

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: INVESTIGACIÓN CUALITATIVA DE
DIVING PLANET BASADO EN LA HERRAMIENTA DE BUSQUEDA DE
TRIPADVISOR**

**JUAN PABLO GONZALEZPORTO OCHOA
T00036541**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARTAGENA DE INDIAS D.T Y C
2018**

RESUMEN

En el presente documento, se interpretan los resultados correspondientes a la investigación cualitativa del centro de buceo Diving Planet, basados en la herramienta de búsqueda Tripadvisor, durante el periodo comprendido entre el 19 de febrero 2013 hasta el 15 de octubre 2017. Se tomó una muestra de 400 comentarios de viajeros o en su defecto usuarios registrados en la página web de Tripadvisor. Este sitio web es una herramienta utilizada para informarse antes y durante un viaje programado, encontrando así opiniones y consejos de otros viajeros respecto al viaje o a la empresa.

Una vez tomada la muestra, se creó una base de datos donde se clasificaron todos los comentarios junto a la información de cada viajero, como: la información del usuario que incluye su nombre, genero, ciudad natal, país, continente, fecha del comentario, nivel del crítico, calificación y comentario.

Dentro de la información suministrada por el usuario registrado es de vital importancia verificar el nivel del crítico, la calificación de esta empresa y el comentario, ya que de esta manera se puede saber aspectos positivos o negativos del sitio de interés. Estos datos se clasificaron de tal manera que se facilitara el análisis de la información, evaluando como objetivo principal la experiencia obtenida por cada usuario reflejado en la calificación y el comentario, ya sea positivo o negativo de la empresa Diving Planet.

Diving Planet, además de ser un reconocido centro de buceo en las Islas del Rosario, ayudan a preservar el medio ambiente y concientizan a las personas sobre sus cuidados.

ABSTRACT

In this document, the results corresponding to the qualitative research of the diving center, Diving Planet, based on the Tripadvisor search tool, and are interpreted during the period between February 19 2013 and October 15 2017. A sample of 400 was taken Comments from travelers or failing registered users on the Tripadvisor website. This website is a widely used tool to inform you before and during a scheduled trip, thus finding opinions and advice from other travelers regarding the trip of the company of interest.

Once the sample was taken, a database was created where all the comments were classified together with the information of each traveler, such as: the user's information that includes his name, gender, hometown, country, continent, comment date, Critical level, rating, label, comment. Within the information provided by the registered user is vital to verify the level of the critic, the rating of the tourist site and the comment, since in this way we can know positive or negative aspects of the site of interest. These data were classified in such a way as to facilitate the analysis of the information, evaluating as main objective the experience obtained by each user reflected in the rating and the comment, either positive or negative of the company Diving Planet.

Diving Planet, in addition to being a recognized diving center in the Rosario Islands, helps preserve the environment and makes people aware of their care.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo hace referencia a la compañía Diving Planet, se realizó con el fin de dar a conocer las opiniones positivas o negativas y sus calificaciones por medio de la página web Tripadvisor, al mismo tiempo se hace notar el impacto social y beneficios que la compañía aporta por medio de su Fundación sin Límites, esta fundación invierte en programas de estudio, protección y conservación del Parque Nacional Natural Islas del Rosario, por medio de un acercamiento con la naturaleza.

La investigación está conformada por los objetivos generales, específicos y metodológicos, de esta manera se da a conocer la empresa y sus aportes al turismo, estos datos recopilados de Tripadvisor aportan beneficios a la compañía como al medio ambiente.

