

# Informe ESTADÍSTICO



Secretaría de Cultura y Turismo Santiago de Cali  
Oficina de Turismo Municipal  
Cra 5 No. 6-05 - Oficina 102  
Tel: 885 8855 ext. 122  
oficinadeturismo@cali.gov.co

@micaliturstica  
@micaliturstica  
caliinformacionturistica

## Informe Marzo-Abril

Este informe muestra estadísticas obtenidas por la Oficina de Turismo de la Secretaría de Cultura y Turismo de Santiago de Cali, durante marzo y abril de 2015, el cual cuenta con información de la llegada de pasajeros aéreos nacionales e internacionales, estadísticas que evidencian características de los turistas y visitantes de los tres puntos de información turística ubicados, dos en el centro cultural del Cali, uno de ellos adscrito a la red nacional de Pits y uno itinerante; atención en seminarios y guías turísticas.

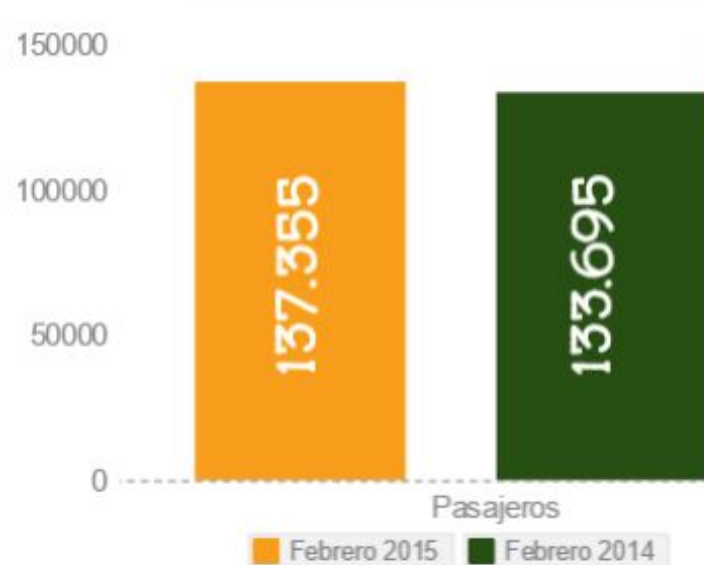
Además da a conocer resultados de un estudio exploratorio de necesidades de aprendizaje aplicado al sector turístico de Santiago de Cali.

Es necesario mencionar que las estadísticas realizadas en los Pits solo aplican para los visitantes encuestados; sin embargo estas dan una proyección general de las características de estos.

**MARIA HELENA QUIÑONES SALCEDO**  
Secretaria de Cultura y Turismo

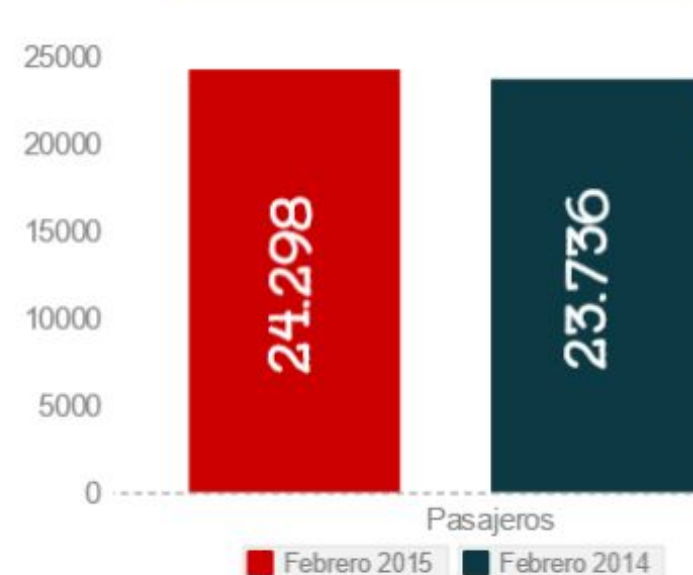
Equipo Profesional y técnico Oficina de Turismo  
**BANIA GUERRERO RAMOS - Coordinadora**

### Nacionales



8.9% Participación nacional  
↑ 2.73% Variación con respecto al 2014

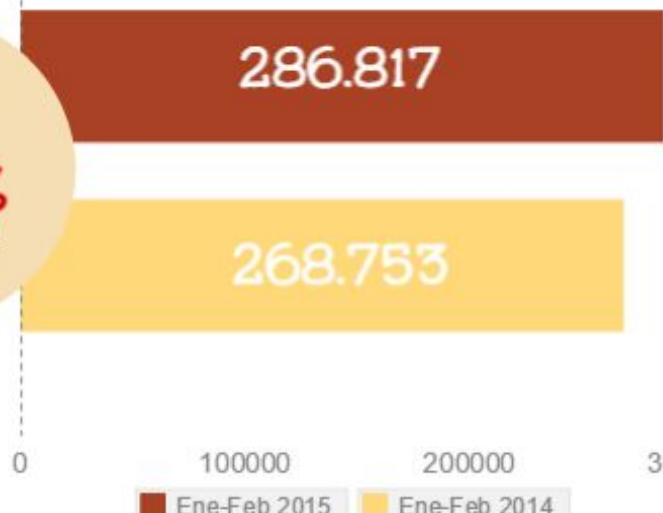
### Internacionales



6.8% Participación nacional  
↑ 2.36% Variación con respecto al 2014

## Pasajeros aéreos

8.5% Participación nacional  
↑ 6.72% Variación con respecto al 2014



6.79% Participación nacional  
↑ 2.49% Variación con respecto al 2014





ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

Construyendo hoy la Cali del mañana

Estadísticas Punto de Información Turístico

El Punto de Información turístico (PIT), que está a cargo de la Oficina de Turismo de la Secretaría de Cultura y Turismo, recibe visitantes a los cuales se les brinda información turística acerca de sitios de interés que puede visitar, restaurantes, establecimientos de alojamiento en que se pueda quedar de acuerdo a sus necesidades, entre otras.

PIT centro cultural-Cali

Turistas visitantes

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

Construyendo hoy la Cali del mañana

Estadísticas Punto de Información Turístico

122

83

205

Total de visitantes PIT marzo-abril

El Punto de Información turístico (PIT), tuvo un total de 122 visitantes en el mes de Marzo y 83 en Abril para un total de 205 visitantes; a estos visitantes se les aplico un instrumento que recolectaba información básica como; país y de procedencia, sexo, edad, idioma, lugar de alojamiento, tipo de transporte, tiempo de estancia, entre otra.

