

Notas de investigación

Factores socio-culturales que intervienen en el desarrollo turístico de Boyacá (Colombia)¹

Patricia Pinilla Pérezⁱ

Univesidad de Santo Tomás (Colombia)

Resumen: El turismo es una fuente valiosa de ingresos para el departamento de Boyacá, por sus múltiples atractivos para el visitante. No se ha optimizado esta oportunidad en el mejoramiento de esa fuente competitiva de desarrollo y riqueza para la región, debido a factores socioculturales como la poca motivación a recibir turistas, aspecto particular de la personalidad del boyacense y el desconocimiento de información solicitada por el visitante. El objetivo de la investigación es 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. A través de encuestas y entrevistas a turistas, historiadores y operadores turísticos, se ha determinado, que el boyacense (Nativo en Boyacá-Colombia) es muy amable y servicial con los visitantes, pero le falta conocimiento específico y mejorar el trato y el servicio, para promocionar mejor su turismo.

Palabras clave: Boyacense; Factores culturales y sociales; Idiosincrasia; Turismo..

Title: Socio-cultural factors involved in tourism development in Boyacá (Colombia)

Abstract: Tourism is a valuable source of income for the department of Boyacá, and its many attractions for visitors. This opportunity hasn't been optimized regarding the improvement of this competitive source and wealth for the region, due to sociocultural factors such as the lack of motivation to receive tourists, which is a particular aspect of Boyacense personality traits and the lack of knowledge about local information asked by the tourists. The objective of this research is to identify if being boyacense and the lack of knowledge about history, culture, patrimony, among others, can be some of the impediments for tourism development. Through surveys and interviews directed to tourists, historians and tour guides. It has been established that Boyacense (native in Boyacá. Colombia) is very friendly and helpful to visitors, but Boyacense lacks specific knowledge, a better treatment and service to improve tourism.

Keywords: Boyaca; Cultural and social factors; Idiosyncrasy; Tourism.

ⁱ Economista. Especialista en Auditoria de sistemas. Docente tiempo completo Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja de la Facultad Contaduría Pública. E-mail: patriciapinillap@gmail.com, ppinilla@ustatunja.edu.co

Introducción

Este documento es el resultado de una investigación terminada en donde se analizan los aspectos que intervienen en el poco desarrollo del turismo de Boyacá, no obstante, su encanto incomparable identificándolo como uno de los departamentos más ricos (geográficamente) y representativos dentro de la diversidad cultural, histórica y arquitectónica de Colombia, en donde existen múltiples atractivos para el visitante y especialmente para el turista.

El turismo es una fuente valiosa de ingresos para Boyacá, generados por sus atractivos paisajísticos, históricos,

religiosos y arquitectónicos, sin embargo, no solo éstas ventajas comparativas ayudan a su desarrollo, sino, que el aspecto particular de la personalidad de boyacense, su idiosincrasia, la falta de conocimiento del boyacense en ciertos aspectos y su poca motivación a recibir turistas, no han permitido aprovechar de manera óptima ésta oportunidad que se podría convertir en el mejoramiento de esa fuente competitiva de desarrollo y riqueza para la región.

Este estudio es pertinente para la región debido a que las medidas y políticas públicas sobre el turismo, no han sido suficientes para que se tenga un óptimo desarrollo, debe aclararse que al turista se le atiende no solo por los operadores de turismo, quienes desempeñan muy bien su tarea, sino por los boyacenses que se encuentran en cualquier sitio turístico de la región y pueden brindar mejor información y demostrar simpatía hacia el visitante.

Sin embargo, la capacidad para atraer un flujo permanente de turismo, exige el diseño de un conjunto completo de medidas, que abarca desde la formación del recurso humano, el enfoque de la educación hacia el turismo y pertenencia de la población, hasta la construcción de infraestructuras y la conservación y preservación de los lugares que constituyen la principal atracción turística, hasta alcanzar niveles aceptables internacionalmente.

