

MEDICIÓN DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD CON ENFOQUE HACIA LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE PARA EL SECTOR TURISMO DE CALI

Germán Morales Zúñiga
Fanery Andrea Hoyos Giraldo
Margot Cajigas Romero
Harold Rivas Cano
María Andrea Dorado Castillo
María Fernanda Díaz Moreno



**SELLO
EDITORIAL
UAO**

MEDICIÓN DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD CON ENFOQUE HACIA LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE PARA EL SECTOR TURISMO DE CALI

GERMÁN MORALES ZÚÑIGA

FANERY ANDREA HOYOS GIRALDO

MARGOT CAJIGAS ROMERO

HAROLD RIVAS CANO

MARÍA ANDREA DORADO CASTILLO

MARÍA FERNANDA DÍAZ MORENO



Universidad
Autónoma de
Occidente

Universidad Autónoma de Occidente

2025

Medición de indicadores de sostenibilidad con enfoque hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el sector turismo de Cali / Germán Morales Zúñiga, Fanery Andrea Hoyos Giraldo, Margot Cajigas Romero, Harold Rivas Cano, María Andrea Dorado Castillo, María Fernanda Díaz Moreno. — Cali : Universidad Autónoma de Occidente, 2025.

140 páginas : ilustraciones, tablas ; 24 cm.
Incluye referencias bibliográficas.

ISBN 978-958-619-240-8 (PDF)

Turismo sostenible — Cali (Colombia).
Sustainable Development Goals.
Indicadores de sostenibilidad.
Desarrollo sostenible — Medición.
I. Morales Zúñiga, Germán
II. Hoyos Giraldo, Fanery Andrea
III. Cajigas Romero, Margot.
IV. Rivas Cano, Harold.
V. Dorado Castillo, María Andrea.
VI. Díaz Moreno, María Fernanda.
VII. Universidad Autónoma de Occidente.

MEDICIÓN DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD CON ENFOQUE HACIA LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE PARA EL SECTOR TURISMO DE CALI

© Autores

Germán Morales Zúñiga

Fanery Andrea Hoyos Giraldo

Profesor (a) investigador (a) UAO

Margot Cajigas Romero

Profesora investigadora UAO

Catedrática Universidad Nacional de Colombia

Harold Rivas Cano

María Andrea Dorado Castillo

Profesional en economía SITUR

María Fernanda Díaz Moreno

Economista UAO

ISBN: 978-958-619-240-8 (PDF)

Primera edición: diciembre 2025

© Universidad Autónoma de Occidente

Km. 2 vía Cali-Jamundí, A.A. 2790

Cali, Valle del Cauca, Colombia.

El contenido de esta publicación no compromete el pensamiento de la Institución, es responsabilidad absoluta de sus autores. Tampoco puede ser reproducido por ningún medio impreso o digital sin permiso expreso de los dueños del *Copyright*.

Personería jurídica, Res. No. 0618, de la Gobernación del Valle del Cauca, del 20 de febrero de 1970. Universidad Autónoma de Occidente, Res. No. 2766, del Ministerio de Educación Nacional, del 13 de noviembre de 2003. Acreditación Institucional de Alta Calidad, Res. 23002 del 30 de noviembre de 2021, con vigencia hasta el 2025. Acreditación Internacional de Alta Calidad, acuerdo No. 85 del 26 de enero de 2022 del Cinda. Vigilada MinEducación.

Gestión Editorial

**Vicerrectoría de Investigaciones,
Innovación y Emprendimiento**

**Vicerrector de Investigaciones,
Innovación y Emprendimiento**

Jesús David Cardona Quiroz

**Jefe Unidad de Visibilización y Divulgación
de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación
Editor**

José Julián Serrano Quimbaya
jjserrano@uao.edu.co

Coordinadora editorial
Angélica María Bohórquez Borda
ambohorquez@uao.edu.co

Diseño editorial
Kevin Nieto Vallejo

Diseño editorial
Kevin Nieto Vallejo

Fotografías
Germán Morales Zúñiga

Contenido

7	1.	PRESENTACIÓN
11	2.	EL TURISMO EN COLOMBIA
12	2.1.	ORGANIZACIÓN DEL TURISMO EN COLOMBIA
15	2.2.	LA RECUPERACIÓN DEL TURISMO EN EL CONTEXTO GLOBAL
18	2.3.	EL TURISMO EN EL CONTEXTO NACIONAL
23	3.	CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA DE CALI
23	3.1.	DESCRIPCIÓN DE LA CIUDAD Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA
39	4.	MARCO LEGAL
40	4.1.	MARCO NORMATIVO NACIONAL
42	4.2.	MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL
47	5.	INDICADORES Y MEDICIÓN DEL OBSERVATORIO DE TURISMO DE CALI
50	5.1.	OBSERVATORIO DE TURISMO DE SANTIGO DE CALI
56	5.2.	MARCO DE REFERENCIA
59	5.3.	ASPECTOS TÉCNICOS DEL SITUR VALLE
70	5.4.	ACTIVIDADES DE MEDICIÓN DEL SITUR VALLE
76	5.5.	SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA
78	5.6.	ESTADO ACTUAL DE SITUR VALLE
81	6.	RELACIÓN ENTRE INDICADORES INSTO, ODS Y OBSERVATORIO DE TURISMO DE CALI EN TURISMO SOSTENIBLE
82	6.1.	PRODUCTO INTERNO BRUTO EN COLOMBIA
84	6.2.	TURISMO SOSTENIBLE
129	7.	REFERENCIAS



1. PRESENTACIÓN

El turismo se proyecta como el sector de más rápido crecimiento, y de aporte al bienestar y desarrollo de los destinos que hoy tienen esta actividad como la principal fuente de ingresos. Esto demuestra su relevancia como generador de cambio, y transformaciones sociales y humanas fundamentales para el cumplimiento de metas colectivas como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Colombia, a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit), garantiza el compromiso de fortalecer la sostenibilidad del sector turismo, el cual es protagonista y referente para el mundo. La Política de Turismo Sostenible, “Unidos por la naturaleza”, muestra cómo “la sostenibilidad es un eje central para el desarrollo, la competitividad y el crecimiento del turismo” (Mincit, 2020, p. 10).

El sector turismo es fundamental para la economía colombiana ya que contribuye al desarrollo socioeconómico de las regiones. Por ello es necesario contar con sistemas de medición de indicadores de sostenibilidad para este sector de interés para el país, especialmente, por los Sistemas de Información Turística, cuyos resultados aportan a la competitividad sectorial y al desarrollo sostenible de cada destino.

La medición de indicadores de sostenibilidad, alineados con los ODS, es una de las apuestas de los sistemas de medición turística, especial para la consolidación de un plan nacional de desarrollo turístico sostenible. Estos comprenden infor-



mación relacionada con aspectos de formalización, número de empleos, calidad del servicio, número de visitantes, características de los consumidores-turistas, lugar de procedencia, gastos, entre otros aspectos clave. Los indicadores presentan información formal que permite medir los cambios del desarrollo del turismo, siendo eficaces solo si abordan los problemas que se asociaron a la planificación y gestión del destino, y si la recolección de información es viable y se puede generar su análisis, esto con el fin de tener información que permita la toma de decisiones a nivel nacional, regional o de un destino específico.

Para Santiago de Cali y el Valle del Cauca, contar con indicadores de sostenibilidad representa un factor clave que impulsa la competitividad sectorial y contribuye al desarrollo sostenible de los destinos.

Ahora bien, existen diferentes tipos de indicadores, como los de alerta temprana, de presión sobre el sistema, medidas de la situación del sector, medidas del impacto que tiene el desarrollo turístico en los entornos y medidas del efecto.

El principal antecedente de la obra es el proyecto de investigación titulado “Sector turístico como agente de cambio de la sostenibilidad: Caso micro destinos de la Ciudad Santiago de Cali” que busca determinar la sostenibilidad del sector turístico como agente en micro destinos de Santiago de Cali (San Antonio, Bulevar del Río y Pance), proyecto desarrollado en alianza con el Sistema de Información Turística del Valle del Cauca–SITUR, Cotelvalle, el Grupo de Investigación en Economía, Contaduría, Administración y Desarrollo -GIECAD-, y la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Occidente.

En ese orden de ideas, se presentan dos metodologías que permiten establecer si el sector aplica prácticas sostenibles alineadas con los ODS.

La estructura del documento se presenta en cinco capítulos: **1.** El turismo en Colombia, **2.** Caracterización socioeconómica de la ciudad de Santiago de Cali, **3.** Marco legal, **4.** Indicadores y medición del Observatorio de Turismo de Cali,

5. Relación entre indicadores INSTO, los ODS y del Observatorio Turístico de Cali en turismo sostenible.

Finalmente, se puede concluir que la medición de indicadores de sostenibilidad en el turismo es fundamental para la competitividad del sector, asimismo, le permite al sector público, privado y comunitario tomar decisiones acertadas y generar estrategias para el desarrollo sostenible.



2. EL TURISMO EN COLOMBIA

Debido a sus condiciones geográficas (dos océanos, tres cordilleras, selvas y llanuras), Colombia se considera un país megadiverso¹. Ubicado al noroccidente de Suramérica tiene 2 079 408 km² de superficie, donde 1 141 748 km² corresponden al territorio continental y 928 660 km² a su extensión marítima. Es el cuarto país en extensión territorial en América del Sur y es el tercero más poblado, después de Brasil y México; además es el único país suramericano que tiene costas en los océanos Pacífico y Atlántico.

Colombia no posee estaciones, pero sus mismas condiciones biogeográficas hacen que tenga gran variedad de climas. Cada región del país es un mundo totalmente diferente en términos culturales, ritmos y tradiciones, lo que hace que posea un enorme potencial turístico.

Lo anterior, ha puesto al país en la mira del turismo mundial, lo que ha hecho que el sector crezca, en efecto, el 2021 fue un año clave para la reactivación del turismo en Colombia. Este sector generó 3101 millones de dólares en divisas, lo

¹ Colombia tiene el número más grande de especies por unidad de área en el planeta, hay más de 1800 especies de aves contabilizadas (más que la suma del total de América del Norte y Europa). Así mismo, han clasificado más de 130 000 especies de plantas. Entre ellas, 3000 clases de orquídeas. Colombia tiene cerca de 31 millones de hectáreas protegidas, equivalentes al 15 % del territorio nacional



que significa un incremento del 59,5 % en comparación con el 2020. Este hecho sitúa al turismo como el primer generador de divisas del país entre los sectores no tradicionales, en este sentido, la afluencia de turistas y el crecimiento de la demanda de sus destinos ha permitido incrementar su competitividad a escala regional (López, 2023).

Según la Organización Mundial del Turismo -OMT (2023) Colombia no solo es tercer país a nivel Américas, sino el segundo en Latinoamérica, que ha presentado una recuperación sobresaliente en términos de llegadas de turistas internacionales después de la pandemia del Covi-19, convirtiéndose en un referente para el turismo en la región, así mismo, durante los últimos años, Colombia se situó en el segundo lugar en número de proyectos turísticos de inversión extranjera directa, después de México; así mismo entró al grupo de los diez nuevos destinos turísticos principales para la inversión en América Latina y el caribe (Barón, M.A, 2021; Boyano, T.O, 2023)

2.1. Organización del turismo en Colombia

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit) de Colombia se encarga de apoyar la actividad empresarial; producción de bienes, servicios y tecnología; así como la gestión turística de las diferentes regiones. Surgió de la fusión, en 2002, entre los ministerios de Desarrollo Económico y Comercio Exterior, tomando una estructura específica (ver figura 1) que promueve el desarrollo económico y el crecimiento empresarial del país. En efecto, el comercio, la industria y el turismo han sido declarados ejes fundamentales en el desarrollo económico colombiano (Jiménez & Parra, 2019).

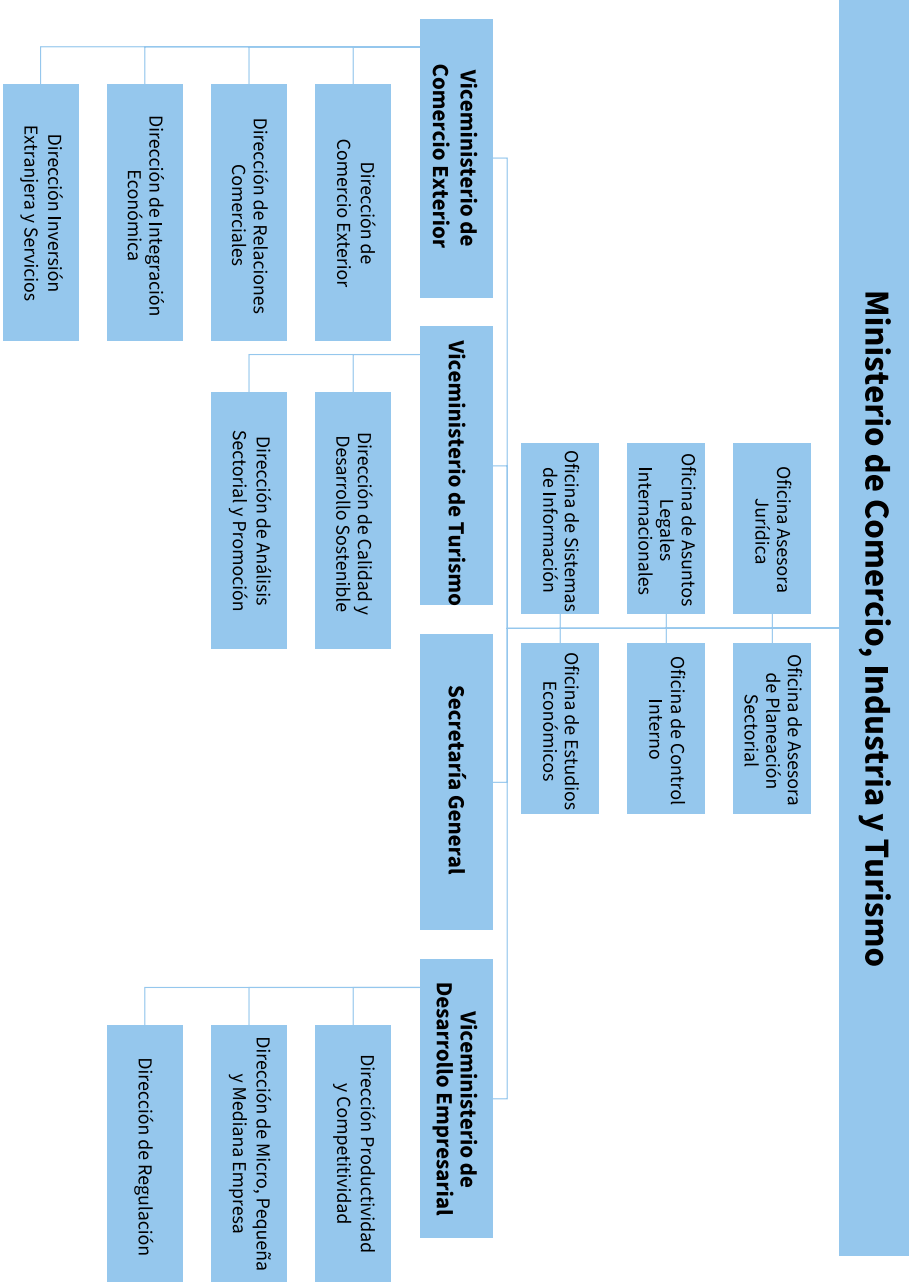
En el marco de su competencia, el Mincit tiene como objetivo: “formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de

los sectores productivos de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y ejecutar las políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior. Art 1 Decreto 2010 de 2003.

Además, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo trabaja en asocio con los Ministerios de Cultura y Hacienda, lo que ayuda a articular procesos de identificación, valoración, competitividad, sostenibilidad y difusión del patrimonio cultural colombiano.

Por su parte, el Viceministerio de Turismo tiene como función “concertar, ejecutar y evaluar la política turística, así como los planes y programas derivados de esta, en conjunto con las entidades competentes de los sectores público y privado, con el fin de mejorar la competitividad y sostenibilidad de los productos y destinos turísticos, y promover el turismo doméstico y receptivo” (Mincit, 2024). Adicionalmente, la Ley de Turismo (Ley 2068 de 2020) propone medidas de largo, mediano y corto plazo que permitirán fomentar la sostenibilidad e implementar mecanismos para la conservación, la protección y el aprovechamiento de los destinos y de los atractivos turísticos; fortalecer la calidad turística y la competitividad del sector, fortalecer la formalización de los prestadores de servicios turísticos y promover la reactivación del sector.

Figura 1. Estructura Organizacional de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



2.2. La recuperación del turismo en el contexto global

El informe de las Naciones Unidas (2023) sobre la situación y las perspectivas de la economía mundial resalta la importancia del sector turismo en la recuperación de las economías nacionales y el comercio mundial, particularmente en las economías en desarrollo.

Después de registrarse una caída del 73 % en llegadas de turistas internacionales durante la pandemia en el 2020, se estimó que para el 2022 la economía mundial crecería un 4 % y para finales del 2023 un 3,5% (OMT, 2023). En gran medida, el turismo fue la tercera categoría de crecimiento económico después de la exportación de combustibles y químicos, esto ratifica su papel como fuente de empleo y desarrollo económico (OMT, 2022).

En el 2019, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indicó que el sector del turismo es un motor de crecimiento empresarial sobre todo para poblaciones como migrantes, mujeres, jóvenes y comunidades locales, ya que más del 50 % de los trabajadores de este sector son mujeres y una gran mayoría tiene menos de 35 años (OIT, 2022).

Las cifras no dejan de ser alentadoras, de acuerdo con los datos más recientes de la Organización Mundial del Turismo (2022), ahora ONU Turismo:

- En el 2021 se registraron 430 millones de llegadas de turistas internacionales.
- La Industria Turística crea más de 280 millones de empleos directos e indirectos.
- Su aporte al PIB mundial supera los 5,8 billones de dólares.

Además, el panorama para el primer semestre de 2022 arroja cifras aún más satisfactorias:

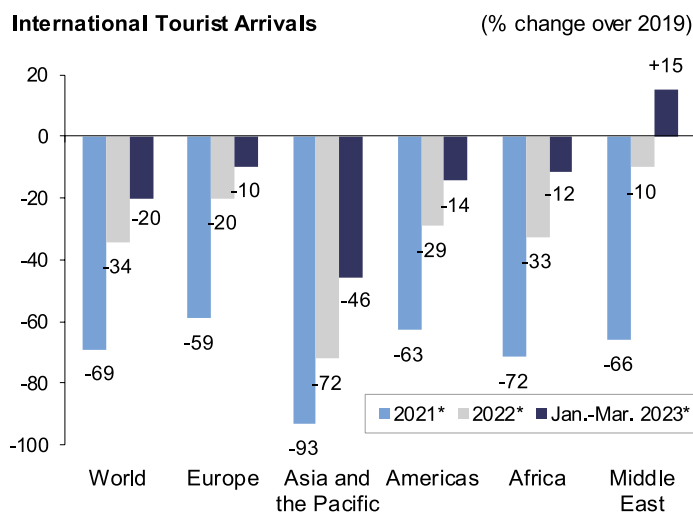
- Se triplicaron las llegas de turistas internacionales (+172 %).
- Viajaron 474 millones de turistas internacionales.
- Solo entre junio y julio se movieron 207 millones de llegadas internacionales, representando el 44 % de total de llegadas en los primeros siete meses del año.
- Europa es el 65 % de ese total (es decir, 309) (OMT 2022).

Según los datos publicados en el UNWTO World Tourism Barometer (2023), de la rápida evolución del sector turismo durante el 2023 se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- En cifras generales, las llegadas internacionales alcanzaron el 80 % de los niveles anteriores a la pandemia en el primer trimestre de 2023.
- Se estima que durante los tres primeros tres meses 235 millones de turistas hicieron viajes internacionales, más del doble que en el mismo período de 2022.
- El turismo no ha dejado de hacer gala de su resiliencia. Según los datos revisados para 2022, en el 2021 se movilizaron 960 millones de turistas internacionales, es decir, se restablecieron dos tercios (66 %) de las cifras prepandémicas

La Figura 2 muestra un comparativo entre el número de llegadas de turistas internacionales durante 2021, 2022 y el primer trimestre del 2023, se muestran los resultados del 2023 durante enero-marzo con los pronósticos para ese año, se estima que en las llegadas internacionales se recuperarán entre el 80 % y el 95 % frente a los niveles anteriores a la pandemia.

Figura 2. Llegada de turistas internacionales durante 2021, 2022 y primer periodo del 2023.



Source: UNWTO

* Provisional data

Fuente: UNWTO World Tourism Barometer – May 2023, Vol 21 – Issue 2. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-05/UNWTO_Barom23_02_May_EXCERPT_final.pdf?VersionId=gGmuSXLwfM1yoemsRrBI9ZJf.Vmc9gYD

Según los datos de ONU Turismo (2023), la recuperación por regiones en el primer trimestre de 2023 se dio de la siguiente manera:

- Oriente Medio registró los mejores resultados, ya que fue la única región que superó las llegadas de 2019 (+15 %) y la primera en recuperar las cifras anteriores a la pandemia en un trimestre completo.
- Europa alcanzó el 90 % de los niveles anteriores a la pandemia gracias a la intensa demanda intrarregional.
- África y las Américas llegaron, respectivamente, al 88 % y al 85 % de los niveles registrados en 2019.
- La región de Asia y el Pacífico aceleró su recuperación al situarse en un 54 % de los niveles prepandémicos, pero se prevé que esta tendencia al alza se intensifique ahora que la mayoría de los destinos, China en particular, han reabierto sus fronteras a los viajes no esenciales.

