

**CONFORMACION DE LA CADENA TURISTICA EMPRESARIAL EN  
LA CIUDAD DE TUNJA**

**SANDRA MILENA SOSA BARACALDO  
NELLY TORRES BERNAL**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA" UNAD"**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**TUNJA**  
**2005**  
**CONFORMACIÓN DE LA CADENA TURISTICA EMPRESARIAL EN**  
**LA CIUDAD DE TUNJA**

**SANDRA MILENA SOSA BARACALDO**  
**NELLY TORRES BERNAL**

**Trabajo de grado, como requisito para obtener el título de**  
**Administrador de Empresas**

**DIRECTOR**  
**ROSMIRA BAYONA GUALDRON**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA "UNAD"**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**TUNJA**  
**2005**

**NOTA DE ACEPTACION**

---

**PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**JURADO**

---

**JURADO**

---

---

---

Tunja Año 2005

*" DEBEMOS ASEGURARNOS DE QUE ESTAMOS  
EN EL FRENTE DE LA ONDA DE CAMBIO,  
NO DETRÁS DE ELLA. "*

*JAMES BURKE*

# *DEDICATORIA*

*Con amor este proyecto lo dedico:*

*A Dios por ser mi fuente de alimento y ventura,*

*A mi madre quien me dio la vida,*

*A mi esposo Javier, quien me descansó y en mi  
colaboró en mi carrera profesional,*

*A mis hijas Nichol Tatiana y Paula Camila quienes  
me acompañaron y afirmaron para seguir adelante.*

*A mis Profesores y a quienes apoyaron este Proyecto  
porque gracias a ellos, pude culminar una etapa más de  
mi vida.*

*SANDRA MILENA SOSA BARACALDO.*

*DEDICATORIA*

*Doy gracias a Dios por haberme dado la vida, y la  
oportunidad de llevar a feliz término mi carrera  
Profesional.*

*A mi Hija Kelly Sofía, a mi esposo Julián por su  
colaboración.*

*NELLY TORRES BERNAL*

*AGRADECIMIENTOS*

*Las autoras expresan sus agradecimientos:*

*A Dios quien acumula sabiduría en corazones de creación,*

*A nuestros padres por el sacrificio,*

*A nuestros hermanos y familiares por la compañía,*

*A nuestros amigos y compañeros quienes nos acompañaron en el transcurso de la carrera,*

*A la directora del proyecto Doctora ROSMIRA BAYONA GUALDRON, por su dedicación , aporte, comprensión y autora de nuevas ideas, igualmente al doctor JAVIER ALBARRACIN, por el entusiasmo, dedicación y enfoque del proyecto, igualmente a los jurados que lo perfilaron y complementaron.*

*A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD por el acogimiento, apoyo y desarrollo educativo que nos impartió durante toda la carrera.*

## TABLA DE CONTENIDO

**Pág.**

### **INTRODUCCIÓN**

### **RESUMEN DEL PROYECTO**

### **ABSTRACT**

<b>1. TEMA</b>		1
1.1. SELECCIÓN Y DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	1	
1.2. DELIMITACIÓN	1	
1.2.1. Objeto de Estudio	2	
1.2.2. Línea de Investigación		2
1.2.3. Tipo de Estudio		2
1.2.4. Espacio		2
<b>2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	4	
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		4
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5	
2.3. SISTEMATIZACIÓN		5
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b>		6
3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	6	
3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	6	
3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	7	
<b>4. OBJETIVOS</b>		8
4.1. OBJETIVO GENERAL	8	
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8	
<b>5. ANTECEDENTES</b>		9
<b>6. MARCO REFRENCIAL</b>		10
6.1. MARCOS BÁSICOS	10	

6.1.1 Marco Teórico	10
6.1.1.1 Fuerzas Competitivas	12
6.1.1.2 Diamante de la Competitividad	13
6.1.1.3 Entorno Competitivo	14
6.1.1.4 Claves de la Competitividad	14
6.1.2 Marco conceptual	19
6.1.3. Marco histórico-filosófico	22
6.1.2.1 Historia del desarrollo Arquitectónico de la Ciudad	23
6.1.2.2 Sociedad Tunjana	23
6.1.2.3 Aspectos Económicos de la Ciudad	23
6.1.2.4 Cultura de la Ciudad	24
6.1.2.5 Atractivos Turísticos	26
6.1.2.6 Arquitectura civil colonial	28
6.1.2.7 Otros Atractivos	29
6.1.2.8 Eventos Importantes	29
6.1.2.9 Alrededores de Tunja	30
6.2. MARCOS GENERALES	30
6.2.1. Marco Legal	30
<b>7. SISTEMA DE HIPÓTESIS</b>	<b>33</b>
7.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	33
7.2. VARIABLES OPERACIONALES	33
7.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	33
7.4. ITEMS DE MEDICIÓN	35
7.5 TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
7.6 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	36
<b>8. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>37</b>
8.1. POBLACIÓN	37
8.2 MUESTRA	37

8.3. FUENTES DE INFORMACIÓN	39
8.3.1. Primarias	39
8.3.2. Secundarias	39
8.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	39
8.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	39
8.6. TRABAJO DE CAMPO (PROCESO Y RECURSOS QUE INTERVIENEN)	40
<b>9. RESULTADOS</b>	52
<b>10. CONCLUSIONES</b>	55
<b>11 RECOMENDACIONES</b>	56
<b>PROPUESTA</b>	57
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Pág.

<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de las Variables	34	
<b>Tabla 3.</b> Muestra		37
<b>Tabla 4.</b> Distribución estratificada para la muestra.	38	
<b>Tabla 5</b> Resultados	53	

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Número total de empleados de los eslabones	41
<b>Figura 2</b> Nivel educativo de la población.	42
<b>Figura 3</b> Perfil profesional de los eslabones.	43
<b>Figura 4.</b> Experiencia en las empresas	44
<b>Figura 5.</b> Personal en los atractivos turísticos	45
<b>Figura 6.</b> Número de camas	46
<b>Figura 7</b> Número de sillas	47
<b>Figura 8</b> Número de Parqueaderos	48
<b>Figura 9.</b> Tipo de Cocina	49
<b>Figura 10.</b> Tipo de transporte	50
<b>Figura 11</b> Sitios de Esparcimiento	51
<b>Figura 12.</b> Disponibilidad para la conformación de la cadena productiva	52



## INTRODUCCIÓN

Tunja como ciudad colonial, posee sitios turísticos y culturales , que exaltan y fortalecen los valores históricos sus iglesias, museos, paisajes, parques, hoteles entre otros, Tunja es un amplio complejo donde se combina lo antiguo, lo colonial y lo moderno, presenta muchas facetas en cuanto a su historia lo refleja en algunos monumentos, casonas, bibliotecas y principalmente en sus iglesias.

Todo ésto es lo que representa el pasado histórico precolombino, colonial y republicano de insospechadas proyecciones, turísticas y culturales dentro del país.

El turismo para el municipio de Boyacá,. Siempre ha sido potencial económico que no se han explotado adecuadamente, aunque existan algunos municipios aledaños a Tunja que han hecho de sus lugares históricos interés general y fuente de ingresos como el caso de Paipa, Moniquirá y villa de leyva entre los mas importantes.

Por consiguiente Tunja tiene la propiedad regional que la podría colocar como ciudad centro de las zonas turísticas, culturales, arquitectónicas y coloniales del centro del país, ya que cuenta con los componentes fundamentales que se requieren para conformar una cadena productiva que promueva el desarrollo turístico empresarial de la ciudad de Tunja donde se integren todos los eslabones propuestos para conformarla.

Por lo anterior en esta investigación se quiere conformar la cadena

productiva turística con los siguientes eslabones: Talento humano (Personas vinculadas con el sector turístico, tanto entes privados y públicos, además de los gerentes y/o propietarios de hoteles y restaurantes del sector .) Atractivos turísticos (naturales, iglesias, museos, casonas.)

Estructura (Planta) turística (Alojamiento, Alimentación, Esparcimiento, Otros servicios: agencias de viajes, cambio de moneda, información turística, comercio turístico, transporte especializado.) Bienes intangibles (Cultura, eventos y acontecimientos programados) Entidades publicas (ICBA, Cámara de Comercio, Fondo Mixto Promoción Cultural, Instituto Agustín Codazzi, Sena Alcaldía Tunja, Oficina Planeacion de la Gobernación.), privadas de apoyo ( Entidades Financieras, Droguerías, Teatros, boleras, piscinas y emisoras de la ciudad.) que se podría utilizar para dar a conocer la ciudad a propios y extraños

Para que el turismo en Tunja sea fuente de empleo y de ingresos se requiere de un mayor desarrollo socioeconómico y empresarial, para lo cual es necesario pensar en generar empresa aprovechando la gran cantidad de sitios turísticos y de interés histórico que se encuentran en los municipios y la ciudad de Tunja.

## **RESUMEN DEL PROYECTO**

El estudio se centra en la conformación de la cadena productiva turística de Tunja; para lo cual se presentan todas las condiciones del entorno y fácil conformación de los eslabones escogidos y estudiados como modelo, considerando que son los de mayor importancia para el estudio especialmente con los siguientes aspectos:

Para la creación de la cadena productiva turística de Tunja se hace necesario conocer que es una cadena productiva, que eslabones la conforman y los elementos que intervienen para el desarrollo de la misma, con el fin de buscar

el mejor aprovechamiento de esta cadena y ser tomada como base para otros modelos de cadenas productivas

Su integración contempla el proceso de nuevas estrategias administrativas, acordes a la evolución de la administración cambiaria actual, cumpliendo con las expectativas esperadas por el turista, permitiendo integrar cada elemento del eslabón y proyectarlo para un mayor beneficio de la ciudad.

En el primer capítulo se presentan los aspectos de interés para el lector a la selección del tema ( Los componentes fundamentales que se requieren para conformar la cadena productiva), y la delimitación del mismo resaltando elementos como objeto de estudio, línea de investigación, tipo de estudio, espacio, tiempo y población.

En el segundo capítulo se identifica la problemática inmersa en el tema seleccionado, descubriendo teóricamente los elementos casuales y consecuenciales así como sus fundamentales desde el enfoque administrativo y la posibilidad de contribuir a su solución, para lo cual, se ha sistematizado pudiéndose tomar elementos básicos de análisis para orientar su solución.

En el tercer capítulo se encuentra la formulación del objetivo general que es el resultado integral esperado de la investigación y los objetivos específicos.

En el cuarto capítulo se presenta la justificación al esfuerzo promovido desde sus conformidades técnicas, prácticas y metodológicas.

En el quinto capítulo se han esbozado los diferentes componentes de marco de referencia, índice por el merecer básico que es el componte teórico de la investigación, siendo en este caso el de dos costos de transacción y las

estrategias competitivas, en los marcos generales se incluye la legislación aplicable al sector y se determina el área geográfica de cobertura de la investigación, en concordancia a la implementación y funcionamiento de una cadena productiva.

En el sexto capítulo se presenta el diseño metodológico, que incluye la Operacionalización del estudio, que en síntesis oriente el tipo y método de la investigación.

En el séptimo capítulo se encuentra la recolección de la información, se presentan los instrumentos metodológicos diligenciados y la información para comprender la conformación de la cadena productiva turística y los elementos constituidos de cada eslabón.

En el octavo capítulo se analiza la investigación con la clasificación de cada eslabón y el aporte a la conformación de la cadena productiva turística de Tunja.

En el noveno capítulo se presenta la propuesta de la implementación de la cadena productiva turística para la conformación y complementación del tema investigado.

## **ABSTRACT**

The study is focused in the adjacent of Tunja's productive touristic chain, for which presented all the conditions of the context and easy conformation of the chosen and studied links of the chain as a model, taking into account that they are the most important for the study, especially with the following aspects:

To the creation of Tunja's productive touristic chain, it is necessary to know what a productive chain is, what are the links of the chain and the elements that are involved in its development; the purpose for this is to take advantage of this chain and that this will be seen as a model for other similar projects.

The project's administrative integrity takes into account the process of new strategies, related to the evolution of the present changing administration, filling all clients' expectations, allowing to link all the elements involved and projecting to have benefits for the city as well.

The first chapter deals with the interest aspects for the reader at the selection of the topic (main components required to form the productive chain), its delimitation, in which the object of the study, research line type of study, time and population.

The second chapter deals with the problems about the chosen topic, It discovers theoretically the causal fundamental and consequential elements from the administrative approach and the possibility to contribute to the solution, and for this, it has been subject matter to take the basic elements of analysis to evaluate its solutions.

The general and specific objectives are found in the third chapter, This is the integral expected research result.

The justification to the effort promoted from its technical, practical and methodological point of view, is found in the fourth chapter.

In the fifth chapter the different reference framework shown; the theoretical support of the research the transactional cost and competitive strategies . The theoretical support for this research that is the reference framework, deals with the transactional costs and competitive strategies. It is found in the fifth chapter.

The general framework includes the system of laws applicable to the field, it also includes the geographic area that research covers, in relation to the implementation functioning of the productive chain.

The methodological design that includes the operationalization of the study is found in the 6<sup>th</sup> chapter it orientates the type and method of the research.

The analysis of the research with the classification of each link of the chain and the respective contribution to the productive touristic chain is presented (in the eighth chapter in the ninth chapter), the proposal for the implementation of the productive touristic chain and complementation to the research topic is

presented in the ninth chapter.

## **1.TEMA**

### **LOS COMPONENTES FUNDAMENTALES QUE SE REQUIEREN PARA CONFORMAR UNA CADENA PRODUCTIVA QUE PROMUEVA EL DESARROLLO TURÍSTICO EMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE TUNJA.**

#### **1.1.SELECCIÓN Y DEFINICIÓN DE TEMA DE INVESTIGACIÓN:**

El desarrollo de las organizaciones debe constituirse en la gran meta de todos los sectores productivos actuales, es esta una forma de superar y equilibrar la satisfacción de necesidades de las personas, y la distribución de los recursos entre los diferentes grupos que de alguna u otra forma están involucrados en procesos de producción y comercialización de bienes o servicios.

Por lo tanto, el desarrollo debe ser asumido como una responsabilidad de las personas que lideran las industrias, mediante el aporte continuo de ideas empresariales competitivas que mejoren la calidad de vida de los individuos.

Como respuesta a las expectativas de desarrollo en términos de beneficio común, llámense rentabilidad, estabilidad, crecimiento, competitividad, calidad de vida, etc. que satisfagan necesidades; se han creado modelos productivos que desde la base de la unión y la cooperación están dando excelentes resultados, es el caso de las cadenas productivas.

El tema por lo tanto, se orienta a determinar los elementos que se requieren para conformar la cadena productiva turística de Tunja, que promueva el desarrollo turístico empresarial de la ciudad.

#### **1.2.DELIMITACIÓN DE TEMA**

En esta propuesta de investigación se desarrollarán los eslabones, los cuales serán caracterizados y analizados ya que forman parte activa del ambiente empresarial del sector turístico de Tunja.

- **Talento humano** (Personas vinculadas con el sector turístico, tanto entes privados y públicos, además de los gerentes y/o propietarios de hoteles y restaurantes del sector .)
- **Atractivos turísticos** (naturales, iglesias, museos, casonas.)
- **Estructura** (Planta) turística (Alojamiento, Alimentación, Esparcimiento, Otros servicios: agencias de viajes, cambio de moneda, información turística, comercio turístico, transporte especializado.)
- **Bienes intangibles** (Cultura, eventos y acontecimientos programados)
- **Entidades públicas** (ICBA, Cámara de Comercio, Fondo Mixto Promoción Cultural, Instituto Agustín Codazzi, Sena Alcaldía Tunja, Oficina Planeación de la Gobernación.), privadas de apoyo ( Entidades Financieras, Droguerías, Teatros, boleras, piscinas y emisoras de la ciudad.)

### **1.2.1. Objeto de Estudio**

La población objeto de estudio son los eslabones de la cadena productiva del turismo en Tunja.

### **1.2.2 Línea de Investigación**

El tema de investigación descrito, encaja dentro de la línea de investigación del desarrollo empresarial, la sublínea son las estructuras comerciales nacionales ya que pretende el impulso y desarrollo del turismo en la ciudad de Tunja; según el *“Acuerdo número 029 de 30 de Septiembre de 1997, por la cual se adopta el estatuto para el fomento y desarrollo de la Investigación.*

*FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, desde las perspectivas Inter. Y multidisciplinaías que ofrece el Plan de Estudios, la Facultad propone las*

*Estructuras comerciales nacionales: Intentará dar respuesta a las formas organizativas en las que se han llevado a cabo los procesos de producción, distribución y cambio de productos y servicios en las distintas empresas del país”.*

### **1.2.3 Tipo de Estudio**

Es de tipo analítico –descriptivo porque se intenta conocer la situación del sector turístico en Tunja, para que se comprenda el comportamiento del mismo en el contexto que lo rodea y lleve a las investigadoras a presentar las características de la realidad analizada.

### **1.2.4 Espacio.**

El espacio a desarrollar se encuentra en el **Talento humano** (Personas vinculadas con el sector turístico, tanto entes privados y públicos, además de los gerentes y/o propietarios de hoteles y restaurantes del sector .)

**Atractivos turísticos** (naturales, iglesias, museos, casonas.) **Estructura** (Planta) turística (Alojamiento, Alimentación, Esparcimiento, Otros servicios: 1gencias de viajes, cambio de moneda, información turística, comercio turístico, transporte especializado.) **Bienes intangibles** (Cultura, eventos y acontecimientos programados) **Entidades públicas** (ICBA, Cámara de Comercio, Fondo Mixto Promoción Cultural, Instituto Agustín Codazzi, Sena Alcaldía Tunja, Oficina Planeacion de la Gobernación.), **privadas de apoyo** ( Entidades Financieras, Droguerías, Teatros, piscinas, boleras y emisoras de la ciudad.)

## **2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION**

### **2.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad el turismo de Tunja se hace poco llamativo para los turistas y

de la población tunjana ya que no se conocen ni se han impulsado de manera correcta las cadenas productivas del turismo, no se han explotado los atractivos turísticos, la infraestructura general y especializada, la estructura, los recursos humanos, el comercio; entre otros es por esto que se hace necesario recopilar los diferentes elementos de cada eslabón de la cadena productiva para el turismo en Tunja.

De ahí que surja la inquietud del desarrollo turístico de la ciudad, por medio de caminatas de aventura, mostrando el paisaje cultural, arquitectónico de las casas históricas de la ciudad de Tunja, transportar al turista a la época colonial de esta, además de mostrar las costumbres, los platos típicos y sus leyendas que se encuentran plasmadas en todo el patrimonio Tunjano y Boyacense.

El problema que se plantea consiste en que los atractivos turísticos emergen en su gran mayoría solo aquellas personas dedicadas a la investigación, en el nivel estudiantil, es el conocer cuales fueron nuestras riquezas históricas sin ninguna trascendencia a mostrarlas al turista o guardarlas como atractivos turísticos para el desarrollo de la ciudad.

La historia de Tunja yace en documentos casi ignorados que se debaten en el presente por superarse ante el concepto de ser documentos que pasan desapercibidos en esta época de eminentes cambios, a donde emergen únicamente el investigador que desarrolla una labor específica. Debido a la falta de información sobre la historia y en particular sobre la existencia de los atractivos turísticos como el museo Arqueológico de Tunja, Museo del Capitán Martín Rojas, entre otros.

El presente proyecto nos permitirá revivir la historia, conocer lo maravilloso de Tunja, y a la vez se facilitará para toda la ciudadanía el desarrollo económico, el desarrollo y promoción turístico del anonimato en que han vivido los museos, las iglesias, parques y otras atracciones turísticas.

La creación de un proyecto como el propuesto requiere de innovación, persistencia, ajustes ocasionales y de una óptima combinación de recursos, la utilización de criterios normativos como parte del proceso de planificación. Sólo así se determinará el financiamiento, la ejecución, la asignación de recursos, donde el número y la cantidad final disponible supere dicho monto y así asegurar el desarrollo de la cadena productiva turística de Tunja.

## **2.2 FORMULACIÓN DE PROBLEMA**

¿Es posible conformar la cadena productiva del turismo de Tunja, para el mejoramiento socio-económico de la ciudad. ?

## **2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Es posible conformar el eslabón del talento humano de la cadena productiva turística de Tunja?
- ¿Es posible conformar el eslabón de los atractivos turísticos de la cadena productiva turística de Tunja .?
- ¿Es posible conformar el eslabón de la infraestructura de la cadena productiva turística de Tunja ?
- ¿Es posible conformar el eslabón de los entes públicos y privados de la cadena productiva turística de Tunja.?

### **3. JUSTIFICACIÓN.**

La necesidad de impulsar y promocionar el turismo, siempre se ha dejado en avances vacíos, en titubeos, que realmente no han llevado a Tunja a mostrar las bellezas culturales que tenemos y no sabemos mostrarlas a nuestro país y siquiera soñar con mostrarlas al mundo.

