


# **Diagnóstico Estratégico para “La Ciudad de Tunja”, Una de las Siete Maravillas de Boyacá**



**Integrantes:**

**Olga Cecilia Bermúdez Cifuentes**

**Jorge Alberto Betancourt Camacho**

# Objetivos

**Objetivo General:** Realizar un diagnóstico estratégico sobre la ciudad de Tunja como destino turístico.

## Objetivos Específicos

- Construir un marco de referencia para el diagnóstico y posicionamiento de destinos turísticos.
- Caracterizar los diferentes sitios y festividades de la ciudad de Tunja como destino turístico de Boyacá.
- Realizar un análisis estratégico del sector turístico de la ciudad de Tunja.

# Diseño Metodológico

La presente investigación cuenta con un enfoque cualitativo – descriptivo – interpretativo.

Instrumento de recolección de información: Entrevista

71 Entrevistas aplicadas por proceso inductivo.

- Entes gubernamentales : 2
- Habitantes de la ciudad: 37
- Empresarios del sector: 24
- Turistas: 8

## Construcción de Marco de referencia

- Bases de Datos (SciELO, Ebsco, Academic search premier)
- Google Académico
- Publicaciones de la Organización mundial del turismo
- DANE
- Plan de desarrollo de Boyacá y de la ciudad de Tunja
- Documentos del periódico El tiempo y de portafolio;
- Libros de Michael Porter (la ventaja competitiva de las naciones y estrategia competitiva).

## Estudios Relacionados

FUENTE	HERRAMIENTA
<b>(Alarcón &amp; Núñez, 2006)</b>	Realiza análisis de la industria del turismo en Puerto Varas Chile, utilizando las 5 fuerzas de Porter.
<b>(Ramírez, 2015)</b>	Realiza diagnóstico turístico participativo de Restrepo – Colombia. Hace diagnóstico inicial, inventario y valoración de atractivos,
<b>(Quintero et al., 2005)</b>	Analiza competitividad de Cartagena usando el concepto de cluster y la perspectiva del destino y del producto turístico. DOFA
<b>(Jiménez &amp; Aquilino, 2012)</b>	Presenta modelo para establecer competitividad de destinos turísticos, integrando los modelos de competitividad de Ritchie y Crouch (2000), modelo integrado de Dwyer y Kim (2003).
<b>(Segarra et al., 2012)</b>	Presenta estudio de cluster turísticos españoles y analiza cuantitativamente los beneficios económicos para compañías localizadas en clusters concluyendo que hay influencia económica positiva.
<b>(Goffi, 2013)</b>	Usa el modelo de Ritchie y Crouch (2000) para desarrollar indicadores de competitividad turística, haciendo especial énfasis en la sostenibilidad y se probó con datos de 610 destinos italianos.
<b>(Reguera &amp; López, 2014)</b>	Realiza diagnóstico mediante el enfoque de cadena de valor de Ureña como destino turístico analizando oportunidades y obstáculos.
<b>(Jonker, 2004)</b>	Identifica factores críticos de éxito para procesos de gestión de destinos turísticos en sud África que tienen impacto en la satisfacción del cliente y el logro de objetivos de crecimiento sostenible.

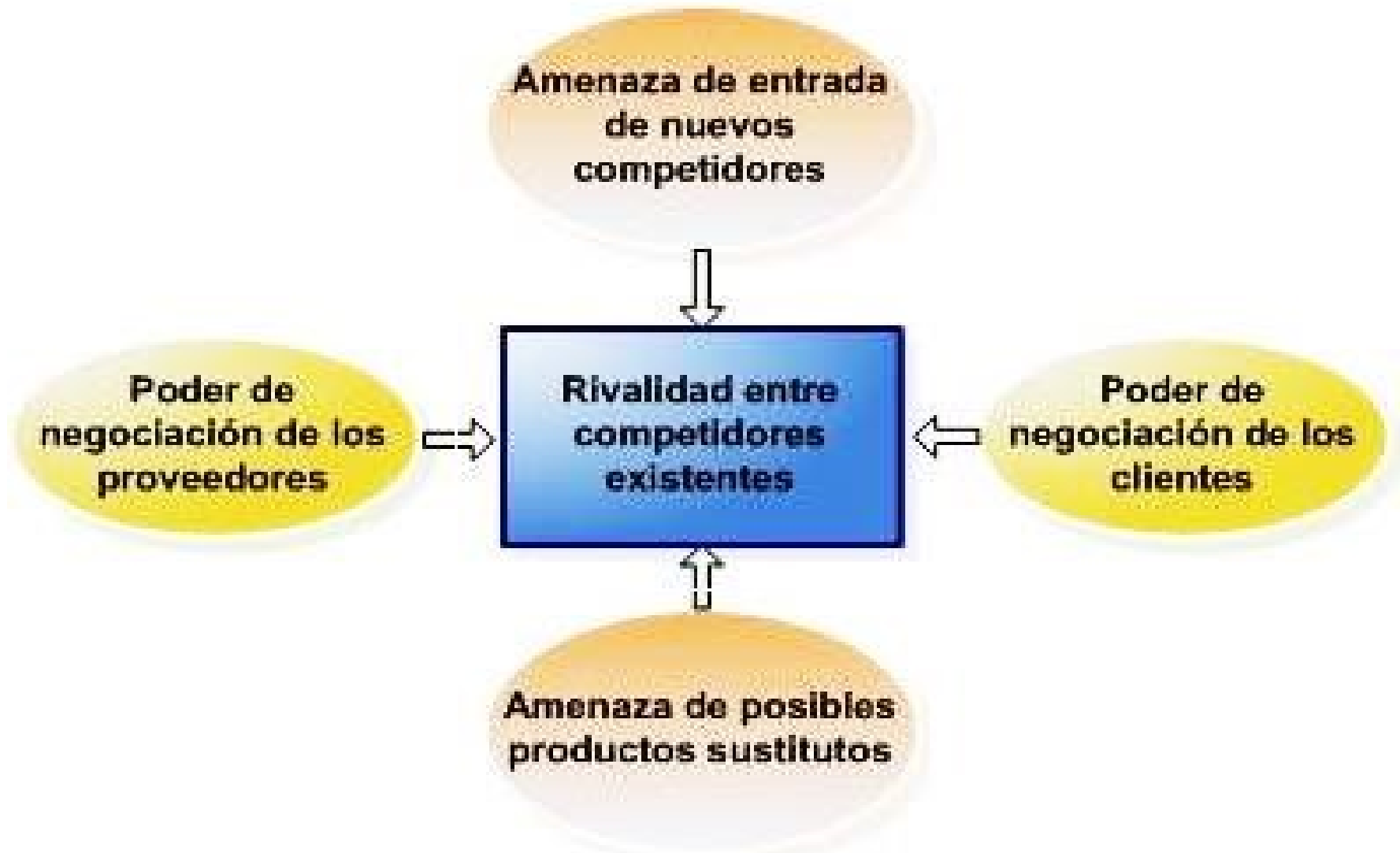
# Herramientas Michael Porter

Cuadro: La cadena de valor de un destino turístico

Actividades primarias	Creación de productos	Promoción	Logística interna	Servicios del destino	Servicios post-venta
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutas y circuitos</li> <li>• Materiales de marketing</li> <li>• Paquetes turísticos</li> <li>• Interpretación de recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad al consumidor</li> <li>• Ferias turísticas y workshops</li> <li>• Viajes de familiarización</li> <li>• Relación con los medios de comunicación</li> <li>• Relación con intermediarios y operadores turísticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de acogida y transporte</li> <li>• Devolución del IVA</li> <li>• Formalidades de entrada/salida</li> <li>• Manejo de equipajes</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros de visitantes</li> <li>• Alojamiento</li> <li>• Gastronomía</li> <li>• Tours, itinerarios y recorridos</li> <li>• Actividades de recreo</li> <li>• Alquiler de vehículos</li> <li>• Información turística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la información obtenida</li> <li>• Bases de datos</li> <li>• Seguimiento del cliente de origen</li> <li>• Retroalimentación de la industria</li> </ul>
Actividades de apoyo	Planificación del destino e infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte público</li> <li>• Infraestructuras: electricidad, agua, residuos, señalización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación del destino</li> <li>• Usos del suelo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación público-privado</li> <li>• Coordinación institucional</li> </ul>	
	Gestión de los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar a la población</li> <li>• Actitud amistosa hacia el turista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de las habilidades y conocimientos de los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de puestos de trabajo</li> </ul>	
	Desarrollo de recursos y productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora y puesta en valor de recursos</li> <li>• Mejora ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechamiento de nuevos mercados y segmentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de calidad</li> </ul>	
	Tecnología y sistemas de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes telefónicas y de conexión a Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación de mercados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de reservas informatizados</li> </ul>	

Valor añadido

# Cinco Fuerzas competitivas Michael Porter



# Lugares a visitar en la ciudad de Tunja

## Iglesias

## Sitios históricos

## Fiestas más importantes

- Catedral Santiago de Tunja
- Iglesia de San Francisco
- Convento de San Agustín
- Santa Clara La Real
- Monasterio El Topo
- Iglesia Santa Bárbara
- Iglesia San Laureano
- Iglesia San Lázaro
- Casa del Fundador
- Casa del Escribano Don Juan de Vargas
- Plaza de Bolívar
- La Pila del Mono
- Paredón de los Mártires
- Pozo de Hunzahúa
- Aguinaldo Boyacense
- Semana Santa
- Festival Internacional de la Cultura

Relación de lugares y festividades de la ciudad de Tunja. Fuente: Elaboración propia con información de la pag: [www.tunja-boyaca.gov.co/](http://www.tunja-boyaca.gov.co/)



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las entidades gubernamentales realizan esfuerzos mínimos para el desarrollo y promoción del turismo, adicionalmente se evidencia falta de conocimiento.
- Este diagnóstico permitió evidenciar que los actores de la cadena de valor no están preparados para potencializar del turismo(Ventajas comparativas, asociación)
- La comunicación desempeña un papel fundamental en la explotación del turismo(Tics, bases de datos, reservaciones)

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Tunja tiene potencial en turismo religioso y cultural, por su atractivo colonial, la diversidad de iglesias, monumentos y casas que encierran historia
- Se evidencia falta de sentido de pertenencia y conocimiento por parte de habitantes, empresarios ente gubernamental sobre los atractivos y festividades.
- Poca investigación de mercados, del sector turístico no permite contar con información confiable para toma de decisiones y tener referentes estadísticos, sobre si realmente se está creciendo en el sector, para medir la satisfacción de los turistas; y poder potencializar los diferentes productos

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Posicionar a Tunja como un destino de clase mundial es un objetivo de largo plazo puesto que las condiciones actuales no lo permiten, y durante estos cuatro años no se logró posicionar
- El turismo en Tunja es un sector que tiene todo por hacer, requiere esfuerzos en aspectos estratégicos, de mercado, de promoción, recursos humanos y en general tanto actividades primarias y de apoyo en la cadena de valor.



GRACIAS

