

OTTY SARMIENTO BARRIOS  
Magíster en Administración  
Administradora de Empresas  
Docente  
Fundación Universitaria Internacional del Trópico  
Americano – Unitrópico  
Colombia  
[ottysarmiento@unitropico.edu.co]  
LUZ ALEJANDRA ÁVILA GONZÁLEZ  
Administradora de Empresas Turísticas  
Fundación Universitaria Internacional del Trópico  
Americano – Unitrópico  
Colombia  
[Luzalejandra.avila@hotmail.com]



## DETERMINACIÓN DE INDICADORES PERTINENTES PARA UTILIZAR DENTRO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PARA EL DEPARTAMENTO DE CASANARE<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Fecha de recepción: 15 de abril de 2016  
Fecha de modificación: 9 de junio de 2016  
Fecha de aceptación: 20 de octubre de 2016

Para citar el artículo: Sarmiento, O. y Ávila, L. A. (2017). Determinación de indicadores pertinentes para utilizar dentro de un sistema de gestión de información turística para el departamento de Casanare. *Turismo y Sociedad*, XX, pp. 191-209. DOI: <https://doi.org/10.18661/01207555.n20.10>

\* Este trabajo es el resultado del proyecto de investigación titulado “Indicadores pertinentes a utilizar en un sistema

## IDENTIFICATION OF RELEVANT INDICATORS TO USE IN A MANAGEMENT SYSTEM OF TURISTIC INFORMATION FOR THE DEPARTMENT OF CASANARE

### Resumen

En el departamento de Casanare (Colombia), el turismo no ha sido visto como una actividad económica relevante para el desarrollo regional, razón por la cual, hasta donde se sabe, no existen actualmente lineamientos estratégicos que permitan la planificación de un sistema turístico competitivo en la región. Debido a esto, en este trabajo se presenta un diagnóstico y análisis de las necesidades de información para los actores del sector turístico, con el objetivo de determinar los indicadores pertinentes para la evaluación y el seguimiento de la actividad turística en el departamento, tomando como referencia los sistemas de indicadores presentes en sistemas de información más representativos a nivel nacional e internacional. Con estos resultados se proponen las bases para la construcción de un sistema de información turística para el departamento de Casanare.

**Palabras clave:** Indicadores, sistema de indicadores, sistema de información, turismo, competitividad.

### Abstract

In the Department of Casanare, Colombia (Casanare State), tourism has not been seen as an influential and important activity for its Regional Economic Development, therefore, there are no strategic guidelines to allow planning a competitive tourist system in the region. In this sense, this paper in-

de gestión de información turística para el departamento de Casanare”, realizado en la Fundación Universitaria Internacional de Trópico Americano (UNITRÓPICO) en diciembre de 2015, el cual forma parte del proyecto macro “Desarrollo de un sistema de gestión de información turística para el departamento de Casanare”.

tends to present a diagnosis and analysis of the information found within the different participants of the tourism sector. The main objective is to determine the relevant indicators for the evaluation and monitoring of tourism tendencies in this Department, taking as reference the indicator systems presented in most representative information systems at a national and international level. As a conclusion, these results will be used as the basis needed to build a tourist information system for the Department of Casanare.

**Keywords:** Indicators, system indicators, system information, tourism, competitiveness.

## Introducción

El turismo es una actividad que cada día cobra mayor relevancia en la economía de las naciones, situación que ha sido aceptada abiertamente por las distintas instituciones públicas y privadas nacionales, pero que, en muchos casos, como en el departamento de Casanare, no cuenta con los instrumentos necesarios para cuantificar su aporte real a la economía de la región. En los últimos años, varias organizaciones internacionales, lideradas por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se han preocupado por combatir esas deficiencias y han logrado avanzar en la definición de conceptos y metodologías útiles y adaptables para cualquier región del mundo.

En el departamento de Casanare, el turismo no ha sido visto como una actividad económica importante y de gran impacto para su desarrollo regional. No se ha percibido la necesidad de aplicar lineamientos estratégicos para la planificación competitiva del turismo en el departamento. A pesar de que esta actividad ha venido generando poco a poco un aporte económico significativo para la región, se carece de información estadística y de estudios relacionados con este sector que permitan demostrarlo.

Los sistemas de indicadores turísticos (SIT) se constituyen como un instrumento esencial para la gestión de las estadísticas en el sector turístico de una región (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008a). Estos sistemas permiten conocer la contribución económica, social, cultural y ambiental que la actividad turística genera en cualquier región.

Las principales actividades en las que se ha basado el desarrollo económico departamental son la explotación petrolera, la ganadería y la agricultura. Esto ha llevado a que otros sectores de la economía regional, como el turismo, se desarrollen de manera empírica, sin una debida planeación, lo que ha ocasionado una serie de problemáticas para la evolución de esta actividad. Las principales problemáticas son la poca articulación de políticas y la falta de un sistema de información que consolide la información turística existente junto con los inventarios turísticos, situación que ha impedido que se desarrolle e implemente un sistema de indicadores que arroje resultados de la actividad turística en el departamento y que ayude a la toma de decisiones. Por tanto, surge la necesidad de diseñar indicadores que permitan determinar el comportamiento y la competitividad del turismo en el departamento de Casanare.

## Metodología

Para el desarrollo de la investigación se ejecutaron tres etapas, las cuales se enumeran y explican a continuación.

### ***Etapas 1: Revisión, selección y comparación de sistemas de indicadores de sistemas de información***

1.1 Se revisaron todos los sistemas de indicadores turísticos (SIT) presentes en los sistemas de información turística a nivel nacional (8) y algunos de tipo internacional (6).

A nivel nacional, los SIT revisados y analizados fueron el Sistema de Indicadores Turísticos SITUR de Santander (Observatorio Turístico de Santander, 2012), el Sistema de Indicadores Turísticos SITUR de Antioquia – Medellín (Alcaldía de Medellín y Gobernación de Antioquia, 2007), el Sistema de Indicadores Turísticos SITUR de Villavicencio (Instituto de Turismo de Villavicencio, 2014b), el Observatorio de Turismo de Bogotá (Instituto Distrital de Turismo (Bogotá), 2011), el Observatorio de Turismo del Meta (Instituto Turístico del Meta, 2015), el Observatorio de Turismo de la Cámara de Comercio del Quindío – Armenia (Cámara de Comercio de Armenia y Quindío, 2015), el Sistema de Información Turística de Cartagena SITCAR (Corporación de Turismo de Cartagena, 2013) y el Sistema de Indicadores para la Competitividad del Turismo Colombiano propuesto por el MinCIT (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008b).

