



Fotos: Macizo de Iguaque - Subprovincia Alto Ricaurte / Fuente: Vianini, Z. (2021)



# Alternativas y potencialidades de valor agregado en iniciativas turísticas de tipo comunitario:

Lecciones a partir del caso de la subprovincia del Alto Ricaurte (Boyacá)



Alternativas y potencialidades de valor agregado en iniciativas turísticas de tipo comunitario. Lecciones a partir del caso de la subprovincia del Alto Ricaurte (Boyacá) / Alternatives and potential for added value in community-type tourism initiatives. Lessons from the case of the Subprovince of Alto Ricaurte (Boyacá)/ Dueñas Quintero, Diana María; Vianchá Sánchez, Zulma Hasbleidy; Fraile Benítez, Ana Mercedes; Castillo-Reina, Miguel Ángel; Pérez Martínez, Rosa Nely; Salamanca Merchán, Juan David; González González, Andrés; Ayala Suárez, Yesika Alejandra; Romero Benavides, Camila Andrea; Leidy Paola Ramírez Ávila. Tunja: Editorial UPTC, 2021. 112 p.

ISBN 978-958-660-538-0

ISBN Digital 978-958-660-539-7

1. Turismo comunitario. 2. Valor agregado. 3. Co-creación de valor. 4. Desarrollo Territorial. 5. Boyacá 6. Alto Ricaurte (DEWEY: Ciencias sociales 300 Desarrollo 300.14) (Thema JB - Sociedad y cultura: generalidades)



### Consejo Profesional de Administración de Empresas CPAE

Aurelio Mejía Mejía, Presidente  
Hugo Alexis García Balcázar, Consejero  
Javier de Jesús Moreno Juvinao, Consejero  
Norma Lucía Bonilla Londoño, Consejero  
Oscar Andrés Galindo Rodríguez, Consejero  
Carlos Andrés Carvajal Castaño, Consejero  
Olga Parra Villamil, Directora Ejecutiva

Primera Edición, 2021

500 ejemplares (impresos)

Alternativas y potencialidades de valor agregado en iniciativas turísticas de tipo comunitario. Lecciones a partir del caso de la subprovincia del Alto Ricaurte (Boyacá)

Alternatives and potential for added value in community-type tourism initiatives. Lessons from the case of the subprovince of Alto Ricaurte (Boyacá)

ISBN 978-958-660-538-0

ISBN Digital 978-958-660-539-7

Colección de Investigación UPTC N.º 216

Proceso de arbitraje doble ciego

Recepción: marzo de 2021

Aprobación: mayo de 2021

### Coordinación Técnica:

@Diana María Dueñas Quintero

### Autores Grupo CREPIB- UPTC

@ Diana María Dueñas Quintero  
@Zulma Hasbleidy Vianchá Sánchez  
@Ana Mercedes Fraile Benítez  
@ Miguel Ángel Castillo-Reina  
@ Rosa Nely Pérez Martínez  
@Yesika Alejandra Ayala Suárez  
@ Camila Andrea Romero Benavides

### Autores Grupo GISEDE- Uniboyacá

@ Juan David Salamanca Merchán  
@Andrés González González  
@Leidy Paola Ramírez Ávila  
© Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2021

### Rector UPTC

Óscar Hernán Ramírez

### Comité Editorial

Manuel Humberto Restrepo Domínguez, Ph. D.  
Enrique Vera López, Ph. D.  
Yolima Bolívar Suárez, Mg.  
Sandra Gabriela Numpaque Piracoca, Mg.  
Óscar Pulido Cortés, Ph. D.  
Edgar Nelson López López, Mg.  
Zaida Zarely Ojeda Pérez, Ph. D.  
Carlos Mauricio Moreno Téllez, Ph. D.

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela de Administración de Empresas

Centro de Investigación CENES

José Luis Cruz Vásquez

Grupo CREPIB

Mariana Palacios Preciado

### Editora en Jefe

Lida Esperanza Riscanevo Espitia, Ph. D.