Según estudio realizado por la UPTC (Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia), respecto a la problemática del turismo en la región Boyacense, (Centro de Estudios Económicos CENES, 2008, pág. 29), determina que las fuentes que están sufriendo los requerimientos de información (Agencias de viajes, gremios: hoteleros, artesanos, restaurantes) no cubren todos los temas requeridos y no cumplen con el conjunto de atributos de la calidad para su uso, debido a que las fuentes generadoras son ocasionales y la información es parcializada. Hay poca información de datos de turistas y desactualizada, sobre los aspectos que les incomodan al visitar al departamento de Boyacá, hay ausencia de indicadores, que obstaculizan las labores de seguimiento y evaluación de los procesos. No se cuenta con la rigurosidad necesaria para la elaboración, producción y difusión de parámetros de información. En la problemática del turismo, entre otros factores se destacan; Ausencia de políticas y estrategias para la industria turística, ineficiente calificación y preparación de los recursos humanos vinculados al sector y carencia

de programas de cultura ciudadana (Centro de Estudios Económicos CENES, 2008). Esta falta de información actualizada hace que el campo investigado del turismo no se le haya dado la importancia necesaria por parte de entes gubernamentales con estadísticas y encuesta especializadas para solucionar la problemática tratada, este es uno de los factores que motivó la investigación.

Para identificar la problemática se destacan proposiciones que fueron sometidas a prueba a través de instrumentos como encuestas y entrevistas:

¿Será por desconocimiento histórico, cultural y patrimonial por parte del boyacense, la causa de la limitación al desarrollo sector turístico en Boyacá?

¿Existirá relación del avance del turismo en Boyacá con las conductas sociales y culturales de los boyacenses, en el trato ofrecido al turista?

Metodología

El tipo de estudio de la investigación, motivo de este artículo fue explicativo, ya a que a pesar del implemento de políticas gubernamentales hacia el turismo, no se explica si existe relación entre la atención al turista por parte del boyacense y lo que causa el poco desarrollo del sector.

Participantes

En la investigación se destacan factores socio-culturales de los Boyacenses que impiden el óptimo desarrollo del sector turístico, por medio de encuestas y entrevistas a:

- Visitantes Turistas en la celebración de la Semana Santa del año 2009 y del año 2010, (Fiesta religiosa católica) en varios destinos turísticos, del departamento de Boyacá (Colombia): Paipa, Sogamoso, Duitama, Villa de Leyva, Báquira, Chiquinquirá y Tunja, del departamento de Boyacá (Colombia)
- Entrevistas a operadores turísticos, como: gerentes de hoteles y restaurantes con trayectoria turística, agencias de viajes reconocidas, empresas del turismo públicas y privadas, administradores de lugares históricos y religiosos, funcionarios del sector público y privado del turismo y autoridades del turismo, realizadas en Julio del 2009 en los mismos municipios.
- Entrevistas a expertos en el tema de la historia e idiosincrasia de los boyacenses e investigadores sobre turismo en la región.

Se distingue en el estudio, el perfil del turista, como un visitante que puede ser el viajero (nacional o extranjero), el trabajador temporal o simplemente un visitante casual, que viene a disfrutar de la diversidad de paisajes, monumentos, arquitectura y a apreciar los colores ofrecidos por las montañas, conocido como "La simpática colcha de retazos" 2 (Martínez, 2010) donde se representan los campos sembrados de las fértiles tierras del altiplano boyacense.

Resultados

Las autoridades del departamento de Boyacá y las alcaldías de los municipios turísticos, han construido estrategias de promoción enmarcadas dentro de las políticas públicas de fortalecimiento del turismo regional y han mejorado la infraestructura para ofrecer un turismo con calidad, se ha promocionado este destino en distintos medios de comunicación, la Vitrina Turística de Anato (Asociación Colombiana de Agencias de viajes y turismo) y el programa de Proexport (Entidad que promueve el turismo, la inversión extranjera y las exportaciones en Colombia) con su lema “el riesgo es que te quieras quedar” y el permanente acompañamiento y apoyo del Vice Ministerio de Turismo,

De acuerdo a comentarios de entrevistas realizadas en la oficina de turismo, (Abril 2010), por el grupo investigador, la creación de los anillos turísticos no había tenido tanta acogida como se esperaba y su problemática radicaba en que no se disponía de personal suficientemente capacitado para orientar al turista, el objetivo de los anillos era la adecuación de vías e infraestructura hotelera, se cumplió con éxito, pero no se tuvo en cuenta que el boyacense debía tener la disposición y el conocimiento para dar orientación y guía al visitante. Con la conmemoración del Bicentenario de la Independencia, este aspecto mejora un poco, ya que se dio la capacitación en temas históricos relevantes del acontecimiento.