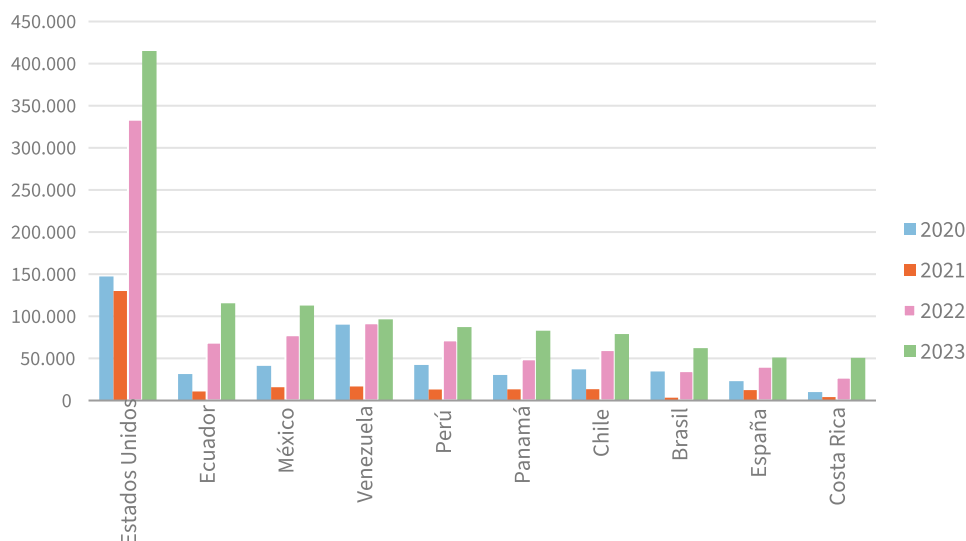
Es evidente que el primer trimestre del 2023 puso de manifiesto la extraordinaria capacidad de recuperación del turismo, sin embargo, esta tiene algunos desafíos por delante. Según el Grupo de Expertos de la ONU Turismo, el principal factor que pesó sobre la recuperación efectiva del turismo internacional en 2023 fue la situación económica, ocasionada por la elevada inflación y la subida de los precios del petróleo que redundaron en un aumento de los costes del transporte y el alojamiento. Por consiguiente, es de esperarse que los turistas procuren cada vez más encontrar una buena relación calidad-precio y viajar a lugares más cercanos. La incertidumbre provocada por la agresión rusa a Ucrania y otras tensiones geopolíticas en auge tampoco dejan de entrañar riesgos de empeoramiento.

2.3. El turismo en el contexto nacional

La recuperación del sector turismo en Colombia durante la reactivación económica después de la pandemia ha sido catalogada como histórica. De acuerdo con el Banco de las República, solo para el primer semestre de 2022 se registró un ingreso de USD 3207,5 millones por concepto de pasajeros y viajes, esto es un 101,2 % frente a lo registrado en el mismo periodo del 2019 (Fontur, 2022).

En efecto, Colombia es el tercer país de las Américas que presenta una recuperación sobresaliente en términos de llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2023. Incluso sobrepasa en un 18% la tasa que se registró en el mismo periodo 2019, un año justo antes de la pandemia; esta afirmación es una de las conclusiones del último Informe Regional para las Américas de la Organización Mundial de Turismo (OMT) (Mincit, 2023).

Según datos de Mincit (2023) “de enero a mayo de 2023 se registraron las 2’249.411 visitantes no residentes en Colombia, lo que representa un crecimiento del 36,7 % respecto al mismo periodo de 2022 y del 20% frente a 2019”.

Figura 3. Origen de los visitantes a Colombia enero-mayo 2020–2023

Fuente: MinCIT (2023)

Estados Unidos es el país con mayor número de visitantes hacia Colombia, durante el periodo mencionado llegaron en total 414 893 viajeros provenientes de ese país, seguidos por Ecuador con 115 432 y México con 112 769 visitantes (Rodríguez, 2023)

En palabras de Acosta (2023) “este positivo comportamiento de las cifras confirma la sólida reputación de Colombia como destino turístico de primer orden y refleja el éxito de las estrategias adoptadas en el Gobierno del Cambio para impulsar el turismo”.

Sumado a lo anterior, durante el 2023 se anunciaron 18 nuevas rutas aéreas internacionales, incrementando así la conectividad de Colombia con siete países en toda América y Europa: Brasil, Chile, Ecuador, Estados Unidos, México, Aruba y Suiza. De estas, han entrado en operación 11 rutas (Morales et al., 2022).

En cuanto a las proyecciones de llegadas de viajeros internacionales a Colombia, en el último informe de la consultora de viajes ForwardKeys el país aumentó en

un 34,6% el número de reservas internacionales si se compara con el mismo periodo de 2022, registrando un pronóstico de 430 549 para el periodo comprendido entre mayo a octubre del presente año (Mincit. 2023). Así mismo, se destaca que Estados Unidos, España y Chile tienen más del 48% de las reservas hacia Colombia. Asimismo, Bogotá, Medellín y Cartagena participan con más del 90% de las reservas internacionales, siendo la capital de Colombia la que concentra casi el 60% de las reservas (Batón. 2021)

Los reconocimientos a la mejoría del turismo del país han sido destacados recientemente:

- Obtuvo el octavo lugar en el mundo a la mejor recuperación pospandemia según Forwardkeys, la empresa que se encarga de hacer análisis de flujos de viaje y tráfico aéreo.
- La Official Aviation Guide (OAG), incluyó a Colombia entre los 20 paises con mayor capacidad aérea para 2022.
- La International Congress and Convention Association (ICCA) destacó en el Destination Performance Index como el país de Suramérica que mejor recuperó los eventos.

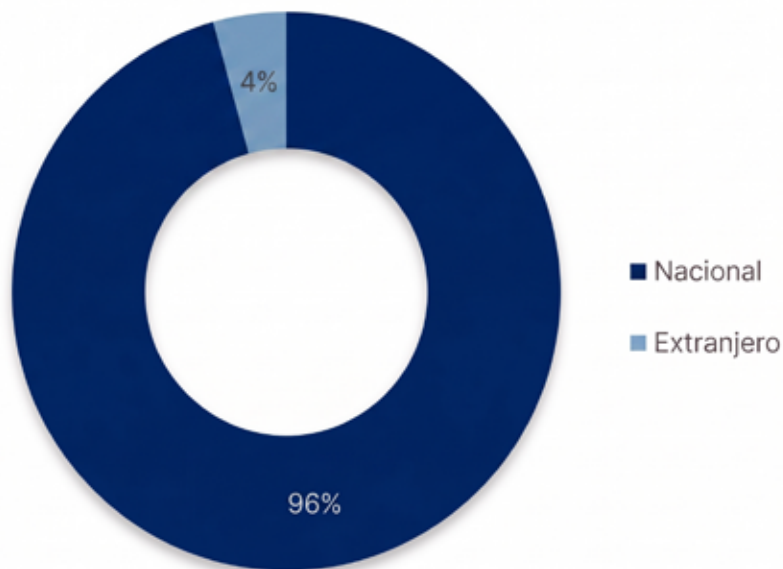
2.3.1. El Turismo en Cali y el Valle del Cauca

Para la Gobernación del Valle del Cauca el turismo es un dinamizador del crecimiento económico del departamento. Es por ello que la Secretaría departamental de Turismo ha diseñado estrategias para lograr una pronta recuperación durante el 2023. Eventos como el Festival de Música del Pacífico Petronio Álvarez y la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas en el Pacífico contribuyen, en gran parte, a mejorar las estadísticas de llegada de turistas al Valle del Cauca.

El Sistema de Información Turística Regional del Valle del Cauca indica que para el 2023 se tuvo una buena activación del turismo en el departamento. Las cifras

muestran la llegada de 372 253 visitantes extranjeros y 1 997 068 nacionales (Situr, 2023)

Figura 4. *Procedencia de turistas al Valle del Cauca 2023*



Fuente: Elaboración propia

El principal motivo para viajar al departamento son las vacaciones (Semana Santa y verano), además de visitar a amigos y familiares o la asistencia a diferentes eventos deportivos y culturales. Para la ciudad de Santiago de Cali, el panorama es igualmente positivo respecto a lo esperado, ya que para el primer semestre de 2024 ha superado en un 182,9 % los registros del año inmediatamente anterior.



3. CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA DE CALI

3.1. Descripción de la ciudad y ubicación geográfica

Fundada en 1536 por Sebastián de Belalcázar y erigida como municipio a través de la Ley 131 de 1863, Santiago de Cali es la capital del departamento del Valle de Cauca. La Ley 1933 de 2018 la categoriza como Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios. Por medio del Acuerdo 15 de agosto 11 de 1988 se estableció la sectorización del Municipio de Cali, organizando el área urbana en 20 comunas y el área rural en 15 corregimientos. Con el Acuerdo 10 de agosto 10 de 1998 se creó la Comuna 21 y con el Acuerdo 134 de agosto 10 de 2004 creó la Comuna 22. Mediante el Acuerdo 373 de diciembre de 2014, se delimitó y clasificó el suelo en: urbano, de expansión urbana y rural (suburbano y de protección).



Cali, es la tercera ciudad más grande de Colombia, siendo un centro económico y cultural del país, es reconocida como la capital mundial de la salsa y es el principal destino cultural emergente de Suramérica, ganadora del World Travel Awards en 2019. Fue nombrada Ciudad Creativa por la UNESCO; además, Capital Americana del Deporte (ACES), según European Capitals of Sport Federation en 2019; y destino en tendencia en turismo MICE, reconocimiento otorgado por la Foreign Direct Investment (FDI).

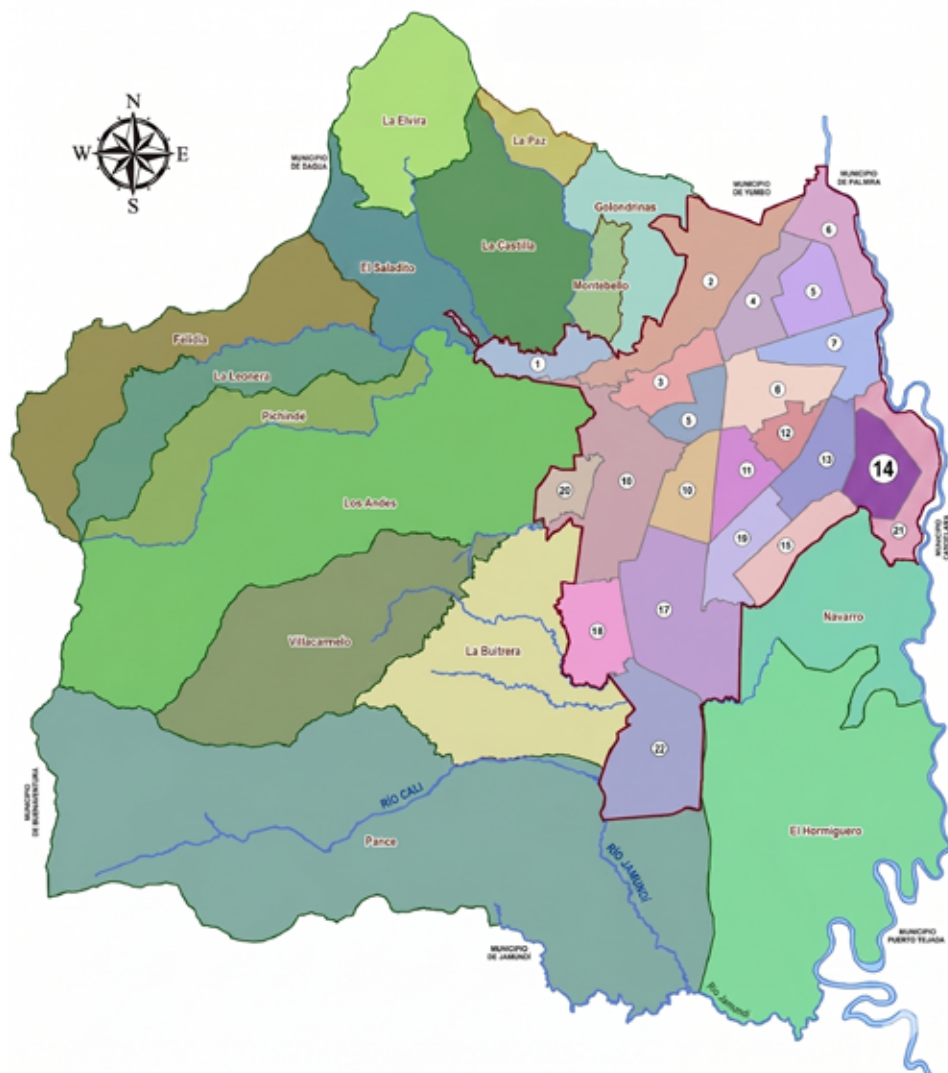
Sumado a lo anterior, en 2018 Cali ganó los Engaged Cities Award; según Forbes, durante 2018 y 2019 respectivamente, fue la segunda y tercera ciudad con los mejores estándares de calidad de vida y vivienda; En el 2018 Cali fue la cuarta ciudad en el índice de competitividad turística nacional. Por su parte, el Valle del Cauca es el primer departamento en la implementación y articulación del Modelo Territorial de Paz, según la ITRLatam representa el octavo puesto en turismo de reuniones y según la FDI Cali ocupa el séptimo lugar en el mundo como la ciudad que más inversión extranjera atrae y la décima más costo eficiente. Adicionalmente, fue declarada la ciudad gastronómica del mundo 2019 por la red francesa Délice (Dávila Cuello & Támara Becerra, 2022)

Geográficamente, Cali está situada en el valle del río Cauca, el segundo en importancia del país. A la altura de Cali este valle tiene 35 km de ancho y la zona urbana está sobre el costado occidental del río. La parte occidental de la ciudad se encuentra custodiada por los célebres Farallones de Cali, parte de la cordillera Occidental de los Andes colombianos. La ciudad tiene una extensión de 561,7 km², un clima de 24 °C y una altitud de 1070 m s.n.m. El municipio de Cali limita al norte con Yumbo y la Cumbre, al oriente con los Palmira, Candelaria y Puerto Tejada, al sur con Jamundí, y al occidente con los municipios Buenaventura y Dagua.

La Figura 5, muestra la división político-administrativa de la ciudad y la tabla 1 evidencia su perfil, considerando información como la población, composición

de los hogares, economía, gobierno, presupuesto, geografía, clima y superficie, según publicación del Departamento Nacional de Planeación para los años 2017 al 2020 (DAP Informe Cali en cifras 2021).

Figura 5. Mapa de Cali con su división político-administrativa



Fuente: DAP Informe Cali en cifras 2021

Tabla 1. Perfil de la ciudad 2017-2020.

Descripción	2017	2018	2019	2020
Población				
Población Total	2 206 804	2 227 642	2 241 491	2 252 616
Densidad de población (por km2)	3929,0	3966,1	3990,8	4010,6
Porcentaje de población en el país	4,7	4,6	4,5	4,5
Porcentaje de población que son niños (0-14)	21,9	21,8	21,5	21,3
Porcentaje de población que son jóvenes (15-24)	16,6	16,3	16,1	15,8
Porcentaje de población que son adultos (25-59)	47,1	46,7	46,6	46,6
Porcentaje de población que son adultos mayores (60y+)	14,5	15,2	15,8	16,3
Razón hombre-mujer (hombres por cada 100 mujeres)	88,0	88,0	87,7	87,4
Razón de la población dependiente (ajustado por empleo)	46,8	47,8	48,1	48,4
Porcentaje de población migrante (2005)	5,6	6,6	6,6	6,6
Hogares				
Hogares	700 734	716 826	733 288	746 209
Unidades de viviendas ocupadas	674 771	690 267	702 430	715 010
Personas por unidad de vivienda	3,3	3,2	3,2	3,2
Densidad de vivienda (por km2)	1201,4	1229,0	1250,6	1273,0
Economía				
Tasa anual de inflación (promedio últimos 5 años)	4,4	4,6	4,8	3,8
Distribución del ingreso (Coeficiente Gini)	0,460	0,463	0,465	0,523
PIB Col (miles USD a precios corrientes)	311 902 479	334 102 586	323 374 850	271 553 285
PIB per cápita Col (USD a precios corrientes)	6579	6923	6547	5391
PIB per cápita Cali (USD a precios corrientes)	6416	6767	6525	5427
Porcentaje del PIB en el país	4,5	4,5	4,5	4,5
Total de empleados	1 232 079	1 240 014	1 255 227	1 083 997

Tabla 1. Continuación

Descripción	2017	2018	2019	2020
Cambio en el % de empleados (base últimos 5 años)	12,0	8,6	4,5	-11,9
Número de negocios por cada 1000 habitantes (2005)	25,4	25,1	25,0	24,8
Tasa de desempleo anual	11,9	11,5	12,5	20,4
Avalúo Comercial-industrial como porcentaje del avalúo total	235	21,5	21,5	21,2
Gobierno				
Tipo de gobierno (e.g. Local, Regional, County)		Local		
Presupuesto (USD)	940 491 395,4	1 146 908 257,9	1 189 209 550,0	1 088 665 602,5
Presupuesto per cápita (USD)	426,2	514,9	530,5	483,3
Presupuesto de inversión (USD)	729 031 705,4	900 253 495,3	941 397 931,5	822 657 185,2
Presupuesto de inversión per cápita (USD)	330,4	404,1	420,0	365,2
Geografía y Clima				
Región		Latín América—Caribbean		
Tipo de clima		Continental		
Superficie (km2)	561,7	561,7	561,7	561,7
Porcentaje de área no-residencial (%)	83,8	83,8	83,8	83,8
Temperatura promedio anual (celsius)	24,9	24,3	25,1	23,9
Precipitación promedio anual (mm)	1120,0	761,4	1158,0	457,4

Fuente: DAP Informe Cali en cifras 2021

3.1.1. Población

Según el Departamento Administrativo nacional de estadística (DANE) (2022), Cali tiene 2 280 907 habitantes donde predominan la población blanca y afro-colombiana.; la influencia de esta última en la cultura caleña es evidente en los aspectos musicales. La ciudad se reconoce por su diversidad musical y sus diferentes eventos culturales.

3.1.2. Actividades económicas

Junto con el Valle del Cauca, Cali es el tercer centro económico de Colombia al ser un punto de intercambio económico nacional e internacional. La ciudad es un paso obligado desde y hacia el sur del país, con la frontera con Ecuador; y está conectada con el mundo a través del puerto marítimo de Buenaventura.

Si bien el DANE no mide el producto interno bruto (PIB) por ciudades, según cálculos de la Alcaldía de Santiago de Cali (DAP, 2021, p. 140) la ciudad tuvo una participación en el PIB nacional de 4.5% en promedio y una participación en el valor agregado del Valle del Cauca del 47%.

Otro indicador relevante en la economía de la ciudad es el Índice de Precios del Consumidor (IPC) que, de acuerdo con el Centro de Inteligencia Económica y Competitividad (CIEC), en mayo 2021, en Cali tuvo una variación anual de 3,30 %, ubicándose 0,45 p.p. por encima a la cifra reportada en mayo de 2020, cuando fue 2,85 %.

Los principales sectores de la economía de la ciudad de Cali, de acuerdo con la información de la Alcaldía son:

3.1.3. Industrial

La zona industrial se encuentra principalmente al norte de la ciudad, ubicada entre Cali y Yumbo. En sector hay grandes empresas como Cementos Argos,

Bavaria, Postobón, Propal, Goodyear, Colgate-Palmolive, Cervecería del Valle, entre otras.

3.1.4. Comercio

La mayoría de los centros comerciales de la ciudad están contruidos como bulevares urbanos con pasillos al aire libre. Por lo regular, sus instalaciones tienen cines, restaurantes, supermercados de grandes superficies y boutiques. Los más tradicionales son Unicentro, en el sur de la ciudad; y Chipichape, en el norte; ambos contruidos en el estilo al aire libre. Otros centros comerciales muy populares son Palmetto Plaza, Jardín Plaza, Cosmocentro y Limonar Premier; mientras que Centenario, Aventura Plaza, Centro Sur, El Único y La Pasarela (especializado en tecnología) son de menor envergadura. En Cali también hay grandes supermercados como Yumbo, Éxito, Alkosto, Pricesmart, Homecenter, entre otros.

3.1.5. Sector público

El principal aporte a la economía que ha hecho el sector público es la construcción de grandes infraestructuras como las 21 megaobras y el Transporte Masivo Integrado de Occidente (MIO), lo que ha permitido el desarrollo comercial e industrial de la Ciudad.

En la evaluación de la economía de la ciudad se consideran indicadores globales, en la Tabla 2 se presenta datos de 2017-2020 sobre dos líneas de trabajo de la alcaldía de Santiago de Cali, la primera Servicios de Ciudad y la segunda Calidad de Vida, donde se observa los avances y retos que tiene la ciudad en materia de educación, salud, transporte, seguridad, finanzas, economía, medio ambiente, tecnología e innovación entre otros.

Tabla 2. Indicadores globales de Cali 2017–2020.