Marzo 2015

Abril 2015

Visitantes PIT

SEXO

53%

47%

EDADES

8%

De 1 a 20 años

64%

De 21 a 45 años

26%

Más de 45 años

2%

No responde

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

Construyendo hoy la Cali del mañana

Estadísticas Punto de Información Turístico

Procedencia de visitantes

37% de los visitantes eran Colombianos

18%

19%

63%

Extranjero (63%)

Local (19%)

Nacional (18%)

América latina

45%

Europa

40.3%

Norteamérica

7%

Asia

3.1%

No responde

4.7%

Procedencia de los extranjeros

Centro

45%

Occidente

59%

Sur

3%

No responde

4%

El PIT recibió más visitantes extranjeros del continente Americano y europeo.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

Construyendo hoy la Cali del mañana

Estadísticas Punto de Información Turístico

Ciudades de procedencia de visitante nacionales

Bogotá

Cali

Medellín

Putumayo

Santander

Pasto

Ibague

Jamundí

Manizales

Bucaramanga

Armenia

Los visitantes nacionales en su mayoría provienen Bogotá o son locales (Cali).

Países de procedencia de los visitantes extranjeros.

Dubai

Chile

Uruguay

España

Portugal

Ecuador

Polonia

USA

Argentina

Holanda

Francia

Suiza

Perú

Italia

Irlanda

Canadá

Inglaterra

Venezuela

Alemania

Brasil

México

China

Reino unido

El 57% de los visitantes provienen de países como España, Argentina, Francia, Chile, Ecuador.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

Construyendo hoy la Cali del mañana

Estadísticas Punto de Información Turístico

Extranjeros

Nacionales y locales

0 - 20 años

5%

13%

21 - 45 años

69%

57%

Más de 45 años

24%

30%

No responde

2%

—

Los extranjeros, nacionales y locales que visitan el punto de información en su mayoría están en edades entre 21 y 45 años.

Femenino

52%

55%

Masculino

48%

45%

En la tabla anterior se observa que el porcentaje de hombres y mujeres es similar tanto para extranjeros, nacionales y locales.

Idiomas de procedencia de los visitantes

75%

Español

9%

Francés

6%

Inglés

3%

Alemán

3%

Otro

3%

Holandés, mandarín, árabe.

2%

Italiano

2%

Portugués

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

Construyendo hoy la Cali del mañana

Estadísticas Punto de Información Turístico

Motivo de viaje

58.5%

Turismo cultural

13.7%

Turismo rural

11.7%

Turismo recreacional o vacacional

3.9%

Visita parientes o amigos

3.9%

Educación y/o formación

2.4%

Negocios

4.9%

Otros

1%

No responde

El motivo de viaje principal de los visitantes fue el turismo cultural que incluye visitas a museos, sitios religiosos, sitios gastronómicos, escuelas de salsa, etcétera, otros visitan la ciudad para conocer su zona rural en la cual exploran con la naturaleza, los ríos, el paisaje y disfrutan de las maravillas que ofrece este espacio. También está en juego el turismo recreacional, de negocios, de educación, la visita a parientes o amigos. En otros se encuentra incluido las personas locales que solicitan algún tipo de información ya sea personalmente, por teléfono o virtual.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

Construyendo hoy la Cali del mañana

Estadísticas Punto de Información Turístico

Motivo de viajes por edades y sexo

Al discriminar el motivo de viaje por edades y sexo se encontró que es muy similar; sin embargo se puede mencionar que los jóvenes de 1 a 20 años son los que más visitan la ciudad por temas de educación y/o formación

51%

33%

10%

6%

Terrestre público (51%)

Aéreo (33%)

Terrestre particular (10%)

No responde (6%)

Tipo de transporte

El tipo de transporte más empleado por los turistas visitantes extranjeros y nacionales es el terrestre público con el 51%, seguido de transporte aéreo con 33%, el 10% con terrestre particular, el 6% restante no responde.

39%

38%

18%

3%

1%

1%

Hostal

Hotel

Apples

Vivienda familiar o amigos

Vivienda turística

Otra

No responde

Tipo de alojamiento

Los establecimientos de alojamiento más empleados por los visitantes fueron el hostal y el hotel con 39% y 38% respectivamente, seguido de la vivienda familiar o amigos. Es necesario mencionar que en este cálculo no incluye a los residentes.