Muchos extranjeros se han entusiasmado y maravillado de la etnia, cultura, arquitectura, la artesanía y especialmente la gastronomía que se poseemos en Tunja y a nivel Boyacá, que de tal manera han sido actores y gestores de la actividad turística, promotores y protagonistas por excelencia de la preponderancia de la calidad del entorno turístico.

Otro de los pilares de esta investigación es mostrarle al sector oficial y privado que en Tunja se puede por medio de cadenas productivas desarrollar, impulsar y vivir del turismo, donde se abran mas puertas para muchos tunjanos en el desarrollo de sus negocios, el avance de la tecnología, y la modernización de las infraestructura, sin dejar de lado la originalidad de las riquezas turísticas, los

museos, los parques y la protección de los recursos del medio.

### **3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.**

La presente investigación pretende integrar los conocimientos teóricos administrativos adquiridos a través de su proceso formativo en la UNAD, con la aplicación integral del saber para conocer situaciones problemáticas que conduzcan a la toma de decisiones, y determinen enfoques o modelos empresariales que tiendan al desarrollo y satisfacción de las personas que conforman el sector turístico y que pueden llegar a conformar una cadena productiva para el impulso y desarrollo del turismo en la ciudad.

Así mismo el estudio ayuda a desarrollar habilidades cognitivas y a adquirir herramientas que fortalezcan el desempeño profesional de las investigadoras, con ejercicios académicos como el presente trabajo en donde se adquieren habilidades como el análisis, la interpretación, la deducción y la conformación de la cadena turística de Tunja, con los diferentes eslabones planteados.

### **3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La investigación se justifica metodológicamente con el diseño de la misma, puesto que éste describe un proceso lógico y estructurado por fuentes secundarias, que permite llevar a cabo a profundizar en el tema de estudio y conseguir los objetivos planteados.

El proyecto de investigación se basa en identificar los eslabones de la cadena turística de Tunja, los cuales nos permiten conformar un grupo específico de personas o lugares, para crear un paquete turístico donde el visitante desarrolle todas sus expectativas y el deseo de regresar.

### 3.3 JUSTIFICACIÓN PRACTICA

El turismo, desde el punto de vista socio-económico en cualquier ciudad del país y del mundo, se considera como un sector productivo activo de gran importancia.

Este influye no solo en el desarrollo socio-cultural de la región, al actuar como puente en el intercambio de ideas y de conocimiento, es además un ente afianzador de saberes ancestrales, pues ayuda a educar para la valoración y conservación del patrimonio cultural de un pueblo, al dar a conocer las costumbres en forma oral y escrita, eliminando así las barreras religiosas, políticas, sociales, ideológicas y del idioma porque el turismo no tiene distinción, raza o color.

Además lo antiguo se observa como patrimonio y las nuevas tendencias como descubrimientos, hay que notar que en la ciudad se encuentra entretelado lo antiguo y lo nuevo (colonial-moderno), que le dan un sentido turístico y cultural auténtico, por esto es importante exaltar cómo se encuentran distribuidos y organizados los sitios de interés turístico actualmente dentro de la ciudad, para así poder observar en qué condiciones están estos sitios para recibir al visitante, ya que como ciudad moderna debería tener una infraestructura hotelera, de parqueaderos, restaurantes, vías de transporte adecuadas a las necesidades del turismo de hoy.

Para tal fin existen organismos oficiales y privados encargados del turismo, hay agencias de viajes que se interesan en promocionarla a nivel nacional, pero desafortunadamente cada organismo trabaja aisladamente, no se cuenta con un buen paquete turístico aquel que incluya tours, caminatas, exposición de museos; que tengan todos los elementos que al visitante le agraden, o la conformación de una cadena productiva turística para Tunja.

## **4.OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer las unidades fundamentales que se requieren para conformar una cadena productiva que promueva el desarrollo turístico empresarial de la ciudad de Tunja.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los elementos que conforman el talento humano de la cadena productiva turística de Tunja.
- Clasificar los elementos del eslabón de los atractivos turísticos de la cadena productiva de Tunja.
- Conocer el eslabón de la infraestructura de la cadena productiva turística de Tunja.
- Identificar los entes oficiales y privados que puedan impulsar la asociación de los proveedores de la cadena turística de Tunja.
- Proponer un modelo de cadena productiva turística para Tunja.

## 15. ANTECEDENTES

Tunja guarda ricos testimonios de su esplendor colonial de los cuales hay una cadena productiva sin explotar, como el universo de bienes tangibles (atractivos naturales o creados), bienes intangibles (clima, cultura, eventos) y servicios turísticos (restaurantes, alojamiento, transporte, animación) que son ofrecidos efectivamente al turista.

Pero ante todo cada turista busca experiencias, utilidades, atracciones y actividades que puede ofrecer nuestra ciudad, ya que no han sido manejados correctamente, esto hace referencia a diferenciar y analizar qué caracterizará nuestros turistas.

- Origen y/o destino: nacional o doméstico (local, regional, nacional) e internacional.
- Nivel de ingresos y gasto turístico: lujo, ejecutivo, económico, clase turista.
- Medio de transporte utilizado: terrestre, aéreo, marítimo, fluvial.
- Distancia al punto de destino y estadía: fin de semana, puentes,

vacaciones.

- Grupos de edad: jóvenes (generación X, baby boomers), familias, adultos mayores.
- Motivación turística: naturaleza, cultura, actividades al aire libre, reposo; negocios.

## **6. MARCO REFERENCIAL**

### **6.1 MARCOS BÁSICOS**

#### **6.1.1. Marco teórico**

Para el desarrollo del proyecto de investigación se tienen en cuenta las necesidades de la cadena productiva partiendo de las bases teóricas de las ciencias administrativas basadas en la cadena productiva, la competitividad y el modelo alternativo del turismo por ser el objeto de la investigación.

La cadena productiva no puede desenvolverse de manera aislada, pues

existen reacciones de interdependencia entre los agentes económicos que configuran una participación en conjunto y articulada.<sup>1</sup>

A esta participación en la producción, en los riesgos y en los beneficios se le denomina **Cadena Productiva**, pues como se ha mencionado, involucra a todos los eslabones de la actividad desde **El Talento humano** (Personas vinculadas con el sector turístico, tanto entes privados y públicos, además de los gerentes y/o propietarios de hoteles y restaurantes del sector.) **Atractivos turísticos** (naturales, iglesias, museos, casonas.) **Estructura** (Planta) turística (Alojamiento, Alimentación, Esparcimiento, Otros servicios: agencias de viajes, cambio de moneda, información turística, comercio turístico, transporte especializado.) **Bienes intangibles** (Cultura, eventos y acontecimientos programados) **Entidades públicas** (ICBA, Cámara de Comercio, Fondo Mixto Promoción Cultural, Instituto Agustín Codazzi, Sena Alcaldía Tunja, Oficina Planeación de la Gobernación.), **privadas de apoyo** ( Entidades Financieras, Droguerías, Teatros , piscinas, boleras y emisoras de la ciudad.) sin dejar de lado la parte de la comercialización, dado que el consumidor se constituye en el último eslabón. El concepto de cadena productiva se refiere a un producto o a un grupo de productos conjuntos o ligados para el uso.

La cadena productiva permite identificar cada uno de los elementos de los eslabones que la conforman. En el mundo globalizado quienes compiten entre sí, no son las empresas o los productos por sí solos, sino las cadenas productivas.

*Dentro estos parámetros, se quiere conformar la cadena productiva de turismo en Tunja donde se contempla el fortalecimiento de todos sus eslabones, sin permitir que exista la competencia entre los eslabones, sino por el contrario un trabajo articulado y coordinado, para así alcanzar el objetivo final: El impulso y desarrollo Turístico de la ciudad, además la mejora tecnológica continua en todos los eslabones de la cadena, el impulso de la capacitación constante de los trabajadores, así como el incremento de*

---

<sup>1</sup> APAVIC\_COM 2000 Cadena productiva asociación peruana de avicultura.

***sus ingresos reales y la generación de nuevos empleos, configurando de esa manera un círculo virtuoso.***

La filosofía de trabajo de cadena de valor se enmarca perfectamente en el enfoque neoinstitucional, para lo cual es importante repasar algunos conceptos teóricos, entre los cuales el más importante es el de los costos de transacción.

El punto de referencia de este tipo de costos, distinto de los costos de producción, fue la transacción, configurándose así en la unidad básica de análisis. La organización de transacciones a través de mecanismos de mercado, genera dos tipos de costos: de información relacionados con la tarea de determinación de los precios relevantes y de negociación, referidos a la elaboración y cierre de contratos que han de efectuarse para cada relación de intercambio.

En el país, en la actualidad, los eslabones que en teoría sustentan una cadena productiva tienen un conocimiento limitado de la dinámica de ésta como un todo. Cada eslabón se orienta fundamentalmente hacia los eslabones anterior y posterior, pero no se mira más allá (ni se entiende que debe existir un trabajo articulado); es más, se observa que los eslabones compiten entre sí, cuando deberían unirse para ser competitivos como un todo integrado.

Los economistas clásicos Adam Smith y David Ricardo identificaron la tierra, el capital, el trabajo y la gente como los factores fundamentales para la generación de riqueza. Los economistas Marx y Engels añadieron el concepto de las fuerzas socio-políticas. A finales del siglo pasado Schumpeter introdujo la noción de tecnología e innovación. Robert Solow al estudiar los factores de crecimiento que sostuvieron el desarrollo de la economía norteamericana entre 1948 y 1982, encontró que el *know how* y la educación fueron los motores del

progreso competitivo.<sup>2</sup>

Jean-Paul Sallenave resume en seis los factores de supervivencia de una empresa: producto, mercado, tecnología, competencia, capital y recurso humano. El World Economic Forum publicó un informe sobre la competitividad de las naciones, donde menciona ocho factores que determinan la competitividad de un país:

- La disponibilidad y calidad del recurso humano.
- La fortaleza de la economía doméstica.
- La capacidad científica y tecnológica.
- La infraestructura al servicio de las empresas de negocios.
- La eficiencia de los mercados de capitales y la calidad de los servicios financieros.
- La capacidad de innovación, la responsabilidad y la audacia del sector empresarial.
- Las políticas del gobierno orientadas a la competitividad.
- El grado de internacionalización de la economía, entendido como el nivel de participación del país en los flujos internacionales de comercio e inversión.

En síntesis, la competitividad busca explicar la razón del éxito de los sectores económicos, las empresas y las naciones en un escenario de competencia determinado lo cual permite emprender una segunda fase: formular políticas, definir estrategias, trazar planes, realizar acciones, fijar metas.

#### **6.1.1.1. Fuerzas competitivas**

Un primer punto de referencia se centra en el análisis de las llamadas fuerzas competitivas las cuales, en consideración de Michael Porter, determinan la

---

<sup>2</sup> Jean-Paul Sallenave El World Economic 1948 y 1982

competencia de un sector en particular.<sup>3</sup>

- **Poder de negociación con los proveedores:** entendida como la capacidad que tiene una empresa de negociar condiciones de cantidad, calidad, precio, forma de pago y entrega de los insumos, productos o servicios requeridos para realizar una acción productora o prestadora de servicio.
- **Amenaza de nuevas incorporaciones:** consiste en los riesgos y dificultades que se pueden generar con la llegada de nuevos competidores al mercado.
- **Poder de negociación de los compradores:** dada por circunstancias como número de compradores, capacidad adquisitiva y forma de pago de los consumidores, nivel de calidad de los servicios exigidos.
- **Amenaza de productos o servicios sustitutivos:** entendida como los riesgos y dificultades que se pueden crear con la introducción de productos o servicios que reemplazan o suplen necesidades cubiertas por bienes y servicios existentes.
- **Rivalidad entre competidores existentes:** hace referencia a las condiciones técnicas, económicas, organizacionales y operativas de los productos y servicios de la competencia; así como a las prácticas y regulaciones vigentes en la materia.

#### **6.1.1.2. Diamante de la competitividad**

Mención obligada merece el llamado diamante de la competitividad, formulación que utiliza Porter para sustentar buena parte de su teoría expuesta en la obra: ***la ventaja competitiva de las naciones***. El diamante hace referirse a lo que dicho autor denomina los determinantes de un sistema conformado por cuatro atributos genéricos de una nación que se constituyen en el entorno en el que han de competir las empresas locales y que fomentan o entorpecen la

---

<sup>3</sup> **POTER, MICHAEL E.**, (1991) La ventaja competitiva de las naciones. Plaza y Janes Editores, Barcelona

creación de ventaja competitiva. Dicho sea de paso, el autor considera este sistema como mutuamente autorreforzante: el efecto de un determinante depende del estado de los otros.

Para el caso de la actividad turística propiamente dicha, tales determinantes se pueden describir de la siguiente manera:<sup>4</sup>

- **Condiciones de los factores (de aprovechamiento turístico)**: también denominados factores de producción. Forman parte de estos los atractivos turísticos, la infraestructura general y especializada, la estructura, los recursos humanos, el capital; entre otros.
- **Estrategia, estructura y rivalidad de las empresas (del sector turístico)**: determinada por las características formales: marco legal, fiscal, laboral; la configuración técnica y tecnológica, organización y gestión empresarial; las barreras de entrada y de salida; las condiciones de competencia y manejo del mercado; las estrategias competitivas.
- **Condiciones de la demanda (captada por el destino)**: se refiere a las características socioeconómicas, demográficas y psicológicas de los turistas o visitantes: edad, sexo, origen - procedencia - destino, nivel de formación, capacidad adquisitiva, motivación, imagen pre y post del destino, estacionalidad, volumen de turistas y/o visitantes, estándares de calidad exigidos, grado de satisfacción alcanzado.
- **Sectores conexos y de apoyo (del sector turístico)**: conformado entre otros por servicios financieros y de telecomunicaciones, compras, soporte logístico y de operación (transporte, guianza especializada), soportes financieros, sanidad.<sup>5</sup>

### 6.1.1.3. El entorno competitivo

El mercado turístico actual se caracteriza por la introducción permanente de

---

<sup>4</sup> Ibid, p. 37.

<sup>5</sup> Ibid, p. 39.

cambios, la práctica de estrategias renovadas, la acción dirigida, la búsqueda continua de respuesta a las necesidades del consumidor. Es un nuevo escenario en el cual los clientes (turistas) y las empresas (agentes del sector/inversionistas) juegan papeles decisivos.

**Tabla 1. Entorno Competitivo**

<b>LA ACTIVIDAD TURÍSTICA ANTES</b>	<b>LA ACTIVIDAD TURÍSTICA HOY</b>
Productos estandarizados a precios reducidos: demanda homogénea, poco diferenciada.	Productos diferenciados: demanda segmentada, consumidores experimentados.
Control; liderazgo; venta de marcas, productos y destinos.	Cambio/adaptación, innovación, nuevas tecnologías, fidelización.
Mercados locales, regionales, nacionales.	Globalización.
Unidad de producción - empresa.	Internacionalización de productos y servicios (marcas y cadenas productivas de valor).
Centralización, intervención estatal, experiencia, con los mínimos recursos.	Descentralización (regionalización), desregulación, investigación.
Productos turísticos sin garantía.	Sistema de aseguramiento, gestión de calidad.
Exclusividad, rigidez.	Amplia cobertura, flexibilidad, movilidad.

**Fuente: Las autoras**

#### **6.1.1.4. Claves de la competitividad**

Tradicionalmente se aceptaba que la existencia de ventajas comparativas permitían aproximarse con cierta facilidad al éxito. En la actualidad el objetivo es lograr la ventaja competitiva lo cual significa actuar en función de las determinantes explicadas en el diamante de Porter. Para alcanzar y mantener la ventaja competitiva debe actuarse en función de enunciados y prácticas que tengan en cuenta, entre otras, las siguientes consideraciones:

- Centrarse más que en la economía como un todo, en el sector y en los segmentos específicos del mercado turístico.

- Buscar el aprovechamiento turístico de las diferencias a escala nacional, regional o local de las estructuras económicas, valores, culturas, instituciones e historias. Ello, según Porter, contribuye profundamente al éxito competitivo.
- Contemplar los mercados segmentados, los productos diferenciados, las diferencias en las tecnologías y las economías de escala. Buscar siempre la calidad, el valor agregado y la innovación en los productos (mercadeo 1x1).
- Aceptar la premisa de que la competencia es dinámica y evolutiva. Tal como Joseph Schumpeter reconoció, no hay equilibrio en la competencia. Continuamente afloran nuevos productos, nuevos procesos de fabricación o prestación de servicios, nuevas formas de comercialización y de segmentación de mercados.
- Reconocer como elemento central la mejora continua y la innovación en los métodos y la tecnología de producción o prestación de servicios turísticos. Ello requiere inversiones en investigación, recursos humanos e inversiones de capital en valores y tasas elevados.

Middleton afirma que el producto turístico tiene su principal insumo en el atractivo, en torno del cual giran una serie de eslabones que permiten que se desarrolle la actividad turística en un espacio determinado. En un sentido más amplio el producto turístico es el conjunto de atractivos, equipamientos, servicios, infraestructuras y organizaciones que satisfacen una necesidad o deseo de los consumidores turísticos. Dicho producto es ofrecido en el mercado turístico y consumido en el lugar de prestación del servicio lo cual supone un desplazamiento del consumidor desde un lugar de origen a uno de destino y su posterior retorno al sitio de partida.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> **Middleton C.** Planificación de la competitividad. Pág. 109 (1990) Editorial Trillas.

Por lo anterior se supone que es factible aumentar la producción y mejorar la competitividad de una serie de bienes y cadenas productivas que cuentan con interesantes posibilidades de conquistar mercados internos y externos.

Ahora es posible captar la esencia del modelo alternativo: la satisfacción de la necesidad original (la que exige apropiarse de recursos distantes) suscita una nueva necesidad, a la que puede llamarse necesidad derivada, la cual requiere, para ser satisfecha, la elaboración de un plan o programar el desplazamiento de ida y vuelta o circular. Se está, pues, en una situación similar a la que se presenta cuando los recursos disponibles no son directamente consumibles. Del mismo modo que en estos casos los recursos no aptos para el consumo son transformados en otros por medio de una actividad productiva, cuando los recursos se encuentran distantes han de ser puestos al alcance de quien los necesita por medio de la planificación del desplazamiento con el que se vencerá la distancia que lo impide. Es decir, hay que realizar una actividad que también es de carácter productivo porque asigna y combina tiempo, medios y conocimientos para poner en manos del consumidor un producto nuevo y diferente, el programa o plan de desplazamiento circular, a cuya necesidad derivada le ha llevado sentir la necesidad primera de consumir unos recursos no disponibles por distantes.

Dicho de otro modo: Si se llama producción a la transformación de unos recursos en otros para proceder a la satisfacción de necesidades, igualmente es producción los preparativos o planes que hay que hacer antes de vencer la distancia para apropiarse de los recursos necesarios no disponibles por lejanos.

Por consiguiente, queda evidenciado que el turismo o vencimiento de la distancia es en sí mismo una actividad productiva similar a las demás y con sus propias peculiaridades. En definitiva, el modelo alternativo se basa en la visión original y novedosa de que el turismo es también una actividad productiva como tantas otras y que, como ellas, antecede en el tiempo a las actividades consuntivas o de satisfacción de necesidades. Como cualquier otra actividad productiva, la producción de turismo asigna recursos escasos, es decir, una serie

de factores de producción entre los que destacan los siguientes:

- Insumos o inputs
- Trabajo especializado y mano de obra
- Equipo capital
- Técnicas de producción o ingeniería turística (know how)

Los insumos necesarios para producir turismo se clasifican en dos grandes grupos en atención al papel que cumplen en el proceso de producción:

- Insumos incentivadores, aquellos recursos, bienes o servicios que son el correlato de la producción de turismo y sin cuya existencia no habría tenido lugar esta actividad productiva. Entre ellos hay que distinguir los que incentivan desplazamientos obligados y los que incentivan desplazamientos voluntarios. En ambos casos, son los que satisfacen la necesidad original sentida.
- Insumos facilitadores, aquellos recursos, bienes o servicios que contribuyen a que el turismo sea un producto cuyo consumo se realice con comodidad para el consumidor. Entre ellos se encuentran los servicios de accesibilidad, transporte, hospitalidad, guía, señalización, cartografía, comunicaciones, salud y seguridad entre otros.

