

**ESTRATEGIA PARA ACOPIO Y SISTEMATIZACIÓN TURÍSTICA EN EL  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA (SEGUNDA FASE).**

**INFORME DE PASANTÍA.**



Universidad  
del Cauca

**ANDRÉS FERNANDO URBANO ERAZO.**

Informe de pasantía para optar el título de profesional en Turismo.

**ASESOR ACADÉMICA.**

MARÍA FERNANDA MORENO PRADO.

**ASESOR EMPRESARIAL.**

ÁNGELA MARÍA RODRÍGUEZ BEDOYA.

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA.**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.**

**PROGRAMA DE TURISMO.**

**2018.**

## Índice General.

Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
1. Introducción.....	1
2. Justificación.....	3
3. Formulación del Problema.....	4
4. Objetivos.....	6
4.1. Objetivo General.....	6
4.2. Objetivos Específicos.....	6
5. Marco Teórico.....	7
5.1. Sistema Turístico.....	7
5.2. Turismo.....	7
5.3. Información Turística.....	7
5.4. Encuesta.....	8
5.5. Base de Datos.....	8
5.6. Infografía.....	8
5.7. Sistema de Información.....	8
5.8. Sistema de Información Turística.....	9
5.9. Servicios Turísticos.....	9
5.10. Clúster.....	9
5.11. Demanda Turística.....	9
5.12. Oferta turística.....	10
5.13. Estrategia de Comunicación.....	10
5.14. Turismo Receptivo.....	10

6.	Marco Legal.....	11
6.1.	Ley 300 de 1996.....	11
6.2.	Ley 1558 de 2012.....	11
6.3.	Decreto 504 de 1997.....	11
6.4.	Ley 1101 del 22 de Noviembre de 2006.....	11
6.5.	Ley 32 de 1990.....	12
6.6.	Sentencia C-697 de 2000.....	12
6.7.	Circular 003 de 2016.....	12
6.8.	Decreto 2183 de 2013.....	12
7.	Metodología.....	13
7.1.	Fase de Investigación.....	15
7.2.	Fase de recolección de Datos.....	15
7.3.	Fase de procesamiento.....	15
7.4.	Fase de consolidación.....	15
7.5.	Fase de evaluación y ajuste.....	15
7.6.	Fase de Divulgación de la información.....	15
8.	Resultados Obtenidos de Acuerdo a Cada Objetivo Específico.....	16
8.1.	Objetivo 1.....	16
8.1.1.	Documento Clúster de Turismo en el Cauca 2017.....	16
8.1.2.	Documento Análisis del Sector de Turismo 2017.....	32
8.2.	Objetivo 2.....	42
8.2.1.	Análisis de las encuestas de Semana Santa en Popayán en 2017.....	43
8.3.	Objetivo 3.....	55
8.4.	Objetivo 4.....	64
9.	Conclusiones.....	69

10. Referencias..... 70

## Índice de Tablas.

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1 <i>Descripción de prestadores turísticos en el Cauca.</i> .....	22
Tabla 2 <i>Prestadores de servicios turísticos Cauca inscritos al RNT 2017.</i> .....	23
Tabla 3 <i>Número de camas y habitaciones de establecimientos con RNT.</i> .....	25
Tabla 4 <i>Número de visitantes registrados en el PIT para el primer semestre del 2017</i> .....	27
Tabla 5 <i>Número de visitantes reportados en el PIT para el primer semestre del 2017</i> .....	28
Tabla 6 <i>Descripción de los establecimientos registrados en el RNT.</i> .....	30
Tabla 7 <i>Turistas extranjeros no residentes por país a Colombia.</i> .....	38
Tabla 8 <i>Ficha técnica de encuestas de comportamiento</i> .....	44
Tabla 9 <i>Ficha técnica encuestas de Satisfacción.</i> .....	51
Tabla 10. <i>Cuadro resumen de fuentes a caracterizar.</i> .....	62

## Índice de Figuras.

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<i>Figura 1.</i> Reconocimientos UNESCO del departamento del Cauca.. .....	19
<i>Figura 2.</i> Turismo internacional 2016. ....	35
<i>Figura 3.</i> Llegada de viajeros a Colombia, 2012 – 2017.....	37
<i>Figura 4.</i> Distribución de turistas en el mundo.. .....	38
<i>Figura 5.</i> Motivo de viaje de turistas en Colombia primer semestre de 2017.....	40
<i>Figura 6.</i> Salida de Colombianos al Exterior 2012 – 2016 y primer semestre 2016 - 2017.. .....	40
<i>Figura 7.</i> Continentes que visitaron los colombianos. ....	41
<i>Figura 8.</i> Lugar de procedencia de los turistas encuestados. ....	45
<i>Figura 9.</i> Tipo de alojamiento de turistas encuestados.....	45
<i>Figura 10.</i> Motivo de visita de los turistas encuestados. ....	46
<i>Figura 12.</i> Publicidad por la cual se enteró el turista encuestado. ....	47
<i>Figura 13.</i> Compañía de los turistas encuestados.....	48
<i>Figura 14.</i> Duración de visita de los turistas encuestados.....	48
<i>Figura 15.</i> Tipo de transporte utilizado. ....	49
<i>Figura 16.</i> Presupuesto de los turistas encuestados.....	49
<i>Figura 17.</i> Regreso de los turistas encuestados a Popayán.. .....	50
<i>Figura 18.</i> Experiencia de los turistas en los atractivos turísticos en Popayán.. .....	52
<i>Figura 19.</i> Estado de conservación de los atractivos turísticos. ....	53
<i>Figura 20.</i> Experiencia de los turistas en establecimientos de gastronomía. ....	53
<i>Figura 21.</i> Experiencia de los turistas con el transporte público de Popayán. ....	54
<i>Figura 22.</i> Boletín informativo mes de mayo de 2017.....	66

*Figura 23. Infografía primer semestre del 2017..... 67*

## 1. Introducción.

El presente informe desarrolló la segunda fase para la Estrategia de Acopio y Sistematización Turística en el departamento del Cauca<sup>1</sup>, que consistió en consolidar datos estadísticos obtenidos de fuentes primarias y secundarias del Cauca, a partir de las cifras que arroja el Punto de Información Turística (P.I.T.)<sup>2</sup> y las encuestas de la Semana Santa de Popayán de 2017 realizadas por la Cámara de Comercio del Cauca donde se obtuvo información como: El motivo de la visita, cuantas personas acompañan al turista en su estadía, el número de veces que ha visitado la ciudad, entre otros, esta información se difundió a los empresarios del sector turístico por medio de correos electrónicos, página web, redes sociales, entre otras; una de las herramientas que se usaron para distribuir esta información fue por medio de boletines electrónicos e infografías; esta información puede ser útil, para beneficio de las empresas en la toma de decisiones y el fortalecimiento de la región.

La ausencia de información turística fue el problema identificado por la Cámara de Comercio del Cauca y a partir de este se realizó la primera fase de la Estrategia de Acopio y Sistematización Turística para el departamento del Cauca, el cual diseñó una herramienta para facilitar la información tomada desde el P.I.T. y así continuar con la segunda fase que planteó la actualización de los documentos Clúster de Turismo en el Cauca, que consiste en presentar información de la oferta y demanda en el sector turístico en el departamento del Cauca y el Análisis del Sector Turismo 2017, que trata de la demanda y oferta turística en Colombia. El segundo objetivo fue analizar la información obtenida a través de encuestas que se realizaron en la temporada de Semana Santa 2017, donde se hicieron dos tipos de encuestas para los turistas

---

<sup>1</sup> La primera fase consistió en diseñar una herramienta estadística de acopio, que permite a los empresarios del sector del turismo obtener información actualizada y de gran importancia.

<sup>2</sup> PIT, Sistema de información turística con puntos ubicados en varios departamentos que brinda de manera gratuita, a los visitantes nacionales y extranjeros y a los residentes, información turística, también sobre la oferta de atractivos y posibilidades de actividades culturales, deportivas, recreativas que ofrece la ciudad y su entorno regional.

que visitaron la ciudad de Popayán. El tercer objetivo consistió en caracterizar los datos estadísticos recopilados de diferentes fuentes primarias y secundarias, donde muestra cómo se obtuvo la información para realizar los documentos del área y en el último objetivo se diseñó una estrategia de comunicación con la información obtenida para la difusión de las personas interesadas en los documentos.

## **2. Justificación.**

Dada la falta de información turística en el departamento del Cauca y la falta de un ente físico público o privado, el cual pueda brindar esta información acerca de las estadísticas de la oferta y la demanda del turismo en el Cauca, surge la necesidad para los empresarios del sector turístico e interesados en conocer el comportamiento semestral o anual del flujo de visitantes en la Región Caucana.

La segunda fase es de gran importancia para la Cámara de Comercio del Cauca ya que es la entidad en la ciudad de Popayán que permite brindar por medio de este proyecto datos estadísticos desarrollados y consolidados para la difusión de estos en la ciudad, además que cuenta con la oficina de Cultura y Turismo que se ubica contigua al Punto de Información Turístico (PIT), donde las personas pueden acercarse a la oficina y solicitar información que sobre las estadísticas del Cauca.

En este proceso se realizaron encuestas en la temporada de Semana Santa, considerando que los sectores tanto públicos como privados se interesan en la afluencia de turistas que tiene la ciudad por temporada, midiendo el comportamiento y la satisfacción de los visitantes en la ciudad, estas encuestas se diseñaron por parte del Área de Cultura y Turismo contando con el apoyo de entidades en la distribución de cuestionarios en los diferentes puntos de la ciudad.

Este proyecto contó con la alianza estratégica con la Universidad del Cauca y específicamente con el programa de Turismo; esto hace que para la Entidad sea muy significativo porque se cuenta con el respaldo académico con un plan estructurado para aplicar las mejores técnicas y así darle un buen direccionamiento a la información que no está articulada en un solo documento.

### **3. Formulación del Problema.**

Una de las debilidades notables en el departamento del Cauca es la falta de información turística disponible para los empresarios y grupos de interés. Debido a ello surge la necesidad de obtener información actualizada sobre el comportamiento del sector turístico a nivel local, regional y nacional, para dar un direccionamiento por parte de todos los actores que lo conforman, en este caso (hoteles, restaurantes, eco destinos, museos, aeropuerto y terminal).

La Cámara de Comercio del Cauca tiene las herramientas para recolectar la información, sin embargo la dificultad es articular y difundir de una forma ordenada todas las variables de los datos estadísticos; entre las fuentes de información con las que se cuenta para dar solución es el Registro Nacional de Turismo (RNT) que trata temas de la oferta turística del departamento y se cuenta con información del Centro de Información Turística de Colombia (CITUR), el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Migración Colombia, el PIT y encuestas que se realizan dos veces por año en la ciudad de Popayán, hacen parte de la demanda turística.

Después de recopilar toda esta información, se graficó y se tabuló cada variable luego se explicó cada una para la difusión entre los empresarios e interesados del sector turístico, así estarán mejor informados acerca del crecimiento del Turismo en la región para que puedan definir estrategias de trabajo para la toma de decisiones.

Se actualizaron dos documentos, “Clúster de Turismo en el Cauca 2017” que es a nivel regional y “Análisis del Sector Turismo 2017” que es a nivel nacional y mundial, los cuales requieren constante actualización, y puedan ser compartidos a los interesados en ejecutar proyectos, o mejorar aspectos de las empresas, entre otras, la información de los datos

estadísticos es de gran importancia en los escritos. La Entidad tiene la obligación de propagar la mayor información posible, ya que es una empresa privada con funciones del estado.

## **4. Objetivos.**

### **4.1. Objetivo General.**

Diseñar una estrategia para el acopio y la sistematización de información turística del departamento del Cauca para el periodo 2016-2017, enfatizando en las herramientas de comunicación y divulgación para los grupos de interés de la Cámara de Comercio del Cauca.

### **4.2. Objetivos Específicos.**

- Actualizar los documentos nacional y regional relacionados con la oferta turística del cauca correspondiente al periodo 2016-2017.
- Analizar la información recopilada a partir de las encuestas de satisfacción y comportamiento de los visitantes a la ciudad de Popayán durante la Semana Santa 2017
- Caracterizar los datos estadísticos recopilados P.I.T., CITUR, DANE, Migración Colombia y RNT de la Cámara de Comercio del Cauca para el primer semestre del año 2017
- Diseñar estrategias de comunicación con la información analizada, para la difusión entre los grupos de interés de la Cámara de Comercio del Cauca.

## **5. Marco Teórico.**

Es relevante tener referencia de conceptos clave a realizar en el proyecto; a continuación en este marco teórico se encuentra catorce definiciones que son importantes para abarcar el objetivo general y los objetivos específicos.

### **5.1.Sistema Turístico.**

El Sistema Turístico es un conjunto de acciones y de recursos que interactúan entre sí para cumplir un objetivo común, representado por elementos como: la Oferta Turística, la Demanda Turística, el Espacio Turístico, los Operadores del Mercado Turístico y los Organismos reguladores del turismo (OMT, Sena, 2012).

### **5.2.Turismo.**

Desde sus orígenes, el término “turismo” ha sido asociado a la acción de “viajar por placer”. Aún hoy, muchas personas lo entienden exclusivamente de esta forma sin tener en cuenta sus otras motivaciones y dimensiones. Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros. El turismo es, en la práctica, una forma particular de emplear el tiempo libre y de buscar (OMT, Mincetur, 2012).

### **5.3.Información Turística.**

Conjunto de servicios que se prestan al turista para informarle y orientarle durante su viaje o su estancia en destino. La información puede ser transmitida por informadores turísticos en oficinas de turismo, o a través de guías intérprete, guías correo o acompañantes de grupo (Portal de turismo y hostelería, 2013).

#### **5.4.Encuesta.**

Una definición sencilla de qué es una encuesta es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos (Encuesta tick, 2010).

#### **5.5.Base de Datos.**

Se define una base de datos como una serie de datos organizados y relacionados entre sí, los cuales son recolectados y explotados por los sistemas de información de una empresa o negocio en particular (Perez, 2007).

#### **5.6.Infografía.**

El término infografía es un término que se utiliza para designar a un tipo de gráfico que se caracteriza por brindar a través de las imágenes o diseños información de diverso tipo dependiendo del tema que se toque en cada caso. Las infografías son una manera informal y mucho más atractiva para comunicar ya que buscan llamar la atención de la persona que las observa a partir del uso de colores, imágenes o diseños especialmente (Definiciones ABC, 2006).

#### **5.7.Sistema de Información.**

Por definición es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con un fin común; que permite que la información esté disponible para satisfacer las necesidades en una organización, un sistema de información no siempre requiere contar con recuso computacional aunque la disposición del mismo facilita el manejo e interpretación de la información por los usuarios (INCAP, 2014).

### **5.8. Sistema de Información Turística.**

Esta se define como un proceso permanente y sistematizado de recopilación, tratamiento, ordenación y distribución de la información precisa para los objetivos de planificación, de acción y de evaluación turística para los distintos agentes turísticos públicos y empresariales de un destino. Poner en marcha un sistema de información turística requiere la concurrencia de todos los intereses implicados (sector público y privado) (Sites, 2012).

### **5.9. Servicios Turísticos.**

Según la OEA (1980), los Servicios Turísticos, se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos (OEA, 2010).

### **5.10. Clúster.**

Los clúster son concentraciones geográficas de compañías interconectadas, proveedores especializados, proveedores de servicios, firmas en industrias relacionadas e instituciones asociadas (ej. universidades, agencias y asociaciones de comercio) en un campo particular que compiten pero que también cooperan (Porter, 1996).

### **5.11. Demanda Turística.**

En términos generales es el conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado destino. Ahora bien, de acuerdo con los principios y normas del Sistema de Cuentas Nacionales (SCN)<sup>3</sup>, se entiende como un agregado constituido por la suma del consumo turístico, el consumo colectivo turístico y la formación bruta de capital fijo. En el

---

<sup>3</sup> El Sistema de Cuentas Nacionales representa el principal instrumento estadístico mediante el cual se registran sistemáticamente los principales hechos económicos de la nación.

enfoque de la demanda, el turismo estaría determinado por la cantidad y las características de los bienes y servicios consumidos por los visitantes (OMT, Mintur, 2009).