Tipo de transporte según visitante extranjero y nacional

Tipo de transporte

Extranjero

Nacional

Terrestre público

57%

28%

Aéreo

35%

28%

Terrestre

7%

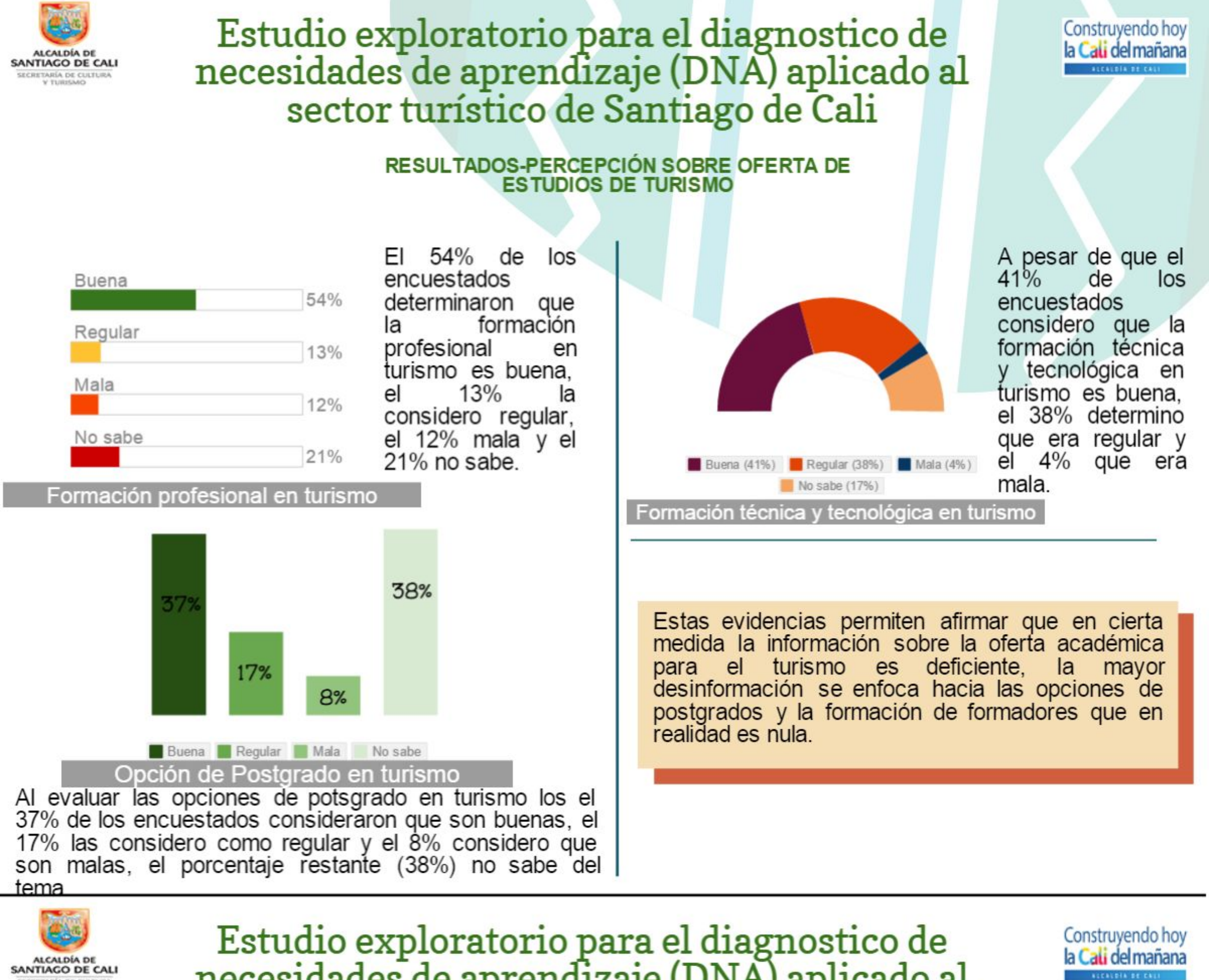
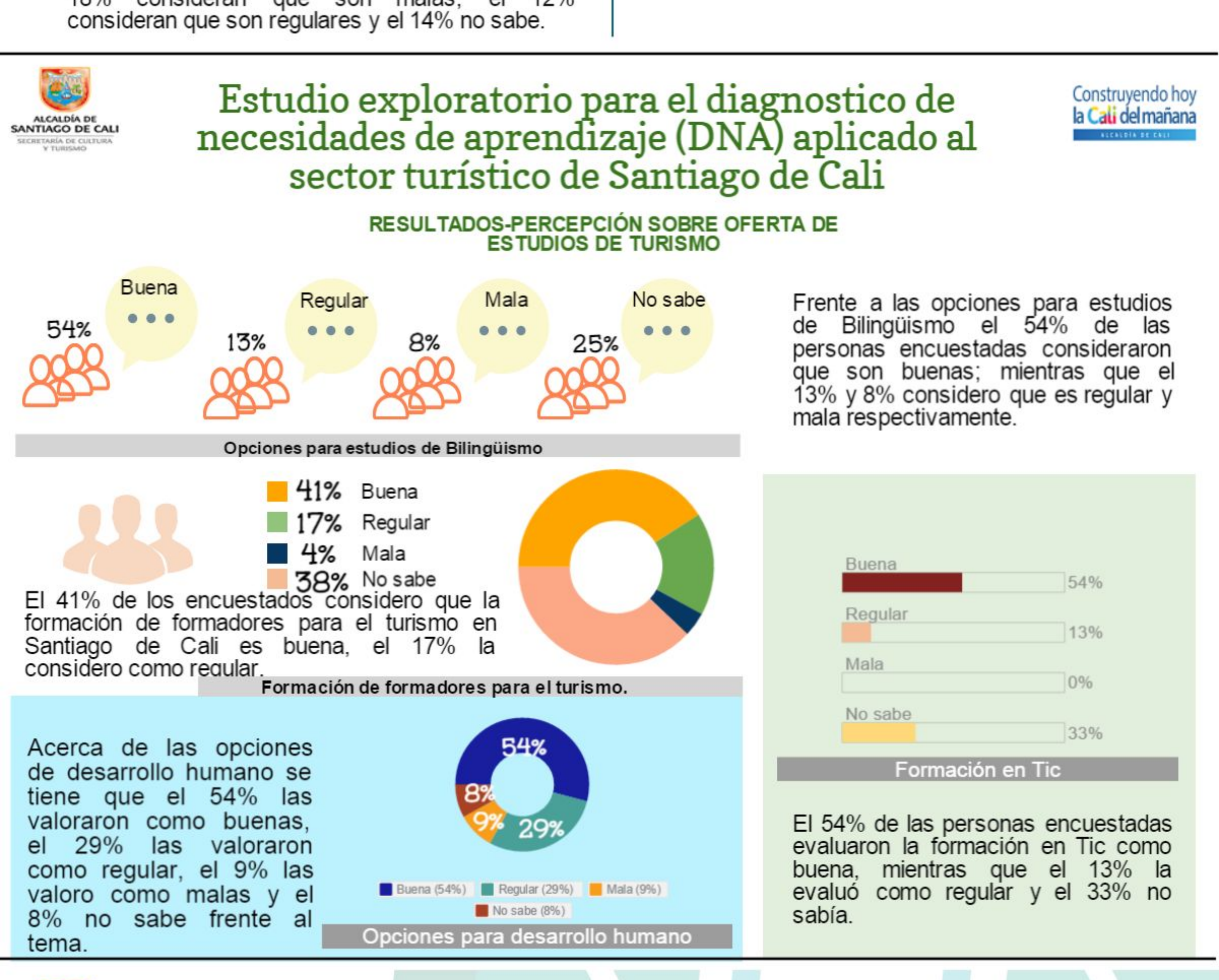
