



EVALUACIÓN TÉCNICA Y FINANCIERA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN
TURÍSTICO REGIONAL SITUR PARA LA TOMA DE DECISIONES DE LOS ACTORES
DE LA CADENA PRODUCTIVA DEL TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DEL VALLE
DEL CAUCA.

HAROLD HUMBERTO RIVAS CANO

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN POLÍTICAS PÚBLICAS
SANTIAGO DE CALI

2021



EVALUACIÓN TÉCNICA Y FINANCIERA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN
TURÍSTICO REGIONAL SITUR PARA LA TOMA DE DECISIONES LOS ACTORES DE
LA CADENA PRODUCTIVA DEL TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL
CAUCA

HAROLD HUMBERTO RIVAS CANO

Trabajo de grado, entregado como requisito parcial para optar al título de Magíster en Políticas
Públicas

TUTOR

RAUL ANDRES TABARQUINO MUNOZ

Ph.D en Administración en la línea de profundización en Gobierno y Política Pública

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN POLÍTICAS PÚBLICAS
SANTIAGO DE CALI

2021

Contenido

Resumen	9
Introducción	10
Planteamiento del Problema	13
Pregunta problema:	16
Preguntas evaluativas secundarias:	16
Objetivos	17
Objetivo General:	17
Objetivos específicos:	17
Justificación	18
Estado del arte	20
Metodología	26
Clasificación de las variables y métodos de recolección	29
Tabla 1	30
Tabla 2	31
Estrategia de procesamiento y análisis.	32
Marco de referencia	35
Marco contextual	35
Marco teórico	38
Resultados y Discusión	42
Capítulo 1: Disponibilidad a pagar por un Sistema De Información Turística para El Valle Del Cauca	42
1.1 Aportes de los actores.	42
1.2 Valorización de los aportes.	46

1.3 Costos financieros y operativos del modelo operativo y administrativo actual del SITUR	52
1.4 Disponibilidad presupuestal	53
Capítulo 2: Batería de Indicadores Turísticos.	56
2.1. Necesidades de demanda de datos de los actores de la cadena productiva del turismo en el departamento del Valle del Cauca	57
2.2. Indicadores no disponibles	67
2.3 Indicadores	70
Capítulo 3: Aspectos Técnicos del Sistema de Información Turístico Regional SITUR Valle del Cauca	85
3.1 Aspectos técnicos	85
3.1.1 Contexto institucional.	85
3.1.1.1 <i>Confidencialidad</i>	87
3.1.1.2 <i>Gestión</i>	87
3.1.1.3 <i>Personal del SITUR</i>	88
3.1.1.4 <i>Uso y aplicación de lineamientos estadísticos</i>	89
3.1.1.5 <i>Monitoreo y seguimiento</i>	89
3.1.2 Procesos estadísticos y sus resultados	90
3.1.2.1 <i>Diseño – requerimientos</i>	90
3.1.2.2 <i>Diseño – instrumentos</i>	91
3.1.2.3 <i>Procesamiento</i>	91
3.1.2.4 <i>Análisis</i>	92
3.1.2.5 <i>Difusión y acceso</i>	92
3.1.3 Tecnología	93

3.1.3.1 Entradas y salidas.....	93
3.1.3.2 SOFTWARE	94
3.1.3.3 Nuevas tecnologías de la información	94
3.1.4 Uso de la información estadística y articulación con las políticas públicas.	96
3.1.4.1 Articulación con las políticas públicas	96
3.1.4.2 Uso de la información	96
3.2 Actividades de medición SITUR.....	97
3.2.1 Turismo receptivo.....	97
3.2.1.1 Descripción.....	97
3.2.1.2 Unidad de análisis	97
3.2.1.3 Indicador base: gasto turístico	97
3.2.1.4 Recolección de información	98
3.2.1.5 Muestreo.....	98
3.2.1.6 Periodicidad.....	98
3.2.1.7 Instrumento	98
3.2.2 Turismo interno y emisor	106
3.2.2.1 Descripción.....	106
3.2.2.2 Unidad de análisis	107
3.2.2.3 Indicador base.....	107
3.2.3 Caracterización de la oferta.....	108
3.2.3.1 Descripción.....	108
3.2.3.2 Unidad de análisis	108
3.2.3.3 Indicador base.....	108

3.2.3.4 Recolección de información	109
3.2.3.5 Muestreo.....	109
3.2.3.6 Periodicidad: trimestral y mensual.	109
3.2.3.7 Instrumento	110
3.2.4 Caracterización del empleo.....	117
3.2.4.1 Descripción.....	117
3.2.4.2 Unidad de análisis	117
3.2.4.3 Indicador base.....	117
3.2.4.4 Recolección de información	117
3.2.4.5 Muestreo.....	118
3.2.4.6 Periodicidad.....	118
3.2.4.6 Instrumento	118
3.2.5 Censo o RNT	122
3.2.5.1 Descripción.....	122
3.2.5.2 Unidad de análisis	122
3.2.5.3 Indicador base.....	122
3.2.5.4 Recolección de información	122
3.2.5.5 Muestreo.....	123
3.2.5.6 Periodicidad.....	123
3.2.5.7 Instrumento	123
3.2.6 Sostenibilidad turística	126
3.2.6.1 Turismo receptivo sostenible	126
3.2.6.2 Caracterización de la oferta sostenible	129

Conclusiones	147
Limitaciones y futuras líneas de investigación	150
Bibliografía.....	152
Anexos	156

Listado de tablas

Tabla 1	30
Tabla 2	31
Tabla 3	45
Tabla 4	48
Tabla 5	49
Tabla 6	50
Tabla 7	51
Tabla 8	52
Tabla 9	53
Tabla 10	70
Tabla 11	71
Tabla 12	72
Tabla 13	74
Tabla 14	75
Tabla 15	76
Tabla 16	77
Tabla 17	78
Tabla 18	79
Tabla 19	81
Tabla 20	82
Tabla 21	83
Tabla 22	83
Tabla 23	104

Resumen

Dado la expansión del sector turístico en la última década, se hace fundamental contar con insumos para la toma de decisiones para los actores públicos y privados del sector. Desde 2017 existe un sistema de información turística en el departamento del Valle del Cauca, pero según la rendición de cuentas del plan sectorial de turismo del viceministerio de turismo, en el 2019 se dejó de financiar los SITUR en cada una de las regiones y actualmente se está evaluando la continuidad de los mismos en Colombia. En este trabajo se hace una evaluación del programa SITUR para el departamento del Valle del Cauca. En esta evaluación en primer lugar se establece la disponibilidad presupuestal para la existencia de SITUR Valle del Cauca. En segundo lugar, se identifican las demandas de indicadores turísticos a través de un proceso de análisis cualitativo y un método de calificación de los indicadores por parte de los actores involucrados. En último lugar, se hace una evaluación de los aspectos técnicos de las actividades de medición del SITUR Valle y se realizan las recomendaciones técnicas para el funcionamiento del sistema.

Palabras claves: Sistema de información turístico, indicadores, turismo, evaluación programa público, toma de decisiones.

Introducción

Este trabajo tiene como objetivo establecer los requerimientos técnicos y financieros del Sistema de Información Turístico Regional – SITUR (MinCIT, 2016), para la toma de decisiones de los actores de la cadena productiva del turismo en el departamento del Valle del Cauca. Según la Red Internacional de Educación para el Trabajo – RIET, el turismo es *“un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios”*. (RIET, 2008, p. 2).

Para esto, se realizó una evaluación del programa SITUR Valle en tres capítulos: un capítulo financiero, un capítulo de análisis de demanda de indicadores turísticos y un análisis de aspectos técnicos. Para el capítulo financiero, en primer lugar, se realizó un análisis de la disponibilidad a pagar por un sistema de información turística para el Valle del Cauca por parte de los actores del sector turístico. En consecuencia, se establecieron los distintos aportes financieros y aportes en especie que pueden hacer los actores involucrados. Luego se hizo un ejercicio de valorización en pesos de los aportes en especie con el objetivo de poder utilizar una medida que permita comparar y sumar los dos tipos de aporte y establecer la disponibilidad a pagar por la existencia de un sistema de información turística regional al año. En tercer lugar, se analizan los costos financieros y operativos del modelo operativo y administrativo actual del SITUR comparado con el costo planteado por MINCIT para cada SITUR en el país. En último lugar, se realizó un comparativo entre el tamaño del aporte encontrado en el paso 2 y los costos encontrados en el paso 3 para definir la disponibilidad presupuestal para la existencia de SITUR Valle del Cauca.

El capítulo de análisis de demanda de indicadores turísticos tiene como finalidad, construir la batería de indicadores mínimos que necesita tener el Sistema de Información Turístico Regional SITUR del Valle del Cauca para la toma de decisiones. Por ende, se propuso una evaluación para determinar el grado de eficiencia y pertinencia de los indicadores recolectados por el Sistema de Información Turística del Valle del Cauca.

En primer lugar, se identificó las necesidades de demanda de datos de los actores de la cadena productiva del turismo en el departamento del Valle del Cauca. Para esto, se realizaron entrevistas semiestructuradas a los actores que consumen información de SITUR Valle del Cauca, evaluando si los efectos y resultados del programa han satisfecho las necesidades de los actores para las que fue construido.

En segundo lugar, se identificó cuáles indicadores no están disponibles en el SITUR Valle, pero que son demandados por los actores de la cadena productiva del turismo.

En tercer lugar, a través de una matriz de los indicadores, se evaluó el grado de pertinencia de los indicadores actuales del SITUR Valle necesarios para la toma de decisiones desde la perspectiva de cada actor. De este ejercicio resultó la matriz de indicadores mínimos fundamentales y la matriz de indicadores pertinentes.

Finalmente, en el último capítulo se evaluaron los aspectos técnicos del Sistema de Información Turístico Regional – SITUR Valle del Cauca. Para esto, en primer lugar, se analizaron los aspectos técnicos y documentales de SITUR Valle, siguiendo el instrumento de evaluación de los sistemas de información turística regionales y el sistema nacional de estadísticas CITUR-SITUR creado por el DANE en el 2020. Se analizaron las siguientes 4 categorías: El contexto

institucional, los procesos estadísticos y sus resultados, la tecnología y el uso de la información estadística y su articulación con las políticas públicas.

Finalmente, se utilizó la información encontrada en los anteriores capítulos, para analizar todas las actividades de medición desde el punto de vista técnico y estadístico. En este punto, se realizaron las recomendaciones técnicas para la continuidad del Sistema de Información Turístico Regional – SITUR en el Valle del Cauca.

Planteamiento del Problema

Debido al gran auge del turismo en Colombia, en el 2012, el Gobierno Nacional implementó un programa llamado Centro de Información Turística Nacional – CITUR (MinCIT, 2016). por el cual se buscó centralizar toda la información de datos estadísticos de turismo en el país. El CITUR contaba con información de fuentes secundarias como el DANE, COTELCO, Migración Colombia; Aerocivil, DIMAR, entre otras, pero solo contaba con información de fuentes primarias a partir del Registro Nacional de Turismo (CITUR, 2020). Por esta razón, CITUR es complementado en el 2014 con la estrategia SITUR – Sistemas de Información Turística Regional, el cual buscaba complementar con información primaria turística de los distintos territorios del país (CITUR, 2020). Según el plan estratégico de Cotelco Valle (SITUR Valle del Cauca, 2019), SITUR tenía seis actividades de medición: la primera llamada turismo receptivo, la cual tenía como objetivo caracterizar a los turistas nacionales e internacionales que llegan a las regiones. Una segunda actividad llamada turismo interno y emisor, la cual tenía como objetivo la caracterización de los viajes turísticos de los hogares de los territorios. Una tercera actividad llamada empleo, la cual tenía como objetivo la caracterización de los empleados y la generación de empleo de los prestadores de servicios turísticos en cada departamento. Una cuarta actividad llamada oferta, y tenía como objetivo la caracterización del desempeño de los prestadores de servicios turísticos de la región. Una quinta actividad turística llamada muestra maestra, la cual tiene como objetivo censar a todos los prestadores de servicios turísticos con registro nacional de turismo en cada uno de los departamentos. Una última actividad de medición, llamada turismo sostenible, la cual tenía como propósito establecer que tan sostenible es el turismo en el territorio.

En promedio, cada SITUR tuvo una financiación por parte de FONTUR entre los 500 y los 800 millones de pesos (CITUR, 2020). Este programa tuvo 3 fases, en la primera fase empezaron las operaciones estadísticas de los departamentos de Antioquia, Santander, Magdalena y los departamentos del paisaje cultural cafetero, Quindío, Caldas y Risaralda. En una segunda fase iniciaron los departamentos de Norte de Santander, Meta, Boyacá y Bolívar. En la tercera fase los departamentos de Caquetá, Cauca, César, Atlántico y Valle del Cauca. Había una cuarta fase proyectada que no se llevó a operación que tenía en cuenta los departamentos de Nariño, Putumayo, Cundinamarca, San Andrés, la Amazonía y Chocó. Los departamentos de la primera y segunda fase estuvieron en medición hasta el año 2018, los departamentos de la tercera fase, estuvieron en medición hasta mediados del 2019. Los departamentos de la cuarta fase no se llevaron a cabo a excepción de Cundinamarca y Nariño, que se realizó actividad de medición durante todo el 2019 (O. Guzmán, comunicación personal, 15 de mayo de 2020).

Según la dirección de SITUR en Cotelvalle, con el cambio de Gobierno Nacional en el año 2018, el viceministro de la época Juan Pablo Franky decidió pausar el proceso de los Sistemas de Información Turística Regional – SITUR, para evaluarlos y establecer la pertinencia del mismo como programa institucional nacional (O. Guzmán, comunicación personal, 15 de mayo de 2020). Franky estuvo solo un año en el cargo y su sucesor Juan Camilo Guerrero, mantuvo la misma postura con respecto a los SITUR. Por esta razón algunas regiones como Meta, Antioquia, Magdalena y Valle del Cauca, decidieron mantener las actividades de medición con sus propios recursos, sin embargo, cada región, de acuerdo a los costos, reestructuró las metodologías y cambió la forma de las mediciones regionales. Sin embargo, el Gobierno Nacional todavía no ha tomado una decisión con respecto a este programa de Gobierno (O. Guzmán, comunicación personal, 15 de mayo de 2020).

El SITUR del Valle del Cauca, aunque en sus dos primeros años fue financiado por FONTUR y operado por COTELCO Valle, el tercer año tuvo que cambiar la forma en que se medía el turismo regional, afectando sus actividades. Por esta razón la gobernación del Valle del Cauca, la alcaldía de Cali, la alcaldía de Buga, la alcaldía de Buenaventura y COTELCO Valle, se dieron a la tarea de mantener vivo el SITUR Valle con sus recursos (O. Guzmán, comunicación personal, 15 de mayo de 2020). Otros actores como el Cali Valle Bureau, ACODRES, ANATO, la Universidad Autónoma de Occidente, la Universidad San Buenaventura Cali y la Universidad del Valle, están interesados en mantener vivas las actividades de medición del sector turismo (O. Guzmán, comunicación personal, 15 de mayo de 2020).

El no pronunciamiento del Gobierno Nacional con respecto a la continuidad, modificación y/o terminación del programa CITUR-SITUR y el sostenimiento del mismo, implican los siguientes retos y los desafíos para el sector. Un primer reto es que se debe contar con cifras permanentes del sector, ya que es una necesidad para gobiernos locales y prestadores de servicios turísticos. Un segundo reto es el de optimizar los recursos financieros para el sostenimiento de SITUR, lo que implica que las actividades de medición se deben aprovechar al máximo. Y un tercer reto, es establecer cuáles son los indicadores mínimos que les permita la toma decisiones a los actores del sector turismo.

Dado lo anterior, este trabajo se enfoca en el tercer reto e intenta responder las siguientes preguntas evaluativas:

Pregunta problema:

- ¿Cuáles deben ser los requerimientos técnicos y financieros del Sistema de Información Turístico Regional SITUR que permitan la toma de decisiones para los actores de la cadena productiva del turismo en el departamento del Valle del Cauca?

Preguntas evaluativas secundarias:

- ¿Cuáles pueden ser las posibles fuentes de financiación que permitan la continuidad del Sistema Información Turística del Valle?
- ¿Cómo debe ser la batería de indicadores mínimos que necesita tener el Sistema de Información Turístico Regional SITUR del Valle del Cauca para la toma decisiones?
- ¿Qué aspectos técnicos que debe tener el sistema de información turístico regional SITUR Valle del Cauca para su funcionamiento?

Objetivos

Objetivo General:

- Establecer los requerimientos técnicos y financieros del Sistema de Información Turístico Regional SITUR para la toma de decisiones de los actores de la cadena productiva del turismo en el departamento del Valle del Cauca.

Objetivos específicos:

- Caracterizar las fuentes de financiación que permitan la continuidad del Sistema Información Turística del Valle.
- Identificar la batería de indicadores mínimos que necesita tener el Sistema de Información Turístico Regional SITUR del Valle del Cauca para la toma decisiones.
- Establecer los aspectos técnicos que debe tener el sistema de información turístico regional SITUR Valle del Cauca para su funcionamiento.

Justificación

Según Julián Franco (2017), la Gobernación del Valle del Cauca requiere tener un sistema de información turística que permita la adecuada toma de decisiones en sus planes, programas y proyectos. Ante el crecimiento del sector turístico y su eventual potencial como sector que puede ser clave para el desarrollo económico y la generación de empleo en el departamento, se abre la necesidad de tener la posibilidad de identificar fenómenos estratégicos para el Valle del Cauca como destino turístico.

En Entrevista con Oscar Guzmán, presidente ejecutivo de Cotelco Valle, actualmente se está replanteando la existencia de SITUR Valle por la restricción presupuestal que tiene la gobernación del Valle para financiar completamente su operación (O. Guzmán, comunicación personal, 15 de mayo de 2020). Sin embargo, hay otros actores dispuestos a aportar para que SITUR se mantenga vivo y se requiere establecer los recursos financieros y en especie con los que se podría mantener vivo SITUR Valle. Por otra parte, Guzmán afirma que “los actores están dispuestos a aportar siempre y cuando el SITUR Valle también resuelva sus necesidades específicas de información turística, por eso, se debe revisar las demandas de información turísticas de los actores de la cadena productiva del turismo en el Valle del Cauca que permita captar los recursos de esos actores.” (O. Guzmán, comunicación personal, 15 de mayo de 2020).

Este trabajo permite establecer las posibles fuentes de financiamiento de SITUR Valle, además de identificar las demandas de información turísticas de los actores de la cadena productiva del turismo en el Valle y los aspectos técnicos necesarios para realizar la recolección de información de SITUR.

Este trabajo se configura como un insumo para la Secretaria de Turismo de la Gobernación del Valle del Cauca, en el proceso de establecer la estrategia que permita mantener vivo al Sistema de Información Turística Regional del Valle del Cauca y la construcción de una nueva fase de los procesos de medición turística en el departamento. Además, también puede ser utilizado como referente para la evaluación de los otros sistemas de información turística de los otros departamentos del país. Además, como se está reformulando la estrategia nacional de medición turística, este trabajo permite tener insumos de análisis financiero, técnico y de demanda de información para uno de los departamentos en Colombia.

Estado del arte

En el año 2005, la OMT presentó una guía para la elaboración de indicadores de desarrollo sostenible del turismo, que son aplicables a todos los tipos de turismo (2005). Los indicadores presentan información formal que permite medir los cambios del desarrollo del turismo, pero estos son eficaces solo si abordan los problemas que se asocian a la planificación y gestión del destino y si la recolección de información es viable y se puede generar su análisis. Esto con el fin de tener información que permita la toma correcta de decisiones a nivel nacional, regional o de un destino específico. En este ejercicio la OMT (2005), planteó doce etapas para la elaboración de indicadores, la primera etapa se basa en definir y delimitar el destino, incluyendo los principales sitios y considerando subdividirlos. La segunda expone la importancia de la utilización de procesos participativos como foros, reuniones y debates desde la primera fase hasta la última del proyecto, entre todas las partes interesadas. La etapa número tres plantea que se deben identificar los atractivos, recursos y los riesgos existentes en el destino por medio de la información brindada tanto por residentes, turistas potenciales y reales. La cuarta etapa hace énfasis en la visión a largo plazo para saber qué es lo más importante para el destino. La etapa número cinco consiste en seleccionar los asuntos o problemas que son prioridad, según todos los interesados y las cuestiones de política por medio de una lista.

En la sexta etapa se deben identificar los indicadores deseados que sean posibles realizar y que resuelva cada uno de los problemas planteados. La etapa número siete consiste en realizar un inventario de las fuentes de datos existentes y potenciales necesarias para la generación de los indicadores, en este se pueden utilizar dos enfoques uno que se basa en datos y otro que se basa en

problemas o políticas. La octava etapa consiste en los procedimientos de selección, los indicadores tienen que ser pertinentes, con una posibilidad de obtenerlos y analizarlos, credibilidad, claridad y comparabilidad en tiempo y regiones. La etapa número nueve evalúa la viabilidad y aplicación por medio de las fuentes de datos que se utilizarán, se analiza la responsabilidad al suministrar los datos, costos y técnicas. En la décima etapa se deben establecer los medios concretos de recolección, recopilación y análisis de datos de cada indicador. En la etapa número once, se determina la manera en la que se realizará la rendición de cuentas, en la que se comunicará y se presentarán los informes al público. La última etapa, plantea supervisar la información obtenida y evaluar la aplicación de estos indicadores OMT (2005).

Por otra parte, la OMT en el libro “introducción al turismo” del año 2008, también define y trabaja acerca de que es un sistema turístico y cuáles deben ser sus características (OMT, 2008). En este documento se especifican los factores de demanda, de oferta, el espacio geográfico y los operadores del mercado que permiten concebir un sistema turístico. Por su parte, Varisco (2013), complementa esta visión de sistemas turísticos con la inclusión de la comunidad receptora afirmando que “La relación del sistema con el contexto, permite analizar las repercusiones positivas y negativas del turismo, se presenta a través de cinco dimensiones: social, económica, cultural, ambiental y política”. Varisco presenta un grupo de conceptos transdisciplinarios para generar análisis en diferentes dimensiones de desarrollo: local, sostenible, cohesión social, humano y desarrollo territorial integrado. También propone un sistema en tres etapas a partir de los modelos tradicionales de oferta y demanda explicados en Boullón (1991), o los del destino emisor y el destino receptor Acerenza (1997), o el modelo de demanda, comunidad receptora, atractivos, equipamiento, instalaciones, y la infraestructura expuesta en Molina (1991).

Por otro lado, la OMT (2004), en el texto “*Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations. A guidebook.*”. En la página 54, proponen la extracción y trabajo con datos de fuentes existentes, pero también generan una línea técnica para la creación de datos nuevos, que, aunque no es un método para calificar indicadores, sí expone una metodología para la estructuración de sistemas de información turística (OMT, 2004, p. 54).

En Europa, se destaca el Observatorio de Turismo de la Ciudad de Atenas, Grecia, creado por Manuel Sparros, en la cual se evidencian dos tendencias para evaluar indicadores: un enfoque de datos y enfoque de política (Fidegoc y Olact, 2013). En el primer enfoque se busca entender la usabilidad de los indicadores con los que se cuenta, mientras, el segundo enfoque, pretende encontrar las posibles soluciones de las problemáticas, situaciones, dinámicas que se necesitan evaluar a través de indicadores.

De los trabajos existentes en Latinoamérica que tienen como objetivo establecer una metodología de selección de datos e indicadores que debe tener un sistema de información o un observatorio turístico, se destaca el trabajo de Fidegoc y Olact (2013), titulado: “*Desarrollo de la metodología para la implementación de observatorios turísticos en destinos en México. México, D. F.*” Este trabajo presentó una revisión de distintos observatorios turísticos a nivel mundial, de los cuales fueron seleccionados 10. Los factores de elección utilizados para identificar de los 10 observatorios más completos fueron los siguientes: La variedad de indicadores que ofrecen; La forma en que presentan la información y el uso que hacen de la misma. También clasificaron los observatorios por el tipo de destino, si era de una ciudad principal, si era de una ciudad intermedia, de un destino de playa, de un pueblo de vocación turística o de un destino rural, de naturaleza o alternativos.

Para el caso colombiano, el país cuenta con un "*Plan Estadístico Para el Sector Turismo*" realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, como autoridad estadística y coordinador del Sistema Estadístico Nacional – SEN (DANE, 2007). Este plan tiene como objetivo "*mejorar la disponibilidad estadística requerida por el país para este sector y propiciar el fortalecimiento y la calidad de los procesos estadísticos*" (DANE, 2007). En este documento se muestran los procesos en la planificación de la información estadística de turismo identificando: "*la producción estadística descrita como prioritaria para el sector de turismo que se debe continuar produciendo; y las acciones para el fortalecimiento del proceso de producción de las estadísticas prioritarias del sector de turismo mediante el uso de normas y estándares; La promoción de la calidad del proceso de producción de las operaciones estadísticas prioritarias del sector de turismo, con miras a su certificación; La producción que satisface los nuevos requerimientos prioritarios de información estadística del sector de turismo; Las acciones para fortalecer la articulación interinstitucional entre las entidades del sector de turismo, en relación con la actividad estadística*" (DANE, 2011).

A su vez, el Viceministerio de Turismo de Colombia, tiene un "*Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022*" en el cual, el sector turismo es un pilar estratégico para el Gobierno Nacional, considerado como "el nuevo petróleo de Colombia". Este plan sectorial hace parte del Plan Nacional de Desarrollo – PND 2018-2022, "Pacto por Colombia, pacto por la equidad" (DNP, 2018). El objetivo del plan sectorial de turismo 2018-2022 es el de mejorar la competitividad de Colombia como destino turístico a través de las siguientes líneas estratégicas.

- I. Generación de condiciones institucionales para el impulso al sector turismo.
- II. Gestión integral de destinos y fortalecimiento de la oferta turística del país.
- III. Más inversión, mejor infraestructura y conectividad para el turismo.

- IV. Innovación y desarrollo empresarial en el sector turismo.
- V. Fortalecimiento del capital humano para la competitividad del turismo.
- VI. Promoción de un turismo transformador, incluyente y con equidad.

