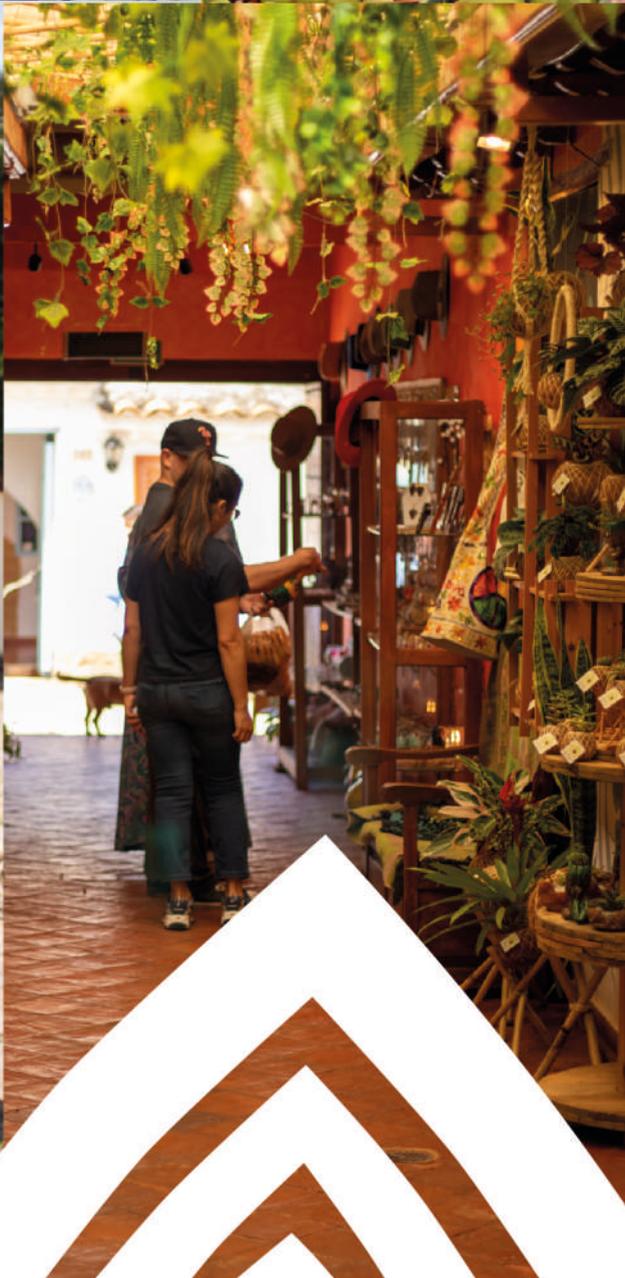




CAPÍTULO 4

**Los actores de la
actividad turística
en Villa de Leyva**



Los actores de la actividad turística en Villa de Leyva

Olga Judit García Molano
Martha Juliette Botia Lizarazo
Johan Felipe Rodríguez Palacio
Franci Yolima Zárate Solano

Introducción

La humanidad se enfrenta a una crisis sanitaria y humanitaria sin precedentes en este siglo debido a la pandemia generada por la covid-19 que golpeó y debilitó diversos aspectos sociales, económicos, políticos, ambientales y culturales a nivel mundial; lo que ha traído un lento crecimiento en estas dimensiones y una brecha de desigualdad más amplia. Dentro de esta dinámica, uno de los sectores más afectados ha sido la actividad turística; como lo manifiesta la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020a) “el turismo retrocedió a niveles de 1990 con una caída en llegadas de más del 70%” (párr. 1). Frente a esta afirmación, se debe reflexionar y tomar acciones inmediatas para poder superar esta situación, teniendo en cuenta que la actividad turística ha demostrado tener “una fuerte resiliencia y la capacidad de adaptarse, innovar y recuperarse de las adversidades” (OMT, 2020b, p. 3).

Igualmente, debe considerarse que “en una crisis todo queda abierto. Es como un viaje por los espacios que analiza la teoría del caos, en los que una pequeña fluctuación puede dar lugar a desarrollos sorprendentes y duraderos” (Pigem, 2017, p. 206). Es por ello por lo que desde la OMT se ha creado el Comité Mundial de Crisis para el Turismo⁷, que ha venido desarrollando estrategias que le permiten a la actividad turística posicionarse nuevamente a un corto, mediano o largo plazo. Entre estas medidas se encuentra la estandarización de los protocolos de bioseguridad, la creación de un sistema armonizado y seguro para abrir fronteras; además de la aplicación del manual de orientación sobre medidas de gestión de riesgos transfronterizos (OMT, 2021).

Colombia, uno de los 159 miembros pertenecientes a la OMT, es uno de los países que notoriamente se vio afectado por esta crisis mundial. Para el primer semestre del 2020 se estimaba que “el país puede perder cerca del 2 por ciento del PIB y se podrían esperar pérdidas de 6.6 billones de pesos en el sector del turismo” (Camacho y Vanegas, 2020, párr. 25), teniendo en cuenta las medidas de aislamiento preventivo adoptadas por el gobierno nacional para hacer frente a la pandemia.

7 Creado el 19 de marzo de 2020 con el fin de coordinar las actuaciones de los sectores públicos y privados, los gobiernos, las instituciones financieras internacionales y las Naciones Unidas; liderado por la OMT con la integración de los presidentes del consejo ejecutivo, organismo clave de las Naciones Unidas, y los líderes del sector privado.

La ocupación hotelera presentó una de las cifras de mayor afectación. Un informe publicado por el DANE (2021) menciona que “la ocupación hotelera a diciembre del 2020 fue de 32.7%” (p. 4), veinticinco puntos porcentuales menos en relación con el año anterior, cifra que no se presentaba al menos en los últimos diez años. Respecto a estas cantidades, mediante la ley de turismo (Ley 2068 de 2020) el gobierno nacional no solo regula algunos aspectos claves para el fomento del turismo y establece los tipos de infracciones en los que pueden incurrir los prestadores de servicios turísticos; también instituye unas disposiciones como la suspensión temporal de la sobretasa a la energía para el alojamiento, incluyendo los hostales, la exención del impuesto al valor agregado (IVA) para servicios de hotelería y turismo y el IVA del 5% en los tiquetes aéreos hasta diciembre del 2022 para la reactivación de esta actividad.

De modo que la afectación en la actividad turística se ha sentido especialmente en los departamentos, regiones y municipios con esta vocación. Para el caso del departamento de Boyacá, en Villa de Leyva el turismo “es fuente de ingresos desde hace más de 25 años, representa actualmente el 77.2% de la economía del municipio, seguido por la agricultura y el comercio” (Secretaría de Turismo de Villa de Leyva, comunicación personal, 19 de noviembre de 2020). Cabe recalcar que en este municipio se dio hace algunos años un cambio acelerado, al pasar de una economía rural a ser uno de los grandes referentes de la actividad turística a nivel nacional, lo que se ha establecido sin una agenda adecuada. Al respecto Ruge (2018) expresa:

El modelo de planificación debe ser modificado para lograr el reconocimiento que los habitantes piden a su municipio, exaltar los valores culturales y patrimoniales, conservar el legado de las generaciones pasadas, satisfacer completamente la demanda de servicios públicos, sin afectar a la población residente ni a los turistas. (p. 117)

Sin embargo, la falta de procesos de desarrollo con enfoque territorial en la actividad turística ha traído consecuencias. Por ejemplo, Plazas (2002) menciona:

Densificación de las áreas urbanas y el repoblamiento en corredores viales. Esto conlleva a una mayor demanda de servicios, especialmente de acueductos y, aumentando las presiones sobre el territorio por una mayor fragmentación, la perforación de pozos profundos y conflictos entre la población por el uso del agua. (p. 63)

Es evidente que el descontrolado crecimiento de la actividad turística trae como consecuencia el deterioro del territorio en todas sus dimensiones. Dentro del contexto de la pandemia, también han salido a flote problemáticas en torno al cierre de establecimientos, como lo expone la Secretaría de Turismo de Villa de Leyva (2020): “se registraron formalmente 442 solicitudes de trasteo, lo que respondió a la necesidad de entrega de locales comerciales y de vivienda que no fue posible sostener en esas condiciones” (comunicación personal, 9 de septiembre de 2020). Frente a esta situación han surgido estrategias como la conformación del Consejo Consultivo de Turismo de Villa de Leyva⁸, organismo que pretende fomentar la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos municipales, resguardando

8 La fecha de conformación de este Consejo fue el 13 de junio bajo el Acuerdo 005 de 2020.

el desarrollo sostenible y sustentable y estableciendo los mecanismos de participación y concentración de los sectores públicos y privados en la actividad turística.

Por tanto, en los estudios sobre caracterización de los actores que componen la actividad turística, entendidos como la comunidad local, el sector público y privado constituyen un eje fundamental para generar procesos prospectivos en los territorios. Para el caso de esta investigación, el estudio de los actores de la actividad turística en Villa de Leyva representa un componente para construir los escenarios prospectivos, como una estrategia territorial del desarrollo local del municipio. Dentro de este contexto, los territorios y la actividad turística se caracterizan por tener una alta complejidad en sus relaciones, dado que existe diversidad de actores con diferentes intereses que generan tensiones. Por ello, resulta imperativo comprender la importancia de sus relaciones y posturas, al permitir desarrollar cambios estructurales y, por consiguiente, tomar decisiones y formular políticas que recojan los intereses de los actores.

