



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado

**CARRERA DE ESPECIALIZACIÓN EN
DESARROLLO ESTRATÉGICO DEL
TURISMO**

TRABAJO FINAL DE ESPECIALIZACIÓN

Diagnóstico del sistema de estadísticas de turismo en el
departamento del Magdalena (Colombia).

AUTOR: FREDDY DE JESÚS VARGAS LEIRA

TUTOR: JAIME ALBERTO MORÓN CÁRDENAS

MARZO DE 2016

RESUMEN

El presente trabajo se denomina diagnóstico del sistema de estadísticas de turismo en el departamento del Magdalena (Colombia) y tuvo como principal objetivo presentar una radiografía de cómo funcionaba éste, hasta el año 2015, en cuanto a su calidad, confiabilidad, especificidad, accesibilidad, periodicidad y rigurosidad metodológica; no sin antes describir cómo funcionan sistemas de este tipo en el plano nacional y en países de América Latina diferentes a Colombia. Además, se pretendió identificar qué incidencia tiene, en la eficiencia de la toma de decisiones de política pública sectorial, el contar con un sistema de estadísticas sólido.

Los resultados de esta investigación se presentan en tres capítulos descriptivos, en los que se combinaron fuentes secundarias recabadas por el autor y entrevistas semi estructuradas aplicadas a las autoridades públicas, privadas y académicas del sector turístico en el departamento del Magdalena. Además, se describieron las alternativas existentes para solucionar la problemática descrita.

Como conclusiones de este estudio se comprobó que las estadísticas turísticas del Departamento, hasta el 2015, estaban dispersas, incompletas, desactualizadas, sin una periodicidad definida, eran insuficientes, poco accesibles, con escasa especificidad, de baja calidad y confiabilidad y que su proceso de elaboración no era riguroso metodológicamente. Esto definitivamente tiene una incidencia negativa en la toma de decisiones de política pública sectorial.

Adicionalmente, se descubrió que la solidez de un sistema de información estadística depende, entre otras cosas, de la forma de organización de los estados y de la autonomía político-administrativa de sus regiones.

Palabras clave: estadísticas turísticas, actividades características del turismo, políticas públicas sectoriales, competitividad, departamento del Magdalena.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	4
INTRODUCCIÓN	5
Fundamentación y planteamiento del problema	5
Objetivos	7
Aspectos metodológicos	8
MARCO TEÓRICO	10
Teorías organizacionales relacionadas	10
Teorías en turismo relacionadas	11
Algunos datos del turismo en el mundo y en Colombia	12
Marco conceptual	13
CAPÍTULO 1. MANEJO DE ESTADÍSTICAS DE TURISMO EN AMÉRICA LATINA. CASOS: CHILE, ARGENTINA Y MÉXICO	15
Caso: Chile	15
Caso: Argentina	19
Caso: México	24
CAPÍTULO 2. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE ESTADÍSTICAS DE TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA	30
Agremiaciones empresariales en Colombia y su rol en la construcción de estadísticas turísticas	30
Estadísticas turísticas en Colombia	32
Estadísticas turísticas en el departamento del Magdalena	35
Sistema de estadísticas turísticas en el Magdalena vs. Sistemas en América Latina	42
CAPÍTULO 3. SISTEMA DE ESTADÍSTICAS DE TURISMO EN LA TOMA DE DECISIONES DE POLÍTICAS PÚBLICAS SECTORIALES	45
Alternativas de intervención y mejora	48
CONCLUSIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
SITIOS WEB CONSULTADOS	60
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Periodicidad y actualidad de las estadísticas turísticas en Chile.	17
Tabla 2. Periodicidad y actualidad de las estadísticas turísticas en Argentina.	22
Tabla 3. Periodicidad y actualidad de las estadísticas turísticas en México.	27
Tabla 4. Percepción del funcionamiento de las estadísticas de turismo en el departamento del Magdalena, 2015.	35
Tabla 5. Sistema de estadísticas turísticas en el Magdalena vs. Sistemas en América Latina	43

INTRODUCCIÓN

Fundamentación y planteamiento del problema

Fundamentación

Un sistema que brinde información estadística efectiva es un insumo importante para la toma de decisiones de inversión desde el ámbito público y/o privado. En el caso del subsector turístico, y en el sector servicios en general, contar con datos estadísticos confiables y pertinentes es un factor clave para el desarrollo de proyectos de mejoramiento de la competitividad y de políticas públicas sectoriales.

El presente trabajo fue motivado por el hecho de generar un diagnóstico del sistema de estadísticas turísticas en el departamento del Magdalena, lo cual permitió vislumbrar cómo es su funcionamiento e identificar propuestas de mejora. Presentando dicho diagnóstico, se espera que los diferentes estamentos de carácter público y privado volteen su mirada hacia el proceso de construcción y análisis de los datos turísticos del Departamento y reconozcan su importancia y necesidad.

Adicionalmente, este trabajo cobra importancia en el sentido en que el autor planea que se convierta en una etapa previa para la formulación de proyectos de investigación o inversión más profundos en los que se puedan ejecutar alternativas que solucionen de fondo la problemática evidenciada, o en los que se fortalezcan los procesos que se vienen desarrollando adecuadamente.

En lo que respecta a su originalidad, el proyecto aquí presentado no posee antecedentes académicos en el departamento del Magdalena (hasta el 2015), lo que lo convertiría en el primer estudio serio acerca de la forma en que funciona el sistema de estadísticas turísticas en dicha Región. Sin embargo, en Colombia han existido casos exitosos como lo son los Sistemas de Información Turística (SITUR) en los departamentos de Antioquia, Santander, Boyacá; y en las ciudades de Bogotá, Cartagena de Indias y Villavicencio (SITUR Magdalena, 2016).

Planteamiento del problema

“Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre” (Kelvin, s.f.). Ésta es una frase que fue atribuida al físico y matemático Lord Kelvin en el Siglo XIX y que ha sido masivamente utilizada en los ambientes empresariales y de gestión. Lo cierto es que dicha frase refleja la importancia que tiene la medición de cualquier tipo de actividad para garantizar su control y posterior mejoramiento.

Desde que el turismo apareció como un subsector de la economía (dentro del sector servicios) y mostró su importante influencia en el crecimiento económico y niveles de generación de empleo, se han diseñado diferentes estrategias para lograr medir su contribución de una manera efectiva, confiable y comparable. Es por esto que han surgido iniciativas como la Cuenta Satélite de Turismo (CST), la cual a través de una metodología que funciona como ‘satélite’ del sistema de cuentas nacionales, cuantifica variables macro y arroja resultados comparables entre los países miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT) ¹.

La CST define las actividades características del turismo, las analiza y arroja datos macroeconómicos tales como el PIB Turístico o el empleo generado por este subsector en un país determinado. No obstante, el sistema de estadísticas turísticas nacionales también debe contemplar datos ‘micro’ (oferta y demanda), los cuales pueden ser económicos (gasto promedio, por ejemplo) o extra-económicos (perfil del turista, niveles de satisfacción, características del destino, estancia media, motivo, frecuencia y forma de organización del viaje, etc.).

En Colombia, la entidad encargada de la recolección de dichos datos, construcción y análisis de la información estadística era la Corporación Nacional de Turismo, pero luego de su liquidación, mediante el Decreto Ley 1671 de 1997, las funciones de ésta no fueron asumidas inmediatamente por ninguna otra organización (Aguilera, Bernal y Quintero, 2006).

¹ Según el sitio web de la OMT (s. f.), la Cuenta Satélite de Turismo fue aprobada en el año 1999 en la Conferencia Mundial sobre la Evaluación de la Incidencia Económica del Turismo, realizada en Niza (Francia). Actualmente, 157 Estados son miembros de esta Organización.

Poco tiempo después, y hasta la actualidad, el Viceministerio de Turismo², el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) y las agremiaciones empresariales privadas: Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO), Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO) y Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica (ACODRÉS); asumieron la responsabilidad de construir y presentar, de manera independiente, las estadísticas de turismo en Colombia.

Esta manera en que se construyen y administran los datos estadísticos del subsector turístico en el plano nacional, sumado a la no descentralización de la información regionalmente, generó en el autor del presente proyecto dudas en cuanto a la calidad, confiabilidad, especificidad, facilidad de acceso, periodicidad y rigurosidad metodológica de los datos publicados.

Por tal razón, este proyecto se diseñó pretendiendo dilucidar ¿cuál es el estado del sistema de estadísticas turísticas en Colombia, específicamente en el caso del departamento del Magdalena?, para lo cual se formularon tres preguntas guía:

¿Cómo funciona el sistema de estadísticas de turismo en países de América Latina diferentes a Colombia?

¿Qué características posee el sistema de estadísticas de turismo en el departamento del Magdalena?

¿Qué incidencia tiene, en la eficiencia de la toma de decisiones de política pública sectorial, el contar con un sistema de estadísticas sólido?

Objetivos

General

Diagnosticar el funcionamiento del sistema de estadísticas de turismo en el departamento del Magdalena.

² Inicialmente denominado Dirección Nacional de Turismo.

Específicos

Describir cómo funciona el sistema de estadísticas de turismo en países de América Latina diferentes a Colombia.

Describir las características del sistema de estadísticas de turismo en el departamento del Magdalena en cuanto a su calidad, confiabilidad, especificidad, accesibilidad, periodicidad y rigurosidad metodológica.

Identificar qué incidencia tiene, en la eficiencia de la toma de decisiones de política pública sectorial, el contar con un sistema de estadísticas sólido.

Aspectos metodológicos

Diseño metodológico y recolección de la información

El presente trabajo es de carácter exploratorio y descriptivo, con un enfoque principalmente cualitativo. Su diseño no es de tipo experimental ni cuasi experimental. Para la recolección de la información se utilizaron principalmente fuentes secundarias con información proveniente de organismos oficiales públicos y privados (OMT, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, DANE, entes locales y regionales de turismo en Colombia y otros países de América Latina, COTELCO, ANATO, ACODRÉS). Además, se accedió a información proveniente de fuentes primarias al realizar entrevistas semi estructuradas a autoridades de turismo local y regional, las cuales se aplicaron a través de un método muestreo no probabilístico (según fines específicos).

Obtención de los resultados

Los resultados de este trabajo se presentan en tres capítulos, los cuales se redactaron con el fin de resolver el objetivo general. Los capítulos responden, en su orden, cada uno de los objetivos específicos. El capítulo 3, adicionalmente, describe las alternativas de mejoramiento existentes u otras ideas propuestas por el autor. A continuación se menciona la denominación de cada capítulo y el proceso para su elaboración:

Capítulo 1. Manejo de estadísticas de turismo en América Latina. Casos: Chile, Argentina y México. Este capítulo se elaboró a través de revisión de fuentes secundarias,

contextualizando el tema de investigación en el plano latinoamericano y tomando como casos de referencia los países de Chile, Argentina y México.

Capítulo 2. Características del sistema de estadísticas de turismo en el departamento del Magdalena. Éste se desarrolló combinando revisión documental y los resultados de las entrevistas aplicadas a los representantes de las agremiaciones empresariales (COTELCO, ANATO, ACONDRES), autoridades públicas (Director de la Oficina de Turismo de Santa Marta, Coordinador de Medio Ambiente y Turismo de Ciénaga) y especialistas del turismo en el Departamento.

Capítulo 3. Sistema de estadísticas de turismo en la toma de decisiones de políticas públicas sectoriales. Éste también se elaboró combinando fuentes primarias y fuentes secundarias (documentos oficiales, postulados teóricos y estudios especializados en el plano internacional). Además, en éste se describen algunas propuestas de intervención y mejora diseñadas por el Viceministerio de Turismo, como lo es el Proyecto SITUR Magdalena.

Espacio temporal

El relevamiento de los datos se realizó principalmente en el año 2016, siendo el 2015 el período de análisis.

Hipótesis

El sistema de estadísticas turísticas de Colombia es insuficiente para cuantificar de manera exhaustiva, detallada, confiable, periódica y asequible las principales cifras del subsector turístico en el plano regional. Esto ha ocasionado dificultades en la promulgación de acertadas políticas públicas sectoriales, bajos niveles de inversión y deficiente competitividad del sector turístico (de los destinos y de la oferta) del departamento del Magdalena.³

³ **Nota de aclaración:** en este proyecto, la hipótesis formulada no fue sometida a comprobación debido a que el diseño de investigación no es de tipo experimental o cuasi experimental. La hipótesis aquí descrita sólo se redactó como una guía o ‘carta de navegación’ para el autor.

MARCO TEÓRICO

Existen diversos postulados teóricos que sustentan el presente trabajo. Dichas teorías van de lo general a lo específico, comenzando en las teorías organizacionales y de administración y terminando en postulados específicos del turismo. A continuación se describen algunas de las teorías relacionadas:

Teorías organizacionales relacionadas

La cuantificación de la información con el propósito de aumentar la eficiencia de las organizaciones (sociales o empresariales) ha existido desde hace muchos años. Ya a finales del Siglo XIX, el fundador de la escuela de la Administración Científica: Frederick Taylor, establecía unos principios básicos para aumentar la eficiencia en las organizaciones, teniendo como premisa que “los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la medición” (Alonso, Ocegueda y Castro, 2006, p. 42).

Años más tarde, en 1940, Ludwig Von Bertalanffy desarrolló la Teoría General de Sistemas (TGS). A pesar que la aplicabilidad de esta teoría se vio reflejada en primera instancia en las ciencias biológicas, luego se convertiría en un postulado con gran acogida en el área organizacional y de las ciencias sociales en general. Según Ayoroa (2015, p. 2), el principal propósito de esta teoría “fue la búsqueda de principios universales, aplicables a todos y cada uno de los sistemas, en general, independientemente de sus especificidades”.

La TGS también logró clasificar a los sistemas de diferentes formas, pero tal vez una de las más populares ha sido la clasificación según su relación con el entorno: sistemas abiertos y cerrados (Ayoroa, 2015). Si se entiende a un sistema abierto como aquel que posee entradas (*inputs*), procesamiento interno (transformación), salidas (*outputs*), retroalimentación (*feedback*) e interrelación con el ambiente o entorno; sin duda se podrá afirmar que un sistema de estadísticas turísticas es un buen ejemplo de un sistema abierto, según la TGS. De una manera más específica, un sistema de estadísticas de turismo es un sistema de información, el cual se define como

... el sistema formal de personas, equipos y procedimientos, que en forma integrada y coordinada, y operando sobre un conjunto de datos estructurados acorde con las necesidades de la organización, capturan datos, los transforman en información, los almacenan y distribuyen, a fin de apoyar las actividades de la organización tales como las operaciones, el control, la administración y la toma de decisiones, necesarias para desarrollar la estrategia y lograr los objetivos planteados (Ayoroa, 2015, p. 30).

Es así como en un sistema de estadísticas turísticas, por ejemplo, se recopilan datos (*inputs*); estos son depurados, analizados y procesados (transformación); se obtiene y distribuye información estadística (*outputs*); dicha información sirve de base para la elaboración de futuras estadísticas (*feedback*); y este sistema tiene interrelación directa con sus usuarios, con el sector empresarial y con las entidades públicas (entorno).

