

Grupo eumed.net / Universidad de Málaga y
Red Académica Iberoamericana Local-Global
Indexada en IN-Recs (95 de 136), en LATINDEX (33 DE 36), reconocida por el DICE, incorporada a la
base de datos bibliográfica ISOC, en RePec, resumida en DIALNET y encuadrada en el Grupo C de la
Clasificación Integrada de Revistas Científicas de España.

Vol 10. N° 29
Junio 2017
www.eumed.net/rev/delos/29

**INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA DESTINOS TURÍSTICOS
MEDICIÓN DIMENSIONAL EN EXPERIENCIAS SOCIO – COMUNITARIAS
CASO: SECTOR GALIPÁN, PARQUE NACIONAL EL ÁVILA,
ESTADO VARGAS**

Ph.D. José Gregorio Aguiar López¹
Universidad Simón Bolívar
joseaguiar@usb.ve

MSc. Simón Antonio López Peña²
Universidad Simón Bolívar
simonlopez@usb.ve

Venezuela

CONTENIDO

Resumen	2
Abstract	2
Introducción	3
Objetivos del Estudio	3
Justificación e Importancia del Estudio	4
Metodología de la Investigación	5
Resultados Obtenidos	9
Conclusiones y Recomendaciones	22
Referencias Bibliográficas	23

¹ Ph.D en Patrimonio Cultural y MSc. en Gerencia del Turismo Sostenible. Profesor de Hotelería, Turismo y Hospitalidad en la Universidad Simón Bolívar, Venezuela.

² MSc. en Animación Y Recreación. Profesor de Hotelería, Turismo y Hospitalidad en la Universidad Simón Bolívar, Venezuela.

RESUMEN

En la ciudad de Caracas, se encuentra el Parque Nacional El Ávila. Allí se encuentra una pequeña población llamada San José de Galipán, sus habitantes se han organizado y conformado una franja turística. Han mostrado marcado interés en mantener el lugar lo más natural posible, por ello, ha surgido la iniciativa de los investigadores en evaluar sus niveles de sostenibilidad, como destino turístico. Para ello se utilizó instrumento, a partir del dispuesto por el Consejo Global del Turismo Sostenible, GSTC. En este sentido, el objetivo del estudio fue el de establecer el índice de sostenibilidad del sector Galipán como destino turístico, a partir de la aplicación de indicadores de medición, diseñado para tal fin, considerando sus distintas dimensiones y criterios. La metodología utilizada se corresponde con un diseño no experimental, a la vez que es de tipo de campo, mientras que el nivel es descriptivo y finalmente, de modalidad, proyecto factible. Los resultados arrojaron que las cuatro dimensiones que se detallan en el texto, dispusieron una media de 3,317 en la escala de Likert, la primera, se ubicó en 3,09, la segunda en 2,73, la tercera en 3,68 y la cuarta en 3,65, de 72 indicadores aplicados.

Palabras Clave: Indicadores – Sostenibilidad – Galipán – Experiencias Socio – Comunitarias

ABSTRACT

In Caracas city, you will find El Ávila National Park. There is a small town called San José de Galipán, its inhabitants have organized and formed a tourist strip. They have shown keen interest in keeping the place as natural as possible, so the initiative of researchers has emerged in assessing their levels of sustainability as a tourist destination. To this end, an instrument was used, based on that provided by the Global Sustainable Tourism Council, GSTC. In this sense, the objective of the study was to establish the sustainability index of the Galipán sector as a tourist destination, based on the application of measurement indicators, designed for this purpose, considering its different dimensions and criteria. The methodology used corresponds to a non-experimental design, while it is field type, while the level is descriptive and finally, of modality, feasible project. The results showed that the four dimensions detailed in the text had a mean of 3,317 on the Likert scale, the first one was 3.09, the second at 2.73, the third at 3.68 and the Fourth in 3.65, of 72 indicators applied.

Key Words: Indicators – Sustainability – Galipán – Socio - Community Experiences

INTRODUCCIÓN

A más de 1800 metros de altura sobre el nivel del mar, se encuentra ubicado el sector Galipán, en una de las laderas del Cerro El Ávila, que luego fuera decretado Parque Nacional y que más recientemente se denominara Waraira Repano. Perteneciente al Estado Vargas, posee una temperatura muy agradable, entre 20º y 22º promedio, que nada se relaciona con las playas características de este estado, por el contrario, se caracteriza por su cultivo de flores y frutos de clima frío. Sus primeros pobladores fueron inmigrantes de las Islas Canarias, hace más de 200 años y hasta hoy se ha mantenido pujante, tanto en lo social, como en lo cultural y lo económico, haciendo que sus propios residentes establezcan sus normas de convivencia y haciendo del lugar un destino que promete ser icónico en sostenibilidad para otros similares.

El propósito de realizar esta investigación, no es otro, sino el de perseguir el afán manifestado por los residentes del Galipán, en cuanto a la defensa, preservación y protección del ambiente privilegiado que a pocos minutos de la convulsionada Capital, se encuentra, y materializarlo en resultados tangibles derivados de la aplicación de un instrumento de indicadores de sostenibilidad para destinos turísticos y socializarlos con los mismos respondientes, a los fines de que su sentido de pertenencia, evidente en cada uno de ellos, se consolide y se adopten acciones sostenibles de forma general.

La estructura de esta investigación inicia con una aproximación de la situación presente en el sector Galipán del parque Waraira Repano. Seguidamente, se presentan disertaciones teórico – conceptuales inherentes a la profundización del temario seleccionado. La metodología precisa el diseño, tipo, nivel y modalidad, seguidamente se presentan los resultados de la investigación, donde se disponen los gráficos derivados de toda la información recopilada, organizada, analizada y dispuesta en el presente artículo, a los fines de proporcionarle su debida divulgación.

Finalmente, se concluye el estudio, a la vez que se realizan, muy respetuosamente, recomendaciones en relación al temario abordado.

A partir de aquí, se abre una puerta para la realización de estudios que continúen el esfuerzo de este o estudios similares, pero en otras realidades de destinos. El turismo es una disciplina joven y por ello, inexplorada. Este trabajo ha estimulado la consecución de actividades relacionadas y/o similares a los fines de obtener mediciones importantes en relación con la sostenibilidad, tanto en destinos turísticos, como en otros ámbitos de actuación social.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo General

Establecer el índice de sostenibilidad del sector Galipán como destino turístico, a partir de la aplicación de indicadores de medición, diseñado para tal fin, considerando sus distintas dimensiones y criterios.

Objetivos Específicos

Recopilar instrumentos de medición de indicadores de sostenibilidad ya existentes, a los fines de que la adecuación realizada fuera lo más satisfactoria posible, en términos de medición.

Diseñar un instrumento de recolección de datos, agrupando en dimensiones y/o criterios, para separar las proporciones de los respondientes.

Aplicar un instrumento de indicadores de sostenibilidad de destinos turísticos, tomando como referente a la locación antes mencionada.

Analizar los resultados derivados de la aplicación del instrumento de sostenibilidad de destinos turísticos, a los fines de realizar las estadísticas pertinentes a dicha medición.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

La presente investigación se planteó abordar una medición en un ámbito espacial no explorado antes, o por lo menos, no abordado desde este enfoque investigativo.

Los indicadores de sostenibilidad de destinos turísticos dispuestos por el GSTC y adecuados a la realidad del sector Galipán, respondieron a las siguientes necesidades:

En lo social, los residentes, que a la vez son los comerciantes del sector, despertaron una inquietud en cuanto a los términos utilizados aquí, pues si bien es cierto que una parte de los respondientes conoce el tema de la sostenibilidad, quien no lo haya conocido, comenzó a indagar en torno a ello. Los comercios presentaron independencias en su manejo, pero unificación en los criterios del manejo del sector, en cuanto a las políticas de servicio establecidas por ellos mismos.

A partir de lo teórico – conceptual, en esta investigación se argumentó conceptualmente, tanto la estructura, como las razones de la utilización específica de un tipo de indicadores en particular, coadyuvando ello en una claridad del documento dispuesto, una vez culminada la investigación.

En cuanto a lo metodológico, esta investigación deja un aporte procedimental en cuanto a las mediciones subjetivas que a futuro se tengan a bien realizar, en cuanto a la sostenibilidad de destinos turísticos.

En relación con los alcances investigativos, esta investigación deja un resultado importantísimo del sector Galipán el cual podría seguir siendo medio para evaluar su comportamiento o tomar los datos arrojados aquí, para que sirvan de referente a la hora de medir otro destino turístico y sus características sostenibles.

Es por ello que esta investigación se justifica y es pertinente su ejecución, tanto en términos académicos, investigativos y turísticos socio – comunitarios.