Opinión de turistas

En las encuestas realizadas a turistas, se calificaron algunos aspectos que los motivan a visitar el departamento de Boyacá, destacándose los siguientes: el paisaje, de mayor puntaje, en su orden les siguen la tranquilidad, la historia y de menor valor los negocios y el familiar.

La frecuencia de visita a Boyacá fue: el 57% de turistas viaja una vez al año, el 17% una vez cada seis meses,

el 14 % lo hace trimestralmente y el 12% de manera mensual.(Semana santa 2009)

El 52% de los turistas encuestados afirman no haber encontrado guías turísticos en los sitios de interés tanto a nivel cultural, histórico, religioso y de esparcimiento. Los turistas que encontraron guías turísticos en los sitios de interés, calificaron el nivel de conocimiento de los mismos en un 50% como intermedio, el 42% considera que es alto el nivel de conocimiento, el 5% considera que ellos no tienen conocimiento y el 3% que es bajo el conocimiento. Este dato es similar al encontrado en las encuestas de la Semana Santa, tanto del año 2009 y 2010

Del total de los turistas encuestados el 50% opina que la actitud y el compromiso de las personas que les prestan el servicio es de nivel medio, el 43% considera que es alto el compromiso, el 4% que es bajo y un 3% considera que no existe compromiso por parte de ellos. Entendiendo como compromiso la integración entre la actitud y el sentido de pertenencia por parte del boyacense 3. Al igual que la pregunta anterior, este dato es similar al encontrado en las encuestas de la semana santa de año 2010.

La percepción de los turistas en cuanto a los aspectos que se le deben brindar mayor atención en el departamento de Boyacá, son en primera instancia los aspectos culturales e históricos, seguidos de aspectos como los religiosos, actitud de las personas, ecoturismo y por último innovar en los aspectos de esparcimiento y descanso.

En la pregunta No. 7. Se puede resaltar de las preguntas a las 101 entrevistas realizadas a operadores y autoridades del turismo, en la que se les cuestiona, ¿Sí la actitud del Boyacense afecta en algún aspecto al turismo?, el resultado arrojado es que el 41% resalta la amabilidad en el trato, el 26% la falta de conocimiento, el 13% el factor de carácter como el egoísmo. Y el 16% comenta que los precios son altos. El resto de encuestados mencionaron

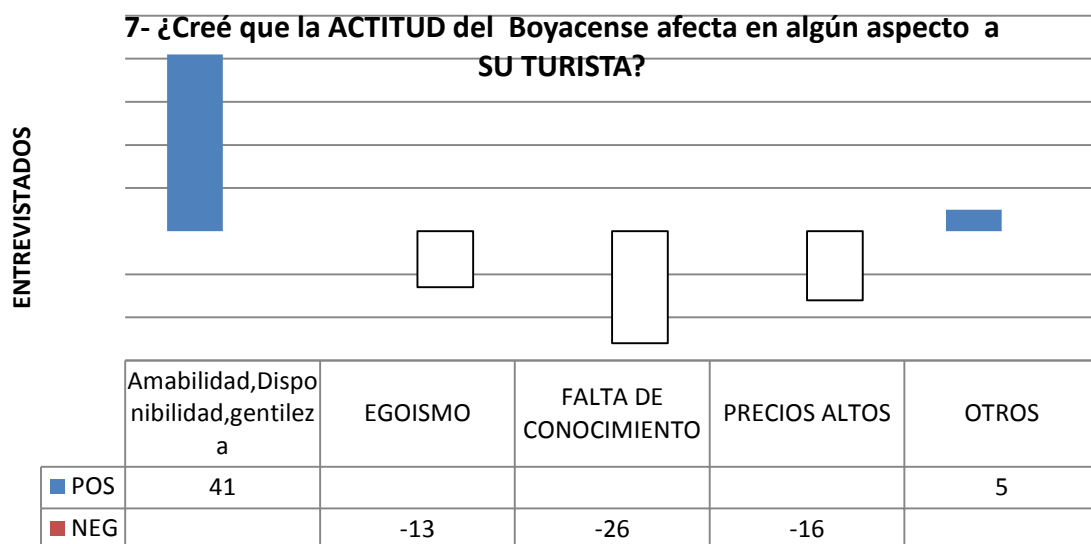


Ilustración 1. Entrevistas a operadores y autoridades del turismo. Pregunta 7. Actitud del Boyacense.

que son agazapados y no le dan importancia al turista, aspecto que desestimula el regreso del visitante.