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020
Servicios de Ciudad					
Educación	Porcentaje de estudiantes que terminan la enseñanza primaria y secundaria (tasa de supervivencia)	69,3 %	66,0 %	67,1 %	74,0 %
	Porcentaje de estudiantes que terminan la educación primaria	99,8 %	96,7 %	98,8 %	100,4 %
	Porcentaje de estudiantes que terminan la educación secundaria	54,9 %	54,5 %	57,7 %	62,2 %
	Porcentaje de alumnos en edad escolar matriculados	78,7 %	77,6 %	86,6 %	86,2 %
	Porcentaje de hombres en edad escolar matriculados	77,8 %	76,7 %	86,4 %	86,3 %
	Porcentaje de mujeres en edad escolar matriculados	79,5 %	78,5 %	86,9 %	86,2 %
	Relación alumno / docente	24,4	24,2	23,8	24,1
Respuesta a Incendios y Emergencias	Bomberos por cada 100.000 habitantes	24,9	24,7	24,5	24,4
	Muertes relacionadas con incendios por cada 100.000 habitantes	0,32	0,22	0,18	0,22
	Tiempo de respuesta del cuerpo de bomberos, desde la llamada inicial (minutos)	8	8	8	8
	Camas hospitalización por cada 100.000 habitantes	199,9	198,1	191,2	219,2
	Médicos por cada 100.000 habitantes	242,6	240,3	292,6	302,5

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020
Servicios de Ciudad					
Salud	Esperanza de vida al nacer	74,6	74,6	74,6	74,6
	Mortalidad de menores de cinco años por 1.000 nacidos vivos	11,3	10,3	10,0	9,4
	Personal de enfermería por cada 100.000 habitantes	262,5	260,1	375,2	421,2
Recreación	Metros cuadrados de espacio público para recreación per cápita al aire libre	0,6	0,6	0,6	0,6
	Metros cuadrados de espacio público para recreación per cápita en espacio cerrado	1,7	1,7	1,7	1,7
Seguridad	Agentes de policía por cada 100.000 habitantes	343,4	330,2	289,7	308,3
	Homicidios por cada 100.000 habitantes	56,2	52,5	50,2	48,1
	Crímenes violentos por cada 100.000 habitantes	1134,0	1325,4	1574,0	1,123.5
Transporte	km del sistema de transporte de alta capacidad por cada 100.000 habitantes	1,8	1,8	1,8	2,0
	km del sistema de transporte de baja capacidad por cada 100.000 habitantes	19,5	19,3	19,2	19,1
	Número anual de viajes de transporte público por cada 100.000 habitantes	19 048,6	19 467,4	20 409,1	20,865.0
	Automóviles particulares por cada 100.000 habitantes	17 683,5	17 124,5	16 383,7	8,253.2

Tabla 2. Continuación

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020
Servicios de Ciudad					
Transporte	Motos particulares por cada 100.000 habitantes	9743,3	9,764.6	9,937.2	10,140.7
	Capacidad de conexión de vuelos comerciales (cantidad de destinos de vuelos comerciales directos nacionales e internacionales)	28	28	29	29
	Homicidios en accidentes de tránsito por cada 100.000 habitantes	14,5	14.9	13.8	13.3
Residuos Sólidos	Porcentaje de viviendas con servicio de recolección de residuos sólidos	88.7 %	89,4 %	96,1 %	95,6 %
	Toneladas año de residuos sólidos generados por habitante	0.28	0.28	0.31	0.31
	Toneladas año de residuos sólidos residencial generados por habitante	0.21	0.21	0.24	0.23
Aguas Residuales	Porcentaje de viviendas con servicio de alcantarillado	85.7%	86.1%	84.7%	84.6%
	Porcentaje de aguas residuales que no reciben tratamiento	23.7%	32.3%	28.7%	19.4%
	Porcentaje de aguas residuales que reciben tratamiento primario	76.3%	67.7%	71.3%	80.6%

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020
Servicios de Ciudad					
Agua Potable	Porcentaje de viviendas con servicio de agua potable	85.8%	86.2%	84.9%	86.2%
	Porcentaje de población de la ciudad con acceso sostenible a fuentes mejoradas de agua	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Consumo de agua residencial (litros-día) per cápita	116.4	116.0	116.9	116.0
	Consumo total de agua (litros- día) per cápita	139.8	138.8	140.1	138.8
	Porcentaje de agua perdida	53.2%	53.3%	53.2%	53.3%
	Promedio de horas anuales de interrupción del servicio de agua por hogar	37.3	28.4	31.5	28.4
Energía	Porcentaje de viviendas con servicio de energía eléctrica autorizada	92.1%	92.4%	91.1%	90.9%
	Consumo de energía eléctrica residencial (kwh) por cada 100.000 habitantes	514.1	521.0	531.2	551.5
	Consumo total de energía eléctrica (kwh) por cada 100.000 habitantes	1,244.1	1,251.4	1,278.0	1,201.7
	Promedio de Interrupciones eléctricas por cliente al año (SAIFI)	24.2	20.3	23.3	17.8
	Duración media de las interrupciones eléctricas (horas) (SAIDI)	22.5	17.8	16.9	12.2
	Horas suspendidas por interrupción (CAIDI)	0.9	0.9	0.7	0.7

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020
Servicios de Ciudad					
Finanzas	Pagos del servicio de la deuda como proporción de los recursos propios del municipio	4.8%	4.3%	0.4%	1.5%
	Impuestos recaudados como porcentaje de los impuestos cobrados	107.9%	103.9%	105.6%	101.5%
	Ingresos propios como porcentaje de los ingresos totales	41.5%	42.2%	42.9%	45.9%
	Gastos de capital (inversión) como porcentaje de gastos totales	79.9%	81.9%	83.0%	81.1%

Gobernanza	Porcentaje de mujeres en la fuerza laboral del gobierno municipal como proporción de la fuerza laboral total del gobierno municipal	37.0%	38.1%	38.1%	38.1%
Calidad de vida					
Economía	Producto Interno Bruto de la ciudad (US\$) por habitante	6,416.2	6,767.3	6,525.0	5,427.1
	Tasa de desempleo	11.9%	11.5%	12.5%	20.4%
	Empleados como proporción de la población en edad de trabajar	60.1%	59.7%	59.6%	50.8%
Cultura	Porcentaje de puestos de trabajo en el sector cultural	2.2%	2.0%	2.0%	2.3%

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020
Calidad de vida					
Planificación y Desarrollo Urbano	Relación empleo / vivienda	1.9	1.9	1.8	1.6
	Área de asentamientos informales como proporción de la superficie de la ciudad	6.0%	6.0%	6.0%	6.0%
	Espacio público efectivo (ha) por cada 100.000 habitantes	nd	nd	nd	nd
	Relación empleo / vivienda	1.9	1.9	1.8	1.6
	Área de asentamientos informales como proporción de la superficie de la ciudad	6.0%	6.0%	6.0%	6.0%
	Espacio público efectivo (ha) por cada 100.000 habitantes	nd	nd	nd	nd
Participación ciudadana	Votación para alcalde como porcentaje del total de votantes aptos	45.4%	45.4%	48.1%	48.1%
	Mujeres elegidas como porcentaje del total de concejales elegidos	28.6	28.6	33.3	33.3
	Ciudadanos elegidos a cargos públicos por cada 100.000 habitantes	340.9	337.7	335.6	333.9
Equidad Social	Porcentaje de personas viviendo en pobreza (pobreza por ingresos)	22.2%	21.6%	21.9%	

Tema	Indicador	2017	2018	2019	2020
Calidad de vida					
Vivienda	Porcentaje de la población viviendo en tugurios	7.0%	7.0%	7.0%	7.0%
	Porcentaje de viviendas sin título legal registrado	(...)	(...)	2.8%	(...)
	Personas sin hogar por cada 100.000 habitantes	93.2	93.2	93.2	94.0
Tecnología e Innovación	Conexiones de internet (teléfono y banda ancha) por cada 100.000 habitantes	20,577.7	21,377.1	22,133.5	23,794.0
	Patentes nuevas por cada 100.000 habitantes	1.7	1.6	1.1	1.4
	Graduados en educación superior por cada 100.000 habitantes	861.1	938.0	987.0	781.9
	Líneas telefónicas (teléfonos fijos) por cada 100.000 habitantes	26,058.1	24,551.5	23,651.1	25,055.2
	Líneas telefónicas (teléfonos móviles) por cada 100.000 habitantes	79,060.4	78,350.9	77,712.8	77,173.2

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación (2021) Nota: La información se actualizó con las estimaciones y proyecciones de población DANE con base en el Censo 2018

3.1.6. Santiago de Cali, Distrito Especial

El régimen para distritos especiales está contenido en la ley 1617 de 2013 y permite, entre otras cosas, el manejo, uso preservación, recuperación, control y aprovechamiento de los recursos; el desarrollo y crecimiento turístico; el fomento de la actividad industrial; el fortalecimiento de la actividad portuaria nacional e internacional y el aprovechamiento sostenible de la biodiversidad.

La ley 1933 de 2018 categorizó al municipio de Santiago de Cali como Distrito Especial, Cultural, Deportivo, Empresarial y de Servicios. Esta denominación implicó dotar a la ciudad de facultades e instrumentos legales que le permitan cumplir las funciones y prestar los servicios a su cargo. La implementación del modelo administrativo de Cali como Distrito Especial se hará por etapas y debe finalizarse en 2031, año en el que la ciudad dejará de funcionar con la división de 22 comunas y 15 corregimientos para pasar a una división de 6 localidades urbanas y una rural. Existirán alcaldías locales que mejorarán la gobernabilidad del territorio y permitirán desconcentrar servicios de la administración central, formular planes de desarrollo local y detectar problemáticas específicas.

La declaración de Santiago de Cali como Distrito Especial es estratégica para el país desde varios aspectos, uno de ellos tiene que ver con el polo de desarrollo regional y nacional que representa la ciudad, su vocación empresarial, cultural, turística y deportiva. Ejemplo de ello es el dinamismo que se ha venido observando de la inversión nacional y extranjera en el sector servicios (financieros, informáticos, logísticos) de la ciudad, esta vocación se puede potenciar con el nuevo marco de distrito especial, mediante la celebración de convenios, planes cofinanciados con el Sistema General de Regalías entre otros. (Acosta-Zapata *et al*, 2024).

3.1.7. Cali Turística

Reconocida como ciudad cultural líder de Suramérica por los World Travel Awards en los años 2019, 2021, 2022 y 2024, Cali brinda a sus visitantes una amplia oferta de servicios, actividades y atractivos turísticos gracias a sus 120 academias de salsa; 500 escenarios deportivos, 4 de alto rendimiento; y 37 instituciones de educación superior. También a que concentra gran parte de su actividad comercial de esparcimiento y recreación en 34 centros comerciales con diversidad en oferta de bienes y servicios.

El turismo es uno de los servicios que potencializa la ciudad con eventos y reconocimientos como el galardón a Distrito Turístico Emergente Líder en los World Travel Awards (WTA)². Adicionalmente, la ciudad cuenta con un potencial clúster cultural único con la salsa, con capacidad de convertirla en un atractivo de talla mundial como sucede con el tango en Buenos Aires, el Jazz en Nueva Orleans o la samba en Río de Janeiro.

El rótulo de Cali Capital Deportiva de Colombia se potencializa con los eventos nacionales e internacionales de los que la ciudad es sede. La tradición de ciudad deportiva tiene sus raíces en los Juegos Panamericanos de 1971 y se consolida con el Mundial de Baloncesto de 1982, los Juegos Mundiales de 2013, el Mundial de Fútbol Juvenil de 2010, el Mundial sub20 de Atletismo de 2020 y los Primeros Juegos Panamericanos Junior de 2021 (Rosales y Sierra 2024).

Cali se conecta con el mundo a través del Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón, ubicado a 30 minutos de la ciudad en la vía a Palmira. En este aeropuerto se moviliza el 53 % de las exportaciones de Colombia, operan 14 aerolíneas con trayectos desde y hasta Cali que, en 2019, movilizaron 5 686 212 pasajeros, en su mayoría a destinos nacionales como Bogotá, Medellín, San

² WTA es reconocida mundialmente como el último sello de calidad y los ganadores establecen el punto de referencia al que aspiran todos los demás y desde 1993 recompensa la excelencia en todos los sectores de la industria del turismo

Andrés, Cartagena, Puerto Asís, Guapi, Tumaco, Quibdó y Pasto, de acuerdo con información de la Secretaría de Turismo de Cali (Rojas *et al*, 2024). Adicionalmente, el aeropuerto de Cali se conecta con destinos internacionales como Miami, Madrid, Ciudad de Panamá, Lima, Guayaquil, Fort Lauderdale y Nueva York, de acuerdo con el registro de SITUR Valle – Bureau y Aerocali.

Por su parte, la Secretaría de Turismo de la Alcaldía Municipal identifica la ciudad como destino cultural y emergente a través de seis ejes de desarrollo:

1. Turismo de naturaleza;
2. Turismo médico y deportivo;
3. Turismo gastronómico;
4. Turismo cultural, música y salsa;
5. Turismo Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions (MICE)
6. Turismo comunitario rural y turismo al barrio, en torno a los cuales giran las actividades que se han ofrecido en Cali en los últimos años para el público nacional e internacional que la visita.

Según las cifras presentadas por Infométrika (2019) en su Análisis de oferta y demanda del sector turístico de Santiago de Cali, se menciona que la ciudad recibió 184 473 visitantes entre enero y octubre de 2018, de los cuales 147 130 correspondían a visitantes internacionales. La concentración de edades de los visitantes de Cali como destino principal, está entre los 18 y 49 años, en una mayor proporción hombres con motivo de viaje turismo, seguido por negocios y trabajo y, posteriormente, por la participación y asistencia a eventos.

Según el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2019) a septiembre de 2019 se encontraban 1284 prestadores de servicios turísticos inscritos y activos registrados en Cali, de los cuales el 40 % son agencias de viajes, 28,3 % establecimientos de alojamiento y hospedaje, 7,6 % establecimientos de gastronomía y similares, 5,2 % empresas de transporte terrestre automotor, 4 % vivienda turística, 3,6 % oficina de representación turística, 3,5% arrendador de servicios

turísticos nacional e internacional y 3,4 % operador profesional de congresos, ferias y convenciones.

Entre las festividades y eventos más conocidas se encuentran la Feria de Cali; Festival de Danzas Folclóricas Mercedes Montaña; Festival de Música del Pacífico Petronio Álvarez; Festival de Macetas; Festival Internacional de Poesía de Cali; Encuentro de Creadores de Jazz, Fusión y Experimental (AJJAZGO); Festival Mundial de Salsa; Cali Exposhow; Festival de Blues y Folk; Festival Internacional de Cine de Cali; Festival Internacional de Ballet; Feria Internacional del Libro Cali; Colombia Bird Fair; Bienal Internacional de Danza de Cali; Festival de Teatro en Cali; y Siete Ríos Fest.

La ciudad puede recorrerse en las rutas turísticas diseñadas como la Ruta de la salsa, Ruta gastronómica, Ruta religiosa, Ruta histórica, City tour, Ruta vuelta a occidente, Ruta de la montaña y Ruta MIO Cable, que cubren diferentes espacios de la ciudad y permite a los visitantes conocerla y vivir de cerca su experiencia.

De acuerdo con el Sistema de Información Turística del Valle (SITUR) (año), el porcentaje de ocupación hotelera alcanzó 63,2 % en agosto de 2022, evidenciando un crecimiento del 905 % en los últimos 6 meses, encontrando su ocupación máxima en julio 2022 con un 6801 %. Entre las zonas de la ciudad con mayor ocupación hotelera se encuentran el oeste 68,51 %, sur con 57,8 % y norte con 57,65 % de ocupación. Siendo el área rural y centro de Cali los de menor ocupación con índices del 42,81 % y 41,71 % respectivamente.

Figura 6. Estimación de turistas por mes en Cali 2022

Fuente: Situr Valle del Cauca, 2022.

Los turistas visitaron Cali en una mayor proporción durante los meses de marzo, abril y junio en este año 2022, siendo Estados Unidos el país de origen con mayor índice de procedencia; seguido por Ecuador con 11.55% y Chile con 5.20%.

Visitar a familiares y amigos es el principal motivo para viajar a la ciudad, con 39,18%; seguido de vacaciones, recreo y ocio, con 27,79%; y de paso con 13,33% de acuerdo con las cifras publicadas por SITUR 2022.



Fuente: Situr Valle del Cauca, 2022.



4. MARCO LEGAL

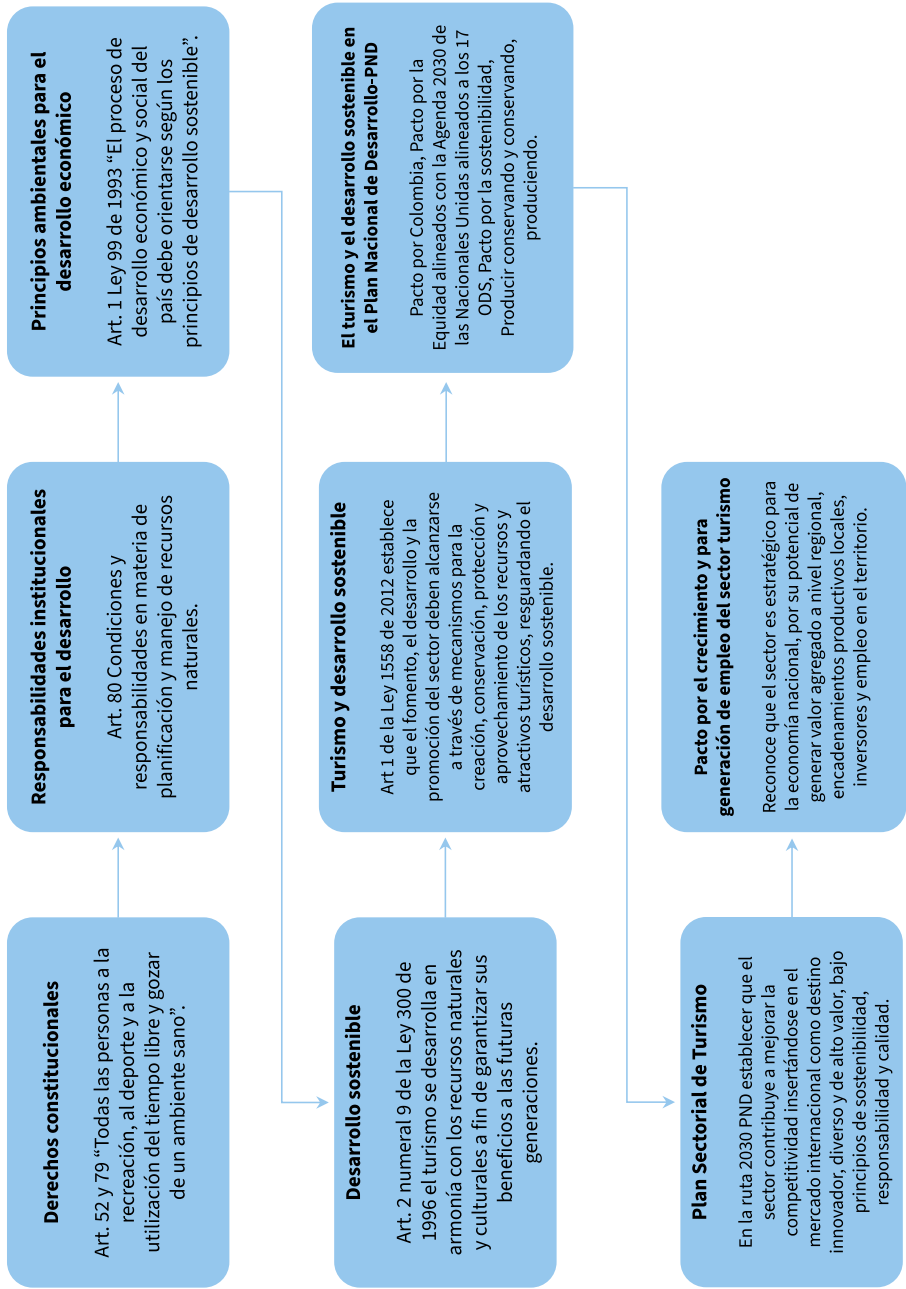
El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) se encarga del fortalecimiento y la sostenibilidad del sector turismo, el cual es protagonista y referente en el mundo. Restrepo Abondano (2020) señala que de la política de turismo surge el preguntarse por el tipo de turismo que queremos para el país, ya que “la sostenibilidad es un eje central para el desarrollo, la competitividad y el crecimiento del turismo” (p. 5). Según este autor, con la Política de Turismo Sostenible “se forja el camino hacia un futuro más responsable, equitativo, resiliente y colaborativo, que reconoce el turismo como un vehículo para la dinamización económica, la inclusión social, la preservación cultural y la conservación medioambiental” (Restrepo Abondano, 2020, p. 5). Es importante señalar que el sustento legal para el sector turismo contempla el marco normativo nacional, marco normativo internacional, estrategias y políticas nacionales y las normas técnicas que se sintetizan en este apartado.



4.1. Marco normativo nacional

El marco normativo nacional representa el fundamento de desarrollo de la Política de Turismo a partir de los derechos constitucionales consagrados en los artículos 52, 58, 79, 80 y 95 de la Constitución Política de Colombia. Además de la Ley 99 de 1993, en los artículos 1 y 3 numerales 2, 4, 8, 9 y 12; complementados con la Ley 300 de 1996, en el numeral 9 del artículo 2; y la Ley 1558 de 2012 en el artículo 1. Adicionalmente, se cuenta con el Plan Nacional de desarrollo y los diferentes pactos que se alinean a las Naciones Unidas en dirección a los ODS. Finalmente, en armonía con lo anterior, el Plan Sectorial de Turismo aparece como ruta 2030 del PND y el Pacto por el crecimiento para generación de empleo del sector turismo, reconociendo al sector como eje estratégico para la economía nacional, por el potencial de generar valor agregado, encadenamientos productivos locales, inversores y empleo en el territorio (Figura 10).

Figura 7. Principales normas nacionales que soportan la Política de Turismo.



4.2. Marco normativo internacional

Esta sección tiene como punto de partida los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por la ONU en el 2015. Estos proponen la agenda de desarrollo con metas al 2030 para las personas, el planeta y la prosperidad. El sector turismo, alineándose con los ODS se constituye en un instrumento de desarrollo con potencial para aportar las metas propuestas por estos (Mincit, s.f.). Adicionalmente, Colombia asumió un compromiso con la sostenibilidad en la Cumbre de Río + 20. En esta cumbre se planteó la necesidad de una agenda común para el desarrollo y, con ello, se sentaron las bases para la adopción de los ODS en el año 2015 (CEPAL, s.f.).