Es así como la prospectiva se concibe como una metodología clave para poder condensar todos los puntos de vista y las perspectivas futuras de desarrollo de los actores, frente al territorio y a la actividad turística. Son útiles para establecer una comunicación sólida y permanente donde el diálogo social permita establecer procesos para pensar, discutir, organizar el futuro y vigilar los hechos que son imprescindibles a la hora de tomar decisiones sobre la sociedad (Medina et al., 2014). Por ende, el diálogo es la base para generar espacios de participación de todos los actores involucrados, que se ven impactados directa e indirectamente en las diferentes problemáticas que están presentes en el territorio. Estos diálogos son fundamentales para agrupar las diferentes visiones de futuro para el municipio y así poder anticipar los cambios existentes en torno al turismo.

De acuerdo con los diálogos establecidos con los diferentes actores del turismo en Villa de Leyva, es importante reiterar que la actividad turística ha generado problemas de desplazamiento, afectación de los valores culturales, transformación de las actividades económicas y cambios en el estilo de vida de sus habitantes. Estas alteraciones han incidido en la dinámica de comunicación entre los actores y la complejidad de la actividad turística ha causado divergencias entre ellos; ya que cada uno vela por sus intereses y hay una desconexión y desconocimiento entre la comunidad local, el sector público y privado. Por esta razón, es necesario analizar y caracterizar a los actores en Villa de Leyva para poder comprender las dinámicas y las perspectivas de desarrollo en torno a la actividad turística.

Aproximaciones conceptuales

Esta sección aborda la actividad turística que se desarrolla en Villa de Leyva a partir de tres pilares de estudio fundamentales: el *territorio* como espacio geográfico y social, los *actores sociales* a través de los cuales se identifican las problemáticas y se vislumbran alternativas de solución. Finalmente, la *prospectiva* como herramienta que ensambla pasado, presente y futuro en función de posicionar al municipio como un destino sostenible. En este sentido, el territorio examinado desde el punto de vista del espacio geográfico es visto por Fabregat (2015) como:

El espacio que surge de las relaciones de producción entre las fuerzas productivas, estén organizadas o desorganizadas. La dialéctica producto-productor, soporte y re-

laciones económicas y sociales, es el contexto en el que la apropiación de un espacio significa la proyección de un grupo humano, que incluye tanto el modo de división como de gestión de ese espacio. (p. 107)

Su relevancia se centra en las relaciones de quienes lo habitan y lo transforman a lo largo del tiempo y tiene que ver mucho más que con la simple interpretación espacial. En este sentido, Bozzano (2009) señala que “nuestros territorios son a la vez reales, vívidos, pensados y posibles porque nuestras vidas transcurren, atraviesan y percolan nuestros lugares desde nuestras significaciones e intereses, generando un sinnúmero de procesos que nuestro conocimiento se encarga de entender y explicar” (como se citó en Rodríguez, 2010, p. 5). De manera que los actores sociales de un territorio tienen la información necesaria para dar lectura a las diferentes problemáticas que los aquejan, ya que son quienes lo transforman y entretejen diferentes dinámicas que entrelazan lo social, lo económico, lo ambiental, entre otras variables que le dan valor a su identidad. En ese marco, Rauber (2006) denomina a los actores sociales como:

Todos aquellos grupos, sectores, clases, organizaciones o movimientos que intervienen en la vida social en aras de conseguir determinados objetivos particulares, sectoriales, propios, sin que ello suponga necesariamente una continuidad de su actividad como actor social, ya sea respecto a sus propios intereses como a apoyar las intervenciones de otros actores sociales. (p. 3)

En el caso particular de Villa de Leyva, estos actores se identifican desde los roles y los aportes que realizan a las variables del desarrollo territorial como lo económico, social o ambiental; sin dejar de lado la importancia del gobierno en todas las escalas y dándole gran relevancia a la comunidad residente en el municipio y a su marcada vocación turística. A propósito, Fernández (2012) considera que “el futuro es fruto de un proceso de construcción histórico y participativo, basado en la voluntad de los actores sociales, por lo que el futuro es abierto y no está determinado de antemano” (p. 12).

En tal dirección se aclara que la mirada colectiva de esta investigación es tomada desde la construcción de actores sociales e institucionales. Al respecto, Boissier et al. (1995) los concibe como un “conjunto de organizaciones de personas tanto públicas y privadas que poseen una visión colectiva, cohesionada por la participación y por la movilización en torno a la consecución de sus objetivos” (como se citó en Benseny, 2005, p. 128). Caracterizar a los actores en todos sus aspectos permite comprender las dinámicas en las relaciones que se tejen en torno a la actividad turística. Es así como “a medida que el nivel de desarrollo turístico es más elevado también lo es la densidad y el número de actores centrales de las redes de relaciones de actores con incidencia en la actividad turística en el ámbito local” (Merinero, 2009, p. 2). Por tanto, se considera que las relaciones y las dinámicas son múltiples, ya que existe variedad de actores lo que conlleva a conflictos y tensiones que pueden debilitar el territorio. De aquí radica la importancia de desarrollar un estudio prospectivo que permita la generación de estrategias para el desarrollo planificado de la actividad turística.

En relación con la prospectiva, se resalta como herramienta estratégica para la planificación de destinos turísticos, soportada en procesos de desarrollo con enfoque territorial que

aportan bases para el ordenamiento, en el que los actores del turismo se encuentran involucrados de la misma forma que los actores de las demás actividades económicas efectuadas en la región. Esta herramienta ofrece la posibilidad de identificar los roles que ejerce cada actor y evaluar las tensiones con el propósito de construir territorialidad, apropiación y desarrollo.

La prospectiva territorial y el turismo tienen una relación mutua, dado que el turismo genera importantes impactos sociales, económicos, ambientales y culturales en el espacio de acogida. Por consiguiente, en términos de Fernández (2012) “la prospectiva se configura como un potente instrumento para mejorar la gobernanza de un territorio, porque descansa en procesos participativos en los que pueden intervenir operadores turísticos, agentes decisores públicos, agentes socioeconómicos locales y la ciudadanía en general” (p. 32).

Actores de la actividad turística

Los actores son un componente clave para el desarrollo de la actividad turística porque influyen en la toma de decisiones, permiten la configuración del territorio y hacen parte del soporte de la actividad. Se destacan tres actores: la comunidad local, el sector público y el sector privado. Resulta sumamente importante abordar las relaciones que surgen entre los actores de la actividad turística dentro un enfoque prospectivo. En la siguiente tabla se muestran aquellos actores en Villa de Leyva que se vieron representados para esta investigación de la siguiente manera: sector público y privado, integrado por los prestadores de servicios turísticos del municipio; clasificados según el artículo 16 de la Ley 1558 de 2012, modificado de la Ley 300 de 1996 (Ley general de turismo); así como los estudios de las actividades económicas relacionadas con los prestadores de servicios turísticos. En la tabla 7 se presentan los actores identificados, su descripción y funciones.

Tabla 7. Actores en Villa de Leyva

Actor	Descripción	Función
Sector público	Alcaldía y Secretaría de Turismo de Villa de Leyva	Estos entes gubernamentales coordinan las políticas del sector turístico en el municipio de Villa de Leyva. Además, son el eje articulador, aseguran la infraestructura para el funcionamiento de esta actividad y lideran la vinculación de los diferentes actores a favor de los objetivos propuestos en los diversos planes de desarrollo turísticos
Sector privado	Prestadores de servicios turísticos	Debido a su variedad de actividades ofrecen diferentes servicios y son parte fundamental en la economía del municipio
Comunidad local	Juntas de Acción Comunal	Es el componente esencial para los procesos de planificación y gestión turística dentro de la prospectiva debido a que forman parte inherente del destino. Además, recibe directamente los impactos derivados de la actividad

Artesanías	Puntos de venta de las artesanías	Constituyen un elemento importante de la actividad turística. El turista siempre busca llevar un objeto que recuerde el viaje y esto conlleva una interacción con la comunidad local en donde se benefician las dos partes
Museos	Museos privados, públicos y mixtos del municipio	Son parte fundamental y propician la conservación de las tradiciones locales. Contribuyen a la integración de la comunidad a través de la inclusión de las historias o relatos que se enmarcan en estos espacios

Así pues, se observa que los actores de la actividad turística en Villa de Leyva están conformados por entidades del sector público, quienes se encargan de dar cumplimiento a las normativas nacionales. Los prestadores de servicios turísticos conformados por hoteles, centros vacacionales, servicios de alojamiento, viviendas turísticas, agencias de viajes, operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, bares y restaurantes turísticos, además de los guías de turismo. Asimismo, las Juntas de Acción Comunal (JAC) representan a la comunidad local y para esta investigación se tomaron como actores relevantes los artesanos y los museos, dado que constituyen parte fundamental de la actividad turística en Villa de Leyva.

Metodología

Para la caracterización de los actores de la actividad turística y el reconocimiento de los problemas desde una visión prospectiva, la metodología se desarrolla en tres momentos presentados en la tabla 8.

Tabla 8. Momentos de la investigación

Momentos	Actividades	Resultado
Apropiación conceptual sobre prospectiva en turismo y actores de la actividad turística	Búsqueda de documentos sobre prospectiva en turismo y actores de la actividad turística Análisis y clasificación de los documentos Selección y establecimiento de los criterios para caracterizar los actores	Referente conceptual de la investigación Matriz de organización de la información-corpus documental
Descripción de los actores de la actividad turística en Villa de Leyva	Búsqueda de información en Cámara de Comercio, entidades gubernamentales del municipio y en páginas web Identificación de las características de los actores	Constitución de base de datos de los actores de la actividad turística del municipio de Villa de Leyva Caracterización de los actores de la actividad turística en Villa de Leyva

Análisis de los roles y las tensiones de los actores del turismo en Villa de Leyva	Establecimiento de roles, influencias, relaciones y tensiones entre actores. A través de las matrices MICMAC y MACTOR	Reconocimiento de los roles, influencias, relaciones y tensiones entre actores de Villa de Leyva
--	---	--

A partir de lo anterior, se identifican los actores de la actividad turística, entendidos como actores del sector público –estos entes gubernamentales coordinan las políticas del sector turístico–, la comunidad local –JAC⁹– y el sector privado que, para el caso de Colombia, en la actividad turística se denominan prestadores de servicio turísticos¹⁰.