### Coordinadora Editorial

Andrea María Numpaque Acosta, Mg.

### Corrección de Estilo

Isabel Cristina Trejos Velásquez

### Diseño Portada

María Camila París Carlos

### Diseño Editorial

Euler Enrique Nieto Bernal

### Fotografía

Mariana Barón Dueñas  
Zulma Hasbleidy Vianchá Sánchez  
Jorge Rozo - Turistiva

### Imprenta

Editorial JOTAMAR S.A.S.

Calle 57 N.º 3 - 39

Tunja - Boyacá - Colombia

### Editorial UPTC

Edificio Administrativo – Piso 4

Avenida Central del Norte 39-115

Tunja, Boyacá

comite.editorial@uptc.edu.co

www.uptc.edu.co

Libro financiado por el Consejo Profesional de Administración de Empresas (CPAE). Se permite la reproducción parcial o total, con la autorización expresa de los titulares del derecho de autor. "Los resultados de la investigación presentada en este documento son responsabilidad exclusiva de los investigadores autores y de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) y la Universidad de Boyacá." Este libro es registrado en Depósito Legal, según lo establecido en la Ley 44 de 1993, el Decreto 460 de 16 de marzo de 1995, el Decreto 2150 de 1995 y el Decreto 358 de 2000.

Libro resultado de investigación con SGI 2784

Citar este libro / Cite this book

Dueñas Quintero, D et al. (2021). *Alternativas y potencialidades de valor agregado en iniciativas turísticas de tipo comunitario. Lecciones a partir del caso de la subprovincia del Alto Ricaurte (Boyacá)*. Tunja: Editorial UPTC.

doi: <https://doi.org/10.19053/9789586605380>



Reserva natural El Nido de Águilas - Villa de Leyva / Fuente: Barón, M (2021)

## AGRADECIMIENTOS

Rector Universidad de Boyacá  
**Andrés Correal Cuervo**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

Grupo GISEDE  
**Andrés González González**



Reserva natural Nido de Águilas - Villa de Leyva / Fuente: Barón, M (2021)

## Resumen

A pesar de los efectos negativos generados por la pandemia de COVID-19, el turismo de base comunitaria se constituye como una forma alternativa de crecimiento económico y desarrollo gracias a la integración de experiencias locales, así como del aprovechamiento y conservación de los recursos naturales, culturales y patrimoniales. Esta investigación se concentró en identificar los factores que agregan valor y cómo se involucran los actores que participan en esta clase de turismo. Se presenta un contexto teórico y estado del arte en las categorías de territorialidad, turismo comunitario, cadena y flujo de valor y procesos de co-creación de valor. Los resultados parten de la caracterización socioeconómica de la Subprovincia del Alto Ricaurte en Boyacá, el análisis de la oferta y la percepción de turista en los procesos de co-creación sobre la agregación de valor, lo que confirma la importancia del turismo comunitario como proceso de construcción colectiva que involucra diversos enfoques y conceptos frente a cómo se interpreta y cómo se maneja.

**Palabras clave:** Turismo comunitario, Valor agregado, Co-creación de valor, Desarrollo Territorial, Boyacá, Alto Ricaurte.

## Abstract

Despite the negative effects generated by the COVID-19 pandemic, community-based tourism is constituted as an alternative form of economic growth and development thanks to the integration of local experiences, as well as the use and conservation of natural resources, cultural and heritage. This research focused on identifying the factors that add value and how the actors involved in this kind of tourism get involved. A theoretical context and state of the art are presented in the categories of territoriality, community tourism, value chain and flow, and value co-creation processes. The results are based on the socioeconomic characterization of the Province of Alto Ricaurte in Boyacá, the analysis of the offer and the perception of tourists in the co-creation processes on the addition of value, which confirms the importance of community tourism as a process of collective construction that involves different approaches and concepts regarding how it is interpreted and how it is handled.