Dentro de la línea estratégica número 1 y el objetivo 3, busca el fortalecimiento del Centro de Información Turística – CITUR y los Sistemas de Información Turística Regional – SITUR, que complementan parcialmente las operaciones estadísticas realizadas en los territorios (MinCIT, 2018). Sin embargo, este documento no determina cuales son los indicadores, ni da líneas metodologías para saber cuáles son las actividades de medición y el tipo de información que debe generar el CITUR-SITUR, y enfocándose solo en la línea técnica para la construcción de la Cuenta Satélite de Turismo y las investigaciones que la conforman, tales como la Encuesta de Viajeros Internacionales – EVI, la Encuesta de Gasto Interno en Turismo (EGIT), la Muestra Mensual de Hoteles (MMH), la Muestra Trimestral de Agencias (MTA) y la Encuesta Mensual de Alojamiento (EMA), tal como lo dispone la Ley 1558 de 2012 (Congreso de Colombia, 2012).

Porter (2015), presenta una síntesis del capítulo Benchmarking Internacional y Análisis de la Competitividad, incluido en el informe final del proyecto llamado “Medellín Destino de Negocios”. Este trabajo tuvo como objetivo: Identificar las ciudades que se constituyen en referente a nivel internacional con respecto al turismo de negocios, así como identificar los aspectos, y mecanismos que han aportado a su éxito. Dentro de sus resultados encontraron que la medición y análisis del impacto del turismo en la economía del territorio resulta muy importante a la hora de valorar esta actividad económica y la eficiencia de la implementación de los planes, programas y proyectos estratégicos desarrollados. Este documento es relevante para investigación ya que subraya que *“todos los destinos analizados en este documento de benchmarking internacional cuentan con un sistema fiable de medición del turismo.”* (2015, p. 1-14). Además,

de recopilar cuales son los tipos de indicadores que son más útiles para caracterizar el sector turístico.

Finalmente, en Colombia, Vargas Leira (2017), realizó un diagnóstico del sistema de estadísticas de turismo en el departamento del Magdalena – Colombia, el cual fue publicado en la revista Turismo y Sociedad en el año 2017. En este describe cómo funcionan otros sistemas de este tipo a nivel nacional y en Latinoamérica. También identifica la incidencia de los sistemas de información en la toma de decisiones de política pública de turismo. Ese trabajo es de tipo empírico con un alcance descriptivo, siendo un estudio de caso de corte cualitativo, presentando el análisis del Sistema de Información Turístico Regional – SITUR Magdalena.

Metodología

El programa del Sistema Información Turística Regional del Valle del Cauca, lleva cuatro años en ejecución en el departamento y hace parte de un programa de más de 5 años en ejecución a nivel nacional. Desde el año 2018, este programa está suspendido y está pendiente su evaluación y análisis para decidir su continuidad a nivel nacional. Para el caso de este ejercicio, es más conveniente realizar una evaluación tipo ex-post expuesto en Roth (2002), ya que este nos permite hacer un análisis en retrospectiva y nos permite analizar los efectos del programa después de su implementación.

También desde Roth (2002), podría hacerse un análisis de evaluación concomitante, porque si bien, el programa está pausado hace más de año y medio, el programa tiene posibilidades de continuar y la evaluación concomitante en este caso podría funcionar como instrumento de ajuste a los objetivos y medios de este programa público. Sin embargo, para el Gobierno Nacional y la Gobernación del Valle, existe la posibilidad de terminar este programa. Por tanto, se implementará una evaluación ex-post de este programa como un programa ya implementado y de acuerdo a eso se tomará la decisión final.

Los actores de la cadena productiva del turismo en el Valle del Cauca involucrados en el funcionamiento del SITUR son los siguientes:

- Viceministerio de Turismo de la República de Colombia.
- Secretaría de Turismo Departamental del Valle del Cauca.
- Secretaría de Turismo de los Municipios de vocación turística del Valle del Cauca.

- Asociación hotelera y turística COTELCO capítulo Valle del Cauca.
- Asociación colombiana de restaurantes ACODRES capítulo suroccidente colombiano.
- Asociación nacional de agencias de viajes y turismo ANATO capítulo suroccidente colombiano.
- Cali Valle Bureau.
- Prestadores de servicios turísticos formales con registro nacional de turismo del Valle de Cauca.

Cabe resaltar que, aunque el Viceministerio de Turismo es un actor importante, uno de los objetivos de este trabajo es establecer cómo el Departamento del Valle del Cauca, puede tener su propio sistema de información sin el financiamiento del gobierno nacional.

Esta evaluación tiene como finalidad ayudar a los responsables del programa a que tomen una decisión con respecto al valor intrínseco del mismo. Por esta razón, ésta será una evaluación recapitulativa (Roth, 2002), con una mensurabilidad alta (Majone, 1997), ya que será una evaluación no solo del proceso sino también del resultado. Este trabajo será un insumo para que los actores que aportan los recursos para el funcionamiento del programa, tomen decisiones con respecto a la continuidad del mismo. Por tal motivo, el objetivo de esta evaluación recapitulativa será el de validación y garantías a la innovación como lo explica Monnier (1991).

En el programa SITUR VALLE se conocen los actores, los procedimientos, operaciones que se implementaron y el costo del mismo. Gracias a esto, también se podrá utilizar elementos de una evaluación por el proceso o el resultado con alta mensurabilidad como lo define Majone (1997). Entre las modalidades de evaluación en relación con los evaluadores, esta será una evaluación mixta, puesto que incluirá evaluadores externos y de valores internos al programa. Como este

trabajo de evaluación del programa de SITUR VALLE DEL CAUCA se hará a través del apoyo de instrumentos y la presentación de resultados por parte el evaluador, esta será un tipo de evaluación de primera generación (Roth, 2002).

Sin embargo, cada objetivo específico del programa tiene una finalidad diferente, por ende, cada objetivo específico tendrá un nivel de evaluación diferente, como se explica a continuación:

- O1: Caracterizar las fuentes de financiación que permitan la continuidad del sistema Información Turística del Valle. para el objetivo específico número tres se propone la evaluación a nivel de eficiencia de lo dispuesto a invertir por los actores de la cadena productiva de turismo para el funcionamiento del Sistema Turística Del Valle Del Cauca, en un contexto costo beneficio expost.
- O2: Construir la batería de indicadores mínimos que necesita tener el Sistema de Información Turístico Regional – SITUR del Valle del Cauca para la toma decisiones: el objetivo específico número dos, se propone la evaluación a nivel de eficiencia, ya que este tiene como finalidad determinar el grado de eficiencia de los indicadores recolectados por el Sistema de Información Turística del Valle del Cauca. En este caso, la eficiencia será definida por la diferencia entre el número de indicadores mínimos necesarios y el número de indicadores que recoge el programa.
- O3: Establecer los aspectos técnicos que debe tener el Sistema de Información Turístico Regional – SITUR Valle del Cauca para su funcionamiento. Para cumplir el objetivo específico número uno, el nivel de evaluación utilizado será el de nivel satisfacción, puesto que ésta considera la pregunta ¿si los efectos y resultados del programa han satisfecho las necesidades de los actores para las que fue construido?

La evaluación del programa el Sistema Información Turística Regional del Valle del Cauca no promoverá un modelo, una teoría o un método en particular de Evaluación. Este será la combinación de algunas técnicas y métodos tanto cualitativos como cuantitativos que permitan analizar y evaluar cada uno los objetivos planteados en esta evaluación.

Para esto, identificaremos los tipos de usuarios primarios del proyecto y evaluaremos este programa con respecto al uso de estos actores con el mismo. Por consiguiente, contaremos con los siguientes ítems:

- Propósito de evaluación: recapitulativa o sumativa.
- Tipo de datos: cuantitativos, Cualitativos, Mixtos.
- Clase de diseño: sondeos, encuestas, juicios de experto y métodos contables – económicos.
- Tipo de enfoque: satisfacción, eficiencia y costo beneficio.

Clasificación de las variables y métodos de recolección

A continuación, se presentará una clasificación de las variables y métodos de recolección de información para las fuentes identificadas por cada uno de los objetivos específicos.

O1: Caracterizar las fuentes de financiación que permitan la continuidad del sistema Información Turística del Valle.

- Fuente: primaria
- Población objetivo:
 - ✓ Secretario de turismo de la gobernación del Valle del Cauca.
 - ✓ Secretario o encargado de turismo de las alcaldías de los municipios con vocación turística del valle del Cauca: Buenaventura, Buga y Cali.

- ✓ Directores de gremios turísticos: COTELCO Valle del Cauca, ACODRES Valle del Cauca, ANATO Valle del CAUCA y Cali – Valle Bureau.

Tabla 1

Instrumento: Encuesta estructurada.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DISEÑO DE PROPUESTA EVALUATIVA DEL PROGRAMA SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL – SITUR VALLE DEL CAUCA. 		INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DISEÑO DE PROPUESTA EVALUATIVA DEL PROGRAMA SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL – SITUR VALLE DEL CAUCA. 	
HOJA 1		HOJA 2	
NOMBRE DE PROFESIONAL DE CAMPO: _____ CODIGO INSTRUMENTO: _____ FECHA: _____		PREGUNTAS CONDICIONALES	
DATOS PERSONALES		De los siguientes ítem, ordene de mayor a menor importancia para la institución que usted representa	
NOMBRE DE ENCUESTADO: _____		(a) Cumplimiento del objeto social principal de su institución.	_____
CORREO ELECTRÓNICO: _____		(b) Crecimiento de los ingresos de su institución.	_____
INSTITUCIÓN QUE REPRESENTA: _____		(c) Cumplimiento de metas del plan de trabajo anual.	_____
CARGO: _____ TELÉFONO: _____		De los siguientes ítem, ordene de mayor a menor importancia para la institución que usted representa, las líneas nacionales de turismo.	
MESES DE EXPERIENCIA EN EL TURISMO: _____		(a) Promoción de destino	_____
		(b) Competitividad turística.	_____
		(c) Infraestructura turística.	_____
PREGUNTAS ABIERTAS		¿Qué sugerencias tiene para la operación del sistema de información turística en los siguientes componentes?	
¿Cuáles son los principales objetivos de la institución a la que usted representa?		Articulación institucional	
¿Para usted, cuáles son las utilidades de un sistema de información turística en la región?		Socialización de información	
¿Para que utilizan la información estadística del turismo?		Operación	
¿Qué usos han tenido los resultados de las investigaciones y/o mediciones del SITUR Valle del Cauca?		Otros. ¿Cuál?	
¿Cómo podría utilizarse la información recopilada actualmente por Situr Valle para la toma de decisiones público privadas del sector turismo del valle del Cauca?		¿Estaría usted dispuesto a apoyar el funcionamiento del SITUR Valle del Cauca? SI _____ NO _____	
¿Cuáles son los fenómenos que quieren monitorear en el sector turístico del territorio?		¿En dinero con cuánto estaría dispuesto a financiar el funcionamiento de SITUR Valle del Cauca al año?	
¿Cuales Indicadores no disponibles en el SITUR Valle requiere usted para la toma de decisiones?		¿En especie con cuánto estaría dispuesto a financiar el funcionamiento de SITUR Valle del Cauca al año?	
		Otro tipo de apoyo. ¿Cuál?	

Fuente: elaboración propia.

- Criterios de análisis:
 - ✓ Disponibilidad a financiar el funcionamiento del SITUR Valle del Cauca.
 - ✓ Disponibilidad a apoyar el funcionamiento del SITUR Valle del Cauca.

O2: Construir la batería de indicadores mínimos que necesita tener el Sistema de Información Turístico Regional SITUR del Valle del Cauca para la toma decisiones.

- Fuente: primaria. Página <http://www.siturvalle.com/>
- Unidad de análisis: batería de indicadores del Sistema de Información Turística Regional SITUR Valle del Cauca.
- Instrumento: análisis multicriterio y análisis multiobjetivo. Ver tabla 2.

Tabla 2

Instrumento de medición.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DISEÑO DE PROPUESTA EVALUATIVA DEL PROGRAMA SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL – SITUR VALLE DEL CAUCA.			
		HOJA 3	
CALIFICACIÓN DE INDICADORES EXISTENTES			
Según el nivel de importancia para cada uno de los indicadores de turismo existentes de SITUR Valle, marque de uno a tres de la siguiente forma:			
<ul style="list-style-type: none"> •1, si el indicador era de baja importancia. •2, si era de media importancia. •3, si el indicador era de alta importancia para su institución. 			
Criterios de evaluación del investigador.			
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiente: Indica la medida en que el tiempo, el esfuerzo o el costo se emplean adecuadamente para obtener los resultados deseados. • Eficacia o pertinencia: La eficacia analiza si los resultados deseados se generan o generaron. <ul style="list-style-type: none"> • Indicador secundario o compuesto: Que surge de otros indicadores existentes. 			
NOMBRE DEL INDICADOR	MEDICIÓN A LA QUE PERTENECE	GRADO DE PERTINENCIA DE LOS INDICADORES ACTUALES EL SITUR VALLE NECESARIOS PARA LA TOMA DE DECISIONES	INDICADOR MÍNIMO (Espacio solo para el)

Fuente: elaboración propia.

- Criterios de análisis:
 - ✓ Grado de pertinencia de los indicadores actuales el SITUR Valle necesarios para la toma de decisiones.
 - ✓ Indicadores no disponibles en el SITUR Valle demandados por los actores de la cadena productiva del turismo.

- ✓ Finalidad de la información estadística del turismo en el Valle del Cauca.
- ✓ Grado de cumplimiento de la finalidad de la información estadística del turismo.
- ✓ Grado de permutabilidad entre los indicadores turísticos.
- ✓ Costo eficiencia del indicador.

O3: Establecer los aspectos técnicos que debe tener el sistema de información turístico regional SITUR Valle del Cauca para su funcionamiento.

- Fuente: primaria.
- Unidad de análisis: ficha técnica de actividades de medición de SITUR Valle.
- Instrumento: instrumento de evaluación de los sistemas de información turística regionales de Colombia. Dane 2020.
- Criterios de análisis:
 - ✓ Contexto institucional.
 - ✓ Procesos estadísticos y sus resultados.
 - ✓ Tecnología y el uso de la información estadística.
 - ✓ Articulación con las políticas públicas.

Estrategia de procesamiento y análisis.

La estrategia de procesamiento y análisis de la información por cada objetivo será la siguiente:

O1: Caracterizar las fuentes de financiación que permitan la continuidad del sistema Información Turística del Valle.

- Muestreo:

- ✓ Censo para entes territoriales y gremios.
- Método: estadístico – descriptivo.
- Descripción: esta información es de carácter cualitativo, por ende, primero se debe hacer un proceso de transformación para cuantificarla. En una hoja de cálculo se digita la información recopilada y cuantificada; luego se califica cada una de las variables por medio de los criterios de los modelos de decisión multicriterio y finalmente se muestran los resultados de la información recopilada. Estos resultados serán analizados y expuestos en el capítulo 1 con los escenarios de financiación posibles para el Sistemas de Información Turística Regional.

O2: Construir la batería de indicadores mínimos que necesita tener el Sistema de Información Turístico Regional SITUR del Valle del Cauca para la toma decisiones.

- Muestreo: censo.
- Método: estadístico – descriptivo.
- Descripción: en una hoja de cálculo se digita la información recopilada y cuantificada. Luego se califica cada una de las variables por medio de los criterios de los modelos de decisión expuestos en el marco teórico, se calcula el indicador de pertinencia y el indicador de cumplimiento del criterio. Después de este proceso se construyen escenarios de posibles sistemas de información turística regional con los indicadores pertinentes y otra matriz con los indicadores mínimos.

O3: Establecer los aspectos técnicos que debe tener el sistema de información turístico regional SITUR Valle del Cauca para su funcionamiento.

- Muestreo: censo de las mediciones.

- Método: cualitativo.
- Descripción: después de evaluar a SITUR Valle con las cuatro dimensiones utilizadas por el Dane, se utilizará lo encontrado en el capítulo financiero y el en el capítulo de indicadores para establecer los aspectos técnicos que debe tener el sistema de información turístico regional SITUR Valle del Cauca para su funcionamiento.

Marco de referencia

Marco contextual

Colombia tiene un a "*Plan Estadístico Para el Sector Turismo*" realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2014), como autoridad estadística y coordinador del Sistema Estadístico Nacional – SEN. Este plan tiene como objetivo “mejorar la disponibilidad estadística requerida por el país para este sector y propiciar el fortalecimiento y la calidad de los procesos estadísticos” (DANE, 2007). Sin embargo, el CONPES 3397 de 2005 recomienda la consolidación en el DANE de la Cuenta Satélite de Turismo, como un:

“instrumento estadístico que contiene conceptos, tablas, clasificaciones y agregados con coherencia con las cuentas nacionales y regionales. Para ello se requiere realizar la encuesta de turismo de hogares y la encuesta de viajeros internacionales. Esta labor debe ser realizada con los recursos de inversiones públicas aprobados para la consolidación de la información del sector servicios” (Conpes, 2005. pp. 20).

Adicionalmente la Organización Mundial del Turismo – OMT (2001), hace énfasis en la construcción de la Cuenta Satélite de Turismo en un desarrollo articulado con los demás sistemas de cuentas nacionales.

Considerando que el turismo es fundamental en la economía mundial y en el comercio internacional de servicios. La OMT (2005) presento una guía para la elaboración de indicadores de desarrollo sostenible del turismo, que son aplicables a todos los tipos de turismo. Los indicadores presentan información formal que permite medir los cambios del desarrollo del

turismo, pero estos son eficaces solo si abordan los problemas que se asociaron a la planificación y gestión del destino y si la recolección de información es viable y se puede generar su análisis, esto con el fin de tener información que permita la toma correcta de decisiones a nivel nacional, regional o de un destino específico. Hay diferentes tipos de indicadores, como los de alerta temprana, de presión sobre el sistema, medidas de la situación del sector, medidas del impacto que tiene el desarrollo turístico en los entornos y medidas del efecto. Además, se pueden medir con expresiones cuantitativas o por expresiones cualitativas y normativas, por medio de índices, indicadores nominales, normativos o descriptivos (OMT, 2005).

No obstante, solo los organismos supranacionales tienen que ver con la conceptualización turística, puesto que, a nivel nacional y local, el turismo representa una responsabilidad del Gobierno Nacional, de la empresa privada, de los turistas y de la comunidad receptora (OMT, 2005). Dada la fuerte relación que existen entre estos actores del sector, la OMT genera un lineamiento de cómo debe ser la formulación de la política turística y de cómo debe ser su evaluación. Para la OMT se debe tener claridad sobre cuáles son los objetivos fundamentales perseguidos, qué medios van a emplearse para alcanzar dichos objetivos, etc (OMT, 2005). Por su parte, en el documento “*Estrategia del Turismo: Esquema Metodológico*”, Estudios Turísticos, N° 85, (Acerenza, 1985, pp. 47-70). Plantea que la evaluación de los impactos económicos del turismo no se puede limitar al simple cálculo del gasto turístico mostrando los distintos efectos generados por el gasto turístico y los causados por el desarrollo de la actividad turística, los cuales se estiman como impactos provocados por la construcción y financiación de las facilidades turísticas (Acerenza, 1985).

Según Porter (2015). Un elemento clave para la medición y análisis del impacto del turismo, es la comparabilidad internacional de la información. Por esta razón, si se requiere tener un sistema

de información turística sólido en el departamento, este debe cumplir con los estándares y recomendaciones de los organismos internacionales, que para el turismo sería la Organización Mundial de Turismo. Esta Organización recomienda contar con un sistema de medición del acontecer turístico en el territorio. Otro elemento importante para Porter (2015), es el adecuado monitoreo del sector turístico. Esto tiene que ver con el grado de alineación y gobernanza de todos los agentes vinculados al turismo. Esta articulación debe estar relacionada con la calidad, la diferenciación de la oferta del destino y productos, además del grado de cooperación para afrontar los retos e inteligencia competitiva.

En complemento, Mendez (2002), trabaja como el desarrollo territorial integrado permite condensar las diferentes perspectivas del desarrollo elaboradas a partir de diferentes visiones teórico– profesionales, concluyendo que no se trata de buscar nuevos conceptos, sino por el contrario, encontrar “*formas más amplias de pensar los procesos de desarrollo, que integren los aportes de la especialización disciplinaria.*” (pp. 63-83).

Finalmente, Middleton (1994), en su texto “*The marketing and management of tourism destinations: Research directions for the next decade. Tourism research: Achievements, failures and unresolved puzzles*”, explica que los productos turísticos pueden entenderse como verticales u horizontales: “*Son verticales cuando se refieren a cada uno de los servicios específicos organizados en torno a las necesidades y a los deseos del público objetivo; y horizontales cuando se consideran bajo la óptica de la demanda, es decir, un conjunto de productos verticales*” (pp.115-165). Para el autor la forma correcta de entenderlos es esta última, extendiendo el concepto producto a todas las actividades de la cadena productiva desde el primer contacto hasta cualquier punto posterior a la entrega y consumo de ese producto.

Marco teórico

La Organización Mundial del Turismo (2001b), planteó que la actividad turística hace parte de una de las cinco categorías más importantes de las exportaciones mundiales, lo que hace tan importante su investigación. El proceso de investigación del turismo permite entender los eventos y actividades del sector de manera interna y externa con el objetivo de promover el sector y tener pautas de comportamientos, relaciones y tendencias que permitan tomar decisiones y crear predicciones sobre el mismo. El proceso de investigación consiste en plantear y justificar el problema, reconocer e identificar la idea de investigación para su formulación. Se debe construir la hipótesis, objetivos, modelo teórico, revisión de literatura, determinación de la población de estudio, análisis de datos, resultados y planificación del tiempo; además de tener en cuenta el costo de la investigación para finalmente elaborar el informe y las conclusiones del estudio. Es fundamental definir los conceptos y enfoques de la metodología para homogenizar los criterios, teniendo en cuenta las recomendaciones de estadística de turismo y establecer la información que quieren captar los cuestionarios; por lo tanto, se deben plantear de forma objetiva, clara, precisa, correcta y con una duración limitada. Las preguntas pueden ser abiertas, cerradas o mixtas y las entrevistas se pueden realizar de manera personal, telefónica, por postal o por correo electrónico. Por esta razón, los conceptos turísticos de cada indicador analizado y propuesto en este documento, son los oficiales expuestos y ya clasificados por la OMT (OMT, 2001b).

Para la definición del concepto de sistema de información, se establecieron a partir de Menguzzato y Renau (1991), en el texto *“La Dirección Estratégica de la empresa. Un enfoque innovador del Management, Ariel, Barcelona”*, en el cual se define cual es el objetivo de los sistemas de información en una empresa y concluye que el éxito de la puesta en marcha de los

sistemas de información depende del grado de habilidad de los directivos para generar positivos resultados empresariales, argumentando que:

“Un sistema de información en la empresa debe servir para captar la información que este necesite y ponerlo con las transformaciones necesarias, en poder de aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, bien sea para el control estratégico, o, para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas” (p.90).

Si bien es cierto que la OMT es el destino final de todos los conceptos de turismo que se elaboran en el mundo, Acerenza (1985) expone que existen otros organismos que se ocupan del turismo por su importancia como actividad económica: Banco Internacional de Reconstrucción y de Desarrollo – BIRD, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico – OCDE, la Organización Internacional del Trabajo – OIT y el Fondo Monetario Internacional – FMI. Estos organismos destacan la importancia de la información sobre el destino turístico para la planeación y la gestión racional de los recursos. Por esta razón, el cuestionario, el marco de evaluación y los conceptos para el capítulo financiero, se construyeron con base en los lineamientos expuestos en este documento.

Para los conceptos necesarios en la construcción de los criterios de calificación expuestos en este documento en el capítulo 2, se utilizó el documento de Archer y Cooper (1994): *“The Positive and the Negative Impacts of Tourism”*, en la cual se ve que cada tipo de impacto requiere una metodología distinta para su valoración: *“el gasto turístico y sus efectos deben ser analizados a través de los multiplicadores turísticos, mientras que los impactos del desarrollo de la actividad turística precisa del análisis coste-beneficio.”* (Archer y Cooper, 1994). Adicionalmente, se complementa con la metodología de Fidegoc y Olact (2013) como base para la construcción de los

instrumentos de recolección de información. En esta metodología, los autores recomiendan que “*En los destinos en los que no existe un programa de monitoreo de datos y las fuentes son dispersas, inconstantes o inexistentes, como es el caso de la gran mayoría del país, es recomendable utilizar el enfoque de identificación de fuentes de datos.*” (Fidegoc y Olact, 2013).

En consecuencia, se proponen las siguientes metodologías para la revaluación de indicadores:

- a) ¿Se están usando los indicadores, quien y como se usan?
- b) ¿Qué indicadores no se usan?
- c) ¿Los usuarios encuentran que los datos actuales son útiles?
- d) ¿Las necesidades de información de los usuarios han cambiado?
- e) ¿Existen nuevos usuarios potenciales?
- f) ¿Los indicadores se presentan de la forma correcta?
- g) ¿Existen nuevos medios para coleccionar o analizar información?
- h) ¿Existen nuevas situaciones que requieran recabar nuevos indicadores?
- i) ¿La información existente permite agregar nuevos indicadores?
- j) ¿Existen resultados en el sector derivados del uso de los indicadores?
- k) ¿Qué barreras evitan el uso óptimo de los indicadores?

Desde Mendoza y Lengerke (2018), documento en el cual los autores establecieron las condiciones de competitividad de la industria del turismo y elementos que sirven a los empresarios para lograr una ventaja nacional en Colombia que permita que se posicionen como destino, se utilizó como instrumento la “*Herramienta del Diamante*” que permite recolectar la información acerca de las condiciones de los factores básicos y de los factores avanzados, las condiciones de la demanda, de los sectores conexos y de apoyo, de la estructura, estrategia y rivalidad de las empresas y las condiciones gubernamentales. Aunque no se utilizó la herramienta diamante para la evaluación del programa SITUR Valle, sí se extrajo el criterio de pertinencia de esta herramienta.