La compañía Diving Planet tiene muy presente el significado del turismo sostenible, el cual busca minimizar el impacto sobre el medio ambiente y la cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local, promocionando sus atractivos a través de *tours* a extranjeros y locales a las Islas del Rosario y Cartagena.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Valorar y evaluar la experiencia y/o percepción que obtienen los turistas al momento de visitar el centro de buceo Diving Planet, empresa de las Islas del Rosario ubicado en la ciudad de Cartagena. Para ello se utiliza como medio de la clasificación y sistematización de los datos recolectados a través de la herramienta web Tripadvisor, revisando los comentarios y la calificación otorgada por los usuarios. De esta manera se pretende definir la experiencia que genera el centro de buceo en los turistas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar los indicadores de turismo internacional y nacional, para obtener un mejor conocimiento en qué punto se encuentra Colombia en comparación con el resto de países en cuanto a factores turísticos se refiere.
2. Recolectar, organizar y clasificar la información obtenida por medio de la página web Tripadvisor y así definir las fortalezas y debilidades con las que cuenta esta empresa ubicada en la ciudad de Cartagena.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada fue la siguiente: La fuente de información utilizada fue Tripadvisor (sitio web definido como “el sitio de viajes más grande del mundo”, que ofrece valiosa información además de los comentarios sobre un destino o experiencia turística como datos del usuario, el cual incluye: país de proveniencia, edad, sexo, nivel de crítico.), de allí se recopilaron los comentarios existentes sobre la experiencia turística que ofrece Diving Planet, se usó el programa de Excel para conformar la base de datos de los comentarios y por medio de las tablas dinámicas se analizaba y contaba cada análisis de los extractos de la sección de comentarios de Tripadvisor Para esta investigación se reunieron 400 comentarios provenientes de visitantes y turistas de diferentes países y continentes.

Por medio de esta herramienta se facilitó la información que permitió hacer un estudio más conciso de lo que representan las opiniones de cada visitante y turista a esta empresa, dando una amplia visión de la imagen de la ciudad y si logra los objetivos de un turismo sostenible que tiene como finalidad la de contribuir a la creación de una conciencia colectiva de turismo responsable basada en los principios de la sostenibilidad.

MARCO CONTEXTUAL

El turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos con mayor incremento en el mundo, según el último número del Barómetro de la Organización Mundial del Turismo -OMT-, en los seis primeros meses de 2017, los destinos de todo el mundo recibieron a 598 millones de turistas internacionales, unos 36 millones más que en el mismo período de 2016. (Unesco, 2018)

Europa, junto con Asia y el Pacífico ocupan la primera posición, con un aumento en llegadas del 7 % cada una. La Europa Meridional y Mediterránea, así como Asia del Sudeste, registraron los mejores resultados en estas regiones, ambas con un 9% más de turistas internacionales. Oriente Medio y África también obtuvieron sólidos resultados, con un aumento de llegadas del 5% y del 4% respectivamente. En las Américas el crecimiento fue del 3% a lo largo del semestre, con América del Sur (+ 7%) y América del Norte (+5%)al frente. Estados Unidos siguió siendo motor de gran parte de crecimiento en la región y más allá. (Unesco, 2018)

El Espectador en la sección de economía del 9 de febrero del 2018, estableció que Colombia rompió record con 6,5 millones de turistas extranjeros en 2017, siendo esta la cifra más alta de la historia del país, la Exministra de Comercio, industria y Turismo María Lorena Gutiérrez presentó un balance del sector turístico del 2017 destacando que esos buenos resultados se deben a las condiciones de seguridad del país derivadas del proceso de paz de las FARC y los avances en infraestructura, representando un aumento del 28,3% respecto al 2016, y un crecimiento del 150% en comparación con el 2010. (Espectador, 2017)

La Ex ministra destacó los diferentes atractivos de la oferta como el turismo de eventos, el de sol y playa, el gastronómico, el de deporte y aventura, el de biodiversidad y naturaleza, además resaltó el valor de la ciudad de Cartagena como Patrimonio Histórico Cultural de la Humanidad (declarada por la UNESCO en 1984) (Unesco, 2018)

Según datos del Ministerio, el turismo fue el 2017 el segundo generador de divisas al país con un ingreso de 4.408 millones de dólares y generó 1,8 millones de empleos en el sector. Una de las iniciativas públicas que contribuyó a esto es el programa “Turismo y paz” con el cual el gobierno de Juan Manuel Santos buscaba beneficiar a 132 municipios de menos de 200.000 habitantes y afectados por el conflicto armado con una rebaja de impuestos para la construcción de infraestructura turística. (Espectador, 2017)

El número de viajeros que llegaron en cruceros a los puertos de Cartagena, Santa Marta y San Andrés tuvo un crecimiento significativo del 14,1% frente a 2016, con 348.310 pasajeros; así mismo en los aeropuertos se incrementó el número de viajeros internacionales con un 2% y alcanzó los 11,4 millones de visitantes. (Espectador, 2017)

DIVING PLANET

La empresa cuenta con más de 20 años como centro de buceo PADI 5 estrellas, quiere decir que se destaca por proveer un servicio de alta calidad a los buceadores viajeros, presenta una imagen profesional y promueve de forma activa los beneficios de los viajes de buceo y la conciencia ambiental. PADI (Asociación Profesional de Instructores de Buceo) es la escuela más grande del mundo y la que cuenta con más practicantes del buceo recreativo. Fue fundada en 1966 Por Jhon Cronin y Ralph Erickson.