**Keywords:** Community tourism, Added value, Co-creation of value, Territorial Development, Boyacá, Alto Ricaurte.



# Sobre los autores

## **Diana María Dueñas Quintero**

Administradora de Empresas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, magíster en Administración de la Universidad Nacional de Colombia y estudiante del Doctorado en Ciencias de la Educación RUDECOLOMBIA-UPTC. Actualmente investigadora y asesora del Centro Regional de Gestión para la Productividad y la Innovación de Boyacá – CREPIB y Grupo de investigación CREPIB-UPTC.

diana.duenas01@uptc.edu.co

diana.duenas@crepib.org.co

<https://orcid.org/0000-0002-1004-1290>

## **Zulma Hasbleidy Vianchá Sánchez**

Ingeniera de sistemas y computación de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, especialista en Calidad y productividad de la Universidad Autónoma de Colombia y magíster en Diseño y gestión de procesos de la Universidad de la Sabana. Actualmente candidata a doctora en Estudios Ambientales y Rurales de la Universidad Javeriana e investigadora asociada al Centro Regional de Gestión para la Productividad y la Innovación de Boyacá – CREPIB y Grupo de investigación CREPIB-UPTC.

zulma.viancha@crepib.org.co

<https://orcid.org/0000-0001-6371-9344>

## **Ana Mercedes Fraile Benítez**

Ingeniera industrial de la Universidad Libre de Colombia, especialista en Gerencia de proyectos de la Universidad de Boyacá, magíster en Dirección y administración de empresas de la UPTC. Actualmente docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD y profesional de apoyo del Grupo de Investigación CREPIB-UPTC.

mercedesfraile@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9765-7823>

## **Rosa Nely Pérez Martínez**

Administradora de Empresas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, especialista en Finanzas, magíster en Administración de la Universidad Nacional de Colombia y estudiante del Doctorado en Administración en la Universidad Autónoma de Querétaro (México). Docente de la UPTC e investigadora y asesora del Centro Regional de Gestión para la Productividad y la Innovación de Boyacá – CREPIB y Grupo de investigación CREPIB-UPTC.

nely.perez@crepib.org.co

<https://orcid.org/0000-0002-9299-1272>

## **Miguel Ángel Castillo-Reina**

Economista y magíster en Economía de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Actualmente investigador y consultor del Centro Regional de Gestión para la Productividad y la Innovación de Boyacá – CREPIB y Grupo de investigación CREPIB-UPTC.

miguelangel.castillo@uptc.edu.co

<https://orcid.org/0000-0002-9365-2467>

## **Yesika Alejandra Ayala Suárez**

Administradora de Empresas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, actualmente asistente de investigación del Grupo de Investigación CREPIB-UPTC.

yesika.ayala@uptc.edu.co

## **Camila Andrea Romero Benavides †**

Administradora de Empresas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, semillero de investigación del Grupo de Investigación CREPIB-UPTC.

## **Juan David Salamanca Merchán**

Administrador de Empresas Agropecuarias de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, magíster en Administración de la Universidad Nacional de Colombia. Actualmente docente y director de Posgrados de la Universidad de Boyacá. Investigador Grupo GISEDE – Uniboyacá.

juasalamanca@uniboyaca.edu.co

<https://orcid.org/0000-0001-8710-837X>

## **Andrés González González**

Administrador de Empresas Agropecuarias de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, magíster en Administración de la Universidad Nacional de Colombia, actualmente director de Investigación, docente de la Universidad de Boyacá e investigador del Grupo GISEDE.

agonzalezg@uniboyaca.edu.co

<https://orcid.org/0000-0002-0712-2612>

## **Leidy Paola Ramírez Ávila**

Administradora de Negocios Internacionales de la Universidad de Boyacá. Especialista en Derecho aduanero y del comercio exterior de la Universidad del Rosario, Candidata a Maestría en Administración de la Universidad de Boyacá. Actualmente coordinadora de planeación de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá.