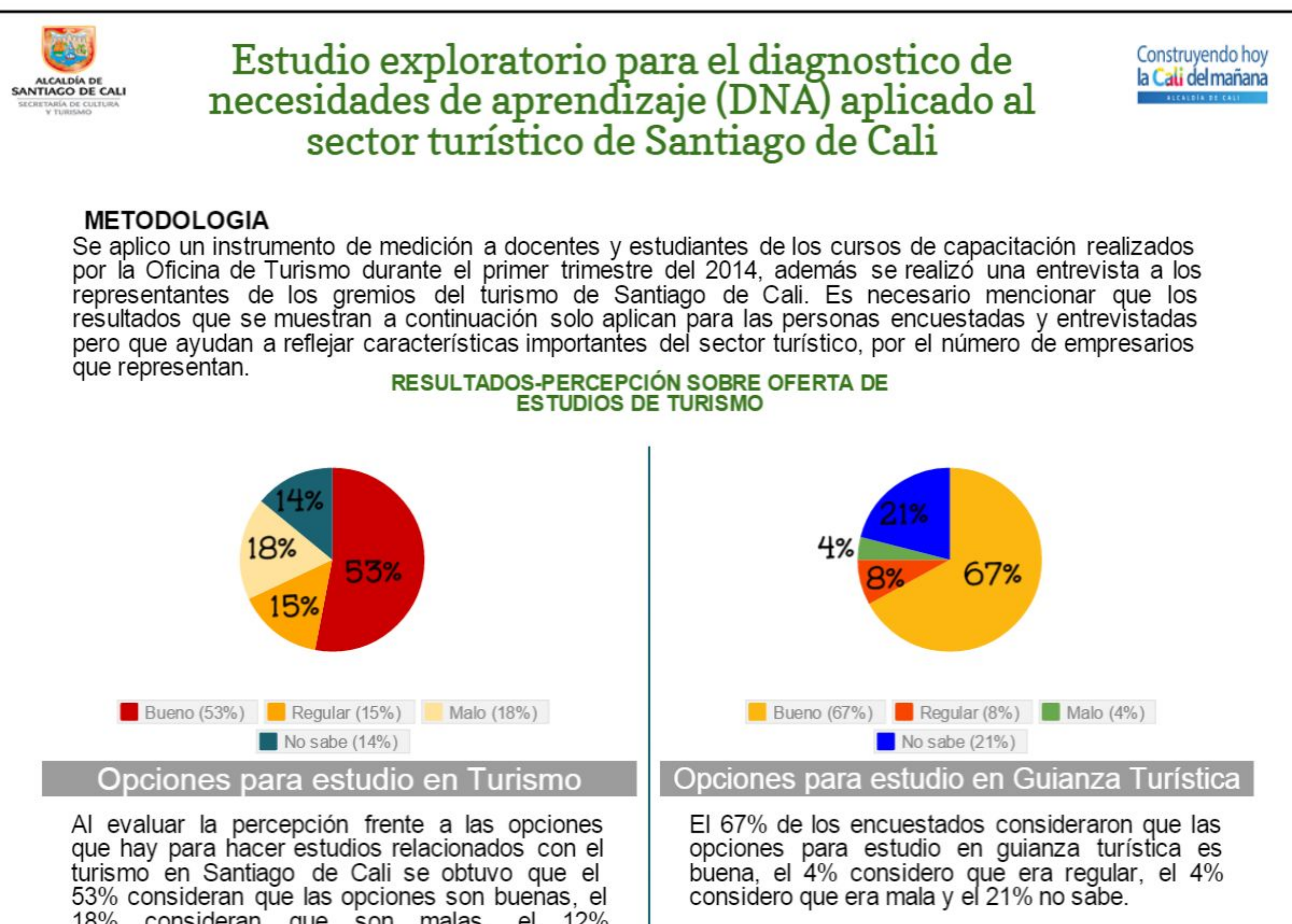
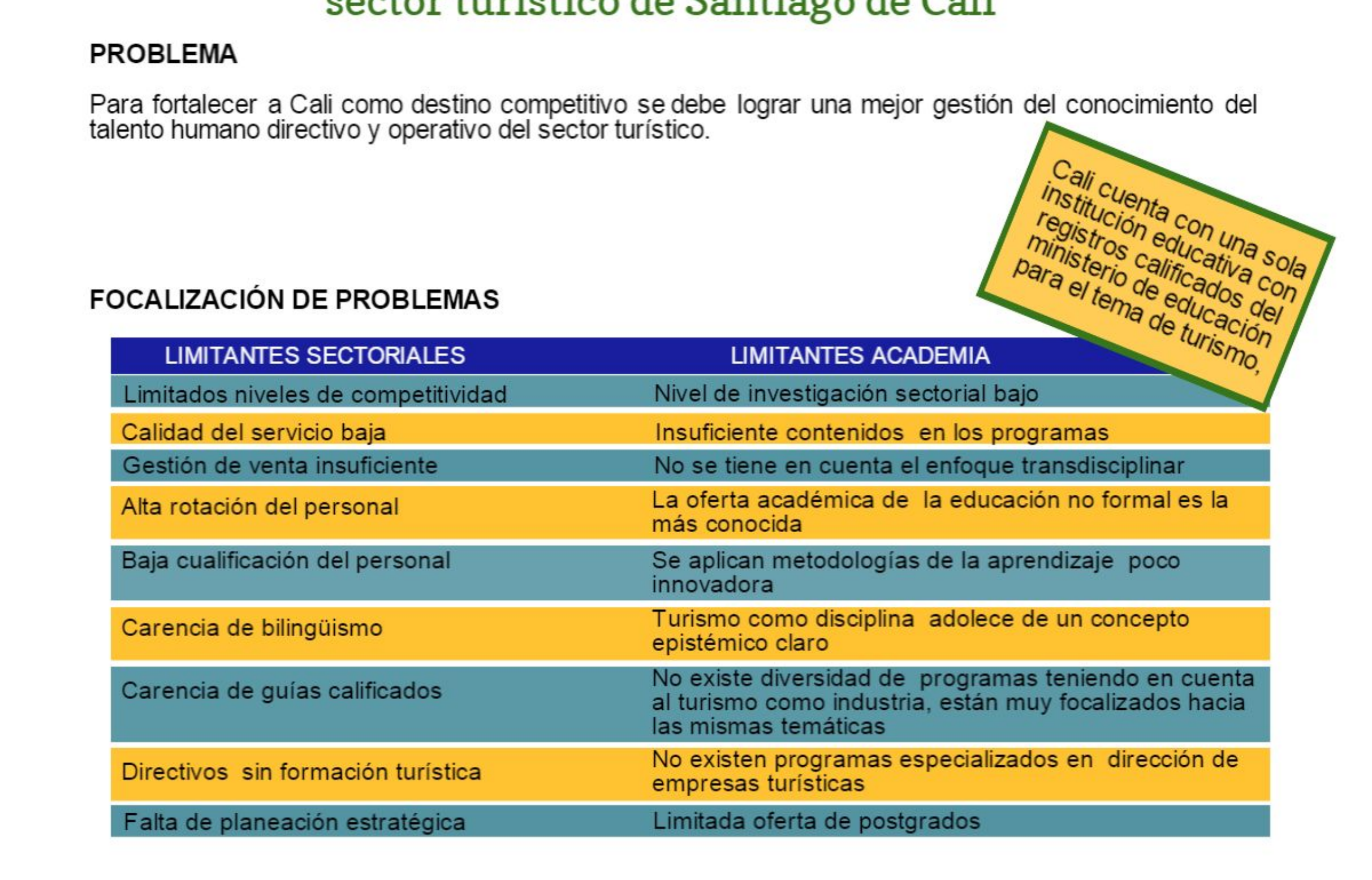
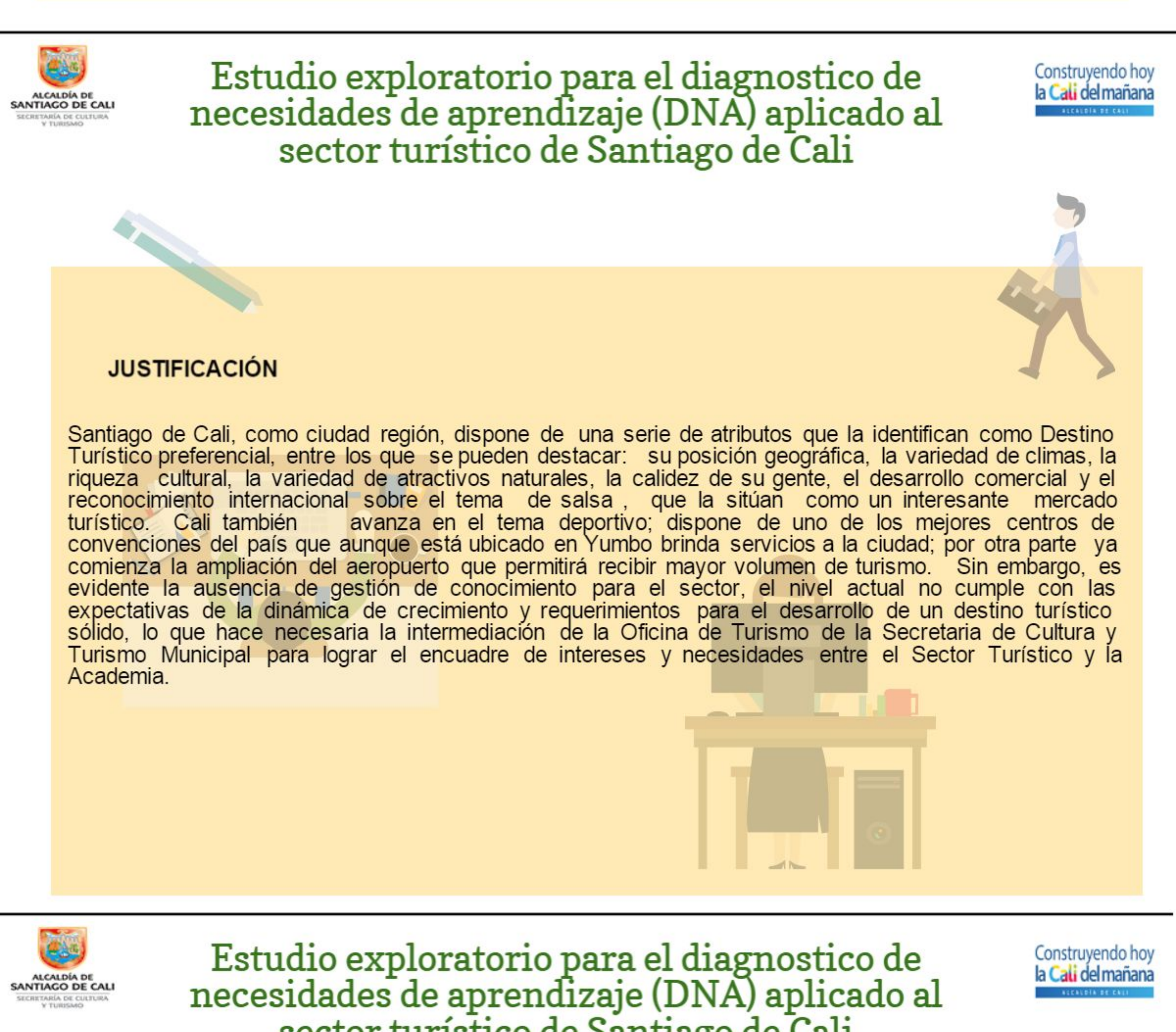