Para la construcción de los niveles de evaluación de este trabajo, se utilizó la conceptualización de los niveles de evaluación expuestos por Roth (2002), implementando la evaluación en un contexto costo-beneficio ex-post, la evaluación a nivel de eficiencia y satisfacción, como se desagregó en cada uno de los objetivos específicos anteriormente en el capítulo de metodología.

Finalmente, para analizar el componente técnico estadístico, por medio de la estadística descriptiva se representó el proceso de la investigación turística, estableciendo las bases de su utilización y señalando la importancia de la selección muestral, el análisis descriptivo y un análisis empírico de los datos sobre un grupo de individuos que son objetos de investigación, el cual se busca reescribir. Los datos pueden ser temporales, de corte transversal (atemporales) o en panel que combina ambas. El proceso muestral hace referencia a las diferentes clases y muestreos para determinar el tamaño correcto de la muestra. Hay muestreos probabilísticos, que se dividen en aleatorio simple, aleatorio sistemático, estratificado, por conglomerados y en múltiples etapas; muestreos no probabilísticos, que se dividen en muestreo por cuotas, de juicio o por snowball. Todo el marco teórico de estos conceptos está basado en el libro de Estadística y muestreo de Ciro Martín, 13ra Edición (Martín, 2012).

Todo el capítulo 3, se basa en la metodología del instrumento de evaluación de los sistemas de información turística regionales de Colombia diseñado por el DANE en el 2020, que tiene como objetivo evaluar el contexto institucional, los procesos estadísticos y sus resultados, la tecnología y el uso de la información estadística y su articulación con las políticas públicas (Martín, 2012).

Resultados y Discusión

Capítulo 1: Disponibilidad a pagar por un Sistema De Información Turística para El Valle Del Cauca

Para establecer la disponibilidad presupuestal para mantener el funcionamiento de SITUR Valle del Cauca, primero se establecerán cuáles son los distintos aportes que pueden hacer los actores involucrados. Estos aportes los vamos a clasificar en dos tipos: aportes financieros y aportes en especie. En segundo lugar, luego de definir los tipos de aporte, se hará un ejercicio de valorización en pesos los aportes en especie con el objetivo de poder utilizar una medida que permita comparar y sumar los dos tipos de aporte y establecer la disponibilidad a pagar por la existencia de un sistema de información turística regional al año. En tercer lugar, establecer cuáles serían los costos financieros y operativos del modelo operativo y administrativo actual del SITUR comparado con el costo planteado por MINCIT para cada SITUR en el país. En cuarto lugar, se hará un comparativo entre el tamaño del aporte encontrado en el paso 2 y los costos encontrados en el paso 3 para definir la disponibilidad presupuestal para la existencia de SITUR Valle del Cauca.

1.1 Aportes de los actores.

Para establecer el aporte de los actores, se realizó una entrevista semi estructurada a cada uno de ellos en la cual se realizaron las siguientes preguntas:

- ¿Estaría usted dispuesto a apoyar el funcionamiento del SITUR Valle del Cauca?
- ¿En dinero con cuanto estaría dispuesto a financiar el funcionamiento de SITUR Valle del Cauca al año?
- ¿En especie con cuanto estaría dispuesto a financiar el funcionamiento de SITUR Valle del Cauca al año?
- Otro tipo de apoyo. ¿Cuál?

Los resultados de los actores fueron los siguientes:

- Gobernación del Valle del Cauca: para determinar el aporte de la Gobernación, en una entrevista con Julián Franco, Secretario de Turismo de la Gobernación del Valle, manifestó que está dispuesto a apoyar la continuidad del SITUR Valle del Cauca. Para esto destinó una partida de 100 millones de pesos al año durante el cuatrienio. Adicionalmente, está dispuesto a poner algunos funcionarios que apoyen las actividades del SITUR. Estos funcionarios no estarían tiempo completo en el programa, sin embargo harían actividades de recolección de información que alimenten el SITUR del departamento. También aportan el hosting de la plataforma de SITUR, por medio del SIGESI. Este aporte financiero tiene un costo de casi el 25% en impuestos, por lo que el valor real de este aporte es de \$75.000.000 pesos.
- Alcaldía de Cali: según el Plan de Desarrollo Municipal de la Alcaldía de Santiago de Cali, para este cuatrienio, la secretaria de turismo destina 70 millones de pesos anuales para el mantenimiento de actividades de medición que alimenten el observatorio turístico de la ciudad. Carlos Martínez afirma que estos recursos pueden ser para apoyar la continuidad de SITUR, sin embargo, estos recursos en los últimos dos años, han salido a licitación. Por

eso es importante asegurar en un convenio esos recursos para que sean destinados a una bolsa común que permita el funcionamiento y continuidad de SITUR Valle. En especie estaría dispuesto a apoyar con temas logísticos y de permisos, además de temas de interrelación con otras actividades de la Secretaria. Este aporte financiero tiene un costo de casi el 25% en impuestos, por lo que el valor real de este aporte es de \$52.500.000 pesos.

- Secretaria de Turismo Buenaventura: Nixon Arboleda, Secretario de Turismo del Municipio de Buenaventura, expone que la secretaria no tiene dinero para aportar al SITUR, sin embargo, está dispuesto a poner funcionarios en tiempo compartido para cumplir con las mediciones mensuales.
- Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico de Buga: Álvaro Brand, Secretario de Turismo del Municipio de Guadalajara de Buga, menciona que tiene interés en apoyar el sistema de información turística en aportes financieros y aportes en especie. La secretaria estaría dispuesta a dar \$10.000.000 pesos en efectivo y apoyar con funcionarios en tiempo compartido para el levantamiento de la información. Este aporte financiero tiene un costo de casi el 25% en impuestos, por lo que el valor real de este aporte es de \$7.500.000 pesos.
- Cotelco Valle: el Presidente Ejecutivo de Cotelvalle estaría dispuesto a aportar 50 millones de pesos en efectivo para la continuidad del SITUR. Además de apoyar con las instalaciones y equipos para el funcionamiento del mismo. También menciona que podría poner funcionarios que ayudaran a la operación y administración del sistema estadístico. Este aporte es neto, ya que, al ser el operador, los impuestos no operan en este caso.
- Anato: Katherine Ramírez, Coordinadora Ejecutiva de ANATO Sur Occidente, menciona que el gremio no tiene recursos financieros ni en especie para costear el SITUR. Sin

embargo, dice que le interesa que el sistema se mantenga vivo y que está dispuesta a intervenir como miembro de junta directiva para encausar las actividades del SITUR.

- Acodres: Brany Prado, Director de ACODRES Sur Occidente, al igual que ANATO, menciona que el gremio no tiene recursos financieros ni en especie para costear el SITUR. Sin embargo, dice que le interesa que el sistema se mantenga vivo y que está dispuesto a intervenir como miembro de junta directiva para encausar las actividades del SITUR. Adicionalmente está dispuesto a apoyar para que sus afiliados diligencien la información que se necesita recolectar mensualmente.
- Academia: las dos universidades que hacen parte del Comité Directivo del SITUR, Universidad Autónoma de Occidente y la Universidad San Buenaventura Cali, no están dispuestas a apoyar financieramente el sistema. Sin embargo, ratifican su apoyo y exponen que pueden dar los espacios para algunas reuniones, unirse en caso de operar algunos proyectos e incentivar a que sus estudiantes produzcan investigaciones que aporten al desarrollo del SITUR Valle del Cauca.
- Cali - Valle Bureau: Estefanía Doglioni, Directora del Cali - Valle Bureau, expresa que la entidad no tiene cómo hacer aportes financieros directos a SITUR. Sin embargo, ratifica la importancia de la existencia del mismo y que apoyará como miembro de junta directiva para encausar las actividades del SITUR.

Tabla 3

Relación de aportes a realizar por actores.

Tipo de aporte después de impuestos	
Actor	Aporte financiero

Secretaría de Turismo Gobernación del Valle	\$ 75.000.000
Secretaría de Turismo Alcaldía de Cali	\$ 52.500.000
Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico de Buga	\$ 7.500.000
Cotelco Valle	\$ 50.000.000
Total, Aporte	\$ 185.000.000

Fuente: elaboración propia.

En términos financieros, y después de reducir el costo tributario de cada aporte según la naturaleza que aplique, entre los actores encuestados hay un aporte financiero total de \$185.000.000 al año para el funcionamiento de SITUR Valle, como se puede evidenciar en la relación contenida en la Tabla 3.

1.2 Valorización de los aportes

Para este ejercicio solo se valorarán los aportes en especie y, de los aportes en especie, solo se valorarán en pesos los aportes que sirvan para mantener vivo el sistema de información turística regional en términos financieros:

- Gobernación del Valle del Cauca: los funcionarios que estarían dispuestos a apoyar las actividades del SITUR, no estarán trabajando tiempo completo en el sistema, por lo que este aporte no se valorará en el número de personas que pone la Gobernación, si no en el valor de las actividades que aportan. Este aporte implica 400 encuestas recolectadas de turistas receptivos y 400 encuestas de turismo interno. Ambas serán medidas con modelos de medición no probabilístico. Según el esquema de funcionamiento del SITUR Valle, actualmente, estas 800 encuestas se realizan entre dos funcionarios dedicados tiempo completo al mes, por un costo por prestación de servicios de \$1.300.000 cada uno. Como resultado, este aporte implica \$2.600.000 pesos mensuales, para un total de \$31.200.000

pesos al año. El hosting de la página web tiene un valor comercial de \$150.000 pesos al año. Por ende, el valor en pesos del aporte en especie de la Gobernación del Valle es de \$31.350.000 pesos al año.

- Alcaldía de Cali: los aportes en especie que daría la Secretaría de Turismo al año para el mantenimiento de SITUR, aunque son aportes importantes, no son aportes que garanticen la continuidad del SITUR Valle, por lo que los valores económicos de estos aportes para este ejercicio serán cero.
- Secretaria de Turismo Buenaventura: los funcionarios que estarían dispuestos a apoyar las actividades del SITUR, no estarán trabajando en el sistema tiempo completo, por lo que este aporte no se valorará en el número de personas que pone la secretaria, si no en el valor de las actividades que aportan. Este aporte implica 200 encuestas recolectadas de turistas receptivos, 200 encuestas de turismo interno y 100 encuestas de oferta y 100 encuestas de empleo. Todas las mediciones con modelos de medición no probabilístico. Según el esquema de funcionamiento del SITUR Valle actualmente, estas 600 encuestas se realizan entre un funcionario dedicado tiempo completo al mes y otro funcionario medio tiempo, por un costo por prestación de servicios de \$1.300.000 de pesos el primero y \$700.000 el segundo. Como resultado, este aporte implica un total de \$24.000.000 pesos al año.
- Secretaria de Turismo y Desarrollo Económico de Buga: Buga estaría dispuesta a apoyar con un funcionario tiempo completo por un año a las actividades del SITUR. Este funcionario tiene un costo para la secretaria de \$1.300.000 pesos al mes por prestación de servicios. Como resultado este aporte en especie, implica una valoración total de \$15.600.000 pesos al año.

- Cotelco Valle: para valorar las oficinas de Cotelco, se realizó una búsqueda del valor comercial de alquiler de oficinas en el barrio San Fernando de Cali en las siguientes direcciones:

- ✓ <https://www.fincaraiz.com.co/oficinas/alquiler/san-fernando/cali/>
- ✓ <https://www.metrocuadrado.com/oficinas/arriendo/cali/san-fernando-viejo/>

Luego se construyó una matriz, que se puede ver en la tabla 4, en la cual se estableció la oficina, su valor de alquiler y el tamaño en metros cuadrados de la misma. Luego de tener una lista, se calculó el precio comercial promedio del metro cuadrado para alquiler de oficinas en esa zona. Ese valor se multiplicó por el espacio en metros cuadrados de la oficina de Cotelco que tiene para SITUR Valle para encontrar el valor en pesos del aporte en especie que hace Cotelco con las oficinas. Los equipos de cómputo y mobiliario no se valoraron, ya que estos son activos del SITUR.

Tabla 4

Relación costo de mobiliarios.

Valor	Metros	Valor metro cuadrado	Oficina
\$ 1.500.000	46	\$ 32.609	https://www.metrocuadrado.com/inmueble/arriendo-oficina-cali-san-fernando-viejo-1-banos-1-garajes/MC2792515
\$ 2.200.000	120	\$ 18.333	https://www.metrocuadrado.com/inmueble/arriendo-oficina-cali-san-fernando-viejo-2-banos-3-garajes/860-9194
\$ 1.850.000	70	\$ 26.429	https://www.metrocuadrado.com/inmueble/arriendo-oficina-cali-san-fernando-viejo-3-banos/2361-88944
\$ 3.540.000	30	\$ 118.000	https://www.metrocuadrado.com/inmueble/arriendo-oficina-cali-san-fernando-viejo-1-garajes/631-2626312

\$ 1.900.000	140	\$ 13.571	https://www.fincaraiz.com.co/oficina-en-arriendo/cali/san_fernando-det-6133242.aspx
\$ 2.000.000	140	\$ 14.286	https://www.fincaraiz.com.co/oficina-en-arriendo/cali/san_fernando-det-5958945.aspx
\$ 950.000	38	\$ 25.000	https://www.fincaraiz.com.co/oficina-en-arriendo/cali/san_fernando_nuevo-det-6131856.aspx
\$ 1.800.000	140	\$ 12.857	https://www.fincaraiz.com.co/oficina-en-arriendo/cali/san_fernando-det-5869350.aspx
\$ 2.200.000	120	\$ 18.333	https://www.fincaraiz.com.co/oficina-en-arriendo/cali/san_fernando_nuevo-det-5927365.aspx
\$ 5.200.000	378	\$ 13.757	https://www.fincaraiz.com.co/oficina-en-arriendo/cali/san_fernando_viejo-det-5866209.aspx
\$ 1.850.000	70	\$ 26.429	https://www.fincaraiz.com.co/oficina-en-arriendo/cali/san_fernando-det-5739773.aspx
\$ 800.000	30	\$ 26.667	https://www.fincaraiz.com.co/oficina-en-arriendo/cali/san_fernando-det-6023548.aspx

Fuente: elaboración propia

Algunos ejemplos de evidencia: ver tablas 5 y 6.

Tabla 5

Datos oficinas en arriendo.



Oficina en Arriendo, SAN FERNANDO VIEJO, Cali

Precio de arriendo: **\$3.540.000**

Área Construida: **30 m²**

☆ Agregar a favorito

[✉ Contactar](#)



Oficina en Arriendo, SAN FERNANDO VIEJO, Cali

Precio de arriendo: **\$1.850.000**

Área Construida: **70 m²**

Baños: **3**

☆ Agregar a favorito

[✉ Contactar](#)

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6

Datos oficinas en arrendo.

 <p>12 FOTOS</p> <p>Usado</p>	<p>Oficina en San Fernando</p> <p>Zona Sur - Cali</p>	<p>140,00 m2</p> <p>---</p>	<p>Inmobiliaria</p>	<p>\$ 2.000.000</p>	<p>Comparar</p>	
 <p>28 FOTOS</p> <p>Usado</p>	<p>Oficina en San Fernando</p> <p>Zona Sur - Cali</p>	<p>250,00 m2</p> <p>---</p>	<p>Inmobiliaria</p>	<p>\$ 2.200.000</p>	<p>Comparar</p>	

Fuente: elaboración propia.

Valor promedio del metro cuadrado en esa zona es de \$28.856 pesos. Y COTELVALLE dispone de 90 metros para la operación exclusiva de SITUR Valle, lo que implica un aporte solo en oficina de \$2.597.026 pesos mensuales. Lo que significa que al año aporta \$ 31.164.306 pesos. Los servicios de teléfono, internet e impresoras, Cotelco Valle lo tiene en su departamento contable por un valor de \$500.000 pesos mensuales, lo que significa un valor de \$6.000.000 pesos al año. Finalmente, COTELVALLE dispone de medio tiempo de un funcionario para los trámites administrativos de la operación del SITUR, este medio tiempo tiene un valor de \$700.000 pesos mensuales, para un total al año de \$9.000.000 pesos. Como resultado este aporte en especie, implica una valoración total de \$ 46.164.306 pesos al año.

- Anato: los aportes en especie que daría Anato al año para el mantenimiento de SITUR, aunque son aportes importantes, no son aportes que garanticen la continuidad del SITUR Valle, por lo que el valor económico de estos aportes para este ejercicio será cero.

- Acodres: los aportes en especie que daría Acodres al año para el mantenimiento de SITUR, aunque son aportes importantes, no son aportes que garanticen la continuidad del SITUR Valle, por lo que el valor económico de estos aportes para este ejercicio será cero.
- Academia: los aportes en especie que daría la secretaría de turismo al año para el mantenimiento de SITUR, aunque son aportes importantes, no son aportes que garanticen la continuidad del SITUR Valle, por lo que el valor económico de estos aportes para este ejercicio será cero. Las investigaciones que podrían salir no se valoran en este ejercicio, ya que serían actividades adicionales a las mínimas requeridas para el funcionamiento del sistema.
- Cali - Valle Bureau: Los aportes en especie que daría el Cali - Valle Bureau al año para el mantenimiento de SITUR, aunque son aportes importantes, no son aportes que garanticen la continuidad del SITUR Valle, por lo que el valor económico de estos aportes para este ejercicio será cero.

Tabla 7

Aportes en pesos.

Aportes en especie en pesos	
Actor	Aporte en especie:
Secretaria de turismo Gobernación del Valle	\$ 31.350.000
Secretaria de turismo Buenaventura	\$ 24.000.000
Secretaria de turismo y desarrollo económico de Buga	\$ 15.600.000
Cotelco Valle	\$ 46.164.306
Total Aporte	\$ 117.114.306

Fuente: elaboración propia.

Como se puede ver en la tabla 7, en términos financieros, y después de monetizar los aportes en especie de los actores encuestados, hay un aporte financiero en especie total de \$117.114.000 pesos al año para el funcionamiento de SITUR Valle.

1.3 Costos financieros y operativos del modelo operativo y administrativo actual del SITUR

Para este ejercicio se comparará el presupuesto de SITUR Valle con respecto a su operación actual, con el presupuesto asignado por el MINCIT. Se compara cada tipo de costo similar en cada modelo de financiación y al final se escogerán entre ambos modelos de financiación el más económico.

Tabla 8

Proyección costo nómina

Cargo	Valor anual		
	SITUR Valle	MINCIT	Valor Mínimo
Dirección	\$ 64.800.000	\$ 72.450.000	\$ 64.800.000
Estadístico	\$ 43.200.000	\$ 67.800.000	\$ 43.200.000
Analistas	\$ 72.000.000	\$ 75.000.000	\$ 72.000.000
Supervisor de campo	\$ 28.800.000	\$ 68.850.000	\$ 28.800.000
Profesional de campo	\$ 129.600.000	\$ 123.103.000	\$ 123.103.000
Administrativo	\$ 21.600.000	\$ 36.250.000	\$ 21.600.000
Costos y servicios	\$ 55.397.168	\$ 16.000.000	\$ 16.000.000
Gastos y transporte	\$ 28.800.000	\$ 8.000.000	\$ 8.000.000
Total	\$ 444.197.168	\$ 467.453.000	\$ 377.503.000

Fuente: elaboración propia.

La información del presupuesto de SITUR Bajo el modelo actual, fue otorgada por Cotelvalle. El presupuesto del MINCIT para los SITUR, fue extraído de la Ficha FNTP-039-2018 SITUR de Fontur. Los valores del MINCIT como los de SITUR actual tienen incluidos los costos tributarios. Todo esto se puede ver en la tabla 8.

De acuerdo a la metodología propuesta, combinando la actividad más económica entre el funcionamiento actual y el funcionamiento según MinCIT, el modelo funcionaria con \$377.503.000 pesos.

1.4 Disponibilidad presupuestal

En primera instancia se sumarán los valores encontrados en los aportes financieros de cada actor en el punto 1.1, con el valor en pesos de los aportes en especie de cada actor calculados en el punto 1.2. Luego se hará una tabla comparativa entre los aportes totales y el valor de funcionamiento mínimo para ver si con los aportes existentes es posible financiar el SITUR actualmente.

Tabla 9

Clasificación aportes después de impuestos

Tipo de aporte después de impuestos			
Actor	Aporte financiero	Aporte en especie:	Total, Aporte en pesos
Secretaria de turismo Gobernación del Valle	\$ 75.000.000	\$ 31.350.000	\$ 106.350.000
Secretaria de turismo Alcaldía de Cali	\$ 52.500.000	\$ -	\$ 52.500.000
Secretaria de turismo Buenaventura	\$ -	\$ 24.000.000	\$ 24.000.000

Secretaria de turismo y desarrollo económico de Buga	\$ 7.500.000	\$ 15.600.000	\$ 23.100.000
Cotelco Valle	\$ 50.000.000	\$ 46.164.306	\$ 96.164.306
Total, Aporte	\$ 185.000.000	\$ 117.114.306	\$ 302.114.306

Aporte	Costo	Balance
\$ 302.114.306	\$ 377.503.000	-\$ 75.388.694

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a este ejercicio SITUR Valle no tiene los fondos suficientes para subsistir anualmente como se puede ver en la tabla 9. ¿Cómo puede SITUR Valle reducir sus costos? Estas son algunas sugerencias:

- SITUR Valle debería replantear sus operaciones estadísticas, para reducir su costo financiero. En las cuales, estas deben ser más rápidas y cortas, para evitar la contratación de una persona adicional. Dentro de esta modificación, es importante que SITUR tenga el número de personal mínimo requerido para levantar información sin contar con los funcionarios de los entes territoriales. Esta modificación en la recolección significaría una reducción de \$54.000.000 pesos al año.
- SITUR Valle podría optar por no hacer documentos de análisis extensos y dedicándose solo a publicar información en boletines cortos, tablas, e infografías. Esto implica prescindir de un analista y le significaría una reducción total en el costo de operación de \$30.000.000 pesos.

Con estas dos recomendaciones, ya SITUR Valle tendría los recursos necesarios para funcionar. Es importante resaltar que este modelo es posible si todos los aportes tanto en efectivo como en especie se cumplen.

Otra sugerencia es utilizar los aportes como contrapartida para bajar recursos de otras instancias. Esto podría significar un mejor alcance para cada actividad de medición y un mejor nivel salarial para sus funcionarios.

El sistema de información turístico Regional Valle del Cauca debe mantener los siguientes cargos para que estas sugerencias y este análisis tenga efecto: 1 Director General, 1 profesional estadístico, 1 analista de datos, 1 supervisor de campo, 5 profesionales de campo, 1 comunicador o diseñador y 1 auxiliar administrativo.

Capítulo 2: Batería de Indicadores Turísticos.

Este capítulo tiene como finalidad cumplir con el alcance del objetivo número 2: construir la batería de indicadores mínimos que necesita tener el Sistema de Información Turístico Regional SITUR del Valle del Cauca para la toma de decisiones. Para esto, se propone la evaluación a nivel de eficiencia, ya que este tiene como finalidad determinar el grado de eficiencia de los indicadores recolectados por el sistema de información turística del Valle del Cauca. En este caso la eficiencia será definida por la diferencia entre el número de indicadores mínimos necesarios y el número de indicadores que recoge el programa.

En primer lugar, se buscará identificar las necesidades de demanda de datos de los actores de la cadena productiva del turismo en el departamento del Valle del Cauca. Para esto, se realizará una entrevista semiestructurada a los actores que consumen información de SITUR Valle del Cauca, evaluando si los efectos y resultados del programa han satisfecho las necesidades de los actores para las que fue construido.

En segundo lugar, se identificarán cuáles indicadores no están disponibles en el SITUR Valle, pero que son demandados por los actores de la cadena productiva del turismo.

En tercer lugar, a través de una matriz de los indicadores, se evaluará el grado de pertinencia de los indicadores actuales del SITUR Valle necesarios para la toma de decisiones desde la perspectiva de cada actor, los cuales calificarán a los indicadores por el grado de pertinencia y su nivel de importancia. De este ejercicio resultará la matriz de indicadores mínimos fundamentales y la matriz de indicadores pertinentes.

2.1. Necesidades de demanda de datos de los actores de la cadena productiva del turismo en el departamento del Valle del Cauca

Para identificar la demanda se hace una selección de los actores que consumen o utilizan información del SITUR Valle, luego, se establece si estos actores serán parte del objeto de estudio o no y su respectiva justificación.

Actores que consumen información:

- Representante del Viceministerio de turismo: dado que uno de los objetivos es evaluar la subsistencia autónoma de SITUR Valle, sin la financiación del Viceministerio de turismo y que los indicadores CITUR-SITUR, fueron construidos desde la necesidad de MINCIT, este actor no será tenido en cuenta para este ejercicio.
- Secretario de turismo de la gobernación del Valle del Cauca: este actor hizo parte del ejercicio, como interesado principal en la continuidad del SITUR Valle del Cauca.
- Secretario o encargado de turismo de las alcaldías de los municipios con vocación turística del Valle del Cauca: Buenaventura, Buga, Cali, Cartago, Roldanillo, La Unión, Caicedonia, Sevilla, El Cerrito, Ginebra, Yotoco, Darién, Jamundí, Palmira, Pradera, Yumbo, La Cumbre, Dagua y Palmira: estos municipios hacen parte del corredor turístico, pero por ley solo hay cuatro municipios con vocación turística en el Valle, que son Buga y Buenaventura por ley 300 de 1996 y Cali y Buenaventura por ley 1617 de 2013. De estos municipios, se contó con la participación de Cali, Buga y Buenaventura.
- Directores de gremios turísticos: COTELCO Valle del Cauca, ACODRES Valle del Cauca, ANATO Valle del CAUCA y Cali – Valle Bureau: todos los actores mencionados fueron parte del ejercicio. Estos representaron a sus instituciones y a los empresarios de los

prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca: hoteles, agencias de viajes, guías turísticos, y restaurantes turísticos.

- Academia: SITUR Valle tiene dentro de su comité directivo a la Universidad San Buenaventura de Cali y la Universidad Autónoma de Occidente. Para este ejercicio se decidió consultar al profesor Alexander Zúñiga Collazos, PhD, ya que este ha estado involucrado ininterrumpidamente en las labores de SITUR Valle.

Gobernación del Valle:

Funcionario: Julián Franco

Cargo: secretario de turismo de la Gobernación del Valle del Cauca.