leipaoramirez@uniboyaca.edu.co





Ecoaldea Cochahuaira – Gachantivá / Fuente: Leal, E (2021)

# Tabla de contenido

<b>Prólogo</b> .....	8
<b>Introducción</b> .....	10
<b>I Parte</b>	
<b>Orientaciones teóricas y contextualización</b> .....	13
1 Las dinámicas territoriales y su influencia en las iniciativas turísticas de tipo comunitario .....	14
2 Turismo de tipo comunitario: una mirada reflexiva de su composición y su relación con la competitividad .....	21
3 El enfoque de cadenas de valor en turismo. Reflexiones para destinos turísticos con gestión comunitaria.....	30
4 Flujo de valor y diseño de servicios turísticos de tipo comunitario .....	41
5 Co-creación de valor en turismo comunitario .....	48
<b>II Parte</b>	
<b>Alternativas y potencialidades de valor agregado en iniciativas turísticas de tipo comunitario. Caso subprovincia del Alto Ricaurte, Boyacá (Colombia)</b> .....	56
6 Enfoque metodológico de la investigación .....	57
7 Descripción de la zona de estudio: subprovincia del Alto Ricaurte en Boyacá (Colombia).....	61
8 Turismo de tipo comunitario en el Alto Ricaurte .....	66
9 Prácticas de co-creación de valor en turismo comunitario: un enfoque desde la demanda.....	76
10 Integración en el turismo comunitario en la subprovincia del Alto Ricaurte.....	89
11 Reflexiones acerca de las alternativas y potencialidades de valor agregado en iniciativas turísticas de tipo comunitario .....	93
<b>III Parte</b>	
<b>La administración en turismo. Breves apuntes para enseñar y aprender</b> .....	99
<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	108

## Lista de tablas

Tabla 6-1	Sistemas de códigos y subcódigos elaborados para el análisis de la información .....	58
Tabla 6-2	Matriz de código (transcripciones de entrevistas).....	59
Tabla 6-3	<i>Crossloading</i> (variables manifiestas).....	60
Tabla 7-1	Número de habitantes en los municipios del Alto Ricaurte, 2018 .....	63
Tabla 9-1	Municipios frecuentados de la Provincia según el lugar de destino de los turistas .....	77
Tabla 9-2	Variables consideradas en el estudio .....	82
Tabla 9-3	Valoración del modelo .....	85
Tabla 9-4	Evaluación del modelo de medición (modelo externo).....	85
Tabla 9-5	Validación de las hipótesis .....	86

## Lista de figuras

Figura 1-1	Relación entre resiliencia, dinámica y desarrollo territorial .....	17
Figura 2-1	El turismo de base comunitaria.....	22
Figura 3-1	Cadena de valor de un destino turístico.....	33
Figura 4-1	Proceso, diseño y desarrollo ISO 9000: 2015 .....	44
Figura 7-1	Ubicación de la Provincia de Ricaurte en Boyacá (Colombia).....	62
Figura 7-2	Subprovincia del Alto Ricaurte en Boyacá, Colombia .....	62
Figura 7-3	Principales municipios turísticos de Boyacá.....	63
Figura 7-4	<i>Collage</i> de atractivos turísticos en los municipios del Alto Ricaurte .....	64
Figura 8-1	Nube de palabras. "Lo atractivo del Alto Ricaurte" .....	68
Figura 8-2	Nube de palabras. "Lo más valorado de las iniciativas comunitarias" .....	69
Figura 8-3	Museo del Fósil, Villa de Leyva.....	72
Figura 8-4	Ruta Acuña.....	72
Figura 8-5	Elkin Forero, el "Poeta Boyaco" y socio de Turistivá. ....	73
Figura 8-6	Nube de palabras. "Lo desagradable del Alto Ricaurte" .....	74
Figura 8-7	Criterios que aportan a la oferta de valor en turismo comunitario .....	75
Figura 9-1	Caracterización de la muestra.....	76
Figura 9-2	Preferencias en el momento de elegir el destino .....	78
Figura 9-3.	Organización de la visita para el destino .....	78
Figura 9-4	Aspectos relevantes al momento de acceder al servicio .....	79
Figura 9-5	Nube de palabras. "Situaciones que han generado malestar en el desarrollo de las actividades turísticas" .....	80
Figura 9-6	Elementos que aportan valor y son recomendados por los turistas.....	81
Figura 9-7	Realización de actividades durante la pandemia .....	82
Figura 9-8	Modelo propuesto .....	83
Figura 9-9	Modelo final estimado .....	87