A nivel internacional, los SIT revisados y analizados fueron el Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato – OTEG (Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato, 2015), el Sistema de Información Estadística del Sector Turismo de México – Datatur (Secretaría de Turismo de México, 2015), el Observatorio de Turismo Sostenible del Caribe – OBTUR Caribe (Observatorio de Turismo Sostenible del Caribe, 2015), el Sistema de Información y Estadística Turística de Argentina – SIET (Ministerio de Turismo (Argentina), 2013), el Observatorio Turístico del Perú (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Perú), 2015) y, por último, el Sistema de Información Turística de España (Instituto de Turismo de España, 2015).

1.2 Se realizó una selección de los sistemas de información turística nacional e interna-

cional, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Sistemas de información en funcionamiento y que suministraran información por medio de páginas web y documentos públicos.
- Reconocimiento en la medición de la actividad turística.
- Contribución al mejoramiento en la toma de decisiones del sector turístico.

1.3 Se analizaron los aspectos más relevantes de cada uno de ellos teniendo en cuenta características generales, problemáticas, dificultades, aplicación, fortalezas, oportunidades y objetivos de implementación. De igual forma, se realizaron visitas al Observatorio de Turismo de Bogotá, al Observatorio de Turismo del Meta, al Sistema de Indicadores Turísticos y al SITUR Villavicencio, con el fin de conocer sus experiencias y aportes en este campo. Posteriormente, se seleccionaron los indicadores pertinentes de cada uno de los sistemas de información.

1.4 Una vez comparados los diferentes SIT, se concluyó que cada uno se desarrolla de acuerdo con las características principales de cada país, sin dejar de regirse por los lineamientos establecidos por la OMT en la *Cuenta satélite de turismo*, ya que constituye un sistema completo y contempla la posibilidad de analizar los aspectos de la demanda de bienes y servicios asociados con la actividad turística.

### ***Etapa 2: Necesidades de información de entidades públicas y privadas***

Con el fin de determinar las necesidades de información que requieren las entidades públicas y privadas para la toma de decisiones, se desarrollaron las siguientes actividades:

2.1 Se realizaron entrevistas de tipo no estructuradas a representantes del sector turístico del departamento de Casanare (entidades públicas y privadas), con el objetivo de conocer la opinión que se tiene del manejo de indicadores turísticos desde su experiencia en el sector y la región. Las entrevistas fueron realizadas a la Alcaldía del Municipio de Yopal, la Cámara de Comercio de Casanare, el sector de alojamiento de Yopal, la Policía de Turismo y el sector de transporte aéreo.

2.2 Se hizo una revisión documental de los planes de desarrollo e informes de gestión de cada uno de los diecinueve (19) municipios que componen el departamento de Casanare para el período comprendido entre los años 2012 a 2015, con el fin de determinar las actividades que se vienen realizando en aras de fortalecer el turismo en la región.

2.3 Por último, se participó en diferentes reuniones del sector turístico del departamento, con el apoyo de la Alcaldía del Municipio de Yopal, donde se identificaron diferentes necesidades del sector turístico.

### ***Etapa 3: Propuesta de indicadores***

Se propuso el modelo base de indicadores teniendo en cuenta la información recolectada en los diferentes sistemas de información turística analizados y las necesidades de los actores del turismo en relación con información turística, considerando, además, el análisis realizado de los planes de desarrollo de cada uno de los municipios del departamento.

### **Resultados**

1. Con respecto al análisis realizado a cada SIT, se encontró lo siguiente:

- Existe una variedad de sistemas de indicadores turísticos (SIT) diseñados para poblaciones concretas, otros propuestos para la competitividad regional en materia turística o para medir la actividad turística regional, e incluso hay sistemas que abarcan políticas nacionales, obteniéndose así un universo de indicadores, índices y sistemas que no guardan relación entre sí.
- Los sistemas de información turísticos contienen sistemas de indicadores turísticos (SIT), los cuales son instrumentos utilizados como mecanismos permanentes y sistematizados de recopilación, tratamiento, ordenación y divulgación de la información precisa para los objetivos de planificación, acción y evaluación turística para los distintos agentes turísticos públicos y empresariales.
- Las regiones consideran que es significativo desarrollar sistemas de indicadores turísticos (SIT) para medir la actividad económica de cada una de ellas.
- Las entidades públicas que participan en turismo, pertenecientes a los diferentes países y que han sido apoyadas y lideradas por la OMT por medio del Comité de Estadísticas y la *Cuenta satélite de turismo*, se han preocupado en los últimos años por establecer conceptos, metodologías y clasificaciones para el análisis y la medición del turismo con el fin de ser implantadas en todos los países.
- Vale la pena destacar que, en enero de 2015, el Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato fue nombrado por el Programa de Turismo Sostenible de la OMT como ejemplo

- por su organización y su estructura de información brindada al público, lo cual motiva a los diferentes inversionistas a participar en nuevos proyectos para el sector turístico (Organización Mundial de Turismo – OMT, 2013).
- La mayoría de los sistemas de información y sistemas de indicadores turísticos (SIT) en diferentes países (Argentina, Costa Rica, España, México y Perú) y los existentes en Colombia (Antioquia, Bogotá, Cartagena, Meta, Quindío, Santander y Villavicencio) conocen y aplican los lineamientos establecidos por la OMT en la *Cuenta satélite de turismo*, por ser la clave para la implementación de estadísticas turísticas en cualquier país, ya que este documento constituye un sistema completo y contempla la posibilidad de analizar los aspectos de la demanda de bienes y servicios asociados con la actividad turística.
  - En la actualidad existen en operación algunos sistemas de información que contienen SIT en el país, pero todavía son muy deficientes en el uso de estos instrumentos debido a la falta de cultura de información de la actividad turística y a las pocas iniciativas para la implementación de proyectos de este tipo.
  - Los SIT presentes en los sistemas de información nacionales se limitan a medir un grupo pequeño de indicadores básicos, según la opinión brindada por el Observatorio Distrital de Turismo de Bogotá y el Observatorio de Turismo de Villavicencio, debido a que no se sienten con la capacidad de medir en gran proporción la actividad turística; afirman que con los indicadores que manejan actualmente ya han tenido algunas dificultades, por lo que no han logrado implementar mayor número de indicadores.
  - El Sistema de Indicadores de Competitividad para el Sector Turístico Colombiano no es tenido en cuenta por los diferentes sistemas de información como un referente para desarrollar SIT en las diversas regiones, esto debido a su gran complejidad en la recopilación de información de las entidades oficiales; además, al momento de hacer el ejercicio del cálculo de los índices (ver tablas 4 y 5), no se podían obtener resultados congruentes.
  - Existen similitudes en los diferentes sistemas de información analizados, de los cuales se encontraron ocho (8) variables (oferta, demanda, productividad, salario, empleo, servicio, conectividad e indicadores macroeconómicos) y ciento cuatro (104) indicadores en común.
2. De acuerdo con las necesidades de información de las entidades públicas y privadas, los resultados obtenidos fueron los siguientes:
- Se determinó la necesidad de fortalecer el sector turístico por medio de la articulación de todos los actores pertenecientes a la actividad turística, darle más importancia a la promoción de Casanare como destino turístico y contar con un sistema de indicadores turísticos (SIT) para medir el registro de la actividad en relación con su impacto económico, social y ambiental, afluencia de visitantes y gasto por turismo.
  - Existe la necesidad de contar con un plan de desarrollo turístico para el departamento.

