

**DIAGNÓSTICO DE LOS MODELOS DE GESTION FRENTE A LA  
ADMINISTRACION ESTADISTICA DEL TURISMO EXTRANJERO EN COLOMBIA**



LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Alta Gerencia

Docente: Dr. Santiago García

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE EDUCACION A DISTANCIA  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
BOGOTÁ D.C.

2015

# **DIAGNÓSTICO DE LOS MODELOS DE GESTION EN LA ADMINISTRACION ESTADISTICA DEL TURISMO EXTRANJERO EN COLOMBIA**

Leidy Andrea Martínez Gutiérrez, Universidad Militar Nueva Granada

## **RESUMEN**

*El turismo es estratégico para el desarrollo económico de los Estados. La creciente entrada de extranjeros a Colombia por motivos de turismo plantea un reto para el gobierno nacional en el marco de la armonización y fortalecimiento de la política pública, el fortalecimiento de sus instituciones y el abordaje investigativo en la materia.*

*Profundizar en el turismo extranjero en Colombia, desde una perspectiva de factores migratorios, hace parte de un análisis más amplio que debe contemplar estos procesos en un panorama local y global. De esta manera su diagnóstico parte de un análisis cualitativo y cuantitativo relacionado con lo económico, pero también con lo poblacional, (la determinación y regulación de los usos del territorio, y las dinámicas demográficas asociadas a este) con el propósito de comprender su dinámica actual como fuente de crecimiento en el país.*

**PALABRAS CLAVE:** Colombia, Migración, Turismo, flujos, Estadística y Gestión..

## **DIAGNOSIS OF MANAGEMENT MODELS IN THE ADMINISTRATION STATISTICS TOURISM ABROAD IN COLOMBIA**

### **ABSTRACT**

*The Tourism is strategic for the economic development of States. The growing entrance of foreigners to Colombia for tourism purposes presents a challenge for the National Government as part of the harmonization and strengthening of public policy, institutions and investigative approach in this area.*

*Go into detail about foreign tourism in Colombia, from the point of view of migration factors, it is part of a broader analysis that should include these processes in a local and global outlook. In this way, the diagnosis of a qualitative and quantitative analysis related to economic, but also with the population, (the determination and regulation of land purpose and population dynamics associated with this) in order to understand their current dynamic as a source of growth in the country. Go towards to organizational changes that are generated by this new trend in the country involves us to identify recent management models, facing administration statistics of figures and analysis of pure information, with the purpose of suggest courses of action in the matter.*

**KEYWORDS:** Colombia, Immigration, Tourism, flows, Statistics and Management.

## INTRODUCCIÓN

La evolución del turismo en Colombia ha estado marcada por una serie de decisiones de política pública que han buscado incrementar su participación entre los demás sectores de la economía colombiana, estas abarcan desde políticas de seguridad nacional, política migratoria, educación, infraestructura, hasta la promoción internacional para la atracción de nuevos turistas a nivel mundial.

La recuperación de la confianza en las instituciones, la reactivación del crecimiento económico, la percepción más positiva del país en el exterior, el aprovechamiento, por parte de sectores empresariales, de las ventajas creadas a través de los incentivos tributarios y la recuperación de la inversión extranjera, son hechos que marcan la confluencia de una serie de factores que, capitalizados de manera eficiente, han impulsado al turismo colombiano dentro de la economía colombiana, como un sector significativamente contribuyente para el logro de las metas económicas y sociales del Estado. (MINCIT. Policía de Turismo, 2003)

Así, en una intervención interinstitucional, se han formulado diversos planes para consolidar el sector, teniendo como punto de partida el fortalecimiento del turismo doméstico. Para llegar a ello, se unió el turismo con la política de defensa y seguridad democrática del Gobierno Nacional, generando condiciones para el robustecimiento de la competitividad del turismo en Colombia; de esta manera, el Viceministerio de Desarrollo Empresarial en apoyo de los Ministerios de la Defensa y de Transporte; lanzan las rutas de las Caravanas “Vive Colombia”, a través de siete productos: sol y playa, agroturismo, deportes y aventura, historia y cultura, ecoturismo, ciudades capitales y ferias y fiestas; para los puentes festivos y las temporadas turísticas entre 2003 y 2004, en las cuales el Ejército Nacional y la Policía Nacional acompañaban al viajero desde su lugar de partida hasta su destino final (MINCIT, 2003). En el 2013 fueron movilizadas a través de este programa 65´555.464 personas.

De igual forma, en noviembre de 2004, el Ministerio de Relaciones Exteriores expide el Decreto 4000 que derogó al Decreto 2107 de 2001, por el cual se dictaban las disposiciones sobre la expedición de visas y control de extranjeros, ésta nueva regulación migratoria consideró al turismo una categoría de viaje, permitiéndole a los visitantes internacionales realizar actividades de esparcimiento y ocio por medio de la Visa “ Visitante Turista” por 180 días, y del Permiso de Ingreso y Permanencia “Visitante Turista” por 90 días para las nacionalidades que no requerían visa; esto, además de obedecer a procesos de ajuste frente a las dinámicas migratorias. Su formulación buscó satisfacer las necesidades futuras del turismo receptivo, flexibilizando los procesos migratorios que permitieran incentivar el ingreso de extranjeros bajo estas categorías.

