

Análisis de la información de agencias prestadoras de servicios turísticos de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Pasto.



SITUR
Sistema de Información Turística
Valle del Cauca

Oficina:

Calle 3 # 24C - 33
Santiago de Cali, Colombia
(57+2) 4855753-54 / 3155783432
direccion@siturvalle.com



GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA
Secretaría de Turismo

CLARA LUZ ROLDAN
Gobernadora
Valle del Cauca

JULIAN FELIPE FRANCO
Secretario de turismo
Gobernación del Valle

OSCAR HERNAN GUZMAN MORENO
Presidente ejecutivo
COTELCO Valle del Cauca

HAROLD HUMBERTO RIVAS CANO
Director
SITUR Valle del Cauca

Oficina:
Calle 3 # 24C - 33
Santiago de Cali, Colombia
(57+2) 4855753-54 / 3155783432
direccion@siturvalle.com



Equipo Profesional
SITUR Valle del Cauca

María Fernanda Ortegón
Profesional en negocios internacionales.

Alejandra Otero Leitón
Estadística

María Andrea Dorado
Economista.

Andrés Caicedo Rojas
Ingeniero Industrial.

Santiago Cabezas
Economista.

Ana Fernanda Agudelo
Profesional en mercadeo.

Isabela García
Dirección de arte

Profesionales de campo

Vanessa Sanclemente

María Claudia Paier

María Eugenia Ordoñez

Alejandro Perea

Evelyn Quiñonez

Jhon Orrego

Wilson Loaiza

Sergio Rivas

Isabela Osorio

Diciembre 2021

Oficina:

Calle 3 # 24C - 33
Santiago de Cali, Colombia
(57+2) 4855753-54 / 3155783432
direccion@siturvalle.com



CONTENIDO

METODOLOGIA.....	5
CONTEXTO NACIONAL:	6
ANÁLISIS:.....	7
CIUDADES PRINCIPALES	7
SANTIAGO DE CALI:.....	10
CONCLUSIONES:.....	14

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Agencias de viajes totales del país.	6
Gráfica 2. Tipo de agencia.....	10
Gráfica 3. Tipo de producto turístico que ofrece.	11
Gráfica 4. Tipo de producto turístico que ofrece de Cali.....	11
Gráfica 5. Tipo de turista.	12
Gráfica 6. ¿Qué aspectos tiene en cuenta para seleccionar el personal?.....	13

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Top 6 de ciudades con el mayor número de agencias de viajes.....	6
Tabla 2. ¿Qué tipo de servicio presta la agencia de viajes?	7
Tabla 3. ¿Conoce la estrategia de pueblos mágicos del Valle del Cauca?	10
Tabla 4. Procedencia de los turistas nacionales o internacionales.	12
Tabla 5. Cantidad de trabajadores por nivel educativo y tipo de vinculación.....	13

METODOLOGIA

El análisis se centra en las agencias de viaje de ciudades de Colombia, a través de un análisis temporal

Descripción: la caracterización de agencias de viaje emisoras de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Pasto.

Tipo de cuestionario: Recolección de información bajo una simplificación del cuestionario estructurado de 'Caracterización de la oferta turística y el empleo' diseñado por el Comité Nacional de Estadísticas del Turismo CITUR-SITUR. Esta medición se realizará en las principales categorías de prestadores de servicios turísticos como son: establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, empresas de transporte y establecimientos de gastronomía y similares.

Muestreo: Muestreo aleatorio simple para cada categoría de PST.

Unidad de muestreo: Prestadores de Servicios Turísticos.

Número de muestra: 2860 fuentes secundarias y 268 encuestas de fuentes primarias.

Temporalidad: Mensual durante 14 meses. Cada mes inicia el día uno y termina el día 30.

Supervisión: La supervisión de esta actividad, se realizará a través de telemercadeo. Esta solicitud se hará aleatoriamente. Se programarán entregas semanales de encuestas y se seleccionarán de manera aleatoria un 5% de instrumentos por cada encuestador, las cuales se verificarán por medio de una llamada telefónica y/o visita de campo por parte del supervisor de campo. También se hará una verificación de todas las encuestas en la plataforma por parte del estadístico, validando que no existan inconsistencias en el diligenciamiento y de manera correcta. En caso de que una encuesta presente una no conformidad, se elimina de la base principal y se le pide al profesional de campo que realice una nueva encuesta en su reemplazo.