Hallazgos: se encontró que la secretaría trabaja en torno a tres ejes principales: competitividad, promoción e infraestructura; donde sus objetivos principales son el mejoramiento de la calidad de la oferta turística, incrementar el gasto de los turistas que llegan a la región, atraer la mayor cantidad posible de turistas al departamento y posicionar al Valle del Cauca como un destino turístico de talla mundial. Todos estos objetivos transversales al propósito de generar un mayor impacto económico y social en el destino. Julián Franco está interesado en mantener un sistema de información turística en la región que le permita tomar decisiones acertadas con respecto a sus actividades, pero para esto es necesario que la información de SITUR cumpla con unos estándares de confiabilidad, de fácil acceso y actualizadas. Los indicadores más demandados por la secretaria de turismo son:

- Número de turistas dividido en origen nacional e internacional con un ranking de las cinco ciudades y/o países de mayor procedencia.

- Gasto, ¿cuánto genera el sector?
- Estancia promedio.
- Razones para visitar el departamento y qué tipo de turismo realizan (aventura, ecológico, salud, etc.)
- Empleo.
- Ocupación.
- Inventario de operadores (Activos e inactivos).
- Competitividad turística e impacto económico.
- Número de turistas.

Alcaldía de Cali:

Funcionario: Carlos Martínez

Cargo: secretario de turismo de la Alcaldía de Cali

Hallazgos: Se encontró que la secretaria tiene como objetivo principal mejorar la competitividad turística de la ciudad. Para esto tienen como estrategia planes y programas de formación turística a los actores involucrados en la prestación de servicios turísticos, actividades de promoción de destino y mejoramiento de la experiencia turística. Para la secretaria tener un sistema de información turística contribuye al mejoramiento del proceso de toma de decisiones, y por esa razón dentro de su plan de desarrollo tienen actividades específicas para el levantamiento de información. La información más demandada por la secretaria tiene que ver con tres actores: la caracterización de los turistas, la caracterización de los prestadores de los servicios turísticos y la caracterización de la comunidad residente. Adicionalmente, tienen un indicador de monitoreo

turístico, creado con la empresa infométrica, el cual resume en un solo índice, el desempeño de la ciudad en términos turísticos. Los indicadores demandados de esta secretaría son los siguientes:

- Número de turistas
- Procedencia de los turistas.
- Gasto de los turistas.
- Estancia promedio.
- Motivo de viaje.
- Segmento de mercado.
- Número de empleos formales que genera el sector.
- Ocupación hotelera.
- Inventario de prestadores de servicios turísticos. (Formales e informales).
- Nivel de afectación de turismo en los residentes.

Alcaldía de Buenaventura:

Funcionario: Nixon Arboleda

Cargo: secretario de turismo de la alcaldía de Buenaventura.

Hallazgos: la secretaría de turismo de Buenaventura tiene como principales objetivos organizar los productos turísticos con los que cuenta el municipio, mejorar la tasa de formalidad a los PST, mejorar la generación de empleo a través del turismo, hacer que Buenaventura sea reconocida como un destino turístico de talla mundial y todo esto a través del mejoramiento de la competitividad. Para lograrlo, su apuesta será lograr certificaciones para destinos y prestadores turísticos del territorio. A la secretaría le interesa que exista un sistema de información turístico

para identificar o caracterizar qué tipo de turistas visitan el municipio, conocer el comportamiento del flujo turístico y la estructuración de proyectos que permitan descargar recursos de orden regional y nacional. Los fenómenos o indicadores que demanda la secretaria son:

- Empleo que genera el sector turismo y sus características.
- Conocer cuáles son las actividades principales que realiza el turista en buenaventura.
- Nivel de satisfacción del turista.
- Ocupación hotelera.
- Gasto del turista.
- Inventario de prestadores de servicios turísticos (Formales e informales) .
- Número de turistas nacionales y extranjeros.

Alcaldía de Buga:

Funcionario: Álvaro Brand

Cargo: secretario de turismo y desarrollo económico de la alcaldía de Buga.

Hallazgos: la secretaria de turismo de Buga tiene como misión generar desarrollo económico y social a través del turismo, siendo este el sector que permita interrelacionar otros sectores económicos en el municipio. Están interesados en que exista un sistema de información turística para mantener vigente la certificación de calidad turística, la alimentación del observatorio económico y la toma de decisiones dentro del municipio. La demanda de información se centra en el nivel de satisfacción de las actividades turísticas territoriales de los turistas, prestadores de servicios turísticos y comunidad residente, siendo la bandera del municipio en términos turísticos,

la sostenibilidad ambiental, económica y cultural. Las cifras más demandadas por esta secretaria es la siguiente:

- Motivo de viaje turístico.
- Gasto del turista.
- Nivel de satisfacción del turista.
- Número de empleos formales e informales del sector.
- Inventario de prestadores de servicios turísticos (Formales e informales).
- Número de turistas.
- Nivel de satisfacción de turismo por parte de los residentes.

Cotelco Valle:

Funcionario: Oscar Guzmán

Cargo: presidente ejecutivo de Cotelco Valle

Hallazgos: Cotelco Valle COTELCO VALLE DEL CAUCA como entidad privada sin ánimo de lucro, tiene dos objetivos: trabajar por el beneficio a sus asociados y generar un impacto por la cadena productiva de la región. Dentro de este segundo objetivo, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO Capítulo Valle del Cauca, tiene como función principal fortalecer e integrar los establecimientos que hacen parte de la industria hotelera en el Valle del Cauca mediante convenios, proyectos, capacitaciones y acercamiento institucional. De esta forma, la entidad busca la coordinación de esfuerzos que permitan lograr un mejor entorno regional que impacte positivamente sobre el desarrollo y competitividad de toda la cadena productiva del sector turístico; la defensa de los intereses de los agremiados a través de la representación y vocería

gremial; la promoción del destino a nivel nacional e internacional; la realización de actividades y eventos relacionados con el turismo; y la estimulación del espíritu de asociatividad sectorial. COTELCO Capítulo Valle del Cauca, en su función de fortalecer el desempeño de la actividad hotelera y turística a nivel departamental y de integrar a los establecimientos que son partícipes de esta industria, es responsable de operar el Sistema de Información Turística (SITUR) en el Valle del Cauca, cuyo objetivo principal es generar estadísticas que permitirán caracterizar la industria turística de la región y los municipios que lo conforman, que permitan atraer nuevos proyectos para el departamento, generar inversión y atracción de turistas. Los indicadores que demanda COTELCO Capítulo Valle del Cauca son:

- Motivo de viaje turístico.
- Gasto del turista.
- Nivel de satisfacción del turista.
- Número de empleos formales e informales del sector.
- Inventario de prestadores de servicios turísticos (Formales e informales).
- Número de turistas.
- Peso económico del sector alojamiento entre los otros sectores.

Anato Sur Occidente:

Funcionaria: Katherine Ramírez

Cargo: coordinadora ejecutiva de Anato Sur Occidente

Hallazgos: Anato sur occidente como gremio representativo del sector, tiene como misión la defensa y la promoción de los intereses turísticos de las Agencias de Viajes en Colombia, para este

caso en específico, las agencias ubicadas en el suroccidente colombiano. Esta representación se hace ante los distintos niveles del Estado, además de encaminar programas y actividades de la profesionalización de los Agentes de Viajes fomentando una relación justa con los proveedores y clientes. Anato sur occidente tiene interés en la existencia de un sistema de información turística en el destino, los indicadores o cifras que les permita identificar nuevos mercados y demandas potenciales, tanto de turistas, como de nuevos productos, atractivos y/o rutas turísticas. En la entrevista se expuso que Anato nacional es su principal aliado en su consumo de datos estadísticos y que las cifras demandadas son las siguientes:

- Caracterización de agencias de viajes.
- Generación de empleo.
- Canales de distribución de las agencias.
- Caracterización del turista interno y el receptivo.

Acodres:

Funcionario: Brany Prado

Cargo: director de ACODRES Sur Occidente

Hallazgos: la Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica Acodres seccional sur occidente, es la entidad oficial de representación de productores y prestadores de servicios de restauración del país. Tienen como objetivo el posicionamiento de la industria gastronómico como una actividad que contribuya al desarrollo económico del territorio. La Asociación está interesada en un sistema de información para resaltar el impacto de la misma en la economía departamental. Dentro de su objetivo misional, tienen como propósitos crear fuentes de información, redes de

semilleros y líneas de investigación para determinar y demostrar el impacto de la industria gastronómica en la economía colombiana. La demanda de cifras del gremio es la siguiente:

- Nivel de actividad económica de la industria gastronómica.
- Número de empleos formales e informales del sector.
- Inventario de prestadores de servicios turísticos (Formales e informales).

Academia:

Funcionario: Alexander Zúñiga Collazos

Cargo: docente Universidad San Buenaventura Cali.

Hallazgos: este actor se tuvo en cuenta, sin embargo, sus demandas de información fueron muy dispersas y dependen mucho de la necesidad del investigador en el momento, sin embargo, hizo énfasis en que sus necesidades de información están relacionadas con los indicadores duros que ayuden a la competitividad del sector, asociados al turismo receptivo, emisivo – interno, formalidad e informalidad, e índice de sostenibilidad turística. A pesar de ello, no será tenido en cuenta para la matriz de priorización de los indicadores. La entrevista sirvió para profundizar mucho más en los temas del capítulo 1, 3 y 4 de este trabajo de grado.

Cali Valle Bureau:

Funcionario: Estefanía Doglioni

Cargo: directora ejecutiva Cali Valle Bureau

Hallazgos: el Cali Valle Bureau, es una entidad mixta sin ánimo de lucro, encargada de promocionar a Cali y al Valle del Cauca como destino de reuniones de talla nacional e internacional. Su directora actual a través de la realización de las actividades de atracción industria de reuniones a nivel nacional, la promoción vacacional enfocada en turistas internacionales y la atracción de producciones audiovisuales, funcionar como enlace entre los organizadores de congresos, ferias, convenciones y eventos con la oferta del destino. Para el Bureau, las utilidades de un sistema de información turística en la región son: saber qué decisiones se toman en torno a la promoción, saber cómo se puede mejorar los procesos de promoción turística, identificar falencias en la promesa de valor que se realiza, identificar oportunidades de mejora, rediseñar estrategias y generar estadísticas de la gestión de la institución. Actualmente utilizan la información estadística del turismo para justificar la importancia del turismo de eventos identificando el verdadero impacto en la región y mostrarles a sus aliados la gestión para apoyarlos en estrategias de promoción y comercialización. Los fenómenos que quieren monitorear en el sector turístico del territorio son el impacto en temas de empleo de los eventos y el impacto económico verdadero de un evento, desde la asociación colombiana que contrata al centro de eventos, hasta cuánto gasta el turista. Los indicadores que demanda esta institución son los siguientes:

- Eventos de gran impacto vs promedio de servicios públicos (específicamente energía).
- Al ingreso del turista se pueda registrar si viene a eventos o no.
- Mapear la cadena del sector de los eventos teniendo en cuenta dónde se desarrolla, experiencias, empresas, OPC, salones, Portafolio de Venues no tradicionales (lugares no convencionales para realizar eventos).

- Eventos denominados Incentivos (mapear experiencias únicas que se les da a la fuerza de ventas).
- Eventos deportivos (mapear los escenarios en el Valle del Cauca).
- Turismo vacacional (gastos, Hoja de ruta de compra del turista internacional, materia primera para crear experiencias, periodos fuertes de llegada de turistas, proveniencia de turistas).
- Monitoreo de noticias internacionales sobre el departamento del Valle del Cauca.
- Motivo de viaje turístico.
- Gasto del turista.
- Nivel de satisfacción del turista.
- Número de empleos formales e informales del sector.
- Inventario de prestadores de servicios turísticos. (Formales e informales)
- Número de turistas.

2.2. Indicadores no disponibles

Gobernación del Valle:

Funcionario: Julián Franco

Cargo: secretario de turismo de la Gobernación del Valle del Cauca.

Hallazgos: de los indicadores que demanda la secretaría y que no existe en SITUR Valle, es el de aforo de turistas, el cual, aunque no hace parte de las mediciones ante el MINCIT de CITUR-SITUR, SITUR Valle y la Gobernación, están trabajando desde enero en una estrategia de aforo turístico única en Latinoamérica. Este indicador de aforo, existe sí y solo sí, por la voluntad de la

Gobernación del Valle y la existencia de SITUR. El otro indicador que no tiene SITUR y la secretaria lo demanda es del impacto económico, que, si bien es cierto que existe un indicador en el DANE, este indicador solo mide el nivel de actividad económica de hoteles, bares y restaurantes, lo que implica, una subvaloración de la importancia del sector. Para poder hacer un mejor cálculo del impacto económico debe existir una caracterización y un aforo del turista que llega al territorio.

Alcaldía de Cali:

Carlos Martínez, secretario de turismo de la alcaldía de Cali, de los indicadores no disponibles, solo solicitó el del aforo de los turistas, de resto, todos los otros indicadores que demandó existen en SITUR.

Alcaldía de Buenaventura:

Nixon Arboleda, secretario de turismo de la alcaldía de Buenaventura, solo solicitó el del aforo de los turistas, de resto no solicitó ningún indicador no disponible en SITUR.

Alcaldía de Buga:

Álvaro Brand, secretario de turismo y desarrollo económico de la alcaldía de Buga, solo solicitó el del aforo de los turistas, de resto no solicitó ningún indicador no disponible en SITUR.

Cotelco Valle:

Oscar Guzmán, presidente ejecutivo de Cotelco Valle, solo solicitó el del aforo de los turistas, de resto no solicitó ningún indicador no disponible en SITUR. Sin embargo, estuvo muy interesado

en establecer el peso del turismo comparado con otros sectores. Esta solicitud, más que un indicador, es una nueva metodología, la cual no está en el alcance de este trabajo de investigación.

Anato:

Katherine Ramírez, coordinadora ejecutiva de ANATO Sur Occidente, solicito como indicador no disponible, el aforo de turistas en el departamento, además de los canales de distribución de las agencias de viajes. Este último indicador solo fue valorado por ANATO y ningún otro actor.

Acodres:

Todos los indicadores solicitados por Brany Prado, director de ACODRES Sur Occidente, están incluidos en SITUR. Sin embargo, Brany solicitó que fueran incluidos los restaurantes que no tienen RNT dentro de las mediciones.

Academia:

Funcionario: Alexander Zúñiga

Cargo: docente Universidad San Buenaventura Cali.

Hallazgos: más que nuevos indicadores, se necesita fortalecer los actuales, permitiendo una rigurosidad y una consistencia de los mismos. No obstante, los indicadores no disponibles que solicitó este actor, dependen de las nuevas tecnologías de la información y las nuevas técnicas de extracción de información provistas y el big data.

Cali Valle Bureau:

Funcionario: Estefanía Doglioni

Cargo: directora ejecutiva Cali Valle Bureau

Hallazgos: el Cali Valle Bureau, solicitó muchos indicadores que no estaban dentro del SITUR, sin embargo, estos más que indicadores, eran solicitudes de actividades de medición como los mapeos de los eventos y de la infraestructura para la atracción de eventos. Esta solicitud no está en el alcance de la investigación. Adicionalmente solicitó indicadores que ya hacían parte de SITUR y el indicador de aforo turístico, el cual es el indicador no disponible más demandado por todos los actores.

2.3 Indicadores

Luego de realizar las entrevistas semiestructuradas a los actores y analizar sus demandas de datos, se les presentó una lista de todos los indicadores existentes en SITUR Valle del Cauca. En la cual se les pidió que calificaran cada uno de los indicadores por el grado de pertinencia y su nivel de importancia. En este instrumento debían calificar como 1, si el indicador era de baja importancia, 2 si era de media importancia y 3 si el indicador era de alta importancia para su institución. Ejemplo: Tabla 10.

Tabla 10

Propuesta inicial indicadores

Medición	Temporalidad	Categoría	Indicador	Actor 1	Actor 2	Actor 3
Turismo Receptor	Mensual	Características Del Visitante	Indicador 1	3	2	1
Oferta	Mensual	Características Del Visitante	Indicador 2	2	3	3

RNT	Anual	Características Del Visitante	Indicador 3	3	2	3
-----	-------	-------------------------------	-------------	---	---	---

Fuente: elaboración propia.

Luego de que cada actor calificó todos los indicadores, se realizó un cálculo para encontrar la calificación promedio para cada indicador, ejemplo: Tabla 11.

Tabla 11

Clasificación indicadores

INDICADOR	Actor 1	Actor 2	Actor 3	RESUMEN INDICADOR
Indicador 1	3	2	1	2,00
Indicador 2	2	3	3	2,67
Indicador 3	3	2	3	2,67

Fuente: elaboración propia.

Los indicadores que superen una calificación de 2, serán expuestos como un indicador pertinente para el sector. Sin embargo, esta metodología de calificación tiene el problema que solo valora los indicadores en los que comparten intereses cada actor, por lo que, si un actor tiene un indicador de alta importancia para él, pero no para los otros actores, deberá buscar la forma de articularse con SITUR Valle para recolectarlo, ya que no haría parte de los indicadores pertinentes. A esta matriz de indicadores pertinentes, se le incluirán los indicadores solicitados por los actores, los cuales tendrán calificación de 3 en la pertinencia y se promediarán para establecer la pertinencia promedio de los mismos. Los resultados de este ejercicio fueron las siguientes matrices para cada medición:

Tabla 12

Categorización indicadores.

Turismo Receptivo			
Temporalidad	Categoría	Indicador	Resumen Indicador
Mensual	Características Del Visitante	Turistas Por Género	2
Mensual	Detalles Del Viaje	Destino Principal En El Destino	2
Mensual	Fuentes De Información Sobre El Destino	Medios De Información Sobre Destinos Y Actividades Durante Permanencia En El Destino	2
Mensual	Actividades Realizadas Y Grupos De Personas	Tamaño Del Grupo De Viaje	2,25
Mensual	Actividades Realizadas Y Grupos De Personas	Tamaño Promedio Del Grupo De Viaje	2,25
Mensual	Detalles Del Viaje	Transporte Usado Para Llegar Al Destino	2,375
Mensual	Detalles Del Viaje	Tipos De Alojamiento Utilizados En El Destino	2,375
Mensual	Detalles Del Viaje	Alojamiento Utilizado En El Destino	2,625
Mensual	Actividades Realizadas Y Grupos De Personas	Actividades Realizadas En El Destino	2,625
Mensual	Actividades Realizadas Y Grupos De Personas	Atractivos Visitados En El Destino	2,625
Mensual	Percepción Del Viaje	Percepción Del Servicio De Alojamiento	2,75
Mensual	Detalles Del Viaje	Promedio De Noches En El Destino	2,875
Mensual	Percepción Del Viaje	Percepción Del Servicio De Restaurantes	2,875
Mensual	Percepción Del Viaje	Percepción De Opciones De Ocio, Recreación Y Tiempo Libre	2,875
Mensual	Características Del Visitante	Procedencia Del Turista	3

Mensual	Características Del Visitante	País De Procedencia	3
Mensual	Características Del Visitante	Departamento De Procedencia	3
Mensual	Características Del Visitante	Municipios De Procedencia	3
Mensual	Características Del Visitante	Edad De Los Turistas	3
Mensual	Características Del Visitante	Motivo Principal Del Viaje	3
Mensual	Características Del Visitante	Motivos Por Los Que Más Viajan Al Destino	3
Mensual	Características Del Visitante	Motivos De Viajes Personales	3
Mensual	Características Del Visitante	Motivos De Viajes Profesionales	3
Mensual	Características Del Visitante	Otros Motivos De Viaje	3
Mensual	Gastos Y Preparación Del Viaje	Gasto Promedio Por Turista En El Destino	3
Mensual	Gastos Y Preparación Del Viaje	Gasto Promedio Diario En El Destino	3
Mensual	Gastos Y Preparación Del Viaje	Gasto Promedio Presupuestado En El Destino	3
Mensual	Gastos Y Preparación Del Viaje	Caracterización Del Gasto Turístico Total	3
Mensual	Percepción Del Viaje	Percepción Factores Ambientales	3
Mensual	Percepción Del Viaje	Percepción De Estado Del Destino	3
Mensual	Recompra Del Destino	Valoración General Del Destino	3
Mensual	Recompra Del Destino	Nueva Visita Al Destino	3
Mensual	Recompra Del Destino	Recomendación De Visita Al Destino	3
Mensual	Fuentes De Información Sobre El Destino	Información Sobre El Destino	3

Fuente: elaboración propia.

Tabla 13

Categorización oferta

Caracterización De La Oferta			
Temporalidad	Categoría	Indicador	Resumen Indicador
Anual	Establecimientos De Alojamiento	Cantidad De Establecimientos De Alojamiento	2,875
Anual	Establecimientos De Alojamiento	Cantidad De Establecimientos De Alojamiento Por Subcategorías	2,875
Anual	Establecimientos De Alojamiento	Capacidad De Habitaciones	2,875
Mensual	Establecimientos De Alojamiento	Tarifa Promedio Por Habitación En Establecimientos De Alojamiento	2,875
Mensual	Establecimientos De Alojamiento	Tasa De Ocupación De Establecimientos De Alojamiento	2,75
Mensual	Establecimientos De Alojamiento	Revpar Del Mercado En El Destino	2,75
Mensual	Establecimientos De Alojamiento	Ventas Totales De Establecimientos De Alojamiento	2,75
Mensual	Establecimientos De Alojamiento	Ventas Promedio En Establecimientos De Alojamiento	2,75
Mensual	Establecimientos De Alojamiento	Porcentaje De Huéspedes Nacionales Y Extranjeros	2,75
Anual	Agencias De Viaje	Cantidad De Agencias De Viajes	2,75
Anual	Agencias De Viaje	Cantidad De Agencias De Viajes Por Subcategorías	2,75
Trimestral	Agencias De Viaje	Servicios Ofrecidos Por Las Agencias De Viajes	2,75
Trimestral	Agencias De Viaje	Tipos De Planes Ofrecidos Por Las Agencias De Viajes	2,75
Trimestral	Agencias De Viaje	Tipos De Productos De Turismo Ofrecidos Por Las Agencias De Viajes	2,75

Trimestral	Agencias De Viaje	Tarifa Promedio Por Tipo De Plan En Agencias De Viajes	2,75
Trimestral	Agencias De Viaje	Ventas Totales Por Tipo De Planes En Agencias De Viajes	2,75
Trimestral	Agencias De Viaje	Ventas Promedio Por Tipo De Plan En Agencias De Viajes	2,75
Anual	Establecimientos De Gastronomía	Cantidad De Establecimientos De Gastronomía	2,75
Anual	Establecimientos De Gastronomía	Cantidad De Establecimientos De Gastronomía Por Subcategorías	2,75
Anual	Establecimientos De Gastronomía	Cantidad De Mesas Y Sillas En Establecimientos De Gastronomía	2,75
Anual	Establecimientos De Gastronomía	Especialidad De Los Establecimientos De Gastronomía	2,75
Trimestral	Establecimientos De Gastronomía	Productos Que Venden Los Establecimientos De Gastronomía	2,75
Trimestral	Establecimientos De Gastronomía	Tarifa Promedio De Unidades De Comida	2,75
Trimestral	Establecimientos De Gastronomía	Tarifa Promedio De Platos De Comida	2,75
Trimestral	Establecimientos De Gastronomía	Ventas Totales En Establecimientos De Gastronomía	2,75
Trimestral	Establecimientos De Gastronomía	Ventas Promedio En Establecimientos De Gastronomía	2,75
Anual	Empresas De Transporte	Cantidad De Empresas De Transporte	2,5
Anual	Empresas De Transporte	Cantidad De Empresas De Transporte Por Subcategorías	2,5
Anual	Empresas De Transporte	Tipos De Servicios De Empresas De Transporte	2,5
Trimestral	Empresas De Transporte	Ventas Totales De Empresas De Transporte	2,5
Trimestral	Empresas De Transporte	Ventas Promedio De Empresas De Transporte	2,5

Fuente: elaboración propia.

Tabla 14

Categorización empleo.

Caracterización Del Empleo

Temporalidad	Categoría	Indicador	Resumen Indicador
Trimestral	Pst	Distribución De Prestadores De Servicio Turístico	3
Trimestral	Pst	Pst Con Trabajadores En El Mes De Julio	3
Trimestral	Pst	Número De Empleados	3
Trimestral	Pst	Detalle Empleos Por Categorías De Pst	3
Trimestral	Pst	Empleados Sexo Masculino	3
Trimestral	Pst	Empleados Sexo Femenino	3
Trimestral	Pst	Rango De Edad Por Categorías De Prestadores De Servicios Turísticos	3
Trimestral	Pst	Dominio Del Idioma Inglés Por Empleados	3
Trimestral	Pst	Nivel Educativo Del Empleado	3
Trimestral	Pst	Nivel Educativo Del Empleado Por Categorías De Pst	3
Trimestral	Pst	Vacantes En Los Prestadores De Servicio Turístico	2,25
Trimestral	Pst	Motivos Y Cargos De Las Vacantes	2,25
Trimestral	Pst	Cargos De Las Vacantes Ofertadas Por Categorías De Pst	2,25
Trimestral	Pst	Despidos	2,25
Trimestral	Pst	Implementación De Capacitaciones	3

Fuente: elaboración propia.

Tabla 15

Registro Nacional de Turismo.

RNT			
Temporalidad	Categoría	Indicador	Resumen Indicador
Anual	Pst	Número De Pst Formales	3
Anual	Pst	Zona De Ubicación De Los Pst	3
Anual	Pst	Pst Formales Por Categoría	3
Anual	Pst	Tasa De Formalidad De Pst	3
Anual	Pst	Pst Informales Por Categoría	3
Anual	Pst	Georeferenciación De Pst	3

Fuente: elaboración propia.