Las empresas que producen bienes o servicios incentivadores y facilitadores se llaman industrias auxiliares de la industria turística y también industrias paraturísticas. El modelo alternativo del turismo evita así la grave indeterminación de la oferta turística consustancial al modelo convencional porque lo identifica objetivamente, es decir, al margen del sujeto, turista o consumidor de turismo. El modelo alternativo introduce el relevante concepto de producción de turismo, un concepto que brilla por su ausencia en el modelo convencional, cuyo lugar queda ocupado, e incluso a veces usurpado, por el concepto formalmente parecido pero radicalmente diferente de promoción de turismo. La literatura convencional nunca habla de producir turismo y sí mucho de su promoción, a pesar de que, evidentemente, no es posible promocionar lo

que antes no ha sido producido. Por su propia naturaleza, la industria turística pertenece al sector terciario o sector de los servicios.

Hay que insistir tantas veces como sea necesario en que el turismo o producto turístico no debe ser confundido con los recursos naturales o culturales, ni con los llamados destinos turísticos, ni con los servicios de transporte o de hospitalidad. Estos no son más que factores que sirven para producir turismo.

Dicho de otro modo: **el turismo es una actividad productiva del sector terciario de la economía que se obtiene con otros servicios que no son turismo**

El modelo alternativo fue formulado por primera vez, como ya se ha dicho, en 1988 pero hay autores que pueden ser considerados precursores. Entre ellos se encuentra el jurista español Alfredo Robles quien realizó en 1966 un estudio sobre los viajes combinados en el que sostiene que estos viajes son proyectos o planes de viaje que se adquieren por el consumidor "como un todo". De esta forma se aproximó a la consideración de los viajes combinados como productos específicos y a las agencias de viajes como productoras de turismo, actividad que algunas de ellas desarrollan conjuntamente con las actividades comercializadoras o intermediarias. Ambas son, obviamente, de muy diferente naturaleza para la economía.

En 1974, los británicos de la Universidad de Surrey, A. J. Burkart y S. Medlik, sostuvieron que los turoperadores son esencialmente productores de programas de vacaciones aunque desempeñen también funciones como intermediarios. Los autores citados son también precursores del modelo alternativo desde un punto de vista conceptual o teórico. Pero al hablar de precursores del modelo alternativo hay que citar también al inglés Thomas Cook, aunque no en el plano de la teoría sino en el de la práctica de los negocios. Cook fundó en 1945 la primera empresa productora de turismo, una empresa conceptuada por el modelo convencional como intermediaria. Si para el modelo convencional no existe la producción de turismo, difícilmente puede

considerar como empresa productora a la empresa fundada por Cook o a las muchas que fueron fundadas más tarde a imitación suya.

No obstante, hasta 1988 y con más fundamento, hasta 1991, con la lectura de la tesis del autor y su publicación un año más tarde, no fue formulado el modelo alternativo con todas sus consecuencias teóricas y prácticas. Años más tarde, el francés Ives Tinard, refrendó sin proponérselo el acierto del modelo alternativo al decir que, cuando cualquier eslabón de lo que él llama **“cadena turística”** madura, se convierte en un turoperador. Es evidente que Tinard está utilizando el término turoperador no como un intermediario sino como un productor en el sentido de transformador de unos productos en otros diferentes.

Los planteamientos del enfoque alternativo se limitan a reconocer que en el pasado y en el presente hubo y hay empresas que se dedicaron y se dedican a producir turismo, aunque quienes siguen el modelo convencional no se hayan percatado de su existencia. Dicho de otro modo: la supuesta inexistencia, intangibilidad o invisibilidad de la producción de turismo y de las empresas productoras de turismo se debe a la incapacidad y ceguera para verlas y estudiarlas como tales que padece el modelo convencional. Las empresas productoras de turismo existen desde hace al menos siglo y medio, pero aun no tienen entidad teórica ni, consecuentemente, entidad legal o fiscal. Están ahí, existen y desarrollan diariamente su actividad productiva, unas veces, para el mercado y con fines de lucro, y otras, fuera del mercado o sin fines de lucro, pero lo hacen siempre de un modo enmascarado y bajo la apariencia de otras actividades por no existir el casillero idóneo para clasificarlas y estudiarlas de acuerdo con la verdadera función que desarrollan, la transformación de un conjunto de servicios en un servicio diferente, el turismo.

Es como si los emprendedores hubieran tenido acceso a los escritos en los que el autor razona y aconseja la creación de empresas dedicadas a producir turismo in situ con los productos auxiliares disponibles ya que su oferta suele

ser abundante y por consiguiente barata. Porque de eso es de lo que se trata, de proyectos de inversión en negocios dedicados a la producción de turismo entendido como lo entiende el modelo alternativo.<sup>7</sup>

Para ello, es preciso que todos los agentes de la cadena tomen conciencia de que se trata de un trabajo conjunto y que el desarrollo del sector sólo podrá alcanzarse si todos participan en dicho objetivo y con una visión compartida, dado que al final todos se beneficiarán de los logros que se alcancen. Hoy en día, en un mundo globalizado, la competitividad no se da entre las empresas ni entre los eslabones, sino entre las cadenas productivas. Por ello, la urgencia de construir la cadena productiva turística de Tunja y de integrarla en la economía nacional.

Apartir de las diferentes teorías propuestas sobre la estructura de la cadena productiva las investigadoras han diseñado el siguiente modelo que servirá para la sistematización y Operacionalización de la teoría de la investigación.

- Talento Humano
- Atractivos turísticos
- Estructura
- Bienes intangibles
- Entes públicos y privados.

### **6.1.2 Marco Conceptual.**

Como medio para que los lectores entiendan el contenido del trabajo, se presentan algunas definiciones de términos considerados como claves dentro del estudio de este:

- **Turismo**

---

<sup>7</sup> FRANCISCO MUÑOZ DE ESCALONA "Teoría y práctica de la sostenibilidad en el turismo"  
<http://www.eumed.net/ce/>

actividad multisectorial que requiere la concurrencia de diversas áreas productivas —agricultura, construcción, fabricación— y de los sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y los servicios utilizados por los turistas. No tiene límites determinados con claridad ni un producto tangible, sino que es la producción de servicios que varía dependiendo de los países; por ejemplo, en Singapur, una actividad turística importante son las compras, pero no el entretenimiento; en Londres, tanto el entretenimiento (teatro, cine, conciertos, museos y monumentos) como las compras son entradas importantes para el sector del turismo.

➤ **Atractivos turísticos**

Lugares donde se refleja un paisaje, un monumento o arquitectura de un lugar, recintos esculpidos de formas y diseños antiguos de admiración para el turismo histórico.

➤ **Patrimonio**, designa el conjunto de bienes y derechos que componen el activo de una propiedad. Así se puede hablar de impuesto sobre el patrimonio, de modo que queda sujeto a tributación todo elemento de valor económico activo de la persona. En definitiva, por patrimonio se entiende el conjunto de relaciones económicas activas y pasivas atribuido a una persona física o jurídica, y que se encuentra al servicio de sus fines.

➤ **Estructura**

Comprende los componentes o elementos relacionados entre sí mediante un sistema ordenado de reglas, formas o diseños de un edificio, historia u otra cosa.

➤ **Bienes intangibles**

Aquello que en sí mismo tiene el complemento de la perfección en su propio género, o lo que es objeto de la voluntad, la cual ni se mueve ni puede moverse sino por el bien, sea verdadero o aprehendido falsamente como tal y que no se puede tocar solamente se percibe.

➤ **Actores**

Personas que conforman u organizan una obra para el bien común.

➤ **Eslabones**

Pieza en forma de anillo o de otra curva cerrada que enlazada con otras forma cadena, elemento necesario para el enlace de acciones, sucesos y elementos para desarrollar una o varias acciones.

➤ **cadena de valor**

Una cadena de valor es una alianza vertical o red estratégica entre un número de organizaciones empresariales independientes como dentro de una cadena productiva.

La cadena de valor es un sistema o negocio que crea valor al usuario final y cumple los objetivos de sus actores de la cadena al conformar alianzas de empresas para lograr una posición remunerativa en el mercado a través de ventajas únicas sobre sus competidores.<sup>8</sup>

➤ **Participantes de la cadena de valor**

No hay reglas fijas. Depende de la cadena, sus actores, su estructura y los objetivos de la relación que se pretende estructurar.

Actores claves que inciden sobre puntos críticos de control dentro de la cadena de términos de calidad, constancia y flujo de información.

No es necesario ni posible incluir todos los eslabones presentes de la cadena productiva

Es importante mirar los costos y beneficios de incluir actores adicionales en la cadena de valor. Mas actores pueden implicar costos mayores de transacción y coordinación.

---

<sup>8</sup> **SENA**, Encadenamientos productivos.

➤ **Estructura de la cadena de valor?**

Identificación de objetivos comunes, manejo de flujos de información, evaluación del funcionamiento de la cadena de valor, la existencia de beneficios tangibles para todos los participantes, la construcción de confianza y el establecimiento de relaciones cooperativas de trabajo.

➤ **Beneficios de la cadena de valor**

Poder responder a nuevas exigencias del medio (inocuidad, requisitos ambientales, rastreo de productos) con productos de calidad, generación de un marco general para facilitar la comunicación, la solución de problemas, la construcción de eficiencias en la cadena y , finalmente, de ventajas competitivas, planeación estratégica para responder a cambios en las demandas del consumidor, relaciones mas seguras y duraderas entre actores, ahorros en logística debido a mayor coordinación, mejor calidad del producto final.

➤ **cadena productiva**

Es el conjunto de los actores de una actividad productiva, que interactúa para hacer posible la producción, transformación y comercialización de bienes.

El encadenamiento puede ser un escenario propicio para.<sup>9</sup>

Comprender el modelo de negocios, el contexto de los negocios y su lógica.

Identificar soluciones comunes a problemas comunes en diferentes actividades económicas, construir un banco de problemas y un banco de proyectos propios de la cadena, articular las acciones de lo público y lo privado, de lo académico y lo productivo y lo gubernamental, de lo teórico y lo práctico, crear empresas desde el fortalecimiento de las existencias y fortalecer desde la creación "crear fortalecimiento y fortalecer creando", gestionar el conocimiento en todas sus

---

<sup>9</sup> **SENA**, Encadenamientos Productivos.

dimensiones, romper paradigmas y crear modelos autóctonos.

➤ **Tipos de cadenas productivas**

***Cadenas lideradas por los ofertantes*** (son aquellas en que grandes productores multinacionales juegan un papel central en la coordinación de redes de producción con vínculos hacia atrás y adelante. Este es característica de industria intensiva en su uso de tecnología y capital como automóviles. Aviones, computadores, semiconductores y maquinaria pesada.

***Cadenas lideradas por los compradores*** (hace referencia a aquellas en que los grandes minoristas, intermediarios y productores que manejan marcas juegan el papel de coordinadores en organizar redes de producción descentralizadas en una variedad de países exportadores. Este modelo típico de productos intensivos en su uso de mano de obra tal como : ropa, zapatos, juguetes entre otros. La producción se encarga a una colección de redes de contratistas del sur que hacen los bienes para consumidores finales con base en las especificaciones de los compradores.

➤ **la industria sin chimeneas**, que se define como el "conjunto de industrias y actividades comerciales que producen bienes y servicios total o principalmente para el consumo turístico como alojamiento, transporte, alimentos y bebidas, agencias de viaje, operadores de turismo, atracciones comerciales, merchandising, artesanías y recuerdos, que suceden en el origen y en el destino" (Weaver y Oppermann)

### **6.1.3 Marco Histórico- filosófico**

La fundación de Tunja se efectuó el miércoles 6 de agosto de 1539, fiesta de la transfiguración del Señor y primer aniversario de la fundación de Santa fe de Bogotá, el capitán de infantería don Gonzalo Suárez Rendón, hizo la fundación española de Tunja, en territorio de la legendaria Hunza de los Múscas que

gobernaban Aquimenzaque. Último de los Zaques y sobrino de Quemuenchatocha.

Concluida la ceremonia de fundación, se indicó en la plaza mayor, el sitio para la iglesia principal que se bautizó con el nombre de " Nuestra Señora de Guadalupe", se nombró alcaldes y regidores y se designó como primer cura al Sacerdote Fray Vicente de Requejada.

El fundador tuvo que correr muchos kilómetros que separa su tierra natal de Málaga, España, puerto del Mediterráneo y Tunja, Colombia su posesión.<sup>10</sup>

#### **6.1.3.1. Historia del desarrollo arquitectónica de la ciudad**

Los primeros pobladores de este territorio, los indios múiscas tuvieron vigencias y vivencias durante mucho tiempo, en este espacio geográfico constituían sus chozas en forma circular, espaciadas y sin ningún ordenamiento urbano, hasta que en el año de 1539 entraron a este territorio los españoles, quienes sobre los cimientos de la Hunza indígena, introdujeron un sistema de cuadrícula, para la fundación de la ciudad, así esta tomó un estilo Europeo Damero<sup>11</sup>.que hoy aún subsiste, pero como consecuencia de este, se produjo el alargamiento longitudinal, ya que por el poco espacio con que contaba para desarrollarse y crecer se fue extendiendo a lo largo del valle encajonado, gradualmente hasta hoy.<sup>12</sup>

#### **6.1.3.2. Sociedad tunjana**

La sociedad en sus raíces es una mezcla de costumbres: indígenas-españolas, que se concentraban en: el amor y la religiosidad e iban dirigidas hacia la adoración del cristo y sus enseñanzas.

---

<sup>10</sup> Tunja Cuna taller de la libertad Noviembre de 1997 **Javier Ocampo López**

<sup>11</sup> **ZARATE, Antonio.** El Mosaico Urbano: Organización Interna y vida en la ciudades. ED. Ciencel. 1984. p. 38-46.

<sup>12</sup> **Ibíd. 21**

Sin embargo con el transcurrir del tiempo y las nuevas tendencias ( música, ropa, alimentos, etc.), la gente se ha vuelto una comunidad cambiante, dependiendo de lo que se asimila de otros países, especialmente Estados Unidos, por ser el país de la influencia en Latinoamérica y así se va olvidando paulatinamente de el legado cultura, religioso, moral, educacional y social de su propia raza y su tierra.<sup>13</sup>

### 6.1.3.3. Aspectos económicos de la ciudad

- **Agricultura.** Desde el punto de vista económico, la religión depende básicamente de este renglón. Tunja como ciudad capital y centro de acopio transferían todos los productos que se cultivaban en el departamento especialmente papa, frijol, habas, arvejas, arracachas y hortalizas. La agricultura en su mayoría no está tecnificada.<sup>14</sup>
- **Ganadería.** Los valles y potreros que rodean la ciudad, están dedicados al levante, cría y engorde de ganado vacuno especialmente, es utilizado para la producción lechera y de carne a nivel local, pues no se cuenta con industria y empresas dedicadas a la explotación de este recurso a gran escala.<sup>15</sup>
- **Industria.** Tunja posee industrias como la industria licorera de Boyacá hoy en día reestructurada pero que sigue generando empleo para la ciudad y depende directamente de la gobernación; la fábrica de caolines y pequeños talleres de tejidos, mecánica, muebles, teja y ladrillo. Sin embargo, en el ámbito departamental mirando el corredor industrial de Duitama y Sogamoso, municipios que han logrado un desarrollo superior en el sector industrial, observamos que Tunja ha quedado relegada, solamente al renglón consumidor, ya que en esta ciudad no existen industrias y empresas capaces de competir en tecnología y calidad, con la existentes en estos dos

---

<sup>13</sup> **Ibíd. 22**

<sup>14</sup> **Ibíd. 23**

<sup>15</sup> **Ibíd. 24**

municipios, además algunos productos son directamente traídos de Bogotá.<sup>16</sup>

- **Comercio.** Tunja es una ciudad comercial, en las cuadras que rodean la plaza de Bolívar se encuentran: la plaza Real, los principales almacenes y tiendas de toda índole , donde se venden los mas variados artículos. Sin embargo los días de mayor actividad son los martes y viernes y se concentran en la plaza del sur, considerando que son los días de mercado y los campesinos de toda la región traen a vender sus cosechas por ellos de primera necesidad.<sup>17</sup>
- **Turismo.** Las características climáticas, el folklore, los tesoros artísticos, las ruinas históricas y la cultura en general, hacen de la ciudad un atractivo turístico digno de conocer y apreciar, sin embargo este sector económico no ha sido trabajado ni tratado eficientemente, para poder hacer de esta actividad turística uno de los medios de ingresos mas productivos de la ciudad.<sup>18</sup>

#### **6.1.3.4. Cultura de la ciudad**

Como es de saber, a nuestra ciudad se le conoce a nivel nacional como la "Ciudad Estudiantil, pues posee un nivel cultural alto, legado del pasado y complementado con las nuevas tendencias de educación; cuenta con toda clase de centros de educación al alcance del presupuesto familiar boyacense.

Colegios como: Normal Superior Femenina, Colegio de Boyacá, Normal de Varones, Salesiano Maldonado, Nuestra Señora del Rosario, La Presentación, El Campestre, entre otros, de gran prestigio a nivel departamental y nacional.

---

<sup>16</sup> **Ibíd.25**

<sup>17</sup> **Ibíd.26**

<sup>18</sup> **Ibíd.27**

También cuenta con centros de estudio superiores como: La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, la Universidad Antonio Nariño, La Universidad de Boyacá, La fundación Universitaria Juan de Castellanos, La Santo Tomás de Aquino, La Escuela de Administración pública ESAP y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Además de otros centros de educación pública y privados. Todo esto con el fin de seguir conformando un complejo cultural, que sirva a niños, jóvenes y adultos para su formación personal y su realización como hombres de comunidad.

➤ **Vías de Comunicación:** La ciudad es paso obligatorio de la ruta boyacense de turismo (aquella que va hacia los distintos puntos considerados a nivel nacional como turísticos, Villa de Leyva, Chiquinquirá ,Laguna de Tota, Nevado del cocuy) sin embargo en este recorrido no es tenido en cuenta la ciudad, ya que la mayoría de turistas pasan de largo.<sup>19</sup>

También es paso obligatorio de vehículos que se dirigen de Bogotá a Duitama, Sogamoso, Yopal y demás ciudades del departamento de Casanare y en general toda la costa atlántica, Bogotá a Bucaramanga, Cúcuta y la hermana República Venezolana, Puerto Berrío y Medellín. Presentando por lo general buen estado estas vías.

La Batalla de Boyacá, efectuada el sábado 7 de agosto de 1819 que determinó la independencia de Colombia "El Puente de Boyacá", ubicado sobre el curso del riachuelo de Teatinos o Boyacá, allí se conservan aún los estribos de piedra originales e interesantes monumentos.

También se encuentra un restaurante y un salón especialmente adornado con motivos alusivos a la gesta libertadora, destinado a la recepción de personajes y un ciclorama.

---

<sup>19</sup> **Ibíd.**

La capital del Departamento de Boyacá, está ubicada a 7 Km. del Puente de Boyacá. Es una de las ciudades de Colombia que mejor conserva en su centro histórico, su carácter colonial y la más alta del país.

Los españoles construyeron la ciudad Hispana, el 6 de agosto de 1539 por el capitán Gonzalo Suárez Rendón, sobre las ruinas de Hunza, antigua capital indígena, se distingue por ser la urbe de los conventos, templos, bellas mansiones con variedad de estilos arquitectónicos con expresiones del gótico, isabelino, romántico, mudéjar, barroco y muchas más. Las letras granadinas durante la colonia tuvieron su sede principal en Tunja.

#### **6.1.3.5. Atractivos turísticos (*arquitectura y arte religioso colonial*).**

##### **➤ *La Catedral Santiago de Tunja***

Construida en el siglo XVI en ella predomina el barroco y el mudéjar. El templo cuenta con cuadros de Angelino Medoro, Vásquez y Ceballos y Acevedo Bernal; y el mausoleo del fundador construido por el escultor Olinto Marcucci. Junto a la catedral se encuentra la Atarazana que era utilizada como almacén de la iglesia y desde donde se promulgaban los edictos eclesiásticos. Ubicada en el marco de la Plaza de Bolívar, sobre la carrera 9<sup>a</sup><sup>20</sup>

##### **➤ *Templo de Santo Domingo de Guzmán***

Considerada la Capilla Sixtina de arte barroco Hispanoamericano, construida por el pintor Quiteño Fray Pedro Bedón, en la segunda mitad del siglo XVI; cuenta con tres naves y su decoración es mezcla de español e indígena. Posee varias capillas y la principal es consagrada a la Virgen del Rosario, con imágenes doradas y varios óleos de Vásquez y Caballos, entre ellos el conocido "Judío Herraste". Ubicada en la Carrera 11 No. 19-55.<sup>21</sup>

##### **➤ *Templo de San Francisco***

Construido en 1550 y 1572, con bellos altares coloniales como el de los

---

<sup>20</sup> CORREA, Ramón, C. Monografías de pueblos de Boyacá. Tunja . Publicaciones de la academia Boyacense de Historia . ( 1987).