Otra teoría administrativa relacionada con este proyecto es la Teoría de la Calidad Total. Su principal exponente Edward Deming, estableció que esta teoría debía representar un modelo gerencial y que, entre otros factores, debía estar basada en un control estadístico de los procesos para mejorar la calidad basándose en evidencias. Este control estadístico de la calidad es “la aplicación de técnicas estadísticas al control de calidad” (Gutiérrez y De la Vara, 2009, p. 11).

Teorías en turismo relacionadas

A diferencia de otras disciplinas tradicionales como la economía o la administración, el desarrollo científico en el turismo es aún un poco incipiente y sus teorías, enfoques, modelos o postulados aún están en las etapas previas a su consolidación. No obstante, cada día son más los autores e investigadores interesados en crear conocimiento teórico en turismo, probablemente lo hacen motivados por el impacto que esta actividad tiene actualmente en la economía de los países.

Muchas de las teorías o enfoques relacionados con turismo, toman como base los parámetros establecidos por la Organización Mundial del Turismo (OMT) (1998), dado que ésta plantea, define y caracteriza los elementos principales del sistema turístico (demanda, oferta, espacio geográfico y operadores del mercado). Una de las críticas que ha recibido este modelo de la OMT es que no contempla la influencia del marco regulatorio

de la actividad turística, así como a las entidades encargadas de la planificación y de las políticas públicas del sector.

Para complementar el enfoque de la OMT, en este proyecto se utilizaron los aportes de Roberto Bullón (2006), en donde se plantean, adicionalmente, dos factores claves a considerar: la infraestructura y la superestructura. La primera hace referencia a los recursos físicos de los que deben disponer los diferentes atractivos turísticos para ser competitivos; mientras que la segunda, se refiere al marco institucional (normas y leyes) que se deben poseer para desarrollar una actividad turística regulada y sostenible.

Por último, el trabajo se desarrolla mostrando implícitamente el turismo dentro de una plataforma favorable, una desfavorable, una conciliadora y una científica. Éstas son las 4 plataformas propuestas por Jafar Jafari (2005), quién de esta forma explica la evolución que ha venido teniendo la percepción del turismo en la sociedad. Este autor, además, sostiene que las investigaciones en turismo han avanzado significativamente en los últimos años y la actividad se ha “cientificado”.

Algunos datos del turismo en el mundo y en Colombia

Mundialmente, el turismo sin lugar a dudas se ubica en un lugar importante desde el punto de vista económico y se ha constituido como una alternativa para alcanzar el desarrollo de las naciones. Para el año 2014, según la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo representó en promedio el 10% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, generó 1 de cada 11 empleos, significó 1,5 trillones de dólares en exportaciones (6% del total mundial) y participó con el 30% del total de exportaciones de servicios. (OMT, 2015).

Es por esta razón que los diferentes estamentos del mundo han volteado su mirada hacia la actividad turística y han entendido la importancia de medir su impacto y su comportamiento de una manera confiable, comparable y periódica. Estos esfuerzos han sido encabezados por la OMT, creando el Programa de Estadísticas y Cuenta Satélite de Turismo, el cual:

... tiene como cometido mejorar la medición del turismo para conocer mejor el sector y poder seguir sus progresos, evaluar su incidencia, promover una gestión enfocada a unos resultados y poner de relieve cuestiones de importancia estratégica para los objetivos fijados en las políticas pertinentes.

El Programa se esfuerza por promover marcos metodológicos de medición del turismo e incrementar su potencial analítico, formula orientaciones prácticas para su aplicación en los países, contribuye al fortalecimiento de las estadísticas nacionales mediante proyectos de capacitación institucional y compila las estadísticas de turismo de los países para difundirlas por todo el mundo (OMT, 2016).

Algunos países tienen más de una década trabajando en la construcción de sus estadísticas de turismo, las cuales están basadas en el programa de la OMT y las metodologías establecidas en éste. Tal es el caso de España que en el 2002 publicó su primera aproximación de CST y unos años más tarde publicaría su versión definitiva con una serie estadística de 6 años (1998-2003) (IET, 2015).

En el caso de Colombia, como se verá más profundamente en el Capítulo 2, los datos oficiales de CST tuvieron su última publicación en el año 2013. Sin embargo, en la actualidad existen organismos internacionales que realizan estudios estadísticos y económicos del turismo en los diferentes países, como lo es la World Travel and Tourism Council (WTTC). Esta organización, estima que en 2014 el aporte total⁴ del turismo en Colombia fue del 5,9% del PIB, con una expectativa de crecimiento del 4% promedio anual para la década siguiente; soportó el 6,1% de los empleos del País, con un crecimiento proyectado del 2,2% para los próximos años; representó el 8% del total de exportaciones y en los subsiguientes 10 años crecerá al 3,1%; además, la inversión en áreas características de turismo constituyó el 3,7% del total de la inversión y presenta proyecciones de crecimiento promedio anuales del 3,4% (WTTC, 2015).

Marco conceptual

Algunos términos utilizados en este proyecto son:

- ✓ Actividades características del turismo: hacen alusión a las 12 actividades definidas por la OMT en sus recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008

⁴ Esto incluye el aporte directo e indirecto del turismo.

(2010). Éstas son: alojamiento para visitantes; actividades de provisión de alimentos y bebidas; transporte de pasajeros por ferrocarril; transporte de pasajeros por carretera; transporte de pasajeros por agua; transporte aéreo de pasajeros; alquiler de equipos de transporte; actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas; actividades culturales; actividades deportivas y recreativas; comercio al por menor de bienes característicos del turismo, específicos de cada país; otras actividades características del turismo, específicas de cada país.

- ✓ Políticas públicas sectoriales: se refiere a las decisiones de política y planificación que son promulgadas por las autoridades públicas (el Estado en todos sus niveles), dirigidas a un sector específico de la economía.
- ✓ Turismo emisor / emisor: se refiere a las actividades turísticas realizadas por los residentes de un país, en otro (OMT, 2010).
- ✓ Turismo interno: son las actividades turísticas desarrolladas en un país por sus propios residentes (OMT, 2010).
- ✓ Turismo receptivo / receptor: se trata de las actividades turísticas realizadas en un país por parte de personas no residentes en éste (OMT, 2010).
- ✓ Sector turístico: en este trabajo este término hace referencia al conjunto de actividades características y conexas al turismo definidas por la OMT y descritas anteriormente. En algunas ocasiones, se utiliza el término 'subsector turístico', debido a que algunas instituciones lo clasifican como un subconjunto dentro del 'macro sector': servicios.
- ✓ Sistema de estadísticas: se refiere al conjunto de recursos (humanos, técnicos y económicos) organizados, o no, que recopila datos (entradas), los procesa (transformación) y arroja como resultado información de tipo estadística (salidas). Todo esto, enmarcado en un espacio geográfico (entorno) y con un proceso de evaluación constante (retroalimentación) (Ayoroa, 2015).

CAPÍTULO 1.
MANEJO DE ESTADÍSTICAS DE TURISMO EN AMÉRICA LATINA.
CASOS: CHILE, ARGENTINA Y MÉXICO.

Para la elaboración de este capítulo, se seleccionaron tres países latinoamericanos: Chile, Argentina y México. Estos, en mayor o menor medida, poseen similitudes con Colombia, ya sea en lo político, económico o cultural. Adicionalmente, todos poseen gran cantidad de atractivos turísticos y se han consolidado como destinos turísticos competitivos en el plano mundial, lo que permite que la descripción de los sistemas de estadísticas de turismo en estos países sirva como contexto previo a la descripción del sistema colombiano y, específicamente, el del departamento del Magdalena.

Para la descripción del sistema de estadísticas turísticas de estos países, se analizaron variables como: accesibilidad a los datos, calidad y especificidad, periodicidad y actualidad, manejo regional de las estadísticas, rigurosidad metodológica y debilidades identificadas.

Caso: Chile

Chile es un país que posee un Estado de tipo unitario, dividido en 346 localidades (unidad básica en la estructura político-administrativa), las cuales se agrupan en 54 provincias (unidad intermedia) y éstas, a su vez, en 15 regiones geográficas (unidad máxima) (Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, 2011). A pesar de ser un país suramericano relativamente pequeño, según la OMT (2015), es el País con más llegadas internacionales de la Región, después de Brasil y Argentina. Dicho incremento en el arribo de viajeros internacionales, se debe a un esfuerzo que han realizado las autoridades del país austral para posicionarlo como un destino de talla mundial. Por este motivo, los organismos gubernamentales chilenos reconocen la importancia de contar con información turística sólida y han diseñado un sistema para cubrir esa necesidad, el cual se describe a continuación:

Accesibilidad

El acceso a las estadísticas turísticas de Chile es libre y gratuito. Los diferentes informes y tablas emitidos son construidos (de manera separada) por el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y por el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile (INE).

Calidad y especificidad

El caso chileno es particular, dado que el manejo de sus estadísticas turísticas no se lleva a cabo a través de un sistema unificado. En esta sección, se describirán los diferentes informes, reportes y cuadros estadísticos elaborados, iniciando por los construidos por el SERNATUR y continuando con los elaborados por el INE.

- ✓ Cuenta Satélite de Turismo: la CST de Chile fue construida en el 2003. A partir de allí, se han realizado diferentes estimaciones, siendo la última la publicada en el año 2010 (SERNATUR, 2010).
- ✓ Llegada de turistas extranjeros al País: en esta sección se presentan cuadros estadísticos con datos referentes al número de llegadas internacionales, según la nacionalidad del viajero y por paso fronterizo de ingreso.
- ✓ Turismo receptivo: aquí se publican 2 cuadros con información anual acumulada de los turistas que visitan el País durante el año de referencia.
- ✓ Turismo emisor: en esta parte se presentan datos referentes a las salidas de los viajeros residentes en Chile y su comportamiento en el exterior.
- ✓ Informe anual de turismo: en éste se presenta información correspondiente al turismo emisor, receptivo e interno; un inventario de establecimientos (alojamiento, restaurantes y agencias de viaje) y estadísticas generales y regionalizadas.
- ✓ Encuesta mensual a establecimientos de alojamiento turístico: éste es un instrumento del cual se obtienen datos específicos de los establecimientos de alojamiento turístico.

- ✓ Encuesta mensual de alojamiento turístico: aquí se emiten boletines explicativos de manera mensual y semestral; además, las series estadísticas que se publican ofrecen cifras específicas de las principales comunas o centros turísticos de cada región.
- ✓ Encuesta estructural de servicios de alojamiento y alimentación anual: éste es un instrumento que expresa datos contables y económicos, basándose en un grupo de establecimientos de alojamiento y de provisión de comidas y bebidas (definido según un marco muestral).

Periodicidad y actualidad

La periodicidad de las publicaciones es diferente según cada tipo de publicación, tal y como se explica en la Tabla 1:

Tabla 1. Periodicidad y actualidad de las estadísticas turísticas en Chile.

Estadísticas / Reporte	Periodicidad	Últimas cifras disponibles	Entidad que construye
Cuenta Satélite de Turismo	Anual	2010	SERNATUR
Llegada de turistas extranjeros al País	Mensual / Anual	2015	SERNATUR
Turismo receptivo	Anual	2014	SERNATUR
Turismo emisor	Trimestral / Anual	2014	SERNATUR
Informe anual de turismo	Anual	2014	INE
Encuesta mensual a establecimientos de alojamiento turístico	Mensual	2014	INE
Encuesta mensual de alojamiento turístico	Mensual / Semestral	2015	INE
Encuesta estructural de servicios de alojamiento y alimentación anual	Anual	2013	INE

Fuente: Elaboración propia del autor con base en información de SERNATUR / INE Chile.

Se debe aclarar que la actualidad de la información dependerá también de cada región, dado que hay ciertas regiones que poseen estadísticas turísticas más actualizadas que otras.

Manejo regional de las estadísticas

La regionalización de Chile no es sólo una cuestión geográfica, sino que desde la década de los 70's también es un tema político y administrativo. Debido a la autonomía que existe en cada región, las instituciones del gobierno central han debido crear capítulos o sedes regionales lo cual, aunque puede verse como un aumento de la burocracia, facilita la creación y publicación de información del orden regional y, a su vez, la coordinación de dicha información con la que se publica a nivel central. De esta forma, el INE cuenta con 14 capítulos regionales (uno para cada región, exceptuando la Metropolitana) y cada una de ellas publica sus estadísticas más relevantes de manera detallada, basándose por supuesto, en la metodología del INE a nivel central.

Confiabilidad y rigurosidad metodológica

El manejo regional que se le da a las estadísticas por parte del INE, al hacerlo en sus capítulos regionales en lugar de delegar esta tarea a las autoridades locales o provinciales, le otorga confiabilidad y rigurosidad metodológica al proceso de construcción de la información y consolidación de ésta.

Como bases metodológicas, el sistema de estadísticas turísticas chileno provee numerosas pautas, como lo son: manuales metodológicos, fichas técnicas, notas técnicas para la actualización de cifras, separatas técnicas, política de rectificación y revisión de cifras, política de inclusión de nuevos establecimientos, política de actualización de la muestra y metodologías muestrales. Estos componentes permiten, entre otras cosas, entender la manera en que se definen las unidades de análisis y alcance temático, cómo se determina el muestreo, cómo se recolecta y procesa la información, cómo se construyen los indicadores, entre otros aspectos metodológicos. Además, en estos documentos se mencionan los criterios tenidos en cuenta para incluir a nuevos establecimientos en el análisis, rectificar cifras e supervisar la periodicidad con la que se actualiza la muestra.

Algunas debilidades

Dentro del sistema de estadísticas turísticas chileno se evidenciaron algunas debilidades metodológicas y de contenido, las cuales se mencionan a continuación:

- ✓ En los informes de llegadas internacionales, se expresan cifras referentes a nacionales y extranjeros, en lugar de referirse a residentes y no residentes, tal y como lo establece la

metodología de la OMT. No está claro si es un problema en el uso de la terminología o si es una falencia en la construcción de las cifras.

- ✓ No existe un informe diseñado específicamente para medir el empleo generado por las actividades características del turismo. Además, los datos de la CST referentes a este componente, datan del año 2003 (y estimaciones hasta el 2010). Las cifras más actuales encontradas, son las expresadas en la Encuesta estructural de servicios de alojamiento y alimentación anual, la cual contiene datos absolutos (número de personas) del empleo generado por una muestra específica de establecimientos de alojamiento y gastronomía. Este instrumento no contempla datos del empleo generado en otras actividades conexas al turismo, ni tampoco presenta datos porcentuales que muestren la participación de éste sobre el empleo total del País.

- ✓ Aunque la producción de las estadísticas turísticas en el plano regional se encuentra a cargo del INE en sus diferentes capítulos regionales, se detectó que no existe coincidencia en lo que respecta a la actualidad de las estadísticas construidas en las diferentes regiones. Es decir, hay regiones con cifras estadísticas menos actualizadas que otras, lo cual retrasa la emisión de información turística de tipo nacional.