Limitaciones del Estudio

Las investigaciones de sostenibilidad presentan un abanico inmenso para sus realizaciones, no obstante, para el presente estudio se seleccionó el sector Galipán del Parque Nacional El Ávila, recientemente denominado Waraira Repano por las siguientes razones, a saber: se encuentra ubicado en la ciudad de Caracas y resultó de muy fácil acceso para todo el equipo de investigación. Lo inexplorado del sector en términos de sostenibilidad como destino turístico y finalmente, por la

disposición de residentes y comerciantes cercanos dentro de la locación. Aunado a ello, se hizo fácil acceder al sector por razones de movilidad del equipo ejecutor del estudio.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para que la presente investigación adquiriera forma y alcances de relevancia, primero se parte de su enfoque, el cual se centra en la cuantitatividad. Este enfoque se caracteriza "...por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación". (Palella y Martins, 2011: 39). Aunque lo que no se mide no es digno de credibilidad, aquí se pretende medir para creer en lo subjetivo manifestado por los residentes respondientes del sector seleccionado, a los fines de tener una idea aproximada de cómo se manifiesta la sostenibilidad en la locación desde la perspectiva del residente en relación con su condición de destino turístico.

Diseño de la Investigación

El diseño de un estudio se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado. En tal sentido, el diseño en cuestión ha sido considerado como no experimental, ya que "se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para ser luego analizados". (Palella y Martins, 2011, p. 96). En este caso, la operación restaurativa aporta información real, a través de fuentes responsables y directas enmarcadas en un período de tiempo dado. Los datos que se obtuvieron fueron agrupados, tal y como han sido estructuradas las dimensiones indicadas en capítulos precedentes.

Tipo, Nivel y Modalidad de la Investigación

El tipo de investigación empleada ha sido la del trabajo de campo, definida como "la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos". (Fernández, 2007: 10). El trabajo de campo, según las Normas UPEL, "es el análisis sistemáticos de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes...". (2010: 18).

Más adelante, agregan Palella y Martins, que un hecho investigativo es de nivel descriptivo "cuando se interpretan realidades de un hecho" (2011: 102). Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la realidad actual. Por otra parte, Danke señala (2003: 117), que "estos estudios buscan especificar las prioridades, las características y los perfiles importantes de personas, grupo, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis". Es decir, que, permite medir la información recolectada, para luego describir, analizar e interpretar, organizadamente, las características del problema abordado.

Respecto a lo antes planteado, Bavaresco (2001), señala que las investigaciones descriptivas van hacia la búsqueda de aspectos que se pretenden conocer y de los cuales se esperan respuestas, a los fines de darle una coherente descripción y derivar así, en un profundo análisis de todas sus características.

La modalidad a la que se suscribe el presente estudio es la de proyecto factible, la cual consiste en "elaborar una propuesta viable destinada a atender las necesidades específicas,

determinadas a partir de una base diagnóstica”. (Bavaresco, 2001: 107). En este caso, el producto derivado de la presente investigación fue una serie de indicadores de sostenibilidad para destinos turísticos.

Esquema de la Metodología de la Investigación

Seguidamente, se presenta un esquema que describe los pasos que se llevaron a cabo para abordar este proceso de investigación, a saber:

Cuadro N° 3. Esquema de la Metodología de la Investigación (Cont.)

Período de Análisis:

Investigación.

Revisión de Indicadores compatibles con el presente estudio.

Condiciones:
Documentación teórica.
Elaboración del instrumento.
Indicadores de Sostenibilidad.

Basado en:

Fiabilidad del instrumento.

Atención en:

Elaboración de instrumento.
Selección de la muestra.
Aplicación del instrumento.
Recolección de información.
Análisis de la información.

Contexto:

Sector Galipán.

Responde a:

La sostenibilidad evidenciada en el sector por parte de su residente.

Objetivo:

Construir un sistema de indicadores, a partir de su medición dimensional.

Fuente: Elaboración propia, (2017).

Población y Muestra

Para el presente estudio se presentó el siguiente escenario, para efecto de la aplicación del instrumento a los residentes, se debió contar con más investigadores y con más días de aplicación, pues el sector resulta grande e intrincado de acceder. No obstante, los comercios si resultaron más fácil de inventariar, a la vez que éstos son manejados por los mismos residentes, es por ello que el instrumento se aplicó a los comerciantes – residentes y cada investigador aplicó uno al azar a cada individuo respondiente para los efectos de obtener la data del presente estudio.

Tipo de Muestreo

La muestra es la porción de una población, por lo tanto, debe representarla proporcionalmente, a la vez que es determinada por el procedimiento denominado muestreo.

Para el presente estudio se seleccionó una muestra, por lo tanto, es necesario describir el procedimiento que condujo a desarrollar tal fin.

Existen dos formulaciones para la obtención de la muestra, a saber: “el probabilístico o aleatorio: que se aplica si es posible conocer la probabilidad de selección de cada unidad componente de la muestra, y el no probabilístico: que se usa cuando no se puede determinar la probabilidad” (Palella y Martins, 2011: 120). Este estudio se adecuó al muestreo no probabilístico el cual se clasifica en accidental, intencional y por cuotas; el primero consiste en “no prefijar ningún criterio, excepto el tamaño de la muestra” (ob.cit, 124). De allí que no se pretendió la evaluación de las respuestas de los residentes, entre otros aspectos que pudieran haber incidido en las respuestas. Se accedió, como ya se indicó, a un muestreo no probabilístico accidental, a los fines de generalizar las respuestas de los respondientes.

Técnica e Instrumento de Recolección de Información

Para llevar a cabo esta etapa de la investigación se constituyó un instrumento el cual se aplicó a los residentes y comerciantes del sector Galipán durante un día de aplicación del instrumento en manos de más de 50 investigadores y se apoyó en primera instancia en el software libre: e – encuestas.com.

Para Hernández y Col (2006: 235), la técnica que se señala consiste en vías a través de las cuales el investigador registra datos observables que derivan en los conceptos o las variables que se pretenden medir.

Se utilizó la encuesta tipo cuestionario, se realizó el procesamiento básico de los datos en Statistical Package for the Social Sciences, conocido con las iniciales SPSS, y finalmente, se aplicó el escalamiento Likert a todos los resultados obtenidos.

El modelo digital de e – encuesta.com, presenta dentro de sus funcionalidades, la creación de la encuesta con la configuración de los ítems que la componen, de acuerdo a las necesidades del instrumento y diseñadas por el mismo usuario. En la recopilación de respuestas, el software presenta resultados por encuesta y totales por grupos de estas, pudiendo realizar más ampliamente los análisis de los resultados derivados del proceso de aplicación del instrumento.

Adicionalmente, presentan gráficas con proporciones porcentuales y resultados en tiempo real para su respectivo tratamiento estadístico.

El escalamiento Likert “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se les administra” (Palella y Martins, 2011: 165).

Estos niveles de la escala Likert, como instrumento valuator de las respuestas, se corresponde con cinco (5) opciones, las cuales se ven representadas de la siguiente manera: Totalmente de acuerdo (TA), es el nivel más positivo y a su vez recibe el mayor puntaje de cinco (5). Contrariamente, Totalmente en desacuerdo (TD), es el nivel más negativo y a su vez recibe el menor puntaje de uno (1), tal y como se describe en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 4. Escala de Likert para interpretar la Satisfacción del Cliente

Nivel de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Extremadamente insatisfecho	0-20
2	Insatisfecho	20-40
3	Neutro	40-60
4	Satisfecho	60-80
5	Extremadamente satisfecho	80-100

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad del Ayuntamiento de Cajeme, 2008.

El Instrumento

Un instrumento de recolección de datos es "...cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información". (Palella y Martins, 2011: 137).

La presente investigación se orientó hacia la construcción de indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos, desde la perspectiva socio – comunitaria, pues los respondientes fueron residentes, que a la vez son comerciantes en el sector. Se utilizaron los indicadores reporting, a los fines de obtener la información proveniente de los respondientes señalados, relacionando el efecto de sus operaciones comerciales y su realidad en su entorno de vida.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

La validez del instrumento garantiza que los resultados arrojados por éste, no lleven consigo la opinión particular del investigador sino que sea sometido a la comprobación y exactitud de procedimientos científicos a los fines de que puedan ser equiparados con la realidad de la cual fueron extraídos sus datos. Según Palella y Martins (2011: 172), la validez del instrumento "representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir".

El proceso de validez del instrumento de recolección de datos aplicado en la presente investigación fue la técnica llamada juicio de expertos la cual reunió a tres (3) expertos en la evaluación y ajuste de la elaboración de indicadores de distintas vertientes. En este caso se envió el instrumento a tres (3) expertos especialistas en gestión de turismo sostenible y otras áreas relacionadas, a los fines de validar dicho instrumento de indicadores, ello, con el propósito de evaluar su contenido y alcance.

El coeficiente alfa de Cronbach permite establecer el nivel de confiabilidad a partir de la coherencia interna de los ítems del instrumento cuya medición se basa en la escala de Likert, el coeficiente en cuestión va desde 0 hasta 1, mientras más cercano a 0, el instrumento es menos consistente, y mientras más cercano a 1, indica mayor consistencia. Cuando el resultado del cálculo del alfa de Cronbach es igual o mayor a 0,61, es indicativo de su validación.

A continuación se presentan los criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento:

Cuadro N° 5. Criterio de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 - 1,00	Muy alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,50	Media
0,21 - 0,40	Baja
0,00 - 0,20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2011: 181).

En relación con la confiabilidad, Corral (2009) plantea que:

“se recomienda un pequeño grupo de sujetos que no pertenezcan a la muestra seleccionada, pero sí a la población o un grupo con características similares a la de la muestra del estudio, aproximadamente entre 14 y 30 personas” (p. 238).

En relación con lo expuesto, el investigador ha tomado un 20% de los instrumentos aplicados en la investigación, equivalente a 12 muestras, a los fines de establecer la confiabilidad del instrumento utilizado, tal y como lo ha planteado Corral.

La fórmula para obtener el alfa de Cronbach se describe a continuación:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

En donde:

- α : Coeficiente de Alfa de Cronbach
 K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
 S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

Entonces:

$$\alpha = 1,01408451 * 0,92497222$$

$$\alpha = 0,938$$

A partir de este resultado, se podría decir que la confiabilidad es considerada como “Muy Alta”.

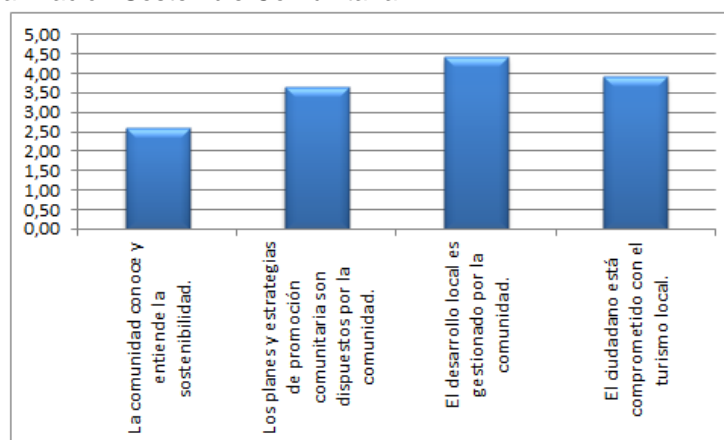
RESULTADOS OBTENIDOS

Según lo afirma Palella y Martins, “la encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador” (2011: 134). A diferencia de la entrevista, se elaboran cuidadosa y rigurosamente un listado de preguntas, las cuales son entregadas al consultado, a los fines de obtener su postura ante un evento dado de su entero conocimiento.

Con el propósito de evaluar los resultados derivados de las respuestas de los consultados, en torno a los indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos, con énfasis en esta experiencia socio – comunitarias, se disponen las gráficas resultantes del estudio, a saber:

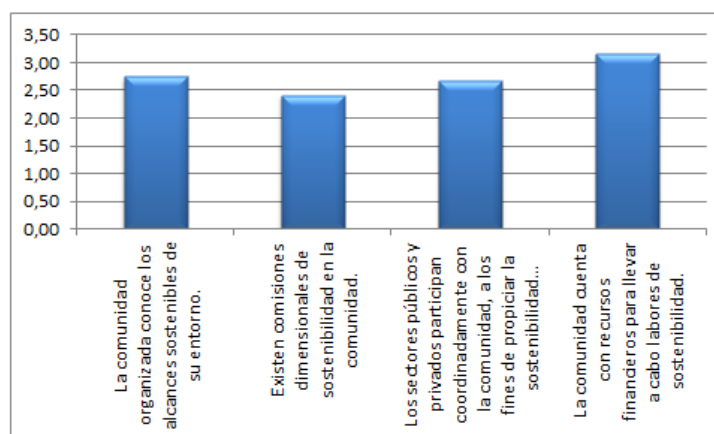
Sostenibilidad Comunitaria, como génesis sostenible del destino turístico

A1. Gestión y Organización Sostenible Comunitaria:



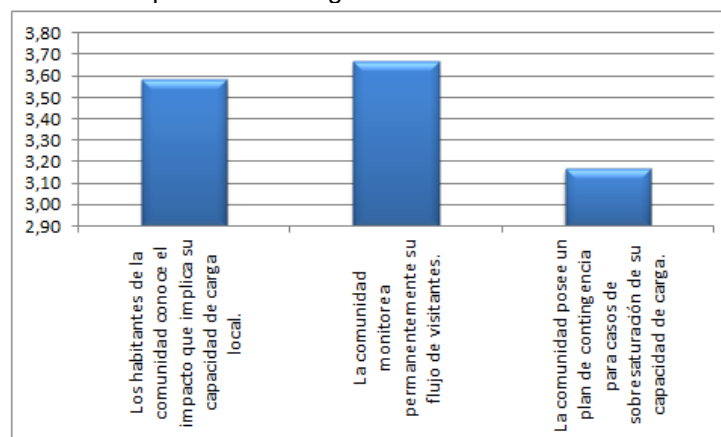
Indicador N° 1 resultado 2,58, indicador N° 2 resultado 3,67, indicador N° 3 resultado 4,42 y el indicador N° 4 resultado 3,92. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,65.

A2. Monitoreo de las mediciones Sostenibles de la comunidad:



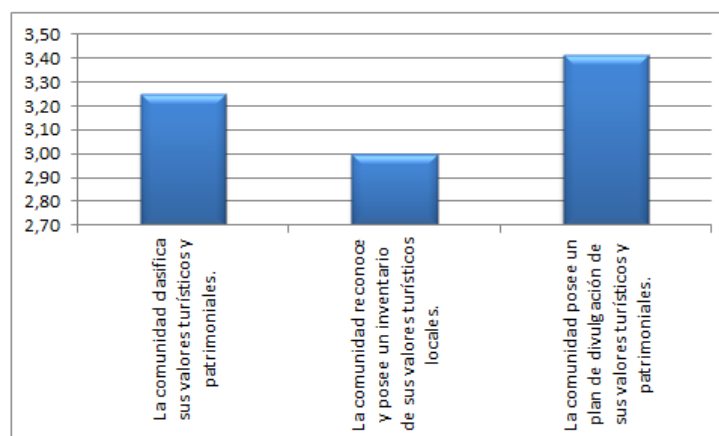
Indicador N° 5 resultado 2,75, indicador N° 6 resultado 2,42, indicador N° 7 resultado 2,67 y el indicador N° 8 resultado 3,17. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 2,75.

A3. Medición y control de la capacidad de carga de la comunidad:



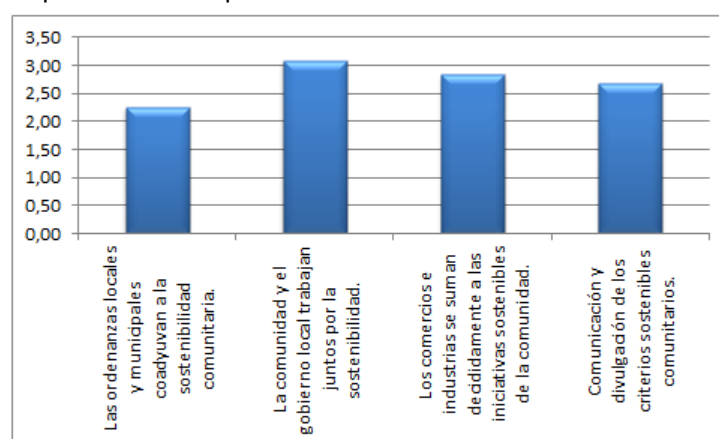
Indicador N° 9 resultado 3,58 indicador N° 10 resultado 3,67 y el indicador N° 11 resultado 3,17. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,47.

A4. Reconocimiento de los valores turísticos de la comunidad:



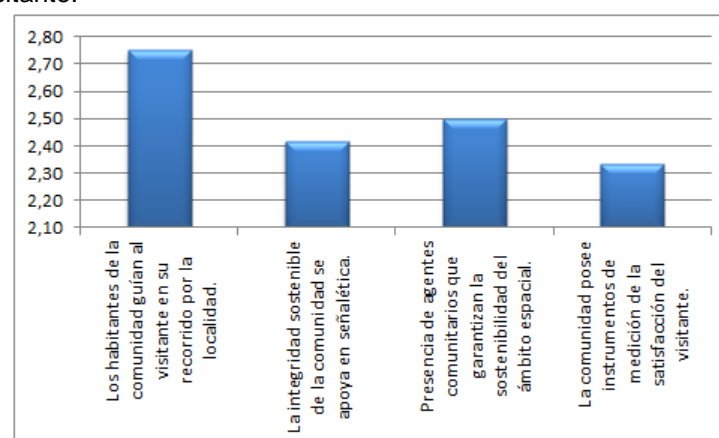
Indicador N° 12 resultado 3,25 indicador N° 13 resultado 3,00 y el indicador N° 14 resultado 3,42. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,22.

A5. Contribución a la planificación espacial de la comunidad:



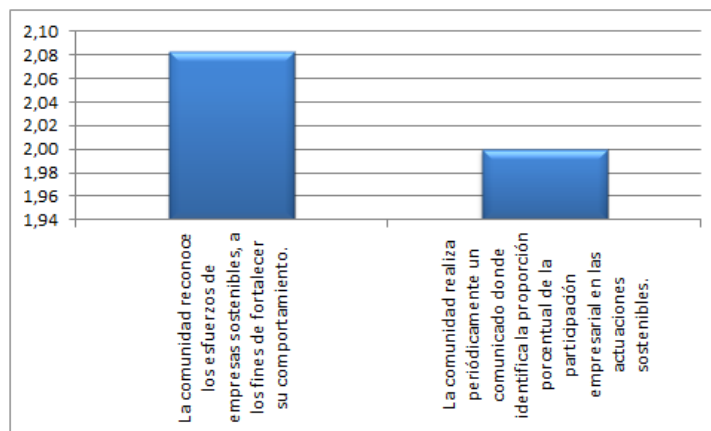
Indicador N° 15 resultado 2,25, indicador N° 16 resultado 3,08, indicador N° 17 resultado 2,83 y el indicador N° 18 resultado 2,67. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 2,71.

A6. Apertura al visitante:



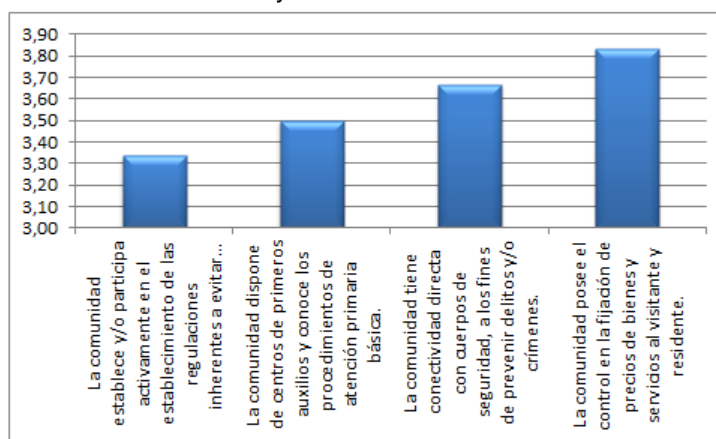
Indicador N° 19 resultado 2,75, indicador N° 20 resultado 2,42, indicador N° 21 resultado 2,50 y el indicador N° 22 resultado 2,33. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 2,50.

A7. Relación ciudadano – industrias y comercios:



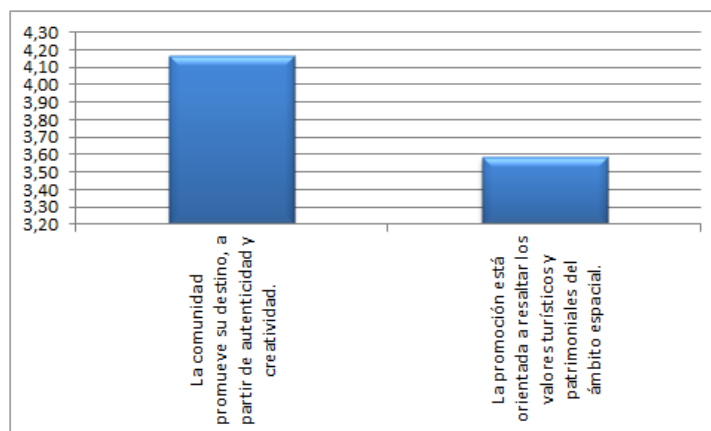
Indicador N° 23 resultado 2,08 y el indicador N° 24 resultado 2,00. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 2,04.

A8. Seguridad y Protección del residente y del visitante:



Indicador N° 25 resultado 3,33, indicador N° 26 resultado 3,50, indicador N° 27 resultado 3,67 y el indicador N° 28 resultado 3,83. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,58.

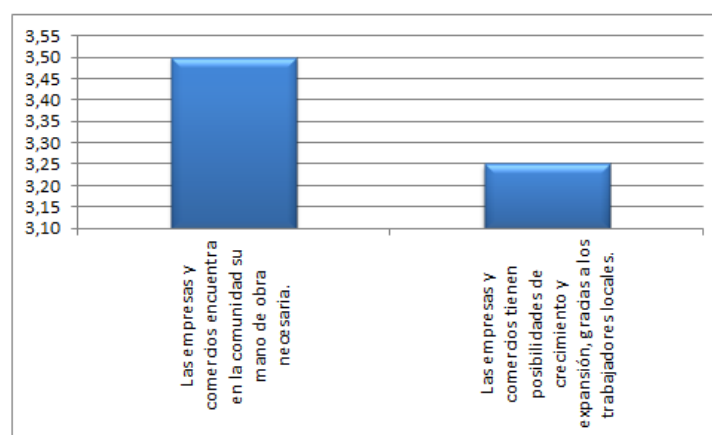
A9. Promoción y divulgación local:



Indicador N° 29 resultado 4,17 y el indicador N° 30 resultado 3,58. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,88. Mientras que el promedio del criterio A señaló 3,09 puntos en la escala de Likert.

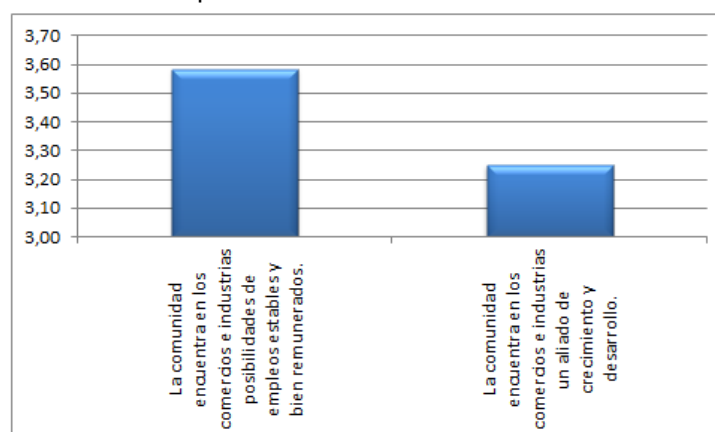
A. Relación Económica Comunitaria con el Destino Turístico

B1. Dinámica económica y comercial del entorno comunitario:



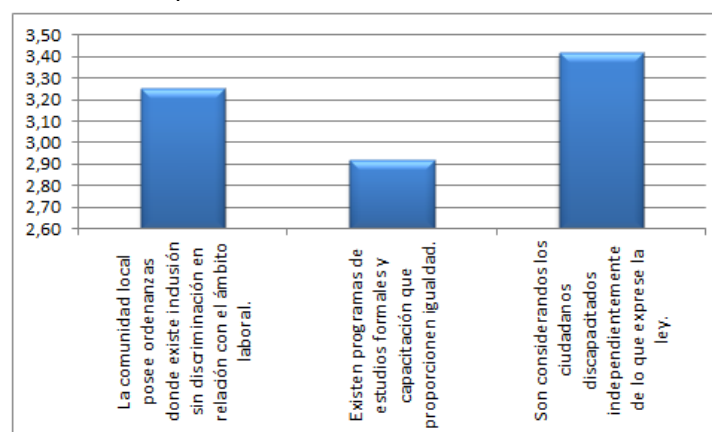
Indicador N° 31 resultado 3,50 y el indicador N° 32 resultado 3,25. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,38.

B2. Oportunidades de crecimiento personal en el entorno comunitario:



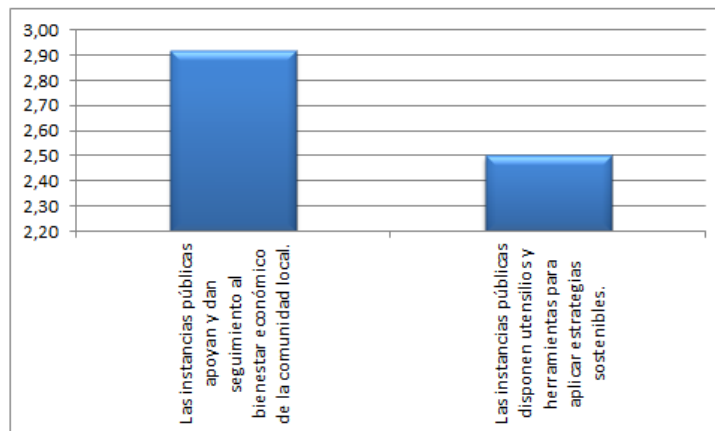
Indicador N° 33 resultado 3,58 y el indicador N° 34 resultado 3,25. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,42.

B3. Oportunidades de desarrollo personal en el entorno comunitario:



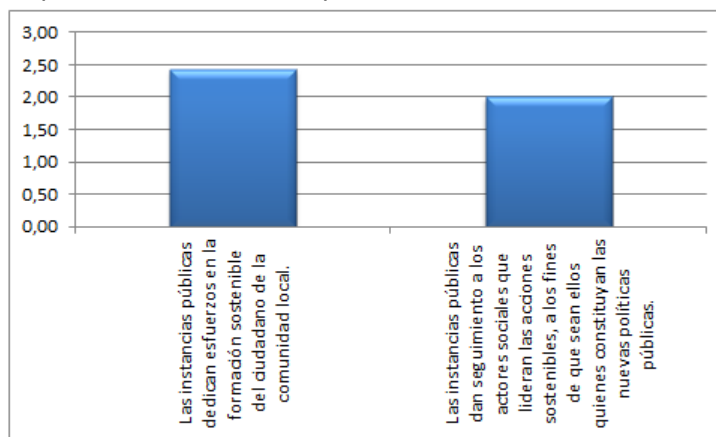
Indicador N° 35 resultado 3,25 indicador N° 36 resultado 2,92 y el indicador N° 37 resultado 3,42. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,19.

B4. Aporte del sector público en el crecimiento personal en la comunidad:



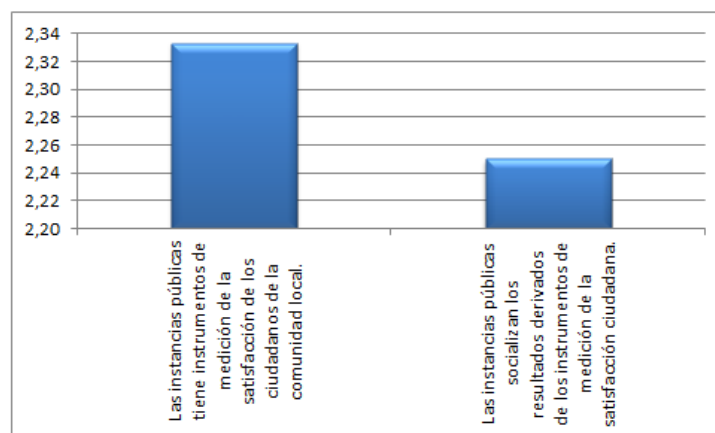
Indicador N° 38 resultado 2,92 y el indicador N° 39 resultado 2,50. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 2,17.

B5. Aporte del sector público en el desarrollo personal en la comunidad:



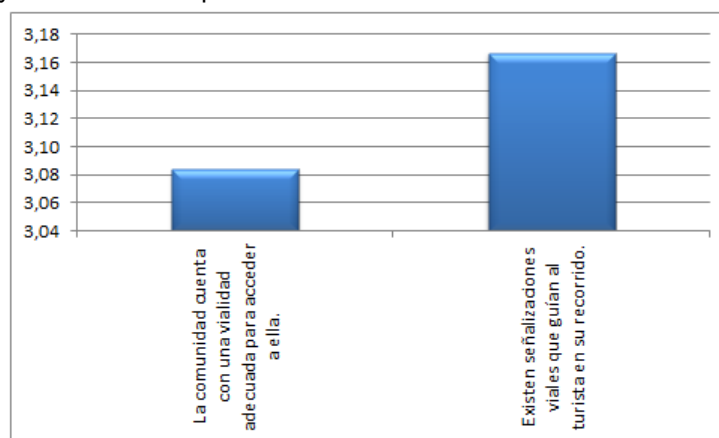
Indicador N° 40 resultado 2,42 y el indicador N° 41 resultado 2,00. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 2,21.

B6. Alcances de la opinión pública comunitaria:



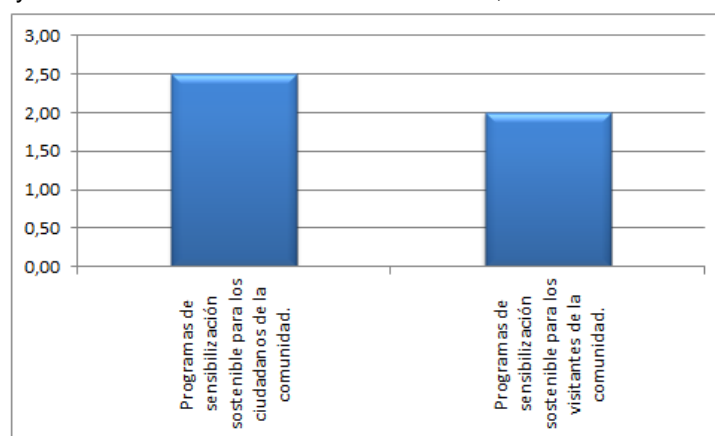
Indicador N° 42 resultado 2,33 y el indicador N° 43 resultado 2,25. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 2,29.

B7. Accesibilidad y señalizaciones para acceder a la comunidad:



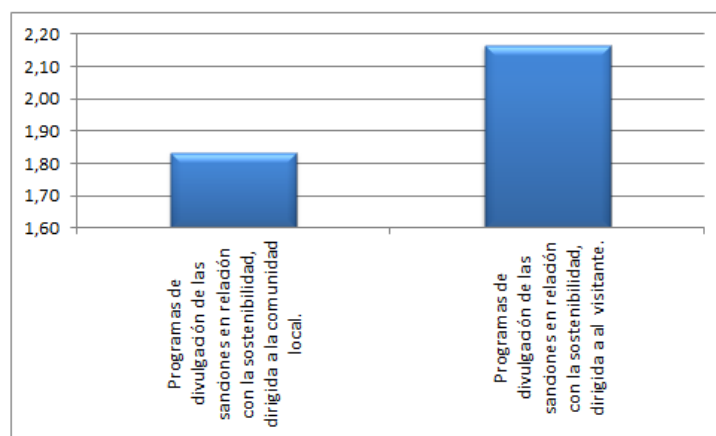
Indicador N° 44 resultado 3,08 y el indicador N° 45 resultado 3,17. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,13.

B8. Sensibilización y educación orientada a la sostenibilidad, tanto a residentes como a visitantes:



Indicador N° 46 resultado 2,50 y el indicador N° 47 resultado 2,00. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 2,25.

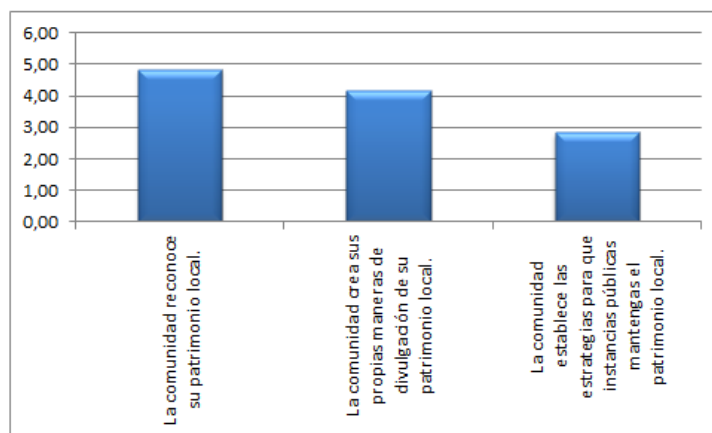
B9. Regulaciones sancionatorias en relación con la vulneración de la sostenibilidad local:



Indicador N° 48 resultado 1,83 y el indicador N° 49 resultado 2,17. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 2,00. Mientras que el promedio del criterio B señaló 2,73 puntos en la escala de Likert.

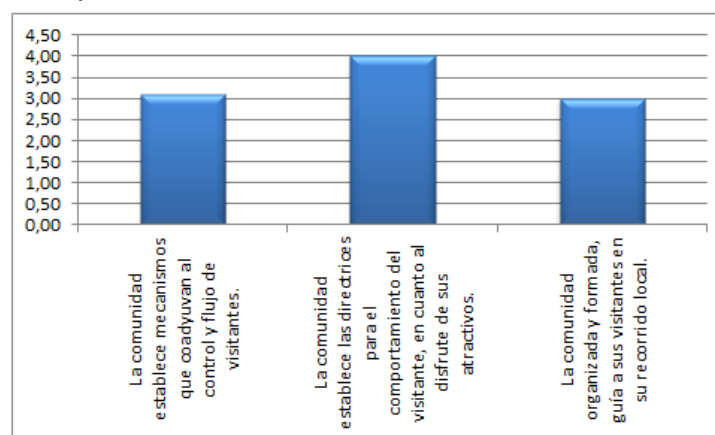
B. Reconocimiento de la Comunidad como Destino Turístico

C1. Apropiación e interpretación de las atracciones comunitarias:



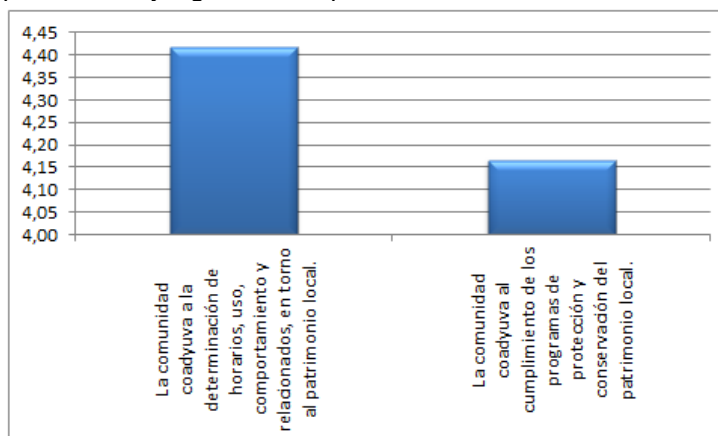
Indicador N° 50 resultado 4,83 indicador N° 51 resultado 4,17 y el indicador N° 52 resultado 2,83. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,94.

C2. Gestión, normativas y control de visitantes:



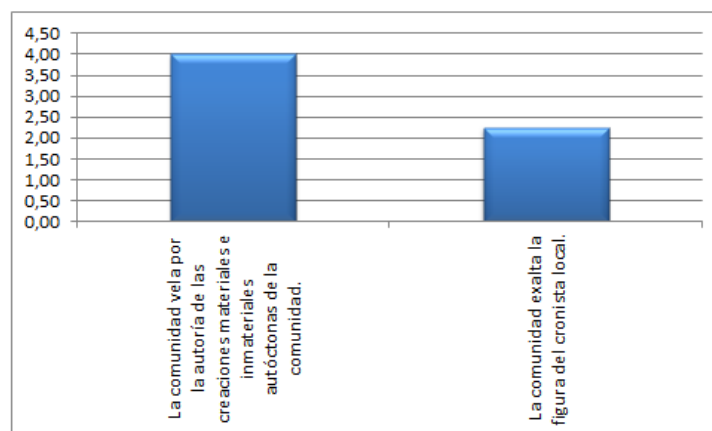
Indicador N° 53 resultado 3,08 indicador N° 54 resultado 4,00 y el indicador N° 55 resultado 3,00. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,36.

C3. Identificación, pertenencia y vigilancia del patrimonio material e inmaterial comunitario:



Indicador N° 56 resultado 4,42 y el indicador N° 57 resultado 4,17. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 4,29.

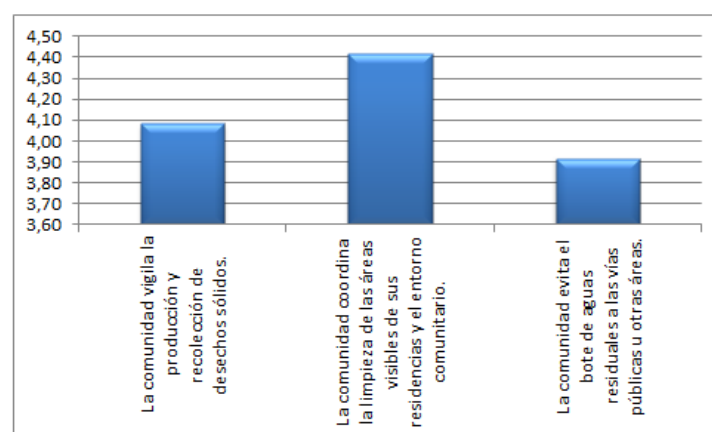
C4. Reconocimiento y respeto a la propiedad intelectual:



Indicador N° 58 resultado 4,00 y el indicador N° 59 resultado 2,25. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,13. Mientras que el promedio del criterio C señaló 3,68 puntos en la escala de Likert.

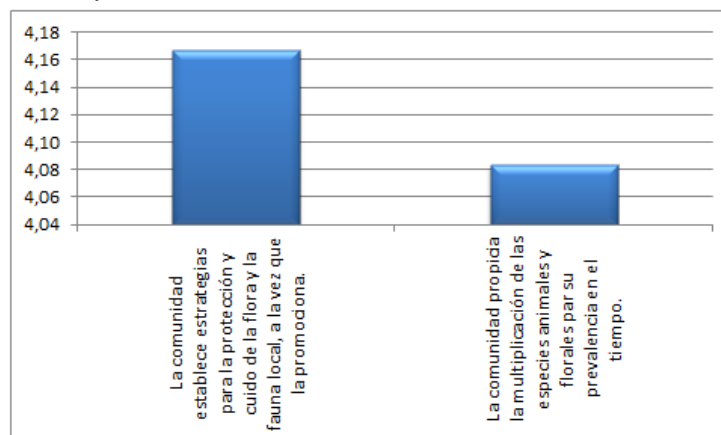
C. Preservación y Protección Ambiental del Destino Turístico

D1. Cuido del ambiente en términos de desechos sólidos, limpieza de las áreas de la comunidad y otros relacionados:



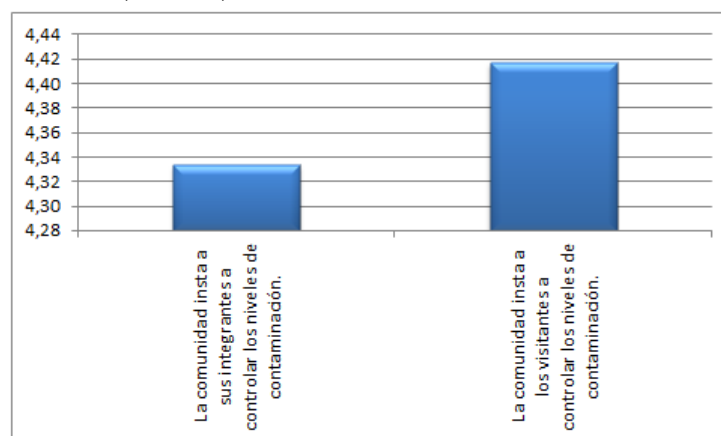
Indicador N° 60 resultado 4,08 indicador N° 61 resultado 4,42 y el indicador N° 62 resultado 3,92. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 4,14.

D2. Protección de la flora y la fauna local:



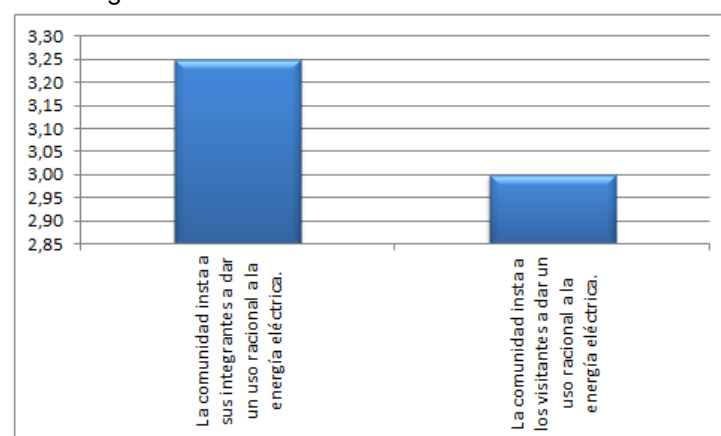
Indicador N° 63 resultado 4,17 y el indicador N° 64 resultado 4,08. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 4,13.

D3. Contaminación lumínica, sonora, automotriz e industrial:



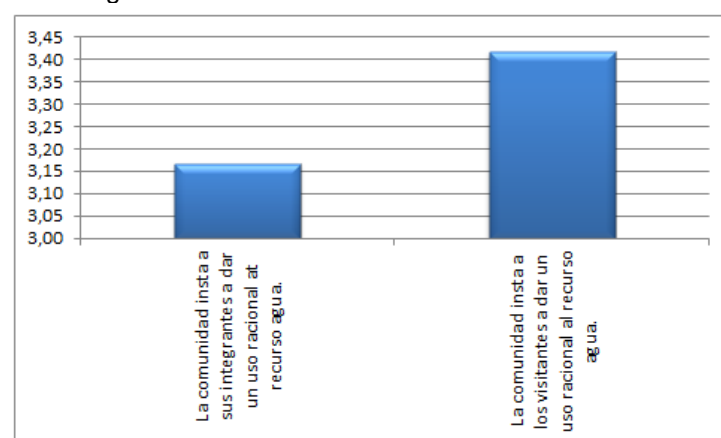
Indicador N° 65 resultado 4,33 y el indicador N° 66 resultado 4,42. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 4,38.

