuando tuvo lugar la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano y que fue antecedida por la publicación del informe “El hombre y su medio ambiente”, publicado en 1969 y a cargo de la ONU.

Luego, se presenta un periodo medio llamado “de moldeo” comprendido entre 1972 a 1987, donde tiene lugar, la Cumbre de la Tierra en Estocolmo (1972), la declaración conocida como la Carta de Belgrado por la UNESCO en 1975. Posteriormente en 1979, se realiza la Primera Conferencia Mundial sobre Clima en Ginebra, seguida por la Primera Conferencia sobre los países menos desarrollados por las Naciones Unidas en 1981, cuyo resultado fue un informe con estrategias para contribuir a impulsar las naciones más atrasadas en materia de desarrollo y crecimiento.

En 1984 se establece la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas y en 1987 es publicado el famoso informe “Nuestro futuro común” donde se alojan los principios fundamentales sobre el concepto de DS, este significativo suceso sentó un precedente para que a lo largo de los años y hasta hoy fueran más recurrentes los eventos cuyo foco de atención se basaba cada vez más en cómo se podría lograr una relación más respetuosa con el medio ambiente.

Respecto a la etapa final, desde el año 1987 hasta la época actual, se destaca una serie de sucesos de gran valor e importancia, dentro de los cuales, se lleva a cabo la Segunda Conferencia Mundial sobre Clima realizada a comienzos de los 90, cuyo objetivo era proponer

un programa de investigación y seguimiento para abordar el cambio climático, seguido de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo realizada en Río de Janeiro en 1992, luego la Conferencia de Kyoto sobre cambio climático donde varios países asumieron el compromiso de reducir las emisiones de CO₂ y otros Gases de Efecto Invernadero (GEI).

En 2002 se realizó la Cumbre Mundial sobre DS en Johannesburgo, Sudáfrica y en 2012 la segunda Conferencia de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, llamada Río+20, donde se reafirmó el compromiso para darle cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y se incluyó un nuevo elemento asociado con la economía verde teniendo en cuenta el acelerado crecimiento de esta dimensión de la sostenibilidad. En seguida, se tiene la Conferencia sobre Cambio Climático de París en 2015, donde varios países de diferentes regiones asumieron la responsabilidad de realizar una significativa reducción de GEI para poner límite al calentamiento global (Klarin, 2018). Finalmente, los esfuerzos globales para combatir el cambio climático se han plasmado en las reuniones COP26 y COP27, de donde se espera que las grandes naciones puedan aportar a la reparación de los países que están sufriendo las consecuencias del calentamiento global (United Nations, 2022).

En consecuencia, se define el DS, según investigadores de diferentes disciplinas citados por Jin, Qian, Chin, & Zhang (2020) como un proceso de mejora continua de las condiciones de vida de los individuos y la capacidad de carga ambiental satisfaciendo las necesidades de las presentes y futuras generaciones en diferentes territorios del mundo (Ye, WH; Luan, 1996).

5.2.2 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Autores como Paxton (1993) señalan que, la conservación y el desarrollo, se consideraban ideas totalmente contrarias, dado que, mientras la primera propendía por el cuidado y la preservación de los recursos, la segunda significaba la explotación de estos

mismos recursos naturales. En ese sentido y tomando como prioridad el cuidado del medio ambiente, nacen los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) contenidos en la Agenda 2030 y respaldados por 169 metas que marcan el camino para poder alcanzar su cumplimiento.

Dichos objetivos, los cuales se pueden observar en la Figura 2, son tomados como estrategias para abordar y minimizar problemas de índole ambiental y desigualdad social que acechan a la humanidad desde tiempos inmemorables, pero que en los últimos años han tenido mayor acogida y atención a nivel mundial, gracias a que se han generado alianzas entre países que tienen como objetivo reducir las brechas entre las poblaciones más vulnerables y con menos acceso a condiciones de vida dignas y los grupos sociales que, por el contrario gozan de un nivel de vida privilegiado, producto del avance y toma de decisiones que los países más avanzados les pueden brindar.

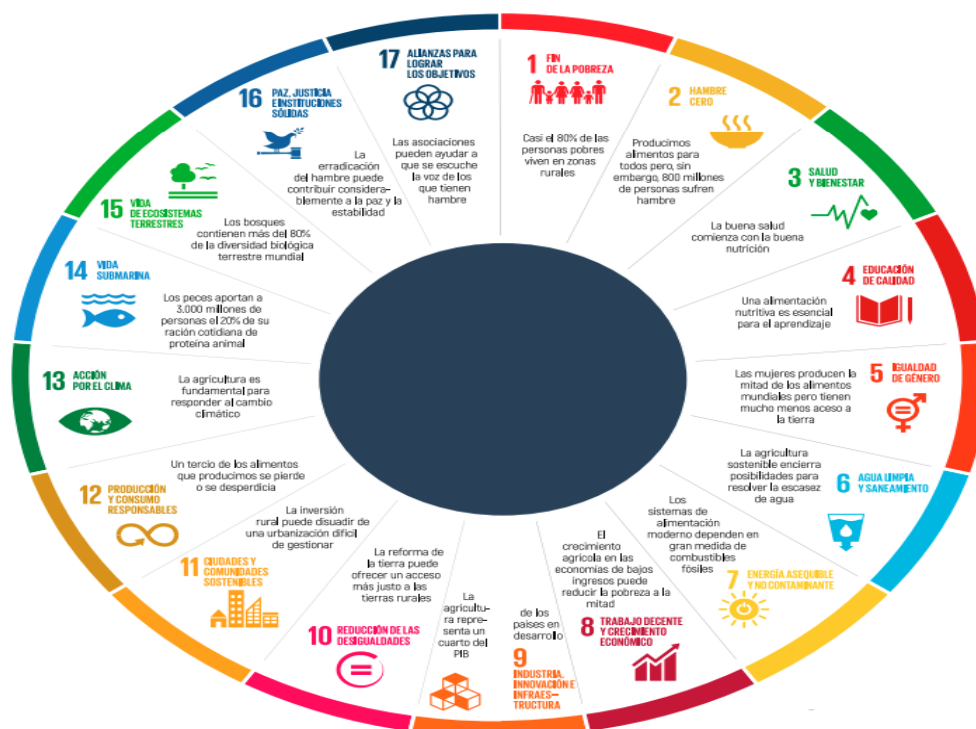


Figura 2. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Nota. Adaptado de *El apoyo de la FAO para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América del Sur – Panorama*, por FAO, 2019, <https://www.fao.org/3/ca3884es/CA3884ES.pdf>

La importancia de la inclusión ecológica de los ODS radica en la gestión de los recursos naturales, en términos de consumo, producción e incidencia de las actividades antropogénicas en los diferentes ecosistemas relacionados con el objetivo 12; la inclusión de las prácticas agrícolas sostenibles, el mantenimiento de los servicios ecosistémicos y la adaptación al cambio climático, tomando como base el objetivo 2; la adopción de energías renovables y la puesta en marcha de la eficiencia energética, así como la eficiencia de los recursos, la disminución de la contaminación y la actividad industrial sostenible, descritos en los objetivos 7,8 y 9. Sin embargo, la meta que marca la transición de los Objetivos del Desarrollo del Milenio (ODM) a los ODS en materia ambiental, que además es un desafío, es la 15.9 que pone de manifiesto garantizar la incorporación del principio de protección de ecosistemas en la agenda de desarrollo local, nacional e internacional (Gupta & Vegelin, 2016).

En palabras de Gil (2017), y con el fin de avanzar en el cumplimiento de la Agenda 2030 y los 17 ODS, se hace indispensable el hecho de proponer y ejecutar de manera apremiante las iniciativas para la aplicación de estos compromisos mundiales, los cuales se traducen en priorizar metas y fuentes de financiación, decisiones y compromisos políticos serios y claros, que estén en sintonía con la importancia debida con la que se satisfagan las necesidades más sentidas de las comunidades, asegurando el acceso a condiciones mínimas de vida, salud y bienestar.

En ese sentido, esta investigación apunta a contribuir con el cumplimiento de cuatro de los objetivos de desarrollo sostenible, correspondientes a Ciudades y comunidades sostenibles (11), Producción y consumo responsables (12), Acción por el clima (13) y Alianzas para lograr los objetivos (17), específicamente relacionándolos con la actividad turística que, si bien genera rentabilidades significativas a nivel local, paralelamente origina problemáticas de tipo ambiental, que de acuerdo con Kim et al. (2018) se manifiestan en el papel negativo del turista, que exhibe

la necesidad de adoptar comportamientos ambientalmente responsables especialmente en ecosistemas de alta fragilidad.

5.2.3 Sostenibilidad

Con el fin de profundizar en el ámbito de la sostenibilidad, es preciso afirmar que es un concepto relativamente nuevo que surge como una necesidad, dadas las costumbres y el estilo de vida consumista adoptado por el ser humano, a raíz de sucesos mundiales significativos como la industrialización y otros, que sirvieron como escenario para facilitar la obtención de todo tipo de artículos y productos que saciaban las necesidades de las personas en su diario vivir, tanto así que se adoptó el círculo vicioso del consumismo propuesto por Lebow (1955), un economista de origen americano que sugirió que la felicidad de las personas era directamente proporcional a la cantidad de bienes materiales que podrían obtener y que el hecho de comprar, usar y desechar era la manera como se podía alcanzar la satisfacción espiritual.

Como consecuencia de la inminente crisis ambiental, la Primer Ministra de Noruega y Líder de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, Gro Harlem Brundtland, se pronunció acerca de la urgencia de poner sobre la mesa el tema de la sostenibilidad como alternativa para frenar el caos ambiental que ya empezaba a notarse a nivel mundial y que gracias a Brundtland empezó a ser tema a considerar en las agendas de gobierno en algunos países que se interesaron en lidiar con este problema (Goodland, 2017).

En el año 1972, el Club de Roma, consolidó el informe “Los límites del crecimiento” plasmando que, los límites del crecimiento del planeta tierra alcanzarán su máximo pico y rebosarán hacia el año 2072 aproximadamente, de no tratar de frenar las causas más relevantes del deterioro ambiental como el crecimiento desmesurado de la población en conjunto con la sobreexplotación de recursos naturales y el aumento de la capacidad de la industria para expandirse alrededor del mundo (Meadows, Meadows, Randers, & Behrens III, 1972).

Autores como Robert Malthus, un economista y demógrafo británico, en su ensayo titulado “Ensayo sobre el principio de la población” proyectó su idea de la escasez absoluta o escasez Malthusiana, basada en el comportamiento y la relación inversamente proporcional entre el crecimiento de la población y la producción de alimentos, afirmando que “la población del planeta aumenta geométricamente, mientras que la producción de alimentos solo aumenta en proporción aritmética” (Malthus, 1798), lo cual reafirmaba la idea del futuro insostenible que le esperaba a la humanidad.

A raíz de esto, el cuidado por el medio ambiente comenzó a tomar fuerza y con este se gestó el concepto de sostenibilidad, sustentado en algunas de las concepciones más recientes que, en coherencia con Justice Mensah (2019) algunos académicos como Thomas (2015) y Mensah & Enu-Kwesi (2018) relacionan este concepto con la mejora y la relevancia de condiciones saludables para el desarrollo humano en términos de economía, ecología y sociedad. Otros autores como Morelli (2011) definen la sostenibilidad como un constructo conformado por tres factores, económico, social y medioambiental o bien como una doble relación competitiva entre los seres humanos y los ecosistemas, en la que no se considera la provisión adecuada de aire y agua limpios y tierra productiva como parte del equilibrio socioeconómico consciente y equitativo.

Por su lado, Goodland (2017) concibe la sostenibilidad ambiental desde la relación entre el crecimiento y el desarrollo del rendimiento, considerando el primero desde variados postulados que cuestionaron el crecimiento infinito a través de una tierra finita e incluso economistas como Beckerman rechazaron el concepto de sostenibilidad, dando relevancia a las teorías netamente económicas, resaltando la importancia de la economía por encima de factores ambientales.

En suma y de acuerdo con Meadows et al. (1972), la sostenibilidad implica alterar las tendencias del crecimiento y alcanzar la estabilidad económica y ecológica considerando también el ámbito social. Asimismo, a nivel de la industria del turismo y para promover un

turismo sostenible, desde la Organización Mundial del Turismo y a través de los organismos que promueven el turismo responsable en cada país, se define a la sostenibilidad como el *“enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Incluye las tres dimensiones, como son la ambiental, la sociocultural y la económica”* (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014, p.11).

5.2.4 Sostenibilidad percibida

De acuerdo con Iniesta-Bonillo et al. (2016) y Sánchez-Fernández et al. (2019) la sostenibilidad percibida y su definición como constructo a nivel del turismo es algo que continua generando debate entre académicos por ser un concepto relativamente nuevo. De ahí que, desde el conocimiento de las percepciones del consumidor, conocidas como la interpretación de información y de los estímulos a través del juicio evaluativo cognitivo-afectivo, para crear una imagen significativa del producto, servicio o marca (Solomon, Bamossy, Askegaard, & Hogg, 2016), se comience a tomar un interés particular por capturar las percepciones de los turistas sobre las tres dimensiones de la sostenibilidad a nivel ambiental, económico y sociocultural (Kim, Taylor, Kim, & Lee, 2015).

En ese sentido, Sánchez-Fernández et al. (2019) proponen la que hasta ahora es la definición formal del constructo de sostenibilidad percibida y como tal, lo definen como la evaluación cognitivo-afectiva del turista de las políticas de sostenibilidad implementadas en un destino particular por los administradores y las organizaciones dedicadas a la comercialización del destino. Razón por la cual, en este estudio se adopta dicha definición y su operacionalización, para posteriormente capturar las percepciones que tienen los turistas sobre las dimensiones ambiental, económica y sociocultural del desarrollo del turismo en Villa de Leyva.

Asimismo, para lograr y mantener la certificación en sostenibilidad turística bajo la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 001-1 y de acuerdo con su numeral 10.3.4 y literal b, es un requisito la medición de las percepciones de los turistas, teniendo en cuenta los aspectos relacionados con la sostenibilidad (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2014a). De tal modo, que con esta medición se conozca el nivel de satisfacción de los turistas frente al desempeño percibido de las acciones sostenibles en un destino turístico.