Caso: Argentina

A diferencia del caso chileno, la República Argentina cuenta con una organización estadual de tipo federal, lo cual marca una diferencia en cuanto a cómo se llevan a cabo los procesos administrativos del Gobierno y, específicamente, la construcción de los datos estadísticos. En lo que concierne a las estadísticas de turismo, Argentina cuenta con un sistema central administrado por el Ministerio de Turismo de la Nación (MinTur) y apoyado por entidades como el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), la Dirección Nacional de Migraciones, la Cámara Argentina de Turismo, el Banco Central de la Nación Argentina y las autoridades de turismo de las provincias⁵.

⁵ Provincias se les denomina a las entidades político-administrativas del orden regional en Argentina.

El comportamiento del turismo en Argentina es envidiable, dado que este sector se ha consolidado como el quinto complejo exportador del País, genera más de un millón de empleos (6,2% del total nacional) y se ubica en la sexta posición del ranking mundial de países con mayor crecimiento del turismo receptivo (MinTur, 2015). Esta importancia que representan las actividades turísticas para el País, se ve reflejada en los enormes esfuerzos que se realizan para contar con un sistema de información estadística sólido y confiable, el cual se describirá a continuación.

Accesibilidad

El acceso a las estadísticas turísticas de Argentina es amplio, libre y gratuito. Se puede acceder a cierta información de este tipo recurriendo a las autoridades de turismo provinciales; incluso algunas provincias las tienen disponibles en su sitio web. Sin embargo, esta información se encuentra consolidada en el portal Desarrollo Turístico del MinTur. Dicha entidad también dispone del Sistema de Información y Estadística Turística (SIET), el cual es un software público al cual los establecimientos de turismo, o demás organizaciones relacionadas con el sector, pueden vincularse y acceder a información mucho más detallada y relacionada con su actividad específica.

Calidad y especificidad

Hasta la fecha de realización de este trabajo, Argentina no contaba con publicaciones de Cuenta Satélite de Turismo. No obstante, el MinTur ha estado trabajando en su elaboración.

En la actualidad, la información estadística del País se obtiene de la tabulación de la Encuesta de Turismo Internacional (ETI), la Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares (EVyTH) y la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH); las cuales a su vez son cruzadas con fuentes de información secundaria y permiten la construcción y publicación de cifras del orden regional y nacional. A continuación se describen las secciones, informes y reportes que componen el sistema de estadísticas de turismo del MinTur:

- ✓ Sección de últimos datos y cifras: aquí se muestran los últimos datos disponibles en cuanto a número de llegadas internacionales por vía de acceso y los ingresos reportados por éstas a las cuentas nacionales, la cantidad de pernoctaciones de viajeros residentes

y no residentes, el movimiento de viajeros (turistas o excursionistas) y el empleo generado por la actividad turística en el País.

- ✓ Indicadores de turismo en Argentina: en esta sección se presenta un informe decenal con las principales cifras turísticas del País, evidenciando el comportamiento de éstas.
- ✓ Anuarios estadísticos: según el MinTur (2016),

El documento aporta información sobre el turismo en el mundo y la evolución de los principales indicadores referidos al turismo receptivo, emisivo e interno en la Argentina. Desde la perspectiva de la oferta brinda información relevante sobre los servicios de alojamiento, transporte aéreo internacional y de cabotaje y agencias de viaje. Por otro lado se presentan los resultados de la Encuesta de Turismo Internacional (ETI) y de la Encuesta de Ocupación Hotelera y Parahotelera (EOH), operativos que se realizan ininterrumpidamente desde el 2004. Esta información se completa con las cifras que surgen de los principales indicadores económicos y de la evolución del empleo referidos al sector (MinTur, 2016).

- ✓ Turismo internacional - todas las vías: éste es un informe que refleja las entradas y salidas del País por parte de residentes y no residentes, así como el flujo de divisas que este movimiento genera.
- ✓ Encuesta de Turismo Internacional (ETI): ésta pretende medir el turismo receptivo y emisivo de Argentina, tanto en términos de llegadas y salidas de viajeros, como en niveles de gasto promedio. Esta encuesta se aplica en 3 aeropuertos y 1 puerto.
- ✓ Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares (EVyTH): es realizada telefónicamente a los hogares argentinos y releva variables como la periodicidad y tipo de los viajes, destinos visitados, gasto promedio, miembros del hogar que más viajan, entre otros.
- ✓ Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH): aquí se relevan datos correspondientes a la demanda (cantidad de viajeros hospedados, estadía promedio y pernoctaciones de turistas residentes y no residentes según procedencia); y cifras concernientes a la oferta (evolución del número de establecimientos, habitaciones y plazas).
- ✓ Oferta de alojamiento hotelero y para-hotelero: se presenta el inventario de establecimientos dedicados a ofrecer servicios de hospedaje en las diferentes regiones turísticas del territorio nacional.

- ✓ El empleo en turismo: en este componente, se presentan informes de cómo ha evolucionado el empleo en el sector turístico argentino, separando el empleo directo del indirecto generado; y desglosándolo según rama característica.
- ✓ Observatorio de productos turísticos: la intención de este observatorio es hacerle seguimiento a las nuevas tendencias del turismo en el mundo y en Argentina, y así establecer pautas para una adecuada toma de decisiones de política pública.

Periodicidad y actualidad

Según Ciccía (2015), hasta el 2004 en Argentina se elaboraban 8 informes de estadísticas turísticas al año, de los cuales 4 se referían al turismo receptivo, 3 al turismo interior y 1 concerniente a la oferta de servicios. En el 2015, el sistema de estadísticas turísticas de este País ya elaboraba 130 informes al año: 56 de turismo receptivo, 31 de turismo interior, 12 relacionados con la demanda de establecimientos hoteleros y para-hoteleros, 2 referentes a la oferta de servicios, 1 de empleo y 28 informes económicos.

En la Tabla 2 se muestra en detalle la periodicidad y actualidad de los reportes y estudios construidos por el sistema de estadísticas turísticas de Argentina:

Tabla 2. Periodicidad y actualidad de las estadísticas turísticas en Argentina.

Estadísticas / Reporte	Periodicidad	Últimas cifras disponibles	Entidad que construye
Cuenta Satélite de Turismo	-	-	INDEC / MinTur
Últimos datos y cifras	Mensual / Trimestral / Anual	2015* / 2014	MinTur
Indicadores de turismo en Argentina	Decenal	2013	MinTur
Anuarios estadísticos	Anual	2014	MinTur
Turismo internacional - todas las vías	Trimestral	2015*	MinTur / INDEC
Encuesta de Turismo Internacional (ETI)	Mensual	2015*	MinTur / INDEC
Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares (EVyTH)	Anual	2014	MinTur
Encuesta de Ocupación	Mensual	2015*	MinTur / INDEC

Hotelera (EOH)			
Oferta de alojamiento hotelero y para-hotelero	Anual	2010	MinTur
El empleo en turismo	Anual	2009	MinTur / INDEC
Observatorio de productos turísticos	-	2010	MinTur

*: Datos preliminares o parciales.

Fuente: Elaboración propia del autor con base en información del Ministerio de Turismo de la Nación Argentina.

Manejo regional de las estadísticas

Argentina es un país federal que cuenta con 23 provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), que funciona como capital federal del País. Aunque cada provincia es autónoma en el manejo de ciertos datos turísticos, el MinTur es el encargado de la construcción de información turística consolidada, para lo cual definió regiones turísticas con el propósito de agrupar los datos construidos y facilitar su publicación. Las siete regiones turísticas definidas en Argentina son: Ciudad de Buenos Aires; Provincia de Buenos Aires; Centro; Cuyo; Litoral; Norte; Patagonia.

Confiabilidad y rigurosidad metodológica

Argentina es un país que ha atravesado numerosos altibajos de tipo político y económico a través de su historia, lo cual ha generado en sus residentes desconfianza en algunas de las instituciones del Gobierno. Uno de los organismos más cuestionados, precisamente es el INDEC que, en recientes declaraciones del Presidente del Instituto Interamericano de Estadísticas Juan Carlos Abril (2016), “necesita 8 años para ser confiable”.

No obstante lo anterior, el sistema de estadísticas de turismo de Argentina ha vencido los cuestionamientos, dado que el MinTur, por medio de un trabajo serio y riguroso metodológicamente, publica datos confiables y pertinentes, los cuales coadyuvan al mejoramiento de la competitividad del sector. Esta información se produce con base en el cruce de datos primarios y secundarios, con marcos muestrales y/o censales.

Algunas debilidades

Dentro de las debilidades o falencias encontradas en el sistema de estadísticas turísticas argentino, se pueden mencionar las siguientes:

- ✓ Aun no se han publicado datos de Cuenta Satélite de Turismo. Esto dificulta la comparación de las cifras turísticas de Argentina con las de otros países.
- ✓ La información estadística está construida y publicada por región turística y no por provincia o localidad, lo cual expresa las cifras de manera menos específica. Sin embargo, es importante resaltar que dentro de las estadísticas regionales se especifican las cifras de los destinos turísticos más relevantes.
- ✓ El sistema de estadísticas argentino emite informes, reportes y boletines, pero no se encuentran disponibles las tablas con series estadísticas y datos numéricos más específicos (cálculos).
- ✓ Algunas cifras pueden estar viciadas por condiciones político-económicas. Por ejemplo, el flujo de divisas que se presenta está basado en la cuenta Viajes Internacionales del Balance de Pagos, lo cual no representa un dato ajustado a la realidad si se tiene en cuenta que, hasta finales del 2015⁶, en Argentina se realizaban gran cantidad de las transacciones con divisas cambiadas en el mercado negro (dólar paralelo o ‘dólar blue’).
- ✓ En las estadísticas de turismo interno argentino, existe información correspondiente a la demanda de los diferentes servicios turísticos por parte de los residentes. No obstante, en el caso de la oferta, únicamente se evidenció información correspondiente a los establecimientos hoteleros y para-hoteleros, descuidando datos de los demás establecimientos de turismo (categorización, número de mesas y cubiertos en restaurantes, destinos más ofrecidos por agencias de viaje, entre otros aspectos).

Caso: México

El manejo de las estadísticas turísticas en México es sin duda el más sólido y organizado dentro de los casos analizados en este trabajo. Esto se debe en parte al hecho de que México, al igual que Argentina, posee un Estado federal; pero también a la importancia

⁶ A finales del año 2015, el Gobierno Nacional entrante eliminó las restricciones al libre cambio para así evitar la realización de transacciones en el mercado cambiario paralelo.

que se le ha dado desde hace muchos años al turismo como una de las principales actividades económicas de este país latinoamericano. Y es que, según el Panorama del Turismo Internacional de la OMT (2015), México es el décimo destino turístico más importante en cuanto al número de visitantes internacionales (y el primero en Latinoamérica), así como el vigésimo segundo en lo que respecta a ingresos generados por esta actividad.

A continuación se describirán algunas de las características del sistema de estadísticas de turismo en el país mexicano, de acuerdo a la revisión bibliográfica realizada:

Accesibilidad

El acceso a las estadísticas turísticas de México y de sus entidades federativas⁷ es público y gratuito. Se puede acceder a éstas ingresando en el sitio web DATATUR, un espacio creado por la Secretaría de Turismo (SECTUR) del País y que recopila información suministrada por las autoridades de turismo de cada entidad federativa, para luego publicarlas a través de un sistema consolidado. Dicho sistema, además, brinda la opción de generar reportes personalizados, en caso de que el usuario necesite información mucho más específica.

Calidad y especificidad

Como se mencionó anteriormente, el sistema de estadísticas turísticas de México es significativamente más robusto si se compara con el de otros países de Latinoamérica. Desde lo ‘macro’, el País cuenta con datos de Cuenta Satélite de Turismo al 2014 (año base 2008), teniendo como principal dato que el turismo representa el 8,6% del PIB, dato que también es desagregado según las actividades características del turismo definidas por la OMT. Estas cifras son construidas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y facilitan la comparación del turismo mexicano con el de otros países del mundo.

Desde la perspectiva ‘micro’, el sistema mexicano a través del DATATUR, posee múltiples herramientas que permiten un análisis integral del turismo, midiendo y publicando datos específicos (referentes a la oferta o a la demanda) por entidad federativa o centro turístico. Para entender mejor qué mide el sistema estadístico mexicano y qué tan

⁷ Éste es el nombre que reciben las regiones en México, aunque también se le denominan Estados.

específicos son sus datos, a continuación se mencionarán los diferentes componentes de dicho sistema:

- ✓ Estadísticas básicas del sector turismo:
 - Ranking Mundial de Turismo Internacional.
 - Cuenta Viajeros Internacionales.
 - Llegadas a museos y zonas arqueológicas.
 - Actividad hotelera.
 - Información turística por entidad federativa.

- ✓ Estadísticas de conectividad y flujos turísticos:
 - Actividad aeroportuaria.
 - Llegada de cruceros.
 - Flujo carretero.

- ✓ Otros indicadores del sector turismo:
 - Indicadores trimestrales.
 - Pueblos mágicos.
 - Certificación turística.
 - Oferta de servicios turísticos por Entidad.
 - Censos económicos.
 - Indicadores del programa sectorial de turismo.

- ✓ Biblioteca digital: aquí están disponibles las distintas publicaciones de la Secretaría de Turismo, tales como la Encuesta Nacional de Gasto Turístico en los Hogares y los Boletines Cuatrimestrales de Turismo, entre otros.

Periodicidad y actualidad

La periodicidad de la información depende del tipo de información a la que se pretenda acceder, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 3. Periodicidad y actualidad de las estadísticas turísticas en México.

Estadísticas / Reporte	Periodicidad	Últimas cifras disponibles	Entidad que construye
Cuenta Satélite de Turismo	Anual	2014	INEGI
Ranking Mundial de Turismo Internacional	Anual	2015	OMT
Cuenta Viajeros Internacionales	Anual	2015*	Banco de México
Llegadas a museos y zonas arqueológicas	Anual	2015	Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH)
Actividad hotelera	Semanal / Mensual	2015*	SECTUR / Entidad Federativa
Información turística por entidad federativa	Mensual / Anual	2014	SECTUR / Entidad Federativa
Actividad aeroportuaria	Anual	2015*	Unidad de Política Migratoria / Aeropuertos y Servicios Auxiliares / Dirección General de Aeronáutica Civil
Llegada de cruceros	Mensual / Anual	2015*	Dirección General de Puertos y Marina Mercante
Flujo carretero	Anual	2014	CAPUFE
Indicadores trimestrales	Trimestral	2015*	Comité Técnico Especializado de Estadísticas Económicas del Sector Turismo (CTEEEST) / INEGI
Pueblos mágicos	N.A.	2015*	Dirección General de Gestión de Destinos – SECTUR
Certificación turística	Trimestral	2015*	SECTUR
Oferta de servicios turísticos por Entidad	Anual	2014	Oficinas de Turismo de los Gobiernos de los Estados y Distrito Federal / Sistema de Información Turística Estatal (SITE) - SECTUR / Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) / Asociación de Hoteles de Quintana Roo A.C.
Censos económicos	Cada 5 años	2009	INEGI

Indicadores del Programa Sectorial de Turismo 2013-2018	Anual	2014*	Cuenta Satélite de Turismo - INEGI / Banco de México / Unidad de Política Migratoria / U.S. Department of Commerce
Biblioteca digital	Cuatrimestral / Anual	2015* / 2013	SECTUR

*: Datos preliminares o parciales.