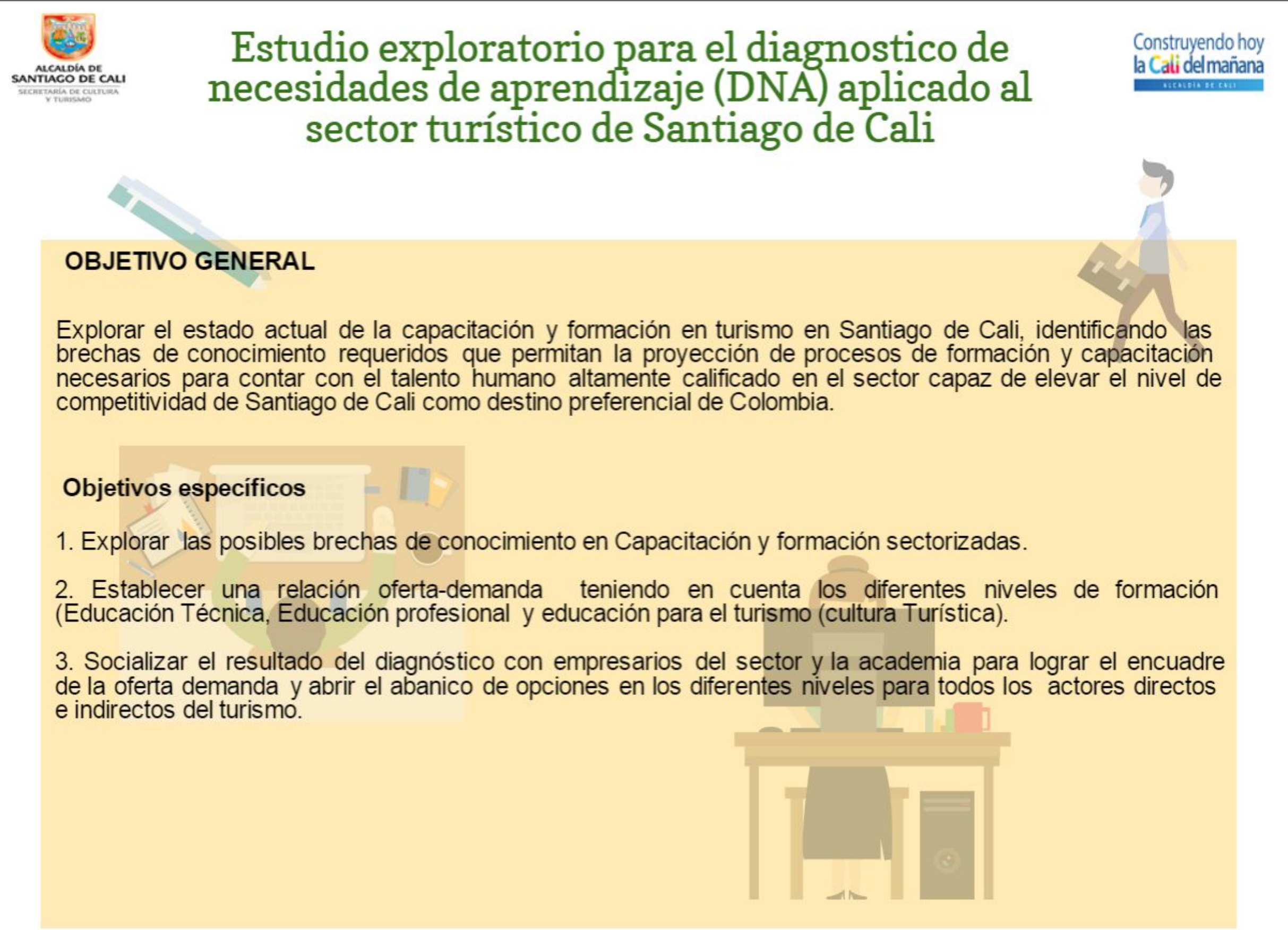
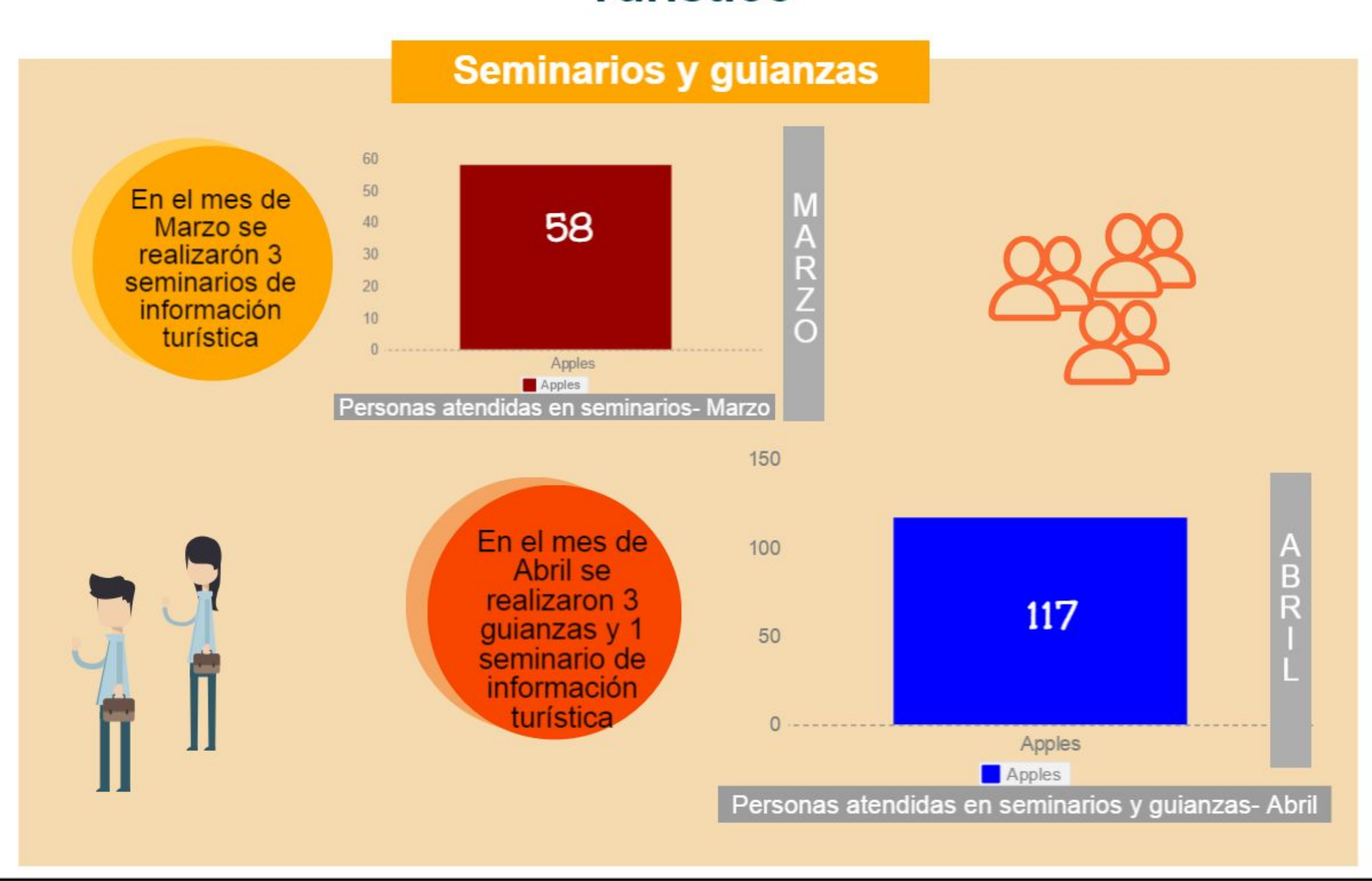
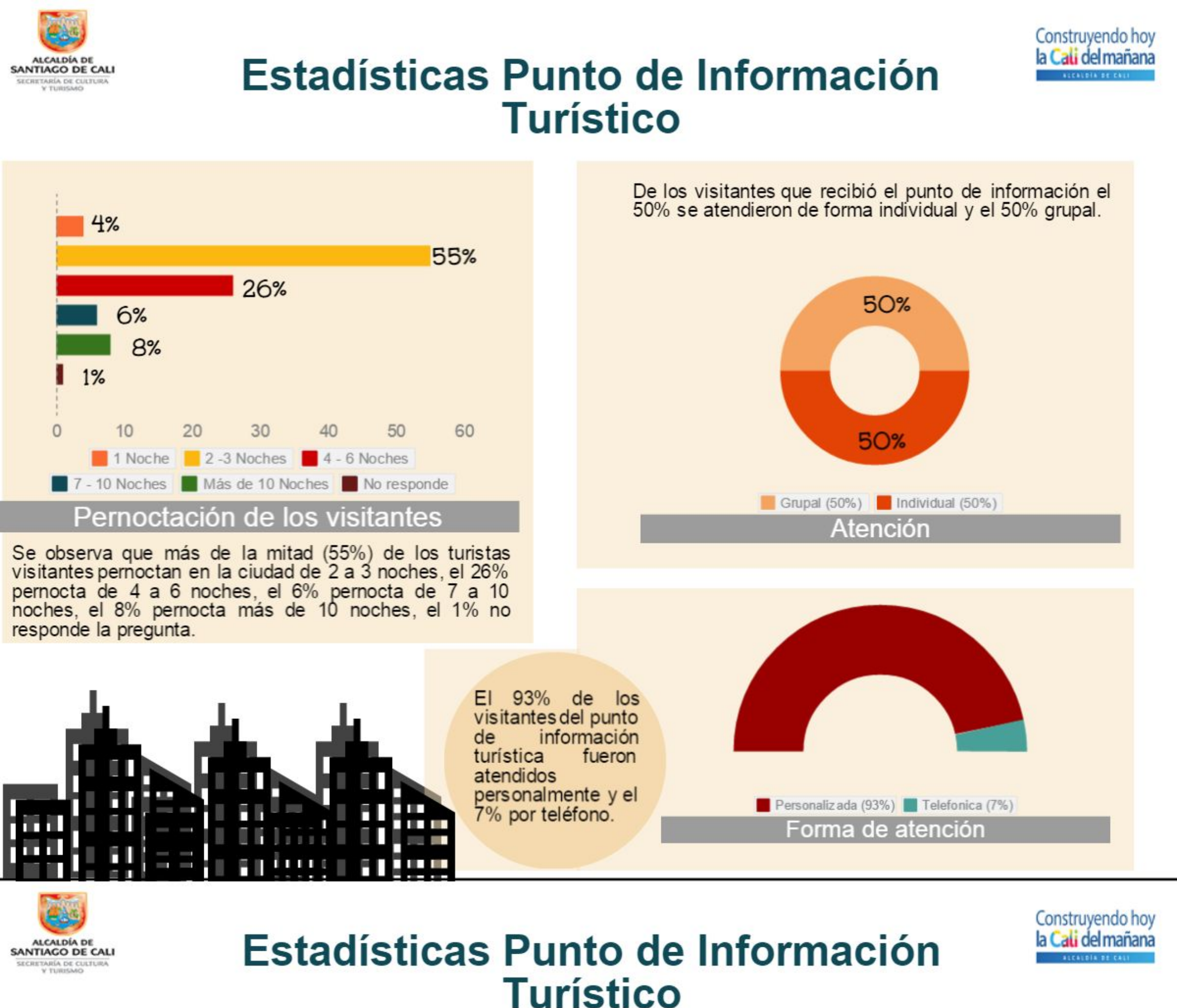
22%