En coherencia con Kim et al. (2015) para evaluar la sostenibilidad percibida se deben incluir métricas de desempeño económico, ambiental y social que permitan un equilibrio razonable de la economía, el medio ambiente y la comunidad involucrada. Dado que, al comprender la sostenibilidad percibida por parte del cliente o turista, los gestores del turismo pueden planificar y desarrollar prácticas económicas, sociales y ambientales que utilicen la sostenibilidad de forma efectiva. Además, este constructo multidimensional puede relacionarse con otros constructos como la imagen, la calidad percibida, la satisfacción y las intenciones comportamentales del consumidor, de tal manera, que se puedan conocer sus efectos en la toma de decisiones del mismo consumidor al momento de elegir un producto o servicio.

Para la operacionalización del constructo multidimensional de la sostenibilidad percibida, en el capítulo de resultados del presente documento se identifican las dimensiones de la sostenibilidad percibida, para la adaptación de un instrumento de medición válido y fiable en el municipio de Villa de Leyva.

5.2.5 Relaciones entre sostenibilidad percibida e intención de revisita

La sostenibilidad percibida puede relacionarse con otros constructos para investigar sus efectos en la toma de decisiones por parte del consumidor (Kim et al., 2015). Por ejemplo, en los estudios de Cottrel et al (2013) e Iniesta-bonillo (2016) se estudiaron las relaciones entre sostenibilidad percibida y la satisfacción de turista en diferentes destinos turísticos,

encontrando que la sostenibilidad percibida ejerce una influencia positiva en la satisfacción del turista.

Por su parte, investigadores como Kim et al 2018 estudiaron las relaciones entre sostenibilidad percibida y las intenciones de revisita en destinos turísticos de playa, encontrando que la percepción que tienen los turistas de un destino influye en gran medida en sus actitudes, lo que puede dar lugar a intenciones de comportamiento como volver a visitarlo y recomendarlo. En tal sentido, en el presente estudio se proponen las siguientes hipótesis:

H1. La sostenibilidad percibida en su dimensión económica por los turistas que visitan Villa de Leyva como destino turístico influye positivamente en su intención de revisita.

H2. La sostenibilidad percibida en su dimensión ambiental por los turistas que visitan Villa de Leyva como destino turístico influye positivamente en su intención de revisita.

H3. La sostenibilidad percibida en su dimensión sociocultural por los turistas que visitan Villa de Leyva como destino turístico influye positivamente en su intención de revisita.

En la Figura 3, se presenta el modelo conceptual propuesto de las relaciones entre sostenibilidad percibida (económica, ambiental y sociocultural) e intenciones de revisita para el destino turístico de Villa de Leyva.

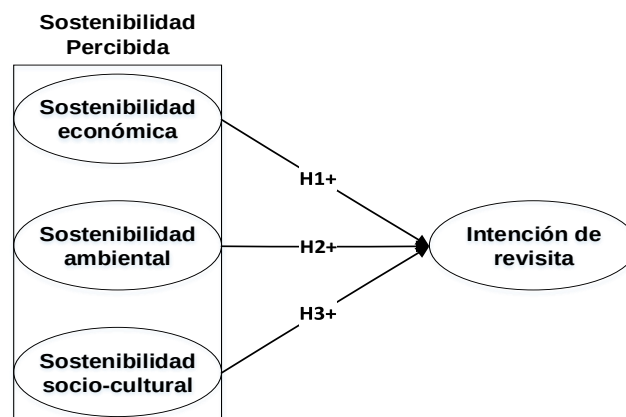


Figura 3. Modelo conceptual propuesto, fuente: elaboración propia.

5.3 MARCO LEGAL

En la tabla 4, se relacionan el marco normativo principal que rige la sostenibilidad turística en Colombia y en el que se sustenta el presente estudio.

Tabla 4. Marco normativo principal de la sostenibilidad en destinos turísticos de Colombia

Normativa	Objeto
Ley 300 de 1996	Ley general del turismo para Colombia
Ley 2068 del 31 de diciembre de 2020	Por la cual se modifica la ley de turismo y se dictan otras disposiciones en Colombia.
Ley 1558 de 2012	Artículo 5 sobre la calidad y sostenibilidad turística.
Decreto número 1074 de 26 de mayo 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. Específicamente el Título 4 Normas que regulan el turismo en Colombia.
Decreto número 670 de 25 de abril de 2017	Por el cual se modifica parcialmente el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015.
Resolución 3860 de 2015	Por la cual se reglamenta la expedición de las Normas Técnicas Sectoriales para el turismo y su sostenibilidad.
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-1 año 2014	Destinos turísticos - Área turística. Requisitos de sostenibilidad.
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002 año 2014	Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad.
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003 año 2018.	Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad (Primera actualización).
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004 año 2008.	Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad.
Norma Técnica Colombiana NTS - TS 005 año 2009.	Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad.
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-1 año 2012.	Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-2 año 2012.	Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad.
Política de calidad turística	Mejorar los niveles de calidad al momento de prestar servicios turísticos en Colombia.
Plan sectorial de turismo 2018-2022	Estrategias y actividades para la mejora y competitividad del sector turismo en Colombia.
Ordenanza No. 001 de marzo 03 de 2015	Por la cual se adopta la política pública de turismo en el departamento de Boyacá.

Fuente: elaboración propia a partir de Mincit (2022) disponible en <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible>

6. METODOLOGÍA

6.1 Enfoque y contexto de la investigación

Esta investigación tiene como enfoque principal la investigación mixta y se consideran los niveles exploratorio, descriptivo y correlacional (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018). Dentro del enfoque mixto de la presente investigación se utilizó juicio de expertos y el diseño de encuesta como método investigativo con corte transversal. Asimismo, el proceso de investigación llevado a cabo en este proyecto se alinea con los enfoques metodológicos investigativos utilizados en el estudio de los fenómenos turísticos (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2001). En la figura 4, se presenta el diseño metodológico que apoya el desarrollo de esta investigación.

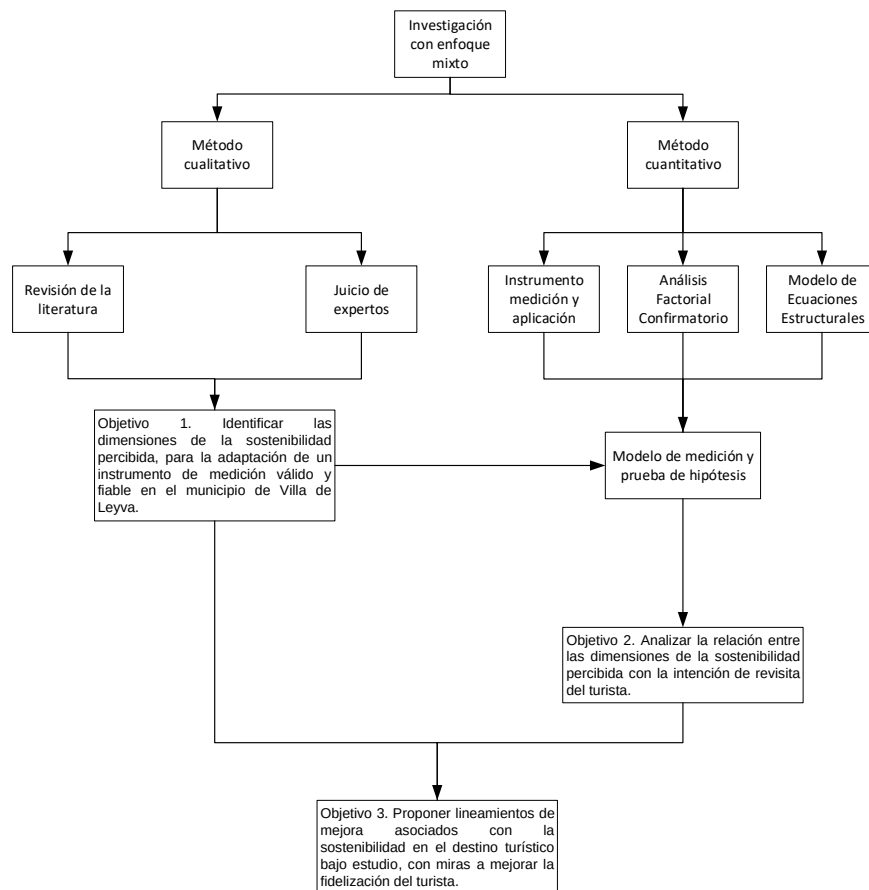


Figura 4. Diseño metodológico utilizado en el estudio, elaboración propia.

La unidad de trabajo fue Villa de Leyva, Colombia, por ser uno de los destinos certificados en sostenibilidad turística bajo la Norma Técnica Sectorial NTS-TS-001-01, que indica los requisitos en sostenibilidad (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2022). Además, Villa de Leyva es uno de los destinos con mayor preferencia de visitas por parte de los turistas en Boyacá (Sistema de Información Turística de Boyacá, 2019). Los atractivos turísticos, así como las diferentes festividades organizadas a lo largo del año, han hecho que para turistas nacionales e internacionales, Villa de Leyva sea reconocido a nivel nacional como un destino turístico principal (Alcaldía de Villa de Leyva, 2022), razón por la cual se escogió este destino y sus turistas en el presente estudio.

6.2 Operacionalización de los constructos

A partir de la revisión de literatura y el panel de expertos se realiza la identificación y selección de las dimensiones de la sostenibilidad percibida, que han sido utilizadas en estudios asociados con la medición de la sostenibilidad en destinos turísticos. El constructo de la sostenibilidad percibida a nivel de un destino turístico se adoptó con base en la propuesta de Sánchez-Fernández, Iniesta-Bonillo y Cervera-Taulet (2019), quienes definen la sostenibilidad percibida como la evaluación cognitivo-afectiva del turista de las políticas de sostenibilidad implementadas en un destino particular por los gerentes y las organizaciones responsables por la gestión del destino. En tal sentido, en este estudio se adopta una medida de las percepciones de sostenibilidad para captar la diversidad de actitudes y percepciones de los turistas sobre la sostenibilidad de Villa de Leyva como destino turístico. Las dimensiones que conforman el constructo multidimensional de la sostenibilidad percibida en un destino turístico se adoptan a partir de los estudios realizados por Iniesta-Bonillo et al. (2016), Kim et al. (2018) y Sánchez-Fernández et al. (2019), quienes ratifican tres dimensiones a saber: sostenibilidad ambiental, sostenibilidad sociocultural y sostenibilidad económica.

Para el constructo de intención de revisita se utilizó la escala propuesta por Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1996) y adoptada por otros estudios para realizar mediciones en el sector turístico (Cong, 2016; Kim et al., 2018; Moon & Han, 2018).

Los ítems del instrumento de medición para los constructos de sostenibilidad percibida e intención de revisita son evaluados bajo una escala tipo Likert, en donde 1 significa fuertemente en desacuerdo y 5 fuertemente de acuerdo. El orden de los ítems se establece aleatoriamente al interior del instrumento con la finalidad de evitar la presencia de patrones de respuesta entre los encuestados (Churchill, 1979). Además de los tres constructos incluidos en este estudio, se agregan variables demográficas como género, edad, estado civil, nivel educativo y situación económica.

6.3 Muestra y recolección de datos

La población objetivo son los turistas que visitan Villa de Leyva y el elemento de muestreo es el turista mayor de 18 años que pernocta al menos una noche en el destino. Se utiliza el muestreo por conveniencia, dado que no se cuenta con un tamaño preciso de la población de turistas que visitan el destino bajo estudio. Además, este método de muestreo ha sido ampliamente utilizado en la investigación del turismo por otros investigadores (Dedeoğlu, Van Niekerk, Weinland, & Celuch, 2019; M. S. Kim et al., 2018; Moon & Han, 2018; Raquel Sánchez-Fernández et al., 2019; Tosun, Dedeoğlu, & Fyall, 2015). La muestra definitiva se seleccionó bajo los preceptos de Hair, Black, Babin y Anderson (2009) para estudios cuantitativos con análisis factorial, cuyo valor ideal debe ser igual o superior a 200 encuestados, es decir, que por cada ítem incluido en las variables se deben realizar diez observaciones. En este sentido se distribuyeron 350 instrumentos con el apoyo de la Secretaría de Turismo de Villa de Leyva y en total se lograron 292 instrumentos aplicables para el análisis de datos. En la Tabla 5, se presenta la ficha técnica utilizada.

Tabla 5. Ficha técnica de la investigación

Característica	Descripción
Población objetivo	Turistas nacionales y extranjeros mayores de 18 años.
Ámbito de la investigación	Villa de Leyva Boyacá, según número de visitas.
Técnica de recolección de la información	Encuesta
Tamaño de la muestra	292
Procedimiento de muestreo	Método no probabilístico de muestreo por conveniencia.
Fecha de trabajo de campo	Diciembre de 2022 a Febrero de 2023

Fuente: Elaboración propia.

En la etapa de recolección de información y con el apoyo logístico de la Secretaría de Turismo de Villa de Leyva se suministró el instrumento *in situ* a los turistas que visitaron los atractivos turísticos de Villa de Leyva, para que indicaran sus percepciones en materia de sostenibilidad e intención de revisita.

6.4 Análisis de datos

La validez de contenido del instrumento se realizó desde la revisión de literatura y a través de una muestra piloto en la que participaron expertos, tanto en el área académica como en el área de gestión del turismo de Villa de Leyva. Los datos definitivos del estudio se tabularon y analizaron a través del software SPSS 26 y AMOS 23. La técnica de análisis de datos utilizada fue el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) y Modelamiento de Ecuaciones Estructurales (SEM, por sus siglas en inglés). Por medio de estas técnicas se realizó la validez de constructo a nivel convergente y discriminante, siguiendo la metodología sugerida por Hair et al., 2009 y Henseler, Ringle y Sarstedt (2015). También, se analizó la fiabilidad de la escala a través del indicador Alfa de Cronbach y los criterios sugeridos por Nunnally y Bernstein

(1994). Enseguida, se analizaron las relaciones causales entre la sostenibilidad percibida con la intención de revisita del turista, usando el modelamiento de ecuaciones estructurales y sus indicadores de bondad de ajuste (Uriel & Aldás, 2005). Finalmente, a partir de los resultados del AFC y del SEM, se formulan los lineamientos de mejora para ayudar a los gestores de la industria del turismo en Villa de Leyva a mejorar su conocimiento sobre la sostenibilidad percibida y cómo influye en la revisita de los turistas.

