



# IV SIMPOSIO INTERNACIONAL PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL

# DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES



# PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Panorama de la toma de decisiones estratégicas en el sector turístico de Medellín a partir de las fuentes de información turísticas

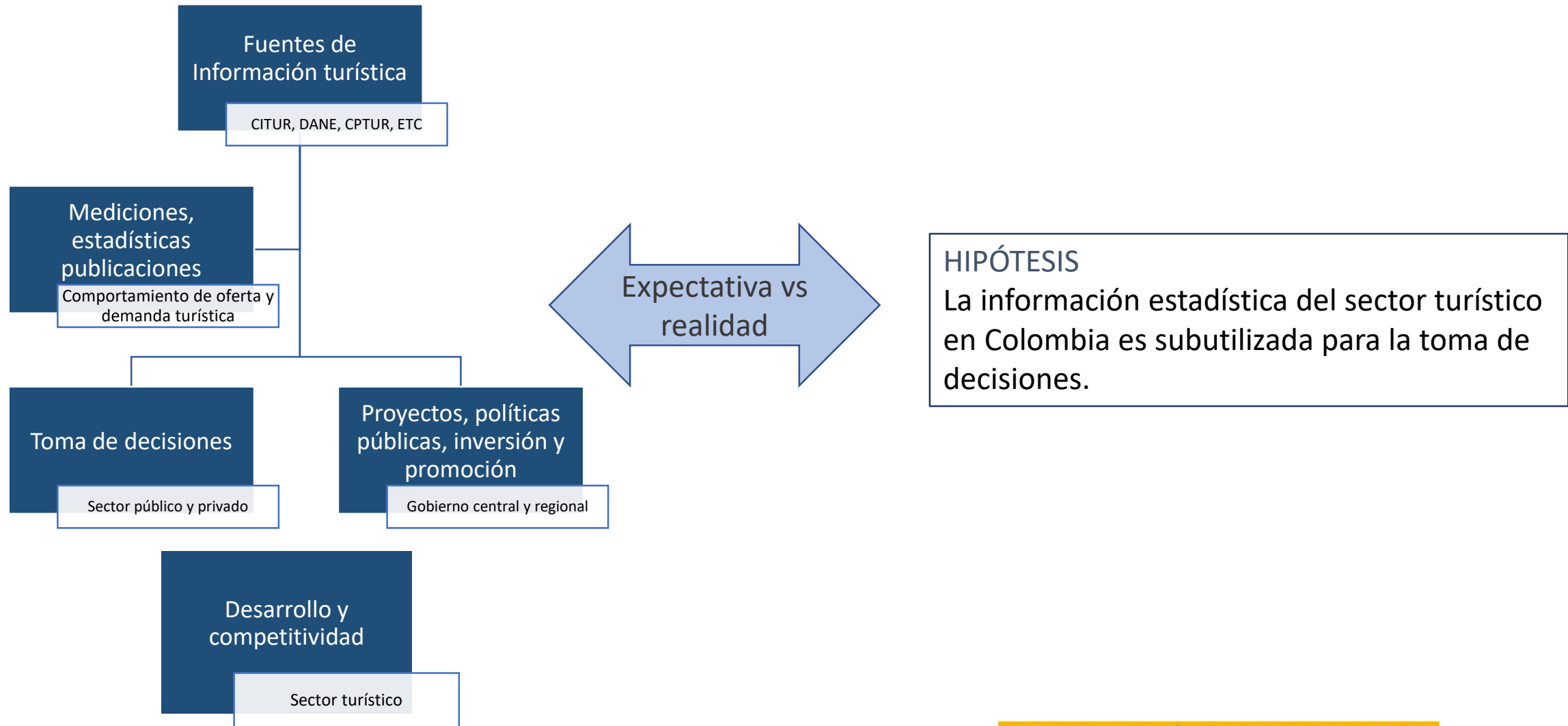
## INTEGRANTES:

Tatiana Andrea Muñoz Vélez  
Jorge Yimi Ospina Martínez  
Claudia García Restrepo  
Yessica Jaramillo Roldán

# CONTEXTO

La investigación surge a partir de la necesidad de elaborar un análisis acerca la toma de decisiones estratégicas en el sector turístico en Medellín a partir de las fuentes de información turísticas.

# PROBLEMA



# PROBLEMA

## INTERROGANTES:

¿Cuáles son las fuentes de información para el sector turístico?

¿Cuál es el tipo de información turística que analizan las fuentes del sector turístico?

¿Cuál es el aporte de las fuentes de información turística a la toma de decisiones de las organizaciones del sector turístico?

¿El sector turístico se apropia de las fuentes de información para la toma de decisiones?

¿Cuáles son las teorías o modelos que aplican las organizaciones del sector turístico para la toma de decisiones?

# OBJETIVOS

## GENERAL

Analizar la toma de decisiones estratégicas en el sector turístico en Medellín a partir de los informes turísticos regionales y nacionales

## ESPECÍFICOS

- Indagar el tipo y fuentes de información que utiliza el sector turístico en Colombia
- Identificar las estrategias utilizadas por las organizaciones públicas y privadas para la toma de decisiones
- Analizar el aporte de la toma de decisiones al sector turístico por parte de dichas organizaciones

# MARCO TEÓRICO

5

Ejes  
orientadores

Introducción a la toma de decisiones  
organizacional

Introducción al sector turístico

Fuentes de información para sector  
turístico

La crisis sanitaria y su influencia en el  
sector turístico

Legislación alrededor del turismo

**DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES**

# METODOLOGÍA

**ESTUDIO:** El diseño del estudio es descriptivo. Se abordarán 2 fases. La población objeto son organizaciones públicas y privadas del sector turístico en Medellín.