Tabla 16

Indicadores de sostenibilidad

Sostenibilidad			
Temporalidad	Categoría	Indicador	Resumen Indicador
Anual	Hogares	Satisfacción De Los Residentes Con La Llegada De Turistas	3
Anual	Hogares	Opinión De Los Residentes Respecto A La Calidad De Vida	3
Anual	Hogares	Numero De Segundas Viviendas Por 100 Viviendas	3
Anual	Hogares	Opinión De Los Residentes Sobre El Impacto Ambiental Que Generan Los Turistas	3
Anual	Hogares	Opinión De Los Residentes Sobre El Impacto Económico Que Generan Los Turistas	3
Anual	Hogares	Opinión De Los Residentes Sobre Si La Llegada De Turista Afecta El Patrimonio	2,125
Anual	Hogares	Es El Turismo Su Actividad Principal	2
Anual	Pst	Pst Con Espacios Accesibles	2,75
Anual	Pst	Pst Con Esquemas De Accesibilidad	2,75
Anual	Pst	Pst Que Miden Los Residuos	2,75
Anual	Pst	Pst Que Mitigan El Cambio Climático	2,75
Anual	Pst	Pst Que Separan Los Residuos	2,75
Anual	Pst	Pst Que Usan Agua Reciclable	2,75
Anual	Pst	Pst Que Manejan Los Residuos	2,75
Anual	Pst	Gestión De Uso De Agua	2,75
Anual	Pst	Pst Que Gestionan El Uso De La Energía	2,75
Anual	Pst	Tipos De Energía Renovable En Pst	2,75
Anual	Pst	Temporalidad De Informe De Gestión Ambiental	2,75
Anual	Pst	Pst Que Conservan El Medio Ambiente	2,75
Anual	Pst	Habitaciones Por Tipo De Discapacidad	2,75
Anual	Pst	Pst Certificados Por Categoría	2,75

Anual	Receptivo	Satisfacción General De Turistas	3
Anual	Receptivo	Informado Sobre Flora Y Fauna	3
Anual	Receptivo	Conoce La Marca De Calidad Turística	3
Anual	Receptivo	Facilidad Del Producto	3
Anual	Receptivo	Dificultad De La Llegada	3
Anual	Receptivo	Edad Del Viajero	3
Anual	Receptivo	Genero Del Viajero	3
Anual	Receptivo	Percepción Del Servicio De Alojamiento	3
Anual	Receptivo	Percepción Del Servicio De Restaurantes	3
Anual	Receptivo	Percepción Factores Ambientales	3
Anual	Receptivo	Percepción De Opciones De Ocio, Recreación Y Tiempo Libre	3
Anual	Receptivo	Percepción De Estado Del Destino	3

Fuente: elaboración propia.

Tabla 17

Categorización interno y emisor

Interno Y Emisor			
Temporalidad	Categoría	Indicador	Resumen Indicador
Anual	Hogares	Genero	3
Anual	Hogares	Rango De Edad	3
Anual	Hogares	Nivel Educativo	3
Anual	Hogares	Costos Del Viaje	2,25

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, utilizando la información de la encuesta semiestructurada y el índice de pertinencia de cada indicador, a través de un juicio analítico del investigador, se calcula un indicador de mínimo fundamental. Este indicador mínimo fundamental, tiene como sustento teórico las clasificaciones para los indicadores de gestión KPI'S utilizados en González Fernández (2013), además de los conceptos expuestos en el marco teórico. Los criterios utilizados son los siguientes:

- Eficiente: indica la medida en que el tiempo, el esfuerzo o el costo se emplean adecuadamente para obtener los resultados deseados.
- Eficacia o pertinencia: la eficacia analiza si los resultados deseados se generan o generaron.
- Indicador secundario o compuesto: que surge de otros indicadores existentes.

Si un indicador tiene como calificación mayor a 2.5 en el grado de pertinencia y cumple con los criterios de eficiencia y eficacia, fue incluido como indicador mínimo fundamental.

Por otra parte, si el indicador es secundario o compuesto de indicadores que cumplieran la condición anterior, así este no tuviera un grado de pertinencia mayor a 2.5, se incluyó en la batería de indicadores mínimos fundamentales ya que el costo de recolección de este ya fue asumido por sus indicadores principales. El resultado de este ejercicio fue el siguiente:

Tabla 18

Indicadores Turismo Receptivo.

Turismo Receptivo			
Temporalidad	Categoría	Indicador	Cumplimiento Del Criterio
Mensual	Características Del Visitante	Procedencia Del Turista	C
Mensual	Características Del Visitante	País De Procedencia	C
Mensual	Características Del Visitante	Departamento De Procedencia	C
Mensual	Características Del Visitante	Municipios De Procedencia	C
Mensual	Características Del Visitante	Turistas Por Género	C
Mensual	Características Del Visitante	Edad De Los Turistas	C
Mensual	Características Del Visitante	Motivo Principal Del Viaje	C
Mensual	Características Del Visitante	Motivos Por Los Que Más Viajan Al Destino	C
Mensual	Características Del Visitante	Motivos De Viajes Personales	C
Mensual	Características Del Visitante	Motivos De Viajes Profesionales	C

Mensual	Características Del Visitante	Otros Motivos De Viaje	C
Mensual	Detalles Del Viaje	Promedio De Noches En El Destino	C
Mensual	Detalles Del Viaje	Promedio De Municipios Visitados En El Destino	C
Mensual	Detalles Del Viaje	Destino Principal En El Destino	C
Mensual	Detalles Del Viaje	Alojamiento Utilizado En El Destino	C
Mensual	Detalles Del Viaje	Tipos De Alojamiento Utilizados En El Destino	C
Mensual	Actividades Realizadas Y Grupos De Personas	Actividades Realizadas En El Destino	C
Mensual	Actividades Realizadas Y Grupos De Personas	Tamaño Promedio Del Grupo De Viaje	C
Mensual	Gastos Y Preparación Del Viaje	Gasto Promedio Por Turista En El Destino	C
Mensual	Gastos Y Preparación Del Viaje	Gasto Promedio Diario En El Destino	C
Mensual	Gastos Y Preparación Del Viaje	Gasto Promedio Presupuestado En El Destino	C
Mensual	Gastos Y Preparación Del Viaje	Caracterización Del Gasto Turístico Total	C
Mensual	Gastos Y Preparación Del Viaje	Lugar De Compra Del Servicio De Hotel	C
Mensual	Gastos Y Preparación Del Viaje	Lugar De Compra Del Servicio De Restaurante	C
Mensual	Gastos Y Preparación Del Viaje	Lugar De Compra Servicio De Paquete De Viaje	C
Mensual	Gastos Y Preparación Del Viaje	Lugar De Compra Del Servicio De Tiquetes Y Transporte	C
Mensual	Percepción Del Viaje	Percepción Del Servicio De Alojamiento	C
Mensual	Percepción Del Viaje	Percepción Del Servicio De Restaurantes	C
Mensual	Percepción Del Viaje	Percepción Factores Ambientales	C
Mensual	Percepción Del Viaje	Percepción De Opciones De Ocio, Recreación Y Tiempo Libre	C
Mensual	Percepción Del Viaje	Percepción De Estado Del Destino	C

Mensual	Recompra Del Destino	Valoración General Del Destino	C
Mensual	Recompra Del Destino	Nueva Visita Al Destino	C
Mensual	Recompra Del Destino	Recomendación De Visita Al Destino	C
Mensual	Recompra Del Destino	Promedio De Visitas Al Destino En Un Periodo De Dos Años	C
Mensual	Fuentes De Información Sobre El Destino	Información Sobre El Destino	C
Mensual	No Disponible	Número De Turistas	C

Fuente: elaboración propia.

Tabla 19

Categorización oferta.

Caracterización De La Oferta			
Temporalidad	Categoría	Indicador	Cumplimiento Del Criterio
Anual	Establecimientos De Alojamiento	Cantidad De Establecimientos De Alojamiento	C
Anual	Establecimientos De Alojamiento	Cantidad De Establecimientos De Alojamiento Por Subcategorías	C
Anual	Establecimientos De Alojamiento	Capacidad De Habitaciones	C
Mensual	Establecimientos De Alojamiento	Tasa De Ocupación De Establecimientos De Alojamiento	C
Mensual	Establecimientos De Alojamiento	Porcentaje De Huéspedes Nacionales Y Extranjeros	C
Anual	Agencias De Viaje	Cantidad De Agencias De Viajes	C
Anual	Agencias De Viaje	Cantidad De Agencias De Viajes Por Subcategorías	C
Trimestral	Agencias De Viaje	Servicios Ofrecidos Por Las Agencias De Viajes	C
Anual	Establecimientos De Gastronomía	Cantidad De Establecimientos De Gastronomía	C
Anual	Establecimientos De Gastronomía	Cantidad De Establecimientos De Gastronomía Por Subcategorías	C

Anual	Establecimientos De Gastronomía	Cantidad De Mesas Y Sillas En Establecimientos De Gastronomía	C
Anual	Establecimientos De Gastronomía	Especialidad De Los Establecimientos De Gastronomía	C
Trimestral	Establecimientos De Gastronomía	Ventas Totales En Establecimientos De Gastronomía	C
Anual	Empresas De Transporte	Cantidad De Empresas De Transporte	C
Anual	Empresas De Transporte	Cantidad De Empresas De Transporte Por Subcategorías	C
Anual	Empresas De Transporte	Tipos De Servicios De Empresas De Transporte	C
Anual	Empresas De Transporte	Tipo De Medio De Transporte	C
Anual	Empresas De Transporte	Vehículos Propios Y Arrendados De Empresas De Transporte	C
Anual	Empresas De Transporte	Cantidad De Sillas En Vehículos Propios Y Arrendados	C

Fuente: elaboración propia.

Tabla 20

Categorización empleo.

Caracterización Del Empleo			
Temporalidad	Categoría	Indicador	Cumplimiento Del Criterio
Trimestral	Pst	Distribución De Prestadores De Servicio Turístico	C
Trimestral	Pst	Número De Empleados	C
Trimestral	Pst	Detalle Empleos Por Categorías De Pst	C
Trimestral	Pst	Empleados Sexo Masculino	C
Trimestral	Pst	Empleados Sexo Femenino	C
Trimestral	Pst	Dominio Del Idioma Inglés Por Empleados	C
Trimestral	Pst	Nivel Educativo Del Empleado	C
Trimestral	Pst	Vacantes En Los Prestadores De Servicio Turístico	C
Trimestral	Pst	Motivos Y Cargos De Las Vacantes	C
Trimestral	Pst	Despidos	C
Trimestral	Pst	Implementación De Capacitaciones	C

Fuente: elaboración propia.

Tabla 21

Censo			
Temporalidad	Categoría	Indicador	Cumplimiento Del Criterio
Anual	Pst	Número De Pst Formales	C
Anual	Pst	Zona De Ubicación De Los Pst	C
Anual	Pst	Pst Formales Por Categoría	C
Anual	Pst	Tasa De Formalidad De Pst	C
Anual	Pst	Pst Informales Por Categoría	C
Anual	Pst	Georeferenciación De Pst	C

Fuente: elaboración propia.

Tabla 22

Indicadores sostenibilidad.

Sostenibilidad			
Temporalidad	Categoría	Indicador	Cumplimiento Del Criterio
Anual	Pst	Pst Con Espacios Accesibles	C
Anual	Pst	Pst Con Esquemas De Accesibilidad	C
Anual	Pst	Pst Que Miden Los Residuos	C
Anual	Pst	Pst Que Mitigan El Cambio Climático	C
Anual	Pst	Pst Que Separan Los Residuos	C
Anual	Pst	Pst Que Manejan Los Residuos	C
Anual	Pst	Gestión De Uso De Agua	C
Anual	Pst	Pst Que Conservan El Medio Ambiente	C
Anual	Pst	Habitaciones Por Tipo De Discapacidad	C
Anual	Receptivo	Satisfacción General De Turistas	C
Anual	Receptivo	Facilidad Del Producto	C
Anual	Receptivo	Dificultad De La Llegada	C
Anual	Receptivo	Percepción Del Servicio De Alojamiento	C
Anual	Receptivo	Percepción Del Servicio De Restaurantes	C
Anual	Receptivo	Percepción Factores Ambientales	C

Anual	Receptivo	Percepción De Opciones De Ocio, Recreación Y Tiempo Libre	C
Anual	Receptivo	Percepción De Estado Del Destino	C
Anual	Hogares	Le Agradece La Llegada De Turistas	C
Anual	Hogares	Satisfacción De Los Residentes Con La Llegada De Turistas	C
Anual	Hogares	Opinión De Los Residentes Respecto A La Calidad De Vida	C
Anual	Hogares	Opinión De Los Residentes Sobre Si La Llegada De Turista Afecta El Patrimonio	C
Anual	Hogares	Opinión De Los Residentes Sobre El Impacto Ambiental Que Generan Los Turistas	C
Anual	Hogares	Opinión De Los Residentes Sobre El Impacto Económico Que Generan Los Turistas	C

Fuente: elaboración propia.

El único indicador no disponible demandado por los actores y que fue priorizado por los mismos con una calificación de 2.75, fue el del número de turistas. Los otros indicadores no disponibles no superaron un nivel de pertinencia mayor a 1.75. Esta matriz implica que, en caso de una financiación baja, estos son los indicadores innegociables que debe tener el sistema de información turística para el Valle del Cauca.

Capítulo 3: Aspectos Técnicos del Sistema de Información Turístico Regional SITUR Valle del Cauca

En este capítulo se revisaron los aspectos técnicos del sistema de información turístico regional SITUR Valle del Cauca. Para esto, en primer lugar, se analizaron los aspectos técnicos y documentales de SITUR Valle, siguiendo el instrumento de evaluación de los sistemas de información turísticas regionales y el sistema nacional de estadísticas CITUR-SITUR creado por el DANE en el 2020. Este instrumento del DANE, analiza las siguientes 4 categorías: El contexto institucional, los procesos estadísticos y sus resultados, la tecnología y el uso de la información estadística y su articulación con las políticas públicas.

En segundo lugar, aprovechando lo realizado en el punto anterior y los tres capítulos anteriores, se analizaron las actividades de medición desde el punto de vista técnico y estadístico. En este punto, se realizan las recomendaciones técnicas para la continuidad del programa SITUR en el Valle del Cauca.

3.1 Aspectos técnicos

3.1.1 Contexto institucional.

En esta categoría se identifican los factores de éxito, obstáculos y oportunidades de mejora del contexto institucional que aseguren el cumplimiento de los principios de coherencia, eficiencia y coordinación del SEN.

SITUR en el Valle del Cauca es operada por Cotelco Valle, que es una empresa privada sin ánimo de lucro. Cotelco Valle dentro de sus objetivos misionales tiene la realización y gestión de proyectos que impacten la cadena productiva del turismo, además de ser el principal gremio turístico del departamento en términos de activos y proyectos de turismo realizados. Lo que implica una idoneidad desde el punto de vista de la pertinencia regional. Desde el punto de vista técnico, la dirección de estadísticas y estudios académicos de Cotelco, es la dependencia encargada de operar directamente el SITUR. Esta dependencia ha estado colaborando en la gestión de información estadística de turismo a diferentes actores del destino desde el 2014 y tiene información histórica desde 1999. Además de tener una estructura orgánica que le permite manejar proyectos como este.

A pesar de que el Viceministerio de Turismo desde el año 2019 no financia los SITUR, SITUR Valle está produciendo información actualmente, gracias a que su operador y la Gobernación del Valle y algunos municipios han invertido mucho para la subsistencia de este. Sin embargo, esta situación hizo que el SITUR Valle rediseñara las mediciones para hacerlas menos costosas, afectando la continuidad de la producción de información de algunas variables. Este apoyo de los entes territoriales se ha podido generar gracias a la inclusión de SITUR dentro de los planes de desarrollo local y regional, asegurando un presupuesto anual para la generación de estadísticas bajo la metodología SITUR.

Para la implementación de SITUR, el operador invirtió en equipos de cómputo, licencias de software, indumentarios e inmobiliarios de oficinas para que el SITUR tuviera los recursos necesarios para desarrollar la recolección, procesamiento, análisis y difusión de los datos de acuerdo con el marco normativo de la administración del CITUR – SITUR. Además de incluir responsabilidades relacionadas con las actividades de producción de información del esquema

CITUR-SITUR de SITUR Valle a varios de sus funcionarios dentro del sistema de gestión de la entidad. Esto último permitió que SITUR valle contará con un sistema de gestión documental, una política de protección de datos, una política dentro del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo como medidas de calidad en los procesos y capacidad para la gestión de riesgos.

3.1.1.1 Confidencialidad

El operador estableció mecanismos para garantizar la protección de la información recolectada contra divulgación no autorizada, cumpliendo lo establecido en la normatividad de datos personales, incluyendo a SITUR dentro de su política de datos personales, designando a dos personas como responsables de la custodia de la información, además de tener un proceso de identificación del personal que accede a la base de datos. Finalmente, para asegurar la información y reducir el riesgo de la pérdida de la misma, el operador tiene la información en un servidor local, un servidor en la nube y periódicamente realiza la copia de la información en unos discos duro portátiles que se guardan en una caja fuerte de la organización.

3.1.1.2 Gestión

Todas las actividades de recolección, procesamiento, análisis y difusión del SITUR, han sido documentados, con un periodo de actualización anual. Esta documentación se encuentra en los medios magnéticos dispuestos para esta operación por parte de todo el personal relacionado con las actividades de medición. Existe información en físico del proceso de documentación de los años 2017, 2018 y 2019. Aunque existen algunos procesos documentados en el año 2020, los primeros 6 meses del año no tienen información documentada mensual.

Por otro lado, no existió una metodología para identificar los riesgos que podían afectar la producción de información en el esquema CITUR-SITUR, ni de las acciones que permitirían mitigarlos.

3.1.1.3 Personal del SITUR

El Viceministerio para poder otorgar la operación de SITUR, definió unos perfiles mínimos para la operación de los SITUR, esto con el objetivo de garantizar que el personal es el idóneo para el desarrollo de las actividades del SITUR. El operador cumplió con todos los perfiles. El único perfil que no cumplía era el del director que cuando inicio el proceso no cumplía con la escolaridad y/o la experiencia requerida, sin embargo, cuatro meses después del inicio de mediciones, el director cumplió con el tiempo mínimo requerido en experiencia solicitado por el Viceministerio para dicha actividad. Dentro del personal de SITUR Valle había tres profesionales con títulos de doctorado, uno de ellos en turismo, otro en economía y otro en desarrollo sostenible, lo que eran perfiles muy altos para los mínimos requeridos. Aunque por momentos el profesional de comunicaciones de Cotelco Valle o un profesional de comunicaciones de la Gobernación del Valle, apoyaba el área de comunicaciones de SITUR, no existía un cargo financiado por SITUR que permitiera dar un mejor impulso a las actividades de desarrollo de las comunicaciones del sistema estadístico. Este profesional es fundamental para mejorar el alcance de los mismos.

Al inicio de la operación de SITUR el Viceministerio de turismo hizo una serie de capacitaciones para la instalación de SITUR Valle. Sin embargo, cada mes el director de SITUR realizaba capacitaciones internas con su personal para el mejoramiento de las actividades de recolección de información. Este programa de entrenamiento estaba compuesto por cronograma de capacitaciones anuales que tiene el gremio para sus afiliados, las capacitaciones propias de

actualización de los procesos estadísticos y las técnicas de recolección. Esto se pudo evidenciar por medio de fotos, listado de asistencias y en los últimos dos años, de vídeos cargados en YouTube. Finalmente, el director cada mes reunía a su equipo técnico que está compuesto de un estadístico y un economista, y les contaba todos los procesos como mecanismo para la transferencia del conocimiento en el desarrollo de la producción de información del SITUR. Además, cuando uno de estos dos funcionarios salía de la empresa, dejaban un acta de entrega de todos los procedimientos.

3.1.1.4 Uso y aplicación de lineamientos estadísticos

La metodología de CITUR - SITUR implementó estándares estadísticos nacionales e internacionales desde su nacimiento. Estos estándares estaban bajo la sombrilla de los conceptos estandarizados de la OMT, sin embargo, la nomenclatura y las clasificaciones no tenían un estándar internacional o nacional. Para el caso de la difusión digital, esta se hacía a través del estándar de difusión (SDMX) entre la plataforma de SITUR Valle y la plataforma de CITUR.

3.1.1.5 Monitoreo y seguimiento

SITUR Valle estableció un plan general para la gestión de sus actividades de medición. Para esto contó con un plan de acción, el cual estaba compuesto por un cronograma de actividades con sus respectivos entregables, tiempos definidos, roles y asignación de responsabilidades. Para la recolección de información se asignó un supervisor de campo que velaba por la calidad en la recolección. En la depuración los analistas le informaban al estadístico alguna no conformidad con el comportamiento de los indicadores. Y en el análisis de la información, el director leía los informes antes de publicarlos o enviarlos a interventoría. Este procedimiento aseguraba la continuidad y el cumplimiento de las metas del plan de acción de SITUR.

3.1.2 Procesos estadísticos y sus resultados

3.1.2.1 *Diseño – requerimientos*

Durante la planeación del proceso de producción de información, se desarrollaron las actividades de definición de objetivos, definición de indicadores, definición de la fuente de información, definición de métodos de recolección, definición de transmisión de información, definición de conceptos básicos, definición de cronograma general; definición de métodos de difusión, definición de calendario de recolección, procesamiento y difusión. Pero no se tuvo en cuenta la definición de cuadros de salida, lo cual queda de tarea pendiente para el SITUR.

Aunque las actividades de medición de SITUR son a través de fuentes primarias, también se realizaban como complemento el análisis y recolección de fuentes secundarias, las fuentes más utilizadas fueron Aerocivil, Migración Colombia, Cotelco nacional y Valle, DANE, INCIVA y el RNT. Estas fuentes presentan problemas de cumplimiento en el reporte de información, lo que implica una amenaza para que SITUR presente sus informes a tiempo. En las fuentes primarias, una amenaza para el sistema es el de lograr los permisos requeridos para la recolección de información. Sobre todo, para la medición de turismo receptivo. Para el caso de las mediciones que se hacen a prestadores de servicios turísticos, las amenazas para la recolección son las siguientes: La no disponibilidad de los prestadores para el reporte de la información dado a la baja credibilidad que tienen con respecto a los entes territoriales y el desgaste natural en la fuente por las repetidas llamadas y visitas en la recolección información.

3.1.2.2 Diseño – instrumentos

Aunque el Viceministerio de turismo dispuso de manuales, instructivos, guías o procedimientos necesarios para el soporte del CITUR – SITUR con respecto a los instrumentos, el SITUR parecía totalmente de un manual de validación y consistencias y un manual de procesamientos y generación de cuadros de salidas. Estos instrumentos se deben revisar y actualizar dado que estos fueron creados en el 2014 y en el 2021 el sector ha crecido en categorías diferentes del RNT. Además de nuevas dimensiones regionales, dado nuevos nichos de mercados. Sin embargo, es de resaltar que los comités nacionales de estadísticas de turismo CITUR – SITUR, estos instrumentos e indicadores iban evolucionando de acuerdo a la necesidad de los actores, lo que permitió una participación de lleno por parte de SITUR Valle en la definición de las variables del esquema de producción de información CITUR – SITUR. Estos instrumentos ya han pasado por pruebas piloto, pero es importante pensar en un diseño que permita una optimización de los mismos.

3.1.2.3 Procesamiento

El procesamiento de la información presentó dos inconvenientes. El primero era el retraso en la captura, ya que a veces los profesionales de campo se demoran en la recolección información. Este problema es difícil de solucionar puesto que los imprevistos en la recolección información siempre van a existir. El segundo inconveniente tiene que ver con errores de tipeo a la hora de digitar la información. Para esto, el SITUR quiere adicionar sus instrumentos y no utilizan preguntas abiertas, lo cual es una buena solución a este problema. Aunque el operador tiene mecanismos para tratar de minimizar los inconvenientes de procesamiento y ha dispuesto presupuesto para que esta actividad se ha desarrollado de manera óptima, es importante que el

operador empiece a crear indicadores que permitan establecer un monitoreo de estos inconvenientes. Algunos de los ejercicios que se podrían hacer sería el del cálculo del porcentaje de registro con valores faltantes, la tasa de error de procesamiento, la tasa de no respuesta, etc.

3.1.2.4 Análisis

El SITUR Valle dentro de su proceso de análisis de la información, establece un protocolo riguroso en el cual tiene procedimientos de análisis de consistencia y de contexto de la información reportada en la base datos de indicadores. También que en un comité interno y comité externo que le permite evaluar los documentos generados por sus analistas. Como criterios para la realización de estos documentos, se tienen en cuenta el cumplimiento contractual de los objetivos del sistema de información y el cubrimiento de necesidades de información como fue evidenciado en el capítulo de indicadores. Para el proceso análisis, la única dificultad se presentó por la tardanza en el reporte de la base de indicadores por parte del profesional estadístico, el cual es un resultado de la tardanza del proceso de recolección información por parte de los profesionales de campo.

3.1.2.5 Difusión y acceso

SITUR Valle solo difundía la ficha metodológica, el glosario de conceptos y los instrumentos de medición, pero no difundía los manuales de instrucción de uso e interpretación de la información, lo cual es una tarea pendiente del operador de SITUR. Con respecto a la información, todo lo recolectado procesado y analizado por SITUR, lo publicaron en su plataforma web y redes sociales, cumpliendo su objetivo como sistema de información pública. Sin embargo, la principal dificultad para el proceso de difusión y acceso a la información era la inexistencia de un profesional a cargo de las comunicaciones del SITUR. Un problema reportado con respecto al acceso información, es que a alguno de los actores se le dificultaba extraer la información de los tableros

construidos en tableu para cada medición. Por ende, una tarea pendiente que debe hacer SITUR Valle, es el rediseño de la forma en que se visibilizan los datos en su plataforma.