En adición, se revisaron las bases de datos en la Cámara de Comercio, identificando los establecimientos con registro mercantil. De igual manera, se buscó que también contaran con Registro Nacional de Turismo (RNT) activo. En Villa de Leyva confluyen otros actores que se hacen indispensables para un estudio prospectivo y no entran en la clasificación de los mencionados anteriormente. Entre ellos se encuentran museos y artesanías, por lo que se decide incluirlos en el estudio.

Una vez identificados los actores se procede a caracterizarlos para entender sus dinámicas y las perspectivas de desarrollo que se dan en la actividad turística. El trabajo de campo de esta investigación coincidió con la época de pandemia causada por el covid-19. Por tanto, se contactó a un grupo de trece personas y se realizó el primer taller y entrevistas semiestructuradas con seis preguntas. Los actores de la actividad turística que participaron incluyeron gerente de hoteles, administrador de agencias de viajes, director de museo, Secretaria de Turismo, guía de turismo; así como representantes de un parque temático, de artesanías, de la comunidad local y de restaurantes.

La recopilación de datos cuantitativos fue especialmente adecuada para este estudio dado que en Villa de Leyva la actividad turística desplazó varias labores que soportaban la economía local y su desarrollo ha sido avasallante y sin planificación. Por tanto, las entrevistas abordaron las opiniones de los actores entrevistados en cuanto a ¿qué significa el turismo para Villa de Leyva?, ¿cuáles son esos aspectos positivos de la actividad turística?, ¿cuáles problemas presenta el desarrollo de la actividad turística de Villa de Leyva y cuáles son las causas, así como los efectos que generan esos problemas y las acciones que se deben implementar/repensar para la activación del turismo de Villa de Leyva?

9 Según el artículo 8 de la Ley 743 de 2002: una organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria, con personería jurídica y patrimonio propio, integrada voluntariamente por los residentes de un lugar que aúnan esfuerzos y recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable con fundamento en el ejercicio de la democracia participativa.

10 Para su clasificación y efectos de esta investigación “desde el año 2000 las Cámaras de Comercio de todo el país con el propósito de clasificarlas actividades económicas de los empresarios, se rigen por la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)” (Lara, 2020, p. 17).

Las respuestas de los actores a las seis preguntas se sistematizaron en una matriz donde a partir de las tendencias de los discursos se analizan las percepciones que ellos tienen frente al desarrollo de la actividad turística en Villa de Leyva. Asimismo, se establecen las variables de estudio: informalidad y baja calidad en la prestación del servicio; sobreoferta de prestadores de servicios turísticos foráneos; insuficiente infraestructura (servicios públicos, hospitales y conectividad); encarecimiento del costo de vida en el municipio; falta de regulación de precios en la actividad turística; así como baja gestión institucional, falta de apropiación del territorio, conflicto de intereses entre los actores y crecimiento tecnológico. Con lo anterior, se elabora un árbol de problemas partiendo de las consecuencias que ha ocasionado el desmedido crecimiento de la actividad turística en el municipio con todas sus implicaciones. Asimismo, se elabora un árbol de objetivos con una mirada del crecimiento sostenible de la actividad turística.

Caracterización de los actores

Para caracterizar a los actores se definieron varios aspectos, entre ellos, su ubicación, por ser Villa de Leyva un municipio con un alto porcentaje de territorio en la zona rural y un marcado crecimiento en la zona urbana. En adición, resulta determinante conocer la capacidad de cada actor en cuanto a los servicios ofertados y su tipología, además de las estrategias de promoción que emplea cada prestador. En la tabla 9 se presentan la caracterización de la totalidad de los actores de la actividad turística en Villa de Leyva que fueron caracterizados.

Tabla 9. Actores de la actividad turística de Villa de Leyva

Sector	Sección	Categoría	Cantidad	Total
Sector privado	Alojamiento	Hoteles	83	290
		Apartamento turístico	7	
		Hostal	79	
		Apartahotel	20	
		Finca turística	67	
		Campamento	7	
		Centro vacacional	1	
		Viviendas turísticas y otros tipos de vivienda turística	12	
		Otros tipos de hospedaje no permanentes	14	
		Otros tipos de hospedaje turístico no permanente	14	
Gastronomía y bares	Restaurantes y bares turísticos	Restaurantes	50	50
Agencias de viaje y operadores turísticos	Agencias de viaje y turismo, agencias mayoristas, agencias operadores y guías de turismo	Agencias de viajes y turismo	49	57
		Agencias mayoristas	0	
		Agencias operadores	4	
		Guías de turismo	4	

	Parques temáticos	Parques temáticos	2	2
	Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones	Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones	1	1
	Transporte turístico	Transporte terrestre automotor especial, operadores de chivas y arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional	1	2
		Los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional	1	
	Oficina de Representación Turística	Oficina de Representación Turística	1	1
Artesanías	Artesanías	Artesanías	14	14
Sector público	Secretaría de Turismo de Villa de Leyva y el Consejo Consultivo Turismo	Secretaría de Turismo de Villa de Leyva	1	2
		Consejo Consultivo de Turismo	1	
Comunidad local	Juntas de Acción Comunal	Juntas de Acción Comunal	22	22
Museos	Museos	Público	5	
		Privado	3	10
		Mixto	2	

En la tabla 9 se observa que los actores de la actividad turística en Villa de Leyva están conformados así: en cuanto al sector público se encuentran la Secretaría de Turismo de Villa de Leyva y el Consejo Consultivo de Turismo; frente al sector privado, se tomó a los prestadores de servicios turísticos que tuvieran el RNT (355) y el registro mercantil (48) activos. La comunidad local se constituyó a través de las veintidós JAC y, finalmente, los diez museos y catorce establecimientos de artesanías con registro mercantil activos y pertenecientes al municipio.

Sector privado

En cuanto a los actores del sector privado, el 65% de los prestadores de servicios turísticos pertenecen a establecimientos de hospedaje. En la tabla 10 se presentan clasificados por tipología, ubicación (rural o urbana) y capacidad (número de habitaciones). De los 290 establecimientos

de alojamiento con los que cuenta el municipio, 104 se ubican en la zona rural y 186 en la urbana.

Hospedaje.

Tabla 10. Establecimientos de hospedaje

Establecimientos	Ubicación		Capacidad de habitaciones
	Urbano	Rural	
Hotel y centro vacacional		71	1213
	Hotel	7	36
		67	466
	Apartamento turístico	19	84
	Hostal	0	247
	Campamento	3	38
	Centro vacacional	1	32
Viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanentes	Otros tipos de hospedaje turístico no permanentes	11	0
	Otros tipos de vivienda turística	7	45

La anterior tabla evidencia la variedad y número de establecimientos de alojamiento que existen en Villa de Leyva, así como su ubicación y capacidad. Por otro lado, en las tablas 11 a la 16 se presentan los servicios que ofertan los establecimientos de hospedaje según la tipología.

Tabla 11. Hoteles y centro vacacional

		Hoteles (83)	Centro vacacional (1)
Capacidad	Habitaciones	1213	32
	Servicio a la habitación (<i>Room service</i>)	66	0
	Restaurante	48	1
	Parqueadero	40	1
	Salón de conferencias y/o eventos	21	1
Servicios que ofrece	Admisión de mascotas	20	
	Desayuno incluido	75	1
	Zona de lavandería	30	1
	Baño privado con jacuzzi	25	1
	Bar	20	0

Piscina	25	1
Zonas húmedas	12	1
Traslado hacia el aeropuerto	18	1

Tabla 12. Apartamentos turísticos y apartahotel

		Apartamentos turísticos (7)	Aparta hotel (20)
Capacidad	Habitaciones	36	84
Servicios que ofrece	Servicio a la habitación (<i>Room service</i>)	0	4
	Parqueadero	4	11
	Admisión de mascotas	3	7
	Zona de lavandería	4	12
	Cocina	4	10
	Zona BBQ	1	5
	Traslado hacia el aeropuerto	1	5

Tabla 13. Campamentos

		Campamentos (7)	Cantidad
Capacidad	Número de carpas		38
Servicios que ofertan	Alquiler de carpa		4
	Alquiler de colchoneta		3
	Servicio de baño		7
	Servicio de duchas		3
	Admisión de mascotas		4
	Parqueadero		4
	Cocina		3
	Zona BBQ		5

Tabla 14. Hostales

		Hostales (79)	Cantidad
Capacidad	Habitaciones		466
Servicios que ofertan	Admisión de mascotas		33
	Parqueadero		54

Desayuno incluido	25
Salón de conferencias y/o eventos	5
Cocina compartida	24
Restaurante	15
Zonas húmedas	5
Zona de BBQ/ Picnic	9
Exteriores-Áreas verdes	57

Tabla 15. Fincas turísticas-alojamiento rural

Fincas turísticas (67)		Cantidad
Capacidad	Habitaciones	247
	Restricción de niños	6
	Admisión de mascotas	17
	Parqueadero	40
	Desayuno incluido	7
	Salón de conferencias y/o eventos	5
Servicios que ofertan	Cocina compartida	7
	Zonas húmedas	6
	Zona de BBQ/ Picnic	26
	Exteriores-Áreas verdes	45
	Vistas a la montaña	67
	Traslado aeropuerto-hotel	4
	Lavandería	7