Por su parte en el 2005, durante la administración del Presidente Álvaro Uribe Vélez se construyó desde el gobierno, un documento de política pública – con vocación de política de Estado- que tiene como visión lograr que Colombia avance en 14 años significativamente (2005-2019) consolidándose en su sistema democrático con apego de los principios de libertad, tolerancia y fraternidad. Al tiempo, que se dispone a lograr un modelo socioeconómico sin exclusiones basado en la igualdad de oportunidad y con un Estado garante de la equidad social.

Este documento, hace especial énfasis en el fortalecimiento de las relaciones internacionales como una herramienta para la integración del país en el contexto internacional, este documento diseñado a través de estrategias plantea en una de ellas, Integrar a Colombia al mundo con un papel articulador de bloques y grupos en el Continente, gracias a su privilegiada posición geográfica. De manera que, los esfuerzos han estado orientados al fortalecimiento de los lazos de cooperación y diálogo político, profundizando las relaciones bilaterales con socios tradicionales, como Estados Unidos, Canadá, Unión Europea por medio de la puesta en marcha de los Tratados de Libre Comercio, así como la creación de nuevos vínculos con

socios no tradicionales como Australia, Nueva Zelanda, Turquía, Tailandia, Indonesia, Vietnam, Malasia, entre otros, a través de visitas de alto nivel para el diálogo sectorial tratando, entre otros temas, el desarrollo del turismo.

De igual forma el documento aborda los temas estadísticos, proponiéndose para el año 2019, contar con un sistema único de estándares nacionales que unifique las estadísticas oficiales del país, propuesta que a su vez impacta asuntos del turismo en adelante para llevar al país a un lugar relevante en el manejo de esta actividad, que podría convertirse en una gran fuente económica.

Es así que profundizando las cifras oficiales frente al turismo podemos encontrar diferentes definiciones que generan confusión frente al tratamiento académico de la cifras, considerando que se busca un enfoque holístico de la materia y existen diferentes entidades que de acuerdo a su competencia definen el turismo de manera disímil.

## **REVISIÓN DE LITERATURA**

La literatura disponible para la comparación de datos estadísticos se obtiene directamente de las publicaciones que aquellas entidades ofrecen en sus portales, en ocasiones esporádicas y específicas a una temática de investigación, sin embargo, se busca determinar variables que permitan organizar y analizar la información según sus competencias así: número de extranjeros en el país y número de colombianos.

## **METODOLOGÍA**

La metodología de estudio que se utilizará para la investigación con el objetivo de describir los actuales esquemas de administración de cifras estadísticas en el sector turístico en Colombia, enmarcados en el Modelo de Dirección Estratégica por Competencias se realizará en forma cualitativa y por ende inductiva, teniendo de igual manera datos cuantitativos. Por lo anterior se tomará en cuenta lo que plantea (MARTINEZ CARAZO, 2006) según lo planteado por Sarabia (1999:55) que las actividades más relevantes de la investigación científica son: *"la observación-descripción del fenómeno, la exploración de la realidad para la generación de hipótesis explicativas sobre el comportamiento, las causas y los efectos del fenómeno, y el contraste-justificación de la hipótesis propuesta en la idea de garantizar su verdadera capacidad de explicación"*.

Por tratarse de una investigación cualitativa principalmente, se realizará mediante un método exploratorio e interpretativo, de manera que se lograr obtener un resultado de valor académico e institucional

### Exploración de la situación problemática

Esta se relaciona con los datos existentes en el contexto nacional e internacional comprendiendo que sus resultados se concentran en la información disponible por las instituciones vinculadas.

### Recolección de datos

Como lo menciona (PORTILLA, 2015) “En esta etapa se busca que toda la información sea puesta en un solo lugar, que toda esta la información sea convergente en el planteamiento del problema y el cumplimiento del objetivo general. Se logra contextualizar toda la información que proviene de diferentes focos y vectores logrando con ello obtener un resultado de valor académico y aplicable al ente núcleo de la investigación”

## Análisis e interpretación

Este es un trabajo empírico que busca la presentación de los datos disponibles para el Sector Turístico por parte de las entidades públicas en Colombia en la materia, resaltando la que estos datos nos permiten medir y analizar la actividad turística a partir de un enfoque de oferta y comprender la relación interinstitucional existente frente a sus competencias bajo un modelo de integración de datos. Es importante señalar que el enfoque del mismo permitirá un análisis que a su vez conducirá al rigor para la obtención de conclusiones (MORENO, 2005).

## Formulación de Hipótesis

Los modelos de gestión en la actual administración pública vinculados con el sector turístico le apuntan a innovar en los sistemas de información estadística y generación del conocimiento.

La articulación interinstitucional permite un complemento entre conceptos migratorios y turísticos

Las cifras estadísticas en materia de turismo cuentan con una metodología clara para su procesamiento y análisis en cada entidad estatal.

Existe un proceso de mejora en la producción de estadísticas indispensables para la toma de decisiones e investigación en Colombia.

