

LAS ACTITUDES DE LOS RESIDENTES SOBRE EL TURISMO EN EL MUNICIPIO  
DE GUATAPÉ ANTIOQUIA

ANA MARÍA ARBELÁEZ GIRALDO

MARIANA RESTREPO CHAVERRA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

RIONEGRO, ANTIOQUIA

2019

LAS ACTITUDES DE LOS RESIDENTES SOBRE EL TURISMO EN EL MUNICIPIO  
DE GUATAPÉ ANTIOQUIA

ANA MARÍA ARBELÁEZ GIRALDO

MARIANA RESTREPO CHAVERRA

Trabajo de grado

Magda Yolima Arias Cantor

Asesora

Programa de psicología

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

RIONEGRO, ANTIOQUIA

2019

## Agradecimientos

A la Universidad Católica de Oriente por permitir durante el tiempo de formación, fomentar el interés por la investigación en temas importantes en nuestra sociedad, por la oportunidad de convivir en un ambiente académico, donde no sólo prima el conocimiento teórico sino también el crecimiento personal, aportando a la superación académica y profesional en el campo de elección, generando oportunidades que conducen al logro de diferentes objetivos, y los que se irán obteniendo mediante las experiencias del proceso de aprendizaje y formación que continúa.

A las docentes asesoras, Martha Lucia Gómez y Magda Yolima Arias agradecemos el apoyo y el acompañamiento durante la realización del proyecto, el interés presentado en la investigación, en su alcance y la participación en el desarrollo del tema como foco de innovación en estudios relacionados a la línea de investigación desarrollo y territorio de la universidad. Es importante expresar nuestra gratitud a la atención, la comprensión y la confianza que brindaron a la investigación en el transcurso de las diferentes etapas de desarrollo y finalización del presente proyecto.

A nosotras mismas como compañeras de trabajo y amigas durante toda la carrera, dos personas con fortalezas y debilidades que desde su particularidad aportaron unión, confianza y compromiso no sólo en el proyecto sino en su amistad, la cual se fortaleció, compartiendo un mismo interés para dar inicio a una idea que ha generado una nueva visión sobre un tema poco abordado y finalmente la satisfacción de haberlo logrado con méritos propios.

También agradecemos a los compañeros y docentes que estuvieron presentes a través de expresiones de motivación en los momentos de dificultad y en las presentaciones, con quienes se

compartió la experiencia y las emociones que se generaron a partir del proceso y los resultados del proyecto.

Agradecemos a nuestras familias que a partir del interés por nuestro bienestar físico y emocional no solo hicieron parte del desarrollo de este trabajo en particular sino también del proceso académico en general, hasta alcanzar el logro de los propósitos establecidos.

## Contenido

Resumen .....	12
Abstract .....	13
Introducción .....	15
Antecedentes .....	17
Antecedentes en investigaciones sobre actitudes .....	22
Planteamiento del problema .....	24
Pregunta de investigación.....	28
Justificación.....	29
Objetivos .....	32
Marco teórico .....	33
Turismo.....	33
Psicología social .....	33
Psicología del turismo .....	34
Territorio.....	35
Aspecto social (Identidad, cultura e introducción actitudes).....	36
Aspecto psicológico (Actitudes).....	39
Diseño metodológico.....	41
Procedimiento .....	41
Consideraciones éticas.....	44
Plan de análisis .....	45
Descripción de la población .....	52
Instrumentos y participantes .....	52
Resultados .....	56
Población .....	56
Resultados de la encuesta .....	66
Categoría económica.....	115
Categoría de medioambiente.....	116
Categoría social.....	116
Categoría de infraestructura.....	117
Categoría cultura .....	118

Análisis de resultados de las entrevistas semiestructuradas .....	118
Análisis de resultados grupo focal.....	120
Discusión.....	122
Conclusiones .....	132
recomendaciones .....	133
Referencias bibliográficas .....	135
Anexos.....	141

## Lista de figuras

Figura 1. ....	56
Figura 2 .....	57
Figura 3 .....	58
Figura 4 .....	59
Figura 5 .....	60
Figura 6 .....	61
Figura 7 .....	62
Figura 8 .....	63
Figura 9 .....	64
Figura 10 .....	65
Figura 11 .....	66
Figura 12 .....	67
Figura 13 .....	68
Figura 14 .....	69
Figura 15 .....	70
Figura 16 .....	71
Figura 17 .....	72
Figura 18 .....	73
Figura 19 .....	74
Figura 20 .....	75
Figura 21 .....	76
Figura 22 .....	77
Figura 23. ....	78
Figura 24 .....	79
Figura 25 .....	80
Figura 26 .....	81
Figura 27 .....	82
Figura 28 .....	83
Figura 29 .....	84
Figura 30 .....	85
Figura 31 .....	86
Figura 32 .....	87
Figura 33 .....	88
Figura 34 .....	89
Figura 35 .....	90
Figura 36 .....	91
Figura 37 .....	92
Figura 38 .....	93

Figura 39 .....	94
Figura 40 .....	95
Figura 41 .....	96
Figura 42 .....	97
Figura 43 .....	98
Figura 44 .....	99
Figura 45 .....	100
Figura 46 .....	101
Figura 47 .....	102
Figura 48 .....	103
Figura 49 .....	104
Figura 50 .....	105
Figura 51 .....	106
Figura 52 .....	107
Figura 53 .....	108
Figura 54 .....	109
Figura 55 .....	110
Figura 56 .....	111
Figura 57 .....	112
Figura 58 .....	113
Figura 59 .....	114
Figura 60 .....	115



## Lista de tablas

Tabla 1.....	46
Tabla 2.....	47
Tabla 3.....	48
Tabla 4.....	50
Tabla 5.....	51
Tabla 6.....	56
Tabla 7.....	56
Tabla 8.....	57
Tabla 9.....	58
Tabla 10.....	59
Tabla 11.....	60
Tabla 12.....	61
Tabla 13.....	62
Tabla 14.....	63
Tabla 15.....	64
Tabla 16.....	65
Tabla 17.....	66
Tabla 18.....	67
Tabla 19.....	68
Tabla 20.....	69
Tabla 21.....	70
Tabla 22.....	71
Tabla 23.....	72
Tabla 24.....	73
Tabla 25.....	74
Tabla 26.....	75
Tabla 27.....	76
Tabla 28.....	77
Tabla 29.....	78
Tabla 30.....	79
Tabla 31.....	80
Tabla 32.....	81
Tabla 33.....	82
Tabla 34.....	83
Tabla 35.....	84
Tabla 36.....	85
Tabla 37.....	86
Tabla 38.....	87

Tabla 39.....	88
Tabla 40.....	89
Tabla 41.....	90
Tabla 42.....	91
Tabla 43.....	92
Tabla 44.....	93
Tabla 45.....	94
Tabla 46.....	95
Tabla 47.....	96
Tabla 48.....	97
Tabla 49.....	98
Tabla 50.....	99
Tabla 51.....	100
Tabla 52.....	101
Tabla 53.....	102
Tabla 54.....	103
Tabla 55.....	104
Tabla 56.....	105
Tabla 57.....	106
Tabla 58.....	107
Tabla 59.....	108
Tabla 60.....	109
Tabla 61.....	110
Tabla 62.....	111
Tabla 63.....	112
Tabla 64.....	113
Tabla 65.....	114

## Lista de anexos

Apéndice a. Encuesta .....	141
Apéndice b. Grupo focal .....	146
Apéndice c. Entrevista semiestructurada .....	175
Apéndice d. Registro fotográfico .....	181
Apéndice e. Mapa de la aplicación.....	182

## RESUMEN

Entre psicología y turismo se encuentran puntos de convergencia a nivel social, cultural, medioambiental e incluso político, los estudios encontrados sobre el tema son actitudes de los turistas y se identificó la necesidad en nuestro contexto de dirigir el estudio hacia los residentes; con el fin de profundizar en el aspecto psicosocial de la dinámica turística, el presente trabajo se planteó con el objetivo de analizar las actitudes de los residentes del municipio de Guatapé Antioquia sobre este fenómeno, los instrumentos fueron: la encuesta de actitudes a los residentes sobre el turismo sacada de la investigación que realizó Cardona (2012) en Ibiza – España; evaluando 5 categorías: Social, cultural, Económica, Infraestructura y Medioambiente, la muestra fue intencional, participaron 118 personas mayores de 18 años residentes en el municipio de Guatapé Antioquia, esta información se sistematizó por medio del análisis categorial de matrices, se realizó el análisis estadístico descriptivo profundizando en los resultados, donde se logró evidenciar actitudes positivas y negativas mediadas por la experiencia en torno a la dinámica, sin embargo prevalece las actitudes positivas ante la misma, además, se llevó a cabo un grupo focal con líderes sociales y finalmente se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a personas claves en el municipio, posteriormente se triangula la información recolectada, de esta manera se establecieron algunos de los pensamientos de los residentes, se describieron los comportamiento y se identificaron las emociones que genera esta dinámica en el municipio, los líderes administrativos reconocen que el municipio carece de planes direccionados al turismo sostenible.

Palabras claves: Psicología, Turismo, Actitudes, Residentes, Economía, Infraestructura, Medioambiente, Social, Cultural.

## ABSTRACT

Between psychology and tourism there are points of convergence at the social, cultural, environmental and even political level, the studies found about the topic were the attitudes of the tourists and identified the need in our context to direct the study towards residents; In order to deepen the psychosocial aspect of tourism dynamics, the present work was presented with the aim of analyzing the attitudes of the residents of the municipality of Guatapé Antioquia about this phenomenon, the instruments were: the survey of attitudes to residents about tourism taken from the research carried out by Cardona (2012) in Ibiza - Spain; evaluating 5 categories: Social, cultural, Economic, Infrastructure and Environment, the sample was intentional, 118 people over 18 years old residing in the municipality of Guatapé Antioquia participated, this information was systematized through the categorical analysis of matrices, the analysis was performed descriptive statistic deepening the results, where it was possible to demonstrate positive and negative attitudes mediated by the experience around the dynamics, however the positive attitudes to it prevail, in addition, a focus group with social leaders was carried out and finally they conducted semi-structured interviews aimed at key people in the municipality, subsequently the information collected is triangulated, in this way some of the residents' thoughts were established, the behaviors were described and the emotions generated by this dynamic in the municipality were

identified, the leaders administrative recognize that the municipality lacks plans aimed at sustainable tourism.

Keywords: Psychology, Tourism, Attitudes, Residents, Economy, Infrastructure, Environment, Social, Cultural.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se encuentra en el marco de la psicología social, la cual centra su interés por estudiar y comprender aspectos del ser humano como sus pensamientos, emociones y acciones en consecuencias de su entorno social; una de las sub-áreas es la psicología del turismo, la cual surge a partir de un fenómeno social que ha generado impacto no sólo a nivel económico y político sino desde el área psicosocial, donde su principal objetivo es determinar el comportamiento de los seres humanos en torno a la actividad turística y los efectos particulares que causa sobre las personas que hacen parte de ésta dinámica y los lugares donde se presenta.

En el contexto del Oriente Antioqueño el municipio donde se presenta este fenómeno turístico es Guatapé Antioquia, los estudios bajo este interés son pocos, las investigaciones están enfocadas principalmente sobre temas de rentabilidad y economía lo que indica que el enfoque psicosocial tiene campos de acción e información por conocer, uno de los vacíos o temas a indagar son las actitudes que tienen los residentes de este municipio sobre el fenómeno turístico.

El interés que genera la presente investigación parte de conocer otros campos de acción donde tiene lugar el acercamiento a comunidades desde otras perspectivas, generar nuevos conocimientos e indagar en otras formas de comportamiento, se da un giro a la concepción que hay sobre el abordaje de las comunidades desde su vulnerabilidad, que si bien es importante no define totalmente la realidad y la experiencia del ser humano.

Para este proyecto se utilizó el enfoque cualitativo de tipo descriptivo el cual permite comprender las experiencias de la comunidad desde su propio punto de vista, generando la posibilidad de comprender las actitudes de los residentes hacia la actividad turística desde la dinámica del fenómeno. Se tiene en cuenta un muestreo no probabilístico de tipo intencional,

facilitando la accesibilidad a la población y el debido proceso que se lleva a cabo en la selección indirecta de la misma.

El instrumento que se emplea es la encuesta "Actitudes de los residentes sobre el turismo" de Cardona (2012) la cual permite evaluar las actitudes en cinco categorías: económica, infraestructura, social, cultural y medioambiental, en ésta participan 118 personas residentes del municipio que tienen alguna relación con la dinámica y la zona turística. Se realiza un grupo focal donde participan 5 líderes sociales, además de entrevistas semiestructuradas a 7 personas claves en el municipio.



## ANTECEDENTES

La historia del turismo es extensa, sus orígenes pueden rastrearse en la antigua Grecia, cuando miles de personas se desplazaban para presenciar las olimpiadas cada cuatro años, sin embargo, el turismo como una actividad comercial nace de la mano del inglés Thomas Cook, quien organizó el primer viaje turístico de la historia en 1841 y una década después fundó la primera agencia de viajes.

Hasta hace algunos años el turismo se definió como una actividad económica independiente y dado que engloba gran variedad de sectores económicos y disciplinas académicas, puede verse de una u otra manera de acuerdo al aspecto o la actividad desde la que se desee definir, el concepto de turismo puede ser estudiado por diversas perspectivas debido a la complejidad de las relaciones entre los elementos que lo forman; Burkart y Medlik (1981) ofrecen una descripción sobre el turismo, como aquellos desplazamientos cortos y temporales que realizan las personas fuera del lugar donde residen o trabajan y realizan actividades diversas a las que acostumbran en la cotidianidad.

Las fuentes de información pretenden inducir los destinos turísticos con una imagen y características que logren influenciar (Ramírez, Otero. 2014), estos destinos deben contar con los recursos de infraestructura, recursos naturales, recursos culturales y recursos psicosociales (hospitalidad). Según Palacio, Josefa, Santana y Moreno, (2003) esto genera la búsqueda, aunque no siempre sea autónoma y orgánica para los individuos, el viajero tiene un conocimiento previo del nivel de calidad de los destinos turísticos, sus propios prejuicios y unas determinadas expectativas sobre los mismos, la imagen es la totalidad de impresiones, creencias, ideas, expectativas y sentimientos hacia un lugar, combinando las actitudes y las expectativas al incluir las ideas acumuladas en función del tiempo por el consumidor turista como factor que determina

la imagen que este se forma con relación al destino turístico. De esta manera se concreta el «ciclo turístico» en el cual se encuentran las razones para viajar (el porqué), la elección de destino (el dónde) y los resultados obtenidos después de la experiencia (la satisfacción), dentro del marco conceptual del ciclo turístico, Parrinello (1903) es partidario de aplicar un nuevo enfoque, conforme al cual la conducta de anticipación se activa antes que el proceso motivacional y establece que la investigación debe partir del conocimiento de la vida cotidiana y de las características microsociológicas que influyen en el turismo en el marco de las sociedades postindustriales.

Castaño (2005) plantea como hipótesis principal que la relación de intercambio que se da entre residentes y turistas implica un intercambio de recursos entre las partes interactuantes y éstos buscan ventajas mutuas, desde la óptica del nativo buscan mejorar el bienestar social y económico de la propia comunidad, y en el foráneo como una experiencia de ocio y aprendizaje, dependiendo del destino y tipo de turista que éste sea.

El ocio es descrito como un modo típico de comportarse en el uso que se le da al tiempo libre de obligaciones cotidianas y por el contrario se dedica a sí mismo dentro de una sociedad, sin embargo, debido al cambio en las mismas dinámicas sociales, se ha ido modificando la concepción del ocio, ahora no es visto como una actividad libre, si no como una actividad liberadora, como necesidad compensatoria; Garrido y Torregrosa (1996) describen cuatro tipos de tiempo y las actividades que se desempeñan en cada uno y sus momentos: el primer tiempo corresponde al subpsicológico siendo aquel dedicado a cubrir las necesidades fisiológicas y psíquicas; el segundo es el socioeconómico como el trabajo; el tercer tiempo corresponde al sociocultural representado en la vida en sociedad y el cuarto es el ocio como disfrute individual y colectivo.

En consecuencia, Fernández, García y Palacios (2009) hablan de turistas con alta o baja necesidad de autenticidad, que consecuentemente presentarán motivaciones diferentes y a los que, el hecho de encontrar en el destino lo auténtico o una mera representación para turistas, afectará de forma diferencial sobre su satisfacción.

Uno de los ámbitos en los que se manifiesta con mayor claridad la relación entre la psicología social y el fenómeno turístico es en el estudio de los efectos que la experiencia turística ejerce sobre las actitudes de turistas y residentes (García y Gómez, 1998).

Otro elemento importante en el proceso investigativo, es entender el papel que tiene el desarrollo sostenible en el turismo siendo algo que el visitante generalmente ignora al momento de evaluar sus vacaciones; son pocos los turistas que tienen algún interés por conocer acerca del papel que juega la población local en el turismo, además de la influencia y huella que deja el turista.

La Organización Mundial del Turismo, en el 2009 para dar respuesta y tratar de contribuir a la crisis económica mundial, propuso la hoja de ruta para recuperación, donde se mostró que el turismo contribuye de manera positiva en la transformación que se da a largo plazo para una economía verde y un turismo sostenible, con el fin de ayudar a los diferentes destinos a posicionarse nacional e internacionalmente, concretando las acciones que involucran los actores locales, para aprovechar los recursos humanos y naturales de los espacios turísticos y así dar una perspectiva coherente que armonice la satisfacción de las necesidades de las partes que interactúan.

Dado lo anterior, el desarrollo debe trascender en la concepción del crecimiento económico y perseguir el objetivo de mejorar las condiciones sociales de la población, es por esto

que cobra relevancia la teoría de la sostenibilidad social, la cual permite guiar la planeación de la actividad turística para abordar los efectos del turismo y dirigirla hacia la promoción de salud y el bienestar de los ciudadanos, fomentando un ambiente propicio para la convivencia entre los grupos sociales y culturales, a la vez que se favorece la integración y la calidad de vida de la población. (Palese y Stren, 2000; Dempsey, 2012).

De acuerdo a lo anterior, el turismo conforma una de las más importantes y complejas formas de comportamiento de nuestro tiempo, ya que sus implicaciones abarcan aspectos sociales, económicos, ambientales, psicológicos, políticos, culturales, etc. El turismo como actividad requiere de la unificación de roles competentes para el desarrollo de esta dinámica, sin embargo, se ha encontrado que las visiones y actuaciones se realizan desde lo individual y esto afecta la proyección del destino en la construcción colectiva para el turismo sostenible (Martín, 1998).

Rueda y Bonilla (2017) con su investigación han encontrado que, en algunos destinos turísticos, aunque se presenta emprendimiento por parte de los residentes, no es clara la participación de la comunidad en el turismo sostenible; además se ha encontrado la presencia de cansancio y agotamiento de las mismas comunidades, lo que lleva a entender la existencia de fallas en los planes turísticos y en el desarrollo de los mismos. Los estudios de Castaño, Moreno, García y Crego (2003) han encontrado que el turismo, al significar interacciones entre dos mundos diferentes: el del turista y el del residente, provoca en muchos casos la aparición de estereotipos y prejuicios en los turistas, aunque en otras ocasiones puede ejercer como instrumento para la armonía entre los pueblos.

En el turismo moderno, existe un aislamiento que no posibilita el contacto genuino entre turistas y residentes, por tanto, provoca que se desarrollen actitudes menos positivas entre ambas

partes, generando principalmente el fortalecimiento de los prejuicios. Entre ambos polos, se ubica una postura intermedia que es la más aceptada en la actualidad, la cual considera que el turismo, efectivamente, al posibilitar la interacción entre nacionalidades y culturas diferentes, tiene la capacidad de ejercer efectos positivos sobre las actitudes de las partes interactuantes, pero este resultado únicamente tiene lugar en aquellas situaciones en las que se den una serie de condiciones, concretamente las condiciones de exposición positiva (Castaño y García, 2003).

Otras posiciones plantean que los viajes internacionales provocan que personas de diferentes culturas puedan conocerse, y, por tanto, obtener información de primera mano sobre las características de cada uno de ellos, esto ha generado que se desarrolle una mayor tolerancia y comprensión entre dichas culturas (Fusté y Celeste, 2015).

Los comportamientos y actitudes que se han mencionado y orientado a la dinámica turística, generan impactos sociales del turismo, los cuales se describen cómo los cambios en la calidad de vida de los residentes de destinos turísticos como consecuencia de esta actividad. Sobre esto, los impactos socioculturales del turismo han sido descritos como las formas en que el turismo y los viajes transforman los sistemas de valores sociales y colectivos, patrones de comportamiento, estructuras comunitarias, estilo y calidad de vida (Hall y Lew, 2009).

A pesar de los posibles acercamientos a su definición, los impactos sociales del turismo son difíciles de categorizar debido a que los límites de las dimensiones sociales, culturales, ambientales y económicas de las comunidades locales son difíciles de distinguir con precisión. Por lo tanto, para algunos, aspectos como los impactos del turismo en el empleo local pueden ser enlistados como un impacto económico, mientras que, para otros, pueden ser analizados como un efecto social (Ontiveros, M. Cordero, J y Aldecua, M. 2011). Esta dificultad se ha evidenciado

normalmente en el uso de adjetivos compuestos en el que dos dimensiones son usualmente mezcladas; ejemplos de éstos son los efectos socioeconómicos e impactos socioculturales.

#### Antecedentes en investigaciones sobre actitudes

El estudio antropológico y sociológico de los impactos sociales del turismo emerge en la década de 1970 (Ontiveros, M. Cordero, J y Aldecua, M. 2011). Pizam (1978) realiza uno de los primeros acercamientos al examinar la existencia de los costos sociales del turismo en Massachusetts, Estados Unidos, desde la perspectiva de los empresarios, el estudio reveló que el tránsito vehicular, el ruido, el precio de bienes y servicios, el uso de drogas y el consumo de alcohol eran reconocidos como impactos negativos del turismo, también encontró que el turismo impacta favorablemente en la calidad de vida de los residentes: ingreso local, estándares de vida y oportunidad para compras.

En la línea de investigación sobre turismo y psicología se encuentra a Cardona (2012), quien investiga sobre las actitudes de los residentes hacia el turismo en destinos turísticos consolidados, como es el caso de Ibiza - España, encontrando que la economía es el motor que impulsa las actitudes favorables hacia el desarrollo turístico, la valoración de las actitudes por parte de los residentes depende en gran medida del beneficio directo que se obtenga del turismo. En segunda instancia, este estudio determina la cultura como un recurso que atrae el turismo, sin embargo, el turismo causa cambios en la cultura local, estos cambios son positivos o negativos de acuerdo a la percepción que cada individuo tenga de la cultura y la sociedad local.

Así mismo, las características que tiene la sociedad local como tamaño, apego a la comunidad o pautas de influencia mutua de los individuos, influyen de manera implícita en las actitudes evaluadas. Por otro lado, se encuentra el volumen de turistas y el grado de

estacionalidad del turismo, los residentes consideran importante mantener el número de turistas, pero mejorar la calidad en la dinámica del turismo.

Según el estudio empírico que adelantaron Aragonés y Américo (1991) en psicología sobre las actitudes ambientales, se encuentran dos enfoques que responden al interés social de estudiar la preocupación por el ambiente y sus consecuencias. El primero, desde el enfoque conductista y las técnicas de modificación de conducta, y el segundo desde la perspectiva actitudinal, este no tuvo tanto alcance debido a la crisis energética en el mundo y la polémica entre los psicólogos sociales referente a si la actitud predice o no la conducta, sin embargo la inclusión de estas variables permite estudiar las posibilidades de influir en la consolidación o el cambio de actitudes de diversos grupos de la población, según sean sus características sociodemográficas.

Un estudio realizado en la provincia de Mugla, Turquía, habla de cómo el turismo es visto como un medio de cambio percibido a lo largo de un continuo positivo negativo, este estudio fue realizado sobre las percepciones y actitudes de la población local hacia el turismo cinematográfico, evaluadas entre los aspectos socio-culturales, económicos y ambientales y si el grado de impacto que genera el turismo está en función de la cantidad de visitantes en lo que infirieron que: a más visitantes pueden traer más dinero, pero adicionalmente generan más peso en el medio ambiente y en las comunidades receptoras (Beeton, 2004).

En general, los medios de comunicación han desempeñado un papel fundamental en la selección de destinos turísticos, considerando que la imagen del destino es, en gran medida, formada por los medios de comunicación, por lo que atribuir identificaciones específicas a ciertos lugares, especialmente utilizando los conceptos de romance, peligro o aventura es una estrategia

para crear un destino atractivo, que revela un impacto considerable en el consumidor de medios de comunicación (Beeton, 2005)

El desarrollo turístico puede afectar las percepciones y actitudes de los lugareños al crear ventajas o desventajas (Nunkoo, 2013). El valor añadido desde lo económico es percibido generalmente como positivo, mientras que los inconvenientes posiblemente disminuyen la apreciación del desarrollo turístico (Maragh y Gursoy, 2016)

Mendoza, Monterrubio, Fernández (2011) realizaron un estudio sobre los impactos sociales del turismo en bahías de Huatulco en México, dado que este país carece de una investigación científica constante del fenómeno turístico, carencia que acrecienta aún más la opinión de la población local sobre los beneficios o perjuicios que el turismo ha generado en su sociedad y su cultura, debido a esta situación es que algunas disciplinas como la antropología y la sociología han entendido que el turismo ha generado que se pierda la identidad de las regiones turísticas, resaltando los efectos negativos del turismo y los mitos creados en torno a él (Jurdao Arrones, 1992). Lo anterior, se complementa con un trabajo de investigación cuyo objetivo fue conocer la percepción de la comunidad local del centro integralmente planeado, Bahías de Huatulco sobre los costos y beneficios que consideran el turismo les ha causado, llegando a la conclusión, de que la población local carece de participación en el desarrollo, esto ha hecho que las clases políticas y empresariales se hagan cargo del progreso. (Secretaría de turismo (SECTUR)/ Cestur. 2000)

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Giraldo en 2014 expone que, el proyecto hidroeléctrico embalse Peñol-Guatapé, una de las obras más grandes de ingeniería del siglo XX llevado a cabo con el desbordamiento del agua



del Río Nare entre los años 1970 y 1978, generó un fuerte cambio en la geografía de la región dado que dicho proyecto abarcó 6.365 hectáreas de sus tierras, y en ese momento la economía tenía como base la agricultura, el cultivo de tomate, cebolla, maíz, yuca, plátano, además de la ganadería, y la industria maderera, de igual modo, este acontecimiento afectó de manera directa la dinámica social dentro del municipio y la vida de sus habitantes.

Según uno de los escritores e historiadores del municipio Álvaro Idárraga (2018), lo expuesto anteriormente fue considerado un “trauma social complejo” a raíz de los cambios geográficos por la inundación, el municipio entró en estado de alerta no sólo natural, sino social, económico, familiar, religioso, e incluso político, esto también derivó en cambios sociales y psicológicos para la población, entrando en un proceso de adaptación para sobrellevar dichos sucesos.

Durante el tiempo de la construcción del embalse, la presencia de personas externas generaron recelo en la población, esto llevo a sus habitantes a buscar otras soluciones ante la crisis que estaban teniendo, optando por desplazarse voluntariamente a otros municipios, vendiendo sus tierras por la desvalorización y empezaron a trabajar como empleados de los terrenos vendidos, un porcentaje importante se dedicó a nuevos oficios para los cuales no estaban preparados tales como el manejo de lanchas, restaurantes u hotelería dando base al turismo actual, éste momento en la historia del municipio es descrito como la época del renacimiento del Peñol y Guatapé según don Álvaro, líder social que narra lo sucedido.

De acuerdo a la Secretaría de turismo de Guatapé (2018), el municipio cuenta con 6.970 habitantes entre nativos y residentes foráneos, pero, debido al turismo, las cifras de visitantes en temporada alta pueden llegar a triplicarse, por lo cual Guatapé es considerado uno de los pueblos de mayor referencia turística dentro del departamento de Antioquia, por su historia y crecimiento en esta industria (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), 2015).

El municipio de Guatapé Antioquia ha vivido todo un proceso de cambios a nivel integral a raíz de lo que, en primera instancia fueron circunstancias geográficas impuestas, sin embargo, estos cambios hacen que el municipio cuente con una historia particular, si bien es conocida por residentes e incluso turistas interesados, ha sido por medio del tejido histórico, sociocultural y la interacción comunicativa como relevo generacional, que se ha dado la construcción de la identidad individual de los habitantes y colectiva del municipio.

Al realizar la revisión bibliográfica sobre investigaciones de carácter científico en el municipio se encuentra la de Ayala (2017) de la universidad nacional en Medellín, quien realiza como tesis de maestría un relato sobre de la historia local de Guatapé por medio de los zócalos como un elemento de mayor identificación, todos los relatos que existen a raíz de estos y el significado que le dan los residentes, así mismo el proyecto buscaba conocer cómo se da el proceso educativo y pedagógico en la institución educativa del municipio en el área de las ciencias sociales a los estudiantes sobre este tema, que enmarca gran parte de la historia del municipio que habitan.

Otro de los estudios realizados en el municipio fue desarrollado en torno al embalse por Aguirre, Palacio y Ramírez (2007) de la universidad de Medellín, quienes tenían por objetivo investigar sobre las características limnológicas del embalse el peñol-Guatapé, desde el punto de vista hidrobiológico, como parte del proyecto "identificación de la dinámica hidrobiológica que permite planificar actividades de desarrollo pesquero y turístico en el embalse" suscrito entre Cornare, Universidad de Antioquia (1993), y bajo el programa de maestría en biología, área ecología como trabajo de investigación del primer autor "limnología y biodinámica del embalse el Peñol Guatapé, Colombia".

En el estudio de Rueda y Bonilla (2017) sobre las percepciones de residentes en cuanto al turismo, se encontró presencia de cansancio y agotamiento de las mismas comunidades, hacia esta dinámica, lo que los lleva a entender la existencia de fallas en los planes turísticos y en el desarrollo de los mismos, considerando que las actitudes de los residentes en torno al turismo son importantes para el logro del desarrollo local del destino turístico, ya que se deben tener presente en la organización de proyectos orientados a la participación de la población local, en busca de prevención y solución a costos y beneficios de la actividad.

Al ser Guatapé uno de los principales referentes turísticos del departamento se ve oportuno orientar un estudio a este fenómeno mediante la evaluación directa de actitudes y por medio de las opiniones por parte de los residentes hacia la actividad turística que se vive en el municipio, con el fin de enfatizar sobre el aspecto psicosocial de la dinámica, dado que como se evidencia, nuestro contexto carece de investigaciones de carácter científico dirigidas específicamente a este componente social desde la psicología; la relación entre psicología y turismo es un tema relativamente nuevo e innovador, sin embargo, son muchos los puntos de convergencias, ya que esta problemática influye a nivel social, cultural, medio ambiente, económico, e incluso político, los estudios que se encuentran son principalmente internacionales y están dirigidos al turista como individuo a observar o evaluar y no a los beneficiados o afectados directamente como son los residentes del destino turístico.

En nuestro contexto es poco el conocimiento orientado al desarrollo turístico en relación al efecto o impacto social y cultural de la dinámica, esta carencia aumenta al pensar en la opinión, percepción que alimenta las actitudes de la población local referente a los beneficios o perjuicios que el turismo ha generado en la comunidad y la cultura, por lo tanto, se ve oportuno orientar el presente estudio a este fenómeno mediante la evaluación directa de actitudes por parte de los

residentes hacia la actividad turística que se vive en el municipio de Guatapé, con el fin de identificar el estado que presenta el plan de acción del municipio enfocado al turismo sostenible y así enfatizar sobre el aspecto psicosocial de la dinámica.

Esta investigación desde el interés psicosocial y académico se plantea la siguiente pregunta:

#### PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las actitudes de los residentes del municipio de Guatapé Antioquia sobre la dinámica turística?

## JUSTIFICACIÓN

Al referirse a la psicología social y el turismo, la psicología comprende como postura la teoría de la sostenibilidad social, esta teoría en relación a los sistemas de protección social y a los efectos que genera el turismo sobre las políticas enfocadas a la promoción de la salud y bienestar de los ciudadanos, aportan a un sistema público eficiente (Palese y Stren, 2000).

De esta manera la sostenibilidad social se entiende como el desarrollo y/o crecimiento compatible con la evolución armoniosa de la sociedad civil, fomentando un ambiente propicio para la convivencia compatible de los diversos grupos sociales y culturales a la vez que se favorecen la integración social, con mejoras en la calidad de vida en todos los segmentos de la población. (Palese y Stren, 2000)

Por otro lado, Dempsey et al (2012) engloban en dos dimensiones los conceptos de la sostenibilidad social describiéndolos como la equidad social y la sostenibilidad de las comunidades, la equidad social para estos autores incluye el acceso a servicios y oportunidades, mientras que la sostenibilidad de las comunidades incluye varias sub dimensiones, tales como el apego, la interacción social, la seguridad, la calidad percibida del entorno local, la satisfacción, la estabilidad y la participación en actividades colectivas.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que la influencia de los factores antes mencionados sobre el turismo se puede dar de manera positiva o negativa de acuerdo al enfoque y el desarrollo que este tenga dentro de la comunidad, las relaciones interpersonales entre los habitantes y turistas, además de los aspectos psicológicos de las personas involucradas incluyendo las actitudes que se tengan frente al fenómeno.

En el contexto específico hay temas poco abordados bajo investigación científica, como el impacto que ha generado el cambio turístico sobre aspectos sociales y psicológicos en la población, incluso al observar el plan de desarrollo turístico (2012-2020) presentado en el municipio de Guatapé se logra percibir carencia del componente psicosocial.

La escasez de investigaciones enfocadas a los habitantes y las afectaciones generadas en su lugar de residencia, como también los efectos sobre los aspectos sociales y psicológicos en la población a causa de dicha dinámica, genera el interés y se ve oportuno dirigir el estudio a los residentes, específicamente, a las actitudes de los residentes hacia la dinámica del turismo, por la importancia que tienen estos factores en el marco de interacción entre las personas involucradas en el fenómeno de investigación.

Desde el instrumento se especifica el abordaje de las actitudes en cinco categorías: económica, infraestructura, social, cultural y medioambiental, desde los resultados se pueden conocer puntos de vista sobre la relevancia de cambio necesario para mejorar significativamente el desarrollo psicológico y social de la población, en referencia a los planes turísticos direccionados a el bienestar psicosocial.

El análisis de las actitudes de los residentes es un tema recurrente en turismo debido a que es el único sector en el que existe un grupo en contacto con la actividad económica, distinto a los trabajadores y a los clientes, además, es un tema transversal a las diversas disciplinas, se trata desde la economía, el marketing, la geografía, la antropología, etc. Y fundamental para la gestión turística, debido a que se desarrolla el turismo para mejorar las condiciones de vida de los residentes y el trato de los residentes hacia los visitantes, es un elemento esencial del producto turístico; por tanto, es un análisis fundamental en los destinos turísticos, la metodología usada en

marketing es una mezcla entre econometría y psicometría, ya que esencialmente se analizan percepciones, actitudes y comportamiento de las personas; y posteriormente se realiza la medición económica (Cardona. Comunicación personal. 2019).

Para la psicología es importante conocer los diferentes campos de acción donde tiene lugar la participación y el acercamiento a comunidades desde otras perspectivas, al ser poco abordado pueden generar nuevos conocimientos para los interesados, el territorio y para la disciplina como tal, en este caso desde el área psicosocial hacia un fenómeno que en nuestro contexto es poco analizado.

Desde lo personal se encontró pertinente dar un giro a la concepción que hay sobre el abordaje de personas y/o comunidades desde su vulnerabilidad para efectos investigativos, que si bien es importante no es lo que define totalmente la realidad y la experiencia del ser humano.

La universidad cuenta con un plan estratégico de desarrollo 2017 – 2022 dicho plan contiene tres ejes. El eje de UNIVERSIDAD cuenta con 5 programas de los cuales se pueden apoyar el programa de Investigación, innovación y transferencia del conocimiento mediante la gestión al fomento de la investigación. El eje de CATÓLICA contiene 3 programas de los cuales apoya el programa referente a la Promoción de la ciudadanía ecológica, Fortaleciendo la cultura y medioambiente; incluso en el eje de ORIENTE se apoya el programa de desarrollo territorial en cuanto a la contribución de proyectos a la construcción de tejido social y productivo de la región.

## OBJETIVOS

### General

- Determinar las actitudes de los residentes del municipio de Guatapé Antioquia sobre la dinámica turística.

### Específicos

- Establecer lo que piensan los residentes sobre la dinámica del turismo.
- Describir los comportamientos que tienen los residentes en torno a la dinámica turística.
- Identificar las emociones que genera la dinámica turística en los residentes



## MARCO TEÓRICO

### Turismo

Según la (OMT) Organización Mundial del Turismo (2005-2007); El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales.

Como tal, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos y por lo tanto, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del mismo.

Por otro lado, Sancho (1998) se refiere a las causas del turismo factores motivacionales diversos que llevan a un desplazamiento temporal e inferior a un año, tales como el trabajo, la salud, la religión, el descanso, el ocio, entre otras.

### Psicología social

Allport (1954 – 1968) define la psicología social como la disciplina que intenta comprender, explicar y predecir cómo los pensamientos, sentimientos y conducta de los individuos son influenciados por los pensamientos, sentimientos y acciones percibidas, imaginadas o implícitas de otros humanos.

Para Baron y Byrne (1994) la psicología social es "el campo científico que busca comprender la naturaleza y causas de la conducta y pensamiento de los individuos en situaciones sociales"

Con la aparición de la obra *The Social Psychology of Tourist Behaviour* (Pearce, 1982) es cuando se realiza el primer intento de sistematizar el estudio del turismo dentro de la psicología social. Pearce (1987) considera que la psicología social puede establecer una relación de mutuo beneficio con los estudios turísticos en tres niveles o fases diferentes; la primera fase se denomina demostración, que se caracteriza por la idea de que el turismo es un fenómeno importante y abordable desde la disciplina, siendo por tanto la conducta turística un área que debe incorporarse dentro del estudio de la psicología social, las investigaciones que conforman esta fase se caracterizarían por la posibilidad de estudiar en su ambiente natural los fenómenos que hasta ahora, en la mayoría de los casos, se han tenido que estudiar en el laboratorio como el cambio de actitud como consecuencia de la realización de un viaje turístico, mapas cognitivos, evaluación de visitantes, efectos sociales del contacto intercultural entre turistas y residentes, estereotipos sobre el país visitado, etc. La segunda fase denominada simbiótico, hace referencia a aquellas investigaciones que contribuyen a la teoría psicológica, así como a la salud, bienestar y disfrute experimentados por el turista como trabajos acerca del choque cultural, interacción turista-guía, motivación turística, etc. Por último, la fase de consulting está orientada hacia las contribuciones que la psicología social puede hacer a la industria turística, aquí, se ubican los trabajos sobre satisfacción del consumidor, organización de servicios para grupos discapacitados, resolución de conflictos entre la industria turística y los residentes, calidad de vida laboral, etc.