# Prólogo

Por: Olga Parra Villamil  
Directora Ejecutiva, Consejo Profesional  
de Administración de Empresas – CPAE

El sector del turismo en Colombia representa un ingreso relevante para la economía. Así lo demuestran las cifras de los últimos años. Para 2019 el sector registró un crecimiento del 3,8 %, superior al 3,3 % del agregado de todos los sectores de la economía (CITUR, 2020).

El turismo y el desarrollo sostenible se están convirtiendo cada vez más en un tema prioritario para el desarrollo turístico en el mundo. Las comunidades locales, siguiendo los principios de este enfoque, juegan un papel preponderante en el proceso de gestión empresarial y captura de valor del ecosistema, que mediante una evolución única parece estar ligada a la conjugación de las capacidades internas y elementos del contexto que magnifican los beneficios de la población.

De esta manera, logra identificar fortalezas y capacidades para mejorar las condiciones de vida de actores locales a partir del impulso de las actividades que determinen un propósito productivo y competitivo, hace que el turismo cobre relevancia en el sentir de la comunidad, favoreciendo, tanto las finanzas familiares, como la economía regional y no menos importante, la preservación de sus recursos con alta valoración en el territorio.

Haber logrado desde el Consejo Profesional de Administración (como entidad que protege y propende al ejercicio ético de la Administración de empresas, Administración de negocios y demás denominaciones aplicables) apoyar esta publicación, que recoge resultados de investigación en la subprovincia del Alto Ricaurte en el departamento de Boyacá, da cuenta del compromiso de nuestra institución por encontrar alternativas y potencialidades de valor agregado en iniciativas turísticas de tipo comunitario a partir de las dinámicas territoriales y su influencia en las iniciativas turísticas, resaltando la resiliencia poblacional, las dinámicas territoriales frente al turismo y los rasgos distintivos del turismo comunitario.





Museo Comunitario El Fósil - Villa de Leyva / Fuente: Vianchá, Z (2021)

Indiscutiblemente este libro es un aporte en la comprensión de un sector dinámico y prometedor, como lo es el turismo de base comunitaria, que competitivo y sostenible, contribuirá al desarrollo local en el mercado, con una promesa de valor diferenciada y enmarcado en los objetivos de desarrollo sostenible.

Por tanto, se invita a trasegar por este libro, producto de un esfuerzo coordinado por académicos investigadores de dos universidades de la región de centro oriente, donde hallarán desde el enfoque de cadena de valor, la forma en que los destinos turísticos con gestión de base comunitaria diseñan sus servicios y agregan valor.

Lo anterior ha sido sistematizado por los investigadores mediante la interacción y el aprendizaje en campo, donde analizaron las dinámicas de las actividades de turismo comunitario, desde el enfoque de la oferta y su relación con la percepción de la demanda de las actividades turísticas. Entre tanto, para evaluar la percepción de la generación de valor, los autores aplicaron una encuesta a más de 200 personas que manifestaron haber realizado actividades turísticas en la subprovincia del Alto Ricaurte.