<sup>21</sup> Ibit Pág. 13

Pelícanos. Su fachada es de estilo colonial, tiene tallas en alto relieve; en la nave central se hallan esculturas de San Francisco y la Magdalena. Se destaca la arquería de tipo romántico y columnas estriadas. Carrera 10ª No. 22-32, teléfono 7423194<sup>22</sup>

➤ ***Convento de San Agustín***

Fue construido por los Agustinos con estilo Renacentista a finales del siglo XVI, inspirado en modelos sevillanos; su escalera es de estilo mudéjar, tiene una espadaña de estilo barroco mudéjar, una de las más bellas del país. Allí funcionó la Universidad de Boyacá en 1628 y el Panóptico hasta 1966. Carrera 8ª entre calles 22 y 23, teléfono 7427548<sup>23</sup>

➤ ***Templo de San Ignacio de Loyola***

Fue realizado por los Jesuitas en el siglo XVII; allí estuvo en su año de aprobación San Pedro Clavel en 1614 y luego el General Santander, presidente de Colombia de la época, fundó el Colegio de Boyacá. Carrera 10ª No. 18-41, teléfono 7426611<sup>24</sup>

➤ ***Templo y Convento de Santa Clara la Real***

De construcción colonial, erigida en 1578, fue el primer convento levantado en la región. De una sola nave, arco toral, techumbre estilo mudéjar, conserva grabados en madera y cuadros en óleo. En el edificio se halla la celda de la Madre Sor Josefa del Castillo y Guevara, escritora mística, lo mismo que el túmulo en el cual reposan sus restos (1671- 1742), autora de los "Afectos espirituales" y "Mi vida". Carrera 7ª No. entre calles 19 y 20, teléfono 7425659.<sup>25</sup>

➤ ***Monasterio del Topo***

Iglesia conventual de una nave, fue erigida a mediados del siglo XVIII, donde se venera a la Virgen del Milagro, patrona de Tunja y de la Fuerza Aérea Colombiana, sobresale por su singular belleza arquitectónica. Carrera 15 No. 17

---

<sup>22</sup> Ibit Pág. 13

<sup>23</sup> Ibit Pág. 13

<sup>24</sup> Ibit Pág. 13

<sup>25</sup> Ibit Pág. 13

-99 Teléfono 7423509<sup>26</sup>

➤ ***Iglesia de Santa Bárbara***

Erigida en 1.592, de hermoso techo, posee ricos tesoros de orfebrería. Conserva los ornamentos de culto más antiguos de la ciudad, los cuales le fueron donados por la corona española. carrera 11 No. 16 - 62 teléfono 7423021 <sup>27</sup>

➤ ***Capilla de San Laureano***

Posee valioso retablos dorados y tallados, fue la primera Ermita que se levantó en Tunja. Está ubicada frente al Bosque de la República. Carrera 10ª esquina de la calle 14 teléfono 7422838 <sup>28</sup>

➤ ***Capilla de San Lázaro***

Es la más antigua de la ciudad, donde se venera a San Bartolomé. Su construcción data de 1.587, fue renovada en el siglo XVII, con techo de arcezas, arco toral de medio punto. Esta situada en la loma de los ahorcados, salida a Villa de Leyva.<sup>29</sup>

### **6.1.3.6. Arquitectura civil colonial**

Dentro de la arquitectura civil se destacan los siguientes lugares:

➤ ***Casa del Fundador***

De arquitectura estilo Mudéjar - Andaluz, situada en la Plaza de Bolívar, fue construida en 1.540 y sirvió de residencia al capitán Suárez Rendón. Tiene frescos en los arcos y alegorías de la selva. Hoy en día se localizan las dependencias de la Academia Boyacense de la Historia. Ubicada en el marco de la plaza de Bolívar.<sup>30</sup>

➤ ***Casa del Escribano Don Juan de Vargas***

Edificación de estilo andaluz en 1.590, es en el orden civil la más rica e

---

<sup>26</sup> Ibit Pág. 16

<sup>27</sup> Ibit Pág. 18

<sup>28</sup> Ibit Pág. 18

<sup>29</sup> Ibit Pág. 18

<sup>30</sup> Ibit Pág. 21

interesante de la ciudad, pues a su valor arquitectónico se agrega el pictórico. Tiene columnas monolíticas y arcos de medio punto. Calle 20 No. 8-52, teléfono 7426611<sup>31</sup>

➤ ***Casa De Jerónimo Holguín***

De arquitectura andaluza, fue construida por Jerónimo de Holguín, Alcalde ordinario de Tunja en 1.592 se conserva en buen estado y tiene un escudo de la familia en la portada.<sup>32</sup>

➤ ***Casa de Bernardino de Mújica y Guevara***

Se erigió en 1.597, es actualmente convento de la monjas clarisas y posee valiosos cuadros del famoso pintor de la colonia Gregorio Vásquez de Arce y Caballos, lo mismo que del italiano Angelino Medoro. Calle 19 No. 11-12<sup>33</sup>

➤ ***Plaza de Bolívar***

Es una de las mayores del país, inicialmente se llamó de Suárez Rendón. En el centro se levanta la estatua del Libertador fundida en bronce, obra del escultor italiano Anderlini.<sup>34</sup>

### **6.1.3.7. Otros atractivos**

➤ ***El Mono de la Pila***

Sirvió como sitio de abastecimiento de agua y lugar de reunión. Según la leyenda el mono (adios del silencio) de la escultura, tiene el dedo en la boca para representar con esta actitud el silencio. Está situado en la Carrera 8ª con calle 20, a pocos pasos de la Casa del Escribano.<sup>35</sup>

➤ ***Casa del Capitán Luis Mancipe***

En la Carrera 11 con la calle 19 se erige esta bella casona. La primera planta al origen fue ocupada por las caballerizas y las estancias de la servidumbre y la

---

<sup>31</sup> Ibit Pág. 21

<sup>32</sup> Ibit Pág. 21

<sup>33</sup> Ibit Pág. 23

<sup>34</sup> Ibit Pág. 23

<sup>35</sup> Ibit Pág. 46

planta superior por los amplios estares y habitaciones de los propietarios.<sup>36</sup>

➤ ***Paredón de los Mártires.***

El bosque de la República, trae a la memoria, los mártires patriotas José Cayetano Vásquez, Juan Nepomuceno Niño y otros allí sacrificados; se recuerda la proclama de Vásquez: "Eternamente viva quien muere por la patria".<sup>37</sup>

➤ ***Museo Arqueológico***

Carretera central del norte con dirección a Paipa. Existen sarcófagos y restos humanos. Aquí fue la sede del asentamiento del Zaque.<sup>38</sup>

➤ ***El Pozo de Hunzaúa***

Se ubica en la salida para Paipa. Lugar en el cual según las leyendas, los chibchas arrojaban sus tesoros. Sitio campestre situado en la carrera central del norte<sup>39</sup>

### **6.1.3.8. Eventos importantes**

En Tunja se realizan tres importantes eventos de talla nacional e internacional: Semana Santa : en abril, conmemorativa de la pasión, muerte y resurrección de Jesús, muy solemne por demás.

Festival Internacional de la Cultura :en el segundo semestre del año , donde participan la mayoría de los países que tienen representación diplomática en Colombia.

Aguinaldo Boyacense : del 16 al 22 de Diciembre de cada año llamada la fiesta grande de Boyacá para Colombia que se realiza desde 1956, con la participación de comparsas, carrozas, conjuntos musicales y verbenas populares. Actualmente se ha institucionalizado otros eventos que fortalecen su patrimonio histórico y turístico como: el día de la identidad Tunjana evento que se realiza en el primer semestre del año y el día de la ruana que se efectúa en el primer

---

<sup>36</sup> Ibit Pág. 46

<sup>37</sup> Ibit Pág. 46

<sup>38</sup> Ibit Pág. 46

<sup>39</sup> Ibit Pág. 46

semestre del año.

### **6.1.3.9. Alrededores de Tunja**

En los alrededores de la ciudad existen algunos centros doctrineros coloniales o pueblos como Oicatá, Siachoque, Chivatá, Soracá, Cómbita y Tuta, donde se encuentran artesanos de mudéjar, espadañas y suntuosos ornamentos y objetos religiosos. Al dirigirse a Paipa en la ruta se encuentran el Valle de Sotaquirá, rico en haciendas ganaderas y cultivos frutales.

## **6.2 MARCOS GENERALES**

### **6.2.1 Marco Legal.**

#### **Aspectos generales del marco institucional y legal del turismo en Colombia**

1. La Constitución Política de 1991 crea el marco propicio para el turismo como una opción para los colombianos. A continuación se presenta una sinopsis de los postulados que en ella se consignan y cuyo contenido se relaciona con el turismo.

**Artículos 8 y 95:** Obligación del Estado y de las personas de proteger las riquezas naturales y culturales.

**Artículos 44 y 52:** Reconocimiento de las actividades del tiempo libre, como derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al Aprovechamiento del tiempo libre. El turismo es considerado como una de las actividades del tiempo libre.

**Artículo 67:** Definición de la educación como función social y desde allí, el acceso a los bienes y valores de la cultura; guarda relación con la actividad turística en la medida que se debe impulsar la forma para llegar a los bienes y valores de la cultura, muchos de ellos generadores de atracción para visitantes. De ahí el significado de la promoción y el fomento de la educación como

deber del Estado (artículo 70), al igual que su inclusión en los planes de desarrollo económico y social (artículo 71) de las entidades territoriales.

**Artículos 63 y 72:** Protección de los bienes de uso público, el patrimonio arqueológico y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional pertenecen a la nación, son inalienables, inembargables e imprescriptibles; esto representa un aspecto que refuerza la realización de actividades turísticas en la medida que permite que los bienes enunciados puedan disfrutarse por todos - residentes y visitantes- en el mejor sentido de apreciación y uso mediante actividades permitidas y controladas para evitar su deterioro o desaparición.

**Artículos 79 y 80:** El concepto de desarrollo sostenible está planteado en la garantía del derecho de todas las personas de gozar de un ambiente sano y en la obligación del Estado de 'proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines' y en 'planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales...' y prevenir los factores que ocasionen riesgos a su conservación o conduzcan a su deterioro.

**Artículo 82:** Protección y destinación al uso común del espacio público, el cual prevalece sobre el interés particular; al tiempo que determina la participación de las entidades públicas en la plusvalía que genere su acción urbanística, apoya la calidad en los destinos turísticos.

**Artículo 300:** Facultad a las asambleas departamentales para expedir disposiciones para la planeación, desarrollo económico y social del turismo; constituye el marco para dirigir el desarrollo turístico con sentido económico y social, es decir en armonía con estos campos.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> **Figueredo, R. – Rozo, E.** “Marco Conceptual y Legal para el Turismo en Colombia”. Documento de módulo. Seminario en Gestión y Desarrollo del Turismo Local. IDCT – Universidad Externado de Colombia. Bogotá, noviembre de 2002.

- La Ley General de Turismo -Ley 300 de 1996-, constituye el marco legal para el desarrollo del turismo en Colombia y actualmente está vigente, aunque con sustanciales modificaciones a su texto original. A continuación se presentan aquellos aspectos generales que orientan y definen la actividad.
- Vincula al turismo como industria de servicios, de libre iniciativa privada, libre acceso y libre competencia, esencial para el desarrollo social y económico del país y en especial para las entidades territoriales, regiones y provincias.
- Fija pautas para el desarrollo del turismo bajo los siguientes parámetros:
  1. El papel del turismo en el desarrollo nacional y local.
  2. Fija pautas para las relaciones contractuales entre usuarios del turismo y prestadores del servicio, en cuanto a sus obligaciones y derechos.
  2. Elimina la CNT (Corporación Nacional de Turismo); crea la figura del Viceministerio de Turismo dentro del Ministerio de Desarrollo Económico -hoy reemplazado por la Dirección General de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo-; y constituye el Fondo de Promoción Turística de Colombia, con recursos públicos y privados (contribución parafiscal).
  3. Crea instrumentos para el fomento al desarrollo local, tales como los peajes turísticos (de los cuales desde la expedición de la Ley no se ha concretado el primero), los planes sectoriales de turismo, los convenios de competitividad, las zonas de desarrollo turístico y el recurso turístico de utilidad pública.
  4. Crea el Registro Nacional de Turismo con el objeto de establecer un mecanismo de identificación y regulación de los prestadores de servicios turísticos.

Dentro de la vigencia de la Ley 300/96, los decretos reglamentarios, las sucesivas modificaciones a las que ha sido sometida y la presentación ante el

Congreso de la República, de proyectos que buscan modificar dicha ley, impulsados por los gremios, en los años más recientes el gobierno nacional ha venido impulsando la formulación de una serie de políticas y el diseño y puesta en marcha de estrategias con el fin de fomentar el desarrollo del sector turístico en el país. Cabe destacar el fortalecimiento de políticas que apoyan las iniciativas del sector privado y que orientan el accionar de las instancias públicas, que propician espacios y escenarios favorables para la inserción de planes y programas de desarrollo turístico, orientados por un cúmulo de políticas acordes con los procesos nacionales, con las cuales se busca el mejoramiento de la competitividad.

Así, la actual "Política de Turismo Para un Nuevo País" - Plan sectorial de turismo 2003 – 2006, enfatiza en el mejoramiento de la competitividad del sector en sus productos y en sus destinos.

La visión sectorial plasmada en el documento de la política turística arriba mencionado, plantea entre otras cosas la definición de siete productos básicos en los que recogerá toda su oferta turística nacional. Esos productos son: sol y playa; historia y cultura; agroturismo; ecoturismo; deportes y aventura; ferias y fiestas y ciudades capitales. En este último, se conjugan subproductos como compras, salud, congresos, convenciones e incentivos.

## **7. SISTEMA DE HIPOTESIS**

### **7.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

La hipótesis es una proposición que establece relaciones, entre los hechos; para otros es una posible solución al problema.

Se plantea de la siguiente manera:

Mediante la identificación de los eslabones fundamentales, se podrá conformar la cadena productiva turística que promueva el desarrollo del sector de la ciudad de Tunja

➤ *Si es posible conformar la cadena productiva turística de Tunja.*

## 7.2. VARIABLES OPERACIONALES

En base a la hipótesis de la investigación, se precisa el sistema de variables ya que estas son el objeto de medición en la investigación y las bases para la construcción de los instrumentos metodológicos tales como:

➤ **Variable dependiente**

Cadena productiva turística de Tunja.

➤ **Variable independiente**

Eslabones

## 7.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La Operacionalización de la hipótesis, se presenta en un gráfica para analizar los diferentes elementos constituidos de la metodología aplicada.

**Tabla 2.** Operacionalización de variables

VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE	OPERACIONALIZACION	INDICADORES	POBLACION	FUENTES	INSTRUMENTOS RECOLECCION
C A D E N A  P R O D U C T I V A  T U R I S T I C A	E  S  L A B O N E S	<b>TALENTO HUMANO</b>	Personas vinculadas con el sector turismo, tanto entes privados y públicos, además de los gerentes y/o propietarios de hoteles y restaurantes del sector .	Personas vinculadas con el sector turismo, tanto entes privados y públicos, además de los gerentes y/o propietarios de hoteles y restaurantes del sector .	Dto. Planeacion gobernación y municipal de Boyacá. ICBA , Fondo Mixto Hoteles, Restaurantes, Emisoras	Formato prediseñado encuesta Formato prediseñado encuesta Formato prediseñado encuesta
		<b>ATRACTIVOS TURISTICOS</b>	Naturales Museos Iglesias Casonas Monumentos	Personas encargadas de cuidar, guiar al turista y contar la historia de cada atractivo turístico	Parques de la Ciudad Museos de la ciudad Iglesias de la ciudad Casonas de la ciudad Monumentos de la ciudad	Formato prediseñado observación Formato prediseñado observación Formato prediseñado observación Formato prediseñado observación
		<b>ESTRUCTURA</b>	Alojamiento Alimentación Esparcimiento Transporte Agencias De Viajes Emisoras	Personal de los hoteles Personal de los restaurantes Teatros, gimnasios, piscinas y Bolerías Colectivos, taxis, Buses y ingreso aéreo.	Hoteles de primera categoría Restaurantes de primera categoría Cámara de comercio ITBOY Agencias de viajes Roka, Yetiturs, Boyacá Tours. servitous Ltda. Pegaso tour, Armonías boyacenses, Caracol, Dorado estero, RCN, Radio Súper y Radio espectacular.	Formato prediseñados hoteles entrevista Formatos prediseñados restaurantes entrevista Formato prediseñado Transporte entrevista Formato prediseñado Esparcimiento entrevista Formatos prediseñados Agencias de viajes entrevista Formatos prediseñados Emisoras entrevista
		<b>BIENES INTANGIBLES</b>	Cultura Eventos Acontecimientos programados	Personal encargado de la Semana Santa, Semana de la cultura y aguinaldo boyacense. Acontecimientos de la ciudad en general.	ICBA Alcaldía Tunja Gobernación de Boyacá	Formato prediseñado observación
		<b>ENTES PUBLICO S Y PRIVADOS DE APOYO</b>	Gobernación De Boyacá Alcaldía de Tunja Bancos de la Ciudad Droguerías Fondo Mixto Promoción Cultural Cámara de comercio	Lo conforma el gobernador y su gabinete El alcalde y el consejo Proprietarios de las droguerías Gerentes de los bancos	Dto planeación de la gobernación Alcaldía de Tunja Adefit ICBA Of de Turismo Cámara de comercio SENA instituto Agustín Codazzi	Formato prediseñado Entidades Financieras entrevista Formato prediseñado Droguerías entrevista Formato prediseñado Cámara de comercio Entrevista Formato prediseñado Sena entrevista Formato prediseñado Instituto Agustín Codazzi entrevista

Fuente Las autoras

## 7.4. ÍTEMS DE MEDICION

### ➤ **Talento Humano**

Personal vinculado

Nivel educativo

Perfil

Experiencia

Conformación de la cadena turística de Tunja

### ➤ **Atractivos Turísticos**

Elemento y ubicación

Disponibilidad

Nivel educativo

Experiencia

Conformación de la cadena turística de Tunja

### ➤ **Estructura**

Elemento ( agencias viajes, restaurantes, hoteles, emisoras y transporte)

Disponibilidad

Nivel Educativo

Perfil

Experiencia

Conformación de la cadena turística de Tunja

### ➤ **Bienes Intangibles**

Eventos

Acontecimientos

Personal encargado

Sitios de esparcimiento

Conformación de la cadena turística de Tunja

➤ **Entes públicos y privados**

Personal vinculado

Nivel educativo

Perfil

Experiencia

Conformación de la cadena turística de Tunja

## **7.5 TIPO DE INVESTIGACION**

La investigación es de tipo descriptivo ya que se identifican los diferentes actores y modelos comprobando la posible conformación de la cadena productiva turística, se parte del análisis de desglose de información general donde se reconocen los modelos existentes de cadenas productivas utilizando la metodología de investigación mediante la caracterización de cadenas turísticas.

## **7.6. METODO DE INVESTIGACION**

El método utilizado en la investigación es el deductivo y la observación directa porque se inicia el estudio con la identificación actual de los modelos existentes de cadenas productivas, para establecer y conocer los actores que conformarían la cadena productiva turística de Tunja.

## 8. DISEÑO METODOLOGICO

### 8.1. POBLACIÓN

La población está conformada por las personas de cada eslabón: (Talento humano, sitios turísticos naturales, culturales, hoteles, agencias de viajes, restaurantes y la infraestructura especializada) tanto como entes oficiales como privados. Por la estructura de la investigación y dada la naturaleza del tema de cadenas productivas, para esta investigación la población no estaría conformada por un grupo específico de personas o lugares. El resultado final de la investigación una vez se listen los diferentes actores de la cadena servirá de población para investigaciones posteriores.

### 8.2. MUESTRA.

Si embargo, por considerar relevante y como objetivo mismo de la investigación de conocer el entorno inmediato de las investigadoras, la población real son las personas que componen cada eslabón objeto de estudio. El tamaño de la población está representado por el número de persona que constituyen cada eslabón y los elementos dentro del mismo; La población esta representado por 486 personas constituyentes de todos los eslabones trabajados.

Por ser una población finita, se considera aplicación de muestra para este tipo de universo. La técnica para tomar muestreo es de tipo probabilístico simple porque todos la población de la posible conformación de la **CADENA PRODUCTIVA TURISTICA DE TUNJA** tienen la posibilidad de ser seleccionados. El muestreo es fijo porque se determina el tamaño de la muestra previa la recolección de información, el elemento de la población tomado no será reemplazado por otro.