Recolección: la recolección de datos es realizada a través de medios virtuales y telemercadeo por parte de los profesionales de campo (encuestadores) a través de la plataforma web. También se utilizaría la información previa recolectada por otros SITUR a nivel nacional.

Instrumento: los instrumentos de medición electrónicos de la plataforma web los cuales se pueden encontrar en el siguiente link:

<http://www.encuestas.siturvalle.com/encuestas>

También las tablets tienen una aplicación, las cuales no necesitan de internet para realizar las encuestas, esta aplicación se puede descargar del siguiente enlace:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=encuestas.multiproposito.com>

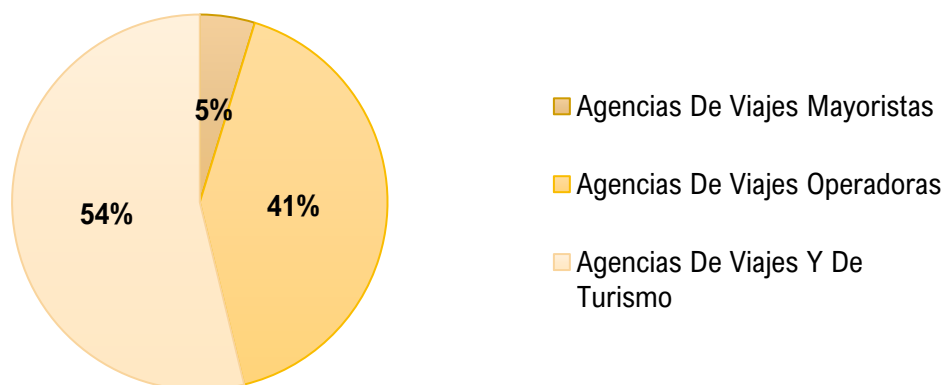
Oficina:

Calle 3 # 24C - 33
Santiago de Cali, Colombia
(57+2) 4855753-54 / 3155783432
direccion@siturvalle.com



CONTEXTO NACIONAL:

Gráfica 1. Agencias de viajes totales del país.



En el país se tienen actualmente 19.753 agencias de viajes, de las cuales 53.8% son agencias de viajes y de turismo (10.628), 41.46% son agencias de viajes operadoras (8.189) y solo el 4.74% restante son agencias de viajes mayoristas (936) (gráfica 1). En la tabla no. 1 se presentan el top 6 ciudades del país con el mayor número de agencias de viajes. Bogotá destaca por ser la ciudad con el mayor número de agencias de viajes con 4.382, lo cual es aproximadamente 250% más de las que tiene Medellín con 1.745, que ocupa el segundo lugar. Seguido a estas se encuentra Cartagena con 1.157 y, luego, Cali con una cifra muy cercana de 1.142 agencias de viajes. Santa Marta está en el quinto puesto con 944 agencias y Bucaramanga en el sexto con 578.

Tabla 1. Top 6 de ciudades con el mayor número de agencias de viajes.

Ciudad	Agencias de viajes mayoristas	Agencias de viajes operadoras	Agencias de viajes y de turismo	Total
Bogotá D.C.	412	1.182	2.788	4.382
Medellín	103	573	1.069	1.745
Cartagena	36	604	517	1.157
Cali	90	368	684	1.142
Santa Marta	11	645	288	944
Bucaramanga	32	135	411	578

Con respecto al número de agencias de viajes mayoristas, 412 de las 936 del país se encuentran en Bogotá, lo cual representa el 44% del total nacional, un 400% de las que tiene Medellín (103) y un 450% de las que tiene Cali (90). Cartagena ocupa el

cuarto lugar con 36 agencias de viajes mayoristas, seguida por Bucaramanga que tiene 32. En cuanto a las agencias de viajes operadoras, Bogotá continúa liderando en este tipo de agencias con 1.182. Seguido por Cartagena con 604 y Medellín con 573. Cali ocupa el quinto lugar con 368 agencias operadoras en la ciudad, que representa el 4.49% del total nacional de este tipo de agencia. Bogotá supera con creces al resto de ciudades, teniendo un 195% más de las que tiene Cartagena, 206% más de las que tiene Medellín y un 321% más de las que tiene Cali.

Por otro lado, al analizar las agencias de viajes y turismo, se presenta un comportamiento similar al que se presenta en las agencias de viajes mayoristas. Bogotá es la ciudad con mayor número de agencias de viajes y turismo con 2.788, que representa el 26.2% del total nacional. En segundo lugar, se encuentra Medellín que tiene 1.069. Cali solo tiene el 63% del número de agencias de viajes y turismo que tiene Medellín y un 24% de las que tiene Bogotá, con 684 agencias de viajes de este tipo, equivalentes al 6.4% del total nacional. Santa Marta es la última ciudad del top 6, con 287 agencias de viajes de este tipo.

ANÁLISIS:

CIUDADES PRINCIPALES

Tabla 2. ¿Qué tipo de servicio presta la agencia de viajes?

Ciudad	Guías Turísticas	Compra de pasajes aéreos	Tramite de visado	Venta de planes turísticos
Pasto	15,52%	28%	9%	78%
Medellín	40,00%	57%	51%	80%
Bucaramanga	10,53%	16%	5%	42%
Bogotá D.C.	16,09%	32%	10%	69%
Barranquilla	15,94%	30%	10%	84%

En la tabla 2 se presenta el tipo de servicio que prestan las agencias de viajes en las ciudades de Pasto, Medellín, Bucaramanga, Bogotá D.C. y Barranquilla. Destaca el hecho de que, para todas las ciudades, el tipo de servicio con mayor participación es la venta de planes turísticos, siendo Barranquilla la que mayor porcentaje tiene con 84%. Bucaramanga tiene el menor porcentaje con 42%. En el caso de la ciudad de Bogotá, 30% de sus agencias prestan servicios de compra de pasajes aéreos, 16% de guías turísticas y 10% de trámite de visado.

En Pasto el 78% de las agencias ofrecen planes turísticos; un 28% compra de pasajes aéreos, un 16% ofrece guías turísticas; y solo un 9% ofrece trámites de visado. En Medellín, después de los planes turísticos, el servicio más ofrecido por las agencias de viajes es la compra de pasajes aéreos, seguido por el trámite de visado, siendo la guía turística el servicio menos ofrecido. Cabe destacar que en Medellín se encuentra el mayor porcentaje de participación del servicio de trámite de visado (51%), en comparación con el resto de ciudades, que está entre el 5% y 10%.

Para la ciudad de Bucaramanga, el 42% de las agencias ofrecen planes turísticos, el 16% compra pasajes aéreos; el 10.5% ofrece guías turísticas y solo un 5% ofrece trámites de visado. Por su parte, en Barranquilla, un 16% de las agencias tiene servicios de guías turísticas, mientras que el 84% ofrece planes turísticos. 30% compra pasajes aéreos y 10% presta servicios de trámite de visado.

Tabla 3. Producto turístico ofrecido por las agencias.

Ciudad	Avistamiento de Aves	Avistamiento de ballenas	MICE	Parques Temáticos	Turismo de Aventura	Turismo de Industrias y Haciendas	Turismo Deportivo	Turismo Histórico	Turismo Natural y Ecoturismo
Pasto	1,37%	1%	0%	12%	5%	10%	8%	10%	7%
Medellín	1,37%	4%	4%	8%	3%	8%	8%	11%	8%
Bucaramanga	0,00%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%
Bogotá D.C.	2,74%	11%	5%	15%	14%	7%	11%	16%	11%
Barranquilla	2,74%	4%	5%	14%	4%	4%	5%	15%	7%

En la tabla 4 se presentan los productos turísticos ofrecidos por las agencias. En términos generales el producto más ofrecido es el turismo histórico con un 53.4%, seguido por el de los parques temáticos (49.3%), y por el turismo deportivo y natural y de ecoturismo, cada uno con un 32.88%. Al desagregar el análisis por ciudades, se evidencia que en Pasto los productos con mayor participación es el turismo de parque temáticos con un 12%, y en segundo y tercer lugar se encuentra el turismo histórico (10%) y el turismo de industrias y de haciendas (10%).

Para la ciudad de Medellín, el turismo histórico es el producto turístico que encabeza la lista. Después de este se encuentran el turismo natural y ecoturismo, el turismo de

industrias y haciendas, el turismo deportivo y el de parques temáticos, todos con un 8%. El producto turístico con menor participación es el avistamiento de aves con un 1.37%, igual al porcentaje de participación de la ciudad de Pasto.

En Bucaramanga, destaca el hecho de que ninguno de los productos turísticos tiene un porcentaje alto de participación, al compararse con el resto de ciudades. Solo el avistamiento de ballenas, el turismo de industrias y haciendas, y el turismo histórico alcanzan un 1%, siendo de 0% para el resto de productos. Para el caso de Bogotá, los productos más importantes son el turismo histórico, los parques temáticos y turismo de aventura; y los de menor participación el avistamiento de aves, el MICE y el turismo de Industrias y Haciendas.

Comportamiento similar presenta Barranquilla, en donde el turismo histórico y los parques temáticos son los productos ofrecidos con mayor participación, con un 15% y 14% respectivamente. Después de estos, se encuentra el ecoturismo con un 7%, seguido del turismo MICE y del turismo deportivo, cada uno con un 5%. El avistamiento de ballenas, el turismo de aventura y el turismo de industrias y haciendas tienen todos porcentajes iguales, de 4% cada uno. El producto con menor participación es el avistamiento de aves que tiene un 2.47%, igual al porcentaje que obtuvo en la ciudad de Bogotá.

Tabla 4. ¿Vende usted algún producto turístico del Valle del Cauca?

Ciudad	Pasto	Medellín	Bucaramanga	Bogotá D.C.	Barranquilla
No	43	22	18	59	51
Sí	15	13	1	28	18

Al indagar si las agencias de viajes de aquellas ciudades vendían algún producto turístico del Valle del Cauca, el 72% de las agencias negó tenerlo mientras que solo el 28% tuvieron una respuesta positiva. En la ciudad de Pasto el 25.9% respondió que sí, mientras que el 74.1% restante respondieron negativamente. Adicionalmente, vale la pena destacar que el 94.7% de las agencias de viajes encuestadas de Bucaramanga no tienen planes turísticos al Valle del Cauca. La ciudad en la cual hay un mayor porcentaje de agencias que ofrecen planes al Valle es Medellín con un 37.1%.

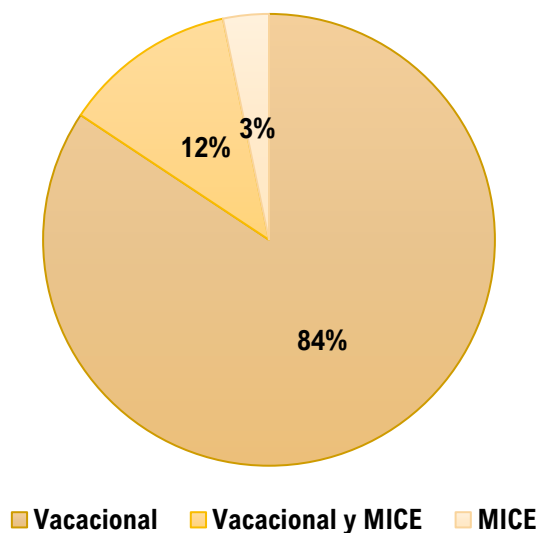
Tabla 3. ¿Conoce la estrategia de pueblos mágicos del Valle del Cauca?

Ciudad	Pasto	Medellín	Bucaramanga	Bogotá D.C.	Barranquilla
No	44	29	19	69	58
Sí	13	6		18	11

Con respecto a si las agencias de las ciudades conocían la estrategia de pueblos mágicos del Valle del Cauca, el 82% de las agencias de todas las ciudades no la conoce mientras que solo el 18% afirmó conocerla. En Pasto el 77.2% de las agencias no la conoce; en Medellín el 82.9%; en Bucaramanga el 100%, en Bogotá el 79.3% y en Barranquilla el 84.1%.