En la cuestión No.10, se pregunta a los operadores de turismo, cuáles sugerencias han realizado los turistas para mejorar el servicio 4 , a lo que respondieron, que es muy importante mejorar la infraestructura vial, (sobre todo vías entre municipios, instalaciones y sitios recreativos), el diseñar nuevos planes de turismo y corregir la atención y servicio.

Se analizan la pregunta anterior de las sugerencias de mejora de turistas y cuales fueron corregidas por los operadores y autoridades de turismo, encontrándose que sigue sin tener mucha atención a la mejora de la prestación del servicio. Siendo claro este aspecto en la investigación, como un factor que influye en el desarrollo turístico y esta mala atención viene relacionada con la poca o mala información sobre aspectos turísticos que recibe el visitante.

Aspectos favorables de los boyacenses en el turismo

El Boyacense es muy sabio, con buenas costumbres, muy noble, amable, pero debe despojarse de la envidia y la idolatría, para apreciar más a sus vecinos como fuente de generación de fuentes económicas a través del turismo, para evitar que extraños lleguen a la región y lo administren, no debe dejar de lado su identidad boyacense, que es su característica por la cual visitan estas agradables tierras. (Ocampo, 2001)

Boyacá siendo la cuna de la libertad, debe acentuar al turista todo lo bello de la región, hay que aprovechar este magno acontecimiento, para que el boyacense se apropie de los beneficios económicos del sector turismo y fomentar su desarrollo y explotar tanto el turismo nacional como el internacional.

Pero no todo es negativo para el turismo, en la celebración de Semana Santa 2010, como resultado de las estrategias de promoción enmarcada dentro de las políticas públicas de fortalecimiento del turismo regional, la promoción del destino en medios de comunicación nacional e internacional, de Proexport en el programa “el riesgo es

Preg. 10. Sugerencias de mejora recibidas de turistas

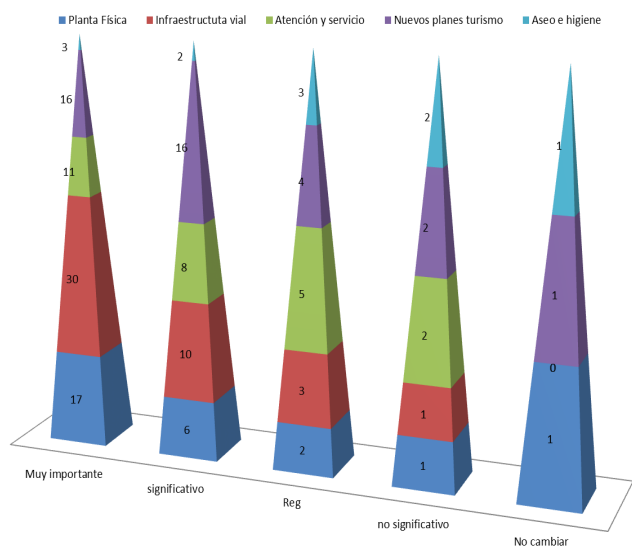


Ilustración 2. Entrevistas a operadores y autoridades del turismo. Pregunta 10. Sugerencias de mejora a operadores turísticos

que te quieras quedar”, permitió que Boyacá lograra un 95% de la ocupación hotelera, en los hoteles del departamento, además, de excelentes comentarios de los turistas que se acercaron a los puntos de información ubicados en los peajes y en las Casas de Servicios Culturales, en donde los informadores caracterizados con trajes de la época (Celebración del Bicentenario de la Independencia) y con la ayuda de la Policía de Carreteras, sorprendieron a los visitantes en los buses de transporte intermunicipal, abordándolos con información turística y la programación cultural de la temporada, según, Martha Corredor, directora de Cotelco (Asociación Hotelera de Colombia), (Secretaría, 2010).

Discusión

¿Que se puede mejorar en el turismo boyacense?

Los factores culturales innatos del boyacense, deben tener un valor agregado como el conocimiento sobre historia, arquitectura, cultura, patrimonio, etc., para que dejen de ser impedimentos para el desarrollo exitoso del turismo.

El carácter 5 del boyacense, además de ser amable y gentil con los visitantes, tiene aspectos negativos para desarrollar mejor el turismo, el boyacense ...