En este sentido, Colombia fue pionera en crear una Comisión Interinstitucional de Alto Nivel para el alistamiento y la implementación de la Agenda 2030 y fue el primer país en incluir los ODS en sus instrumentos de planeación, a través del Plan Nacional de Desarrollo (PNUD, 2016). De igual manera, a través de la Ley 1844 de 2017, Colombia ratificó el Acuerdo de París y los compromisos que de este se derivan. Finalmente, en el 2017, la OMT aprobó la Convención Marco sobre Ética del Turismo, el cual menciona en el artículo 6 “el turismo, factor de sostenibilidad ambiental”, siendo necesario salvaguardar el entorno natural, fomentar un desarrollo turístico que propenda por el ahorro de recursos naturales escasos y valiosos, reducir la presión que ejerce la actividad turística en el ambiente, y contribuir al respeto del capital natural y de la población local (ONU Turismo, 2020).

Además de la normatividad ya mencionada, Colombia cuenta con varias normas para la consolidación del turismo sostenible en el país (Figura 8).

Figura 8. *Leyes y resoluciones complementarias a la Política de Turismo.*

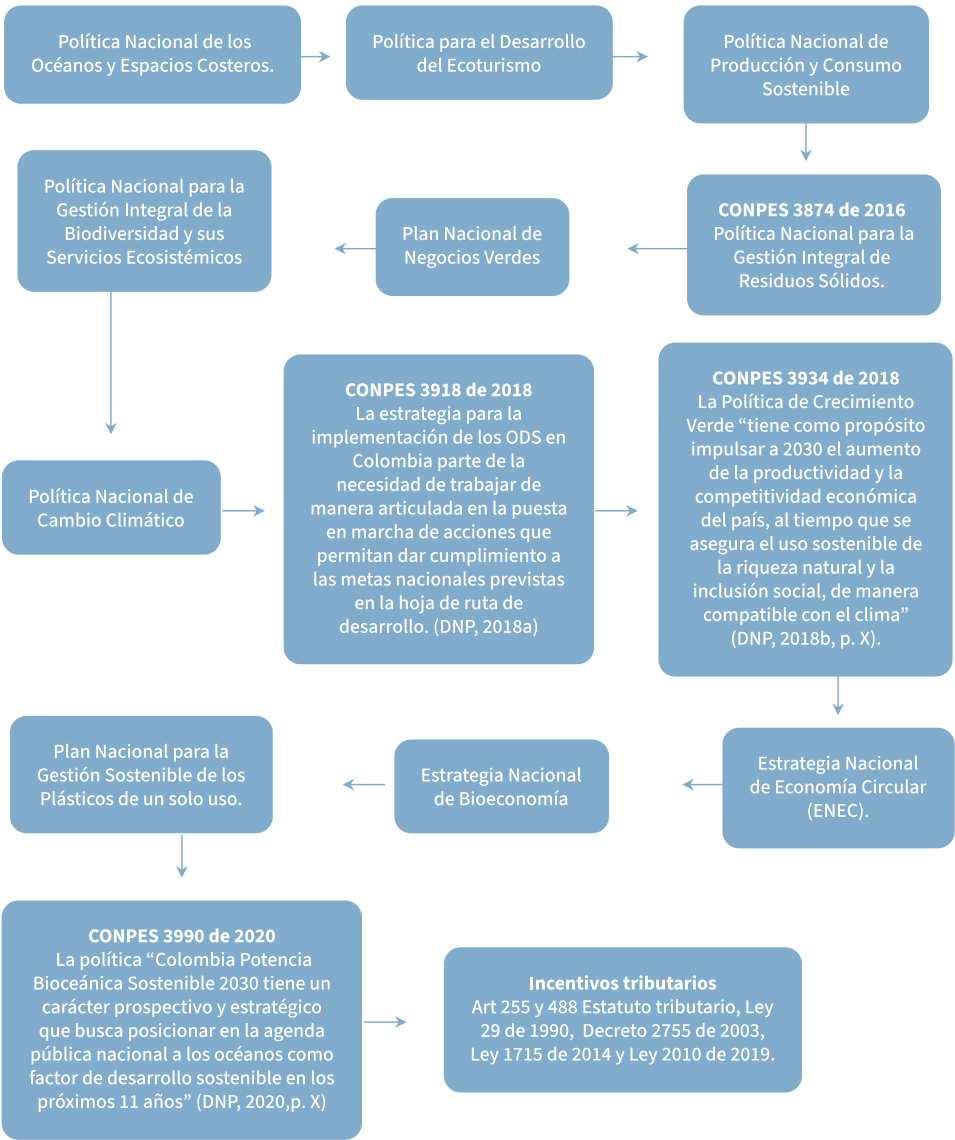


Fuente: Elaboración propia

Estrategias y políticas nacionales

Para complemento de los marcos normativos, Colombia cuenta con estrategias y políticas que tienen relación con la Política de Turismo.

Figura 9. Estrategias y políticas nacionales que soportan la Política de Turismo.



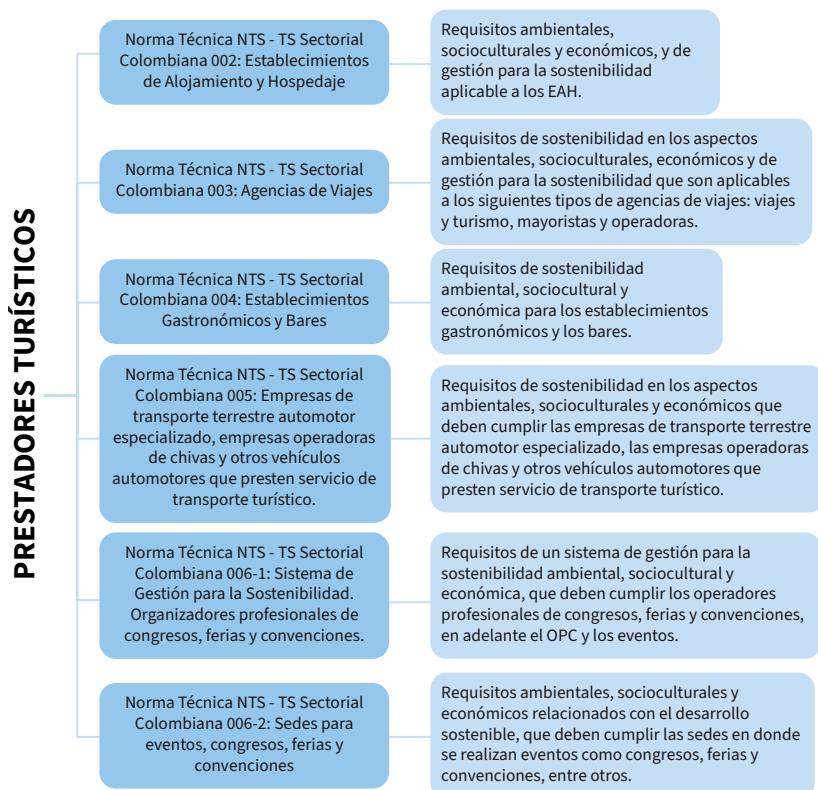
Fuente: Elaboración propia

Finalmente, Colombia cuenta con varias normas técnicas e instrumentos que promueven la adopción de normas de productos. Esto permite que los prestadores turísticos y establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) demuestren de manera permanente el cumplimiento de requisitos el funcionamiento de los mismos (Figuras 10 y 11)

Figura 10. Normas técnicas de productos para prestadores turísticos.



Figura 11. Normas técnicas de productos para establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH).





5. INDICADORES Y MEDICIÓN DEL OBSERVATORIO DE TURISMO DE CALI

Debido al gran auge del turismo en Colombia, en 2012 el Gobierno Nacional implementó el programa Centro de Información Turística Nacional (CITUR) con el que se buscó centralizar toda la información de datos estadísticos de turismo en el país. El CITUR contaba con información de fuentes secundarias como el DANE, COTELCO, Migración Colombia, Aerocivil, DIMAR, entre otras, pero solo contaba con información de fuentes primarias a partir del Registro Nacional de Turismo (SITUR, 2021).

Por esta razón, CITUR es complementado en el 2014 con la estrategia de Sistemas de Información Turística Regional (SITUR), el cual buscaba complementar con información primaria turística de los distintos territorios del país (CITUR, 2020). Según el plan estratégico de Cotelco Valle (SITUR Valle del Cauca, 2019), SITUR tenía seis actividades de medición: 1) turismo receptivo, que tenía como objetivo caracterizar a los turistas nacionales e internacionales que llegan a las regiones;



2) turismo interno y emisor, que tenía como propósito la caracterización de los viajes turísticos de los hogares de los territorios; 3) empleo, que buscaba la caracterización de los empleados y la generación de empleo de los prestadores de servicios turísticos en cada departamento; 4) oferta, que tenía como objetivo la caracterización del desempeño de los prestadores de servicios turísticos de la región; 5) muestra maestra, cuyo objetivo era censar a todos los prestadores de servicios turísticos con registro nacional de turismo en cada uno de los departamentos; y 6) medición, llamada turismo sostenible, la cual tenía como propósito establecer que tan sostenible es el turismo en el territorio.

En promedio, cada SITUR tuvo una financiación por parte de FONTUR entre los 500 y los 800 millones de pesos (CITUR, 2020). Este programa tuvo tres fases, en la primera fase empezaron las operaciones estadísticas de los departamentos de Antioquia, Santander, Magdalena y los departamentos del Paisaje Cultural Cafetero (Quindío, Caldas y Risaralda). En una segunda fase iniciaron los departamentos de Norte de Santander, Meta, Boyacá y Bolívar. En la tercera fase los departamentos de Caquetá, Cauca, César, Atlántico y Valle del Cauca. Había una cuarta fase proyectada que no se hizo y que tenía en cuenta los departamentos de Nariño, Putumayo, Cundinamarca, San Andrés, Amazonas y Chocó. Los departamentos de la primera y segunda fase estuvieron en medición hasta el año 2018, los departamentos de la tercera fase estuvieron en medición hasta mediados del 2019. Los departamentos de la cuarta fase no se midieron, excepto Cundinamarca y Nariño, que fueron medidos durante todo el 2019.

En el 2018, el viceministro Juan Pablo Franky decidió pausar el proceso de los Sistemas de Información Turística Regional (SITUR) para evaluarlos y establecer su pertinencia como programa institucional. Franky estuvo solo un año en el cargo y su sucesor Juan Camilo Guerrero, mantuvo la misma postura con respecto a los SITUR. Por esta razón algunas regiones como Meta, Antioquia, Magdalena y Valle del Cauca decidieron mantener las actividades de medición con sus propios recursos, sin embargo, cada región, de acuerdo a los costos, reestructuró

las metodologías y cambió la forma de las mediciones regionales. Sin embargo, el Gobierno Nacional todavía no ha tomado una decisión con respecto a este programa.

Durante sus dos primeros años el SITUR Valle del Cauca fue financiado por FON-TUR y operado por COTELCO Valle, en el tercer año se cambió la forma de medir el turismo regional, lo que afectó sus actividades. Por esta razón la Gobernación del Valle del Cauca y las alcaldías de Cali, Buga y Buenaventura, y COTELCO Valle decidieron mantener con vida el SITUR del departamento con sus propios recursos. Además, otros actores como el Cali Valle Bureau, ACODRES, ANATO, la Universidad Autónoma de Occidente, la Universidad San Buenaventura Cali y la Universidad del Valle, están interesados en mantener vivas las actividades de medición del sector turismo.

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

A pesar de lo anterior, el SITUR Valle del Cauca se ha sostenido en el tiempo desde el año 2017. Esto le ha permitido posicionar como la entidad oficial de generación de información turística en el departamento. Actualmente el SITUR está priorizado en políticas públicas a nivel departamental y municipal (en Cali).

Es importante mencionar que en el 2022 se reglamentó el Nuevo Sistema Nacional de Estadísticas de Turismo, que crea y pone en marcha la Red de Información Nacional de Turismo (REINAT) y el Portal de Información Turística de Colombia.

Esto resalta la importancia de contar con una infraestructura de datos confiables, accesibles, comparables. Además, considera que “una de las Estrategias del Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022 “Turismo: El propósito que nos une”, se encuentra encaminada a la generación de información eficiente para las políticas públicas en turismo, para lo cual dispone que “Mincit optimizará los Sistemas de Información Turística, realizará la estandarización de las estadísticas generadas según los criterios establecidos por la OMT y demás organismos competentes y gestionará ante el DANE su certificación” (Mincit, 2018)

5.1. Observatorio de Turismo de Santiago de Cali

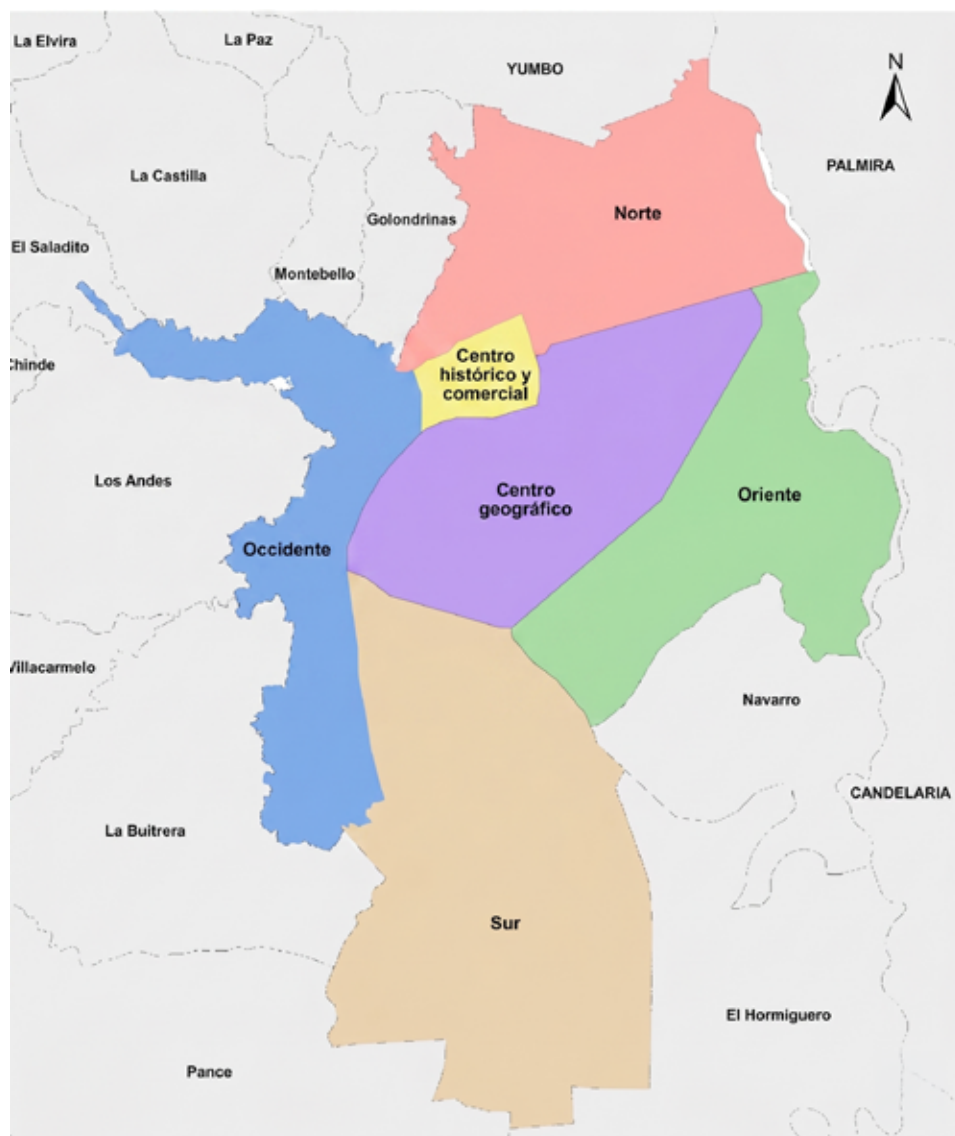
El Observatorio de Turismo de Cali es una organización dedicada a la investigación de la dinámica turística, cuyo propósito es construir los insumos necesarios para que los actores del sector puedan tomar decisiones, crear oportunidades, promover destinos y transformar la región.

Este Observatorio está incluido tanto en el plan de desarrollo local como en la política pública de turismo. Cuenta con el auspicio del SITUR Valle del Cauca, que brinda servicios de recolección de datos desde 2017 y fue el germen para su creación. Se financia con recursos de la Secretaría de Turismo de Cali y es operado por SITUR Valle.

5.1.1. Organización y proceso de participación institucional en la medición de indicadores

Para medir los indicadores del sector turístico, el Observatorio de Turismo de Cali de Cali, a través de su articulación con el SITUR Valle del Cauca, ha definido un modelo de gobernanza basado en la participación de instituciones públicas y privadas y de los gremios empresariales más representativos del sector.

Figura 12. Área de impacto del SITUR Valle



Este modelo de gobernanza y sostenibilidad del proceso de medición de indicadores es liderado por la Secretaría de Turismo de la ciudad de Cali, como observatorio turístico; y por la Secretaría de Turismo del departamento del Valle del Cauca que, además de ser los beneficiarios directos de los datos como destino,

aportan el mayor porcentaje de recursos económicos para su funcionamiento y auditan los indicadores que se miden.

De la misma manera, un gremio privado que coordina y lidera el sector hotelero de la ciudad de Cali y el departamento del Valle del Cauca, como lo es COTELCO Valle del Cauca, es quien dirige, administra y lidera el Sistema de Medición, así como como el comité técnico profesional que determina los indicadores a medir, los métodos de medición y genera los respectivos boletines estadísticos del sector turístico de la que se encuentran en www.situvalle.com. Esto se realiza a través del trabajo conjunto con las Universidades de la región que, junto con sus grupos de investigación, aportan su análisis e interpretación al sistema. Las universidades participantes son la Universidad Autónoma de Occidente a través de su escuela de turismo, la Universidad del Valle, la Universidad Santiago de Cali, la Universidad San Buenaventura y la Universidad Javeriana de Cali. Asimismo, otros actores de la cadena de valor del turismo como ACODRES, en representación del sector gastronómico; ANATO Suroccidente, en representación de operadores y agencias de viajes; el Buró de Convenciones de Cali Valle, PROCOLOMBIA Cali, algunas alcaldías municipales cercanas a Cali, así como otros actores del sector participan en el comité de instituciones para la medición de indicadores (Figura 13).

A la fecha, el modelo de gobernanza y sostenibilidad del Observatorio de Turismo y del Sistema de Información Turística ha funcionado bien a partir del trabajo articulado entre instituciones públicas y privadas, y cada vez más instituciones y actores turísticos quieren apoyar y ser parte del proceso de medición del turismo. indicadores.

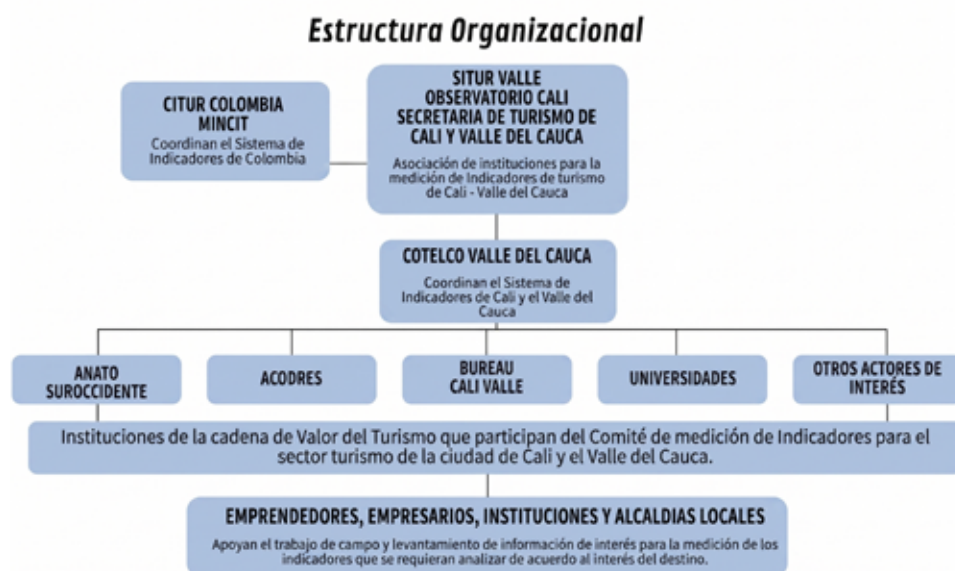
Según el Documento Metodológico del Observatorio Turístico de Santiago de Cali (SITUR Valle, 2023) la estructura organizacional permitirá la dirección y control de los procesos del observatorio, así como la sistematización, procesamiento y uso de la información recolectada para generar beneficios en el sector turístico.

Durante sus primeros años, el Observatorio no necesitó de una estructura robusta. No obstante, en la medida que se desarrolle (en términos de importancia, influencia, reconocimiento y empoderamiento), la estructura podrá expandirse.

En primer lugar, se propone que el Observatorio se coordine con los actores del sector y la academia para contribuir al buen funcionamiento de las actividades turísticas en el municipio. Esto incluye generar conocimientos, habilidades y capacidades entre los proveedores y operadores de servicios turísticos para mejorar la competitividad y la calidad del servicio del destino, teniendo en cuenta el turismo sostenible, que se centra en los aspectos ambientales, sociales y económicos.