#### **5.12. Oferta turística.**

Comprende el conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes, en esta condición se entiende por cualquier establecimiento en donde el cliente y/o usuario son principalmente turista. Por lo tanto, el mismo deberá cumplir con las siguientes condiciones para establecerse como oferta turística:

- Vender bienes y servicios que por sus características sean demandados en su mayoría por turistas.
- Estos establecimientos deberán vender su producto para uso final en zonas turísticas, por lo tanto la mayoría de sus clientes sean turistas (OMT, Mintur, 2009).

#### **5.13. Estrategia de Comunicación.**

La estrategia de comunicación es la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales, las tácticas, los mensajes, las acciones, los indicadores, los instrumentos y los plazos que la organización va a poner en juego para trasladar su imagen y su mensaje al exterior en un periodo determinado (Bolunta, 2012).

#### **5.14. Turismo Receptivo.**

Engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor. (OMT, Organización Mundial del Turismo, s.f.)

## **6. Marco Legal.**

A continuación se exponen las leyes que rigen a la actividad del turismo en Colombia, resaltando las concernientes a la recolección de información.

### **6.1.Ley 300 de 1996.**

En el artículo 61 estableció el Registro Nacional de Turismo y el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006 define a los prestadores de servicios turísticos obligados a registrarse antes de iniciar sus operaciones en el país, este es obligatorio y debe actualizarse cada año. Esta ley se debe aplicar en la Cámara de Comercio del Cauca ya que es una entidad privada con la función del estado que es registrar todo tipo de establecimiento.

### **6.2.Ley 1558 de 2012.**

Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo, ley 1101 de 2006, es la versión actualizada hasta el momento en el país, contribuye al desarrollo de la actividad turística de manera más actualizada, esta ley es importante tenerla en cuenta en todos sus aspectos ya que abarca lo que es el turismo en general en Colombia, el Área de Cultura y Turismo se basa en esta ley para la información que requieran los empresarios y dar una buena asesoría (Colombia, 1991).

### **6.3.Decreto 504 de 1997.**

Por el cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo, el ente por el cual se hace ese Registro Nacional de Turismo (RNT) es la Cámara de Comercio para todo establecimiento que preste servicios con fines turísticos (Colombia, 1991).

### **6.4.Ley 1101 del 22 de Noviembre de 2006.**

Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo, esta ley es la actualización de la ley 300, se adapta a nuevas necesidades del sector (Colombia, 1991).

**6.5.Ley 32 de 1990.**

Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión del Agente de viajes, el RNT que se obtiene por medio de la Cámara de Comercio y se exigen algunas variables para que pueda operar libremente (Colombia, 1991).

**6.6.Sentencia C-697 de 2000.**

Derecho a ejercer profesión u oficio /Libertad de empresa. Agente de viajes y Turismo. (Corte Constitucional) Como todo operador turístico debe estar vinculado legalmente en Industria y Comercio, y por ende debe tener el RNT actualizado, la oficina de Cultura y Turismo de la Cámara de Comercio del Cauca brinda apoyo al empresario para guiarlo en su proceso de inscripción o actualización (Colombia, 1991).

**6.7.Circular 003 de 2016.**

Contratación de guías de turismo y prestadores de servicios turísticos inscritos en el RNT. Todo guía turístico además de tener su tarjeta profesional debe contar con el RNT el cual se obtiene por medio de la página de la Cámara de Comercio, cumpliendo algunos requisitos (Colombia, 1991).

**6.8.Decreto 2183 de 2013.**

Por el cual se regula la elaboración y registro de las estadísticas relacionadas con el sector turístico. En este decreto se rige la segunda fase del presente (Colombia, 1991), este decreto es importante para esta segunda fase ya que se tiene en cuenta todas las estadísticas en el sector turismo (Colombia, 1991).

## 7. Metodología.

La sistemática a implementar se basa en Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación según Andrés Hueso y Josep Cascant (2012), se basa en el uso de las técnicas estadísticas para los aspectos de interés de la población que se está estudiando. Esta metodología será aplicada de acuerdo a la información turística del departamento del Cauca obtenida.

Se basó en recolección de información existente sobre el turismo en el Departamento del Cauca, el análisis de las bases de datos que posee la Cámara de Comercio del Cauca sobre los prestadores de servicios turísticos con el RNT y las bases externas a la Entidad, para lograr un conglomerado de datos.

Para la recaudación se realiza a través de internet en la página del Fondo Nacional del Turismo (FONTUR), donde la persona encargada de manejar la página de Turismo sube la información a diario de los visitantes que llegan al PIT.

Para la recolección de datos los siguientes entes servirán como apoyo para una información más acertada del Sistema de Acopio y Sistematización.

En el DANE<sup>4</sup> podemos encontrar información de estadísticas turísticas a nivel nacional, una de sus debilidades es de no especificar la información por departamento, hacen un censo de los 24 departamentos principales de Colombia para dar un resultado general acerca del comportamiento de turistas, alojamiento, procedencia, tipo de transporte, entre otros, su última actualización fue en el año 2015. (DANE, 2015) Para los actores de turismo e interesados es importante contar con una base de datos exclusivamente del Cauca para brindar una información acertada acerca del comportamiento.

---

<sup>4</sup>DANE, entidad responsable de la planeación, levantamiento, procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas oficiales de Colombia.

El CITUR<sup>5</sup> nos brinda datos estadístico, se puede filtrar la información para buscar específicamente por departamento y podríamos encontrar concretamente la información deseada acerca del flujo de turistas, medio de transporte, tipo de alojamiento entre otros, el CITUR arroja la información de año vencido (ejemplo en el año 2017 solo encontramos información del año 2016). Arroja datos tales como; el turismo en el Cauca por parte de los visitantes extranjeros no residentes para el 2015 fue de 4.284 y para el año 2016 de 3.601 lo que quiere decir que ha disminuido en una tasa promedio de -16%. (CITUR, 2016).

Migración Colombia<sup>6</sup> entre sus funciones tiene que ejercer la vigilancia y el control migratorio de nacionales y extranjeros en el territorio nacional, llevar el registro de identificación de extranjeros y efectuar en el territorio nacional la verificación migratoria de los mismos. Lo cual reportan con cifras estadísticas en la página oficial donde registran la llegada del número de turistas extranjeros y nacionales, el flujo aéreo, el flujo terrestre, el flujo marítimo, esta información la obtienen desde los puestos de control que tienen en los aeropuertos, terminales, puertos marítimos de algunas ciudades y en los establecimientos de alojamiento les exigen subir esa información a la plataforma otorgada por ellos.

El proceso consiste en obtener información de fuentes secundarias, también se tendrá información con base en las encuestas que se realizan anualmente en Semana Santa, donde se mide la satisfacción y comportamiento del turista, estos datos se clasifican como una fuente primaria. Esta información se presenta en base de datos estadísticas, que son tablas las cuales se organizan en filas y columnas, los sujetos y las características.

---

<sup>5</sup> CITUR, una herramienta digital que permitirá tener información estratégica, oficial y confiable para avanzar hacia un turismo moderno.

<sup>6</sup> Migración Colombia, Ente del estado que se encarga de ejercer control como autoridad migratoria a ciudadanos nacionales y extranjeros en el territorio en el marco de la Constitución y la ley.

Cuando se obtengan todos los datos se procesarán para obtener información concreta, el resultado serán indicadores. Con esta información se hacen las gráficas, infogramas, entre otras herramientas para la difusión. Al final se adjunta la información en los documentos local y regional.

A continuación se describe, como van estructuradas las fases del proyecto a ejecutar.

### **7.1.Fase de Investigación.**

En esta etapa se pretende realizar investigación en fuentes primarias y secundarias, y el diseño de la herramienta que procesará todos los datos obtenidos para luego poder filtrar y escoger las variables.

### **7.2.Fase de recolección de Datos.**

Es el tiempo destinado a la recolección de los datos, después de filtrar todas las variables con más trascendencia para el proyecto.

### **7.3.Fase de procesamiento.**

En esta etapa se sistematizara la información en SPSS.

### **7.4.Fase de consolidación.**

Es en esta etapa donde se concretan los datos, de esta manera se obtiene la información necesaria.

### **7.5.Fase de evaluación y ajuste.**

Es la etapa donde se evalúa el resultado obtenido, habrá ajustes finales.

### **7.6.Fase de Divulgación de la información.**

Es la etapa definitiva la cual los empresarios e interesados tendrán en sus manos toda la información desglosada de las estadísticas del Cauca, por medio de correos electrónicos y subiendo la información a la página web.

## **8. Resultados Obtenidos de Acuerdo a Cada Objetivo Específico.**

### **8.1.Objetivo 1.**

Actualizar los documentos nacional y regional relacionados con la oferta turística del Cauca correspondiente a los periodos 2016-2017.

A continuación se presenta la información más relevante de los documentos “Documento Clúster de Turismo en el Cauca 2017”, el cual es de carácter regional y contiene información del departamento del Cauca y la ciudad de Popayán y el “Documento Análisis del sector de Turismo 2017” que es del ámbito nacional citando información de Colombia y del mundo; estos documentos contienen datos y cifras acerca de la oferta y la demanda tanto regional como nacional; ambos se actualizaron con fuentes confiables concedidas por la Cámara de Comercio del Cauca y algunas páginas en la web; estos se anexan en extenso en un Cd.

#### **8.1.1. Documento Clúster de Turismo en el Cauca 2017.**

Este documento contiene gran parte de la información estadística del turismo del departamento del Cauca, está incluida la oferta en establecimientos registrados legalmente ante la Cámara de Comercio del Cauca, algunos con Registro Nacional de Turismo (RNT) y la mayoría catalogados solo como Prestadores de Servicios Turísticos (PST). La demanda está dada por la visita de turistas en el PIT y por medio de las encuestas realizadas en Semana Santa, además se incluyeron algunas fuentes externas como la de Migración Colombia, ProColombia, el DANE, entre otras, que se mencionan más adelante, sin embargo se da un bosquejo de la importancia de la actividad en el departamento del Cauca y de qué está compuesta dando a conocer el potencial turístico y su tipología. Este documento tiene una función importante, que es brindar información detallada a los empresarios con establecimientos turísticos vinculados a la Cámara de Comercio del Cauca, también a estudiantes, policías de turismo, profesores y toda

persona interesada. Esta información es utilizada para comprender el comportamiento del turismo en la ciudad y el departamento, para identificar las fortalezas y potencialidades junto con los elementos que carece para potenciar el turismo y a que público debe dirigirse puesto que este documento muestra la situación del sector turístico en un periodo de tiempo en la región caucana.

Para realizar este documento se realizó una búsqueda por medio de varias fuentes las cuales unas se complementaron con otras y se logró unificar toda esa información para incluirla en el Clúster de Turismo del Cauca 2017, además se diseñaron gráficas y tablas comparativas relacionando años anteriores para notar si el flujo de turistas disminuyó o aumentó en el departamento con la información obtenida.

Entre la información que presenta este documento está el número de establecimientos con RNT tanto activos, cancelados, suspendidos y pendientes de actualización; también se incluye la información de PST, esta base es utilizada para la difusión de los documentos, boletines, infografías entre otras actividades que realiza el área.

Este documento tuvo su inicio en el año 2016 con la primera fase de este proyecto y a partir de ese momento se ha actualizado anualmente con las fuentes primarias y secundarias. El área de Cultura y Turismo identificó la ausencia de información acerca del RNT, estadísticas basadas en el turismo del departamento del Cauca, además de la tipología de turismo que tiene la región, para esto se creó la propuesta de realizar el documento con un pasante de la Universidad del Cauca del programa de Turismo.

A continuación se presentará la información más relevante del documento.

### ***Oferta Turística del Cauca.***

El documento del Clúster además de hablar sobre la información estadística, también habla de los atractivos que tiene el departamento y esto está representado en su amplia oferta turística y está dada por diferentes tipos de turismo donde las categorías más protagónicas son:

- Turismo de Naturaleza que contempla como subcategorías: Aviturismo, ecoturismo, turismo rural, y turismo de aventura.
- Turismo Cultural – Histórico y Religioso: donde encontramos además del Etnoturismo, las procesiones de Popayán en Semana Santa, catalogadas como Patrimonio Inmaterial de la Humanidad y nuevas propuestas de turismo experiencial, centradas en proyectos tales como, “Noches de Museos”, “Picnic al Morro”, entre otros.
- Turismo Gastronómico, considerado por los actores del sector con alto potencial, por lo cual ha venido consolidándose en el departamento dada su oferta gastronómica y el sello ante la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) como Ciudad Creativa en materia de gastronomía.<sup>7</sup> (Cauca, 2012)

### ***Evolución de la actividad turística en el Cauca 2.017.***

El desarrollo del turismo en el departamento del Cauca ha crecido durante el primer semestre del año 2.017 con una variación del 47% con 1.993 turistas registrados, en comparación al año 2016 con 1.355 visitantes según los datos registrados en el PIT, durante ese año se tuvo un promedio estimado de 22.144 visitantes en la Semana Santa<sup>8</sup>. En los últimos años, se han generado dinámicas importantes para romper con la estacionalidad a través de eventos como el

---

<sup>7</sup> Tomado del documento Clúster de Turismo en el Cauca 2017

<sup>8</sup> Resultados de las encuestas realizadas en el Punto de Información Turística

Congreso Gastronómico, Noche de Museos, La Ruta del Maíz, La Fiesta de Reyes, La Feria Artesanal y de Manualidades Nicolina Castro, entre otras actividades.

Los reconocimientos de la UNESCO han ayudado al crecimiento turístico de la región caucana; el Cauca es de los departamentos que más bienes<sup>9</sup> tiene reconocidos por dicha organización.



*Figura 1.* Reconocimientos Unesco del Departamento del Cauca. Fuente: El nuevo Liberal. (2018).

La figura representa la ubicación del departamento al sur occidente colombiano, donde se muestran cinco imágenes representativas de los bienes que son patrimonio inmaterial de la humanidad UNESCO, la imagen presenta el Parque Arqueológico de Tierradentro al lado superior izquierdo, el Parque Nacional Natural Nevado del Huila al lado superior derecho, una

<sup>9</sup> Parque Arqueológico de Tierradentro, Procesiones de la Semana Santa de Popayán, las músicas de marimba y los cantos tradicionales del Pacífico sur colombiano, Popayán ciudad UNESCO de la gastronomía, Reserva de la biosfera el Parque Natural Nacional Puracé y Parque Nacional Natural Nevado del Huila, la Capilla de Santa Bárbara de Domingillo.

marimba la cual representa las músicas de marimba y los cantos tradicionales del Pacífico Sur colombiano en el medio lado derecho, el Parque Natural Nacional Puracé en el medio lado izquierdo y las Procesiones de Semana Santa de Popayán en el lado inferior.

El departamento del Cauca, es uno de los departamentos de Colombia que cuenta con mayor número de bienes reconocidos a nivel mundial como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO: siendo el Cauca uno de los departamentos reconocido por las Procesiones de la Semana Santa en Popayán, la reserva de la Biosfera del Macizo Colombiano, el Parque Arqueológico Tierradentro, la música de marimba y cantos del Pacífico y otros naturales como el Parque Nacional Natural Puracé, Nevado del Huila y numerosas menciones y declaratorias como Popayán Ciudad Gastronómica o la inclusión del Templo doctrinario Santa Bárbara de Domingullo en la lista de bienes de interés cultural.<sup>10</sup>

Todos estos recursos no se encuentran debidamente desarrollados turísticamente, existen pocos productos estructurados, hay una ausencia importante de entidades para la promoción del Cauca como destino, la presencia de agentes de viaje mayoristas es casi inexistente y las pocas agencias de viaje han enfocado sus esfuerzos hacia un turismo de salida más que de entrada. Como consecuencia de ello, los esfuerzos de venta directa y postventa del destino no son muy representativos. Además están inmersos en un territorio multifacético con diferencias sociales, étnicas, culturales, de infraestructura y conectividad, que afectan al sistema turístico y a la valoración de estos importantes atractivos<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> [www.unesco.org](http://www.unesco.org)

<sup>11</sup> Plan Estratégico de Turismo del departamento del Cauca.