7. RESULTADOS

7.1 Identificación de las dimensiones de la sostenibilidad percibida y su medición

Para dar cumplimiento al objetivo específico uno y evidenciar su desarrollo, en este apartado se identifican las dimensiones de la sostenibilidad y las escalas de medición que han sido desarrolladas en estudios de investigación para medir las percepciones en sostenibilidad a nivel de destinos turísticos. Asimismo, se operacionaliza el constructo de la sostenibilidad percibida y se adapta la escala definitiva con los ítems que conforman cada dimensión de la sostenibilidad, así como también se define la escala del constructo relacionado de intención de revisita del turista que visita Villa de Leyva.

En tal sentido, la sostenibilidad percibida ha sido definida como la evaluación cognitivo-afectiva por parte del turista sobre la gestión y las estrategias de sostenibilidad implementadas en un destino turístico por parte de las autoridades del turismo e instituciones competentes en este sector (R. Sánchez-Fernández, Iniesta-Bonillo, & Cervera-Taulet, 2019).

Las percepciones de sostenibilidad se han operacionalizado como constructo en destinos turísticos a nivel mundial por autores como (Cottrell, Vaske, & Roemer, 2013; Iniesta-Bonillo et al., 2016; M. S. Kim et al., 2018; Mathew & Sreejesh, 2017; Pulido-Fernandez & Lopez-Sanchez, 2014; Raquel Sánchez-Fernández et al., 2019). En estos estudios se consideró la satisfacción de los turistas y residentes locales frente a las dimensiones de sostenibilidad definidas por los investigadores. A continuación, se describen los resultados de dichos estudios, identificando en cada caso las dimensiones de la sostenibilidad percibida y sus escalas de medición.

(Cottrell et al., 2013) realizaron un estudio con el fin de identificar las percepciones de sostenibilidad y su influencia en la satisfacción de los residentes con el desarrollo del turismo

sostenible. Para lo cual, estos autores se basaron en el prisma de la sostenibilidad presentado en la Figura 5, propuesto por (Spangenberg & Valentin, 1999). El prisma combina cuatro dimensiones en un solo modelo, sostenibilidad económica, sostenibilidad ambiental, sostenibilidad sociocultural, y sostenibilidad institucional; relacionados respectivamente con el capital creado por el hombre, incluyendo la infraestructura de las ciudades; capital natural, estado y uso de los recursos naturales; capital humano; y capital social que incluye las organizaciones sociales y gubernamentales. Las cuatro dimensiones influyen en la satisfacción de los turistas al visitar diferentes destinos.

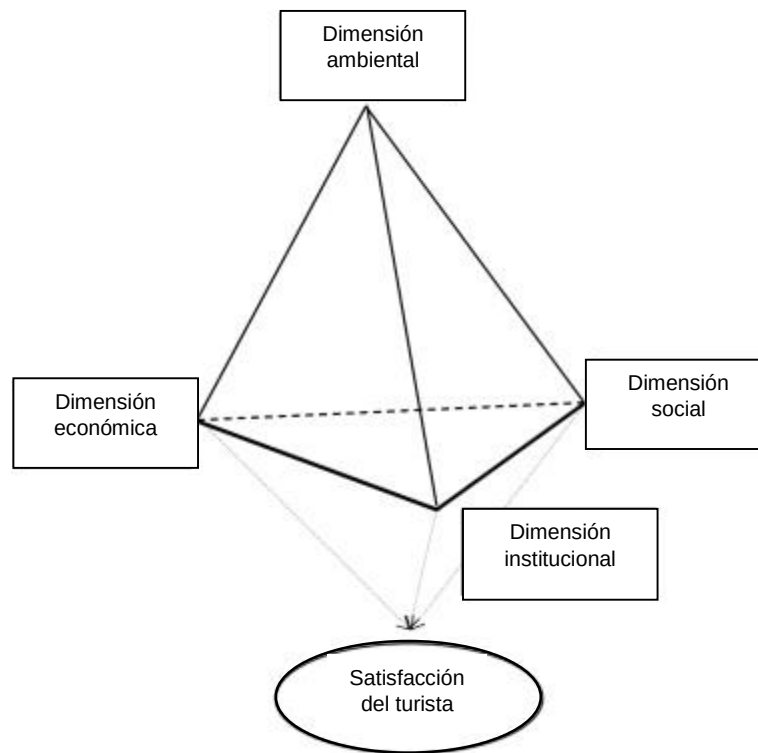


Figura 5. El prisma de la sostenibilidad, adaptado de (Spangenberg & Valentin, 1999).

En ese sentido, (Cottrell et al., 2013) operacionalizan el modelo de cuatro tipos de sostenibilidad propuesto por (Spangenberg & Valentin, 1999) por medio del diseño de un instrumento de medición aplicado a habitantes de 11 aldeas vecinas del Frankenwald Natural

Park, Alemania. La muestra estuvo compuesta por 306 participantes que reflejaron sus percepciones frente a la sostenibilidad del lugar elegido, calificando en escala Likert de 7 puntos, entre 8 y 10 afirmaciones para las dimensiones económica, ecológica, sociocultural e institucional.

Para el análisis de los datos se utilizó la técnica de análisis factorial confirmatorio (AFC) con el objetivo de comprobar la hipótesis 1 (H1: las cuatro dimensiones de sostenibilidad están presentes en el destino bajo estudio) y para demostrar la hipótesis 2 (H2: las cuatro dimensiones de la sostenibilidad influyen en la satisfacción de los residentes) se hizo uso del modelo de ecuaciones estructurales (SEM). Como resultado, se obtuvo que para este destino las cuatro dimensiones del prisma de la sostenibilidad están significativamente presentes e influyen positivamente en la satisfacción de los residentes con el desarrollo del turismo sostenible. Sin embargo, sería interesante realizar estudios para capturar las percepciones de los turistas que visitan el destino, tal y como se propone en el presente trabajo de grado de maestría.

En otros estudios como el de (J. Kim et al., 2015) se considera la importancia de la sostenibilidad como un aspecto diferenciador frente a las metas financieras fijadas por organizaciones en general. En relación con esto, en dicha investigación, se midió la sostenibilidad percibida bajo el marco del marketing sostenible, partiendo del aporte positivo que este genera en materia de desarrollo social, ambiental y económico.

En ese sentido, a partir de la literatura disponible los autores adoptaron un modelo conceptual donde se identificaron factores de tipo ambiental, económico y social que componen la sostenibilidad. Sumado a entrevistas de grupos focales donde se reconocieron conceptos asociados con la sostenibilidad percibida; por lo tanto, se consolidó un instrumento de 14 ítems de acuerdo con la literatura y las apreciaciones de los participantes, las afirmaciones que conforman la escala se validaron y purificaron. La conformación definitiva de la escala fue de tres

ítems relacionados con la dimensión económica, seis con la dimensión social y cinco con la dimensión ambiental.

Con una muestra de 674 participantes, los datos recopilados respaldaron la validez de constructo de la escala general de medición de la sostenibilidad percibida y sus tres dimensiones clave. La fiabilidad de la escala para la dimensión social fue de 0,904, para la dimensión ambiental de 0,931, mientras que, para la dimensión económica fue de 0,643, lo cual se consideró aceptable para la investigación. La validez de la escala propuesta por (J. Kim et al., 2015) a nivel convergente y discriminante se llevó a cabo por medio del análisis factorial confirmatorio (AFC), demostrando en este estudio la unidimensionalidad del constructo, dado que los 14 elementos de medición cargaron en un solo factor. Los índices de bondad y ajuste del modelo fueron aceptables (Chi-cuadrado=186,876, $p < 0,001$, $df=64$, $RMR=0,024$, $CFI=0,982$, $RMSEA=0,053$), lo que indica, que esta escala se puede adaptar para aplicarse en otros estudios y en otros ámbitos como lo son los destinos turísticos.

Estudios realizados en Europa, como el de Iniesta-Bonillo et al. (2016), refieren la medición de la sostenibilidad percibida por turistas ligada al valor percibido y a la satisfacción del viaje. Los mismos autores, plantean tres hipótesis, H1: La sostenibilidad percibida por los turistas del destino tiene una influencia positiva en el valor percibido del viaje; H2: La sostenibilidad percibida por los turistas del destino influye positivamente en su satisfacción con el viaje y H3: El valor percibido por los turistas influye positivamente en su satisfacción con el viaje. Para comprobar dichas hipótesis, se adapta una escala a partir de las dimensiones, ambiental, sociocultural y económica y se aplica el modelado de ecuaciones estructurales para validar el instrumento. La muestra seleccionada para la aplicación del instrumento, fue de 187 turistas en la ciudad de Cullera (España), quienes calificaron cada uno de los ítems generados en una escala Likert de 5 puntos, donde el valor 1, correspondía a totalmente en desacuerdo y 5, totalmente de acuerdo, respondiendo de acuerdo con el grado de percepción en su experiencia turística.

Luego de ejecutar el análisis factorial confirmatorio (AFC), los resultados sugieren un ajuste del modelo adecuado, cuyos indicadores arrojaron los siguientes valores: índice de ajuste comparativo (CFI) = 0.996; índice de ajuste no normado (NNFI) = 0.995; error cuadrático medio (RMSEA) = 0.022; IFI = 0,996, lo cual demuestra resultados satisfactorios en cuanto a la fiabilidad de medida y validez convergente y discriminante. Finalmente, el estudio revela la multidimensionalidad del constructo de sostenibilidad percibida, el cual está representado por las dimensiones anteriormente mencionadas, ambiental, sociocultural y económica.

Por su parte y siguiendo con las percepciones enfocadas a las comunidades locales de los destinos turísticos, los autores Mathew y Sreejesh (2017), en su estudio plantean la hipótesis de que “la percepción de las comunidades anfitrionas sobre el turismo responsable influye positivamente en su calidad de vida a través del desarrollo de una sostenibilidad percibida favorablemente”. Como en estudios anteriores, el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) también fue la técnica utilizada para validar la estructura de la escala y comprobar sus propiedades de medición, con el diferencial que en este estudio, los constructos estaban definidos por subdimensiones, por lo que fue necesario ejecutar AFC independientes para cada subdimensión.

En cuanto a la validez y fiabilidad de la escala, para todas las dimensiones identificadas, los valores superaron el umbral sugerido por la teoría de 0.80 y los valores de Varianza Media Extraída (AVE), presentaron valores que superan el 0.50.

Los constructos identificados por los autores, fueron 25 en total, puntuados por los encuestados a través de una escala Likert de 5 puntos y estaban ligados a turismo responsable, que a su vez incluyó ítems que abordaban la responsabilidad económica, social, cultural y ambiental; destino sostenibilidad, compuesta por sostenibilidad económica, social, cultural y ambiental; y calidad de vida, enfocado a bienestar de la comunidad, material y emocional. La muestra total fue de 432 personas locales, de las cuales, se tomaron solamente 399 respuestas para el análisis de los datos. Los resultados de dicho estudio aplicado en los destinos turísticos

de Kovalam, Kumarakom y Thekkady en la India, demuestran que el turismo responsable percibido por los locales está compuesto por cuatro dimensiones, citando, la participación de la comunidad, las oportunidades de empleo los programas de desarrollo de habilidades y la conciencia pública que confluyen en la sostenibilidad global del destino, enmarcada dentro de las dimensiones, económica, social, cultural y ambiental.

Si bien la sostenibilidad turística, implica un compromiso por parte de los actores del turismo, entes gubernamentales y comunidades locales, ¿cuál es el papel de los turistas en esta actividad?, es lo que autores como Pulido-Fernandez y Lopez-Sanchez (2014), plantean en su estudio a partir de la hipótesis que sugieren, si realmente los turistas saben lo que implica la sostenibilidad para los destinos visitados e independientemente de si perciben un destino sostenible o no, qué esperan de este. Para comprobar dicha hipótesis, los autores realizaron un muestreo aleatorio simple e identificaron una muestra de 818 turistas nacionales y extranjeros que visitaron la región litoral mediterránea en España, más conocida como la Costa del Sol, específicamente en destinos como Torremolinos, Benalmadena, Fuengirola, Mijas, Marbella, Estepona, Casares y Manilva. El instrumento definido, estaba compuesto por cuatro secciones principales, donde las temáticas abordaron, la caracterización de la demanda turística, la caracterización de la demanda turística en términos de sostenibilidad, la percepción de los turistas sobre la sostenibilidad del destino y la disposición de los turistas a pagar por un destino más sostenible.

Respecto a los resultados finales de este estudio, el 94.50% permite inferir que, existe una clase de turista que tiene claras, las implicaciones de un modelo de turismo sostenible, que tiene que ver con variadas dimensiones, pero que está estrechamente ligado a la dimensión ambiental. Por otro lado, se evidencia que el 60.64% de los turistas encuestados, piensa que el destino y todo cuanto implica la actividad turística, debe satisfacer sus necesidades, sin tener en cuenta, el uso de los recursos y las afectaciones a los locales y sus costumbres socioculturales.

Finalmente, Raquel Sánchez-Fernández et al., (2019), enfocan su estudio a analizar las percepciones de las estrategias de sostenibilidad por los turistas que visitan diferentes destinos en el continente europeo. Para tal fin, los autores realizaron un muestreo por conveniencia, aplicando la escala diseñada a 918 turistas, generando ítems relacionados con cada una de las dimensiones de la sostenibilidad, donde incluyeron, siete ítems para medir la sostenibilidad ambiental asociada con la conservación de los recursos naturales y la gestión de los impactos negativos generados por la actividad turística; tres ítems para evaluar la sostenibilidad sociocultural para identificar las percepciones sobre patrimonio local, y elementos sociales y culturales; y por último, cinco ítems de la dimensión económica, que hacen referencia a la inversión estatal en los destinos bajo estudio. Posteriormente, se analizaron los datos recolectados mediante la aplicación de un análisis factorial exploratorio (AFE) para validar la consistencia interna del constructo y como resultado de la depuración, se eliminó un ítem asociado con la infraestructura del área del municipio, el cual pertenece a la dimensión económica. Además, el análisis también demostró, que todos los ítems generados, cargaron en un solo factor, con un valor de 0.54 que se ajusta a la teoría. Entre otros hallazgos, se destacan, la medida de adecuación muestral (KMO) correspondiente a 0.88 y la prueba de Barlett con un nivel de confianza de 0.01.

7.1.1 Estructuración de ítems de la escala de medición

En este apartado, se presenta el modelo de escala propuesto, compuesto por 20 ítems, definidos a partir de la revisión de literatura sustentada en el numeral 7.1, los cuales representan las tres dimensiones de la sostenibilidad, definidas y validadas en estudios anteriores sobre prácticas y estrategias sostenibles en destinos turísticos a nivel mundial.

El número total de ítems para evaluar la sostenibilidad percibida en el destino turístico bajo estudio, fue de 20 donde se generaron cinco ítems por cada una de las dimensiones, ambiental, sociocultural y económica; y adicionalmente se consideró una cuarta categoría

relacionada con la intención de revisita. Además, cada uno de los ítems, fue validado por el juicio de expertos, conformado por los directores del de esta investigación, el Secretario de Turismo de Villa de Leyva y su equipo de trabajo, y un académico experto en estadística multivariada. En la tabla 6, se detalla la composición del instrumento, identificando la dimensión con sus ítems correspondientes y la fuente de donde se extrajo cada uno de estos.

Tabla 6. Dimensiones e ítems para la medición de la sostenibilidad y la intención de revisita en destinos turísticos

Dimensiones	Ítems	Fuente
Económica (E)	E1. He observado que en Villa de Leyva se están haciendo inversiones para atraer turistas. E2. He observado que, en el municipio, se promueve la generación de empleo para la comunidad local a través de la actividad turística. E3. Considero que existe una buena relación calidad/precio de los servicios turísticos en Villa de Leyva. E4. Creo que los beneficios económicos del turismo en Villa de Leyva son mayores que los costos económicos del turismo. E5. Considero que Villa de Leyva cuenta con productos turísticos acordes con la imagen y vocación del destino.	(Cottrell, Vaske, & Roemer, 2013; Iniesta-Bonillo et al., 2016; M. S. Kim et al., 2018; Mathew & Sreejesh, 2017; Pulido-Fernandez & Lopez-Sanchez, 2014; Raquel Sánchez-Fernández et al., 2019)
Ambiental (A)	A1. Creo que el nivel de contaminación en Villa de Leyva es aceptable. A2. He observado que en Villa de Leyva existen puntos de reciclaje en sitios concurridos. A3. Creo que los niveles de público son aceptables incluso en el apogeo de la temporada turística. A4. He visto que hay una campaña para fomentar la conservación y el consumo responsable del agua. A5. Creo que las autoridades promueven el ahorro y la eficiencia energética.	(Cottrell, Vaske, & Roemer, 2013; Iniesta-Bonillo et al., 2016; M. S. Kim et al., 2018; Mathew & Sreejesh, 2017; Pulido-Fernandez & Lopez-Sanchez, 2014; Raquel Sánchez-Fernández et al., 2019)
Sociocultural (SC)	SC1. Creo que en Villa de Leyva se valora su patrimonio histórico (monumentos, etc.) SC2. Creo que en Villa de Leyva se valora su patrimonio cultural (fiestas, tradiciones, etc.) SC3. Creo que los recursos y la autenticidad del patrimonio cultural e histórico local se están preservando gracias a la actividad turística	(Cottrell, Vaske, & Roemer, 2013; Iniesta-Bonillo et al., 2016; M. S. Kim et al., 2018; Mathew & Sreejesh, 2017; Pulido-Fernandez & Lopez-Sanchez, 2014; Raquel Sánchez-Fernández et al., 2019)

Dimensiones	Ítems	Fuente
	SC4. Considero que en el municipio se apoya el desarrollo de actividades folclóricas y artísticas, y se preservan las tradiciones locales. SC5. Considero que en Villa de Leyva se promueve la cultura local a través del desarrollo de productos turísticos.	
Intención de revisita (IR)	IR1. Planea regresar a Villa de Leyva para otra visita en el futuro. IR2. Si tuviera que decidir otra vez, volvería a elegir Villa de Leyva. IR3. Creo que me gustaría visitar Villa de Leyva con más frecuencia. IR4. Recomendaré Villa de Leyva a amigos y familiares. IR5. Hablaré muy bien de Villa de Leyva a amigos y familiares.	(Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996); Cong, 2016; Kim et al., 2018; Moon & Han, (2018); Contreras-Castañeda (2021a)

Fuente: Elaboración propia

A partir de la identificación de estas dimensiones y cada uno de sus ítems, se generó el formato de escala definitivo aplicado a los turistas en Villa de Leyva, tal como se muestra en el Anexo A. Escala de medición de la sostenibilidad percibida por turistas en Villa de Leyva y su intención de revisita. De esta manera, se da cumplimiento al desarrollo del objetivo específico número uno planteado para esta propuesta de investigación.

7.2 Relaciones entre las dimensiones de la sostenibilidad percibida con la intención de revisita del turista.

En este capítulo se presenta la medición de la relación de la sostenibilidad percibida en sus tres dimensiones económica, ambiental y sociocultural con la intención de revisita. Para tal fin en primer lugar, se presenta el estudio descriptivo de cada una de las variables bajo estudio, así como la descripción sociodemográfica general de la muestra de turistas participantes. En segundo lugar, se presentan los resultados de las relaciones entre las dimensiones de la sostenibilidad percibida con la intención de revisita a partir del Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) y la modelación del modelo estructural (SEM) que conlleve a comprobar las hipótesis planteadas en el apartado 5.2.5 del presente documento.

En la Tabla 7, se presentan los resultados de las variables sociodemográficas de interés para caracterizar la muestra de participantes en el estudio llevado a cabo en el destino turístico de Villa de Leyva. Allí se observa que la participación tanto de hombres como de mujeres fue equitativa con porcentajes del 48,6 y 48,3% respectivamente, la inclusión de otros géneros representó apenas el 3,1% de los participantes. La procedencia de los turistas que visitaron Villa de Leyva en su mayoría fue de origen nacional con un 77,4%, mientras que los turistas extranjeros representaron el 22,6% de la muestra.

Asimismo, las edades predominantes de los turistas estuvieron en los rangos de 30 a 44 años con el 39,4% y menos de 30 años con el 26,7%, las menos predominantes fueron de 45 a 65 años con el 25,7% y mayores a 65 años con el 8,2%. En cuanto al estado civil, se destaca la participación de turistas casados (40,1%) y solteros (32,9%). Con respecto a la situación laboral del turista que visita Villa de Leyva, los mayores porcentajes de participación incluyeron a empleados (34,9%) e independientes (34,6%), la tasa de turistas desempleados en la muestra fue del 10,3%, de personas pensionadas el 11,3% y de estudiantes el 8,9%. En relación con el nivel educativo se destaca que en mayor proporción los turistas participantes en el estudio cuentan con formación universitaria a nivel de pregrado y/o postgrado (83,6%) y en menor proporción con estudios de bachillerato (16,4%).

Tabla 7. Caracterización sociodemográfica de la muestra de turistas de Villa de Leyva

Variable	Etiqueta de valor	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	142	48,6
	Femenino	141	48,3
	Otro	9	3,1
Origen de procedencia	Nacional	226	77,4
	Extranjero	66	22,6
	Menos de 30	78	26,7
Edad	De 30 a 44	115	39,4
	De 45 a 65	75	25,7
	Más de 65	24	8,2
Estado civil	Soltero	96	32,9
	Casado	117	40,1
	Unión libre	42	14,4

Variable	Etiqueta de valor	Frecuencia	Porcentaje
Situación laboral	Viudo	18	6,2
	Separado	19	6,5
	Empleado	102	34,9
	Independiente	101	34,6
	Desempleado	30	10,3
	Pensionado	33	11,3
	Estudiante	26	8,9
	Bachiller	48	16,4
Nivel más alto de educación	Universitario	124	42,5
	Especialista	66	22,6
	Maestría	41	14,0
	Doctorado	13	4,5
Tamaño de la muestra		292	

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, la medición descriptiva de las dimensiones de la sostenibilidad percibida considerando los puntajes promedio obtenidos en cada dimensión, se representa por medio de histogramas de frecuencia a partir de la tabulación y análisis de datos usando el software estadístico SPSS versión 24. De igual manera, se utilizó la escala de valoración de Mejías (2005) que se presenta en la Tabla 8, cuyos valores categorizan en este estudio el nivel de percepción de los turistas en cada una de las dimensiones de la sostenibilidad percibida.

Tabla 8. Categorización del puntaje final para las dimensiones de la sostenibilidad percibida

Puntaje	Categoría
(1,0 y 1,8]	Muy malo
(1,8 y 2,6]	Malo
(2,6 y 3,4]	Regular
(3,4 y 4,2]	Bueno
(4,2 y 5,0]	Muy Bueno

Fuente: adaptado de Mejías (2005).

En la figura 6, se muestra el histograma de frecuencias con los puntajes obtenidos en la dimensión de sostenibilidad económica, cuyo resultado arrojó una media de 3,76 y una desviación estándar de 0,82. Lo cual indica que, el nivel promedio de las percepciones de los

turistas en la dimensión de sostenibilidad económica en Villa de Leyva se encuentra en la categoría de bueno.

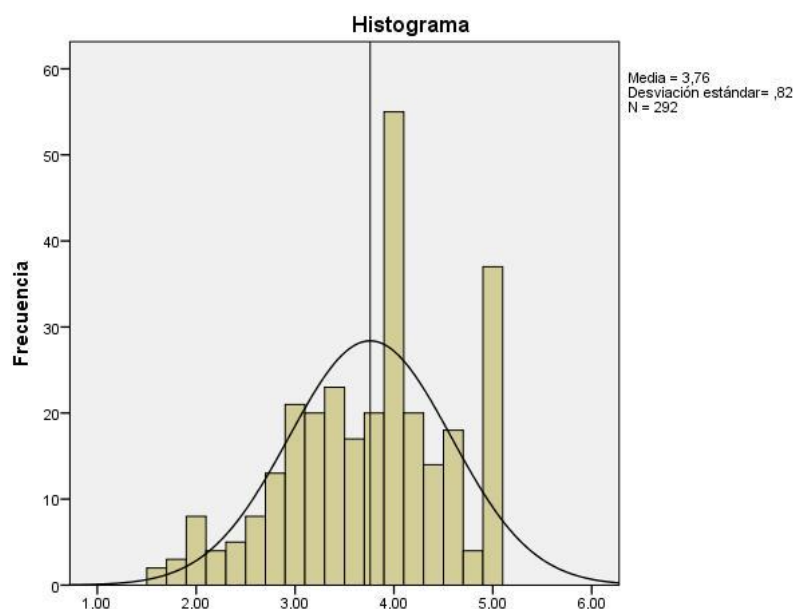


Figura 6. Histograma de frecuencias percepción de sostenibilidad económica en Villa de Leyva, elaboración propia.

Con respecto a la dimensión de sostenibilidad ambiental percibida, en la figura 7 se presenta la distribución de frecuencias y puntajes obtenidos para esta dimensión, con un puntaje promedio de 3,72 y una desviación estándar de 0,78. Estos resultados indican que las percepciones de los turistas sobre la sostenibilidad ambiental de Villa de Leyva como destino turístico en promedio se categorizan en el nivel de bueno.

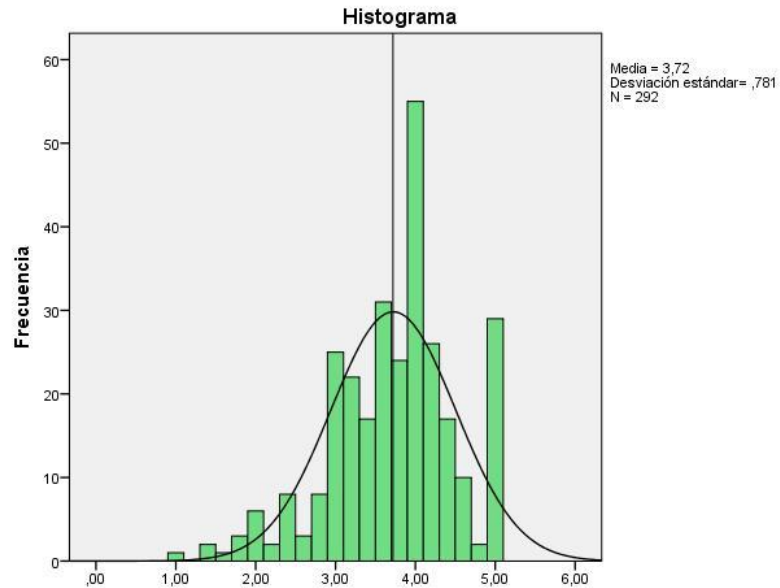


Figura 7. Histograma de frecuencias percepción de sostenibilidad ambiental en Villa de Leyva, elaboración propia.

En referencia con el nivel de puntaje obtenido en la dimensión de sostenibilidad sociocultural percibida, en la figura 8 se observa el histograma de frecuencias con un puntaje promedio de 3,68 y una desviación estándar de 0,93, ubicándose también en la categoría de bueno.

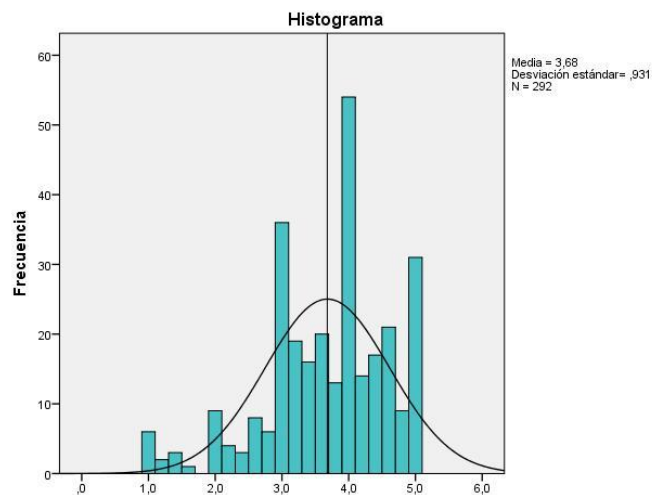


Figura 8. Histograma de frecuencias percepción de sostenibilidad sociocultural en Villa de Leyva, elaboración propia.

El puntaje global de las tres dimensiones que conforman la sostenibilidad percibida se representa en la figura 9, con un puntaje promedio de 3,72 y una desviación estándar de 0,75. Este resultado ratifica que los turistas que visitan Villa de Leyva en mayor proporción percibieron un buen nivel en la sostenibilidad del turismo en dicho destino.

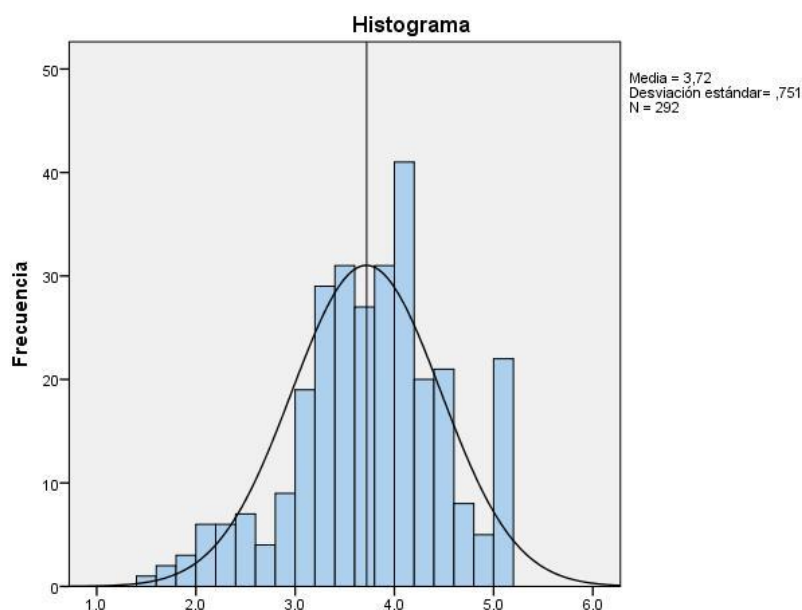


Figura 9. Histograma de frecuencias de la sostenibilidad percibida global en Villa de Leyva, elaboración propia.

En líneas generales, los niveles de sostenibilidad por dimensión y global se muestran en la tabla 9. Se destaca que, si bien el promedio ubica a la sostenibilidad percibida en la categoría de bueno, existe un importante porcentaje de turistas que manifestaron que el nivel de sostenibilidad del turismo en Villa de Leyva en sus tres dimensiones es regular (25,3%). Por lo tanto, se evidencian oportunidades de mejora que deben ser atendidas por parte de las autoridades locales del turismo, para que los turistas que visitan el destino turístico de Villa de Leyva puedan percibir en mayor proporción a la actual buenas prácticas de turismo sostenible en lo ambiental, económico y sociocultural.

Tabla 9. Niveles de sostenibilidad percibida en Villa de Leyva como destino turístico.

Puntaje	Categoría	Económica	Ambiental	Sociocultural	Sostenibilidad global
[1.0-1.8]	Muy malo	1,7%	2,4%	4,1%	1,7%
[1.8-2.6]	Malo	8,6%	6,5%	8,2%	6,9%
[2.6-3.4]	Regular	26,3%	24,7%	26,4%	25,3%
[3.4-4.2]	Bueno	38,4%	46,5%	34,6%	42,8%
[4.2-5.0]	Muy Bueno	25,0%	19,9%	26,7%	23,3%
Promedio		3,76	3,72	3,68	3,72
Desviación estandar		0,82	0,78	0,93	0,75

Fuente: elaboración propia

Los anteriores datos se respaldan por la fiabilidad y validez de la escala adaptada para el presente estudio. Para la fiabilidad inicial de la escala se realizó el cálculo del indicador Alfa de Cronbach con base en las indicaciones de Nunnally & Bernstein (1994) quienes señalan que el valor mínimo de Alfa para que una escala se considere fiable debe ser de 0,7. En tal sentido, usando SPSS versión 24 se calculó la fiabilidad por cada dimensión de la sostenibilidad y para toda la escala, también, se realizó el cálculo de la fiabilidad para la variable dependiente de intención de revisita. Tal y como se muestra en la tabla siguiente, el indicador Alfa de Cronbach para cada dimensión de la sostenibilidad y para la intención de revisita fue superior al umbral mínimo de 0,7, por lo tanto, las escalas en cada dimensión con sus respectivos ítems demuestran ser consistentes.

Tabla 10. Fiabilidad para las escalas de sostenibilidad e intención de revisita en Villa de Leyva

Dimensión	Ítem	Alfa de Cronbach
Sostenibilidad económica	E1	0,849
	E2	
	E3	
	E4	
	E5	
Sostenibilidad ambiental	A1	0,808
	A2	
	A3	
	A4	
	A5	
Sostenibilidad sociocultural	SC1	0,915
	SC2	
	SC3	
	SC4	

	SC5	
	IR1	
	IR2	
Intención de	IR3	0,909
Revisita	IR4	
	IR5	
Fuente: elaboración propia.		

La fiabilidad global de las tres dimensiones de la sostenibilidad percibida en sus 15 ítems arrojó un Alfa de Cronbach de 0,930, lo cual indica que la escala utilizada para medir las percepciones de sostenibilidad turística en Villa de Leyva es consistente y tiene buena fiabilidad.

Con respecto a la validez de contenido de la escala, esta tiene validez de contenido porque proviene de la revisión de literatura, en dónde la identificación de dimensiones e ítems se han adoptado de estudios a nivel internacional que previamente han demostrado propiedades de fiabilidad y validez, como es el caso de los estudios relacionados en el capítulo 7.1 del presente estudio. Además, la escala se validó en su contenido con el secretario de turismo de Villa de Leyva el señor Diego Hernández y los doctores que dirigen el presente trabajo de grado. Asimismo, con la participación preliminar de turistas en Villa de Leyva para realizar ajustes en cuanto a redacción y claridad de los enunciados formulados. Esto permitió ajustar la forma de la escala para que el turista en Villa de Leyva comprendiera fácilmente cada uno de los ítems formulados.

Por su parte, la validez de la escala y sus constructos de sostenibilidad percibida e intención de revisita se llevó a cabo por medio de un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) con el uso del software estadístico AMOS en su versión 23. Los métodos de estimación para el AFC se basaron en las propuestas de Uriel y Aldás (2005) y Valdivieso (2013) quienes indican que un buen modelo de medida entre constructos relacionados es adecuado si los indicadores comparativos de ajuste (NFI e RFI) e indicadores de proporción de varianza (GFI y AGFI) son

iguales o superiores a 0,9. Asimismo, el modelo será adecuado si los índices basados en residuos (RMR y SRMR) son inferiores a 0,08.

En tal sentido, en AMOS se usó el método de estimación de mínimos cuadrados no ponderados (ULS, Unweighted least squares). De acuerdo con Uriel y Aldás (2005) y Valdivieso (2013) se escoge el método ULS cuando los datos en estudio indican no normalidad multivariante. En este estudio los datos superan el umbral mínimo del indicador de Kurtosis que debe ser inferior a 70 para indicar normalidad multivariante, dado que la Kurtosis obtenida en los datos fue de 229,549, se indica la no normalidad multivariante.

El modelo de medida entre las tres dimensiones de la sostenibilidad percibida y la intención de revisita por medio de AFC utilizando AMOS se observa en la figura 9. Allí se confirma la estructura de tres dimensiones (factores) de la sostenibilidad percibida, dado que los coeficientes de regresión de cada factor se correlacionan positivamente con sus respectivos ítems. Asimismo, el constructo de la intención de revisita presenta correlaciones positivas y altas con sus ítems. El único ítem que se eliminó por presentar bajas correlaciones con su constructo fue el ítem A1 de la dimensión de sostenibilidad ambiental.

En cuanto a la calidad del ajuste del modelo de medida, en la figura 9 se muestra que los indicadores comparativos de ajuste NFI e RFI, arrojaron valores de 0,993 y 0,992 respectivamente. Los indicadores de proporción de varianza GFI y AGFI, dieron valores de 0,994 y 0,992. Los índices basados en residuos RMR y SRMR indicaron valores de 0,04. Estos valores indican que el modelo presenta un buen ajuste de medida con sus datos y confirma las estructuras factoriales de la sostenibilidad percibida y de la intención de revisita, siendo válido para proceder con el modelo estructural SEM (Uriel y Aldás, 2005; Valdivieso, 2013).

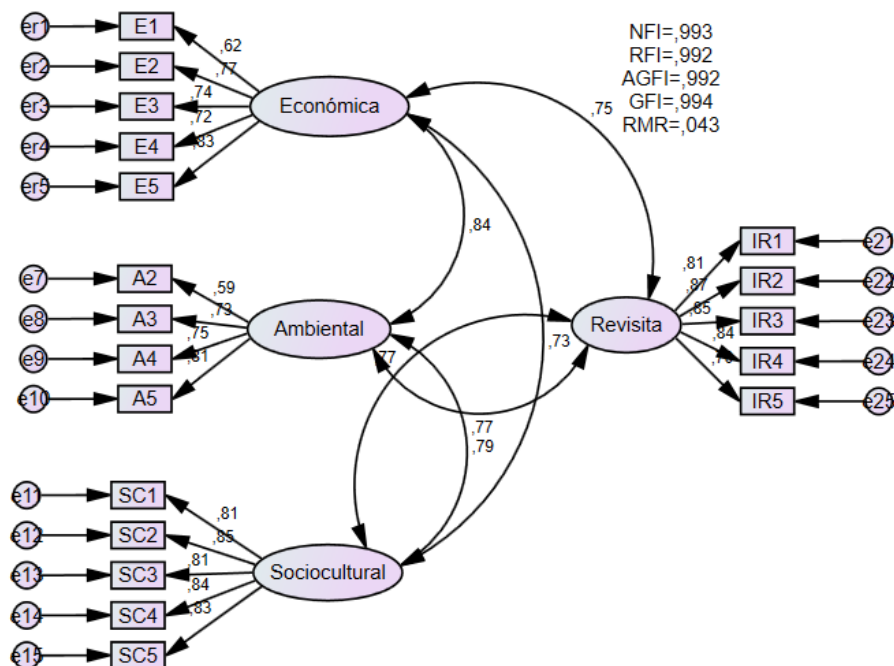


Figura 10. Solución AFC estandarizada del modelo de medida para los constructos de sostenibilidad percibida y la intención de revisita, elaboración propia.

Como todas las cargas factoriales estandarizadas del modelo de medida superaron 0,50 ($p < 0,01$) y las confiabilidades compuestas (CR) sobrepasan el valor de 0,70 y las varianzas promedio extraídas (AVE) son superiores a 0,50 (Anderson & Gerbing, 1988), se evidencia la validez convergente de las escalas, tal y como se muestra en la tabla 10. Para la validez discriminante se utilizó el indicador heterorrasgo-monorrasgo (HTMT, por sus siglas en inglés) de las correlaciones entre constructos sugerido por Henseler, Ringle y Sarstedt (2015), quienes indican que hay indicios de validez discriminante liberal con un HTMT inferior a 0,90. En este sentido, los resultados de la tabla 11, indican que hay indicios de validez discriminante en las escalas bajo estudio.

Tabla 11. Análisis de validez de los constructos con CR, AVE y HTMT de 0,90

	CR	AVE	HTMT de 0,90			
			Económica	Ambiental	Sociocultural	Revisita
Económica	0,853	0,538				
Ambiental	0,814	0,530	0,862			
Sociocultural	0,916	0,687	0,731	0,830		
Revisita	0,910	0,671	0,752	0,808	0,770	

Fuente: elaboración propia.

Una vez se ha comprobado la estructura factorial de los constructos y su validez a través del AFC se procede a la modelación del modelo estructural SEM (Uriel & Aldás, 2005). Al igual que se hizo con AFC se utilizó el software AMOS versión 23 para el modelo estructural que permite comprobar las hipótesis planteadas y determinar cómo la sostenibilidad percibida en sus dimensiones económica, ambiental y social influye en la intención de revisita del turista que visita a Villa de Leyva. En la figura 11, se muestra el modelo estructural con las cargas factoriales y los índices comparativos de ajuste que muestran un buen ajuste en el modelo planteado para corroborar las relaciones entre la sostenibilidad percibida y la intención de revisita.

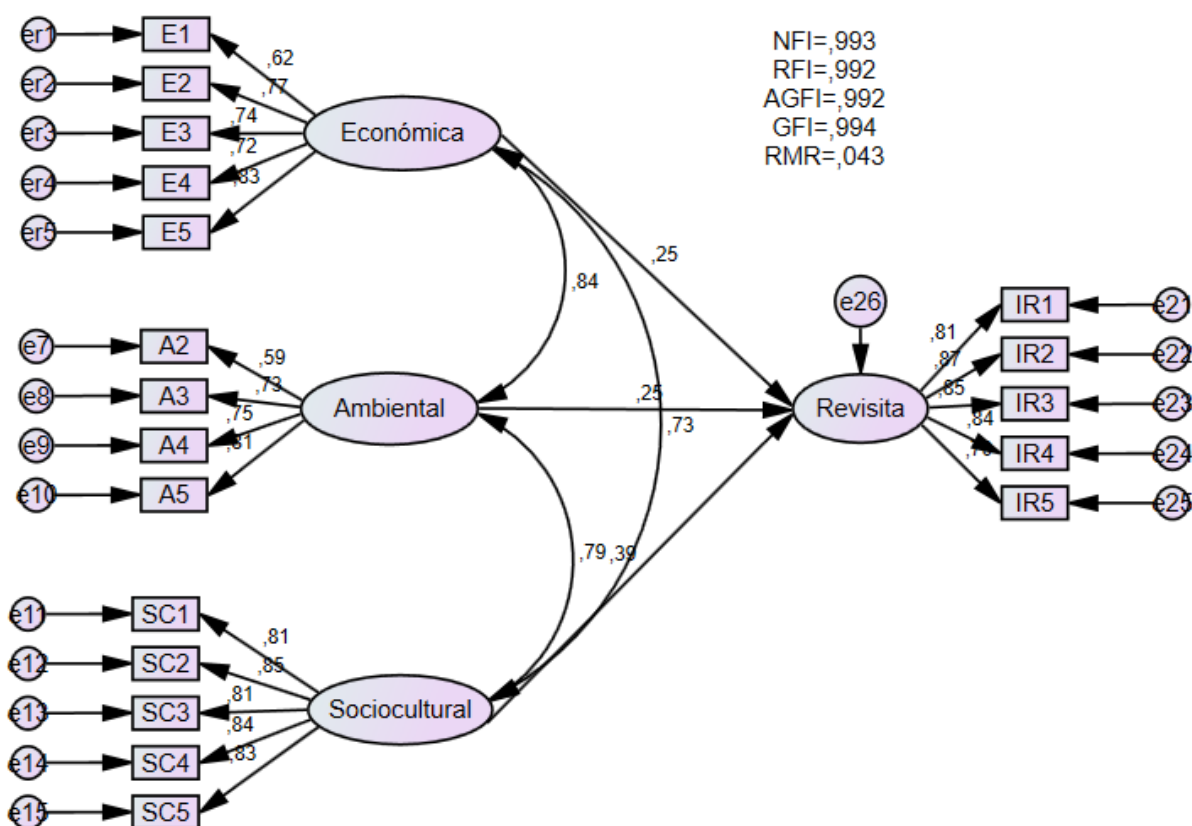


Figura 11. Solución SEM para los constructos de sostenibilidad percibida y la intención de revisita, elaboración propia.