### Psicología del turismo

La psicología del turismo es la encargada de analizar los procesos sociales, interpersonales, grupales e intergrupales, además de realizar estudios de los turistas y la influencia sobre las poblaciones locales (lenguaje, valores tradicionales de conducta). (Psicode, 2017)

La Psicología provee al turismo en sí la capacidad crítica para comprender los procesos de comunicación, las emociones, las reacciones, las situaciones críticas y problemáticas entre los seres humanos, de esta forma, habría una mejor preparación al momento de la conducción de personas, grupos en situaciones de recreación y de intercambios culturales. (Psicode, 2017).

En este sentido según la Universidad de Alcalá en su guía docente, psicología social del turismo (2012 – 2013), plantea que la psicología del turismo es una sub-área de la psicología social que estudia aspectos como los procesos psicológicos relacionados con la conducta individual y social en la actividad turística, el comportamiento y las interacciones de las personas en su tiempo libre, la influencia que ejercen los procesos sociales en los entornos turísticos o la manera en que la actividad turística condiciona la gestión de las organizaciones turísticas.

### Territorio

Territorio proviene del vocablo latín *terra torium*, el cual se refiere a "la tierra que pertenece a alguien", dicho término se complementa con *slocus* que significa "lugar, sitio". De acuerdo a Bozzano (2009) el territorio es real, pensado y posible debido a que la vida transcurre y atraviesa lugares a partir de los sentidos, significaciones e intereses, generando procesos de conocimiento.

Los estudios sobre el territorio se desprenden como rama de la geografía, el territorio ayuda en la interpretación y comprensión de las relaciones sociales vinculadas con la dimensión espacial, contiene prácticas sociales y sentidos simbólicos que los seres humanos desarrollan en la sociedad en relación con la naturaleza; dichas relaciones sociales no son estáticas en el tiempo ni en el espacio lo que las hace flexibles ante los avances en la economía, la producción, la

cultura, la política o el desarrollo de conocimiento o nuevos paradigmas de interpretación (Llanos, 2010).

Di Meo (1993) concibe el territorio como un fragmento espacial en el que influyen tres tipos de estructuras: la infraestructura, referente al espacio físico que incluye el componente humano y la esfera de las actividades económicas; la superestructura, representada por los campos políticos, ideológicos y simbólicos; y la metaestructura, la cual involucra la relación establecida entre el individuo y el espacio.

Como parte de territorio se encuentra la región, localidad o destino turístico, entendido como el espacio geográfico vinculado a un potencial o actual uso turístico, identificado como diferente de otros espacios, generan una experiencia integral para el turista y cuentan con una población residente que se encuentra afectada en su vida diaria por la actividad turística; al mencionar los residentes se hace referencia a los habitantes de una región, localidad o destino turístico que viven durante la mayor parte del año en el espacio geográfico objeto de estudio. (Cardona, 2012)

#### Aspecto social (Identidad, cultura e introducción actitudes)

Las identidades sufren transformaciones en el tiempo y en el espacio, no son permanencias ónticas inamovibles, sino procesos cambiantes, aun cuando los diferentes componentes de la identidad presentan ritmos de cambio disímiles. Por tanto, no se encuentran dadas de una vez y para siempre (Valenzuela, 2000, p. 28).

La identidad va de la mano con la cultura, ya que son las raíces que dan sustento y sentido de pertenencia. sin embargo, no surge de forma espontánea, por el contrario, hace referencia a la

construcción que hacen los miembros de la comunidad a partir de la cultura que poseen dentro de un contexto social determinado (Tappan, 1992)

La identidad surge como un proceso de autoconocimiento, lo que implica reconocerse como miembro de un grupo y diferenciarse de otros grupos, los individuos en conjunto al verse similares generan una definición colectiva interna, esto hace referencia a la dimensión colectiva de la identidad (Maldonado y Oliva; 2010)

La categorización social se influye de las experiencias personales y los aspectos más objetivos como posición socioeconómica, edad, sexo, e incluso por los discursos y valores que se difunden en los espacios socializadores de los individuos, dicha construcción de la identidad requiere de mecanismos sociales que permitan la permanencia y reproducción de un grupo, así como los procesos colectivos que se basan en repetir la distinción y las prácticas culturales que posibilitan la identificación (Aguado, 1991: 31).

El proceso de identidad se caracteriza por reunir el pasado, presente y proyecto en la realidad interiorizada por los miembros de la sociedad, así mismo dicho proceso hace parte de una realidad cultural (Tappan, 1992: 88). (Habermas, 1987) explica dos fases de la integración de la identidad: la primera fase es la simbólica, en la que la homogeneidad del grupo hace posible el predominio de la identidad colectiva sobre la individual, los individuos se encuentran unidos por valores, imágenes y mitos que hacen parte del marco normativo del grupo como elemento cohesionador. La segunda fase es la integración comunicativa, la cual corresponde a las sociedades donde la especialización genera diversidad de espacios sociales y culturales en los que las normas, imágenes y valores ya no pueden ser adquiridas por medio de la tradición, sino por medio de la interacción comunicativa.

Henry Tajfel (1991) expone su teoría de identidad social, concibiéndola como el vínculo psicológico que permite la unión de la persona con su grupo, dicha teoría se consolida mediante tres características: el sujeto debe percibir que pertenece al grupo, debe ser consciente de que por pertenecer a dicho grupo se le asigna un calificativo positivo o negativo y finalmente debe sentir cierto afecto derivado de la consciencia de pertenecer a un grupo. En este sentido Tajfel (1974, 1978) propone tres componentes de la identidad social: el componente *cognitivo* (conocimientos que tienen los sujetos sobre el grupo al que se adscriben), *evaluativo* (son los juicios que los individuos emiten sobre el grupo) y *afectivo* (en relación a los sentimientos que provoca pertenecer a determinado grupo)

La identidad colectiva hace referencia al reconocimiento colectivo -por los actores de la sociedad- implícito o explícito de una trama de significados y sentidos propios de un territorio. Interviene cada vez más la comunicación como un proceso de identificación interna y externa del territorio, personalización de los atractivos y productos territoriales permitiendo el reconocimiento que lo hace particular frente a los demás (Pérez, M. Álvarez, E. 2011).

En este sentido la identidad colectiva es un concepto variable en el tiempo que busca diferenciar lo propio de lo ajeno, integrando su propia imagen turística en pro a la distinción. (Marcado, A. Hernandez, A. 2010).

El proceso de identidad colectiva permite la recuperación, transformación y creación de dimensiones funcionales para las sociedades en general y de manera particular en aquellas donde se da el fenómeno turístico, la configuración de este proceso depende del grado de reconocimiento colectivo y de la interacción con las redes de transferencia hacia el entorno.

El territorio y el paisaje son la base para la designación categórica del turismo, en el que el lenguaje se va codificando simbólicamente para lograr a través de su discurso y narrativa una diferenciación dentro de su identidad (Di Meo, 2004).

Es importante para el proceso de identidad la historia del territorio tanto ha sido, es y puede llegar a ser, así, los recursos que están a disposición para la intercomunicación de los actores locales y foráneos están enlazados en un conjunto de valores como respuesta a los intereses e interacciones.

La creación cultural es el proceso por el que la comunidad asume la cultura del pasado, mientras se diseña para el futuro (Orduna, 2012), en este sentido las personas, grupos y comunidades tienen una manera de ver el mundo y comprenderlo, de interactuar con su entorno y asignar valores y reglas, generando características específicas que los hacen diversos, dicha diversidad referente a la necesidad que tiene la comunidad de hablar de lo que es, de sus haberes, sus recursos, sus historias y proyectos, en suma, no se alude a la referencia, a la comparación, sino a la identidad (Orduna, 2012). Cada comunidad dispone de modelos particulares de interpretar hechos, de juzgar y de formular principios, dependiendo de la historia, de los conflictos que ha vivenciado, sistemas de vida, trabajos y creencias.

#### Aspecto psicológico (Actitudes)

Una actitud muestra una tendencia a evaluar un símbolo, un objeto, una acción, etc., de una forma favorable o positiva o, por el contrario, de una forma desfavorable o negativa, se caracteriza por su dificultad de medida, flexibilidad y creación de estereotipos. Las actitudes se desarrollan a partir de continuos procesos de socialización y son difíciles de cambiar una vez están formadas (Fraj y Martínez, 2002).

Eagly y Chaiken (1993) definen actitud como una tendencia psicológica que se expresa por la evaluación de una entidad en particular con grados de acuerdo y desacuerdo, permitiendo entender en sentido amplio el concepto de evaluación. Las actitudes incluso se han definido como un estado mental del individuo hacia un valor (Allport, 1966), una predisposición duradera hacia aspectos particulares del entorno o como una predisposición favorable o desfavorable hacia un producto, servicio o destino.

Diversos investigadores piensan que las actitudes se encuentran estructuradas en tres dimensiones (Altés, 1997; McDougall y Munro, 1987): la cognitiva, hace referencia percepciones y creencias, lo que sabe; la afectiva, en relación a lo que gusta y lo que no en base a evaluaciones y a la reacción emocional; y la conductual, como acciones o intenciones expresas y la manera de reaccionar. La fuerza de las actitudes se suele definir en términos de sus consecuencias: persistencia, resistencia al cambio y en su capacidad para influenciar el procesado de información y las acciones (Petty, 1995).

Las percepciones y las creencias que se tienen de la realidad son factores que refuerzan las actitudes que se adquieren ante las diferentes situaciones, lugares o personas, además se encuentran directamente relacionadas con los valores y la personalidad (Getz, 1994), dichas actitudes se aprenden por experiencias sociales o culturales de manera consecuente, sin embargo, no necesariamente cuentan con una base real (Altés, 1997).

La actitud se considera mediadora entre los estímulos externos y las respuestas o reacciones de la persona a un ambiente, por tanto, la actitud es producto de toda una serie de experiencias de la persona con el objeto de la actitud (Ontiveros, M. et al, 2013)



## DISEÑO METODOLÓGICO

El presente proyecto cuenta con el enfoque cualitativo de tipo descriptivo, por lo tanto, se enfoca en la metodología que permite comprender las experiencias desde el punto de vista de quien las vive (Taylor y Bogdan, 1984), consiste en la descripción de las características que hacen parte del objeto de estudio, mediante conceptos o la relación que se da entre diferentes conceptos.

Se considera que dicha metodología aplica adecuadamente a los objetivos de la investigación, ya que está orientada a descubrir y explorar el fenómeno, al ser descriptiva es inductiva y asume una visión holística del objeto de estudio lo que permite llevar a comprender desde una realidad ésta dinámica.

El muestreo es no probabilístico de tipo intencional a partir de las características específicas que cumple la muestra, facilitando la accesibilidad a la población y el debido proceso que se lleva a cabo en la selección indirecta de la misma.

Es importante mencionar que el adecuado análisis del fenómeno turístico exige adoptar una perspectiva multicausal dada la complejidad de la conducta del viajero y del residente.

### Procedimiento

A partir del interés de viajar y conocer lugares diferentes se tuvo conversaciones con amigos cercanos sobre el tema y se aborda el punto de los diferentes campos de acción que tiene

la psicología, entre estos, el turismo, esto da apertura no sólo a un tema poco conocido, sino también a campos de acción donde tiene lugar la psicología y la investigación social en nuestro contexto.

Se reconoce Guatapé como uno de los principales referentes turísticos en Antioquia a nivel nacional e internacional, es referente como sitio de interés al visitar Colombia, al indagar sobre el tema se plantea inicialmente el abordaje de turistas y residentes con el objetivo de tener una visión bilateral de la dinámica que se vive en un lugar turístico.

Con base en los antecedentes y planteamiento del problema se encuentra necesario hacer un corte de la muestra, proporcional al alcance del proyecto, se tiene en cuenta la cantidad de visitantes que el municipio recibe constantemente, principalmente en temporada alta.

La escasez de investigaciones enfocadas a los habitantes y las afectaciones generadas en su lugar de residencia, como también los efectos sobre los aspectos sociales y psicológicos en la población a causa de dicha dinámica, genera el interés y se ve oportuno dirigir el estudio a los residentes específicamente en los temas de actitud e identidad, por la importancia que tienen estos factores en el marco de interacción entre las personas involucradas en el fenómeno de investigación.

Todo lo anterior, sobre los vacíos teóricos hallados en los antecedentes permite perfilar como tema central, las actitudes de los residentes hacia la dinámica del turismo como objetivo principal a investigar.

Como medio para recoger información se busca el instrumento el cual se toma de la investigación de actitudes de los residentes hacia el turismo en destinos turísticos consolidados, como es el caso de Ibiza – España, realizado por Cardona (2012), éste instrumento, además de ser

aplicado en España, fue aplicado en Ecuador y en Uruguay, posterior a identificar el instrumento se contacta al autor a quien se le solicita la respectiva autorización para adaptar y usar la encuesta, según el contexto y a las necesidades surgidas del proyecto, de esta manera se busca la comprensión, utilidad y practicidad en la aplicación con los residentes quienes fueron partícipes en la recolección de información con ésta, como instrumento principal.

Posterior a la aplicación de la encuesta se realiza un grupo focal con representantes de la secretaría de turismo, comunicaciones, transporte, cultura y comercio, referenciados como personas líderes en la dinámica turística del municipio, con el objeto de obtener información más detallada sobre esta realidad y realizar un análisis más completo de los hallazgos recolectados en la encuesta.

Finalmente, se lleva a cabo siete entrevistas semiestructuradas a personas clave, quienes permiten dar solidez a la información de las encuestas y del grupo focal, en este momento se logra recolectar la información completa.

Se inicia con la tabulación de la base de datos, y la organización de las gráficas pregunta a pregunta, se agrega una breve descripción a cada una, a su vez, se analiza por cada categoría evaluada en la encuesta, económica, social, cultural, infraestructura y medio ambiente; la información suministrada por los participantes en el grupo focal es grabada en audio, y se transcribe, al igual con las entrevistas semiestructuradas, con este análisis lo que se pretende es triangular la información recolectada por medio de las tres herramientas, encuesta, grupo focal y entrevista semiestructurada.

## Consideraciones éticas

En 2018 se realiza un primer acercamiento a la comunidad del municipio de Guatapé Antioquia, junto con algunas de las personas que se referencia como líderes, se puso en contexto la situación actual sobre la actividad turística, además se logra recolectar información acerca de la historia del municipio posterior a esto, se solicita la autorización del comité ético de la universidad.

Una vez se obtienen las firmas y las autorizaciones, se realizan los consentimientos informados que se utilizaron en la aplicación de instrumentos (encuesta y entrevista), donde se informa a los participantes que la investigación tenía por objetivo conocer las actitudes de los residentes del municipio de Guatapé Antioquia acerca del turismo; se manifestó a la Universidad Católica de Oriente, el programa de psicología, las estudiantes a cargo del estudio y quien asesora la investigación.

La presente investigación pasa por el comité ético de la Universidad con el objeto de obtener el aval correspondiente a los temas científicos y en las aplicaciones, para las salidas de campo se solicita autorización a la coordinación de programa y de investigación formativa por medio de cartas de presentación que fueron entregadas en las dependencias de la alcaldía del municipio de Guatapé solicitando los permisos pertinentes para realizar la investigación dentro del municipio. Con la autorización y conocimiento en el Municipio de la ejecución del proyecto de investigación se realizó el pilotaje de la encuesta, con el cual se identificaron aspectos a revisar con relación a cantidad de preguntas, tiempo empleado en responder y algunos conceptos, términos y vocablos locales. Al hacer las correcciones se planteó un segundo pilotaje en el que se evidenció mayor comprensión, validez y fluidez, de esta manera se dio inicio a la

aplicación del instrumento por primera vez en Colombia en el municipio de Guatapé Antioquia. Se aplicaron un total, de 118 encuestas.

En el grupo focal, se entrega el consentimiento informado y se solicita la firma de los participantes, además se pone en aviso la toma de fotografías y la grabación de voces, necesaria como parte de la evidencia y veracidad de la información, se especificó que la participación sería de manera voluntaria sin ningún tipo de pago o retribución económica por lo que el sujeto se podía retirar de la aplicación si así lo consideraba, una vez aceptada la dinámica, se describe el objetivo principal del grupo focal, por medio de un diálogo abierto a través de preguntas dirigidas ya establecidas; finalmente, se explica el fin de cada evidencia donde el manejo de la información es codificada, resguardando la identidad y el tratamiento que se le da a las fotos difuminando los rostros bajo el objetivo de protección.

Al finalizar la sesión, se explica claramente que los datos obtenidos no son usados con otro fin al establecido, respetando la confidencialidad y la intimidad de las personas, por lo que no se preguntaron datos particulares ni se realizaron procedimientos invasivos o que atenten la seguridad e integridad de los participantes.

### Plan de análisis

Inicialmente se realizó la recolección, organización y sistematización de la información obtenida de las encuestas, a partir de esto, se realizó el análisis de matrices categoriales referentes a las cinco categorías establecidas y evaluadas: económica, ambiental, social, infraestructura y cultural.

Con base a lo anterior se realizó el análisis estadístico descriptivo, con el que se buscó describir las principales características en cada categoría según el significado y la definición de cada una de estas, además de enmarcar los resultados y las actitudes de los residentes hacia el fenómeno del turismo. En un segundo momento se realizó el grupo focal y las entrevistas semiestructuradas, se transcribieron y se evaluaron teniendo en cuenta los resultados de las encuestas, esto mediante el análisis de contenido que permitió abordar las principales ideas expresadas por la muestra y darles el significado adecuado de acuerdo al contexto con el fin de triangular la información y permitir un acercamiento directo al fenómeno turístico.

A continuación, se presentan las categorías de análisis de información planteadas para el estudio:

#### Categoría economía

Es uno de los principales indicadores para hablar del nivel de desarrollo económico local y de los residentes, determinado inicialmente por el interés de mantener o aumentar su bienestar socio económico y este genera efectos muy importantes en el proceso de percepción y formación de las actitudes de los residentes (Rubio, 2003)

Contiene las siguientes preguntas:

*Tabla 1. Economía*

---

Categoría 1	Preguntas de la categoría 1
Economía	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La situación actual de la economía en Guatapé es satisfactoria.</li><li>2. Existen diferentes oportunidades de empleo en el Municipio.</li><li>3. Hay un alto bienestar económico en la población de Guatapé.</li></ol>

---

- 
4. Es preocupante la situación económica de Guatapé en la actualidad.
  5. El turismo es primordial para la economía de Guatapé.
  7. El turismo genera numerosas oportunidades de negocio para residentes y pequeñas empresas.
  8. El turismo genera mayores oportunidades de inversión en el Municipio.
  9. El turismo permite un importante aumento de los niveles de ingresos de los residentes.
  19. El turismo convierte los recursos naturales en una fuente de ingresos para los residentes.
  21. El turismo ha hecho que suban los precios y el costo de la vida.
  22. El turismo ha provocado un incremento del costo de la vivienda y de los terrenos.
  23. El turismo genera puestos de trabajo con salarios bajos.
  24. El turismo ha provocado un aumento en los impuestos municipales.
- 

#### Categoría Medio ambiente

Dado al aumento en la concienciación y sensibilización hacia los impactos medioambientales y ecológicos en los planes de desarrollo turístico, es importante conocer la relación entre los seres humanos y el medioambiente. Donde se encuentran diferentes grupos, opiniones y formas de entender el mismo tema (Cardona, 2015).

*Tabla 2. Medioambiente*

---

Categoría 2	Preguntas de la categoría
-------------	---------------------------

---

---

Medioambiente	<p>6. La prioridad en los nuevos proyectos debe ser la preservación del medioambiente.</p> <p>18. El turismo incentiva la protección de espacios naturales.</p> <p>20. El turismo es menos contaminante que otras actividades económicas.</p> <p>34. El turismo causa graves problemas de contaminación medioambiental.</p> <p>35. El turismo provoca la pérdida de ecosistemas locales.</p> <p>36. El turismo ha provocado la saturación de algunos espacios naturales</p>
---------------	---

---

### Categoría Social

Comunidad que se adapta a las demandas que surgen al convertirse en un destino turístico, desarrollando alternativas en pro a la calidad de vida de los residentes, el desarrollo turístico desde el ámbito social denota un incremento en la población, y es por esto que el impacto del turismo permite un aumento o el mantenimiento de la misma (Cardona, 2015).

*Tabla 3. Social*

---

Categoría 3	Preguntas de la categoría
Social	<p>10. Gracias al turismo los residentes tienen una mejor y más variada oferta de descanso y entretenimiento.</p> <p>11. Gracias al turismo los servicios básicos (agua, luz, basuras, salud, educación, seguridad etc.) son mejores.</p>

---



- 
17. El turismo favorece el conocer personas de otros departamentos del país y de otros países.
  25. El turismo ha aumentado los niveles de inseguridad ciudadana (robos, agresiones, etc.).
  26. El turismo ha aumentado los problemas de prostitución y drogas.
  28. Los turistas colapsan los servicios públicos (policía, salud, educación, etc.).
  29. El turismo ha incrementado las molestias a los residentes (ruidos, olores, humos, etc.).
  30. El turismo ha causado que los residentes se sientan extraños en su propio Municipio.
  32. Los residentes han cambiado su forma de vida al imitar a los turistas.
  33. El turismo ha generado conflictos entre visitantes y residentes.
  37. El desarrollo turístico ha sido muy beneficioso para el Municipio y sus habitantes.
  38. Se debe seguir fomentando el turismo como parte fundamental del Municipio.
  39. La actividad turística es beneficiosa para el día a día de los residentes.
  40. Gracias al turismo tenemos una mejor calidad de vida.
  41. Estoy orgulloso del desarrollo turístico de mi Municipio y lo que ha generado.
  42. El número de turistas que llega a mi Municipio debería aumentar.
  43. El nivel de bienestar aumentaría con más turismo en el Municipio.
-

- 
44. Incrementar el número de turistas mejoraría la calidad de vida de los residentes.
  45. Siento que el Municipio donde vivo es mi hogar.
  46. Estoy muy al tanto de las noticias de mi Municipio.
  47. Me gusta cómo se vive en mi Municipio.
  48. Me sentiría muy triste si me tuviera que ir a vivir lejos de mi Municipio.
  49. Estoy muy satisfecho de vivir en mi Municipio.
- 

#### Categoría Infraestructura

Es el uso y mantenimiento de todas las construcciones u obras que se han realizado como soporte material para atender la demanda turística, hoteles, restaurantes, comercios, instalaciones deportivas, carreteras, transportes públicos, etc. (Cardona, 2012)

*Tabla 4. Infraestructura*

---

Categoría 4	Preguntas de la categoría
Infraestructura	13. El turismo mejora la calidad de las infraestructuras y obras públicas.
	14. El turismo fomenta la restauración y conservación del patrimonio cultural como los zócalos.
	27. El turismo ha incrementado la congestión del tráfico en el Municipio.

---

## Categoría Cultural

Componente dinámico de la sociedad, es una de las formas de explicar y apreciar la imagen que un pueblo tiene de sí mismo y las características fundamentales que han conservado en el transcurso de su historia, y el desarrollo que los lleva a la actualidad; también se entiende como un conocimiento colectivo desarrollado por un grupo de personas expuestas a similar contexto (Cardona, 2012).

*Tabla 5. Cultural*

Categoría 5	Preguntas de la categoría
Cultural	<p>12. El turismo favorece la conservación de la cultura en el municipio.</p> <p>15. El turismo potencia la conservación de las tradiciones municipales.</p> <p>16. El turismo favorece la comprensión de culturas diferentes.</p> <p>31. El turismo ha generado un efecto negativo en la cultura del municipio.</p>

## Descripción de la población

La población participe de la investigación son hombres y mujeres mayores de 18 años, residentes del municipio de Guatapé Antioquia, que hacen parte o están en contacto con la dinámica turística en el municipio.

## Instrumentos y participantes

En primera instancia la encuesta como concepto, de acuerdo a la real academia española (2018) hace referencia al conjunto de preguntas que se clasifican y se dirigen a una muestra representativa de grupos sociales, con el objetivo de indagar sobre ideas, opiniones o circunstancias que generan afectaciones o contribuciones a la dinámica social; la encuesta como instrumento a partir de las preguntas previamente establecidas, permite recoger información mediante manifestaciones verbales, dialogo entre personas y conversaciones sobre temas específicos.

La encuesta de actitudes hacia el turismo de Cardona (2012) está dirigida a los residentes de Ibiza – España y consta de 110 preguntas, de las cuales 19 son sociodemográficas. Dicha encuesta busca determinar las actitudes que tienen los residentes hacia la dinámica turística, para ello clasifica las preguntas en categorías y dimensiones como la situación de la economía local, los beneficios económicos derivados del turismo, impactos económicos negativos, infraestructuras y recursos turísticos, impacto sociocultural, valores personales, características de la sociedad local, implicación de los residentes en la gestión local, tipos de turismo, volumen de turistas y estacionalidad, interacción entre los residentes y los turistas, características sociodemográficas, entre otros factores relacionados a la actitud como variable principal en la investigación

Posterior a realizar las modificaciones a la encuesta "Actitudes de los residentes sobre el turismo" de Cardona (2012), modificaciones pertinentes al contexto y a la población del municipio de Guatapé en relación al cambio de palabras, reducción en la cantidad de las preguntas y algunos datos sociodemográficos, se encuentra como resultado una encuesta estructurada en 60 preguntas incluyendo 10 sociodemográficas, la cual permite evaluar las actitudes en cinco categorías: económica, infraestructura, social, cultural y medioambiental; con el objetivo de determinar cuáles son las actitudes que tienen los residentes de Guatapé como lugar turístico hacia la dinámica turística.

Se realizó un primer acercamiento con el pilotaje en el cual participaron 20 personas y se logró determinar la funcionalidad de la encuesta, posteriormente se realizó la aplicación a una muestra de tipo intencional donde participaron 118 personas residentes del municipio que tienen alguna relación con la dinámica y la zona turística.

En segunda instancia un grupo focal es concebido como un espacio de opinión, donde se tiene en cuenta el pensar, el sentir y la experiencia de los participantes, de esta manera se logra obtener información clara acerca del conocimiento que tienen sobre un tema en común. Así lo que piensa la persona, cómo piensa y porque piensa de esa manera son factores a examinar de manera cualitativa en la recolección de los datos. Al trabajar en grupo permite activar a los participantes, motivarlos al dialogo y a la discusión del tema en cuestión. (Sutton, A y Ruiz, M. p.56)

Para la investigación el grupo focal se realizó mediante la estructuración de tres preguntas enfocadas a los componentes de actitud: cognitivo, afectivo y conductual; las cuales fueron: - ¿Qué piensa sobre el desarrollo turístico que se ha dado en el municipio? - ¿Qué siente acerca de

lo que ha generado el turismo dentro del municipio? - ¿Qué hace usted respecto a lo que piensa y siente frente al tema?. Igualmente se plantearon cinco preguntas referentes a las categorías que se evaluaron (económica, infraestructura, social, cultural y medioambiental) tales como: - ¿Qué efectos ha generado el turismo sobre la economía del municipio de Guatapé? - A partir de la actividad turística, ¿Cómo se han visto afectados los espacios naturales del municipio? - ¿Cómo considera que se han adaptado los habitantes del municipio a la constante llegada de personas foráneas? - ¿El municipio cuenta con la infraestructura necesaria para recibir la cantidad de turistas que visita el municipio? - ¿Que tradiciones y actividades culturales se conservan o se han extinguido a partir de la dinámica turística del municipio?

Dichas preguntas con el objetivo de identificar y corroborar la información obtenida a partir de la encuesta, en ese momento de la investigación participaron 5 personas líderes sociales dentro de los cuales se encontraban presentes representantes de la secretaría de turismo, de comunicación, de la asociación de transportes de moto chivas, de comercio-concejal y del gremio zocalero.

Finalmente, la entrevista como instrumento se entiende como un diálogo coloquial, en el que se obtienen respuestas verbales a interrogantes planteadas sobre un tema determinado, lo que refiere una conversación en la que mediante preguntas se logra un objetivo. Pueden ser preguntas cerradas o estructuradas con un orden, semiestructuradas, o abiertas sin un orden específico.

(Bravo, L. et al. 2013. p 163)

En el proceso de investigación se realizan entrevistas semiestructuradas, las cuales permiten un grado de flexibilidad y coherencia en la recolección de datos para lograr interpretaciones acordes a los objetivos de la investigación. Así mismo se posibilita la

adaptabilidad al contexto y a la población, motivando a los participantes, aclarando conceptos e identificando incongruencias en la información.

Para dichas entrevistas semiestructuradas se tuvieron en cuenta las tres preguntas realizadas sobre los componentes de actitud con el objetivo de corroborar la información recolectada mediante la encuesta y el grupo focal; en las entrevistas participaron 7 personas claves en el municipio como representantes comerciales, representantes de la junta de acción comunal, inclusive representantes de la oficina de turismo y oficina de medioambiente.

Después de realizar la aplicación de los instrumentos, mediante la toma de notas y las grabaciones de audio logradas en el grupo focal y las entrevistas semiestructuradas, se lleva a cabo la transcripción etnográfica, ésta consiste en transcribir de manera precisa y literal, sin omitir expresiones o términos utilizados por los participantes; al registrar todos los datos obtenidos se escribe en representación de la interacción que se presenta durante los momentos de contacto con la población, teniendo en cuenta la observación de los comportamientos además de las expresiones verbales y no verbales durante el desarrollo y aplicación de dichos instrumentos. (Martínez, C, 2009).

## RESULTADOS

### Población

Tabla 6. Sexo

Opciones de respuesta	Personas	%
Hombre	47	40
Mujer	71	60
PERSONAS ENCUESTADAS	118	

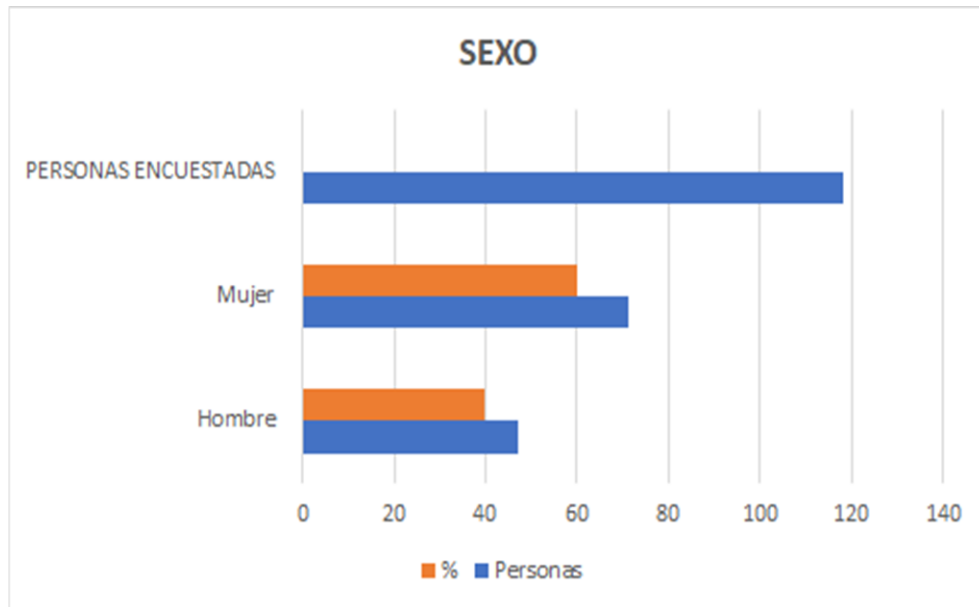


Figura 1. Sexo de la muestra.

De 118 personas encuestadas 71 son mujeres y 47 hombres

Tabla 7. ¿Cuál es su edad?

Opciones de respuesta	Personas	%
Menos de 25 años	37	31



De 45 a 54 años	26	22
De 35 a 44 años	24	20
De 25 a 34 años	23	19
65 o más años	8	7
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

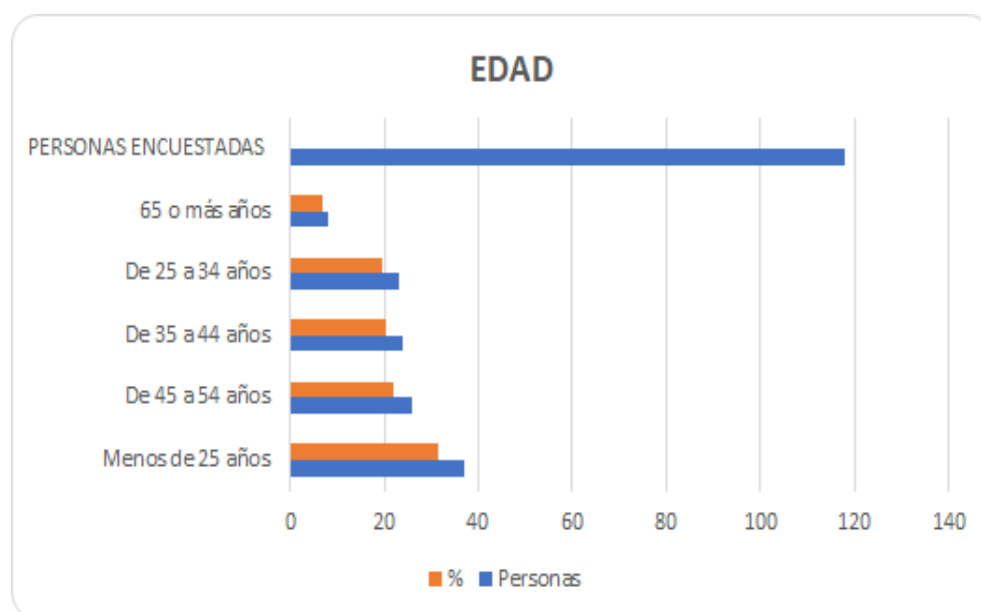


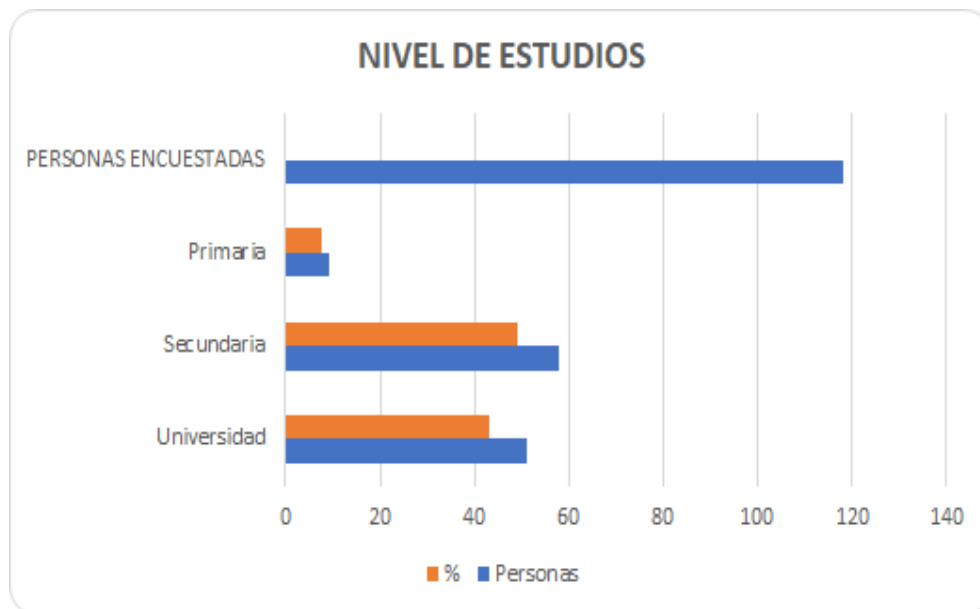
Figura 2. Grupo de edad de la muestra.

Dentro de la muestra 37 personas tienen menos de 25 años, 26 personas están en el rango de edad entre 45 a 54 años, 24 personas están entre 35 a 44 años, 23 personas entre 25 a 34 años y 8 personas se encuentran con 65 o más años de edad.

Tabla 8. Nivel de estudios

Opciones de respuesta	Personas	%
Universidad	51	43
Secundaria	58	49

Primaria	9	8
PERSONAS ENCUESTADAS	118	



*Figura 3.* Nivel de estudio

58 personas indican tener secundaria dentro del nivel de estudio, 51 personas han realizado o están realizando estudios universitarios y 9 personas cuentan con estudios primarios.

*Tabla 9.* ¿Guatapé es su Municipio de residencia?

Opciones de respuesta	Personas	%
No	2	2
Si	116	98
PERSONAS ENCUESTADAS	118	

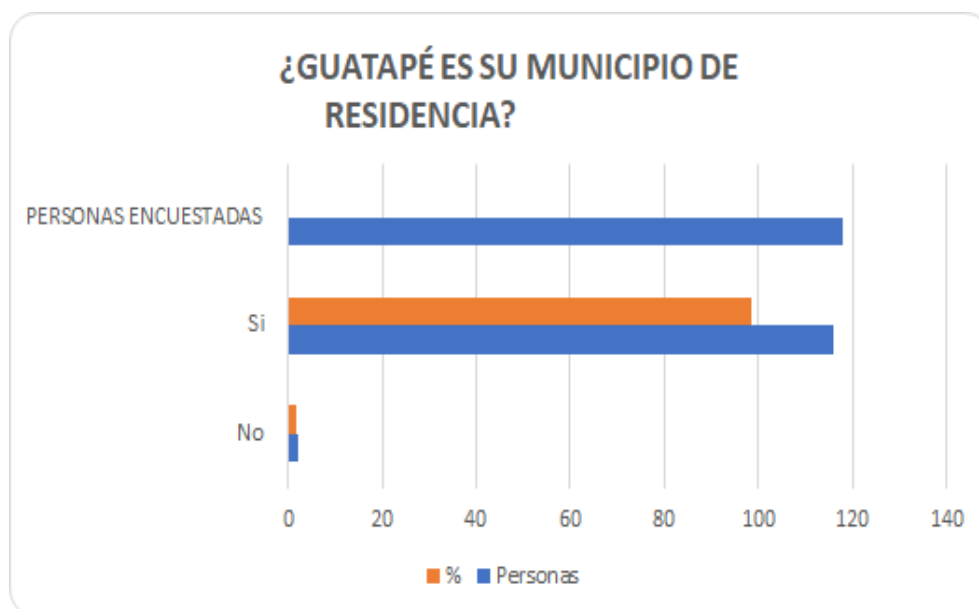


Figura 4. Guatapé como municipio residente.