Adicional a lo anterior y al tomar como referencia la base de datos de Prestadores de Servicios Turísticos Cauca 2017, el 55% de los hoteles en el departamento del Cauca están asentados en Popayán.<sup>12</sup>

De otra parte, es importante mencionar la desarticulación existente entre los actores de la cadena de valor del sector; este es el caso de las instituciones públicas y privadas que ofrecen servicios de apoyo a los Prestadores de Servicios, dada la inexistencia de un objetivo común y el poco reconocimiento del turismo como una apuesta productiva de la región (Cauca, 2012).<sup>13</sup>

La cadena del sector turismo en el departamento del Cauca cuenta con:

- Agencias de viajes Operadora
- Agencias de viajes y Turismo
- Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje
- Establecimientos de Gastronomía, Bares Turísticos
- Agentes que explotan los activos turísticos del Departamento
- Empresas de transporte aéreo, terrestre (interno e intermunicipal) y marítimo
- Tiendas de detalles (artesanías, mecató típico) y comercio en general.
- Guías de Turismo
- Agremiaciones
- Policía de turismo
- Entidades financieras
- Punto de Información Turística
- Instituciones de salud
- Instituciones de educación superior

---

<sup>12</sup> Base de datos de la Cámara de Comercio del Cauca

<sup>13</sup> Plan Estratégico de Turismo del departamento del Cauca.

- Reguladores y certificadores<sup>14</sup>

De acuerdo con la actualización a 30 de abril de 2017 del Registro Mercantil de la Cámara de Comercio del Cauca, el departamento del Cauca cuenta con 2.468 actores que desarrollan actividades económicas relacionadas con turismo.

Según el Registro Nacional de Turismo (RNT) 2017, en el Cauca existen 428 establecimientos con RNT, del total 223 activos, 73 cancelados, 10 pendientes de actualización, y 122 suspendidos.<sup>15</sup>

Tabla 1  
*Descripción de prestadores turísticos en el Cauca.*

<b>Descripción Categoría</b>	<b>Activo</b>	<b>Porcentaje</b>
Agencias de viajes	50	22,42%
Alojamiento	153	68,61%
Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional	1	0,45%
Concesionarios servicios turísticos en parques	2	0,90%
Empresa de tiempo compartido y multipropiedad	0	0,00%
Transporte	5	2,24%
Establecimiento de gastronomía y similares	4	1,79%
Guía de turismo	5	2,24%
Oficina de representación turística	3	1,40%
Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones	0	0,00%

<sup>14</sup>Fuente: Registro Nacional de Turismo

<sup>15</sup> Registro Nacional de Turismo.

Instituciones enfocadas al turismo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>

Fuente: Urbano, Documento Clúster de Turismo en el Cauca 2017. (2017).

Esto representa un crecimiento de 3,24% en la formalidad de establecimientos en relación al 2016, ya que en ese año solo 210 establecimientos contaban con RNT, la poca cantidad de restaurantes registrados en el RNT se debe a que los establecimientos de gastronomía y bares, cuyos ingresos operacionales netos anuales sean superiores a los 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes y que además se encuentren en los lugares que determine como sitio interés turístico el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la mayoría de restaurantes del Cauca no posee esas características para ser vinculados en el RNT.

Según el RNT a julio de 2017, los Prestadores de Servicios Turísticos se encuentran ubicados en los siguientes municipios:

Tabla 2

*Prestadores de servicios turísticos Cauca inscritos al RNT 2017*

<b>Municipio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Bolívar	1	0.23%
Cajibío	2	0,47%
Caldono	1	0,23%
Corinto	1	0,23%
Inzá	3	0,70%
La Sierra	2	0,47%
Miranda	2	0,47%
Patía	14	3,27%

Piendamó	15	3,50%
Popayán	334	78,04%
Puerto Tejada	2	0,47%
Puracé	6	1,40%
Santander de Quilichao	27	6,31%
Silvia	9	2,10%
Suarez	2	0,47%
Sucre	1	0,23%
Timbío	3	0,70%
Totoró	1	0,23%
Villa Rica	2	0,47%

Fuente: Urbano, Documento Clúster de Turismo en el Cauca 2017. (2017).

### ***Análisis de la oferta local.***

La actividad de los operadores de turismo y agencias de viajes del departamento, se centra en desarrollar un turismo emisor, ofertando los servicios y dando valor a los atractivos del departamento.

Respecto al transporte, Popayán cuenta con un flujo aéreo muy bajo ya que al día solo se hacen cuatro viajes de salida y cuatro de llegada, además se maneja un solo destino que es la capital del país, esto no garantiza tarifas competitivas al tener dos aerolíneas presentes puesto que sus precios no son tan cómodos, por esa razón las personas optan por viajar vía terrestre o desplazarse hasta otra ciudad y así tomar un vuelo más económico (Aereonautica Civil, s.f.). Por otro lado el transporte intermunicipal está ampliando su cobertura para destinos nacionales, además que cuenta con una tarifa de precios económicas, puesto que hay varias empresas que operan en el terminal de transportes (Terminal de Transportes de Popayán, s.f.). La ciudad

también cuenta con servicio de transporte especializado con RNT para los turistas, respecto al alquiler de carros o servicio de transporte turístico, para que puedan desplazarse cómodamente en el departamento (Confecámaras, 2017).

Al tener en cuenta los agentes que se especializan en ofrecer servicios turísticos, las unidades productivas que están revolucionando el sector, son iniciativas, en su mayoría de personas procedentes de otras regiones o países; es el caso específico de los hostales, los cuales están ofreciendo un servicio más “acogedor” a los turistas, en su mayoría extranjeros, además la mayoría de visitantes que usan estos servicios son los denominados mochileros por lo cual buscan economía. Otra tendencia que ha marcado este medio son las reservas por las páginas de búsqueda como Air bnb, el cual no tiene restricción de acuerdo a la formalización el tipo de alojamiento, usan cualquier tipo de vivienda para alojar personas ilegalmente a un bajo costo en comparación a un establecimiento de alojamiento que este legalmente constituido.<sup>16</sup>

Por otra parte, en el departamento del Cauca está fortaleciendo la tendencia de Aviturismo, dado que la región cuenta con el mayor número de especies de aves en el país, también encontramos una gran riqueza en la gastronomía, los restaurantes ofrecen una alta variedad de “sabores” al turista, mezclando la cocina tradicional (Cauca, 2012).<sup>17</sup>

Tabla 3

*Número de camas y habitaciones de establecimientos con RNT*

<b>Hoteles reportados</b>	<b>Habitaciones</b>	<b>Camas</b>
General	3890	5296
Activos	2629	3963

Fuente: Urbano, Documento Clúster de Turismo en el Cauca 2017. (2017)

<sup>16</sup> Documento Clúster de Turismo en el Cauca 2017.

<sup>17</sup> Información tomada desde el documento Clúster de turismo en el Cauca 2017

Según el RNT actualizado hasta el mes de julio 2017, los establecimientos de alojamiento activos ubicados en Popayán ocupan 68.61% del total de la capacidad del departamento del Cauca, ofertando 2.629 habitaciones y 3.963 camas.

Por otro lado el documento integra un análisis de la demanda, que se realizó recopilando la información obtenida del PIT y de fuentes externas como Migración Colombia, DANE, ProColombia, entre otras.

### ***Condiciones de la demanda.***

Se ha evidenciado el crecimiento de visitantes, registrando 1.993 para el primer semestre del 2017, con una variación del 47,08% en relación al primer semestre del año 2016 en el Punto de Información Turística, esto también se debe a los voluntarios que hacen parte de un tour gratis denominado “Free Walking Tour”, quienes se encargan de hacer un recorrido por el centro histórico de la ciudad, incentivan a los turistas nacionales y extranjeros a visitar el PIT ya que es el punto de encuentro de ellos para iniciar el tour.

Además se ha tenido una gran acogida para los eventos anuales como lo es Semana Santa y el Congreso Gastronómico, esto se respalda con la realización de encuestas con el apoyo de la Policía Nacional de Turismo de Popayán, las encuestas a realizar son denominadas de “comportamiento” donde se pregunta acerca de información del turista como hospedaje, edad, personas que lo acompañan, entre otras preguntas y la encuesta denominada de “satisfacción” que se realiza después de que el turista ha finalizado sus recorridos por la ciudad y de su experiencia en la ciudad.

Los turistas al llegar al PIT diligencian un formato unificado definido por FONTUR donde se les solicita información como: Número de personas que lo acompañan, país de procedencia, motivo de viaje, tipo de transporte utilizado, tipo de alojamiento, frecuencia de visita, duración

de la visita, el género del visitante y la edad; luego estos datos son ingresados a la plataforma del PIT diariamente con una contraseña que facilita la coordinadora de Turismo del área de Cultura y Turismo de la Cámara de Comercio del Cauca y al terminar el semestre se extraen esos datos por la misma plataforma y se descarga en un documento en Excel de acuerdo a las fechas requeridas, basado en esos datos se construyen tablas y gráficas por cada variable y se obtiene el comportamiento de los visitantes de acuerdo a la variable solicitada.

Después de que la persona encargada subía la información a la plataforma, mensualmente se descargaba la información seleccionando el rango de fecha deseada por la página web de FONTUR por medio de un documento en Excel, luego de obtener esa información se procedía a realizar las tablas y gráficos para que al final del semestre se tenga el consolidado y luego adjuntarlo en el documento del Clúster de Turismo en el Cauca 2017.

Tabla 4

*Número de visitantes registrados en el PIT para el primer semestre del 2017*

<b>Total visitantes</b>	<b>Cantidad (1 Semestre 2016)</b>	<b>Cantidad (1 Semestre 2017)</b>	<b>Variación</b>
Número de visitantes registrados en el punto de información turística	1355	1993	47,08%

Fuente: Urbano, Documento Clúster de Turismo en el Cauca 2017. (2017)

Esta tabla muestra la cantidad de turistas que se registraron para el primer semestre de los años 2016 y 2017, además se puede observar la variación porcentual de un año al otro mostrando un crecimiento del 47,08%, estos datos son equivalentes al total de personas que se registraron, lo que quiere decir que estas personas pudieron viajar acompañadas pero solo se registró una persona por grupo.

Tabla 5  
*Número de visitantes reportados en el PIT para el primer semestre del 2017*

Total Visitantes	Cantidad (1 Semestre 2016)	Cantidad (1 Semestre 2017)	Porcentaje
Total de personas reportadas en el punto de información turística	3507	3583	2,17%

Fuente: Urbano, Documento Clúster de Turismo en el Cauca 2017. (2017)

Esta tabla muestra la cantidad de turistas que reportaron su visita a la ciudad para el primer semestre de los años 2016 y 2017, además se puede notar el crecimiento porcentual con un 2,17% de un año en relación con el otro. Estos datos son equivalentes al total de personas reportadas, lo que quiere decir que fueron acompañantes de las personas que se registraron.

***Resultados obtenidos del Documento del Clúster de turismo en el Cauca 2017.***

Se creó un ejercicio de implementación tomando como área de estudio la ciudad de Popayán. Los resultados arrojados son positivos al generarse un estado actual de la cadena de valor; además de resolver la necesidad de poseer actualizada la información disponible.

A continuación se presenta el acopio de información obtenido:

*Oferta de servicios.*

**Sector alojamiento:** Según la base de datos RNT julio 2017, la cual está construida con todos los establecimientos de comercio registrados en el Registro Nacional de Turismo activos, existen 110 establecimientos de alojamiento en Popayán de los 153 en todo el departamento, entre los que se encuentran: hoteles, hostales, residencias, aparta hoteles, servicio de alojamiento rural. De los hoteles activos con RNT en Popayán hay reportadas 2.735 camas y 1.971 habitaciones

**Sector Gastronomía:** En el departamento del Cauca hay 1.349 establecimientos de gastronomía según la base de datos de los Prestadores de Servicios Turísticos en 2017. En lo que respecta al municipio de Popayán, están identificados 824 establecimientos, entre los que se encuentran: restaurantes, comidas rápidas, preparación de alimentos, panaderías, asaderos, pizzerías. En el Registro Nacional de Turismo, se encuentran registrados 17 establecimientos de gastronomía, de los cuales 4 se encuentran en estado activo, 8 en estado cancelado, 5 en estado suspendido.

Se debe tener en cuenta que los establecimientos de gastronomía y bares, cuyos ingresos operacionales netos sean superiores los 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes y que estén dentro del perímetro Histórico de la ciudad; están obligados a expedir este Registro.

**Sector Entretenimiento:** Según a base de datos PST Popayán 2017, están identificados 219 establecimientos de comercio que ofrecen servicios de entretenimiento y esparcimiento, entre los cuales se encuentran: cafés, bares, discotecas, cines, cantinas, teatros.

**Otros servicios:** En el departamento del Cauca según el RNT 2017, se encuentran operando comercialmente 53 agencias de viajes y oficinas de representación turística, con una representación del 29,9% del total de los establecimientos de turismo activos. En la actualidad existe 1 solo Punto de Información Turístico (PIT Cámara de Comercio del Cauca), el cual pertenece a la Red Nacional de Puntos de Información liderada por FONTUR, adicionalmente en la ciudad existen 3 puntos más en los cuales se entrega información a los visitantes, uno ubicado en el Rincón Payanés, el otro en la Oficina de Turismo de la Alcaldía municipal y el otro en el Puente del Humilladero.

Con relación a los guías de turismo, según el RNT 2017, están en estado activo cinco (5) guías de turismo, seis (6) en estado suspendido. Es evidente la falta de guías profesionales en la

ciudad de Popayán, ya que los guías actuales son los únicos que están operando de manera legal en todo el departamento del Cauca, el Sena está formando guías turísticos para que haya una mayor competitividad en el departamento del Cauca.

Tabla 6  
*Descripción de los establecimientos registrados en el RNT*

Descripción Categoría	Activo	Cancelado	Pendiente de actualización	Suspendido	Totales	Porcentaje
Agencias de viajes	50	29	1	42	122	28,50%
Alojamiento	153	32	7	62	254	59,35%
Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional	1	0	0	0	1	0,23%
Concesionarios servicios turísticos en parque	2	0	1	0	3	0,70%
Empresa de tiempo compartido y multipropiedad	0	0	0	1	1	0,23%
Transporte	5	0	1	3	9	2,10%

Establecimiento							
de gastronomía y similares	4	8	0	5	17	3,97%	
Guía de turismo	5	0	0	6	11	2,57%	
Oficina de representación turística	3	1	0	2	6	1,40%	
Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones	0	2	0	1	3	0,70%	
Instituciones vinculadas al turismo	0	1	0	0	1	0,23%	
Total	223	73	10	122	428	100,00%	

Fuente: Urbano, Documento Clúster de Turismo en el Cauca 2017. (2017)

En esta tabla se presenta la totalidad de establecimientos y servicios turísticos que tienen Registro Nacional de Turismo, esta información es extraída de la página de Confecámaras, en la sección Cauca, luego de extraer esta información se construye la tabla, dado que los establecimientos aparecen de manera individual, en la tabla se puede ver la cantidad que representa los establecimientos activos, cancelados, suspendidos y pendientes por actualizar.

Como resultado de este documento se presentan diferentes variables, una de ellas es el crecimiento del turismo por parte de los establecimientos turísticos formalmente legalizados, así

como también la información del crecimiento de visitas por parte de los turistas en el PIT, gracias a las preguntas que se realizan en el Punto de Información se logra conocer el tipo de turistas que visita la ciudad y hacia que se debe enfocar el turismo, por medio de estos datos obtenidos se conoce el potencial turístico que puede tener el departamento del Cauca como un turismo cultural y natural. Cada persona que busca obtener la información tiene diferentes intereses como lo han dado a conocer en la oficina del Área de Cultura y Turismo, uno de ellos es en la inversión de empresas turísticas en el Cauca, además que esto incentiva el emprendimiento dado que se puede visualizar la ausencia de promoción turística estando los atractivos sobre los que se puede constituir un producto, también es en analizar el turismo que se oferta en el Cauca para así darle un direccionamiento a las empresas.

Para la Cámara de Comercio es importante actualizar este documento anualmente, dado que las estadísticas son cambiantes y los empresarios, emprendedores, académicos, entre otros, cada vez solicitan información que es útil para la inversión en nuestro departamento, incrementando la oferta y la demanda turística de la ciudad.

Se presenta el segundo documento actualizado que se denomina “Análisis del Sector de Turismo 2017”, el cual consiste en la integración de información a nivel mundial respecto al turismo tanto en la oferta y demanda del Turismo; se realizó por medio de recolección de información por diversas fuentes y se presentan los principales resultados. A continuación se presentan de forma resumida; este documento en extenso viene anexo en el Cd.