La Política Pública instituida permite una clara interpretación conceptual y cualitativa de las cifras estadísticas en Colombia.

## **RESULTADOS**

En Colombia el Sector Administrativo de Comercio, Industria y Turismo está integrado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y sus entidades y organismos adscritos y vinculados. La gestión turística está promovida por varios programas dentro del sector (Procolombia, Artesanías de Colombia, Propaís, Programa de Transformación Productiva, Innpulsa y Fontur, entre otras).

Dentro de los objetivos sectoriales en materia de turismo el Ministerio se planteó la estrategia “Atraer el turismo generador de divisas y empleo, enfocado a que el sector genere a 2018, 300.000 nuevos empleos y US\$6.000 millones en divisas, posicione a Colombia como destino turístico sostenible, reconocido por su oferta multicultural y megadiversa, representada en productos y servicios altamente competitivos que potencien a las regiones en la construcción de la paz”.

De esta manera dentro de su estructura organizacional recae en el Viceministerio de Turismo el apoyo a la promoción y la competitividad turística a través del Fondo de Promoción Turística de FONTUR, considerando la administración de cifras estadísticas sobre definiciones como Turismo Receptivo: Extranjeros no residentes, pasajeros en cruceros y colombianos no residentes en el país, entendiendo que el turismo emisor abarca las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico emisor o de un viaje turístico interno.

Ahora bien, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, (Viceministerio) con base en las cifras proporcionadas por Migración Colombia, realiza una sumatoria de todas las categorías de ingreso de extranjeros, salvo las realizadas con visa de Residencia

La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, lleva un registro de entrada de extranjeros en materia de turismo con base en lo estipulado en el Decreto 834 de 2013, con las categorías de visa TP-11 y

Permiso de Ingreso y Permanencia PIP-5, siendo esta variable la única que se tiene en cuenta para el cálculo de la actividad.

En este orden de ideas, la entidad tan solo toma en cuenta todos los extranjeros que ingresen o hayan ingresado al país con visa clasificada o agrupada según categorías migratorias de ingreso definidas a partir del concepto de las Visas y Permisos de Ingreso y Permanencia, en los Decretos 4000 de 2004 y 834 de 2013 y que respondan al concepto de extranjero turista en Colombia

Existen criterios de selección de la información que corresponden a sus competencias, sin embargo en alistamiento de la información se contradicen ya que no se podría medir migratoriamente las actividades turísticas de un extranjero con una categoría de visa distinta a la aprobada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Por su parte el DANE a través de la Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE) realiza mediciones a partir de una encuesta de Gasto en Turismo Interno (EGIT) con el objetivo de “consolidar el sistema de estadísticas de turismo con el fin de disponer de información que permita el diseño eficiente de políticas, estrategias, planes y programas turísticos y fortalecer el proyecto de cuenta satélite de turismo de Colombia”

Asimismo El DANE en términos estadísticos realiza igualmente un cálculo porcentual por motivos de viaje de extranjeros o "No Residentes" con fines de ocio, hospedados en los diferentes hoteles a nivel nacional en su Muestra Trimestral de Hoteles, sobre el total de ingresos en los mencionados hoteles. De igual forma realizan una Encuesta de Viajeros Internacionales – EVI con el propósito de calcular el valor de las exportaciones e importaciones de servicios trimestralmente.

Finalmente el Banco de la Republica, realiza una medición en turismo asociada con la Balanza de Pagos y la Inversión Extranjera Directa, variables económicas que muestran la participación del turismo en los viajes, pasajeros, servicios empresariales, fletes y otros transportes y finalmente otros servicios.

#### Turismo Receptivo (variables empleadas)

##### **Turismo**

##### **Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio del Turismo**

Llegadas de extranjeros (motivo de viaje asociado – no turístico)

Colombianos no residentes

Pasajeros por cruceros

Llegadas de Extranjeros por zonas Fronterizas

##### **Migración**

##### **Grupo de Estudios Institucionales sobre Migración de la UAE Migración Colombia**

Categorías Migratorias

Motivo de Viaje

Viajeros con control migratorio

Entrada migratorias por Puesto

##### **Trafico Aéreo Internacional / Nacional**

##### **Grupo de Estudios Sectoriales – UAE Aerocivil**

Rutas

Pasajeros aéreos internacionales

Destinos de los viajeros Colombianos

## **DANE**

Muestra mensual Hotelera

## **Banco de la Republica**

Inversión Extranjera Directa

Balanza de pagos – cuenta viajes - Viajes y transporte de pasajeros

## Turismo Emisor

### **Internacional**

OMT, CEPAL, Banco Mundial

### **Ministerio de Relaciones Exteriores**

Cifras Colombia Nos Une (No disponibles)

Pese a que cada entidad maneja variables (conceptos) diferentes en materia de turismo, no se evidencia en el procesamiento de datos estadísticos que permita un análisis integral. Muestra de ello se observa en el informe de turismo 2005 publicado por el Viceministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Sin embargo se podría identificar indicadores comunes o la construcción de algunas variables que permitan enlazar las bases de datos o constituir un sistema de información y con ello dar lectura complementaria a los resultados e inclusive proyecciones, al respecto (Ayala y Rodriguez, 2006) mencionan “son frecuentes las situaciones en las que los sistemas no tienen un identificador común y que de utilizarse un tercer identificador común” esta afirmación podría dar resultado siempre y cuando las bases de cada entidad contengan las mismas características, circunstancia en el que el DANE debe soportar.