De las 118 personas que realizaron la encuesta 116 personas manifiestan que Guatapé es su municipio de residencia y 2 personas indican lo contrario.

Tabla 10. ¿En dónde nació?

Opciones de respuesta	Personas	%
Otro municipio de Colombia	14	12
Otro municipio de Antioquia	47	40
Fuera del país	8	7
En el Municipio	49	42
PERSONAS ENCUESTADAS	118	

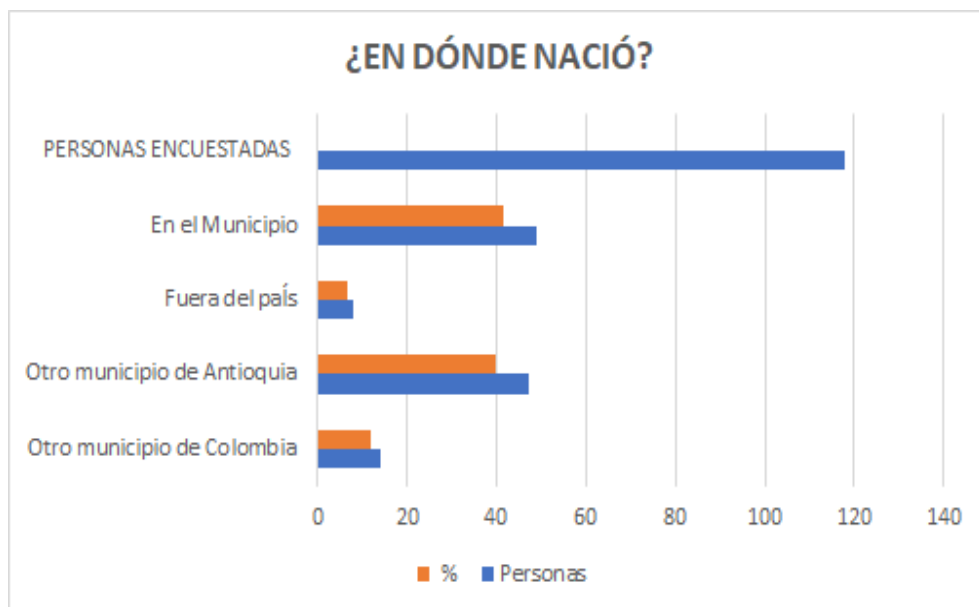
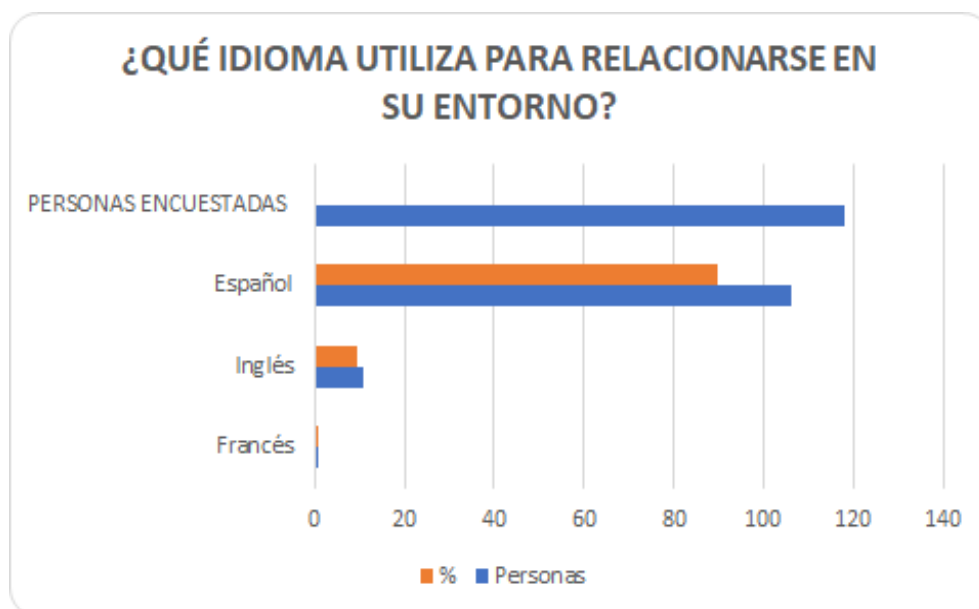


Figura 5. Lugar de nacimiento

De las personas encuestadas 49 nacieron en el municipio de Guatapé Antioquia, 47 nacieron en otro municipio de Antioquia, 14 nacieron en otro municipio de Colombia y 8 personas nacieron fuera del país.

Tabla 11. ¿Qué idioma utiliza para relacionarse en su entorno?

Opciones de respuesta	Personas	%
Francés	1	1
Inglés	11	9
Español	106	90
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

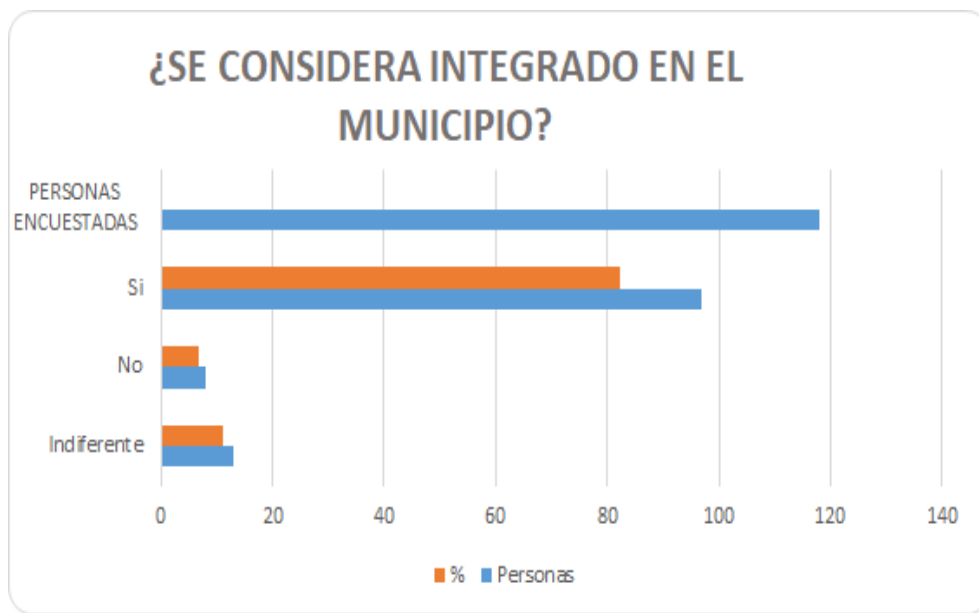


*Figura 6.* Idioma generalmente utilizado en el entorno

Dentro de la muestra 106 personas utilizan el español como idioma para relacionarse en su entorno, 11 utilizan el inglés y 1 persona el francés.

*Tabla 12.* ¿Se considera usted integrado en su Municipio?

Opciones de respuesta	Personas	%
Indiferente	13	11
No	8	7
Si	97	82
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



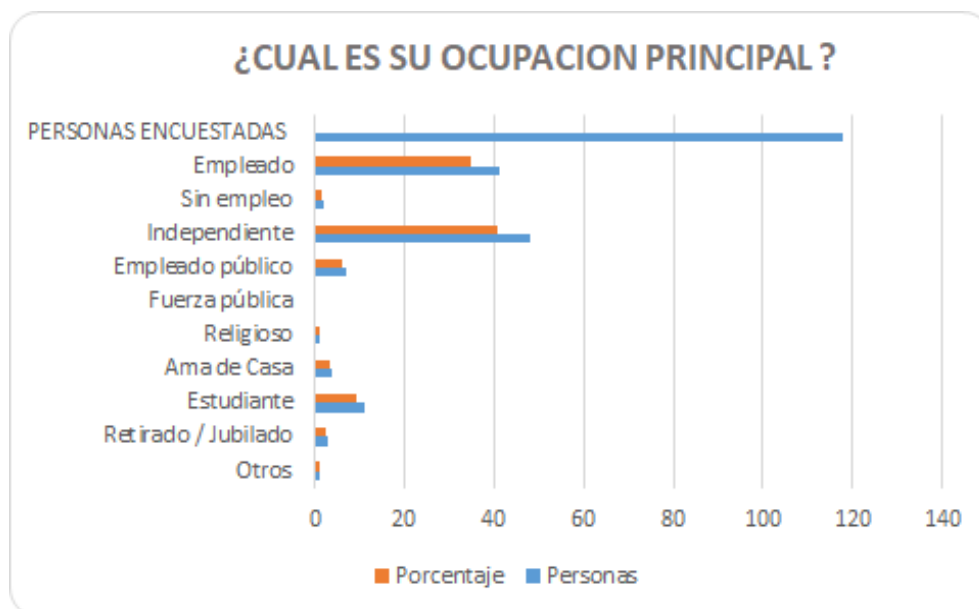
*Figura 7. Integración al municipio*

97 personas encuestadas se consideran integradas en el municipio, 8 personas manifiestan lo contrario y 13 personas se muestran indiferentes.

*Tabla 13. ¿Cuál es su ocupación principal?*

Opciones de respuestas	Personas	%
Otros	1	1
Retirado / Jubilado	3	3
Estudiante	11	9
Ama de Casa	4	3
Religioso	1	1
Fuerza pública	0	0
Empleado público	7	6
Independiente	48	41
Sin empleo	2	2

Empleado	41	35
PERSONAS ENCUESTADAS	118	

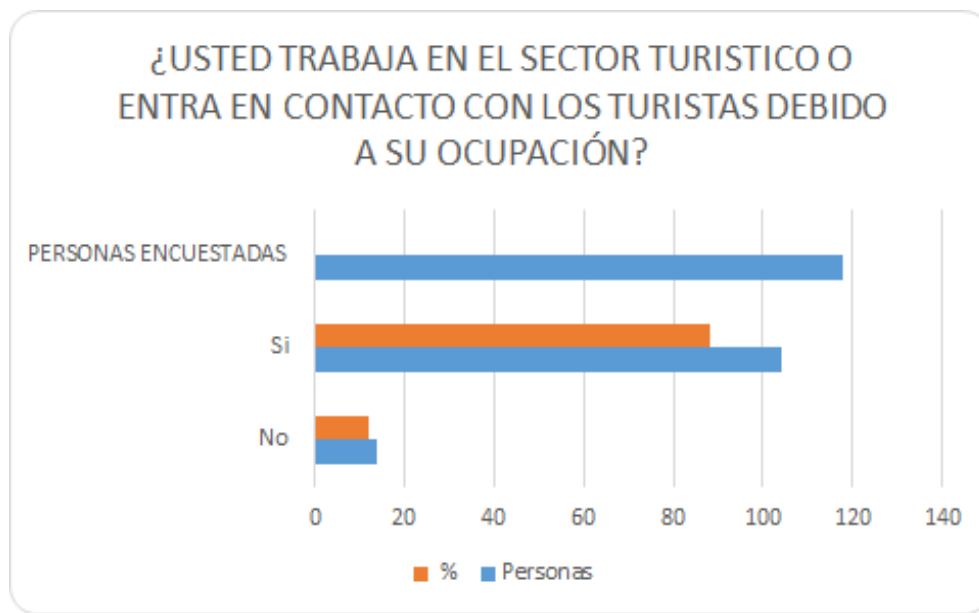


*Figura 8. Ocupación*

De las personas encuestadas 48 indican ser independientes en referencia a su ocupación principal, 41 personas son empleados, 11 son estudiantes, 7 empleados públicos, 4 amas de casa, 3 son retirados o jubilados, 2 sin empleo, 1 religioso y 1 persona manifiesta tener otra ocupación.

*Tabla 14. ¿Usted trabaja en el sector turístico o entra en contacto con los turistas debido a su ocupación?*

Opciones de respuesta	Personas	%
No	14	12
Si	104	88
PERSONAS ENCUESTADAS	118	



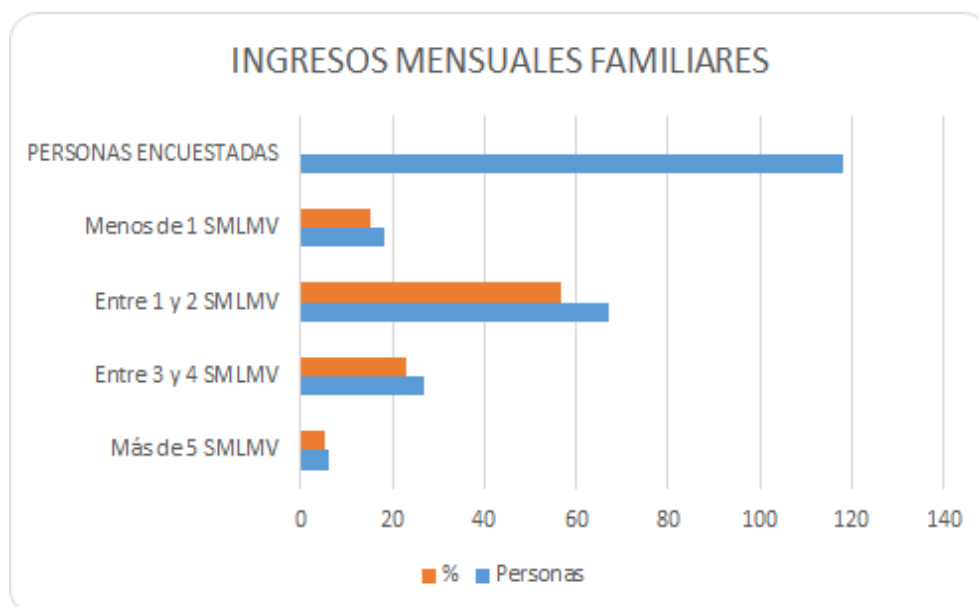
*Figura 9.* Trabajo en el sector turístico

104 personas entran en contacto con los turistas debido a su ocupación, y 14 personas manifiestan lo opuesto.

*Tabla 15.* ¿Cuáles son, aproximadamente, los ingresos netos familiares mensuales? (incluyendo todos los ingresos de todos los miembros de la familia)

Opciones de respuesta	Personas	%
Más de 5 SMMLV	6	5
Entre 3 y 4 SMMLV	27	23
Entre 1 y 2 SMMLV	67	57
Menos de 1 SMMLV	18	15
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	





*Figura 10.* Ingresos familiares

Las personas encuestadas indican que, 67 personas reciben entre 1 y 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), 27 reciben entre 3 y 4 SMMLV, 18 reciben menos de 1 SMMLV y 6 personas reciben más de 5 SMMLV.

*Tabla 16.* ¿Cómo se verían afectados sus ingresos familiares ante un fuerte retroceso de la actividad turística?

Opciones de respuesta	Personas	%
No cambiarían	36	31
Bajarían mucho	51	43
Bajarían	31	26
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

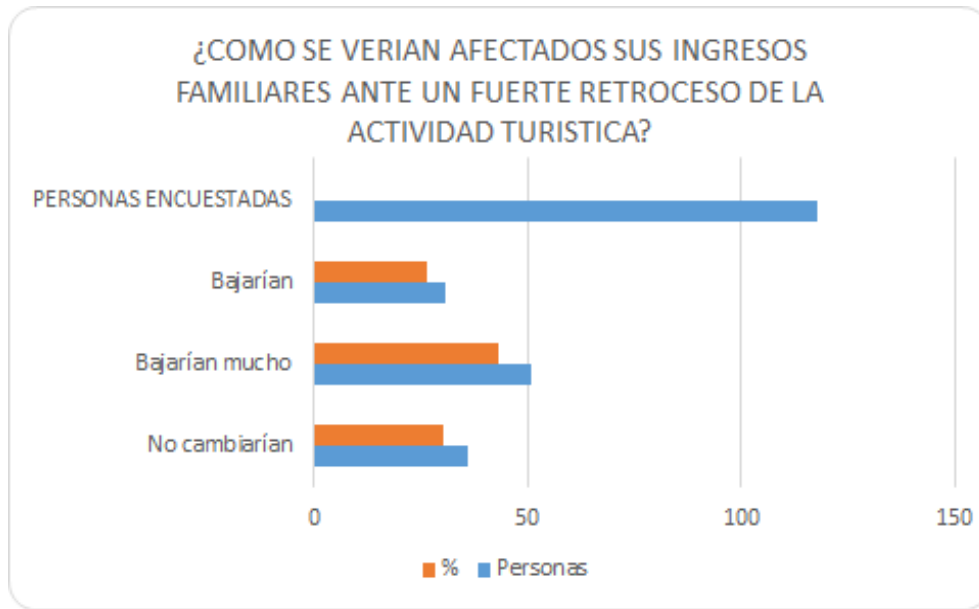


Figura 11. Afectación en los ingresos familiares

De las personas que realizaron la encuesta, 51 señalan que sus ingresos familiares bajarían mucho ante un fuerte retroceso de la actividad turística, 36 indican que sus ingresos no cambiarían y 31 personas manifiestan que sus ingresos bajarían.

#### Resultados de la encuesta

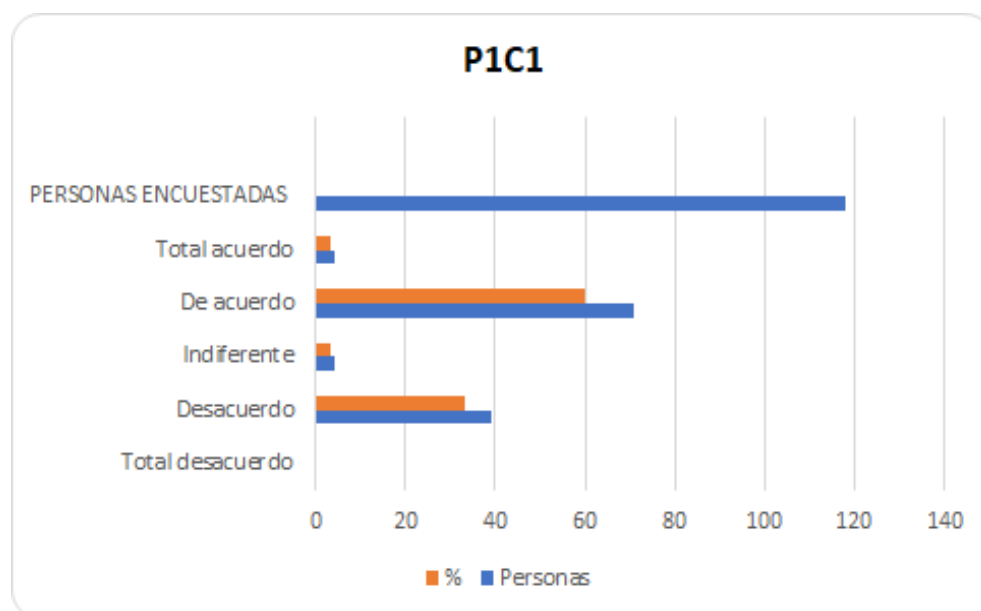
Al finalizar el proceso de aplicación de la encuesta, realización del grupo focal y las entrevistas semiestructuradas para la recolección de la información, se procede a realizar el análisis individual de los resultados en cada uno de los instrumentos por medio de la metodología seleccionada.

En cada figura aparece un título con la sigla "P" que hace referencia al número de pregunta y "C" a la categoría que pertenece.

Tabla 17. La situación actual de la economía en Guatapé es satisfactoria

Opciones de respuesta	Personas	%
-----------------------	----------	---

Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	39	33
Indiferente	4	3
De acuerdo	71	60
Total acuerdo	4	3
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 12.* Un 63% de las personas encuestadas están de acuerdo ante la economía actual, sin embargo, existe un 33% que están en desacuerdo

*Tabla 18.* Existen diferentes oportunidades de empleo en el Municipio.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	3	3
Desacuerdo	63	53
Indiferente	6	5

De acuerdo	41	35
Total acuerdo	5	4
PERSONAS ENCUESTADAS	118	

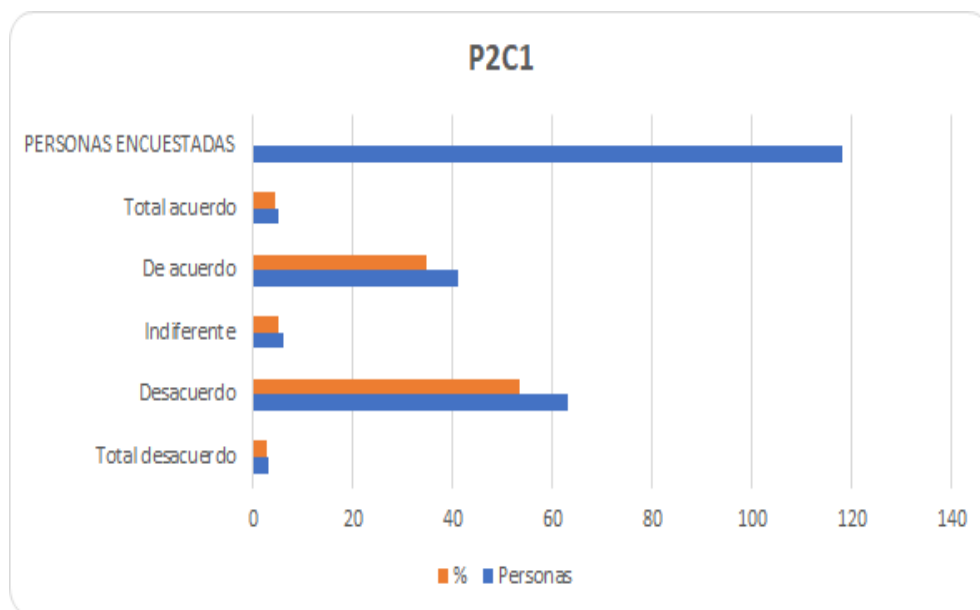
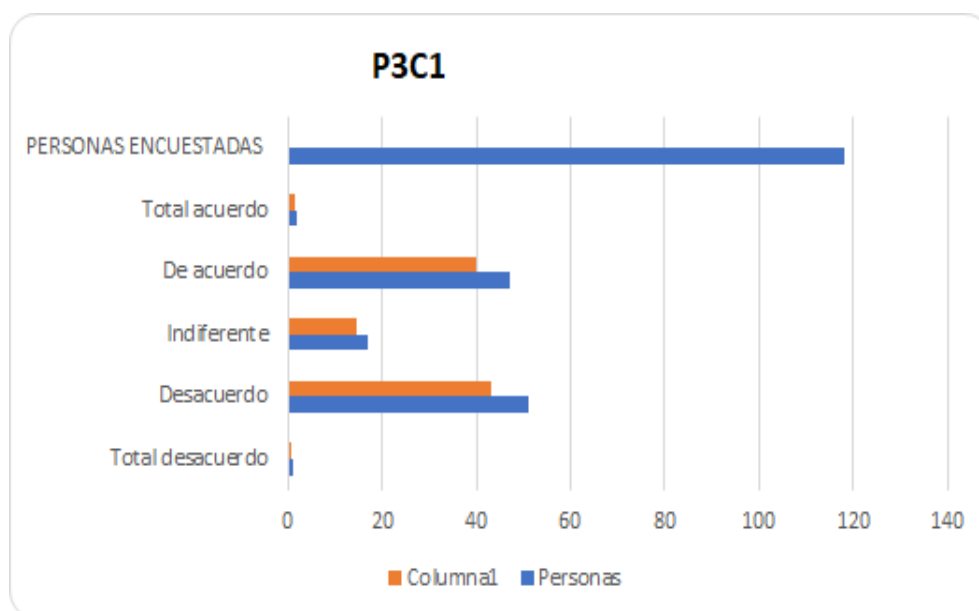


Figura 13. El 56% de la muestra indica estar en desacuerdo ante la existencia de diferentes oportunidades de empleo, no obstante, un 39% consideran que si existen y están de acuerdo con el enunciado.

Tabla 19. Hay un alto bienestar económico en la población de Guatapé.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	51	43
Indiferente	17	14
De acuerdo	47	40

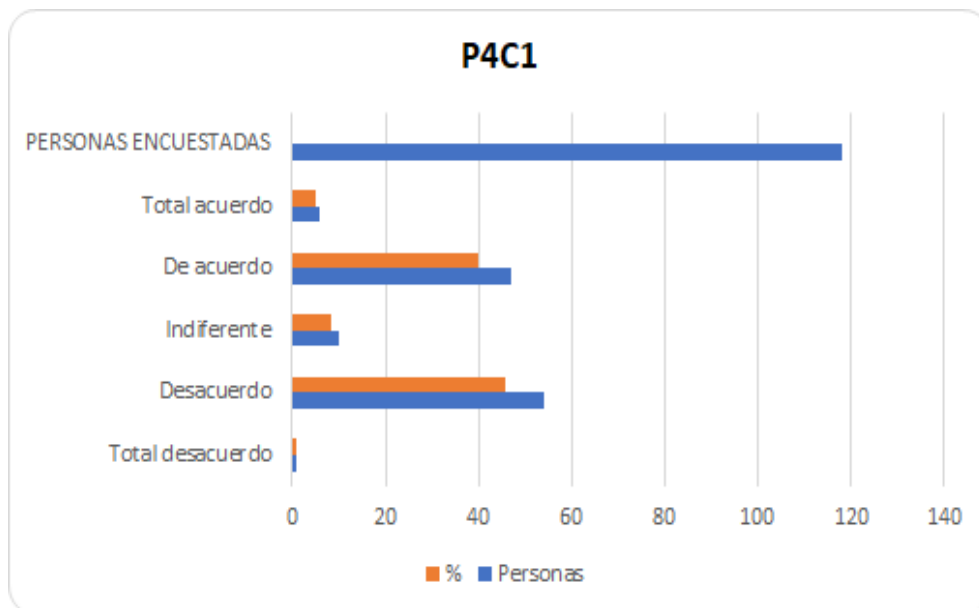
Total acuerdo	2	2
PERSONAS ENCUESTADAS	118	



*Figura 14.* Los resultados para este enunciado se muestran realmente similares entre personas que están en desacuerdo, 44% y de acuerdo, 42%, señalando además que para un 14% de los encuestados este tema resulta indiferente.

*Tabla 20.* Es preocupante la situación económica de Guatapé en la actualidad.

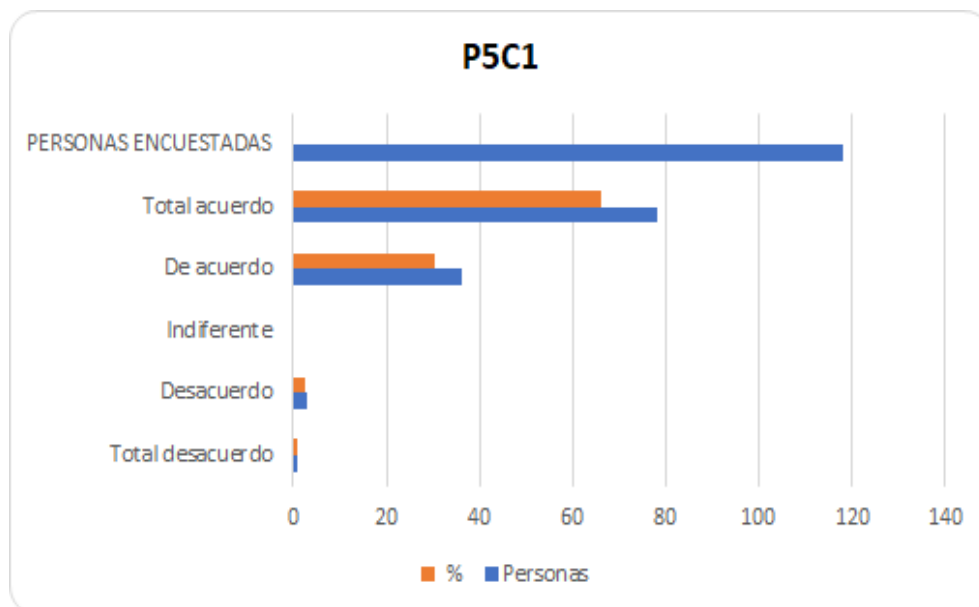
Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	54	46
Indiferente	10	8
De acuerdo	47	40
Total acuerdo	6	5
PERSONAS ENCUESTADAS	118	



*Figura 15.* Para un 47% de las personas encuestadas la situación actual del municipio no es preocupante, mientras que para un 45% si lo es.

*Tabla 21.* El turismo es primordial para la economía de Guatapé.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	3	3
Indiferente	0	-
De acuerdo	36	31
Total acuerdo	78	66
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 16.* Para el 97% de la muestra, están en su mayoría, totalmente de acuerdo al hablar que el turismo es primordial en la economía del municipio.

*Tabla 22.* La prioridad en los nuevos proyectos debe ser la preservación del medioambiente

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	0	-
desacuerdo	4	3
indiferente	2	2
de acuerdo	62	53
Total de acuerdo	50	42
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

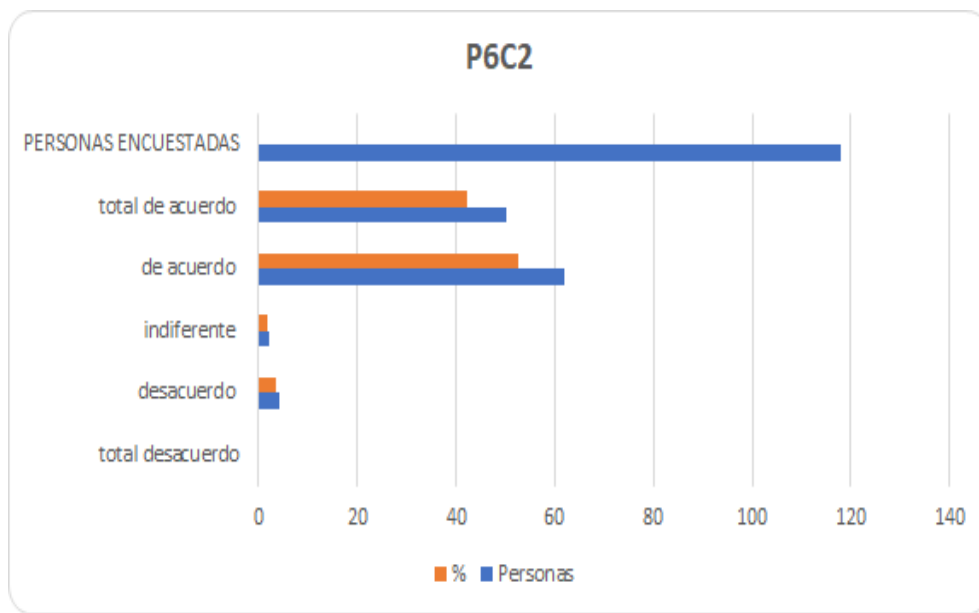
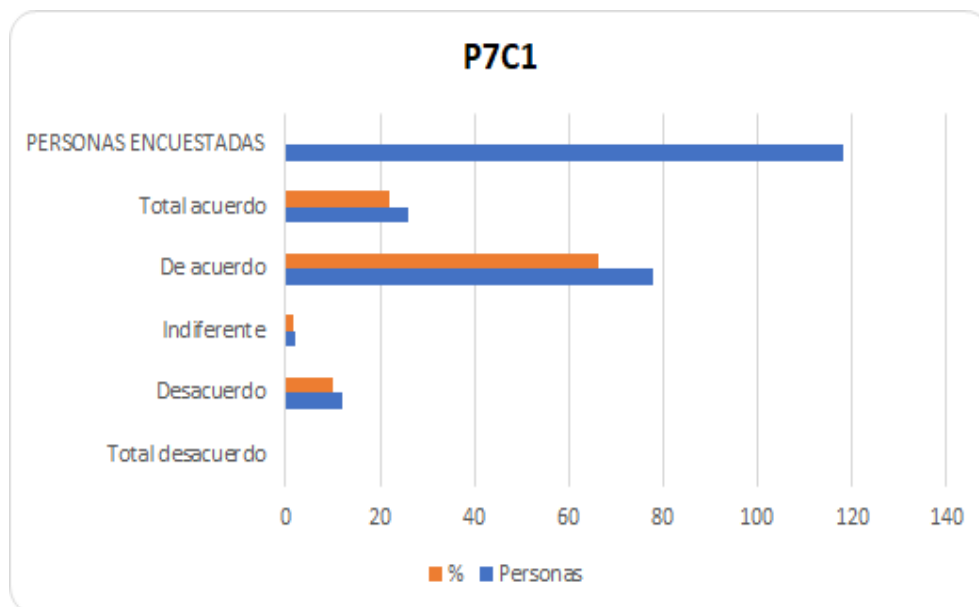


Figura 17. Para el 95% de las personas indican estar de acuerdo y total acuerdo por el aspecto medioambiental en los nuevos proyectos.

Tabla 23. El turismo genera numerosas oportunidades de negocio para residentes y pequeñas empresas.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	0	-
Desacuerdo	12	10
Indiferente	2	2
De acuerdo	78	66
Total acuerdo	26	22
PERSONAS ENCUESTADAS	118	





*Figura 18.* Para el 88% de la muestra indica estar de acuerdo y total de acuerdo y señalan que si se presentan dichas oportunidades a raíz del turismo.

*Tabla 24.* El turismo genera mayores oportunidades de inversión en el Municipio.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	0	-
Desacuerdo	12	10
Indiferente	2	2
De acuerdo	85	72
Total acuerdo	19	16
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

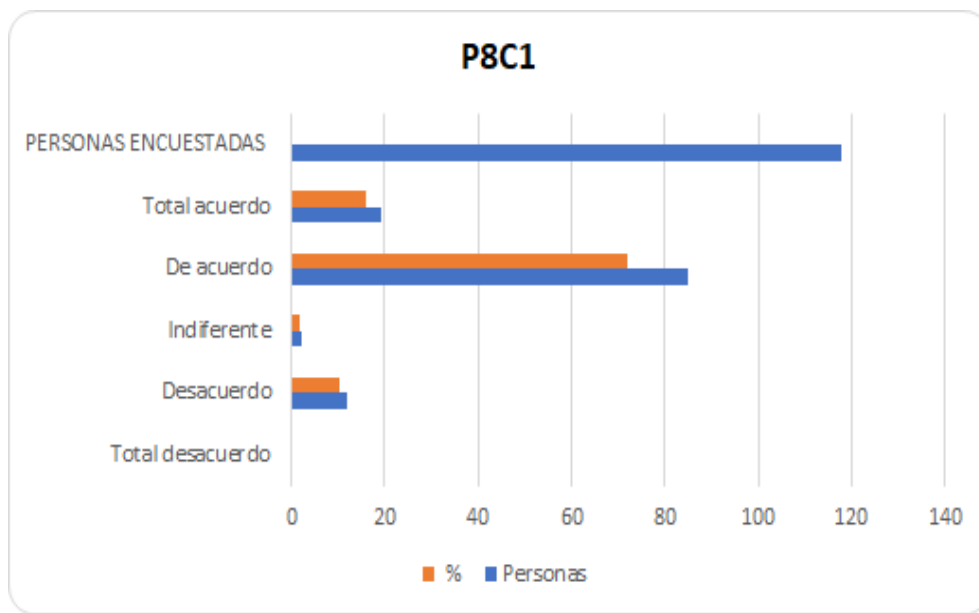
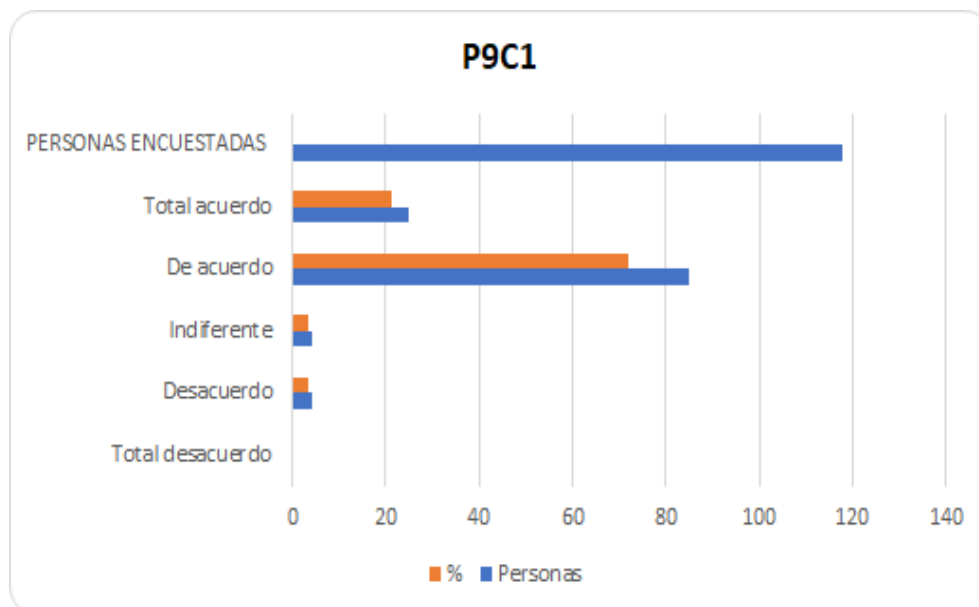


Figura 19. Un 88% de los encuestados, están de acuerdo y total de acuerdo al hablar de las oportunidades de inversión a raíz del turismo, es importante resaltar que para un 12% de los encuestados están en desacuerdo y les es indiferente.

Tabla 25. El turismo permite un importante aumento de los niveles de ingresos de los residentes.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	4	3
Indiferente	4	3
De acuerdo	85	72
Total acuerdo	25	21
PERSONAS ENCUESTADAS	118	



*Figura 20.* Para el 94% de las personas encuestadas coinciden en estar de acuerdo al ver que los ingresos aumentan a raíz del turismo.