### **8.1.2. Documento Análisis del Sector de Turismo 2017.**

Este documento está conformado con información acerca del turismo mundial de como se ha comportado en los últimos años con datos estadísticos arrojados por fuentes como la OMT, también da a conocer los países con mayor ingreso económico con el turismo, el ranking de

países con más ingresos de visitantes y también los países que tienen más salida de turistas, además hay información de los establecimientos turísticos mejor conocidos y posicionados a nivel mundial, esto sirve para dar a conocer la posición de Colombia frente al mundo y así se tome el ejemplo de países que saben cómo hacer turismo de manera efectiva con sus estrategias y productos turísticos.

La información que de Colombia se muestra son estadísticas del turismo de entradas y salidas de turistas no residentes en Colombia; información disponible en fuentes externas como: Migración Colombia, ProColombia, DANE, entre otras, luego se unificó la información para incluirla en el documento “Análisis del Sector Turismo 2017”.

Basándose en esa información se diseñaron algunas gráficas y tablas comparando los años y luego se organizó dichos datos en documentos más amigable para la comprensión y fácil lectura de las personas.

Este documento tiene una función importante y es brindar información detallada a los empresarios con establecimientos turísticos vinculados a la Cámara de Comercio del Cauca, y también se brinda a todo público que lo requiera; esta información es utilizada para comprender el comportamiento del turismo en Colombia y además se define la posición del departamento del Cauca ante el turismo que ofrece Colombia como país.

Este documento tuvo su inicio en el año 2016 junto con el documento “Clúster de Turismo en el Cauca” con la primera fase de este proyecto y a partir de ese año se ha actualizado anualmente con las fuentes secundarias. El área de Cultura y Turismo identificó la ausencia de esta información y creó la propuesta de realizar el documento con un pasante de la Universidad del Cauca del programa de Turismo.

Una de las grandes funciones de este documento es que las personas que solicitan la información la encuentren unificada. A continuación se presenta la información relevante del documento que se actualizó.

### ***Oferta mundial del Turismo.***

El turismo a nivel mundial es una de las industrias que hoy en día iguala o supera a la industria del petróleo, productos alimentarios o automóviles, se ha convertido en uno de los principales actores de comercio a nivel internacional y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. Este crecimiento va de la mano del aumento de la diversificación y de la competencia entre los destinos (OMT, 2017).

La expansión general del turismo en los países industrializados y desarrollados ha sido beneficiosa, en términos económicos y de empleo, para muchos sectores relacionados, desde la construcción hasta la agricultura o las telecomunicaciones (OMT, 2017).

La contribución del turismo al bienestar económico depende de la calidad y de las rentas que el turismo ofrezca. La OMT ayuda a los destinos a posicionarse, de forma sostenible, en unos mercados nacionales e internacionales cada vez más complejos. Como organismo de las naciones unidas dedicado al turismo, la OMT insiste en que los países en desarrollo pueden beneficiarse especialmente del turismo sostenible y actúa para que así sea (OMT, 2017).

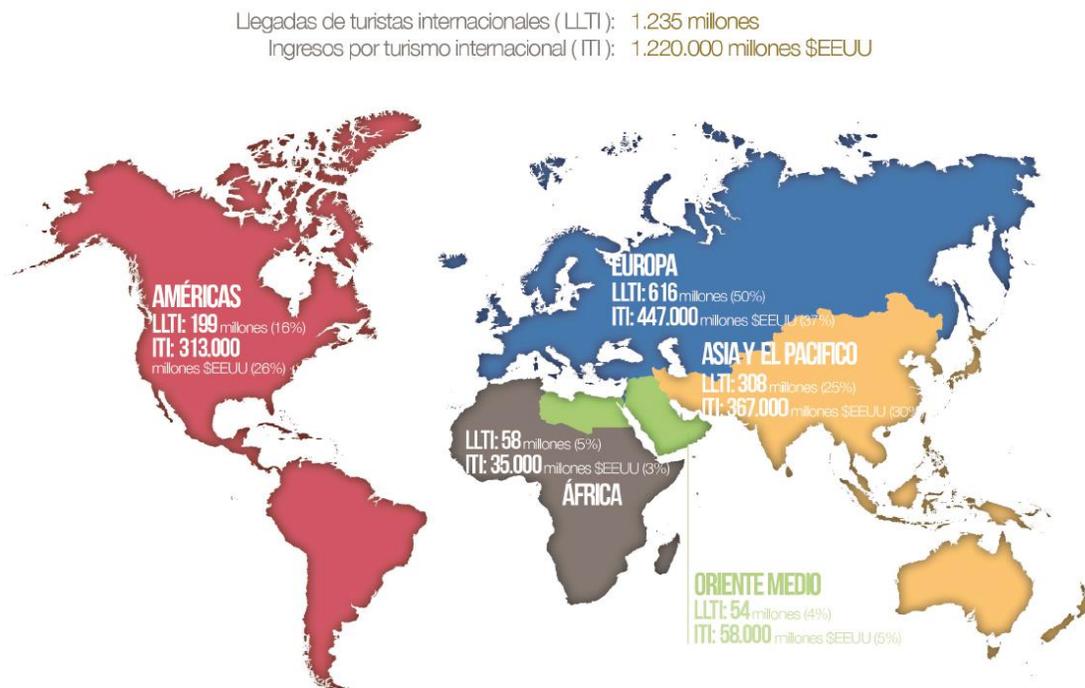


Figura 2. Turismo Internacional 2016. Fuente: OMT. (2017). Panorama OMT del Turismo Internacional.

En este gráfico se observan las llegadas de turistas internacionales que alcanzaron 1.235 millones en el año 2016. Fueron 46 millones más turistas que en el año 2015, lo que equivale a un incremento del 3,9%. El crecimiento mundial fue un poco más pasivo que en 2015 que creció 4,5% (OMT, 2017).

Por regiones, según la clasificación de la OMT, Asia y el Pacífico ha registrado el mayor crecimiento en 2016, con un aumento del 9% de las llegadas internacionales, seguida de África con 8%. En América, se mantuvo la tendencia de crecimiento con 3%. Europa con 2% tuvo resultados desiguales. Algunos destinos registraron tasas de crecimiento de dos dígitos, y otros tuvieron descensos de llegadas. Los datos disponibles para Oriente Medio 4% apuntan a una disminución de las llegadas, aunque las cifras varían de unos destinos a otros (OMT, 2017).

El año 2016 representa el séptimo año consecutivo de crecimiento sostenido del turismo internacional, habiéndose incrementado las llegadas en un 4% o más cada año desde la crisis

económica global de 2009. No se había registrado una secuencia similar de crecimiento sostenido desde la década de 1960. La cota de los 1.000 millones de llegadas se superó por primera vez en 2012. En 2016 se alcanzaron los 1.200 millones, unos 305 millones más que los 930 millones registrados en 2008, el año anterior a la crisis (OMT, 2017).<sup>18</sup>

### ***Oferta de Colombia.***

La oferta de Colombia está conformada por: naturaleza (agroturismo, avistamiento de aves y ballenas); aventura (buceo y deportes extremos); sol y playa; náutico y cruceros (cruceros marítimos y fluviales); cultural (eventos religiosos, ferias, fiestas, sitios arqueológicos), reuniones (congresos, convenciones, grandes eventos) y otros (Ministerio de Industria, Cultura y Turismo, s.f.).

### ***Turismo receptivo.***

En el primer semestre de 2017, el turismo receptivo en Colombia creció 38,3% explicado principalmente por las llegadas transfronterizas (ProColombia, 2017).

---

<sup>18</sup> OMT, Panorama del turismo mundial 2017

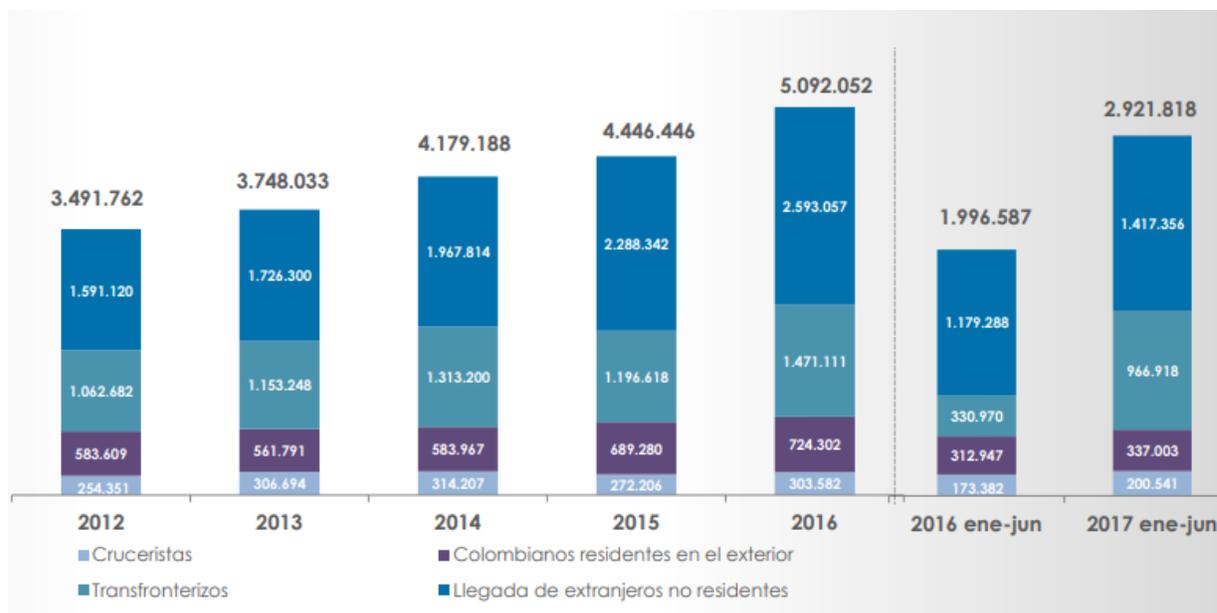


Figura 3. Llegada de Viajeros a Colombia, 2012 – 2017. Fuente: ProColombia (2017). Informe Turismo Extranjero.

Se puede observar en el gráfico el comportamiento de la llegada de turistas desde el año 2012 hasta el año 2016, también se observa en el lado derecho existe una división que indica que se ha sacado estadísticas hasta el primer semestre del año 2017.

Para el primer semestre del 2017, la llegada total de viajeros a Colombia, creció 46,34% frente al mismo periodo del año 2016. Durante el año 2017, con 2.921.818 arribos, lo que implica un incremento de 925.231 viajeros.

En el primer semestre 2017 y frente al mismo periodo del año anterior, se registró un comportamiento positivo en la llegada de extranjeros no residentes 20,2%, colombianos residentes en el exterior 7,7%, los visitantes en cruceros 15,7% y transfronterizos 192,1%. El crecimiento de las llegadas transfronterizas obedece principalmente a que la frontera con Venezuela se encontraba cerrada.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> ProColombia, Informe Turismo extranjero en Colombia

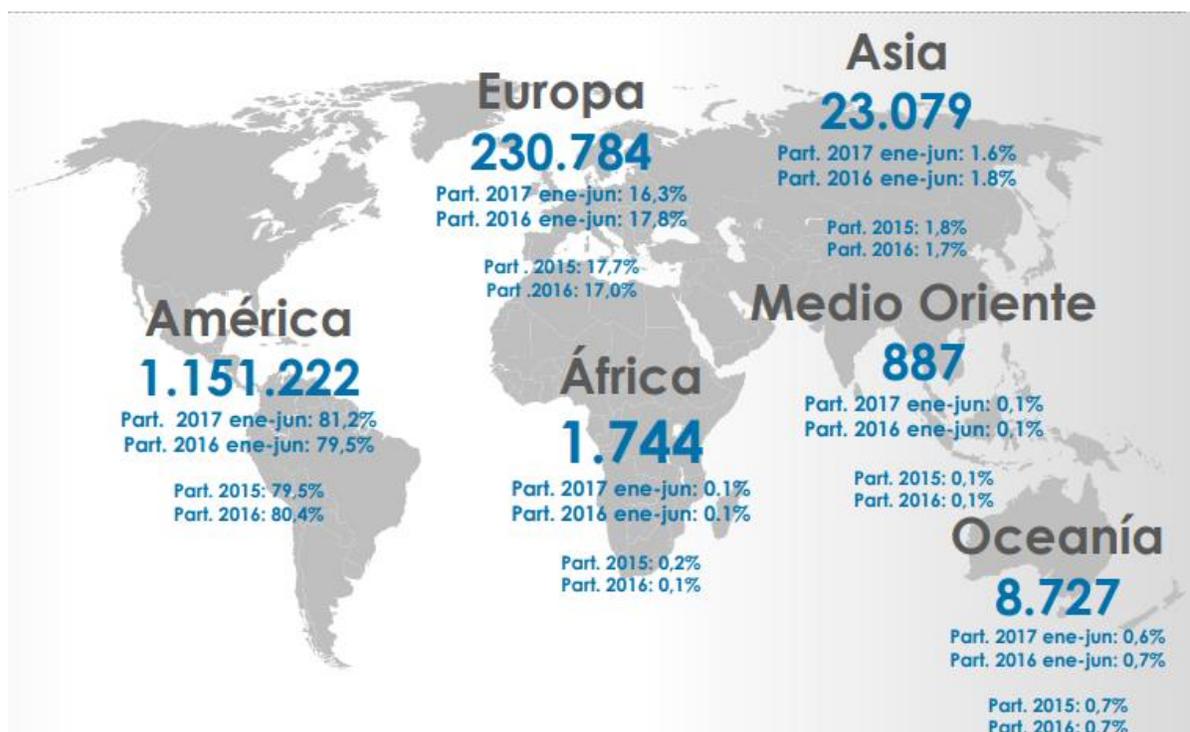


Figura 4. Distribución de Turistas en el Mundo. Fuente: ProColombia. (2017). Informe Turismo Extranjero.

América se ubicó como la primera región emisora de viajeros al país participando con un 81.2% de las llegadas en el primer semestre, la subregión América del Sur presentó el mayor crecimiento con el 39% principalmente por el comportamiento positivo de Venezuela, Argentina, Uruguay y Chile, el Caribe con 18,8% fue la segunda subregión de mayor crecimiento, destacándose la emisión de viajeros desde Cuba y Puerto Rico (ProColombia, 2017).

Tabla 7

*Turistas extranjeros no residentes por país a Colombia.*

País emisor	1 semestre 2016	1 semestre 2017	Variación
Estados Unidos	251.405	255.800	1,7%
Venezuela	98.460	248.901	152,8%
Argentina	70.393	98.606	40,1%
Brasil	93.883	92.780	-1,2%
México	73.041	77.614	6,3%
Ecuador	74.238	74.423	0,2%

Chile	59.799	69.178	15,7%
Perú	67.324	65.643	-2,5%
Panamá	47.901	50.702	5,8%
España	47.101	50.067	6,3%
Francia	25.915	31.457	21,4%
Alemania	26.277	29.982	14,1%
Canadá	24.045	28.786	19,7%
Reino Unido	23.947	24.051	0,4%
Holanda	19.586	21.765	11,1%
Costa Rica	15.909	21.059	32,4%
Italia	15.861	16.626	4,8%
El Salvador	12.203	12.910	5,8%
Guatemala	9.659	10.364	7,3%
Bolivia	8.502	9.346	9,9%

Fuente: Datos obtenidos de migración Colombia. Fuente: Urbano, A., Análisis del Sector Turismo 2017. (2017)

Para el año 2017 Estados Unidos se mantuvo en el primer lugar de turistas que visitan al país, seguido por Venezuela con un 152,8% en comparación al año anterior, mientras que los turistas de Brasil y Perú disminuyeron las visitas en Colombia con -1,2% y -2,5% respectivamente (ProColombia, 2017).

Al notar el crecimiento tan exponencial de visitantes de Venezuela se presume que es por la situación actual del gobierno, por esa razón se elevan los datos arrojados por Migración Colombia.

Para el primer semestre del año 2017 Bogotá (634.239), Cartagena (214.835), Medellín (160.254), Cali (86.564) y San Andrés (58.240) fueron las ciudades a donde llegaron más turistas extranjeros la participación de estas 5 ciudades es del 81,4% del total de Colombia (ProColombia, 2017).