Tabla 16. Otros tipos de vivienda turística (14)

Otros tipos de vivienda turística (14)		Cantidad
Capacidad	Habitaciones	45
	Restaurante	3
	Parqueadero	8
	Salón de conferencias y/o eventos	2
Servicios que ofrece	Admisión de mascotas	4
	Zonas húmedas	3
	Desayuno incluido	1
	Zona de lavandería	2
	Zona BBQ	6

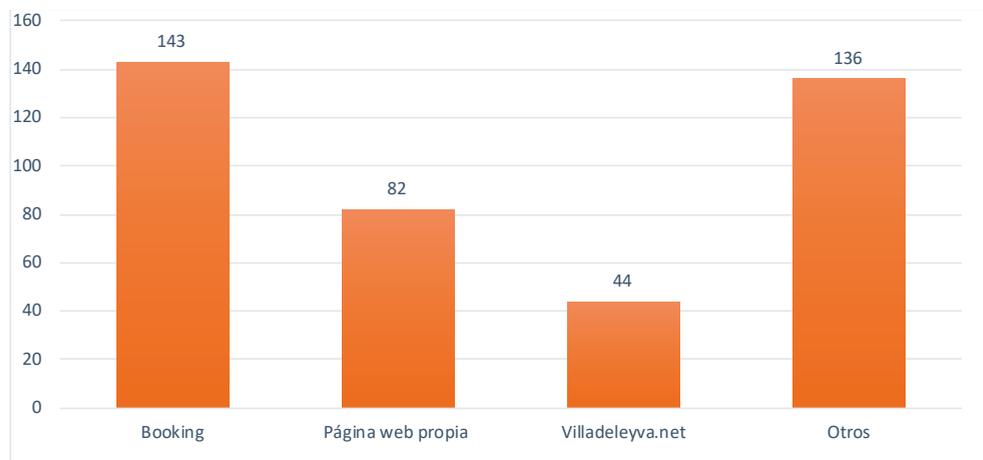
Jardín	7
Cocina compartida	8

En el tema de hospedaje, Villa de Leyva cuenta con una amplia oferta de establecimientos localizados en las diferentes tipologías de la normativa nacional; brindando diversa gama de servicios, ubicación, capacidad y precios. Esto hace evidente que las empresas que prestan este servicio aportan a la consolidación de la economía local, a la vez que soportan la demanda turística de la zona. La amplia oferta de servicios de hospedaje se presenta a los turistas usando estrategias de promoción en plataformas colaborativas y otros medios, como se explica en el siguiente ítem.

Estrategias de promoción de los establecimientos de hospedaje.

En Villa de Leyva el 49% de los establecimientos de hospedaje utilizan Booking, la cual se ha convertido en una de las principales plataformas del mercado en reservas de hospedaje en tiempo real. El 15% usa la página villadeleyva.net, el 47% usa otro tipo de páginas web como Airbnb o Tripadvisor. Esto le permite al visitante visualizar información detallada del establecimiento, mientras que el 28% cuenta con página web propia para ofrecerle al turista una información más personalizada y promocionar así su establecimiento. En la figura 13 se muestran las páginas web que utilizan los establecimientos de hospedaje como estrategia de promoción.

Figura 13. Estrategias de promoción de establecimientos de hospedaje



Gastronomía y bares.

En esta categoría se encontraron dos restaurantes cuyas ventas anuales son superiores a los 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) y cuentan con RNT activo, como aparecen en la tabla 17. Sin embargo, por la riqueza gastronómica que tiene el municipio

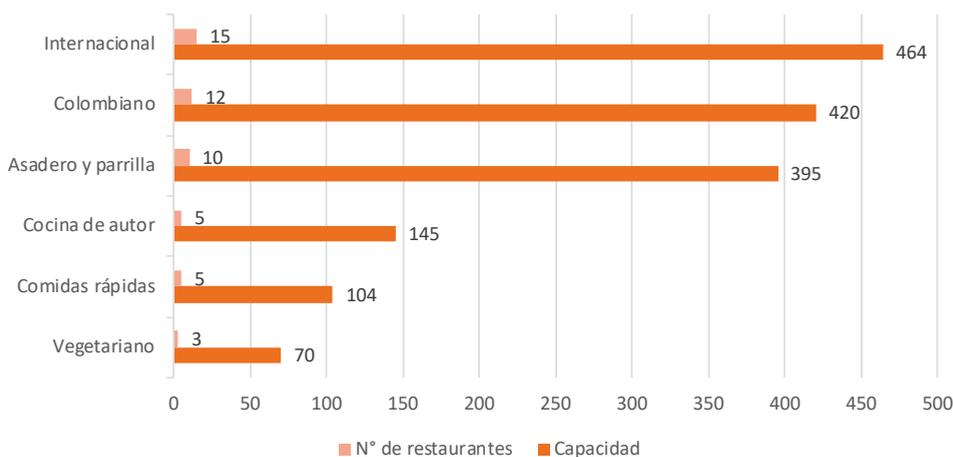
se hizo necesario ampliar la búsqueda teniendo en cuenta los establecimientos que contarán con registro mercantil activo. Cabe aclarar que en el caso de los restaurantes se tomaron en cuenta criterios de caracterización como la ubicación, tipología, capacidad y estrategias de promoción.

Tabla 17. Establecimientos gastronómicos

Establecimiento	Ubicación		Capacidad de sillas
	Urbano	Rural	
Restaurantes	48	2	1598

En la figura 14 se presenta la relación entre el número de restaurantes según su tipología y capacidad.

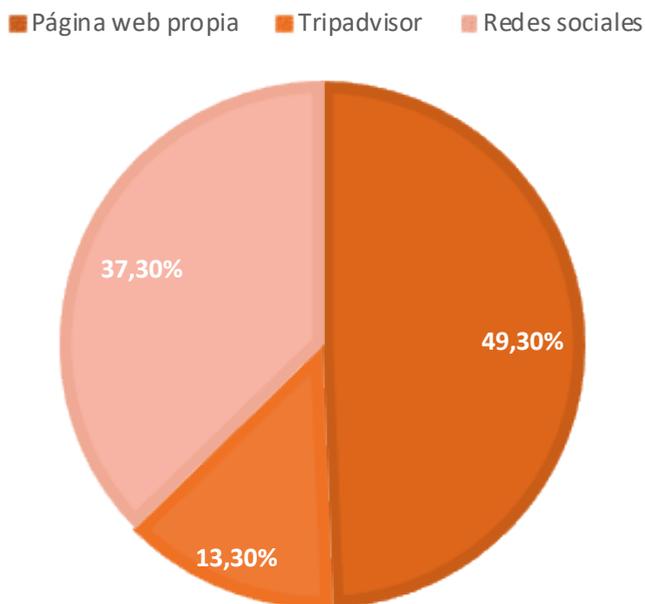
Figura 14. Tipología de restaurantes y capacidad



Estrategias de promoción de los establecimientos gastronómicos.

El 49% de los restaurantes se promocionan en la página Tripadvisor. Las redes sociales constituyen el segundo medio más usado por este tipo de establecimientos con un 37%, mientras que el 13% de los restaurantes cuentan con una página web para mostrar sus servicios (figura 15).

Figura 15. Estrategias de promoción



Agencias de viajes y operadores turísticos.

Las agencias de viajes y operadores turísticos representan el 14% de los prestadores de servicios turísticos de Villa de Leyva. Para su categorización se tomaron en cuenta los siguientes criterios: ubicación y tipo de turismo; servicios y actividades que ofertan; así como estrategias de promoción (tabla 18).

Tabla 18. Clasificación de agencias de viaje y operadores turísticos

	Establecimiento	N.º de establecimientos	% de establecimientos
Agencias de viaje	Agencias de viajes y turismo	49	86
	Agencias mayoristas	0	0
Operadores turísticos	Agencias operadoras	4	7
	Guías de turismo	4	7
Total		57	100

En el criterio de ubicación se destacan 37 agencias de viajes y turismo que se ubican en la zona urbana y dieciséis en la zona rural. En Villa de Leyva se observa correlación entre las características históricas y geográficas con el tipo de turismo que se oferta, como se presenta

en la figura 16. De esta manera, las agencias de viajes se inclinan más por la oferta de turismo de aventura, seguido por el turismo cultural y de naturaleza. En adición, se resalta que hay un 13% de establecimientos con RNT y el 18% de las agencias no presentan información acerca del tipo de turismo que ofrecen porque se dedican a otras actividades como artesanías, talleres culturales o información digital acerca del municipio.