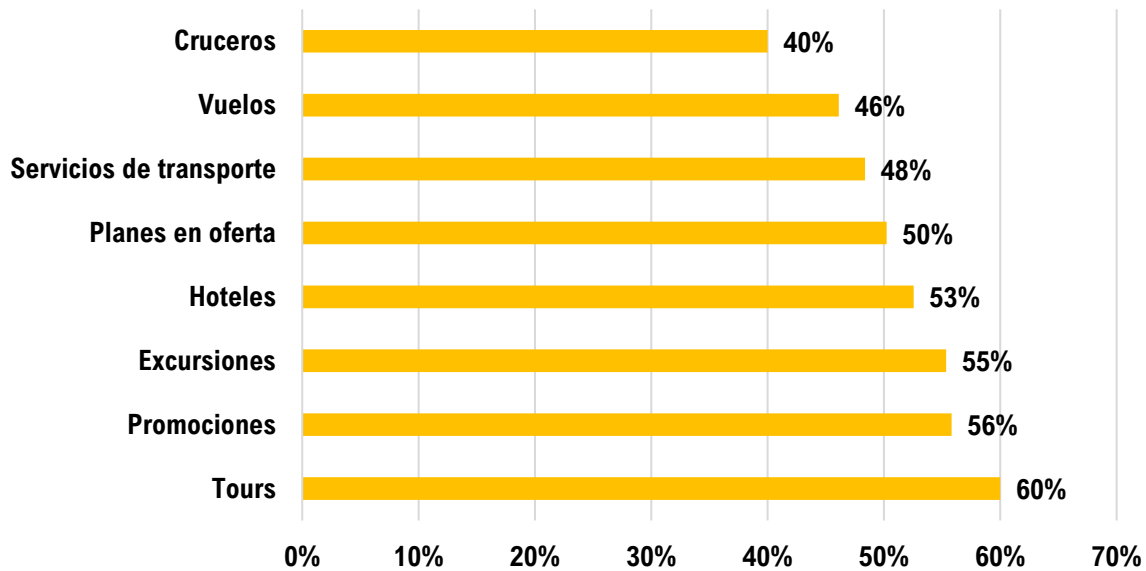
SANTIAGO DE CALI:

Gráfica 2. Tipo de agencia.



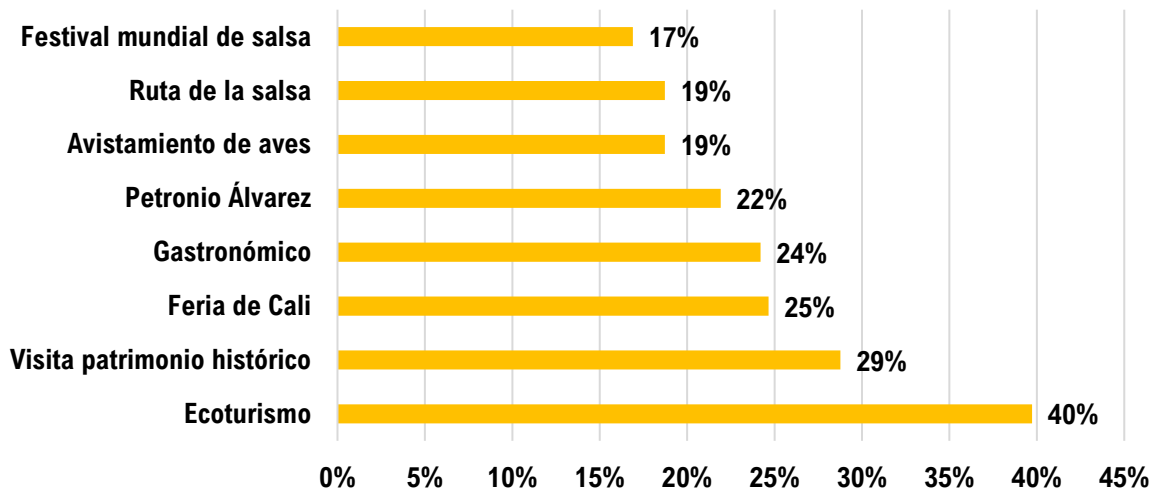
En Cali el tipo de agencia que predomina es la del turismo vacacional con un 84% del total de agencias. 12% son del tipo vacacional y MICE y solo el 3% restante son agencias de tipo MICE exclusivamente. Los productos turísticos más ofrecidos son los tours, puesto que el 60% de las agencias lo tiene en su catálogo. Un 56% ofrece promociones, un 55% ofrece excursiones y 53% ofrece hoteles. Los planes en ofertas son ofertados por la mitad de las agencias de viajes, mientras que los servicios de viejas son ofrecidos solo por el 48% de ellas. En menor proporción, se encuentran los vuelos con 46% y de último los cruceros con un 40%.

