

FACTORES DE ÉXITO  
EN LA **COMPETITIVIDAD**  
DE DESTINOS TURÍSTICOS EN

**BOYACÁ**

DIANA CRISTINA RODRÍGUEZ MORENO  
PATRICIA FONSECA SÁNCHEZ



Factores de éxito en la competitividad de destinos turísticos en Boyacá / Rodríguez Moreno, Diana Cristina ; Fonseca Sánchez, Patricia. Tunja: Editorial UPTC, 2019, p. 80.

ISBN 978-958-660-342-3

1. Competitividad. 2. Destinos turísticos. 3. Factores de éxito.  
4. Boyacá. 5. Delphi

(Dewey 352.14/21).



### **Primera Edición, 2019**

200 ejemplares (impresos)

Factores de éxito en la competitividad de  
destinos turísticos en Boyacá.

ISBN 978-958-660-342-3

Colección de Investigación UPTC No. 132

© Diana Cristina Rodríguez Moreno, 2019

© Patricia Fonseca Sánchez, 2019

© Universidad Pedagógica y Tecnológica  
de Colombia, 2019

### **Editorial UPTC**

Edificio Administrativo – Piso 4

Avenida Central del Norte 39-115, Tunja,  
Boyacá, Colombia

comite.editorial@uptc.edu.co

www.uptc.edu.co

### **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.

Olga Yaneth Acuña Rodríguez, Ph. D.

María Eugenia Morales Puentes, Ph. D.

Edgar Nelson López López, Ph. D.

Zaida Zarely Ojeda Pérez, Ph. D.

Carlos Mauricio Moreno Téllez, Ph. D.

### **Editora en Jefe**

Lida Esperanza Riscanevo Espitia, Ph. D.

### **Coordinadora Editorial**

Andrea María Numpaque Acosta, Mg.

### **Corrección de Estilo**

Liliana Muñoz Gómez

### **Impresión**

Búhos Editores Ltda.

Tunja Boyacá

Libro financiado por la Dirección de Investigaciones de la UPTC. Se permite la reproducción parcial o total, con la autorización expresa de los titulares del derecho de autor. Este libro es registrado en De

Citación: Rodríguez Moreno, D. & Fonseca Sánchez, P. (2019). *Factores de éxito en la competitividad de destinos turísticos en Boyacá*. Tunja: Editorial UPTC

# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	7
El turismo y destinos turísticos .....	7
Destino turístico .....	8
Competitividad .....	9
Competitividad en el turismo .....	11
Evaluación y medición de competitividad .....	13
Modelos de competitividad turística .....	15
Factores Críticos de Éxito (FCE) .....	19
CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN Y MARCO METODOLÓGICO .....	23
Problema de investigación .....	23
Metodología .....	24
RESULTADOS .....	27
Determinantes de la competitividad de destinos turísticos .....	29
DISCUSIÓN .....	55

CONCLUSIONES ..... 63

BIBLIOGRAFÍA ..... 67

## INTRODUCCIÓN

El turismo es un sector económico muy importante para Colombia, dado que es una fuente sustancial de progreso, desarrollo y empleo. El turismo se encuentra en los primeros lugares como generador de divisas para el país. Durante las últimas décadas, muchos territorios han dirigido recursos al turismo con el objeto de lograr desarrollo económico y social.

El turismo se ha transformado gracias a la evolución de las tecnologías de la información y comunicación, de los medios de transporte, del comportamiento de los consumidores de turismo que son más exigentes y se involucran más en las operaciones de servicios turísticos. Con los cambios en el sector y la ampliación de la competencia, la innovación, globalización de la economía entre otros (Estrada, García y Sánchez, 2009), los planificadores de destinos turísticos buscan generar ventajas competitivas que les permitan permanecer en el mercado.

La competitividad es comprendida de diversas maneras y puede ser definida o medida por la posición ocupada en un mercado en el que participan múltiples competidores. La competitividad se constituye como un aspecto sustancial de la gestión (Alonso, 2010) y fundamental en la búsqueda del éxito de la actividad turística (Goffi, 2013). La competitividad puede estar basada en estrategias de precio y diferenciación y en destinos turísticos tiene en cuenta recursos heredados o ventajas comparativas como recursos naturales, paisajes, cultura, arquitectura, etc., y en recursos construidos que apoyan las visitas de turistas, como la infraestructura turística, de transporte y digital.

El objetivo de este trabajo es identificar los factores críticos de éxito para la competitividad de destinos turísticos en Boyacá; el objetivo fue orientado por la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores de éxito en la competitividad de destinos turísticos en Boyacá? Se pretende contribuir con la consecución de información sobre *drivers* de competitividad de destinos turísticos.

Los elementos que determinan la competitividad, fueron identificados mediante revisión de literatura, especialmente en bases de datos científicas. De una amplia lista se hizo priorización mediante un Delphi de 3 rondas. Fueron consultados 16 expertos en turismo que llegaron a consenso sobre los factores críticos de éxito.

Este documento presenta en el primer apartado la fundamentación teórica sobre destinos turísticos, competitividad de destinos turísticos, modelos de competitividad y factores críticos de éxito; fueron identificados y revisados estudios teóricos y empíricos sobre competitividad turística. El siguiente acápite presenta el contexto de la investigación y la metodología seguida de los resultados, discusión y conclusiones.