Figura 16. Tipo de turismo de agencias de viajes

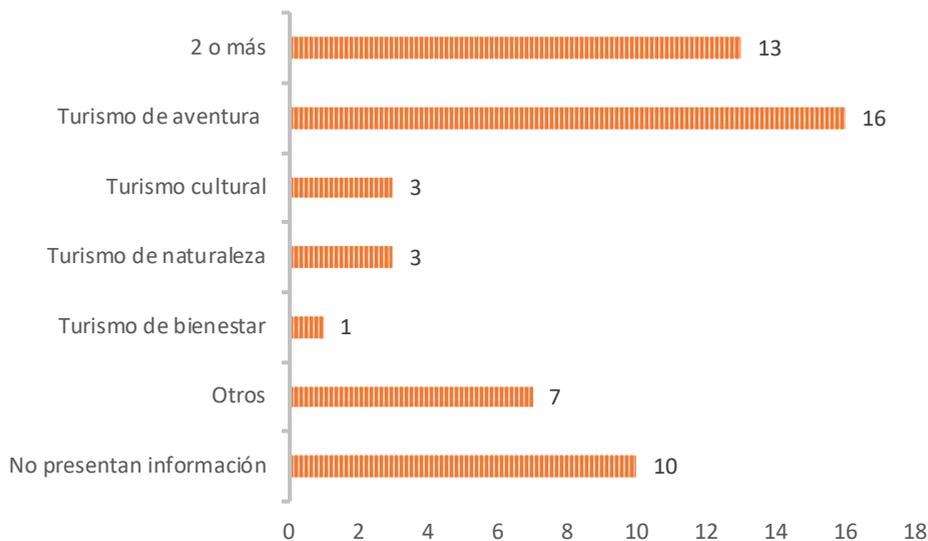
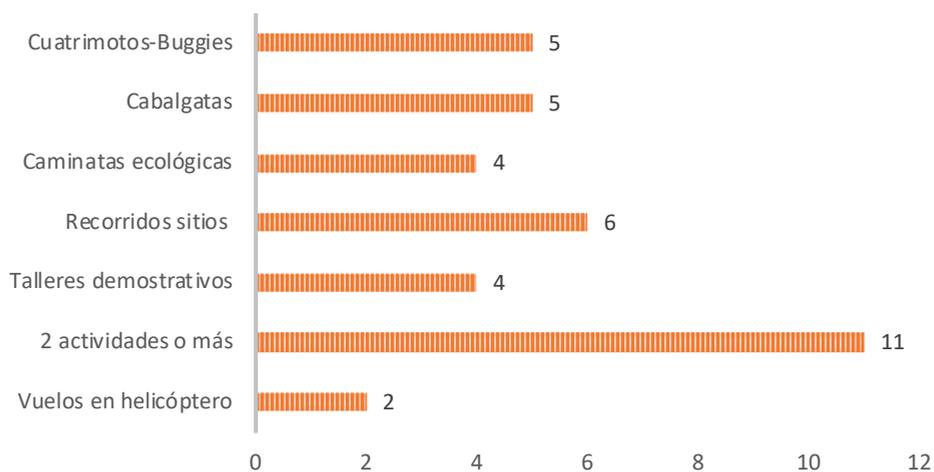


Figura 17. Servicios y actividades que ofertan las agencias de viaje



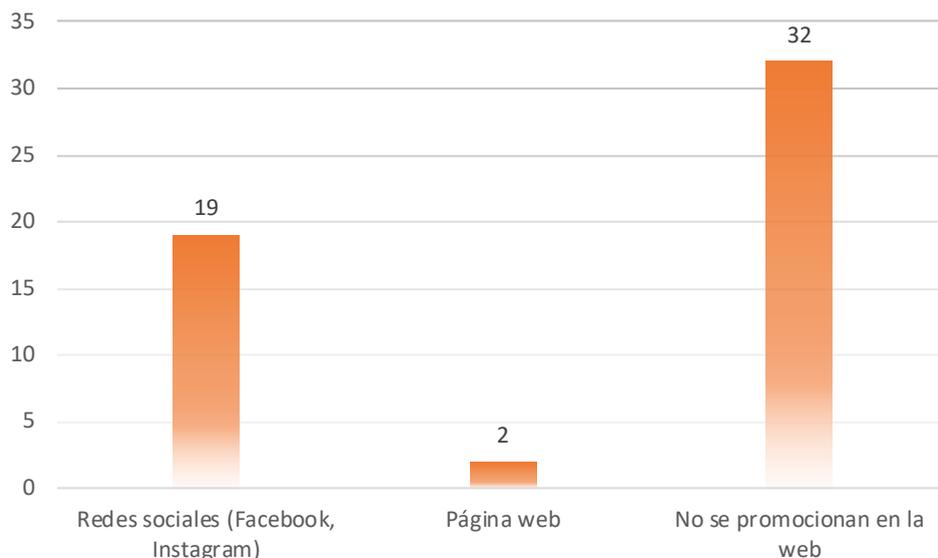
De las 53 agencias de viajes, el 9.4% prestan servicios de alquiler de cuatrimotos y buggies; el 9.4% alquilan caballos para realizar cabalgatas; otro 7.5% llevan a cabo caminatas ecológicas y el 7.5% realizan recorridos a pueblos vecinos como Sutamarchán, Ráquira, Santa Sofía o Gachantivá; además, algunos hacen talleres demostrativos de cerámica. De otro lado, el 11% ofertan recorridos al centro histórico de Villa de Leyva y a los sitios más destacados como Pozos Azules, el Parque Ecológico La Periquera, la Casa Terracota, entre otros. Por último, el 2% realizan viajes en helicóptero y el 21% de las agencias ofrecen más de dos actividades como caminatas ecológicas, renta de bicicletas, buggies, cuatrimotos, espeleología, rapel y cabalgata.

Finalmente, el 32% de las agencias de viajes no han sido tomadas debido a que unas no presentan información, otras señalan que se dedican a una actividad diferente (como una cafetería) y otras cerraron debido a la situación generada por el covid-19.

Estrategias de promoción de las agencias de viajes.

El 60% de las agencias de viajes no cuenta con algún tipo de promoción en las páginas web. El 36% utilizan alguna red social como Facebook o Instagram para promocionar su establecimiento, mientras solo el 4% tienen página web como medio de promoción (figura 18).

Figura 18. Estrategias de promoción de agencias de viajes



Guías de turismo.

Los guías son parte fundamental en el desarrollo turístico de Villa de Leyva, ya que contribuyen con la economía local. Igualmente, difunden las costumbres y tradiciones ancestrales y enseñan a conservar el patrimonio natural y cultural del municipio, contribuyendo a proteger

el territorio en su conjunto. Cuatro son los guías de turismo que trabajan en el municipio, quienes se especializan en turismo cultural, religioso, de aventura y naturaleza. Todos trabajan de manera independiente sin encontrarse adscritos a una agencia de viajes. En cuanto a la forma de promoción de los servicios de guías de turismo, esta se hace *voz a voz* y gracias al reconocimiento que tienen en el medio.

Otros prestadores de servicios turísticos.

Otros prestadores de servicios turísticos presentes en Villa de Leyva son parques temáticos, operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, transporte terrestre automotor especial y chivas. Las últimas, aunque no hacen mucha presencia, tienen un impacto representativo en la actividad, como se presenta en la tabla 19.

Tabla 19. Otros prestadores de servicios turísticos

Tipo	Establecimiento	Ubicación		Estrategias de promoción
		Urbano	Rural	
Decreto 4190 de 2007	Parque Mayoral Granja de Avestruces		2	Páginas web propias, redes sociales (Facebook e Instagram) y Tripadvisor
Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.	Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones		1	Página web ¹¹
Transporte terrestre automotor especial, operadores de chivas y arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional	Operadora de chiva turística	2		Redes sociales (Facebook, Instagram), Tripadvisor y Booking
	Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional			

Los operados turísticos referentes a los parques temáticos ofrecen actividades que se centran en caminatas ecológicas, interacción con animales y deportes extremos (como rappel, puentes tibetanos, canopy, entre otros). Por otra parte, el operador de congresos, ferias y convenciones brinda servicios para eventos sociales y, como su nombre lo indica, la logística para ferias, seminarios y convenciones. Por último, los prestadores de servicios de transporte turístico ofertan el arrendamiento de cuatrimotos, buggies y vehículos.

¹¹ Para más información consultar www.villadeleyva.net

Artesanías.

Las artesanías son parte de la actividad turística del municipio, aunque no se encuentran clasificadas como prestadores de servicios turísticos. En ese sentido, se abordaron los catorce establecimientos comerciales con registro mercantil activo. Cabe resaltar que trece de ellos son emprendimientos locales y uno es un establecimiento de cerámicas importadas. Los criterios de caracterización fueron la ubicación, materias primas utilizadas y estrategias de promoción, como se muestra en la tabla 20.

Tabla 20. Negocios para la venta de artesanías

Establecimiento	Materia prima	Ubicación		Estrategias de promoción
		Urbano	Rural	
Artesanías	Lana, madera, cerámica y arcilla	12	2	Páginas web propias, redes sociales (Facebook e Instagram)

Museos.

En el caso de los museos los criterios considerados fueron la ubicación, así como la tipología y la naturaleza (público, privado y mixto). Cabe mencionar que siete museos se ubican en la parte urbana, específicamente en el centro histórico de Villa de Leyva, y tres en la parte rural. En la tabla 21 se presentan los museos según su naturaleza y la entidad a cargo de su administración.

Tabla 21. Museos de Villa de Leyva

Museo	Administración	Naturaleza
Casa de la primera fábrica de destilaciones del Nuevo Reino de Granada	N/A	Público
Casa Primer Congreso de Colombia	N/A	Público
Casa Museo de Antonio Ricaurte	Fuerza Aérea Colombiana	Público
Casa Museo de Antonio Nariño	Ministerio de Cultura	Público
Museo Paleontológico	Universidad Nacional de Colombia (Facultad de ciencias)	Mixto
Parque Arqueológico de Monquirá “El infiernito”	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (Tunja)	Público
Museo de Arte Religioso del Carmen	Comunidad de los Padres Carmelitas	Privado

Museo El Fósil	Dirigido por los miembros de la JAC de la vereda Monquirá	Mixto
Museo Luis Alberto Acuña	Familia del maestro Luis Alberto Acuña	Privado
Museo prehistórico		

Vale la pena señalar que la casa de la primera fábrica de destilaciones del Nuevo Reino de Granada actualmente funciona para establecimientos de artesanías. Por otra parte, la Casa Primer Congreso de Colombia funciona únicamente como sede del Concejo Municipal y no cuenta con acceso al público.