Sin lugar a dudas, las reflexiones acerca de las alternativas y potencialidades de valor agregado en las iniciativas turísticas de tipo comunitario que contiene este libro entregan un conocimiento práctico para la administración y gestión turística. A futuro, quizá de muy corto plazo, tendrán que fortalecerse las habilidades blandas y capacidades para la virtualidad pues estos entornos digitales, cada vez de uso más extendido, demandan una buena gestión para ser más competitivos.

## Bibliografía

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo República de Colombia. Centro de Información Turística-CITUR. (2021). Estadísticas Nacionales - Económicas - PIB. En: [http://www.citur.gov.co/estadisticas/df\\_pib/porcentual/45?t=1#gsc.tab=0](http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_pib/porcentual/45?t=1#gsc.tab=0) © MINCIT - CITUR (25/06/2021)





Encuentro de intercambio de experiencias Turistivá y EcoZetaquirá / Fuente Roso, J (2021)

# Introducción

El turismo se ha convertido en una estrategia de desarrollo para diversas regiones. Incluso la Organización Mundial del Turismo (OMT, UNWTO por sus siglas en inglés) proyectaba un crecimiento del 3 – 4 % para 2020. Sin embargo, la llegada de la pandemia por COVID-19 ha generado un impacto significativo que se refleja en un descenso a nivel mundial del 56 % a mayo de 2020 (UNWTO, 2020). Esta situación dejó al descubierto la vulnerabilidad del sector a procesos que limitan la conectividad y su estrecha relación con la globalización e integración mundial. Estas condiciones muestran la transversalidad del sector al afectar, de manera directa e indirecta, territorios y economías nacionales y la necesidad de contar con modelos alternativos de turismo, con experiencias locales y modelos de proximidad.

Para comprender la dinámica de valor en servicios, se consideró trabajar con el sector del turismo por su relevancia en el desarrollo regional además del interés en comprender la interacción entre los actores que lo conforman. De otra parte, surge el interés de fortalecer los procesos de investigación aplicada y su articulación con las necesidades reales de las organizaciones, función sustantiva de las instituciones de educación superior en las cuales es necesario integrar a las líneas de investigación las situaciones reales del entorno, con respecto a la pertinencia de la academia en las regiones donde realiza su labor.

Los destinos con gestión de tipo comunitario forman parte de estos modelos alternativos, caracterizados por el hecho de que el surgimiento, propiedad, organización, gestión, operación, control, distribución de beneficios y obligaciones está en manos de comunidades locales, que tienen como motivación principal la solidaridad, un fuerte capital social y la posibilidad de mejorar los espacios de participación. Hoy en día, la prestación de este tipo de servicios tiene un peso importante en la economía de las regiones por su vinculación a las dinámicas locales.

El análisis de dicho comportamiento desde la academia se establece por la necesidad de reconocer cómo desde el conocimiento científico y técnico, es posible proponer alternativas que mejoren las condiciones de las comunidades. Por su importancia, se debe fortalecer el uso de herramientas que permitan identificar la generación de valor y cómo el contexto donde se desarrolla la actividad es determinante para su sostenimiento.

Actualmente, las formas de valoración del flujo de valor y/o de las actividades que aportan valor a servicios como el turismo comunitario se relacionan específicamente con la construcción de la cadena de valor, pero no se identifican variables que en su momento son decisivas y pueden validar la efectividad de los servicios ofertados. Es así como en el marco del turismo comunitario surgen una serie de discusiones en contravía de lo que establece la competitividad desde el enfoque de la globalización, respecto al uso de variables e indicadores. Ello puede afectar el modo en que se concibe una comunidad que finalmente se está construyendo económica, social y culturalmente o en el modo de aportar valor en este tipo de actividades. Si bien se busca un mayor ingreso y



una mayor efectividad desde la forma como se oferta el servicio para que realmente le ofrezca una experiencia diferente al turista, hay que establecer o identificar variables que permitan la valoración del flujo de valor desde otras ópticas y entienda el contexto donde se adelantan dichas actividades.