En la tabla 12 se muestran los resultados del SEM que permiten comprobar las hipótesis planteadas así: *H1. La sostenibilidad percibida en su dimensión económica por los turistas que visitan Villa de Leyva como destino turístico influye positivamente en su intención de revisita, aceptada (coeficiente=0,254, $p < 0,1$); H2. La sostenibilidad percibida en su dimensión ambiental por los turistas que visitan Villa de Leyva como destino turístico influye positivamente en su intención de revisita, rechazada; y H3. La sostenibilidad percibida en su dimensión sociocultural por los turistas que visitan Villa de Leyva como destino turístico influye positivamente en su intención de revisita, aceptada (coeficiente=0,389, $p < 0,05$).*

Tabla 12. Resultados relaciones entre la sostenibilidad percibida y la intención de revisita

Hipótesis y relaciones	Coefficientes <i>path</i> estandarizados	pValue	Resultado
H1: Económica →Revisita	0,254	0,078*	Soportada
H2: Ambiental →Revisita	0,253	0,210	Rechazada
H3: Sociocultural →Revisita	0,389	0,010**	Soportada
Índices comparativos de ajuste		NFI = 0,993 RFI = 0,992	
Índices de proporción de varianza		GFI = 0,994 AGFI = 0,992	
Índice basado en residuos		RMR = 0,043 SRMR = 0,043	

Nota. ** $p < 0,05$; * $p < 0,10$.

Fuente: elaboración propia.

Los resultados anteriores muestran como la sostenibilidad percibida en sus dimensiones económica y sociocultural influyen de manera positiva y significativa en la intención de revisita del turista. Sin embargo, en este estudio no hubo una influencia significativa de la dimensión ambiental sobre la intención de revisita de los turistas, lo cual indica que el turista que visita Villa de Leyva aún no considera el factor ambiental como un determinante significativo para decidir la escogencia o la intención de volver a visitar este destino turístico. Este aspecto se puede considerar como un indicio de oportunidad de mejora para que las autoridades locales del destino puedan mostrar al turista mayores acciones encaminadas al desarrollo de la sostenibilidad ambiental del turismo, como un factor de decisión de retornar o recomendar a Villa de Leyva, más aún cuando posee certificación en sostenibilidad, pero esta únicamente cubre el casco histórico. Con el análisis estadístico descrito en este apartado, se concluye con el desarrollo del objetivo específico número dos y se da paso a la descripción de los resultados del tercer y último objetivo de este trabajo investigativo.

7.3 Lineamientos de mejora asociados con la sostenibilidad del turismo en Villa de Leyva

A continuación, se presentan las estrategias de mejora sugeridas para el destino bajo estudio, las cuales son generadas a partir de los resultados del modelo de ecuaciones

estructurales (SEM) y el nivel global de la sostenibilidad percibida por turistas en Villa de Leyva, con el fin de reestructurar y fortalecer las prácticas de sostenibilidad que ya se tienen implementadas y otras que pueden considerarse, asociadas con la dimensión ambiental.

En ese sentido, cabe resaltar la importancia de esta dimensión en la actividad turística, que, de acuerdo con los resultados finales, tuvo un valor de 3,72 que, si bien no es el valor más bajo de las tres dimensiones, requiere de controles específicos, dado el impacto generado sobre los recursos naturales y los ecosistemas del destino, lo cual, según Barrera y Bahamondes (2012) representa un nivel de importancia relevante en el turismo sostenible, pues este, debe propender por la protección y conservación del ambiente en el que se lleva a cabo sin sobrepasar el uso de los recursos naturales. Asimismo, se espera que, con esta propuesta, el factor ambiental se convierta en un factor de decisión para que el turista vuelva a visitar este destino.

Dentro de los lineamientos dados por la Política de Turismo Sostenible de MinCIT (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2020), se destacan las acciones tendientes a la gestión sostenible y responsable del capital natural en destinos, por lo cual, se proponen las siguientes líneas de actuación para que las autoridades competentes, las consideren y puedan ser implementadas:

7.3.1 Acciones encaminadas al ahorro y consumo racional del agua

7.3.1.1 Identificación de fuentes para la reducción de pérdidas

Tabla 13. Actividades para la Identificación de fuentes para la reducción de pérdidas

Objetivo	Actividades	Responsable
	Verificación de la infraestructura de alcantarillado en hoteles, hostales, glamping, restaurantes, pub, bares y otros.	Secretaría de Turismo y Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales
Identificar las fuentes que están generando fugas del recurso hídrico	Reparación de las fugas o escapes identificados en los diferentes alojamientos y establecimientos	Administradores de los establecimientos identificados

permanentemente o por algún evento inesperado.	Realización de mantenimientos preventivos y correctivos en la red de alcantarillado en los establecimientos señalados Capacitación a los administradores de los establecimientos, prestadores de servicios turísticos y usuarios	Administradores de los establecimientos identificados Secretaría de Turismo y Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales
--	---	--

Fuente: elaboración propia

7.3.1.2 Sistemas de recolección/uso de aguas lluvias

Tabla 144. Actividades para la instalación de sistemas de recolección/uso de aguas lluvias

Objetivo	Actividades	Responsable
Incentivar la recolección de aguas lluvias para su reúso en actividades del sector turístico	Capacitación a los administradores de los establecimientos, prestadores de servicios turísticos y usuarios sobre la instalación de sistemas de recolección de aguas lluvias	Secretaría de Turismo y Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales
	Adecuación de sistemas de recolección de aguas lluvias	Administradores de los establecimientos identificados
	Mantenimiento del sistema de aguas lluvias instalado para asegurar su uso en otras actividades sin riesgo alguno	Administradores de los establecimientos identificados

Fuente: elaboración propia

Nota: Tener en cuenta las siguientes recomendaciones a la hora de implementar la recolección de aguas lluvias y su reúso:

- ✓ Cómo y dónde se recolecta y almacena el agua lluvia en los establecimientos que siguen esta práctica
- ✓ Si se requiere algún tipo de tratamiento para el agua recolectada
- ✓ Identificar las actividades en las que se va a hacer el reúso del agua recolectada

7.3.1.2 Medición de la disponibilidad del recurso hídrico

Tabla 155. Actividades para la medición de la disponibilidad del recurso hídrico

Objetivo	Actividades	Responsable
Identificar la disponibilidad de agua en determinado periodo de tiempo, para asegurar la	Implementación de micro y macro medidores en los establecimientos prestadores de servicios turísticos	Administradores de los establecimientos identificados

prestación del servicio permanentemente en las actividades turísticas	Jornadas de capacitación a usuarios del servicio para comunicar la importancia de la medición del recurso y su disponibilidad	Secretaria de Turismo y Secretaria de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales
---	---	--

7.3.1.3 Jornadas de Educación Ambiental enfocadas al uso responsable del recurso hídrico

Tabla 166. Actividades para desarrollar jornadas de Educación Ambiental sobre el recurso hídrico

Objetivo	Actividades	Responsable
Sensibilizar a los usuarios, turistas y administradores de los servicios turísticos en cuanto al uso consciente y responsable del recurso hídrico	Organizar jornadas de capacitación enfocadas al uso eficiente y ahorro del agua	Administradores de los establecimientos identificados
	Generar mensajes de sensibilización sobre el uso y ahorro del agua para distribuir en hoteles, hostales, glamping, restaurantes, pub, bares, etc., para los turistas que visitan el destino Realizar jornadas de limpieza de fuentes hídricas naturales, principalmente las que hacen parte de los atractivos turísticos del destino, así como jornadas de reforestación con especies nativas en estos lugares. Estas jornadas pueden ser incluidas dentro de la oferta de actividades turísticas como estrategia de responsabilidad ambiental.	Secretaria de Turismo y Secretaria de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales Secretaria de Turismo y Secretaria de Desarrollo Económico, Competitividad y Asuntos Ambientales. Administradores de los establecimientos identificados, turistas y usuarios.

Fuente: elaboración propia

7.3.2 Acciones encaminadas a la eficiencia energética

7.3.2.1 Medición del consumo de flujo de energía

Tabla 177. Actividades para medir el consumo de energía

Objetivo	Actividades	Responsable
Medir el consumo de energía	Realizar el seguimiento al consumo de energía mes a mes, para controlar la cantidad consumo e identificar si hay subidas significativas para plantear medidas correctivas.	Administradores de los establecimientos identificados
	Verificar el correcto funcionamiento de los medidores de energía, con el fin de identificar anomalías y en caso de presentarse, contactar a la empresa prestadora del servicio para su verificación	Administradores de los establecimientos identificados

Fuente: elaboración propia

7.3.2.2 Disminuir el consumo de energía

Tabla 188. Actividades propuestas para la disminución del consumo de energía

Objetivo	Actividades	Responsable
Ahorrar un porcentaje de energía gradualmente mes a mes para moderar su uso	Electrodomésticos eficientes Desconectar los aparatos electrónicos que no requieran estar en funcionamiento 24/7 En lugares como las cocinas de los restaurantes, realizar los procesos de cocción de los alimentos aprovechando al máximo, por ejemplo, la capacidad del horno, cocinando el mayor número de alimentos posible y evitando abrir la puerta en repetidas ocasiones para evitar pérdidas de calor al interior. También se recomienda usar el microondas en lugar el horno convencional. Ubicar electrodomésticos como la nevera en lugares estratégicos, donde haya circulación de aire y alejados de fuentes de calor. Ajustar el termostato para mantener una temperatura adecuada, entre 6°C y -18°C	Administradores de los establecimientos identificados
	En cuanto al uso de las lavadoras en los lugares de alojamiento, se sugiere, realizar limpieza periódica al filtro y aprovechar la carga completa en cada ciclo. Secar las prendas al aire libre sin hacer uso de la secadora y usar agua fría para evitar más gasto de energía.	
	Aprovechar al máximo la luz natural, usando colores claros en las paredes y techos de los alojamientos y otros sitios de prestación de servicios turísticos y mantener en buen estado y limpios bombillos y lámparas. Utilizar focos fluorescentes ahorradores.	
	Implementar sistemas de regulación y control en iluminación, respetando la normativa que regula los niveles de iluminación mínima y que se activa solo si es estrictamente necesario	
	Implementar iluminación de bajo consumo y LED, adecuando de manera correcta el tipo de luz para cada área de los alojamientos y lugares prestadores de servicios turísticos. Instalar sistemas de ventilación eficiente, dado que, en términos de climatización, habrá menores pérdidas de energía. Incorporar espacios como jardines o zonas comunes con sombra, para tener zonas más	

frescas y controlar la temperatura a través de la vegetación.

7.3.2.3 Implementar fuentes renovables

Tabla 199. Actividades para la implementación de fuentes renovables

Objetivo	Actividades	Responsable
Mejorar la eficiencia energética de la actividad turística mediante el uso de fuentes de energía no convencionales.	Implementar energía solar térmica para aires acondicionados y calefacción.	Administradores de los establecimientos identificados
	Implementar energía solar térmica para piscinas, con el fin de generar un sistema circular para calentar el agua de las piscinas.	Administradores de los establecimientos identificados
	Implementar energía solar fotovoltaica, que a mediano plazo generará retorno en la inversión y no generará contaminación.	Administradores de los establecimientos identificados

Fuente: elaboración propia

7.3.3 Acciones encaminadas a disminuir la huella de carbono

Debido a la afluencia de público que visita el municipio de Villa de Leyva permanentemente, se incrementa el flujo de vehículos y de igual manera la generación de residuos sólidos, así como la demanda de energía para satisfacer las actividades turísticas, por tanto, se proponen las siguientes ecuaciones tomadas de Campos y Gutiérrez (2015), para calcular la huella de carbono procedente del turismo, como primer paso para calcular los valores de huella de carbono y posteriormente diseñar e implementar la estrategias, labor que desarrollarán las autoridades del turismo competentes

- ✓ Ecuación para calcular emisiones generadas por el consumo de combustible

$$\text{Emisiones de } CO_{2eq} = D \frac{1 \text{ gal combustible}}{X} * FE * FC$$

Donde,

D: Distancia recorrida (km)

X: Distancia recorrida por galón consumido de combustible (km)*

FE: Factor de emisión del combustible

FC: Factor de conversión

- ✓ Ecuación para calcular emisiones procedentes del consumo de energía

$$\text{Emisiones de } CO_{2eq} = \text{Datos de la actividad (Kwh)} * \text{Factor de emisión de } CO_2$$

- ✓ Ecuación para calcular emisiones procedentes de la generación de residuos sólidos

$$\text{Emisiones de } CO_{2eq} = \text{RES} * \text{CF} * \text{MO} * \text{FEres} * \text{Dmet} * \frac{\text{PCG}}{1000}$$

Donde,

RES: Cantidad de residuos producidos al año (ton)

CF: 1000 kg/ 1 tonelada. Para realizar la conversión de toneladas a kilogramos.