*Tabla 26.* Gracias al turismo los residentes tienen una mejor y más variada oferta de descanso y entretenimiento.

Opciones de respuesta	personas	%
Total desacuerdo	3	3
Desacuerdo	50	42
Indiferente	7	6
De acuerdo	54	46
Total acuerdo	4	3
PERSONAS ENCUESTADAS	118	

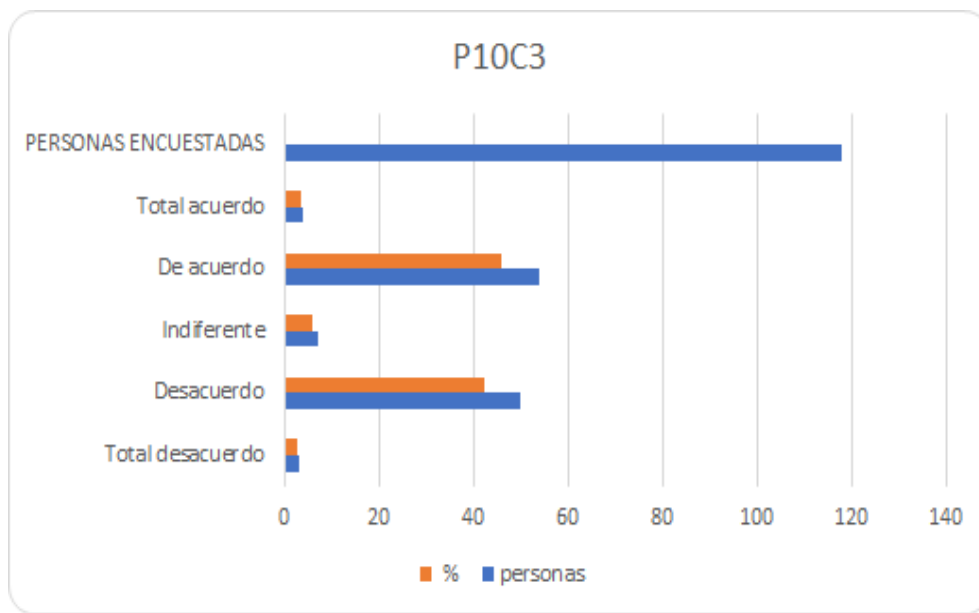
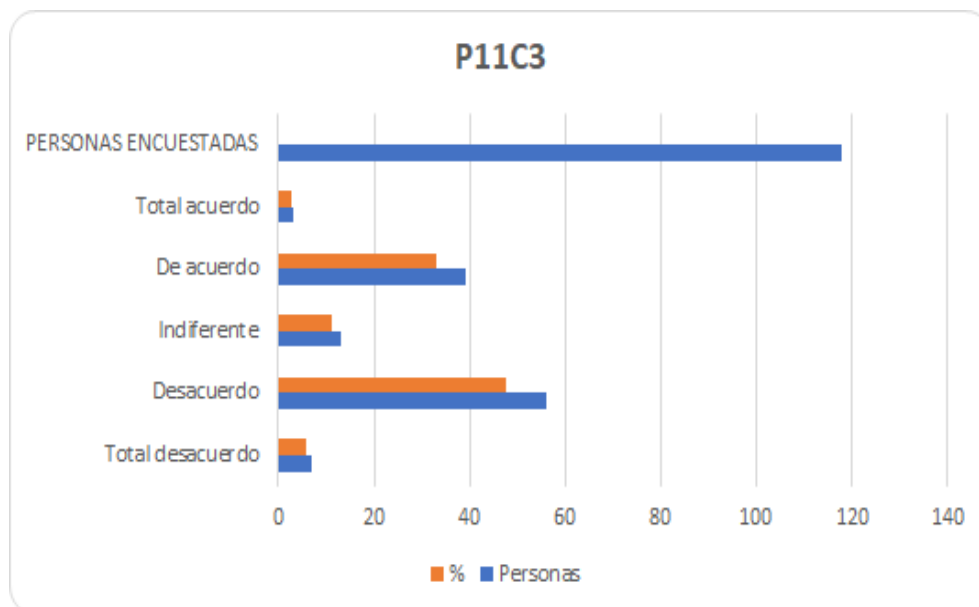


Figura 21. Un 49% de los encuestados, están de acuerdo con lo enunciado, el 45% no están de acuerdo.

Tabla 27. Gracias al turismo los servicios básicos (agua, luz, basuras, salud, educación, seguridad etc.) son mejores.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	7	6
Desacuerdo	56	47
Indiferente	13	11
De acuerdo	39	33
Total acuerdo	3	3
PERSONAS ENCUESTADAS	118	



*Figura 22.* Los resultados se muestran divididos, el 53% de los encuestados están en desacuerdo y total desacuerdo con lo planteado, un 36% manifiesta estar de acuerdo, y un 11% indiferente.

*Tabla 28.* El turismo favorece la conservación de la cultura en el municipio

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	6	5
Desacuerdo	34	29
Indiferente	6	5
De acuerdo	68	58
Total acuerdo	4	3
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

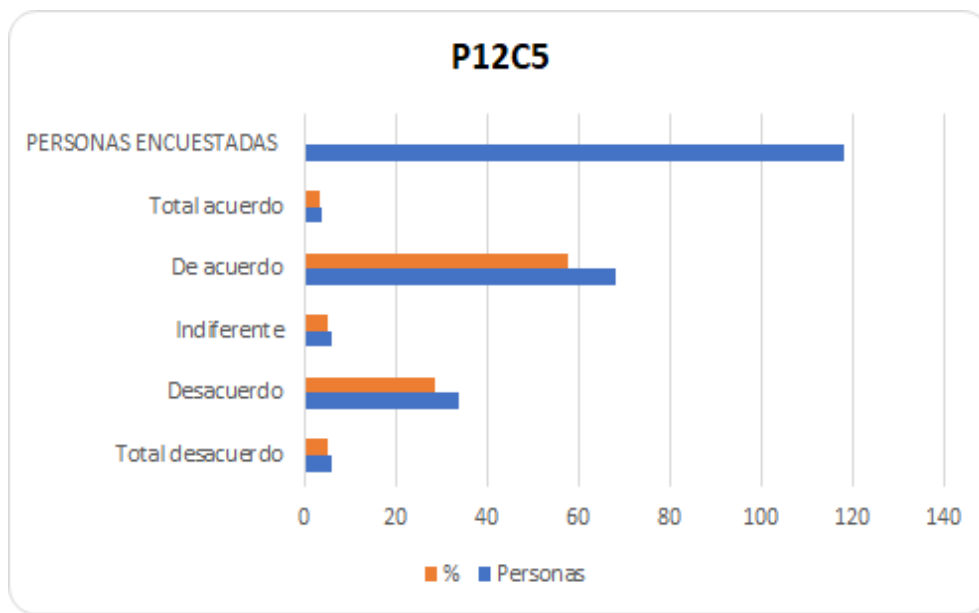
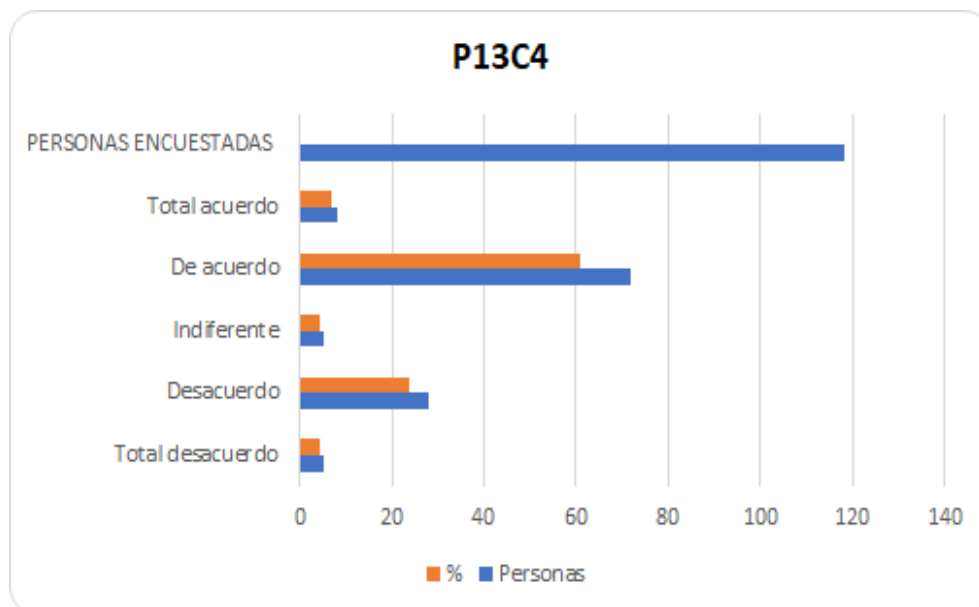


Figura 23. Para un 60% de los encuestados el turismo si favorece la conservación de la cultura, mientras que para el 34% no lo hace, el 5% se muestra indiferente.

Tabla 29. El turismo mejora la calidad de las infraestructuras y obras públicas.

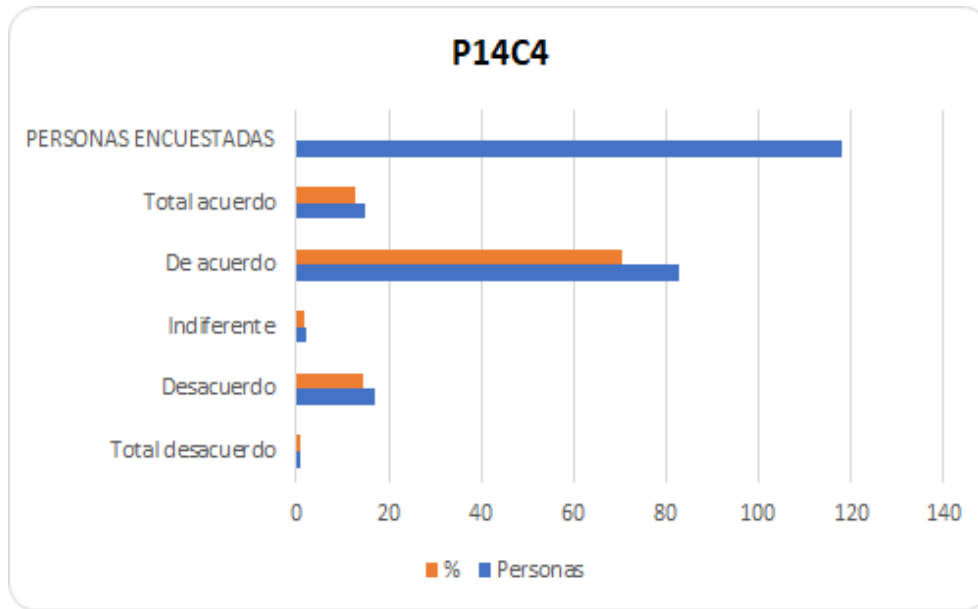
Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	5	4
Desacuerdo	28	24
Indiferente	5	4
De acuerdo	72	61
Total acuerdo	8	7
PERSONAS ENCUESTADAS	118	



*Figura 24.* El 68% de las personas están de acuerdo y total de acuerdo con el enunciado, el 28% se muestran en desacuerdo y para el 4% resulta indiferente.

*Tabla 30.* El turismo fomenta la restauración y conservación del patrimonio cultural como los zócalos.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	17	14
Indiferente	2	2
De acuerdo	83	70
Total acuerdo	15	13
PERSONAS ENCUESTADAS	118	

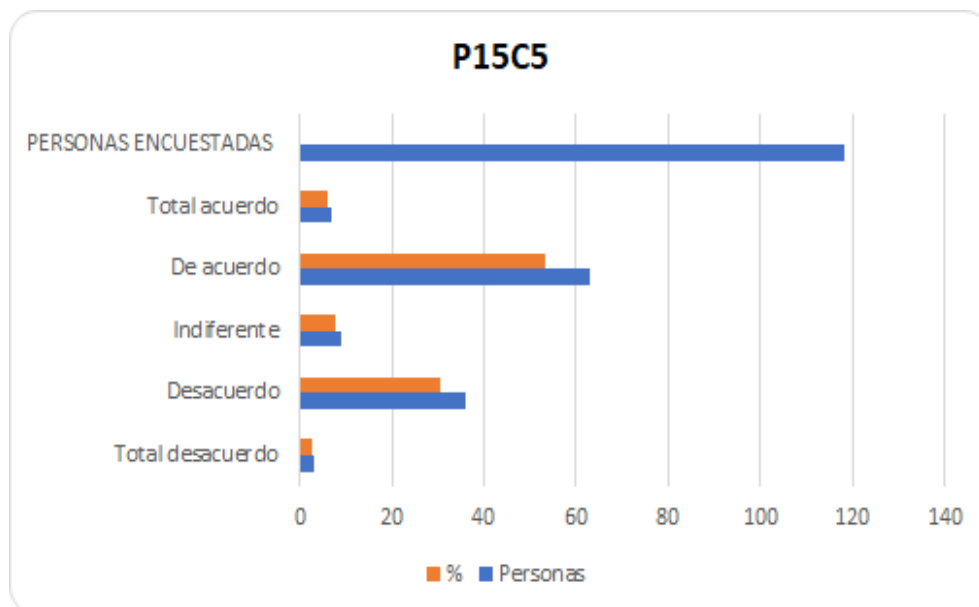


*Figura 25.* El 83% de los encuestados están de acuerdo con que el turismo fomenta la conservación del patrimonio cultural y un 15% está en desacuerdo.

*Tabla 31.* El turismo potencia la conservación de las tradiciones municipales.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	3	3
Desacuerdo	36	31
Indiferente	9	8
De acuerdo	63	53
Total acuerdo	7	6
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	





*Figura 26.* Para el 59% de la muestra está de acuerdo con el enunciado, el 34% se muestra en desacuerdo y para el 8% es indiferente.

*Tabla 32.* El turismo favorece la comprensión de culturas diferentes.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	6	5
Indiferente	7	6
De acuerdo	80	68
Total acuerdo	25	21
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

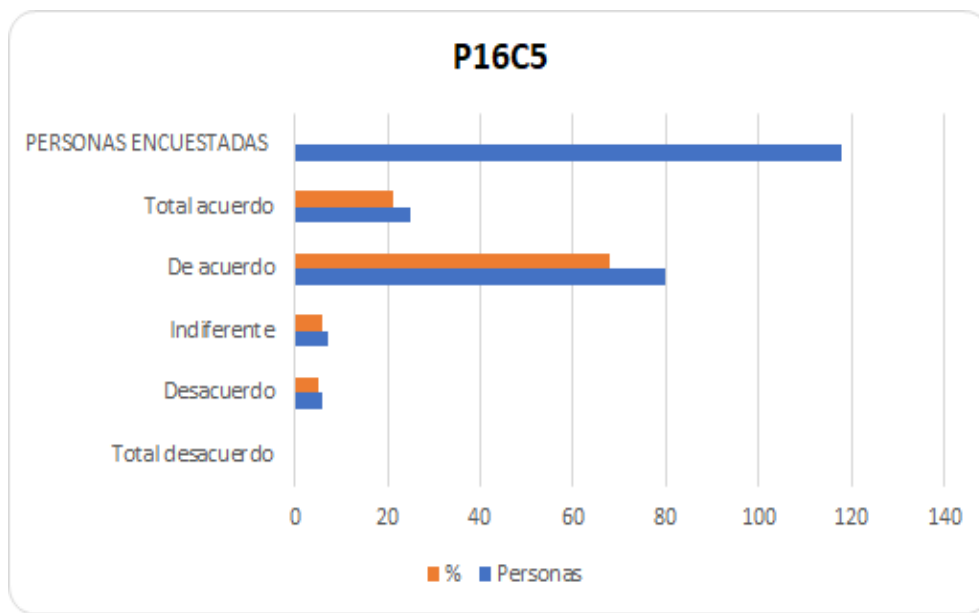
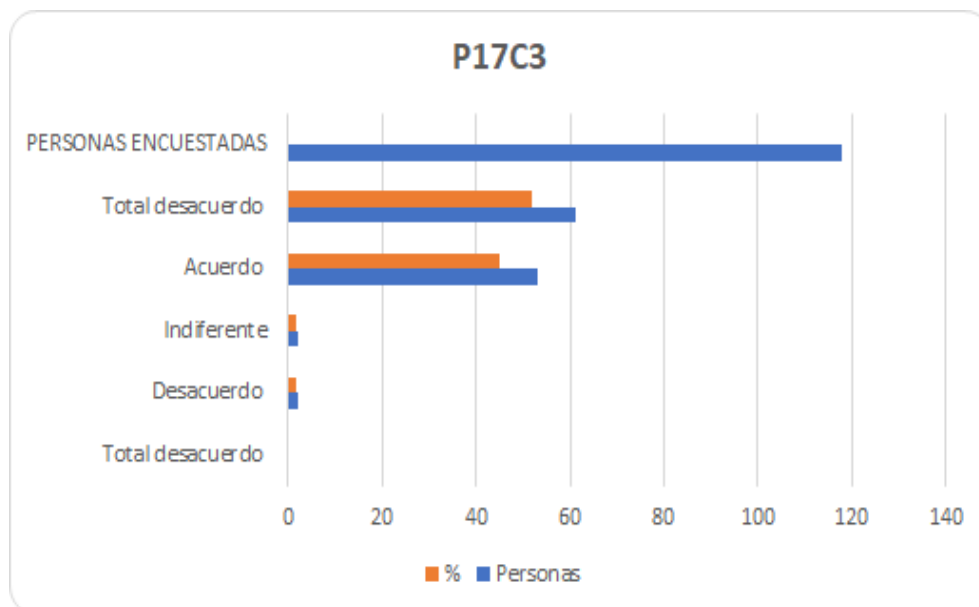


Figura 27. Para el 89% de los encuestados el turismo si favorece la comprensión de culturas, un 5% está en desacuerdo y para el 6% es indiferente.

Tabla 33. El turismo favorece el conocer personas de otros departamentos del país y de otros países.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	0	-
Desacuerdo	2	2
Indiferente	2	2
Acuerdo	53	45
Total desacuerdo	61	52
PERSONAS ENCUESTADAS	118	



*Figura 28.* Para el 97% de los encuestados están total de acuerdo y acuerdo con el enunciado, para un 4% están en desacuerdo y es indiferente.

*Tabla 34.* El turismo incentiva la protección de espacios naturales

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	6	5
Desacuerdo	33	28
Indiferente	11	9
De acuerdo	63	53
Total de acuerdo	5	4
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

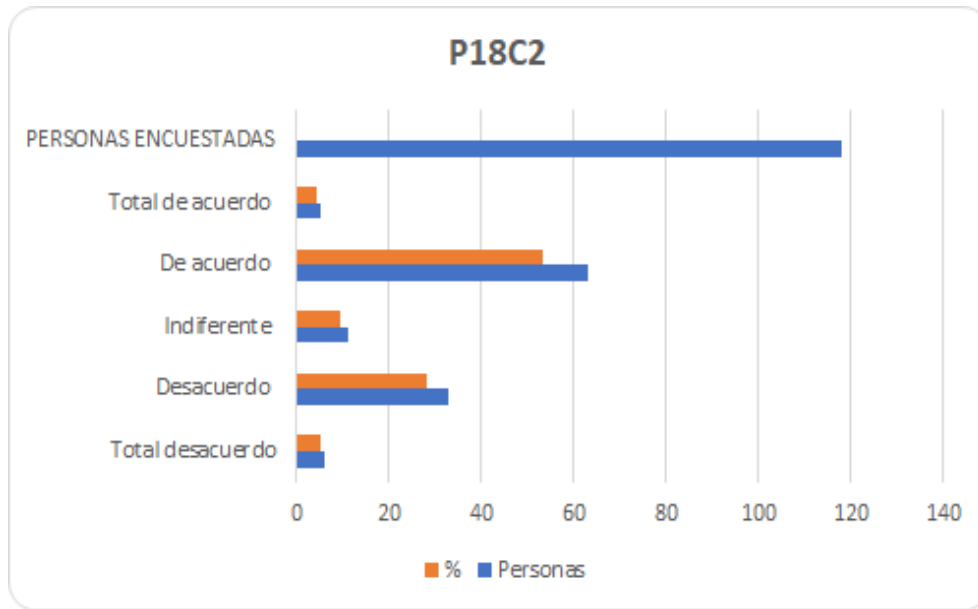
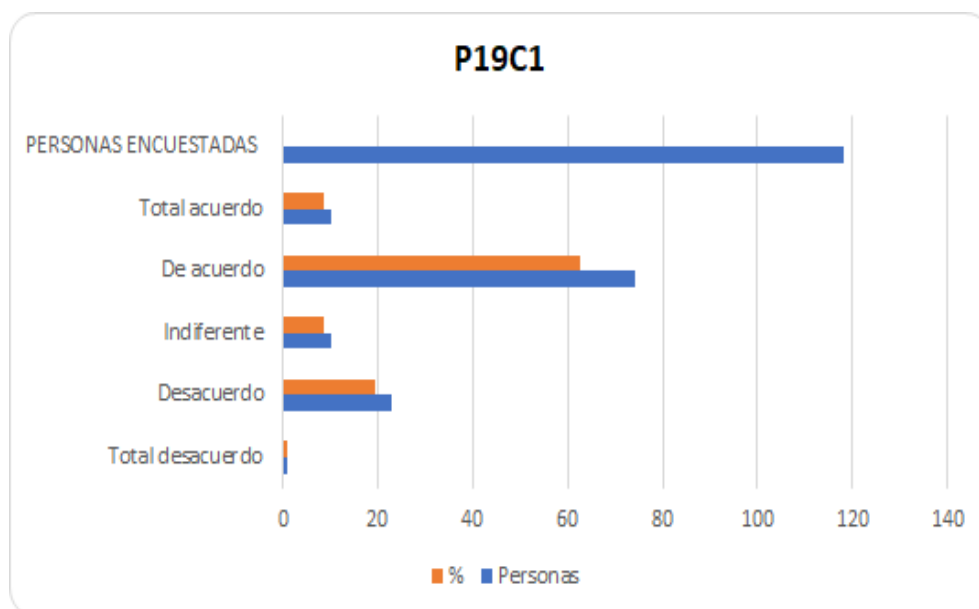


Figura 29. Un 57% están de acuerdo con el enunciado, para el 33% de los encuestados están en desacuerdo y para el 9% resulta indiferente.

Tabla 35. El turismo convierte los recursos naturales en una fuente de ingresos para los residentes.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	23	19
Indiferente	10	8
De acuerdo	74	63
Total acuerdo	10	8
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 30.* Para el 71% de los encuestados están de acuerdo en que los recursos naturales son una fuente de ingresos, el 20% considera estar en desacuerdo y 8% es indiferente.

*Tabla 36.* El turismo es menos contaminante que otras actividades económicas.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	18	15
Desacuerdo	56	47
Indiferente	5	4
De acuerdo	36	31
Total acuerdo	3	3
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

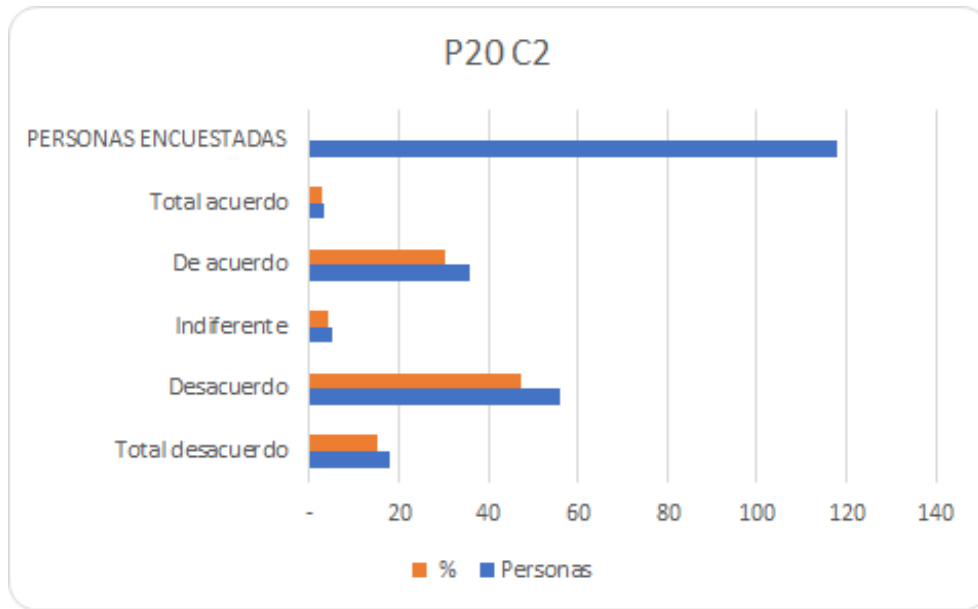
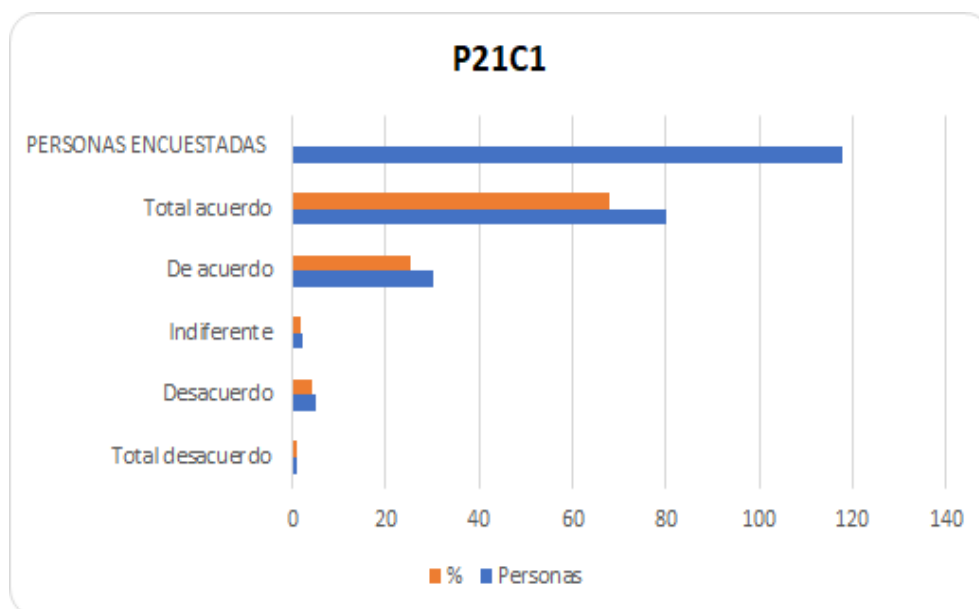


Figura 31. El 34% de los encuestados están de acuerdo con lo planteado, mientras que un 62% está en desacuerdo y total desacuerdo, para un 4% es indiferente.

Tabla 37. El turismo ha hecho que suban los precios y el costo de la vida.

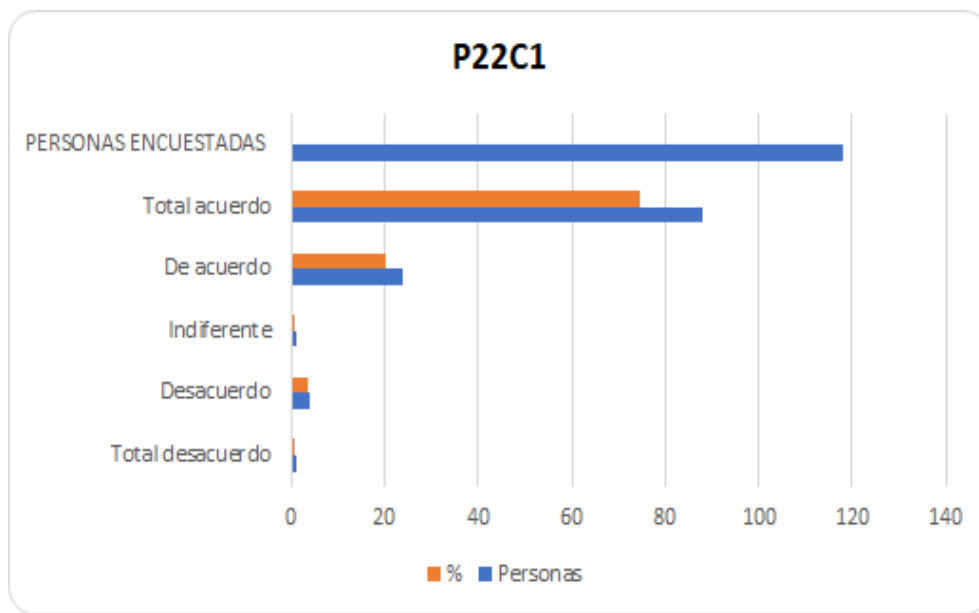
Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	5	4
Indiferente	2	2
De acuerdo	30	25
Total acuerdo	80	68
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 32.* Para el 93% de la muestra están totalmente de acuerdo y de acuerdo con lo planteado en el enunciado, el 7% considera el desacuerdo, total desacuerdo y es indiferente.

*Tabla 38.* El turismo ha provocado un incremento del costo de la vivienda y de los terrenos.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	4	3
Indiferente	1	1
De acuerdo	24	20
Total acuerdo	88	75
PERSONAS ENCUESTADAS	118	

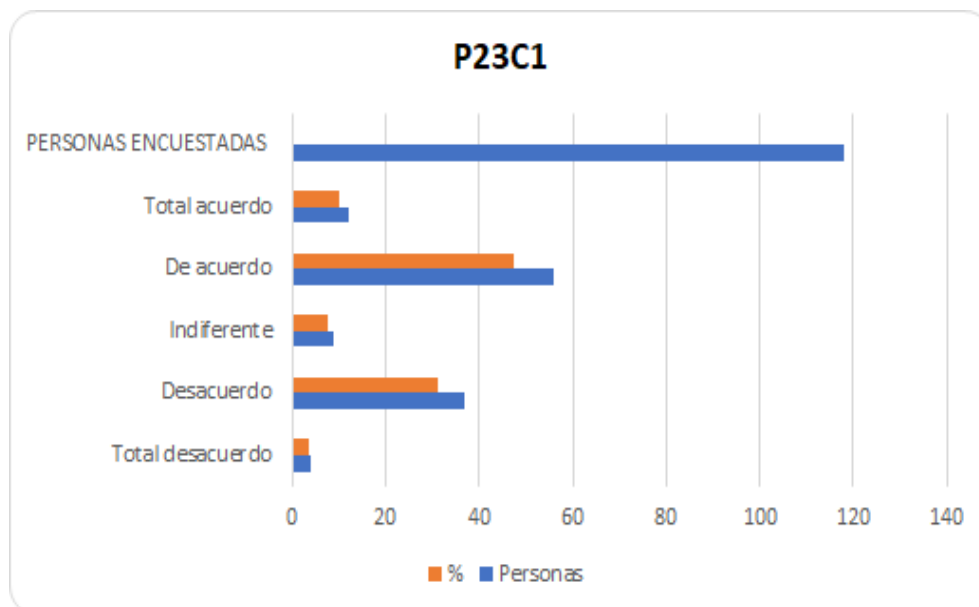


*Figura 33.* El 95 % se muestran de acuerdo y total de acuerdo con el enunciado, el 5% responde estar en desacuerdo y resulta indiferente.

*Tabla 39.* El turismo genera puestos de trabajo con salarios bajos.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	4	3
Desacuerdo	37	31
Indiferente	9	8
De acuerdo	56	47
Total acuerdo	12	10
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

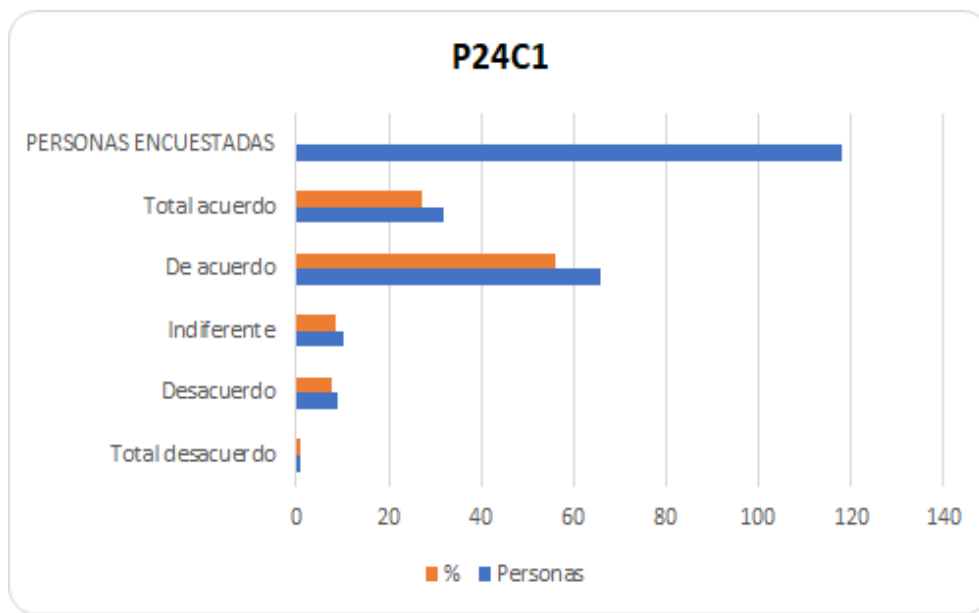




*Figura 34.* El 57% de los encuestados se encuentran de acuerdo y total de acuerdo, para el 34% de la muestra está en desacuerdo, para el 8% resulta indiferente.

*Tabla 40.* El turismo ha provocado un aumento en los impuestos municipales.

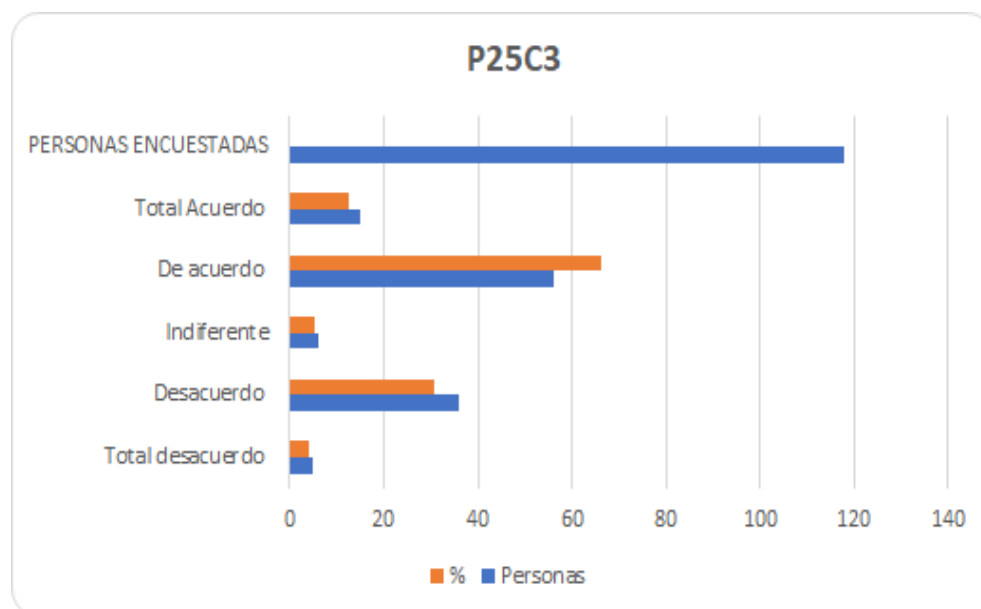
Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	9	8
Indiferente	10	8
De acuerdo	66	56
Total acuerdo	32	27
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 35.* El 83% de la muestra está de acuerdo y total acuerdo con lo propuesto en el anunciado, para el 9% están desacuerdo, y para un 8% es indiferente.

*Tabla 41.* El turismo ha aumentado los niveles de inseguridad ciudadana (robos, agresiones, etc.)

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	5	4
Desacuerdo	36	31
Indiferente	6	5
De acuerdo	56	47
Total Acuerdo	15	13
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 36.* Un 60% de la muestra está de acuerdo con el enunciado, el 35% está en desacuerdo y el 5% se muestra indiferente.

*Tabla 42.* El turismo ha aumentado los problemas de prostitución y drogas.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	2	2
Desacuerdo	26	22
Indiferente	13	11
De acuerdo	57	48
Total acuerdo	20	17
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

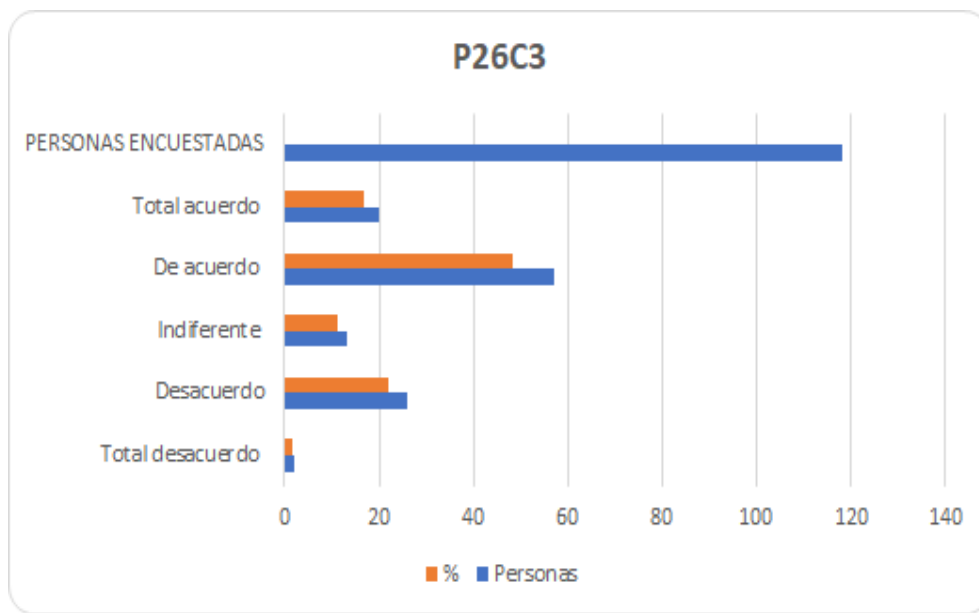
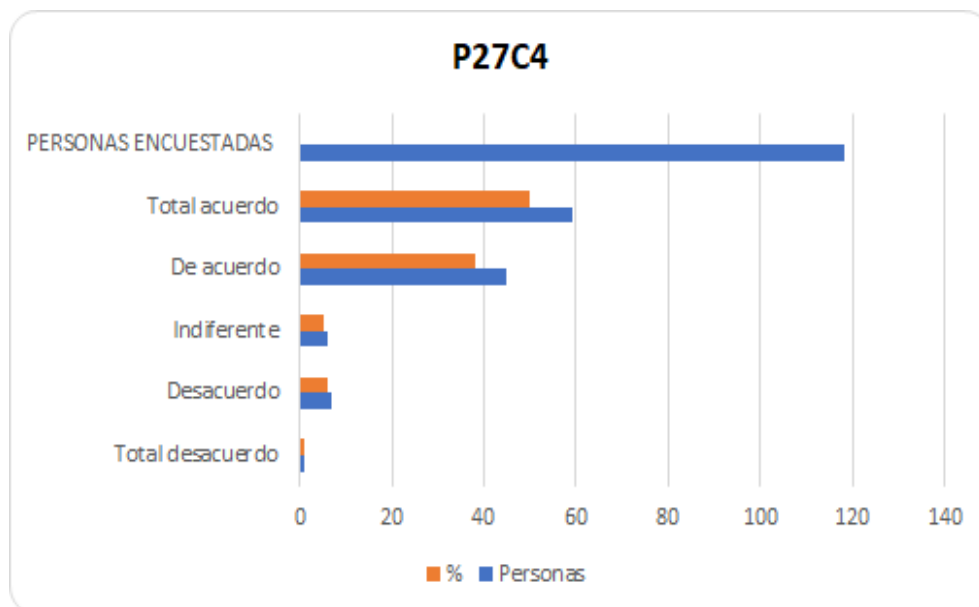


Figura 37. Para un 65% están de acuerdo y total de acuerdo con el enunciado, para el 24% están en desacuerdo y total desacuerdo, 11% de la muestra es indiferente.