Adicionalmente, el Observatorio tiene como objetivo generar productos de investigación académica que contribuyan a comprender el paisaje turístico de la ciudad, sirviendo como insumo para actividades encaminadas al desarrollo y competitividad del sector.

Figura 13. Estructura organizacional del Observatorio de Cali y del SITUR Valle.



Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, es importante que el Observatorio cuente con un grupo que apoye al desarrollo y logro de objetivos, liderando diferentes áreas en lo administrativo, la gestión y análisis de la información, la investigación y lo social y académico.

En cuanto a los empleados, el observatorio cuenta con un contratista designado por la Secretaría de Turismo de Cali, 12 topógrafos en Cali y el equipo de SITUR Valle del Cauca, que está compuesto por un director, un economista y un estadístico.

En cuanto al financiamiento del observatorio, cuenta con \$ 250 millones aportados por SITUR Valle, \$ 170 millones de la Alcaldía de Cali y \$ 150 millones de aportes en especie (personas encuestadas) del Gobierno del Valle del Cauca.

5.1.2. Visión

La visión del Observatorio de Cali es “Transformar el Observatorio Económico de Cali en una plataforma líder y de referencia para la generación, análisis y difusión de información económica y turística de la región del Valle del Cauca. Trabajando de la mano con SITUR (Sistema de Información Turística) para fortalecer la toma de decisiones estratégicas en materia económica y turística, contribuyendo así al desarrollo sostenible y la competitividad de Cali y su entorno”.

Así mismo, el enfoque del Observatorio Económico está enmarcado en la recopilación y análisis de datos relevantes sobre la economía local, el turismo y su impacto en el desarrollo económico y social de la región. Generando información confiable, actualizada y de calidad que permita a los actores de los sectores público, privado y académico tomar decisiones informadas y diseñar políticas y estrategias acordes a las necesidades y potencialidades del Valle del Cauca, en estrecha colaboración con SITUR Valle del Cauca, quienes proveen la integración de datos económicos y turísticos para identificar sinergias y oportunidades de desarrollo conjunto.

De esta manera, el Observatorio aspira a convertirse en un referente en la generación de conocimiento sobre la economía y el turismo en Cali y el Valle del Cauca, fomentando la investigación y el intercambio de buenas prácticas. Fomentaremos la colaboración con universidades, instituciones y organismos nacionales e internacionales para fortalecer nuestra capacidad de análisis y proyección.

5.1.3. Objetivos del Observatorio de Turismo de Cali

- Realizar investigaciones y análisis integrales de la actividad turística en Santiago de Cali con el objetivo de brindar elementos fundamentales para la toma de decisiones estratégicas. Estos estudios contribuirán a la formulación, evaluación, seguimiento y coordinación de políticas encaminadas al desarrollo del sector turístico.
- Facilitar herramientas de seguimiento y evaluación para medir el progreso e impacto del turismo en la ciudad. Esto permitirá orientar las políticas de intervención y los ajustes necesarios de las estrategias para promover el crecimiento sostenible del sector.
- Establecer un sistema sistemático de recolección de datos, utilizando instrumentos de medición objetivos y confiables, para obtener información precisa sobre diversas variables relacionadas con la oferta y demanda turística en Santiago de Cali. Estos datos serán cruciales para comprender el comportamiento del mercado y tomar decisiones informadas.
- Generar conocimiento relevante y actualizado sobre el sector turístico en Cali. Este conocimiento se utilizará para orientar a los participantes y actores del sector de los servicios turísticos, brindando información clara y transparente que impulse el crecimiento y la competitividad del turismo en la ciudad.
- Apoyar la publicación de información estadística y estudios turísticos como herramientas para la toma de decisiones de los actores involucrados en la actividad turística. Estos recursos serán utilizados por empresas,

entidades gubernamentales y otros actores relevantes para orientar sus estrategias y acciones.

- Fomentar la colaboración y el intercambio de información entre entidades públicas y privadas relacionadas con el sector turístico. Establecer alianzas estratégicas para el desarrollo de estudios conjuntos y el intercambio de datos e información relevante que contribuya al fortalecimiento y crecimiento del turismo en Cali.
- Apoyar el registro de información necesaria para establecer indicadores de desempeño en el Departamento de Turismo. Estos indicadores permitirán medir el desempeño y evaluar el impacto de las políticas y acciones implementadas, brindando una base sólida para la toma de decisiones futuras.

5.2. Marco de referencia

5.2.1. Marco contextual

En 2014, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) elaboró el Plan Estadístico para el Sector Turismo, que tiene el objetivo de “mejorar la disponibilidad estadística requerida por el país para este sector y propiciar el fortalecimiento y la calidad de los procesos estadísticos” (DANE, 2007), por lo que el Conpes 3397 del 2005 recomienda la consolidación en el DANE de la Cuenta Satélite de Turismo, como un:

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

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

En 2005, ONU Turismo presentó una guía para elaborar indicadores de desarrollo sostenible en el turismo, ya que este sector es fundamental en la economía mundial y en el comercio internacional de servicios. Los indicadores son aplicables a todos los tipos de turismo y proponen la información necesaria que se requiere para medir los cambios del desarrollo del turismo. Estos son eficaces solo si abordan los problemas asociados a la planificación y gestión del destino, si la recolección de información es viable y se puede analizar, esto con el fin de tener información que permita la toma correcta de decisiones a nivel nacional, regional o de un destino específico. En este sentido, se presentan diferentes tipos de indicadores, como los de alerta temprana, de presión sobre el sistema, medidas de la situación del sector, medidas del impacto que tiene el desarrollo turístico en los entornos y medidas del efecto. Además, se pueden medir con expresiones cuantitativas o por expresiones cualitativas y normativas, por medio de índices, indicadores nominales, normativos o descriptivos (OMT, 2005).

La conceptualización turística, a nivel nacional y local, representa una responsabilidad de los gobiernos, de la empresa privada, de los turistas y de la comunidad receptora (OMT, 2005). Debido a la fuerte relación que existe entre los diferentes actores del sector, OMT formuló un lineamiento para la construcción de una política de turismo, así como su evaluación. Entre otros aspectos, se resalta la necesidad de contar con la definición de los objetivos y los medios que se van a emplear para alcanzarlos (ONU Turismo, 2005). Adicionalmente, Acerenza (1985) plantea que la evaluación de los impactos económicos del turismo no se puede limitar al simple cálculo del gasto turístico mostrando los distintos efectos generados por el gasto turístico y los causados por el desarrollo de la actividad turística, los cuales se estiman como impactos provocados por la construcción y financiación de las facilidades turísticas.

5.2.2. Marco teórico

El proceso de investigación del turismo permite entender los eventos y actividades del sector de manera interna y externa con el fin de promover el sector y tener pautas de comportamientos, relaciones y tendencias que permitan tomar decisiones y crear predicciones sobre el mismo. El proceso de investigación consiste en plantear y justificar el problema, reconocer e identificar la idea de investigación para su formulación. Se deben construir la hipótesis, objetivos, modelo teórico, revisión de literatura, determinación de la población de estudio, análisis de datos, resultados y planificación del tiempo; además de tener en cuenta el costo de la investigación para finalmente elaborar el informe y las conclusiones del estudio.

Asimismo, es fundamental definir los conceptos y enfoques de la metodología para homogenizar los criterios, teniendo en cuenta las recomendaciones de estadística de turismo y establecer la información que quieren captar los cuestionarios; por lo tanto, se deben plantear de forma objetiva, clara, precisa, correcta y con una duración limitada. Las preguntas pueden ser abiertas, cerradas o mixtas y las entrevistas se pueden realizar de manera personal, telefónica, por postal o por correo electrónico. Por esta razón, los conceptos turísticos de cada indicador analizado y propuesto en este documento son los oficiales expuestos y ya clasificados por OMT (OMT, 2011).

Además de OMT, existen otros organismos que se ocupan del turismo por su importancia como actividad económica como el Banco Internacional de Reconstrucción y de Desarrollo (BIRD), la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Fondo Monetario Internacional (FMI). Estos organismos destacan la importancia de la información sobre el destino turístico para la planeación y la gestión racional de los recursos. Por esta razón, el cuestionario, el marco de evaluación y los con-

ceptos para el capítulo financiero, se construyeron con base en los lineamientos expuestos en este documento.

Para la construcción de los niveles de evaluación de este trabajo se utilizó la conceptualización de los niveles de evaluación expuestos por Roth(2002), se implementó la evaluación en un contexto costo-beneficio *ex post* y la evaluación a nivel de eficiencia y satisfacción.

Finalmente, se usó estadística descriptiva aplicada al proceso de investigación turística. Se establecieron las bases de su utilización y se señaló la importancia de la selección muestral, el análisis descriptivo y un análisis empírico de los datos sobre un grupo de individuos objeto de investigación, el cual se busca reescribir. Los datos pueden ser temporales, de corte transversal (atemporales) o en panel que combina ambas. El proceso muestral hace referencia a las diferentes clases y muestreos para determinar el tamaño correcto de la muestra. Hay muestreos probabilísticos, que se dividen en aleatorio simple, aleatorio sistemático, estratificado, por conglomerados y en múltiples etapas; muestreos no probabilísticos, que se dividen en muestreo por cuotas, de juicio o por snowball. Es importante indicar que todo el marco teórico de estos conceptos está basado en Martínez Bencardino (2012).

5.3. Aspectos técnicos del SITUR Valle

En este documento se revisaron los aspectos técnicos del sistema de información turístico regional SITUR Valle del Cauca. En primer lugar, se analizaron los aspectos técnicos y documentales de SITUR Valle, siguiendo el instrumento de evaluación de los sistemas de información turísticas regionales y el sistema nacional de estadísticas CITUR-SITUR creado por el DANE (2020). En este instrumento se analizan cuatro categorías: 1) el contexto institucional, 2) los procesos estadísticos y sus resultados, 3) la tecnología y el uso de la información estadística y 4) su articulación con las políticas públicas (DANE, 2020).

5.3.1. Aspectos técnicos

Contexto institucional

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

SITUR Valle del Cauca es operado por Cotelco Valle, una empresa privada sin ánimo de lucro que entre sus objetivos misionales se propone realizar y gestionar proyectos que impacten la cadena productiva del turismo; además es el principal gremio turístico del departamento tanto en activos como en proyectos de turismo realizados. Esto implica su idoneidad y pertinencia desde el punto de vista regional. Desde el punto de vista técnico, la dirección de estadísticas y estudios académicos de Cotelco es la dependencia encargada de operar el SITUR. Esta dependencia ha colaborado en la gestión de información estadística de turismo a diferentes actores del destino desde el 2014 y tiene información histórica desde 1999. Además de tener una estructura orgánica que le permite manejar proyectos como este.

El SITUR Valle actualmente produce información debido a su operador, la Gobernación del Valle y algunos municipios han invertido recursos para su subsistencia. Sin embargo, esta situación hizo que el SITUR Valle rediseñara las mediciones para hacerlas menos costosas, afectando la continuidad de la producción de información de algunas variables. El apoyo de los entes territoriales es posible gracias a que el SITUR Valle está incluido en los planes de desarrollo local y regional, asegurando un presupuesto anual para la generación de estadísticas bajo la metodología SITUR.

Para la implementación de SITUR Valle, el operador invirtió en equipos de cómputo, licencias de software, indumentarios e inmobiliarios de oficina para que se

tuvieran los recursos necesarios para desarrollar la recolección, procesamiento, análisis y difusión de los datos de acuerdo con el marco normativo de la administración del CITUR-SITUR. Además de incluir responsabilidades relacionadas con las actividades de producción de información del esquema CITUR-SITUR de SITUR Valle a varios de sus funcionarios dentro del sistema de gestión de la entidad. Esto último permitió que SITUR valle contará con un sistema de gestión documental, una política de protección de datos, una política dentro del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo como medidas de calidad en los procesos y capacidad para la gestión de riesgos.

Confidencialidad

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

Gestión

Todas las actividades de recolección, procesamiento, análisis y difusión del SITUR Valle han sido documentados, con un periodo de actualización anual. Esta documentación se encuentra en los medios magnéticos dispuestos para esta operación por parte de todo el personal relacionado con las actividades de medición. Existe información en físico del proceso de documentación de los años 2017, 2018 y 2019. Aunque existen algunos procesos documentados en el

año 2020, los primeros seis meses del año no tienen información documentada mensual.

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

Personal del SITUR Valle

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

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

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

Uso y aplicación de lineamientos estadísticos

La metodología de CITUR-SITUR implementó estándares estadísticos nacionales e internacionales desde sus orígenes. Estos estándares estaban bajo la sombra de los conceptos estandarizados de ONU Turismo, sin embargo, la nomenclatura y las clasificaciones no tenían un estándar internacional o nacional. La difusión digital se hizo a través del estándar de difusión (SDMX) entre la plataforma de SITUR Valle y la plataforma de CITUR.

Monitoreo y seguimiento

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

5.3.2. Procesos estadísticos y sus resultados

Diseño y requerimientos

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

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

Diseño de instrumentos

Aunque el Viceministerio de Turismo dispuso de manuales, instructivos, guías o procedimientos necesarios para el soporte del CITUR-SITUR con respecto a los instrumentos, el SITUR Valle carecía de un manual de validación y consistencias

y de un manual de procesamientos y generación de cuadros de salidas. Estos instrumentos se deben revisar y actualizar dado que estos fueron creados en el 2014 y en el 2021 el sector ha crecido en categorías diferentes del RNT. Además de nuevas dimensiones regionales, debido a nuevos nichos de mercados. Sin embargo, es de resaltar que en los comités nacionales de estadísticas de turismo CITUR-SITUR estos instrumentos e indicadores iban evolucionando de acuerdo a la necesidad de los actores, lo que permitió una participación de SITUR Valle en la definición de las variables del esquema de producción de información CITUR-SITUR. Estos instrumentos ya pasaron por pruebas piloto, pero es importante pensar en un diseño que permita una optimización de los mismos.

Procesamiento

El procesamiento de la información presentó dos inconvenientes. El primero fue el retraso en la captura, ya que a veces los profesionales de campo se demoraron en la recolección información. Este problema es difícil de solucionar puesto que los imprevistos en la recolección información siempre van a existir. El segundo inconveniente tiene que ver con errores a la hora de digitar la información. Para esto, el SITUR quiere modificar sus instrumentos y no utilizar preguntas abiertas, lo cual es una buena solución a este problema. Aunque el operador tiene mecanismos para tratar de minimizar los inconvenientes de procesamiento y ha dispuesto presupuesto para que esta actividad sea desarrollada de manera óptima, es importante que el operador empiece a crear indicadores que permitan establecer un monitoreo de estos inconvenientes. Algunos de los ejercicios que se podrían hacer sería el del cálculo del porcentaje de registro con valores faltantes, la tasa de error de procesamiento, la tasa de no respuesta, etc.

Análisis

El SITUR Valle dentro de su proceso de análisis de la información, establece un protocolo riguroso en el cual tiene procedimientos de análisis de consistencia y de contexto de la información reportada en la base datos de indicadores. También

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

Difusión y acceso

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

5.3.3. Tecnología

Entradas y salidas

La información recolectada de SITUR Valle tiene dos entradas. La primera es una fuente primaria producto el trabajo de campo por medio de encuestas que se realizan a través de una aplicación móvil llamada Encuesta multipropósito. Esta aplicación se conecta a través de internet con un cubo de datos alojado en

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

Software

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

Nuevas tecnologías de la información

SITUR Valle involucra en su operación procesos de ciencia tecnología e investigación. Estos tienen que ver con la utilización de técnicas de social listening, web scraping, data mining y aprendizaje automático. De estas técnicas, SITUR Valle logró realizar el primer estudio nacional de Airbnb, también el estudio de eventos, ferias y festivales de la región pacífico, el estudio del festival mundial de salsa y el festival Petronio Álvarez. Sin embargo, según Oscar Guzmán (2022), la implementación de estos procesos, son mucho más costosos que el esquema de operación actual, esto debido a que los profesionales capacitados para implementar estas técnicas multiplican cinco veces el costo salarial de las personas encargadas de la recolección de información por medio de encuestas, además, algunos de estos procesos tienen costos adicionales, por la adquisición de licencias de las plataformas de las cuales se extrae información.

Si comparamos la utilización técnicas de inteligencia de datos con la operación de recolección actual, observamos que se puede multiplicar por miles la cantidad de información recogida con respecto a lo que se logra por medio de encuestas, no obstante, al analizar el universo de los turistas con respecto al universo de la información expuesta en internet, se presenta un error en el marco de la muestra, lo que provoca que este deje de ser un proceso estocástico, por lo que existe un sesgo de selección en las distribuciones de probabilidad de las fuentes de información de la inteligencia de datos, lo cual dificulta las estimaciones y los resultados de la medición.

Para el caso del mercadeo en turismo, la inteligencia de datos puede ofrecer muchas ventajas que las mediciones tradicionales no ofrecen, una de ellas es el cierre de brechas de la promoción del producto entre la oferta y la demanda. SITUR Valle no ha explorado sobre este aspecto y puede ser una alternativa para el futuro.

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

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

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

Articulación con las políticas públicas

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

Uso de la información

Las decisiones en política de turismo, la planificación (asignación de recursos), la gestión de proyectos y el monitoreo de la oferta y demanda en el sector son los principales usos de la información que produce el SITUR Valle. Sin embargo, Cotelco no tiene un procedimiento que permita evaluar la satisfacción de los usuarios sobre la información que se produce, por lo tanto, no existen procesos de mejora continua con respecto a las demandas de los actores. Los principales

inconvenientes que se presentan con los usuarios tienen que ver con la falta de entendimiento de la metodología de la información producida y en otros pocos casos con la falta de interés en la estadística.

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

5.4. Actividades de medición del SITUR Valle

En esta sección se presentan los aspectos de la ficha técnica de cada medición del SITUR Valle. En este sentido, consiste en un resumen técnico-operativo-estadístico del proceso de evaluación del programa SITUR en el Valle del Cauca.

5.4.1. Turismo receptivo

Descripción: la medición de turismo receptivo tiene como objetivo caracterizar los turistas que visitan el departamento. Esta permite identificar el perfil socio-demográfico, los detalles del viaje, las actividades realizadas, los gastos del viaje y la percepción del destino. Pues de este modo es posible reconocer las vocaciones turísticas de la región o el comportamiento y composición de la demanda.

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

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

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

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

Periodicidad: mensual. Recomendación de mejora: ninguna.

Instrumento: después de la revisión de indicadores el instrumento resultante se puede ver en el anexo instrumento receptivo.

5.4.2. Turismo interno y emisor

Descripción: el propósito de esta medición es establecer las características de los viajes turísticos de los residentes en el departamento del Valle del Cauca, si realizan viajes o no y, si viajan, si estos son viajes turísticos internos o emisivos. Recomendación de mejora: esta medición no es tan apreciada por los actores. Para incluir algunos indicadores valorados, se propuso incluirlos en la medición de turismo receptivo y eliminar esta actividad de medición.

Unidad de análisis: persona residente del departamento. Recomendación de mejora: ninguna.

Indicador base: realizó un viaje turístico (sí). Recomendación de mejora: el indicador “sí viajé” solo cumple con uno de los objetivos. Si el indicador base fuera el gasto turístico, se podría hacer un diseño multietápico que incluya la realización del viaje, los viajes internos y los viajes emisores, además de las características de estos viajes. Un problema de esta modificación implicaría un tamaño de muestra mucho más grande, que en las condiciones actuales no sería

posible. Tanto en los barrios de estrato bajo como en los de estrato alto es difícil recolectar información; en los primeros esta dificultad obedece a problemas de seguridad, mientras que en los segundos las personas no permanecen en sus hogares en las horas de disponibilidad de los profesionales de campo, además existen de muchos hogares en unidades residenciales que son de difícil acceso.

Adicionalmente, esta medición tenía un problema en su temporalidad ya que solo se hacía tres veces al año y en temporadas vacacionales, lo que implicaba que no cumplía a cabalidad con la caracterización de los viajes turísticos de los residentes del departamento. Se recomienda no seguir haciendo esta medición, ya que los objetivos de la misma se pueden extraer a través de la recomendación que se hizo en turismo receptivo, mediante la inclusión en la medición de turistas internos de la región.

5.4.3. Caracterización de la oferta

Descripción: esta medición tiene como objetivo caracterizar el desempeño de los principales cuatro tipos de servicios que componen la oferta turística en el departamento: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte.

Unidad de análisis: empresas prestadoras de servicios turísticos formales del Valle del Cauca. Recomendación de mejora: incluir las otras categorías de prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca ya que solo se seleccionaron cuatro.

Indicador base

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

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

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

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

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

Instrumento: después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante se puede ver en el anexo caracterización de la oferta (Anexo X).

5.4.4. Caracterización del empleo

Descripción: esta medición tiene pretende caracterizar la generación de empleo formal de esta industria, está aplicada a las mismas categorías de oferta turística mencionadas en la medición correspondiente (establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte).

Unidad de análisis: empresas prestadoras de servicios turísticos formales del Valle del Cauca: Recomendación de mejora: Incluir las otras categorías de prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca ya que solo se consideran cuatro.

Indicador base: número de empleados de los prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca. Recomendación de mejora: ninguna.

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

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

Periodicidad: trimestral y mensual. Recomendación de mejora: se hace una recolección tipo descriptivo trimestral, pero con la información del mes anterior al trimestre, lo cual implica que en realidad solo se recopila información de cuatro meses en el año. Este tipo de recolección permite obtener información muy limitada y se podría considerar insuficiente para realizar ningún tipo de

análisis. Realizar encuestas largas a los prestadores de servicios turísticos genera un desgaste en la fuente, por esta razón se propone hacer una encuesta larga una vez al año que permita la caracterización de los prestadores de servicios turísticos y, a partir de esa caracterización, se debe realizar encuestas cortas mensuales tipo monitoreo y seguimiento. Esta modificación implica eficiencia en la recolección y reducción de costo de la misma.