- Es necesario crear un sistema que brinde información al turista sobre los puntos de interés para visitar, un directorio turístico con información complementaria y el registro fotográfico de los prestadores de servicios turísticos existentes en el departamento.
- Cada subsector del sector turístico recolecta su información para el desarrollo de su actividad, sin embargo, esta información no se comparte entre los diferentes subsectores. Esto significa que cada subsector actualiza su información sobre las actividades que desarrolla.
- No existe una entidad que se encargue de hacer la conexión entre subsectores con el fin de hacer la gestión de reunir la información conforme a cada una de las actividades turísticas.
- No hay cooperación entre las entidades públicas y privadas que proporcionan datos sobre las actividades turísticas, es decir, existe poca disposición tanto de brindar información como de encaminar procesos hacia la creación e implementación de un sistema de información turístico para el departamento.
- Las metas regionales están enfocadas hacia un mejoramiento de infraestructura en vías, terminales de transporte, escenarios culturales de los municipios, entre otros, con el fin de dar facilidades a los turistas, pero no existe un direccionamiento que reconozca y fortalezca su potencial turístico.
- Las entidades públicas municipales están desarrollando actividades en pro del desarrollo turístico, pero no hay un enfoque entre estas metas, no hay continuidad en los procesos,

no se puede determinar si el desarrollo de estas actividades ayuda a mejorar el cumplimiento de los objetivos, el fomento y el fortalecimiento de la actividad turística del municipio y, por ende, del departamento.

- No existen indicadores que los actores apliquen actualmente para medir la actividad turística y su desarrollo; tampoco se ve la proyección de su utilización en el futuro.
  - Se requiere un sistema que brinde información turística a cada uno de los sectores implicados en la actividad turística.
  - Se determinó que cada sector requiere que se establezcan indicadores para la toma de decisiones, enfatizando en la capacitación a los prestadores de servicios turísticos para la sensibilización del sector, de tal manera que adopten la cultura de brindar información.
3. Para determinar los indicadores pertinentes para utilizar en un sistema de información turístico en el departamento de Casanare, se consideraron:
- el análisis de los SIT de los sistemas de información nacional e internacional;
  - el análisis de las necesidades de información de los actores del sector turístico, es decir, de las entidades públicas y privadas del departamento de Casanare; y
  - las características propias de los municipios.

Para la construcción de los indicadores, se establecieron indicadores básicos y complementarios.

- *Indicadores básicos*: Son aquellos que miden las actividades necesarias para el desarrollo de la actividad turística (Naciones Unidas y OMT, 2008).
- *Indicadores complementarios*: Son aquellos que miden el entorno político, estructural, económico, social, ambiental y cultural de la región donde se desarrolla el turismo (Naciones Unidas y OMT, 2008).

Los indicadores básicos se obtuvieron a partir del análisis de los indicadores de los diferentes sistemas de información y las necesidades de información de los diferentes actores del sector turístico del departamento de Casanare.

Para el establecimiento de los indicadores complementarios, se analizaron las características de cada uno de los municipios del departamento de Casanare, para poder determinar así las necesidades relacionadas con las particularidades propias de cada región.

En la determinación de los indicadores para el departamento de Casanare, se revisaron las características y los criterios establecidos en el Sistema de Indicadores para la Competitividad del Sector Turístico Colombiano propuesto por el Viceministerio de Turismo (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008b, p. 18). Los sistemas de indicadores nacionales tienen en cuenta estas características y criterios para el establecimiento de sus propios indicadores.

Un indicador debe responder a una necesidad social real que –valga la redundancia– haga necesaria su utilización; como tal, debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos para su entendimiento e interpretación por parte de los usuarios. Las características que se tuvieron en cuenta son aplicabilidad, no redundancia, interoperabilidad, comparabili-

dad y oportunidad (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008b, p. 18).

En cuanto a los criterios para la calidad de los datos, las estadísticas de turismo son el producto final de un complejo proceso que incluye numerosas fases, desde la recopilación y el tratamiento de datos brutos hasta la difusión de datos en un formato normalizado. La calidad de la información es el punto central hacia la construcción de indicadores de competitividad del sector turístico, por lo que se debe plantear una serie de atributos que indiquen un organizado proceso de recolección de información, para lo cual se toma como referencia el cumplimiento de los criterios que se presentan a continuación: relevancia, consistencia, coherencia y confiabilidad (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008b, p. 19).

De acuerdo con la calidad para la obtención de los datos, existen unos criterios generales para la selección de indicadores, los cuales tienen en cuenta las características de los datos que se van a utilizar como soporte, su relación con el problema de análisis y la utilidad para el usuario; estos criterios son la disponibilidad, la accesibilidad, la oportunidad y la continuidad (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008b, p. 20).

### **Establecimiento de indicadores básicos**

Para la selección de los indicadores básicos, se consideraron los diferentes sistemas de información, así como la información requerida por parte de cada uno de los actores del sector turístico del departamento de Casanare. Se analizaron la pertinencia de estos indicadores para la región y el tipo de información que cada una de las entidades puede brindar para adoptar la cultura de medición y de esta manera consolidar un sistema de información turística.

Para la determinación de los indicadores, se desplegó una serie de variables, indicando una ruta hacia la construcción de mecanismos de evaluación para destinos y servicios turísticos. Los indicadores delimitan los elementos que se van a medir y los índices son las fórmulas para hacer la medición, tal como se muestra en la figura 1, en la dinámica de los componentes de los indicadores básicos.

Las variables representan el conjunto de elementos sobre una determinada característica. Las variables que se van a medir son alojamiento, transporte, eventos, congresos y convenciones, esparcimiento y cultura, visitante y consulta a los PIT (puntos de información turística).

Cada uno de los indicadores tiene un código asignado según la variable a la cual pertenece. En la tabla 6 se encuentran los indicadores de tipo básico.

Figura 1. Dinámica de componentes de los indicadores básicos



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1 se muestran los indicadores básicos distribuidos así: seis (6) variables, veintitrés (23) indicadores y cincuenta (50) índices.

### Establecimiento de indicadores complementarios

Para determinar los indicadores complementarios, se tuvieron en cuenta las características propias de cada región, como su economía y el potencial que tiene cada una con respecto al turismo.