## MUESTRA PARA DIRECTIVOS Y COLABORADORES:

Se conformará un grupo de estudio de cinco personas a las cuales se les aplicará una entrevista a profundidad.

## MUESTRA PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS:

Se tuvo como marco muestral el listado de 4.938 instituciones a inicios del año 2021 registrados en Cámara de Comercio, se utilizó como criterio de inclusión los establecimientos inscritos en el Registro Nacional de Turismo en estado de “activo”, generando un nuevo listado con 2388 establecimientos activos.



# METODOLOGÍA

Dentro del listado de 2388 establecimientos activos, se procede a buscar la categoría de ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO (606) para aplicar el muestreo aleatorio estratificado y calcular la muestra por subcategorías de: (Alberge (4) – Apartahotel (47) – Centro vacacional (1) – (Hostal (33) – Hotel (151). Total de la muestra (236).

Dentro del listado de 2388 establecimientos activos, se procede a buscar la categoría de AGENCIAS DE VIAJES Y DE TURISMO (710) para aplicar el muestreo aleatorio estratificado y calcular la muestra por subcategorías de: Agencias de viajes mayoristas (15) – (Agencias de viajes operadoras (94) – Agencias de viaje y turismo (141). Total de la muestra (250).

# METODOLOGÍA

## **TÉCNICA E INSTRUMENTO PARA ENTIDADES PÚBLICAS Y GREMIOS:**

Entrevista personal a profundidad y el instrumento será la guía de entrevista.

## **TÉCNICA E INSTRUMENTO DE ENCUESTA PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS:** (Establecimientos De Alojamiento Turístico - Agencias De Viajes Y De Turismo).

El instrumento es un cuestionario on-line por categorías y con preguntas de selección múltiple bajo la protección de datos.

# METODOLOGÍA

## CATEGORÍAS DE PREGUNTA “ENCUESTA PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS”



Adaptado de Requejo Paiva, A. M., & Sanchez Pisfil, O. S. (2019).

**DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES**

# METODOLOGÍA

## PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tablas de  
frecuencia

Gráficos

Segmentos de  
información  
por categoría

Análisis  
deductivo

**DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES**

# HALLAZGOS

- En Colombia hay pocas investigaciones acerca del tema.
- Se identificó que España, Chile, Argentina y Perú han generado investigaciones sobre el tema antes y durante de la pandemia.
- Nueva política de sostenibilidad y su impacto en el análisis de información turístico.
- Impacto de la emergencia sanitaria en el proceso de toma de decisiones del sector turístico.

# HALLAZGOS

Centro de Información Turística de Colombia (CITUR)

Centro de Pensamiento Turístico (CPTUR)

Observatorio Turístico de Medellín (OTM)

Departamento Nacional de Estadística (DANE)

Organización Mundial del Turismo (OMT)

Organización Mundial de la Salud (OMS)

Organización Panamericana de la Salud OPS

Centro de Comercio Internacional (CCI)

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Comité Mundial de Crisis para el Turismo

Ley General de Turismo 2068 de 2020

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

# BIBLIOGRAFÍA

Blasco Franch, D., & Cuevas Contreras, T. (2013). Observatorio en turismo: organismo inteligente para la toma de decisiones en el destino. Revista Iberoamericana de Turismo - RITUR, 3(2), 25-34.

Félix, A.G. y García, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio, 4 (1), 79-103. <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/riturem/article/view/12743/11675>

MinComercio. (2020) Política de Turismo Sostenible recuperado de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/resumen-ejecutivo-politica-de-turismo-sostenible.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2019). Centro de información turística de Colombia CITUR. Recuperado el 23 de Enero de 2019, de <http://www.citur.gov.co/pages/1>

Mintzberg , H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (1999). Safari a la Estrategia. Buenos Aires, Argentina : Ediciones Granica S.A.

# BIBLIOGRAFÍA

Requejo Paiva, A. M., & Sanchez Pisfil, O. S. (2019). Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: empresa La Casa del Tornillo de la ciudad de Chiclayo, recuperado de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1780/1/TL\\_RequejoPaivaAnnie\\_SanchezPisfilOmar.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1780/1/TL_RequejoPaivaAnnie_SanchezPisfilOmar.pdf)

Rozo-Sánchez, A., Flórez-Garay, A., & Gutiérrez-Suárez, C. (2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *AiBi Revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 62-67. Recuperado de, <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/download/1669/1859>

Souza Nunes, Daniela, & Biz, Alexandre Augusto, & Michelotti Bettoni, Eduardo (2011). Gestión participativa del turismo. Un análisis sobre el uso de las herramientas de las TIC'S por parte de los organismos públicos de turismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(2), 327-340. [fecha de Consulta 7 de Julio de 2021]. ISSN: 0327-5841. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180717607004.pdf>





# IV SIMPOSIO INTERNACIONAL PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL

# DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES



Personería  
de Medellín  
Por sus derechos, más cerca



GREATER  
MEDELLIN  
CONVENTION & VISITORS  
BUREAU



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA®



Alcaldía de Medellín



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS