

Capítulo 3.

Diseño metodológico

El estudio recurrió a una investigación de tipo empírica y descriptiva, estructura que cuenta con tres fases. Una primera, relacionada con la recopilación y análisis de información documental para establecer los panoramas del turismo en las escalas internacional, nacional y regional, con criterios de búsqueda fundamentados en indicadores de la Organización Mundial del Turismo y fuentes institucionales de los gobiernos nacional y regional, en cuanto a los planes y programas de desarrollo turístico. En la segunda fase, se realizó un levantamiento de información, primero, a través de un proceso de selección de los agentes turísticos del territorio, seguido del diseño de un instrumento tipo entrevista online (ver anexo 1), soportado por categorías de análisis fundamentadas en los pilares o capacidades sociales que caracterizan la resiliencia (Suárez, 2001; Uriarte, 2013).

Esta segunda fase se llevó a cabo durante los meses de octubre y noviembre de 2021, para evaluar algunas características de resiliencia comunitaria, se identificaron actores, como las autoridades turísticas locales y departamentales, los delegados del sector productivo a los Consejos departamental y provincial de turismo en Boyacá, a quienes se les aplicó una entrevista semiestructurada realizada *on line*; participaron agentes turísticos de los municipios de Tunja, Jenesano, Firavitoba, El Cocuy, Sogamoso, Paipa, Duitama, Aquitania, Miraflores, Villa de Leyva, Pesca, Páez y Tota. La información se recogió y se generó posteriormente un análisis cualitativo de las entrevistas aplicadas a través de una matriz de categorías.

A continuación, se describe la aplicación de las categorías de análisis de la resiliencia de los agentes turísticos y se plantean los interrogantes para su abordaje:

La cohesión social, se interpreta a partir de la participación de la comunidad en torno a la reactivación de las actividades turísticas con los protocolos de bioseguridad, la conformación de redes de cooperación para la reactivación del turismo, las acciones solidarias adelantadas por los actores del turismo.

Interrogantes:

¿Cómo ha participado en la reactivación de las actividades turísticas?
Prestadores de servicios turísticos.

- Implementación de protocolos de bioseguridad
- Procesos de capacitación en TIC's
- En planes de reactivación del turismo

¿Durante la pandemia ha hecho parte de redes de cooperación público – privadas para la reactivación de las actividades turísticas?

¿Cómo ha sido el proceso de adaptación de la gestión empresarial para la reactivación de la actividad turística?

¿Cuál ha sido la contribución de las instituciones educativas y de los gobiernos locales en la preparación de los procesos de reactivación del turismo?

La identidad cultural, aplicada al turismo, se refleja en la identidad que tienen los diferentes agentes con el territorio y el deseo de transmitir eso a los visitantes y turistas; así como en las acciones encaminadas a incorporar la identidad cultural a las prácticas turísticas.

Interrogantes:

¿Cuáles acciones innovadoras ha llevado a cabo para fortalecer la identidad cultural en las prácticas turísticas?

En la **Autoestima Colectiva**, está presente ese reconocimiento del orgullo que se siente por el terruño, por las riquezas y los escenarios paisajísticos, por el patrimonio natural y cultural que se tiene para ofrecer a visitantes y turistas.

Interrogantes:

¿Cómo ha venido incorporando elementos del patrimonio natural y cultural a las prácticas turísticas en el marco de la reactivación del turismo?

La honestidad gubernamental, se aplicó al tema turístico a partir de la percepción de los agentes, sobre cómo los gobernantes han enfrentado la crisis a causa de la pandemia, su efectividad, su transparencia y sus propuestas para la reactivación económica del turismo.

Interrogantes:

¿Cuál es su percepción sobre la efectividad y pertinencia de las acciones adelantadas por los gobiernos locales en la reactivación del turismo?

El humor social, se abordó desde la percepción que tiene cada actor sobre la crisis, lo positivo, lo negativo, las alternativas para salir adelante entre todos, lo curioso, lo jocoso de la crisis, las anécdotas.

Interrogantes:

¿Qué aprendizajes le ha dejado la pandemia y cómo estos han contribuido a su desarrollo personal y profesional?

¿Tiene alguna anécdota de la pandemia que desee compartir?

La aplicación del **Empoderamiento comunitario**, parte de la comprensión de la situación de crisis, el reconocimiento de los impactos negativos de la crisis al turismo y una comprensión crítica del rol que tienen los agentes – sociales, económicos y gubernamentales frente a la gestión del turismo en la pandemia.

Interrogantes:

¿Cuáles son los principales impactos negativos de la pandemia, al turismo, que le han afectado de manera directa?

¿Qué propuestas formularía para superar la crisis desde su rol?

¿Qué acciones deben adelantar los otros actores turísticos como, los gobiernos departamentales y locales, las instituciones educativas, la cámara de comercio y la población en general para contribuir a superar la crisis?

Grupos de agentes

- Personas: guías y operadores turísticos – prestadores de servicios turísticos
- Comunidad
- Sistema político – institucional (actores institucionales como autoridades turísticas de los municipios y del departamento)

Finalmente, la tercera fase se llevó a cabo durante la *Vitrina Turística de ANATO*, en CORFERIAS, Bogotá en el año 2021. Esta fase se centró en identificar la percepción de los actores del turismo a nivel nacional, frente a los aspectos del desarrollo turístico antes y durante la pandemia, los procesos de reactivación con la implementación de estrategias de innovación y desarrollo tecnológico y las necesidades de capacitación, asesoría técnica y consultoría resultado de la pandemia; a partir de la aplicación de una entrevista semiestructurada realizada de manera directa a 13 expertos del turismo (Ver anexo 2).

Este material se organizó y sistematizó basado en determinadas categorías de análisis. Para definir las categorías y posterior análisis a partir de las entrevistas semiestructuradas se optó por establecer una metodología mixta secuencial de tipo exploratorio como afirma Creswell (2014), que permite dar una imagen más completa del fenómeno de estudio desde enfoques deductivos (objetivo) que son las categorías resultado del análisis bibliométrico e inductivos (subjetivo), relacionados en el análisis de los datos cualitativos. Es así, que en la fase cuantitativa, se realizó un análisis bibliométrico en las bases de datos *Scopus* y *Web of Science*, tomando como herramienta el software VOS viewer® version 1.6.6, para establecer los clústeres de conocimiento por ocurrencia y posteriormente las categorías de análisis. En el segundo momento de la fase, se analizaron las entrevistas semiestructuradas de los 13 expertos mediante el software Atlas Ti 7.0, resultados que se detallan en el segundo apartado del capítulo 4.

En la Tabla 1, se presenta la estructura metodológica del proceso investigativo de esta tercera fase:

Tabla1
Estructura Metodológica

Método	Cuantitativo	Cualitativo
Rol de la Investigación	Deductivo	Inductivo
Unidad de Análisis	Conceptos Innovación y Desarrollo del turismo	
Unidad de Trabajo	Constructos para definir la ecuación de búsqueda	
Muestra	# documentos filtrados por tema	# entrevistas semiestructuradas
Variables	Dependientes e Independientes X= (ecuación de búsqueda) Y=(cluster y términos)	Dependientes e Independientes X' =(Familia/códigos) Y' (Relación entre códigos)
Técnica de Análisis	Análisis Bibliométrico	Análisis de contenido
Herramienta de Análisis	VosViewer	Atlas Ti
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> Definición de la ecuación de búsqueda Búsqueda en Bases de Datos Análisis de Vosviewer (Mapa de conocimiento, superposición y densidad) Definición de los clústeres 	<ol style="list-style-type: none"> Codificación inicial Correlación entre códigos Redes que muestra las diferentes relaciones entre los conceptos para determinar el papel de la innovación y el desarrollo del turismo.

Nota. Autores.