Tripadvisor reconoce los altos estándares de esta compañía: Diiving Planet y le da el reconocimiento como la primera opción en tours de buceo en Cartagena.

El objetivo de Diving Planet es compartir con otros la pasión por la naturaleza a través de una aventura profesional, segura y divertida del buceo, esta compañía utiliza prácticas medio ambientales como la siembra de boyas de anclaje submarino para evitar que las lanchas tiren sus anclas sobre los corales, también realiza la jornada de limpieza submarina al mismo tiempo que lidera una campaña de control del pez León y la participación y apoyo en labores de investigación tales como el estudio de reproducción de corales realizadas por prestigiosas universidades en Colombia.

En búsqueda de la contribución a la sostenibilidad, en cuanto al ámbito social contribuye al entrenamiento de jóvenes de la región como guías ecológicos en snorkel y buceo, el 80% de personas que trabajan en esta compañía en las islas son nativos que han sido preparados para reemplazar sus labores de pesca artesanal por la guianza turística encaminada a proteger el medio ambiente de las islas.

En las visitas que Diving Planet promueve al [Parque Nacional Natural Corales del Rosario](#), instruye y da ejemplo de la conservación del parque mencionado. Por ejemplo no tomar ningún recuerdo o elemento vivo o muerto del área, no

tocar los arrecifes del parque, no pescar, dar un buen uso a las basuras producidas depositándolas en los recipientes adecuados.

Bucear en las Islas del Rosario, significa apreciar incontables tipos de peces **(imagen 1)** corales duros, blandos **(imagen 2)** también encontrar diversas especies de esponjas **(imagen3)**.

Imagen 1. Peces



Imagen 2. Corales



Imagen tomada de la página oficial Diving Planet

Imagen 3. La Esponja



Imagen tomada de la página oficial Diving Planet.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Diving planet se especializa en cursos de buceo como snorkel para principiantes, intermediarios, avanzados, rescate y divemaster. Al finalizar los mencionados cursos se podrá obtener un certificado según el curso realizado. Entre otras actividades que ofrece Diving Planet se encuentran las salidas de buceo -diurnos y nocturnos-, apreciando la bioluminiscencia de las aguas cristalinas de las Islas del Rosario, ubicado a tan solo una hora de Cartagena.

Además, se ofrecen otros cursos de buceo básico PADI:

- **El Digital**, descargando la teoría en el computador, Tablet o teléfono,
- **El Presencial**, tomado desde el salón de clases, y por último,
- **El Referal**, que consiste en la teoría y entrenamiento en piscina y completando la práctica en aguas abiertas en Cartagena.

Para acceder al nivel *MASTER SCUBA DIVER DE PADI* se deberán completar 3 niveles de inmersiones que son los siguientes:

- **Dos Inmersiones:** Nitrox es el uso de un tanque que contiene una mezcla gaseosa de oxígeno y nitrógeno utilizada en buceo técnico recreativo, demostrando habilidad como flotabilidad (capacidad de flotar en el agua), multinivel (técnica para aumentar con seguridad tu tiempo en el fondo), corrientes (saber manejarlas y poderte quedar quieto), naturalista (aprender a respetar la vida marina), fotografía.
- **Tres Inmersiones:** Navegación subacuática y nocturno (para esta última hay que quedarse dos noches en las islas).
- **Cuatro Inmersiones:** Profundo.

Los cursos de BUCEO ADAPTADO, están divididos en tres niveles para personas con discapacidades intelectuales, físicas o sensoriales por la IAHD (International Association of Handicapped Divers). Estos son:

- **Básico:** El primer nivel de entrada al mundo subacuático.
- **Avanzado:** Para avanzar en los conocimientos y habilidades de buceo adaptado.
- **Acompañante:** Para aquellos que quieren ser útiles y contribuir con una mejor experiencia de un compañero con discapacidad.