La contribución de esta investigación radica en la importancia de identificar capacidades para mejorar las condiciones de vida de actores locales mediante el desarrollo de actividades turísticas, comprendiendo que el propósito de estas no necesariamente se relaciona con fortalecer aspectos de la competitividad vista desde el entorno globalizado, sino con el sentir de la comunidad con respecto a la preservación de los recursos con alta valoración en su territorio; en ese sentido, se identificó que además el turismo, según su alcance, puede constituirse en una amenaza para la sostenibilidad de los territorios. En consecuencia, en la formación de Administración de Empresas, la generación de capacidades en el reconocimiento de las necesidades propias de las poblaciones resulta imperiosa para el desarrollo de propuestas desde la gestión que, efectivamente, cumplan con los propósitos y las necesidades de cada territorio.

Desde el enfoque del valor agregado en el turismo, se aborda el análisis de las condiciones como se ofertan los servicios y su relación con elementos que desde el turismo comunitario resultan relevantes, como aspectos sociológicos e inclusive antropológicos. Estos criterios son determinados por los prestadores de servicios turísticos y permiten identificar el alcance específico de la oferta y la percepción del turista sobre los atributos y atractivos, además de la forma de relacionamiento en procesos, en las que necesariamente debe estar integrada la comunidad y que contribuyen a la resolución de problemas sociales a partir del conocimiento local y el de los turistas.

Por lo anterior, el turismo de tipo comunitario involucra las necesidades sociales y encuentra alternativas para que las personas interesadas en el mejoramiento de las comunidades puedan llevar a cabo experiencias en la valoración de los saberes tradicionales y el patrimonio de cada territorio aportando desde sus propias motivaciones. En los procesos de co-creación de valor existen elementos que es necesario reconocer e intercambiar entre los diversos actores que participan de este proceso, como: saberes, prácticas culturales y el modo en el que el turista agrega valor y hace que su experiencia sea única y puede llegar a ser referenciada por otros.

Esta investigación se propuso identificar cuáles son los factores que agregan valor a dicha actividad y cómo intervienen los actores que participan en la misma. Se comparten los resultados desagregados en tres secciones: la primera, expone la valoración del estado de arte y el marco teórico de las categorías de análisis establecidas y en el que los autores desde su experiencia presentan los elementos vinculados con las condiciones del territorio, visto a partir de criterios como: el desarrollo endógeno y el desarrollo local, la valoración de la cadena y el flujo de valor en turismo comunitario y los criterios centrados en el diseño de servicios. Adicionalmente, desde el *marketing* relacional se describe cómo son las relaciones en procesos de co-creación de valor en turismo, su vinculación con *stakeholders* o grupos de interés, así como las actividades identificadas en la cadena de valor.

La segunda sección analiza las condiciones del turismo comunitario en la subprovincia del Alto Ricaurte en Boyacá, con el enfoque de la agregación de valor. Empieza con la caracterización socioeconómica de la provincia, para lo cual se toman elementos de los planes de desarrollo departamentales, en informes o estudios relacionados con el turismo comunitario; en cuanto a la oferta sobre la agregación de valor, se retoman los elementos que para los actores vinculados a esta actividad y respondieron a esta investigación, confirman la importancia del turismo comunitario como proceso en construcción que abarca diferentes enfoques o conceptos sobre su interpretación y manejo.

En ese sentido, se espera que la investigación aporte a una visualización más amplia de los elementos que se deben considerar desde los servicios, en la creación o el flujo de valor y la importancia de este tipo de conceptos y sus alcances en la formación de los profesionales en Administración de Empresas.

## Referencias bibliográficas

UNWTO. (2020). *International Tourism and COVID-19*. Recuperado abril de 2021 de <https://www.unwto.org/international-tourism-and-covid-19>