## Cifras y registros administrativos

Según datos actualizados a marzo de 2014 (Migración Colombia, 2014), entre 2007 y 2011 se presentaron 10.800.247 registros de extranjeros en el país, de los cuales 7.195.851 indicaron que el motivo del viaje era turismo. El origen de los turistas es variado, el número mayor procede de Estados Unidos (22%), seguido por Venezuela (17%) y Ecuador (8%). El 48% corresponde a países de Suramérica (en orden de mayor número de visitantes: Venezuela, Ecuador, Argentina, Perú, Brasil, México y Chile) y el 13% corresponde a países de la Unión Europea (en orden de mayor número de visitantes: España, Alemania, Francia y Países Bajos). Las ciudades hospedaje más visitadas son Bogotá (46%), Cartagena (14%), Medellín (11%), Cali (7%), y San Andrés (3%).

En 2008 la vicepresidencia de turismo de Procolombia (Mincit) realizó una encuesta a más de 4000 turistas, la cual presentó indicios de las motivaciones del viaje y algunos comportamientos y zonas de interés. En general, la encuesta muestra aspectos muy interesantes como la medición de las diferencias de turismo según la zona a visitar y cuáles son las más visitadas, la recompra o segunda visita por parte de los extranjeros a Colombia, el potencial de otros tipos de turismo, y por qué escogen Colombia. Algunos datos de este estudio muestran que el 62% escogió Colombia como primer destino turístico antes que otros países de Latinoamérica y el 55% fueron motivados para venir a Colombia por el voz a voz extranjero (Proexport, 2008).

Esta encuesta y otras más pequeñas, así como el seguimiento de noticias y actualizaciones en el área de la promoción de Colombia en el exterior, hacen parte de las estrategias del gobierno nacional en la apuesta por el crecimiento del turismo. Para 2014 se espera que las llegadas internacionales se incrementen entre

un 4 y un 4,5 %, en un panorama donde Colombia ha crecido en un 5,5% en promedio en los últimos 3 años (Tourism Review, 2014).

Lo expuesto nos muestra dos elementos fundamentales para el complemento de la perspectiva migratoria y la turística: Primero, el Gobierno Colombiano ha logrado incrementar el número de visitas de turistas extranjeros, especialmente turistas a través de la concreción de resultados específicamente en el sector de comercio, industria y turismo. Por otra parte, este número creciente de visitas plantea retos frente a la administración y consolidación de cifras entre las diferentes entidades involucradas en el manejo de información relacionada con el aspecto migratorio y con el turismo. Este último punto es muy primordial, pues de esa correcta coordinación en la recolección constante de cifras depende el posterior análisis del impacto de este fenómeno relativamente reciente en el país. Así como sus implicaciones en términos de comercio, desarrollo, seguridad y de garantía de derechos humanos.

De igual forma en el quehacer de cada institución no se puede evidenciar una metodología clara en el procesamiento y análisis de la producción de estadística a excepción del DANE y el Banco de la República que publican sus fichas técnicas

Sin embargo de acuerdo con las publicaciones e intervenciones en materia estadística esta podría contribuir a significativamente a la toma de decisiones en el ámbito gubernamental.

Ahora bien, la recopilación de esta información nos conduce a una aproximación en materia de política pública en la cual la Dirección Nacional de planeación (DNP) acompañó la elaboración del Documento de política sectorial “Plan Sectorial de Turismo 2014 – 2018 / “Turismo para la construcción de la paz” en él señala la importancia de generar una cultura turística que desde la nación haga comprender que el paradigma de los indicadores de éxito turístico fundamentado exclusivamente en el número de visitantes, no es único ni significativo, si no se complementa con otros indicadores que trasciendan la interpretación de las cifras.

En este documento, se resalta los compromisos establecidos en materia estadística que evidencian la necesidad de creación de un modelo de gestión integral en el estado colombiano liderado por el DANE en materia estadística y por el Viceministerio de Turismo en la generación de conocimiento transversal.

- Robustecer al Centro de Información Turística de Colombia - CITUR, como herramienta para la inteligencia de mercados, con información estadística de calidad, así como transferir las metodologías a las regiones para la captura de información estadística de turismo, bajo la sombrilla metodológica nacional y de la Organización Mundial de Turismo.

-Dotar al CITUR de herramientas tales como observatorios, que permitan generar valor agregado en la calidad de la información con base en información de tipo cualitativo.

-Mantener y mejorar las estrategias de articulación con el DANE, para el crecimiento de indicadores sectoriales que aporten un mayor conocimiento del sector en el marco de Plan Estadístico Sectorial de Turismo.