Fuente: Elaboración propia del autor con base en información de DATATUR-SECTUR / INEGI México.

Manejo regional de las estadísticas

La construcción de datos estadísticos en el plano regional puede llegar a ser una tarea ardua, mucho más en un país tan extenso territorialmente y densamente poblado como lo es México. Si bien, el sistema de estadísticas mexicano DATATUR no contiene información turística detallada del 100% de sus municipios⁸, éste sí compila y presenta estadísticas de sus 32 entidades federativas (incluyendo al D.F.) y de los principales centros turísticos de cada una de ellas. No obstante, el trabajo no es únicamente realizado por la Secretaría de Turismo; sino que es un trabajo coordinado entre la SECTUR y las autoridades de turismo de cada entidad federativa, las cuales deben aunar sus esfuerzos periódicamente y trabajar coordinadamente.

Confiabilidad y rigurosidad metodológica

El sistema de estadísticas turísticas mexicano se caracteriza por su rigurosidad metodológica, dado que está sustentado en los datos construidos por diferentes organismos estatales, del orden nacional y regional; y a la vez toma como base la metodología de la Organización Mundial del Turismo para la construcción de la Cuenta Satélite de Turismo.

Los datos necesarios para producir la información publicada en DATATUR, son recopilados a través de diferentes técnicas de recolección de información, las cuales se aplican a los establecimientos turísticos, ya sea por medio de censos exhaustivos, o de muestras actualizadas periódicamente.

⁸ Según el INEGI (s.f.), México está compuesto por 2.456 municipios en total, sin contar las 16 delegaciones del Distrito Federal.

Algunas debilidades

En la revisión que se hizo del sistema de estadísticas turísticas de México se lograron identificar algunas debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

- ✓ Aunque la información estadística construida asegura basarse en la metodología de la OMT, llama la atención en el autor que al momento de presentar las cifras de movimiento de viajeros, se utilizan los términos “nacionales” y “extranjeros” para referirse a los turistas, a pesar de que la OMT es clara al expresar que estos datos deben clasificarse en “residentes” y “no residentes”. Éste es un tema que va más allá de la terminología utilizada, puesto que se refiere a una clasificación que es clave para determinar si una persona puede tipificarse como turista o no, si ésta está realizando actividades de turismo internacional o doméstico, si está realizando un viaje de tipo turístico, o si sólo está retornando a su lugar de residencia habitual.

- ✓ Otra falencia detectada consiste en que las estadísticas presentadas profundizan en datos correspondientes a la actividad hotelera y, en algunos casos, al movimiento de viajeros (nacionales y extranjeros) por el territorio mexicano. Sin embargo, en las demás actividades características del turismo, como lo son la provisión de alimentos y bebidas, operación de tours y actividades de entretenimiento, la información es demasiado básica y se limita a un inventario con el número de establecimientos existentes.

- ✓ Un poco atada a la debilidad anterior, está el hecho de que existe información muy limitada en lo concerniente a los atributos de la demanda. No se cuenta con datos específicos referentes a las características demográficas de los turistas, su nivel de gasto y preferencias, entre otras variables. Esta escasez de información se presenta en las actividades de alojamiento, provisión de alimentos y bebidas, comercialización y operación de viajes, alquileres de automóviles, entre otros.

CAPÍTULO 2.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE ESTADÍSTICAS DE TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA.

Agremiaciones empresariales en Colombia y su rol en la construcción de estadísticas turísticas

En Colombia las agremiaciones empresariales de turismo han tenido gran importancia a través de su historia, tanto por su influencia en la toma de decisiones públicas y privadas del Sector, como por su participación en la construcción de las estadísticas relacionadas con su actividad económica. En esta sección se mencionarán algunas generalidades de dichas agremiaciones, con la intención de que el lector comprenda adecuadamente el rol que éstas han jugado (y siguen jugando), en las decisiones más importantes del sector turístico de Colombia y del departamento del Magdalena.

- ✓ Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo - ANATO: fue creada en la ciudad de Bogotá en el año 1949 con el propósito de representar a sus asociados frente a los distintos niveles del Estado colombiano. Es una organización sin ánimo de lucro y actualmente tiene como visión poseer vocería gremial, generar espacios comerciales y de capacitación, aportar a la investigación e innovación y apoyar el desarrollo de nuevas tecnologías. Adicionalmente, ANATO es la organizadora del máximo evento profesional de turismo en Colombia y cuenta con 9 capítulos regionales, los cuales agrupan a los asociados de las diferentes regiones del País (ANATO, s.f.).

El capítulo ANATO Caribe, aglutina a las agencias de viajes ubicadas en los departamentos de Atlántico, Cesar, La Guajira y Magdalena. Desde este capítulo seccional, la agremiación trabaja en la capacitación de los agentes de viaje y participa en la formulación de políticas para el desarrollo de la Región en temas de promoción, infraestructura, conectividad y seguridad (ANATO, s.f.).

En el sitio web de ANATO se encuentra disponible un compendio estadístico en el que se presenta información del comportamiento de compra de los viajeros en temporadas específicas del año. Los resultados de estas investigaciones se obtienen a través de encuestas aplicadas a los agentes de viajes de las empresas asociadas.

- ✓ Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO: fue fundada en el año 1954 por un grupo de 19 empresarios hoteleros de la ciudad de Barranquilla. Actualmente, tiene presencia en 23 departamentos colombianos y cuenta con más de 1.000 organizaciones asociadas en todo el territorio nacional. Esta entidad tiene como misión el apoyo de los establecimientos hoteleros asociados con el fin de aumentar su competitividad y productividad, así como mejorar la calidad de la oferta hotelera en el País. Actualmente, COTELCO Magdalena tiene 40 establecimientos asociados (COTELCO, s.f.).

Por otro lado, desde la liquidación de la Corporación Nacional de Turismo, COTELCO elabora estadísticas referentes a la actividad hotelera en Colombia, las cuales se encuentran disponibles para sus afiliados y para las entidades del Estado.

- ✓ Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica - ACODRÉS: nació en Bogotá en el año 1956 y fue reconocida legalmente un año más tarde por el Ministerio de Justicia como la agremiación representante de los empresarios gastronómicos. Actualmente cuenta con 14 capítulos departamentales, desde donde ejerce vocería gremial ante las diferentes instituciones del Gobierno, gestionando proyectos para favorecer a los establecimientos de provisión de alimentos y bebidas (ACODRÉS, s.f.).

El capítulo ACODRÉS Magdalena cuenta con 34 restaurantes asociados, 3 hoteles y 1 establecimiento turístico en la categoría “otros”. Algunas de las iniciativas que esta organización desarrolla en el Magdalena tienen que ver con la capacitación del personal de los establecimientos asociados, certificación de estos en buenas prácticas de manufactura, desarrollo de una marca propia para la gastronomía local, impulso de eventos y muestras gastronómicas en los planos local, regional y nacional, entre otras (ACODRÉS Magdalena, 2014).

- ✓ Asociación Colombiana del Transporte Terrestre Automotor Especial - ACOLTÉS: fue fundada en 1999 en Bogotá y agrupa a los empresarios del rubro transportador en Colombia. Esta organización promueve el desarrollo y defiende los intereses de las empresas de transporte terrestre especial (escolar, turismo, empresarial y de usuarios de la salud) (ACOLTÉS, s.f.).

Adicionalmente a ACOLTÉS, en Colombia existen otras organizaciones gremiales con menor protagonismo en lo que se refiere a la actividad de transporte terrestre de pasajeros, como lo son: Federación Nacional de Transportadores de Servicios Especiales y Turismo (FENALTRE), Confederación Nacional de Transporte Especial (CONALTRAES) y Asociación Nacional de Transportadores Especiales y Turismo (ASONALTET). No obstante, en la investigación realizada no se encontró representación de ninguna de estas organizaciones en el departamento del Magdalena.

Estadísticas turísticas en Colombia

Antes de profundizar en el funcionamiento del sistema de estadísticas turísticas en el departamento del Magdalena, es pertinente revisar cómo ha funcionado éste en el plano nacional en los últimos años.

Teniendo en cuenta que la OMT sugiere a la Cuenta Satélite de Turismo como principal indicador para medir, de forma precisa y comparable internacionalmente, a la actividad turística de los países, el DANE y el MinCIT de Colombia presentaron una prueba piloto de CST en el año 2000; posteriormente se publicarían datos para la serie contable 2000-2005; y la publicación más reciente tiene fecha de 2013 (con datos provisionales). Dos años antes a esta última publicación, se había presentado el Convenio 146 de 2011 entre estas dos entidades, en el cual se establece como objetivo principal: “consolidar el sistema de estadísticas de turismo con el fin de disponer de información que permita el diseño eficiente de políticas, estrategias, planes y programas turísticos y fortalecer el proyecto de cuenta satélite de turismo de Colombia” (DANE y MinCIT, 2013).

No obstante, los datos cuantificados por la CST son de tipo ‘macro’ y son con los cuales es comparado el turismo en Colombia con el de otros países del mundo. Internamente, y desde la liquidación de la Corporación Nacional de Turismo, en el plano nacional las estadísticas se encuentran dispersas e independizadas en diferentes entidades de carácter público y privado (Aguilera, Bernal y Quintero, 2006). Es así como la construcción de los datos correspondientes a ocupación promedio, destinos mejor posicionados y empleo generado, por citar algunos ejemplos, quedaron siendo responsabilidad de las

agregaciones empresariales; mientras que las cifras de movimiento de viajeros nacionales e internacionales dependen del Instituto Nacional de Vías, la Aeronáutica Civil, Parques Nacionales Naturales y Migración Colombia.

El DANE, por su parte, ha realizado esfuerzos importantes, incluyendo en su Encuesta Anual de Servicios (EAS) preguntas referentes a los principales agregados económicos del turismo (ingresos, gastos, etc.). Esta encuesta es aplicada a prestadores de servicios en general, incluyendo hoteles y restaurantes. Dicha entidad también diseñó la Encuesta de Gasto en Turismo Interno (EGIT), Encuesta Nacional de Hoteles (ENH) y la Encuesta de Viajeros Internacionales (EVI); sin embargo, su aplicación es discontinua y la publicación de los datos es intermitente, siendo sus últimos datos publicados del año 2012 o del primer trimestre del 2013. Para la actividad hotelera, el DANE también elaboró la Muestra Mensual de Hoteles (MMH), que funciona desde el 2004 como complemento a la EAS, y que intenta recopilar datos coyunturales referentes a ocupación y tarifa promedio, personal ocupado y otros indicadores específicos de los establecimientos (DANE, 2015).

Conscientes de la anterior situación y de la importancia de poseer un sistema de estadísticas de turismo estructurado, desde que fue creado el Viceministerio de Turismo, éste ha pretendido consolidar y ser el encargado de presentar las cifras referentes al turismo en Colombia. Por tal razón, se constituyó en el 2008 el Centro de Información Turística (CITUR), el cual “Es un sistema integral para el manejo de las estadísticas de turismo de Colombia, que facilita el seguimiento del comportamiento del turismo y genera datos para la formulación, evaluación, seguimiento y coordinación de políticas dirigidas al desarrollo del sector, haciendo uso de las tecnologías de la información” (MinCIT, 2016).

Desde el año 2010, el Viceministerio de Turismo a través del portal web del CITUR, publica informes, boletines y series estadísticas referentes a las actividades turísticas en el territorio nacional. No obstante, son varias las debilidades identificadas en este proceso, las cuales se mencionan a continuación.

- ✓ Calidad de la información: la mayoría de la información publicada es construida por entidades diferentes al Viceministerio de Turismo, entre las que se encuentran organismos públicos y privados, relacionados o no con la actividad turística. Esto genera que algunas de las estadísticas presentadas sean poco precisas, demasiado

generalizadas y, en el caso de la información construida por organizaciones privadas, generan cierta desconfianza en lo que se refiere a su veracidad y rigurosidad metodológica.

- ✓ Especificidad de la información en el plano regional: el CITUR es una iniciativa del gobierno nacional y gran parte de la información publicada está centralizada o es presentada de manera muy general, siendo poco específica en el plano regional o concentrándose únicamente en los principales destinos del País y descuidando (o agrupando en categorías generalizadas) a destinos con cifras menos importantes. Pese a esto, el CITUR ha lanzado el Proyecto SITUR, el cual consiste en la creación de un Sistema de Información Turística para las regiones, con la tarea de construir estadísticas más específicas desde la esfera regional (o local) y que a su vez provea de información al sistema nacional CITUR. El Proyecto SITUR ya cuenta con algunos casos exitosos en ciertas regiones del País, pero sobre éste se profundizará en el capítulo 3 de este trabajo.

- ✓ Accesibilidad: el acceso a las estadísticas turísticas de Colombia es limitado. En el sitio web del MinCIT, se puede acceder a un boletín mensual con información general de la actividad turística en el País. Sin embargo, acceder a información más detallada en el portal web del CITUR es más complejo; el usuario debe estar registrado para ingresar y, aun estándolo, hay cierta información a la que no se le permite el acceso (total de llegadas de viajeros extranjeros o llegadas por motivo de viaje, por citar algunos ejemplos). Del mismo modo, si se quiere acceder a las estadísticas construidas por COTELCO o ANATO, es necesario estar afiliado a estas agremiaciones empresariales.

- ✓ Periodicidad y actualidad: hasta el momento en que se realizó esta investigación, el sitio web del MinCIT tenía publicados sus boletines turísticos mensuales hasta diciembre del 2015. En cuanto a las estadísticas del portal CITUR, la actualidad y periodicidad de la información es variable. La información de oferta, por ejemplo, data de la última actualización del Registro Nacional de Turismo (anual) y los datos del movimiento de viajeros (a los que se pudo acceder), cuenta satélite de turismo y demás indicadores, llegan en el mejor de los casos hasta el año 2013.

Estadísticas turísticas en el departamento del Magdalena

Si el manejo de las estadísticas de turismo en el plano nacional no presenta el panorama más alentador, la percepción que tienen los organismos involucrados acerca de dicho manejo en el departamento del Magdalena es aún más desolador (Ver Tabla 4).

Tabla 4. Percepción del funcionamiento de las estadísticas de turismo en el departamento del Magdalena, 2015.

Organización	Percepción según característica					
	Calidad	Confiabilidad	Especificidad	Accesibilidad	Periodicidad	Rigurosidad metodológica
Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica - ACODRÉS	3	2	2	3	5	4
Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO	2	2	1	1	2	1
Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO	1	1	1	1	1	1
Dirección Hoteles y Turismo (Especialista en el sector)	5	4	3	5	6	3
Oficina de Turismo de Santa Marta D.T.C.H.	2	1	1	6	1	N.S. / N.R.
Coordinación de Medio Ambiente y Turismo Municipio de Ciénaga	7	7	6	8	7	7

Fuente: Elaboración propia del autor con base en entrevistas aplicadas a los representantes de las diferentes organizaciones.