Ahora bien, sobre la tipología de los diez museos que existen en Villa de Leyva, según la descrita por el Consejo Internacional de Museos ICOM (2000), el 30% corresponden al tipo de historia natural, el 30% son de tipo histórico (casa museo), el otro 30% se refieren al Museo Arqueológico y Religioso; finalmente el 10% son de tipo científico.

Sector público

En Colombia el sector público de la actividad turística está conformado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) a nivel nacional, con representación en los departamentos a través de las secretarías de turismo, específicamente, en cada municipio mediante las secretarías de turismo municipales.

Para el caso de Villa de Leyva existen dos entes encargados de intervenir en el desarrollo de la actividad turística; por un lado, la Secretaría de Turismo de Villa de Leyva y, por el otro, el Consejo Consultivo de Turismo. El primero está a la cabeza de la jefe de despacho, dependencia de la Alcaldía Municipal de Villa de Leyva que debe garantizar y desarrollar planes, programas y políticas relacionados con los procesos turísticos del municipio y su manejo, de acuerdo con la normatividad vigente. La segunda entidad fue creada bajo el Acuerdo 005 de 2020, concebido como como órgano consultivo y asesor en materia de turismo de carácter técnico y comunal, de coordinación, articulación, concertación y corresponsabilidad entre las organizaciones, grupos y gremios vinculados con el turismo, así como las autoridades públicas municipales. Por medio de esta normatividad se busca impulsar la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos municipales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable; en adición, estableciendo los mecanismos de participación y concentración de los sectores públicos y privados en la actividad turística, conforme a las normas vigentes.

Dentro de este consejo dos representantes tienen participación por cada agremiación de hoteles, restaurantes, agencias operadoras de turismo y artesanos; así como un representante de los sectores de artistas, transporte turístico, guías profesionales de turismo, JAC y autoridades políticas y administrativas del municipio correspondientes a la Secretaría de Turismo y al Consejo Consultivo de Turismo.

El reto más importante que plantean estos dos entes es el de formular la política pública de turismo para el municipio, dado que esta se contempla en el Plan de Desarrollo Municipal “Villa de Leyva Somos Todos 2020-2023” (Alcaldía Municipal de Villa de Leyva, 2020). Dentro de este último documento se contemplan otras estrategias vitales para el fortalecimiento de la actividad turística como el desarrollo sostenible desde su tejido social; además del fortalecimiento de las capacidades educativas y laborales que tienen que ver con el aprovechamiento de las vocaciones ampliamente conocidas en el municipio. Ante estas estrategias formuladas es imperativo que las organizaciones trabajen de manera sincronizada para el desarrollo de la actividad turística. De igual forma, es necesario ampliar el número de programas y líneas estratégicas concertadas.

Comunidad local

En Villa de Leyva la comunidad local está representada por las JAC, definidas por la Ley 2166 de 2021 como:

Una organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria, con personería jurídica y patrimonio propio, integrada voluntariamente por los residentes de un lugar que aúnan esfuerzos y recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable con fundamento en el ejercicio de la democracia participativa. (Congreso de la República de Colombia, 2021)

En adición, la información sobre las JAC en el municipio se presenta en la tabla 22.

Tabla 22. Comunidad local

	Ubicación	
	Urbano	Rural
Juntas de Acción Comunal	8	14

Nota. Esta tabla establece la información sobre las JAC en el municipio de Villa de Leyva.

Juntas de Acción Comunal.

A continuación, se encuentran algunas descripciones de las JAC, facilitadas por los líderes de dichas asociaciones.

- Vereda Cañuela: tiene una junta directiva conformada por presidente, vicepresidente, tesorero, fiscal, secretaria y comités. Además, cuenta con 80 integrantes que representan a 463 campesinos, entre niños y adultos. En ese contexto, las mujeres y los jóvenes tienen un papel activo en la junta en la que trabajan para el mejoramiento de la comunidad, vías, infraestructura, deporte y capacitación.
- Vereda Sabana Alta: tiene una junta directiva conformada por presidente, vicepresidente, tesorero, fiscal y secretaria. Cuenta con 150 integrantes que representan a

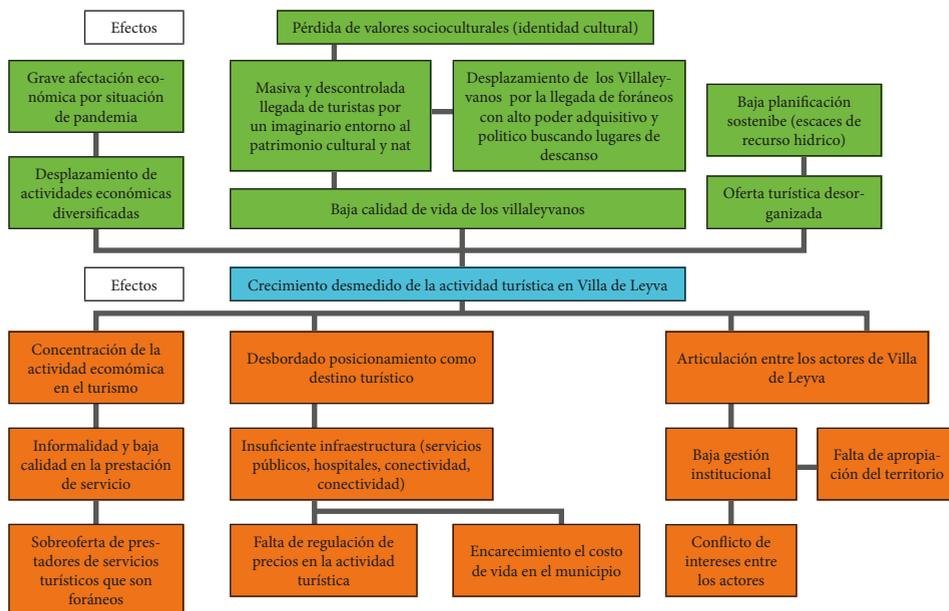
700 personas. Las mujeres tienen un papel activo en la junta debido a que también pertenecen a ella, en donde trabajan para el beneficio de toda la comunidad.

- Vereda Cardonal: la integran seis miembros que representan a 150 personas. Trabajan principalmente por la vereda en la parte social, vías y viviendas.
- Vereda Capilla Uno: está conformada por personas de la región que representan los diferentes sectores de la economía como agricultores, artesanos y trabajadores de construcción. Actualmente existen 151 inscritos. Las mujeres y los jóvenes están empezando a tener participación activa en la organización; asimismo, se ha buscado que se inscriban y entiendan los procesos participativos ya que anteriormente no eran significativos. Las acciones van siempre encaminadas al bienestar de todos los habitantes de la vereda, a crear estrategias de participación, buscar empoderar a sus asociados para lograr cambios desde el trabajo colaborativo y que se vean reflejados en el bienestar de todos los habitantes de la vereda.
- Barrio Galán: se concibe a la JAC como un organismo gubernamental a nivel local, bien sea de un barrio, calle o vereda. La junta directiva está integrada por presidente, vicepresidente, secretaria, tesorera, fiscal y comités de apoyo. Las mujeres juegan un papel importante ya que ha adquirido un mayor sentido de pertenencia; además, los jóvenes son el presente y el futuro de la sociedad. Representan a los habitantes residentes e inscritos del barrio, que llegan a ser 65 personas mayores de 65 años. Los propósitos por los cuales se trabaja tienen que ver con fortalecer la organización democrática moderna y participativa; así como celebrar contratos con empresas públicas y privadas, creando procesos económicos de carácter colectivo. Por último, velar por el ejercicio de los derechos humanos, promover mayor cobertura y calidad de los servicios públicos y fomentar el sentido de pertenencia.

Diagnóstico de la actividad turística en Villa de Leyva a partir de sus actores

A partir del análisis de los actores caracterizados se perciben ciertas dinámicas. Por su representatividad, tipología e importancia, se realizó el primer taller a través de entrevistas semiestructuradas y desde su respectivo análisis se construyó un árbol de problemas. Este último, constituye el insumo principal para el proceso prospectivo en el municipio que contó con la participación activa de los actores (figura 19).

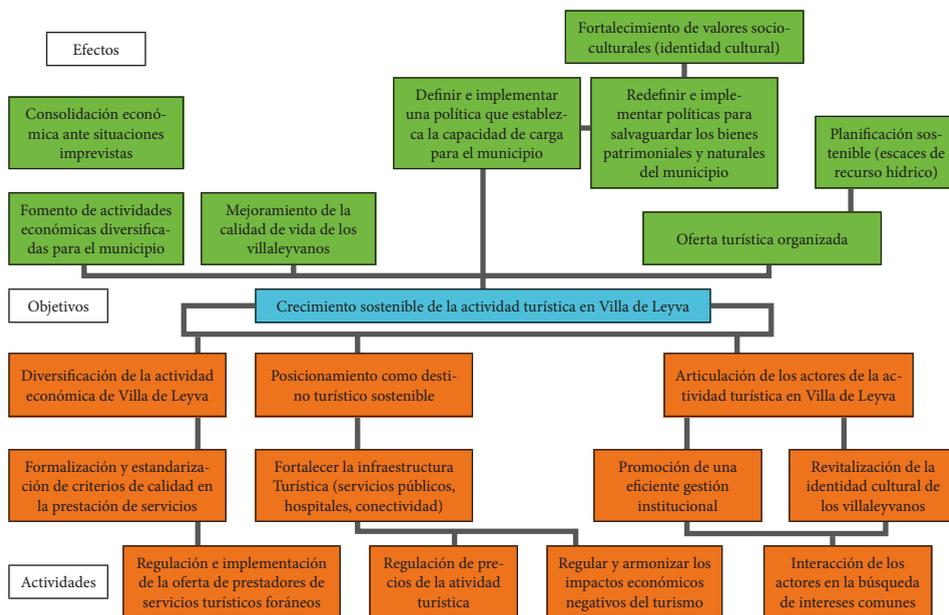
Figura 19. Mirada retrospectiva a la actividad turística en Villa de Leyva



Como resultado de la construcción de este árbol se encontró que el problema principal se centra en el crecimiento desmedido de la actividad turística en el municipio. A su vez, esto desencadena una serie de efectos y causas en los ámbitos económicos, socioculturales y ambientales que no permiten que exista un equilibrio en el ejercicio de esta actividad. Si en el desarrollo de la actividad turística no se contempla de manera apropiada la planificación del destino, se llega a una saturación afectando el ambiente, la calidad del agua, del aire y el hábitat de la fauna y flora silvestre. Asimismo, desde el ámbito económico se ha encarecido el costo de vida y del terreno; además, se han dado procesos de gentrificación perjudicando especialmente a la población local. En el aspecto sociocultural se dan procesos de aculturación, pérdida de identidad, tradiciones y costumbres de los villaleyvanos.