... es bueno preservar más solidaridad en vez de egoísmo, más relación con nuestros ancestros y no tanta soledad, menos

Preg. 10-11. Sugerencias de turistas Vs. medidas corregidas de operadores

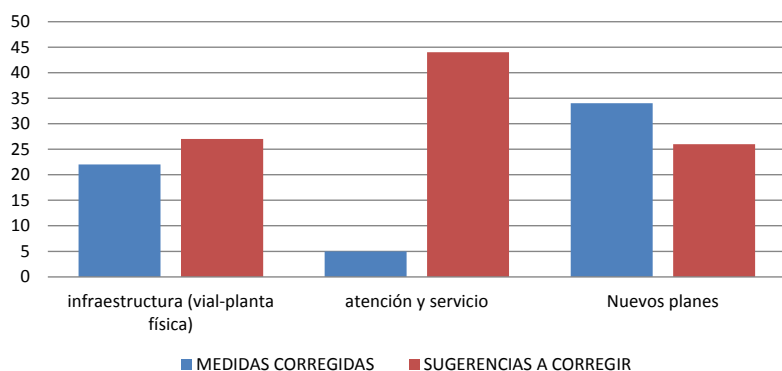


Ilustración 3. Entrevistas a operadores y autoridades del turismo Pregunta 10 y 11. Sugerencias Vs. medidas adoptadas.

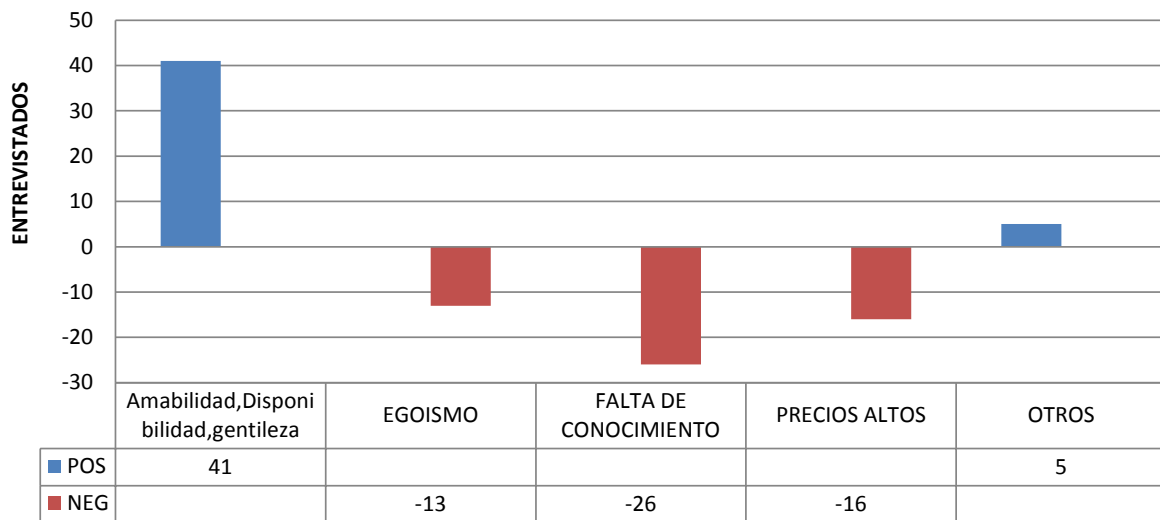
embriaguez y más sobriedad, menos religiosidad y mayor espiritualidad demostrar cultura ciudadana, así se destacarían características primordiales de la personalidad del boyacense". (Moncayo, 1997)

En algunos casos es entendible, la razón del porqué el boyacense no quiere ser sociable con el turista, ya que en algunas provincias se ha visto que su arraigo y costumbres han cambiado, por el hecho de que "hay que volverse como el turista para ser agradable a él", jeso no es lo que él quiere! , es importante destacar su idiosincrasia (que