A continuación se describirá cómo funcionaba hasta el año 2015 el sistema de estadísticas turísticas en el departamento del Magdalena, de acuerdo a la estructura manejada en el

capítulo anterior y en relación con el segundo objetivo específico de este trabajo. Es decir, en lo que respecta a su calidad, confiabilidad, especificidad, accesibilidad, periodicidad y rigurosidad metodológica.

Calidad

La calidad del sistema de estadísticas turísticas en el departamento del Magdalena es deficiente. La falta de información de calidad llega a tal punto que los representantes de las agremiaciones empresariales relacionadas con el sector la evalúan con un promedio de 2 puntos sobre 10, siendo una de las calificaciones más bajas la otorgada por COTELCO, agremiación que precisamente, hasta el año 2015, tuvo a cargo la emisión de información de este tipo en el Departamento (García, 2016). No obstante, la calidad de la información con la que se cuenta depende del tipo de ésta, tal y como se muestra a continuación.

- ✓ Información del turismo receptivo e interno: ésta se clasifica en información de oferta y de demanda:
 - Demanda: en términos generales, esta información se encuentra dispersa entre las diferentes entidades, públicas y privadas, que se relacionan con el movimiento de viajeros y la oferta de servicios turísticos. Se pudo determinar que actualmente se cuenta con cierta información referente al número de viajeros que arriban al Departamento según medio de transporte (vía aérea y cruceristas), su lugar de procedencia, estadía promedio y atractivos más visitados (los que tienen control de acceso, como los museos y parques nacionales naturales). Aunque para los especialistas, académicos e investigadores del turismo en el departamento del Magdalena, es un hecho que esta información es insuficiente, inexacta, poco clara y está desactualizada (Hernández, 2016).
 - Oferta: en lo que respecta a la oferta, sí se cuenta con información del número de establecimientos que prestan servicios turísticos de manera legal y formal en el Departamento, proceso que está a cargo de la Cámara de Comercio de Santa Marta a través de la emisión del Registro Nacional de Turismo (RNT). Sin embargo, la verdadera problemática que existe al momento de cuantificar la oferta de servicios turísticos es la alta informalidad e ilegalidad con la que operan un gran número de establecimientos turísticos en el Departamento.

En cuanto a la clasificación de los establecimientos por su tipo, la actividad de alojamiento aventaja a la gastronómica, a la de transporte y a la de agencias de viajes, pues COTELCO tiene clasificados a sus hoteles miembros según las directrices de la Ley 300 de 1996 y la Ley 1558 de 2012 (García, 2016). No obstante, en lo que se refiere a la calidad de los establecimientos, no existe en el plano regional ningún sistema de información que deleve alguna calificación o categorización de los establecimientos, dado que en Colombia el proceso de certificación por calidad de los establecimientos de turismo es de adhesión voluntaria.

- ✓ Información del recurso humano vinculado al turismo: en el Magdalena, no se cuenta con un sistema o base de datos específico que contenga información referente al personal disponible, formado y con experiencia; tampoco se proveen datos de organizaciones que ofrezcan consultoría y asesoría a los establecimientos del sector turismo. Los únicos sistemas de información de los que se dispone actualmente en el Departamento son el SENA y el Centro de Egresados de la Universidad del Magdalena, los cuales facilitan cierto enlace entre los empresarios y los egresados de estas instituciones educativas.

La información referente al recurso humano es uno de los temas más importantes para los empresarios magdalenenses; y la ausencia de ésta es una falencia que no ha permitido la creación de más programas y escuelas de formación en áreas relacionadas con el turismo. Y es que el contar con personal formado académicamente, capacitado y con experiencia en el sector turístico es, sin duda, una de las fortalezas más grandes que puede tener un destino turístico. En el Magdalena, en cambio, en ocasiones los empresarios deben importar al personal de otras regiones, lo que incrementa sus costos operativos y de personal (Habeich, 2016).

Desde el punto de vista público, la Oficina de Turismo de Santa Marta D.T.C.H. se encuentra realizando estimaciones para cuantificar el número de trabajadores que se encuentran vinculados a la actividad de alojamiento (Iglesias, 2016).

- ✓ Información del turismo emisor: en lo que se refiere a los magdalenenses que consumen servicios turísticos fuera de su entorno habitual, hasta el año 2015 no se

había publicado ninguna información estadística oficial. Los establecimientos que trabajan con el movimiento de viajeros por vía aérea (agencias de viajes y aerolíneas, por ejemplo), tienen acceso a información de los turistas nacionales que salen del País o que viajan internamente en éste a través de los GDS (Sabre y Amadeus), pero esta información no es muy útil, dado que sólo registra el punto de salida del viajero (aeropuerto) y no su lugar de residencia (departamento o municipio). Es decir, a través de los GDS no se puede determinar el lugar de residencia habitual del viajero (Fernández, 2016).

Confiabilidad

Se puede afirmar que en el departamento del Magdalena, hasta el año 2015, no se contaba con un sistema de estadísticas turísticas confiables. Es más, en este trabajo se logró evidenciar que, por lo menos según el sector privado, dicho sistema ni siquiera existe de manera formal. Las siguientes son algunas de las razones en las que se basó el autor para lanzar esta afirmación:

- ✓ Deficiente institucionalidad: no se cuenta con una oficina que se encargue específicamente de la recopilación, construcción, análisis y publicación de la información turística del Departamento.
- ✓ Dispersión de la información: las estadísticas turísticas que se publican actualmente, están dispersas y son publicadas por diferentes entidades, de carácter público y privado, y con limitaciones en cuanto a su especificidad regional y periodicidad.
- ✓ Inexactitud de los datos: los datos de los que se dispone no siempre coinciden con la realidad, debido a que existe alta informalidad en el sector y las estadísticas son construidas muchas veces contemplando únicamente a los establecimientos y servicios inscritos legalmente, regulados y agremiados.
- ✓ Información incompleta: mucha de la información estadística existente se refiere únicamente a la actividad hotelera, omitiendo la construcción de información concerniente a gastronomía, transporte, operación de servicios turísticos, entre otras actividades características del sector.

Por otro lado, llama la atención el hecho de que los representantes del sector público aseveran que sus entes territoriales poseen información estadística referente a su jurisdicción y que ésta es construida a través de puntos de información turística (PIT) y convenios realizados con otras organizaciones (Migración Colombia, COTELCO, Sociedad Portuaria de Santa Marta, Cámara de Comercio de Santa Marta, Policía de Turismo, Policía de Tránsito y Transporte, Unidad de Parques Nacionales Naturales y el Museo del Oro del Banco de la República). Pese a lo anterior, las autoridades públicas resaltan la necesidad de contar con un sistema que permita la unificación de las estadísticas turísticas del departamento del Magdalena.

Especificidad

El inconveniente con las estadísticas turísticas del Departamento no es el hecho de que sean, en gran medida, presentadas por instituciones del orden nacional, sino que la información que proviene del Viceministerio de Turismo no es lo suficientemente específica y detallada. Los boletines turísticos mensuales emitidos por dicha entidad son resúmenes con las principales cifras de las actividades turísticas en el País, pero en el plano regional sólo exponen información de los principales destinos de Colombia en cuanto a volumen de pasajeros y porcentajes de participación. Esto genera dificultades para destinos en desarrollo como el departamento del Magdalena, dado que la participación de éste en dichos informes queda ubicada en categorías como “otros” u “otros departamentos”. Adicionalmente, no se le da al Departamento la suficiente relevancia como lo que es: uno de los principales destinos turísticos de ocio y recreación del País.

Como dato importante se resalta que la especificidad, en promedio, fue el factor en el que peor fue evaluado el sistema de estadísticas turísticas del departamento del Magdalena, por parte de los representantes de las agremiaciones empresariales y de los entes territoriales del Departamento.

Accesibilidad

A diferencia de los casos latinoamericanos descritos en el capítulo anterior, en Colombia no se tiene un acceso ciento por ciento libre a las estadísticas turísticas. Los boletines mensuales publicados por el Viceministerio de Turismo en su sitio web, algunos informes presentados por entidades del orden nacional (Migración Colombia, DANE, Aeronáutica Civil, Unidad de Parques Nacionales Naturales) y la información suministrada por algunos

entes territoriales (municipios o gobernaciones) es la información de la que se dispone. Sin embargo, información detallada de las actividades relacionadas con el turismo, tanto de oferta como de demanda, se puede decir que se encuentra privatizada y/o restringida, dado que sólo pueden acceder los miembros de algunas agremiaciones empresariales o usuarios con ciertos permisos.

Aunque las agremiaciones empresariales sostienen que en el departamento del Magdalena la accesibilidad a las estadísticas del sector turístico es muy baja, se debe destacar la colaboración brindada por las autoridades de turismo de las Alcaldías de Santa Marta y Ciénaga, las cuales estuvieron dispuestas a brindar toda la información con la que ellas cuentan. Además, se tiene conocimiento que las organizaciones que tienen control de acceso, tales como los museos y parques nacionales naturales, están prestos a suministrar la información estadística referente al número de visitantes que reciben periódicamente (Hernández, 2016).

Periodicidad y actualidad

Como están funcionando actualmente las estadísticas turísticas en el Departamento, no se cuenta con una periodicidad definida. Se puede afirmar que la periodicidad depende de la entidad que emita la información. Siendo así, hay entidades del orden nacional que publican información para el Departamento y lo hacen anual o trimestralmente; siendo las últimas cifras del año 2015. Por otro lado, en lo que respecta a la información emitida por organizaciones del orden departamental o local, la periodicidad depende básicamente de factores como la estacionalidad del destino (temporadas altas y bajas) y de los eventos propios de la Región (ferias y fiestas).

Rigurosidad metodológica

Con respecto a la rigurosidad metodológica con la que se construyen las estadísticas turísticas del Departamento, algunos de los representantes gremiales y autoridades entrevistadas se negaron a comentar algo al respecto, pues afirmaron que no pueden calificar un sistema que no existe. Del mismo modo, el representante de ACODRÉS manifestó que desconoce con base en qué metodología se determinan las muestras y se construye la información estadística del sector; además, manifestó su preocupación debido a que éstas siempre se concentran en el aspecto hotelero y no se realizan estudios en lo que concierne a otras actividades, como es el caso de la gastronomía (Habeich, 2016).

Otro inconveniente que le resta, metodológicamente, a la elaboración de las estadísticas turísticas por parte de las autoridades territoriales, se refiere a la falta de personal capacitado, con formación académica y conocedor de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del Departamento y de sus municipios. En ocasiones, los encargados de formular las políticas públicas encaminadas a la consolidación de un sistema de información turística, o su equipo de trabajo, no cuentan con estas condiciones (Hernández, 2016).

Importancia de contar con un sistema de estadísticas turísticas sólido

Definitivamente el contar con un sistema de estadísticas sólido para el sector turístico del departamento del Magdalena es muy importante desde todas las esferas.

Desde el punto de vista privado, según lo argumentado por los representantes de las agremiaciones empresariales, un sistema de estadísticas turísticas robusto permite en los establecimientos existentes el diseño de nuevas estrategias competitivas, el mejoramiento de los productos y servicios y la elaboración de campañas ajustadas a las nuevas tendencias, necesidades y deseos del mercado. Del mismo modo, les permite a los nuevos empresarios (o a los actuales que planeen re-invertir en el sector), formular y ejecutar proyectos enfocados en lo que realmente necesita el Departamento. Adicionalmente, un sistema de estadísticas eficiente permite demostrar la importancia del sector en cuanto a su contribución a la economía y al empleo, lo que facilita la gestión de recursos e inversiones en los escenarios públicos nacionales.

Por el lado del sector público también se reconoce la importancia de robustecer el sistema de estadísticas turísticas del Departamento, dado que esto contribuiría a la realización de actividades de promoción mejor dirigidas, se podrían identificar los aspectos por mejorar como municipio o departamento, se realizarían inversiones públicas más ajustadas a las necesidades del sector y se lograría potencializar a los atractivos más visitados, al tiempo que se fortalecerían los atractivos menos desarrollados. También desde el punto de vista público, contar con un sistema de información turística es esencial si se quiere mejorar el rendimiento de los entes territoriales y obtener calificaciones favorables por parte del Viceministerio de Turismo.

En el aspecto académico e investigativo, los especialistas en el tema aseguran que un sistema de estadísticas de turismo para el departamento del Magdalena es fundamental para el eficiente desarrollo del sector. Incluso, se cree que la iniciativa no debe quedar simplemente en la creación de un sistema de información regional, sino que éste debe estar encadenado y funcionar como proveedor de información de las estadísticas turísticas nacionales. Además, se debería constituir una oficina que no sólo maneje las estadísticas turísticas, sino que funcione como observatorio de las actividades características del turismo en el Departamento.

Sistema de estadísticas turísticas en el Magdalena vs. Sistemas en América Latina

Teniendo claro cómo funcionaba el sistema de estadísticas turísticas colombiano y, particularmente el del departamento del Magdalena, se consideró valioso elaborar una comparación entre éste y los sistemas homólogos en otros países de América Latina. Por tal motivo, a continuación se presenta una matriz que resume los hallazgos realizados en los capítulos 1 y 2 del presente trabajo:

Tabla 5. Sistema de estadísticas turísticas en el Magdalena vs. Sistemas en América Latina.

Variable / Característica	País				Departamento
	Chile	Argentina	México	Colombia	Magdalena
Calidad y especificidad	Tiene CST construida y publicada.	No tiene CST publicada.	Tiene CST construida y publicada.	Tiene CST construida y publicada.	No hay datos de la contribución del turismo al PIB o al empleo departamental.
	Posee información de turismo receptivo y emisor.	Posee información de turismo receptivo, emisor e interior.	Posee estadísticas básicas (viajeros internacionales, visitas a museos, actividad hotelera e información específica por Estado).	Emite un boletín turístico con los principales datos del turismo en el País.	La información de demanda que existe es muy poco específica y se encuentra dispersa entre entidades públicas y privadas, del orden departamental y nacional.
	Publica resultados de oferta hotelera y gastronómica.	Publica resultados de oferta hotelera y para-hotelera; así como del empleo turístico.	Cuenta con estadísticas de conectividad y flujos turísticos (aeropuertos, cruceros, carreteras); entre otros indicadores.	Cuenta con un centro de información turística nacional y un proyecto para poseer un sistema de estadísticas regionales.	La información de la oferta está incompleta y desactualizada; no existe información referente al turismo emisor ni al recurso humano vinculado al Sector.
Accesibilidad	Libre y gratuito.	Libre y gratuito.	Libre y gratuito.	Restringido.	Restringido.
Periodicidad y actualidad	La última publicación de la CST es del 2003, con estimaciones hasta el 2010.	Existen reportes parciales del 2015 en lo que respecta a movimiento de viajeros.	La última publicación de la CST es del 2014.	La última publicación de la CST es del 2013.	No hay una periodicidad definida para la emisión de las estadísticas.
	Las demás estadísticas publicadas, mayoritariamente, son del 2015 y 2014.	Las estadísticas de empleo y caracterización de la oferta datan de 2009 y 2010, respectivamente.	Las estadísticas publicadas, mayoritariamente, son del 2015.	El boletín mensual de turismo está publicado hasta el 2015; mientras que los demás indicadores datan del 2013 o años anteriores.	Las cifras turísticas del Departamento generalmente son calculadas según la estacionalidad (temporadas turísticas).