MO: Contenido de materia orgánica por kg de residuo: 0,55

FEres: Factor de emisión de la materia orgánica

Dmet: Densidad del metano: 0,668 kg/m³

PCG: Potencial de calentamiento global del GEI (metano)

Finalmente, se espera que, con la implementación de estos lineamientos, las prácticas de sostenibilidad sean más visibles para los turistas que visitan el destino y, por ende, se mejoren las percepciones frente a la dimensión ambiental y se convierta en un factor de decisión para visitar Villa de Leyva.

8. Análisis y discusión de resultados

En este estudio se abordó el constructo de la sostenibilidad percibida y su influencia en la intención de visitar un destino turístico. La sostenibilidad percibida a nivel de destinos turísticos ha sido estudiada por la creciente preocupación tanto de las autoridades del turismo como por los mismos turistas, de ofertar servicios turísticos que puedan dejar réditos económicos y aprovechar el patrimonio sociocultural sin el detrimento de los recursos naturales

del destino (Iniasta-Bonillo et al., 2016). Es así que, la sostenibilidad percibida como constructo se ha definido como la evaluación cognitivo-afectiva del turista de las políticas de sostenibilidad implementadas en un destino particular por los administradores y las organizaciones dedicadas a la comercialización del destino (Sánchez-Fernández et al., 2019).

En esencia y fruto de la revisión de literatura se lograron identificar para este constructo tres dimensiones a saber: sostenibilidad económica, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad sociocultural (Iniasta-Bonillo et al., 2016; J. Kim et al., 2015; Martínez & Rodríguez del Bosque, 2014; R. Sánchez-Fernández et al., 2019). Sin embargo, hay otra corriente de investigadores que han identificado variantes de estas tres dimensiones para agregar otras, como es el caso de los estudios de Cottrell, Vaske y Roemer (2013) quiénes agregaron la dimensión institucional y Vincenzi et al. (2018) quiénes además incluyeron las dimensiones tecnológica, política, cultural, psicosocial y conocimiento. No obstante, la línea de investigación para evaluar el constructo de la sostenibilidad en destinos turísticos se ha inclinado por las tres dimensiones tradicionales (económica, ambiental y sociocultural), tal y como se revisó en los estudios de Kim et al. (2018) y Sánchez-Fernández et al. (2019).

En este sentido y para validar la estructura dimensional del constructo de la sostenibilidad percibida en un destino turístico, se seleccionó el municipio de Villa de Leyva por ser uno de los destinos predilectos del departamento de Boyacá y poseer la certificación en sostenibilidad turística (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2022). Bajo un muestreo por conveniencia y cumpliendo con la regla de Hair et al. (2009) para el tamaño de muestra mínimo requerido en el desarrollo de un AFC y un SEM, se obtuvo un total de 292 instrumentos aplicables al análisis de los datos y la comprobación de las tres hipótesis planteadas.

Desde el punto de vista del análisis descriptivo, la sostenibilidad percibida por parte de los turistas que visitaron Villa de Leyva se ubicó en un nivel bueno de percepción (3,72). Sin embargo, un importante porcentaje de turistas (más del 25%) señaló que es regular la

percepción de sostenibilidad sobre las dimensiones económica, ambiental y social, aspecto que guarda coherencia con los estudios relacionados de Munévar y Ubaque (2021) y Vincenzi et al. (2018), en donde los turistas también demostraron bajos niveles de percepción frente a las acciones que los gestores del turismo promueven en materia de sostenibilidad turística.

En cuanto a los resultados clave del presente estudio, mediante AFC se comprobó la estructura dimensional de la sostenibilidad en sus tres factores económico, ambiental y sociocultural. Resultados que guardaron coherencia con los estudios de Iniesta-Bonillo et al. (2016) y Sánchez-Fernández et al. (2019) quienes indican que la sostenibilidad es un constructo multidimensional conformado por la sostenibilidad económica, ambiental y sociocultural, cabe aclarar que estos autores no habían confirmado esta estructura con AFC tal y como se realizó en el presente trabajo. Por lo tanto, se confirma al igual que en el estudio de Kim et al. (2018) la estructura de tres factores. Aunque puede que en estudios futuros y aplicables en otros contextos no necesariamente se conserve esta estructura.

En lo que refiere a las relaciones entre la sostenibilidad percibida y su influencia en la intención de revisita del turista que visita Villa de Leyva, el modelo SEM ejecutado permitió comprobar que las dimensiones económica y sociocultural influyen positivamente y significativamente en la intención de revisita (H1 y H3), no así la dimensión ambiental (H2). Estos resultados indican que el turista que visita a Villa de Leyva toma su decisión de volver a visitar este destino en gran parte por motivos de índole económico asociados con las inversiones que se están realizando en materia de turismo y por motivos socioculturales como su autenticidad en el patrimonio histórico local.

Asimismo, los resultados del modelo SEM dejan en evidencia que el turista que visita a Villa de Leyva no prioriza lo ambiental como un factor decisivo para volver a visitar el destino, quizá porque como lo arrojó el estudio descriptivo, no percibe en un alto nivel la ejecución de políticas en materia de reciclaje, de niveles de público en temporada alta, de fomento a la

conservación y el consumo responsable del agua y de la promoción del ahorro de energía. Caso similar ocurrió en el estudio de Munévar y Ubaque (2021) en dónde los niveles de percepción de los turistas y habitantes que visitaron la ciudad de Tunja en materia ambiental fue regular. De igual manera, en el estudio de Vincenzi et al. (2018) llevado a cabo en Brasil los resultados indicaron que el 52,3% de los encuestados tiene ninguna, muy baja o baja percepción de sostenibilidad.

En consecuencia, evaluar la sostenibilidad percibida bajo una escala fiable y válida como la utilizada en este estudio, puede ayudar a los gestores del turismo local a identificar oportunidades de mejora que conlleven a desarrollar proyectos enfocados a la educación ambiental, con el fin de elevar los niveles de percepción en los turistas y sea lo ambiental un factor de decisión para la revisita, tal y como se halló en el estudio de Kim et al. (2018) con los turistas extranjeros que visitaron la isla de Jeju en Korea del Sur. Cabe destacar que con este trabajo se aporta a la literatura existente y más aún en el contexto del turismo colombiano y local, dado que, a la luz de la revisión de literatura realizada no se encontraron estudios en Colombia y Boyacá en dónde se evalué la sostenibilidad percibida en destinos turísticos y su influencia en la intención de revisita del turista.

9. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos específicos que apoyaron el desarrollo de esta investigación, en primera instancia, se evaluó la sostenibilidad percibida por turistas de Villa de Leyva y su influencia en la revisita. A partir de la revisión de literatura, en la que, se identificaron tres dimensiones para el constructo de la sostenibilidad percibida a nivel de destinos turísticos a saber: sostenibilidad económica, ambiental y sociocultural. En consecuencia, se adaptó una escala con propiedades psicométricas que demostraron fiabilidad y validez para mensurar las percepciones de los turistas que visitaron Villa de Leyva en cuanto a las políticas de sostenibilidad implementadas por los gestores y partes interesadas del turismo en este destino.

En coherencia con los resultados obtenidos y tomando como referencia el segundo objetivo específico propuesto, una vez realizado el análisis estadístico, se infiere que los niveles de sostenibilidad percibida en el destino bajo estudio se enmarcaron en la categoría de bueno, aunque un importante porcentaje de turistas percibió como regular la sostenibilidad del turismo en dicho destino. Por lo tanto, se evidenció la necesidad de plantear lineamientos de mejora asociados con la sostenibilidad del turismo en Villa de Leyva que conlleven a elevar las percepciones del turista en sus próximas revisitas.

Asimismo, por medio del AFC se confirmó la estructura multidimensional del constructo de la sostenibilidad percibida integrada por las dimensiones económica, ambiental y sociocultural. Esto implica que, para capturar las percepciones de los turistas en materia de sostenibilidad es necesario considerar los elementos clave en el ámbito del desarrollo económico, las prácticas ambientales y la valoración del patrimonio histórico y cultural que las autoridades locales implementan en el destino estudiado.

En cuanto a las relaciones entre las dimensiones de la sostenibilidad percibida con la intención de revisita del turista, se concluye que las dimensiones económica y sociocultural influyen positivamente en la intención de revisita del turista que visita Villa de Leyva. En cambio, no se halló una influencia significativa de la dimensión ambiental con la intención de revisita en este destino. Esto implica, la necesidad de fortalecer la política de sostenibilidad ambiental en el municipio, para que el turista perciba en mayor proporción la importancia de conservar los recursos naturales en pro de la actividad turística como factor de toma de decisiones en la escogencia futura del destino.

Producto de este trabajo de maestría, se entregará un informe técnico de resultados a la Secretaría de Turismo de Villa de Leyva, el cual servirá como insumo para la toma de decisiones en la mejora de la sostenibilidad turística del municipio bajo estudio.

Por último, se sugiere, tener en cuenta los lineamientos de mejora planteados, a partir de los resultados del SEM, para ser considerados por parte de las autoridades del turismo en el destino bajo estudio, con el fin de reafirmar la certificación en sostenibilidad turística, mediante la ejecución de los controles aquí propuestos específicamente para gestión eficiente y uso responsable de agua y energía y cálculo de la huella de carbono.

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades del turismo local de Villa de Leyva continuar con las evaluaciones de la sostenibilidad percibida en diferentes momentos, por ejemplo, se aconseja aplicar la escala en temporada baja y en temporada alta, para luego realizar un análisis comparativo de las percepciones que presentan los turistas en cada temporada. De tal manera, que se puedan identificar similitudes y diferencias sobre el funcionamiento de las políticas de sostenibilidad en cada temporada.

En esta misma línea, se recomienda que en futuros estudios también se aplique la escala de la sostenibilidad percibida, con sus respectivas adaptaciones, a los habitantes del destino, puesto que será de gran valor conocer las percepciones de los habitantes sobre la sostenibilidad del turismo en su propio territorio. Aspecto, que puede generar buenos réditos en la toma de decisiones por parte de las autoridades locales en materia de sostenibilidad.

De igual manera, las autoridades del turismo en otros destinos turísticos similares pueden utilizar la escala adoptada en este trabajo, para medir la sostenibilidad percibida en sus dimensiones económica, ambiental y sociocultural, con miras a mejorar las prácticas sostenibles implementadas y aspirar a una certificación en sostenibilidad turística.

Finalmente, para futuras investigaciones se sugiere que se continúe validando la estructura multidimensional de la sostenibilidad percibida, puesto que son escasos los estudios que han comprobado dicha multidimensionalidad. Asimismo, se pueden incluir otras dimensiones como las planteadas en los estudios de Vincenzi et al. (2018) para relacionarlas con otros constructos de interés en el ámbito del turismo como la satisfacción, riesgo percibido, intención de recomendar y calidad percibida del servicio.

11. REFERENCIAS

- Alcaldía de Villa de Leyva. (2020). *Plan de desarrollo municipal 2020-2023 "Villa de Leyva somos todos"*. Villa de Leyva: Concejo Municipal de Villa de Leyva. Retrieved from [https://www.villadeleyva-boyaca.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/Plan de Desarrollo Municipal Villa de Leyva Somos Todos 2020 - 2023.pdf](https://www.villadeleyva-boyaca.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/Plan%20de%20Desarrollo%20Municipal%20Villa%20de%20Leyva%20Somos%20Todos%202020%20-%202023.pdf)
- Alcaldía de Villa de Leyva. (2022). Alcaldía de Villa de Leyva. Información del municipio. Retrieved August 5, 2019, from <http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411–423. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.103.3.411>
- Antošová, G., Rojas, I., Mejía, M., & Gómez, H. (2020). Sustainable tourism planning in Bahía Solano, Colombia. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 10(2), 165–176. <https://doi.org/10.2478/ejthr-2020-0014>
- Banguero, H. (2020). *Desarrollo humano sostenible*. Ecoe Ediciones.
- Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). Turismo sostenible. Importancia en el cuidado del medio ambiente medio ambiente. *RIAT: Revista Interamericana de Medioambiente y Turismo*, 8(1), 50–56. Retrieved from https://www.academia.edu/43797112/Turismo_Sostenible_Importancia_en_el_cuidado_del_medio_ambiente_Sustainable_Tourism_Importance_in_the_care_of_the_environment
- Campos, D., & Gutiérrez, L. (2015). Estimación de la huella de carbono del destino turístico de Leticia- Amazonas de Colombia y diseño de una propuesta de manejo de las principales emisiones de gases efecto invernadero. *RIAT: Revista Interamericana de Medioambiente y Turismo*, 11(1), 2–15. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5250160>
- Castellanos, P. M. A., Encinas, A. H., Dios, A. Q., & Ortegón, A. C. (2020). Analysis of environmental sustainability educational approaches in engineering education. In *2020 15th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)* (pp. 1–5). <https://doi.org/10.23919/CISTI49556.2020.9140919>
- 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>
- Cong, L. C. (2016). A formative model of the relationship between destination quality, tourist satisfaction and intentional loyalty: An empirical test in Vietnam. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 26, 50–62. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2015.12.002>
- Contreras-Castañeda, E. D. (2021a). *Calidad percibida del servicio, satisfacción e intención de revisita del turista en destinos turísticos de Boyacá*. Universidad EAN. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10882/11426>
- Contreras-Castañeda, E. D. (2021b). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 37–50. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>
- Cottrell, S. P., Vaske, J. J., & Roemer, J. M. (2013). Resident satisfaction with sustainable

- tourism: The case of Frankenwald Nature Park, Germany. *Tourism Management Perspectives*, 8, 42–48. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2013.05.005>
- Dedeoğlu, B. B., Van Niekerk, M., Weinland, J., & Celuch, K. (2019). Re-conceptualizing customer-based destination brand equity. *Journal of Destination Marketing and Management*, 11(December 2017), 211–230. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.04.003>
- Du Pisani, J. A. (2006). Sustainable development – historical roots of the concept. *Environmental Sciences*, 3(2), 83–96. <https://doi.org/10.1080/15693430600688831>
- Gallopín, G. (2003). *Medio Ambiente y Desarrollo. Revista Desarrollo y Sociedad*.
- Gil, C. G. (2017). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): una revisión crítica. *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, 140, 107–118.
- Gobernación de Boyacá. (2020). *Pacto social por Boyacá: tierra que sigue avanzando. Plan de desarrollo 2020-2023*. Tunja: Gobernación de Boyacá. Retrieved from <https://www.boyaca.gov.co/wp-content/uploads/2020/06/pdd2020-2023boy.pdf>
- Goodland, R. (2017). The concept of environmental sustainability. *Annual Review of Ecology and Systematics*, 26(1995), 207–230. <https://doi.org/10.4324/9781315241951-20>
- Gupta, J., & Vegelin, C. (2016). Sustainable development goals and inclusive development. *International Environmental Agreements: Politics, Law and Economics*, 16(3), 433–448. <https://doi.org/10.1007/s10784-016-9323-z>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (Seventh Ed). NJ: Prentice-Hall.
- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New York: Pearson.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43, 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- 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. (2014a). *NORMA TÉCNICA NTS – TS SECTORIAL COLOMBIANA 001-1. DESTINO TURÍSTICO - ÁREA TURÍSTICA REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD*. Bogotá: ICONTEC.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2014b). *NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS – TS 001-1 DESTINO TURÍSTICO - ÁREA TURÍSTICA, REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD*. Bogotá: ICONTEC.
- Jin, H., Qian, X., Chin, T., & Zhang, H. (2020). A global assessment of sustainable development based on modification of the human development index via the entropy method. *Sustainability (Switzerland)*, 12(8). <https://doi.org/10.3390/SU12083251>
- Kim, J., Taylor, C. R., Kim, K. H., & Lee, K. H. (2015). Measures of perceived sustainability. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 25(2), 182–193.