Terrestre particular

1%

22%







ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

# Estudio exploratorio para el diagnostico de necesidades de aprendizaje (DNA) aplicado al sector turístico de Santiago de Cali

## RESULTADOS - ENTREVISTAS (Representantes de los gremios)

Construyendo hoy la Cali del mañana  
ALCALDÍA DE CALI

### Necesidades de aprendizaje para la eficacia de la gestión

- Emprendimiento
- Cultura organizacional
- Imagen y marca
- Publicidad
- Técnicas de negociación.
- Etiqueta y protocolo.
- Comunicación turística.
- Costeo de paquetes.
- Estudios de mercado.
- Técnicas de ventas.
- Comercialización y Relaciones públicas
- Planeación estratégica.
- Logística
- Formulación de proyectos
- Finanzas básicas.
- Estadística básica.
- Contabilidad y manejo de software.
- Gestión humana.
- Caja.
- Tele marketing.
- Salud ocupacional.
- Normas de control de calidad

Es indispensable para el fortalecimiento del sector tener en cuenta estas características respecto a la formación en particular con el personal no especializado.

### Análisis ocupacional sectores restauradores y sectores nocturnos.

- Cocina local, regional, nacional e internacional.
- Técnico en cocinas (Cocina básica, mise en place, cocina fría y caliente, postres y conservas, pastelería y panadería).
- Buenas prácticas de manufactura (BPM).
- Diseño de menú.
- Compras y sistemas de inventario.
- Manejo área alimentos y bebidas.
- Selección y almacenamiento de alimentos.
- Cadena de frío.
- Cortes de carne y condiciones de transporte y almacenamiento.
- Fundamentos de mesa y bar.
- Servicios en barra.
- Servicio de barman, bar tender.
- Enología y somellera.
- Mixología.
- Varismo.
- Ambientación y música.
- Manejo de residuos líquidos y sólidos.
- Turismo gastronómica, concepto, tipologías

Es fundamental el dominio de principios básicos de cocina, el mejoramiento de técnicas de elaboración apropiadas y las garantías de calidad para lograr formas más eficientes de servicio.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

# Estudio exploratorio para el diagnostico de necesidades de aprendizaje (DNA) aplicado al sector turístico de Santiago de Cali

## RESULTADOS - ENTREVISTAS (Representantes de los gremios)

Construyendo hoy la Cali del mañana  
ALCALDÍA DE CALI

### Análisis ocupacional agencias de viajes

- Sistemas de emisión y reserva de pasajes.
- Programación de viajes según medios de transporte y distancia.
- Documentación de trámites de visa.
- Geografía turística.
- Diseño y costeo de paquetes, rutas y circuitos.
- Animación y recreación.
- Patrimonio cultural material e inmaterial.
- Historia de Cali.
- Diseño y manejo de tarifas.