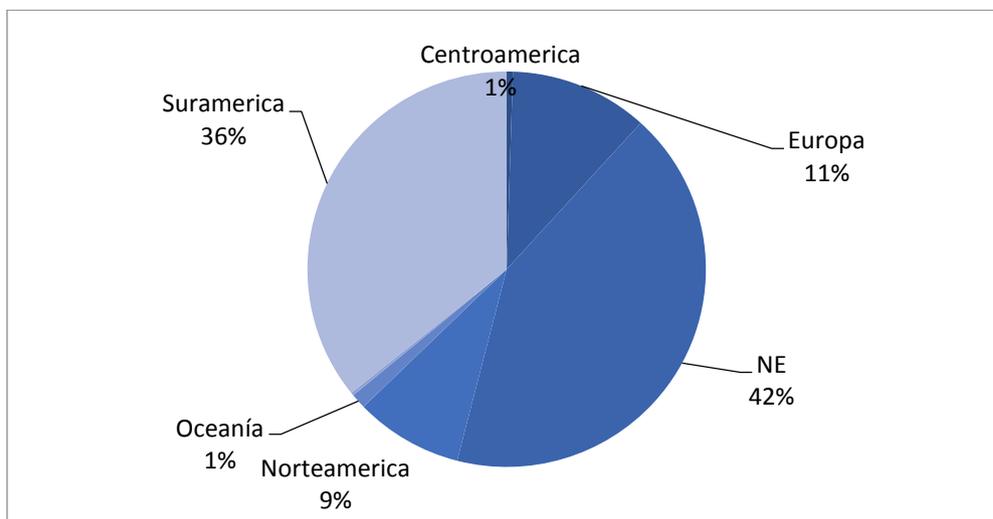
La Fundación Sin Límites de Diving Planet es otro de los servicios que esta compañía presta y gracias a quienes toman esos cursos y salidas de buceo en Cartagena, la Fundación Sin Límites de Diving Planet invierte en programas de estudio, protección y conservación del Parque Nacional Natural Islas del Rosario y además a procesos de rehabilitación emocional para personas con discapacidad que bucean, demostrando a través de la práctica y no la teoría, que NO HAY LIMITES. “Seres humanos y naturaleza, unidos para el bienestar común”

TURISTAS Y VISITANTES QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS DE DIVING PLANET

A continuación se exponen los resultados de la información recolectada en Tripadvisor, para lo cual se contó con una muestra de 400 comentarios de viajeros que visitaron esta compañía en el período comprendido entre febrero 2013 a octubre 2017.

De acuerdo con los resultados obtenidos un 36% de los turistas provienen de Suramérica, el siguiente continente es Europa con un 11%, en tercer lugar se encuentra Norteamérica con un 9% y un 1% para Centroamérica y Oceanía respectivamente. Por otro lado se tiene un porcentaje del 42% el cual pertenece a usuarios que comentaron pero no especificaron su lugar de procedencia. **(Grafica 1)**

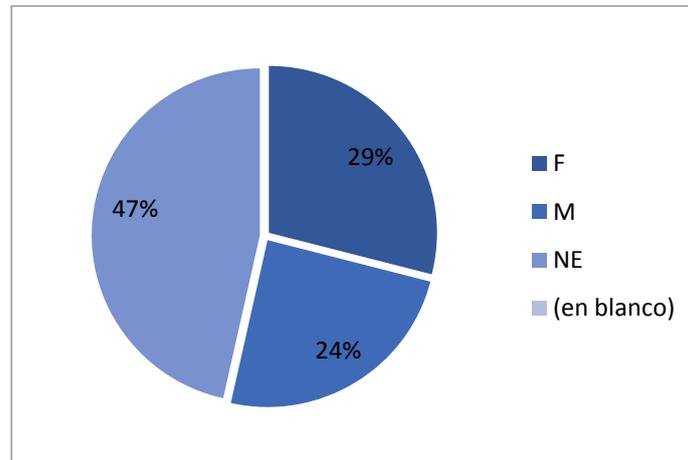
Grafica 1. Continentes que visitaron la compañía entre febrero 2013 y octubre 2017