Instrumento: después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante se puede ver en el anexo caracterización del empleo (Anexo X).

5.4.5. Censo o RNT

Descripción: esta medición tiene como objetivo la verificación de la formalidad de los prestadores de servicios turísticos inscritos en el RNT. Además, la verificación de los no inscritos alrededor de los establecimientos formales permitirá observar su vulnerabilidad frente al nivel de informalidad del sector.

Unidad de análisis: prestadores de servicios turísticos formales del departamento. Recomendación de mejora: ninguna.

Indicador base: RNT Activo. Recomendación de mejora: ninguna.

Recolección de información: los profesionales de campo visitan cada prestador de servicios turístico formal del departamento y recorren una cuadra a la redonda para establecer la cantidad de prestadores de servicios turísticos informales a su alrededor. Recomendación de mejora: complementar la recolección de prestadores turísticos no formales a través de búsquedas de internet. Incluir en la recolección otras variables diferentes a las propuestas en esta medición.

Muestreo: no hay muestreo ya que es un censo. Recomendación de mejora: ninguna.

Periodicidad: dos veces al año en temporada alta y temporada baja. Recomendación de mejora: hacerla solo una vez al año.

Instrumento: después de la revisión de indicadores el instrumento resultante se puede ver en el anexo censo (Anexo X).

5.5. Sostenibilidad turística

5.5.1. Turismo receptivo sostenible

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

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

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

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

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

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

Instrumento: después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante se puede ver en el anexo receptivo sostenible (Anexo X).

5.5.2. Caracterización de la oferta sostenible

Descripción: esta medición tiene como objetivo la caracterización del grado de implementación del sistema de gestión de sostenibilidad turística de los

prestadores de servicios turísticos de cuatro categorías: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos de gastronomía y empresas de transporte.

Unidad de análisis: empresas prestadoras de servicios turísticos formales del Valle del Cauca. Recomendación de mejora: incluir las otras categorías de prestadores de servicios turísticos formales del Valle del Cauca ya que solo se consideran cuatro.

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

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

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

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

Instrumento: después de la revisión de indicadores, el instrumento resultante se puede ver en el anexo oferta sostenible (Anexo X).

5.5.3. Caracterización hogares sostenibilidad

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

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

Indicador base: grado de satisfacción con el turismo en su municipio. Recomendación de mejora: ninguna.

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

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

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

5.6. Estado actual de SITUR Valle

Actualmente, el SITUR Valle mantiene las mediciones de turismo receptivo, la caracterización de la oferta y el empleo, el censo turístico y evalúa la sostenibilidad turística, además de generar nuevas investigaciones cada año, como la medición de accesibilidad turística, medición de eventos especiales y la estimación de la llegada de turistas internos, nacionales e internacionales.

La organización cuenta con un director, economista con maestría en políticas públicas y estudios en estadística, ciencia de datos y guianza turística; un analista económico, economista con maestría en turismo; y una profesional en estadística para procesar datos. Hay siete encuestadores en la plantilla para recopilar información en Cali y más de 110 encuestadores provistos por diferentes entidades territoriales, principalmente por la gobernación del Valle. Además, gracias a la colaboración con universidades, el SITUR cuenta con analistas asociados con doctorados en turismo, economía, desarrollo sostenible, cultura y patrimonio (SITUR Valle, s.f.).

El SITUR Valle mide anualmente la sostenibilidad del turismo en tres dimensiones: turistas, proveedores de servicios turísticos y residentes de Cali. Para los turistas, se miden su nivel de satisfacción turística y el número de turistas que visitan el destino. Para los proveedores de servicios turísticos, se mide el grado de implementación de actividades basadas en las normas técnicas colombianas de turismo sostenible. Para los hogares residentes, se mide el grado de impacto del turismo y la satisfacción con la existencia del turismo en la ciudad. Estas mediciones tienen los tres componentes esenciales de la sostenibilidad socio-cultural, económica y ambiental. Estas mediciones se integran en el sistema de gestión de la sostenibilidad turística del municipio en la matriz de monitoreo, seguimiento y mejora continua, que se utiliza para tomar decisiones continuas para el destino.

Para los próximos años, se pretende fortalecer el uso de técnicas avanzadas de análisis de datos e inteligencia artificial en las mediciones de la sostenibilidad turística en Cali y el Valle del Cauca. Sin embargo, uno de los mayores desafíos es consolidar la medición de la estimación del número de turistas que llegan a la región. La mejora continua y la modernización de este sistema será clave para asegurar una planificación y gestión efectiva del turismo. Por esta razón, para el Observatorio ser parte de la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (INSTO) es importante porque permite estar conectado con una red global de expertos en turismo y tener acceso a información, recursos y herramientas valiosas para mejorar la toma de decisiones en la planificación y gestión del turismo local. Además, pertenecer a una organización reconocida a nivel mundial brinda una mayor visibilidad y credibilidad a las mediciones y resultados obtenidos. Por lo tanto, ser parte de INSTO puede mejorar la efectividad y la eficiencia del Observatorio Turístico de Cali en su misión de mejorar la sostenibilidad y el éxito del turismo en la región.



6. RELACIÓN ENTRE INDICADORES INSTO, ODS Y OBSERVATORIO DE TURISMO DE CALI EN TURISMO SOSTENIBLE

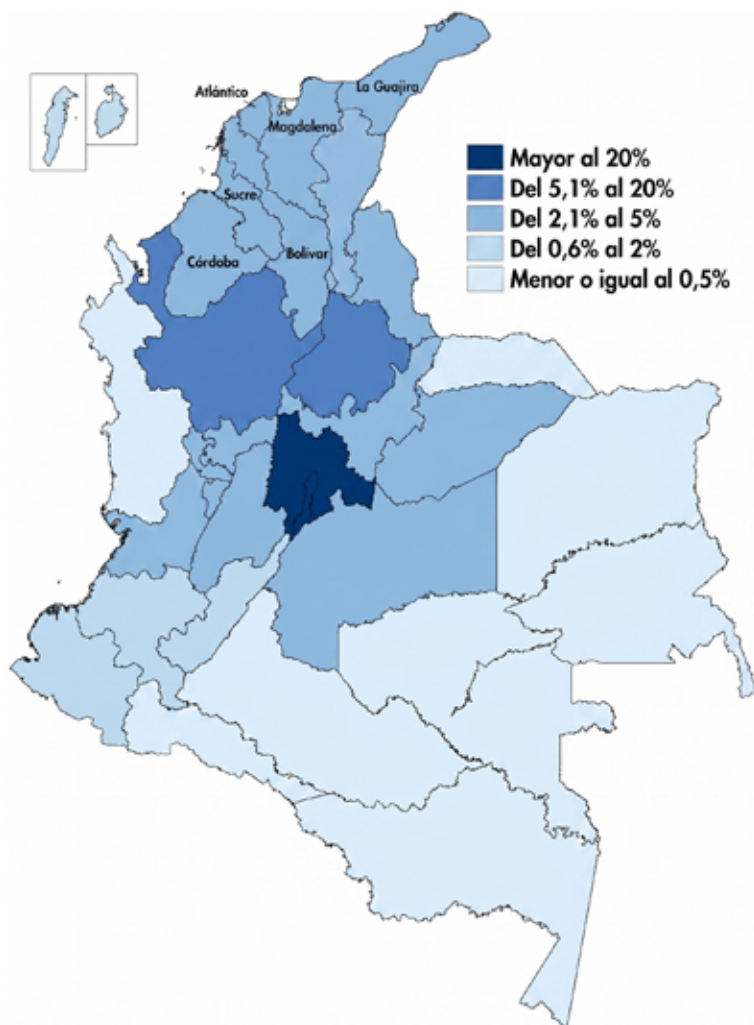
En la actualidad, la gestión de los destinos turísticos ha dejado de centrarse exclusivamente en el crecimiento económico para priorizar un equilibrio integral entre el entorno natural, el bienestar social y la viabilidad financiera. En este contexto, la relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (INSTO) de la ONU Turismo y el Observatorio de Turismo de Cali constituye una hoja de ruta estratégica para transformar a la capital del Valle del Cauca en un referente de sostenibilidad.



6.1. Producto Interno Bruto en Colombia

En Colombia, el turismo es uno de los principales sectores económicos. Este sector tiene una participación del 4,6 % de PIB nacional. Si el gasto del turismo receptor fue de 13,8 billones de pesos en 2020 y de 16,2 billones de pesos en 2021, se observa un crecimiento de 17,5 % para el sector.

Figura 14. *Producto Interno Bruto por Departamento 2021.*



Fuente: DANE cuentas nacionales (2021).

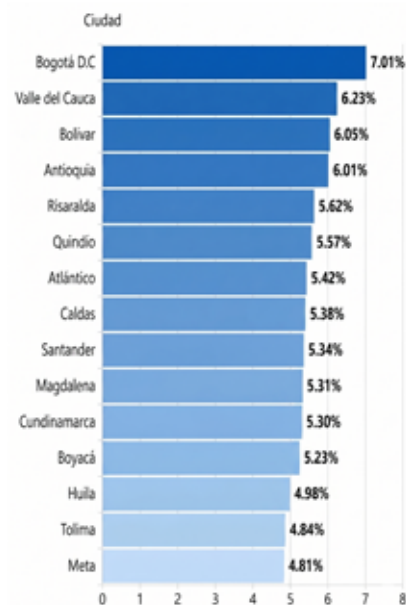
Según el DANE (2021), en el cuarto trimestre de 2021, el PIB de alojamiento y comidas llegó a 12,9 billones de pesos, eso significa 37 % más que en el mismo trimestre en 2019. La participación porcentual del valor agregado turístico pasó de 1,5 % en el 2020 a 1,6% en el año 2021.

Figura 15. Participación porcentual del valor agregado del sector turismo en el valor agregado total de la economía 2015-2021.



Fuente: DANE cuentas nacionales (2021).

Figura 16. Ranking del sector turismo en Colombia, clasificado por departamentos 2021.



Fuente: DANE cuentaa nacionales (2021)

El posicionamiento del destino turístico de las tres principales regiones del país se garantiza gracias a la gobernanza del sector público, privado, comunitario y los aportes de las universidades, gremio empresarial, cámaras de comercio y medición estadística a través de los sistemas de información turística SITUR.

Nota. Teniendo como base el estudio las cuentas departamentales del PIB, según el DANE se puede apreciar el raking del sector turismo en Colombia, donde el 7,01 % se ubica en Bogotá y representa la participación más dinámica y creciente del sector, seguido del 6,05 % del departamento de Bolívar y el 6,23 % del Valle del Cauca.

6.2. Turismo sostenible

6.2.1. Política de turismo sostenible: “Unidos por la Naturaleza”

Esta política establece la sostenibilidad como el eje central del turismo nacional, transformándola en un motor de competitividad económica y bienestar social. Su enfoque principal es equilibrar el crecimiento del sector con la protección del patrimonio natural y cultural. Para tal fin, esta política adopta una visión a largo plazo del sector, que se materializa en un plan estratégico al año 2030, el cual busca armonizar los objetivos de desarrollo económico y sociocultural del turismo, con la necesidad de proteger el capital natural que hace de nuestro país un destino atractivo para un alto volumen de turistas y que es una de sus principales fuentes de riqueza y de generación de equidad”.

6.2.2. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los objetivos de desarrollo sostenible muestran un gran dinamismo para América Latina y el Caribe. De acuerdo con el Índice ODS 2019, propuesto por el Centro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (CODS), la región evidencia un avance modesto hacia el cumplimiento de los ODS, con un puntaje promedio de 63,1 % sobre 100 %. Es importante señalar que los países que más han avanzado son

Chile, Uruguay y Costa Rica y los que representan los mayores rezagos son Haití, Trinidad y Tobago, Guatemala, Belice, Honduras y Venezuela. Colombia, si bien presenta una puntuación superior al promedio de la región, con 64,78 puntos, aún presenta un progreso lento, ubicándose en la novena posición del ranking (Castro y Valbuena, 2020). El país presenta avances considerables en el cumplimiento del ods 6 Agua limpia y saneamiento básico, con un puntaje de 94.25; ods 13 Acción por el clima, con un puntaje de 90.68; ods 1 Fin de la pobreza, con un puntaje de 87.36; y, ods 11 Ciudades y comunidades sostenibles con un puntaje de 84.27 sobre 100. (Castro y Valbuena, 2020, p. 9)

Tabla 2. Índice de ODS América Latina y el Caribe 2019.

RANKING	PAÍS	PUNTAJE	RANKING	PAÍS	PUNTAJE
1	Chile	73.68	13	República Dominicana	63.93
2	Uruguay	71.50	14	Surinam	62.98
3	Costa Rica	69.98	15	El Salvador	62.72
4	Ecuador	67.88	16	Nicaragua	62.57
5	Argentina	66.94	17	Paraguay	62.54
6	Perú	66.81	18	Trinidad y Tobago	60.34
7	Brasil	66.35	19	Venezuela	60.10
8	México	65.55	20	Honduras	58.09
9	Colombia	64.78	21	Bélice	57.62
10	Bolivia	64.77	22	Guyana	57.42
11	Panamá	64.33	23	Guatemala	55.78
12	Jamaica	64.16	24	Haití	44.58

Fuente: Castro y Valbuena, 2020

6.2.3. La sostenibilidad: procesos de medición vigentes y proyectados en el marco de postulación a INSTO

Figura 17. *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).*



A través del SITUR Valle, el Observatorio de Turismo propuso los indicadores de sostenibilidad alineados con el propósito de responder al avance en materia de sostenibilidad que tienen la ciudad y la región como destino turístico, además de la implementación de la norma de los diferentes prestadores de servicios turísticos como hoteles, restaurantes, agencia de viajes, sector transporte.

De igual manera, a través de la investigación de sostenibilidad de empresas del sector turismo del Valle del Cauca, se puede evidenciar que el segundo semestre del año 2017 hubo una fuerte expansión de la actividad turística del departamento del Valle del Cauca, reflejado en el crecimiento de empresas formales dentro de la jurisdicción legal. Esta expansión se evidencia en mayor grado en el ámbito de la renovación del registro Nacional de Turismo (RNT) con el 93 % de empresas activas en el sector y el 7 % restante de las empresas continúan trabajando en el proceso de actualización de acuerdo con la norma.

También existe la medición estudios de sostenibilidad de percepción del residente, con el objetivo de evaluar el impacto del turismo en la comunidad local:

- Turismo sostenible para turistas
- Sostenibilidad de empresas
- Sostenibilidad turística para hogares

A través de los ODS, el Observatorio de Turismo exploró cualitativamente los avances de Cali en materia de sostenibilidad turística, esto se encuentra detallado en el Informe de sostenibilidad 2019 para Cali y el Valle del Cauca (Aguado, 2021).

Acabar con la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo

1 FIN
DE LA POBREZA



El turismo contribuye a la reducción de la pobreza en el desarrollo turístico, desde el punto de vista del incremento de llegadas de turistas, gasto turístico, inversiones, generación de empleo y posicionamiento de eventos, ferias y festivales en la ciudad. Además de la implementación de programas sociales y de integridad humana liderado por el sector público, privado y comunitario.

Acabar con el hambre, aumentar la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible

2 HAMBRE
CERO



El turismo rural comunitario diversifica la economía rural, crea empleos e ingresos, contribuyendo a la mejora en la calidad de vida; especialmente de la población rural ubicada en los corregimientos de Pance, La Leonera, El Saladito y La Buitrera. En estos lugares se encuentran diferentes proyectos de turismo rural comunitario y naturaleza, a cargo de mujeres campesinas, habitantes de la zona, líderes culturales con la oferta de servicios relacionadas a tour de café, caminatas ecológicas, avistamiento aves y el mercado campesino.

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades



La ciudad cuenta con el Clúster de excelencia clínica, con infraestructura de clínicas y centros médicos que garantizan la sana convivencia y salud integral de sus habitantes. Además, cinco clínicas cuentan con certificación internacional de calidad. Entidades como Valle del Lili e Imbanaco aportan a la investigación científica en diversas ramas como el tratamiento cáncer, trasplante de órganos y cirugías estéticas. En el sector turismo hay 25 empresas que ofertan en sus portafolios servicios de bienestar, enmarcadas en tratamientos holísticos, masajes, temascal y spa ancestral. Según la ruta exportadora de Procolombia, en Cali durante el año 2021 llegaron 2927 turistas con motivo de realizarse tratamientos médicos y de salud (Cámara de Comercio de Cali, s. f.).

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje para toda la vida para todos

Cali cuenta con el mayor número de universidades certificadas en Alta Calidad por el Ministerio de Educación (Secretaría de Educación de Cali, 2021). La Universidad Autónoma de Occidente es la número uno del país en sostenibilidad (Green Metric, s. f.) que, además, cuenta con doce años de experiencia en el sector turismo gracias al programa académico de Administración Turística Dual y la Escuela de Turismo.



Con el programa Todos y todas a estudiar, la Alcaldía de Cali y las universidades han fortalecido una alianza por la educación. Esto ha permitido ampliar la cobertura y acceso a la educación superior de los jóvenes a través de becas y matrícula cero. Por su parte, el SENA también forma y certifica gratuitamente en programas técnicos y tecnológicos en áreas como gastronomía, ingeniería eléctrica, turismo rural, guianza, cosmética y belleza, y finanzas. Por otro lado, el programa Colegios amigos del turismo, del Viceministerio de Turismo, ha permitido fortalecer conocimientos y semilleros de investigación en materia de sostenibilidad.

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas



Desde el plan de desarrollo gobierno de la ciudad de Cali y el Departamento del Valle del Cauca, se ha priorizado la participación de funcionarios públicos en el gabinete del 50 % de mujeres. Además, han promovido campañas de protección de vida a las niñas y campañas de prevención al maltrato de la mujer y contra la explotación sexual en los establecimientos del sector turismo. La región Valle del Cauca para el periodo de gobierno 2020-2023 creó la Secretaría de la Mujer, Equidad y Género, que cuenta con una casa de apoyo empresarial, educación y cuidado de la salud integral a las mujeres empoderadas de la región. Además, se aprobó la Política pública para las mujeres (Alcaldía de Santiago de Cali, 2022) que permite reconocer los derechos de las mujeres en su entorno laboral, hogar, medio ambiente, movilidad, vida digna y libre de violencia sexual, y desplazamiento forzado (Alcaldía de Santiago de Cali, 2010).

Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y saneamiento para todos



Cali cuenta con cuatro plantas de tratamiento de aguas residuales y potables. Los indicadores de tratamiento, que actualmente remueven 60 % sólidos y 35 % bioquímicos, permiten un saneamiento integral a la población urbana y rural.

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos



La ciudad tiene un sistema de energías renovables, plantas de energía y paneles solares en universidades, colegios, empresas y centros médicos. Además, los hogares y las empresas cuentan con la implementación de programas de eficiencia energética con la instalación de 263 mil medidores inteligentes, que ayudan a tener una medición más precisa del consumo de energía y a tomar decisiones frente al uso de los aparatos eléctricos, tanto en hogares como en industrias y locales comerciales. Además, se optimizó las operaciones con mantenimientos preventivos en sus redes para evitar pérdidas y adquirió tecnología más amigable con el planeta.



Construir infraestructuras sostenibles e innovadoras

El sistema de transporte de Cali tiene buses eléctricos que permiten disminuir la contaminación. La ciudad también cuenta con un sistema de monitoreo para construcciones de edificios, casas, el manejo del uso del suelo, zonas francas y la construcción de parques tecnológicos que aportan a la investigación de inteligencia artificial.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio

Cali cuenta con un Plan de Gestión ambiental que permite controlar las islas de calor. Esto disminuye los impactos provocados por el calentamiento global, a través de procesos de armonización de las coberturas vegetales y de producción limpia para disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero. El Plan posibilitará desplazamientos interactivos con más senderos ecológicos, más bosques urbanos, más posibilidades de que la gente camine el territorio y se disminuya la huella de carbono. También cuenta con programa de Siembra de árboles y jardines en los alrededores del río Cali, zonas verdes de los barrios y comunas.

6.2.4. Indicadores de Sostenibilidad del Observatorio de Turismo de Cali – SITUR Valle del Cauca

A partir de las once áreas temáticas obligatorias para representar un Destino Turístico Inteligente (INSTO), se relaciona su cumplimiento de estos en la ciudad de Cali.



Administración del agua

El agua es un recurso que los prestadores de servicios turísticos están cuidando, es por ello que motivo el 60,29 % están haciendo un consumo controlado y están aplicando medidas para bajar el consumo y desperdicio del agua; se han instalado sistemas de bajo consumo, revisando periódicamente todos los sistemas y mecanismos para evitar fugas y averías. Además, se ha generado consciencia en clientes y empleados y haciendo uso de agua reciclable (20,40 %) en actividades como aseo de zonas comunes y riego de plantas y jardines.



Gestión de la energía

El 1,60% de los prestadores de servicios turísticos usa energías renovables en sus instalaciones, de los cuales el 93,51 % utiliza energía solar. Por otro lado, el 88,09 % hacen un consumo controlado de la energía eléctrica, que se hace cada vez más eficiente a través de cambios de bombillos, revisiones periódicas de instalaciones y concientización de ahorro de energía a clientes y empleados.



Manejo de residuos sólidos

Los prestadores de servicios turísticos en el Valle del Cauca también están haciendo un manejo controlado de los residuos sólidos. El 84,03 % realiza actividades como separación en fuente y reciclaje (63,07 %); además, se hace medición de residuos (46,92 %). De esta manera, se garantiza un mejor trato y aprovechamiento de los residuos sólidos producidos por clientes y empleados, así como una evaluación permanente de la producción de residuos para hacer más efectiva su manejo.