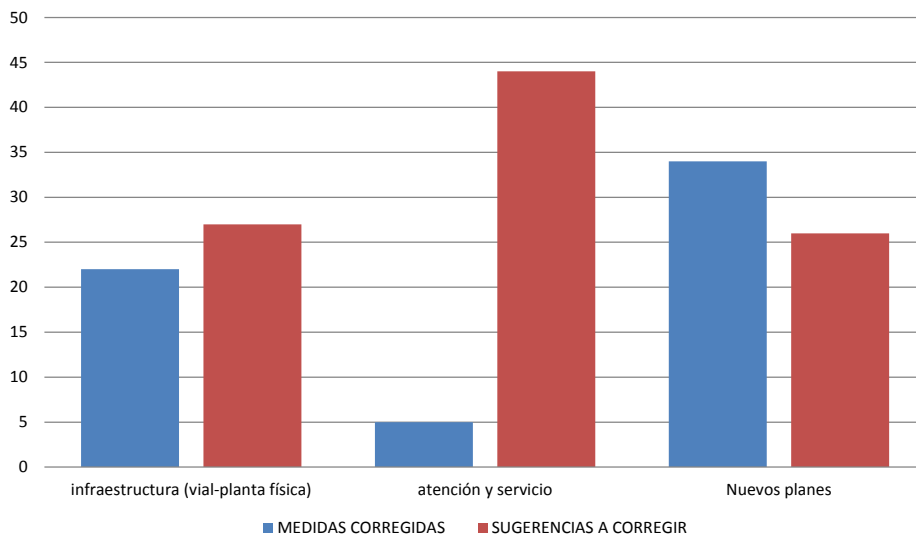
es el orgullo del boyacense) y su imaginarios, el caso más notorio es Villa de Leyva, en donde por falta de políticas públicas sobre turismo, la comunidad ve encarecido su costo de vida, teniendo que hacer, por ejemplo, mercado en una población cercana (Sáchica) para que le salga más económico, ya que en la población se tiene un valor elevado a los precios de bienes de consumo para turistas -en su mayoría extranjeros-, (Según entrevista realizada a un investigador sobre marketing territorial en Boyacá).

En el tema de la falta de información al turista, se están tomando medidas correctivas en la formación del

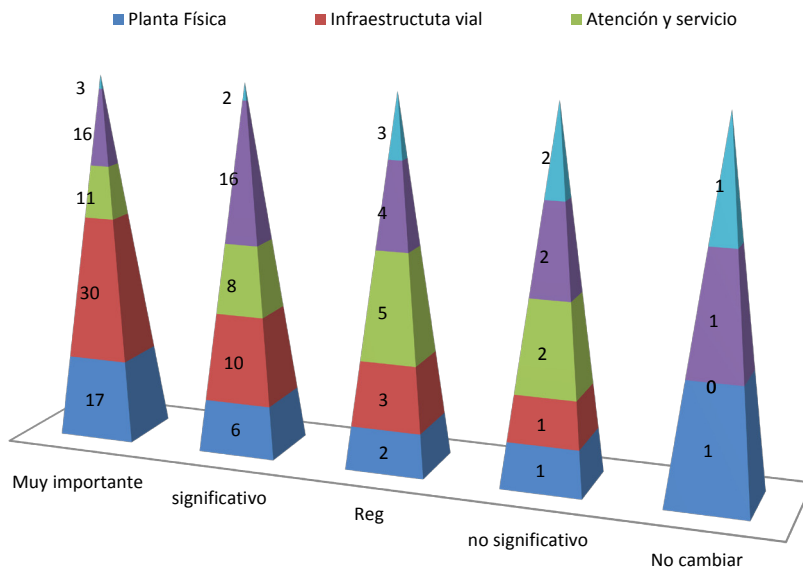
7- ¿Creé que la ACTITUD del Boyacense afecta en algún aspecto a SU TURISTA?



Preg. 10-11. Sugerencias de turistas Vs. medidas corregidas de operadores



Preg. 10. Sugerencias de mejora recibidas de turistas



talento humano, el SENA (Servicio Nacional de aprendizaje) ha venido instruyendo a estudiantes sobre la formación por competencia para el sector turismo, ofreciendo capacitación de formación y portafolio de servicios al sector. Sin embargo la gama de cursos no establece resultados notorios en la actitud hacia el turismo en Boyacá, visto en los resultados de las encuestas realizadas en el estudio del CONPES (Turismo, pág. 28)

Conclusión

Boyacá es un centro primordial para el turismo, teniendo una estratégica localización por estar situado en medio de departamentos de desarrollo industrial, minero y ganadero, además de ser un corredor industrial, esto genera una marcada proximidad al mercado nacional y extranjero, que se debe aprovechar para mostrar al turista y/o visitante la riqueza en recursos naturales y su biodiversidad, hecho potencial para turismo.