Tabla 1. Total de variables, indicadores e índices de tipo básico

| Variable                          | Indicador | Índices |
|-----------------------------------|-----------|---------|
| Alojamiento                       | 9         | 18      |
| Transporte                        | 4         | 6       |
| Eventos, congresos y convenciones | 3         | 4       |
| Esparcimiento y cultura           | 2         | 4       |
| Visitante                         | 4         | 23      |
| Consulta PIT                      | 1         | 1       |
| 6                                 | 23        | 50      |

Fuente: Ávila y Benítez (2015).

Se tomaron algunos indicadores del sistema propuesto por el Viceministerio de Turismo (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008a), pero se reestructuraron en su formulación porque al momento de hacer la validación no se podían obtener resultados congruentes.

Se establecieron los indicadores con el fin de que los diferentes municipios del departamento se adaptaran a estos de acuerdo con sus características propias como región, teniendo en cuenta aspectos como la dinámica económica, la estructura política y el manejo que las administraciones públicas le dan al sector turístico. Lo anterior se da con el objetivo de que el departamento pueda acoplarse a las políticas, los lineamientos e instrumentos turísticos dados a nivel nacional y también al sistema de indicadores construido por el Viceministerio de Turismo.

De acuerdo con las características presentadas anteriormente, en la tabla 2 se muestra el total de cinco (5) plataformas, veintisiete (27) variables, cincuenta (50) indicadores y ochenta y siete (87) índices pertinentes para los indicadores complementarios.

Para la evaluación, se plantea una serie de plataformas que designan grandes temas que se

van a evaluar: plataformas de sustentabilidad económica, de gestión turística, de soporte turístico, de sustentabilidad sociocultural y de sustentabilidad ambiental.

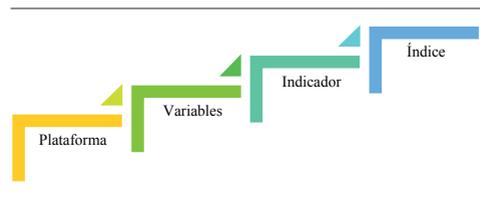
Las plataformas despliegan una serie de variables e indican una ruta hacia la construcción de mecanismos de evaluación para destinos y servicios turísticos. Los indicadores delimitan los elementos que se van a medir y los índices son las fórmulas para hacer la medición. Se hace a continuación una descripción de los aspectos que se deben tener en cuenta en las plataformas:

- **Plataforma de sustentabilidad económica:** Se refiere a elementos relacionados con el manejo adecuado de los factores destinados a la producción turística que inciden en el desarrollo económico de la región.
- **Plataforma de gestión turística:** Involucra todos los factores que permiten que el destino tenga un manejo gerencial eficiente e innovador. Incluye temas gerenciales, de productividad y de calidad. Implica tener una visión global de los procesos.
- **Plataforma de soporte turístico:** Compuesta por todos los elementos indispensables para que se constituya el producto turístico, tales como infraestructuras, tecnología, calidad de tecnología y materias primas (atractivos turísticos valorados). También incluye el uso adecuado de los recursos materiales enfocados especialmente en el turismo.
- **Plataforma de sustentabilidad sociocultural:** Propende por que los ciudadanos residentes en el destino vean los valores y las tradiciones propios de su cultura reflejados en las actividades turísticas y encuentren espacios para fortalecer su identidad.

- **Plataforma de sustentabilidad ambiental:** Independientemente del tipo de turismo que haya priorizado el destino, el compromiso de realizar una gestión ambiental óptima es una condición para el desarrollo de los servicios. El turista exige esta actitud aplicada en la práctica cotidiana del servicio, de allí la urgente necesidad de desarrollar un equilibrio óptimo entre el aprovechamiento de los recursos y la disminución de impactos negativos de la actividad. En esta plataforma se adoptaron dos indicadores claves propuestos por la OMT entre los años 1999 y 2001: alerta temprana y capacidad de carga (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008a).

A continuación, en la figura 2 se muestra la dinámica de los componentes de estos indicadores complementarios.

Figura 2. Dinámica de los componentes de los indicadores complementarios



Fuente: Elaboración propia.

Cada uno de los indicadores tiene un código asignado según la plataforma y la variable a la cual pertenece. En la tabla 7 se encuentran los indicadores de tipo complementario.

Tabla 2. Total de variables, indicadores e índices de tipo complementario

| Plataforma                | Variables | Indicador | Índices |
|---------------------------|-----------|-----------|---------|
| Sustentabilidad económica | 5         | 14        | 18      |
| Gestión turística         | 8         | 11        | 26      |
| Soporte turístico         | 6         | 14        | 24      |

| Plataforma                    | Variables | Indicador | Índices |
|-------------------------------|-----------|-----------|---------|
| Sustentabilidad sociocultural | 3         | 3         | 5       |
| Sustentabilidad ambiental     | 5         | 8         | 14      |
| 5                             | 27        | 50        | 87      |

Fuente: Ávila y Benítez (2015).

De acuerdo con lo anterior, se proponen las variables y los indicadores de tipo básico y las plataformas, variables e indicadores de tipo complementario, los cuales se encuentran resumidos en la tabla 3.

Tabla 3. Resumen de indicadores básicos y complementarios

|                 | Variables | Indicadores |
|-----------------|-----------|-------------|
| Básicos         | 6         | 23          |
| Complementarios | 22        | 50          |

Fuente: Elaboración propia.

## Fichas metodológicas de indicadores

Estas fichas son instrumentos para el manejo adecuado de los datos con los cuales se establecen los indicadores. Se componen de variable, nombre del indicador, código, cálculo, fuente, índices, definición de índices, fórmula, objetivo, periodicidad y tipo.

En la tabla 4 se presenta un ejemplo de ficha metodológica de un indicador básico y en la tabla 5 se muestra un ejemplo de una ficha metodológica de un indicador complementario. En las tablas se muestra el diseño de cada uno de los indicadores teniendo en cuenta la información analizada.

En la tabla 6 se presentan los indicadores de tipo básico, así como las variables con las cuales se recopila la información para medir la actividad turística, que pueden ser adoptados en un sistema de información turística para ser implementado en el departamento de Casanare.

Tabla 4. Ejemplo de ficha metodológica de un indicador básico

|  |   |
|--|---|
| <b>ALOJAMIENTO</b>   |   |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b> OCUPACIÓN HOTELERA URBANA   |   |
| <b>CÓDIGO:</b> O. A 01   | <b>CÁLCULO:</b> Cuantitativo  |
| <b>FUENTE:</b> Cámara de Comercio, prestadores de servicios turísticos – alojamiento   |   |
| <b>ÍNDICES:</b>  | <b>DEFINICIÓN DE ÍNDICES:</b>   |
| Total de habitaciones ocupadas   | Número total de habitaciones hoteleras ocupadas (con contrato de alojamiento) en el período.                  |
| Total de habitaciones disponibles en el período en el destino  | Número total de habitaciones hoteleras (que se venden con contrato de alojamiento) disponibles en el período. |
| <b>FÓRMULA:</b>  |   |
| $\text{Ocupación hotelera urbana} = \frac{\text{Total de habitaciones ocupadas urbanas en el período}}{\text{Total de habitaciones disponibles en el período en el destino urbanas}} \times 100$ |   |
| <b>OBJETIVO:</b> Permite medir el aprovechamiento de la capacidad instalada comparando oferta y demanda del sector de alojamiento urbano en el departamento de Casanare.                         | <b>PERIODICIDAD:</b> mensual  |
|  | <b>TIPO:</b> Indicador de seguimiento   |

Fuente: Ávila y Benítez (2015).