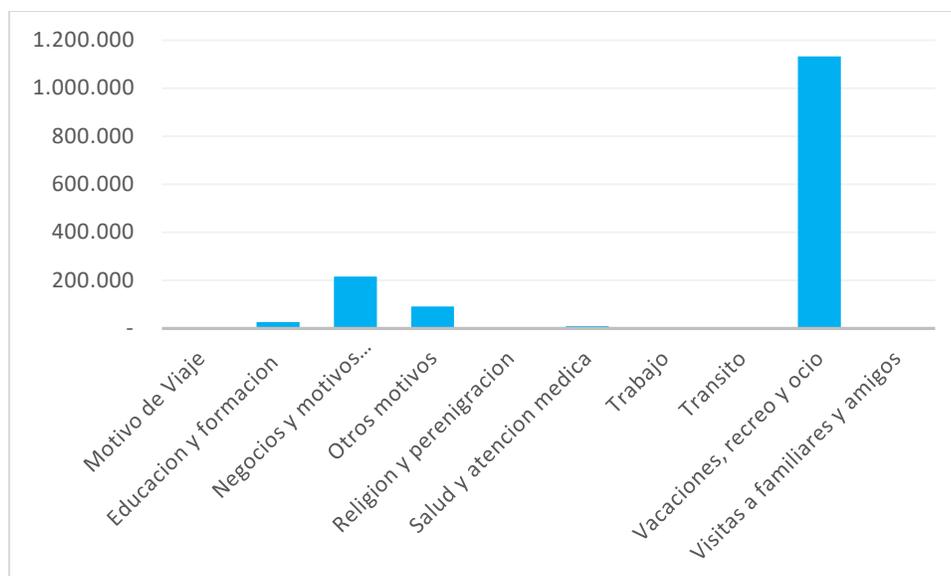


Figura 5. Motivo de Viaje de Turistas en Colombia Primer Semestre de 2017. Fuente: Urbano, Análisis del Sector Turismo 2017. (2017)

El principal motivo de viaje de los turistas en Colombia para el primer semestre del 2017 fue vacaciones, recreo y ocio con 76,76%, seguido por negocios y motivos profesionales con 15,58%.

#### *Turistas colombianos al exterior.*

Para el primer semestre del 2017 la salida de colombianos al exterior creció en un 11,1% en comparación al primer semestre del 2016 es decir 201.307 turistas más (ProColombia, 2017).

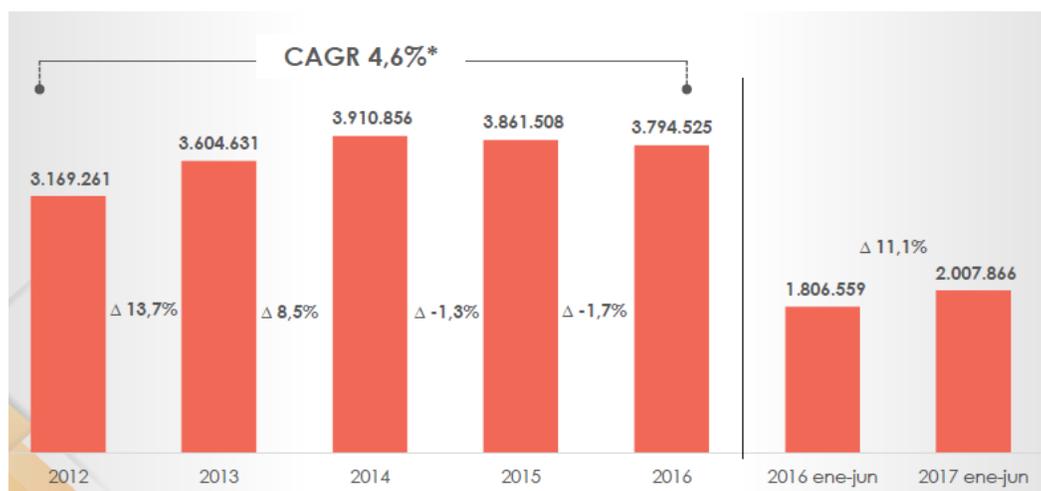


Figura 6. Salida de Colombianos al Exterior 2012 – 2016 y Primer Semestre 2016 - 2017. Fuente: ProColombia. (2017). Informe Turismo Extranjero 2017.

En el gráfico se pueden observar las cifras de las salidas de turistas desde el año 2012 hasta el año 2016. En el lado derecho del gráfico lo separa el primer semestre del 2016 y primer semestre de 2017, se evidencia que el 2014 fue el año donde más colombianos viajaron al exterior, en el 2015, disminuyó con -1,3% y en el 2016 continua disminuyendo en -1,7% (ProColombia, 2017).

*Continentes a donde viajaron los turistas colombianos.*

Para el primer semestre del año 2017 la mayoría de los turistas colombianos prefirieron ir a Norte América.

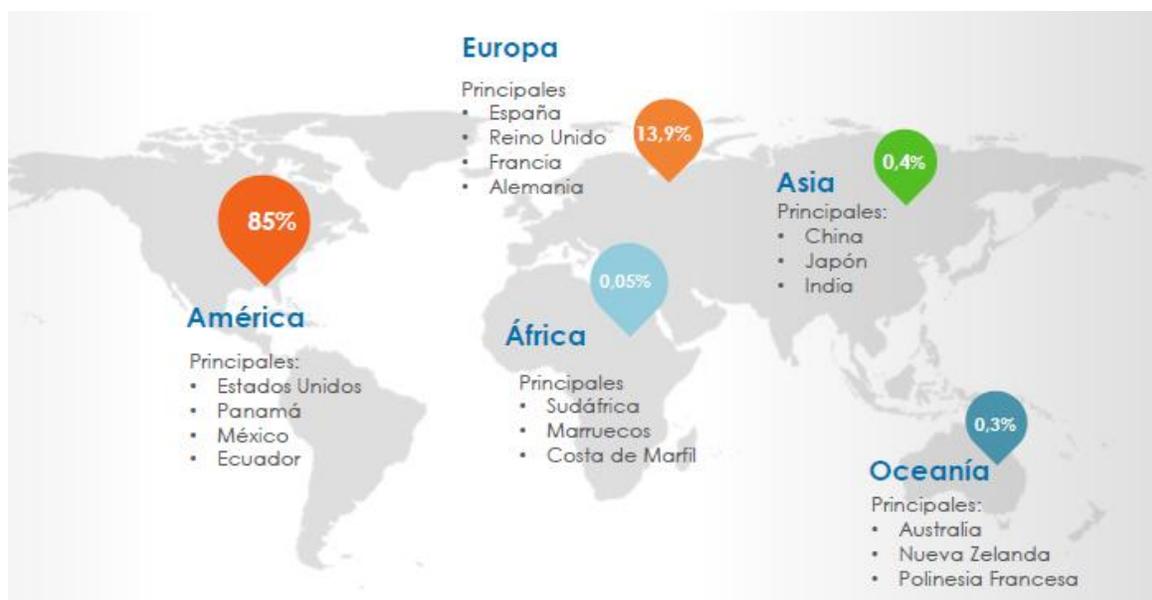


Figura 7. Continentes que Visitaron los Colombianos. Fuente: ProColombia (2017). Informe Turismo Extranjero

Los principales destinos a donde viajaron los colombianos en el continente americano fue Estados Unidos, Panamá, México y Ecuador. Europa fue el continente que ocupa el segundo lugar de preferencia de los colombianos (ProColombia, 2017).

Como resultado de esta actualización se tiene el conocimiento del posicionamiento de Colombia frente al mundo, son datos importantes para el empresario del Cauca para tomarlo como punto de referencia de cómo esta Colombia ante el mundo y así comparar que tipo de turismo puede ofrecer a nivel mundial.

El aporte que se realiza por parte de la pasantía es unificar información que se encuentra en diferentes fuentes para que la persona que lo requiere se informe de todas las variables posibles de lo que ocurre en Colombia respecto al turismo frente al mundo en el turismo, además se crearon algunas gráficas y tablas para un mayor entendimiento para el lector.

Para el Área de Cultura y Turismo de la Cámara de Comercio del Cauca es importante actualizar este documento anualmente, dado que el turismo mundial tanto como en la oferta y la demanda es cambiante.

Se recomienda actualizar los documentos “Documento Análisis del sector de turismo 2017” y “Documento Clúster de turismo en el Cauca 2017”. Estos documentos son revisados y aprobados por la coordinadora de Cultura y Turismo de la Cámara de Comercio del Cauca, se deben actualizar al menos una vez al año y se sugiere que lo realice la persona encargada de la práctica que se lleva a cabo en el área; para estos temas estadísticos también se puede incluir un pasante de áreas a fines con administración.

## **8.2. Objetivo 2.**

**Analizar la información recopilada a partir de las encuestas de satisfacción y comportamiento de los visitantes a la ciudad de Popayán durante la Semana Santa 2017.**

Para el año 2017 la Cámara de Comercio del Cauca liderada por el Área de Cultura y Turismo junto con la Alcaldía Municipal, la Corporación Mixta de Turismo y la Policía Nacional realizaron encuestas para los turistas que llegaron en esta temporada.

Se distribuyeron 1.630 encuestas denominadas “Encuestas de Comportamiento” que tuvieron como objetivo buscar información básica de los turistas como el motivo de la visita, número de personas que lo acompañaron, presupuesto para gastar en la ciudad, entre otras. De igual forma, se distribuyeron 500 encuestas denominadas “Encuestas de Satisfacción” que tienen como

propósito analizar cómo se sintió el turista en su visita, midiendo su nivel de satisfacción respecto a los lugares turísticos y servicios principales de la ciudad; estas encuestas fueron distribuidas en diferentes lugares de la ciudad resaltando el Terminal de Transportes, el Aeropuerto, el Puente Humilladero, el Rincón Payanes, entre otros. La Policía Nacional de Turismo en Popayán tiene un programa para los jóvenes de colegio que se denomina “Guardianes de Patrimonio”, los cuales les enseñan buenas prácticas de turismo y así tengan un sentido de pertenencia por la ciudad, entre las actividades que realizan, una de ellas es ayudar en Semana Santa a diligenciar las encuestas con los turistas que visitan la ciudad de Popayán, se contó con 72 jóvenes para hacer las encuestas posibles.

El trabajo que se realizó por parte de la pasantía fue ingresar la información a la plataforma para luego tabularla para incluirla en el documento del Clúster de Turismo en el Cauca 2017, dado que esta información es importante incluirla como parte de las estadísticas. También fue útil para que la coordinadora del Área de Cultura y Turismo hiciera la rueda de prensa ante los medios de comunicación de la ciudad; se anexan el formato de las encuestas en un Cd.

### **8.2.1. Análisis de las encuestas de Semana Santa en Popayán en 2017.**

Finalizada la Semana Santa, se realizó la tabulación de las encuestas, arrojando los siguientes resultados:

#### ***Encuestas de Comportamiento.***

Es la encuesta que consta de información básica que da el turista al llegar a un destino turístico, como motivo de viaje, número de personas que lo acompañan, si es primera vez en la ciudad, entre otras preguntas, el propósito de la encuesta es determinar el perfil del turista y clasificar que tipo de turismo en que está interesado, luego esta información ayuda al empresario local, entidades interesadas, emprendedores, entre otros a identificar la oferta de turismo.

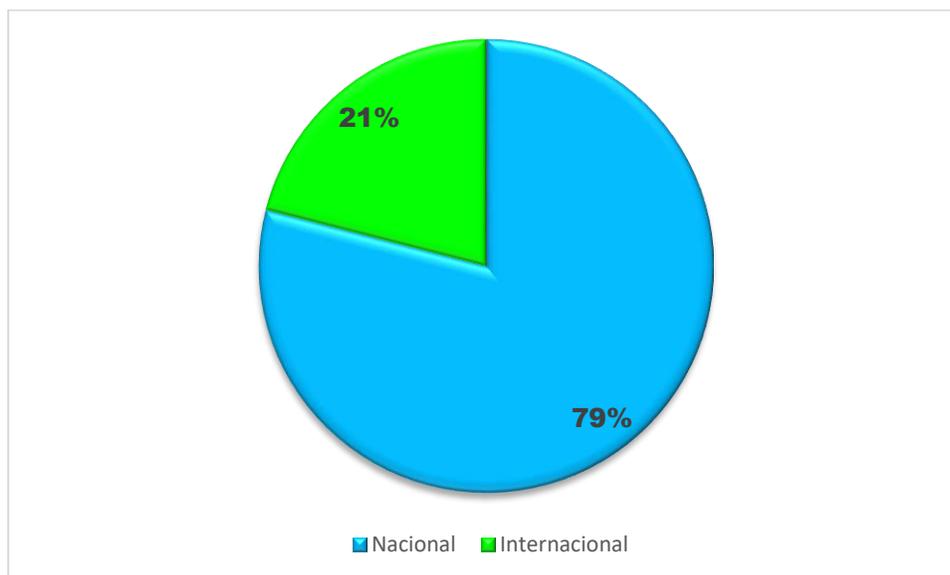
Tabla 8  
*Ficha técnica de encuestas de comportamiento*

<b>Ficha Técnica</b>	
Nombre de la encuesta	Encuesta de Comportamiento de Turistas de Semana Santa 2017.
Entidades que realizaron la encuesta	Cámara de Comercio del Cauca, Policía Nacional del Cauca, Corporación Mixta de Turismo y Alcaldía Municipal.
Tamaño y distribución de la encuesta	1.630 encuestas distribuidas en la ciudad de Popayán.
Universo	Turistas en la ciudad de Popayán.
Forma de contacto	Encuestas personales.
Número de preguntas	En total fueron 10 preguntas cerradas.

Fuente: Construcción propia. (2017).

A continuación se presentan los resultados de la encuesta con gráficas.

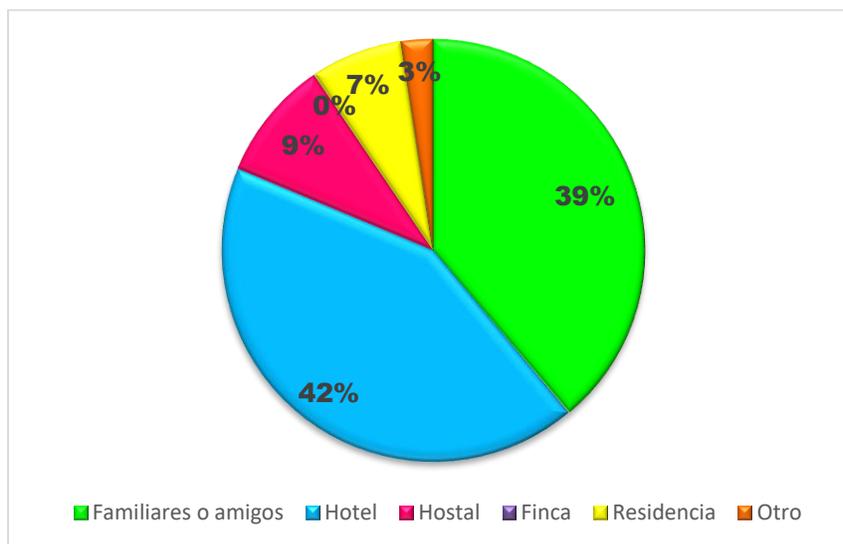
*Lugar de procedencia de turista encuestado.*



*Figura 8. Lugar de Procedencia de los Turistas Encuestados. Fuente: Construcción Propia (2017).*

De los 1.630 turistas encuestados se evidenció una participación de visitantes de procedencia nacional 79% y de procedencia internacional 21%, a nivel nacional se destacan los departamentos del Valle del Cauca, Cundinamarca, Antioquía, Huila, Risaralda, Nariño, entre otros. A nivel internacional se destacan países como Estados Unidos, Alemania, Francia, Argentina, México, y España.