Acción climática

Los prestadores de servicios turísticos son consecuentes en la aplicación de las normas técnicas de sostenibilidad. El 33,39 % está realizando actividades en pro de la conservación de la biodiversidad y medio ambiente. Con estas acciones, los prestadores de servicios turísticos contribuyen a la mitigación del cambio climático; además, el 87,66 % está aplicando medidas y planes para dicho fin.

Asimismo, el 38,24 % de los prestadores de servicios turísticos está realizando informes de gestión ambiental de sus negocios.



Acción climática

El 16,45 % de los turistas considera que es importante recibir más información, no solo de lugares a visitar, sino también de las riquezas naturales que tiene el departamento; ya que hay quienes están interesados en poder ir y conocer. Es por ello que la información sobre la fauna y la flora del destino, así como de su trato en las áreas protegidas –parques nacionales naturales y reservas forestales– es de gran valor.



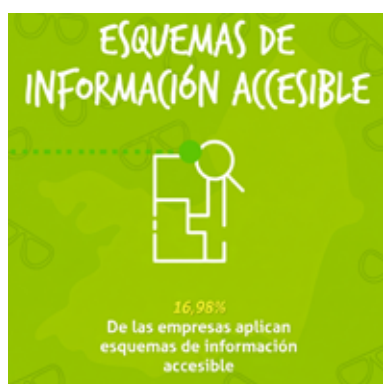
Accesibilidad

El 97,38 % de los turistas puede interactuar desde las plataformas tecnológicas con el producto/servicio. Consideran que el acceso es fácil porque hay buena información del destino y conectividad de transporte para llegar desde el sistema aéreo, terrestre, fluvial.



Estacionalidad turística

Es importante mencionar que los turistas encuestados están satisfechos, no solo con el destino, sino con el trato recibido por parte de los residentes. El 93,64 % considera que recibieron un trato cordial, cálido y siempre con una sonrisa. Vale la pena resaltar que esta medición se realiza en las temporadas vacacionales de fin de año, semana santa, verano, receso escolar, ferias y eventos como la feria de Cali, Festival música del pacífico Petronio Álvarez, Festival mundial de salsa y los juegos deportivos como los Panamericanos, Mundial de Atletismo y la Cumbre de Alianza del Pacífico.

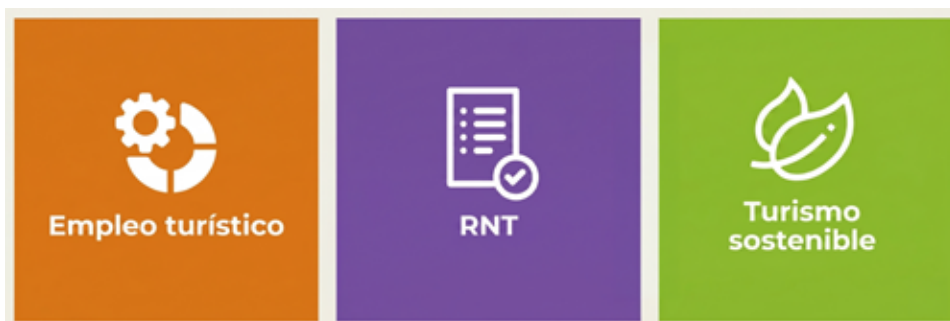


Accesibilidad

El 16,98 % de los operadores aplica esquemas de información accesible. Los hoteles, manifiestan que tienen habitaciones clasificadas según el tipo de discapacidad de sus clientes. Cotelco y Anato han promovido el turismo incluyente en sus portafolios de servicios, con el objetivo de brindar una experiencia cómoda, segura y llena de satisfacción humana, tal como sucedió en los Juegos Panamericanos y el Campeonato Mundial de Atletismo, donde se atendieron a los atletas con movilidad reducida y se adecuaron los sistemas de transporte, aeropuertos, hoteles y escenarios deportivos.

6.2.5. Empleo, beneficios económicos del destino, satisfacción local y gobernanza

En el 2018 se contribuyó al sector con la metodología del Índice de Sostenibilidad, gracias a la articulación entre diferentes sectores, el Observatorio de Turismo, SITUR Valle, la academia y los investigadores del sector turismo.



Fuente: Elaboración propia

Morales (2018) en su metodología para el cálculo el Índice de Sostenibilidad Turística toma en cuenta la perspectiva de los criterios globales de turismo sostenible; los postulados de la Carta del turismo sostenible (Carta de Turismo sostenible, 1995); y los indicadores propuestos por la norma técnica de gestión ambiental ISO 14001, base y columna vertebral de las normas de sostenibilidad. Igualmente, se consideran las propuestas de la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica (Organización Neerlandesa para el Desarrollo et al., s. f.) y las Normas técnicas sectoriales de turismo sostenible de Colombia (NTS.TS).

A partir de esta base conceptual y del cruce de variables e indicadores, esta metodología propone trabajar en un esquema de sostenibilidad a partir de cinco factores básicos y 29 variables fundamentales para que una empresa o un destino trabaje.

Factor 1. Institucionalidad

1. La empresa cuenta con un líder para el proceso de sostenibilidad.
2. La empresa cuenta con una política de sostenibilidad turística.
3. La empresa posee un plan de monitoreo y seguimiento para la sostenibilidad.
4. La empresa compra productos e insumos de bajo impacto ambiental.
5. La empresa cuenta con proveedores sostenibles.
6. La empresa cuenta con un programa de capacitación en los temas de sostenibilidad.
7. La empresa posee una base de documentos y soportes de evidencia para la sostenibilidad.
8. La empresa cuenta con un plan de contingencia para atender posibles riesgos y peligros empresariales.
9. La empresa cuenta con alguna de las normas técnicas de calidad para la mejora continua.

Factor 2. Ambiental

1. La empresa reconoce, tiene contacto y apoya algunas áreas naturales de la ciudad de Cali o el Valle del Cauca.
2. La empresa reconoce la fauna o flora presente en sus instalaciones o en sus alrededores.
3. La empresa participa en programas para la conservación de la fauna y flora regional o local.
4. La empresa cuenta con un programa de usos eficiente de la energía y el agua.
5. La empresa implementa el programa de manejo integral de residuos sólidos.
6. La empresa ofrece a sus clientes información sobre la fauna y flora de la ciudad o el departamento.

Factor 3. Cultural

1. La empresa da a sus clientes información sobre los atractivos culturales de la ciudad.
2. La empresa conoce y aplica la legislación sobre tráfico del patrimonio cultural y natural.
3. La empresa da información a sus clientes sobre la gastronomía típica de la ciudad o el departamento.

Factor 4. Socioeconómico

1. La empresa apoya la campaña nacional de no al turismo sexual y la explotación de menores.
2. La empresa se preocupa por la no discriminación de sus empleados y clientes.
3. La empresa apoya procesos de comunidades locales para generar empleo. Por ejemplo: compra de insumos, café, alimentos orgánicos y servicios.
4. La empresa cuenta con señalización clara en sus instalaciones en español e inglés.
5. La empresa genera posibilidades de negocios con otras empresas
6. La empresa trabaja en fomentar y participar en Ruedas de negocios para generar comercio Justo en su entorno o destino.
7. La empresa apoya la capacitación del personal y comunidad Local en temas de Turismo

Factor 5. Otras actividades empresariales

1. La empresa trabaja articuladamente con la policía de turismo y cuerpos de seguridad para el bienestar de sus clientes.
2. La empresa posee infraestructura adecuada para personas en condición de discapacidad.

3. La empresa trabaja actualmente en lograr la certificación del sello ambiental colombiano.
4. La empresa cuenta con convenios y alianzas con otras empresas públicas o privadas para lograr sus metas de sostenibilidad.

Cada una de las variables se debe ponderar teniendo en cuenta la siguiente.

Tabla 3. Ponderación para las preguntas de las variables

Valor	Significado
0	No se hace nada.
1	Solo se conoce el tema.
2	Se conoce el tema y hay una acción al respecto.
3	Se conoce el tema y se hacen acciones intermitentes.
4	Se conoce el tema y constantemente se desarrollan actividades, pero no hay un plan de acción al respecto.
5	Se conoce el tema, se hacen acciones y posee un plan de acción o es un programa de la empresa.

Una vez que se ponderan las variables de cada una de las empresas, de un eslabón de la cadena del turismo en un territorio, o se hace participativamente para un destino; se realiza el respectivo cálculo del Índice de Sostenibilidad Turística. Para esto, se debe tener en cuenta el nivel de desarrollo alcanzado por cada variable (es la sumatoria del total de empresas evaluadas de la ponderación alcanzada por cada variable) y el nivel total que alcanza la variable (esto es, multiplicar el número de empresas evaluadas o de personas encuestadas multiplicado por cinco dado que es el máximo valor de ponderación que puede alcanzar una variable).

Donde:

- Variables de sostenibilidad: son los cinco factores y las 29 variables de sostenibilidad que se deben medir de acuerdo con el formulario de variables.
- Empresas: cada columna debe presentar los resultados de las empresas según la ponderación asignada.

- Nivel alcanzado: es la sumatoria de todas las empresas de acuerdo con la ponderación.
- Nivel total: es el número de empresas que se evaluaron o encuestaron multiplicado por cinco que es el máximo valor de ponderación Índice de Sostenibilidad:

$$IST = (N.A / N.T) * 100$$

Tabla 4. *Forma de sistematizar las respuestas*

Variable de sostenibilidad	Empresa 1	Empresa n	N.º alcanzado	N.º total	IST	Clasificación
Factor 1						
Variable 1						
Factor 2						
Variable 1						
Factor 3						
Variable 1						
Factor 4						
Variable 1						
Factor 5						
Variable 1						
N.º alcanzado						
Total						
IST						

Al aplicar la metodología para medir el Índice de Sostenibilidad Turística, se tiene que tanto las variables como su valor numérico se tabulan en una matriz que permite desarrollar el ejercicio de clasificación, así como graficar los factores para su nivel de desarrollo, de esta manera los resultados permiten generar la siguiente clasificación:

1. **< 30% Destino Turístico con Sostenibilidad Incipiente (s_i)**. Este destino se caracteriza por poseer baja capacidad en conocimiento e implementación de acciones en sostenibilidad para el desarrollo del turismo, es decir, un territorio que casi no posee desarrollo en el sector y que posee

grandes limitaciones para poder asumir un programa de planificación, ordenamiento u operación sostenible. En estos destinos o empresas es necesario fortalecer los procesos ambientales, culturales, sociales, económicos, asociativos, empresariales, de producto, de prestación de servicios, política, gobernanza, superestructura y fomentar modelos de producción sostenibles.

2. **31–50% Destino Turístico de Sostenibilidad Intermedio (SM).** Este destino se caracteriza por ser un territorio que está empezando a entender y valorar al sector turístico como elemento importante en la dinámica del desarrollo económico local desde una perspectiva de Sostenibilidad, pero que no posee un programa efectivo de consolidación del mismo. Por lo tanto, es un territorio o una empresa con el que se puede trabajar fácilmente y en el que hay una buena posibilidad de planificar muy bien los procesos a seguir para dinamizar temas de sostenibilidad, pero todavía no es un territorio con grandes capacidades para liderar el proceso, pero en corto plazo lo puede lograr.
3. **51–70% Destino Turístico con Proyección Hacia la Sostenibilidad (DP).** este destino o empresa se caracteriza por tener claro el tema de la sostenibilidad turística, ya hay un nivel de organización pública-privada que permite lograr el tema de operación turística sostenible local, regional y hasta nacional, pero el destino carece de estándares de gestión de calidad sostenible que le permitan ser un destino de talla mundial, o llegar incluso a la certificación.
4. **>71% Destino Turístico Altamente Sostenible (DAS).** Este destino se caracteriza por una buena capacidad de trabajo colectivo hacia la sostenibilidad, es decir, una comunidad con conceptos y acciones claros a valor de la sostenibilidad, muy buenos niveles de asociatividad, trabajo colectivo en la operación y acción en conservación de atractivos bienes naturales y culturales. Igualmente, es un destino o empresa donde los actores del sector tienen un buen nivel de capacitación e incluso algunos

de los miembros del destino poseen capacitación profesional en temas del turismo sostenible, por este motivo, entienden e interiorizan con claridad su plan de desarrollo turístico y sus sistemas de gestión, entiende sobre conceptos, legislación, superestructura, ordenamiento, producto, marketing y que ve la necesidad de trabajar en modelos que fomenten un destino turístico sostenible.

La propuesta anterior ha sido utilizada por Morales (2016) para determinar los niveles de sostenibilidad en empresas del sector turismo en la ciudad de Cali para tres subsectores de interés como los hoteles, restaurantes y agencias de viaje; asimismo, por López (2017) para determinar el nivel de sostenibilidad turística en el Hotel Aqua de la ciudad de Cali; por Cruz y Vásquez (2015) para determinar de la sostenibilidad del destino Leonera en la zona rural de Cali; y por Morales et al. (2022) en el destino turístico Pance de Cali.

6.2.6. Los Indicadores de sostenibilidad relacionados con las áreas de monitoreo clave en el marco de la INSTO se presentan a continuación

A través del SITUR Valle, el Observatorio Turístico de Cali ha hecho mediciones de los indicadores de sostenibilidad turística desde el 2017, tanto para la ciudad de Cali como para el departamento del valle del Cauca. En general los indicadores que se han medido están directamente relacionados con los indicadores propuestos por ONU Turismo a través de INSTO para el turismo sostenible.

Tabla 5. Satisfacción local.

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo?
Experiencia en el destino	Indica el nivel de satisfacción del viajero en su experiencia de viaje en la ciudad a través de la evaluación de 12 diferentes ámbitos que involucran cultura, relación calidad-precio, infraestructura, accesibilidad, seguridad, protocolos de bioseguridad.	Gestión a la sostenibilidad	 	Sí
Satisfacción retorno	Porcentaje de turistas que indicó que volvería a la ciudad.	Gestión a la sostenibilidad		Sí
Satisfacción residentes	Porcentaje de residentes que están satisfechos con la llegada de turistas a la ciudad.	Gestión a la sostenibilidad		Sí
Reclamaciones de residentes	Número de reclamaciones presentadas por los residentes ante autoridades locales por presencia de turistas.	Gestión a la sostenibilidad		Sí
Servicios e infraestructura	Porcentaje de personas que opinan que el turismo ha ayudado a crear nuevos servicios e infraestructura.	Gestión a la sostenibilidad		Sí
Visitantes residentes	Porcentaje de residentes de la localidad que visitan los atractivos turísticos de la ciudad.	Gestión a la sostenibilidad		Sí

Conservación	Porcentaje de residentes en la localidad que consideran que el turismo contribuye a la conservación de los atractivos de tipo de patrimonio cultural.	Sostenibilidad Cultural	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	Sí
Impacto social	Porcentaje de residentes que están satisfechos con el impacto social del turismo en la identidad de destino.	Sostenibilidad Socioeconómica	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Sí
Impacto económico	Porcentaje de residentes que están satisfechos con el impacto económico del turismo en la identidad de destino.	Sostenibilidad Socioeconómica	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Sí
Servicios sociales	Número de servicios sociales disponibles para la comunidad.	Sostenibilidad Socioeconómica	1 FIN DE LA POBREZA  3 SALUD Y BIENESTAR  10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	Sí

Tabla 6. Beneficios económicos del destino.

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo?
Aportación turística	Valor promedio por acceso a atractivos turísticos según tipo de atractivo.	Sostenibilidad socioeconómica	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	Sí
Gasto turístico	Gasto turístico efectuado por el visitante en un determinado subsector.	Sostenibilidad socioeconómica	1 FIN DE LA POBREZA  2 HAMBRE CERO  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Sí

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo?
Noches pernотadas	Número de noches que el turista pernотa en la ciudad.	Sostenibilidad socioeconómica	1FIN DE LA POBREZA  2HAMBRE CERO  8TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  12PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Sí
PIB turismo Valle del Cauca.	PIB asociado a actividades de turismo (alojamiento, servicios de comida).	Sostenibilidad socioeconómica	1FIN DE LA POBREZA  2HAMBRE CERO  8TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Sí

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo?
Compra Local	Proporción de actores dentro de un subsector que realiza compras de productos y servicios a proveedores locales.	Sostenibilidad socioeconómica	1 FIN DE LA POBREZA  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES  17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	Sí
Formación	Proporción de actores dentro de un subsector que ofrece o brinda procesos de formación y capacitación a empleados y/o comunidad local para mejorar sus oportunidades de empleo y crecimiento.	Sostenibilidad socioeconómica	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	Sí

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo?
Emprendimiento	Proporción de actores dentro de un subsector que apoya y/o tiene negocios con emprendimientos locales para el desarrollo de productos y servicios sostenibles.	Sostenibilidad socioeconómica	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Sí

Tabla 7. Empleo.

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo?
Empleo por subsector	Número de empleos generados en los subsectores asociados al sector turismo.	Sostenibilidad socioeconómica	1 FIN DE LA POBREZA 2 HAMBRE CERO 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Sí

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo?
Igualdad	Porcentaje de empleos generado por grupo poblacional: jóvenes, adulto mayor, grupos étnicos, LGBTI, víctimas del conflicto, reinsertados, extranjeros, discapacidad, mujeres.	Sostenibilidad socioeconómica	1 FIN DE LA POBREZA  2 HAMBRE CERO  5 IGUALDAD DE GÉNERO  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Sí
Empleo por tipo de vinculación	Proporción de empleos generados en los subsectores asociados al sector turismo, según tipo de vinculación.	Sostenibilidad socioeconómica	1 FIN DE LA POBREZA  2 HAMBRE CERO  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Sí

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo?
Empleo local indirecto industria s MICE	Número de empleos indirectos generados por eventos sector eventos MICE.	Sostenibilidad socioeconómica	1 FIN DE LA POBREZA  2 HAMBRE CERO  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Sí
Precio por persona día evento MICE	Tarifa promedio de ingreso a eventos industria MICE por persona.	Sostenibilidad socioeconómica	1 FIN DE LA POBREZA  2 HAMBRE CERO  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Sí

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo?
Ocupación hotelera	Porcentaje de ocupación hotelera.	Sostenibilidad socioeconómica	1 FIN DE LA POBREZA  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	Sí
Camas según subprestador	Número de camas por tipo de subprestador.	Sostenibilidad socioeconómica	1 FIN DE LA POBREZA  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	Sí

Tabla 8. Estacionalidad turística

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo?
Temporada económica	Número de huéspedes alojados en establecimientos de alojamiento por periodo de tiempo.	Gestión de la sostenibilidad		Sí
Estacionalidad	Proporción de turistas que ingresan a la ciudad según motivo de viaje y festividades.	Gestión de la sostenibilidad		Sí

Tabla 9. Gestión energética.

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo?
Gestión energética	Porcentaje de actores que realizan monitoreo y gestión a la energía total utilizada en las operaciones sobre las cuales tiene control e influencia.	Sostenibilidad Ambiental		Sí
Energía renovable	Porcentaje de establecimientos que emplean fuentes de energía renovable	Sostenibilidad Ambiental		Sí
Conservación de energía	Porcentaje de establecimientos que participan en programas de conservación de la energía.	Sostenibilidad Ambiental		Sí
Uso de energía	Porcentaje de establecimientos que tienen equipos y prácticas para minimizar el consumo de energía	Sostenibilidad Ambiental		Sí

Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo?
Consumo de energía	Consumo per cápita de energía	Sostenibilidad Ambiental	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	Sí

Tabla 10. Gestión energética.

GESTIÓN ENERGÉTICA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo de Cali?
Tratamiento de agua	Porcentaje de agua de la red del destino que recibe tratamiento	Sostenibilidad Ambiental	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Monitoreo del agua	Proporción de actores que realizan monitoreo y control de las fuentes y consumo de agua utilizada	Sostenibilidad Ambiental	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Uso del agua	Proporción de actores que cuentan con equipos y prácticas para minimizar el consumo general.	Sostenibilidad Ambiental	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Calidad del agua	Proporción de actores que realizan monitoreo a la calidad del agua.	Sostenibilidad Ambiental	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Conservación del agua	Porcentaje de establecimientos que participan en programas de conservación del agua	Sostenibilidad Ambiental	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

GESTIÓN ENERGÉTICA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo de Cali?
Consumo de agua	Consumo per cápita de agua	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo de Cali?
Aguas Residuales	Proporción de actores que cuentan con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Reciclaje de aguas residuales	Proporción de actores que reutiliza aguas residuales tratadas.	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de turismo Cali?
Volumen de residuos sólidos	Cantidad de residuos sólidos producidos en el destino.	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Manejo de residuos sólidos	Porcentaje de actores que tienen un plan de manejo de residuos sólidos	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de turismo Cali?
Reciclaje de residuos sólidos	Porcentaje de actores que realizan reciclaje de residuos sólidos.	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

GOBERNANZA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo Cali?
PIT	Número de puntos de información turística	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Atención en PIT	Porcentaje de atenciones que se realizan en los PIT	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Edad turistas	Edad promedio de turistas que asisten a los PIT	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Publicaciones	Número de publicaciones anuales realizadas por el Observatorio de Turismo y Situr Valle	Gobernanza		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

GOBERNANZA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo Cali?
Intervención pública	Número de atractivos turísticos que han tenido intervención del distrito Cali.	Gobernanza	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Campañas de sensibilización	Número de campañas de sensibilización del destino por parte de la entidad distrital Cali.	Gobernanza	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Puntos Wifi	Número de puntos de acceso de internet wifi a disposición del turista	Gobernanza	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Investigación	Número de proyectos de investigación en turismo en los que la localidad hace parte.	Gobernanza	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

GOBERNANZA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo Cali?
Sistema de información	Porcentaje de PIT que cuentan con sistema de información	Gobernanza	 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Tasa de variación fans totales	Tasa de variación de seguidores en redes sociales	Gobernanza	 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Alcance de la red social	Alcance de usuarios de la red social	Gobernanza	 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Engagement	Número de interacciones y acciones que una publicación recibe en redes sociales	Gobernanza	 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Talleres / Capacitaciones realizadas	Número anual de talleres y capacitaciones realizadas	Gobernanza	 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

GOBERNANZA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo Cali?
Personas capacitadas	Número de personas que participaron en los talleres y capacitaciones	Gobernanza	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Rubros participantes	Número de rubros que participan en los procesos de capacitación organizados secretaría turismo Cali	Gobernanza	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

GOBERNANZA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo Cali?
Número de eventos captados Alcaldía y cali valle bureua	Número total de eventos captados	Gobernanza	 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Flujo económico esperado	Valor monetario esperado por eventos y convenciones captados por Cali Valle BUREUA	Gobernanza	 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Flujo económico generado	Valor monetario generado por eventos y convenciones captados Cali Valle BUREU, secretaria turismo	Gobernanza	 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

GOBERNANZA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo Cali?
Turistas asistentes a eventos	Número de turistas que asisten a los eventos captados por el Secretaría turismo, deporte y Alcaldía	Gobernanza	1 FIN DE LA POBREZA  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Eventos en la ciudad	Número de eventos profesionales desarrollados en la ciudad	Gobernanza	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  11 CIDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

GOBERNANZA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Turismo Cali?
Eventos por tipo	Proporción de eventos realizados por tipo	Gobernanza	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

ACCESIBILIDAD				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de turismo en Cali?
Servicios con enfoque diferencial	Porcentaje de agencias de viajes que incluyen dentro de su portafolio productos con enfoque diferencial según tipo de población	Gestión a la sostenibilidad	5 IGUALDAD DE GÉNERO 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

ACCESIBILIDAD				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de turismo en Cali?
Accesibilidad Establecimientos de alojamiento	Proporción de actores que cuentan con sitios, edificios y actividades que garanticen el acceso a personas con necesidades especiales.	Gestión a la sostenibilidad	3 SALUD Y BIENESTAR 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Accesibilidad Atractivos turísticos	Proporción de atractivos turísticos que cuentan con acceso a personas con necesidades especiales	Gestión a la sostenibilidad	3 SALUD Y BIENESTAR 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Viceministerio MINCIT SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

ACCESIBILIDAD				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de turismo en Cali?
Personal necesidades especiales	Porcentaje de actores que cuentan con personal calificado para trabajar con personas con necesidades especiales	Gestión a la sostenibilidad		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Habitaciones Necesidades Especiales	Número de habitaciones para personas con discapacidad, movilidad reducida y/o necesidades especiales	Sostenibilidad Ambiental		SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

ACCIÓN CLIMÁTICA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Uso de la bicicleta	Número de turistas que emplean bicicleta para visitar escenarios turísticos	Sostenibilidad ambiental	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES  13 ACCIÓN POR EL CLIMA  15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Demanda de turismo sostenible	Número de turistas nacionales/ internacionales que realizan actividades de turismo de naturaleza.	Sostenibilidad ambiental	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES  13 ACCIÓN POR EL CLIMA  15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

ACCIÓN CLIMÁTICA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Atractivos turísticos	Número de atractivos turísticos de naturaleza	Sostenibilidad ambiental	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES  13 ACCIÓN POR EL CLIMA  15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Compra de bienes RRR	Porcentaje de establecimientos que realizan compras de bienes reutilizables, retornables y reciclados.	Sostenibilidad ambiental	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES  13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

ACCIÓN CLIMÁTICA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Distancia Alojamiento Aeropuerto	Distancia promedio del establecimiento de alojamiento al aeropuerto	Sostenibilidad ambiental	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Distancia Alojamiento Centro de Convenciones	Distancia promedio del establecimiento de alojamiento al centro de convenciones.	Sostenibilidad ambiental	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

ACCIÓN CLIMÁTICA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Distancia PST Transporte	Distancia promedio prestador de servicio turístico al servicio de transporte público más cercano,	Sostenibilidad ambiental	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Camas 30 minutos	Número de camas en el destino a 30 minutos del principal centro de convenciones.	Sostenibilidad ambiental	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Interpretación	Proporción de actores que ofrecen interpretación sobre la práctica de turismo sostenible	Sostenibilidad ambiental	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

ACCIÓN CLIMÁTICA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Guianza	Proporción de actores que cuentan con guías formados en la práctica de turismo sostenible.	Sostenibilidad ambiental	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.
Monitoreo Gases Efecto Invernadero	Porcentaje de actores que realizan monitoreo a la emisión de gases de efecto invernadero.	Sostenibilidad ambiental	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.

ACCIÓN CLIMÁTICA				
Indicador	Descripción	Eje	ODS	¿Se está midiendo este indicador en el observatorio de Cali?
Transporte Alternativo	Proporción de actores que proveen de transporte alternativo para visitantes, personal y para su operación	Sostenibilidad ambiental	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	SI, SITUR VALLE DEL CAUCA y Observatorio Cali.



7. REFERENCIAS

- Acerenza, M. A. (1985). Planificación estratégica del turismo: Esquema metodológico. *Estudios Turísticos*, (85), 47-70. <https://doi.org/10.61520/et.851985.484>
- Acosta, J. (2023, 4 de julio). Colombia crece como destino preferido de turistas extranjeros. <https://www.portafolio.co/economia/turismo-en-colombia-cifra-de-visitantes-extranjeros-en-mayo-de-2023-585373>
- Acosta-Zapata, S., Duarte-Molina, T. M., & Mambuscay-Burbano, J. D. (2024). Lo intrincado: Cali Distrito Especial y la gobernabilidad de sus localidades. *Análisis desde la división territorial. Revista cs*, (42), a07. <https://doi.org/10.18046/reccs.i42.07>
- Aguado Escobar, L. (2021). Aportes del turismo cultural en la sostenibilidad de la Ciudad de Santiago de Cali. (trabajo de grado–pregrado). Universidad Autónoma de Occidente (UAO). Recuperado de <https://hdl.handle.net/10614/12956>
- Alcaldía de Santiago de Cali. (2010). Cartilla mujer. https://www.cali.gov.co/publico2/documentos/general/CARTILLA_mujer.pdf
- Alcaldía de Santiago de Cali. (2021). Cali en cifras 2021. <https://www.cali.gov.co/documentos/1705/documentos-de-cali-en-cifras/>
- Alcaldía de Santiago de Cali. (2022, 9 de agosto). Concejo de Santiago de Cali aprueba política pública para las mujeres. <https://www.cali.gov.co/bienestar/publicaciones/170695/concejo-de-santiago-de-cali-aprueba-politica-publica-para-las-mujeres/>
- Baron, M. A. (2021). Comportamiento del turismo en Colombia y sus perspectivas de reinvención ante la pandemia por Covid-19. [Monografía. Repositorio Institucional UNAD].

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/44150>

Boyano, T. O. (2023). Hacia una reactivación económica más consensuada. *Gerencia Libre*, 8, 11-14.

https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gerencia_libre/article/view/9990

Cámara de Comercio de Cali. (s. f.). Plataforma clúster. <https://www.ccc.org.co/plataformacluster/>

Carta del Turismo Sostenible. (1995). Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, Lanzarote, Islas Canarias, España.

Castro, F. y Valbuena, N. (coord.) (2020). Índice ODS 2019 para América Latina y el Caribe. Bogotá: Centro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para América Latina y el Caribe. <https://bvearmb.do/handle/123456789/3692>

Centro de Inteligencia Económica y Competitividad (CIEC). (2021). Informe de índice de precios al consumidor para Cali. 2021. <https://www.cali.gov.co/desarrolloeconomico/publicaciones/153528/ciec/?genPagdoc3467=5>

Centro de Información Turística de Colombia (CITUR). (2020). Biblioteca digital. Publicaciones (Consultado el 11 de abril de 2020). Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.citur.gov.co/publicaciones?s=D#gsc.tab=0>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (s.f.). Río + 20 el futuro que queremos. <https://www.cepal.org/rio20/es/index>

Cruz M., T., & Vásquez S., L. M. (2015). Evaluación del estado actual del producto de turismo de naturaleza en el corregimiento La Leonera, municipio de Santiago de Cali-Valle del Cauca [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Occidente]. <https://red.uao.edu.co/handle/10614/8251>

- Dávila Cuello, S. V., & Támara Becerra, A. V. (2022). Evolución demográfica del municipio de Santiago de Cali. [Tesis de pregrado, Universidad ICESI, Facultad de Ciencias Administrativas]. <http://hdl.handle.net/10906/94109>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE. (2007). Ficha metodológica Cuenta Satélite de Turismo–CST Ejercicio Piloto. (Consultado el 15 de abril de 2020). Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/fichas/cuentas-nacionales/DSO-CST-FME-ficha-metodologica-turismo.pdf>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE. (2014). Plan Estadístico para el Sector Turismo en Colombia. (Consultado el 18 de abril de 2020). Bogotá, Colombia. Recuperado de: https://siturpcc.com/wp-content/uploads/2016/07/Plan-Estad%C3%ADstico-de-Turismo-21-11-2014_vf.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE 2020 <https://sitios.dane.gov.co/turismo/#!/inicio>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE. (2021). Cuentas nacionales. Boletín Técnico. Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-anuales>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2023). Cuentas nacionales anuales, Colombia, 2022. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-anuales>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2005). Documento Conpes 3397: Política sectorial del turismo. https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/CONPES_3397__0.pdf
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2018a). Documento Conpes 3918: Estrategia para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Soste-

nible (ODS) en Colombia. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Económicos/3918.pdf>

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2018b). Documento Conpes 3934: Política de crecimiento verde. <https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/conpes/económicos/3934.pdf>

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2020). Documento Conpes 3990: Colombia potencia bioceánica 2030. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Económicos/3990.pdf>

Duarte, C. M., Cousins, R., Ficociello, M. A., Williams, I. D., & Khowala, A. (2024). Advancing Global Climate and Biodiversity Goals Through Regenerative Tourism. *Sustainability*, 16(20), 9133. <https://doi.org/10.3390/su16209133>

Función Pública. (s. f.). Decreto 210 de 2003. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66695>

FONTUR. (2022). En 2022 avanza la reactivación de la entrada de divisas asociadas al turismo. <https://fontur.com.co/es/comunicados/en-2022-avanza-la-reactivacion-de-la-entrada-de-divisas-asociadas-al-turismo>

Green Metric. (s. f.). Ranking por país 2021 – Colombia. <https://greenmetric.ui.ac.id/rankings/ranking-by-country-2021/Colombia>

Infometrika. (2019). <https://infometrika.com/portafolio/>

Jiménez, M., & Parra, L. (2019). El turismo como motor de la economía colombiana [Tesis de pregrado, Colegio de Estudios Superiores de Administración]. <http://hdl.handle.net/10726/2244>

López R., A. (2017). Propuesta para la implementación del sistema de gestión para la sostenibilidad bajo la norma NTS-TS 002 en el hotel Aqua [Tesis de pregrado]. Universidad autónoma de Occidente. <https://red.uao.edu.co/handle/10614/10065>

López Rodríguez, A., López Rodríguez, S., Pinzón Hoyos, B., & Vásquez Bernal, O. (2023). Turismo médico en Colombia: dinámica y ventaja competitiva. *Revista CEA*, 9(20), e2407.

López, E. (2023). Análisis del desempeño en el sector turístico de Colombia post-covid entre los años 2020 a 2022 [Tesis de pregrado, Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria].

<https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/3676>

Martínez Bencardino, C. (2012). *Estadística y muestreo* (13a ed.). Ecoe Ediciones.

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2019/05/Estadistica-y-muestreo-14ed.pdf?srltid=AfmBOoqa3AAV6b2ycG6LUor9F3xhHjJnT-zyom4hYDFFCV-TrW321S4kD>

Ministerio Comercio, Industria y Turismo. (2023). Informe Mensual de Turismo -abril 2023. <https://portucolombia.mincit.gov.co/noticias/el-sector-turistico-tuvo-un-buen-resultado-en-el-i>

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MinAmbiente). (s. f.). Colombia, el segundo país más biodiverso del mundo celebra el Día Mundial de la Biodiversidad. <https://www.minambiente.gov.co/bosques-biodiversidad-y-servicios-ecosistemicos/colombia-el-segundo-pais-mas-biodiverso-del-mundo-celebra-el-dia-mundial-de-la-biodiversidad/>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [Mincit]. (2018). Plan Sectorial de Turismo 2018-2022. Turismo: El propósito que nos une. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-ydesarrollo-sostenible/desarrollo-regional/plan-sectorial-de-turismo-2018-2022/plan-sectorial-de-turismo-2018-2022/pst-para-publicacion.pdf.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit). (2020). Política de Turismo Sostenible: Unidos por la Naturaleza. <https://www.mincit.gov.co/>

minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/
politica-de-turismo-sostenible/politica-de-turismo-sostenible-9.aspx

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit). (2023, 4 de julio). Colombia es el tercer país en América en superar las cifras prepandemia en turismo, según la OMT. <https://portucolombia.mincit.gov.co/noticias/colombia-es-el-tercer-pais-en-america-en-superar-l>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit). (s. f.). Colombia supera cifras prepandemia en turismo OMT. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/colombia-supera-cifras-prepandemia-en-turismo-omt#:~:text=ju-lío%20de%202023-,Colombia%20es%20el%20tercer%20pa%C3%ADs%20en%20am%C3%A9rica%20en%20superar%20las,los%20impactos%20de%20la%20pandemia>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit). (s. f.). El turismo en cifras: diciembre 2020. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/estudios-economicos/estadisticas-e-informes/informes-de-turismo/2020/diciembre/oe-turismo-diciembre-25-02-2021.pdf.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit). (s. f.). Política de Turismo Sostenible. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria, y Turismo (Mincit). (2024, 11 de junio). Viceministerio de Turismo. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/viceministerio>

Morales, G. (2016). Estado de la Sostenibilidad de los Hoteles, Restaurantes y Agencias de Viajes de la ciudad de Santiago de Cali [Informe Final]. Universidad Autónoma de Occidente, Programa de Administración Turística DUAL.

- Morales, G., Díaz, I., Lenis, N., Henao, S., & Herrera, C. (2022). Evaluación de la Sostenibilidad en el Destino Turístico Pance, zona rural de Santiago de Cali. En: Informe final: Análisis del Potencial de Desarrollo Turístico del Corregimiento de Pance con Enfoque en Planificación Turística y Turismo de Naturaleza. Secretaría Distrital de Turismo de Cali, Escuela de Turismo Universidad Autónoma de Occidente, Fundación Universidad del Valle.
- Morales, W., Pabón, J., Roldán, J., & Ramírez, M. P. (2022). La creación de valor compartido como factor para la reactivación económica en el sector del turismo en situaciones de crisis – caso Colombia. En Sociedad e innovación en tiempos de pandemia: el virus que activó la innovación (1a ed., pp. 1-278). Universidad EAN.
- Naciones Unidas (ONU). (2023). Situación y perspectivas de la economía mundial: Resumen ejecutivo. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2023-01/WESP2023ExecutiveSummaryS.pdf>
- Organización Mundial del Turismo -OMT. (2020). Código Ético Mundial para el Turismo. <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Organización Mundial del Turismo -OMT. (2001a). Cuenta satélite sobre el turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284404469>
- Organización Mundial del Turismo – OMT. (2001b). Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo. 1ª Edición. ISBN: 92-844-0488-6. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284404889>
- Organización Mundial del Turismo -OMT. (2005). Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos: guía práctica. Madrid, España: Publicado por OMT. Recuperado de: https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/OMTindicadores_de_desarrollo_de_turismo_sostenible_para_los_destinos_turisticos.pdf

Organización Mundial del Turismo -OMT. (2021). Panorama OMT del turismo internacional. Madrid, España. Publicado por: World Tourism Organization

<https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/9789284414017>

Organización Mundial del Turismo -OMT. (2021). Tourism Doing Business, Invirtiendo en Colombia. OMT. <https://doi.org/10.18111/9789284423682>

Organización Mundial del Turismo – OMT. (2022, 26 de septiembre). El turismo internacional se sitúa al 60% de los niveles anteriores a la pandemia en enero-julio de 2022. <https://www.untourism.int/es/news/el-turismo-internacional-se-situa-al-60-de-los-niveles-anteriores-a-la-pandemia-en-enero-julio-de-2022>

Organización Mundial del Turismo -OMT. (2023, 9 de mayo). Nuevos Datos Apuntan a una Recuperación Total del Turismo con un Vigoroso Arranque en 2023. <https://www.unwto.org/es/news/nuevos-datos-apuntan-a-una-recuperacion-total-del-turismo-con-un-vigoroso-arranque-en-2023>

Organización Mundial del Turismo -OMT. (2023, junio). 68ª reunión de la Comisión Regional de la OMT para las Américas.

<https://www.untourism.int/es/events/68-reunion-de-la-comision-regional-de-la-omt-para-las-americas>

Organización Internacioanl del Trabajo (OIT). (2022, 6 de mayo). El turismo puede desempeñar un papel importante en la recuperación mundial tras la pandemia. <https://www.ilo.org/es/resource/news/el-turismo-puede-desempenar-un-papel-importante-en-la-recuperacion-mundial>

Organización Neerlandesa para el Desarrollo (snv), Rainforest Alliance, & Counterpart International. (s. f.). Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica: Una guía para iniciativas turísticas co-

- munitarias. https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA3/Guia_de_buenas_practicas_para_turismo_rural_comunitario.pdf
- PNUD (United Nations Development Programme). 2016. Human Development Report 2016: Human Development for Everyone. New York.
- Restrepo Abondano, J, M. (2020). Política de Turismo Sostenible. Mincit. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>
- Rodríguez, S. (2023, 4 de julio). Turismo en Colombia se recuperó y superó niveles prepandemia: Organización Mundial del Turismo <https://www.infobae.com/colombia/2023/07/05/turismo-en-colombia-se-recupero-y-supero-niveles-prepandemia-organizacion-mundial-del-turismo/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Migraci%C3%B3n%20Colombia,del%2020%25%20frente%20a%202019&text=El%20turismo%20en%20Colombia%20se%20est%C3%A1%20recuperando>
- Rojas, A., Amaya, I., Sanabria, H. F., & Sanabria, D. R. (2024). La música salsa como factor de desarrollo cultural y local en Cali. *Aglala*, 15(1), 287–301. <https://revistas.uninunez.edu.co/index.php/aglala/article/view/2484>
- Rosales T., J., & Sierra P., V. (2024). El beneficio de desarrollar grandes escenarios para un evento deportivo internacional en Valledupar y Cali [Tesis de pregrado, Universidad Externado de Colombia, Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras].
- Roth, A. N. (2002). Políticas públicas: formulación, implementación y evaluación. Bogotá: Aurora. Recuperado de: http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f5abaa_evaluacionpoliticaspublicasroth.pdf

- Secretaría de Educación de Cali. (2021, 14 de julio). Universidades privadas con acreditación de Alta Calidad serán aliadas de la estrategia Todas y Todos a Estudiar. <https://www.cali.gov.co/educacion/publicaciones/162101/universidades-privadas-con-acreditacion-de-alta-calidad-seran-aliadas-de-la-estrategia-todas-y-todos-a-estudiar/>
- Sistema de Información Turística Regional del Valle del Cauca (SITUR Valle). (s. f.). Nosotros. www.siturvalle.com/turismoreceptivo
- Sistema de Información Turística Regional del Valle del Cauca (SITUR Valle). (2019). Publicaciones (Consultado el 12 de abril de 2020). Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de: <http://siturvalle.com/publicaciones>
- Sistema de Información Turística Regional del Valle del Cauca (SITUR Valle) & Cotelco Capítulo Valle del Cauca. (2021). Revisión de Aspectos Técnicos del Sistema de Información Turístico Regional SITUR Valle del Cauca.
- Sistema de Información Turística Regional del Valle del Cauca (SITUR Valle). (2022). Estadísticas turísticas del Valle del Cauca julio 2022. www.siturvalle.com/turismoreceptivo
- Sistema de Información Turística regional del Valle del Cauca (SITUR Valle) & Cotelco capítulo Valle del Cauca. (2023). Documento Metodológico del Observatorio Turístico de Santiago de Cali. <https://sig.cali.gov.co/app.php/staff/document/viewPublic?index=7485>
- Sistema de Información Turística Regional del Valle del Cauca (SITUR Valle). (2023). Estadísticas turísticas del Valle del Cauca julio 2023. www.siturvalle.com/turismoreceptivo
- UNWTO World Tourism Barometer. (2023). 21(2). <https://doi.org/10.18111/wto-barometereng>

Para un sector de importante crecimiento en Colombia, como el turístico, la medición de indicadores de sostenibilidad es clave, más aun cuando se alinea con referentes internacionales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible o los estándares de la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible de ONU Turismo, pues, en conjunto, estos aportan a la construcción de un plan nacional de desarrollo turístico sostenible. Esta obra presenta los indicadores propuestos bajo dicha lógica, aplicados a la ciudad de Cali.

El principal antecedente del libro es el proyecto de investigación “Sector turístico como agente de cambio de la sostenibilidad: Caso micro destinos de la Ciudad Santiago de Cali”, que busca determinar la sostenibilidad del sector turístico en micro destinos como San Antonio, el Bulevar del Río y Pance. Este proyecto fue desarrollado en alianza con el Sistema de Información Turística del Valle del Cauca -SITUR-, Cotelvalle, el Grupo de Investigación en Economía, Contaduría, Administración y Desarrollo -GIECAD- y la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Occidente.