-Mejorar la Red de Puntos de Información Turística – PIT's, en calidad de servicio, de información y de oportunidad

## **CONTEXTO INTERNACIONAL DEL SECTOR TURISTICO**

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo aporta el 9% del PIB mundial, ya sea de manera directa, indirecta e inducida. Esta organización establece que este se ha convertido en uno de los



sectores de mayor envergadura y crecimiento del mundo. Especialmente por sus condiciones de expansión y diversificación, exaltando que el crecimiento de la llegada de aquellos que la Organización denomina como turistas internacionales, los cuales han presentado un crecimiento prácticamente interrumpido.

Esto coincide con el aumento en la llegada de turistas internacionales en el mundo, según los reportes del barómetro OMT del Turismo Mundial (OMT, 2014) (Figura 2). En los primeros cuatro meses de 2014 la llegada de turistas internacionales a nivel mundial creció un 5%, la misma cifra de crecimiento que en todo el año 2013, es decir, unos 14 millones de turistas internacionales más que el mismo periodo del año anterior. Según esta misma organización, lo que tiene que ver con el crecimiento regional, las Américas muestran mejoras considerables, mostrando un crecimiento del 6% en llegadas. Colombia por lo tanto mantuvo el promedio de la región. (OMT, Panorama OMT del Turismo Internacional, 2014)

El efecto del turismo ya se puede ver en todo el mundo. Son los llamados países emergentes los invitados a aprovechar esta nueva tendencia relacionada además con otros componentes determinantes que van ligados a su análisis.

Otros autores entienden el turismo como un fenómeno, lo cual complejiza y amplía la perspectiva al momento de estudiar sus dinámicas. Por lo tanto, resulta pertinente considerar que el turismo no es un fenómeno aislado y tampoco puede asociarse al mero hecho industrial, sino que es parte integrante del contexto social y cultural donde se define y desarrolla. Esto hace que el turismo se pueda entender como un fenómeno complejo y de múltiples miradas que presenta no un registro estático, si no por el contrario, un fenómeno cambiante en el corto y largo plazo (Lanquar, 2007). Para (Hiernaux, 2008), es necesario reconocer que el turismo “es un acto societario, y como tal responde, a toda una serie de procesos que se derivan del funcionamiento mismo de la sociedad” como los imaginarios sociales, las características de nuestra sociedad como una sociedad móvil, la multi-residencia, la flexibilidad del trabajo y los tiempos destinados para el ocio, entre otros elementos.

En general, este puede ser el principio del análisis de los componentes sobre el turismo. Sin embargo, al aproximarse a la necesidad de estudiar el tema desde otras ópticas, es necesario establecer la necesidad de generar un análisis transversal que permita un conocimiento más dinámico de este proceso. La orientación del estudio del turismo desde una óptica económica ha sido ya abordada, pero por ser un tema generador que debe ser estudiado desde varios campos de análisis, surge la necesidad de establecer un marco conceptual que permita abordar el tema desde el ámbito migratorio.

Por otra parte, se tiene como referencia algunos conceptos expuestos en las Recomendaciones Internacionales para Estadística del Turismo. Si bien estas recomendaciones están más orientadas a conceptos, definiciones, clasificaciones e indicadores para el levantamiento de un sistema de estadística sobre turismo, esto será de utilidad en la medida que éstas proporcionan un marco común de referencia en los países al levantar información. Pero además, porque reconocen la necesidad de ampliar los espectros de análisis del turismo. Según lo exponen, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo (Naciones Unidas. OMT, 2008). Estas definiciones ayudarán a establecer los aspectos necesarios a tener en cuenta en el análisis sobre los efectos de la movilidad estimulada por motivos de turismo, lo que respondería a su orientación tanto en la revisión de las fuentes de datos existentes como en el desarrollo de nuevas fuentes.

## **GESTION DE CONOCIMIENTO EN EL SECTOR TURISMO**

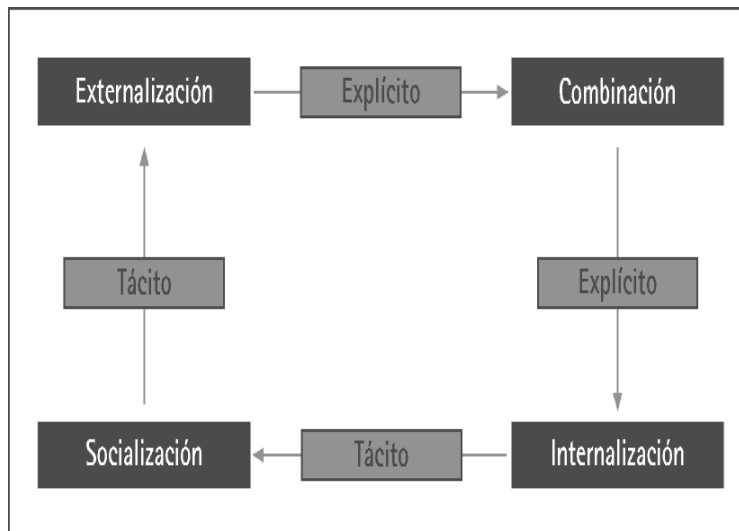
Según los modelos de gestión del conocimiento el fin último de la información es su valoración, más aun cuando es existente en una organización o varias, de esta manera se proponen cuantificar integralmente sus activos respetando las posibilidades individuales de explotación, así mismo definir de la manera más

adecuada las acciones que nos conlleven a este fin, esto generara competitividad y calidad en sus sistemas de información.