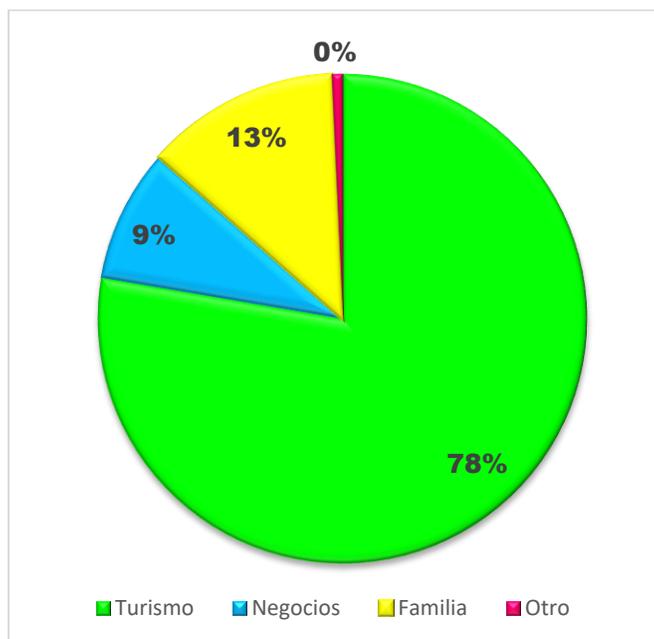
*Tipo de alojamiento de turista encuestado.*



*Figura 9. Tipo de Alojamiento de Turistas Encuestados. Fuente: Construcción Propia. (2017).*

Del total de turistas encuestados el 42,4% se hospeda en hoteles, el 38,9% utiliza otro tipo de hospedaje que puede ser en casa de familiares o amigos.

*Motivo de visita del turista encuestado.*



*Figura 10.* Motivo de Visita de los Turistas Encuestados. Fuente: Construcción Propia. (2017).

El principal motivo de visita a la ciudad de los turistas encuestados fue por Turismo con un 77,7%, el segundo motivo fue por familia con 12,8%. Cuando se habla de la variable “Turismo” se hace referencia al ocio y recreación, dado que la mayoría de turistas no comprenden ese término y lo asocian mejor con “Turismo”.

*Frecuencia de visita del turista encuestado.*

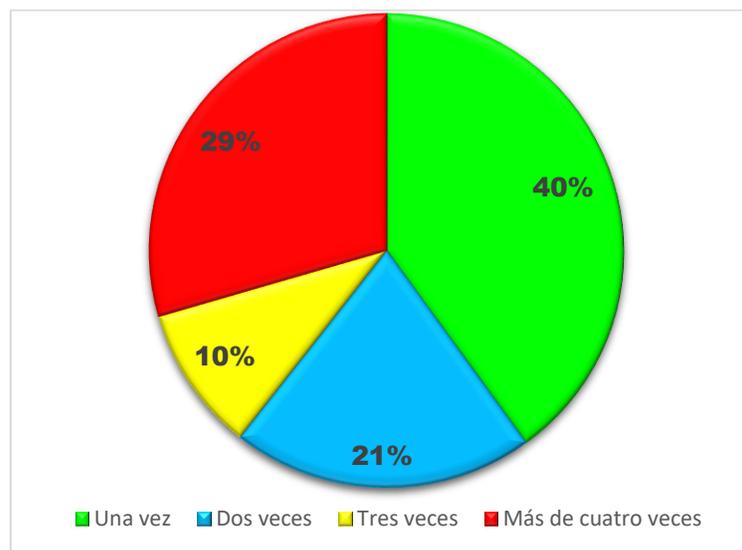


Figura 11. Frecuencia de visita de los turistas encuestados. Fuente: Construcción Propia. (2017).

La mayoría de personas encuestadas han visitado la ciudad de Popayán más de 1 vez con el 40%, eso quiere decir que los turistas tienen una gran fidelidad a la ciudad para la temporada de Semana Santa.

*Medio de comunicación por el cual se enteró el turista encuestado.*

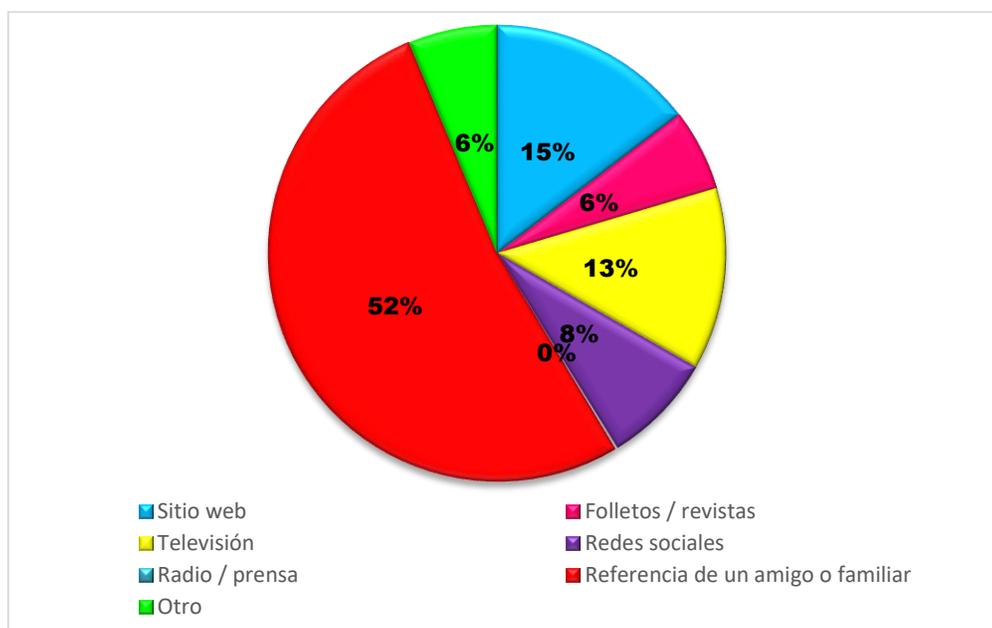


Figura 12. Publicidad por la Cual se Enteró el Turista Encuestado. Fuente: Construcción Propia.

Un poco más de la mitad de los encuestados conoció la información de Popayán por referencia familiar, amigo o conocido con un 52.3%, lo que quiere decir que hace falta más promoción del turismo de la ciudad a nivel nacional e internacional.

*Compañía del turista encuestado en la visita a la ciudad.*

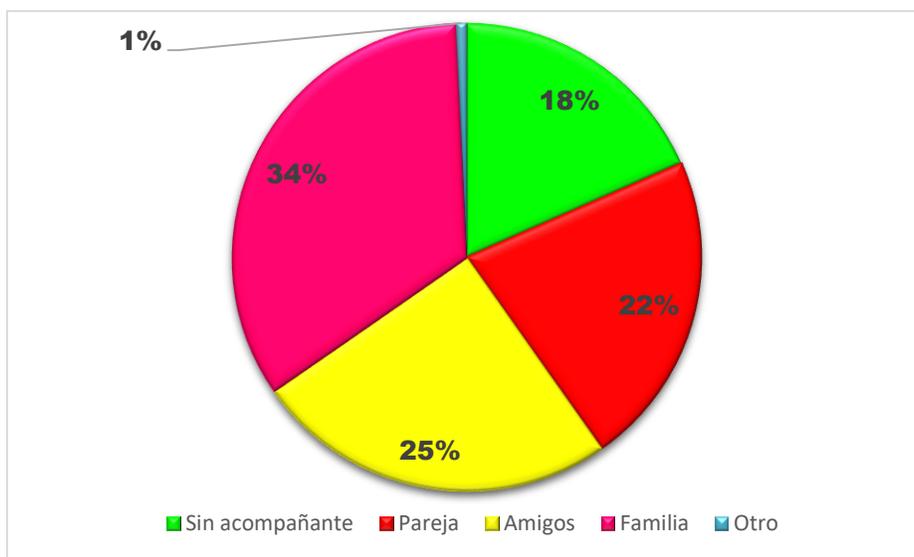


Figura 13. Compañía de los Turistas Encuestados. Fuente: Construcción Propia. (2017)

El 34% de los turistas encuestados vinieron en compañía de familiares, con un margen cercano al 25,1% de los turistas viene en compañía de amigos, seguido por pareja, y visita solo.

*Duración de la visita de los turistas encuestados.*

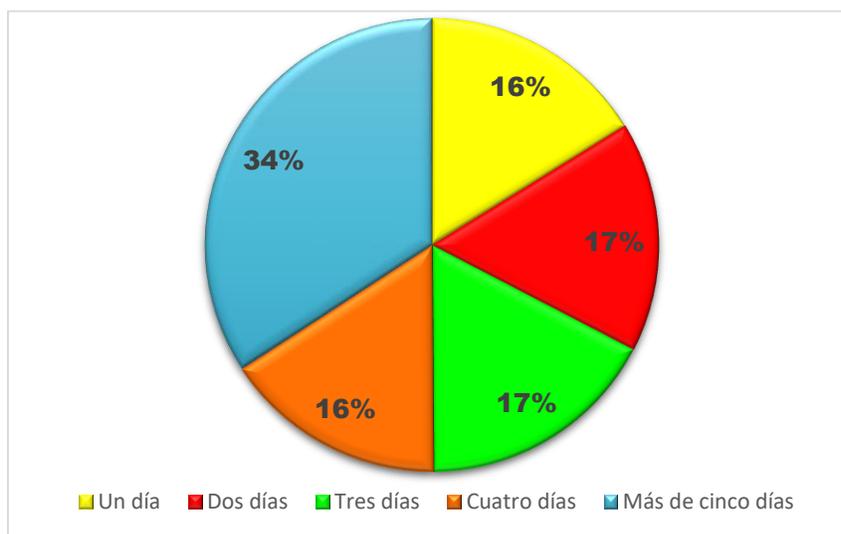


Figura 14. Duración de Visita de los Turistas Encuestados. Fuente: Construcción Propia. (2017).

Las personas encuestadas en su mayoría se queda más de cinco días en la ciudad blanca con un porcentaje del 34,2%, seguido por tres días con 17,3%, lo que significa que es un buen número de días para el turismo en Popayán.

*Tipo de transporte utilizado del turista encuestado para llegar a la ciudad de Popayán.*

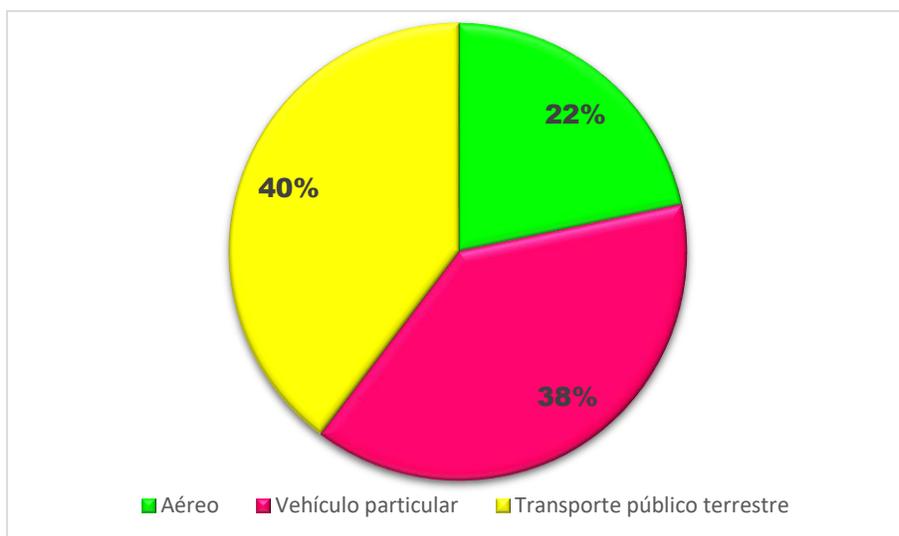


Figura 15. Tipo de Transporte Utilizado. Fuente: Construcción Propia. (2017).

Las personas encuestadas que llegaron a la ciudad de Popayán el 39,7% llegaron en transporte público, seguido por las personas que llegaron en vehículo particular con un 38,6% y por último el 21,7% equivale a las personas que llegaron por vía aérea.

*Presupuesto para el gasto de los turistas encuestados.*



Figura 16. Presupuesto de los Turistas Encuestados. Fuente: Construcción Propia. (2017)

El 31,5% de las personas gastan entre \$301.000 y \$600.000 en la visita en Semana Santa, seguido por las personas que gastan menos de \$300.000 con un 30,2%.

*Turistas que regresarían a Popayán.*

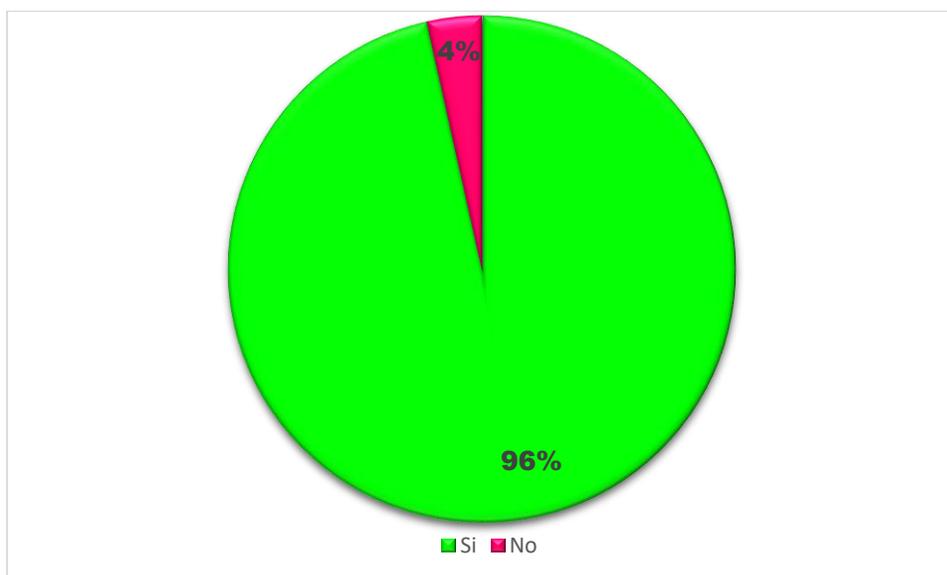


Figura 17. Regreso de los Turistas Encuestados a Popayán. Fuente: Construcción Propia. (2017).

El 96,5% de las personas encuestadas si regresarían a la ciudad de Popayán, mientras que el 3,5% dijo que no regresaría.

*Observaciones:*

De acuerdo a la experiencia por los visitantes encuestados en la ciudad de Popayán durante la temporada de Semana Santa se tienen las siguientes observaciones que también estaban al final de las encuestas.

- Vías en mal estado
- Andenes en mal estado
- Falta de señalización en las vías
- Falta de baños públicos
- Pico y placa aplicado a turistas

- Mejorar el servicio al cliente por parte de los comerciantes.
- Falta de cultura ciudadana.
- Aumentar el número de canecas de basura en la ciudad.
- Aumentar asientos en la terminal de transportes.
- Control en los precios de los hoteles, entre otros.

A continuación se presentan los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción.

### ***Encuestas de Satisfacción.***

Es la encuesta que consta de información acerca de la experiencia que tuvo el turista al estar de paso por la ciudad, se evalúa acerca de los atractivos turísticos de la ciudad, también de los establecimientos gastronómicos, servicio de transporte, entre otras variables que hacen posible la estadía del turista en la ciudad, el propósito de la encuesta es para mejorar el estado de conservación de los atractivos, el servicio al cliente de la ciudadanía y el sentido de pertenencia.

Tabla 9

*Ficha técnica encuestas de satisfacción.*

<b>Ficha Técnica</b>	
Nombre de la encuesta	Encuesta de Satisfacción de Turistas de Semana Santa 2017.
Entidades que realizaron la encuesta	Cámara de Comercio del Cauca, Policía Nacional del Cauca, Corporación Mixta de Turismo y Alcaldía Municipal.
Tamaño y distribución de la encuesta	500 encuestas distribuidas en la ciudad de Popayán.
Universo	Turistas en la ciudad de Popayán.

---

Forma de contacto	Encuestas personales.
Número de preguntas	En total fueron 5 preguntas cerradas.

---

Fuente: Construcción Propia. (2017).

A continuación se presenta los resultados de los turistas que ayudaron a diligenciar la encuesta por medio de sus respuestas, estos resultados se presentan por medio de gráficas.