El muestreo de tipo probabilística permite estimar un grado de precisión

asociado a los datos registrados. La técnica de muestreo es de poblaciones finitas, considerando el total de la población 486 personas y su distribución por Eslabones como:

**Tabla 3** Muestra

TALENTO HUMANO	ATRATIVOS TÚRÍSTICOS	ESTRUCTURA	BIENES INTANGIBLES	ENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS.
10	35	325	0	116

**Fuente** Las autoras

La determinación del tamaño de la muestra se realiza a través del Método probabilístico y el muestreo aleatorio simple.

n = Tamaño de la muestra

N = Población o universo

S<sup>2</sup> = Varianza de la población (no se eleva al cuadrado)

Z<sup>2</sup> = Coeficiente de confianza para un nivel de probabilidad

E<sup>2</sup> = Margen de error, dependiendo del nivel de confiabilidad<sup>41</sup>

$$n = \frac{(486 * (1,96)^2) * (95) * (5)}{(486 - 1) * (5)^2 + (1,96)^2 * (95 * 5)}$$

$$n = \frac{886.833.36}{13.949.76}$$

$$n = 63.57 = 64$$

Para sacar el tamaño de la muestra se efectuó de la totalidad de la población de 486 personas y se aplicación 64 cuestionarios por un delegado o representante de cada eslabón.

<sup>41</sup> Métodos y técnicas de investigación para Administración e Ingeniería.

**Lourdes Munich Ernesto Ángeles México:** trillas.1988 Pág.158 "Statiscal Methods in Business" Arkin C.J, y Colton M. H.

Establecido el tamaño de la muestra de 64 y el número total de personas 486 de los eslabones propuestos; se procede a realizar la distribución de poblaciones infinitas en cada eslabón, según el siguiente cuadro.

**Tabla 4** Distribución de poblaciones finitas para la muestra.

<b>ESLABON</b>	<b>No. TOTAL DE PERSONAL</b>
TALENTO HUMANO	10
ATRATIVOS TURISTICOS	35
ESTRUCTURA	325
BIENES INTANGIBLES	0
ENTES PUBLICOS Y PRIVADOS	116
<b>TOTAL</b>	<b>486</b>

**FUENTE** Las autoras.

### 8.3 .FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 8.3.1 Primarias

La información primaria se obtuvo mediante la observación directa de los aspectos: hotelero, parqueaderos, restaurantes, red vial, de localización, servicios e información disponibles, que se encuentran en cada uno de los sitios turísticos de la ciudad.

Entrevistas con directivos y personas especializadas en Turismo: Instituto de Cultura y Bellas Artes de Boyacá (ICBA), Oficina de cultura y Turismo de Tunja, Fondo Mixto de Promoción Cultural de Boyacá, ITBOY, Cámara de Comercio, Planeación Municipal y Departamental, instituto geográfico Agustín Codazzi. agencias de viajes, teatros, boleras, piscinas y emisoras de la ciudad.

Formatos prediseñados para lograr una mayor precisión de la investigación

( ver anexos)

### **8.3.2. Secundarias**

Para obtener esta información se consultaron textos, libros, revistas, folletos, guías turísticas, documentos que tratan del turismo en Tunja, Internet, entre otras.

Análisis final de la información obtenida tanto en las fuentes primarias , como en las fuentes secundarias, servirán a las investigadoras para describir y conformar la cadena productiva turística de Tunja, con la situación actual de cada uno de los sitios especializados en turismo, teniendo en cuenta los eslabones tratados en esta investigación: talento humano, atractivos turísticos, estructura , bienes intangibles y apoyo de las entidades públicas y privadas.

## **8.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La investigación se sustenta en información de los formatos prediseñados encuestas, las entrevistas con personal de cada uno de los eslabones y la observación directa de los monumentos y sitios turísticos de la ciudad estos; para darle profundidad y veracidad a la investigación.

## **8.5. TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para analizar y valorar la información obtenida se sustenta en la información de los formatos prediseñados para encuestas recolectadas por los cuestionarios, procediendo a organizarlos por cada Eslabón y elemento que conformará la cadena productiva turística de Tunja.

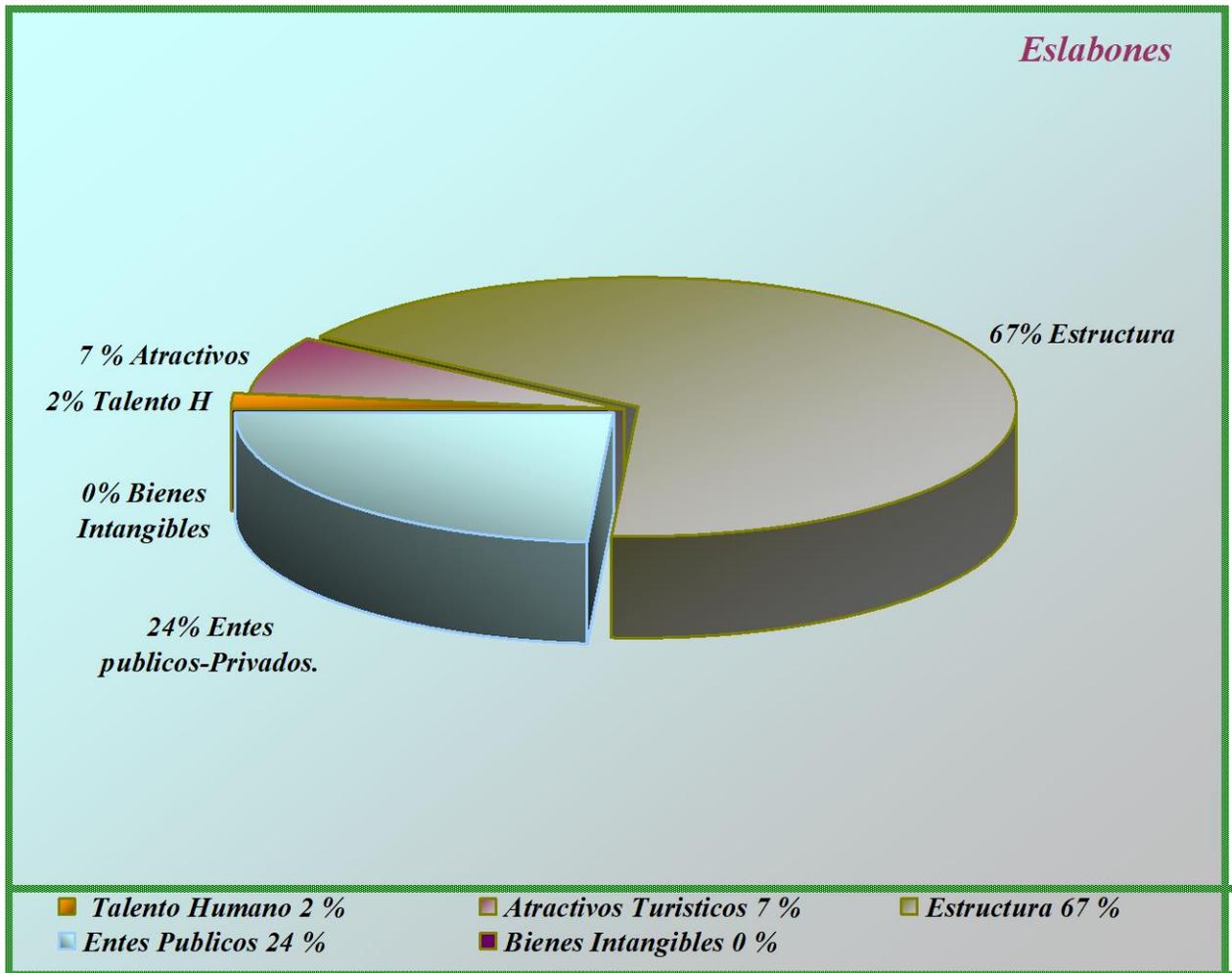
Una vez ordenadas por Eslabón y teniendo en cuenta la proporción de encuestas para cada uno, se inicia con la tabulación de las mismas, interpretación de los resultados para establecer el panorama real de la cadena turística de Tunja. Se presentan histogramas, gráficas de partes componentes, como tablas, barras y figuras para una mejor visualización del estudio.

#### **8.6. TRABAJO DE CAMPO (PROCESO Y RECURSOS QUE INTERVIENEN)**

- 1.) Diseño de los formatos prediseñados ( Cuestionarios) para encuesta y entrevista.
- 2.) Diligenciamiento y recepción de la información.
- 3.) Revisión
- 4.) Análisis cuantitativo

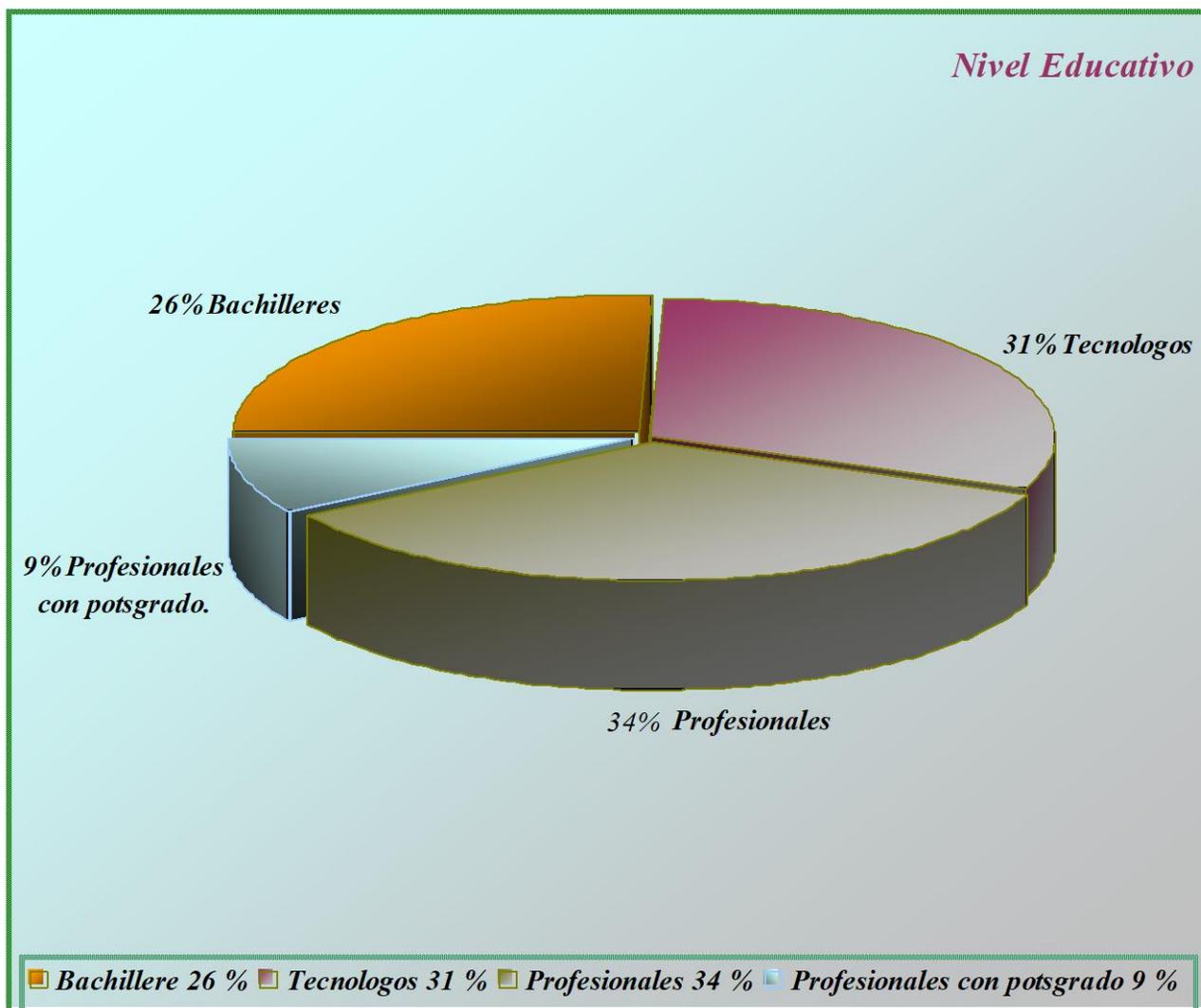
Dentro del trabajo de campo de la investigación en el diseño de los formatos prediseñados (encuestas) se elaboraron diferentes por cada eslabón, ya que se debe analizar las respuestas de cada eslabón por separado para el análisis y la conformación de la cadena turística de la ciudad.( ver anexos).

**Figura 1** Número total de empleados de los eslabones de la conformación de la cadena productiva turística Tunja.



De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas en el número total de los empleados de todos los eslabones que conforman la cadena productiva turística de Tunja, lo compone el eslabón de la estructura que es la más representativa de la cadena; ya que en este se enfatiza el turismo de la ciudad en sus Hoteles, Restaurantes, el esparcimiento, las agencias de viajes y el transporte dentro y fuera de la ciudad de Tunja.

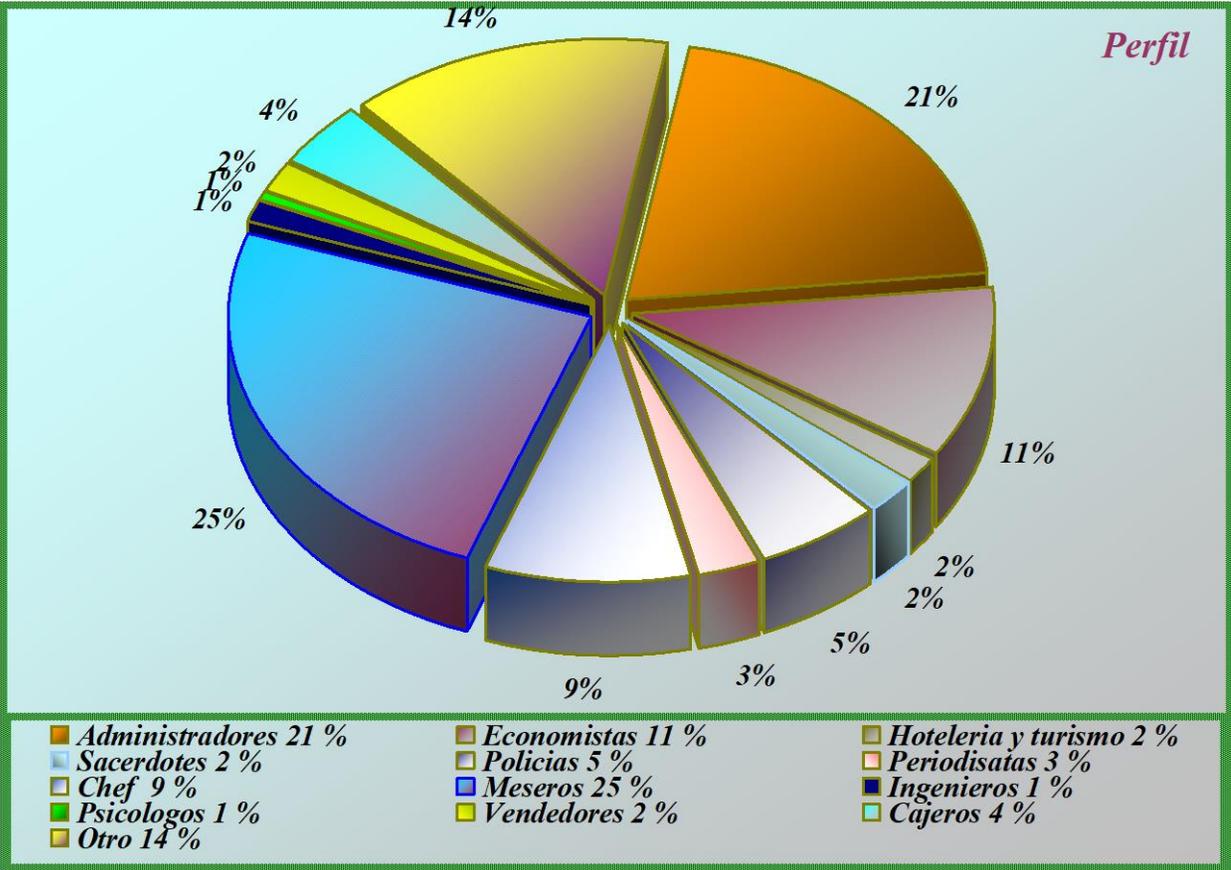
**Figura 2** Nivel educativo de la población.



El nivel educativo de la población que se encuentran dentro de cada eslabón de la cadena turística de Tunja encontramos que se posee con una buena

representación de profesionales en este campo y por ende una mayor acogida al proyecto para el logro de los objetivos y crecimiento de los mismos en el campo administrativo.

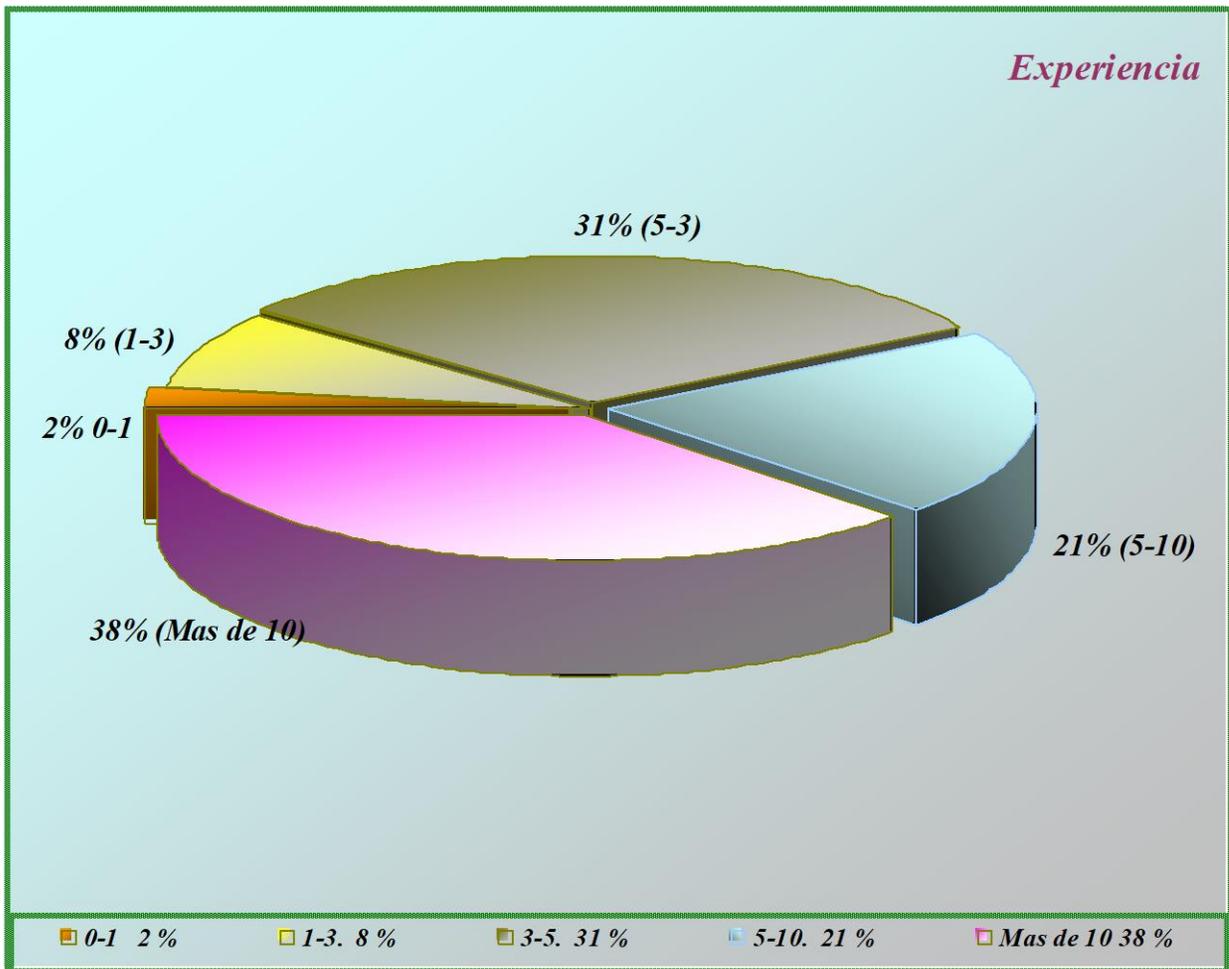
**Figura 3** Perfil profesional de los eslabones.