3.1.3 Tecnología.

3.1.3.1 Entradas y salidas

La información recolectada de SITUR Valle tiene dos entradas. La primera es una fuente primaria producto el trabajo de campo por medio de encuestas que se realizan a través de una aplicación móvil llamada ENCUESTA MULTIPROPÓSITO. Esta aplicación se conecta a través de internet con un cubo de datos alojado en el servidor web de la Gobernación del Valle, por medio un desarrollo llamado SIGESI. La segunda es una fuente secundaria a través del trabajo de recolección información de los analistas que descargan de las páginas web la información necesitada. Las fuentes primarias y fuentes secundarias son administradas en un servidor local del operador a través de Postgress SQL. Este proceso de administración de las fuentes implica que la información que se va recolectando tiene un proceso de validación, depuración y procesamiento, lo que impide que la información publicada se muestra en tiempo real. Pero este procedimiento es muy importante para asegurar la calidad de la información publicada. En caso de que el operador quisiera, este podría mostrar la información en tiempo real, ya que la sistematización de la información está realizada. Sin embargo, no es recomendable hacer ese procedimiento, ya que esto iría en detrimento de la calidad de la información publicada. Para la comunicación con la plataforma central del Viceministerio de turismo, SITUR Valle tiene implementado el estándar de intercambio de información SDMX por medio de web services.

3.1.3.2 SOFTWARE

El software por el cual se recoge la información de SITUR Valle ha sido actualizado en distintas ocasiones en los últimos años, lo que ha implicado momentos de ruptura del servicio de información e inestabilidad en la recolección y publicación de datos. Una amenaza que tiene el operador, tiene que ver con el host de este cubo de datos, ya que deberá adquirir un proceso de soporte técnico de manera anual que le permita mitigar los riesgos y los errores en la recolección de la información generados por las actualizaciones del SIGESI y las actualizaciones propias de la tecnología de los servicios web.

El software utilizado para la implementación del sistema de información SITUR Valle del Cauca está debidamente documentado para todas sus fases y procedimientos.

3.1.3.3 Nuevas tecnologías de la información

SITUR Valle tiene dentro de su operación, involucrados procesos de ciencia tecnología e investigación. Estos tienen que ver con la utilización de técnicas de social listening, web scraping, data mining y aprendizaje automático. De estas técnicas SITUR Valle logró realizar el primer estudio nacional de Airbnb, también el estudio de eventos, ferias y festivales de la región pacífico, el estudio del festival mundial de salsa y el festival Petronio Alvarez. Sin embargo, según Oscar Guzmán, la implementación de estos procesos, son mucho más costosos que el esquema de operación actual, esto debido a que los profesionales capacitados para implementar estas técnicas multiplican cinco veces el costo salarial de las personas encargadas de la recolección de información por medio de encuestas, además, algunos de estos procesos tienen costos adicionales, por la adquisición de licencias de las plataformas de las cuales se extrae información. Con respecto al aspecto técnico de la utilización de estas técnicas del big data con respecto a la operación de

recolección actual, con el big data se pueden multiplicar por miles la cantidad de información recogida con respecto a lo recogido por encuestas, no obstante, al analizar el universo de los turistas con respecto al universo de la información expuesta en internet, se presenta un error en el marco de la muestra, lo que provoca que este deje de ser un proceso estocástico, por lo que existe un sesgo de selección en las distribuciones de probabilidad de las fuentes de información del big data, lo cual dificulta las estimaciones y los resultados de la medición.

Para el caso del mercadeo en turismo, el big data puede ofrecer muchas ventajas que las mediciones tradicionales no ofrecen, una de ellas es el cierre de brechas de la promoción del producto entre la oferta y la demanda. SITUR Valle no ha explorado sobre este aspecto y puede ser una alternativa para el futuro que generaría mucho valor agregado según los actores entrevistados en el capítulo 2.

SITUR Valle tiene un convenio con la red de promotores turísticos de la gobernación del Valle, en el cual a través de una estimación con una distribución de probabilidad Poisson, se calcula el número de turistas vacacionales en el departamento. Esta estimación es única en Latinoamérica, pero los costos de recolección son muy altos. En este caso, hacer la estimación a través de un proceso de aprendizaje automático reduciría los costos considerablemente.

Una solución al costo de implementar técnicas de big data en las mediciones del SITUR, es que se podría generar un proceso mixto, en el cual, con la información historia recolectada a través de muestreos aleatorios, se complementa con un algoritmo de aprendizaje automático que permita ahorrar por periodos de tiempo la recolección de información.

3.1.4 Uso de la información estadística y articulación con las políticas públicas.

3.1.4.1 Articulación con las políticas públicas

SITUR Valle reporta información a la Gobernación del Valle, al Viceministerio de turismo y a 20 municipios en el Valle del Cauca. Sin embargo, SITUR no hace parte de la estrategia de datos abiertos de Colombia y no ha definido los factores de publicación información de acuerdo a la Política de Gobierno en Línea. Esta debe ser una tarea en caso en que SITUR Valle continúe con la publicación información de manera oficial.

3.1.4.2 Uso de la información

Los principales usos que los usuarios le daban a la información producida eran para las decisiones de política de turismo, la planificación (asignación de recursos), la gestión de proyectos y el monitoreo la oferta y demanda en el sector turismo. Sin embargo, el operador de SITUR no tiene un procedimiento que permita evaluar la satisfacción de los usuarios sobre la información producida, por ende, no existían procesos de mejora continua con respecto a las demandas de los actores. Los principales inconvenientes que se presentan con los usuarios, tienen que ver con la falta de entendimiento de la metodología de la información producida por parte de los usuarios y en otros pocos casos con la falta de interés en la estadística.

Los prestadores de servicios turísticos se quejan de que los entes territoriales no utilizan la información estadística reportada. Además, estos no tienen confianza en las cifras publicadas por los entes territoriales, lo que afecta la confianza en las estadísticas de SITUR Valle.

3.2 Actividades de medición SITUR.

En este subcapítulo se analizará los aspectos de la ficha técnica de cada medición del Sistema Información Turística Regional SITUR Valle. Este subcapítulo es el resumen técnico-operativo-estadístico del proceso de evaluación del programa SITUR en el Valle del Cauca.

3.2.1 Turismo receptivo

3.2.1.1 Descripción

La medición de turismo receptivo tiene como objetivo la caracterización de los turistas que visitan el departamento del Valle del Cauca, esta permitirá identificar su perfil sociodemográfico, los detalles del viaje, las actividades realizadas, los gastos del viaje y la percepción del destino. Pues de este modo es posible identificar vocaciones turísticas de la región, o el comportamiento y composición de la demanda.

3.2.1.2 Unidad de análisis

Turistas que llegan al departamento del Valle del Cauca. Recomendación de mejora: realizar encuestas también al turista interno, ya que este también hace parte de la cadena de turismo. Esto implicaría tener un tamaño muestral más grande y un diseño único para cada tipo de turista: receptivo e interno.

3.2.1.3 Indicador base: gasto turístico

Recomendación de mejora: no preguntar los turistas por sus ingresos o por cada componente, ya que esto dificulta la recolección. Se le puede preguntar el gasto turístico en general, y luego preguntar en términos de porcentajes, el nivel de gasto en cada componente.

3.2.1.4 Recolección de información

En puntos turísticos de ciudades con vocación turística del departamento. Recomendación de mejora: ya que la recolección se hace a conveniencia, esta tiene un problema de sesgo de selección, sin embargo, el proceso puede tener procesos de mejora con respecto a la selección del punto de recolección a través de una metodología que permita estimar el número de encuestas que se realiza por lugar de medición.

3.2.1.5 Muestreo

Modelo no probabilístico a conveniencia. Recomendación de mejora: realizar un diseño muestral como si el modelo fuera probabilístico.

3.2.1.6 Periodicidad

Mensual. Recomendación de mejora: ninguna.

3.2.1.7 Instrumento

Después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante es el siguiente:

1. C. Características del visitante:

1.1 S. Identificación

1.1.1 P. País de procedencia: (opción única)

1.1.2 P. Departamento / Estado / Provincia de procedencia: (opción única)

1.1.3 P. Ciudad o municipio de procedencia: (opción única)

1.1.4 P. Género: (opción única)

1.1.4.1 O. Masculina

1.1.4.2 O. Femenina

1.1.4.3 O. Otros.

1.1.5 P. Edad: (opción única)

1.1.6 P. ¿Cuántas personas viajaron con usted? (opción única)

1.1.6.1 O. Viajé solo

1.1.6.2 O. 1

1.1.6.3 O. 2

1.1.6.4 O. 3

1.1.6.5 O. 4

1.1.6.6 O. 5

1.1.6.7 O. 6

1.1.6.8 O. 7

1.1.6.9 O. 8

1.1.6.10 O. 9

1.1.6.11 O. Más de 10.

1.2 S. Motivo de viaje:

1.2.1 P. ¿Cuál fue el motivo principal para viajar al Valle del Cauca(municipio)?: (opción única)

1.2.1.1 O. Vacaciones, recreo y ocio

1.2.1.2 O. Visitar a familiares y/o amigos

1.2.1.3 O. Asistir a eventos culturales como artista o como asistente

1.2.1.4 O. Salud, bienestar y atención médica (incluye la cirugía estética)

1.2.1.5 O. Educación / Formación

1.2.1.6 O. Turismo de negocios: realizar inversión, vender y/o comprar bienes o prestar servicios

1.2.1.7 O. Turismo MICE: Asistir o dictar conferencia, ponente en congreso, feria comercial o exposición

1.2.1.8 O. Asistir a eventos deportivos como deportista o como asistente

1.2.1.9 O. Turismo de naturaleza: aprovechamiento de la naturaleza, avistamiento de flora y fauna

1.2.1.10 O. Turismo espiritual: Actividades religiosas y espirituales

1.2.1.11 O. Otro. ¿Cuál?

2. C. Detalles del viaje.

2.1 P. ¿Qué transporte uso para llegar al Valle del Cauca (municipio)? (opción única)

2.1.1 O. Aéreo

2.1.2 O. Transporte publico terrestre

2.1.3 O. Vehículo propio o familiar

2.1.4 O. Marítimo

2.1.5 O. Otro

2.2 P. ¿Cuántas noches pasó en el Valle del Cauca (municipio)?: (opción única; número sin comas ni puntos)

2.3 P. ¿Cuántos municipios visito desde el momento que llegó al Valle del Cauca desde su partida?: (opción única; número sin comas ni puntos)

2.4 P. ¿Tipo de Alojamiento Utilizado? (Nota: única respuesta, marcar el alojamiento más utilizado durante la estancia en el Valle del Cauca (Municipio)

2.4.1 O. Casa familiares / amigos

- 2.4.2 O. Hotel
- 2.4.3 O. Hostal / albergue / refugio / Posada turística
- 2.4.4 O. Apartahotel
- 2.4.5 O. Finca agro turística / alojamiento rural
- 2.4.6 O. Centro vacacional / resort
- 2.4.7 O. Casa / cabaña de vacaciones/ apartamento propio
- 2.4.8 O. Casa / cabaña de vacaciones / apartamento arrendado
- 2.4.9 O. Camping / Glamping
- 2.4.10 O. Otro ¿Cuál?
- 2.4.11 O. Ninguno

3. C. Actividades realizadas y grupo de personas.

3.1 P. ¿Qué actividades realizó en el Valle del Cauca (municipio)?: (opción múltiple)

- 3.1.1 O. Visita a centros comerciales
- 3.1.2 O. Recorrer calles y parques del casco urbano
- 3.1.3 O. Visita a museos / casas de la cultura / iglesias, santuarios y monumentos
- 3.1.4 O. Haciendas y/o casas históricas
- 3.1.5 O. Actividades religiosas
- 3.1.6 O. Asistencia a espectáculos artísticos y festivales
- 3.1.7 O. Avistamiento de aves
- 3.1.8 O. Avistamiento de ballenas
- 3.1.9 O. Visita a discotecas bares y karaokes
- 3.1.10 O. Visita a parques temáticos / Parques de atracciones
- 3.1.11 O. Compra de bienes de consumo duradero

- 3.1.12 O. Realizar inversión / Reunión de negocio
 - 3.1.13 O. Práctica de deportes
 - 3.1.14 O. Asistencia a competencias o muestras deportivas
 - 3.1.15 O. Asistencia a conferencias / congresos
 - 3.1.16 O. Asistencia a fiestas y ferias de pueblos o municipios
 - 3.1.17 O. Visita a fábricas / haciendas
 - 3.1.18 O. Visita a casinos y juegos de azar
 - 3.1.19 O. Visita a ríos, lagos y cascadas
 - 3.1.20 O. Miradores paisajísticos
 - 3.1.21 O. Zoológicos
 - 3.1.22 O. Proceso del café
 - 3.1.23 O. Proceso del azúcar
 - 3.1.24 O. Actividades de aventura (Rappel, parapente, bungee, escalada, espelelismo, canotaje)
 - 3.1.25 O. Senderismo
 - 3.1.26 O. Reservas y / o parques naturales
 - 3.1.27 O. Otro ¿Cuál?
- 3.2 P. ¿Cuál de los siguientes atractivos visitó o visitará en su visita en el destino?
- 3.2.1 Las opciones de esta pregunta, la agregará cada municipio al integrarse con el sistema de información turístico.

4. C. Gastos del viaje.

4.1 P. ¿Cuál fue el gasto turístico total generado en este viaje en el departamento del Valle del Cauca? (Nota: el valor del gasto total tiene que estar en pesos colombianos; se coloca el valor en números sin comas ni puntos ni caracteres especiales.)

4.2 P. De acuerdo al gasto turístico total generado (pregunta 4.1), ¿Qué porcentaje del gasto fue para cada ítem?: (en cada opción se escribe el porcentaje en número entero sin el carácter de %. Ejemplo: 50% = 50)

4.2.1.1 O. Transporte aéreo

4.2.1.2 O. Transporte terrestre de pasajeros

4.2.1.3 O. Alquiler de vehículo

4.2.1.4 O. Combustible

4.2.1.5 O. Alojamiento

4.2.1.6 O. Alimento y bebidas

4.2.1.7 O. Actividades recreativas, culturales y deportivas

4.2.1.8 O. Bienes de consumo duradero (ropa, calzado, implementación, deportivos, etc.)

4.2.1.9 O. Otros gastos

4.3 P. Marque con una X en dónde hizo la compra de los siguientes servicios:

4.3.1 O.

Tabla 23

Descripción lugares de compra

Servicio	Lugar De Compra			
	Agencia De Viajes	Internet	Oficina ¹	Otras
Hotel				
Restaurante				
Paquete De Viaje				
Transporte				

Fuente: elaboración propia.

5. C. Percepción del viaje Valle del Cauca.

5.1 P. En una escala del 1 al 10 en donde 1 es Muy insatisfecho y 10 es Muy satisfecho, valore el siguiente aspecto: servicio de Alojamiento. (marcar opción del 1 al 10 para cada opción)

5.1.1 O. Estado del lugar de hospedaje:

5.1.2 O. Higiene y limpieza:

5.1.3 O. Estado de muebles:

5.1.4 O. Trato del personal:

5.1.5 O. Servicio de comida:

5.1.6 O. Precio de alojamiento:

5.2 P. En una escala del 1 al 10 en donde 1 es Muy insatisfecho y 10 es Muy satisfecho, valore el siguiente aspecto: alimentación. (marcar opción del 1 al 10 para cada opción)

5.2.1 O. Sabor de los platos servidos:

5.2.2 O. Variedad de la oferta gastronómica:

¹ En la tabla 23, el lugar de compra “Oficina” se refiere a que el turista compra el servicio directamente en el establecimiento.

5.2.3 O. Trato del personal:

5.2.4 O. Higiene y limpieza:

5.2.5 O. Precios de los platos:

5.3 P. En una escala del 1 al 10 en donde 1 es Muy insatisfecho y 10 es Muy satisfecho, valore el siguiente aspecto: factores Ambientales. (marcar opción del 1 al 10 para cada opción)

5.3.1 O. Limpieza y aseo en los municipios:

5.3.2 O. Limpieza y conservación de los lugares visitados:

5.3.3 O. Hospitalidad:

5.4 P. En una escala del 1 al 10 en donde 1 es Muy insatisfecho y 10 es Muy satisfecho, valore el siguiente aspecto: ocio, Recreación y Tiempo Libre. (marcar opción del 1 al 10 para cada opción)

5.4.1 O. Actividades culturales:

5.4.2 O. Actividades deportivas:

5.4.3 O. Parques:

5.4.4 O. Discotecas, bares o casinos:

5.5 P. En una escala del 1 al 10 en donde 1 es Muy insatisfecho y 10 es Muy satisfecho, valore el siguiente aspecto: estado. (marcar opción del 1 al 10 para cada opción)

5.5.1 O. Estado de la carretera:

5.5.2 O. Transporte local:

5.5.3 O. Seguridad:

5.6 P. En una escala del 1 al 10 en donde 1 es Muy insatisfecho y 10 es Muy satisfecho, valore en general la visita al Valle del Cauca.

5.7 P. ¿Volvería a visitar al Valle del Cauca? (opción única)

5.7.1 O. Sí

5.7.2 O. No

5.7.3 O. No estoy Seguro

6. C. ¿Cómo se enteran los visitantes sobre el Valle del Cauca?

6.1 P. ¿Antes de venir al Valle del Cauca, de qué forma usted se enteró de los destinos turísticos visitados?: (opción única)

6.1.1 O. Ya los conocía

6.1.2 O. Amigos y/o familiares

6.1.3 O. Medios de comunicación masiva, prensa

6.1.4 O. Guías turísticas y medios especializados en turismo.

6.1.5 O. Búsquedas, páginas y avisos en internet

6.1.6 O. Redes sociales

6.1.7 O. Influencer

6.1.8 O. Correo electrónico

6.1.9 O. ¿Otros? ¿Cuales?:

3.2.2 Turismo interno y emisor

3.2.2.1 Descripción

Esta medición tiene como objetivo establecer las características de los viajes turísticos de los residentes en el departamento del Valle del Cauca, establecer si realizan viajes o no, y si realiza viajes, si estos son viajes turísticos internos o emisivos al departamento.

Recomendación de mejora: esta medición no es tan valorada por los actores. Para incluir algunos indicadores valorados, se propuso incluir esos indicadores en la medición de turismo receptivo y eliminar esta actividad de medición.

3.2.2.2 Unidad de análisis

Persona residente del departamento. Recomendación de mejora: ninguna.

3.2.2.3 Indicador base

Sí realizó un viaje turístico. Recomendación de mejora: de acuerdo a los objetivos de la medición, el indicador del sí viajé, solo cumple con uno de los objetivos. Si el indicador base fuera el gasto turístico, se podría hacer un diseño multietapico que incluyera la realización del viaje, los viajes internos y los viajes emisores, además de las características de estos viajes. Un problema de esta modificación implicaría un tamaño de muestra mucho más grande, lo que por lo encontrado en el capítulo 1, esto no sería posible. En la recolección se hace muy difícil recolectar información en barrios muy peligrosos de los municipios. También se hace muy difícil recolectar información en los barrios de estratos altos debido a que estas personas no permanecen en sus hogares en las horas de disponibilidad de los profesionales de campo, además de la existencia de muchos hogares en unidades residenciales. Esta medición tenía un problema en la temporalidad de la medición, ya que solo se hacía tres veces al año y en temporadas vacacionales, lo que implicaba que no cumplía a cabalidad con la caracterización de los viajes turísticos de los residentes del departamento. Se recomienda no seguir haciendo esta medición, ya que los objetivos de la misma se pueden extraer a través de la recomendación que se hizo en turismo receptivo, mediante la inclusión en la medición de turistas internos de la región.

3.2.3 Caracterización de la oferta

3.2.3.1 Descripción

Esta medición tiene como objetivo la caracterización del desempeño de los principales 4 tipos de servicios que componen la oferta turística en el departamento, los servicios mencionados son: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte.

3.2.3.2 Unidad de análisis

Empresas prestadoras de servicios turísticos formales del Valle del Cauca: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte.

Recomendación de mejora: incluir las otras categorías de prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca.

3.2.3.3 Indicador base

- Establecimientos de alojamiento: %ocupación.
- Agencias de viajes: tipos de agencias.
- Establecimientos de gastronomía: tipo de servicio prestado.
- Empresas de transporte: número de pasajeros turísticos.

Recomendación de mejora: cambiar el indicador de base de cada categoría y unificarlos a través del indicador de ingresos de cada prestador de servicios. Para lograr esto, se deben utilizar los indicadores de unidades vendidas y tarifa promedio de esas unidades para calcular las ventas de cada categoría.

3.2.3.4 Recolección de información

Se selecciona a través de un muestreo aleatorio simple, los prestadores de servicios turísticos formales y se realizan visitas de acuerdo a la muestra. Recomendación de mejora: realizar una visita la primera vez que se hace la recolección, pero los meses siguientes, se puede realizar la recolección a través de llamadas telefónicas. Esto mejoraría el tiempo de recolección y el costo de la misma.

3.2.3.5 Muestreo

Modelo probabilístico de muestreo aleatorio simple multietápico. Recomendación de mejora: no seguir diseñando las muestras con los indicadores base de esta medición. Se recomienda hacer el diseño de la muestra con el indicador de ingresos propuesto en las recomendaciones de mejora.

3.2.3.6 Periodicidad: trimestral y mensual.

Recomendación de mejora: se hace una recolección tipo descriptivo trimestral, pero con la información del mes anterior al trimestre, lo cual implica que en realidad solo se recopila información de 4 meses en el año. Este tipo de recolección permite obtener información muy limitada y se podría considerar insuficiente para realizar ningún tipo de análisis. Realizar encuestas largas a los prestadores de servicios turísticos genera un desgaste en la fuente, por esta razón se propone hacer una encuesta larga una vez al año que permita la caracterización de los prestadores de servicios turísticos y a partir de esa caracterización, se debe realizar encuestas cortas mensuales tipo monitoreo y seguimiento. Esta modificación implica eficiencia en la recolección y reducción de costo de la misma.

3.2.3.7 Instrumento

Después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante es el siguiente:

Categoría: agencias de viajes.

Periodo: anual.

1. C. Caracterización de los servicios.

1.1 P. ¿Qué tipo de servicio presta la agencia de viajes? (respuesta múltiple)

1.1.1 O. Ventas de planes turísticos

1.1.2 O. Compra de pasajes aéreos

1.1.3 O. Tramites de visados

1.1.4 O. Guías de turismo

1.1.5 O. Otro

1.2 P. ¿Tienen planes a nivel? (respuesta múltiple)

1.2.1 O. Local

1.2.2 O. Departamental

1.2.3 O. Nacionales

1.2.4 O. Internacionales

1.3 P. ¿Qué tipo de producto turístico ofrece?

1.3.1 O. Parques Temáticos

1.3.2 O. Turismo Historio y Cultural

1.3.3 O. Avistamiento de Aves

1.3.4 O. Avistamiento de ballenas

1.3.5 O. Turismo Naturaleza y Ecoturismo

1.3.6 O. MICE

1.3.7 O. Turismo de Industrias y Haciendas

1.3.8 O. Turismo de Aventura

1.3.9 O. Turismo Deportivo

1.3.10 O. Otro

1.4 P. ¿Cuál es el porcentaje de vallecaucanos que compran sus paquetes con respecto al total de clientes en el año? (se incluye el valor del porcentaje sin el símbolo. Ejemplo: 45% =45.)

1.5 P. ¿Qué porcentaje de los siguientes canales de distribución usted sus clientes? (en cada opción se incluye el valor del porcentaje sin el símbolo. Ejemplo: 45% =45.)

1.5.1 O. Oficina

1.5.2 O. Internet

1.5.3 O. Agencias mayoristas

1.5.4 O. Ferias comerciales

1.5.5 O. Otra

2 C. Actividad comercial.

2.1 P. ¿En el mes el establecimiento estuvo en actividad comercial?

2.1.1 O. Si

2.1.2 O. No (Si la respuesta es NO finalizar encuesta)

2.2 P. ¿Cantidad de paquetes turísticos locales vendidos?

2.3 P. ¿Precio promedio de los paquetes turísticos locales vendidos?

2.4 P. ¿Cantidad de paquetes turísticos regionales vendidos?

2.5 P. ¿Precio promedio de los paquetes turísticos regionales vendidos?

2.6 P. ¿Cantidad de paquetes turísticos nacionales vendidos?

2.7 P. ¿Precio promedio de los paquetes turísticos nacionales vendidos?

2.8 P. ¿Cantidad de paquetes turísticos internacionales vendidos?

2.9 P. ¿Precio promedio de los paquetes turísticos internacionales vendidos?

Categoría: agencias de viajes.

Periodo: mensual.

1. C. Actividad comercial.

1.1 P. ¿En el mes el establecimiento estuvo en actividad comercial?

1.1.1 O. Si

1.1.2 O. No (Si la respuesta es NO finalizar encuesta)

1.2 P. ¿Cantidad de paquetes turísticos locales vendidos?

1.3 P. ¿Precio promedio de los paquetes turísticos locales vendidos?

1.4 P. ¿Cantidad de paquetes turísticos regionales vendidos?

1.5 P. ¿Precio promedio de los paquetes turísticos regionales vendidos?

1.6 P. ¿Cantidad de paquetes turísticos nacionales vendidos?

1.7 P. ¿Precio promedio de los paquetes turísticos nacionales vendidos?

1.8 P. ¿Cantidad de paquetes turísticos internacionales vendidos?

1.9 P. ¿Precio promedio de los paquetes turísticos internacionales vendidos?

Categoría: alojamiento.

Periodo: anual.

1. C. Capacidad de alojamiento

1.1 P. Modalidad de alojamiento (opción múltiple)

- 1.1.1 O. Habitaciones
- 1.1.2 O. Camas
- 1.1.3 O. Apartamentos / Casas / Cabañas / Glamping
- 1.1.4 O. Camping
- 1.2 P. ¿Cuál es la capacidad máxima de alojamiento en personas?:
- 1.3 P. ¿Cuántas habitaciones comerciales tiene el PST?
- 1.4 P. ¿Cuántas camas comerciales tiene el PST?
- 1.5 P. ¿Cuántas Apartamentos / Casas / Cabañas / Glamping comerciales tiene el PST?
(condicional de la opción 1.1.3)
- 1.6 P. ¿Número de espacios para carpa? (condicional de la opción 1.1.3)
- 2. C. Actividad comercial.
- 2.1 P. ¿En el mes el establecimiento estuvo en actividad comercial?
- 2.1.1 O. Si
- 2.1.2 O. No (Si la respuesta es NO finalizar encuesta)
- 2.2 P. ¿Cuál fue el porcentaje de ocupación promedio del mes anterior?
- 2.3 P. ¿Cuál fue la tarifa promedio del mes anterior?

Categoría: alojamiento.

Periodo: mensual.

- 1. C. Actividad comercial.
- 1.1 P. ¿En el mes el establecimiento estuvo en actividad comercial?
- 1.1.1 O. Si
- 1.1.2 O. No (Si la respuesta es NO finalizar encuesta)

1.2 P. ¿Cuál fue el porcentaje de ocupación promedio del mes anterior?

1.3 P. ¿Cuál fue la tarifa promedio del mes anterior?

Categoría: transporte.

Periodo: anual.

1. C. Capacidad del establecimiento.

1.1 P. ¿Qué tipo de servicio de transporte presta su empresa? (respuesta múltiple)

1.1.1 O. Aéreo

1.1.2 O. Terrestre

1.1.3 O. Marítimo

1.2 P. ¿Con cuántos vehículos propios cuenta la empresa para el transporte de pasajeros?
(número).

1.3 P. ¿Cuál es la capacidad máxima de su flota de vehículos?

2. C. Actividad comercial.

2.1 P. ¿En el mes el establecimiento estuvo en actividad comercial?

2.1.1 O. Si

2.1.2 O. No (Si la respuesta es NO finalizar encuesta)

2.2 P. En promedio, ¿cuántas personas transportaron en total durante el mes?

2.3 P. ¿Cuál fue la tarifa promedio del mes anterior?

2.4 P. ¿Qué porcentaje de los pasajeros eran turistas?

2.5 P. ¿Cuál es la tarifa promedio del transporte de pasajeros? (COP)

Categoría: transporte.

Periodo: mensual.

1. C. Actividad comercial.

1.1 P. ¿En el mes el establecimiento estuvo en actividad comercial?

1.1.1 O. Si

1.1.2 O. No (Si la respuesta es NO finalizar encuesta)

1.2 P. En promedio, ¿cuántas personas transportaron en total durante el mes?

1.3 P. ¿Cuál fue la tarifa promedio del mes anterior?

1.4 P. ¿Qué porcentaje de los pasajeros eran turistas?

1.5 P. ¿Cuál es la tarifa promedio del transporte de pasajeros? (COP)

Categoría: alimentación.

Periodo: anual.

1. C. Caracterización del establecimiento

1.1 P. En el mes ¿el establecimiento estuvo en actividad comercial?

1.1.1 O. Si

1.1.2 O. No (Si la respuesta es NO finalizar encuesta)

1.2 P. Especialidad del establecimiento (Marque la especialidad principal, respuesta única)

1.2.1 O. Comida Internacional

1.2.2 O. Comida Rápida

1.2.3 O. Pescados y Mariscos

1.2.4 O. Plato típico departamental

1.2.5 O. Otro

1.3 En el restaurante se sirve principalmente ¿Platos de comida o unidades de comida? (única respuesta.)

1.3.1 O. Platos de comida

1.3.2 O. Unidades de comida

1.4 P. Número de mesas disponibles

1.5 P. Número de asientos disponibles

1.6 P. ¿Cuántos platos de comida es lo máximo que puede servir usted en un mes con el personal y su capacidad instalada actual?

1.7 P. ¿Cuántos platos de comida es lo máximo que puede servir usted en un mes con el personal y su capacidad instalada actual?

2. C. Actividad comercial.

2.1 P. ¿Cuántos platos de comida se sirvieron efectivamente en el mes de ___?

2.2 P. ¿Cuánto vale el plato de comida que más se vendió en el mes de ___?

2.3 P. ¿Cuántas unidades de comida se sirvieron efectivamente en el mes de ___?

2.4 P. ¿Cuánto vale el plato de comida que más se vendió en el mes de ___?

Categoría: alimentación.

Periodo: mensual.

1 C. Actividad comercial.

1.2 P. ¿Cuántos platos de comida se sirvieron efectivamente en el mes de ___?

1.3 P. ¿Cuánto vale el plato de comida que más se vendió en el mes de ___?

1.4 P. ¿Cuántas unidades de comida se sirvieron efectivamente en el mes de ___?

1.5 P. ¿Cuánto vale el plato de comida que más se vendió en el mes de ___?

3.2.4 Caracterización del empleo

3.2.4.1 Descripción

Esta medición tiene como objetivo la caracterización de la generación de empleo formal de esta industria, esta es aplicada a las mismas categorías de oferta turística mencionadas en la medición correspondiente, como son: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte.

3.2.4.2 Unidad de análisis

Empresas prestadoras de servicios turísticos formales del Valle del Cauca: Establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte. Recomendación de mejora: Incluir las otras categorías de prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca.

3.2.4.3 Indicador base

Número de empleados de los prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca.

Recomendación de mejora: ninguna.

3.2.4.4 Recolección de información

Se selecciona a través de un muestreo aleatorio simple los prestadores de servicios turísticos formales y se realizan visitas de acuerdo a la muestra. Recomendación de mejora: realizar una visita la primera vez que se hace la recolección, pero los meses siguientes, se puede realizar la recolección a través de llamadas telefónicas. Esto mejoraría el tiempo de recolección y el costo de la misma.

3.2.4.5 Muestreo

Modelo probabilístico de muestreo aleatorio simple multietápico. Recomendación de mejora: no estimar el número de empleados, generar un cálculo descriptivo a partir del número de encuestas sumado a través de los registros administrativos, y así hallar un número de empleados reportado directamente del total de empresas del sector turístico.

3.2.4.6 Periodicidad

Trimestral y mensual. Recomendación de mejora: se hace una recolección tipo descriptivo trimestral, pero con la información del mes anterior al trimestre, lo cual implica que en realidad solo se recopila información de 4 meses en el año. Este tipo de recolección permite obtener información muy limitada y se podría considerar insuficiente para realizar ningún tipo de análisis. Realizar encuestas largas a los prestadores de servicios turísticos genera un desgaste en la fuente, por esta razón se propone hacer una encuesta larga una vez al año que permita la caracterización de los prestadores de servicios turísticos y a partir de esa caracterización, se debe realizar encuestas cortas mensuales tipo monitoreo y seguimiento. Esta modificación implica eficiencia en la recolección y reducción de costo de la misma.

3.2.4.6 Instrumento

Después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante es el siguiente:

Caracterización del empleo:

Periodicidad Anual.

1 C Caracterización de los empleados.

- 1.1 P. ¿Cuántos trabajadores tiene el establecimiento? (número entero)
- 1.2 P. ¿Cuántos trabajadores directivos son hombres? (número entero)
- 1.3 P. ¿Cuántos trabajadores directivos son mujeres? (número entero)
- 1.4 P. ¿Cuántos trabajadores administrativos son hombres? (número entero)
- 1.5 P. ¿Cuántos trabajadores administrativos son mujeres? (número entero)
- 1.6 P. ¿Cuántos trabajadores operativos son hombres? (número entero)
- 1.7 P. ¿Cuántos trabajadores operativos son mujeres? (número entero)
- 1.8 P. ¿Cuántos trabajadores menores de 20 años tiene? (número entero)
- 1.9 P. ¿Cuántos trabajadores entre 21 y 30 años tiene el establecimiento? (número entero)
- 1.10 P. ¿Cuántos trabajadores entre 31 y 40 años tiene el establecimiento? (número entero)
- 1.11 P. ¿Cuántos trabajadores entre 41 y 50 años tiene el establecimiento? (número entero)
- 1.12 P. ¿Cuántos trabajadores mayores de 51 años tiene el establecimiento? (número entero)
- 1.13 P. ¿Cuántos trabajadores tienen título de posgrado en su establecimiento? (número entero)
- 1.14 P. ¿Cuántos trabajadores tienen título de pregrado en su establecimiento? (número entero)
- 1.15 P. ¿Cuántos trabajadores tienen título tecnológico en su establecimiento? (número entero)
- 1.16 P. ¿Cuántos trabajadores tienen título técnico en su establecimiento? (número entero)
- 1.17 P. ¿Cuántos trabajadores tienen título de bachiller en su establecimiento? (número entero)
- 1.18 P. ¿Cuántos trabajadores tienen no tienen ningún nivel educativo alcanzado en su establecimiento? (número entero)
- 1.19 P. ¿Cuántos de los trabajadores con cargo directivo dominan un segundo idioma? (número entero)
- 1.20 P. ¿Cuántos de los trabajadores con cargo administrativo dominan un segundo idioma? (número entero)

- 1.21 P. ¿Cuántos de los trabajadores con cargo operativo dominan un segundo idioma? (número entero)
- 1.22 P. ¿Con qué idiomas usted puede prestar un servicio turístico en su establecimiento?
- 1.22.1 O. Inglés
- 1.22.2 O. Francés
- 1.22.3 O. Alemán
- 1.22.4 O. Mandarín
- 1.22.5 O. Portugués
- 1.22.6 O. Otro ¿Cuál?
- 1.23 P. ¿Cuántos trabajadores se encuentran vinculados a término indefinido o fijo directamente por la empresa? (número entero)
- 1.24 P. ¿Cuántos trabajadores se encuentran vinculados por prestación de servicios? (número entero)
- 1.25 P. ¿Cuántos trabajadores se encuentran vinculados a través de una agencia? (número entero)
- 1.26 P. ¿Cuántos trabajadores se encuentran vinculados como aprendiz o estudiante en convenio con una institución de educación superior? (número entero)
- 1.27 P. ¿Cuántos trabajadores se encuentran vinculados como trabajador familiar o no remunerado? (número entero)
- 1.28 P. ¿Cuál es la remuneración promedio de los trabajadores con cargos directivos de su establecimiento? (número entero)
- 1.29 P. ¿Cuál es la remuneración promedio de los trabajadores con cargos administrativos de su establecimiento? (número entero)

1.30 P. ¿Cuál es la remuneración promedio de los trabajadores con cargos operativos de su establecimiento? (número entero)

2 C. Seguimiento y monitoreo. Vacantes.

2.1 P. ¿El mes anterior cuantas vacantes generó por crecimiento del establecimiento? (número entero)

2.2 P. ¿El mes anterior cuantas vacantes generó por reemplazo del establecimiento? (número entero)

2.3 P. ¿El mes anterior cuantos despidos o renunciaciones presentó en el establecimiento? (número entero)

2.4 P. ¿Qué tipo de capacitación requiere el establecimiento? (pregunta abierta)

Caracterización del empleo:

Periodicidad mensual.

Cédula del encuestador: (sin comas, ni separaciones)

Fecha de la encuesta: (formato dd/mm/aaaa)

Municipio donde se realiza la encuesta: (Opción única)

Nombre del encuestado: (Pregunta abierta)

Correo del encuestado: (Pregunta abierta)

3 C. Seguimiento y monitoreo. Vacantes.

3.1 P. ¿El mes anterior cuantas vacantes generó por crecimiento del establecimiento? (número entero)

3.2 P. ¿El mes anterior cuantas vacantes generó por reemplazo del establecimiento? (número entero)

3.3 P. ¿El mes anterior cuantos despidos o renunciaciones presentó en el establecimiento? (número entero)

3.2.5 Censo o RNT

3.2.5.1 Descripción

Esta medición tiene como objetivo la verificación de la formalidad de los prestadores de servicios turísticos inscritos en el RNT. Además de ello, la verificación de los no inscritos, alrededor de los establecimientos formales, permitirá observar la vulnerabilidad que presentan aquellos frente al nivel de informalidad del sector.

3.2.5.2 Unidad de análisis

Prestadores de servicios turísticos formales del departamento. Recomendación de mejora: ninguna.

3.2.5.3 Indicador base

RNT Activo. Recomendación de mejora: ninguna.

3.2.5.4 Recolección de información

Los profesionales de campo visitan cada prestador de servicios turístico formal del departamento y recorren una cuadra a la redonda para establecer la cantidad de prestadores de servicios turísticos informales alrededor de los formales. Recomendación de mejora:

complementar la recolección de prestadores turísticos no formales a través de búsquedas de internet. Incluir en la recolección otras variables diferentes a las propuestas de esta medición.

3.2.5.5 Muestreo

No hay muestreo, ya que es un censo. Recomendación de mejora: ninguna.

3.2.5.6 Periodicidad

Dos veces al año. Temporada alta y temporada baja. Recomendación de mejora: hacerla solo una vez al año.

3.2.5.7 Instrumento

Después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante es el siguiente:

1. C verificación. Transversal.
 - 1.2 P. RNT (Número entero)
 - 1.3 P. Estado RNT
 - 1.3.1 O. Activo
 - 1.3.2 O. No activo
 - 1.4 P. Nombre establecimiento. (abierto)
 - 1.5 P. Categoría
 - 1.5.1 O. Agencia de viajes
 - 1.5.2 O. Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional
 - 1.5.3 O. Concesionarios de servicios turísticos en parque
 - 1.5.4 O. Empresa de tiempo compartido y multipropiedad

- 1.5.5 O. Empresa de transporte terrestre automotor
- 1.5.6 O. Empresas captadoras de ahorro para viajes
- 1.5.7 O. Establecimiento de gastronomía y similares
- 1.5.8 O. Establecimientos de alojamiento turístico
- 1.5.9 O. Guía de turismo
- 1.5.10 O. Oficinas de representación turística
- 1.5.11 O. Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones
- 1.5.12 O. Otros tipos de hospedaje turísticos no permanentes
- 1.5.13 O. Parques temáticos
- 1.5.14 O. Viviendas turísticas

1.6 P. Subcategoría

- 1.6.1 O. Agencias de viajes y de turismo
- 1.6.2 O. Agencias de viajes mayoristas
- 1.6.3 O. Agencias de viajes operadoras
- 1.6.4 O. Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional
- 1.6.5 O. Concesionarios de servicios turísticos en parque
- 1.6.6 O. Promotora
- 1.6.7 O. Promotora y comercializadora
- 1.6.8 O. Comercializadora
- 1.6.9 O. Transporte terrestre automotor especial
- 1.6.10 O. Operador de chivas
- 1.6.11 O. Empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos
- 1.6.12 O. Restaurante

1.6.13 O. Bar

1.6.14 O. Bar y restaurante

1.6.15 O. Hotel

1.6.16 O. Hostal

1.6.17 O. Apartahotel

1.6.18 O. Refugio

1.6.19 O. Centro vacacional

1.6.20 O. Campamento

1.6.21 O. Albergue

1.6.22 O. Guía de turismo

1.6.23 O. Oficina de representación turística

1.6.24 O. Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones

1.6.25 O. Otros tipos de hospedaje turísticos no permanentes

1.6.26 O. Parques temáticos

1.6.27 O. Fincas turísticas (alojamiento rural)

1.6.28 O. Otros tipos de vivienda turística

1.6.29 O. Apartamento turístico

1.7 P. Municipio

1.8 P. Dirección comercial del establecimiento

1.9 P. Número de teléfono.

1.10 Geocordenada Latitud.

1.11 Geocordenada Longitud.

1.12 Página web.

1.13 Redes sociales.

3.2.6 Sostenibilidad turística

3.2.6.1 Turismo receptivo sostenible

3.2.6.1.1 Descripción: la medición de turismo receptivo sostenible tiene como objetivo caracterizar el impacto en los turistas de las medidas de sostenibilidad del destino.

3.2.6.1.2 Unidad de análisis: turistas que llegan al departamento del Valle del Cauca. Recomendación de mejora: ninguna.

3.2.6.1.3 Indicador base: nivel de satisfacción turístico. Recomendación de mejora: ninguno.

3.2.6.1.4 Recolección de información: en puntos turísticos de ciudades con vocación turística del departamento. Recomendación de mejora: al igual que turismo receptivo, ya que la recolección se hace a conveniencia, esta tiene un problema de sesgo de selección, sin embargo, el proceso puede tener procesos de mejora con respecto a la selección del punto de recolección a través de una metodología que permita estimar el número de encuestas que se realiza por lugar de medición.

3.2.6.1.5 Muestreo: modelo no probabilístico a conveniencia. Recomendación de mejora: realizar un diseño muestral como si el modelo fuera probabilístico.

3.2.6.1.6 Periodicidad: dos veces al año. Recomendación de mejora: solo hacerla una vez al año.

3.2.6.1.7 Instrumento: después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante es el siguiente:

1. C. Características del visitante:

1.1 S. Identificación

1.1.1 P. País de procedencia: (Opción única)

1.1.2 P. Departamento / Estado / Provincia de procedencia: (Opción única)

1.1.3 P. Ciudad o municipio de procedencia: (Opción única)

1.1.4 P. Género: (Opción única)

1.1.4.1 O. Masculina

1.1.4.2 O. Femenina

1.1.4.3 O. Otros

1.1.5 P. Edad: (Opción única)

2. C. Percepción del viaje Valle del Cauca

2.1 P. En una escala del 1 al 10 en donde 1 es Muy insatisfecho y 10 es Muy satisfecho, valore el siguiente aspecto: Servicio de Alojamiento. (marcar opción del 1 al 10 para cada opción)

2.1.1 O. Estado del edificio:

2.1.2 O. Higiene y limpieza:

2.1.3 O. Estado de muebles:

2.1.4 O. Trato del personal:

2.1.5 O. Servicio de comida:

2.1.6 O. Precio de alojamiento:

2.2 P. En una escala del 1 al 10 en donde 1 es Muy insatisfecho y 10 es Muy satisfecho, valore el siguiente aspecto: Alimentación. (marcar opción del 1 al 10 para cada opción)

2.2.1 O. Sabor de los platos servidos:

2.2.2 O. Variedad de la oferta gastronómica:

2.2.3 O. Trato del personal:

2.2.4 O. Higiene y limpieza:

2.2.5 O. Precios de los platos:

2.3 P. En una escala del 1 al 10 en donde 1 es Muy insatisfecho y 10 es Muy satisfecho, valore el siguiente aspecto: Factores Ambientales. (marcar opción del 1 al 10 para cada opción)

2.3.1 O. Limpieza y aseo en los municipios:

2.3.2 O. Limpieza y conservación de los lugares visitados:

2.3.3 O. Hospitalidad:

2.4 P. En una escala del 1 al 10 en donde 1 es Muy insatisfecho y 10 es Muy satisfecho, valore el siguiente aspecto: Ocio, Recreación y Tiempo Libre. (marcar opción del 1 al 10 para cada opción)

2.4.1 O. Actividades culturales:

2.4.2 O. Actividades deportivas:

2.4.3 O. Parques:

2.4.4 O. Discotecas, bares o casinos:

2.5 P. En una escala del 1 al 10 en donde 1 es Muy insatisfecho y 10 es Muy satisfecho, valore el siguiente aspecto: Estado. (marcar opción del 1 al 10 para cada opción)

2.5.1 O. Estado de la carretera:

2.5.2 O. Transporte local:

2.5.3 O. Seguridad:

2.6 P. En una escala del 1 al 10 en donde 1 es Muy insatisfecho y 10 es Muy satisfecho, valore en general la visita al Valle del Cauca.

2.7 P. ¿Usted fue informado por parte de algún actor del destino sobre la flora y fauna del mismo?

2.7.1 O. Si

2.7.2 O. No

2.8 P. ¿Conoce la marca de calidad turística de Colombia?

2.8.1 O. Si

2.8.2 O. No

2.9 P. ¿Para usted fue fácil o difícil acceder a los productos del destino?

2.9.1 O. Fácil.

2.9.2 O. Difícil.

2.10 P. ¿Para usted fue fácil o difícil llegar al destino?

2.10.1 O. Fácil.

2.10.2 O. Difícil.

3.2.6.2 Caracterización de la oferta sostenible

3.2.6.2.1 Descripción: esta medición tiene como objetivo la caracterización del grado de implementación del sistema de gestión de sostenibilidad turística de los prestadores de servicios turísticos de las siguientes cuatro categorías: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte.

3.2.6.2.2 Unidad de análisis: empresas prestadoras de servicios turísticos formales del Valle del Cauca: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte. Recomendación de mejora: incluir las otras categorías de prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca.

3.2.6.2.3 Indicador base: implementación del sistema de gestión de sostenibilidad turística del establecimiento. Recomendación de mejora: ninguna.

3.2.6.2.4 Recolección de información: se selecciona a través de un muestreo aleatorio simple los prestadores de servicios turísticos formales y se realizan visitas de acuerdo a la muestra. Recomendación de mejora: ninguna.

3.2.6.2.5 Muestreo: modelo probabilístico de muestreo aleatorio simple multietápico. Recomendación de mejora: ninguna.

3.2.6.2.6 Periodicidad: dos veces al año. Recomendación de mejora: solo una vez al año.

3.2.6.2.7 Instrumento: después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante es el siguiente:

1. C. Componente cultural.

1.1 P ¿Su empresa adelanta o participa en alguna de las siguientes acciones para conservar y rescatar la cultura de donde opera? Respuesta múltiple

1.1.1 O. Limpieza y conservación de lugares históricos

1.1.2 O. Informar a residentes y visitantes sobre riesgos y cuidados de lugares históricos

1.1.3 O. Reconocimiento e integración de comunidades vulnerables

1.1.4 O. Apoyo y patrocinio en el desarrollo de eventos típicos del destino

1.1.5 O. Educación a residentes y visitantes sobre diferencias culturales

1.1.6 O. Enseñanza de costumbres de comunidades ancestrales o etnias

1.1.7 O. Ninguno

1.1.8 O. Otro ¿Cuál?

1.2 P. En una escala de 1 a 10, donde 1 es nada importante y 10 muy importante. ¿Cuál es el nivel de importancia de la sostenibilidad sociocultural en la actividad turística que presta?

1.2.1 O.1

1.2.2 O.2

1.2.3 O.3

1.2.4 O.4

1.2.5 O.5

1.2.6 O.6

1.2.7 O.7

1.2.8 O.8

1.2.9 O.9

1.2.10 O.10

1.3 P. ¿Su establecimiento cuenta con un reporte, agenda o programa de responsabilidad social? (Respuesta única)

1.3.1 O. Sí

1.3.2 O. No

1.4 P. De las siguientes razones o motivos ¿Cuáles fueron determinantes en su empresa para adoptar el programa de responsabilidad social?

1.4.1 O. Es una herramienta de gestión

1.4.2 O. Es un compromiso con los grupos de interés

1.4.3 O. Mejora la reputación de la compañía

1.4.4 O. Es una tendencia en sostenibilidad

1.4.5 O. Sirve para materializar oportunidades comerciales.

1.4.6 O. Porque lo hace la competencia

1.4.7 O. Lo exige la ley

1.4.8 O. Ns/Nr

1.4.9 O. Otro, ¿Cuál?

1.5 P. ¿Su establecimiento posee espacios accesibles para personas en condición de discapacidad? Respuesta única

1.5.1 O. Sí

1.5.2 O. No

1.6 P. Por tipo de discapacidad, por favor indique el tipo de espacios accesibles con los que cuenta el establecimiento. (Respuesta múltiple)

1.6.1 O. Discapacidad Auditiva

1.6.2 O. Discapacidad Cognitiva

1.6.3 O. Discapacidad física

1.6.4 O. Discapacidad mental

1.6.5 O. Discapacidad visual

1.7 P. ¿Su establecimiento ha implementado alguno de los siguientes esquemas de información accesible? (Respuesta múltiple)

1.7.1 O. Visualización de textos

1.7.2 O. Adaptación de lenguaje braille

1.7.3 O. Lenguaje de señas

1.7.4 O. Dispositivos multimedia de fácil acceso

1.7.5 O. Sistemas auditivos

1.7.6 O. Medios de voz digitalizada

1.7.7 O. Ninguno

1.7.8 O. Otra ¿Cuál?

C. Componente ambiental.

1.8 P. ¿Su establecimiento tiene informes de gestión ambiental, informes de reciclaje o estadísticas de residuos?

1.8.1 O. Sí

1.8.2 O. No

1.9 P. ¿Mide el volumen de residuos producidos por los turistas en su establecimiento?

1.9.1 O. Sí

1.9.2 O. No

1.10 P. De las siguientes actividades relacionadas con el manejo de residuos ¿Cuáles ha implementado su empresa? (Respuesta múltiple.)

1.10.1 O. Posee puntos ecológicos que ayuden con la clasificación de residuos

1.10.2 O. Separación de basuras entre desechos orgánicos e inorgánicos /reciclables y no reciclables

1.10.3 O. Reutiliza materiales no biodegradables

1.10.4 O. Utiliza desechos orgánicos como abono

1.10.5 O. Raciona el uso de residuos sólidos

1.10.6 O. Hace uso de las 3 R de sostenibilidad (Reduce, Reutiliza y Recicla)

1.10.7 O. Ninguna

1.10.8 O. Otro, ¿Cuál?

1.11 P. ¿Hace uso de aguas recicladas como una medida adicional de gestión en la empresa?

(Son aguas residuales que pueden reutilizarse para otros fines)

1.11.1 O. Sí

1.11.2 O. No

1.12 P. ¿Cuáles de las siguientes medidas ha adoptado la empresa para reducir el consumo de agua?

1.12.1 O. Estudio sobre el consumo y uso de agua en su establecimiento

1.12.2 O. Instalación de dispositivos de ahorro de agua en duchas y grifos

1.12.3 O. Invertir en la instalación de baños con sistema de bajo consumo

1.12.4 O. Si su establecimiento hace uso de sistemas de climatización, ha instalado sistemas de bajo

1.12.5 O. Consumo de agua

1.12.6 O. Implementa un manual de uso eficiente de agua acorde a normas de calidad

1.12.7 O. Ninguna

1.12.8 O. Otro, ¿Cuál?

1.13 P. ¿La empresa hace uso de fuentes de energías renovables? (Respuesta única.)

1.13.1 O. Si

1.13.2 O. No

1.14 P. Por favor indique el tipo de energía renovable que utiliza. (Respuesta múltiple;

Depende de la pregunta 2.5)

1.14.1 O. Hídrica

1.14.2 O. Eólica

1.14.3 O. Solar

1.14.4 O. Otra ¿Cuál?

2 C. Componente económico.

2.1 P. ¿Cuáles son los tres principales beneficios económicos percibidos en su empresa, por las acciones o actividades en sostenibilidad? (Respuesta múltiple)

- 2.1.1 O. Mejora en la marca y reputación de la compañía
- 2.1.2 O. Mejor infraestructura
- 2.1.3 O. Permanencia en el largo plazo
- 2.1.4 O. Generación de empleo
- 2.1.5 O. Gestión efectiva del riesgo
- 2.1.6 O. Ventaja competitiva
- 2.1.7 O. Ahorro de costos
- 2.1.8 O. Innovación en producto, servicio o mercado
- 2.1.9 O. Cualificación del personal
- 2.1.10 O. Nuevas fuentes de ingreso o flujo de caja
- 2.1.11 O. ns/nr
- 2.1.12 O. Otro, ¿Cuál?

3.2.6.3 Caracterización hogares sostenibilidad

3.2.6.3.1 Descripción: esta medición tiene como objetivo establecer el grado de afectación del turismo en la comunidad residente en los municipios con vocación turística del departamento.

3.2.6.3.2 Unidad de análisis: residentes de los municipios con vocación turística del Valle del Cauca. Recomendación de mejora: ninguna

3.2.6.3.3 Indicador base: Grado de satisfacción con el turismo en su municipio. Recomendación de mejora: Ninguna.

3.2.6.3.4 Recolección de información: se le asigna a cada profesional de campo un hogar a visitar, de acuerdo a un muestreo previo realizado. Recomendación de mejora: la recolección debe ser realizada en puntos de aglomeración de personas y no por predios, ya que esto hace más costosa la recolección además de poner en riesgo la integridad de los profesionales de campo y dificulta la recolección.

3.2.6.3.5 Muestreo: muestreo probabilístico multietápico. Recomendación de mejora: no hacer asignación tipo Bar-Man-Pre, por lo expuesto en la medición de turismo interno y emisor. Se propone una recolección en puntos de aglomeración de personas. Para mantener consistente la distribución de probabilidad, se debe cumplir una cuota de encuestas por categorías de los residentes. La categoría que se propone es la de estrato socioeconómico.

3.2.6.3.5 Periodicidad: dos veces al año. Recomendación de mejora: solo una vez al año.

3.2.6.3.6 Instrumento: después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante es el siguiente:

1. C. Componente socio-cultural.

1.1 P. ¿Le agrada la llegada de turistas a (el municipio)? (Respuesta única)

1.1.1 O. Si

1.1.2 O. No

1.2 P. ¿Califique como alto, medio y bajo su nivel de conocimiento de los servicios, productos y atractivos culturales que ofrece (el municipio)? (Respuesta única)

1.2.1 O. Alto

1.2.2 O. Medio

1.2.3 O. Bajo

1.2.4 O. No conoce

1.3 P. De las siguientes situaciones en función del turismo sostenible, ¿Cuáles considera que representan un riesgo alto, medio o bajo en (el municipio)? (Respuesta Múltiple)

1.3.1 OP. Desplazamiento o pérdida autenticidad sociocultural

1.3.1.1 O. Alto

1.3.1.2 O. Medio

1.3.1.3 O. Bajo

1.3.2 OP. Discriminación racial entre población residente y visitantes.

1.3.2.1 O. Alto

1.3.2.2 O. Medio

1.3.2.3 O. Bajo

1.3.3 OP. Problemas sanitarios.

1.3.3.1 O. Alto

1.3.3.2 O. Medio

1.3.3.3 O. Bajo

1.3.4 OP. Trata de menores, prostitución y drogadicción

1.3.4.1 O. Alto

1.3.4.2 O. Medio

1.3.4.3 O. Bajo

1.3.5 OP. Seguridad (Robos, crímenes, etc.)

1.3.5.1 O. Alto

1.3.5.2 O. Medio

1.3.5.3 O. Bajo

1.3.6 OP. Deterioro de monumentos y arquitectura de patrimonio

1.3.6.1 O. Alto

1.3.6.2 O. Medio

1.3.6.3 O. Bajo

1.3.7 OP. Mala relación residente - turista

1.3.7.1 OP. O. Alto

1.3.7.2 O. Medio

1.3.7.3 O. Bajo

1.3.8 OP. Otro ¿Cuál?

1.4 P. En una escala de 1 a 10, donde 1 es Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con la llegada de turistas a (municipio)? (Respuesta única)

1.4.1 O. 1

1.4.2 O.2

1.4.3 O.3

1.4.4 O.4

1.4.5 O.5

1.4.6 O.6

1.4.7 O.7

1.4.8 O.8

1.4.9 O.9

1.4.10 O.10

1.5 P. De los siguientes factores de calidad de vida, ¿Cuáles cree que han mejorado, desmejorado o permanecen igual en, como consecuencia del turismo? (Respuesta múltiple)

1.5.1 OP. Vivienda

1.5.1.1 O. Mejorado

1.5.1.2 O. Desmejorado

1.5.1.3 O. Permanece igual

1.5.1.4 O. NS/NR

1.5.2 OP. Economía

1.5.2.1 O. Mejorado

1.5.2.2 O. Desmejorado

1.5.2.3 O. Permanece igual

1.5.2.4 O. NS/NR

1.5.3 OP. Social

1.5.3.1 O. Mejorado

1.5.3.2 O. Desmejorado

1.5.3.3 O. Permanece igual

1.5.3.4 O. NS/NR

1.5.4 OP. Bienestar

1.5.4.1 O. Mejorado

1.5.4.2 O. Desmejorado

1.5.4.3 O. Permanece igual

1.5.4.4 O. NS/NR

1.5.5 OP. Salud

1.5.5.1 O. Mejorado

1.5.5.2 O. Desmejorado

1.5.5.3 O. Permanece igual

1.5.5.4 O. NS/NR

1.5.6 OP. Tranquilidad

1.5.6.1 O. Mejorado

1.5.6.2 O. Desmejorado

1.5.6.3 O. Permanece igual

1.5.6.4 O. NS/NR

1.5.7 OP. Contaminación

1.5.7.1 O. Mejorado

1.5.7.2 O. Desmejorado

1.5.7.3 O. Permanece igual

1.5.7.4 O. NS/NR

1.5.8 OP. Seguridad

1.5.8.1 O. Mejorado

1.5.8.2 O. Desmejorado

1.5.8.3 O. Permanece igual

1.5.8.4 O. NS/NR

1.5.9 OP. Movilidad

1.5.9.1 O. Mejorado

1.5.9.2 O. Desmejorado

1.5.9.3 O. Permanece igual

1.5.9.4 O. NS/NR

1.5.10 OP. Salud Pública

1.5.10.1 O. Mejorado

1.5.10.2 O. Desmejorado

1.5.10.3 O. Permanece igual

1.5.10.4 O. NS/NR

1.5.11 OP. Identidad cultural.

1.5.11.1 O. Mejorado

1.5.11.2 O. Desmejorado

1.5.11.3 O. Permanece igual

1.5.11.4 O. NS/NR

1.5.12 OP. Otro, ¿Cuál?

2. C. Componente ambiental

2.1 P. ¿Sabe si en (municipio) existe una guía que caracterice la flora, fauna y especies en vía de extinción para la conservación de los mismos? (respuesta única.)

2.1.1 O. Sí

2.1.2 O. No

2.2 P. De los siguientes riesgos o problemáticas ambientales en función del turismo sostenible ¿Cuáles cree que representan un riesgo alto, medio o bajo en (municipio)? (Respuesta múltiple).

2.2.1 OP. Construcción de edificaciones con fines turísticos cercanas a reservas naturales, fuentes hídricas, bosques, etc.

2.2.1.1 O. Alto

2.2.1.2 O. Medio

2.2.1.3 O. Bajo

2.2.2 OP. Contaminación de agua.

2.2.2.1 O. Alto

2.2.2.2 O. Medio

2.2.2.3 O. Bajo

2.2.3 OP. Contaminación de aire.

2.2.3.1 O. Alto

2.2.3.2 O. Medio

2.2.3.3 O. Bajo

2.2.4 OP. Contaminación auditiva.

2.2.4.1 O. Alto

2.2.4.2 O. Medio

2.2.4.3 O. Bajo

2.2.5 OP. Contaminación suelo.

2.2.5.1 O. Alto

2.2.5.2 O. Medio

2.2.5.3 O. Bajo

2.2.6 OP. Saturación del destino.

2.2.6.1 O. Alto

2.2.6.2 O. Medio

2.2.6.3 O. Bajo

2.2.7 OP. Saturación de áreas naturales.

2.2.7.1 O. Alto

2.2.7.2 O. Medio

2.2.7.3 O. Bajo

2.2.8 OP. Generación de basuras .

2.2.8.1 O. Alto

2.2.8.2 O. Medio

2.2.8.3 O. Bajo

2.2.9 OP. Mal tratamiento de residuos líquidos.

2.2.9.1 O. Alto

2.2.9.2 O. Medio

2.2.9.3 O. Bajo

2.2.10 OP. Mal tratamiento de residuos sólidos.

2.2.10.1 O. Alto

2.2.10.2 O. Medio

2.2.10.3 O. Bajo

2.2.11 OP. No hay consciencia ecológica en la población y visitantes.

2.2.11.1 O. Alto

2.2.11.2 O. Medio

2.2.11.3 O. Bajo

2.2.12 OP. Destrucción hábitat animal. .

2.2.12.1 O. Alto

2.2.12.2 O. Medio

2.2.12.3 O. Bajo

2.2.13 OP. Otro, ¿Cuál?

2.3 Califique como positivo o negativo el efecto que ha tenido el turismo en el medio ambiente en (municipio). (Respuesta única)

2.3.1 O. Positivo

2.3.2 O. Negativo

3. Componente económico.

3.1 P. ¿Cree que el turismo contribuirá, a largo plazo, a mejorar la situación económica de los habitantes de (municipio)? (Respuesta única)

3.1.1 O. Sí

3.1.2 O. No

3.2 P. ¿Es el turismo su actividad económica principal? Es decir, la principal fuente de generación de ingresos. (Respuesta única)

3.2.1 O. Sí

3.2.2 O. No

3.3 De los siguientes sub sectores por favor indique, ¿En cuál presta un servicio turístico en el (municipio)? (Dependiente de la 3.2; Respuesta única²).

3.3.1 O. Alojamiento

3.3.2 O. Restaurantes

3.3.3 O. Transporte

3.3.4 O. Agencias de viajes

3.3.5 O. Esparcimiento

3.3.6 O. Ninguno

² Se decide por la actividad principal, ya que esta está en concordancia con el indicador base del diseño muestral.

3.3.7 O. Otro, ¿Cuál?

3.4 De los siguientes beneficios económicos que se generan por el turismo, ¿Cuáles cree que han mejorado, desmejorado o permanecen igual en (municipio)? (Respuesta múltiple)

3.4.1 OP. Generación de puestos de trabajo directo.

3.4.1.1 O. Mejorado

3.4.1.2 O. Desmejorado

3.4.1.3 O. Permanece igual

3.4.2 O. NS/NR

3.4.3 OP. Generación de ingresos.

3.4.3.1 O. Mejorado

3.4.3.2 O. Desmejorado

3.4.3.3 O. Permanece igual

3.4.4 O. NS/NR

3.4.5 OP. Fomenta la inversión.

3.4.5.1 O. Mejorado

3.4.5.2 O. Desmejorado

3.4.5.3 O. Permanece igual

3.4.6 O. NS/NR

3.4.7 OP. Desarrollo de empresas turísticas.

3.4.7.1 O. Mejorado

3.4.7.2 O. Desmejorado

3.4.7.3 O. Permanece igual

3.4.8 O. NS/NR

3.4.9 OP. Mejor distribución de recursos.

3.4.9.1 O. Mejorado

3.4.9.2 O. Desmejorado

3.4.9.3 O. Permanece igual

3.4.10 O. NS/NR

3.4.11 OP. Otro ¿Cuál?

3.5 P. Califique como positivos o negativos los impactos económicos del turismo en
(municipio), respuesta única

Conclusiones

SITUR Valle del Cauca tiene un limitado presupuesto para garantizar su continuidad de la forma en la que se ha venido trabajando. Si se requiere tener estadística del sector, se debe replantear la metodología de recolección de operación y los tipos de modelos estadísticos hacia maneras más económicas de recolección. Aunque no es recomendable tener como sondeos, modelos que tienen la posibilidad de ser probabilísticos, en términos financieros, la disminución de la carga de recolección que implica tener un modelo probabilístico dificulta la posibilidad de existencia del sistema, por eso, tener una recolección probabilística al año y combinarla con un monitoreo no probabilístico, podría ser una opción de disminución de costos de operación, pero que permita la existencia de estadísticas de manera mensual para los actores.

Dentro de las posibilidades de cambio, la disminución en el tamaño de los instrumentos y de la cantidad de información recolectada apoyándose en fuentes secundarias, pero garantizando también la existencia de fuentes primarias, ya que muchos indicadores necesarios y demandados por los actores, no existen en las fuentes secundarias. Sin embargo, en este trabajo se realizó una propuesta de plan operativo de medición, en la cual se expusieron como podría funcionar el sistema con un costo de operación bajo en la recolección, con calidad en la información recolectada y con indicadores necesarios y demandados por los actores de la cadena productiva del turismo.

Los municipios de vocación turística del departamento deben seguir apoyando la recolección de información a través de aportes económicos o en especie y a su vez, la gobernación del Valle debe financiar el procesamiento de información y su análisis. Para esto, es necesario que las administraciones de los entes territoriales no solo incluyan el sistema de información en sus planes

de desarrollo como ya lo tienen, sino que también los incluyan en sus políticas públicas sectoriales, esto con el objetivo de darle al proceso de SITUR Valle continuidad en el tiempo y reducir el riesgo de suspensión o finalización ante los cambios de gobierno. Algunos de los procesos estadísticos de los municipios del Valle son realizados a través de licitaciones y de contratación directa, lo que implica una ineficiencia en el trabajo de recolección de información, ya que, si estos procesos se unifican, podría existir recursos importantes anuales que permitirían una estabilidad financiera del SITUR.

El indicador del número de turistas que tiene el destino, es un indicador fundamental para la toma de decisiones empresariales y de los entes territoriales. Este indicador no existe en SITUR Valle, sin embargo, se está trabajando en una construcción del mismo. Si el departamento no logra calcular el número de turistas que llega al destino a través de los aforos que se están construyendo, se debería intentar con una estimación a partir de las fuentes secundarias existentes combinadas con algunos de los indicadores de fuentes primaria levantados por SITUR Valle.

SITUR Valle tienen información útil a los actores de la cadena productiva del turismo, sin embargo, esta información es general y no tiene profundidades en algunas necesidades específicas de los actores. Sin embargo, la forma en que está construido el SITUR Valle, esta información permite la toma de decisiones tanto de la gerencia pública, como de los actores privados. En caso tal de que estos actores deseen tener más profundidad en alguna de las dimensiones de análisis del sistema de información turístico, se podría hacer una inversión específica por parte del actor que lo requiera, y esta inversión se podría apalancar los recursos existentes de SITUR, lo que implica economías de escalas en la investigación de mercados.

Finalmente, se encontró que SITUR Valle solo presenta estudios de resultados, y un próximo paso que debe dar el sistema, es hacia la construcción de modelos predictivos que permitan anticipar fenómenos que puedan afectar al sector. Para la construcción de estos fenómenos predictivos, se pueden utilizar técnicas del big data, sin embargo, estas algunas limitaciones con respecto a cada una de las actividades de medición de SITUR Valle del Cauca. Por ejemplo, la de turismo receptivo, tiene el problema de que no todos los turistas usan redes sociales, y los que utilizan redes sociales no todos publican su información. Además, para calcular el gasto turístico, que es la unidad de análisis de esta medición, es muy complejo a través del big data. Por otra parte, la medición de la oferta, solo permitiría extraer información de los prestadores de servicios turísticos que se ofrecen por OTAS, y las ventas que se derivan de las mismas, las cuales, no corresponden a la mayoría de las ventas de los prestadores de servicios turísticos. En términos de recolección de información, sería imposible a través del big data estimar el número de empleos que se generan en el sector, por ende, aunque el big data y las nuevas tecnologías de la información son una herramienta importante que SITUR debe seguir incluyendo en su operación, estas técnicas son un complemento y no un sustituto a las técnicas estadísticas empleadas actualmente.

Limitaciones y futuras líneas de investigación

En el capítulo 1 se exploró las posibles fuentes de financiación teniendo en cuenta los aportes de los actores entrevistados, sin embargo, se podría explorar en el futuro un modelo en el cual SITUR Valle, funcione como un modelo mixto, en el cual exista una información que sea pública, pero otra parte de información que sea privada y que se pueda explotar su uso comercial. En esta vía, se podría construir una investigación que permitiera encontrar cual sería un nuevo modelo financiero óptimo para el sostenimiento de SITUR Valle.

En el capítulo 2, se exploró cuáles eran las necesidades de información de los actores de la cadena productiva del turismo del departamento del Valle del Cauca, sin embargo, en representación de los prestadores de servicios turísticos, se utilizó como referencia a los presidentes de los gremios turísticos. Para un próximo estudio, se podría incluir a través de una selección probabilística, una muestra de empresarios de los prestadores de servicios turísticos formales del departamento, con el objetivo de encontrar elementos o necesidades puntuales de estos que permitan un beneficio en su operación.

En el capítulo 3, se evaluaron los aspectos del modelo del DANE en la evaluación de sistemas de información turístico en Colombia, sin embargo, aunque si se mencionan estos aspectos en la revisión, en este modelo no se hacen pruebas técnicas de potencia, sesgo, eficiencia, consistencia, robustez, suficiencia e invarianza. Pero podría ser un insumo para cualquier investigador que necesite levantar requerimientos para realizar estas pruebas técnicas estadísticas.

En términos generales, este estudio contó con elementos cualitativos y cuantitativos para evaluar técnica y financiera del sistema de información turístico regional SITUR Valle para la toma de decisiones de los actores de la cadena productiva del turismo en el departamento del Valle del Cauca, sin embargo, se evaluó la operación del sistema actual y no se tuvo en cuenta la creación de una nueva forma de operación del sistema e información turística, lo que abre la ventana, para la construcción de nuevas propuestas y esquemas de recolección y análisis de la información turística.

Bibliografía

- Acerenza, M. Á. (1985). Administración del turismo: planificación y dirección. Editorial Trillas. México. 47-70. Recuperado de: https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/42290.pdf
- Acerenza, M. Á. (1997). Reflexiones sobre la planificación del turismo en Latinoamérica. Aportes y Transferencias, 1(2), 47-64. Recuperado de: https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/Record/NULAN_38dc83a98862c490cee8bea4d906df49
- Archer, B. H. y Cooper, C. (1994). "The Positive and the Negative Impacts of Tourism", en Theobald, W. (ed), Global Tourism: The Next Decade, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Boullón, R. (1991). Planificación del espacio turístico. Trillas: México. Recuperado de: <http://prepacihuahuan.sems.udg.mx/sites/default/files/planificaciondelespacioturistico-robert-oc-boullon.pdf>
- , Molina, E., y Woog, R. (1991). Un nuevo tiempo libre: tres enfoques teórico prácticos. Trillas turismo. Recuperado de: <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/157450>
- Centro de Información Turística de Colombia. (2020). Biblioteca digital. Publicaciones (Consultado el 11 de abril de 2020). Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.citur.gov.co/publicaciones?s=D#gsc.tab=0>
- Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2005). Documento Conpes 3397. Política Sectorial de Turismo. Departamento Nacional de Planeación y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 28 de noviembre de 2005. Bogotá, Colombia. Recuperado de: https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/CONPES_3397_0.pdf
- Congreso de Colombia. (2012). Ley 1558 de 2012 "*Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones*". Diario Oficial No. 48.487 de 10 de julio de 2012. Bogotá, Colombia. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1558_2012.html
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2007). Ficha metodológica Cuenta Satélite de Turismo - CST Ejercicio Piloto. (Consultado el 15 de abril de 2020). Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/fichas/cuentas-nacionales/DSO-CST-FME-ficha-metodologica-turismo.pdf>

- (2011). Cuenta Satélite de Turismo, Metodología y principales resultados Ejercicio piloto 2000-2005. (Consultado el 16 de abril de 2020). Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-satelite/cuentas-satelites-turismo>
- (2014). Plan Estadístico para el Sector Turismo en Colombia. (Consultado el 18 de abril de 2020). Bogotá, Colombia. Recuperado de: https://siturpcc.com/wp-content/uploads/2016/07/Plan-Estad%C3%ADstico-de-Turismo-21-11-2014_VF.pdf
- Departamento Nacional de Planeación. (2018). Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022. (Consultado el 15 de abril de 2020). Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.dnp.gov.co/DNPN/Paginas/Plan-Nacional-de-Desarrollo.aspx>
- Fidegoc y Olact. (2013). “*Desarrollo de la metodología para la implementación de observatorios turísticos en destinos en México*”. México, D. F. Recuperado de: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/197812/15.pdf>
- Gobernación del Valle del Cauca. (2017). Sistema de Información Turística ya es una realidad para el Valle del Cauca. Publicaciones (Consultado el 13 de abril de 2020). Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de: https://www.valledelcauca.gov.co/turismo/publicaciones/39490/sistema_de_informacion_turastica_ya_es_una_realidad_paraelvalledelcauca/
- Majone, G. (1997). Evidencia, argumentación y persuasión en la formulación de políticas. Fondo de cultura económica. México: p. 225. Recuperado de: http://ibcm.blog.unq.edu.ar/wp-content/uploads/sites/28/2014/03/Majone_Argumentaci%C3%B3n.pdf
- Martin, C. (2012). Estadística y muestreo, 13ra Edición. Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Estadistica-y-Muestreo-13ra-Edici%C3%B3n.pdf>
- Méndez, R. (2002). Innovación y desarrollo territorial: algunos debates teóricos recientes. Eure (Santiago), 28(84), 63-83. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0250-71612002008400004&lng=es&nrm=iso
- Mendoza, J. M., y Lengerke, O. (2018). Posibilidades competitivas para la industria del turismo en Colombia: Un estudio exploratorio. Revista interamericana de ambiente y turismo, 14(2), 114-121. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-235X2018000200114&script=sci_abstract&lng=p

Menguzzato, M. y Renau, J.J. (1991): La dirección estratégica de la empresa. Un enfoque innovador del management. Ariel, Barcelona.

Middleton, V. T. C. (1994). “*The marketing and management of tourism destinations: Research directions for the next decade. Tourism research: Achievements, failures and unresolved puzzles*”, 36, 115-165.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2016). Centro de Información Turística de Colombia – CITUR. Artículos (Consultado el 10 de abril de 2020). Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://georeferenciacion.mincit.gov.co/pagina/prueba-citur>

----- (2018). Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022. (Consultado el 10 de abril de 2020). Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/desarrollo-regional/plan-sectorial-de-turismo-2018-2022/plan-sectorial-de-turismo-2018-2022>

Monnier, E. (1991). Evaluations de l'action des pouvoirs publics. FeniXX. Recuperado de: <http://excerpts.numilog.com/books/9782717823707.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2001a). Cuenta satélite sobre el turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284404469>

----- (2001b). Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo. 1ª Edición. ISBN: 92-844-0488-6. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284404889>

----- (2004). Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations. A guidebook. Madrid, España. 2004. Recuperado de: <http://www.adriaticgreenet.org/icareforeurope/wp-content/uploads/2013/11/Indicators-of-Sustainable-Development-for-Tourism-Destinations-A-Guide-Book-by-UNWTO.pdf>

----- (2005). Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos: guía práctica. Madrid, España: Publicado por OMT. Recuperado de: https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/OMTIndicadores_de_desarrollo_de_turismo_sostenible_para_los_destinos_turisticos.pdf

----- (2008). Introducción al Turismo. Madrid, España: Publicado por OMT. Recuperado de: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

- Porter, M. E. (2015). Benchmarking internacional: Análisis de la competitividad turística de Barcelona, Bilbao, París, Vancouver y Berlín. *Revista Intersección. Eventos, Turismo, gastronomía Y Moda*, 1 - 14. Recuperado de <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/int/article/view/223>
- Red Internacional de Educación para el Trabajo (2008). Concepto de Turismo. (Consultado el 20 de mayo de 2020). Recuperado de: <https://www.riet-edu.org/>
- Roth, A. N. (2002). Políticas públicas: formulación, implementación y evaluación. Bogotá: Aurora. Recuperado de: http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f5abaa_evaluacionpoliticaspublicasroth.pdf
- Sistema de Información Turística Regional del Valle del Cauca. (2019). Publicaciones (Consultado el 12 de abril de 2020). Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de: <http://siturvalle.com/publicaciones>
- Vargas, F. (2017). Diagnóstico del sistema de estadísticas de turismo en el departamento del Magdalena (Colombia). *Turismo Y Sociedad*, 21, 231-252. <https://doi.org/10.18601/01207555.n21.11>
- Varisco, C. y Benseny, G. (2013). Sistema turístico. Subsistemas, dimensiones y conceptos transdisciplinarios. *Ciencias Políticas*, Recuperado de: <https://www.semanticscholar.org/paper/Sistema-tur%C3%ADstico.-Subsistemas%2C-dimensiones-y-Varisco-Benseny/46f37d3b96b40b7daa2f3b755156d1b4032f901f>

Anexos

Formularios DANE:

Formulario "1ra. DIMENSIÓN - CONTEXTO INSTITUCIONAL"

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=TeMdDUmv9Uu47jw8RM55Qj5BG6Ik1MZOtmDL0GbRfcVUNIINVktMUVQ3Q0ZEVUdGVTC4REpMVIQyRy4u>

2da. DIMENSIÓN - PROCESO ESTADÍSTICO Y SUS RESULTADOS"

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=TeMdDUmv9Uu47jw8RM55Qj5BG6Ik1MZOtmDL0GbRfcVUNUNKQTY5M1ZTS1RYVDZDUDBJQkxJQzFXVy4u>

Formulario "3ra. DIMENSIÓN - TECNOLOGÍA"

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=TeMdDUmv9Uu47jw8RM55Qj5BG6Ik1MZOtmDL0GbRfcVUNIJUT1dSMES1TIBDUKE0MFg5MjBQMDhRUi4u>

Formulario "4ta. DIMENSIÓN-Uso de la información estadística y articulación con las políticas públicas"

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=TeMdDUmv9Uu47jw8RM55Qj5BG6Ik1MZOtmDL0GbRfcVUNzIxV1BSNUdQU0wwUjY4NkpXV1pERE4zWS4u>