Tabla 43. El turismo ha incrementado la congestión del tráfico en el Municipio.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	7	6
Indiferente	6	5
De acuerdo	45	38
Total acuerdo	59	50
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 38.* El 88% de la muestra está en total acuerdo y de acuerdo con lo planteado, para un 12% restante, resultan estar en desacuerdo, y es indiferente.

*Tabla 44.* Los turistas colapsan los servicios públicos (policía, salud, educación, etc.).

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	0	-
Desacuerdo	54	46
Indiferente	10	8
De acuerdo	42	36
Total de acuerdo	12	10
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

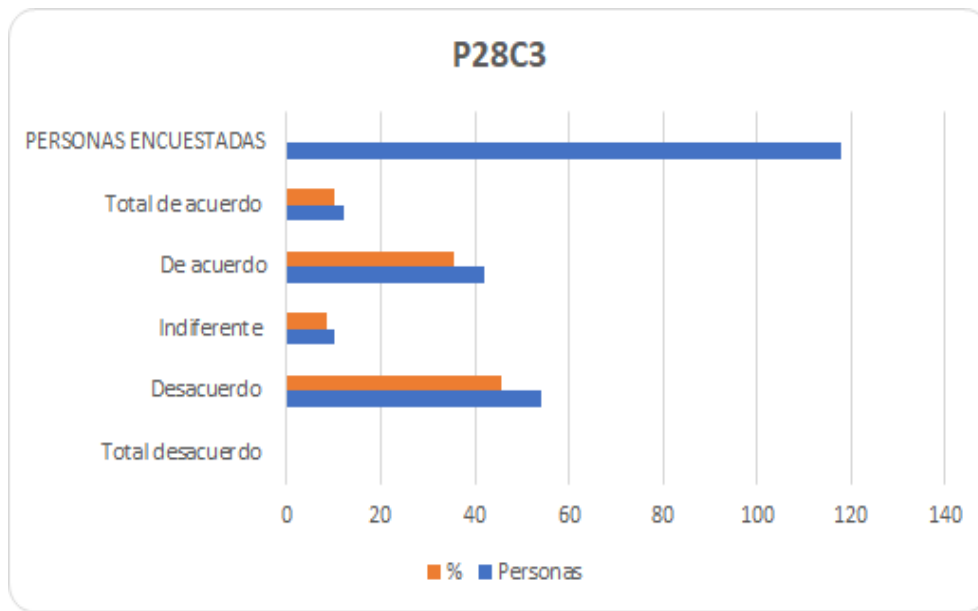
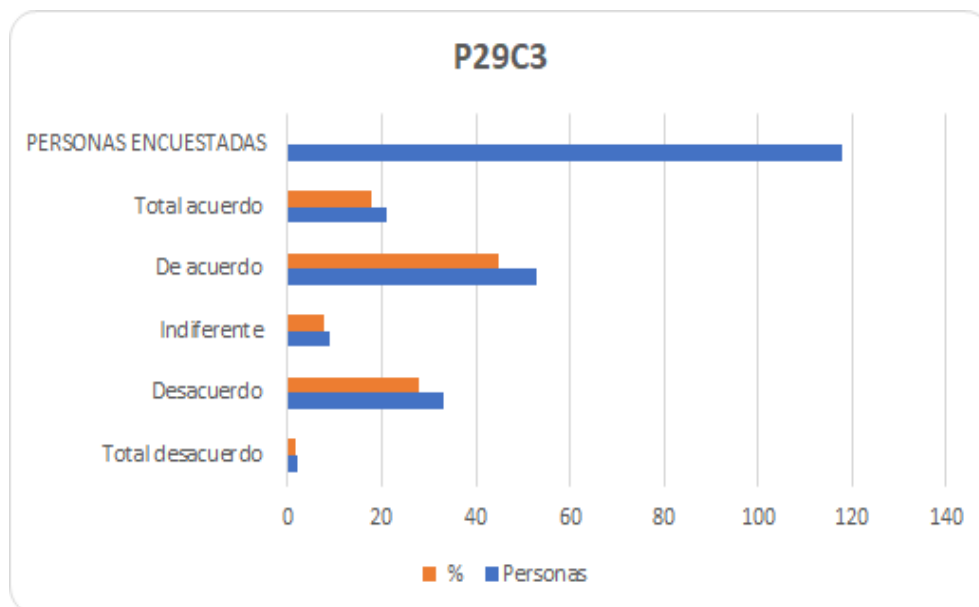


Figura 39. El 46% de la muestra está en desacuerdo con lo enunciado, mientras que otra 46% si está de acuerdo y total acuerdo, para un 8% es indiferente.

Tabla 45. El turismo ha incrementado las molestias a los residentes (ruidos, olores, humos, etc.).

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	2	2
Desacuerdo	33	28
Indiferente	9	8
De acuerdo	53	45
Total acuerdo	21	18
PERSONAS ENCUESTADAS	118	



*Figura 40.* El 63% de la muestra está de acuerdo y total acuerdo con lo planteado, el 30% no lo considera así, está en desacuerdo y para un 8% indiferente.

*Tabla 46.* El turismo ha causado que los residentes se sientan extraños en su propio Municipio.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	0	-
Desacuerdo	40	34
Indiferente	8	7
De acuerdo	47	40
Total acuerdo	23	19
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

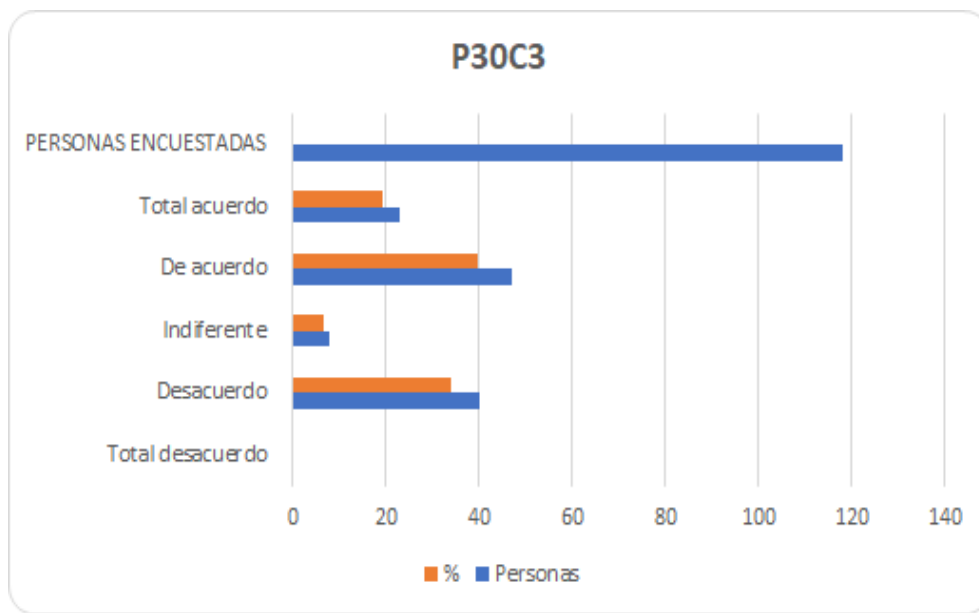
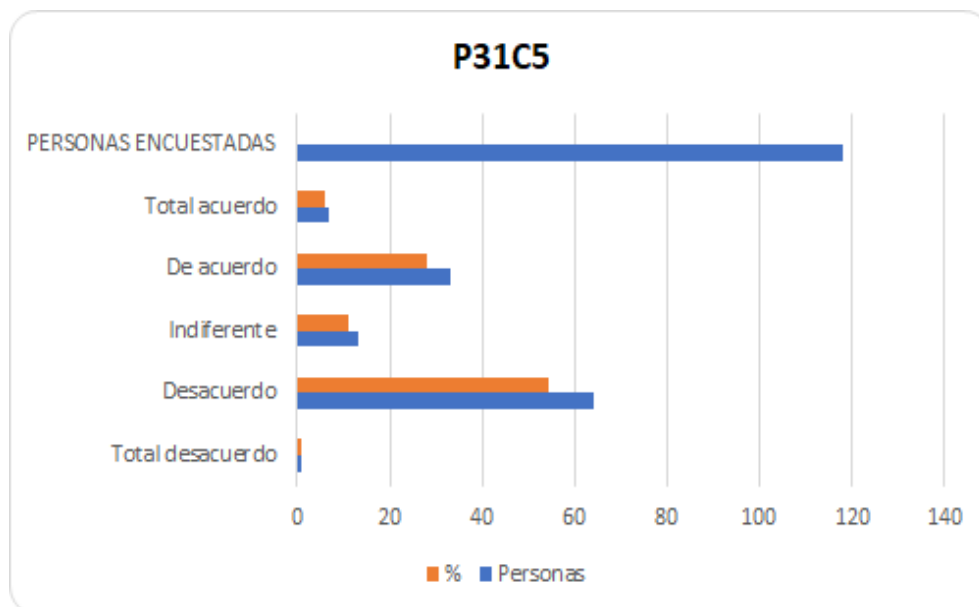


Figura 41. Un 59 % de los encuestados están de acuerdo y total de acuerdo con lo propuesto en el enunciado, el 34% están en desacuerdo, y para el 7% es indiferente.

Tabla 47. El turismo ha generado un efecto negativo en la cultura del municipio.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	64	54
Indiferente	13	11
De acuerdo	33	28
Total acuerdo	7	6
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	





*Figura 42.* Para el 55% de la muestra, están desacuerdo con el enunciado, el 34% está de acuerdo y total de acuerdo, el 11% se muestra indiferente.

*Tabla 48.* Los residentes han cambiado su forma de vida al imitar a los turistas.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	4	3
Desacuerdo	63	53
Indiferente	11	9
De acuerdo	36	31
Total de acuerdo	4	3
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

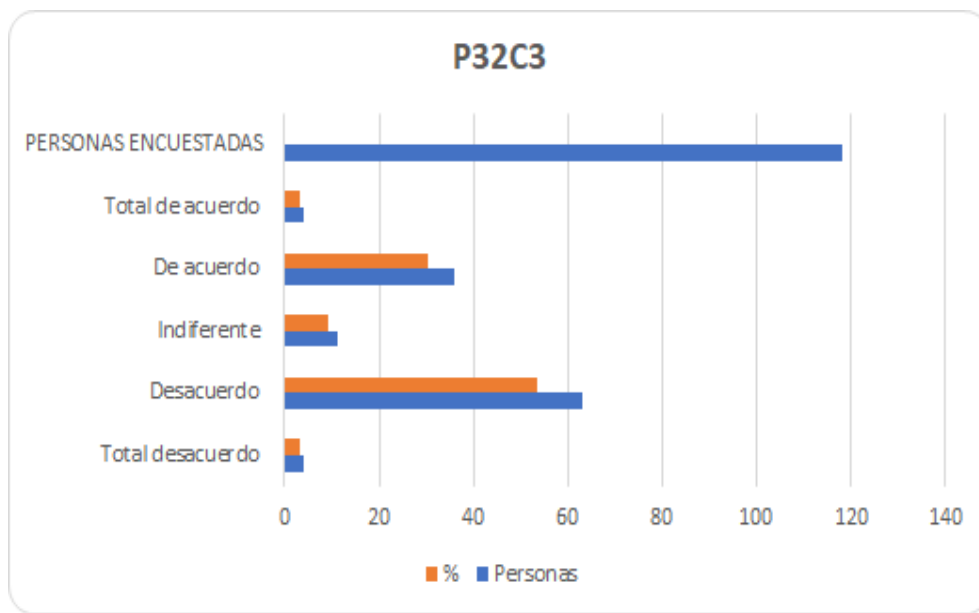
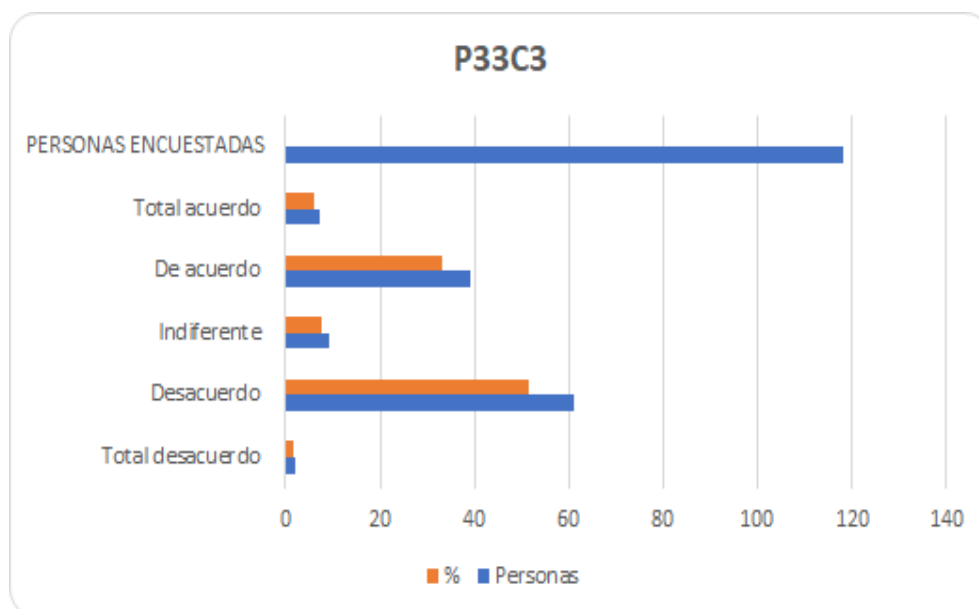


Figura 43. El 56% está en desacuerdo y total desacuerdo, para el 34% están de acuerdo con lo planteado, un 9% se muestra indiferente.

Tabla 49. El turismo ha generado conflictos entre visitantes y residentes.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	2	2
Desacuerdo	61	52
Indiferente	9	8
De acuerdo	39	33
Total acuerdo	7	6
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 44.* El 54% demuestran estar en desacuerdo, 39% de los encuestados están en acuerdo y total de acuerdo, un 8% indiferente.

*Tabla 50.* El turismo causa graves problemas de contaminación medioambiental

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	0	-
Desacuerdo	26	22
Indiferente	6	5
De acuerdo	66	56
Total acuerdo	20	17
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

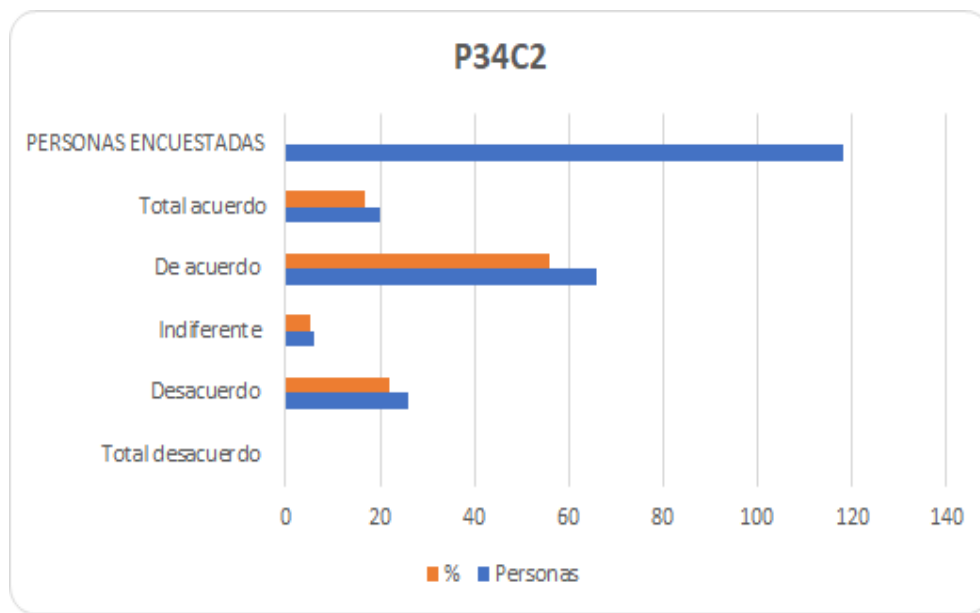
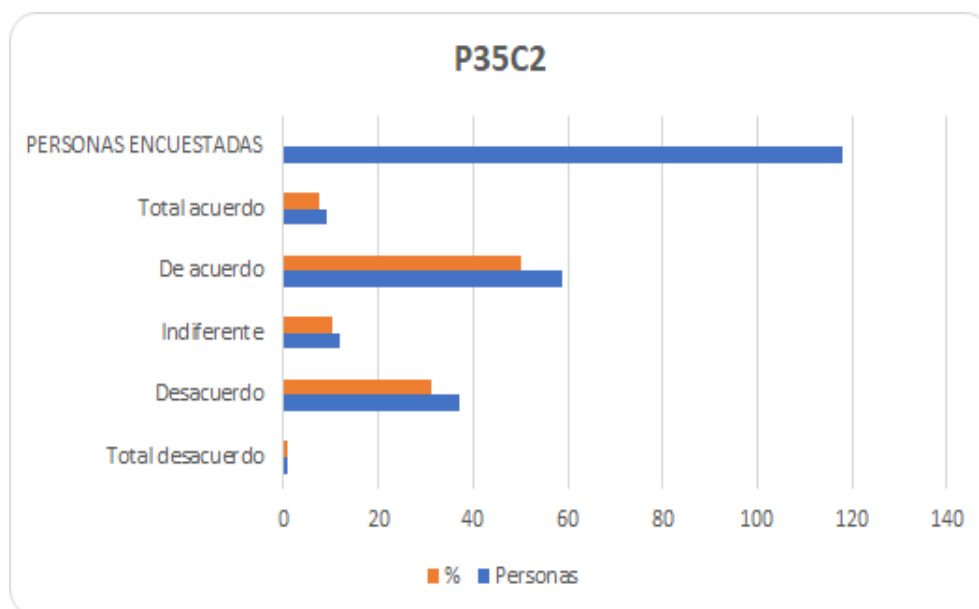


Figura 45. El 73% están de acuerdo y total de acuerdo ante el enunciado, el 22% está en desacuerdo y para un 5% es indiferente.

Tabla 51. El turismo provoca la pérdida de ecosistemas locales.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	37	31
Indiferente	12	10
De acuerdo	59	50
Total acuerdo	9	8
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 46.* El 58% de la muestra está en acuerdo y total de acuerdo con lo planteado, el 32% en desacuerdo, y para un 10% resulta indiferente.

*Tabla 52.* El turismo ha provocado la saturación de algunos espacios naturales.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	2	2
Desacuerdo	30	25
Indiferente	10	8
De acuerdo	63	53
Total acuerdo	13	11
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

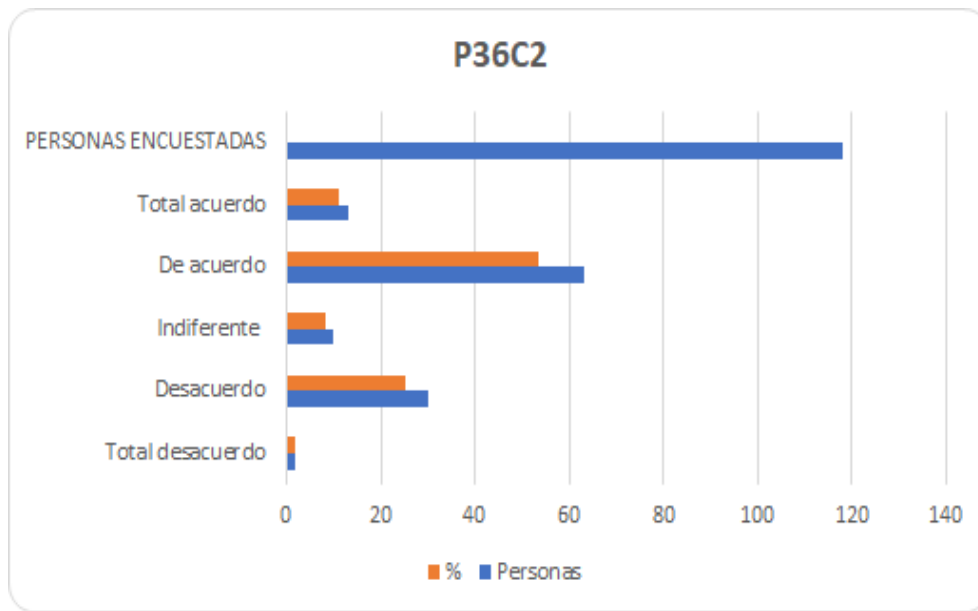
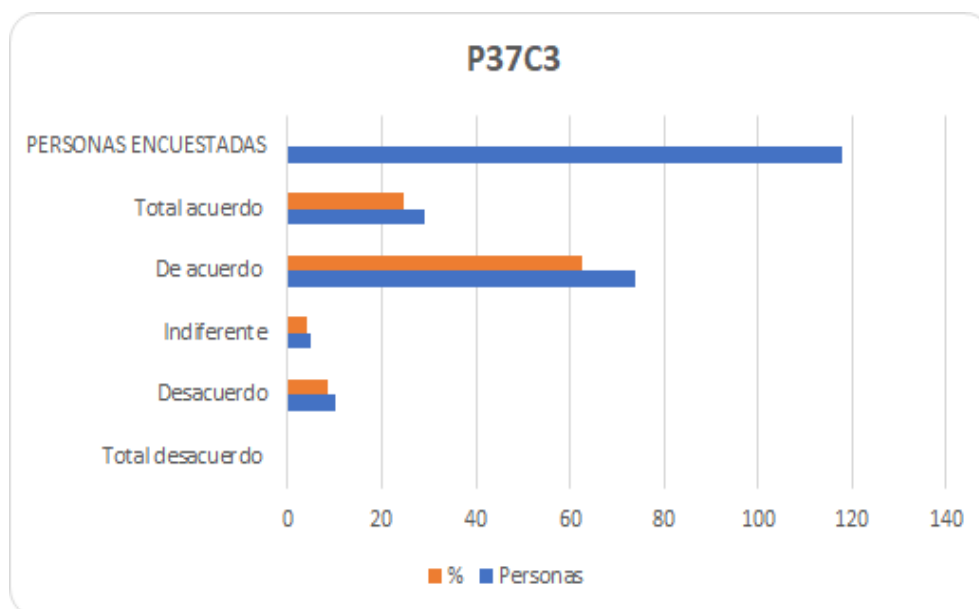


Figura 47. 64% de los encuestados están de acuerdo y total de acuerdo, el 27% se encuentra en desacuerdo y 8% indiferente.

Tabla 53. El desarrollo turístico ha sido muy beneficioso para el Municipio y sus habitantes.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	0	-
Desacuerdo	10	8
Indiferente	5	4
De acuerdo	74	63
Total acuerdo	29	25
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 48.* El 88% está en acuerdo y total acuerdo con lo planteado en el enunciado, para el 12% se mueve desde el desacuerdo y ser indiferente.

*Tabla 54.* Se debe seguir fomentando el turismo como parte fundamental del Municipio.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	11	9
Indiferente	4	3
De acuerdo	68	58
Total acuerdo	34	29
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

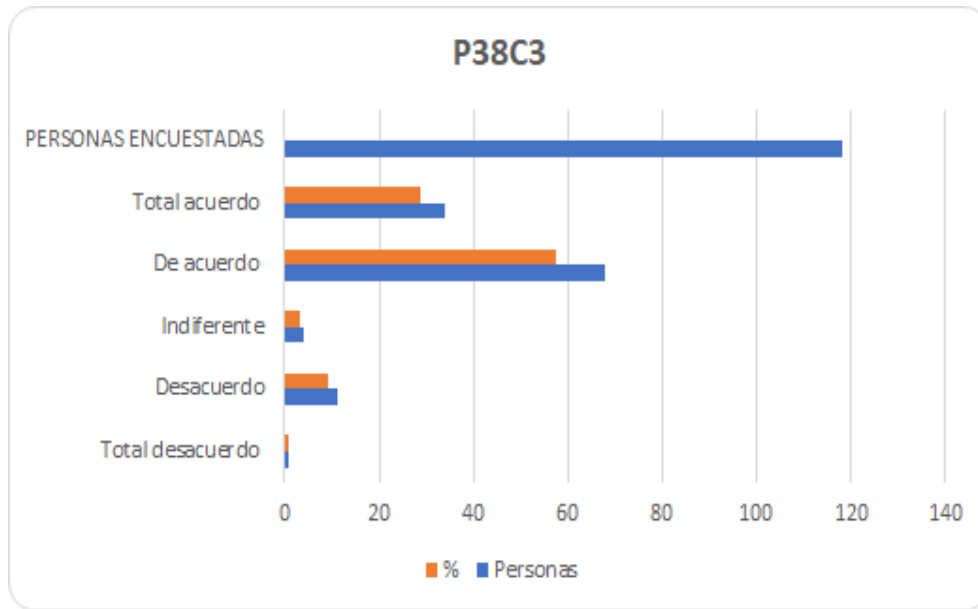
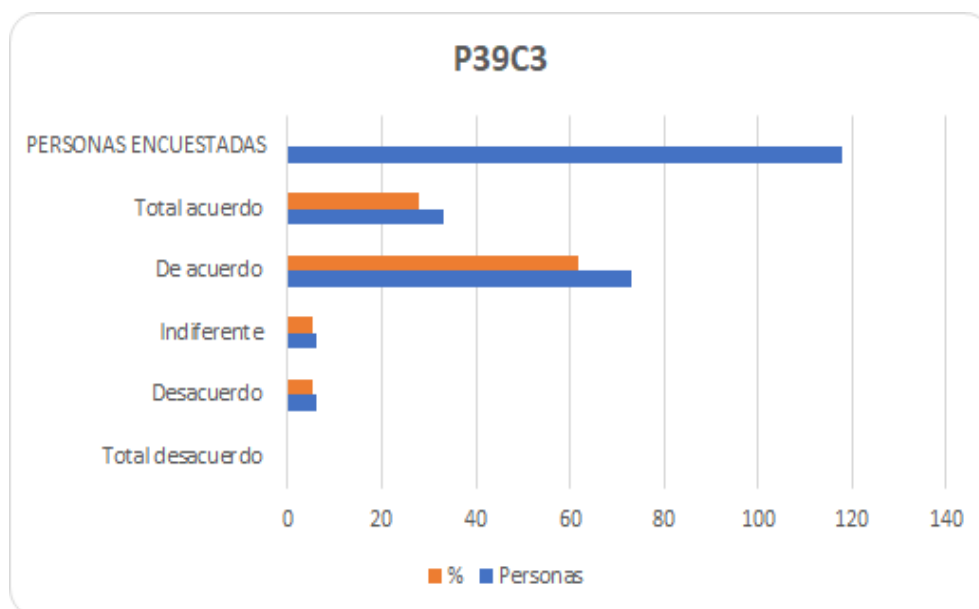


Figura 49. Para el 87% de los encuestados se muestran de acuerdo y total acuerdo con el enunciado, para el 13% se ubican en las opciones de total desacuerdo, desacuerdo e indiferente.

Tabla 55. La actividad turística es beneficiosa para el día a día de los residentes.

Opciones de respuesta	Personas	%
Total desacuerdo	0	-
Desacuerdo	6	5
Indiferente	6	5
De acuerdo	73	62
Total acuerdo	33	28
PERSONAS ENCUESTADAS	118	





*Figura 50.* El 90% de la muestra encuestada está de acuerdo y total de acuerdo con lo propuesto en el enunciado, el 10% está en desacuerdo y es indiferente.

*Tabla 56.* Gracias al turismo tenemos una mejor calidad de vida.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	2	2
Desacuerdo	21	18
Indiferente	9	8
De acuerdo	71	60
Total acuerdo	15	13
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

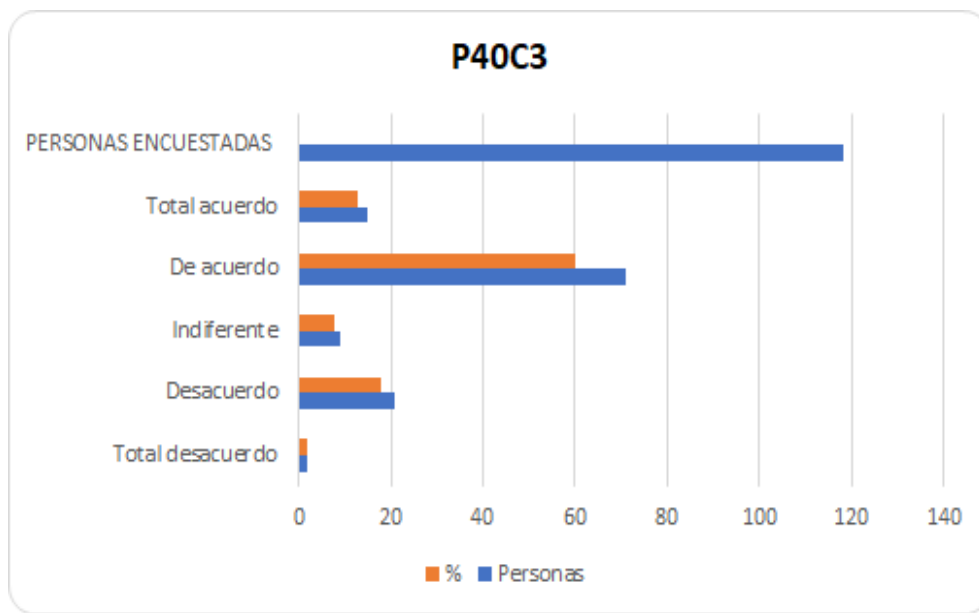
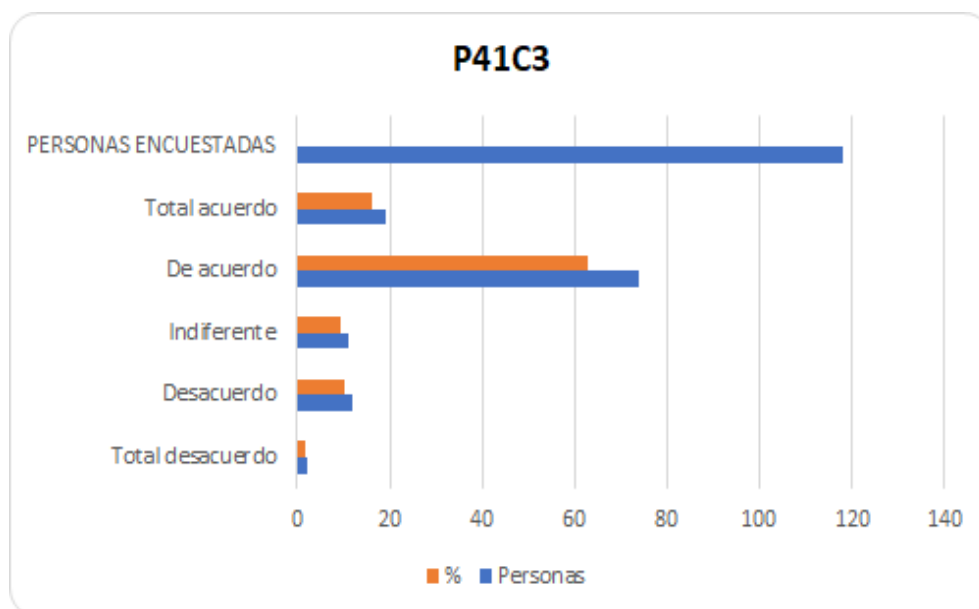


Figura 51. Un 73% se muestra en total acuerdo y de acuerdo, un 20% en desacuerdo, y el 8% es indiferente.

Tabla 57. Estoy orgulloso del desarrollo turístico de mi Municipio y lo que ha generado.

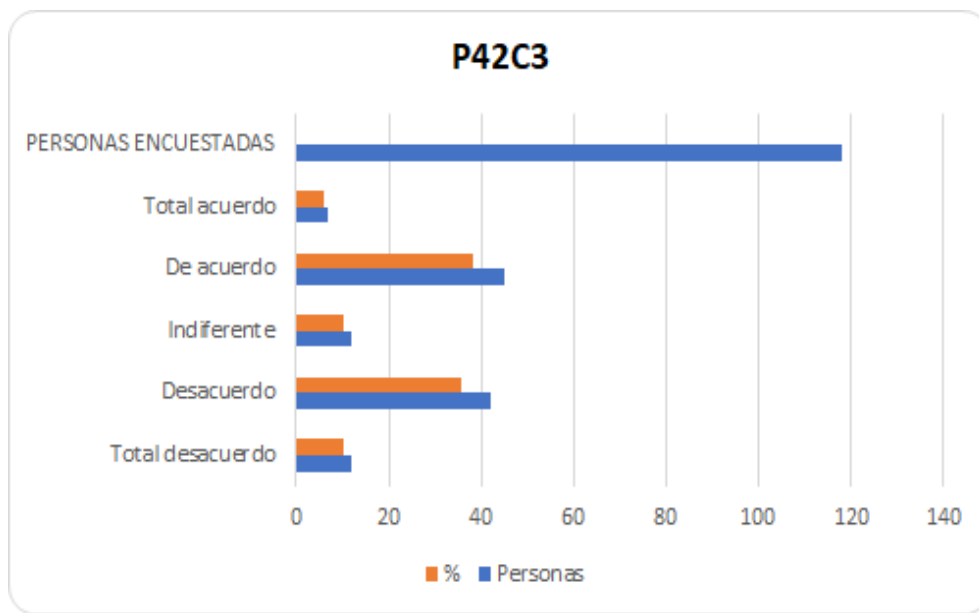
Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	2	2
Desacuerdo	12	10
Indiferente	11	9
De acuerdo	74	63
Total acuerdo	19	16
PERSONAS ENCUESTADAS	118	



*Figura 52.* El 79% de los encuestados están en acuerdo y total acuerdo, el 12% en desacuerdo, un 9% indiferente.

*Tabla 58.* El número de turistas que llega a mi Municipio debería aumentar.

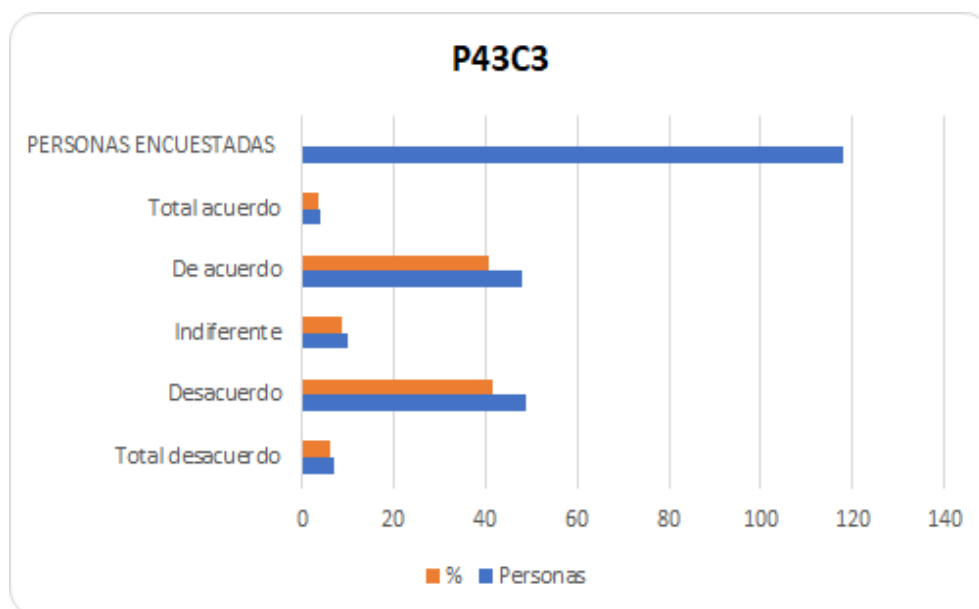
Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	12	10
Desacuerdo	42	36
Indiferente	12	10
De acuerdo	45	38
Total acuerdo	7	6
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 53.* El 46% está en desacuerdo y total desacuerdo con el enunciado, por el contrario, un 44% está de acuerdo y total acuerdo y para el 10% es indiferente

*Tabla 59.* El nivel de bienestar aumentaría con más turismo en el Municipio.