Dentro del perfil profesional de cada uno de los eslabones encontramos el 21% en Administradores, el 14% otros y 11% economistas, lo que nos indica dentro

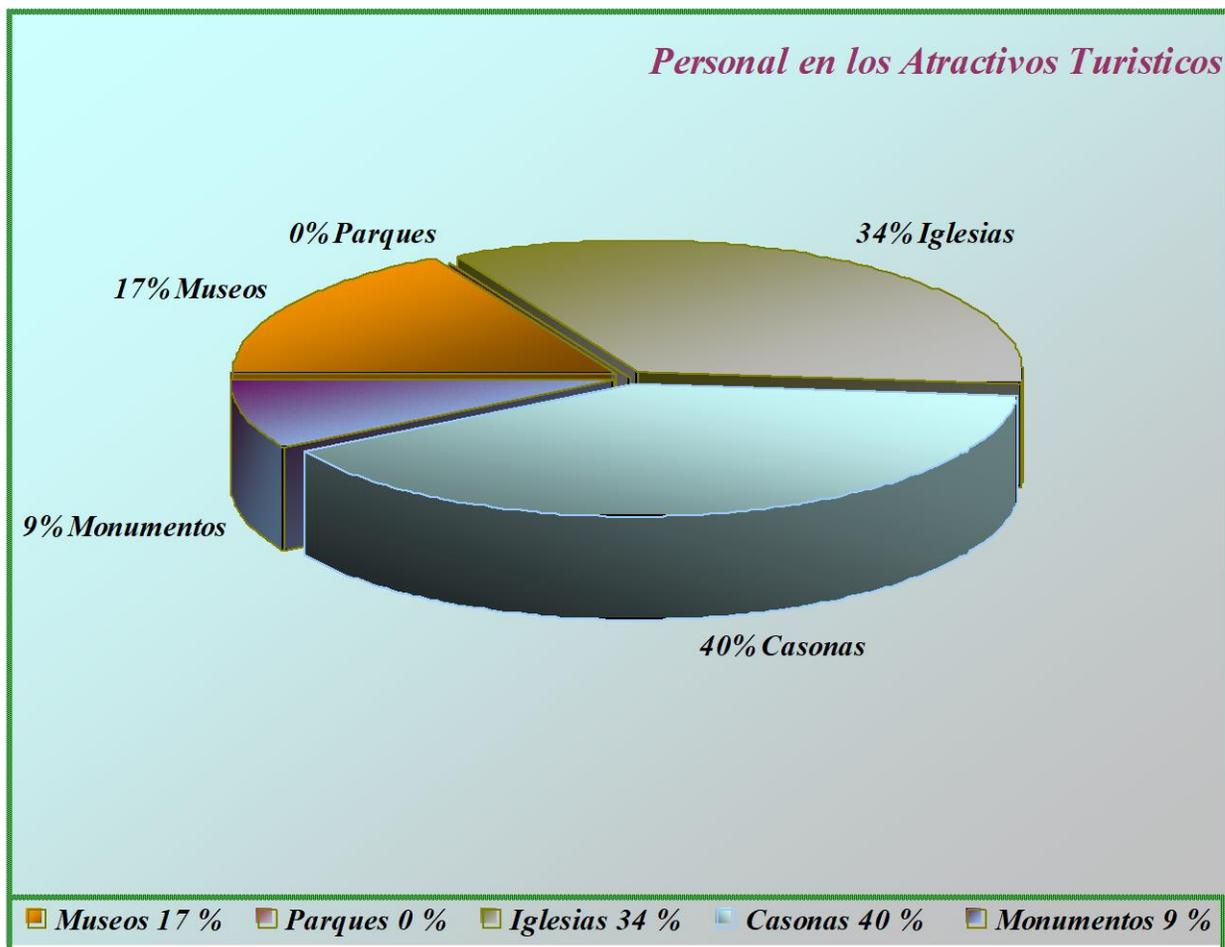
de la cadena turística conformada se encuentra Hotelería y turismo 2%, sacerdotes 2 %, Policías 5%, Periodistas 3%, Chef 9% Meseros 25 % , Ingenieros 1%, Psicólogos 1%, Vendedores 2%, Cajeros 4 % ; que representa una variedad en profesiones y actividades que se pueden aprovechar para el desarrollo e impulso de la cadena conformada.

**Figura 4.** Experiencia en las empresas



La experiencia que posee cada una de las empresa del sector privado y publica de la cadena productiva turística se enmarca en 10 o mas años en las mismas y un elevado porcentaje de trabajos ocasionales y por periodos cortos donde es de difícil aplicabilidad a las capacitaciones dentro del sector turismo para el impulso de la cadena, lo cual incide en oxigenar y aplicar procesos administrativos por logros para el desarrollo de la cadena turística ( conocimientos).

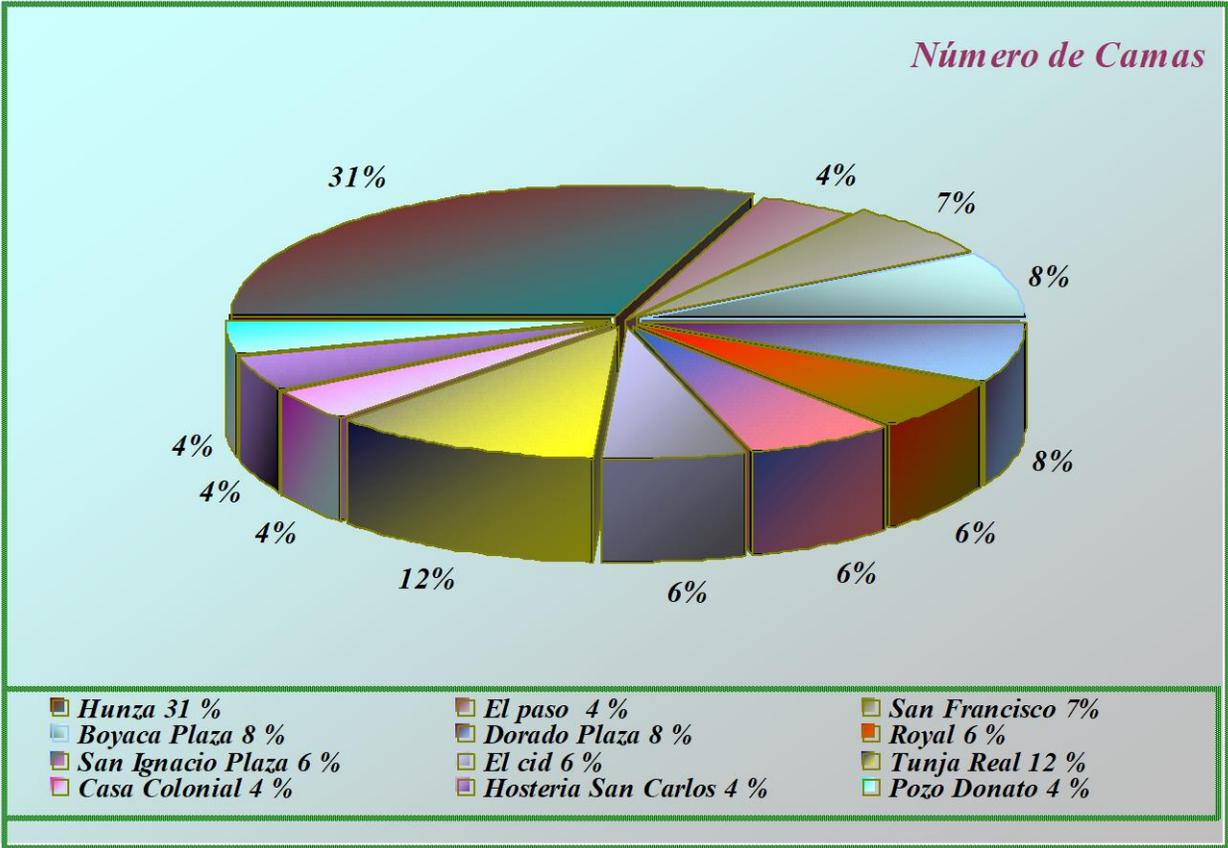
**Figura 5.** Personal en los atractivos turísticos dentro de la ciudad de Tunja



La disponibilidad en los sitios turísticos de la ciudad como: las iglesias, encontramos 34% de personal disponible para guiar al turista y mostrar la historia de estas, los museos contienen un 17 % de personal que generalmente son los policías bachilleres o profesores de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia UPTC, mostrando la historia y arqueología de los mismos; en los parques se encuentra ningún guía o bachiller para la enseñanza de los mismo y el buen uso de los parque públicos de la ciudad; dentro de las

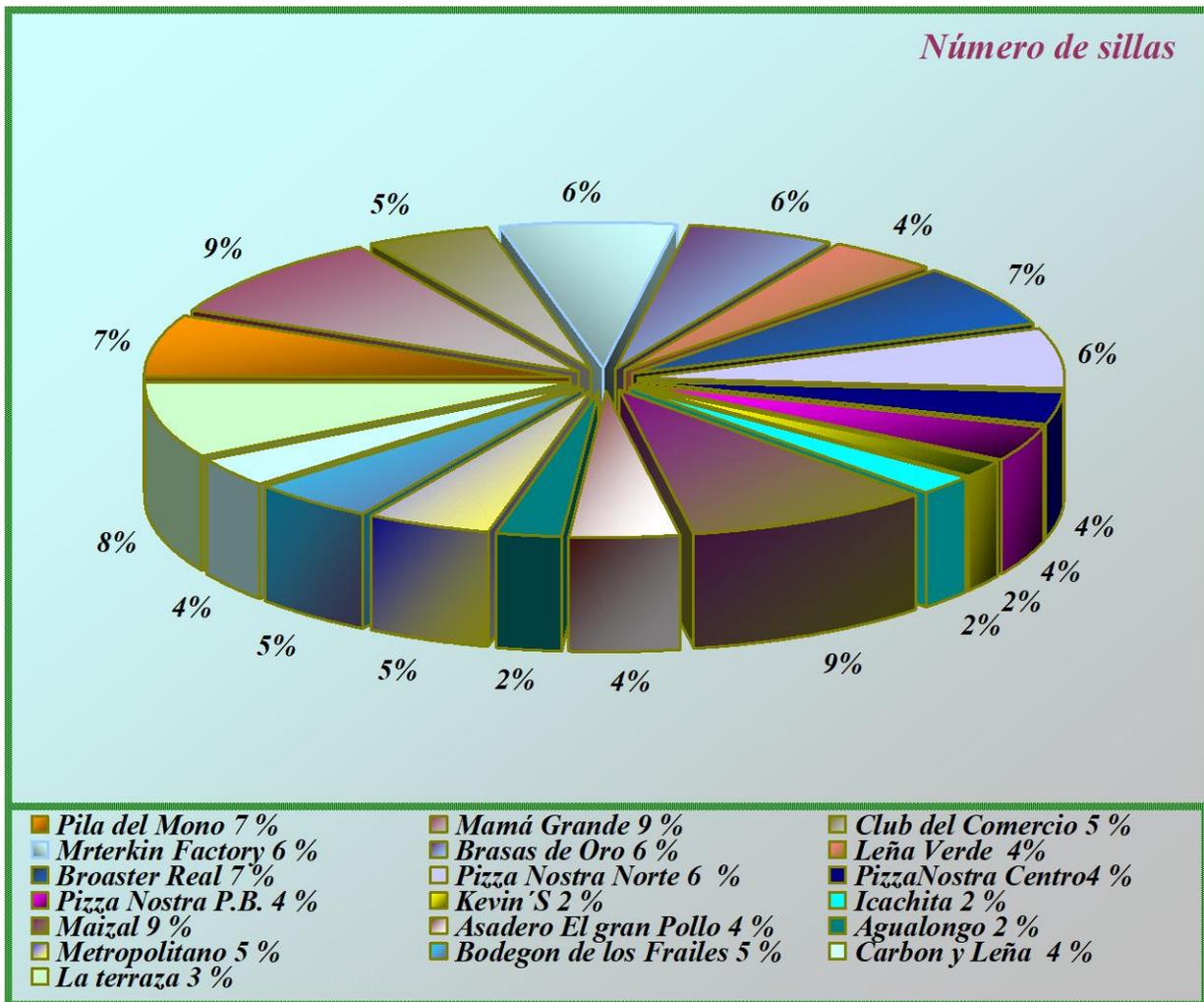
casonas los días sábados y domingos encontramos un policía administrativo especializado en la historia de la casa o los celadores que guardan los objetos de valor arquitectónico y los monumentos de la ciudad están guardados por ventanales y mallas al igual que cadenas y una placa que enseña la historia del mismo.

**Figura 6.** Número de camas



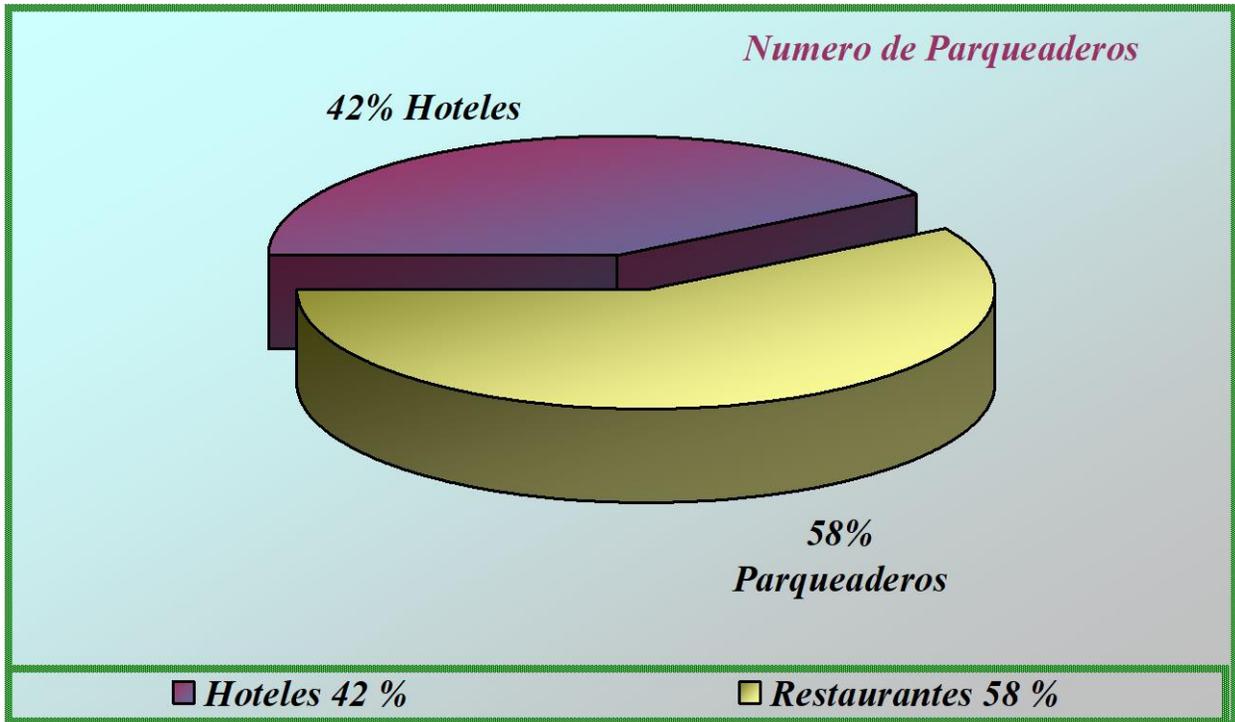
Dentro de la acogida y recibimiento del turista a la ciudad de Tunja los hoteles de primera categoría tienen una total disponibilidad de 545 camas cómodas y habitaciones donde a futuro se requiere ampliar para el crecimiento y mayor comodidad del turista.

**Figura 7** Número de sillas



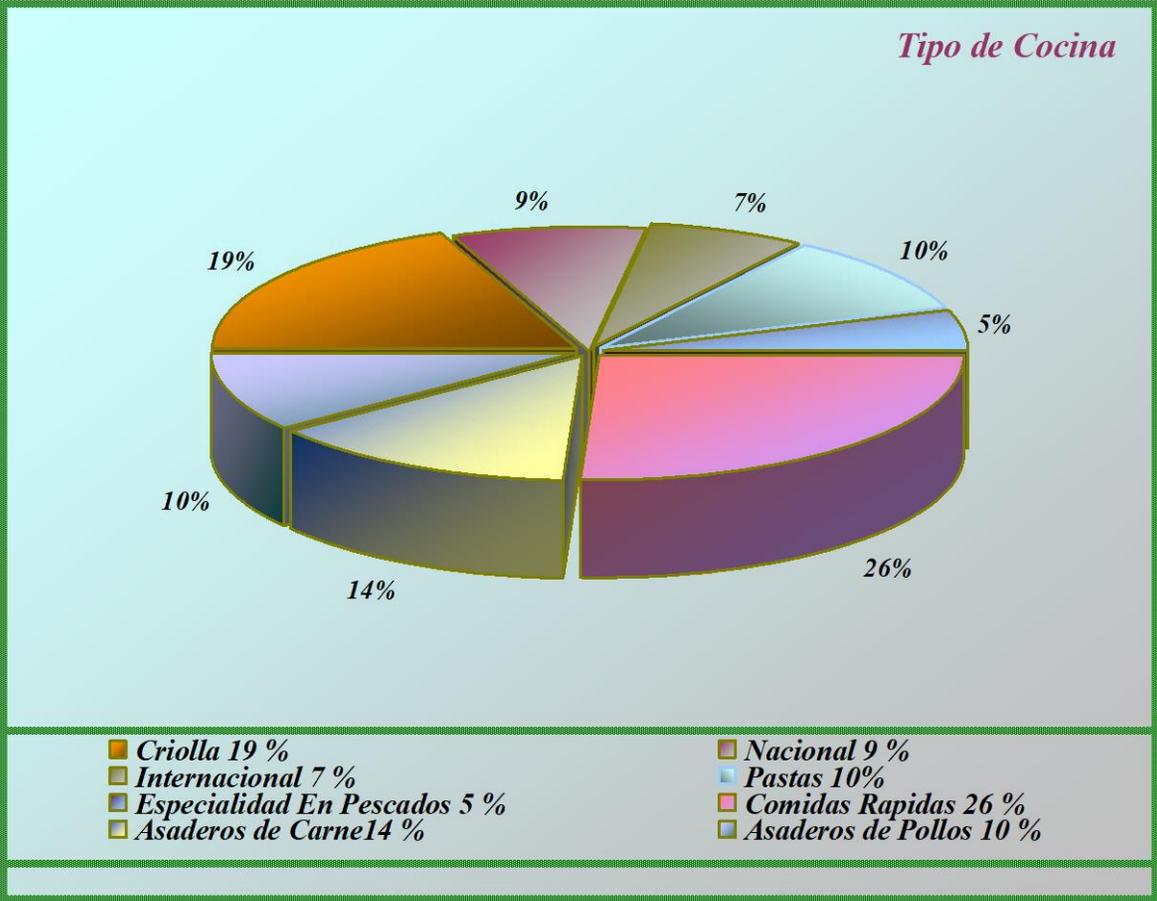
En cuanto al sector de restaurantes se considera que existe un nivel bajo en el número de sillas, ya que cuando la ciudad tiene eventos deportivos, excursiones y tours de la ruta a Boyacá el visitante y el propio se encuentran en difícil acceso a los restaurantes y por ende la no atención adecuada e impulso de nuestra gastronomía que otros municipios aledaños fructifican.

**Figura 8** Número de Parqueaderos



La disponibilidad de los parqueaderos de la ciudad, los hoteles y restaurantes, como las zonas azules es igualmente baja y poco llamativa, logrando aglomerar el tráfico en el centro de la ciudad y transformando las calles peatonales en zonas azules, donde el turista no observa la arquitectura de las calles y centros, parques , casonas y museos que quedan dentro del marco central de la ciudad, evitando lograr la atención y descubrimiento de los mismos.