Como tal, los modelos de gestión del conocimiento buscan discriminar y localizar, entre aquellos conceptos inherentes a la organización, los primordiales para su correcta gestión y administración, podemos mencionar entre ellos la creación de conocimiento de Nonaka y Takeuchi, Arthur Andersen, o Cluster de conocimiento (País Vasco).

Concentrados en el Proceso de Creación del Conocimiento (Nonaka, Takeuchi, 1995) debemos aprender y aprehender información, para el presente caso la propuesta debe plantear el esquema de recolección de información actual por entidad y lograr su combinación, como lo muestra la Figura 1.

Figura 1: Procesos de Conversión del Conocimiento en la Organización



En esta Figura la transmisión y entendimiento del conocimiento es fundamental para las organizaciones, el flujo de la información, traspasándolo a entidades debe ser claro y pertinente para sus ciudadanos y emplea, así como la calidad en sus datos, según la Figura 2 existen competencias por entidad pero sin llegase a clarificar sus conceptos tienen a estar en contravía, especialmente las migratorias y las turísticas en su concepción migratoria.

El uso de registros administrativos es desigual, hecho evidente, sin embargo la aplicación de un modelo de gestión de conocimiento en estas organizaciones puede generar una visión integral y punto de diferenciación en la administración pública es así que, (Grant, 1991 y Schoemaker, 1992) proponen el uso adecuado de la información y, en especial, del conocimiento como la principal fuente de diferenciación en un mercado cada vez más competitivo y global. En este contexto se puntualiza en que la principal ventaja organizativa proviene de la creación, obtención, almacenamiento y difusión del conocimiento (Nahapiet y Ghoshal, 1998).

En ese sentido el modelo de conocimiento de Procesos de Conversión del Conocimiento en la Organización (Nonaka y Takeuchi, 1995) podría plantearse con el fin de presentar al alto gobierno un Modelo de Dirección Estratégica en materia de información turística, según su estructura organizacional, recursos del talento humano, logística y tecnología aplicada.

**Figura 2. Cuadro comparativo de cifras estadísticas en materia de Turismo**

CALCULO DE LAS CIFRAS DE TURISMO										
VARIABLE	IMIGRACION COLOMBIA	CIFRA 2014*	DESCRIPCIÓN	VICEMINISTERIO DE TURISMO	CIFRA 2014	DANE	CIFRA 2014	DESCRIPCIÓN	BANCO DE LA REPUBLICA	CIFRA 2014 (En Millones de US\$)
Extranjeros	Migración Colombia, lleva un registro de entrada de extranjeros en materia de turismo con base en lo estipulado en el Decreto 834 de 2013, con las categorías de visa TP-11 y Permiso de Ingreso y Permanencia PIP-5, siendo la variable la <b>Unidad</b> que se tiene en cuenta para el cálculo de la actividad, por parte de la entidad.	1.323.147	Con base en las cifras proporcionadas por Migración Colombia por medio de requerimiento de envío de archivo plano** el Viceministerio de Turismo, realiza una sumatoria de todas las categorías de ingreso de extranjeros, salvo las realizadas con visa de Residencia	1.967.814	E DANE realiza un cálculo porcentual por motivos de viaje de extranjeros o "No Residentes" con fines de ocio, hospedados en los diferentes hoteles a nivel nacional en su Muestra Trimestral de Hoteles, sobre el total de ingresos en los mencionados hoteles.	44,30%	Para el Banco de la República, la medición de relacionadas con turismo se realiza en la Balanza de Pagos*** en la sub-cuenta de "Servicios personales, culturales y recreativos", donde se puede concluir que por "Exportaciones" de "Servicios personales, culturales y recreativos", en su mayoría obedecen a gastos que extranjeros realizan en el territorio nacional, por este concepto.	59,47		
Colombianos	No se toman en cuenta para el cálculo de la actividad, sin embargo la cifra de Colombianos no residentes que ingresaron por turismo ascendió a 437.561	-	Con base en las cifras proporcionadas por Migración Colombia por medio de requerimiento de envío de archivo Sumatoria de ingreso Turismo junto de Colombianos no residentes.	597.522	E DANE realiza un cálculo porcentual por motivos de viaje de colombianos o "Residentes" con fines de ocio, hospedados en los diferentes hoteles a nivel nacional en su Muestra Trimestral de Hoteles, sobre el total de ingresos en los mencionados hoteles.	56,30%	Para el Banco de la República, la medición relacionada con turismo se realiza en la Balanza de Pagos en la sub-cuenta de "Servicios personales, culturales y recreativos", donde se puede concluir que por "Importaciones" que en su mayoría obedecen a gastos que colombianos realizan en el exterior, por este concepto.	86,58		
Cruceros	No se toman en cuenta para el cálculo de la actividad, sin embargo la cifra ascendió a 60.373 registros de entrada durante 2014, por el PCOM de Muelle Internacional de Cartagena.	-	El Viceministerio de Turismo, realiza el cálculo con base en la información proporcionada por los puertos de Cartagena, Santa Marta y Providencia, en donde se hace una sumatoria de la totalidad de los pasajeros en cada uno de los 211 cruceros internacionales que arribaron a los puertos en mención, sin distinguir aquellos que definitivamente ingresaron a Colombia y quienes no.	314.207	No se encontró referencia sobre el tema		No se muestran datos sobre cruceros específicamente. Se registra en la Cuenta de "Servicios", en la sub-cuenta "Viajes" las exportaciones e importaciones por este concepto durante 2014, arrojando un resultado deficitario, es decir, las importaciones (B.476 Millones Usd) fueron mayores que las exportaciones (2.943 Millones Usd) por lo que se puede concluir que en el año, los colombianos tendieron a realizar más viajes por fuera del país que los extranjeros hacia Colombia.	N/A		
Zona de Integración Fronteriza ZIF	No se toman en cuenta para el cálculo de la actividad	-	El Viceministerio de Turismo, realiza el cálculo en la estudio de las zonas de integración fronteriza realizada por el Banco de la República en el 2011.	1.313.159	No se encontró referencia sobre el tema		No existe referencia sobre el tema			
Ocupación Hotelera	No se toman en cuenta para el cálculo de la actividad	-	Tome en cuenta los datos proporcionados por el DANE, solo como referencia de comportamiento.	-	52,7	E DANE realiza un cálculo porcentual por motivos de la ocupación hotelera en su Muestra Trimestral de Hoteles, sobre el total de los hoteles registrados en el sistema nacional de registro hotelero.	No existe referencia sobre el tema			
Inversión Extranjera Directa	No se toman en cuenta para el cálculo de la actividad	-	Tome en cuenta los datos proporcionados por el Banco de la República, solo como referencia de comportamiento.	-	-	Tome como referencia los datos proporcionados por el Banco de la República.	Se aplica como el sector de recepción de flujo de inversión extranjeros durante los tres primeros trimestres de 2014.	824		
Total	-	1.323.147	-	4.192.742	-	-	N/A	-	N/A	