Confiabilidad y rigurosidad metodológica	El INE se considera una fuente confiable y construye las estadísticas nacionales y regionales.	El INDEC no goza de credibilidad, pero sí el MinTur.	El INEGI y la SECTUR se consideran fuentes confiables.	Las estadísticas construidas por el DANE y el MinCIT son confiables y rigurosas.	No hay confiabilidad, pues no existe un organismo formal que construya las estadísticas turísticas en el Departamento.
	Se encuentran publicadas separatas, políticas y notas técnicas.	Se cruzan fuentes primarias y secundarias; se hacen muestreos rigurosos.	Existe un trabajo coordinado entre los gobiernos regionales y los organismos nacionales para la construcción de las estadísticas.	Algunas estadísticas son construidas por entidades privadas. Se desconoce la metodología utilizada para tal fin.	No hay coincidencia entre la opinión del sector privado y el sector público en cuanto al funcionamiento de las estadísticas turísticas.
Debilidades	Se expresan las llegadas internacionales en términos de país de nacionalidad y no de residencia.	No tiene CST publicada; la información de oferta se centra únicamente en hotelería y para-hotelería.	Se expresan las llegadas internacionales en términos de país de nacionalidad y no por país de residencia.	Algunas de las estadísticas son emitidas por agremiaciones empresariales, lo cual las privatiza, restringe su acceso y genera dudas en cuanto a su veracidad.	Deficiente institucionalidad; dispersión de la información; inexactitud de los datos.
	No existe un informe diseñado para medir específicamente el empleo generado por el turismo.	No están disponibles tablas y series estadísticas.	La información de oferta se centra principalmente en la hotelería y omite a las demás actividades turísticas.	La información publicada es muy general y poco específica en el plano regional.	La información está dispersa, es inexacta y se desconoce la metodología con la cual es construida.
	Las estadísticas de algunas regiones están más actualizadas que las de otras.	Algunas cifras pueden estar viciadas por temas políticos del País (restricciones cambiarias).	Existe información muy limitada en lo que concierne a los atributos de la demanda.	Gran parte de las estadísticas a las que se tiene acceso están desactualizadas.	Las cifras turísticas del Departamento, publicadas por el MinCIT, ubican al Magdalena en la categoría “otros”.

Fuente: Elaboración propia del autor con base en información de Capítulo 1 y Capítulo 2 del presente trabajo.

CAPÍTULO 3.

SISTEMA DE ESTADÍSTICAS DE TURISMO EN LA TOMA DE DECISIONES DE POLÍTICAS PÚBLICAS SECTORIALES.

Las estadísticas juegan un importante rol en la sociedad moderna. Así lo manifestó Aguilera (2009) en un taller organizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Este autor sustenta su afirmación al asegurar que las estadísticas son un “instrumento para el diseño, monitoreo y evaluación de las políticas públicas; instrumentos para decisiones de los agentes productivos; instrumentos para la toma de decisiones de los ciudadanos; e instrumento para la rendición de cuentas y transparencia de los entes públicos” (Aguilera, 2009, p. 3).

Aguilera (2009) también señala que el contar con estadísticas robustas permite la adecuada toma de decisiones de política pública, propiciando que dicho proceso se haga bajo los criterios de:

- ✓ Eficiencia y racionalidad en el uso de los recursos públicos.
- ✓ Prospección del futuro.
- ✓ Medición y evaluación del impacto de las políticas públicas.
- ✓ Construcción de la información de manera armónica, permitiendo a los gobiernos la comparabilidad de ésta entre países y regiones.

Dicho de otra manera, los entes territoriales encargados de implementar las políticas públicas deben procurar tomar decisiones basados en evidencias estadísticas y económicas, para así maximizar su eficiencia y disminuir el riesgo de desperdicio de recursos. Esta afirmación es apoyada por Barreto-Villanueva (2012), quien expresa que

Los gobiernos nacionales y provinciales cuentan invariablemente con un sistema de estadísticas, que incluye aspectos demográficos, económicos y sociales. La Estadística llamada oficial ocupa una posición importante en los esfuerzos de planeación, toma de decisiones e investigación de los procesos económicos y sociales de todas las naciones. Un indicador de esta importancia es el hecho de que la ONU cuenta con un comité especial de Estadística, el cual apoya a los países

miembros en el diseño y desarrollo de sistemas de información acordes con los lineamientos internacionales (Barreto-Villanueva, 2012).

La información de carácter estadístico en los gobiernos, entonces, también funciona como instrumento de apoyo a la toma de decisiones, propiciando el desarrollo de las comunidades y el mejoramiento de su bienestar. En palabras de Barreto-Villanueva (2012), se debe:

Proporcionar información para que las dependencias públicas responsables de brindar servicios a la sociedad dispongan de cifras actualizadas en periodos cortos, para orientar y evaluar de manera eficiente sus planes y programas...

...Generar datos para el cálculo de indicadores de bienestar, con lo cual es factible conocer el grado en que nuestro país cumple con los compromisos internacionales adquiridos en la materia (Barreto-Villanueva, 2012).

No es sorpresa entonces que la confección de estadísticas para áreas como el turismo haya venido cobrando importancia en los últimos años. En la 68° Asamblea General de la ONU celebrada en el año 2014, este organismo asumió como propios a los Principios Fundamentales de Estadísticas Oficiales, los cuales fueron elaborados y estaban vigentes desde 1991 en la Conferencia de Estadísticos Europeos y que, entre otras cosas, establecen lo siguiente: “Las estadísticas oficiales constituyen un elemento indispensable en el sistema de información de una sociedad democrática y proporcionan al gobierno, a la economía y al público datos acerca de la situación económica, demográfica, social y ambiental” (OMT, 2016). En la actualidad, el sitio web de la OMT provee como datos estadísticos un compendio de estadísticas de turismo, un anuario y estimaciones de turismo emisor.

Del mismo modo, la OMT a través del Programa de Estadísticas y Cuenta Satélite de Turismo lanzó en el año 2008 dos publicaciones denominadas (en su versión en español): “Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008” y “Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual, 2008”, con las cuales busca estandarizar la forma en que los países elaboran su CST y demás estadísticas relacionadas con las actividades turísticas.

No obstante lo anterior, el rol que juega la información estadística en la toma de decisiones de política pública dependerá de la importancia que cada gobierno y autoridad territorial le dé a ésta. Particularmente, en el caso del sector turístico colombiano, se estableció como

prioridad en el año 2013 la implementación de operaciones estadísticas, tal y como se indica en el Decreto 2183 emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo:

Artículo 2. Priorización en la implementación de las operaciones estadísticas.

El plan estadístico sectorial acordado entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el DANE, mediante el cual se identifica la información estadística y sus requerimientos para facilitar el seguimiento y la evaluación de las políticas, planes y programas de gobierno en materia de turismo, priorizará los distintos tipos de operaciones estadísticas: Censos, muestras y registros administrativos requeridos para el cumplimiento de lo establecido en la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012 y demás normas que reglamenten el tema (Decreto 2183 de 2013, MinCIT, 2013).

Dicha priorización, otorgada en el año 2013 por el máximo órgano rector del turismo en el plano nacional, a las estadísticas turísticas demuestra la importancia de éstas para el Gobierno. Además, evidencia que las autoridades gubernamentales las consideran una herramienta clave para la toma de decisiones de política pública sectorial. Sin embargo, esta legislación es relativamente reciente y se dio como resultado a las debilidades presentadas por el sistema de estadísticas turísticas en Colombia, falencias que no se han solucionado en su totalidad, tal y como se describió en el capítulo anterior.

En este trabajo se quiso conocer el grado de importancia que las autoridades públicas locales y departamentales le otorgan al hecho de contar con un sistema sólido de estadísticas turísticas. Por este motivo, en la entrevista aplicada a los representantes del sector público de las 2 ciudades principales del departamento del Magdalena⁹, se indagó acerca de la percepción que ellos tienen en lo que concierne a este tema. Al respecto, se encontró lo siguiente:

- ✓ Sorprende el hecho de que los funcionarios públicos fueron mucho más generosos (si se compara con los representantes de las agremiaciones privadas), al momento de otorgar una calificación al funcionamiento del sistema de estadísticas turísticas del Departamento en cuanto a su calidad, confiabilidad, especificidad, accesibilidad, periodicidad y rigurosidad metodológica.

⁹ Se solicitó formalmente una entrevista con el Secretario de Turismo del Departamento, pero ésta no fue concedida hasta la fecha en la que se presentó este trabajo.

- ✓ Los funcionarios entrevistados coincidieron en que contar con un sistema de estadísticas turísticas sólido es esencial y de altísima importancia para la toma de decisiones de política pública sectorial. Algunas de las razones argumentadas por ellos fueron:
 - Se podrían identificar las fallas en el desarrollo de las actividades turísticas y trabajar, desde el gobierno, en buscar e implementar sus soluciones.
 - Permitiría tener evidencias para desarrollar actividades promocionales mejor dirigidas.
 - Se conocerían mejor las tendencias del mercado (preferencias de los turistas, por ejemplo); así como datos demográficos de interés (número de llegadas y caracterización de los turistas que arriban).
 - Propiciaría el diseño de estrategias para potencializar los atractivos más visitados y fortalecer los menos visitados.
 - Mejoraría el desempeño institucional de los municipios y, a su vez, la percepción que las autoridades turísticas nacionales tienen de estos.

- ✓ Se logró corroborar que las autoridades turísticas del departamento del Magdalena y de su capital Santa Marta D.T.C.H., se encuentran trabajando conjuntamente con las autoridades públicas del orden nacional, las agremiaciones empresariales y la academia, para poner en marcha de manera unificada y consolidar un sistema de información turística en el departamento del Magdalena, tema que se abordará en la siguiente sección de este trabajo.

Alternativas de intervención y mejora

Proyecto CITUR-SITUR

La liquidación de la Corporación Nacional de Turismo generó un vacío institucional en lo que concierne a la recolección y análisis de información estadística en el sector. A partir de ese momento, el Viceministerio de Turismo, COTELCO y el DANE han realizado esfuerzos para llenar dicho vacío, pero no fue hasta el año 2008 cuando se creó el Centro de Información Turística (CITUR), con el propósito de recopilar, analizar y publicar las estadísticas turísticas de orden nacional.

En los capítulos anteriores, se mencionaron algunas de las debilidades evidenciadas en el CITUR y, en general, en el tratamiento que se le ha dado a las estadísticas turísticas en el País. No obstante, el CITUR se encuentra desarrollando proyectos para solucionar sus falencias y consolidarse como un centro de información turística robusto, confiable y accesible. La principal estrategia utilizada por éste fue la creación del Proyecto Sistema de Información Turística (SITUR) para las regiones, el cual pretende cerrar la brecha existente entre las estadísticas turísticas nacionales y la necesidad de cifras más específicas en el plano regional y local.

El Proyecto SITUR actualmente cuenta con experiencias exitosas en ciertas regiones del País, como lo son: los departamentos de Antioquia, Boyacá y Santander; así como las ciudades de Bogotá, Cartagena de Indias y Villavicencio. El lanzamiento del SITUR Magdalena se dio finalizando el año 2015, a través de una alianza estratégica entre el MinCIT, FONTUR, COTELCO (Capítulo Magdalena) y la Universidad del Magdalena¹⁰; definiendo como objetivo general del Proyecto el siguiente:

Estructurar e implementar un sistema estratégico de información turística, con un alto componente tecnológico e innovador, que permita el seguimiento de las variables asociadas a la oferta y la demanda de productos y servicios turísticos del Departamento del Magdalena; en armonía con el Plan Estadístico Sectorial de Turismo-PEST-, DANE-MINCIT y las recomendaciones metodológicas propuestas por la Organización Mundial del Turismo (OMT) (SITUR Magdalena, 2016).

El Proyecto SITUR Magdalena tiene como marco normativo el Artículo 8 del Decreto 2785 de 2006, el Artículo 37 de la Ley 300 de 1996, el CONPES 3397 de 2003 y el Artículo 2 del Decreto 210 de 2003. Adicionalmente, toma como referencia las metodologías de la OMT para la elaboración de estadísticas turísticas. Como resultados esperados, este Proyecto procura construir indicadores referentes a 4 ejes temáticos (SITUR Magdalena, 2016):

1. Turismo receptor (visitantes): se presentarán las características sociodemográficas, comportamientos, gasto y percepción de los visitantes.

¹⁰ El Proyecto SITUR Magdalena cuenta, además, con el apoyo de la Gobernación del Magdalena, la Alcaldía Distrital de Santa Marta, PROCOLOMBIA y la Cámara de Comercio de Santa Marta.

2. Turismo interno y emisor: aquí se construirán datos referentes a la tipología del viajero, motivos, duración, modalidad de alojamiento, medio de transporte, forma de organización del viaje, momento del año en que se realiza, entre otras variables relevantes. También se podrá determinar las regiones con mayor flujo de turistas (locales y residentes).
3. Impacto del turismo en el empleo: se estimará la cantidad de empleo generado por el sector, se clasificarán los puestos de trabajo, se tendrá registro estadístico de las vacantes y se evidenciarán las necesidades de capacitación en éste.
4. Perfil de la industria turística: se estimará y caracterizará la oferta de bienes y servicios turísticos según su tamaño y tipología (alojamiento, restaurantes y bares, transporte, agencias de viajes, entre otros).

Indudablemente, la operación del SITUR Magdalena solucionaría gran parte de las falencias del manejo de estadísticas en el Departamento y entraría a llenar el vacío que representa hoy el no tener un sistema de estadísticas turísticas robusto en el plano departamental. Sin embargo, el camino por recorrer aún es largo debido a que, hasta la fecha de presentación de este trabajo, no se había publicado el primer boletín estadístico por parte del SITUR. Asimismo, en la investigación realizada se evidenció que algunos de los estamentos consultados (públicos, privados y académicos) tienen muy pocas referencias o desconocen totalmente el proyecto, como es el caso del representante de ACODRÉS en el Magdalena.

Otras alternativas

Especialistas como Aldo Hernández (2016) sostienen que aunque contar con un sistema de estadísticas de turismo sólido y riguroso en el plano regional es sumamente importante, a largo plazo terminaría siendo insuficiente para un destino con gran potencial turístico como lo es el departamento del Magdalena.