La oferta de capacitación para empresas comercializadoras, operadoras y agencias de viaje es limitada.

### Análisis ocupacional- Operadores logísticos

- tecnología en producción de eventos.
- Montajista.
- Luminotécnia.
- Sonido.
- Traducción simultánea.
- DJ.

Este es un nuevo campo del turismo debido a que la oferta cultural de Cali demanda gran cantidad de producción de eventos; sin embargo no hay personal calificado para eventos de grandes magnitudes lo que hace que se importe personal de otras regiones.

Las necesidades que presenta este sector se consideran como la inestabilidad laboral, por tanto se debe considerar la modalidad de rotación por puestos de trabajo.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

# Estudio exploratorio para el diagnostico de necesidades de aprendizaje (DNA) aplicado al sector turístico de Santiago de Cali

## A modo de conclusiones

Construyendo hoy la Cali del mañana  
ALCALDÍA DE CALI

Este Estudio Exploratorio, es un primer intento de disponer de un Diagnostico de las Necesidades de Aprendizaje del el sector e intenta, abrir el diálogo entre los actores directos del turismo y la Academia, a su vez, demuestra que existe una gran brecha de conocimiento entre el estado actual y el Estado Deseado (entendido como los requerimientos de conocimiento necesarios para ser un destino competitivo a corto y mediano plazo). Este resultado constituye el punto de partida para construir de forma conjunta (Alianza público-privada) una propuesta que permita asumir el reto y dé respuestas puntuales a las necesidades de conocimiento a través de metodologías de aprendizaje innovadoras y efectivas.

Este, diagnóstica sobre las necesidades, una alta demanda de saberes que no tiene la adecuada respuesta de la Academia. Se precisa comenzar por los propios docentes e instructores para quienes se debe formular un plan de formación que incluya elementos de pedagogía y metodologías de aprendizaje de avanzada.

Los sectores con necesidades más críticas (considerando el personal operativo y directivo) son:

- Turismo de Naturaleza, Logística de eventos, centros nocturnos, centros comerciales, seguidos de gastronomía, agencias de viaje, hotelería que disponen de la mayor oferta académica. En cuanto al personal de aerolíneas, aunque las compañías tienen sus políticas y planes de capacitación habría que realizar un estudio más profundo.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

# Estudio exploratorio para el diagnostico de necesidades de aprendizaje (DNA) aplicado al sector turístico de Santiago de Cali

## A modo de conclusiones

Construyendo hoy la Cali del mañana  
ALCALDÍA DE CALI

La formación en turismo debe ser integral, sistémica y ágil por las propias características del servicio.

La formación de una cultura turística es indispensable para el desarrollo de cualquier destino. Hay que tener en cuenta en todos los programas de capacitación y formación la integración de contenidos en valores y conocimientos básicos generales.

La organización y dirección cíclica de los procesos de estudio-aprendizaje supone la observación constante de las características de “salida” (aplicación del aprendizaje y logros) mediante diferentes mecanismos de evaluación de resultados que permitan evaluarlos; corregir las fallas y proponer nuevas alternativas que pueden tener respuesta a través de diversas modalidades según objetivos de formación/capacitación:

1. Cursos cortos especializados (20, 40 ,60 horas)
2. Diplomados
3. Seminarios, talleres
4. Foros, simposios, congresos y eventos con fines de intercambio de conocimientos,
5. Programas académicos especializados a nivel técnico, tecnológico y superior.
6. Programas de postgrado <especializaciones, maestrías, doctorados>
7. Programas de entrenamiento personalizado
8. Otros

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

# Estudio exploratorio para el diagnostico de necesidades de aprendizaje (DNA) aplicado al sector turístico de Santiago de Cali

## A modo de conclusiones

Construyendo hoy la Cali del mañana  
ALCALDÍA DE CALI

Las diferentes propuestas o modalidades deben enfocarse a solución de problemas específicos o generales de las organizaciones o del sector, integrando los contenidos requeridos en la formación para el Turismo, según los objetivos de conocimiento o competencias que se desea alcanzar en cada puesto de trabajo o cargo directivo, por lo que hay que tener en cuenta los componentes básicos y especializados de la formación en turismo.

A la Academia corresponde asumir esta responsabilidad, estos procesos requieren necesariamente del acompañamiento de investigaciones que pueden ser realizadas por docentes e investigadores procurando que estos resultados puedan aplicarse y medir el impacto resultante de las mismas , reflejado en indicadores de rentabilidad, eficiencia, eficacia, competitividad. Esto, exige una concepción basada en la integración total y global frente a un concepto o situación y un trabajo multidisciplinar a partir del dialogo con los actores y el debate de ideas y valores que obliguen a despejar interrogantes:

1. ¿Qué tipo de turismo se desea prospectivamente? (estado deseado)
2. ¿Qué tipo de profesionales y personal calificado se requieren? (brecha)
3. ¿Cuál es el perfil de los directivos, profesionales y personal calificado que disponemos actualmente? (estado actual)

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

# Estudio exploratorio para el diagnostico de necesidades de aprendizaje (DNA) aplicado al sector turístico de Santiago de Cali

## A modo de conclusiones

Construyendo hoy la Cali del mañana  
ALCALDÍA DE CALI

Teniendo en cuenta las características de la formación y/o calificación en turismo, la orientación hacia el estado deseado de las organizaciones (metas), y del sector se puede proyectar con el siguiente enfoque donde cada etapa requiere de objetivos particulares que se cumplen a través de las diferentes modalidades:

Esta metodología del Enfoque Sistémico de la Capacitación, permite una adecuada identificación y proyección de los procesos de formación-capacitación, requeridos en todas sus modalidades o niveles educativos; propicia alianzas entre los gremios y la academia para optimizar el conocimiento y la experiencia de los expertos que provienen del sector.

También es aplicable a los empresarios y directivos creando ciclos de superación en temas específicos de dirección de empresas, abriendo más posibilidades de gestión del conocimiento. Por esta razón se pueden abrir alternativas de formación y capacitación mediante la siguiente clasificación.