\* Cifras en registros de entrada por los 38 Puertos de Control Migratorio

\*\* En el Archivo plano intervienen todas las variables, de manera que se pueden manipular los datos de acuerdo a las necesidades del consumidor.

\*\*\* Los valores expuestos en esta matriz corresponden a los más representativos de la Balanza de Pagos, sin embargo para el cálculo se pueden tener en cuenta otras sub-cuentas de la misma.

## CONCLUSIONES

En Colombia, el cálculo de cifras en materia de turismo es administrado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y el Banco de la República. El cálculo entre entidades varía entre 1.323.000 visitantes en Colombia para turismo extranjero (Migración Colombia) y 4.192.000 del turismo en general (Viceministerio). Esto obedece en gran parte a la diferencia en el manejo de las cifras en el turismo, (asuntos migratorios y análisis económicos), sin embargo se requiere profundizar sus conceptos e integrarlos para su completo análisis.

De esta manera no se evidencia un modelo de gestión de información estadística, por lo que se podrían asumir los análisis existentes fragmentados.

### Limitaciones

Los principales obstáculos que se presentaron en la investigación, estuvieron presentes en la disposición de información de las entidades y de la interpretación que ellos le dan frente a otras entidades, se puede llegar a subestimar mucha de la información que se procesa entre éstas.

Otros de los límites de esta investigación consideran que no existe una voluntad real de articulación o alguna producción documental de la misma, si bien se están creando escenarios de coordinación, no se puede acceder a la información de las mismas o al análisis de la problemática por tratarse de entidades de la administración pública.

## BIBLIOGRAFÍA

Chaparro, Jeffer y Daniel Santana. 2011. Institucionalización del turismo internacional en la zona cafetera del departamento de Quindío, Colombia (2000-2010): aspectos político-económicos, actores centrales y mercado laboral. Cuadernos de Geografía - Revista Colombiana de Geografía, vol. 20, núm. 1, enero-junio, pp. 65-84.

Cunin, Elisabeth. 2006. “‘Escápate a un Mundo... fuera de este Mundo’: turismo, globalización y alteridad. Los cruceros por el Caribe en Cartagena de Indias (Colombia)”. En: Boletín de Antropología Universidad de Antioquia, Vol. 20 N.o 37, pp. 131-151.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. 2013. Descripción del empleo en actividades relacionadas con el turismo en Colombia. Recuperado el 16 de marzo de 2014. Disponible <http://www.citur.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=sWL0QzFOejs%3D&tabid=75>

Departamento Nacional de Planeación. Sin fecha. Recuperado el 28 de marzo de 2014. Disponible en <https://www.dnp.gov.co/CONPES.aspx> 2010. Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 Recuperado el 28 de marzo de 2014. Disponible en <https://www.dnp.gov.co/PND/PND20102014.aspx>

Dos Santos Pires, Paulo. 2011. Marco teórico-metodológico de los estudios del paisaje Perspectivas de aplicación en la planificación del turismo. En Estudios y perspectivas en turismo versión On-line ISSN 1851-1732 disponible en [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322011000300001](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000300001)