Gráfica 3. Tipo de producto turístico que ofrece.



Con respecto a los productos turísticos que ofrecen de Cali, el ecoturismo es el que encabeza la lista, ya que el 40% de las agencias lo ofrece. Seguido a este, se encuentran la visita de patrimonio histórico con un 29%, la feria de Cali con un 25% y el turismo gastronómico con un 24%. El Petronio Álvarez es ofertado por el 22% de las agencias, mientras que el avistamiento de aves y la ruta de la salsa por un 19%. El festival mundial de la salsa se encuentra en el último lugar con un 17%.

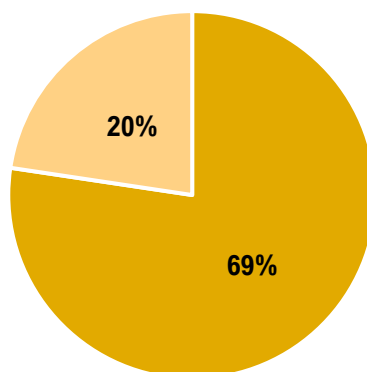
Gráfica 4. Tipo de producto turístico que ofrece de Cali.



En cuanto al tipo de turista que llega a Cali, el 69% es de procedencia nacional mientras que el 20% son extranjeros. Los turistas nacionales son en su mayoría de Cali

(59%) y Cartagena (34%) y en menor medida de Bogotá (25%) y Medellín (20%). Barranquilla es la ciudad con menor participación, con un 15%. Por su parte, los turistas internacionales son principalmente de Estados Unidos (33%) y de España (30%), seguido de México y Chile que tiene un 25% y 22%, respectivamente.

Gráfica 5. Tipo de turista.



■ % de turistas nacionales que maneja ■ % de turistas internacionales que maneja

Tabla 4. Procedencia de los turistas nacionales o internacionales.

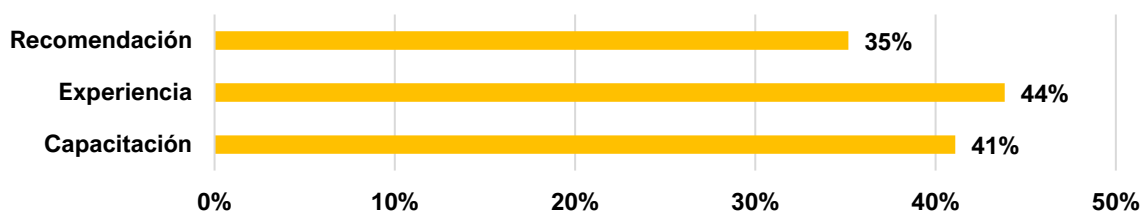
Procedencia nacional	Porcentaje	Procedencia internacional	Porcentaje
Bogotá	25%	Estados Unidos	33%
Medellín	20%	España	30%
Cartagena	34%	México	25%
Barranquilla	15%	Chile	22%
Cali	59%	Perú	12%
		Francia	16%
		Canadá	19%

Por otro lado, entre otros aspectos importantes a considerar de las agencias de viajes de Cali, se tiene que solo el 35.7% de ellas tiene aviso exterior y solo el 24% se encuentra agremiada. Con respecto a la contratación, el 57.4% no realiza exámenes al personal y solo un 31.1% realiza exámenes periódicos. El 74.3% no cuenta con un programa de salud ocupacional y 75.8% no estaría dispuesto a suministrar información estadística mensual del establecimiento a la Secretaría de Turismo.