D4. Criterio de ahorro energético:



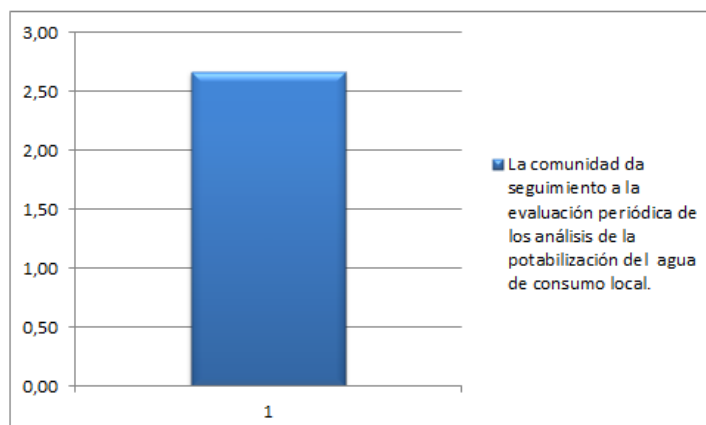
Indicador N° 67 resultado 3,25 y el indicador N° 68 resultado 3,00. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,13.

D5. Criterio de ahorro de agua:



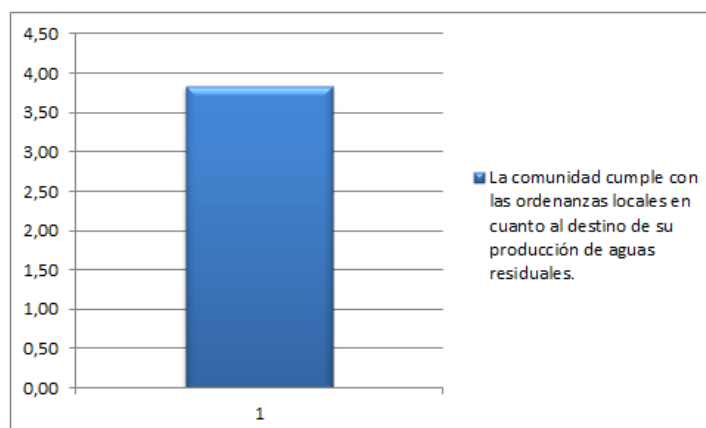
Indicador N° 69 resultado 3,17 y el indicador N° 70 resultado 3,42. El promedio del Sub – criterio se ubicó en 3,29.

D6. Potabilización del agua:



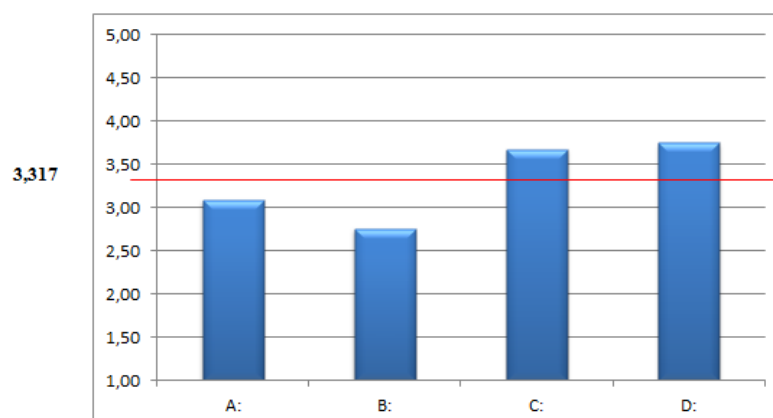
Indicador N° 71 resultado 2,67.

D7. Aguas residuales:



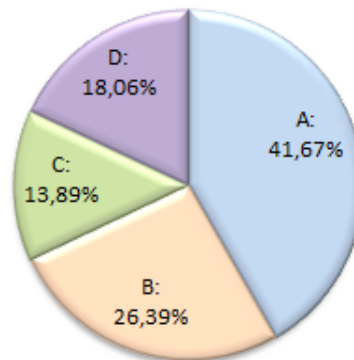
Indicador N° 72 resultado 3,83. Mientras que el promedio del criterio D señaló 3,65 puntos en la escala de Likert.

Resumen de las Familias de Indicadores



El promedio relativo se ubica en 3,317 puntos en la escala de Likert, no obstante, se considera la siguiente gráfica:

Proporciones entre Dimensiones

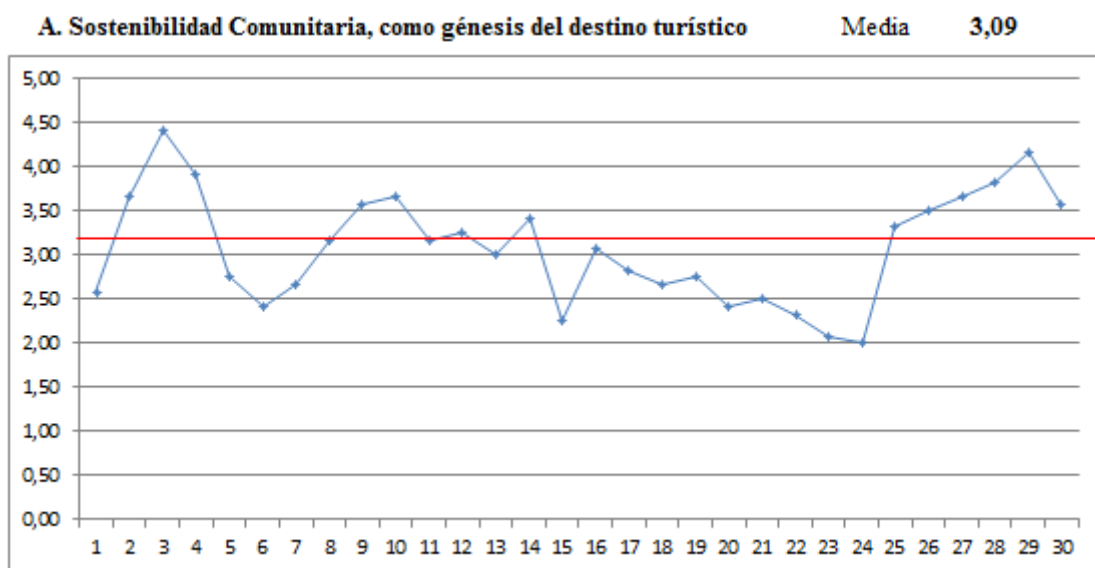


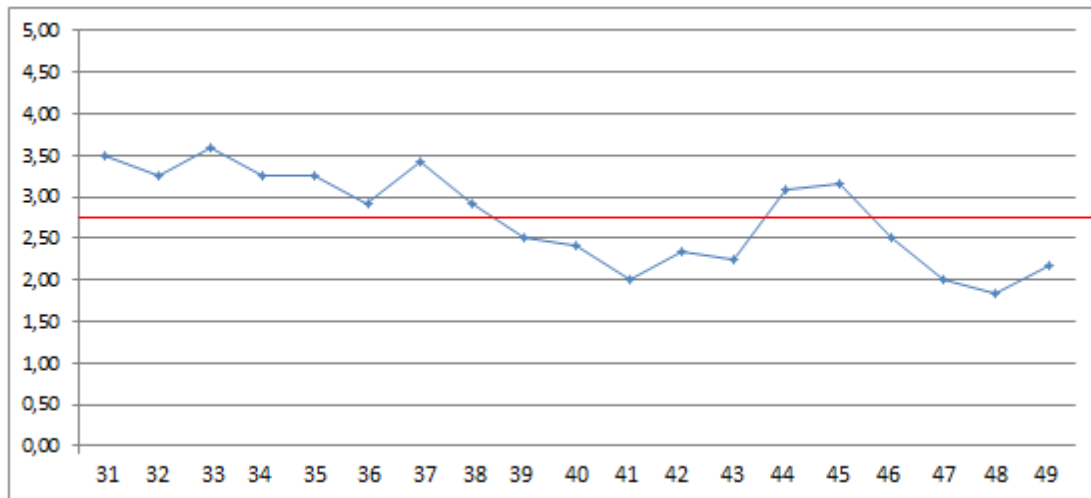
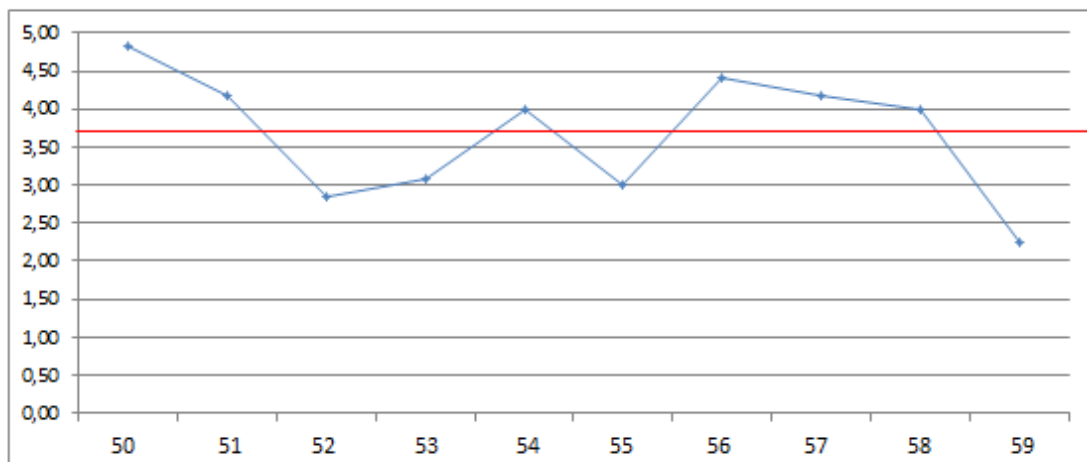
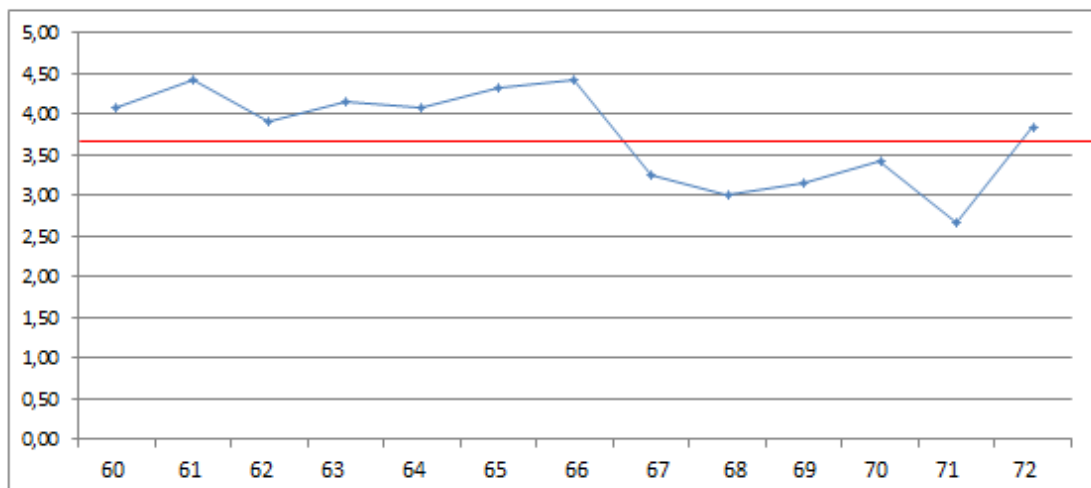
A partir de esta gráfica, donde se señalan las proporciones porcentuales del número de indicadores por criterios, entonces se tiene que:

A: 3,089	A: 41,67%	1,287
B: 2,754	B: 26,39%	0,727
C: 3,675	C: 13,89%	0,51
D: 3,750	D: 18,06%	0,677
3,201		

Donde el promedio real del total de indicadores y criterios se ubica en 3,201 en la escala utilizada.

Visual del comportamiento de cada indicador de sostenibilidad por criterio



B. Relación Económica Comunitaria con el Destino TurísticoMedia **2,73****C. Reconocimiento de la Comunidad como Destino Turístico**Media **3,68****D. Preservación y Protección Ambiental del Destino Turístico**Media **3,65**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez cumplido los pasos inherentes al abordaje del presente estudio, arribamos a las conclusiones que se han derivado de éste. A partir de las dimensiones dispuestas por la Agenda 21, reseñada al inicio de esa investigación, iniciamos apuntando, pues, que desde la dimensión social, en el sector Galipán se evidencia la comunidad no está del todo clara en el abordaje de su ámbito espacial como destino sostenible, esto resulta sumamente alarmante, pues, a partir de los resultados obtenidos, pareciera que el residente no posee las herramientas necesarias para conducir su destino turístico con criterios de sostenibilidad. Para ello pudieran surgir iniciativas de acompañamiento del equipo de investigadores involucrados en este estudio, a los fines de proporcionarles información coherente en forma de talleres, cursos y charlas, orientadas a consolidar y unificar los conocimientos en esta materia.

En la dimensión cultural, la actividad comercial ha fortalecido y/o complementado su huella social. Le ha proporcionado una vía para destacar sus haceres culinarios, su creatividad en los ornamentos de sus fachadas, en el cultivo, la cría de animales de distintas especies, es decir, sin proponérselos, han encontrado una manera ideal de dejar su huella como destino sostenible en el centro de la Capital del país.

En cuanto a lo ambiental, el clima le da un acento privilegiado al sector, a partir de allí, su comportamiento sostenible notoriamente manifestado. Los residentes, que ya vivieron el deslave de Vargas del año 1999, han tomado un amor por su reconstrucción, como entes sociales y como ámbito espacial natural, esto fue manifestado por varios de los entrevistados.

Lo político representa el lenguaje común hecho ley, el en caso de Galipán esto cobra fuerza, pues, son pocos, todos se conocen y quieren lo mejor para sí y su ámbito, es por ello que se han aclarado las formas de conducirse, tanto como ciudadanos, como comerciantes y la estrategia que se aplicó resultó efectiva, pues, los negocios fluyen perfectamente y la armonía comunitaria se percibe al caminar por el lugar.

Finalmente, en lo económico, se detectaron algunas debilidades en cuanto a la proyección mercadológica, tanto del sector integralmente hablando, como de los establecimientos comerciales en específicos, pues, cada uno tiene su perfil mercantil claramente definido. En este sentido, se podrían establecer estrategias sostenibles desde ya para el impulso de Galipán, en un esfuerzo conjunto, comunidad, comerciantes e investigadores, los cuales deben coadyuvar activamente en el perfil del sector como un ámbito emergente que cumple a cabalidad con los objetivos del milenio.

Galipán es un lugar fantástico, cuenta con una diversidad de bondades que, criticarlo por alguna falta, sería un exabrupto para quienes amamos la naturaleza y hemos desarrollado esa especial habilidad de interpretarla, escucharla y comprenderla.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayuntamiento de Cajeme.** (2008). Sistema de Gestión de Calidad.
- Bavaresco, A.** (2001). Proceso Metodológico en la Investigación: cómo hacer un Diseño de Investigación. Editorial Ediluz, Venezuela.
- Cardona, D y Agudelo, H.** (2007). Satisfacción Personal como Componente de la Calidad de Vida de los Adultos de Medellín. Revista Salud Pública. Universidad de Antioquia. Colombia.
- CEPAL.** (2010). Lineamientos Metodológicos para la Construcción de Indicadores de desempeño. Uruguay.
- Corral, Y.** (2009). Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación para la Recolección de Datos. Revista Ciencias de la Educación. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Da Silveira.** (2005). Notas sobre el Informe Brundtland o Nuestro Futuro Común.
- DANE.** (2010). Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores. Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas.
- Danke, E.** (2003). Metodología de la Investigación Cualitativa. España.
- Fernández Guerrero, G.** (2010). Metodología de la Investigación. Universidad de Londres.
- Ferrer, M, y Gamboa, T.** (2004). Indicadores para el Control de Gestión de Procesos Básicos en Hoteles. Universidad del Zulia. Venezuela.
- Hernández y Col.** (2006). Metodología para el Análisis de la Gestión Financiera en Pymes. Escuela de Administración y Contaduría Pública. Colombia.
- Hernández, Fernández y Baptista.** (2006). Metodología de la Investigación: una discusión necesaria en Universidades zulianas...UNAM. Venezuela.
- ISO 9001:** 2008. (2008). Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Secretaría Central de ISO, Ginebra, Suiza.
- ISO 9001:** 2015. (2015). El Futuro de la Calidad. Editorial ISO Tools Excellence.
- ISO 9001:** 2015. (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Secretaría Central de ISO, Ginebra, Suiza.
- Martorell, O.** (2002). Cadenas Hoteleras. Análisis del Top 10. Editorial Ariel Turismo. España.
- Naciones Unidas.** (2015). [Página web en línea] Disponible: <http://www.un.org/spanish/> [Consulta: 2015, diciembre 30].
- Palella, S. y Martins, F.** (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa. FEDEUPEL. Venezuela.
- Patterson, P. y Johnson, L.** (1993). Disconfirmation of expectations and the gap model of service quality. Journal of Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, N° 6.
- Shahin, A.** (2004). Servqual and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services. University of Isfahan. Irán.
- Vargas, A., Vaca, R., y García E.** (2003). Sostenibilidad de la Empresa Hotelera. Indicadores para su Medición. (Responsabilidad Medioambiental).