Como resultado de las encuestas y entrevistas a turistas y operadores turísticos, de ésta investigación, se ha determinado que el boyacense es muy amable y servicial con los visitantes, pero le falta orientación del servicio y conocimiento específico para promocionarlo mejor. Es una persona que no quiere mostrar su imaginario e identidad cultural, en su totalidad, tal vez por temor a que no se le aprecie con la suficiente importancia, buscando aparentar parecerse al turista, quizá para agradarle.

Por la falta de identidad boyacense y de asociatividad por apreciar más a sus vecinos, carece de propósitos firmes, no le interesa crecer económicamente a expensas del producto generado por el turismo, no es obstinado y se desanima fácilmente, muchas veces prefiere a que

extraños administren el turismo.

Sin embargo, no todo es un factor nocivo, ya que el Boyacense ofrece amistad, respeto, cordialidad, traducido en el “sumercé” presente en el trato a los demás, esta palabra significa acción de respeto y amabilidad, haciendo que el turista y/o visitante, se sienta cómodo y confiado al llegar a visitar la región.

Encontrando los aspectos que desmejoran el turismo en Boyacá, como son aspectos negativos del carácter del nativo de la región y la falta de conocimientos en temas turísticos, 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.

Bibliografía

Centro de Estudios Económicos CENES, U. 2008 *Diagnóstico General de Boyacá*. Duitama. Colombia, P.
 2010. *Boletín Turismo*. Bogotá: Ministerio Comercio Industria y Comercio.
 Martínez, J. P. 2010. blog zonabiker.com. Recuperado el feb de 2010, de <http://zonabiker.com/blog/boyaca2010/>
 Moncayo, O. 1997 (03 de 01 de 1997). www.eltiempo.com.co. Recuperado el Sep de 2009, de Perfil del Boyacense: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-519006>
 Ocampo, J. 2001. *El imaginario en Boyacá, la identidad del pueblo*

- boyacense y su proyección en la simbología regional*. Bogotá: Centro investigación Univesidad Distrital.
- S. d. (07 de 04 de 2010). www.boyaca.gov.co. Recuperado el 05 de 2010, de <http://www.boyaca.gov.co/?idcategoria=11201>
- TURISMO, C. P.
- (s.f.). Departamento Nacional de Planeación. Obtenido de http://www.mincomercio.gov.co/eContent/Documentos/turismo/2006/CONPES_3397.pdf
- TURISMO, S. D.
- 2010 (07 de 04 de 2010). www.boyaca.gov.co. Recuperado el 05 de 2010, de <http://www.boyaca.gov.co/?idcategoria=11201>

Notas

- 1 Artículo de revisión de tema de investigación científica: “Impacto de conductas culturales y sociales de los boyacenses en el desarrollo turístico de Boyaca-Colombia”, financiado por la Universidad Santo Tomás, seccional Tunja (Colombia), Facultad de Contaduría Pública, Línea de Investigación: Contabilidad y medio ambiente, participantes; Patricia Pinilla Pérez, Hernando Moreno Martínez, fecha de inicio ; febrero 2009 y culminará junio 2011.
- 2 Término que hace referencia a los distintos tonos de verdes y tierra, vislumbrados en las montañas del altiplano Cundiboyacense y la forma geométrica por la parcelación de los terrenos.
- 3 Compromiso es la acción que habla más alto que las palabras, es el material con que se forja el carácter para poder cambiar las cosas, es tomar decisiones y acciones para hacer que lo que se tenga que vivir en comunidad, sea digno, respetuoso y sobre todo se establezcan políticas de apoyo a los más débiles, en este caso apoyar el desarrollo del turismo con la convivencia de los vecinos.
- 4 Cabe resaltar que en esta pregunta los operadores turísticos, deberían contestar dando puntaje de mayor a menor importancia y podían contestar y en todos los aspectos calificando de 1 a 5, por eso se analizan los aspectos muy importante y significativo, ya que los otros no necesitan cambios
- 5 Conjunto de cualidades psíquicas y afectivas que condicionan la conducta de cada individuo o de un pueblo. <http://www.wordreference.com/definicion/car%C3%A1cter>

Recibido: 05/04/2011
Reenviado: 15/06/2011
Aceptado: 09/09/2011
Sometido a evaluación por pares anónimos