Pregunta/Respuesta	No	Sí
¿Cuenta con aviso exterior?	101	56
¿Se encuentra agremiado?	106	50
¿Realiza exámenes de ingreso al personal?	66	50
¿Realiza exámenes periódicos?	73	43
¿Cuenta con programa de salud ocupacional?	76	48
¿Estaría dispuesto a suministrar información estadística mensual del establecimiento a la Secretaría de Turismo para contribuir a mostrar la evolución que tiene la industria?	103	46
¿Estaría dispuesto a facilitar espacio para capacitar a su personal?	122	11

Llama la atención que el 93.6% de las agencias no estaría dispuesto a facilitar espacios para la capacitación de su personal, pese a que el 41% de ellas se basa en la capacitación para la selección del personal (ver gráfica 6). El 44% de las empresas se basa en la experiencia y el 35% en la recomendación.

Gráfica 6. ¿Qué aspectos tiene en cuenta para seleccionar el personal?



Por último, la mayoría de las personas que laboran en las agencias tienen como nivel educativo máximo bachillerato (38), pregrado (34) y tecnológico (26). Solo 9 personas tienen título de posgrado y una no cuenta con ningún nivel educativo. De las personas empleadas en las agencias, 75 tienen un tipo de vinculación permanente y 21 vinculación temporal. 41 de los trabajadores con cargo directivo dominan un segundo idioma.

Tabla 5. Cantidad de trabajadores por nivel educativo y tipo de vinculación.

Pregunta	Cantidad
¿Cuántos trabajadores tienen título de posgrado en su establecimiento?	9
¿Cuántos trabajadores tienen título de pregrado en su establecimiento?	34
¿Cuántos trabajadores tienen título tecnológico en su establecimiento?	26
¿Cuántos trabajadores tienen título técnico en su establecimiento?	15
¿Cuántos trabajadores tienen título de bachiller en su establecimiento?	38

¿Cuántos trabajadores tienen no tienen ningún nivel educativo alcanzado en su establecimiento?	1
¿Cuántos de los trabajadores con cargo directivo dominan un segundo idioma?	41
¿Cuántos trabajadores tienen vinculación permanente?	75
¿Cuántos trabajadores tienen vinculación temporal?	21

CONCLUSIONES:

Entre los aspectos destacables del análisis descriptivo, se evidencia que en Colombia se tienen 19.753 agencias de viajes, 10.628 son agencias de viajes y de turismo, 8.189 son agencias de viajes operadoras y solo 936 son agencias de viajes mayoristas. Bogotá es la ciudad con el mayor número de agencias de viajes con 4.382, seguida por Medellín con 1.745, Cartagena con 1.157 y Cali con 1.142.

En las ciudades de Pasto, Medellín, Bucaramanga, Bogotá D.C. y Barranquilla el tipo de servicio que prestan las agencias con mayor participación es la venta de planes turísticos (84%) y la compra de pasajes aéreos (30.4%). Los productos más ofrecidos son el turismo histórico con un 53.4%, seguido por el de los parques temáticos (49.3%), y por el turismo deportivo y de ecoturismo, cada uno con un 32.88%. Solo el 28% de las agencias de las ciudades mencionadas anteriormente venden algún producto turístico del Valle del Cauca y el 82% no conoce la estrategia de pueblos mágicos del Departamento.

En Cali el 84% de las agencias son de tipo vacacional, el 12% son vacacionales y de MICE y el 3% se dedica exclusivamente al turismo MICE. Los productos turísticos más ofrecidos son los tours (60%), las promociones (56%) y las excursiones (55%). Con respecto a los productos turísticos que ofrecen de Cali, el ecoturismo es el que encabeza la lista, ya que el 40% de las agencias lo ofrece. Seguido a este, se encuentran la visita de patrimonio histórico con un 29%, la feria de Cali con un 25% y el turismo gastronómico con un 24%.

GRACIAS