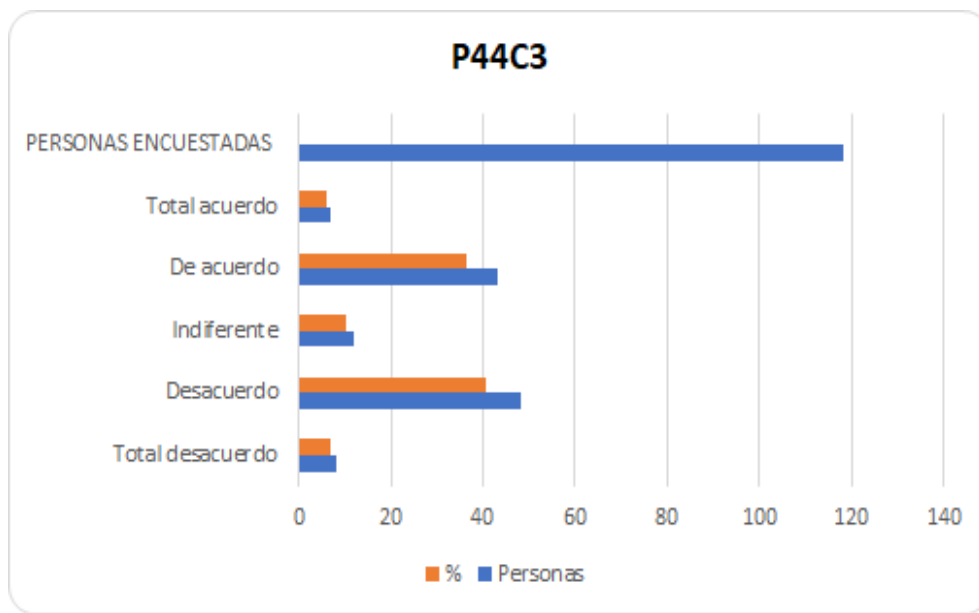
Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	7	6
Desacuerdo	49	42
Indiferente	10	8
De acuerdo	48	41
Total acuerdo	4	3
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 54.* El 48% no está de acuerdo con este enunciado, el 44% se muestra de acuerdo y total acuerdo, y un 8% representa la indiferencia.

*Tabla 60.* Incrementar el número de turistas mejoraría la calidad de vida de los residentes.

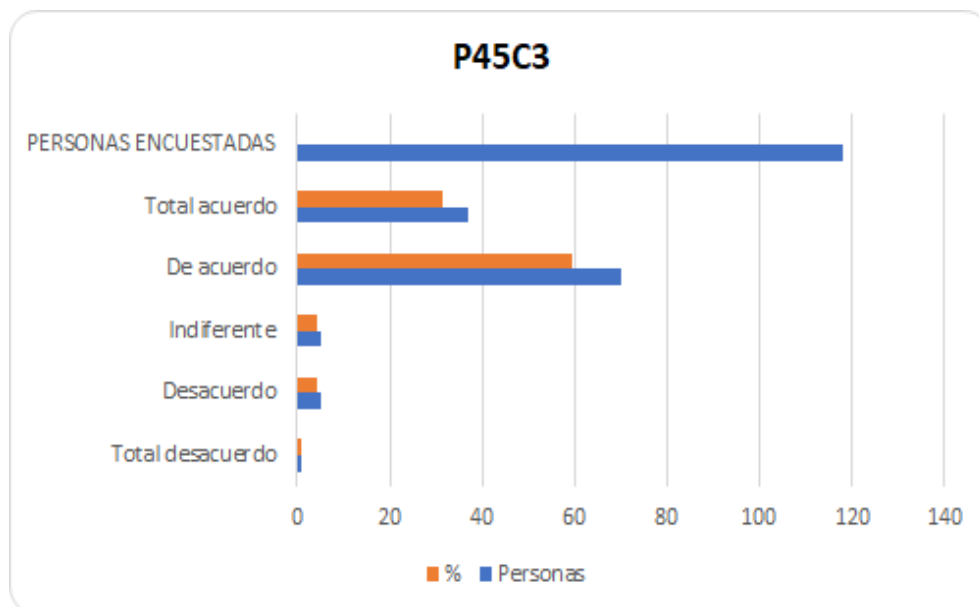
Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	8	7
Desacuerdo	48	41
Indiferente	12	10
De acuerdo	43	36
Total acuerdo	7	6
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 55.* El 48% de los encuestados están en desacuerdo y total desacuerdo, el 42% de ellos está de acuerdo y total de acuerdo, y para el 10% es indiferente.

*Tabla 61.* Siento que el Municipio donde vivo es mi hogar.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	5	4
Indiferente	5	4
De acuerdo	70	59
Total acuerdo	37	31
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 56.* Para el 90% de los encuestados están de acuerdo y total acuerdo con la afirmación, solo un 10% se mueve desde el desacuerdo, total desacuerdo e indiferente.

*Tabla 62.* Estoy muy al tanto de las noticias de mi Municipio.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	26	22
Indiferente	8	7
De acuerdo	74	63
Total acuerdo	10	8
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

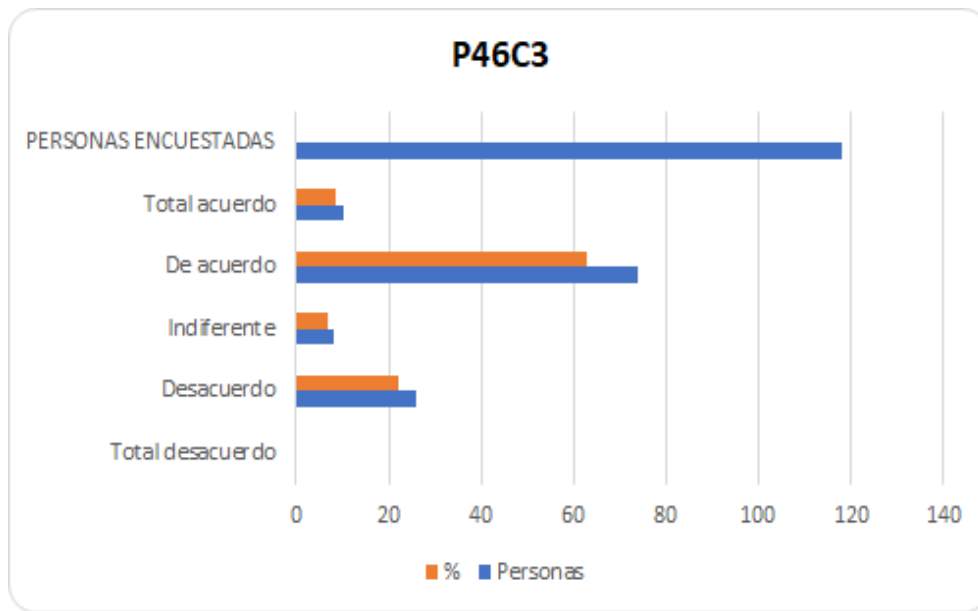
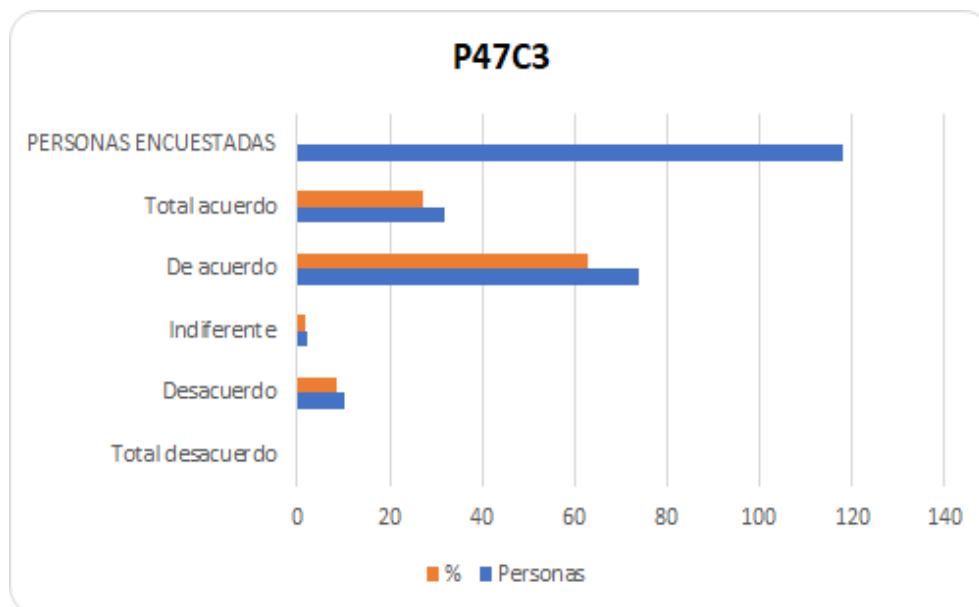


Figura 57. El 71% de los encuestados están en acuerdo y total acuerdo con lo planteado, el 22% en desacuerdo, y el 7% indiferente.

Tabla 63. Me gusta cómo se vive en mi Municipio.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	10	8
Indiferente	2	2
De acuerdo	74	63
Total acuerdo	32	27
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	





*Figura 58.* El 90% están en total acuerdo y de acuerdo con lo planteado en el anunciado, para él 10% se mueve en desacuerdo e indiferente.

*Tabla 64.* Me sentiría muy triste si me tuviera que ir a vivir lejos de mi Municipio.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	1	1
Desacuerdo	20	17
Indiferente	15	13
De acuerdo	40	34
Total acuerdo	42	36
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	

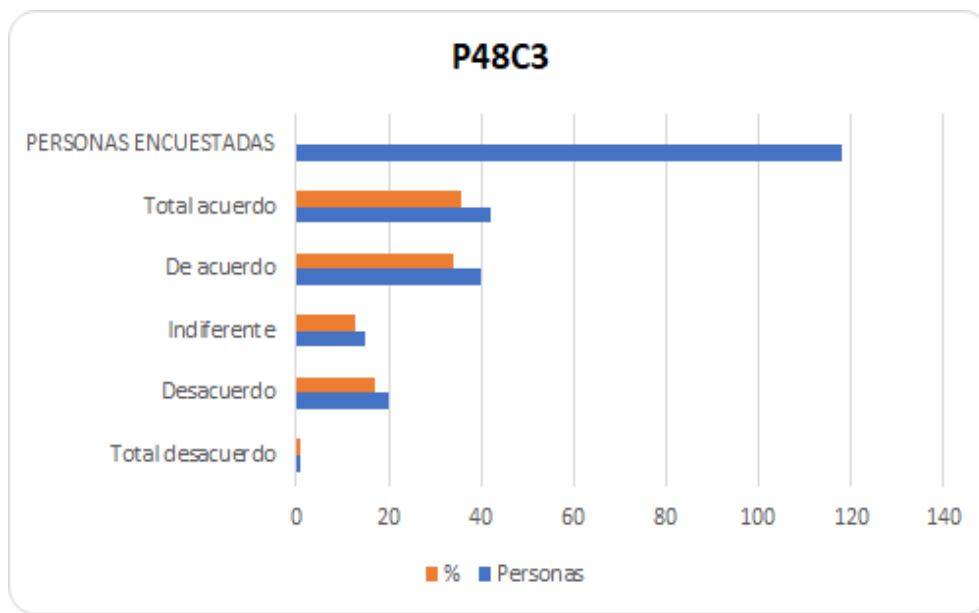
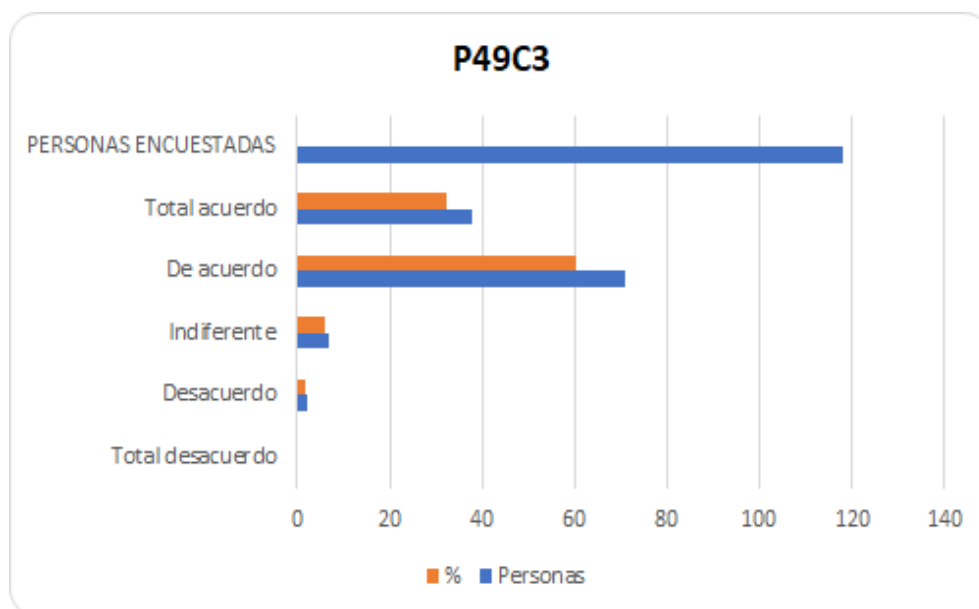


Figura 59. El 70% de la muestra coincide en estar de acuerdo y total de acuerdo con la pregunta, el 18% está en desacuerdo, y para el 12% es indiferente.

Tabla 65. Estoy muy satisfecho de vivir en mi Municipio.

Opciones de respuestas	Personas	%
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	2	2
Indiferente	7	6
De acuerdo	71	60
Total acuerdo	38	32
<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>118</b>	



*Figura 60.* El 82% de los encuestados están de acuerdo y total acuerdo, el 6% es indiferente, y un 2% está en desacuerdo.

#### *Categoría económica*

Al indagar las actitudes de los residentes hacia el desarrollo económico generado por el turismo, se puede analizar que las personas sienten satisfacción frente a la economía en el municipio, que varía según la temporada del año y esto repercute en los beneficios económicos de los habitantes y demás personas que se dedican a esta actividad, lo cual en parte se debe al incremento de las personas visitantes por cuenta del turismo. Sin embargo, hablan de una estabilidad económica, de igual manera reconocen que no hay diferentes oportunidades de empleo ya que el turismo es la principal fuente de ingresos, no obstante, la actividad económica permite la creación de nuevos negocios a raíz del turismo, esto mediado por las oportunidades y posibilidades creativas de las personas interesadas en emprender; una de las principales preocupaciones que muestran los habitantes es que, si bien la economía es generalmente estable, se ha evidenciado que el costo de vida, los terrenos y los impuestos en el municipio se han

incrementado significativamente, tanto para los residentes que se dedican al turismo como para los que no.

### *Categoría de medioambiente*

Los enunciados que evaluaban la relación entre el ser humano y el medioambiente, y las actitudes que se evidencian a partir de esto, estaban enfocadas en el impacto medioambiental, la protección del mismo, la contaminación y saturación de espacios naturales, a partir de los resultados se identifica que los habitantes del municipio se muestran de acuerdo ante la idea de que el medioambiente debe ser un punto a tener en cuenta como prioridad para los nuevos proyectos, sienten y reconocen que el turismo está generando problemas de contaminación medioambiental y que es un daño progresivo, por la evidente saturación de algunos espacios naturales al ser uno de los principales atractivos turísticos, ya que es un destino que atrae por su biodiversidad.

### *Categoría social*

Al momento de realizar el análisis de resultados en las subcategorías se hace especial énfasis en la evaluación de las actitudes a nivel social como uno de los tópicos más fuertes en el aspecto psicosocial del presente trabajo de grado, al analizar las actitudes en términos de relaciones, calidad de vida, elementos identitarios, molestias, beneficios y en general el impacto que ha traído consigo el desarrollo turístico, los residentes consideran que si bien cuentan con espacios de disfrute, no siempre éstos son aprovechados por los habitantes del municipio, incluso en los momentos donde más demandas de turistas hay es cuando menos pueden descansar, es por esto que en los resultados se muestran en una en una posición similar tanto de acuerdo como en desacuerdo, se muestran de acuerdo al momento de hablar sobre el incremento de la inseguridad,

las drogas y prostitución en el municipio siendo estas situaciones de preocupación entre los habitantes y si bien reconocen que el turismo aporta a la calidad de vida por los ingresos económicos, éste netamente no garantiza el bienestar en general por la cantidad de cosas que realmente influyen a la hora de hablar de este tema.

Debido al incremento en el número de turistas se está llegando al punto que los habitantes y administración pública reconocen que requieren de más preparación como sociedad para recibir las personas foráneas, aprender a evaluar no solo la cantidad de personas que llegan, sino también los beneficios que se dejan, sin embargo su comportamiento va en función de seguir siendo un destino reconocido y visitado, esto se ha visto reflejado en el costo de vida, y se corroboran algunos de los planteamientos que estaban en los antecedentes especialmente los que hablan sobre la necesidad de planes de desarrollo en función del turismo sostenible, el cual se basa en el beneficio de los seres humanos y su adecuada adaptación como sociedad al fenómeno que presenta en su lugar de residencia por las características que tienen para ser turístico y para los habitantes que de una u otra manera sean miembros activos y con roles definidos en pro del beneficio no solo individual sino social, ya que reconocen que el turismo es indispensable para Guatapé.

#### *Categoría de infraestructura*

Se evaluaron las actitudes hacia el uso y mantenimiento de la infraestructura y capacidad municipal que es destinada, generada o empleada para la actividad turística, referenciando la calidad de las infraestructuras y obras públicas, restauración y conservación del patrimonio cultural, y la presencia del tráfico; dentro de los resultados se evidenció que, si bien existen lugares dentro del municipio predispuestos para recibir a los turistas, éstos no son suficientes para cubrir la demanda en temporadas altas, actualmente se están enfocando en la construcción de

espacios para el disfrute y el esparcimiento, con el interés de que las personas no saturen los mismos lugares, los residentes consideran que hay colapso y congestión del tráfico en el municipio a raíz de la cantidad de vehículos que ingresan y poca capacidad de parqueo, esto genera actitudes desfavorables respecto al turismo pues el desplazamiento de las personas no es fluido.

### *Categoría cultura*

Esta categoría está en función de conocer cómo los residentes evalúan la imagen que proyectan del municipio, en cuanto su idiosincrasia a raíz del turismo y su situación actual, se ha identificado que algunos de los residentes del municipio reconocen que el turismo aporta en el aspecto de la conservación de la cultura al igual que la conservación de las tradiciones municipales, un porcentaje importante piensa que no todos son aportes positivos y que el ingreso multicultural al municipio ha hecho que se adopten nuevas formas de proceder, sin embargo los residentes reconocen que el turismo es una dinámica de interacción que permite conocer diferentes culturas y así se afianza la idea de que es un fenómeno generalmente positivo para reconocer en el municipio que está en un proceso de actualización y cambio.

### *Análisis de resultados de las entrevistas semiestructuradas*

El análisis en el componente cognitivo permite identificar que las personas entrevistadas piensan que el desarrollo turístico ha sido muy bueno y progresivo, ha incrementado más la popularidad del municipio y los residentes buscan beneficiarse de esto, sin embargo consideran que trae cosas negativas, en parte se debe a que el turismo en el municipio se debe planificar más con el fin de lograr una organización para que los turistas puedan conocer un poco más de Guatapé, como residentes se acostumbraron al turismo como fuente de entrada económica, otro

punto que manifiestan es que los extranjeros quieren venir a quedarse viviendo, compran las propiedades y los residentes muchas veces se han desplazado.

Desde el componente afectivo se determina que los habitantes entrevistados sienten que el presente fenómeno es una gran oportunidad, no obstante ha traído consigo dificultades como las drogas, la influencia de los hábitos y las manifestaciones de costumbres que tienen los visitantes, éstas se traducen en palabras de residentes como “han invadido el territorio”, “han habido cambios”, “se ha perdido lo que es la colonia”; Al mismo tiempo suele ser una ventaja al interactuar y conocer de otras formas de comportamiento y de cultura de muchos países del mundo; en cuanto a la contaminación y el manejo de los residuos se ha convertido en una de las problemáticas ambientales en el municipio, la contaminación es auditiva, visual y el manejo de los residuos sólidos; según la empresa de servicios públicos domiciliarios de Guatapé (ESPDG) el incremento de basuras que tiene Guatapé en un fin de semana con un festivo es de un 45% más de residuos, 22 toneladas más que una semana normal, y el 30% de los residuos son icopor y plásticos de un solo uso, los habitantes sienten preocupación frente a este tema.

Desde el componente conductual refiere que algunos de los residentes aprovechan de manera individual la dinámica turística, manifiestan que en el comercio, no todos se ponen de acuerdo al hablar con los demás comerciantes sobre el servicio que están prestando, todo esto en pro a la economía, la interacción, obteniendo un beneficio propio y en el caso de los habitantes que se han sentido aludidos con casos particulares refieren dirigirse a entes del municipio notificando dichas situaciones y buscar corregir, otros prefieren ceder el espacio al visitante por la saturación de los espacios, y el costo de vida en el municipio, pues los precios son iguales para turistas y residentes, algunos consideran que deben influenciar un poco más, y una parte de la muestra reconoce no participar de manera activa en la dinámica, y comparten puntos de vista

cómo lo menciona una empleada de artesanías en la plaza del zócalo (2019) “ no hago nada frente a lo que pienso, pero uno ahí que va a hacer, eso ya está en manos de los que manejan el pueblo que son las alcaldías, pero en cuanto a que los turistas vengan y visiten el pueblo no les veo ningún problema lo malo es cuando compran viviendas y se instauran aquí”

### Análisis de resultados grupo focal

El grupo focal se realizó en un espacio acorde con el objetivo de generar una charla entre las personas que participaron y nosotras como moderadoras, los participantes al ser residentes nacidos en el municipio, conocen este proceso de transformación del municipio y ahora son individuos activos en el tema turístico y la dinámica que proponen, estos se mostraron interesados y participativos, con respuestas novedosas y dicentes desde cada postura ya que pertenecían a diferentes dependencias, respetaron la opinión de los otros y generalmente coincidían ante las observaciones que hacían los demás, cada participante se expresaba de manera clara y tranquila en el momento de responder las preguntas propuestas por la moderadora, estas eran de tipo general y directivo, lo que posibilitaba profundizar en temas puntuales dentro de la dinámica sin ser redundantes en el tema a tratar, fueron claros a la hora de hablar de temas positivos de la dinámica, como también de los negativos, ante los últimos se planteaban diferentes opciones y alternativas desde cada dependencia.

A partir del análisis de contenido en la transcripción del grupo focal se infiere que el componente cognitivo se encuentra que el turismo ha sido positivo y bueno para el desarrollo, es importante en la dinámica cotidiana de la población y necesario en el bienestar desde una mirada económica. Sin embargo, el turismo también puede ser negativo a partir de las afectaciones que



genera sobre la calidad de vida de los residentes por la falta de preparación y planeación enfocado a los residentes y al desarrollo sostenible de los mismos.

Desde el componente afectivo se identifican las diferentes manifestaciones de frustración, preocupación y tristeza ante los diferentes problemas o necesidades surgidas a partir de la dinámica turística del municipio, referentes a la interacción, la comunicación e información, también expresan agrado, alto nivel de adaptación y estar de acuerdo con los cambios constantes que presenta el municipio.

Y para el componente conductual se determina que los habitantes han exteriorizado comportamientos en pro a la pérdida de la idiosincrasia, pasividad frente a la problemática, muchos de los guías turísticos no son nativos, y por esta razón no imparten la información real, es por esto que algunos habitantes tienen el reto de replicar información adecuada así no se dedique a la actividades de guía turístico, y en sus propias familias como un relevo generacional y como municipio las campañas están dirigidas a una regulación conforme a la normatividad y las necesidades propias de los habitantes para mediar la actividad económica.

## DISCUSIÓN

Cuando se realiza el análisis de resultados arrojados tras la aplicación de los tres instrumentos, se puede analizar que para el componente económico, tal y como lo planteaba Cardona (2012), la economía es el motor que impulsa las actitudes favorables hacia el desarrollo turístico y la valoración de las actitudes por parte de los residentes depende en gran medida del beneficio directo que obtienen de la actividad turística; se evidencia que los residentes del municipio de Guatapé tienen pensamientos y sentimientos desfavorables respecto a los costos que conlleva obtener los beneficios económicos de la actividad turística, dado que a raíz del ingreso económico también se incrementan sus costos de vida, los impuestos, la propiedad raíz se ha sobrevalorado en la región y los precios del mercado son igual de elevados, tanto para los residentes, como visitantes, esto se corrobora en los apuntes que realiza el sujeto 2 (2019) en el grupo focal cuando dice: “Me parece que ha sido bueno, porque muchas personas habitantes del municipio se han podido sostener y beneficiarse económicamente de este turismo ya que nos han traído demasiadas actividades laborales, y las personas siempre buscan atender turistas”, lo que lleva a aclarar la idea de que el componente económico moviliza a las personas al pensar en el turismo como una oportunidad de negocio e ingreso económico; la calidad de vida también se ve afectada positiva y negativamente en relación a las ofertas y demandas que tiene el municipio al recibir tantas personas, de acuerdo al tema en cuestión durante el grupo focal, el Sujeto 5 también expresa:

Puede ser muy bueno para el pueblo porque aumenta el comercio como son hoteles, restaurantes, eso se va dando más oportunidad económica, pero está el problema de que cuando no hay tantas personas, hay poco flujo comercial para todos esos negocios, por eso muchos se han quebrado, todos creen que pueden vivir del turismo, y si en temporada alta todo es muy bueno, pero no siempre es así. (Sujeto 5, 2019)

Lo anterior lleva a concluir que la actividad turística interviene en un porcentaje muy alto de los ingresos económicos a los habitantes, dado que los servicios que prestan están pensados para turistas.

En el aspecto medioambiental, Palase y Stren (2000) plantearon desde su teoría el concepto de evolución armoniosa con el medioambiente y Beeton (2004) por su parte estudió el grado de impacto que genera el turismo en función de la cantidad de visitantes, como resultado se encuentra que a más visitantes mayor ingreso económico, adicionalmente cuanto más personas llegan más contaminación se genera, no solo la de los residuos, sino también contaminación visual y auditiva, en el presente estudio se triangula la información de los resultados en los tres instrumentos aplicados, y arrojó que efectivamente los espacios naturales que han destinado para el turismo en el municipio se han saturado y la construcción de infraestructuras son pensadas generalmente para atraer turistas, en este aspecto es donde más se han evidenciado conductas y emociones incongruentes respecto a las actitudes negativas por los impactos que han tenido estos espacios, las personas siguen construyendo para el turismo, pero piensan que este impacto debe ser regulado, sostenible y dinámico para un mejor manejo. Como se evidencia en el relato del sujeto 3 durante el grupo focal

Como nativa del municipio doy ese espacio a la población flotante cuando ellos vienen, y no disfruto de los mismos espacios que ellos, porque son espacios para ellos, por los precios en los restaurantes, almacenes, hoteles, y sitios naturales, ellos tienen la posibilidad de pagar por eso, además por eso vienen, con los precios a los habitantes nos ponen en ese nivel y uno no puede, más bien saca tiempo para disfrutar de su casa y familia. (Sujeto 3, 2019)

Lo anterior ratifica que el tema de la saturación en los espacios es una problemática que se articula al componente económico y calidad de vida, y que los residentes ceden el espacio para descansar.

Así mismo el sujeto 3 comparte algunas de las acciones que se realiza de manera individual frente al tema ambiental:

Respecto al tema de contaminación pues trabajamos en el área ambiental entonces tratamos de que todos los días hagamos una acción para mejorar, una de esas para este año es el cero consumo de icopor, no utilizar bolsas plásticas, al mercar llevar el propio bolso, entre otras, esas son las cosas que estoy haciendo y que se quieren implementar en el municipio. (Sujeto 3, 2019)

Desde este aspecto social se argumenta el planteamiento del problema y justificación del presente trabajo cuando se habla del acercamiento a un fenómeno que inicialmente parecía económico, ahora desde lo social se fundamenta la idea de concebir a las comunidades desde todas las áreas de interés sin perder el enfoque psicosocial, que es el principal al ser una investigación en el área de psicología.

Beeton (2004) sustenta que el turismo es visto como un medio de cambio percibido a lo largo de un continuo positivo negativo, y esto es lo que se evidencia en los relatos de algunos participantes de la muestra, ya que muchos se han adaptado a los cambios que esta dinámica trae consigo y para otros resulta más complejo de entender, por ende, de adaptarse.

El sujeto 5 comparte lo que siente ante esto, expresando:

Siento alegría porque personalmente no tengo la prevención respecto al turista, entiendo que el turista nos cambia la dinámica social, cultural, familiar, inclusive religiosa, pero no

lo veo como una amenaza lo veo como una oportunidad, si nosotros ya hubiéramos entendido cuál es el rol que nosotros cumplimos dentro de ese quehacer turístico y la presencia constante de personas externas al municipio lo aprovecharíamos más. (Sujeto 5, 2019)

Esta actitud reúne un porcentaje significativo de las personas entrevistadas, quienes no se oponen al cambio y sienten que es un tema positivo en términos generales.

Palese y Stren (2000) proponen la teoría de la sostenibilidad social como una posibilidad que favorece la integración social y la búsqueda de la calidad de vida en la población, lograr que en este sentido los planes de intervención en el municipio sean pensados bajo estos lineamientos se ha convertido en un objetivo vigente para las autoridades competentes en el tema, en el grupo focal se encuentra al sujeto 1 quien comparte:

Yo estoy en la secretaría de turismo hace 4 meses, y lo que se comenzó a hacer es regular o buscar todo el cumplimiento de la norma para los prestadores de servicios turísticos, porque precisamente se ha venido manejando todo de una manera muy informal, y la administración si se ha preocupado mucho por eso y ya se exige a todos el tema de RNT (registro nacional de turismo), las normas de convivencia y seguridad a todos los prestadores de servicios, el pago de impuestos, la legalización de las diferentes cámaras de comercio y demás entes que regulan la actividad económica, también se han realizado campañas de sensibilización, estamos organizando diferentes cursos y talleres con guiones para que la comunidad se instruya y el turista se lleve la información verídica que hay del municipio, también estamos programando el conteo de los visitantes que tiene el

municipio realmente, aunque es muy difícil ya se está buscando la manera de hacerlo porque es muy importante. (Sujeto 1, 2019)

A lo que el sujeto 6 se une afirmando que: “saber qué clase de turistas son los que recibimos, o cuáles queremos sería fundamental al momento de evaluar cómo ha sido el desarrollo turístico que ha tenido Guatapé”

Otro problema psicosocial al que se enfrentan los habitantes del municipio es al que apunta el sujeto 3 en el grupo focal:

Siento que entre tantas cosas positivas hay unas negativas y es la invasión del territorio, está bien que vengan a visitarnos pero que no se queden a vivir, la contaminación por parte de los vehículos y poco flujo de los carros hace que el tránsito dentro del municipio sea un problema, como municipio debemos establecer nuestros criterios para atender la demanda turística, y educar para la visita de otras personas, porque es una población flotante, la misma población del municipio que es la comerciante no tiene la conciencia de conservación del territorio, tanto en patrimonio como en su ambiente y solo hay un interés económico, solo se piensa en captar el cliente que aunque es flotante no importa cuánta basura genera, y el ruido... eso es algunas de las cosas negativas aunque hay más positivas por el tema de educación y conocimiento de un territorio a nivel mundial, la ventaja de Guatapé con relación a muchos municipios de Colombia es que los niños pueden palpar y observar de una manera más directa lo que es un japonés, un chino, los pueden identificar en la vida real y no solo por la tecnología, escuchar los acentos, podría decir que Guatapé va un paso adelante con ese tema. (Sujeto 3, 2019)

Una de las consecuencias que ha traído la situación planteada anteriormente por el sujeto 3, coge mayor relevancia al escuchar comentarios de otros residentes sobre lo difícil que ha sido enfrentarse a esos cambios y ver como poco a poco la población nativa va desapareciendo y cada vez hay más foráneos que residentes en el municipio.

Con lo anterior vemos claramente cómo los pensamientos respecto a los turistas y la actividad turística del municipio están polarizados, y carecen de líderes que unifiquen los roles frente estas dificultades.

Según el estudio de Martín (1998), Rueda y Bonilla (2017) el turismo como actividad social requiere de la unificación de roles competentes para el desarrollo de esta dinámica, en Guatapé existen, pero no es clara la participación de la comunidad, se ha encontrado que las acciones se realizan desde lo individual, lo que afecta la proyección del destino en la construcción colectiva para el turismo sostenible.

Sobre esto el sujeto 6 dice:

Nosotros de turismo no sabemos nada, Guatapé ha aprendido a regañadientes en una relación de ensayo - error, conocer de lo que es exitoso y de lo que no es exitoso, de lo que podemos volver a replicar, es decir la gran dificultad que tenemos nosotros en el desarrollo turístico es que nunca ha habido planeación del mismo, pasa por lo administrativo, por lo público, por lo privado y su forma e interés de crear empresas y crear mayores ofertas turísticas para el municipio. (Sujeto 6, 2019)

De acuerdo al comentario del sujeto 6, el sujeto 5 considera que “El turismo ha sido muy desordenado, de un momento a otro entendimos que podemos ser un pueblo receptor de cientos de personas al día, pero no terminamos entendiendo para que esas personas”

Por otra parte, encontramos que Baron y Byrne (1994) argumentan que la psicología social busca comprender la conducta y los pensamientos de los individuos en situaciones sociales, en el presente estudio esta es una teoría que se articula por la dinámica social del municipio, en conclusión, actualmente la población se muestra muy dividida en cuanto a las opiniones de la actividad turística, existen quienes se han adaptado, disfrutan de la interacción sociocultural, sienten que es una oportunidad de aprendizaje y piensan que el cambio es positivo y necesario, por el contrario, también hay personas para quienes estos cambios no son favorables, no se sienten preparados para recibir tantas personas y muestran desinterés por la interacción, son aferrados a sus costumbres y han llegado a ceder el espacio propio para el disfrute de foráneos, pues se evidencia desinterés en la participación.

Tal como lo exponen los participantes del grupo focal en el tema de infraestructura, Guatapé no cuenta con la totalidad en sus infraestructuras para el recibimiento de los turistas, tiene algunas, pero no las suficientes y algo que mencionaba el sujeto 3 (2019) es el tema de la movilidad y transporte, “sin lugar a dudas no tenemos capacidad necesaria para atender la demanda de vehículos que ingresan al municipio”, mencionaron también situaciones como “no tenemos capacidad en el saneamiento básico, es decir, acueducto, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, en eso colapsamos cada que hay una demanda turística alta” (sujeto 5, 2019)



Guatapé está en el proceso de remodelación y adaptación del municipio en base a las falencias y necesidades que han ido surgiendo en el quehacer como destino turístico, como lo expresa el sujeto 4:

Nosotros en infraestructura no hemos estado preparados para recibir turismo, un fin de semana en Guatapé se convierte en una torre de Babel lleno de personas de cualquier parte del mundo; se saturó la parte comercial, hay muchos restaurantes, muchos locales comerciales de artesanías donde no se brinda variedad ya que todos venden lo mismo, es más cantidad que calidad. (Sujeto 4, 2019)

Sin embargo, resulta complejo direccionar estas construcciones en función del turismo dado que las temporadas vacacionales regulan la economía del municipio y en este sentido en temporada baja muchos negocios quiebran, porque no siempre hay tanta gente visitando el municipio.

En términos generales el municipio cuenta con atractivos turísticos, algunos se encuentran sobre ofertados como lo son barcos, lanchas y motocarros, pero entendiendo el tema de infraestructura como aspectos físicos y de bienestar para el turista, hay algunos que escasean, otros que están por crearse, el tema fuerte de infraestructura actualmente es el tema del malecón por el índice de espacio público que podrán disfrutar los turistas y Guatapenses.

Cardona (2012) plantea la cultura como un componente que atrae el turismo, sin embargo, la interacción multicultural que se da por esta dinámica trae consigo como ya se ha mostrado antes, una serie de cambios a la cultura local, dichos cambios son positivos o negativos de acuerdo a la percepción que cada individuo tenga del contexto. En relación a esto, en el grupo focal el sujeto 5 manifiesta de acuerdo a la experiencia en Guatapé:

En parte se pierde lo que es colonial, el pueblo cada vez se va volviendo más grande, con más edificios, más restaurantes; eso me parece muy malo, que se pierda lo bonito y cultural que era el pueblo. Por otra parte, lo bueno de los extranjeros es que uno aprende a conocer otras culturas, se aprende a conocer de ellos cosas muy bonitas, todo tiene sus pros y sus contras, no lo veo ni bueno ni malo estoy en un intermedio. (Sujeto 5, 2019)

En este sentido, dentro de las experiencias el sujeto 3 hace referencia a la poca preparación como municipio ante la dinámica:

Al no encontrarnos preparados, se permitió la llegada de mucha gente, entre esas personas buenos y malos, eso ha hecho que hayamos perdido cosas que teníamos como la familiaridad entre los Guatapenses ya que todos nos conocíamos, esto en cierto modo se ha perdido porque mucha gente ha llegado nueva a montar su negocio; no sabemos quién, no podemos decir si es un buen o mal vecino, mucha gente del pueblo ante este auge ha vendido lo que tenía porque en ese momento era un buen dinero para él, pero no pensó que de pronto al vender por poco dinero en ese momento también estaba perjudicando a la población, porque esa gente nueva que llega trae también unas costumbres que en cierto modo han estado influenciando mucho a nuestra juventud y en este momento el municipio tiene una situación social diferente a la que teníamos hace años. (Sujeto 3, 2019)

Es importante anotar que Palase y Stren, (2000) proponen mediante la sostenibilidad social fomentar el ambiente propicio para la convivencia de los diversos grupos sociales y culturales, en el caso del municipio, los residentes de Guatapé han preservado expresiones culturales con el paso del tiempo y del constante cambio, sin embargo, requiere de un relevo generacional que vaya en consonancia de lo que son como municipio y con las dinámicas que se presentan en el mismo. Pues ya se ha evidenciado como los guías turísticos no están dando la

información adecuada sobre la historia de Guatapé, ante esto algunos residentes que conocen la versión real de la historia han capacitado e instruido a las personas que realizan esta actividad dentro del municipio, con el fin de garantizar que la información que se transmite sea verídica.