<https://doi.org/10.1080/21639159.2015.1015473>

- 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>
- Klarin, T. (2018). The Concept of Sustainable Development: From its Beginning to the Contemporary Issues. *Zagreb International Review of Economics and Business*, 21(1), 67–94. <https://doi.org/10.2478/zireb-2018-0005>
- Lebow, V. (1955). Price Competition in 1955. *Journal of Retailing*, 31(5), 7. Retrieved from <http://www.ablemesh.co.uk/PDFs/journal-of-retailing1955.pdf>
- Malthus, R. (1798). Primer ensayo sobre la población. Altaya.
- Mara Mazaro, R., & Varzin, G. (2008). Modelos de Competitividad para Destinos Turísticos en el Marco de la Sostenibilidad. *RAC*, 12(3), 789–809.
- 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>
- Meadows, D. H., Meadows, D. L., Randers, J., & Behrens III, W. W. (1972). *Limits to growth. Encyclopedia of Ecology*. New York: Universe Books.
- Mejías, A. A. (2005). Validación de un instrumento para medir la calidad del servicio en programas de estudios universitarios. *Revista Ingeniería Industrial*, 26(2), 20–25. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433559008>
- Mensah, J., & Enu-Kwesi, F. (2018). Implication of environmental sanitation management in the catchment area of Benya Lagoon, Ghana. *Journal of Integrative Environmental Sciences*, 16(1), 23–43. <https://doi.org/10.1080/1943815X.2018.1554591>
- Mensah, Justice. (2019). Sustainable development: Meaning, history, principles, pillars, and implications for human action: Literature review. *Cogent Social Sciences*, 5(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/23311886.2019.1653531>
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo-MinCIT. (2018). Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022. *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Bogotá: MinCIT. Retrieved from <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2020). *Política de Turismo Sostenible*. Mincomercio. Retrieved from <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2022). *Destinos turísticos de Colombia certificados en sostenibilidad*. Retrieved from <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=cf570b29-7f96-40f2-8bb6-6f75c2653495>
- Moon, H., & Han, H. (2018). Destination attributes influencing Chinese travelers' perceptions of experience quality and intentions for island tourism: A case of Jeju Island. *Tourism Management Perspectives*, 28(July), 71–82. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.08.002>
- Morelli, J. (2011). Environmental Sustainability: A Definition for Environmental Professionals.

- Journal of Environmental Sustainability*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.14448/jes.01.0002>
- Moreno, Z., Ziritt, G., & Silva, H. (2019). Turismo Sostenible: percepciones, bienestar ciudadano y desarrollo local. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(2), 104–130. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31484>
- Munévar Castellanos, L. A., & Ubaque Camacho, P. (2021). Evaluación de la sostenibilidad percibida en la ciudad Tunja (Colombia) como destino turístico. *Revista De Ingeniería Industrial Actualidad Y Nuevas Tendencias*, 7(27), 7–27. <https://doi.org/10.54139/riiant.v7i27.159>
- Murcia García, C., Ramírez Casallas, J., Valderrama Riveros, O., & Morales Valderrama, A. (2017). Turismo sostenible: una conceptualización de su viabilidad para el municipio de Ibagué, desde un estado del arte pertinente. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15(1), 21–34.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3er ed.). New York: McGraw-Hill.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2001). *Apuntes de metodología de la investigación en turismo. Organización Munidal del Turimso* (1st ed., Vol. 84). Madrid: World Tourism Organization. <https://doi.org/10.1177/154405910508401001>
- Paxton, L. (1993). *Enviro Facts 3: Sustainable development*. Howick: Environmental Education Association of Southern Africa.
- Poudel, S., & Nyaupane, G. P. (2017). Understanding Environmentally Responsible Behaviour of Ecotourists: The Reasoned Action Approach. *Tourism Planning and Development*, 14(3), 337–352. <https://doi.org/10.1080/21568316.2016.1221851>
- Rivera-Mateos, M., & Mendoza-Montesdeoca, I. (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), 355–380. <https://doi.org/10.6018/turismo.542011>
- Sánchez-Fernández, R., Iniesta-Bonillo, M. Á., & Cervera-Taulet, A. (2019). Exploring the concept of perceived sustainability at tourist destinations: a market segmentation approach. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 36(2), 176–190. <https://doi.org/10.1080/10548408.2018.1505579>
- Sánchez-Fernández, Raquel, Iniesta-Bonillo, M. Á., & Cervera-Taulet, A. (2019). Exploring the concept of perceived sustainability at tourist destinations: a market segmentation approach. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 36(2), 176–190. <https://doi.org/10.1080/10548408.2018.1505579>
- Serna Mendoza, C. A. (2016). *Territorio y desarrollo sostenible*. Ediciones de la U.
- 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>
- Shi, L., Han, L., Yang, F., & Gao, L. (2019). The Evolution of Sustainable Development Theory: Types, Goals, and Research Prospects. *Sustainability (Switzerland)*, 11(24), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su11247158>
- Shonk, D. J., Bravo, G. A., Velez-Colon, L., & Lee, C. (2017). Measuring Event Quality,

- Satisfaction, and Intent to Return at an International Sport Event: The ICF Canoe Slalom World Championships. *Journal of Global Sport Management*, 2(2), 79–95.
<https://doi.org/10.1080/24704067.2017.1317011>
- Sistema de Información Turística de Boyacá. (2019). ¿Qué es SITUR? Retrieved from <https://www.situr.boyaca.gov.co/>
- Solomon, M. R., Bamossy, G. J., Askegaard, S. T., & Hogg, M. K. (2016). *Consumer behaviour: A European perspective* (6th ed.). Harlow: Pearson.
- Thomas, C. F. (2015). *Naturalizing Sustainability Discourse: Paradigm, Practices and Pedagogy of Thoreau, Leopold, Carson and Wilson*. Arizona State University.
- Tosun, C., Dedeoğlu, B. B., & Fyall, A. (2015). Destination service quality, affective image and revisit intention: The moderating role of past experience. *Journal of Destination Marketing and Management*, 4(4), 222–234. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.08.002>
- United Nations. (2022). Sharm El-Sheikh climate change conference - november 2022. Retrieved from <https://unfccc.int/cop27>
- UNWTO. (2007). *A practical guide to tourism destination management*. Madrid: United Nations World Tourism Organisation.
- Uriel, E., & Aldás, M. (2005). *Análisis multivariante aplicado: aplicaciones al marketing, investigación de mercados, economía, dirección de empresas y turismo*. Madrid: Thomson-Paraninfo.
- Valdivieso, C. E. (2013). Efecto de los métodos de estimación en las modelaciones de estructuras de covarianzas sobre un modelo estructural de evaluación del servicio de clases. *Comunicaciones En Estadística*, 6(1), 21. <https://doi.org/10.15332/s2027-3355.2013.0001.02>
- Vincenzi, S. L., Possan, E., Andrade, D. F. de, Pituco, M. M., Santos, T. de O., & Jasse, E. P. (2018). Assessment of environmental sustainability perception through item response theory: A case study in Brazil. *Journal of Cleaner Production*, 170, 1369–1386. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.09.217>
- World Tourism Organization (UNWTO). (2019). *UNWTO Tourism Definitions*. UNWTO Tourism Definitions. Madrid: UNWTO. <https://doi.org/10.18111/9789284420858>
- World Travel and Tourism Council. (2022). *Destination 2030, Global Cities' Readiness for Sustainable Tourism Growth*. Retrieved from [https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2022/Destination 2030_JLL_WTTC Report.pdf?ver=2022-04-19-131032-263](https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2022/Destination%2030_JLL_WTTC%20Report.pdf?ver=2022-04-19-131032-263)
- Ye, WH; Luan, S. (1996). Sobre el sistema de medición e índice del desarrollo sostenible. *Entorno Mundial*, 1, 7–10.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31. <https://doi.org/10.2307/1251929>
- Zúñiga-Collazos, A. (2015). Análisis de la investigación y desarrollo turístico en Colombia. *Espacios*, 36(18). Retrieved from <https://www.revistaespacios.com/a15v36n18/15361809.html>
- Zúñiga-Collazos, Alexander, & Castillo, M. (2012). Turismo en Colombia: resultados del sector

(2007-2010). *Magazine Empresarial*, 8(15), 67–73. Retrieved from <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/2269>

12. ANEXOS

Anexo A. Escala de la sostenibilidad percibida y la intención de revisita en Villa de Leyva

Evaluación de la sostenibilidad percibida por turistas y su influencia en la revisita en Villa de Leyva - Boyacá

El proyecto de investigación tiene por objetivo “Evaluar la sostenibilidad percibida por turistas en Villa de Leyva y su intención de revisita”, por tal motivo, me dirijo a Usted con el propósito de solicitar su apoyo, con la seguridad de que su opinión y ayuda será de utilidad. Su colaboración es totalmente voluntaria y anónima, la información obtenida únicamente será con fines investigativos, y será manejada con absoluta reserva y confidencialidad, los datos personales no serán divulgados por ninguna circunstancia. Al contestar el siguiente cuestionario usted estará aceptando la participación en el estudio, de igual manera, puede dejar de participar en el momento que lo considere.

Instrucciones: se presenta a continuación una serie de afirmaciones positivas correspondientes a lo que usted como turista, percibe sobre el municipio de Villa de Leyva como destino turístico en términos de sostenibilidad. Usted debe indicar la respuesta que más se acomode a su percepción entre los valores de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 corresponde a “para nada de acuerdo” y 5 “completamente de acuerdo”. Por favor marque con una X o trace un círculo para señalar el valor que mejor represente su percepción sobre cada una de las afirmaciones a valorar.

Afirmaciones Sostenibilidad percibida en Villa de Leyva como destino turístico	Para nada de acuerdo	Completamente de acuerdo
1. Económica		
E1. He observado que en Villa de Leyva se están haciendo inversiones para atraer turistas	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
E2. He observado que, en el municipio, se promueve la generación de empleo para la comunidad local a través de la actividad turística	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
E3. Considero que existe una buena relación calidad/precio de los servicios turísticos en Villa de Leyva	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
E4. Creo que los beneficios económicos del turismo en Villa de Leyva son mayores que los costos económicos del turismo	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
E5. Considero que Villa de Leyva cuenta con productos turísticos acordes con la imagen y vocación del destino	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
2. Ambiental	Para nada de acuerdo	Completamente de acuerdo
A1. Creo que el nivel de contaminación en Villa de Leyva es aceptable	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
A2. He observado que en Villa de Leyva existen puntos de reciclaje en sitios concurridos	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
A3. Creo que los niveles de público son aceptables incluso en el apogeo de la temporada turística	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
A4. He visto que hay una campaña para fomentar la conservación y el consumo responsable del agua	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
A5. Creo que las autoridades promueven el ahorro y la eficiencia energética	☹ 1 2 3 4 5 ☺	

3. Sociocultural	Para nada de acuerdo	Completamente de acuerdo
SC1. Creo que en Villa de Leyva se valora su patrimonio histórico (monumentos, etc.)	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
SC2. Creo que en Villa de Leyva se valora su patrimonio cultural (fiestas, tradiciones, etc.)	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
SC3. Creo que los recursos y la autenticidad del patrimonio cultural e histórico local se están preservando gracias a la actividad turística	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
SC4. Considero que en el municipio se apoya el desarrollo de actividades folclóricas y artísticas, y se preservan las tradiciones locales	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
SC5. Considero que en Villa de Leyva se promueve la cultura local a través del desarrollo de productos turísticos	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
Afirmaciones Intención de visitar Villa de Leyva	Fuertemente en desacuerdo	Fuertemente de acuerdo
IR1. Planea regresar a Villa de Leyva para otra visita en el futuro.	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
IR2. Si tuviera que decidir otra vez, volvería a elegir Villa de Leyva.	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
IR3. Creo que me gustaría visitar Villa de Leyva con más frecuencia.	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
IR4. Recomendaré Villa de Leyva a amigos y familiares.	☹ 1 2 3 4 5 ☺	
IR5. Hablaré muy bien de Villa de Leyva a amigos y familiares.	☹ 1 2 3 4 5 ☺	

Información Sociodemográfica	Categoría	
Género	Masculino	1
	Femenino	2
	Otro	3
Origen de procedencia	Nacional	1
	Extranjero	2
	De otro departamento	3
Edad	Menos de 30	1
	De 30 a 44	2
	De 45 a 65	3
	Más de 65	4
Estado civil	Soltero	1
	Casado	2
	Unión libre	3
	Viudo	4
	Separado	5
Situación laboral	Empleado	1
	Independiente	2
	Desempleado	3
	Pensionado	4
	Estudiante	5
Nivel más alto de educación	Bachiller	1
	Universitario	2
	Especialista	3
	Maestría	4
	Doctorado	5

¡Muchas gracias por su gentil colaboración en este estudio!