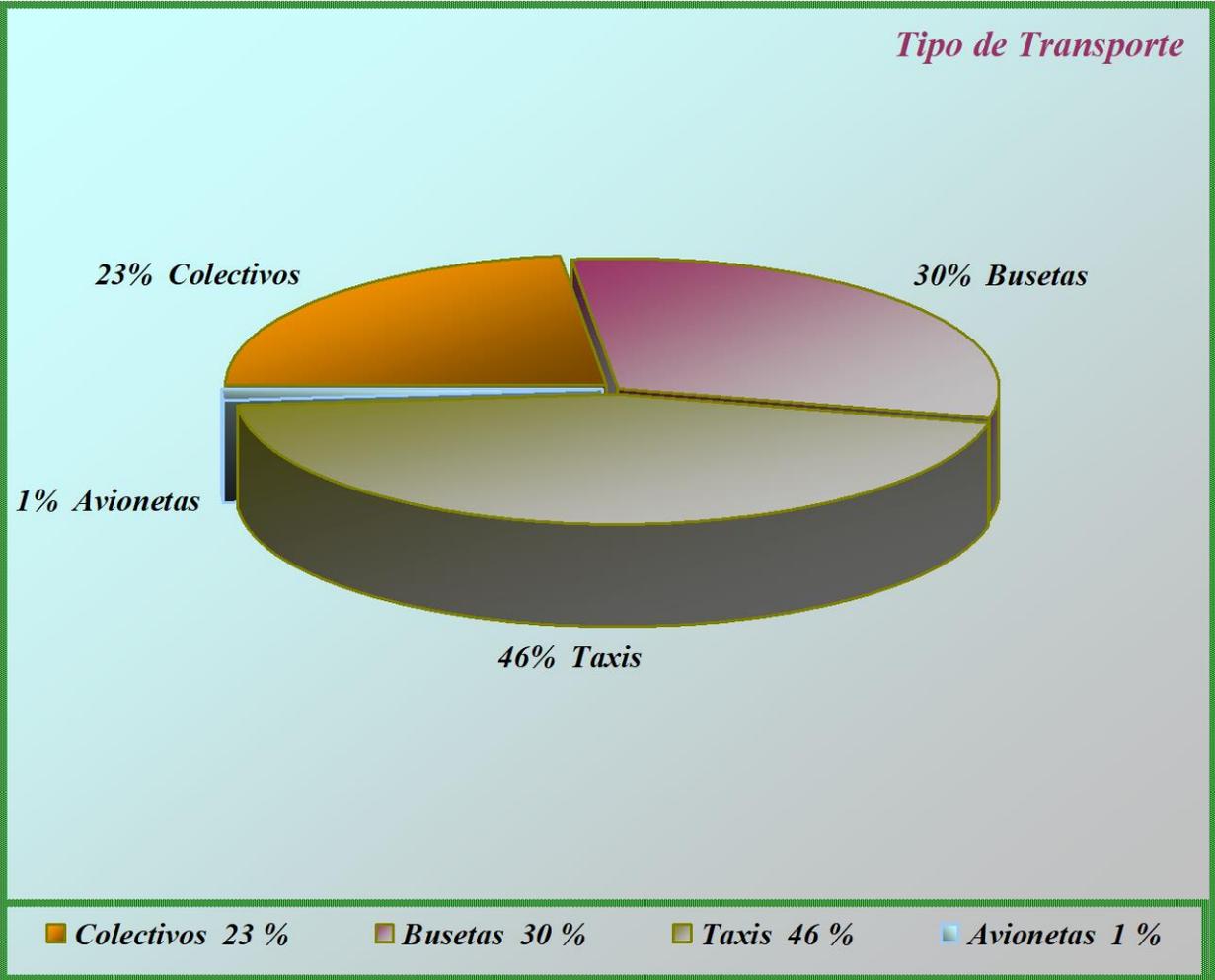
**Figura 9.** Tipo de Cocina



La mayor afluencia de la gastronomía de la ciudad la encontramos en los asaderos de la ciudad y las comidas rápidas ya que se encuentra a la salida de la ciudad y cuando se esta desplazando el turista a otros municipios pueden observar los asaderos de la ciudad, pero la población Tunjana presenta

igualmente gran acogida en la comida criolla de la ciudad y la región

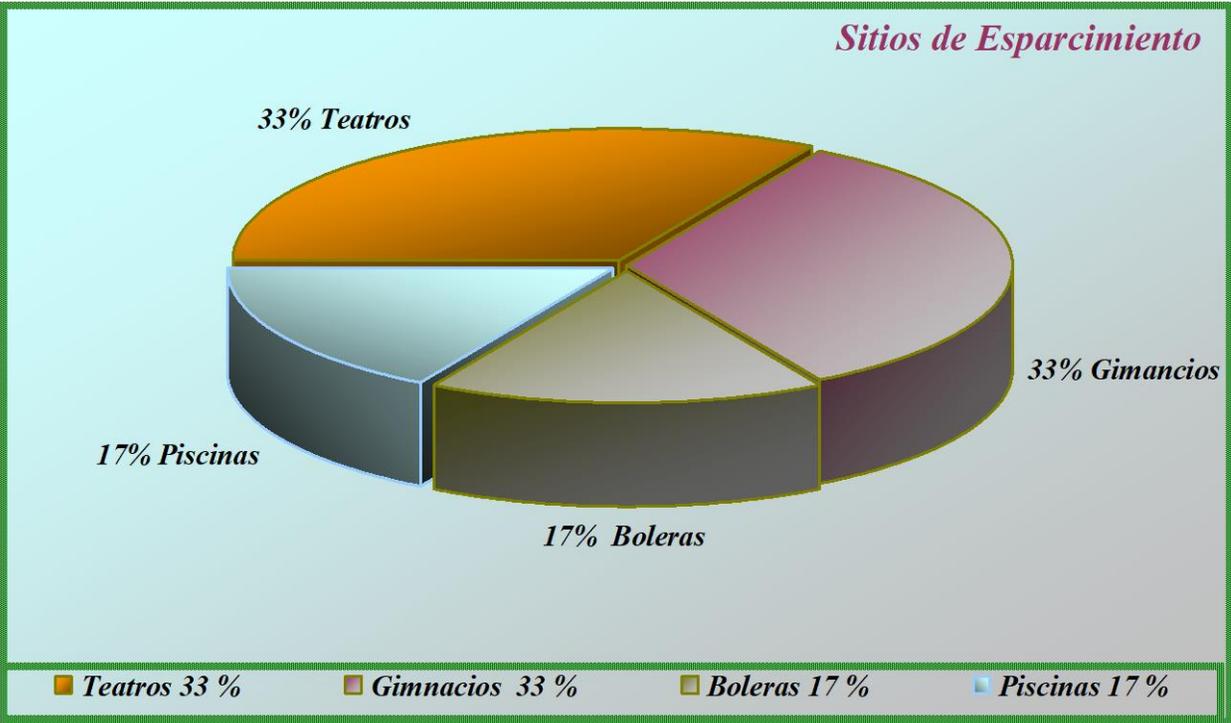
**Figura 10.** Tipo de transporte



El transporte de la ciudad es bueno ya que contamos con un 23 % de

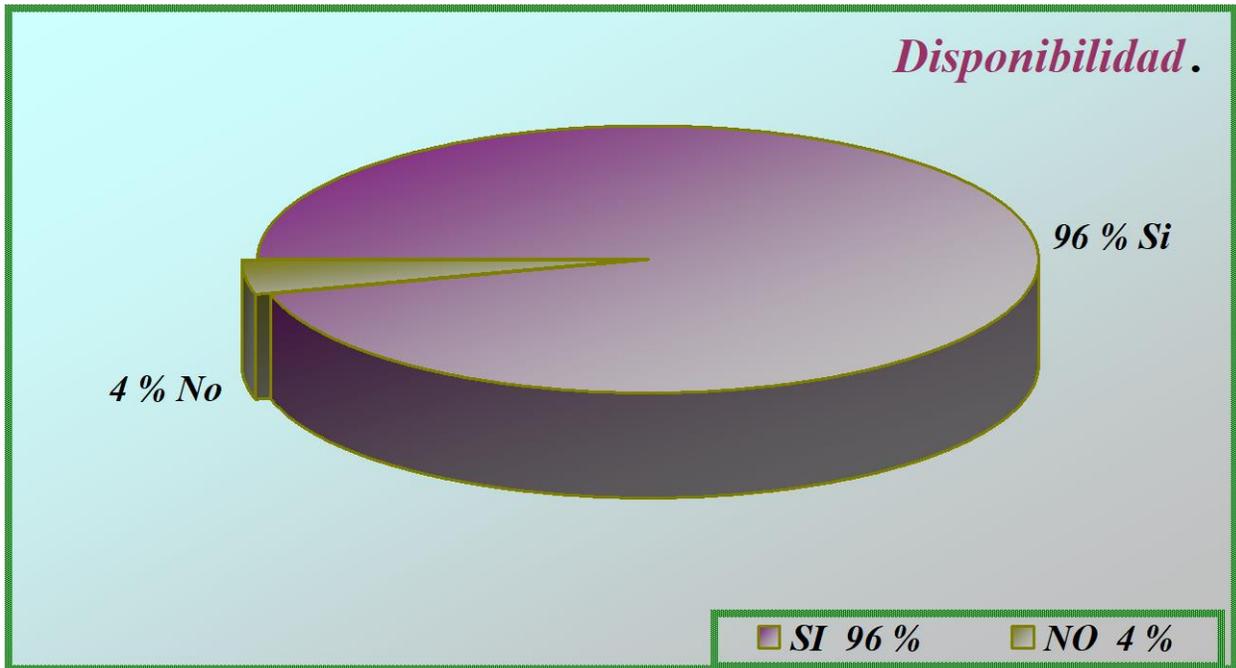
colectivos que cubren diferentes rutas de la ciudad; un 30 % de busetas que prestan sus servicios a las salidas de la ciudad y aun precio cómodo y la afluencia de los taxis es excelente y los vehículos se encuentran en condiciones optimas para el servicio, igualmente se encuentra mucha camioneta de platón para el servicio de los habitantes de la ciudad, encontramos un 1 % de avionetas que prestan sus servicios a personajes representativos de la ciudad y acompañantes.

**Figura 11** Sitios de Esparcimiento



Los sitios de esparcimiento de la ciudad son muy pocos encontramos 33.5 en teatros, 33% gimnasios, 17 % en boleras y 17 % en piscinas que para la ciudad capital del departamento de Boyacá es muy escaso y poco llamativo al turista para quedarse y que se acogida en la ciudad sea de paso.

**Figura 12.** Disponibilidad para la conformación de la cadena productiva Turística



La mayoría de la personas que conforman cada eslabón de la cadena productiva turística de Tunja están de acuerdo en organizarse y contar con el apoyo de los entes públicos en el desarrollo y capacitación de la conformación de la cadena , igualmente en el impulso de la misma como modelo para gestionar no solo la cadena turística de Tunja sino muchas mas que beneficien a los habitantes y la economía de la ciudad.

9. RESULTADOS

ESLABÓN	INDICADOR	CANTIDAD	LISTADO	NUMERO EMPLEADOS TOTAL	NIVEL EDUCATIVO				PERFIL PROFESIONAL													EXPERIENCIA					DISPONIBILIDAD PARA FORMAR LA CADENA PRODUCTIVA								
					B	T	P	PG	A	E	H	O	V	S	P	P	I	C	M	A	P	A	M	1	3	5	10	MAS	SI	NO					
TALENTO HUMANO	Personas vinculadas con el sector turismo, tanto entes privados y públicos, además de los gerentes y/o propietarios de hoteles y restaurantes del sector	10	Gobernación	3		1	2			3																			X 3						
			Alcaldía	2		1	1				1	1																			X 2				
			ICBA	2		2								2																	X 2				
			Fondo Mixto	3			3					3																			X 3				
ATRACTIVOS TURISTICOS	Museos	6	Herbario, Jardín Botánico, Medicina e Ingeniería, Artes (casa rosada), mineralogía, historia	6		2	4																							X 6					
	Parques	7	Recreacional, bosque de la republica, pozo Donato, puente Boyacá, paredón de los mártires, el mono de la pila los cojines de zague	0		-	-	-	-																						-	-			
	Iglesias	10	monasterio el topo, san Ignacio santa clara la real, santa Bárbara, santo domingo de guzmán, catedral santiago de funja ,templo de san francisco, templo de san Ignacio de Layola, capilla de san Laureano, capilla de san Lázaro	12		4	7	1																							X 12				
	Casonas	8	fundador Gonzales Suárez Rendón familia niño y capitán Martín rojas don Antonio Ruiz mancepe don escribano del rey don Juan vargas presidente general Gustavo rojas pinilla capitán Gómez de cifuentes palacio de la torre, casa de Bernardino de Mújica y Guevara.	14		5	9																								X 14				
	Monumentos	13	el palacio de la torre, el paredón de los mártires, plaza real, estación del tren, pila del mono, los cojines del zague, monumento al trigo, pozo de hunzúa, monumento agoranchaca monumento al ajedrez, plaza de bolívar monumento a la raza, la loma de los ahorcados.	3			1	2																								X 3			
ESTRUCTURA	Agencias de Viajes	4	Roka	8		6	2			2																					X 8				
			Yetitour	12		7	5				5	5	2																			X 12			
			Servf tour	6		2	4					1	1	4																			X 6		
			Pegaso tours	8		1	2	5				4		4																			X 8		
	Emisoras	6	Armonías boyacenses	3																													X 3		
			Caracol	4			3																										X 4		
			Dorado estero	3		1	3																											X 3	
			RCN	5			3																											X 5	
	Hoteles	12	Radio Súper	3			5																										X 3		
			Radio Espectacular	4		1	2					2																						X 4	
Restaurantes	20	hotel Hunza, El paso, san francisco, Boyacá plaza, dorado plaza	97			2	2																										X 97		
		royal, san Ignacio plaza																																	
		El Cid plaza, Tunja real casa colonial, hostería san Carlos, pozo Donato			42	30	15	10																											
		pila del mono, mama grande el comercio, mrking factory brasas de oro, leña verde broaster real, pizza nostra norte			72	45	25	18																											
Transporte	1	pizza nostra centro, pizza nostra																																	
		puente Boyacá, kevin's icachiotá, maizal asadero el gran pollo agualongo, metropolitano bodegón de los frailes carbón y leña, la terraza				3	6	3																											





## 10. CONCLUSIONES

- Tunja cuenta con los eslabones para conformar la cadena turística de Tunja los cuales son: **Talento humano** (Personas vinculadas con el sector turístico, tanto entes privados y públicos, además de los gerentes y/o propietarios de hoteles y restaurantes del sector .) **Atractivos turísticos** (naturales, iglesias, museos, casonas.) **Estructura** (Planta) turística (Alojamiento, Alimentación, Esparcimiento, Otros servicios: agencias de viajes, cambio de moneda, información turística, comercio turístico, transporte especializado.) **Bienes intangibles** (Cultura, eventos y acontecimientos programados) **Entidades públicas** (ICBA, Cámara de Comercio, Fondo Mixto Promoción Cultural, Instituto Agustín Codazzi, Sena Alcaldía Tunja, Oficina Planeacion de la Gobernación.), privadas de apoyo ( Entidades Financieras, Droguerías, Teatros, boleras, piscinas y emisoras de la ciudad.)
- En la ciudad de Tunja contamos con un nivel optimo en el desarrollo de los recursos humanos para el logro de los objetivos de la conformación de la cadena productiva turística de Tunja.
- Tunja cuenta con sitios de carácter turístico de origen civil, religioso e histórico que son muestra representativa del desarrollo de la ciudad y del patrimonio histórico cultural de la Nación; por los tanto deben ser atendidos con mayor atención y cuidado.
- Clasificar los entes públicos y privados de mayor relevancia para el desarrollo, impulso y creación de la cadena productiva turística de Tunja, impulso y asociación en la cadena propuesta.

➤ Según el resultado de la tabulación de los formatos prediseñados (encuestas) algunas de las vías que rodean y comunican entre sí a los sitios turísticos están en regular estado: presentan huecos y son angostas. Y las que recorren y rodean el eje central (Plaza de Bolívar) sólo permiten el desplazamiento a pie; esto dificulta enormemente el traslado de un sitio a otro, tanto de propios como extraños.

## **11 RECOMENDACIONES**

➤ Se recomienda seguir con el impulso para la conformación de la cadena productiva turística propuesta y vincular a toda la población identificada con el sector público y privado en el talento.

➤ Se recomienda clasificar los elementos de cada eslabón y principalmente el de los atractivos turísticos de la cadena productiva turística de Tunja para el mejor cumplimiento de los objetivos propuestos.

➤ Se debe conocer la infraestructura y localización de los sitios turísticos, que se encuentran en la ciudad, según la categorización final, da como resultado, que la mayoría de los lugares se encuentran en regular estado y son un factor determinante en el flujo del turismo hacia cada uno de ellos.



## **PROPUESTA**

La propuesta de la conformación de la cadena productiva de Tunja, se base fundamentalmente en su Operacionalización, ya que se requieren esfuerzos e integración de cada uno de los eslabones para capacitarlos adecuadamente, aumentar el conocimiento sobre el desarrollo turístico y llevar a Tunja a proyectarla a otras ciudades y departamentos ; para dar respuesta de competitividad a un mercado dinámico . Se requiere una visión, nuevos procesos de incentivos para los eslabones que la integran por parte de los entes públicos de la ciudad para lograr compromisos a largo plazo.

### **OBJETIVO GENERAL**

Coordinar los eslabones de Talento Humano, Atractivos Turísticos, Estructura, bienes intangibles y entes públicos y privados como modelo sugerido de la cadena productiva turística de Tunja para el desarrollo e impulso de la ciudad.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Lograr el crecimiento y participación de los eslabones en el sector turismo.
- Responder a demandas cambiantes del consumidor en forma real y anticipada.
- Desarrollar nuevas estrategias para el crecimiento y apoyo de mas entidades.

### **PLAN DE ACCION.**

Los eslabones que integraran la cadena productiva turística de Tunja ( Talento Humano, Atractivos Turísticos, Estructura, Bienes Intangibles y Entes públicos y

privados ) se beneficiaran mutuamente a través de la óptima coordinación para tratar al turista desde su entorno particular, permitiendo que cada vez existan en la ciudad mas turistas y un excelente recuerdo del servicio en toda la cadena de valor.

La logística, información y eficiencia en el costo deben resultar junto con el aumento de la habilidad para responder a demandas cambiantes del consumidor en forma real y anticipada y desarrollar nuevas estrategias, el poder mantener e incrementar la cuota de mercado incrementará la seguridad financiera y permite la innovación de productos y servicios y la vinculación de mas eslabones a futuro como implemento al desarrollo de la ciudad.

Una vez generado el compromiso por parte de los actores involucrados en el proceso de construcción e implementación de la cadena productiva turística de Tunja, la administración municipal o departamental gestionará la inclusión del desarrollo de las cadena productivas en turismo en el plan de desarrollo, y el consejo municipal deberá producir un acuerdo con el propósito de incluir en el presupuesto municipal el sostenimiento de la cadena productiva turística, a través de promociones y desarrollo turístico, todo orientado a garantizar su sostenibilidad y la posibilidad de vincular nuevos elementos y eslabones para el desarrollo de la ciudad.

Con el objeto de brindar el conocimiento necesario sobre la integración de la cadena productiva turística , se preverá la realización de un proceso de inducción, una vez que los actores de las diferente entidades hayan sido designados para el desarrollo y promoción de la cadena.

Este modelo de la cadena productiva turística de Tunja lo deben apoyar e impulsar los gobernadores departamentales que deseen implementar el programa en aquellos municipios que encierran muchas riquezas arquitectónicas. También podrán impulsarlo los alcaldes municipales que conformen y apoyen cadenas productivas turísticas , dada la cercanía y la

identidad turística y cultural de sus municipios.

La cadena productiva turística en zonas rurales deben buscar acercarse a procesos de desarrollo regional, con los cuales puedan tener sinergias que las fortalezcan.

Los objetivos de una cadena de valor dependerán entre otros factores, del producto, las circunstancias del mercado y los participantes. El objetivo quizás sea vender un producto nuevo, o introducir un producto existente en un mercado nuevo, mejorar la producción, mantener o aumentar la cuota de mercado, responder a nuevas regulaciones de mercado; son innumerables las razones por las cuales se genera la cadena de valor. Con esta propuesta, se pretende tener una base para poder estructurar cualquier tipo de cadena una vez los interesados se organicen y se den cuenta las ventajas que ofrece una cadena de valor, procediendo a establecer responsables, tiempo de ejecución y todo un sistema de indicadores de gestión para medir la eficiencia y efectividad del sistema.

## **BIBLIOGRAFÍA**

APAVIC\_COM (2002) cadena productiva, asociación peruana de avicultura.

"Acuerdo número 029 de 30 de Septiembre de 1997,

PORTER, MICHAEL E., (1991), La ventaja competitiva de las naciones, Plaza y Janés Editores, Barcelona.

BOTE GÓMEZ, VENANCIO (1990), Planificación económica del turismo, Editorial Trillas, México D.F.

BOULLÓN, ROBERTO C (1990), Planificación del espacio turístico, Editorial Trillas, México D.F.

CASA EDITORIAL EL TIEMPO (2002), Así es mi Cundinamarca, Bogotá.

COTELCO (2001), Guía hotelera colombiana, Bogotá.

DESARROLLO E INVESTIGACIONES TURÍSTICAS (2000), Seminario de diseño y mercadeo de productos turísticos, Bogotá.

DAHDÁ, JORGE (1990), Publicidad turística, Editorial Trillas, México D.F.

EDUCAR EDICIONES (1994), Colombia que linda eres, Educar Cultural Recreativa, Bogotá.

ESPASA (2001), Diccionario de la lengua española, Real Academia Española, Madrid.

GUÍA COLOMBIANA DE TRÁFICO AÉREO Y MARÍTIMO (2002), Bogotá.

LEGIS (2001), Autoguía - Guía turística de Colombia, Bogotá.

LIVE MARKETING LTDA. (2001), Punto de evento Colombia, Bogotá.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO (1996), Ley General del Turismo, Bogotá.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO (1995), Manual para la planificación del turismo, Bogotá.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO-PROYECTOS E INVERSIONES

TURÍSTICAS LTDA. (1997), Estudio de competitividad del sector turismo, Bogotá.