Tabla 5. Ejemplo de ficha metodológica de un indicador complementario

|  |   |
|--|---|
| PLATAFORMA DE GESTIÓN TURÍSTICA  |   |
| <b>NOMBRE DE LA VARIABLE:</b> PROMOCIÓN  |   |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b> Promoción del destino   |   |
| <b>CÓDIGO:</b> G. T 07   | <b>CÁLCULO:</b> Cuantitativo  |
| <b>FUENTE:</b> Fondos de Promoción Turística regionales, Oficinas Regionales, Secretaría de Planeación Departamental/Municipal                                 |   |
| <b>ÍNDICES:</b>  | <b>DEFINICIÓN DE ÍNDICES:</b>   |
| Inversión pública del destino en promoción   | Total de recursos públicos y privados que el departamento o el municipio destinan para cualquiera de las acciones promocionales definidas en el documento <i>Política de competitividad, mercadeo y promoción turística de Colombia</i> . |
| Total de recursos para turismo   | Total de recursos públicos y privados que el departamento destina para apoyar las acciones turísticas definidas en el plan sectorial vigente durante el período.  |
| <b>FÓRMULA:</b><br>$\text{Promoción del destino} = \frac{\text{Inversión pública del destino en promoción}}{\text{Total de recursos para turismo}} \times 100$ |   |
| <b>OBJETIVO:</b> Determinar cuánto gasta el departamento al año para promocionarse turísticamente.   | <b>PERIODICIDAD:</b> ANUAL  |
|  | <b>TIPO DE INDICADOR:</b> Indicador de seguimiento  |

Fuente: Ávila y Benítez (2015).

Según lo establecido por la OMT y el Viceministerio de Turismo, en Colombia cada región debe tener un SIT para medir la actividad turística, sin embargo, de acuerdo con las recomendaciones proporcionadas por algunas regiones que tienen sistemas de información, se considera primordial iniciar con un grupo base de indicadores, para así lograr que los actores del sector turístico adopten la cultura de medición y todo lo que implica llevar a cabo este proceso.

En la tabla 7 se presentan los indicadores de tipo complementario que fueron seleccionados con base en el análisis de la información recolectada, teniendo en cuenta las condiciones propias de la región y lo propuesto por el Viceministerio de Turismo. De ahí se determinaron las plataformas, las variables, los indicadores y los índices. Estos indicadores también pueden ser adoptados en un sistema de información turística para ser implementado en el departamento de Casanare.

Tabla 6. Indicadores básicos determinados

| <i>Variable</i>  | <i>Indicador</i>   | <i>Periodicidad</i> | <i>Código</i> |
|--|--|---------------------|---------------|
| Alojamiento  | Ocupación hotelera urbana  | Mensual             | O.A 01        |
|  | Ocupación hotelera rural   | Mensual             | O.A 02        |
|  | Tarifa promedio urbana   | Mensual             | O.A 03        |
|  | Tarifa promedio rural  | Mensual             | O.A 04        |
|  | Porcentaje huéspedes nacionales                                    | Mensual             | O.A 05        |
|  | Porcentaje huéspedes internacionales                               | Mensual             | O.A 06        |
|  | Porcentaje personal ocupado sector alojamiento                     | Semestral           | O.A 07        |
|  | Porcentaje de establecimientos con certificación de calidad        | Mensual             | O.A 08        |
|  | Fidelidad del visitante que vuelve al establecimiento de hospedaje | Mensual             | O.A 09        |
| Transporte   | Número de salida vuelos nacionales del destino                     | Mensual             | O.T 01        |
|  | Número de llegada de vuelos nacionales al destino                  | Mensual             | O.T 02        |
|  | Pasajeros – Vuelos nacionales                                      | Mensual             | O.T 03        |
|  | Pasajeros – Terminales de transporte                               | Mensual             | O.T 04        |
| Eventos, congresos y convenciones (incluye ferias y fiestas) | Número de eventos realizados                                       | Anual               | D.E 01        |
|  | Porcentaje de asistencia   | Anual               | D.E 02        |
|  | Calidad percibida de los espectáculos del evento                   | Anual               | D.E 03        |
| Esparcimiento y cultura                                      | Entrada a museos   | Mensual             | D.C 01        |
|  | Entrada a sitios de interés  | Mensual             | D.C 02        |
| Visitante  | Perfil demográfico del visitante                                   | Mensual             | D.V 01        |
|  | Hábitos de viaje   | Mensual             | D.V 02        |
|  | Satisfacción del visitante   | Mensual             | D.V 03        |
|  | Imagen percibida por el visitante sobre el destino                 | Mensual             | D.V 04        |
| Consulta a puntos de información turística                   | Total de consultas a PIT   | Mensual             | D.P 01        |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Indicadores complementarios determinados

| <i>Plataforma de sustentabilidad económica</i> |                                     |               |
|--|-------------------------------------|---------------|
| <i>Variables</i>                               | <i>Indicadores</i>                  | <i>Código</i> |
| Inversión                                      | Inversión privada                   | S.E 01        |
|  | Atracción nuevas inversiones        | S.E 02        |
| Recursos para turismo                          | Asignación de recursos para turismo | S.E 03        |
|  | Ejecución presupuestal              | S.E 04        |

|  |  |               |
|--|--|---------------|
| Salario                                | Salario promedio sector alojamiento  | S.E 05        |
|  | Salario promedio sector público  | S.E 06        |
|  | Salario promedio sector centros recreacionales                                       | S.E 07        |
|  | Salario promedio sector transporte   | S.E 08        |
| Empleo                                 | Empleo permanente establecimientos prestadores de servicios turísticos en el destino | S.E 09        |
|  | Empleo temporal establecimientos prestadores de servicios turísticos en el destino   | S.E 10        |
|  | Promedio personal ocupado por establecimiento turístico del sector                   | S.E 11        |
|  | Empleo residentes  | S.E 12        |
| Generación de riqueza                  | Aporte al PIB del destino  | S.E 13        |
|  | Gasto promedio de los turistas   | S.E 14        |
| <i>Plataforma de gestión turística</i> |  |               |
| <i>Variables</i>                       | <i>Indicadores</i>   | <i>Código</i> |
| Uso de suelo                           | Turismo en el POT  | G.T 01        |
| Planificación                          | Planes de desarrollo turístico   | G.T 02        |
|  | Proyectos turísticos   | G.T 03        |
| Nuevas empresas                        | Empresas turísticas  | G.T 04        |
| Promoción                              | Promoción del destino  | G.T 05        |
| Servicio                               | Valoración prestación del servicio   | G.T 06        |
| Capacitación                           | Recurso humano competitivo o capacitado  | G.T 07        |
|  | Establecimientos con formación superior en turismo                                   | G.T 08        |
|  | Establecimientos con educación media en turismo                                      | G.T 09        |
| Calidad                                | Sistema de gestión de calidad de los establecimientos turísticos                     | G.T 10        |
| Alianzas                               | Alianzas estratégicas sector público y sector privado                                | G.T 11        |
| <i>Plataforma de soporte turístico</i> |  |               |
| <i>Variables</i>                       | <i>Indicadores</i>   | <i>Código</i> |
| Prestadores de servicios turísticos    | Alojamientos registrados   | S.T 01        |
|  | Número de camas establecimientos hoteleros   | S.T 02        |
|  | Cadenas hoteleras  | S.T 03        |
|  | Tour operadores  | S.T 04        |
| Conectividad                           | Existencia de aeropuertos  | S.T 05        |
|  | Terminales terrestres de categoría A   | S.T 06        |
|  | Conexión vial terrestre  | S.T 07        |
|  | Empresas intermunicipales de transporte terrestre                                    | S.T 08        |
| Investigación                          | Inversión en ciencia y tecnología en turismo   | S.T 09        |

|  |  |               |
|--|--|---------------|
| Información  | Información PIT  | S.T 10        |
| Seguridad  | Policías de turismo asignados al destino                                     | S.T 11        |
| Atractivos   | Atractivos naturales valorados (de mayor valor)                              | S.T 12        |
|  | Atractivos culturales valorados (de mayor valor)                             | S.T 13        |
|  | Festividades y eventos valorados   | S.T 14        |
| <i>Plataforma de sustentabilidad sociocultural</i> |  |               |
| <i>Variables</i>                                   | <i>Indicadores</i>   | <i>Código</i> |
| Conservación                                       | Conservación patrimonio cultural   | S.C 01        |
| Uso patrimonio                                     | Puesta en valor patrimonio intangible  | S.C 02        |
| Impacto turismo                                    | Influencia del turismo en la comunidad residente                             | S.C 03        |
| <i>Plataforma de sustentabilidad ambiental</i>     |  |               |
| <i>Variables</i>                                   | <i>Indicadores</i>   | <i>Código</i> |
| Espacios singu-<br>lares                           | Espacios naturales singulares  | S.A 01        |
|  | Áreas naturales acondicionadas para turismo                                  | S.A 02        |
|  | Áreas deterioradas   | S.A 03        |
| Capacidad de carga                                 | Capacidad de carga   | S.A 04        |
| Contaminación                                      | Contaminación auditiva, del aire, del suelo, del agua y del paisaje          | S.A 05        |
| Protección   | Alerta temprana  | S.A 06        |
|  | Recaudos propios destinados a protección de recursos naturales no renovables | S.A 07        |
| Endemismo  | Especies endémicas   | S.A 08        |

Fuente: Elaboración propia.

## Conclusiones

En este trabajo se presenta un diagnóstico y análisis de las necesidades de información para los actores del sector turístico, con el objetivo de determinar los indicadores pertinentes para la evaluación y el seguimiento de la actividad turística en el departamento de Casanare, tomando como referencia los sistemas de indicadores presentes en los sistemas de información más representativos a nivel nacional e internacional. Con estos resultados se proponen las bases para la construcción de un sistema de información turístico para el departamento de Casanare.

De acuerdo con el análisis realizado a los indicadores utilizados por los diferentes sistemas de información y las necesidades de información que requiere cada uno de los actores que pertenecen al sector turístico del departamento de Casanare, se determinaron veintitrés (23) indicadores básicos y cincuenta (50) indicadores complementarios, teniendo en cuenta el análisis de las condiciones y características de las regiones del departamento en mención.

Al revisar la descripción de los sistemas de información internacionales, se determinó la importancia que los países les dan a los sistemas de indicadores turísticos (SIT) al ser

utilizados como instrumentos para la toma de decisiones.

Fue necesaria la validación de cada uno de los SIT propuestos para comprobar así que pueden ser adoptados en un sistema de información turístico. Algunos se reestructuraron porque al momento de hacer el ejercicio del cálculo de los índices (ver tablas 4 y 5) no se obtuvieron resultados congruentes, de ahí que el Sistema de Indicadores para la Competitividad del Sector Turístico Colombiano propuesto por el Viceministerio de Turismo es considerado poco confiable, según opiniones dadas por los sistemas de información nacionales.

Algunos autores definen los indicadores y su utilización como procesos de evolución, rendimiento, reconocimiento de formalidad e intercambio de información, y reconocen la importancia que los indicadores cumplen con ciertas características primordiales, como transparencia, detalle de progreso, ser comprensibles y utilizables para todo público.

El turismo es una actividad dinámica y creciente que requiere disponer de nuevas y complejas necesidades de información para su conocimiento y desarrollo, así como para cuantificar el impacto en las comunidades donde se presenta esta actividad.

Algunas regiones del mundo y ciudades del país que han desarrollado sistemas de información turísticos y que contienen SIT son bastante sólidas, las cuales continuamente realizan investigaciones enfocadas en el fortalecimiento del sector turístico. De esto se puede aprender para multiplicar esa experiencia con el fin de su implementación en el departamento de Casanare.

La regionalización de la información es una necesidad para alcanzar mejores niveles de conocimiento de la actividad. En los casos de España y México, sus SIT son buenos ejemplos de cómo debe estructurarse este

instrumento, pues sus sistemas han logrado excelentes resultados y han servido de apoyo para la planificación y gestión de las actividades del sector turístico de la región.

La no existencia de un sistema de información en el departamento de Casanare no ha permitido que las entidades públicas y privadas conozcan la finalidad que tiene un SIT al momento de la recolección de información que se realiza en el desarrollo de actividades. Si se contara con un SIT, ayudaría a mejorar la planeación, el fomento y el fortalecimiento del sector turístico del departamento y, por ende, de los municipios.

En Casanare no existe ninguna experiencia de un sistema de información turístico; la carencia de cultura de información y la falta de conciencia presente en la mayoría de los actores de la actividad turística no han permitido contar con mecanismos de análisis y medición del turismo en las empresas y demás organizaciones vinculadas al sector.

La falta de apoyo financiero y político no ha permitido la ejecución de investigaciones que se han desarrollado en pro del crecimiento y el fortalecimiento del turismo en el departamento; sin embargo, esto no debe representar un obstáculo para seguir avanzando en materia de investigación, siendo esta la base primordial para que la región crezca hacia la competitividad.

La propuesta de los indicadores pertinentes está destinada para todos los elementos del turismo en el departamento de Casanare, no obstante, es necesario realizar una prueba piloto con el fin de sensibilizar a todos los actores directamente involucrados en el sector turístico.

Esta propuesta de indicadores como mecanismo de seguimiento en la evaluación de los procesos competitivos de la región sirve para aportar a las entidades públicas y privadas

un instrumento que contribuya a la toma de decisiones del sector turístico y que brinde facilidades para nuevos estudios y proyectos en el departamento de Casanare.

Aunque los actores del sector turístico del departamento de Casanare consideran que es necesario implementar un sistema de información y un SIT, existen ciertos paradigmas en cuanto al momento de brindar información, esto se debe al desconocimiento que implica realizar un proceso de medición, no como evaluación del desempeño, sino como parte de un mejoramiento continuo y de tener mayor claridad sobre la realidad del sector.

## Referencias bibliográficas

- Alcaldía de Aguazul - Casanare. (2012). *Plan de Desarrollo Municipal "Hechos de Gobierno por Aguazul" 2012-2015*. Recuperado de [goo.gl/JPfJO1](http://goo.gl/JPfJO1)
- Alcaldía de Bucaramanga y Gobernación de Santander. (24 de diciembre de 2012). *Sistema de Indicadores de Turismo de Santander*. Recuperado de <http://www.sitursantander.co/#>
- Alcaldía de Chámeza - Casanare. (2012). *Plan de Desarrollo "Unidos ganamos todos" 2012-2015*. Recuperado de [goo.gl/HxpqQH](http://goo.gl/HxpqQH)
- Alcaldía de Hato Corozal. (2012). *Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 "Yo hago parte de la solución"*. Recuperado de [goo.gl/O9HbzL](http://goo.gl/O9HbzL)
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2000-2012). *Investigaciones: Observatorio de Turismo de Bogotá*. Recuperado de <http://www.sitbog.gov.co/>
- Alcaldía de Medellín y Gobernación de Antioquia. (2007). *Qué es SITUR. Sistema de Indicadores y Estadísticas del Sector Turismo de Antioquia y Medellín*. Recuperado de <http://www.situr.gov.co/>
- Alcaldía de Monterrey - Casanare. (2012). *Plan de Desarrollo "Con autoridad y responsabilidad todos ganamos" 2012-2015*. Recuperado de [goo.gl/ttsi4O](http://goo.gl/ttsi4O)
- Alcaldía Municipal de Nunchía, Casanare. (21 de junio de 2012). Decreto 0100.02.01.022 de 2012. Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo del municipio de Nunchía "Marcando la diferencia" para el período 2012-2015. Recuperado de [goo.gl/KYbTBW](http://goo.gl/KYbTBW)
- Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo. (2012). *Plan de Desarrollo Municipal "Ciudad de orden y progreso" 2012-2015*. Recuperado de [goo.gl/ya4TSK](http://goo.gl/ya4TSK)
- Alcaldía Municipal de Pore, Casanare. (2012). *Plan de Desarrollo "Acciones con sentido social" 2012-2015*. Recuperado de [goo.gl/tTxPCC](http://goo.gl/tTxPCC)
- Alcaldía Municipal de Sácama. (2012). *Plan de Desarrollo "Con oportunidades para todos marcamos la diferencia" 2012-2015*. Recuperado de [goo.gl/vspwAu](http://goo.gl/vspwAu)
- Alcaldía Municipal de Tauramena. (2012). *Plan Integral de Desarrollo Municipal 2012-2015 "E'chando pa'lante"*. Recuperado de [goo.gl/XhnfKZ](http://goo.gl/XhnfKZ)
- Ávila L. y Benítez N. (2015). *Indicadores pertinentes a utilizar en un sistema de gestión de información turística para el departamento de Casanare* (Tesis de pregrado). Fundación Universitaria Internacional del Trópico Americano – Unitrópico, Yopal, Casanare.
- Cámara de Comercio de Armenia y Quindío. (31 de julio de 2015a). *Proyectos*. Recuperado de <http://camaraarmenia.org.co/proyecto-index.htm>
- \_\_\_\_\_. (31 de julio de 2015b). *Rutas del paisaje cultural cafetero*. Recuperado de <http://www.rutasdelpaisajeculturalcafetero.com/>
- Casilla López, M. (28 de septiembre de 2013). Según indicadores, Cartagena cada vez tiene más turistas extranjeros. *El Universal*. Recuperado de [goo.gl/TY1Yxb](http://goo.gl/TY1Yxb)

- Colciencias. (2013). *Plan Estratégico de Ciencia Tecnología e Innovación (PEDCTI) Casanare*. Bogotá: Observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología – Colciencias.
- Colombia Oculta. (6 de mayo de 2015). *Hato la Aurora*. Recuperado de [goo.gl/kEa8uu](http://goo.gl/kEa8uu)
- Concejo Municipal de Maní. (28 de mayo de 2012). Acuerdo 02. Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo “La voluntad de mi pueblo” para el período 2012-2015 del municipio de Maní, Casanare. Recuperado de [goo.gl/qkLg3B](http://goo.gl/qkLg3B)
- Concejo Municipal de Orocué. (30 de mayo de 2012). Acuerdo 005. Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo del Municipio de Orocué “Con Dios y el pueblo gobernaremos - Todos a trabajar” para el período 2012-2015. Recuperado de [goo.gl/8k9THI](http://goo.gl/8k9THI)
- Concejo Municipal de Recetor. (30 de mayo de 2012). Acuerdo 009 de 2012. Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo para el municipio de Recetor Casanare “Un gobierno para el pueblo”. Recuperado de [goo.gl/f46bBR](http://goo.gl/f46bBR)
- Concejo Municipal de Sabanalarga. (18 de mayo de 2012). Acuerdo 005. Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo “Sabalarga somos todos” para el período 2012-2015. Recuperado de [goo.gl/r8nhG3](http://goo.gl/r8nhG3)
- Concejo Municipal de San Luis de Palenque. (7 de junio de 2012). Acuerdo 008 de 2012. Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo “San Luis, más que oportunidades de progreso” para el cuatrenio 2012-2015. Recuperado de [goo.gl/QRUDPh](http://goo.gl/QRUDPh)
- Concejo Municipal de Támara. (31 de mayo de 2012). Acuerdo 400.02-003. Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo del municipio de Támara Casanare “Para trabajar con justicia y participación 2012-2015”. Recuperado de [goo.gl/YU8A0D](http://goo.gl/YU8A0D)
- Concejo Municipal de Trinidad. (2012). *Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 “El poder es para servir”*. Recuperado de [goo.gl/9Z3DhP](http://goo.gl/9Z3DhP)
- Concejo Municipal de Villanueva. (2012). Acuerdo Municipal 004. Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Municipal “Todos juntos por Villanueva. El cambio recién empieza” del municipio de Villanueva, Casanare, para el período constitucional 2012-2015. Recuperado de [goo.gl/DJBR6Z](http://goo.gl/DJBR6Z)
- Concejo Municipal de Yopal. (2012). *Plan de Desarrollo “Yopal con sentido social 2012-2015”*. Recuperado de [goo.gl/uTNDfg](http://goo.gl/uTNDfg)
- Corporación Turismo Cartagena. (2013). *Sistema de Información Turística de Cartagena (SITCAR)*. Recuperado de [goo.gl/86d3Yz](http://goo.gl/86d3Yz)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (22 de mayo de 2005). *Demografía y población*. Recuperado de <http://www.dane.gov.co/>
- Diario La República. (24 de octubre de 2014). Bogotá, Cartagena y Medellín, los destinos preferidos. *La República*. Recuperado de [goo.gl/AdC9Xm](http://goo.gl/AdC9Xm)
- Hernández Alzate, A. (2012). *Caracterización del Sistema de Indicadores Turísticos SITUR desde su implementación en el año 2005 hasta el 2012* (Trabajo de grado). Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, Medellín. Recuperado de [goo.gl/Ph3wVF](http://goo.gl/Ph3wVF)
- Instituto de Turismo de España, TurEspaña. (2015). Sitio web oficial: <http://www.tourspain.es/>
- Instituto de Turismo del Meta. (2015). *Sistema Información Turística*. Recuperado de [goo.gl/yIPBPV](http://goo.gl/yIPBPV)
- Instituto de Turismo de Villavicencio. (2014a). *SITUR Sistema de Información Turístico de Villavicencio*. Recuperado de [www.siturvillavicencio.com](http://www.siturvillavicencio.com)