*Análisis general de la experiencia de los turistas encuestados.*

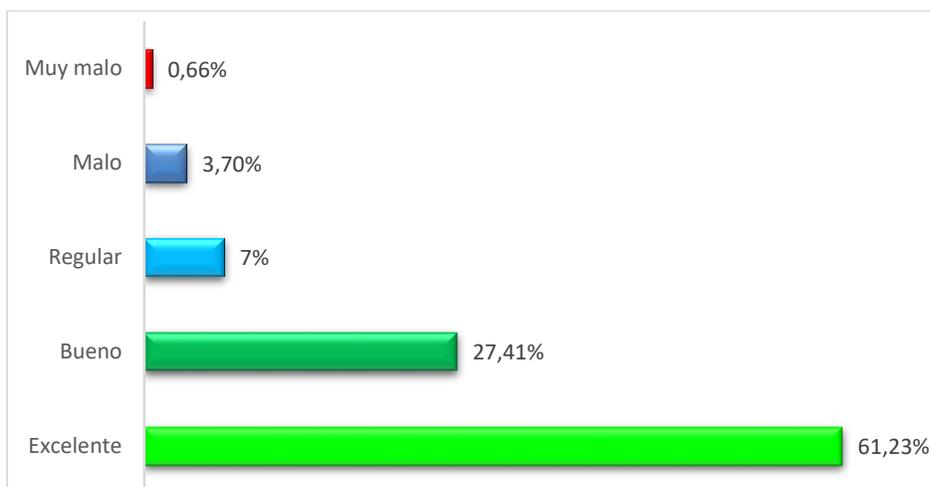
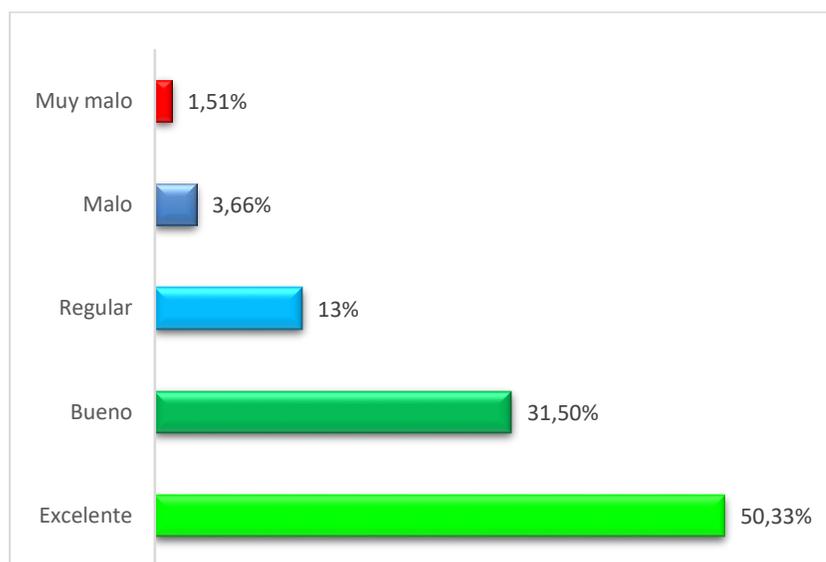


Figura 18. Experiencia de los Turistas en los Atractivos Turísticos en Popayán. Fuente: Construcción Propia. (2017).

La experiencia de los turistas en general de los cuales visitaron el Parque Caldas, el Rincón Payanés, las Iglesias y otros está en un promedio de que les pareció excelente el 61,23% y en segundo lugar bueno con 27,41%

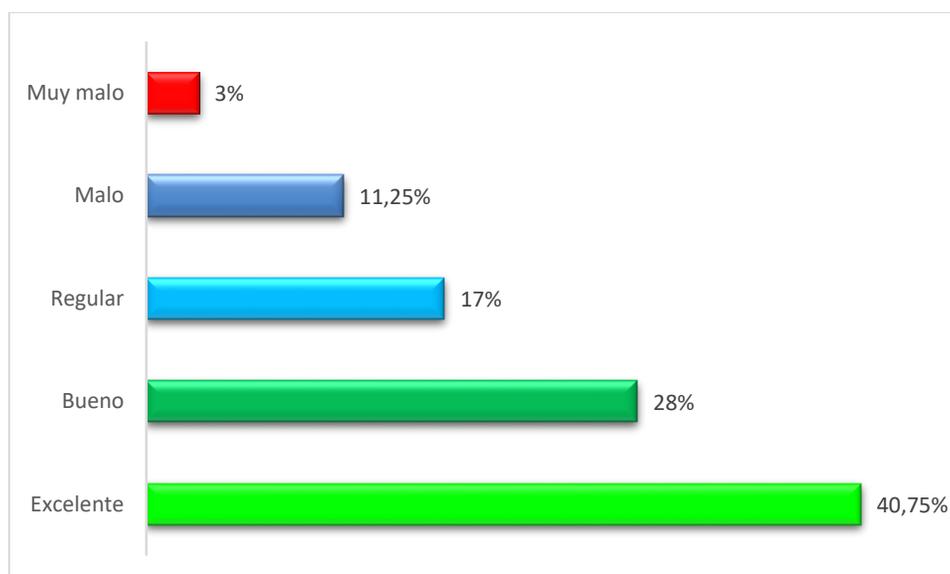
*Estado de conservación de los atractivos según los turistas encuestados.*



*Figura 19. Estado de Conservación de los Atractivos Turísticos. Fuente: Construcción Propia. (2017).*

Según la experiencia de los turistas encuestados al visitar los atractivos turísticos como el Parque Caldas, el Rincón Payanés, las Iglesias y otros encuentran su estado de conservación como excelente el 50,33%, bueno 31,5% y el restante como regular, malo y muy malo.

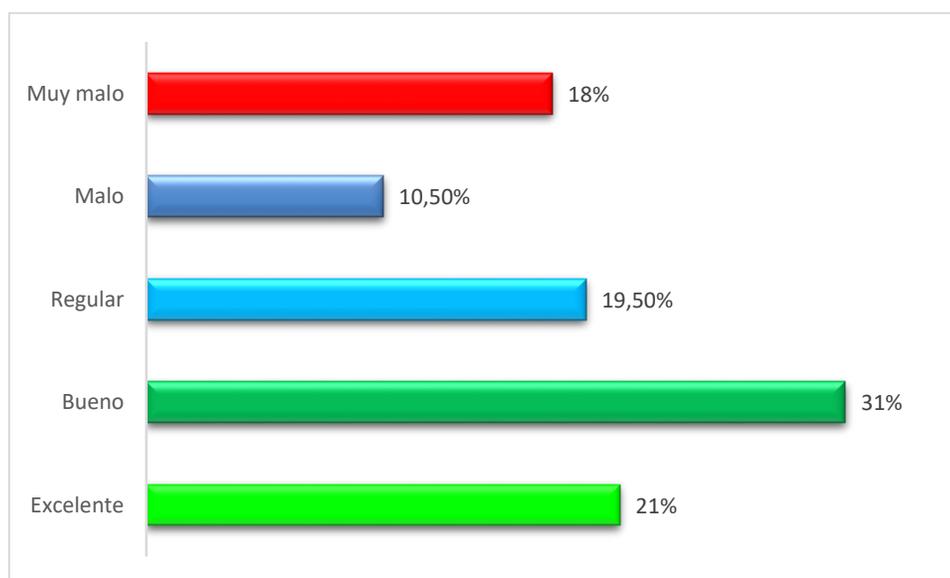
*Experiencia de los turistas encuestados en establecimientos gastronómicos.*



*Figura 20. Experiencia de los Turistas en Establecimientos de Gastronomía. Fuente: Construcción Propia. (2017).*

La experiencia de los turistas en establecimientos gastronómicos respecto a la amabilidad, higiene, precio y calidad fue excelente en su mayoría con un 40,75%, bueno 28%% y el resto de porcentaje se distribuye en regular, malo y muy malo.

*Experiencia de los turistas encuestados con el transporte público.*



*Figura 21.* Experiencia de los Turistas con el Transporte Público de Popayán. Fuente: Construcción Propia. (2017).

La experiencia de los turistas con los medios de transporte público respecto a amabilidad, higiene, precio en general fue Excelente con 21%, la mayoría de los visitantes encuestados consideraron que fue bueno con 31%, aunque el 18% consideraron que fue malo es una cantidad alta para esa calificación.

Estas encuestas fueron tabuladas por medio de formularios de google con la ayuda de los guardianes de patrimonio, la coordinadora de Cultura y Turismo, policías y el pasante del área. Después de tabulada y analizada la información de ambas encuesta, se realizó un boletín con los datos, el cual fue difundido entre los empresarios del sector. El trabajo realizado por parte de la pasantía fue la tabulación, elaborar las gráficas y en incluir los resultados en el documento del Clúster de Turismo en el Cauca 2017.

Estas encuestas son importantes hacerlas cada vez que en la ciudad se realice un evento como la Semana Santa o el Congreso Gastronómico; aunque también sería importante realizarlas en una época diferente para ver el comportamiento del turista en temporada baja, la información que arrojan las encuestas son importante tenerlas en cuenta para alimentar el documento del clúster ya que esto también tiene que ver con la región caucana.

### **8.3.Objetivo 3.**

**Caracterizar los datos estadísticos recopilados en el PIT, CITUR, DANE, Migración Colombia y RNT de la Cámara de Comercio del Cauca para el primer semestre del año 2017.**

Para realizar los documentos del “Clúster de turismo en el Cauca 2017” y “Análisis del Sector Turismo 2017”, se tuvieron en cuenta las fuentes oficiales en las páginas web, algunas otorgadas por la Cámara de Comercio del Cauca y otras fueron parte de investigación por sitios web; para realizar este objetivo se muestra la información de cada fuente, el tipo de información, las variables de interés y los enlaces para construir un documento completo.

A continuación se presentan las fuentes que fueron utilizadas para llevar a cabo estos documentos:

#### **Fondo Nacional del Turismo (FONTUR).**

Fuente de información clave, aporta al sector estudios de turismo, proyectos turísticos, metodologías de investigación, proyectos especiales, informes estadísticos de los puntos de información turística, esta página es la que opera la Red Nacional de Puntos de Información, se debe acceder a la plataforma nacional de puntos de información de FONTUR, descargar el consolidado del periodo a analizar. Se recomienda realizar el análisis 2 veces por año, preferiblemente en los meses intermedios y finales del año.

***Variables de la fuente.***

- PTP (Programas de transformación productiva)
- Promoción turística
- Análisis de la demanda en Colombia
- Promoción turística
- Análisis de la demanda en Colombia
- Promoción turística

**Fuente:** <http://fontur.com.co/consulta-de-proyectos/competitividad/26/1>,

<http://www.pitscolombia.com.co/Default.aspx>

**Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCit).**

Fuente de información crucial para el estudio. Pone a disposición: información sobre gestión del ministerio, estudios sobre turismo, análisis económicos, normatividad, actualidad de la industria, planeación, contratación, comercio y negocios internacionales, informes estadísticos del sector, políticas de calidad.

***Variables de la fuente.***

- Políticas turísticas
- Análisis del sector
- Planes y proyectos turísticos

**Fuente:** <http://www.mincit.gov.co/>

**Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE).**

Esta fuente pone a disposición información estadística vital, se destacan los datos sobre ocupación laboral, número de habitantes y metodologías para recolección de información.

***Variables de la fuente.***

- Análisis de la demanda nacional
- Análisis de la ocupación laboral en Colombia
- Estadísticas del sector

**Fuente:** <http://www.dane.gov.co/>

**Migración Colombia.**

Esta fuente proporciona estudios sobre turismo receptivo y emisor, informes estadísticos, investigación, análisis de oferta y demanda turística, informes migratorios.

***Variables de la fuente.***

- Llegadas y salidas de viajeros en Colombia
- Turismo receptivo y emisor en Colombia
- Turismo interior
- Análisis de peajes en Colombia
- Análisis de Terminales y aeropuertos
- Visitantes en parques nacionales, Ecoturismo

**Fuente:** <http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/es/>

**Cámara de comercio del Cauca.**

Fuente clave donde se obtienen datos sobre actividades comerciales, información económica, registro mercantil, documentos del sector turístico, bases de datos, investigación en turismo, normatividad, análisis del PIT

***Variables de la fuente.***

- Análisis del sector turismo en el Cauca
- Análisis de la oferta y demanda turística

- Clúster de turismo en el Cauca
- Análisis del comercio departamental
- Cadena de valor del turismo
- Actores del turismo en el Cauca

**Fuente:** <https://www.cccauca.org.co/>

#### **Registro Nacional de Turismo (RNT).**

Fuente donde se identifican los PST, empleos en la cadena de valor, la capacidad de acomodación reportada por el sector alojamiento, e información especial reportada por los empresarios.

#### ***Variables de la fuente.***

- Análisis de la oferta turística (Colombia, Cauca, Popayán)
- Capacidad de alojamiento
- Prestadores de servicios turísticos
- Empleos generados en el sector

**Fuente:** <http://rntcauca.confecamaras.co/>

#### **Organización Mundial del Turismo (OMT).**

Fuente de información relevante, al ser la organización representativa de la industria a nivel mundial, elabora estudios y análisis del turismo en todos sus campos. Esta fuente pública sus actualizaciones en los meses intermedios y del año vencido.

#### ***Variables de la fuente.***

- Definición del sector
- Panorama del turismo mundial
- Ingresos por turismo internacional

- Demanda y oferta mundial
- Glosario de turismo

**Fuente:** <http://www2.unwto.org/es>

### **ProColombia.**

Esta fuente ofrece información sobre: inversión extranjera, comercio y negocios internacionales, promoción turística, investigación.

#### *Variables de la fuente.*

- Análisis de la oferta mundial
- Análisis de la oferta y demanda en Colombia
- Promoción del sector
- Informe del turismo extranjero
- Informe de turismo de reuniones

**Fuente:** <http://www.procolombia.co/>

### **Presidencia de Colombia.**

Esta fuente pone a disposición datos sobre: normatividad, proyectos, planes, e información del contexto nacional.

#### *Variables de la fuente.*

- Normatividad del turismo en Colombia
- Proyectos nacionales de turismo
- Contexto nacional

**Fuente:** <http://es.presidencia.gov.co/Paginas/presidencia.aspx>

**Gobernación del Cauca.**

Fuente que proporciona estudios de turismo a nivel departamental, proyectos turísticos, normatividad, sistemas de información, plan de desarrollo departamental. Desde la secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad se viene liderando la coordinación del turismo a nivel departamental. Dentro de la Gobernación se encuentra La Corporación Mixta de Turismo del Cauca, la cual es fuente de información clave para el estudio.

***Variables de la fuente.***

- Política pública departamental (Ordenanza 050-2009)
- Análisis del sector en el Cauca
- Proyectos turísticos
- Plan estratégico de turismo en el Cauca
- Inventario turístico del Cauca

**Fuente:** <http://www.cauca.gov.co/>

**Universidad del Cauca.**

Fuente clave para el estudio, contiene datos e información sobre turismo, estudios y estadísticas del sector, documentos, investigación.

***Variables de la fuente.***

- Prospectiva del turismo en el Cauca
- Análisis del sector
- Estudio de avifauna en el Cauca
- Investigación en el sector turismo

**Fuente:** <http://www.unicauca.edu.co/versionP/>

### **Terminal de Transportes de Popayán.**

Fuente que proporciona datos estadísticos sobre llegadas y salidas de pasajeros, destinos turísticos, normatividad; gracias a su sistema de información se pueden consultar datos en tiempo real.

#### *Variables de la fuente.*

- Llegadas y salidas de pasajeros en Popayán
- Destinos en el Cauca
- Oferta de transporte en el Cauca
- Prestadores de servicios turísticos de transporte

**Fuente:** <http://www.terminalpopayan.com/termi/>

### **Aeronáutica Civil.**

Fuente clave, proporciona estadísticas sobre tráfico aéreo, aeropuertos, vuelos, estudios e investigaciones.

#### *Variables de la fuente.*

- Tráfico aéreo en Colombia
- Análisis de aeropuertos en Colombia
- Llegada y salidas de viajeros por terminal aéreo

**Fuente:** <http://www.aerocivil.gov.co/Paginas/default.aspx>

### **Google Maps.**

Fuente donde se pueden calcular rutas, posibilita la ubicación geográfica en tiempo real.

#### *Variables de la fuente.*

- Análisis de recorridos o distancias
- Ubicación satelital de recursos, atractivos y destinos

- Gps (geographical position system)

**Fuente:** <https://www.google.com.co/maps?source=tldsi&hl=es-419>

**Documento - Plan sectorial de turismo 2014 - 2018 “Turismo para la construcción de la paz”.**

Documento fuente de información clave, proporciona estudios económicos, análisis de oferta y demanda, estadísticas, tendencias, análisis del sector.