De aquí la importancia de reconsiderar las diferentes problemáticas que surgen ante la cantidad de visitantes y residentes foráneos, así lo indica el sujeto 1 durante el grupo focal al mencionar:

Yo considero que de 6.970 habitantes que hay en Guatapé según EOT (esquema de ordenamiento territorial), el 50% ya no es Guatapense, me atrevo a tirar un cálculo, la pérdida de la identidad cultural y lo que nos está absorbiendo como tal, lo que se ha mencionado, se encuentran más personas ajenas al municipio que tienen sus locales comerciales llámese hoteles, restaurantes o bares que los propios Guatapenses, básicamente esto me genera preocupación. (Sujeto 1, 2019)

Tal como lo plantea Cardona (2012) la cultura es uno de los componentes más fuertes a nivel turístico, es necesario se sigan manteniendo y cuidando como un atractivo no sólo porque garantiza más visitas e ingresos económicos, sino también por las funciones culturales y porque sienten y piensan que es un elemento identitario, el cual hay que cuidar como su identificación y como destino turístico.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con lo planteado por Altés (1997) y McDougall y Munro (1987) para la evaluación de las actitudes desde sus tres componentes, se puede concluir que las actitudes que presentan los residentes del municipio Guatapé Antioquia son:

- Al establecer los pensamientos de los residentes sobre la dinámica turística se concluye que, si bien existen avances y adaptación frente al tema en el municipio, falta más preparación y planeación enfocado a los residentes y al desarrollo sostenible de la actividad económica, puesto que involucra temas: sociales, culturales, de infraestructura y medioambiente.
- A partir de la dinámica turística los residentes tienen una sensación de “amor-odio” frente a este fenómeno, en expresiones tales como: “bueno”, “beneficioso” y en contraparte “Invasivo”, “preocupante”.
- Para describir los comportamientos que tienen los residentes hacia el fenómeno del turismo, nos remitimos a los anteriores pensamientos y sentimientos, si bien reconocen lo negativo, siguen apostando y actuando en pro al beneficio individual de la actividad.

Lo que lleva a concluir que las actitudes de los residentes del municipio de Guatapé son positivas y los habitantes en términos generales están de acuerdo con muchas de las dinámicas sociales del turismo, esta afirmación va en congruencia con lo que mostró Cardona, cuando dice, “la valoración de las actitudes por parte de los residentes depende en gran medida del beneficio directo que se obtenga del turismo” (Cardona, 2012), sin duda gran porcentaje de la población no solo recibe beneficios económicos, sino también socioculturales e identitarios, para seguir manteniendo la imagen de Guatapé como destino turístico.

## RECOMENDACIONES

- Fomentar la construcción de planes de desarrollo de tipo participativo, inclusivo y basado en las necesidades de los residentes para no entrar a chocar con la dinámica turística.
- Generar planes y ofertas turísticas más sostenibles y diversas, que aporten al turismo, pero también genere oportunidades para los locales.
- Realizar campañas reflexivas en torno a las problemáticas que ya se han identificado por parte de los residentes a raíz de esta dinámica con el fin de concientizar para dar soluciones.
- Buscar la manera de manejar las situaciones que emergen de la dinámica turística, y construir en base a las lecciones que se pueden aprender una vez puesta en práctica esta estrategia.
- Fundamentar que las relaciones como municipio se basen en la asociatividad y cooperativismo, y que el manejo de relaciones interpersonales de los residentes sea en pro de sus propios beneficios.
- Trabajar en la reeducación sobre el turismo como una oportunidad de desarrollo, pero siendo acorde a la misma capacidad, teniendo en cuenta que el elemento identitario como municipio no solo se puede volver indicador económico, esto se debe fortalecer con el fin de que la misma identidad y la cultura se preserven frente a la oportunidad que como municipio viven.
- Garantizar un adecuado relevo generacional, y una transmisión adecuada de la información entre residentes nativos, nuevos residentes foráneos y visitantes.

- Trabajar más en la forma en que las personas piensan, sienten y viven la dinámica turística, establecer coherencia entre el sentir y hacer, para generar posibles cambios de conducta.
- Fortalecer el elemento sociocultural y psicosocial con los habitantes del municipio como una oportunidad de crecimiento y proyección como destino turístico.
- Diseñar planes de intervención dentro del desarrollo turístico que estén enfocados a la salud pública y la salud mental
- Brindar espacios destinados al ocio de los residentes en búsqueda de bienestar y calidad de vida.
- Hacer una evaluación de las afectaciones en la salud, la salud mental, los servicios públicos y el transporte con el fin de hacer una proyección a la mejora de los mismos.
- Diseñar planes donde estén presentes temas de salud pública, que se generan a raíz del multiculturalismo que se vive en el municipio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, N. Baena, J. Ramírez, J. (2007). CARACTERÍSTICAS LIMNOLÓGICAS DEL EMBALSE EL PEÑOL - GUATAPÉ, COLOMBIA. Revista Ingenierías Universidad de Medellín. Vol. 6, N°. 10, PP. 53-66 - ISSN 1692-3324. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rium/v6n10/v6n10a05.pdf>
- Álvarez, E. Perez, M. (2011). CONFIGURACIONES DE IDENTIDAD EN TERRITORIOS DEL TURISMO. CONDICIONES GENERALES EN GALICIA. Cuadernos de Turismo. N° 27. Pp 259 – 272. ISSN: 1139-7861. Recuperado de: <http://geografia.uab.cat/cv/14%20de%20U%C3%B1a.pdf>
- Akbulut, O. Ekin, Y. (2018). Percepciones y actitudes de la población local hacia el turismo cinematográfico en el contexto del apego al lugar, Un estudio en la Provincia de Mugla, Turquía. Estudios y perspectivas en turismo; Vol., 27; pp. 276 – 294. ISSN: 1851-1732.
- Andrade, J. A. (2015). Introducción a la psicología social. Psicología social y conflicto. Apuntes para la construcción de una psicología social compleja bajo un dispositivo clínico-social. Colombia: FUNDES.
- Aragonés, J. Américo, M. (1991). Un estudio empírico sobre las actitudes ambientales. Revista de psicología social. 6(2), 223–240. ISSN 0213 - 4748. doi:10.1080/02134748.1991.10821647
- Ayala, A. (2017). GUATAPÉ, ZÓCALOS E HISTORIA ORAL: Contexto educativo. Universidad nacional de Colombia, maestría en historia. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/57598/1/33993961.2017.pdf.pdf>

- Bravo, L. García, U. Hernández, M. Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Metodología de investigación en Educación Médica*. Vol. 2; No. 7; PP: 62-167. ISSN: 2007-5057. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Cardona, J. (2012). ACTITUDES DE LOS RESIDENTES HACIA EL TURISMO EN DESTINOS TURÍSTICOS CONSOLIDADOS: EL CASO DE IBIZA 2012. *Tesis doctoral*. UIB, Universitat de les Illes Balears.
- Cardona, J. (2015). Efecto de la economía y el entorno en los residentes. *Pasos. Revista de turismo y patrimonio cultural*. Vol, 13. N°, 6. Pp. 1371-1386. ISSN 1695-7121. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/881/88143407007.pdf>
- Castaño, J. Moreno, A. García, S. Crego, A. (2003). Aproximación psicosocial a la motivación turística: variables implicadas en la elección de Madrid como destino. *Estudios Turísticos*, N.º 158, pp. 5 – 41.
- Centro de Estudios Superiores en Turismo (CESTUR). Secretaria de turismo (SECTUR). CONACYT. (2008). Evaluación de desempeño de los destinos turísticos en el marco de los Convenios de Coordinación en materia de Reasignación de Recursos (CCRR) Análisis del desempeño turístico local Modelo de satisfacción de los turistas. Recuperado de: [http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2014/09/IDT\\_DoctoMaestro\\_12.pdf](http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2014/09/IDT_DoctoMaestro_12.pdf).
- Fernández, D. García, M. Palacios, M. (2009). Motivación, satisfacción y lealtad en el turismo: el caso de un destino de interior, *Revista Electrónica de Motivación y Emoción Monográfico de la Motivación del consumidor: Estudios experimentales*, Vol. XIII. N° 35 – 36. ISSN 1138-493X. Recuperado de: <http://reme.uji.es/articulos/numero35/article9/article9.pdf>
- Ferri, M. Durá, E. Garcés, J. (2015). El turismo como estrategia de envejecimiento activo y saludable: efectos del turismo en la salud de las personas mayores. *Atención primaria*.



- Vol. 47; PP. 547-548. Science-Direct. Recuperado de  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656714003916>
- Fusté, F. Celeste Nava, C. (2015). La Experiencia Turística y su Crítica Intercultural RTA Revista turismo em análise. Vol. 26. N°4. ISSN 1984-4867. Recuperado de  
<http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/103649/111542>
  - García, F. Sotelo, M. (2011). Transformaciones de las tendencias turísticas y su influencia en el medio ambiente: el estudio de caso de la provincia. M+A. Revista Electrónica de Medio Ambiente. 11:1-17.
  - García, M. Gómez, L. (1998) Influencia del turismo en el cambio de actitud, una perspectiva intergrupala. revista de la psicología aplicada Vol. N° 8
  - Giraldo, C. (2014). El rol de los actores sociales en los municipios de Guatapé - peñol desde el paradigma del turismo sostenible. Turismo y Patrimonio. N° 8. ISSN, 1680 – 9556. Recuperado de  
<http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/37/29>
  - Hernández, A. Garcés, D. (2015). Plan de desarrollo turístico de Guatapé 2014 – 2032. Alcaldía Municipal de Guatapé. Secretaria de Turismo.
  - J.L, Álvaro, A, Garrido, y J, R, Torregrosa, PSICOLOGÍA SOCIAL del ocio y el tiempo libre, cap 16, tomado del libro psicología social APLICADA, Madrid Mc Graw-him, interamericana de España, 1996
  - Korstanje, M. (2009). Reseña del libro Psicología Social de los Viajes y del Turismo Autor: José Manuel Castaño Editorial Thomson, 2005, PP, 301. Madrid. Gest. tur, N° 11, Jun PP. 113 – 118. ISBN 84-9732- 398-X.
  - Krause, M. (1995). La investigación cualitativa - un campo de posibilidades y desafíos. Revista: temas de educación, N°7, ISSN 0716 - 7423.

- Llanos, L. (2010). El concepto del territorio y la investigación en las ciencias sociales. *AGRICULTURA, SOCIEDAD Y DESARROLLO*. PP. 207 – 220. Vol. 7. N°3.  
Recuperado de <https://www.colpos.mx/asyd/volumen7/numero3/asd-10-001.pdf>
- López, R. Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. *Universitat Autònoma de Barcelona*. Capítulo II.3. Edición digital:  
<http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Martín, J.E (1998) Aspectos psicosociales del turismo, *Revista de Psicología Social*, 13:2, 297-302, DOI: 10.1174/021347498760350803
- Martínez, C. (2009). Etnografía y métodos etnográficos. *Análisis. Revista Colombiana de Humanidades*. No. 74. PP: 33-52. ISSN: 0120-8454. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5155/515551760003.pdf>
- MINCIT (Ministerio de comercio, industria y turismo); Gobernación de Antioquia; Cámara de comercio de Pereira y el oriente. (2015). *Guatapé, primer territorio de excelencia en Antioquia*. Recuperado de:  
[http://www.mincit.gov.co/publicaciones/34827/guatape\\_primer\\_territorio\\_de\\_excelencia\\_en\\_antioquia](http://www.mincit.gov.co/publicaciones/34827/guatape_primer_territorio_de_excelencia_en_antioquia) -  
[http://www.orientecomercialdigital.com/sitio/actualidad\\_detalle.php?id=549](http://www.orientecomercialdigital.com/sitio/actualidad_detalle.php?id=549)
- Mercado, A. Hernandez, A. (2009). El proceso de construcción de la identidad colectiva. *Convergencia*. Vol.17. N° 53. ISSN 1405-1435. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352010000200010](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352010000200010)
- Morgan, M. (2016). ¿Por qué Colombia está en casi todas las listas internacionales de los mejores destinos para 2017? *Lonely planet*. CNN.

- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: CONCEPTUALIZACIÓN y VALORIZACIÓN. *Cuadernos de Turismo*. N° 35. ISSN: 1989-4635. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/398/39838701014.pdf>
- Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *XXI Revista de Educación*. Vol,4. Pp. 167 – 179. Universidad de Huelva. Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf?sequence1>
- Ontiveros, M. Cordero, J y Aldecua, M. (2011). Impactos sociales del turismo en el Centro Integralmente Planeado (CIP) Bahías de Huatulco, México. *Gestión Turística*; N° 15; PP. 47-73. ISSN 0717-1811.
- Orduna, M. (2012). Identidad e identidades: Potencialidades para la cohesión social y territorial. 05 colección de Estudios sobre Políticas Públicas Locales y Regionales de Cohesión Social. Editorial: Programa URB-AL III. PP. 31-41.
- Organización Mundial del Turismo. (2005 – 2007).
- Ortego, M. López, S. Álvarez, M. Ciencias Psicosociales I. Universidad de Cantabria. Recuperado de: [https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema\\_04.pdf](https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_04.pdf)
- Palacio, A, Josefa D. Santana, N Moreno, S (2003) LOS AGENTES QUE CONFORMAN LA IMAGEN DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
- Pérez, P. (2014). Percepciones sobre el territorio real, pensado y posible, una posibilidad de enseñanza de la Geografía en la escuela. Trabajo de grado. Universidad de Antioquia. Recuperado de: [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/6966/1/PaulaPerez\\_2014\\_territoriogeograf%C3%ADa.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/6966/1/PaulaPerez_2014_territoriogeograf%C3%ADa.pdf)

- Portal Valenzuela, B. F., J. C. Espinoza Ramírez y M. Carreño Zúñiga (2014), “Impacto de la demanda de un turismo social en la sustentabilidad de la actividad en el balneario de El Quisco, Provincia de San Antonio - Chile”, *Investigaciones Geográficas, Boletín*, núm. 83, Instituto de Geografía, unam, México, pp. 102-115, [dx.doi.org/10.14350/riig.34429](https://doi.org/10.14350/riig.34429).
- PSICODE. (2017). Recuperado de: <https://psicocode.com/social/en-que-consiste-la-psicologia-del-turismo/>
- Ramírez, D. Otero, M. Giraldo, W. (2014). Comportamiento del consumidor turístico. *Criterio Libre*. 12 (20). 165-183. ISSN 1900-0642.
- Rueda, N. Bonilla, J. (2017). Turismo y posconflicto en el municipio de la Macarena, Meta – Colombia. *Revista Iberoamericana de Turismo- RITUR*. Vol. 7. N° 1, Jan. / abr. 2017, p. 114-134. ISSN, 2236-6040. Recuperado de <http://www.ufal.br/seer/index.php/ritur/article/view/2831/2429>
- Spíndela, O. (2016). Espacio, territorio y territorialidad: una aproximación teórica a la frontera. *Revista mexicana de Ciencias Políticas y sociales*. Vol 61. Pp 27 – 55. Recuperado de: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcpys/article/view/50794>
- Sutton, A y Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Elsevier, metodología de investigación en educación médica*. Vol, 2. N, 5. Pp: 55-60. ISSN: 2007-5057. DOI: 10.1016/S2007-5057(13)72683-8.
- Universidad de Alcalá. (2012-2013). Guía docente psicología social del turismo.

## ANEXOS

*Apéndice a. Encuesta*

**Proyecto de Investigación "Las actitudes de los residentes sobre el turismo en el municipio de Guatapé"**

La investigación denominada "Las actitudes de los residentes sobre el turismo en el municipio de Guatapé" tiene por objeto conocer las actitudes de los residentes del municipio de Guatapé Antioquia, acerca del turismo. El presente estudio se encuentra a cargo de las estudiantes del programa de psicología Ana María Arbeláez Giraldo y Mariana Restrepo Chaverra, bajo la asesoría de la docente Magda Yolima Arias de la Universidad Católica de Oriente (UCO). Es importante resaltar que la información recolectada será empleada únicamente con fines académicos e investigativos, no se emplearán los datos con otro fin al establecido, respetando la confidencialidad de la misma, la intimidad de las personas al no preguntar datos particulares y no se realizarán procedimientos invasivos o que atenten contra la seguridad e integridad de la persona que responda, no se tendrá ningún tipo de pago o retribución, por lo que su participación es voluntaria y en el momento en que considere puede retirarse.

Por favor, lea atentamente los enunciados de los presentes enunciados y responda de forma sincera, el tiempo estimado para ser contestado totalmente es aproximadamente de 15 a 20 minutos. **Indique solo una respuesta según las opciones disponibles:**

1. La situación actual de la economía en Guatapé es satisfactoria.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

2. Existen diferentes oportunidades de empleo en el Municipio.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

3. Hay un alto bienestar económico en la población de Guatapé.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

4. Es preocupante la situación económica de Guatapé en la actualidad.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

5. El turismo es primordial para la economía de Guatapé.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

6. La prioridad en los nuevos proyectos debe ser la preservación del medio ambiente.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

7. El turismo genera numerosas oportunidades de negocio para residentes y pequeñas empresas.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

8. El turismo genera mayores oportunidades de inversión en el Municipio

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

9. El turismo permite el aumento de los ingresos de los residentes.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

10. Gracias al turismo los residentes tienen una mejor y más variada oferta de descanso y entretenimiento.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

11. Gracias al turismo los servicios básicos (agua, luz, basuras, salud, educación, seguridad etc.) son mejores.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

12. El turismo favorece la conservación de la cultura en el municipio.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

13. El turismo mejora la calidad de las infraestructuras y obras públicas.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

14. El turismo fomenta la restauración y conservación del patrimonio cultural, por ejemplo, los zócalos

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

15. El turismo potencia la conservación de las tradiciones municipales.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

16. El turismo favorece la comprensión de culturas diferentes.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

17. El turismo favorece el conocer personas de otros departamentos, del país y de otros países.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

18. El turismo incentiva la protección de espacios naturales.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

19. El turismo convierte los recursos naturales en una fuente de ingresos para los residentes.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

20. El turismo es menos contaminante que otras actividades económicas.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

21. El turismo ha hecho que suban los precios y el costo de la vida en el municipio.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

22. El turismo ha provocado un incremento del costo de la vivienda y de los terrenos.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

23. El turismo genera puestos de trabajo con salarios bajos.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

24. El turismo ha provocado un aumento en los impuestos municipales.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

25. El turismo ha aumentado los niveles de inseguridad ciudadana (robos, agresiones, etc.).

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

26. El turismo ha aumentado los problemas de prostitución y drogas en el municipio.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

27. El turismo ha incrementado la congestión del tráfico en el Municipio.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

28. Los turistas colapsan los servicios públicos (salud, vivienda, educación, etc.).

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

29. El turismo ha incrementado las molestias a los residentes (ruidos, olores, humos, etc.).

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

30. El turismo ha causado que los residentes se sientan extraños en su propio Municipio.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

31. El turismo ha generado un efecto negativo en la cultura del municipio.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

32. Los residentes han cambiado su forma de vida al imitar a los turistas.

Total acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Desacuerdo
Total desacuerdo

33. El turismo ha generado conflictos entre visitantes y residentes.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

34. El turismo causa graves problemas de contaminación medioambiental.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

35. El turismo provoca la pérdida de ecosistemas locales.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

36. El turismo ha provocado la saturación de algunos espacios naturales.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

37. El desarrollo turístico ha sido muy beneficioso para el Municipio y sus habitantes.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

38. Se debe seguir fomentando el turismo como parte fundamental del Municipio.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

39. La actividad turística es beneficiosa para el día a día de los residentes.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

40. Gracias al turismo tenemos una mejor calidad de vida.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

41. Estoy orgulloso del desarrollo turístico de mi Municipio y lo que ha generado.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

42. El número de turistas que llega a mi Municipio debería aumentar.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

43. El nivel de bienestar aumentaría con más turismo en el Municipio.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

44. Incrementar el número de turistas mejoraría la calidad de vida de los residentes.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

45. Siento que el Municipio donde vivo es mi hogar.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

46. Estoy muy al tanto de las noticias de mi Municipio.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

47. Me gusta cómo se vive en mi Municipio.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

48. Me sentiría muy triste si me tuviera que ir a vivir lejos de mi Municipio.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

49. Estoy muy satisfecho de vivir en mi Municipio.

<input type="checkbox"/>	Total acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	Desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Total desacuerdo

50. Sexo.

<input type="checkbox"/>	Mujer
<input type="checkbox"/>	Hombre

51. ¿Cuál es su edad?

<input type="checkbox"/>	Menos de 25 años
<input type="checkbox"/>	De 25 a 34 años
<input type="checkbox"/>	De 35 a 44 años
<input type="checkbox"/>	De 45 a 55 años
<input type="checkbox"/>	65 o más años



52. Nivel Estudios:

Primaria
Secundaria
Universidad
Ninguno

53. ¿Guatapé es su Municipio de Residencia?

Si
No

54. ¿En dónde nació?

En el municipio
En otro municipio de Antioquia
En otro municipio de Colombia
Fuera del país

55. ¿Qué idioma utiliza para relacionarse en su entorno?

Español
Inglés
Francés
Otros

56. ¿Se considera usted integrado en su Municipio?

Si
No
Indiferente

57. ¿Cuál es su ocupación principal?

Empleado
Sin empleo
Independiente
Empleado Público
Fuerza Pública
Religioso
Ama de casa
Estudiante
Retirado/Jubilado
Otros

58. ¿Usted trabaja en el sector turístico o entra en contacto con los turistas debido a su ocupación?

Si
No

59. ¿Cuáles son, aproximadamente, los ingresos netos familiares mensuales? (incluyendo todos los ingresos de todos los miembros de la familia)

Menos de 1 SMLMV
Entre 1 y 2 SMLMV
Entre 3 y 4 SMLMV
Más de 5 SMLMV

60. ¿Cómo se verían afectados sus ingresos familiares ante un fuerte retroceso de la actividad turística?

Bajarían mucho
Bajarían
No cambiarían
Aumentarían

## *Apéndice b. Grupo focal*

### Guía para el desarrollo del grupo focal

1. Se realiza la introducción, la presentación personal y del proyecto, se dialoga acerca del consentimiento informado, de la confidencialidad, del fin académico y los objetivos del grupo focal. Incluyendo las pautas estipuladas para la actividad.
  - Esperar el momento indicado para participar
  - Indicar al momento de participar, pidiendo la palabra de manera respetuosa.
  - Decir el nombre antes de participar como indicativo de cambio de voces en la grabación.
  - Mostrar respeto ante las opiniones de los demás participantes
  - Respetar los tiempos establecidos para cada temática del diálogo

Se brinda el espacio necesario para que cada participante se presente de manera breve; incluyendo el nombre, si residen en el municipio y su labor.

2. Se da inicio a la primera parte del grupo focal con las preguntas referentes a los pensamiento, sentimientos y acciones por parte de los participantes hacia la dinámica turística. (Tiempo aproximado: 10 min por pregunta)

¿Qué piensa sobre el desarrollo turístico que se ha dado en el municipio?

¿Qué siente acerca de lo que ha generado el turismo dentro del municipio?

¿Qué hace usted respecto a lo que piensa y siente frente al tema?

Posteriormente se lleva a cabo la segunda parte con las preguntas direccionadas a las 5 categorías (Aproximadamente 10 min por pregunta)

- ¿Qué efectos ha generado el turismo sobre la economía del municipio de Guatapé?

- A partir de la actividad turística, ¿Cómo se han visto afectados los espacios naturales del municipio?
  - ¿Cómo considera que se han adaptado los habitantes del municipio a la constante llegada de personas foráneas?
  - ¿El municipio cuenta con la infraestructura necesaria para recibir la cantidad de turistas que visita el municipio?
  - ¿Qué tradiciones y actividades culturales se conservan o se han extinguido a partir de la dinámica turística del municipio?
3. Al finalizar la segunda parte se da un tiempo aproximado de 15 min en el que se le pide a los participantes que desarrollen algunas conclusiones acerca de las temáticas trabajadas durante el grupo focal.

Al terminar se realiza el cierre: Se agradece la participación y se les explica la idea de posteriormente dar a conocer los resultados de la investigación.

#### Transcripción del grupo focal

Moderadora: “inicialmente les comparto el objetivo del proyecto que se viene desarrollando “conocer las actitudes de los residentes sobre el turismo en el municipio de Guatapé Antioquia”, al igual que el de este grupo focal, al momento se han aplicado unas 120 encuestas con las personas del centro del pueblo en los locales comerciales de la zona del parque, plazoleta de zócalos, malecón, calle de los recuerdos, entre otros puntos de referencia turística en el municipio; se considera importante conocer las actitudes de personas clave en el municipio que como líderes representan la población”.

Moderadora: "Les hablo sobre el manejo de la información, el cual es por fines académicos e investigativos, al firmar indican que están en la disposición de participar de este grupo focal".

[Se hace lectura del consentimiento informado]

Consentimiento informado

Proyecto de Investigación "Las actitudes de los residentes sobre el turismo en el municipio de  
Guatapé 2019"

La presente investigación tiene por objeto conocer las actitudes de los residentes del municipio de Guatapé (Antioquia) acerca del turismo. El estudio se encuentra a cargo de las estudiantes del programa de psicología Ana María Arbeláez Giraldo y Mariana Restrepo Chaverra, bajo la asesoría de la docente Magda Yolima Arias de la Universidad Católica de Oriente (UCO). Es importante resaltar que la información recolectada será empleada únicamente con fines académicos e investigativos, no se emplearán los datos con otro fin al establecido, respetando la confidencialidad de la misma, la intimidad de las personas al no preguntar datos particulares y no se realizarán procedimientos invasivos o que atenten contra la seguridad e integridad de la persona que responda, no se tendrá ningún tipo de pago o retribución, por lo que su participación es voluntaria y en el momento en que considere puede retirarse.

El grupo focal que se lleva a cabo el día viernes 17 de mayo del año 2019 a partir de las 10:00am, tiene como objetivo la recolección de datos a través de un diálogo abierto en base a algunas preguntas preestablecidas, con las cuales se busca conocer y rectificar la información recogida mediante la encuesta sobre actitudes aplicada durante los meses de marzo, abril y mayo (2019) en el municipio de Guatapé. De acuerdo a la finalidad académica es importante realizar grabación de voz en la que quede constancia de la veracidad y autenticidad de la información recolectada,

además de toma de fotos como prueba de la realización del grupo focal, en dichas fotos se difuminan los rostros con el fin de resguardar la identidad e intimidad de los participantes.

Por tanto Manifiesto que se me ha informado sobre el proyecto de investigación "Las actitudes de los residentes sobre el turismo en el municipio de Guatapé", su objetivo de índole académico y sobre el manejo de confidencialidad establecida para la misma, además tengo el conocimiento de la intencionalidad y los objetivos del grupo focal, en el que participo de manera voluntaria.

Autorizo la respectiva grabación y toma de fotos que se realiza como prueba de la veracidad y autenticidad de la actividad.

Firma \_\_\_\_\_

[Los cinco participantes están en la disposición de participar en el grupo focal, firman y están de acuerdo.]

[Se da inicio al grupo focal con la presentación personal de los cinco participantes, a cada uno se le asigna un código]

Moderadora: "Para dar inicio al grupo focal, les pedimos que cada uno de ustedes se presente de manera individual, incluyendo su labor dentro del municipio"

Sujeto uno: "Buenos días soy... (Sujeto 1), Soy representante de la secretaría de turismo del municipio"

Sujeto dos: "Soy... (Sujeto 2), soy maestro jubilado actualmente trabajo con cultura"

Sujeto tres: "Buenos días soy... (Sujeto 3), yo soy la secretaría de la asociación de transportes de moto Chivas"

Sujeto cuatro: "Buenos días mi nombre es... (Sujeto 4), candidato al concejo, pintor y zocalero"

Sujeto cinco: "Buenos días mi nombre es... (Sujeto 5), soy concejal y comerciante"

Moderadora: "Bien, ahora después de conocerlos un poco damos inicio a la primera parte, se inicia con tres preguntas que serán respondidas a partir de su experiencia personal y particular sobre el fenómeno turístico que se vive en el municipio de Guatapé Antioquia"

Moderadora: "La primera pregunta es: ¿Qué piensa del desarrollo turístico que se ha dado en el municipio?"

Sujeto 3: "Yo creo que ha sido muy bueno el desarrollo turístico para el municipio, lástima que nos cogió poco preparados para esto porque sinceramente no pensamos nunca que era tanta la situación de turismo que se iba a dar, nosotros como asociación de moto Chivas en el 2007 cuando se trajo el primer motocarro al municipio nunca pensamos que en ese momento prácticamente se convertiría en una de las actividades que está generando mayor empleo, y que esta situación de tanto turista en el municipio nos traiga por otro lado perjudicados y que no haya una buena movilidad en el municipio; entonces por un lado es bueno porque nos visitan y prácticamente el 70% de la población vive de actividades que se desarrollan del turismo pero malo porque sinceramente no estamos preparados para esta situación"

Moderadora: ¿Usted qué siente acerca de lo que ha generado el turismo dentro del municipio?

Sujeto 3: "Al no encontrarnos preparados, se permitió que llegue mucha gente entre esas personas buenos y malos, eso ha hecho que hayamos perdido cosas que teníamos como la familiaridad

entre los Guatapenses ya que todos nos conocíamos, esto en cierto modo se ha perdido porque mucha gente ha llegado nueva a montar su negocio; no sabemos quién vino y montó su negocio, no podemos decir si es un buen o mal vecino, mucha gente del pueblo ante este auge ha vendido lo que tenía porque en ese momento era un buen dinero para él, pero no pensó que de pronto al vender por poco dinero en ese momento también estaba perjudicando a la población porque esa gente nueva que llega trae también unas costumbres que en cierto modo han estado influenciando mucho a nuestra juventud y en este momento el municipio tiene una situación social diferente a la que teníamos hace años”

Moderadora: ¿Usted que hace respecto a lo que piensa y siente sobre el tema del turismo?

Sujeto 3: “Desde lo que yo apporto siempre le manifiesto a la gente que lamentablemente no nos hemos preparado lo suficiente, los jóvenes cuando se gradúan son pocos los que dicen que se van a preparar para quedarse en el municipio, siempre piensan en prepararse para buscar oportunidades por fuera, mientras que mucha gente se prepara en otras partes para venir a trabajar acá; desde ese punto de vista siempre trato de decirle a los jóvenes que aprovechen la educación y la preparación para aplicar esos conocimientos dentro del municipio, que también pueden crecer y desarrollar alguna actividad que les puede ayudar en la vida. Siento que esa es mi manera de aportar”.

[El sujeto 3 se expresa de manera clara y tranquila en el momento de responder las preguntas en la primera parte del grupo focal]

Moderadora: “Ahora continuamos las preguntas”

[Todos los participantes jocosamente responden estar de acuerdo con el sujeto 3]

Moderadora: "Sujeto 5 ¿Qué piensa usted del desarrollo turístico que ha tenido el municipio?"

Sujeto 5: "Lo primero que hay que decir es que nosotros de turismo no sabemos nada, Guatapé ha aprendido a regañadientes en una relación de ensayo - error, conocer de lo que es exitoso y de lo que no es exitoso, de lo que podemos volver a replicar, es decir la gran dificultad que tenemos nosotros en el desarrollo turístico es que nunca ha habido planeación del mismo, pasa por lo administrativo, por lo público, por lo privado y su forma e interés de crear empresas y crear mayores ofertas turísticas para el municipio. Considero que ha sido muy desordenado, de un momento a otro entendimos que podemos ser un pueblo receptor de cientos de personas al día pero no terminamos entendiendo para que esas personas, es por esto que los turistas que nos visitan hacen un recorrido muy plano en el sentido de que visitan los mismos sitios, disfrutan de ofertas turísticas tradicionales cuando en Guatapé habría mucho más que hacer, esto lo considero como producto de la mala planeación y de no saber qué clase de turistas son los que recibimos, de cuáles queremos y cuántos turistas queremos; eso sería fundamental al momento de evaluar cómo ha sido el desarrollo turístico que ha tenido Guatapé"

Moderadora: "¿Usted qué siente respecto a eso que nos ha compartido?"

Sujeto 5: "Lo primero es impotencia, porque todos reconocemos esa dificultad, en el espacio en donde uno se encuentre hablando de estos temas se establece un consenso entre lo que nos falta como la planeación y el orden; en últimas todo lo teorizamos y no hacemos nada para buscar una



solución a esta dificultad. Es una impotencia que se mezcla también con sensación de alegría porque personalmente no tengo la prevención respecto al turista, entiendo que el turista nos cambia la dinámica social, cultural, familiar, inclusive religiosa, pero no lo veo como una amenaza lo veo como una oportunidad, si nosotros ya hubiéramos entendido cuál es el rol que nosotros cumplimos dentro de ese quehacer turístico y la presencia constante de personas externas al municipio”.

Moderadora: “¿Usted que hace respecto a lo que piensa y siente sobre este tema?”

Sujeto 5: “En realidad muy poco, puede que como individuo uno haga pequeñas acciones, pero está claro que Guatapé no necesita de actuaciones de carácter individual, necesita actuaciones de carácter colectivo que permitan la planeación de todo este tema con todo lo que el turismo encierra, no sólo es tener ofertas para las personas que nos visitan; esto trasciende cada una de las líneas de desarrollo del municipio, del desarrollo de las personas e inclusive el ámbito familiar, hoy en día vemos que las formas de trato entre las familias no es la misma que se tenía hace algunos años y es como un derivado de no haber comprendido como es el tema turístico, lo más paradójico es que somos un pueblo a nivel regional, departamental e incluso nacional como referente turístico, nosotros que nos conocemos sabemos que esto nunca ha sido planeado, si las cosas son así en nuestro territorio y somos referente, cómo será en otros lugares del país donde esta variable de la economía apenas está empezando a crecer, entonces piensa uno ¿qué sería de Guatapé donde realmente hubiéramos planificado?”.

[El sujeto 5 durante su discurso manifiesta determinación y claridad frente a las afectaciones del tema en cuestión]

Moderadora: "Le hago las mismas preguntas [se dirige al sujeto 4] ¿Qué piensa acerca del desarrollo que ha tenido el municipio? "

Sujeto 4: "En parte es bueno, pero me uno a las palabras del concejal donde dice que nosotros no hemos estado preparados para recibir turismo, un fin de semana en Guatapé se convierte en una torre de Babel lleno de personas de cualquier parte del mundo; se saturó la parte comercial, hay muchos restaurantes, muchos locales comerciales de artesanías donde no se brinda variedad ya que todos venden lo mismo, donde es más cantidad que calidad, además los precios se han incrementado incluso para las mismas personas del municipio; otra de las cosas que está pasando es la cantidad de personas que se trasladan a vivir al municipio como es el caso de otros lugares turísticos en el mundo donde las personas nativas se desplazan. Otra dificultad es el tema de los guías turísticos que están dando información que no es la correcta del municipio".

Moderadora: " ¿Usted qué siente acerca de lo que nos acaba de compartir? "

Sujeto 4: "Tristeza porque uno como habitante interactúa con las personas y a mí particularmente me gusta tener contacto con los turistas, ellos dicen que es un lugar muy bueno para pasear y lo felicitan a uno por lo bonito del pueblo, pero yo sé que no hay un control y una claridad en los precios. Ha habido personas que traen drogas, hay invasión de venezolanos en este momento en Guatapé, deben haber alrededor de 300 personas, que tienen costumbres muy diferentes que contaminan un poco la niñez y esa es una situación a la que no le hemos puesto atención ni un seguimiento".

Moderadora: "¿Qué hace respecto a eso que piensa y siente?"

Sujeto 4: "Cuando estoy interviniendo un zócalo tengo contacto con los turistas a quienes les llama la atención, y lo que hago es compartirles una historia del pueblo más fidedigna porque nos hemos dado cuenta que en la calle del recuerdo hay guías turísticos que no dan la información adecuada y veraz de lo que ha sido la historia de Guatapé, incluso el sujeto 2 ya ha tenido la oportunidad de dar una capacitación a algunos de ellos porque era una problemática que se estaba presentando en el pueblo, las motos Chivas también están realizando esto, muchas veces estas personas traen a los guías turísticos en su transporte, les dan un paseo básico por el parque, no comparten con la gente del pueblo y esa es la visión que se llevan de este, entonces lo que hago es dar un panorama más real de las cosas."

[El sujeto 4 expresa que lo que se hace no se refleja debido a que no se conoce todo el municipio]

[Se percibe en el sujeto 4 impotencia al dialogar sobre las dificultades referentes a la información incompleta o poco real que brindan sobre el pueblo algunas personas o guías turísticos]

[Los participantes se encuentran atentos ante el discurso que surge en el grupo focal, manifiestan estar de acuerdo con los gestos percibidos ante el diálogo establecido]

Moderadora: "Muchas gracias sujeto 4. Continuemos [Se dirige al sujeto 1], ¿Qué piensa sobre el desarrollo turístico que ha tenido el municipio?"

Sujeto 1: "No podemos negar que el desarrollo turístico es notable, recuerdo que en los años 90 comenzamos a vernos tan visitados, y como han dicho los compañeros, siempre se ha notado el desorden y el querer aprovechar las circunstancias para montar un negocio, para hacer determinadas actividades, yo también hice parte de eso, cuidaba carros, lanchas, trabajaba con mi mamá y papá, aprovechando esa situación, pero siempre se ha notado el desorden en aprovechar el destino y la explotación turística hoy por hoy, a pesar de que se ha intentado regular y se ha venido realizando diferentes acciones en pro de regular precios, y aunque están exigiendo el cumplimiento de las diferentes normatividades en los hoteles, todavía falta mucho, pero es porque todavía no estamos preparados y nos falta mucho para saber lo que es Guatapé, y lo que dice el concejal es muy cierto, yo tuve la oportunidad de hacer parte de la feria ANATO (la Vitrina Turística más grande de Colombia para ofertar destinos turísticos) y nosotros en Guatapé no sabemos lo que somos a nivel turístico, allí, los visitantes nos hacían fila, literalmente, para conocer a Guatapé como destino turístico y se sueñan con venir, conocerlo, trabajar turísticamente, y para nosotros la piedra es lo más normal del mundo, la calle del recuerdo es una callecita más, pero cuando uno habla con las personas que no lo conocen, es un sueño para ellos conocer todos los lugares... lo que preocupa a nivel administrativo es que no estamos preparados, lo otro es la pérdida de la idiosincrasia Guatapense, nosotros nos dejamos absorber de muchas culturas y muchos comportamientos que 20 años atrás no conocíamos, anteriormente uno compartía con los amigos en una esquina, ahora con la variedad de culturas, el consumo de vicio y el comportamiento de los jóvenes, básicamente eso es lo que uno nota como sobre el tema turístico que nos ataca tanto por decirlo de alguna manera..."