PEARCE, DOUGLAS (1988), Desarrollo turístico: su planificación y ubicación geográficas, Editorial Trillas, México D.F.

PORTER, MICHAEL E., (1991), La ventaja competitiva de las naciones, Plaza y Janés Editores, Barcelona.

SECRETARÍA DE TURISMO DE MÉXICO, (2000), Competitividad y desarrollo de productos turísticos exitosos, Bogotá.

VALENCIA CARO, JORGE (2001), Compendio de estadísticas del turismo en Colombia, Bogotá.

VALENCIA CARO, JORGE (1995), Diccionario básico de turismo, Bogotá, Corporación Nacional de Turismo.

ZAMBRANO PANTOJA, FABIO (1993), La ciudad colombiana, Iriarte/Montes editores, Bogotá.

CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA. Guía Turística de Boyacá. Promotora de Turismo de Boyacá. 2003

CORREA, RAMÓN C. Monografía de Pueblos de Boyacá. Tunja: Publicaciones de la Academia Boyacense de Historia. 1987

# **ANEXOS**



## ANEXO A ENCUESTA

### FORMATO PREDISEÑADO No 1

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

#### VARIABLE **TALENTO HUMANO PERSONAL VINCULADO CON EL TURISMO.**

1. Por favor responda cuántos empleados laboran en el fondo mixto

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10. \_\_\_\_\_

2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad de los empleados.

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
TOTAL			

3. Tipo de perfil de la empresa en reclutamiento.

- a. Administrador empresas
- b. Economista
- c. Hoteleria y turismo
- d. vendedor
- e. Otro cual \_\_\_\_\_

4. Clasificación por años en el sector turismo

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

5. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

## ANEXO B OBSERVACION

### FORMATO PREDISEÑADO No 1

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**CREAD-TUNJA**  
**2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

### VARIABLE **ATRATIVOS TURÍSTICOS**

#### 1. Por favor responda disponibilidad de personal en los museos

MUSEO	DIRECCION	PERSONAL
HERBARIO	Avenida central del norte 36-97	
JARDÍN BOTÁNICO	Avenida central del norte 36-97	
MEDICINA E INGENIERÍA	Avenida central del norte 36-97	
ARTES ( CASA ROSADA)	Avenida central del norte 36-97	
MINERALOGÍA	Avenida central del norte 36-97	
HISTORIA	Avenida central del norte 36-97	
<b>TOTAL</b>		

#### 2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad del personal .

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
<b>TOTAL</b>			

#### 3. Experiencia

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

#### 4. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

## ANEXO B OBSERVACION

### FORMATO PREDISEÑADO No 2

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

### VARIABLE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

#### 1. Por favor responda disponibilidad de personal en los parques

PARQUES	DIRECCIÓN	PERSONAL
RECREACIONAL	Av. Norte contiguo a la UPTC	
BOSQUE DE LA REPUBLICA	Bosque de la republica.	
POZO DONATO	Av. Norte contiguo a la UPTC	
PUENTE BOYACÁ	15 minutos de Tunja, vía Bogota	
PAREDÓN DE LOS MÁRTIRES	Calle 15 entre carrera 10 y 11	
EL MONO DE LA PILA	carrera 8ª con calle 20	
LOS COJINES DE ZAUQUE	Salida a villa de leyva calle 22 con carrera 20	
<b>TOTAL</b>		

#### 2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad del personal .

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
<b>TOTAL</b>			

#### 3. Experiencia

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

#### 4. Estaría dispuesto a conformar la cadena 58 productiva turística de Tunja

- a Si \_\_\_\_\_  
 b No \_\_\_\_\_

GRACIAS

**ANEXO B OBSERVACION**

**FORMATO PREDISEÑADO No 3**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
 CREAD-TUNJA  
 2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

**VARIABLE ATRACTIVOS TURÍSTICOS**

**1. Por favor responda disponibilidad de personal en los iglesias**

IGLESIAS	DIRECCIÓN	PERSONAL
MONASTERIO EL TOPO	Cra 15 No 17-99	
SAN IGNACIO	Cra 10 entre calles 18 y 19 costado occidental	
SANTA CLARA LA REAL	Cra 7 No 19-17	
SANTA BÁRBARA	Cra 11 entre 16-17 centro histórico	
SANTO DOMINGO DE GUZMÁN	Cra 11 entre 19-20 centro histórico	
CATEDRAL SANTIAGO DE TUNJA	Costado oriental de la plaza de Bolívar	
TEMPLO DE SAN FRANCISCO	Carrera 10ª No. 22-32,	
TEMPLO DE SAN IGNACIO DE LAYOLA	Carrera 10ª No. 18-41	
CAPILLA DE SAN LAUREANO	Carrera 10ª esquina de la calle 14	
CAPILLA DE SAN LÁZARO	Salida a villa de leyva calle 22 con carrera 20	
<b>TOTAL</b>		

**2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad del personal .**

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
<b>TOTAL</b>			

**3. Experiencia**

- a. 0-1 \_\_\_\_\_  
 b. 1-3 \_\_\_\_\_  
 c. 3-5 \_\_\_\_\_  
 d. 5-10 \_\_\_\_\_

e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

**4. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja**

a Si \_\_\_\_\_

b No \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**ANEXO B OBSERVACION**

**FORMATO PREDISEÑADO No 4**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

**VARIABLE ATRACTIVOS TURÍSTICOS**

**1. Por favor responda disponibilidad de personal en las casonas**

<b>CASONAS</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>PERSONAL</b>
FUNDADOR GONZÁLES SUÁREZ RENDÓN	Plaza Bolívar Costado Oriental	
FAMILIA NIÑO Y CAPITÁN MARTIN ROJAS	Sede del instituto de cultura y turismo de Boyacá	
DON ANTONIO RUIZ MANCIPE	Centro colonial Granahorrar Cll 19 N o 11-13	
DON ESCRIBANO DEL REY DON JUAN VARGAS	Calle 20 No 8-52	
PRESIDENTE GENERAL GUSTAVO ROJAS PINILLA	Calle 17 No 10-73	
CAPITÁN GÓMEZ DE CIFUENTES PALACIO DE LA TORRE	Calle 20 No 9-90 Esquina noroccidental	
CASA DE BERNARDINO DE MÚJICA Y GUEVARA	Calle 19 No. 11-12	
DON ANTONIO RUIZ MANCIPE	Clle 19-No 11-15	
<b>TOTAL</b>		

**2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad del personal .**

<b>BACHILLERES</b>	<b>TECNOLOGOS</b>	<b>PROFESIONALES</b>	<b>PROFESIONALES CON POSGRADO</b>
--------------------	-------------------	----------------------	-----------------------------------

TOTAL			
-------	--	--	--

### 3. Experiencia

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

### 4. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

GRACIAS

## ANEXO B OBSERVACION

### FORMATO PREDISEÑADO No 5

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**CREAD-TUNJA**  
**2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

### VARIABLE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

#### 1. Por favor responda disponibilidad de personal en los Monumentos

MONUMENTOS	DIRECCION	PERSONAL
EL PALACIO DE LA TORRE	EEQUINA DE LA PULMONIA	
EL PAREDÓN DE LOS MARTIRES	BOSQUE DE LA REPUBLICA	
PLAZA REAL	CRA 14 CON CLLE12 Y 16	
ESTACION DEL TREN	FRENTE AL TERMINAL DE TRASPORTE	
PILA DEL MONO	CRA 8 CON 20	
LOS COJINEZ DEL ZAQUE	ALTO DE SAN LAZARO	
MONUMENTO AL TRIGO	LA FUENTE GRANDE	
POZO DE HUNZAHUA	CARRETREA CENTRAL DEL NORTE	
MONUMENTO AGORANCHACA	CARRETERA CENTRAL DEL NORTE	
MONUMENTO AL AJEDREZ	CRA 12 No 12-48	
PLAZA DE BOLIVAR	ORIENTE UBICADA DE LA CIUDAD	
MONUMENTO A LA RAZA	GLORIETA DE TUNJA	

LA LOMA DE LOS AHORCADOS	ALTO SAN LAZARO VIA VILLA DE LEYVA.	
<b>TOTAL</b>		

**2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad del personal .**

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
<b>TOTAL</b>			

**3. Experiencia**

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

**4. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja**

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**ANEXO C ENTREVISTA**

**FORMATO PREDISEÑADO No 1**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

**VARIABLE ESTRUCTURA AGENCIAS DE VIAJES ROKA**

**1. Por favor responda cuantos empleados laboran en la agencia**

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10. \_\_\_\_\_

**2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad de los empleados.**

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
<b>TOTAL</b>			

**3. Tipo de perfil de la empresa en**

**58 reclutamiento.**

- a. Administrador empresas
  - b. Economista
  - c. Hoteleria y turismo
  - d. Vendedor
  - e. Otro cual \_\_\_\_\_
- 

**4. Clasificación por años en el sector turismo**

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

**5. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja**

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**ANEXO C ENTREVISTA**

**FORMATO PREDISEÑADO No 2**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

**VARIABLE ESTRUCTURA EMISORAS ARMONÍAS BOYACENSES**

**1. Por favor responda cuantos empleados laboran en la Emisora**

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10. \_\_\_\_\_

**2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad de los empleados.**

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
TOTAL			

**3. Tipo de perfil de la empresa en reclutamiento.**

- a. Administrador empresas
- f. psicólogo
- g. periodismo
- h. publicidad
- i. Otro cual \_\_\_\_\_

**4. Clasificación por años en el sector turismo**

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

**5. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja**

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**ANEXO C ENTREVISTA**

**FORMATO PREDISEÑADO No 3**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

**VARIABLE ESTRUCTURA HOTELES.**

**1 Por favor responda cuantos empleados laboran en el Hotel Hunza**

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10. \_\_\_\_\_

**2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad de los empleados.**

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
TOTAL			

**3. Tipo de perfil de la empresa en reclutamiento.**

- a. Administrador empresas
- b. Economista
- c. Hoteleria y turismo
- d. Mesero
- e. Otro cual \_\_\_\_\_

**4. Numero de Camas del Hotel**

- a. 0-10 \_\_\_\_\_
- b. 10-20 \_\_\_\_\_
- c. 20-30 \_\_\_\_\_
- d. 30-40 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 40 \_\_\_\_\_

**5. capacidad del servicio No personas**

- a. 0-10 \_\_\_\_\_
- b. 10-20 \_\_\_\_\_
- c. 20-30 \_\_\_\_\_
- d. 30-40 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 40 \_\_\_\_\_

**6. posee parqueaderos**

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_
- Cuantos? \_\_\_\_\_

**7. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja**

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**ANEXO C ENTREVISTA**

**FORMATO PREDISEÑADO No 4**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.  
*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

**VARIABLE ESTRUCTURA RESTAURANTES.**

**1. Por favor responda cuantos empleados laboran en la pila del mono**

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10. \_\_\_\_\_

**2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad de los empleados.**

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
TOTAL			

**3. Tipo de perfil de la empresa en reclutamiento.**

- a. Administrador empresas

- b. Economista
- c. Chef
- d. Mesero
- e. Otro cual \_\_\_\_\_

**4. Numero de Sillas en el Restaurante**

- a. 0-10 \_\_\_\_\_
- b. 10-20 \_\_\_\_\_
- c. 20-30 \_\_\_\_\_
- d. 30-40 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 40 \_\_\_\_\_

**5 tipo de cocina**

- a. Criolla \_\_\_\_\_
- b. Nacional \_\_\_\_\_
- c. Típica \_\_\_\_\_
- d. Internacional \_\_\_\_\_
- e. Rápida \_\_\_\_\_

**6. Posee parqueaderos**

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_
- Cuantos? \_\_\_\_\_

**7. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja**

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**ANEXO C ENTREVISTA**

**FORMATO PREDISEÑADO No 5**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.  
*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

**VARIABLE ESTRUCTURA TRANSPORTE**

**1. Por favor responda cuantos empleados laboran en el ITBOY**

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10. \_\_\_\_\_

**2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad de los empleados.**

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
TOTAL			

**3. Tipo de perfil de la empresa en reclutamiento.**

- a. Administrador empresas
- b. Ingeniero
- c. Agente Transito
- d. policía carreteras
- e. Otro Cual \_\_\_\_\_

**4. Transporte de la ciudad**

- a. Colectivos \_\_\_\_\_
- b. Busetas \_\_\_\_\_
- c. Taxis \_\_\_\_\_
- d. ingreso aéreo \_\_\_\_\_
- e. otro cual \_\_\_\_\_

**5. Rutas de Acceso de la ciudad mas utilizadas**

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_
- d. \_\_\_\_\_
- e. \_\_\_\_\_

**6. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja**

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**ANEXO D OBSERVACION**

**FORMATO PREDISEÑADO No 1**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
 CREAD-TUNJA  
 2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

**VARIABLE BIENES INTANGIBLES**

**1. Cada cuanto se realizan eventos de cultura en la ciudad**

- a. 1 vez por año \_\_\_\_\_
- b. 2 veces por año \_\_\_\_\_
- c. Cada tres meses \_\_\_\_\_
- d. Cada seis \_\_\_\_\_
- e. Otro cual \_\_\_\_\_

**2. Acontecimientos de la ciudad**

- a.

- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_
- d. \_\_\_\_\_
- e. \_\_\_\_\_

**3. Personal encargado de los eventos culturales de la ciudad.**

- a. Alcaldía \_\_\_\_\_
- b. Gobernación \_\_\_\_\_
- c. ICBA \_\_\_\_\_
- d. Fondo Mixto Promoción Cultural \_\_\_\_\_
- e. Otro \_\_\_\_\_

**4. Sitios de esparcimiento de la ciudad.**

- Teatros \_\_\_\_\_
- Piscinas \_\_\_\_\_
- Gimnasios \_\_\_\_\_
- Boleras \_\_\_\_\_

**5. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja**

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**ANEXO E ENTREVISTA**

**FORMATO PREDISEÑADO No 1**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

**VARIABLE ENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS.**

**1. Por favor responda cuantos empleados laboran en el Banco Santander**

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10. \_\_\_\_\_

2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad de los empleados.

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
TOTAL			

3. Tipo de perfil de la empresa en reclutamiento.

- a. Administrador empresas
- j. Economista
- k. Cajeros
- l. Asesores Comerciales
- m. Otro cual \_\_\_\_\_

4. Clasificación por años en el sector Financiero

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

5. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

GRACIAS

ANEXO E ENTREVISTA

FORMATO PREDISEÑADO No 2

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

VARIABLE ENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS.

1. Por favor responda cuantos empleados laboran en la Droguería

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10. \_\_\_\_\_

**2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad de los empleados.**

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
TOTAL			

**3. Tipo de perfil de la empresa en reclutamiento.**

- a. Administrador empresas
- n. Economista
- o. Cajeros
- p. Medico
- q. Otro cual \_\_\_\_\_

**4. Clasificación por años en el sector.**

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

**5. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja**

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**ANEXO E ENTREVISTA**

**FORMATO PREDISEÑADO No 3**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005**

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

**VARIABLE ENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS.**

**1. Por favor responda cuantos empleados laboran en la Sena.**

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10. \_\_\_\_\_

2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad de los empleados.

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
TOTAL			

3. Tipo de perfil de la empresa en reclutamiento.

- a. Administrador empresas \_\_\_\_\_
- r. Economista \_\_\_\_\_
- s. Cajeros \_\_\_\_\_
- t. Financista \_\_\_\_\_
- u. Otro cual \_\_\_\_\_

4. Clasificación por años en el sector Turístico/ Educativo

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

5. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

GRACIAS

ANEXO E ENTREVISTA

FORMATO PREDISEÑADO No 4

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

VARIABLE ENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS.

1. Por favor responda cuantos empleados laboran en la Cámara de comercio.

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10. \_\_\_\_\_

2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad de los empleados.

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
TOTAL			

3. Tipo de perfil de la empresa en reclutamiento.

- a. Administrador empresas \_\_\_\_\_
- b. Economista \_\_\_\_\_
- c. Cajeros \_\_\_\_\_
- d. Financista \_\_\_\_\_
- e. Otro cual \_\_\_\_\_

4. Clasificación por años en el sector Turístico/ Empresarial.

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

5. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

GRACIAS

ANEXO E ENTREVISTA

FORMATO PREDISEÑADO No 5

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CREAD-TUNJA  
2005

*Objetivo* Estamos interesadas en desarrollar estudios que favorezcan la Accesibilidad de laceración de la cadena productiva turística de Tunja, Necesitamos de tus respuestas para desarrollar estos servicios adecuadamente.

*Contestar este cuestionario solo te demorara unos pocos minutos.*

VARIABLE ENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS.

1. Por favor responda cuantos empleados laboran en la Instituto Agustín Codazzi.

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10. \_\_\_\_\_

2. Clasifique el Nivel educativo de la totalidad de los empleados.

BACHILLERES	TECNOLOGOS	PROFESIONALES	PROFESIONALES CON POSGRADO
TOTAL			

3. Tipo de perfil de la empresa en reclutamiento.

- a. Administrador empresas \_\_\_\_\_
- b. Economista \_\_\_\_\_
- c. Geólogo \_\_\_\_\_
- d. Financiero \_\_\_\_\_
- e. Otro cual \_\_\_\_\_

4. Clasificación por años en el sector Turístico/ Estructural.

- a. 0-1 \_\_\_\_\_
- b. 1-3 \_\_\_\_\_
- c. 3-5 \_\_\_\_\_
- d. 5-10 \_\_\_\_\_
- e. Mas de 10 \_\_\_\_\_

5. Estaría dispuesto a conformar la cadena productiva turística de Tunja

- a Si \_\_\_\_\_
- b No \_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**LEY 812 DE 2003  
(junio 26)**

*Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, hacia un Estado comunitario.*

El Congreso de Colombia

DECRETA:  
CAPITULO II

**Descripción de los principales programas de inversión**

**Artículo 8º.** *Descripción de los principales programas de inversión.* La descripción de los principales programas de inversión que el Gobierno Nacional espera ejecutar durante la vigencia del Plan Nacional de Desarrollo 2002-2006, es la siguiente:

## **Competitividad y desarrollo**

La política de competitividad del Gobierno tendrá siete ejes fundamentales: La eliminación de trámites y costos de transacción, el fortalecimiento del papel de coordinación del Estado, la creación de un sistema equilibrado de derechos a la propiedad intelectual, la generalización del acceso a las tecnologías de información dentro del marco de la Agenda de Conectividad, el desarrollo de políticas integrales de biotecnología, y la protección y desarrollo de los mercados.

De esta forma se busca reducir costos de transacción y lograr mayor transparencia en los procedimientos, trámites y procesos de la administración pública; coordinar las iniciativas del sector privado y la academia para el desarrollo empresarial y en particular para el diseño del plan de desarrollo empresarial, el fortalecimiento de la Red Colombia Compite y el apoyo al movimiento para la productividad; impulsar una política de Derechos de Propiedad Intelectual armónica con las políticas industriales, comerciales y sociales del país; impulsar una política nacional de regulación para el uso, captura y divulgación de información por las entidades públicas y una política de regulación en la adquisición de tecnologías informáticas por parte del Estado; dar especial énfasis al plan sectorial de turismo y una política integral biotecnológica; e impulsar políticas de promoción a la competencia, de regulación y de derechos al consumidor armónicas con el desarrollo del sector productivo que ofrezca un equilibrio entre productores y consumidores.

Se trabajará a escala regional en la identificación y desarrollo de clusters en ecoturismo, cultura, agroturismo y turismo rural, etnoturismo, turismo recreativo, negocios, congresos y convenciones, entre otros.

En materia de turismo, las políticas estarán centradas en los lineamientos del plan sectorial, haciendo énfasis en aspectos como aumento en la seguridad vial; impulso a las Mipyme (95% de las empresas del sector); estímulos a la renovación urbana con potencial turístico, incluyendo centros históricos, patrimonio cultural y construcción y remodelación de hoteles.

Se impulsará la competitividad comercial y el potencial exportador de las regiones y departamentos mediante la acción conjunta de varias instituciones del Gobierno, las cuales plantearán políticas y 58 brindarán asesoría en los procesos de

participación ciudadana.

Con el fin de mejorar la competitividad de las entidades públicas, estas adoptarán sistemas de calidad total y eficiencia administrativa, buscando en lo posible la certificación de calidad ISO.

Con el fin de fortalecer el desarrollo de la política de generación de empleo y en concordancia con las políticas de competitividad y desarrollo en materia de turismo, los distritos turísticos y demás entes territoriales que tengan vocación turística, obligatoriamente incluirán en su plan de desarrollo y plan sectorial de turismo la inversión necesaria para construcción y optimización de la infraestructura de amoblamiento urbano, zonas verdes y vías urbanas de las áreas turísticas prioritarias, requisito sin el cual no podrán acceder a los recursos que para el sector turismo determine el PND.