Los principales destinos turísticos del mundo generalmente cuentan con un organismo que, además de proveer información estadística propia del sector, publica investigaciones socio económicas, diseña planes de marketing de destinos y establecimientos, elabora estudios de factibilidad a proyectos de inversión pública y privada, realiza actividades de

consultoría y asesoría y participa activamente en la formulación de los planes de desarrollo turísticos locales, departamentales y nacionales. Es así como se han creado observatorios turísticos u organizaciones similares que se encargan de cubrir estas tareas. De este modo, al año 2013, se encontraban identificados 126 observatorios turísticos en 26 países, esto sin contar observatorios de tipo internacional como el de la OMT (SECTUR, 2013).

En el plano nacional, existen 2 ejemplos de organizaciones con las características antes mencionadas: el Observatorio Turístico de Bogotá y la Corporación Turismo Cartagena de Indias, las cuales surgieron como iniciativas de las respectivas autoridades distritales de turismo y se encuentran en enlace directo con el SITUR Bogotá y el SITCAR, respectivamente. Estas entidades presentan la información estadística, pero también investigaciones económicas, boletines e información relevante de sus destinos.

Un observatorio turístico para la ciudad de Santa Marta o el departamento del Magdalena, sería una iniciativa que no sólo solucionaría el asunto de la ausencia de un sistema consolidado de estadísticas específicas, sino que proyectaría más adecuada y eficientemente al destino y a las actividades turísticas que en éste se realizan. Si bien, ésta es una iniciativa que podría llevarse a cabo desde la esfera privada sin la participación de las autoridades públicas, la mejor estrategia consistiría en aprovechar la plataforma brindada por el CITUR-SITUR, generando un enlace entre el Sistema de Información Turística y el eventual Observatorio Turístico del Magdalena, replicando los casos exitosos de Bogotá y Cartagena de Indias.

CONCLUSIONES

Funcionamiento del sistema de estadísticas turísticas en América Latina

En este trabajo se logró entender y describir el funcionamiento del sistema de estadísticas turísticas en tres países de América Latina diferentes a Colombia, lo que permitió contextualizar el tema de investigación de este trabajo y luego proceder con la descripción del funcionamiento de este sistema en Colombia y, particularmente, en el departamento del Magdalena. En esta primera parte, se pudieron obtener las siguientes conclusiones:

1. Dentro de los países analizados, es México el que, a juicio del autor, cuenta con el sistema de estadísticas turísticas más sólido y robusto. Se caracteriza por su rigurosidad metodológica, periodicidad definida, fácil accesibilidad, coordinación administrativa entre las entidades públicas regionales y nacionales, calidad y especificidad de la información. Argentina y Chile, también cuentan con interesantes y rigurosos sistemas de información turística, aunque con algunas falencias en su institucionalidad y coordinación interregional, respectivamente.
2. Se encontró una relación indirecta entre el funcionamiento de los sistemas de estadísticas turísticas y la organización estadual vigente en los países de Latinoamérica analizados. Es decir, teóricamente, se puede entrar a afirmar que los países con un Estado federal (México o Argentina), poseen un sistema de estadísticas turísticas más sólido y estructurado que los que poseen un Estado unitario (Chile o Colombia). Esto se evidencia específicamente en el manejo de las estadísticas turísticas en el plano regional y puede deberse a la autonomía política y administrativa que históricamente han tenido las regiones en los países federales. No obstante, es de resaltar el proceso de regionalización que ha experimentado Chile en los últimos años y que busca precisamente brindar mayor autonomía a sus regiones y fortalecer sus instituciones públicas.
3. Por otro parte, una de las principales dificultades que enfrentan los países al construir sus estadísticas de turismo, independientemente del tipo de Estado que posean, se relaciona con la manera en que se calculan y emiten las cifras referentes a las llegadas internacionales de viajeros. En la gran mayoría de los países, esta información es

elaborada por la entidad encargada de la cartera de Migraciones y estos organismos registran los datos según la nacionalidad de los viajeros. El problema consiste en la depuración de dichas cifras, puesto que la metodología de la OMT establece que las estadísticas de turistas internacionales deben ser expresadas según país de residencia y no según la nacionalidad de los viajeros.

Características del sistema de estadísticas turísticas en el departamento del Magdalena

En esta parte también se obtuvieron algunas conclusiones:

1. La evidencia demuestra que el sistema de estadísticas turísticas del Magdalena, hasta el año 2015, no existía de manera formal y que la información con la que se contaba estaba dispersa, incompleta, desactualizada, sin una periodicidad definida, era insuficiente, poco accesible, con escasa especificidad, de baja calidad y confiabilidad y que su proceso de elaboración no era riguroso metodológicamente.
2. El deficiente funcionamiento del sistema de estadísticas turísticas del departamento del Magdalena es un tema complejo y no sólo se debe a cuestiones de tipo regional, sino que está directamente relacionado con el irregular funcionamiento de las estadísticas turísticas en el plano nacional.
3. El departamento del Magdalena cuenta con gran cantidad de atractivos turísticos, pero la falta de infraestructura (aeropuerto internacional, puerto de cruceros desarrollado y carreteras adecuadas) ha ocasionado que los diferentes atractivos y, por ende, las cifras turísticas del Departamento sean poco representativas y tengan poco protagonismo en el plano nacional. Esto ha sumergido al turismo del Departamento en un círculo vicioso, pues la baja representatividad y protagonismo a su vez evita que los inversionistas públicos y privados volteen su mirada al Magdalena.

Incidencia de las estadísticas turísticas en la toma de decisiones de política pública sectorial

En lo que concierne al último objetivo específico de este trabajo, se pudieron obtener como conclusiones las siguientes:

1. La ausencia de un sistema de estadísticas turísticas sólido, además de ocasionar problemas en la toma de decisiones del sector privado, nubla el juicio de las autoridades públicas al momento de diseñar políticas, lo cual va en detrimento de la competitividad turística del departamento del Magdalena, violando un principio fundamental: “Buenas Políticas requieren de Buenas Estadísticas en los diferentes niveles del proceso de toma de decisiones y ejecución de las mismas” (Aguilera, 2009, p. 6).
2. A pesar de lo anterior, la priorización de las estadísticas, como mecanismo para la toma de decisiones de política pública sectorial en Colombia, es relativamente reciente y pasarán varios años antes de que ésta empiece a mostrar resultados favorables, por lo menos en lo que a turismo se refiere.
3. También sorprendió el hecho de que existiera tanta diferencia de opiniones entre los organismos públicos y los privados, en lo que concierne a la existencia de estadísticas turísticas en el Magdalena. Definitivamente los representantes del sector público son más positivos y consideran que las estadísticas turísticas actuales no están tan mal, mientras que las agremiaciones empresariales afirman lo contrario y califican más negativamente el funcionamiento del sistema actual. Sin embargo, ambos sectores coinciden en afirmar que la consolidación de un sistema de estadísticas turísticas en el Departamento, a través del Proyecto SITUR por ejemplo, contribuiría enormemente al aumento de la competitividad turística del Magdalena y de sus municipios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril J. (2016). "El Indec necesita ocho años para ser confiable". Recuperado el 11 de febrero de 2016, de: <http://fortunaweb.com.ar/2016-01-24-172589-el-indec-necesita-ocho-anos-para-ser-confiable/>
- Aguilera M. (2009). La importancia de indicadores armonizados para el desarrollo de políticas públicas. Taller sobre la Medición de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe - Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe (OSILAC). Río de Janeiro (Brasil): CEPAL.
- Aguilera M., Bernal C., Quintero P. (2006). Turismo y Desarrollo en el Caribe Colombiano. Documentos de Trabajo sobre Economía Regional, (76). Cartagena (Colombia): Banco de la República.
- Alonso E., Ocegueda V, Castro E. (2006). Teoría de las Organizaciones. Jalisco (México): Umbral.
- Argentina. Ministerio de Turismo de la Nación. Dirección de Estudios de Mercado y Estadística. (2015). Panorama económico del turismo mundial y argentino (presentación). Buenos Aires: MinTur.
- Argentina. Ministerio de Turismo de la Nación. (s.f.). Anuarios estadísticos. Recuperado el 11 de febrero de 2016, de: <http://desarrolloturistico.gob.ar/estadistica/anuarios-estadisticos>
- Ayoroa J. (2015). Las Organizaciones Sociales y la Teoría General de Sistemas. Cátedra de Gestión de las Organizaciones Turísticas - Maestría en Economía y Gestión del Turismo. Buenos Aires: UBA.
- Barreto-Villanueva A. (2012). El progreso de la Estadística y su utilidad en la evaluación del desarrollo. *Papeles de Población*, 18, 73. Recuperado el 24 de febrero de 2016, de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-74252012000300010&script=sci_arttext
- Bullón, R. (2006). Planificación del espacio turístico. México: Trillas.

Chile. Departamento de Planificación. Servicio Nacional de Turismo. (2011). Estimación PIB turístico año 2010 y su evolución desde el año 2003 - Proyecto Cuenta Satélite de Turismo. Santiago: SERNATUR.

Chile. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. (2011). Regiones, Provincias y Comunas de Chile. Recuperado el 4 de marzo de 2016, de: <http://www.subdere.gov.cl/documentacion/regiones-provincias-y-comunas-de-chile>

Ciccía V. (2015). Sistema de estadísticas de turismo Argentina (SET-A) - información de la oferta, turismo internacional, turismo interno. Cátedra de Estadística e Investigación de Mercados - Maestría en Economía y Gestión del Turismo. Buenos Aires: UBA.

Colombia. Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo - ANATO. (s.f.). Información institucional. Recuperado el 4 de marzo de 2016, de: <http://newpage.anato.org/es/>

Colombia. Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica - ACODRÉS. (s.f.). Información institucional. Recuperado el 4 de marzo de 2016, de: <http://acodres.com.co/quienes-somos/>

Colombia. Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica - ACODRÉS Capítulo Magdalena (2014). Información de asociados. Recuperado el 4 de marzo de 2016, de: <http://www.acodresmagdalena.com/es/asociados/restaurantes.html>

Colombia. Asociación Colombiana del Transporte Terrestre Automotor Especial - ACOLTÉS. (s.f.). Información institucional. Recuperado el 4 de marzo de 2016, de: <http://www.acoltes.org/conozca-acoltes>

Colombia. Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO. (s.f.). Información institucional. Recuperado el 4 de marzo de 2016, de: <http://www.cotelco.org/nosotros/>

Colombia. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2015). Boletín Técnico Muestra Mensual de Hoteles - Marzo de 2015. Bogotá: DANE.

Colombia. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2013). Decreto 2183 del 7 de Octubre de 2013. Bogotá: MinCIT.

Colombia. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Viceministerio de Turismo. (s.f.). Recuperado el 6 de enero de 2016, de:
<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16590>

España. Instituto de Estudios Turísticos de España. (s.f.). Recuperado el 6 de enero de 2016, de: <http://estadisticas.tourspain.es/es-ES/estadisticas/otrasestadisticas/cuentasatelite/Paginas/default.aspx>

Fernández A. (2016, Febrero 19). Entrevista semi estructurada realizada por Freddy Vargas (Disponible en CD adjuntado a este trabajo). Presidente Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo - ANATO (Capítulo Caribe). Santa Marta: ANATO.

García O. (2016, Febrero 19). Entrevista semi estructurada realizada por Freddy Vargas (Disponible en CD adjuntado a este trabajo). Presidente Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO (Capítulo Magdalena). Santa Marta: COTELCO.

Güette H. (2016, Febrero 19). Entrevista semi estructurada realizada por Freddy Vargas (Disponible en CD adjuntado a este trabajo). Coordinador de Medio Ambiente y Turismo Alcaldía de Ciénaga (Municipio del Magdalena). Ciénaga: Alcaldía.

Gutiérrez H., De la Vara R. (2009). Control Estadístico de Calidad y 6 Sigma. México: Mc Graw Hill.

Habeich A. (2016, Febrero 22). Entrevista semi estructurada realizada por Freddy Vargas (Disponible en CD adjuntado a este trabajo). Presidente Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica - ACODRÉS (Capítulo Magdalena). Santa Marta: ACODRÉS.

Hernández A. (2016, Febrero 19). Entrevista semi estructurada realizada por Freddy Vargas (Disponible en CD adjuntado a este trabajo). Director General Direcciona Hoteles y Turismo (Especialista en el sector turístico). Santa Marta: Direcciona Hoteles y Turismo.

Iglesias C. (2016, Febrero 20). Entrevista semi estructurada realizada por Freddy Vargas (Disponible en CD adjuntado a este trabajo). Director de la Oficina de Turismo de Santa Marta D.T.C.H. (Capital del Magdalena). Santa Marta: Alcaldía Distrital.

Jafari, J. (2005). La cientificación del turismo. Contribuciones a la economía. Recuperado el 26 de febrero de 2016, de: <http://www.eumed.net/ce/2005/jafari.htm>

Kelvin, L. (s.f.). Biografía personal del autor. Recuperado el 4 de marzo de 2016, de: http://enciclopedia.us.es/index.php/Lord_Kelvin

México. Instituto Nacional de Estadística y Geografía - INEGI. (s.f.). División territorial de México. Recuperado el 4 de marzo de 2016, de: <http://cuentame.inegi.org.mx/territorio/division/default.aspx?tema=T>

México. Instituto Nacional de Estadística y Geografía - INEGI. (s.f.). Producto Interno Bruto Turístico. Recuperado el 9 de febrero de 2016, de: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/tur/default.aspx>

México. Secretaría de Turismo. (2013). Desarrollo de la metodología para la implementación de observatorios turísticos en destinos en México. México: FIDEGOC, OLACT.

México. Secretaría de Turismo. (2015). Ranking Mundial del Turismo Internacional. Recuperado el 9 de febrero de 2016, de: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/RankingOMT.aspx>

Organización Mundial del Turismo. (1998). Introducción al Turismo. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2010). Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008. Madrid / Nueva York: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2015). Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2015. Medellín: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (s.f.). Recuperado el 4 de febrero de 2016, de:
<http://www2.unwto.org/es/content/historia>

Organización Mundial del Turismo. (s.f.). Recuperado el 4 de febrero de 2016, de:
<http://www2.unwto.org/es/members/states>

Organización Mundial del Turismo. (s.f.). Recuperado el 6 de enero de 2016, de:
<http://statistics.unwto.org/es>

Organización Mundial del Turismo. (s.f.). Recuperado el 6 de enero de 2016, de:
<http://statistics.unwto.org/es/content/principiosfund>

Organización Mundial del Turismo. (s.f.). Recuperado el 6 de enero de 2016, de:
<http://www2.unwto.org/content/why-tourism>

SITUR Magdalena. (2015). Implementación de un Sistema de Información Turística para el Departamento del Magdalena y Santa Marta D.T.C.H. Santa Marta: COTELCO, MinCIT, FONTUR, Unimag.

World Travel and Tourism Council. (2015). Travel & Tourism Economic Impact 2015 Colombia. London: WTTC.