**Fuente:** [www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=71713](http://www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=71713)

A continuación se presenta un cuadro resumen de las fuentes caracterizadas solicitadas por el objetivo.

Tabla 10.

*Cuadro Resumen de Fuentes a Caracterizar.*

<b>Nombre de la página</b>	<b>Fuente</b>	<b>Documentos</b>
FONTUR	<a href="http://www.pitscolombia.com.co/Default.aspx">http://www.pitscolombia.com.co/Default.aspx</a>	Se descargan archivos excel para el análisis del PIT en Popayán, de acuerdo al rango de fechas solicitadas. Este archivo se usó para implementar en el documento del Clúster de turismo en el Cauca 2017.
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCit):	<a href="http://www.mincit.gov.co/">http://www.mincit.gov.co/</a>	El CITUR brinda información estadística por departamento de Colombia acerca del RNT, vuelos, visitantes no residentes y habitaciones totales. Esta fuente ayuda a reforzar el documento del Clúster de Turismo en el Cauca 2017.
DANE.	<a href="http://www.dane.gov.co/">http://www.dane.gov.co/</a>	Tiene documentos estadísticos bastante interesantes, el único defecto es que los documentos no son actualizados, sirve para hacer un análisis año tras años y ver cómo van evolucionando las estadísticas.

---

Migración Colombia.	<a href="http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/es/">http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/es/</a>	<p>Otorga información importante como lo es llegadas y salidas de viajeros en Colombia, turismo receptivo y emisor en Colombia, turismo interior, análisis de peajes en Colombia, análisis de Terminales y aeropuertos, visitantes en parques nacionales, ecoturismo, es una excelente fuente porque mes a mes muestran las estadísticas por medio de documentos con gráficas, esta fuente ayudo a complementar los documentos Clúster de turismo en el Cauca 2017 y Análisis del sector turismo 2017.</p>
Registro Nacional de Turismo.	<a href="http://rntcauca.confecamaras.co/">http://rntcauca.confecamaras.co/</a>	<p>Esta fuente es de gran importancia porque puede mostrar el total de la oferta que está legalmente constituida en el país, el cual se puede buscar por regiones, esta fuente ayudo en alimentar el documento del clúster, señalando como está el nivel de informalidad en el departamento.</p>

---

Fuente: Construcción propia. (2017).

Caracterizar las fuentes fue importante porque a partir de ellas se realizaron los documentos; de las páginas se obtiene la información necesaria para complementar los información que el Área de Cultura y Turismo requiere para completar los documentos requeridos; es complicado encontrar documentos completos con toda la información que se necesita, por eso se caracterizan las fuentes para que haya una guía para posibles documentos futuros.

#### **8.4.Objetivo 4.**

**Diseñar estrategias de comunicación con la información analizada, para la difusión entre los grupos de interés de la Cámara de Comercio del Cauca.**

Para iniciar este objetivo se definió qué es una estrategia de comunicación, a continuación se presenta el concepto utilizado.

La estrategia de comunicación es la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales, las tácticas, los mensajes, las acciones, los indicadores, los instrumentos y los plazos que la organización va a poner en juego para trasladar su imagen y su mensaje al exterior en un periodo determinado (Bolunta, 2012). Con esta herramienta también se asegura que las personas interesadas en el sector estén enterados de lo que se hace en el área de Cultura y Turismo.

El Área de Cultura y Turismo dentro de sus funciones, se encuentra a cargo de diferentes documentos que se actualizan periódicamente, encargándose también de la difusión al sector turismo en el departamento del Cauca.

En conjunto con la coordinadora de Cultura y Turismo de la Cámara de Comercio del Cauca, se acordó realizar un boletín mensual con información acerca de las noticias locales, regionales y nacionales; de igual forma se definió la realización de infografías semestrales sobre el comportamiento de turistas del PIT dirigidas a los empresarios del Sector. Adicionalmente, se realizaron boletines para las temporadas altas en la ciudad como lo es Semana Santa y el Congreso Gastronómico. El medio para la difusión de la información fue el envío de correos electrónicos, a los grupos de interés del área de Cultura y Turismo, que a su vez cuenta con una página llamada Rutas Competitivas Turiscauca, que aunque en este momento no está activa,

sería una muy buena herramienta para difundir todos los documentos que el Área de Cultura y Turismo elabora.

De igual manera el área de Cultura y Turismo acompaña grupos de empresarios del mismo sector para fortalecer las debilidades y amenazas que los aquejan por medio de la ayuda empresarial; a través del “whatsapp” se les envió los boletines como forma de comunicación.

Por otro lado, se solicitó a la coordinadora del Centro de Atención Empresarial (CAE) de la Cámara de Comercio del Cauca la base de datos actualizada de los Prestadores de Servicios Turísticos no registrados en el RNT, que para el año 2017 estaba conformada por más de 1.600 empresarios, a quienes se les compartieron los documentos elaborados.

Los boletines mensuales que realiza el área de Cultura y Turismo se basa en información a partir de búsquedas en la web de información requerida como noticias del Turismo a nivel local, regional y nacional, el diseño del boletín donde se coloca la información de las noticias ya estaba establecido por la coordinadora del área antes de iniciar la pasantía, a continuación se presenta los boletines que realiza el área de Cultura y Turismo; se anexan los boletines realizados en el primer semestre del 2017 en un Cd.

Estos son algunos ejemplos sobre los boletines que se realizaron en el año 2017.



**Ruta competitiva  
TurisCauca**

**Boletín Electrónico**  
Boletín No. 30

---

**POPAYÁN EN TIEMPO DE PAZ**

**NOTICIA LOCAL**

Desde que se firmó el Acuerdo de Paz con las Farc, a Popayán, la capital del Cauca, uno de los departamentos del país más atacados por esta guerrilla, comenzaron a llegar más turistas y a develarse sitios que durante la guerra estuvieron muy bien resguardados. “Uno de los más beneficiados con el Acuerdo somos nosotros, nos han quitado ese estigma que no nos tenía bien referenciados, el turismo era muy bajito, solo entre un 25% y un 30% de la gente llegaba por turismo, a la fecha el 82% de quienes nos visitan llega a conocer, a pasear, podemos decirlo con tranquilidad”, señala la Jefe de Turismo de Popayán, Mónica Anacona.

Fuente: <http://www.eltiempo.com/colombia/cal/turismo-en-popayan-en-epoca-de-posconflicto-61576>



---

**FORTALECERÁN EL TURISMO EN 13 MUNICIPIOS DEL CAUCA**

**NOTICIA REGIONAL**



*Se planteó realizar una cuantiosa inversión en el norte y oriente caucano, con el propósito de fortalecer el turismo en poco más de 13 municipios.*

Dentro del plan de desarrollo departamental en turismo, se proyectaron dos subregiones identificadas como potencialmente turísticas, dejando a un lado el resto del Cauca, que en su totalidad tienen grandes potencias turísticas.

**Inversión:** cada rincón del departamento del Cauca es considerado alto potencial turístico, sin embargo el turismo en el Cauca está enfocado en el norte, centro y oriente, siendo su principal eje turístico Popayán.

Considerando plenamente este panorama, dentro del informe presentado se expuso que los lugares a intervenir con estos proyectos serían el norte al que se le invertirían más de 1.700 millones de pesos en 13 de sus municipios obteniendo así con un 30% de desarrollo y en la subregión de la zona oriente se trabajara con Páez e Inzá con el proyecto bajo la sigla Ovp que tiene una inversión superior a los 1.300 millones de pesos, el cual está fortaleciendo la zona cultural de Tierra Dentro. “De igual manera se está trabajando en los municipios de Morales y Suarez, específicamente en la Salvajina, unido a ello se dio a conocer que el embarcadero turístico ya fue aprobado, en la vereda San Martín del municipio de Morales”, expresó Jaime Burbano, jefe de turismo Departamental.

Fuente: <http://cauca.extra.com.co/noticias/local/fortaleceran-el-turismo-en-13-municipios-yet-sur-y-el-quadf-299844>

**ESTRATEGIAS PARA EL TURISMO EN SANTANDER DE QUILICHAO**

La iniciativa busca ser sustentable y sostenible desde un sistema agropecuario que pretende ser una alternativa para los jóvenes de Santander de Quilichao. Con el apoyo de la Embajada del Japón se promueve la iniciativa del Ecoturismo, la gastronomía, la flora y fauna del municipio de Santander de Quilichao, este proyecto estará coordinado con el centro de capacitación Don Bosco CCDB, de esta manera se fortalece el desarrollo de proyectos que potencialicen la formación técnica y humana.



Fuente: <http://cauca.extra.com.co/noticias/local/estrategias-para-el-turismo-en-santander-de-quilichao-299842>

<http://www.cccauca.org.co/ruta-turistica-cauca/>

Cámara de Comercio del Cauca- La Casona | Carrera 7 No. 4-36  
PBX: (57-2) 824 3625 Fax: Ext.142 email: rutascauca@cccagua.org.co

Figura 22. Boletín Informativo mes de Mayo de 2017. Fuente: Construcción Propia. (2017).

Este boletín consta de dos páginas y fue enviado vía correo electrónico al sector interesado, desde el mail de la entidad; también se divulgó vía whatsapp y en carteleras de la Sede, cada boletín se realizó al finalizar cada mes.



Figura 23. Infografía Primer Semestre del 2017. Fuente: Construcción Propia. (2017).

Este boletín también contiene dos páginas y se realiza al finalizar cada semestre luego de obtener información del PIT, para que este infografía pueda ser difundida se debe haber una previa aprobación de la directora de Desarrollo Empresarial.

Como resultado de enviar los boletines se tiene una respuesta positiva por parte de los empresarios de la región puesto que es de gran ayuda para ellos en la toma de decisiones en las

empresas, además se brinda una información que probablemente no conocen, los empresarios dan a conocer su conformidad por medio del correo enviado que la información que les llegó es de su interés.

Es importante la propagación de los boletines constantemente para que los empresarios se mantengan actualizados acerca del turismo referente al departamento del Cauca y noten la importancia de la información que brinda el Área de Cultura y Turismo, además se decidió enviar estos boletines por medio electrónico considerando el medio ambiente para no hacer uso innecesario de papel.

## **9. Conclusiones.**

La Estrategia para Acopio y Sistematización Turística en el departamento del Cauca en su segunda fase arrojó resultados positivos donde se identificaron las fuentes para llevar a cabo los objetivos específicos.

Con respecto a los objetivos, se cumplieron todos al 100%. Se logró analizar los referentes teóricos que fundamentan la información del sector turístico necesaria para complementar la información requerida.

Se logró actualizar los documentos: Análisis del Sector de Turismo 2017 y Clúster de Turismo en el Cauca 2017 como primer objetivo. El segundo objetivo cumplido fue analizar las encuestas de Satisfacción y Comportamiento que se distribuyeron entre los turistas que visitaron la ciudad de Popayán en temporada de Semana Santa de 2017, resultados difundidos a los empresarios registrados en la Cámara de Comercio del Cauca; de igual forma se socializaron con los medios de comunicación locales. Como tercer objetivo se caracterizaron las fuentes de información necesarias como insumos para cumplir con los demás objetivos y se incluyeron otras fuentes de información de gran importancia para la actualización de los documentos. El cuarto objetivo también se cumplió diseñando las estrategias de comunicación para difundir toda la información que se recopiló.

## 10. Referencias

- Aereonautica Civil*. (s.f.). Obtenido de Aeorocivil:  
<http://www.aerocivil.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Bolunta*. (2012). Obtenido de <http://www.bolunta.org/manual-comunicacion/comunicacion-4-1.asp>
- Cámara de Comercio del Cauca*. (s.f.). Obtenido de <https://www.cccauca.org.co/>
- Cauca, G. d. (2012). *Gobernación del Cauca*. Obtenido de <http://www.cauca.gov.co/otros-planes/plan-de-desarrollo-turistico-2012-2020>
- CITUR. (2016). *CITUR*. Recuperado el 05 de Abril de 2017, de <http://www.citur.gov.co/>
- Colombia, R. d. (1991). *Constitucion Politica de Colombia*.
- Confecámaras*. (2017). Obtenido de RNT: <http://rntcauca.confecamaras.co/>
- DANE. (2015). *DANE*. Recuperado el 03 de Mayo de 2017, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/turismo>
- Definiciones ABC*. (2006). Recuperado el 24 de marzo de 2017, de <http://www.definicionabc.com/comunicacion/infografia.php>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas*. (s.f.). Obtenido de DANE:  
<http://www.dane.gov.co/>
- El Tiempo*. (24 de Febrero de 2017). Obtenido de El Tiempo:  
<http://www.eltiempo.com/colombia/cali/turismo-en-popayan-en-epoca-de-posconflicto-61576>
- Encuesta tick*. (2010). Recuperado el 04 de Abril de 2017, de <https://www.portaldeencuestas.com/que-es-una-encuesta.php>
- Fondo Nacional de Turismo*. (s.f.). Obtenido de FONTUR:  
<http://www.pitscolombia.com.co/Default.aspx>

*Gobernación del Cauca.* (s.f.). Obtenido de <http://www.cauca.gov.co/>

*Google Maps.* (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com.co/maps?source=tlhsi&hl=es-419>

*INCAP.* (2014). Recuperado el 27 de marzo de 2017, de <http://www.incap.int/sisvan/index.php/es/acerca-de-san/conceptos/sistema-de-vigilancia>

Liberal, E. N. (28 de Febrero de 2018). *El Nuevo Liberal* . Obtenido de El Nuevo Liberal : <http://elnuevoliberal.com/cauca-patrimonio-inmaterial-de-la-humanidad/>

*Migración Colombia.* (s.f.). Obtenido de <http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/es/>

*Ministerio de Industria, Cultura y Turismo.* (s.f.). Obtenido de MinCit: <http://www.mincit.gov.co/>

*Normas APA sexta edición.* (2018). Obtenido de Normas APA: <https://www.oyejuanjo.com/2017/06/normas-apa-2017-sexta-edicion-pdf.html>

OEA. (2010). Recuperado el 27 de marzo de 2017, de <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>

OMT. (2017). *UNWTO*. Obtenido de Panorama del Turismo Internacional: <http://mkt.unwto.org/publication/panorama-omt-del-turismo-internacional-edicion-2017>

OMT. (s.f.). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de UNWTO: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Perez, D. (26 de octubre de 2007). *Maestros del Web*. Recuperado el 24 de marzo de 2017, de <http://www.maestrosdelweb.com/que-son-las-bases-de-datos/>

*Plan Sectorial de 2014-2018 "Turismo para la Construcción de la Paz".* (s.f.). Obtenido de [www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=71713](http://www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=71713)

*Portal de turismo y hostelería.* (2013). Recuperado el 04 de Mayo de 2017, de Por aqui.net: <http://www.poraqui.net/glosario/informaci%C3%B3n-tur%C3%ADstica>

Porter, M. (1996). Recuperado el 27 de marzo de 2017, de <http://www.sistemascomplejos.cl/wp-content/uploads/2012/04/CLUSTERS-ISCV.pdf>

*ProColombia*. (s.f.). Obtenido de <http://www.procolombia.co/>

ProColombia. (2017). *Informe Turismo Extranjero*. Obtenido de ProColombia:

<http://www.procolombia.co/publicaciones/informe-de-turismo-extranjero-en-colombia>

Quijano, C. R. (2009). *Manual para el Diagnóstico turístico local*. Guayaquil, Ecuador.

*Registro Nacional de Turismo*. (s.f.). Obtenido de Confecámaras:

<http://rntcauca.confecamaras.co/>

*Sites*. (2012). Recuperado el 04 de Mayo de 2017, de

<https://sites.google.com/a/indoamericana.edu.co/sistemas-de-informacion-y-sus-generalidades/tipo-de-informacion/sistemas-de-informacion-turistica>

*Terminal de Tranportes de Popayán*. (s.f.). Obtenido de <http://www.terminalpopayan.com/termi/>

*UNESCO*. (s.f.). Obtenido de <http://www.unesco.org>

*Universidad del Cauca*. (s.f.). Obtenido de Unicauca: <http://www.unicauca.edu.co/versionP/>

Urbano, A. (Julio de 2017). Análisis del Sector Turismo 2017. *Documento Nacional*. Popayán, Cauca, Colombia.

Urbano, A. (Junio de 2017). Documento Clúster de Turismo en el Cauca 2017. *Turiscauca*.

Popayán, Cauca, Colombia.