- Echeverri, Lina. 2010. "Los orígenes de la marca país Colombia es pasión". En Estudios y perspectivas en turismo. v.19 n.3 Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322010000300006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322010000300006&script=sci_arttext)
- Hiernaux, Daniel. 2008. Una década de cambios: la Geografía Humana y el estudio del Turismo. En Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales. Vol. XII, núm. 270 (87). Recuperado el 4 de mayo de 2014. Disponible: <http://danielhiernaux.net/publicaciones/archivos/2008-A1.pdf>
- Mesa, Ramón. 2013. El turismo, nuevo sector estratégico. El colombiano, 17 de abril de 2013. Consultado el 24 de marzo de 2014 en  
[http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/E/el\\_turismo\\_nuevo\\_sector\\_estrategico/el\\_turismo\\_nuevo\\_sector\\_estrategico.asp](http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/E/el_turismo_nuevo_sector_estrategico/el_turismo_nuevo_sector_estrategico.asp)
- Migración Colombia. 2014. Tendencias en la movilidad de viajeros. Sin publicar.
- Migración Colombia – OIM. 2013. Caracterización sociodemográfica laboral extranjeros en Colombia.
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. 2011. políticas del sector turismo. Recuperado el 20 de marzo de 2014. Disponible en <http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=192>
- Ministerio de Relaciones Exteriores. 2013. Decreto 834 de 2013. Recuperado el 20 de marzo de 2014. Disponible en  
[http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/decreto\\_0834\\_2013.htm](http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/decreto_0834_2013.htm)
- Moreno, m. C. (2005). *La investigación cualitativa en marketing*. Bucaramanga: WWW.REDALYC.ORG. Banco Mundial. Sin fecha. Definición de Desarrollo Sostenible. Recuperado el 28 de marzo de 2014. Disponible en  
<http://www.worldbank.org/depweb/spanish/sd.html>
- Brida, Juan Gabriel, Pablo Daniel Monterubbianesi y Sandra Zapata-Aguirre. 2011. Impactos del turismo sobre el crecimiento económico y el desarrollo. El caso de los principales destinos turísticos de Colombia. En Revista de turismo y patrimonio cultural Volumen 9, Número Recuperado el 5 de marzo de 2014. Disponible en <http://www.pasosonline.org/Publicados/9211/PASOS24.pdf#page=75>
- Organización Internacional para las Migraciones. 2013. Perfil Migratorio de Colombia 2012. Misión Colombia. Bogotá. Recuperado el 15 de marzo de 2014. Disponible en  
<http://www.iom.int/files/live/sites/iom/files/pbn/docs/Perfil-Migratorio-de-Colombia-2012.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. 2007. Entender el turismo: Glosario Básico. Recuperado el 21 de marzo de 2014. Disponible en <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
1995. Staements & Policy Documents on Child Protection. UNWTO Statement on the Prevention of Organized Sex Tourism. Recuperado el 23 de marzo de 2014. Disponible en  
<http://ethics.unwto.org/en/content/staements-policy-documents-child-protection>
2001. Código ético mundial para el turismo. Recuperado el 23 de marzo de 2014. Disponible en  
<http://www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=40731>
- Proexport. 2008. Encuesta de turismo. Recuperado el 7 de abril de 2014. Disponible en  
<http://www.colombia.travel/es/turista-internacional/colombia/noticias/352-lanzamiento-de-la-encuesta-de-turismo-de-colombia->

- Salazar, Noel. 2006. Antropología del turismo en países en desarrollo: análisis crítico de las culturas, poderes e identidades generado por el turismo. En *tabula rasa: revista de humanidades* vol:5 pgs:99-128.
- Tourism-review.com. 2014. "2013 was a year of touristic growth in Colombia". Recuperado el 2 de abril de 2014. Disponible en <http://www.tourism-review.com/inbound-tourism-growth-in-colombia-news4047#4AwHjym7eQJzJdJo.01>
- Castles, S. (2010). relaciones internacionales.info . Recuperado el 03 de Septiembre de 2014, de <http://www.relacionesinternacionales.info/ojs/article/view/219.html>
- Gonzales, M., & Ruíz, D. (2006). González, M., & Ruiz, D. F. (2006). La competitividad internacional de los destinos turísticos: del enfoque macroeconómico al enfoque estratégico., Cuadernos de Turismo, No 17.
- Naciones Unidas.OMT. (2008). (N. Unidas, Ed.)
- OMT. (2014). Recuperado el 2014, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2014-07-22/turismo-internacional-se-preve-una-fuerte-temporada-alt>
- OMT. (2014). <http://media.unwto.org/es/press-release/2014-07-22/turismo-internacional-se-preve-una-fuerte-temporada-alta>.
- OMT. (2014). <http://media.unwto.org/es/press-release/2014-07-22/turismo-internacional-se-preve-una-fuerte-temporada-alta>.
- ONU.OMT . (2008). Recomendaciones internacionales para la estadística de turismo. Obtenido de [http://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM\\_83rev1s.pdf](http://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1s.pdf)

## **RECONOCIMIENTO**

Agradezco al personal que integra el Grupo de Estudios Institucionales de Migración Colombia de quienes recibí la colaboración esperada para el desarrollo del documento así mismo a aquellas personas de quienes recibí las orientaciones y el estímulo necesario para la finalización del mismo.