Moderadora: "¿Qué siente usted respecto a eso que nos cuenta?"

Sujeto 1: "Yo me preocupo, uno no puede decir que quiere soñar con algo mejor, con sacar provecho de esto, pero si es preocupación, porque vuelvo y lo digo, la idiosincrasia se perdió totalmente. Se han venido haciendo muchas acciones desde lo administrativo, el movimiento niño se ha retomado con la nueva administración, que es algo muy importante, ayuda a recuperar lo que es la cultura guatapense... yo considero que de 6.970 habitantes que hay en Guatapé según EOT (esquema de ordenamiento territorial), el 50% ya no es guatapense, me atrevo a tirar un cálculo, la pérdida de la identidad cultural y lo que nos está absorbiendo como tal, lo que hablaban ahora, uno encuentra más personas ajenas al municipio que tienen sus locales comerciales llámese hoteles, restaurantes o bares que los propios guatapenses, básicamente es eso, preocupación"

Moderadora: "Usted que pertenece a la secretaría de turismo, ¿Qué hace respecto a lo que piensa y siente?"

Sujeto 1: "Yo estoy en la secretaría de turismo hace 4 meses, y lo que se comenzó a hacer es regular o buscar todo el cumplimiento de la norma para los prestadores de servicios turísticos, porque precisamente se ha venido manejando todo de una manera muy informal, y la administración si se ha preocupado mucho por eso y ya se exige a todos el tema de RNT (registro nacional de turismo), las normas de convivencia y seguridad a todos los prestadores de servicios, el pago de impuestos, la legalización de las diferentes cámaras de comercio y demás entes que regulan la actividad económica, también se han realizado campañas de sensibilización, estamos organizando diferentes cursos y talleres con guiones para que la comunidad se instruya y el turista se lleve la información verídica que hay del municipio, también estamos programando el

conteo de los visitantes que tiene el municipio realmente, aunque es muy difícil ya se está buscando la manera de hacerlo porque es muy importante”

Moderadora: “ ¡Muchas gracias! ”

[Se percibe incertidumbre y preocupación a partir de la comunicación no verbal por parte del sujeto 1 durante el discurso al responder las primeras preguntas del grupo focal]

[Sujeto 4 sale de la sala de juntas]

Moderadora: “Continuemos con sujeto 2 ¿Qué piensa usted respecto al desarrollo turístico que ha tenido el municipio? ”

Sujeto 2: “Dentro de la historia de Guatapé es un ciclo muy importante que se está viviendo”.

Moderador: “ ¿Que siente sobre lo que ese turismo ha generado? ”

Sujeto 2: “Considero que acá está sucediendo lo que ha ocurrido en todos los lugares turísticos del mundo, es una etapa normal, es decir, estos movimientos poblacionales motivados por la curiosidad, se han dado en la mayoría de las partes del mundo donde existe un atractivo o algo que llame la atención, sea una aparición, un hallazgo, un invento, el agua, entre otros; el comportamiento de la humanidad es el mismo del que viene a los que están, es una experiencia, lo valoro como experiencia significativa”.

Moderadora: "¿Usted que hace respecto a los que piensa y siente?"

Sujeto 2: "Leo los tiempos y los comportamientos, escribo, público y manejo una doble moral en el sentido de que... pongo un ejemplo: acá pasa lo del patito feo, la gallina feliz criando el patito y muy preocupada porque se le mete al agua... las dos cosas."

[El sujeto 2 manifiesta estar en un punto intermedio y equitativo en relación al tema del turismo en el municipio, inclusive presenta actitud positiva en el discurso ante la temática]

[Sujeto 3 se cruza de brazos como inconformidad ante la actitud positiva que presenta el sujeto 2]

Moderadora: "Les agradecemos mucho la participación en esta primera parte, donde se buscaba conocer sus diferentes perspectivas en referencia al tema que nos convoca, el tema de turismo en el municipio; donde se deja por sentado que el turismo no sólo nos habla de un factor económico, y de ahí la importancia de abordarlo de tantas maneras diferentes como un mismo fenómeno social, donde ustedes son actores clave, encontrar los puntos de convergencia y diferencia entre los habitantes y las personas que lideran en el municipio, y tener en cuenta a las personas que representan las principales labores turísticas donde se promueve la economía del municipio para la planeación y ejecución de los diferentes proyectos, todo encaminado a un turismo sostenible".

Moderadora: "Para la segunda parte del encuentro tenemos unas preguntas que ya no es necesario que todos las respondan, a nivel general o una persona que sienta tener la respuesta puede compartirla. ¿Están de acuerdo?"

[Los participantes responden positivamente ante la pregunta]

Moderadora: "En la encuesta que aplicamos validamos 5 categorías a la hora de medir las actitudes de los residentes sobre el fenómeno turístico: Medio ambiente, infraestructura, social, cultural y economía. La primera pregunta de esta segunda parte de la actividad hace referencia al tema económico. ¿Qué efectos ha generado el turismo sobre la economía en el municipio?".

Sujeto 5: "Una bonanza económica".

[Sujeto 5 responde de manera rápida y segura]

Sujeto 2: "Si, la respuesta es clara".

[Sujeto 2 expresa estar de acuerdo con el comentario del sujeto 5]

[Las personas presentes se entusiasman a responder al mismo tiempo, el sujeto 5 se adelanta para dar su percepción]

Sujeto 5: "Una bonanza económica que vive Guatapé, en el ciclo de transformación el municipio ha tenido en 2 o 3 momentos grandes bonanzas, actualmente estamos pasando por una, donde nos permite a los habitantes de Guatapé en su mayoría tener un estilo de vida que brinda facilidades para muchas cosas".

[los demás participantes aceptan la intervención de sujeto 5]



Sujeto 2: "Bueno, yo también le comparto la idea, ha sido la solución dentro de los tiempos históricos de Guatapé, este es uno de los tiempos que ha podido resolver muchos asuntos económicos en las familias, la economía acá es turismo-comercio, es eso, una bonanza, como pueblo aferrado a las tradiciones pero que tampoco quiere volver a ellas, todos nos estamos quejando pero tampoco quieren regular, esa doble moral de que rico pero que susto, que dicha pero que miedo, yo sé que si seguimos haciendo esa lectura nos vamos acomodando mejor y con conciencia, porque si estamos viviendo una bonanza económica que ha sido la solución a un viejo problema, la pobreza es recursos económicos y la riqueza humana, porque es enorme, con civismo, urbanidad, altruismo y ahora que va llegando la plata al bolsillo que bueno que no se desborde, para no lamentar esas bonitas tradiciones que se van borrando por plata, por decirlo así, el turismo ha resuelto una cantidad de situaciones económicas, habrá quien las ha entendido y aprovechado muy bien y habrá quien las ha malogrado y ahí es donde viene esa guerra, esa batalla, esa preocupación de la competencia, del comercio del yo gano, tú ganas, él no gana, tu pierdes, todos pierden y se cruza con el que viene, piensan que es un mercado bueno y unos se quiebran otros se plantan y esa es la batalla del comercio, eso es aquí y en toda parte".

Moderadora: "Gracias a ambos".

Moderadora: "La segunda pregunta es, a partir de la actividad turística ¿cómo se han visto afectados los espacios naturales del municipio? "

Sujeto 3: "Bueno, en esa parte, yo creo que ya no hay sitios cercanos al municipio a los que no haya llegado en algún momento una afectación, yo creo que es difícil, mucha gente de afuera fueron los primeros que vinieron a decir que hay para hacer en Guatapé, pero también por fuera

del pueblo, porque en vista de que aquí ya no había por donde caminar se buscó por fuera, inicialmente fueron las otras personas que encontraron lugares y empezaron la construcción de hoteles, restaurantes por fuera del municipio que actualmente están brindando este alojamiento y actividades, eso ha hecho que muchas personas busquen la oportunidad de negocio aprovechando sus propiedades y los atractivos que pueden vender, para no dar espacio a que otras personas vengan y lo hagan por nosotros”.

Moderadora: “¿Esos lugares de los que usted me habla se han visto afectados?”.

Sujeto 3: “Para mí, sí, hay sitios que, si no se les pone la debida atención y no se les hace la debida regulación, se seguirán afectando como hasta ahora, por esta situación, donde la gente recorre los sitios dejando la basura (en todas partes), me parece que si se van dando diferentes daños en los espacios naturales alrededor del municipio.

Moderadora: “Muchas gracias”. La siguiente pregunta va dirigida al aspecto social, ¿cómo considera que se han adaptado los habitantes del municipio a la constante llegada de personas foráneas?

Sujeto 1: “Nos hemos adaptado en el sentido en que sabemos que nuestra principal fuente de ingresos es aprovechando la bonanza turística, por otro lado hay una forma negativa y es lo que hablábamos, en adoptar unas culturas diferentes, y el querer usar digamos muchas cosas ya sean materiales o circunstanciales, por ejemplo el consumo de drogas que en Guatapé no se veía, la forma como se expresa la comunidad en general, el trato a los demás, yo veo que adoptar estas cuestiones ha sido la manera como la comunidad ha venido interactuando”.

Sujeto 3: “En esa parte yo quisiera aportar algo que se escucha mucho dentro de la comunidad y es: “este fin de semana es puente, mejor nos quedamos en la casa”; esto es muy común, de verdad nos falta esa preparación; es que es nuestro pueblo, si otros vienen y disfrutan de lo hermoso que es, porque nosotros no. Otro ejemplo es que hacen eventos en la represa, todos los asistentes son de afuera, los que preparan el evento, los invitados, pero en si del pueblo no van, sea el que sea, no sé si el poco interés o tiempo, pero está aquí y nosotros también tenemos el derecho de disfrutar, más fácil nos quedamos en la casa”.

[Sujeto 3 se muestra inconforme e incómoda ante el poco disfrute que como habitantes pueden tener de los espacios del pueblo y el poco interés por las actividades del municipio]

Sujeto 2: “Si, es muy cierto eso, pero esta la otra cara de la moneda, Guatapé sufre el síndrome de soledad y dicen: “ve, hoy no vino gente, tan raro” y les entra una preocupación, “este pueblo está solo, este fin de semana ha sido tan flojo” y en el comercio quieren que llegue la gente”.

Aporta sujeto 5: “Cuando hay gente nos escondemos”

Continúa sujeto 2: “Yo definiendo la experiencia turística de Guatapé, nunca digo que es mala o es buena, no califico, pero Guatapé tiene la experiencia, porque se alcanza a leer que muchas personas de otros municipios aledaños quisieran tener una experiencia al menos similar de lo que es estar en este municipio, entonces nosotros tenemos la fortuna que se mueve en una dicotomía”.

[Interviene el sujeto 5 dando su opinión]

Sujeto 5: "Dos cosas, primero uno tiene que calificar la experiencia para llamar la atención, cuando yo digo que nosotros no sabemos de turismo por ejemplo es un llamado de atención a ponernos las pilas, y entendamos una cosa, cada municipio, pueblo, lugar, cada sitio de interés turístico tiene sus particularidad, de nada o poco le sirve a Granada conocer la experiencia turística de Guatapé, pero para que ellos aprendan lo que no se debe hacer, en últimas si a nosotros nos preguntan que hizo el municipio para volverse turístico, lo primero que debemos decir es que tenemos las condiciones naturales que fueron producto de la intervención del hombre, un golpe de suerte y el narcotráfico, porque es algo que no se puede negar a la hora de hablar del boom turístico en la época del 90, creería yo que se están negando muchas cosas, pues no solo fue acá, sino la economía del país en general, retomando, calificarlo es importante no para desmeritar, si no para hacer los llamados de atención".

[Sujeto 5 se muestra en desacuerdo con el sujeto 2 expresando su idea de manera asertiva y determinada]

Sujeto 2: "Ese es el punto, es decir, aferrémonos a nuestra experiencia, el problema de Colombia es ese, aquí viven muy aferrados a la idea de copiar del otro, pero Guatapé tiene su propia experiencia, si nos aferramos a ella y la perfeccionamos, nos debe ser independiente que otros la copien, les guste, porque lo que dice sujeto 5 es clarísimo, y yo la he escuchado en frases como: ("aborrezco la experiencia de Guatapé", y otros "Guatapé me llena todos los sentidos, que bueno que mi pueblo tuviera esa imagen, el atractivo, la fama, la capacidad que ha tenido para mostrarse al mundo"). Independiente de los que dicen sí o no, las preocupaciones son nuestras y seguirán siendo nuestras, mi responsabilidad en este caso, que comparto con la comunidad, como

observador, involucrado en lo que es la comunicación comunitaria es volvernó espejo, esta es nuestra realidad, leamos, veámosla, hacer para que la experiencia sea cada vez más consciente, en ese sentido del ciclo histórico que nos correspondió es muy valioso, y debemos seguir aportando para que siga siendo significativo, aunque complejo, porque como ya lo hemos dicho, este fenómeno traspasa todas las actitudes comportamentales comunitarias, todas, se hace desde el comercio, la cultura, la parte administrativa es la más compleja donde se involucran todas las preocupaciones, y no son de la comunidad, cada dependencia defiende sus propios intereses, y esto hace que se incrementen los problemas, porque todo se carga a la administrativa, y todo esto por el fenómeno que nos embarga, sin embargo el discurso cada vez se vuelve más interesante”.

Moderadora: “Una de las ideas que se vienen a la mente al escucharlo hablar es la corroboración de la idea de trabajar con los residentes, son quienes están en el municipio, los turistas componen una población fluctuante, el que estuvo ayer no vino hoy, el que va a venir mañana no estará en ocho días, a menos de que esté cerca o en otro plan turístico, pero en general son personas que están de paso, ustedes deben tener tanto sentido de pertenencia por su municipio que son quienes viven acá, es a partir de ahí donde ustedes pueden hacer de este fenómeno una experiencia diferente, el cambio no es bueno, ni malo, es necesario”.

[Sujeto 2 interrumpe la intervención de la moderadora]

Sujeto 2: “Claro, que tal que no”

Continua moderadora: “Para esas debilidades que presentan en cualquier lugar, persona o proceso que podamos imaginar existe la matriz DOFA, esta nos permite evaluar las debilidades,

oportunidades, fortalezas y amenazas, permitiéndoles una apropiación del tema, donde no solo sepamos dialogar de lo negativo sino también de las alternativas que se tienen”.

Sujeto 2: “Estoy de acuerdo, es por eso que digo que Guatapé debe aferrarse a unos mojones muy sólidos y más ahora que en la teoría de los historiadores el término de identidad está devaluado, porque cuando yo me voy a andar el mundo ¿con que me identifico?; el turista que viene aquí esta complemente des identificado porque se van convirtiendo en ciudadanos del mundo, eso desde la individualidad, pero desde el colectivo humano, que estamos asentados aquí, sí es interesante el tener mojones, lo que nos define, esos elementos identitarios, como el zócalo, la calle de los recuerdos, la piedra que es natural y está ahí pero como es esa no hay otra en el mundo, la misma cultura de montaña y agua que compartimos como en ninguna otra parte, este mismo lenguaje, personajes, yo si soy muy dado a blindar esos elementos básicos que son los que nos convierten en fortalezas turísticas, ¿Qué es un zócalo, cuál es su sentido? pueden existir en muchas partes, pero no le dan la connotación, el significado, la valoración como la tiene aquí, eso es lo que marca la diferencia, es lo que marca la guatapeñidad”.

Moderadora: “De ahí la importancia de la educación a partir de la experiencia, desde la intencionalidad de aprender, la historia que rodea el lugar que nos vio crecer, desarrollar sentido de pertenencia, el cuidado, y seguir replicando lo aprendido de padres y abuelos, eso garantiza que Guatapé se siga conservando por el relevo generacional que garantice que sean personas que piensen en ello de manera consciente, que piensan y sienten que el cambio es bueno, y quieren lo bueno para el municipio, sin ignorar el tema económico y los demás aspectos”

Moderadora: "Avancemos en las preguntas... ahora en el tema de infraestructura: ¿el municipio cuenta con la infraestructura necesaria para recibir los turistas?"

Sujeto 5: "No"

Sujeto 1: "No"

Sujeto 2: "No"

[El sujeto 5, el sujeto 1 y el sujeto 2 responden al tiempo de manera negativa]

Sujeto 5: "No, tiene algunas, pero no las suficientes y partamos por algo que mencionaba el sujeto 3, el tema de la movilidad y transporte, sin lugar a dudas no tenemos capacidad necesaria para atender la demanda de vehículos que ingresan al municipio, no tenemos capacidad en el saneamiento básico, es decir, acueducto, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, en eso colapsamos cada que hay una demanda turística alta, contamos con atractivos turísticos, algunos se encuentran sobre ofertados como los barcos, lanchas y moto carros; pero entendiendo el tema de infraestructura como espacios físicos y de bienestar para el turista, hay algunos pero escasean, otros están por crearse, el tema fuerte en infraestructura actualmente es la construcción del malecón, por el índice de espacio público que podrán disfrutar los turistas y Guatapenses, pero la principal carencia de infraestructura es la movilidad y parqueo".

Sujeto 1: "También hay que denotar que la infraestructura se queda corta cuando hay temporadas, porque si bien se ha venido incrementando la cantidad de camas (porque así es como se mide) en

una temporada como semana santa o tiempos concurridos, se desborda, el turista llega y debe irse de vuelta por falta de lugar para dormir, aunque hay mucho, pero falta”.

Sujeto 2: “Justo ahí está el problema de la sostenibilidad, los hoteles se llenan los fines de semana, por temporada nada más, pero luego llegan los momentos fríos del año donde no llega casi nadie y de esa manera las cosas son insostenibles, aquí se ha quebrado más de una por esta razón, no hay sostenibilidad, hay poco turismo programado, y en este momento se puede decir que no hay cultura en mercadeo de turismo sostenible, solo unas cuantas empresas que controlan un poco más el tema, con tarifas, opciones y posibilidades. Por eso es tan complejo, no solo es hablar de camas o restaurantes sino de la parte administrativa y los servicios, cuando se llega al tope de visitantes entran en bajón el agua, la energía o el gas y al otro día hay una súper producción de agua, energía y gas, y no hay gente, ¿Cómo controla usted eso?, es por eso que el tema del turismo sostenible es un tema complejo al tratarse de un punto de equilibrio, al hablar del medio ambiente es lo mismo, porque somos producto de la industrialización del país, las producciones de plástico no paran, y eso no se contiene”.

[Sujeto 5 interviene]

Sujeto 5 “Pero sí hay mecanismos”.

[Continúa sujeto 2]



Sujeto 2: "El mecanismo es mi comportamiento, pero se debe pasar a una cultura colectiva donde todos nos comportemos igual frente a ciertos temas, para hacer una mejora evidente y que nos beneficie a todos".

Moderadora: "Ahora pasemos a la última pregunta de esta segunda parte del grupo focal, la que compete al tema de cultura, retomando un poco el tema de las tradiciones, ¿cuáles se conservan y cuáles se han extinguido?".

Sujeto 1: "No es algo puntual del municipio de Guatapé, porque pasa en todas partes, pero este tema de los juegos callejeros y las actividades al aire libre, se han perdido".

Sujeto 5: "No podemos apegarnos al pasado, en estos términos debemos tener presente que el mundo ya cambió, nosotros crecimos bajo una lógica completamente diferente en el juego, la interacción, estar y compartir con el otro. Hoy en día los jóvenes son más apegados a la tecnología incluso vienen con un chip completamente diferente, lo de nosotros es un espíritu más conservador y en ese momento creíamos que era lo correcto y tal vez en este momento lo que hagan los muchachos es lo correcto, y así en cada tiempo en que las personas crezcan hoy en día desde los más pequeños hasta los adultos se sienten más atraídos por las tecnologías".

[Sujeto 2 se muestra de acuerdo a la intervención de sujeto 5]

Sujeto 2: "Esos son sucesos generacionales".

[Sujeto 3 mediante su lenguaje gestual y corporal expresa estar de acuerdo con lo expresado anteriormente por el sujeto 5 y el sujeto 2]

Continúa sujeto 2: "Hechos que se resisten a desaparecer".

Sujeto 5: "En referencia a los hechos culturales que se perdieron hoy, sucesos que, aunque se han perdido de la vista pública hay personas que lo siguen implementando y esas son las pequeñas victorias sobre el modernismo, por ejemplo, el intercambio de relojes que hacen en los pueblos, hay personas que todavía lo hace".

Sujeto 3: "En esta parte yo diría que algunos hechos que el municipio ha tratado de conservar es la semana santa, qué es un tema representativo, y el carnaval de fin de año, son tradiciones que se han tratado de institucionalizar. Todo esto ha tenido muchos años de réplicas para poder decir que no se acaban fácilmente".

Sujeto 5: "Expresiones culturales que resisten el paso del tiempo"

Sujeto 1: "En el municipio hay expresiones culturales que sí se mantienen y se conservan en el tiempo y además se protegen, como las fiestas de la Virgen del Carmen, el carnaval de fin de año, la semana santa, son celebraciones que nos caracteriza mucho".

[Sujeto 5 se emociona ante el tema]

Sujeto 5: "Uno de los eventos que es eminentemente sociocultural, que no es tan apegado a lo religioso y ha tomado fuerza es el carnaval del 31 de diciembre, como la manifestación más importante que tiene Guatapé, hace 15 años el carnaval no era lo que es hoy en día en términos positivos, pero las fiestas de la virgen y la semana santa no son hoy lo que eran hace 15 años".

Sujeto 2: "Yo también tengo algo para decir, eso es algo real e indiscutible, el asunto actual por las mismas comunicaciones y tecnologías es el tema religioso; hoy y en todas partes estas manifestaciones religiosas tradicionales están dando un paso hacia la continuidad de la manifestación vista desde el arte, y eso pasa con ciertas celebraciones religiosas, por eso la Semana Santa en Guatapé al ser en vivo tiene un toque entre artístico y pedagógico, pero sigue siendo el llamado a la reflexión".

Sujeto 1: "Pero se conserva, varía sí, pero se conserva".

[Sujeto 2 explica los elementos que se deben conservar por la cultura, en relación a la línea religiosa]

Sujeto 2: "Tres razones por las cuales se defiende mucho la línea religiosa en un pueblo como estos es, primero porque es la única institución que históricamente ha trabajado la oratoria, segundo la música religiosa sigue siendo una manifestación artística muy valiosa que se puede seguir conservando y es algo que no se va a borrar por la modernización, y tercero es la arquitectura del templo, de lo sagrado; en la cultura la religión es una manifestación entera de la humanidad".

Moderadora: "Algo que nos llamó la atención en nuestras primeras visitas al municipio, es que, al momento de pasar una procesión fúnebre, todos los locales del parque merman el volumen a la música, las personas del pueblo se ponen de pie y se quitan el sombrero por respeto a la persona recién fallecida y a su familia, y esperan hasta que entren a la iglesia para seguir en sus actividades".

Sujeto 1: "Todas esas actividades son muy de Guatapé, y eso hace que se fortalezca además el tema turístico; otra de las tradiciones más fuertes que nos identifican son los zócalos, los protegemos".

Sujeto 2: "Es como un escudo"

[Responde sujeto 5 de acuerdo al comentario de sujeto 2]

Sujeto 5: "Una excusa y un pretexto".

[Interviene sujeto 3]

Continúa sujeto 5: "Se ha llegado al punto de no darle la misma importancia a otros elementos que nos identifican, por ejemplo, culturalmente aquí no se ha definido cuál es el plato de comida típico del municipio, el pescado y los frijoles los sirven en otros lugares".

Sujeto 2: "El Zócalo ya se llevó al arte, a la estética, el color y la artesanía".

Sujeto 5: "En 100 años los historiadores no estarán mirando los libros, en el caso de Guatapé estarán mirando las fachadas de las casas, para hablar de Guatapé. Los zócalos se desplazan a otros lugares".

Sujeto 2: "Es un sentir muy comunitario, y que establece diferencia porque al ver zócalos en otro lugar la referencia es de Guatapé, esa es una ganancia neurolingüística universal, es una siembra trascendental para este pueblo, uno de los mojones de los que he hablado vale la pena gastarnos en ello porque vamos a estar identificados por mucho tiempo. Otra de las cosas que pasan y no tenemos presente es que cuando sube la represa todos piensan que llegó el turismo, con la playa que se hace cuando el embalse baja los playeros son felices, esa es otra parte que no miramos, la playa lleva mucho tiempo sosteniendo familias de Guatapé, y es de allí de dónde salen los zócalos por la arena, es por esto que esta experiencia ha llevado a los demás pueblos a tener una percepción diferente, unos hablan de lo buena que ha sido y querer tenerla; y otros que nunca quisieran que les pase algo como lo que le sucedió a Guatapé, el peñol por ejemplo está buscando con qué identificarse porque la piedra no es de ellos, sin embargo Guatapé nunca ha dicho que la piedra es propia, sólo está ahí, hemos sabido ser prudentes, los municipios aledaños se adueñaron de mucho territorio, ahora nos dimos cuenta que somos pequeños en territorio pero grandes en imaginario, y en comunidad".

[Sujeto 5 comentó mientras el sujeto 2 plantea su punto de vista acerca del mismo, expresa:

"Playeros y pajeros". También expone la idea de: "El peñol se equivocó con la piedra"  
comentarios que siguen el contexto de manera continua en el discurso de Sujeto 2]

Sujeto 5: "La ventaja que tiene Guatapé es que somos 70 kilómetros cuadrados y menos de 7000 habitantes".

[Sujeto 2 realiza el cierre del tema]

Sujeto 2: "Ese es el croquis oficial, pero el mapa que tiene Guatapé en cultura e imagen se nos ha salido de la cabeza, esa es la discusión que cuando nos achicaron hemos cedido, pero si tenemos esto porque no aferrarnos y trabajamos con el mapa imaginario para fortalecernos aún más".

[Sujeto 5 y sujeto 2 dialogan sobre el croquis mental y el alcance que Guatapé a adquirido en el ideal de las personas externas]

Moderadora: "Esa es una de las conclusiones a las que se pretende llegar en el grupo focal, poner en palabras los pensamientos, donde muchas veces se piensa que son particulares, pero realmente tienden a ser muy colectivos, todo esto forma el tejido histórico. Fortalecer las cosas positivas que tienen como municipio encaminados a este fenómeno turístico, buscar el desarrollo sostenible donde se busque una economía más sustentable, sin que esta garantice que les va a determinar un bienestar social, en la infraestructura, medioambiente, cultura e incluso económico, porque como ya se ha evaluado durante este grupo focal el desarrollo trae consigo situaciones para sortear el día a día de un sitio turístico como Guatapé".

Moderadora: "Les agradecemos mucho a cada uno de ustedes por la participación, la idea es seguir empleando esta información para los fines académicos e investigativos, para más adelante ofrecer una socialización más completa de lo que ha sido la construcción de este proyecto, porque

ustedes como comunidad requieren conocerlo. Les agradecemos nuevamente, el espacio a sujeto 4 por convocarlos, esperamos que ustedes desde el área en que se mueven también hayan aprendido algo a tener en cuenta a la hora de trabajar en esto”.

Sujeto 2: “Esperamos que tengan su respuesta y al municipio nos compartan recomendaciones, posibilidades y sugerencias.

Moderadora: “Claro, se ha planteado como uno de los objetivos, que los resultados se socialicen con algunos de los integrantes del municipio, además de brindar una retroalimentación de la experiencia. Esperamos que lleguen a los oídos de las personas que deben llegar, en el espacio adecuado”.

#### *Apéndice c. Entrevista semiestructurada*

##### Transcripción entrevista semiestructurada

##### Sujeto 1

¿Qué piensa sobre el desarrollo turístico que se ha dado en el municipio?

“Pienso que ha sido muy bueno y progresivo, que cada vez se incrementa más la popularidad del municipio, más personas se están dando cuenta de lo hermoso que es este lugar y cada vez lo están visitando más”.

¿Qué siente acerca de lo que ha generado el turismo dentro del municipio?

“Siento que ha sido una gran oportunidad para la gente en la medida que puede interactuar con personas de cualquier lugar, siento que es una oportunidad para los habitantes del municipio de conocer otras personas, y es algo que no cualquiera podría tener y es muy bueno”.

¿Qué hace usted respecto a lo que piensa y siente frente al tema?

“Lo que yo hago es aprovecharlo, en la medida que tengo contacto con ellos y aprendo lo que más pueda, obvio las cosas buenas”

Sujeto 2

¿Qué piensa sobre el desarrollo turístico que se ha dado en el municipio?

“Me parece que ha sido bueno, porque muchas personas habitantes del municipio de han podido sostener y beneficiarse de este turismo ya que nos han traído demasiadas actividades laborales”

¿Qué siente acerca de lo que ha generado el turismo dentro del municipio?

“Por una parte ha sido muy bueno, nos hemos beneficiado por diferentes actividades, pero también ha traído dificultades como son las drogas, la contaminación, basuras, las personas vienen con diferentes hábitos y culturas, de pronto han dañado un poco el turismo o algunas de las personas que habitan en el municipio”

¿Qué hace usted respecto a lo que piensa y siente frente al tema?

“Me he dirigido a algunos entes del municipio, para corregir y tratar estas partes donde se pueda hacer un mejoramiento para atender tanto al turista y para que las personas del municipio estemos preparados para los visitantes”

Sujeto 3

¿Qué piensa sobre el desarrollo turístico que se ha dado en el municipio?



“Para mí es un paso gigante, por lo que tenemos contacto directo con todo el exterior del mundo, en el tema de lo que es conocer un chino, holandés, francés, eso es una ventaja y algo muy positivo y también la economía que la gente ha crecido, pero no lo saben manejar en algunos momentos, el turismo para Guatapé es algo positivo”

¿Qué siente acerca de lo que ha generado el turismo dentro del municipio?

“Siento que entre tantas cosas positivas hay unas negativas y es la invasión del territorio pero solamente en ciertas horas del día, lo que hace que los nativos no disfrutemos realmente del municipio cuando ellos están, el turista viene una vez pero no repite el destino, así solo venga una vez genera algo negativo y es la no separación de las basuras, y la contaminación por parte de los vehículos y tránsito dentro del municipio, como municipio debemos tener reglas para la gente que viene a nuestra casa, y aunque establezcamos nuestros criterios pero no todos los que vienen la entienden, pero sería bueno que existiera una regla para visitar Guatapé, y educar para la visita de otras personas, porque es una población flotante, la misma población del municipio que es la comerciante no tiene la conciencia de conservación del territorio, tanto en patrimonio como en su ambiente y solo hay un interés económico, solo se piensa en captar el cliente que aunque sea flotante no importa cuánta basura genera, y el ruido... eso es algunas de las cosas negativas aunque hay más positivas por el tema de educación y conocimiento de un territorio a nivel mundial, la ventaja de Guatapé con relación a muchos municipios de Colombia es que los niños pueden palpar y observar de una manera más directa lo que es un japonés, un chino, los pueden identificar en la vida real y no solo por la tecnología, escuchar los acentos, podría decir que Guatapé va un paso adelante con ese tema”

¿Qué hace usted respecto a lo que piensa y siente frente al tema?

“ Como nativa del municipio doy ese espacio a la población flotante cuando ellos vienen y no disfrutar de los mismo espacios que ellos, porque son espacios para ellos, por los precios en los restaurantes, almacenes, ellos tienen la posibilidad, y a los habitantes nos ponen en ese nivel y uno no puede, más bien saca tiempo para disfrutar de su casa y familia, y respecto al tema de contaminación pues trabajamos en el área ambiental entonces tratamos de que todos los días hagamos una acción para mejorar, una de esas para este año es cero icopor, no utilizar bolsas, mercados con el bolso, entre otras, esas son las cosas que estoy haciendo”

Sujeto 4

¿Qué piensa sobre el desarrollo turístico que se ha dado en el municipio?

“Hasta ahora vamos bien, pero hay que empezar a planificar más de aquí en adelante para que no se nos salga de las manos en un futuro”

¿Qué siente acerca de lo que ha generado el turismo dentro del municipio?

“Ha habido cambios muy buenos, muy positivos”

¿Qué hace usted respecto a lo que piensa y siente frente al tema?

Trato de hablar con la gente de que nosotros estamos prestando un servicio y debemos hacerlo bien para que las cosas salgan bien”

Sujeto 5

¿Qué piensa sobre el desarrollo turístico que se ha dado en el municipio?

“Ahora ha crecido mucho más, poco a poco se están viendo muchos turistas, colombianos también como extranjeros, y pues con la remodelación del malecón creo que se va a desarrollar

un poco más, la gente viene a Guatapé y no conocen todos los lugares, hace falta una organización del municipio para que los turistas puedan conocer un poco más de Guatapé”

¿Qué siente acerca de lo que ha generado el turismo dentro del municipio?

“Puede ser muy bueno para el pueblo porque aumenta el comercio como son hoteles, restaurantes, eso se va dando más. Cuando no hay eso hay poco flujo comercial. ”

¿Qué hace usted respecto a lo que piensa y siente frente al tema?

“Deberíamos influenciar un poco más para que el pueblo sea más reconocido y siga creciendo ”

Sujeto 6

¿Qué piensa sobre el desarrollo turístico que se ha dado en el municipio?

“Es importante”

¿Qué siente acerca de lo que ha generado el turismo dentro del municipio?

“El turismo es bueno económicamente y también trae cosas desagradables, ya que ensucian además de otras cosas que no son convenientes. ”

¿Qué hace usted respecto a lo que piensa y siente frente al tema?

“Yo no participo mucho de la cuestión, eso se lo dejo a la oficina de turismo”

Sujeto 7

¿Qué piensa sobre el desarrollo turístico que se ha dado en el municipio?

“Me parece bueno por una parte y malo por otra, malo por los extranjeros que quieren venir a quedarse viviendo acá, me parece muy malo porque ellos vienen con el dinero, ellos si tienen con qué comprar y entonces los pobladores de acá nos toca desplazarnos y a mucha gente le toca vender, para mucha gente no es fácil sobrevivir en un pueblo que solamente vive del turismo; por ese lado lo veo como desventaja porque si hay extranjeros que solo vienen a comprar tierras. Pero por otro lado Guatapé vive es del turismo, entonces si no nos visitan los turistas los habitantes de Guatapé van a tener que irse de acá o hacer otras cosas que no lo veo como muy viable, ya nos acostumbramos al turismo como fuente de entrada de este pueblo”.

¿Qué siente acerca de lo que ha generado el turismo dentro del municipio?

“En parte se pierde lo que es colonial, el pueblo cada vez se va volviendo más grande, con más edificios, más restaurantes; eso me parece muy malo, que se pierda lo bonito y cultural que era el pueblo. Por otra parte, lo bueno de los extranjeros es que uno aprende a conocer otras culturas, se aprende a conocer de ellos cosas muy bonitas, todo tiene sus pros y sus contras, no lo veo ni bueno ni malo estoy en un intermedio”.

¿Qué hace usted respecto a lo que piensa y siente frente al tema?

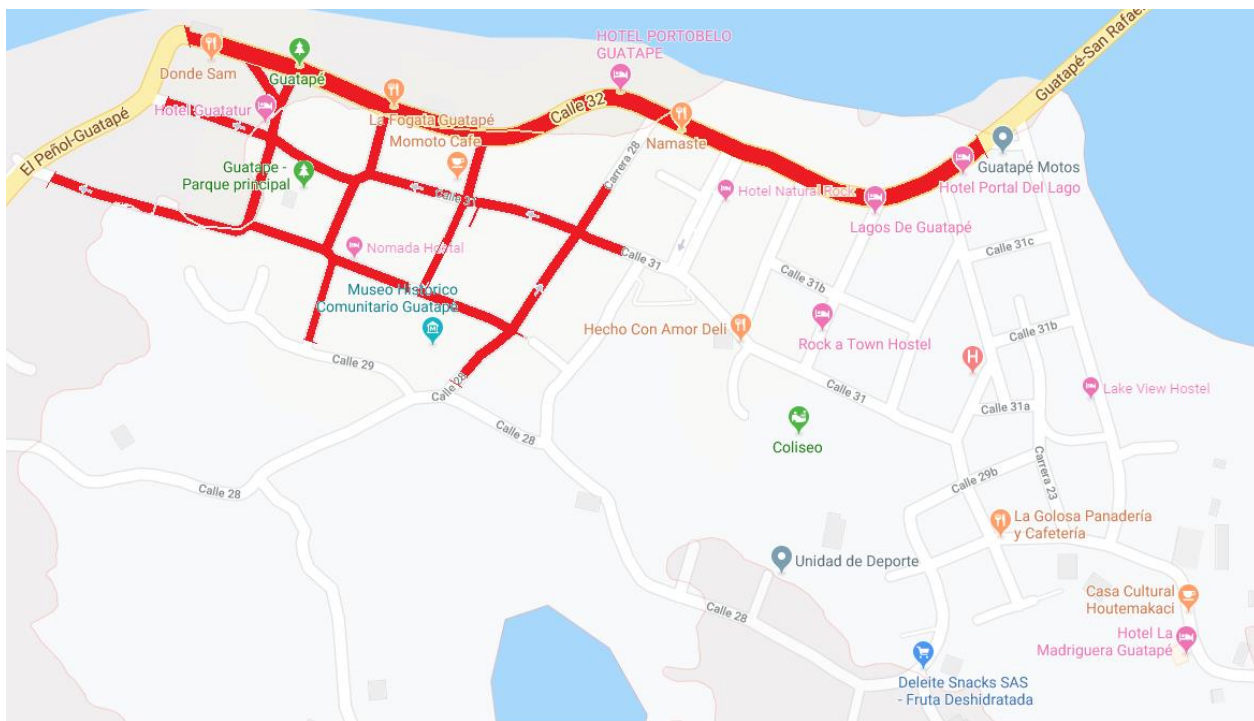
“Nada, simplemente pienso, pero uno ahí que va a hacer, eso ya está en manos de los grandes, de los que manejan el pueblo que son las alcaldías o el gobierno, a mi lo que me preocupa es que vendan las propiedades y todo a los extranjeros, no me gusta, porque entonces los colombianos cada vez vamos a perder más nuestra tierra y va a ser más del extranjero que de los de acá. Pero en cuanto a que ellos vengan y visiten el país no le

veo ningún problema, eso es bueno; lo malo es cuando se quieren quedar situados acá y comprar, eso no es beneficioso para ningún colombiano, a largo plazo no va a ser bueno”.

*Apéndice d. Registro fotográfico*



Apéndice e. Mapa de la aplicación de los instrumentos en Guatapé Antioquía.



Fuente: Google maps