Grafica, Base de datos de Excel

Según los resultados arrojados en la investigación un 47% de los viajeros o turistas que comentaron sobre esta empresa no indicaron género, el 29% pertenecen al género femenino y el 24% restante son los usuarios de género masculino (**Grafica 2**)

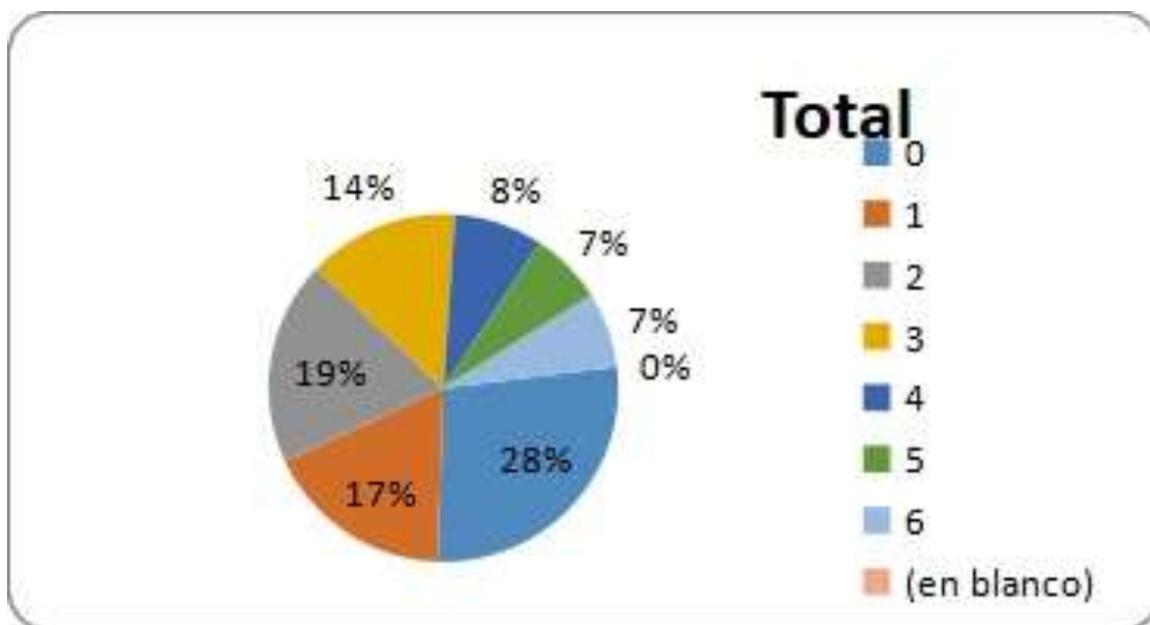
Grafica 2. Género de los usuarios de Diving Planet



Grafica, Base de datos de Excel

Con un porcentaje de 7% demuestra que los viajeros que visitaron y comentaron sobre Diving Planet tienen un nivel experto, con un 7%, siguen las categorías de avanzado y amateur, nueva categoría agregada por la página web con un 8%, sigue el nivel intermedio y por último con un 14% y 19% principiantes y novatos respectivamente, con una participación más baja en cuanto a comentarios, adicional a esto, se encontró la categoría de usuarios sin experiencia con porcentajes de 18% y 27% con un nivel del crítico 1 y 0 (**Gráfica 3**)

Gráfica 3. Porcentaje de comentarios según el nivel crítico del viajero



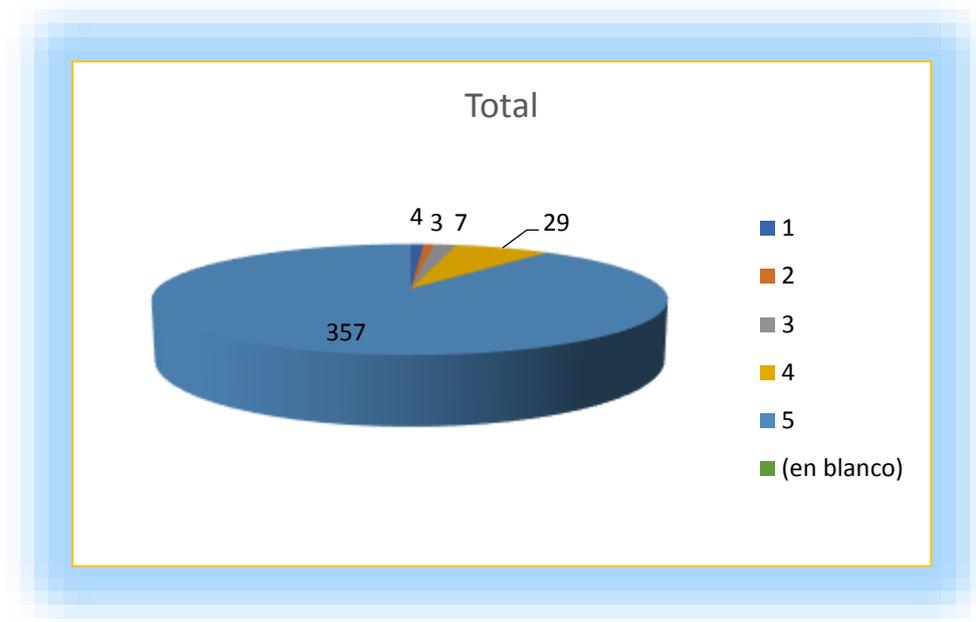
Gráfica, Base de datos de Excel

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUERDO A LOS TURISTAS

El objetivo principal de esta investigación, es analizar y evaluar la opinión de los turistas que visitaron Diving Planet, a continuación se exponen los resultados.

El sitio web Tripadvisor solicita a los usuarios que califiquen el sitio sobre el cual van a comentar o dar su opinión o experiencia. La calificación en números es de 1 a 5, donde 1, es la calificación más baja, lo cual significa que el lugar calificado es pésimo, 2, se considera un lugar regular, 3, como bueno o aceptable, 4, como muy bueno, y 5 es la calificación más alta, haciendo referencia a la excelencia del lugar. En este caso la calificación promedio de la empresa es de 4,7., ello debido a que 357 personas de las 400, calificaron Diving Planet con una nota de 5. **(Gráfica 4)**

Gráfica 4. Calificación del usuario



Gráfica, Base de datos de Excel

En resumen, se dividieron los comentarios en aspectos positivos y negativos. De los aspectos positivos, en repetidas ocasiones los usuarios se referían a Diving Planet como una Increíble experiencia con buenos instructores, acompañamiento en todo momento y muy recomendado (**Gráfica 5**).

Gráfica 5. Comentarios positivos



Grafica, Base de datos de Excel

Se puede concluir con base a estos comentarios que Diving Planet es una empresa que ofrece seguridad y confianza por su amabilidad y buena atención, a continuación se citan algunos ejemplos que muestran los aspectos positivos de la experiencia en la compañía Diving Planet.

