

CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN Y MARCO METODOLÓGICO

Problema de investigación

En el sector del turismo, los determinantes de competitividad tienen causa en las ventajas comparativas y también en las ventajas competitivas. Las primeras normalmente están dadas por factores o atractivos naturales como montañas, ríos, clima, etc., aquellas características heredadas por el territorio, que atraen personas que desean conocer tales atractivos. Las ventajas competitivas se refieren a dotación de recursos creados en destinos turísticos, estructura del sector, entorno empresarial, gestión empresarial, precios, calidad, imagen del destino, capital humano, instituciones, infraestructura, entre otros (Cabria, 2004).

El turismo es un sector que Colombia y el departamento de Boyacá quieren impulsar como generador de desarrollo local; sin embargo, existen restricciones que limitan la competitividad, el país presenta deficiencias en infraestructura turística, vial, de transporte, calidad en servicios, conectividad digital, políticas nacionales, regionales y locales para el sector (DPN, 2014). Para Boyacá, el turismo es un área trascendental, fuente de desarrollo.

El departamento de Boyacá tiene recursos culturales y naturales heredados que pueden ser aprovechados generando ventajas competitivas que extiendan la actividad turística. El turismo en esta región colombiana, se distingue por la escasa coordinación entre

prestadores de servicios turísticos, poca investigación e inversión en marketing así como el limitado uso en tecnologías de información y comunicación (Colciencias, 2012).

Los recursos orientados al turismo en el departamento de Boyacá son escasos, razón por la cual es necesaria la asignación eficiente y efectiva de los mismos, las autoridades deben priorizar focos de atención para optimizar la asignación de recursos. Conocer los factores críticos de éxito para el turismo es una prioridad para gobernantes y empresarios del sector y de los destinos turísticos boyacenses. Boyacá requiere incrementar competitividad turística haciendo uso más eficiente de recursos naturales y creados.

La pregunta de investigación de este trabajo se orienta a establecer cuáles son los Factores Críticos de Éxito en el desarrollo de destinos turísticos de Boyacá. El objetivo principal es identificar los factores críticos de éxito para el turismo en Boyacá. Los objetivos específicos consisten en:

- 1) Identificar factores que inciden en la competitividad de destinos turísticos.
- 2) Establecer cuáles son los factores de mayor importancia para la competitividad turística.
- 3) Priorizar factores para la competitividad turística en Boyacá.

Metodología

Para cumplir con el primer objetivo específico, se realizó una revisión bibliográfica con la consulta de artículos de revisión y empíricos en bases de datos académicas y estudios del sector. La revisión sistemática de literatura sobre competitividad en turismo se hizo mediante el método Proknow- C. (Tasca et al., 2010; Ruthes & Da Silva, 2015; Afonso et al., 2011).

El segundo objetivo se realizó identificando en la revisión de bibliografía los factores que más se han tenido en cuenta, es decir, los

más mencionados en la literatura sobre competitividad en turismo o en destinos turísticos. La priorización de factores se produjo con el uso del método Delphi, al fin de priorizar factores críticos para competitividad de destinos turísticos. Se hicieron tres rondas de cuestionarios hasta obtener consenso en la priorización de factores críticos de éxito a diez y seis participantes expertos en turismo en Boyacá.

El objetivo del método Delphi es conseguir información a través de la obtención de consenso de un grupo de expertos, siguiendo un procesamiento sistemático y controlado, elimina la actividad en comité completamente, reduciendo la influencia de factores psicológicos, como la persuasión engañosa, la indisposición para abandonar opiniones públicamente expresadas y el efecto mimético que puede provocar la posición mayoritaria. Esta técnica sustituye el debate directo por un programa cuidadosamente designado de preguntas, conducidas por cuestionarios (Bass, 1999).

Características del método Delphi:

- Es una práctica sistemática del análisis de opinión, que emanada de la habitual reunión y su objetivo es lograr consenso entre los participantes.
- Las personas consultadas son expertos conocedores del objeto de estudio y su desarrollo futuro.
- El Delphi es conducido por una persona que coordina el proceso y facilita el enlace entre los expertos consultados.
- Quienes integran el grupo de expertos desconocen la identidad de los otros expertos.
- La información es recabada mediante cuestionario que es acompañado desde la segunda ronda de consulta con *feedback* informativo.
- La alternancia de fases en las que se combina un cuestionario cada vez más cerrado, con los resultados obtenidos en la ronda anterior, conduce a la obtención de consenso.

El instrumento de recolección de la información fue un cuestionario que se realizó cara a cara a través de entrevista, fue diseñado con el resultado de la revisión bibliográfica. El cuestionario fue sometido a revisión por parte de un experto en turismo de la Secretaría de Cultura y Turismo del departamento de Boyacá y luego a prueba piloto. El cuestionario contiene los factores competitivos para el turismo. Los expertos consultados debían priorizar los factores presentes en el cuestionario y explicar el porqué de tal orden.

Los sujetos que participaron en la investigación fueron funcionarios de la Dirección de Cultura y Turismo de Boyacá, alcaldes/secretarios de turismo/encargados del sector turismo en las alcaldías de algunos de los municipios con importancia turística en el departamento. La muestra se definió teniendo en cuenta municipios con más alto potencial turístico de Boyacá, también participaron expertos en turismo en el nivel nacional, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y docentes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Los municipios seleccionados fueron Villa de Leyva, Paipa, Aquitania, Tota (Lago de Tota), Chiquinquirá, Tunja, Tenza, Cocuy y Güicán.

Los cuestionarios fueron diligenciados por los investigadores durante la entrevista con los expertos, las cuales fueron grabadas. Las entrevistas fueron tratadas con la herramienta para análisis cualitativo de datos Atlas.ti7, este trabajo se hizo para complementar y comprender las razones por las cuales los expertos priorizaron de la manera en que los hicieron. La priorización de factores y el análisis de las entrevistas generaron como resultado los factores críticos de éxito para el turismo en Boyacá.