Para concretar el ejercicio se realizó un árbol de objetivos para identificar el general, el cual tiene que ver con el crecimiento sostenible de la actividad turística en Villa de Leyva. De igual manera, se plantearon unos objetivos específicos y actividades cuya realización supuso algunos efectos positivos que lleven a contrarrestar los efectos negativos encontrados en el diagnóstico inicial (figura 20).

Figura 20. Perspectiva holística de la actividad turística en Villa de Leyva



La caracterización de los actores de la actividad turística en el municipio constituye un elemento vital para realizar un estudio prospectivo, por cuanto ellos son el motor de la principal actividad económica. Dicha descripción permitió evidenciar sus relaciones, roles y tensiones, así como sus causas que, en este caso, constituyen las variables estratégicas fuente del análisis, construcción de escenarios y estrategias propuesta. Estas se establecieron a través de una mirada de las tendencias de la actividad turística como el desarrollo sostenible, la competitividad del destino, la apropiación cultural, la construcción de paz y los procesos tecnológicos.

En Colombia la Ley 2068 de 2020, que modifica la Ley General de Turismo, establece que el Plan Sectorial de Turismo debe incluir aspectos del desarrollo sostenible de turismo cultural. Asimismo, el Plan 2022-2026 presenta como objetivo: “Construir capacidades para consolidar el desarrollo sostenible, responsable y regenerativo del turismo en el país” (p. 21). Para este caso, las tipologías específicas asociadas con el turismo de naturaleza (ecoturismo, etnoturismo, agroturismo y acuaturismo), cultural y de bienestar, son consideradas las vocaciones del país y de las regiones. En el mismo sentido, el Consejo superior de Turismo:

(...) creado por la Ley 1558 de 2012, establecerá acciones estratégicas conjuntas con el sector público para el fomento de las capacidades de los entes gubernamentales, las empresas, las comunidades, los territorios y nuevos actores de la cadena de valor, para el desarrollo sostenible y responsable del turismo. (MinCIT, 2022, p. 40)

En concordancia, como lo expone la OMT (s.f.) la sostenibilidad acoge tres principios que se refieren a los aspectos medioambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico.

Dichas dimensiones se deben articular equilibradamente para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Por tanto, en Villa de Leyva asumir un desarrollo sostenible de la actividad turística aporta a subsanar las relaciones entre los actores. Conlleva a que la baja gestión institucional, falta de apropiación del territorio y el conflicto de intereses entre los actores sean cosa del pasado. Por el contrario, su actuar da cuenta de un uso óptimo del patrimonio natural; también se valora la identidad sociocultural de las comunidades locales; así como la conservación de sus patrimonios culturales como una forma de entendimiento intercultural. Por lo anterior, se espera que la actividad turística sea viable a largo plazo y sus beneficios socioeconómicos contribuyan con empleos estables, servicios sociales, reducción de la pobreza y se enfoque hacia el bienestar de la comunidad anfitriona (OMT, s.f., párr. 2-4).

Por otra parte, la competitividad del destino como tendencia de la actividad turística es definida por Crouch y Richie (1999, como se citó en Serrano-Amado et al., 2021):

La capacidad para incrementar el gasto turístico, para atraer visitantes de forma creciente, a la vez que se les proporciona experiencias satisfactorias y se realiza de una forma beneficiosa, mientras que se garantiza el bienestar de la población residente y se preserva el capital natural del destino para las generaciones futuras. (p. 23)

En tal sentido, en el año 2009 Colombia crea la política de competitividad. Como objetivo principal se propone alcanzar un turismo de clase mundial:

Mejorar la competitividad turística de Colombia, a través de estrategias conjuntas de gestión que involucren a todos los actores del sector; que fortalezcan la sostenibilidad de la cadena de valor y que permitan posicionar al país como un destino turístico de clase mundial. (MinCIT, 2022, p. 25)

Sin embargo, alcanzar esta meta no ha sido fácil según el Informe Nacional de Competitividad 2022-2023:

La inserción de la economía colombiana en el mercado externo continúa siendo baja y se encuentra en niveles similares a los registrados hace treinta años. Son diversos los factores que explican este débil desempeño. En primer lugar, la canasta exportable del país es poco diversa y cuenta con bajos niveles de sofisticación: en 2021, el 56,3 % de las exportaciones de bienes se concentró en productos primarios, y solo el 2.1 % correspondió a manufacturas con alto contenido tecnológico. Algo similar se observa en materia de servicios, en donde el 40.6 % de las exportaciones correspondió a actividades asociadas con el sector turismo. (Consejo Privado de Competitividad, 2022, p. 209)

La apuesta por la competitividad en un destino como Villa de Leyva requiere apropiar los cuatro pilares propuestos por Chen (2013), Firgo y Fritz (2017) y Andrades (2014): “la mejora de la prosperidad a largo plazo, maximizar la satisfacción de los clientes y el crecimiento en

las empresas locales y mejorar los recursos y los impactos turísticos” (Serrano-Amado et al., 2021, p. 235).

Esto requiere la implementación de normas de calidad en los diferentes prestadores de servicios turísticos y empresas asociadas con la actividad. En este tema, en Colombia para cada prestador existe una Norma Técnica Sectorial¹²; también las normas de calidad publicadas por organizaciones nacionales y/o internacionales reconocidos como el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) y la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés); además de acciones más firmes por parte de los entes gubernamentales en el tema de regulación de precios. De la misma manera, la gestión institucional debe propender por una mayor cobertura de lo digital, que favorezca un uso eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones, hoy día herramienta fundamental para la actividad turística; logrando que sean superadas las variables informalidad, baja calidad del servicio, falta de regulación de precios, crecimiento tecnológico y baja gestión institucional.

De otra parte, las tendencias relacionadas con la construcción de paz y apropiación cultural se plantean en el marco del Plan Sectorial de Turismo 2023-2026 a partir del eje estratégico “Democratización del turismo como fuerza transformadora para una cultura de paz” (p.13); donde la actividad turística sea inclusiva y garantice el derecho de todos al disfrute del tiempo libre, la recreación, el ocio, a la vez que dinamice la economía nacional (MinCIT, 2022). En consecuencia, el fortalecimiento de la gestión institucional en Villa de Leyva conlleva a desarrollar estrategias de apropiación cultural de propios y extraños en el territorio, que contribuya a la dinamización de la actividad turística en un contexto de desarrollo con enfoque territorial.

Finalmente, la actividad turística constituye un componente importante de la economía a nivel mundial, atravesado por la innovación y el uso de las nuevas tecnologías, por la implementación de acciones sostenibles, más aún después de la pandemia de covid-19. En este campo en la última década surgieron novedosas herramientas como big data, metabuscadores, economía colaborativa, realidad virtual, automatización, inteligencia artificial, internet de las cosas, nuevas tecnologías aplicadas al transporte y la movilidad, tecnología móvil 5G, entre otras.

Sin embargo, en Colombia las empresas de la actividad turística distan mucho de tener como fortaleza estos avances tecnológicos. Según el MinCIT (2022):

De acuerdo con la encuesta ENTIC realizada por el DANE, en los servicios de alojamiento solo el 15,6% de las empresas utilizaron procesos de analítica de datos, siendo esta presencia del 18,2% y 11,4% en las agencias de viajes, respectivamente (DANE, 2022e). Estas carencias propician una escasa comercialización electrónica de servicios turísticos, poca apropiación de las TIC en el turismo y una limitada sofisticación de negocios. (p. 19)

12 Las Normas Técnicas Sectoriales son un requisito legal, cada prestador debe realizar un proceso de evaluación anual que consiste en que cada prestador debe evaluar todos los requisitos aplicables y documentar la evidencia. Esta evaluación le permite renovar el RNT y tiene la opción de certificarse en calidad turística.

Lo anterior significa que hay un rezago en relación con la oferta y la demanda internacional. Dichas herramientas constituyen “nuevos medios de comercialización de vinculación entre oferentes y demandantes de bienes y servicios turísticos a través del desarrollo, la aplicación, el uso y la apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación (tic)”. (Oficina de Planeamiento y Presupuesto de Uruguay, 2019, p. 15).

Como estrategias para solventar el déficit tecnológico en el país, el MinCIT (2022) propone acciones que fortalezcan la actividad turística:

Desarrollar un programa acogiendo los lineamientos de transformación digital e inteligencia artificial actuales en articulación con las principales autoridades digitales de Colombia. Crear en articulación con al Ministerio de Educación Nacional, el SENA, Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Icetex, y demás autoridades nacionales e internacionales el programa de alfabetización digital para el sector turístico. Articulación con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones promoverá la reducción de la brecha digital en el sector turismo por medio del fomento del uso y apropiación de las TIC en entidades territoriales, prestadores de servicios turísticos y aliados estratégicos del sector público. Fortalecer la inclusión y accesibilidad digital de los destinos turísticos por medio de la promoción de tecnologías innovadoras y disruptivas para la planificación y gestión del turismo, a través de herramientas como el análisis de datos, Internet de las Cosas (IdC), el blockchain, inteligencia artificial (IA), realidad aumentada y BigData, entre otros. (p. 66)

Por consiguiente, los actores de la actividad turística en Villa de Leyva deben asumir el reto de reducir la brecha digital acogiendo los programas y lineamientos que desde el gobierno nacional se den. Esto le permitirá al destino estar en consonancia con las nuevas tendencias de la actividad y aceptar lo planteado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de Uruguay (2019):

Las redes sociales y las plataformas de economía colaborativa han generado un cambio en las relaciones de poder del sector, que convierte al turista en un referenciador de los servicios y de las marcas, un comunicador y creador de contenidos, lo que rompe definitivamente la cadena de valor en la dirección de administrar el sistema turístico desde sus expectativas, preferencias, motivaciones y posibilidades de viajes. (p. 14)

En últimas, consolidar la actividad turística en Villa de Leyva orientada con las nuevas tendencias fortalecerá el destino como eje articulador del desarrollo sostenible, no solo local, sino con impacto regional.

Conclusiones

Pese a ser un municipio pequeño¹³ Villa de Leyva ha tenido un fuerte desarrollo en la actividad turística, la cual se consolida con un importante número de PST debidamente legalizados, bien

13 Según la Ley 617 de 2000, sobre la categorización de las entidades territoriales.

sea con registro mercantil o RNT, que contribuyen con la economía local. También existen PST informales que se benefician de la actividad, pero impactan su correcto desarrollo, ya que su situación no aporta a la economía local en la misma medida que lo hace uno formal. Lo anterior, debido a que la no formalización conlleva detrimento tributario para el municipio, así como afecta el cumplimiento de aspectos de índole laboral que afectan a la comunidad.

Para el caso de Villa de Leyva la situación generada por la pandemia del covid-19 evidenció que depender exclusivamente de la actividad turística es un gran riesgo ante situaciones inusitadas, como la generada por el cierre decretado por el gobierno nacional para contener la situación de la pandemia. Por tanto, se deben retomar actividades alternas como la agricultura y la ganadería que soporten, diversifiquen y fortalezcan la economía local.

El sector público (Secretaría de Turismo) tomó acciones importantes mediante la creación del Consejo Consultivo de Turismo; representa un apoyo y es el intermediario entre los prestadores y la Secretaría. Este organismo tiene como propósito construir estrategias y tomar decisiones asertivas que beneficien la actividad turística. Su acertada creación en plena pandemia impactó positivamente la actividad al lograr un acercamiento entre los actores, así como la concertación entre asociaciones para trabajar de manera conjunta y solventar los problemas del municipio.

La comunidad local del municipio es protagonista principal en la actividad turística. Está representada a través de las JAC que trabajan en pro de la comunidad y de los saberes campesinos, dándole un papel cada vez más notorio a las mujeres y a los jóvenes. Hay que fortalecer estos ejercicios empoderando a quienes lideran estos procesos para que sean protagonistas en las acciones y decisiones que se tomen en torno a la actividad turística y que puedan afectarlos directa o indirectamente.

Dado el rol de Villa de Leyva como capital de la provincia de Ricaurte, el impacto de la actividad turística se da no solo a nivel local, sino que afecta a la región. De ahí que cobra relevancia la integración de los municipios aledaños a la hora de establecer procesos de planificación turística con enfoque territorial que unan a todas las dinámicas económicas activas en la región.

Asimismo, es perentorio abordar las nuevas tendencias del turismo y acoger los lineamientos del gobierno nacional expuestos en el Plan Sectorial de Turismo 2022-2026 “Turismo en Armonía con la Vida” para lograr un desarrollo planificado de la actividad turística con la participación activa de todos los actores.

Referencias

- Alcaldía Municipal de Villa de Leyva. (2020, mayo 30). *Plan de Desarrollo Municipal Villa de Leyva Somos Todos 2020-2023*. <https://www.villadeleyva-boyaca.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/Plan%20de%20Desarrollo%20Municipal%20Villa%20de%20Leyva%20Somos%20Todos%202020%20-%202023.pdf>
- Benseny, G. (2005). La cuestión socio-institucional turística en centros urbanos bonaerenses. *Aportes y Transferencias*, 9(2), 127-147. <https://www.redalyc.org/pdf/276/27690208.pdf>
- Camacho, A. y Vanegas, O. (2020). *La crisis del turismo por el COVID-19*. Universidad Externado de Colombia. <https://www.uexternado.edu.co/economia/la-crisis-del-turismo-por-el-covid-19/>
- Consejo Privado de Competitividad. (2022). *Informe nacional de competitividad 2022-2023*. Consejo Privado de Competitividad. https://compite.com.co/wp-content/uploads/2022/11/CPC_INC_2022_InformeFinal_2.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2021, febrero 12). Encuesta Mensual de Alojamiento (EMA). *Boletín Técnico Encuesta Mensual de Alojamiento (EMA)*. DANE. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ema/boletin-EMA-diciembre-2020.pdf>
- Fabregat, E. (2015). Los actores sociales y el territorio: elementos a tener en cuenta en un Plan de Ordenamiento Territorial. *Informe Científico Técnico UNPA*, 7(1), 106-120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5123574>
- Fernández, J. (2012). Oportunidad y conveniencia de aplicar la prospectiva al sector turismo. *Estudios Turísticos*, 192, 7-33. http://oa.upm.es/16723/1/INVE_MEM_2012_136283.pdf
- Lara, P. (2020). *Caracterización de los Prestadores Turísticos Rurales de la cuenca del Lago de Tota y sus límites: aporte a la Sistematización de Experiencias* [Trabajo de grado]. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Ley 2166 de 2021. Por la cual se deroga la Ley 743 de 2002, se desarrolla el Artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal y se establecen lineamientos para la formulación e implementación de la política pública de los organismos de acción comunal y de sus afiliados, y se dictan otras disposiciones. 18 de diciembre de 2021. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=184758#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,y%20con%20los%20particulares%2C%20as%20C3%AD

- Ley 743 de 2002. Por la cual se desarrolla el artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal. 5 de junio de 2002. https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/36_ley_743_de_2002.pdf
- Medina, J., Becerra, S. y Castaño, P. (2014). *Prospectiva y política pública para el cambio estructural en América Latina y el Caribe*. CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37057/S2014125_es.pdf
- Merinero, R. (2009). Las redes de actores como elementos claves del desarrollo local. Aportaciones desde la sociología y la antropología del desarrollo. *Gazeta de Antropología*, 25(2), 1-23. http://www.gazeta-antropologia.es/wp-content/uploads/G25_34Rafael_Merinerro_Rodriguez.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022). *Plan Sectorial de Turismo 2022-2026. Turismo en armonía con la vida*. MinCIT. <https://www.mincit.gov.co/participa/consulta-ciudadana/20-12-2022-plan-sectorial-de-turismo-vfpp.aspx>
- Oficina de Planeamiento y Presupuesto de Uruguay. (2019). *El turismo del futuro en Uruguay Estudio prospectivo*. OPP. https://www.opp.gub.uy/sites/default/files/documentos/2019-06/13_Estudio%20prospectivo%20en%20Turismo.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (2020a, diciembre 17). *El turismo retrocede a niveles de 1990 con una caída en llegadas del más del 70%*. <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-retrocede-a-niveles-de-1990-con-una-caida-en-llegadas-del-mas-del-70>
- Organización Mundial del Turismo. (2020b, abril 1). *Programa de asistencia técnica para la recuperación del turismo de la crisis de la covid-19*. OMT. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/COVID-19%20Tourism%20Recovery%20TA%20Package_8%20May%202020%20ES.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (2021, enero 21). *El comité mundial de crisis para el turismo se reúne de nuevo para estudiar los viajes seguros en la era de las vacunas*. <https://www.unwto.org/es/news/el-comite-mundial-de-crisis-para-el-turismo-se-reune-de-nuevo-al-objeto-de-estudiar-los-viajes-seguros-en-la-era-de-las-vacunas>
- Organización Mundial del Turismo. (s.f.) *Desarrollo sostenible*. <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Pigem, J. (2017). Nueva realidad, nueva conciencia. *Cuadernos del Mediterráneo*, 25, 205-209. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6286233>
- Plazas, H. (2002). *Análisis territorial y aplicación de conceptos y métodos para una planificación participativa del uso sostenible del paisaje en el alto Ricaurte, Boyacá Colombia* [Tesis de Doctorado no publicada, Universidad de Girona].

- Rauber, I. (2006). *Luchas y organizaciones sociales y políticas: desarticulaciones y articulaciones*. Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM]. https://conceptos.sociales.unam.mx/conceptos_final/461trabajo.pdf
- Rodríguez, D. (2010). Territorio y territorialidad: Nueva categoría de análisis y desarrollo didáctico de la geografía. *Uni-pluriversidad*, 10(3), 1-11. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/unip/article/view/9582/8822>
- Ruge, R. (2018). *Imaginarios sociales de la población local y de los turistas sobre el municipio de Villa de Leyva y su relación con la experiencia turística* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio institucional Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/2aad932b-0336-44e6-a18d-f8c960e7be3e/content>
- Serrano-Amado, A., Montoya, L. y Amado, N. (2021). La competitividad turística. Una aproximación desde el departamento de Boyacá, Colombia. *Tendencias*, 22(1), 226-253. <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v22n1/2539-0554-tend-22-01-226.pdf>