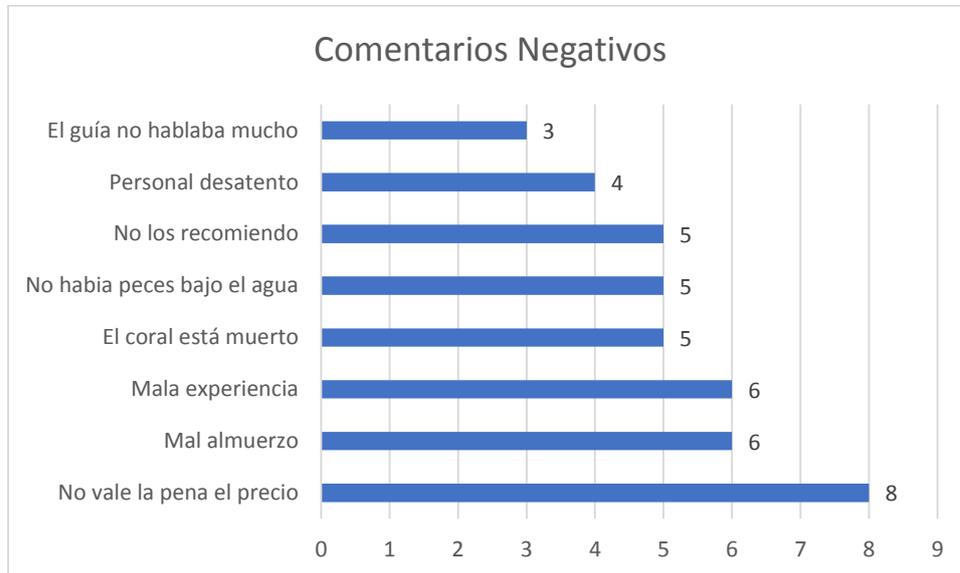
1. **Loreto D – 15 de Octubre 2017:** *“La experiencia fue increíble, nuestro instructor fue Junior, nos explicó muy bien todo y nos acompañó en todo momento. Lo volveríamos repetir de todas maneras!”*
2. **JuankaF – Lima, Perú – 25 de Septiembre de 2017:** *“el servicio desde el traslado del dive center hasta isla grande centro donde se realizó el buceo muy bueno incluyo 2 inmersiones de aproximado 40 min cada una, los equipos de buceo muy buenos y en perfecto estado tanto como los bcd, balones de oxígeno y reguladores en perfecto estado, lo único que no me pareció es demasiada gente para una lancha fuimos 16 personas muy apretados, sin embargo, la experiencia de buceo fue genial a cargo de Jorge Granados (instructor) quien nos brindó un briefing de buceo profesional, temperatura excelente 29 celcius buceo con licra y ropa de baño, apreciamos corales hermosos y cardumen de peces, gran experiencia y muy recomendada.”*
3. **Aburgos – Arequipa, Perú – 10 de Julio 2017:** *“Teníamos pensado hacer sólo snorkel, cuando nos encontramos por casualidad con la oficina de Diving Planet. Nos pareció seria e interesante y terminamos contratando un mini curso de buceo con tanque. El viaje fue de dos días con estadía en el hotel Cocoliso que resultó ser bastante básico tanto en las habitaciones como en la cocina. Sin embargo, la experiencia de buceo fue magnífica. Nuestro guía, Junior, muy profesional y comprometido con la conservación del entorno. Amante de su trabajo y de su tierra, simpático y muy amable. Un placer. Repetiremos el viaje pronto y lo recomendaremos a nuestros amigos.”*

Escuela perfecta para principiantes...

1. **Venan_Salcines – Cambre, España – 1 de Mayo de 2017:** *“Una Escuela perfecta para principiante. Máxima atención. Muy amables. La recomiendo al 100%. Petra, una de las monitores, es excelente. Los lugares de buceo también son muy recomendables.”*
2. **Analsabel O – 5 de Enero de 2017:** *“Me ha encantado y a mi hijo de 10 años también es la primera vez y han estado súper atentos acompañando a mi hijo en todo momento me sentí segura son unos excelentes profesionales
Me encantó la atención y como son de responsables. Mil felicitaciones desde Pamplona España. Es muy muy muy recomendable”*
3. **Xrosales – Bogotá, Colombia – 29 de Mayo 2017:** *“Realmente me sentí seguro y confiado con este equipo de personas. Son tan profesional en su trabajo. Disfruté mi buceo dirigida por Andrés y aprendiendo sobre coral y peces ... mejor instructor jamás heheh ... El lugar es increíble, agua y hermosos paisajes azules. Si eres principiante es la mejor elección que puedes hacer.”*

A pesar que la mayoría de los comentarios fueron positivos, también hubo algunos pocos aspectos negativos que fueron manifestados por los visitantes del centro de buceo. El aspecto negativo que más se refleja es referente a que no vale la pena el precio comparado con la experiencia dando ejemplos como, mal almuerzo, mala experiencia, el coral está muerto, no había peces bajo el agua, personal desatento o que el guía no habla mucho. (**Gráfica 6**). Se debe resaltar que el número de aspectos negativos resaltados son apenas una pequeña proporción que aunque no refleja a la gran mayoría de usuarios del servicio, si refleja dos aspectos diferentes, el primero relacionado con el diseño de la experiencia turística (almuerzo, personal y el guía) y con el recurso turístico que motiva al viaje del turista (el coral está muerto, no había peces bajo el agua).