- \_\_\_\_\_. (2014b). *Sistema de Indicadores de Turismo de Villavicencio. Indicadores por sector*. Recuperado de [www.siturvillavicencio.com](http://www.siturvillavicencio.com)
- \_\_\_\_\_. (2015). *SITUR Sistema de Información Turístico de Villavicencio (Boletín 02, Boletín 04, Boletín de Indicadores Básicos 2015)*. Recuperado de [www.siturvillavicencio.com](http://www.siturvillavicencio.com)
- Instituto Distrital de Turismo. (2011). *Observatorio Turístico*. Recuperado de <http://www.bogota-turismo.gov.co/observatorio-turistico>
- López Zapata, L. y Márquez Godoy, J. I. (julio - diciembre de 2012). Proyecto de Observatorio de Turismo para Medellín y Antioquia (Tourism Observatory Project for Medellín and Antioquia). *Revista Soluciones de Postgrado*, 5(9), 79-96.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Perú). (2015). Sitio web oficial: <http://www.mincetur.gob.pe>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – Mincit. (2008a). *CITUR: Centro de Información Turística de Colombia (Publicaciones)*. Recuperado de <http://www.citur.gov.co/>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – Mincit. (2008b). *Sistema de Indicadores de Competitividad para el Turismo Colombiano*. Bogotá: Mincit. Recuperado de [goo.gl/eKWUz6](http://goo.gl/eKWUz6)
- \_\_\_\_\_. (2014). *Plan Sectorial para Turismo 2014-2018. "Turismo para la construcción de la paz"*. Bogotá: Autor. Recuperado de [goo.gl/IdDUvi](http://goo.gl/IdDUvi)
- \_\_\_\_\_. (2015). *Informes de turismo*. Recuperado de [http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16590/informes\\_de\\_turismo](http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16590/informes_de_turismo)
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo – Viceministerio de Turismo. (2012). *Guía Turística Casanare Colombia*. Bogotá: Autor. Recuperado de [goo.gl/cFuqma](http://goo.gl/cFuqma)
- Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Mincit) - Dirección General de Turismo. (2002). *Política de competitividad, mercadeo y promoción turística*. Bogotá: Autor. Recuperado de [goo.gl/kb3fLq](http://goo.gl/kb3fLq)
- Ministerio de Turismo (Argentina). (2015). *Sistema de Información y Estadística Turística (SIET)*. Recuperado de [goo.gl/bfRX6k](http://goo.gl/bfRX6k)
- Naciones Unidas y Organización Mundial del Turismo. (2008). *Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre marco conceptual, 2008*. Madrid: Autores. Recuperado de [goo.gl/B9Eege](http://goo.gl/B9Eege)
- Observatorio de Turismo Sostenible del Caribe. (2015). *Sistema de Información. Indicadores básicos*. Recuperado de <http://obturcaribe.ucr.ac.cr/sistema-de-informacion-caribe-2/indicadores-2>
- Observatorio Oficial de Turismo de Santander – SITUR. (2012). *Sistema de Información de Turismo de Santander SITUR*. Recuperado de <http://siturblog.visitasantander.co/2012/12/sistema-de-informacion-de-turismo-de.html>
- Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato – OTEG. (2015). *Sistema de Indicadores. Indicadores estatales. Tablero de control e indicadores*. Recuperado de <http://www.observatorioturistico.org/>
- Organización Mundial de Turismo - OMT. (Julio de 2013). Acerca de la OMT. Recuperado de [goo.gl/acsazE](http://goo.gl/acsazE)
- Sancho, A. (Dir.). (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: OMT. Recuperado de [goo.gl/Z2AwM8](http://goo.gl/Z2AwM8)
- Santágata, H. G. (2011). La importancia de un observatorio turístico en la provincia de Buenos Aires como instrumento de orientación en la toma de decisiones y en la planificación. *Notas en Turismo y Economía*, 2(3), 8-44. Recuperado de [goo.gl/UR2If4](http://goo.gl/UR2If4)

Secretaría de Turismo de México – SECTUR. (2015). *Sistema Nacional de la Información Estadística del Sector Turismo de México - DATATUR*. Recuperado de [goo.gl/g9fF7q](http://goo.gl/g9fF7q)

\_\_\_\_\_. (2015). *Compendio Estadístico del Turismo en México 2015*. México: Autor. Recuperado de [goo.gl/drNFfc](http://goo.gl/drNFfc)

\_\_\_\_\_. (2015). *Glosario. Sistema Nacional de la Información Estadística del Sector Turismo*

*de México – Datatur*. Recuperado de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>

Velandia, G. R. (16 de noviembre de 2013). *Universidad Eafit: 3rd International Conference on the Measurement and Economic Analysis of Regional Tourism - American Chapter*. Recuperado de <http://www.eafit.edu.co/>

Viceministerio de Turismo (Colombia): <http://www.mincit.gov.co/minturismo/>