SITIOS WEB CONSULTADOS

<http://desarrolloturistico.gob.ar/estadistica/ultimas-cifras>

<http://siet.desarrolloturistico.gov.ar/>

<http://www.bogotaturismo.gov.co/observatorio-turistico>

http://www.cartagenadeindias.travel/corporacion-institucional?la=es&/corporacion-institucional_sitcar-5

<http://www.citur.gov.co/>

<http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Inicio.aspx>

http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/estadisticas_economicas/turismo/turismo.php

http://www.ine.cl/canales/corporativo/sitios_ine_regiones/sitios_ine.php

<http://www.inegi.org.mx/>

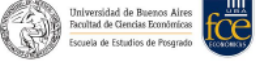
<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16590>

<http://www.sernatur.cl/estadisticas/>


<http://www.sitbog.gov.co/es/pagina/inicio>

ANEXOS

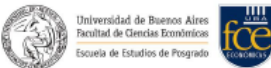
Anexo 1. Modelo de entrevista semi estructurada aplicada a representantes de agremiaciones empresariales.

<div style="text-align: center;">  <p>ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO ESTRATÉGICO DEL TURISMO</p> <p>Trabajo Final de Grado: DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE ESTADÍSTICAS DE TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA (COLOMBIA)</p> <p>Entrevista semi estructurada, con fines académicos, realizada a representantes de agremiaciones empresariales del subsector turístico en el departamento del Magdalena.</p> <p>Nombre: _____ Entidad / Actividad: _____ Fecha: _____</p> <p>1) ¿Conoce usted cómo funcionaba, hasta el año 2015, el sistema de estadísticas turísticas del departamento del Magdalena?</p> <p>2) Actualmente, ¿qué entidad es la encargada de emitir las estadísticas turísticas del departamento del Magdalena, en lo que respecta a su actividad económica? ¿Con base en qué metodología lo hacen?</p> <p>3) Con respecto a la demanda de servicios turísticos en el departamento del Magdalena, ¿con qué tipo de información se cuenta actualmente? <i>(para esta pregunta, responda Sí o No, según sea el caso)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de viajeros que arriban al Departamento _____ ✓ Tipos de viajeros (turistas con pernatación o excursionistas) _____ ✓ Origen de los viajeros (país de residencia) _____ ✓ Preferencias de los turistas (tipo de alojamiento, tipo de comida, etc.) _____ ✓ Motivos del viaje _____ ✓ Estadia promedio _____ ✓ Gasto durante estadía (promedio diario y total) _____ ✓ Densidad (número de personas que componen el grupo de viaje) _____ ✓ Atractivos más visitados _____ ✓ Forma de organización del viaje (propia, paquete, internet, etc.) _____ ✓ Otra información, ¿Cuál? _____ <p>4) En lo que concierne a la oferta de servicios turísticos en el departamento del Magdalena, ¿con qué tipo de información se cuenta actualmente? <i>(para esta pregunta, responda Sí o No, según sea el caso)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de establecimientos existentes _____ ✓ Clasificación de los establecimientos según capacidad, tipo o ubicación _____ ✓ Calidad de los establecimientos existentes _____ </div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecimientos con mejores resultados (económicos y de servicio) _____ ✓ Otra información, ¿Cuál? _____ <p>5) En cuanto al recurso humano vinculado a las actividades características del turismo en el departamento del Magdalena, ¿con qué tipo de información se cuenta actualmente? <i>(para esta pregunta, responda Sí o No, según sea el caso)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal disponible (sin vinculación laboral actual) _____ ✓ Personal capacitado y experimentado (según área de desempeño) _____ ✓ Personal formado académicamente en turismo (según centro educativo) _____ ✓ Consultoría y asesoría disponible (según área) _____ ✓ Otra información, ¿Cuál? _____ <p>6) ¿Qué tipo de información estadística existe actualmente, referente a la emisión de turistas desde el departamento del Magdalena? <i>(para esta pregunta, responda Sí o No, según sea el caso)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de viajeros salientes (residentes en el Departamento) _____ ✓ Tipos de viajeros emitidos (turistas con pernatación o excursionistas) _____ ✓ Destinos de los viajeros _____ ✓ Preferencias de los turistas (tipo de alojamiento, tipo de comida, etc.) _____ ✓ Motivos del viaje _____ ✓ Estadia promedio _____ ✓ Gasto durante estadía (promedio diario y total) _____ ✓ Densidad (número de personas que componen el grupo de viaje) _____ ✓ Tipos de atractivos turísticos más solicitados _____ ✓ Forma de organización del viaje (propia, paquete, internet, etc.) _____ ✓ Otra información, ¿Cuál? _____ <p>7) ¿Cómo considera usted que funcionaban, hasta el año 2015, las estadísticas turísticas del Departamento? en cuanto a <i>(para esta pregunta, califique según su criterio de 1 a 10, siendo 10 el máximo y 1 el mínimo)</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad _____ ✓ Confiabilidad _____ ✓ Especificidad _____ ✓ Accesibilidad _____ ✓ Periodicidad _____ ✓ Rigurosidad metodológica _____ <p>8) ¿Qué tan importante es, para la organización que usted dirige (o agremiación empresarial que representa), el contar con información estadística sólida del subsector turístico?</p> <p>9) ¿Conoce usted el proyecto SITUR, Magdalena, su objetivo y la manera en que funciona? ¿Qué referencias tiene de éste?</p>
---	---

Anexo 2. Modelo de entrevista semi estructurada aplicada a autoridades públicas.

<div style="text-align: center;">  <p>ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO ESTRATÉGICO DEL TURISMO</p> <p>Trabajo Final de Grado: DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE ESTADÍSTICAS DE TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA (COLOMBIA)</p> <p>Entrevista semi estructurada, con fines académicos, realizada a representantes de organismos públicos encargados de la toma de decisiones del subsector turístico en el departamento del Magdalena.</p> <p>Nombre: _____ Entidad: _____ Fecha: _____</p> <p>1) ¿Conoce usted cómo funcionaba, hasta el año 2015, el sistema de estadísticas turísticas del departamento del Magdalena (o de su jurisdicción)?</p> <p>2) Actualmente, ¿qué entidad del gobierno local o regional emite estadísticas turísticas para su jurisdicción? ¿Con base en qué metodología lo hacen?</p> <p>3) Con respecto a la demanda de servicios turísticos en su jurisdicción, ¿con qué tipo de información se cuenta actualmente? <i>(para esta pregunta, responda Sí o No, según sea el caso)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de viajeros que arriban _____ ✓ Tipos de viajeros (turistas con pernatación o excursionistas) _____ ✓ Origen de los viajeros (país de residencia) _____ ✓ Preferencias de los turistas (tipo de alojamiento, tipo de comida, etc.) _____ ✓ Motivos del viaje _____ ✓ Estadia promedio _____ ✓ Gasto durante estadía (promedio diario y total) _____ ✓ Densidad (número de personas que componen el grupo de viaje) _____ ✓ Atractivos más visitados _____ ✓ Forma de organización del viaje (propia, paquete, internet, etc.) _____ ✓ Otra información, ¿Cuál? _____ <p>4) En lo que concierne a la oferta de servicios turísticos en su jurisdicción, ¿con qué tipo de información se cuenta actualmente? <i>(para esta pregunta, responda Sí o No, según sea el caso)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de establecimientos existentes _____ ✓ Clasificación de los establecimientos según capacidad, tipo o ubicación _____ </div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad de los establecimientos existentes _____ ✓ Establecimientos con mejores resultados (económicos y de servicio) _____ ✓ Otra información, ¿Cuál? _____ <p>5) En cuanto al recurso humano vinculado a las actividades características del turismo en su jurisdicción, ¿con qué tipo de información se cuenta actualmente? <i>(para esta pregunta, responda Sí o No, según sea el caso)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal disponible (sin vinculación laboral actual) _____ ✓ Personal capacitado y experimentado (según área de desempeño) _____ ✓ Personal formado académicamente en turismo (según centro educativo) _____ ✓ Consultoría y asesoría disponible (según área) _____ ✓ Otra información, ¿Cuál? _____ <p>6) ¿Qué tipo de información estadística existe actualmente, referente a la emisión de turistas desde su jurisdicción? <i>(para esta pregunta, responda Sí o No, según sea el caso)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de viajeros salientes (residentes) _____ ✓ Tipos de viajeros emitidos (turistas con pernatación o excursionistas) _____ ✓ Destinos de los viajeros _____ ✓ Preferencias de los turistas (tipo de alojamiento, tipo de comida, etc.) _____ ✓ Motivos del viaje _____ ✓ Estadia promedio _____ ✓ Gasto durante estadía (promedio diario y total) _____ ✓ Densidad (número de personas que componen el grupo de viaje) _____ ✓ Tipos de atractivos turísticos más solicitados _____ ✓ Forma de organización del viaje (propia, paquete, internet, etc.) _____ ✓ Otra información, ¿Cuál? _____ <p>7) ¿Cómo considera usted que funcionaban, hasta el año 2015, las estadísticas turísticas del Departamento y de su jurisdicción? en cuanto a <i>(para esta pregunta, califique según su criterio de 1 a 10, siendo 10 el máximo y 1 el mínimo)</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad _____ ✓ Confiabilidad _____ ✓ Especificidad _____ ✓ Accesibilidad _____ ✓ Periodicidad _____ ✓ Rigurosidad metodológica _____ <p>8) ¿Qué incidencia tiene, en la eficiencia de la toma de decisiones de política pública sectorial, el contar con un sistema de estadísticas sólido?</p> <p>9) ¿Conoce usted el proyecto SITUR, Magdalena, su objetivo y la manera en que funciona? ¿Qué referencias tiene de éste?</p>
---	--

Anexo 3. Modelo de entrevista semi estructurada aplicada a especialistas del Sector.

 <p>ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO ESTRATÉGICO DEL TURISMO</p> <p>Trabajo Final de Grado: DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE ESTADÍSTICAS DE TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA (COLOMBIA)</p> <p>Entrevista semi estructurada, con fines académicos, realizada a especialistas del subsector turístico en el departamento del Magdalena.</p> <p>Nombre: _____ Entidad / Actividad: _____ Fecha: _____</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad de los establecimientos existentes _____ ✓ Establecimientos con mejores resultados (económicos y de servicio) _____ ✓ Otra información. ¿Cuál? _____ <p>5) En cuanto al recurso humano vinculado a las actividades características del turismo en el departamento del Magdalena, ¿con qué tipo de información se cuenta actualmente? <i>(para esta pregunta, responda Sí o No, según sea el caso)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal disponible (sin vinculación laboral actual) _____ ✓ Personal capacitado y experimentado (según área de desempeño) _____ ✓ Personal formado académicamente en turismo (según centro educativo) _____ ✓ Consultoría y asesoría disponible (según área) _____ ✓ Otra información. ¿Cuál? _____ <p>6) ¿Qué tipo de información estadística existe actualmente, referente a la emisión de turistas desde el departamento del Magdalena? <i>(para esta pregunta, responda Sí o No, según sea el caso)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de viajeros salientes (residentes en el Departamento) _____ ✓ Tipos de viajeros emitidos (turistas con pernatación o excursionistas) _____ ✓ Destinos de los viajeros _____ ✓ Preferencias de los turistas (tipo de alojamiento, tipo de comida, etc.) _____ ✓ Motivos del viaje _____ ✓ Estadia promedio _____ ✓ Gasto durante estadia (promedio diario y total) _____ ✓ Densidad (número de personas que componen el grupo de viaje) _____ ✓ Tipos de atractivos turísticos más solicitados _____ ✓ Forma de organización del viaje (propia, paquete, internet, etc.) _____ ✓ Otra información. ¿Cuál? _____ <p>7) ¿Cómo considera usted que funcionaban, hasta el año 2015, las estadísticas turísticas del Departamento? en cuanto a <i>(para esta pregunta, califique según su criterio de 1 a 10, siendo 10 el máximo y 1 el mínimo):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad _____ ✓ Confiabilidad _____ ✓ Especificidad _____ ✓ Accesibilidad _____ ✓ Periodicidad _____ ✓ Rigurosidad metodológica _____ <p>8) ¿Qué tan importante es, desde el punto de vista académico e investigativo, el contar con información estadística sólida del subsector turístico?</p> <p>9) ¿Conoce usted el proyecto SITUR Magdalena, su objetivo y la manera en que funciona? ¿Qué referencias tiene de éste?</p>
<p>1) ¿Conoce usted cómo funcionaba, hasta el año 2015, el sistema de estadísticas turísticas del departamento del Magdalena?</p> <p>2) Actualmente, ¿qué entidad es la encargada de emitir las estadísticas turísticas del departamento del Magdalena? ¿Con base en qué metodología lo hacen?</p> <p>3) Con respecto a la demanda de servicios turísticos en el departamento del Magdalena, ¿con qué tipo de información se cuenta actualmente? <i>(para esta pregunta, responda Sí o No, según sea el caso)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de viajeros que arriban al Departamento _____ ✓ Tipos de viajeros (turistas con pernatación o excursionistas) _____ ✓ Origen de los viajeros (pais de residencia) _____ ✓ Preferencias de los turistas (tipo de alojamiento, tipo de comida, etc.) _____ ✓ Motivos del viaje _____ ✓ Estadia promedio _____ ✓ Gasto durante estadia (promedio diario y total) _____ ✓ Densidad (número de personas que componen el grupo de viaje) _____ ✓ Atractivos más visitados _____ ✓ Forma de organización del viaje (propia, paquete, internet, etc.) _____ ✓ Otra información. ¿Cuál? _____ <p>4) En lo que concierne a la oferta de servicios turísticos en el departamento del Magdalena, ¿con qué tipo de información se cuenta actualmente? <i>(para esta pregunta, responda Sí o No, según sea el caso)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de establecimientos existentes _____ ✓ Clasificación de los establecimientos según capacidad, tipo o ubicación _____ 	

Anexo 4. Evidencia fotográfica de entrevista realizada a Presidente de ANATO (Capítulo Caribe).



Anexo 5. Evidencia fotográfica de entrevista realizada a Presidente de COTELCO (Capítulo Magdalena).



Anexo 6. Evidencia fotográfica de entrevista realizada a Coordinador de Medio Ambiente y Turismo del Municipio de Ciénaga.



Anexo 7. CD ROM con grabaciones de las entrevistas realizadas.

Adjunto a este trabajo se entrega un CD ROM, el cual contiene las grabaciones de las entrevistas realizadas a¹¹:

- ✓ Sr. Álvaro Fernández - Presidente Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo ANATO (Capítulo Caribe).
- ✓ Sr. Alejandro Habeich - Presidente Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica ACODRÉS (Capítulo Magdalena).
- ✓ Sr. Omar García - Presidente Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO (Capítulo Magdalena).
- ✓ Sr. Aldo Hernández - Director General de Dirección Hoteles y Turismo (Especialista en Turismo).
- ✓ Sr. Carlos Iglesias - Director Oficina de Turismo de Santa Marta D.T.C.H.
- ✓ Sr. Hernando Güette - Coordinador de Medio Ambiente y Turismo Municipio de Ciénaga.

¹¹ No existe registro fotográfico de la totalidad de las entrevistas, debido a que una de éstas fue realizada telefónicamente, mientras que en otras hubo algunos problemas técnicos con la cámara fotográfica.