Gráfica 6. Comentarios negativos



Grafica, Base de datos de Excel

Los comentarios más comunes hacen énfasis en el número de personas por lancha (16), otro comentario fue el corto tiempo de inmersión (40) min y el más inquietante es el comentario de un profesional en buceo con mucha experiencia alrededor del mundo, afirmando que para ser un Parque Nacional tiene más bien el aspecto de un cementerio, por la decoloración de los corales que parecían esqueletos cubiertos con algas, pocos peces y los que habían eran muy pequeños

1. **Hideiki – Palo Alto - California, Estados Unidos - 6 de Noviembre de 2017:** *“He buceado en muchos lugares (> 200 inmersiones, las islas galápagos, egipto, mediterráneo, Caraibes) y tengo que decir que nunca he visto tan pocos peces durante una inmersión. En algunos lugares el coral está muerto en el 100% y en los mejores lugares es alrededor del 30% muertos. Los peces más grandes que 10 cm son muy raros. Realmente me entristece decir eso. Esto se supone que es un parque nacional, pero que no está protegida en absoluto. También hay decoloración del coral visible*

en el coral que todavía está vivo. Se puede observar que el coral solía ser muy agradable, ya que hay estructuras muy grandes, pero no es justo skeletons muertas cubiertas de algas. Las personas que nunca han buceamos podrían disfrutar, pero para mí es como visitar un cementerio. :(“

2. **Marie L – 18 de Enero de 2015:** *“J'avais essayé de booker la réservation depuis la Suisse mais les responsables ne m'ont jamais retourné l'appel. Un coup rendue à Carthagène, je suis allée au bureau afin d'obtenir plus d'informations. J'étais sceptique depuis le début mais j'ai pris la chance. Je n'aurais pas dûe! Le guide était malpoli, le groupe trop nombreux (nous étions 9 plongeurs dans le même groupe. OW à Divemaster mélangés), les plongées trop courtes (à peine 40 minutes avec le palier de sécurité). Au retour nous avons eu 10 minutes pour engloutir un sandwich et après nous devions embarquer dans le bateau pour retourner à Carthagène. Pas besoin de vous le dire, le sandwich est vite ressorti! Grande déception. Manque de professionnalisme de la part des organisateurs. Centre de plongée à éviter...”*

CONCLUSIONES

La compañía Diving Planet fue el objetivo de estudio de esta investigación, para interpretar los resultados correspondientes, se evaluó y valoró la experiencia de la percepción que obtienen los turistas al momento de visitar este centro. Se analizó los indicadores de turismo internacional y nacional para alcanzar un mayor conocimiento en cuanto a la posición de Colombia.

Se observó que Colombia rompió record con 6,5 millones de extranjeros en 2017 siendo esta la cifra más alta de la historia del país, según la Exministra de Comercio Industria María Lorena Gutiérrez. También en el mundo el turismo ha experimentado un crecimiento continuo y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez, según el último número del Barómetro OMT. (Unesco, 2018)

Después de seleccionar la muestra de los usuarios de Tripadvisor y clasificar sus comentarios en la herramienta de Office, Excel, para cuantificar y analizarlos, se permitió armar una base de datos seleccionando, organizando y clasificando la información para luego hacer un análisis de esta, hubo limitaciones ya que los datos arrojados sólo provienen de quienes comentaron en Tripadvisor y no se obtuvieron las opiniones de aquellos que no comentaron en la pagina.

Las opiniones de los turistas son muy divididas gracias a sus diversas experiencias. Se destacaron aspectos positivos como también aspectos negativos. Sin embargo la mayoría de las opiniones respecto a la empresa fueron aspectos positivos, ya que la mayoría de los comentarios resaltaban las fortalezas, como la belleza de las Islas del Rosario, donde muchos coincidieron que debía hacerse una parada obligatoria para bucear y conocer este ecosistema marino.

BIBLIOGRAFÍA

Espectador, E. (9 de Febrero de 2017). Turismo. *Colombia rompe record con 6,5 millones de turistas extranjeros en 2017*, pág. 1.

islasdelrosario. (s.f.). *islasdelrosario.info*. Obtenido de islasdelrosario.info

Planet, D. (s.f.). *Divingplanet*. Obtenido de divingplanet.org

Tripadvisor. (1 de febrero de 2017). *Tripadvisor*. Obtenido de tripadvisor.com

Unesco. (5 de junio de 2018). *unesco.org*. Obtenido de Barómetro Del Turismo Mundial: www.es.unesco.org