



Santa Cruz
Gobierno de la provincia



**CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES**

**SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO DE LA PROVINCIA
DE SANTA CRUZ**

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

**ESTUDIO “Observatorio Económico del Turismo
de Santa Cruz (OETuSC)”**



INFORME FINAL

TOMO I: INFORME TECNICO

JULIO 2019



INFORME FINAL

Tomo I: Informe Técnico

JULIO 2019



OBSERVATORIO ECONOMICO
DEL TURISMO DE SANTA CRUZ



RESUMEN EJECUTIVO

El presente Informe Final describe las actividades llevadas a cabo durante la asistencia técnica que tuvo por objetivo diseñar e implementar el Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz (OETuSC). Esta herramienta estadística le permite a la Secretaría de Turismo de Santa Cruz (SECTUR), en conjunto con el sector privado provincial, mejorar la toma de decisiones con base a información estadística única y con calidad adecuada.

El tiempo de ejecución de la asistencia técnica fue de 12 meses, con fecha de inicio el 25 de julio de 2018. Durante este período se realizó el diseño conceptual del Sistema Estadístico Provincial de Turismo, bajo los principios de centralización metodológica y descentralización operativa, para la articulación del trabajo de producción de estadísticas del sector entre la SECTUR, los municipios, el sector privado y el sector académico. Se formuló la arquitectura de la información y la estructura organizacional de gestión del OETuSC. Se propuso el programa de relevamientos prioritarios de la oferta y demanda turística provincial y se realizaron las pruebas piloto de dichos relevamientos de campo durante el fin de semana largo de Semana Santa 2019. Por un lado, se ejecutó el relevamiento de ocupación en alojamientos turísticos en los 7 destinos más importantes de la provincia y, por otro lado, se ejecutó un relevamiento de la demanda turística en El Calafate a fin de describir a los turistas arribados y estimar el impacto económico del turismo en dicha localidad. Para ello, se dictaron capacitaciones continuas al equipo técnico con el fin de transmitir habilidades y conocimientos para la ejecución de los operativos estadísticos, el procesamiento de datos y la producción de informes de resultados. Como herramientas tecnológicas de gestión se desarrollaron una Base de Datos digital, como repositorio único de información estadística y un Sitio Web, para la difusión de la producción del OETuSC.

Así, luego de 1 año de trabajo, el Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz se encuentra operativo bajo la Secretaría de Estado de Turismo de Santa Cruz.

INDICE

1	[TAREA 1] ANALISIS DE SITUACION.....	15
1.1	Revisión de antecedentes y de los procesos inherentes a la recolección y explotación de datos	15
1.2	Identificación de stakeholders.....	41
2	[TAREA 2] DISEÑO DEL MODELO CONCEPTUAL DEL OETuSC.....	51
2.1	Arquitectura de la información y de los subsistemas que conformarán el OETuSC.....	54
2.2	Fuentes de generación y captación de los datos	59
2.3	Metodología y frecuencia de distribución y recopilación de las estadísticas.....	83
2.4	Programa de relevamiento prioritario de la oferta y demanda turística provincial... ..	86
2.5	Procesos y requisitos que intervendrán en la administración, actualización y control del sistema y sus subsistemas	89
2.6	Identificar y determinar los lineamientos y requisitos para la formulación de convenios institucionales.....	92
2.7	Estructura organizacional de gestión del OETuSC	93
3	[TAREA 3] DEFINICIÓN DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y DE RELEVAMIENTO DE LOS DATOS.....	99
3.1	Atributos/variables a relevar	101
3.2	Definición conceptual.....	104
3.3	Forma de observación	115
3.4	Elección de metodología.....	119
3.5	Muestreo	124
4	[TAREA 4] ELABORACIÓN Y READECUACIÓN DE LOS FORMULARIOS U OTROS MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN A RELEVAR	130
4.1	Revisión.....	130
4.2	Formularios preliminares	131
4.3	Instructivos	135
4.4	Formularios definitivos.....	140

5	[TAREA 5] DESARROLLO DE LA BASE DE DATOS Y SITIO WEB DEL OETUSC. ARTICULACIÓN CON LA PLATAFORMA DE VIRTUALIZACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS	142
5.1	Formularios de carga, nombre de variables, tipo y valores permitidos.	145
5.2	Roles de usuarios	165
5.3	Tipos de reportes	167
5.4	Tablero de control	169
5.5	Manual de Usuario	170
5.6	Diseño gráfico y programación del sitio web	172
5.7	Criterios para la medición de la usabilidad del sitio.	175
5.8	Integración del ecosistema web del OETuSC.	176
6	[TAREA 6] ELABORACIÓN DEL MANUAL METODOLÓGICO DEL OETUSC	177
7	[TAREA 7] PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	178
7.1	FICHA TECNICA DE PROGRAMA	178
8	[TAREA 8] ORGANIZAR Y COORDINAR UN RELEVAMIENTO PILOTO DE DATOS	181
8.1	Diseño general del relevamiento de campo	181
8.2	Procesamiento de los datos de una prueba piloto	186
8.3	Errores de consistencia en las bases de datos	190
8.4	Ajustes en los procedimientos e instrumentos de toma	192
8.5	Conclusiones generales	198
9	[TAREA 9] PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	200
9.1	Invitación formal	201
9.2	Participantes del taller provincial de presentación de resultados	202
9.3	Material audiovisual del Taller de Presentación	203
9.4	Presentación utilizada en el Taller Provincial	206
9.5	Documento público de resultados de Prueba Piloto en Semana Santa	213
10	ANEXO TAREA 1 ANÁLISIS DE SITUACIÓN	226

10.1	Material fotográfico de Reuniones de Trabajo.....	226
10.2	Presentaciones utilizadas en los Talleres Participativos	230
10.2.2	Taller participativo en Río Gallegos y El Calafate.....	242
10.3	Material fotográfico de Talleres participativos	254
10.4	Documentos de Trabajo.....	259
11	ANEXO TAREA 5 DESARROLLO DE BASE DE DATOS Y SITIO WEB	288
11.1	Manual de usuario de Base de Datos	288
11.2	Manual de usuario de Módulo Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos 300	
12	ANEXO TAREA 7 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	307
12.1	Material para Capacitación en Encuesta de Demanda	307
12.2	Material para capacitación en Relevamiento de ocupación en Alojamientos Turísticos	335
12.3	Listado de Documentos de Trabajo	365
12.4	Material para Capacitación de Cierre.....	370

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama de la Secretaría de Estado de Turismo del Gobierno de Santa Cruz.....	22
Ilustración 2. Arquitectura del Sistema.....	30
Ilustración 3 Estructura organizacional del OETUSC	94
Ilustración 4 Estructura de información del OETUSC.....	100
Ilustración 5 Formulario de Encuesta de Demanda v1	134
Ilustración 6 Formulario de Encuesta de Demanda v2	141
Ilustración 7 Visualización de Listado de prestadores en la Base de Datos	148
Ilustración 8 Visualización de ficha de un prestador turístico, con información de contacto.	148
Ilustración 9 Visualización de ficha de prestador turístico con información sobre capacidad instalada.	149

Ilustración 10 Visualización de ficha de prestador turístico, en modo edición.....	149
Ilustración 11 Visualización de Ficha de Visitantes a Áreas Protegidas	151
Ilustración 12 Visualización de Ficha de Visitantes a una Área Protegida	151
Ilustración 13 Visualización de ficha de Visitantes a una Área Protegida, en modo de edición.	152
Ilustración 14 Visualización de registros del módulo EOH.....	153
Ilustración 15 Visualización de Registro Digital de módulo EOH	154
Ilustración 16 Visualización de Formulario Digital en modo edición del módulo EOH.....	155
Ilustración 17 Visualización de registros del módulo Servicios de Transporte Aéreo.....	156
Ilustración 18 Visualización de Registro Digital de módulo Servicios de Transporte Aéreo	156
Ilustración 19 Visualización de Formulario Digital en modo edición del módulo Servicios de Transporte Aéreo	157
Ilustración 20 Visualización de registros del módulo Ingresos por Pasos Fronterizos	158
Ilustración 21 Visualización de Registro Digital de módulo Ingresos por Pasos Fronterizos	158
Ilustración 22 Visualización de Formulario Digital en modo edición del módulo Ingresos por Pasos Fronterizos	159
Ilustración 23 Visualización de registros del módulo Encuesta de Demanda	160
Ilustración 24 Visualización de Formulario Digital en modo edición del módulo Encuesta de Demanda	160
Ilustración 25 Visualización de registros del módulo Empleo	161
Ilustración 26 Visualización de Registro Digital de módulo Empleo.....	161
Ilustración 27 Visualización de Formulario Digital en modo edición del módulo Empleo	162
Ilustración 28 Visualización de registros del módulo Encuesta de Alojamientos Turísticos	163
Ilustración 29 Visualización de Formulario Digital en modo edición del módulo Encuesta de Alojamiento Turístico	164
Ilustración 30 Listado de usuarios específicos.	166
Ilustración 31 Solapa para la adición de usuario específico.	167
Ilustración 32 Descarga de reporte de Prestadores, en color violeta.....	168
Ilustración 33 Descarga de reporte de Visitantes Áreas Protegidas, en color violeta	168
Ilustración 34 Tablero de Control (Dashboard).....	169
Ilustración 36 Visualización del página principal de Web de Difusión Pública.	174

Ilustración 37 Visualización de página para descarga de informes elaborados por el equipo técnico.	175
Ilustración 38 Integración del ecosistema tecnológico del OETuSC.....	176
Ilustración 39 Planilla digital en formato Excel del relevamiento de ocupación en alojamientos turísticos	182
Ilustración 40 Formulario definitivo de Encuesta de Demanda.....	196
Ilustración 41 Invitación formal a la presentación de resultados en Río Gallegos	201

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Listado de participantes del Taller Participativo en la ciudad de Puerto Deseado ...	43
Tabla 2 Listado de participantes del Taller Participativo en la ciudad de Río Gallegos.....	44
Tabla 3 Listado de participantes del Taller Participativo en la ciudad de El Calafate	45
Tabla 4. Planilla de relevamiento inicial.	62
Tabla 5. Planilla de relevamiento discriminando el lugar de residencia habitual de los pasajeros.	62
Tabla 6 Clasificación Internacional Uniforme de las Actividades Turísticas (CIUAT).....	73
Tabla 7: Ramas de actividad según clasificación Industrial Internacional Uniforme incluidas en el sector turístico.....	75
Tabla 8: Convergencia del sector transporte terrestre y la disponibilidad de información estadística según la clasificación internacional uniforme establecida.....	77
Tabla 9 Convergencia del sector transporte acuático y la disponibilidad de información estadística según la clasificación internacional uniforme establecida.....	78
Tabla 10 Convergencia del sector transporte aéreo y la disponibilidad de información estadística según la clasificación internacional uniforme establecida.....	78
Tabla 11 Convergencia del sector Servicios anexos al transporte y agencias de viaje y la disponibilidad de información estadística según la clasificación internacional uniforme establecida.	79
Tabla 12 Convergencia del sector Alquiler de equipo de transporte, maquinarias y equipo y la disponibilidad de información estadística según la clasificación internacional uniforme establecida.	79

Tabla 13 Convergencia del sector Sector Otros servicios turísticos y la disponibilidad de información estadística según la clasificación internacional uniforme establecida	80
Tabla 14. Indicadores relevados en los operativos propios	87
Tabla 15 Contactos de referentes locales de las administraciones locales de turismo	96
Tabla 16. Planilla de relevamiento inicial.	133
Tabla 17 Resumen de Avance de Base de Datos (BD).....	143
Tabla 18 Resumen de Avance de página Web de difusión pública (WEB).....	144
Tabla 19 Características comunes de prestadores turísticos	146
Tabla 20 Características específicas de prestadores turísticos. Alojamiento turístico	147
Tabla 21 Variables de relevamiento de información sobre Visitante a Áreas Protegidas en Santa Cruz.....	150
Tabla 22 Tipos de Usuarios y síntesis de permisos.	165
Tabla 23 Detalle de viajes realizados con tareas de capacitación al equipo técnico del observatorio	180
Tabla 24 Cronograma de partidas desde el aeropuerto de El Calafate	185
Tabla 25 Estado de situación del relevamiento de ocupación en las localidades	187
Tabla 26 Listado de expositores en Taller Provincial de presentación de resultados	202
Tabla 27 Listado de asistentes al Taller Provincial de presentación de resultados.....	202

INDICE DE FOTOGRAFIAS

Fotografía 1 Taller de Presentación de Resultados: Introducción del ministro de producción.	204
Fotografía 2 Taller de Presentación de Resultados: asistentes.....	204
Fotografía 3 Taller de Presentación de Resultados: Exposición del director del Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz.....	205
Fotografía 4 Taller de Presentación de Resultados: Exposición de Secretaria de Turismo.	205
Fotografía 5 Taller de Presentación de Resultados: Exposición de Director de Asistencia Técnica.	206
Fotografía 6 Reunión de Trabajo junto a referentes de Aerolíneas Argentinas, en la ciudad de Río Gallegos	226

Fotografía 7 Reunión de Trabajo junto a referentes de la Agencia Provincial de Seguridad Vial, en la ciudad de Río Gallegos	227
Fotografía 8 Reunión de Trabajo con el Subsecretario de Transporte Provincial, en la ciudad de Río Gallegos	227
Fotografía 9 Reunión de Trabajo junto a referentes de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral, en la ciudad de Río Gallegos	228
Fotografía 10 Reunión de Trabajo con el Secretario de Gobierno y la Secretaría de Turismo local, en la ciudad de Caleta Olivia	228
Fotografía 11 Reunión de Trabajo con el administrador del Aeropuerto de El Calafate de London Supply, en la ciudad de El Calafate.....	229
Fotografía 12 Reunión de Trabajo junto a referente Del Centro de Estudios Superiores Padre Alberto de Agostini, en la ciudad de El Calafate	229
Fotografía 13 Taller participativo en la ciudad de Puerto Deseado.	254
Fotografía 14 Participantes del taller en la ciudad de Puerto Deseado	255
Fotografía 15 Listado de participantes al taller en la ciudad de Puerto Deseado	255
Fotografía 16 Taller participativo en la ciudad de Río Gallegos	256
Fotografía 17 Taller participativo en la ciudad de Río Gallegos	256
Fotografía 18 Taller participativo en la ciudad de Río Gallegos	257
Fotografía 19 Listado de participantes al taller en la ciudad de Río Gallegos	257
Fotografía 20 Taller participativo en la ciudad de El Calafate.....	258
Fotografía 21 Listado de participantes al taller en la ciudad de El Calafate.....	258

ACRONIMOS UTILIZADOS

- Administraciones Municipales de Turismo (AMT)
- Agencia Santacruceña de Ingresos Públicos (ASIP)
- Censo Nacional de Población Hogares y Viviendas (CNPHV)
- Censo Nacional Económico (CNE)
- Centro de Estudios Superiores Padre de Agostini (CES)
- Centros de Informes Turísticos (CIT)
- Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)
- Clasificación Internacional Uniforme de las Actividades Turísticas (CIUAT)
- Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (CENU)
- Comisión Económica para Europa (CEPE)
- Consejo Federal de Inversiones (CFI)
- Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA)
- Encuesta Anual de Hogares Urbanos (EAHU)
- Encuesta Permanente de Hogares (EPH)
- Fondo Monetario Internacional (FMI)
- Formulario Único y Obligatorio de Registro (FUOR)
- Instituto de Trabajo, Economía y Territorio (ITET)
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)
- La tasa de ocupación de habitaciones (TOH)
- La tasa de ocupación de plazas (TOP)
- Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR)
- Observatorio Económico de Turismo de Reuniones (OETR)

Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz (OETuSC)

Organización Mundial del Turismo (OMT)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

Plataforma de Virtualización de Servicios Turísticos (PST)

Programa Anual de Estadísticas (PAE)

Recomendaciones Internacionales sobre las Estadísticas de Turismo (RIET)

Secretaría de Estado de Turismo de la Provincia de Santa Cruz (SECTUR)

Sistema Estadístico Provincial de Turismo (SEPT)

Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA)

Universidad Nacional de la Patagonia Austral (UNPA)

1 [TAREA 1] ANALISIS DE SITUACION

Esta tarea refleja el análisis y diagnóstico basados en la Revisión de antecedentes y de los procesos inherentes a la recolección y explotación de datos, y la Identificación de stakeholders, basados en la información secundaria obtenida y en el primer relevamiento de campo, en donde se realizaron talleres participativos y entrevistas con autoridades y prestadores de servicios.

1.1 Revisión de antecedentes y de los procesos inherentes a la recolección y explotación de datos

El turismo es una de las principales y más relevantes las actividades económicas de la provincia de Santa Cruz, dado que genera fuentes de empleo e ingresos económicos que permiten mejorar las condiciones sociales estructurales de la provincia en su conjunto. La estadística es una herramienta fundamental para la toma de decisiones dado que permite el análisis y la interpretación de los datos económicos del sector, que permitan fortalecerlo y evaluar necesidades y programas de promoción y desarrollo.

Por ello, es importante relevar y analizar los procesos inherentes a la recolección, procesamiento y generación de datos de la Secretaría de Estado de Turismo de la Provincia de Santa Cruz (SECTUR) con el fin hacer frente a las necesidades de la gestión en materia de estadísticas del turismo.

Con esta finalidad se mantuvieron encuentros y reuniones de trabajo con funcionarios y equipos técnicos de la SECTUR.

Con el equipo de la Dirección de Estadística y Estudios de Mercado del organismo, a cargo del Sr. Ariel Carrizo, en su condición de contraparte técnica local del proyecto, se mantuvieron una serie de intercambios tanto a la distancia por vía telefónica como en encuentros durante la visita a la provincia realizada por el equipo consultor durante la semana del 17 al 21 de septiembre de 2018, con el objeto de:

- Recabar la información estadística actualmente disponible en el organismo, los antecedentes y experiencia en relación a la producción estadística propia (operativos, objeto de estudio, frecuencia, instrumentos de toma, etc.), las fuentes secundarias de información existentes, y la situación de los municipios respecto a su generación de estadísticas locales; y
- Realizar la coordinación de las actividades que se llevaron a cabo en el marco de la visita a la provincia por parte del equipo consultor;

A partir de la información relevada en este proceso, se expone el análisis realizado en relación con:

- **La situación de la SECTUR en materia de estadísticas turísticas;**
- **Los antecedentes e implementación actual del Formulario Único y Obligatorio de Registro (FUOR);**
- **El estado de la Plataforma de Virtualización de Servicios Turísticos y su usabilidad; y**
- **La situación de los municipios respecto a su generación de estadísticas locales.**

A continuación, se presenta una relación de las reuniones y encuentros de trabajo mantenidos con otros funcionarios y equipos técnicos de la SECTUR, y otros actores clave en tanto fuente y usuarios de la información. Estas reuniones de trabajo tuvieron como objetivo establecer una comunicación directa para el requerimiento de información, explorar beneficios de trabajo colaborativo y recabar las expectativas y opiniones respecto a las necesidades estadísticas del turismo.

1.1.1 Reuniones de trabajo

1.1.1.1 Secretaría de Estado de Turismo provincial

Nombre: Pablo Godoy

Cargo: Director Provincial de Planificación y Gestión Turística

Temas tratados: situación de la Plataforma de Virtualización de Servicios y del Registro de Prestadores Turísticos.

Nombre: Gustavo Rico

Cargo: Director de Comunicación y Promoción Turística

Temas tratados: situación de la Plataforma de Virtualización de Servicios Turísticos y del Sitio Web Provincial de Turismo.

Nombre: Soledad Bazán

Cargo: Jefa de Departamento de Fiscalización

Temas tratados: marco normativo del Registro de Prestadores Turísticos y padrones existentes.

1.1.1.2 Áreas del Gobierno Provincial

Organización: Dirección Provincial de Estadística

Nombre: Dante Águila y equipo

Cargo: Director Provincial de Estadística

Temas tratados: situación de la Encuesta de Ocupación Hotelera y disponibilidad de estadísticas económicas provinciales actualizadas.

Organización: Agencia Santacruceña de Ingresos Públicos (ASIP)

Nombre: Gustavo Varela

Cargo: Subdirector Ejecutivo de Fiscalización

Temas tratados: disponibilidad de cifras totales agregadas de facturación de los prestadores de servicios turísticos en la provincia. Metodología de clasificación de actividades usadas en la provincia.

Organización: Subsecretaría de Transporte - Ministerio de Producción de Santa Cruz

Nombre: Julio Muñoz

Cargo: Subsecretario de Transporte

Temas tratados: disponibilidad de datos sobre cantidad de compañías, movimientos y pasajeros transportados por destinos servidos.

Organización: Agencia Provincial de Seguridad Vial

Nombre: María Sanz y su equipo

Cargo: Subsecretaria

Temas tratados: descripción de los operativos de control en ruta y estadísticas que produce el Observatorio de Seguridad Vial.

Organización: Dirección de Áreas Protegidas Provinciales

Nombre: Carlos Corvalán, Director.

Lugar: Río Gallegos

Temas tratados: situación de las Áreas Protegidas Provinciales en materia de estadísticas de visitas.

1.1.1.3 Municipios

Organización: Secretaría de Gobierno de Puerto Deseado

Nombre: Mauricio Marsicano

Cargo: Secretario de Gobierno

Temas tratados: Flujo de pasajeros transportados desde y hacia Puerto Deseado. Situación de las estadísticas en la terminal de ómnibus de la localidad.

Organización: Secretaría de Gobierno de Caleta Olivia

Nombre Jorge Lacrouts

Cargo: Secretario de Gobierno

Temas tratados: situación de las estadísticas en la terminal de ómnibus de la localidad.

Organización: Subsecretaría de Turismo de Caleta Olivia

Nombre: María Fernanda Franco / Alejandra Márquez

Cargo: Subsecretaria de Turismo / Responsable de Estadísticas

Temas tratados: situación sobre la producción de estadísticas locales de turismo.

1.1.1.4 Entidades educativas

Organización: Escuela de Turismo de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral (UNPA) – Sede Caleta Olivia

Nombres: Paula Diez y Carla Román, docentes del equipo de Laura Quintana

Temas tratados: posibilidad de articulación institucional entre SECTUR Provincial y UNPA para llevar adelante relevamientos estadísticos en la provincia.

Organización: Instituto de Trabajo, Economía y Territorio (ITET) de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral (UNPA)

Nombre: Dora Maglione

Temas tratados: posibilidad de articulación institucional entre SECTUR Provincial y UNPA para llevar adelante relevamientos estadísticos en la provincia.

Organización: Centro de Estudios Superiores (CES) Padre de Agostini

Nombre: Cecilia D'Aversa y su equipo docente.

Temas tratados: posibilidad de articulación institucional entre SECTUR Provincial y CES para llevar adelante relevamientos estadísticos en la provincia.

1.1.1.5 Transporte aéreo

Organización: London Supply

Nombre: Sergio Natali

Cargo: Administrador del AEP El Calafate

Temas tratados: disponibilidad de datos sobre movimientos, vuelos y pasajeros transportados

Organización: Aerolíneas Argentinas

Nombre: Raquel Herner

Cargo: Jefa Comercial de la Sucursal Río Gallegos

Temas tratados: disponibilidad de datos sobre movimientos, vuelos y pasajeros transportados.

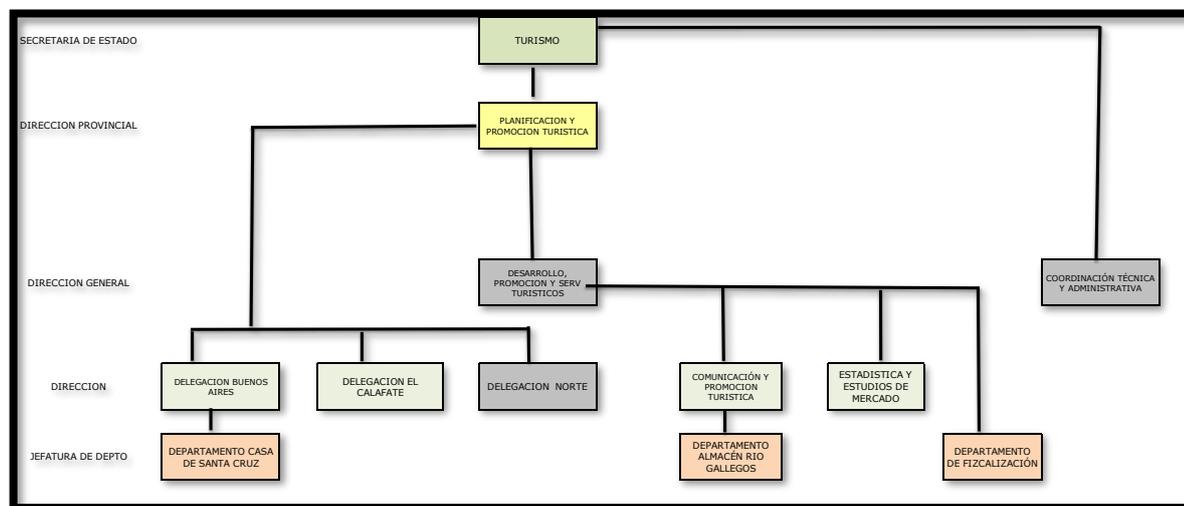
1.1.2 Situación de la SECTUR en materia de estadísticas turísticas

En atención a que la actual gestión de la SECTUR se encontró con que el organismo adolece de estadísticas sectoriales, se dispuso a la tarea de reconstruir el sistema estadístico provincial de turismo. Con este fin dispuso avanzar en dos iniciativas: por un lado, creó la **Dirección de Estadística y Estudios de Mercado** dentro su estructura orgánica (*ver ilustración*); y, por otra parte, solicitó la asistencia técnica del CFI para el diseño e implementación del **Observatorio Económico de Turismo**, como una herramienta para el monitoreo permanente del desempeño y evolución de los indicadores de la actividad turística en la provincia.

Efectivamente, en la ejecución de la primera etapa de esta asistencia técnica se constató la precaria situación del organismo en materia de estadísticas:

- No se encuentran documentados ninguno de los procesos inherentes a la gestión de la información referida a la actividad turística en la provincia.
- Se cuenta con escasa documentación que dé cuenta de los resultados de dichos procesos: informes de resultados, anuarios estadísticos y demás reportes propios de una dependencia abocada a las estadísticas públicas.
- Los cargos y sus correspondientes responsabilidades, alcances y descripción de tareas no están documentados.
- Las capacidades de gestión se encuentran limitadas a las tareas que pueden realizar las sólo 2 personas que integran actualmente Dirección de Estadística y Estudios de Mercado.
- Se disponen de limitados recursos, tanto tecnológicos como de telecomunicación, indispensables para la gestión de información estadística.
- Escasa articulación con los municipios y el sector privado para la recolección, procesamiento y análisis de información estadística.

Ilustración 1 Organigrama de la Secretaría de Estado de Turismo del Gobierno de Santa Cruz



Fuente: Secretaría de Turismo de Santa Cruz

Asimismo, es necesario mencionar que se identifican otras áreas del organismo que resultan clave en tanto fuentes de información y facilitadores en los procesos de gestión estadística. Por un lado, el Departamento de Fiscalización administra el **Registro de Prestadores Turísticos** que, si bien no refleja la oferta total real existente, permite contar con un padrón de la oferta de servicios turísticos inscriptos y habilitados en la provincia. Por otra parte, la existencia de 2 **Delegaciones** de la SECTUR distribuidas en el territorio provincial (Los Antiguos y El Calafate) tienen como principal función articular las actuaciones del organismo con los actores presentes en el territorio (principalmente, prestadores turísticos).

Como principal antecedente del sistema estadístico de la SECTUR, se cuenta el decreto 1.310 del año 1996, que creó el Sistema de Relevamiento Estadístico y el **Formulario Único y Obligatorio de Registro (FUOR)** que fue reglamentado por la Disposición 20 de la Subsecretaría de Turismo de Santa Cruz. Se creó con el fin de implementar un sistema de cuantificación y aprehensión estadística tendientes a elaborar medidas de actuación, previsión y planificación turística objetiva, e impulsado por la necesidad de unificar y homogeneizar el sistema de toma estadística en todo el ámbito de circulación turística provincial.

1.1.3 Revisión del Formulario Único y Obligatorio de Registro

1.1.3.1 Objetivo

El decreto 1.310/96 es claro en el detalle de la estructuración e implementación del formulario. Sin embargo, no establece fines y objetivos de medición perseguidos. Un primer paso fundamental en una investigación radica en definir con claridad sus objetivos que permitan recortar el objeto de estudio y sean acordes al marco conceptual.

Podríamos establecer que el Formulario Único y Obligatorio de Registro (FUOR) pretende capturar detalles que permitan caracterizar la demanda de los servicios de alojamiento que ofrece la provincia, estableciendo un perfil estimado del visitante al mismo tiempo que dar cumplimiento a los requerimientos de la autoridad policial para el registro de pasajeros.

1.1.3.2 Universo de estudio

Aunque no es explícito, podríamos establecer que es el conjunto de pasajeros alojados en la provincia de Santa Cruz (y no sólo en las localidades más relevantes en términos turísticos).

Cabe mencionar aquí que la falta de claridad sobre aquello que se busca describir podría llevar a realizar operativos excesivamente costosos que capturen una gran cantidad de información sobre una población no bien delimitada y por lo tanto, resulten ineficientes.

1.1.3.3 Unidad de análisis

En vistas a la armonización de las pautas estadísticas de la provincia, podríamos establecer que la unidad de análisis en las encuestas de perfil la constituyen los visitantes alojados. En el caso del FUOR, se prevé registrar a cada uno de ellos y no al grupo de viaje. Definir correctamente lo que es un visitante implica poder distinguirlo de otros viajeros que no son visitantes y de otras personas residentes en el destino que pueden realizar actividades turísticas.

1.1.3.4 Muestra

El decreto facilita la implementación del operativo, detallando particularmente en su artículo 3 que quedan sujetos a la implementación del mismo, todas las clases y categorías de alojamientos previstos en el Decreto Reglamentario N°1073/80. Se asume que pretende ser un registro y por lo tanto debería tener cobertura total sobre el universo de pasajeros alojados y de hoteles.

1.1.3.5 Relevamiento

Según el Decreto de Relevamiento estadístico y “Formulario Único y Obligatorio de Registro (1310/96), la forma de captura y procesamiento de datos se rige de la siguiente manera: la información estadística es obtenida a partir de la implementación del FUOR, en todos los alojamientos pautados. Los talonarios son producidos y distribuidos por el área de turismo competente en cada localidad (el cual puede ser una dirección municipal de Turismo) en conjunto con la Subsecretaría de Turismo¹. La ficha del FUOR está dividida en cinco grillas, la cual tiene a su vez determinadas variables contenidas en columnas. El detalle de cada grilla es el siguiente:

Grilla 1: tres columnas, las cuales corresponden a

1. día de entrada,
2. día de salida y,
3. número de habitación.

¹ En ese entonces, el organismo público de máximo rango con competencia en la actividad turística.

Grilla 2: cuatro columnas, las cuales corresponden a

1. nombre, apellido y sexo;
2. dirección;
3. ciudad y país;
4. documento, ocupación y edad.

Grilla 3: Seis columnas conteniendo los datos de las personas acompañantes:

1. nombre,
2. documento,
3. edad,
4. sexo,
5. ocupación y
6. domicilio.

Grilla 4: contiene datos correspondientes al vehículo de arribo:

1. bus, auto, avión, barco y
2. espacio para la firma.

Grilla 5: contiene distintas posibilidades del motivo del viaje:

1. turismo,
2. visita a familiares,
3. negocios,
4. congresos científicos,

5. otros.

La ficha se presenta en talonarios de 50 unidades. Al arribo del pasajero al establecimiento, el responsable le entrega un formulario por cada habitación o unidad de alojamiento a ocupar. El FUOR es completado por el pasajero al momento del registro, el original se queda en poder del establecimiento y el duplicado es depositado por el recepcionista en una urna habilitada al efecto. La urna debe ser retirada y repuesta por la Dirección Municipal de Turismo el primer día hábil del mes y las estancias remiten su urna cada seis meses a la Subsecretaría de Turismo.

En cuanto al análisis y devolución de la información por centro turístico, es responsabilidad del Director Municipal de Turismo. Una vez producido el informe semestral, las Direcciones Municipales de Turismo remiten este material a la Subsecretaría de Turismo. A los efectos de unificar la metodología y la producción de los informes, la Subsecretaría de Turismo provee un instructivo para considerar antes de comenzar con la tarea del procesamiento.

1.1.3.6 Observaciones generales del FUOR

La revisión de los procesos inherentes al FUOR permitió llegar a dos grandes conclusiones generales.

Por un lado, frente a la ausencia de coordinación entre la SECTUR y los municipios y, como se mencionara precedentemente, a la propia dinámica de esta metodología de registro, que conllevaba importantes periodos de atraso y altos costos asociados, provocaron la discontinuación de este registro en la mayoría de los municipios. Sólo El Calafate y Los Antiguos asumieron el compromiso de continuar con relevamiento del FUOR, a fin de elaborar estadísticas propias con distintos niveles de cobertura. Este hecho agrava aún más la situación, ya que frente a las dificultades metodológicas del FUOR, cada localidad tomó decisiones y, por tanto, generó una heterogeneidad metodológica que imposibilita la comparación de resultados.

Por otra parte, se encontraron deficiencias tanto a nivel conceptual como a nivel operativo que dificultan llevar adelante de manera regular y eficiente, los operativos correspondientes al

FUOR. En este sentido, se observa que muchas de las variables relevadas en el formulario no tienen interés estadístico, es decir, no son de utilidad para la confección de indicadores y estadísticas de turismo como, por ejemplo, el nombre y apellido, DNI, habitación, patente del vehículo, etc. Estas variables son requeridas por el registro policial. Usar un único instrumento para lograr dos objetivos (uno legal y otro estadístico) podría ser contraproducente para el logro de los mismos. Es necesario tener en cuenta este aspecto a la hora de **rediseñar el formulario**, teniendo como objetivo principal la focalización de las respuestas de los individuos en aspectos útiles desde el punto de vista de la información estadística deseada.

Por otro lado, la **participación** es fundamental y es necesaria para obtener información de **calidad**. Para lograrlo, se debe explicitar la importancia de su colaboración. Asimismo, es importante mostrar la utilidad de la información que brindan de modo de lograr un trabajo coparticipado y conjunto, de mayor calidad y más eficiente. En este sentido, es clave la **generación de reportes de resultados**, tanto aquellos que elabore la SECTUR, para difundir y comunicar entre los actores de la actividad; como aquellos que puedan obtener los mismos establecimientos informantes a partir de las soluciones que para esto se les propongan.

Finalmente, se deben proponer **soluciones tecnológicas** adaptadas, versátiles y flexibles que faciliten la carga de la información en soporte digital para alimentar una única base de datos que permita la explotación y obtención de resultados estadísticos.

1.1.4 Armonización de Estadísticas

En el marco del **Proyecto de Fortalecimiento de la Generación de Estadísticas de Turismo en las Provincias** (conocido como “Proyecto de Armonización de Estadísticas”) que fuera impulsado hace unos años atrás por el, entonces, Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR), se celebraron en la provincia de Santa Cruz las *Jornadas De Trabajo Sobre Estadísticas De Turismo*, los días 10 y 11 de Abril de 2014. El proyecto tenía por objetivo analizar la situación existente de las estadísticas de turismo y generar un conjunto

de propuestas metodológicas que permitan producir indicadores provinciales y municipales básicos y comparables, colaborando en el asesoramiento técnico para su implementación.

Como resultado de esas jornadas, el MINTUR elaboró el Informe *Documento de Trabajo N° 3: Descripción de la Producción de Estadísticas de Turismo*, con el propósito de exponer la información recabada sobre las características metodológicas de cada uno de los operativos de **producción de estadísticas de turismo que se implementaban en la provincia y los municipios al año 2014:**

1.1.4.1 Registro de pasajeros en alojamientos turísticos (FUOR)

La dinámica de esta metodología de registro, que conllevaba importantes periodos de atraso y los altos costos asociados llevaron a la discontinuación de este registro.

Actualmente la provincia utiliza los datos de la Encuesta de Ocupación Hotelera, mientras que algunos municipios encaraban relevamientos de ocupación propios sobre los establecimientos ubicados en su ejido.

1.1.4.2 Encuesta de caracterización de la demanda

La provincia realiza de este tipo de estudios. Sin embargo, algunos municipios contabilizan las personas ingresadas en sus Centros de Informes Turísticos (CIT), lo cual les permite tener estimaciones de flujo, y realizan pequeñas encuestas para caracterizarlos. La captura de estos datos se circunscribe, en general, a la temporada alta.

1.1.4.3 Contabilización de vehículos en rutas de la provincia

La Policía provincial dispone de contadores automáticos de vehículos (los que, a partir de su peso y cantidad de ejes eran luego clasificados por tipo) en las rutas de la provincia, información que era suministrada a la SECTUR.

1.1.4.4 Estimación de impacto económico

La Provincia realizó una innovadora experiencia de medición de la actividad económica del turismo a partir de la realización de estudios equiparables a pequeños "censos económicos". El primer relevamiento se realizó en 2012 en El Chaltén, a pedido de la comunidad, como insumo esencial para organizar su desarrollo turístico, y la presencia de los técnicos provinciales contó con la colaboración de instituciones locales, además de la Policía y la Gendarmería. Entre otras cuestiones, el estudio contabilizó los locales por tipo (alojamiento, restaurantes, agencias de viaje, tiendas de indumentaria, etc.), la disponibilidad (por ejemplo, habitaciones y plazas en alojamientos y cubiertos en restaurantes), el personal ocupado y los precios medios de los productos más relevantes.

1.1.4.5 El estado de la Plataforma de Virtualización de Servicios Turísticos

Frente a la necesidad de contar con un sistema de información que permita satisfacer las consultas de los turistas, sea desde Internet o a través de los puntos de informes, la SECTUR desarrolló en el año 2017, con la asistencia del Consejo Federal de Inversiones, una plataforma autogestionable para la virtualización de servicios turísticos; planteando las siguientes líneas de trabajo complementarias entre sí:

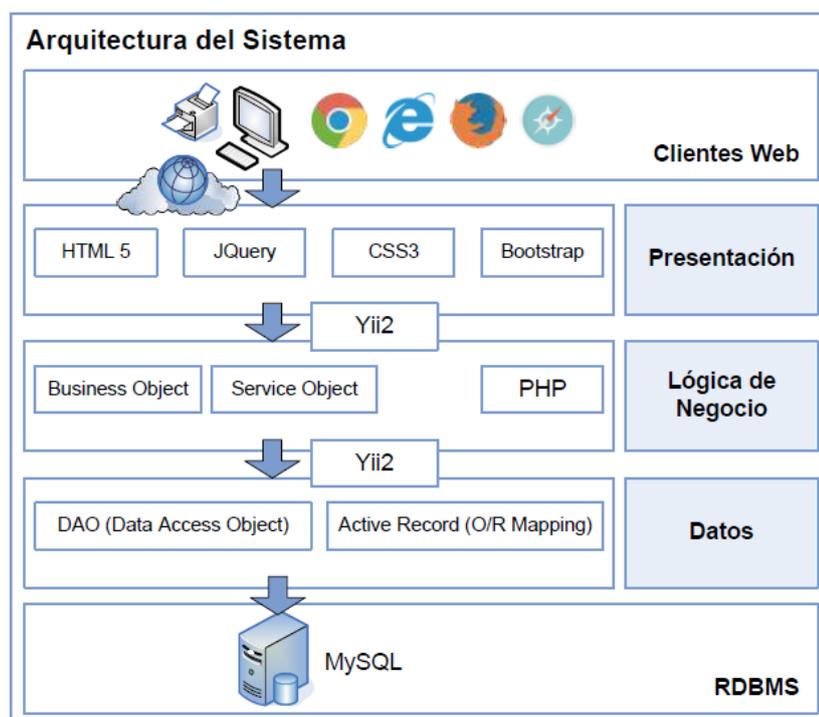
- Actualización del Sitio Web de Turismo procurando su vinculación a la Plataforma de Virtualización de Servicios Turísticos (PST)
- Desarrollo de un servicio que permita gestionar los centros de información turística, registrando los principales servicios, y funcionalidades para el despliegue de acciones de fiscalización y control contribuyendo al mantenimiento de la excelencia en el servicio brindado al turista.
- Desarrollo de un servicio que permite incorporar una versión digital del actual Formulario Único y Obligatorio de Registro (FUOR), permitiendo la carga de información de los pasajeros, y su consulta resguardando la confidencialidad de la información.

- Desarrollo de un servicio que permite gestionar el registro y apoyar la fiscalización de servicios turísticos.

La Plataforma fue alojada en un servicio contratado a un proveedor externo.

La arquitectura del sistema se diseñó pensando en que los usuarios dispondrán de una aplicación cliente web, que se comunicará con una aplicación de servidor la cual implementará las reglas del negocio y a su vez será la de intermediaria entre la aplicación cliente web y la base de datos.

Ilustración 2. Arquitectura del Sistema



Fuente: Informe Final: Plataforma de Virtualización de los Servicios Turísticos. CFI (2017)

- Si bien la plataforma se encuentra productiva, hasta el momento su implementación ha sido acotada.

- Actualmente sólo el Departamento de Fiscalización del organismo utiliza activamente la plataforma para la carga de datos del Registro de Prestadores Turísticos.
- Debido a la limitada carga de información sobre la oferta turística existente en la provincia, no ha sido posible realizar la actualización del Sitio Web de Turismo a través de su vinculación a la Plataforma.
- No ha podido ser implementada versión digital del Formulario Único y Obligatorio de Registro (FUOR).

Se estima que la usabilidad de la Plataforma ha sido limitada debido, principalmente, a dos motivos.

Por un lado, la mayoría de las localidades de la provincia no dispone de **acceso a internet estable y de calidad**; y, a pesar de que el documento² que explicita el desarrollo de la Plataforma da cuenta de esta realidad, propone como alternativa de modalidad de carga de información un circuito que permita captar los datos y almacenarlos en el origen fuera de línea, en un **formulario papel**, para posteriormente, cuando la conexión de internet lo permita cargarlos en el sistema. Sin embargo, una solución más conveniente podría ser una herramienta que permita la carga de datos fuera de línea en soporte digital, y que dicha carga se actualice en la base de datos central en el momento en el que el usuario se conecte a internet.

Por otra parte, el hecho que la Plataforma esté alojada en un servidor de un proveedor externo y no en los servidores con los que cuenta el Gobierno de la Provincia; y que la administración y mantenimiento de la misma no esté a cargo de los equipos técnicos propios del Gobierno, **dificulta la capacidad de la SECTUR para adaptar el sistema a las necesidades que se presentan a partir de la experiencia de usuario.**

² Informe Final: Plataforma de Virtualización de los Servicios Turísticos. CFI (2017)

1.1.5 La situación de los municipios respecto a su generación de estadísticas locales

1.1.5.1 Río Gallegos

El informe estadístico 2005 – 2006³ realizado por la localidad de Río Gallegos es claro en la descripción metodológica, donde señala el cumplimiento del Decreto 1310/96. La Dirección de Turismo de la Municipalidad de Río Gallegos implementa el operativo mediante la entrega, por duplicado, del Formulario Único y Obligatorio del Registro de Pasajeros (FUOR) cumpliendo con las pautas vigentes en la legislación mencionada. El universo en consideración, son los turistas alojados en toda la oferta de alojamientos de la localidad y fue dividido en 6 estratos de acuerdo a la clase y categoría del establecimiento.

Si bien se estableció como objetivo un análisis censal de los pasajeros, pudieron obtenerse “muestras de un grado satisfactorio de confiabilidad”: 11.782 pasajeros alojados (año 2005).

Cabe destacar que el procesamiento de los datos se realizó mediante la implementación de un programa diseñado a tales efectos, FOXPRO para DOS, provisto por la Secretaría de Turismo provincial.

El informe muestra en su primer apartado, un detalle sobre las características geográficas y demográficas del lugar. En el capítulo dos, describe la oferta: en primera instancia señala la cantidad de plazas disponibles según tipo de establecimiento. Se detalla, con nombre de cada entidad, la forma de segregación de los distintos alojamientos, dividiéndolos luego en tres estratos:

- Estrato 1: Hoteles de 4 y 3 estrellas, Hosterías de 3 estrellas y Apart Hoteles

³ Es el último informe publicado con el que cuenta la SECTUR.

- Estrato 2: Hoteles, hosterías y alojamientos de 2 y 1 estrellas.
- Estrato 3: Hospedajes, Residenciales, albergues, casas de familias y H. Turísticos A y B.

Asimismo, el informe también describe las características del transporte terrestre y aéreo. Luego, comienzan a describirse los resultados obtenidos de los trabajos de campo:

- Factor de ocupación mensual: camas mensuales acumuladas, camas ocupadas, % de ocupación, Pax registrado; estadía promedio.
- Detalle sobre estadía promedio desagregada mensualmente.

En el capítulo tres describe la demanda:

- Cantidad de turistas según origen: argentino, extranjero
- Cantidad de turistas según mercado de origen: Argentina, América, Europa, Resto del mundo
- Principales países de origen de los turistas extranjeros, según mercado de origen
- Turistas según medio de transporte de aproximación elegido, mensualmente: avión, bus, auto
- Turistas según motivo del viaje, mensualmente: turismo, trabajo, otro
- Turistas según sexo y edad, mensualmente: hasta 14 años, entre 15 y 20, entre 21 y 30, entre 31 y 40, entre 41 y 50, entre 51 y 60. Mujer/Varón
- Clasificación de turistas argentino y extranjeros, según ocupación: estudiante, A. de C., Jubilado, Comte., Empleado, Profesionales, Doc., Cuentapropista, Otros (en cantidad y en porcentajes)

En el capítulo cuatro expone la estimación del gasto total de los turistas en el destino: gasto promedio diario, gasto estadía por persona, gasto total según el total de turistas arribados. Para esta estimación, se tuvo construyó una canasta turística de consumo característico, integrada por: 1 noche de alojamiento en habitación single, 2 comidas, 1 excursión a Cabo Vírgenes, Traslados internos y Consumos Extras.

Finalmente, en el capítulo cinco, el informe describe los porcentajes de ocupación que se relevan telefónicamente a cada establecimiento. Las llamadas las realizan desde el Centro de Informes.

Traslados: datos registrados en la Terminal de Ómnibus: arribos y partidas, mensualmente.

1.1.5.2 Puerto Santa Cruz

En el estado de situación presentado en el mes de julio del corriente año, se muestran las serias dificultades que se encuentran en la cooperación de las entidades informantes. Sólo 2 establecimientos se encuentran participando del operativo sobre un total de diez. Entre los motivos, refieren al desconocimiento acerca de la obligatoriedad; falta de visualización de beneficios; dificultades operativas (escaso personal).

Relevamiento en curso: Oficina de Turismo (centro de informes), Parque Nacional Monte León, de los visitantes a los Museos” Carlos Borgialli” y “Casa de los Pioneros” y Gimnasio Municipal “Juan Carlos Narvarte” (delegaciones de visitantes).

Intentos de solución:

- Realización de encuentros y charlas de concientización. Muy poca participación.
- Recorrido de todos los establecimientos.
- No se pudo establecer el FUOR en reemplazo del libro de registro en ninguno de los establecimientos hoteleros. Se decidió entonces dejar los FUOR en las recepciones junto con un buzón y carcelería informativa, de manera que los turistas pudieran completarlos. La recolección se realizaba cada quince días sin buenos resultados.

Cabe aclarar, que el operativo con mejor respuesta fue realizado telefónicamente, consultando a cada establecimiento datos específicos (ocupación).

1.1.5.3 Puerto San Julián

Dificultades en la implementación del FUOR. Falta de colaboración de prestadores por distintos motivos (temores respecto de la confidencialidad de la información: declaraciones a AFIP, dificultades para completar las planillas, falta de visualización de resultados y beneficios).

1.1.5.4 Pico Truncado

Posee un centro de informes con dos (2) empleados. Las fuentes de información que utilizan son las encuestas en eventos, los hoteles, la remisería y los transportes de larga distancia. No se especifica forma ni variables de relevamiento. No realizan informe anual.

1.1.5.5 El Calafate

En el Informe estadístico de la temporada 2015 – 2016, se observa un breve y completo detalle metodológico que señala que se ha implementado un muestreo estratificado de establecimientos hoteleros, seleccionando una muestra representativa de las distintas categorías.

Datos cualitativos: Implementación del FUOR completado por el pasajero al ingresar al hotel. Durante 2015 se alcanzó un total de 18.849 fichas y en 2016, 21.113, sobre un total de 7.886 camas.

Las variables relevadas durante los años 2015 y 2016 son:

- Número de habitación
- Nombre y apellido; Número de documento/ pasaporte; Ocupación; Edad; Sexo; Ciudad de origen
- Check-in y Chek-out
- Escala anterior y escala posterior
- Medio de transporte; patente en caso de corresponder
- Motivo del viaje

- Elección del Hotel

En primer lugar, se presenta un detalle describiendo la cantidad de visitantes mensualmente, distinguiendo según nacionalidad (nacional o extranjero). Para el caso de los visitantes nacionales, se describe su procedencia específica (según provincia o región de origen)

Luego, comienza a describirse de manera sencilla y clara las características generales de la demanda. Se presenta la información con cuadros sintéticos que son descriptos brevemente, en algunos casos. Las variables expuestas son:

- Estadía promedio
- Tipo de transporte utilizado
- Visitantes por país de origen
- Visitantes según continente
- Edad promedio

Ocupación hotelera: el dato es obtenido vía telefónica, a través de una encuesta diaria realizada desde los Centros de informes. Intentan describir “comportamiento de la demanda”.

- Porcentaje de ocupación
- Ocupación hotelera según tipo de establecimiento

Atención en centro de informes: señalan que en cada centro de informes se realizan encuestas que permiten obtener esta información. No hay detalle sobre cuáles son las preguntas que se realizan. Variables informadas:

- Cantidad de visitantes: extranjeros y nacionales, desagregación mensual
- Gasto promedio turístico por día (no está claro si esta información es consultada al visitante o es una estimación realizada por el departamento de estadística)

Ingresos a Parque Nacional: contabilización de tickets vendidos.

Aeropuerto El Calafate: cantidad de personas efectivamente transportadas.

En la actualidad, la localidad tiene 3 Centros de Informes que cuentan para la atención al visitante con un promedio de 3 personas. En la actualidad no se está realizando ningún operativo.

1.1.5.6 Rio Turbio

Posee un centro de Informes con cuatro empleados. Cuentan con información hasta 2017. Serias dificultades para la implementación de relevamientos a prestadores hoteleros (falta de colaboración).

1.1.5.7 El Chaltén

Posee un Centro de Informes ubicado en la Terminal de Ómnibus, dependiente de la Secretaria de Turismo de la Municipalidad. El Parque Nacional los Glaciares cuenta con el suyo.

Variables relevadas:

- Cantidad de visitantes al Centro detallando si son extranjeros o nacionales, sin especificar la nacionalidad.
- Disponibilidad hotelera y cantidad de plazas que se lograron relevar ya que no todos facilitan la información (no especifican forma de relevamiento). Relevamiento realizado durante los fines de semana largos.
- Hasta el fin de la última temporada, se realizó una encuesta de satisfacción a quienes esperaban su ómnibus para partir de El Chaltén. Débil señal de Internet.

1.1.5.8 28 de Noviembre

Posee dos Centros de Informes con nueve empleados. No se realiza ningún tipo de encuesta ni Informes de estado de situación.

1.1.5.9 Perito Moreno

Relevamientos en oficina de informes y camping municipal. Se relevaba la Cueva de las Manos, pero el punto turístico dejó de informar.

Variables relevadas actualmente:

- Apellido y nombre y país de origen (si es argentino se detalla provincia)
- Motivación del viaje: trabajo, estudio, turismo
- Vehículo: auto, bus, avión, otros
- Escala anterior y próxima escala
- Fecha de ingreso y de egreso
- Ocupación: empleado, jubilado, estudiante, profesional, otros
- Cantidad de personas: adultos y niños
- Sexo: masculino, femenino

Se destaca las categorías de la variable ocupación que no son las utilizadas en el resto de las localidades. También la distinción entre adultos y niños (dando a entender que se pregunta por el grupo de viaje)

Se señala en el informe que en algún momento dejó de implementarse el FUOR por la falta de personal calificado, falta de conectividad a internet, resistencia de prestadores.

1.1.5.10 Lago Posadas

Un centro de informes con cuatro (4) empleados, responsable de la recolección de información. No emiten algún tipo de informe anual de estadísticas. El último relevamiento se realizó en los meses de enero y febrero (quincenal).

1.1.5.11 Los Antiguos

Un centro de informes con trece (13) empleados. En la actualidad, se encuentran implementando diferentes operativos: FUOR, encuestas propias, Comisaria Cabo Enrique Gripo, Migraciones Paso Internacional Rio Jeinimeni. Confeccionan informe anual con la información. No se ha especificado modalidad de trabajo para cada caso.

1.1.5.12 Las Heras

Un centro de informes con seis (6) empleados. Las fuentes de información que utilizan son los hoteles, y la terminal de ómnibus. No se especifica forma ni variables de relevamiento. Realizan informe anual.

1.1.6 Conclusiones generales

1.1.6.1 Sobre la producción de estadísticas turísticas

- Se evidencia la necesidad de reconstruir el sistema estadístico provincial de turismo pues el organismo adolece de estadísticas sectoriales, no cuenta con un marco metodológico de gestión de datos y las capacidades de gestión se encuentran limitadas a un equipo conformado actualmente por sólo 2 personas.
- Se disponen de limitados recursos, tanto tecnológicos como de telecomunicación, indispensables para la gestión de información estadística.
- Resulta imprescindible generar y fortalecer una mayor articulación con los municipios y el sector privado para la recolección, procesamiento y análisis de información estadística, debido a que la descoordinación entre la SECTUR y los diferentes actores provoca la falta de información que dé cuenta de la evolución y desempeño de la actividad en la provincia.

- En esta misma línea, es necesario fortalecer las capacidades de los equipos técnicos de los municipios para alinearlos en la implementación de una única metodología de generación de estadísticas que permita obtener resultados representativos de la actividad turística a nivel provincial, de corredores turísticos y de municipios.
- Se observa una aplicación del FUOR muy dispar entre los municipios. También se observa que no siempre se aplica en establecimientos hoteleros y que no coinciden las variables relevadas ni su codificación entre las distintas localidades. La preparación de los informes es heterogénea en cuanto a metodología y en cuanto a robustez de la información estadística presentada.

Se evidenció un gran interés por parte de entidades académicas para colaborar en los operativos de relevamiento estadístico que se planifiquen llevar adelante en el marco de la implementación del Observatorio.

1.1.6.2 Sobre la disponibilidad de información de fuentes secundarias

- La Dirección Provincial de Estadística se dedica exclusivamente a ejecutar los operativos de Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). Entre ellos la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) en Río Gallegos y en El Calafate. El tamaño de la muestra resultó ser llamativamente pequeño. Por otro lado, dado la falta de recursos y el retraso de la firma del convenio con INDEC, la encuesta no se implementó durante un par de meses.
- La opción de calcular en gabinete el impacto económico del sector turístico dependerá mucho de la disposición a compartir la información que finalmente tenga la Agencia de Fiscalización.

Si bien la agencia de seguridad vial sostiene que es engorroso hacer un operativo vial donde se indague procedencia de los turistas que ingresan en auto a la provincia, en la práctica se verificó que resultaría factible. En particular en El Calafate, donde la vía de acceso terrestre es única, varios entrevistados manifestaron que un operativo de conteo en la ruta sería sencillo de implementar en verano. Sin embargo, resulta claro que quien lleva adelante el

operativo de seguridad vial no puede ser la misma persona que anote la cantidad de pasajeros y el lugar de residencia habitual.

1.2 Identificación de stakeholders

Para el cumplimiento de esta tarea estaba prevista la realización de dos Talleres Provinciales (uno en la ciudad de Río Gallegos y otro en Puerto Deseado) con el fin de identificar a los actores locales de los sectores público y privado relacionados con el turismo que serían potenciales fuentes y usuarios de las estadísticas de la actividad, relevar las necesidades de información de estos y sensibilizarlos en relación a la importancia de colaborar con los relevamientos de datos a fin de contar con información pertinente y actualizada para la toma de decisiones.

De todos modos, además de haber llevado a cabo estos dos talleres, se decidió efectuar también un taller más en la localidad de El Calafate, en atención a que se trata del principal destino turístico de la provincia y cuenta con una importante experiencia en materia de estadísticas de la actividad.

Los talleres se realizaron en la semana del 17 al 21 de septiembre de 2018, período durante el cual también se aprovechó para concretar las reuniones y encuentros de trabajo enunciados precedentemente (*ver ANEXO TAREA 1*)

1.2.1 Diseño metodológico de los Talleres

1.2.1.1 Objetivo

- Comunicar al conjunto de actores públicos, privados y académicos del sector turístico, y la comunidad en general, objetivos, plazos, hitos, metodología de trabajo

y resultados esperados de la asistencia técnica para el diseño y puesta en funcionamiento del Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz.

- Recabar opiniones y valoraciones sobre las líneas de acción preliminares propuestas.

1.2.1.2 Estructura

Cada Taller fue diseñado en dos bloques. En el primer bloque (Presentación), se comunicaron los objetivos, los plazos, las actividades y los resultados esperados del plan de trabajo a llevar a cabo. El segundo bloque (Intercambio técnico) dará espacio al intercambio de ideas con el fin recabar las expectativas, opiniones y aportes sobre las líneas de acción propuestas y explorar instancias de cooperación.

1.2.1.3 Participantes del taller

Sector público: Áreas Municipales de Turismo y organismos del estado provincial

Sector Privado: Cámaras, Asociaciones y entidades gremiales del sector privado, tanto de representación local como provincial.

Sector Académico: Universidades e institutos terciarios

1.2.1.4 Material utilizado

Para la realización de los talleres participativos, se preparó una presentación en formato PowerPoint que permita transmitir los principales ejes del estudio. Asimismo, dicho material se customizó estéticamente con imágenes de las principales atracciones turísticas locales según la localidad dónde se realizará el taller.

Se presentan los materiales utilizados en el ANEXO TAREA 1.

1.2.1.5 Resultados esperados

Actores del turismo provincial informados y sensibilizados sobre la necesidad de colaborar con el Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz, en la producción de estadísticas del turismo en la provincia que les sirvan para conocer la evolución y desempeño de la actividad para que les permita mejorar la toma de decisiones.

Opiniones, objeciones y aportes recolectados de los participantes del taller sobre los operativos estadísticos propuestos preliminarmente, a fin de realizar los ajustes metodológicos correspondientes que hagan factible y exitosa la puesta en marcha del Observatorio.

1.2.2 Asistentes Taller Participativo en Puerto Deseado

El taller se realizó el 17 de septiembre de 2018 en la ciudad de Puerto Deseado. Se presenta en el ANEXO TAREA 1 material fotográfico de dicha actividad. A continuación, el listado de los asistentes al taller.

Tabla 1 Listado de participantes del Taller Participativo en la ciudad de Puerto Deseado

NOMBRE Y APELLIDO	ORGANISMO	CARGO	LOCALIDAD	TELEFONO	MAIL
Sergio Domínguez	Prefectura	Prefecto	Puerto Deseado	2974289628	srd_pdese@yahoo.com.ar
Luis Quiroz	Prefectura	Prefecto	Puerto Deseado	3487585344	quiroz_pna@hotmail.com
Gustavo González	Municipalidad	Intendente	Puerto Deseado	2974872248	intendencia@deseado.gob.ar
Mauricio Marsicano	Municipalidad	Secretario de Gobierno	Puerto Deseado	2974872248	gobierno@deseado.gob.ar
Mario Cambi	Municipalidad	Secretario de Gestión Pública	Puerto Deseado	230587539	mcombopol@gmail.com

Gabriela Malmoria	Subsecretaría de Turismo	Asistente	Puerto Deseado	2974232988	--
Chantal Torlaschi	Áreas Protegidas CAP	Delegada	Puerto Deseado	2976244283	apcapdeseado@gmail.com
Mónica Quintoman	Subsecretaría de Turismo	Subsecretaria de Turismo	Puerto Deseado	2975384546	mnquintoman@gmail.com
Solange Kremmer	Subsecretaría de Turismo	Asistente	Puerto Deseado	2974774181	solan_17@hotmail.com
Agata Galarza	Subsecretaría de Turismo	Asistente	Puerto Deseado	2975371066	a.g.a.t.h.a@hotmail.com
Diego Ricardo González Zevallos	CONICET - Fundación Flora y Fauna	Investigador	Puerto Madryn	2804883184	diegue@conicet-cepat.gob.ar
NOMBRE Y APELLIDO	ORGANISMO	CARGO	LOCALIDAD	TELEFONO	MAIL
Noemi Salgado	Club de los Leones	Presidente	Puerto Deseado	2975939847	noevernaz@hotmail.com
Nancy Araceli Solís	Cámara de Diputados Provincial	Asistente	Puerto Deseado	2966420117	walterhoracioflumati@hotmail.com
Mauro Croce	Secretaría de Turismo	Secretario de Turismo	Los Antiguos	2963491261	m.croce91@gmail.com

1.2.3 Asistentes Taller Participativo en Río Gallegos

El taller se realizó el 19 de septiembre de 2018 en la ciudad de Río Gallegos. Se presenta en el ANEXO TAREA 1 material fotográfico de dicha actividad. A continuación, el listado de los asistentes al taller.

Tabla 2 Listado de participantes del Taller Participativo en la ciudad de Río Gallegos

NOMBRE Y APELLIDO	ORGANISMO	CARGO	LOCALIDAD	TELEFONO	MAIL
-------------------	-----------	-------	-----------	----------	------

Álvaro Vaca Halvorsen	Secretaría de Turismo	Encargado de Informes	El Chaltén	2962493370	aevaca@santacruzpatagonia.gob.ar
Paulo Lunzevich	Dirección de Turismo	Director de Turismo	Rio Gallegos	2966647918	paulolunzevich@hotmail.com
Marcela Sotelo	Dirección de Turismo	Responsable de Turismo	Cte. L. P. Buena	2966578788	estadistica_pb@hotmail.com
Aguilar Rosa	Dirección de Turismo	Asistente	Cte. L. P. Buena	2966637091	estadistica_pb@hotmail.com

1.2.4 Asistentes Taller Participativo en El Calafate

El taller se realizó el 21 de septiembre de 2018 en la ciudad de El Calafate. Se presenta en el **ANEXO TAREA 1** material fotográfico de dicha actividad. A continuación, el listado de los asistentes al taller.

Tabla 3 Listado de participantes del Taller Participativo en la ciudad de El Calafate

NOMBRE Y APELLIDO	ORGANISMO	CARGO	LOCALIDAD	TELEFONO	MAIL
Silvia Alonso	Hotel Imago	Gerente	El Calafate	2902496502	gerencia@imago-hotelspa.com
Pia Garcia Ventureyra	Secretaría de Turismo	Responsable de Turismo Activo	El Calafate	2944585360	mariapiagv@hotmail.com
Rubén Martínez	AAAVYT	Delegado	El Calafate	2966405323	ruben@glaciersland.com
Luis Yanicelli	Cámara de Comercio	Delegado	El Calafate	2966509971	estudiotto@gmail.com
Florencia Vivar	Secretaría de Turismo	Responsable estadísticas	El Calafate	2902491090	secturestadisticos@elcalafate.tur.ar

1.2.5 Conclusiones de los talleres

En términos generales, la situación de los municipios en materia de producción de estadísticas de turismo se puede caracterizar por:

- Disponen de limitados recursos humanos capacitados. Alta rotación de los recursos humanos, por lo que no se logran consolidar equipos de trabajo en estadísticas.
- No cuentan con documentos metodológicos sobre la producción de estadísticas.
- Elaboran escasos informes estadísticos, en la mayoría de los casos producen Anuarios Estadísticos. No generan resultados de indicadores básicos de la actividad turística tales como Cantidad de Turistas Alojados y Gasto Turístico.
- Entre los relevamientos que algunos municipios realizan se cuentan:
 - Encuesta a los Turistas en los Centros de Informes, que permite obtener datos sobre el perfil y comportamiento de los turistas, pero que no son representativos.
 - Encuesta de Ocupación en los Alojamientos Turísticos, a través del FUOR (sólo los municipios de El Calafate y Los Antiguos) o mediante relevamientos telefónicos.
- La tasa de respuesta en los relevamientos (particularmente, en la Encuesta de Ocupación en los Alojamientos Turísticos) suele ser baja.
- La limitada articulación que en los últimos años han desplegado con la Secretaría de Turismo Provincial, provocó que unos y otros dispongan de diferente información: mientras los municipios disponen de los padrones reales de la oferta de servicios turísticos, la SECTUR Provincial cuenta con datos no actualizados.
- Existe mucha heterogeneidad en la aplicación del FUOR en los distintos municipios.

1.2.6 Diagnóstico propositivo

En base al relevamiento de información a través de la consulta de documentación, la realización de talleres y entrevistas es posible confeccionar un diagnóstico general de la situación actual del sistema estadístico de Turismo de la provincia de Santa Cruz.

En primer lugar, es importante remarcar la situación organizacional al inicio de este proyecto, que se evidencia en la necesidad de reconstruir el sistema estadístico provincial de turismo a fin de dotar de capacidades a la SECTUR y a los actores de interés (municipios, sector privado y academia) para la generación de información estadística sobre la actividad.

En concreto, no se encontraron documentados ninguno de los procesos inherentes a la gestión de la información referida a la actividad turística en la provincia. Tampoco se encontró documentación que diera cuenta de los resultados de dichos procesos: informes de resultados, anuarios estadísticos y demás reportes propios de una dependencia abocada a las estadísticas públicas. Los cargos y sus correspondientes responsabilidades, alcances y descripción de tareas tampoco estaban documentados. Finalmente, falta de recursos, tanto tecnológicos como de telecomunicación, indispensables para la gestión de información estadística.

Por ello se deberá trabajar en el **diseño de los procesos metodológicos** de búsqueda, procesamiento y publicación de información y la **construcción de una red de referentes y usuarios** de información estadística de alcance local, provincial y nacional.

Vale mencionar, además, la necesidad de **capacitar a los equipos técnicos**. Es por esto que, durante esta primera etapa de trabajo, el equipo consultor colaboró con el equipo de la Dirección de Estadísticas y Estudios de Mercado de la SECTUR en el seguimiento de sus tareas para brindar recomendaciones y formular propuestas de trabajo, con el objeto de que, mediante un proceso inductivo de capacitación continua y aprendizaje a partir de la experiencia, fortalezcan sus capacidades metodológicas y técnicas para llevar adelante la producción de estadísticas.

En este sentido, se colaboró en el diseño e implementación de:

- El **Estudio de Resultados de la Feria Sabores Santacruceños** que, organizada por el Ministerio de Producción, Comercio e Industria de Santa Cruz, se realizó en la ciudad de Río Gallegos, entre los días 8 y 9 de septiembre de 2018.
- La metodología e instrumentos para **la carga y procesamiento de los datos planillas de ómnibus** que los administradores de las terminales recaban y que mensualmente entregan a la Secretaría de Transporte Provincial.
- El **Operativo Especial de Relevamiento del Fin de Semana Largo del 12 de octubre**, con una propuesta para la generación de información estadística propia y para la recopilación de datos de fuentes de información secundaria a fin de obtener estimaciones de la actividad turística desde el lado de la oferta en este período en lo que se refiere al movimiento turístico de ocio/vacacional con la estimación del volumen turistas alojados.
- Un documento de **Recomendaciones sobre la Edición de Informes Estadísticos**.

Estas colaboraciones sirvieron para reforzar la necesidad de crear objetivos comunes entre las localidades e incentivos suficientes para poder articular las actividades estadísticas en pos de dichas metas.

A fin de dar cuenta de estas actividades, se presentan en el ANEXO TAREA 1 los Documentos de Trabajo que sustentan dichas actividades

En segundo lugar, el principal instrumento de recolección de datos (FUOR) posee dificultades conceptuales y logísticas. En este sentido, resulta de suma importancia rediseñar conceptualmente el formulario ya que contiene variables que no son de interés estadístico sino de registro policial (Nombre y apellido, DNI, habitación, patente del vehículo, etc.), esto permitirá focalizar la respuesta de los individuos en variables que sean de utilidad para generar reportes mensuales para la secretaría de turismo, como así también, de uso interno del establecimiento que genere los datos. Adicionalmente, se debe establecer una metodología clara para la recolección y procesamiento de la información con una periodicidad establecida e igual para todas las localidades, con los productos tabulados previamente diseñados. Entre los municipios que implementan el formulario, la aplicación es dispar, no siempre coincide la codificación de las variables y la tasa de ocupación varía entre localidades.

En paralelo, en los últimos años se llevaron a cabo iniciativas de implementar herramientas tecnológicas para la gestión de la información turística. Es el caso del proyecto de Virtualización de Servicios Turísticos. En el mismo, se prevé la puesta en práctica de un formulario virtual para reemplazar al FUOR en papel, al que se accede con un usuario asociado a cada establecimiento hotelero. Esta iniciativa no ha podido ser implementada, pero se reconoce que se deberán diseñar soluciones para contar con un sistema web para la carga de la información.

Por otro lado, este tipo de procedimientos podría ser particularmente recomendables en regiones con las características geográficas y climáticas de la provincia bajo análisis, debido a que permite aglutinar, sistematizar y capturar la información de manera inmediata en diferentes áreas, ubicadas a grandes distancias y con características y particularidades diferentes.

En tercer lugar, se advierte la necesidad de diseñar dispositivos de articulación con todos los actores del sector, con el fin de desplegar esquemas colaborativos de trabajo a fin de obtener y monitorear indicadores de desempeño y evolución de la actividad. La situación de acefalía en materia de estadísticas del sector permitió crear las condiciones necesarias para una descoordinación entre las distintas localidades y la autoridad provincial, en materia de estadísticas del sector turístico. Frente a la ausencia de coordinación, algunas localidades (tales como El Calafate y Los Antiguos) asumieron la responsabilidad del relevamiento del FUOR, a fin de elaborar estadísticas propias con distintos niveles de cobertura. Este hecho agrava aún más la situación, dado que cada localidad tiene sus intereses particulares y no poseen una metodología explícita para llevar a cabo sus estadísticas, si es que lo hacen. Esto generó una heterogeneidad metodológica que imposibilita la comparación de resultados. Revertir esa situación hará posible obtener resultados agregados a nivel provincial.

Cabe destacar que, a partir de la identificación de la necesidad de actualizar y completar la información disponible por parte de la secretaría de turismo provincial, se elaboró un documento para el requerimiento de información complementaria a los municipios (tanto aquellos que asistieron a los talleres como los que no asistieron) y a los actores clave, que mencionaron disponer en las reuniones mantenidas con ellos. Esta solicitud se enmarca en el proyecto de ordenar un sistema estadístico de turismo que al inicio del proyecto se lo encontró desarticulado, sin objetivos y metas claras.

Por último, se pone en relieve la predisposición de los actores convocados en la tarea colectiva de reconstruir el sistema estadístico provincial de turismo. Respecto de la situación de la SECTUR y los demás organismos provinciales y académicos, hay espacio e interés para articular con entidades académicas y proveer de recursos humanos al sistema de estadísticas turísticas. Este hecho es fundamental para el éxito del proyecto.

2 [TAREA 2] DISEÑO DEL MODELO CONCEPTUAL DEL OETuSC

En esta tarea se presenta una propuesta sobre el rol del Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz (OETuSC), su posición en el Sistema Estadístico Nacional y Provincial y sus vínculos con las Administraciones Municipales de Turismo (AMT), el Sector Privado Turístico y el Sector Académico.

En este sentido, se plantea que el OETuSC debe ser el organismo de referencia a nivel provincial en materia de estadísticas del sector turístico. Su rol debe estar abocado a establecer pautas metodológicas y a coordinar el **Sistema Estadístico Provincial de Turismo (SEPT)**.

En particular se propone un nuevo Decreto Provincial que reemplace la denominación “Sistema de Relevamiento Estadístico”, definida en el Decreto Provincial N°1310/96, por el **Sistema Estadístico Provincial de Turismo (SEPT)**, con un alcance conceptual mayor al propuesto originalmente por dicho decreto, y que posicione explícitamente al OETuSC como máxima autoridad.

El SEPT será el ámbito de articulación que permita coordinar las actividades que en materia de estadísticas en turismo se realizan en la provincia. El nuevo Decreto Provincial deberá contemplar que:

- Los fines del SEPT deberán ser: a) Proveer información estadística provincial oficial; b) Realizar los trabajos de captación, elaboración y publicación de información estadística; c) Preservar la comparabilidad de la información estadística mediante la unidad metodológica y técnica; d) Establecer coordinación con las informaciones y publicaciones, comunicar métodos y procedimientos técnicos; y e) Evitar la superposición de las tareas estadísticas.
- Estará integrado por OETuSC como el órgano rector del SEPT, las Administraciones Municipales de Turismo (AMT), representantes del sector privado turístico provincial y el sector académico.
- Las AMT integrarán el SEPT mediante la suscripción de convenios de adhesión.

- Son funciones de los que integran el SEPT: a) Participar en la preparación del Programa Anual de Estadísticas (PAE); b) Cumplir, dentro de los plazos que se fijen las tareas asignadas en el PAE; c) Presentar en las fechas que fije el OETuSC las tareas estadísticas a su cargo para su oportuna publicación en los informes periódicos que ésta disponga; d) Utilizar los métodos, definiciones, formularios, cartografías, clasificaciones, fórmulas y toda otra disposición o norma técnica que el OETuSC establezca para la reunión, elaboración, análisis y publicación de los datos estadísticos que le corresponda; e) Realizar las tareas asignadas en colaboración y coordinación con los demás actores del SETP; f) Cumplir y hacer cumplir estrictamente el secreto estadístico.
- Principio de centralización metodológica: el OETuSC ejercerá en forma centralizada la formulación de lineamientos de carácter normativo y procedimientos aplicables en todo el territorio provincial. Los integrantes del SEPT procederán con independencia y responsabilidad, ejecutando los lineamientos y procedimientos dispuestos por el OETuSC.
- Principio de descentralización operativa: cada municipio integrante del SEPT tendrá a su cargo la coordinación de la ejecución de los operativos que se lleven adelante.
- Principios rectores de la información estadística en general: independencia, viabilidad, confidencialidad, especialidad, accesibilidad, relevancia, transparencia, obligatoriedad de responder.
- Funciones complementarias del OETuSC (además de órgano rector del SEPT): planificar y orientar la metodología de toda actividad estadística especializada en el sector turístico en el ámbito de la provincia de Santa Cruz; estructurar, articular y coordinar el SEPT; definir y desarrollar el programa estadístico de turismo anual y establecer las normas metodológicas y operativas para su ejecución.

El OETuSC se guiará por las recomendaciones metodológicas surgidas del trabajo de **“Armonización de las Estadísticas de Turismo”** que impulsara hace unos años atrás el entonces Ministerio de Turismo de la Nación y que, a instancias del Consejo Federal de Turismo, permitiera la realización de un taller de trabajo entre Nación y Provincias a principios de 2018.

Las Administraciones Municipales de Turismo (AMT) formarán parte del sistema y actuarán coordinadamente con el OETuSC siguiendo el principio de centralización metodológica y descentralización operativa. De esta manera, estarán a cargo de los operativos de relevamiento propuestos más adelante en este informe mientras que el OETuSC será el responsable de fijar las pautas metodológicas y del procesamiento de los datos.

En principio, el OETuSC deberá registrarse como **Servicio Estadístico** en el INDEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos) a través de la Dirección Provincial de Estadística de Santa Cruz. Todo ente que participe, se rige por la Ley 17.622 de Secreto Estadístico. Toda la información recolectada es confidencial y no puede ser publicada sino en agregados que impidan la identificación de un informante.

Serán funciones del OETuSC:

- Impulsar la materialización, ordenamiento y desarrollo de operativos y procedimientos que permitan obtener información permanente y pertinente de la situación turística de la provincia.
- Consolidar la sistematización de la información obtenida.
- Coordinar e integrar la actuación de cada uno de los agentes externos participantes, para lograr la integralidad del estudio de la situación y evolución del objeto de estudio.
- Difusión de las estadísticas turísticas provinciales.

Para el cumplimiento eficiente de tales postulados, será necesario un proceso de planificación. La planificación involucra todas las actividades que se realizarán para cumplir con los objetivos del OETuSC. Deben establecerse horizontes temporales para cada tarea de forma tal que la ejecución de las tareas del plan sea ordenada.

Esto permitirá, respecto de las actividades estadísticas, disminuir los errores de cobertura y de carga de datos al facilitar las tareas de control y seguimiento. Además, permitirá realizar las tareas de análisis y procesamiento de la información recolectada en tiempo y forma.

A su vez la planificación implica considerar los recursos humanos dedicados a las actividades. Es recomendable que exista personal abocado a una tarea.

Debe contemplarse el cofinanciamiento de las actividades a desarrollar en pos de fortalecer el sistema estadístico.

Por otra parte, es necesario realizar convenios de cooperación con las AMT pertenecientes al SEPT. Esos convenios estarán basados en el conocimiento técnico de los integrantes del OETuSC y en el reconocimiento por parte de todos los actores de la necesidad de coordinar acciones para el beneficio del conjunto. Debe contemplarse el cofinanciamiento de las actividades a desarrollar en pos de fortalecer el sistema estadístico.

Con el fin de contribuir al logro de los objetivos del OETuSC se propone articular no sólo con los municipios, sino con las entidades representativas del sector privado turístico. Por un lado, con la idea de sensibilizar respecto de la importancia y la utilidad de la información estadística generada para lograr la colaboración y la respuesta efectiva en los operativos. Por el otro, con la idea de buscar financiamiento para solventar la estructura propuesta y poder cofinanciar los equipos de campo de los operativos junto a los municipios.

También se propone articular con el sector académico para brindar oportunidades de inserción laboral a los estudiantes próximos a graduarse (para los distintos puestos de la estructura de la OETuSC y para los equipos de campo) y también contar con la infraestructura para el dictado de capacitaciones a encuestadores y supervisores de los operativos.

2.1 Arquitectura de la información y de los subsistemas que conformarán el OETuSC

El OETuSC tendrá por objetivo conformar el Sistema Estadístico Provincial de Turismo que integre y articule todos los actores del sector a fin de monitorear los principales indicadores del desempeño y la evolución de la actividad turística provincial.

El OETuSC será un instrumento para la producción de información útil y pertinente para la toma de decisiones de los sectores público y privado de la provincia en materia de desarrollo del turismo en el territorio provincial. Información que deberá permitir, entre otras cosas, controlar los resultados y eficacia de las políticas turísticas, elaborar diagnósticos e informes

de los destinos turísticos provinciales y diseñar modelos de predicción de las principales variables turísticas a corto plazo.

En otras palabras, será un centro de recopilación y procesamiento de datos e información de la actividad turística, que se utilizarán para la elaboración de informes y documentos, útiles para una coherente toma de decisiones y la planificación de acciones ya sea del sector público como del privado.

En este sentido, se identifican dos actividades en relación al tipo de información. Una actividad vinculada a la recopilación, análisis y difusión de información generada por otros organismos (ej: INDEC). Otra actividad vinculada a la generación y análisis de información estadística, junto a otros actores del sistema, con representatividad a nivel municipal o de destino turístico.

El OETuSC se comprometerá a entregar informes de resultados según un calendario previamente establecido.

2.1.1 Subsistemas de información

La estructura de información del OETuSC estará integrada por 4 subsistemas de información:



2.1.1.1 Subsistema Oferta Turística

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo, oferta turística es un conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado para su disfrute y consumo. Así pueden definirse estudios de oferta a aquellos realizados sobre las unidades proveedoras que ofrecen bienes y servicios, como empresas y/o establecimientos.

2.1.1.2 Subsistema Demanda Turística

Los estudios de caracterización de la demanda turística constituyen un insumo esencial a la hora de conocer las características de los visitantes que arriban a un destino y monitorear su evolución, aportando herramientas para la generación y gestión de políticas públicas relativas al turismo. Adicionalmente, constituyen una fuente de información privilegiada para analizar el gasto turístico que realizan los diferentes tipos de visitantes, sirviendo como insumo para la estimación del impacto económico de la actividad.

2.1.1.3 Subsistema Impacto Económico

Tanto por su amplio eslabonamiento productivo, que estimula la dinamización de la matriz económica de los destinos, como por su capacidad para la promoción de ingresos de divisas y la redistribución de la riqueza nacional y, en su condición de actividad de servicios, importante generadora de empleo, el estudio del impacto del turismo en la economía provincial resulta fundamental para la determinación de políticas públicas activas que promuevan el desarrollo económico local.

2.1.1.4 Subsistema Estudios Especiales

Adicionalmente, el OETuSC deberá desarrollar sus capacidades para llevar adelante y colaborar en la realización de estudios específicos sobre productos y segmentos turísticos

de interés para la provincia, investigaciones de mercado, de expectativas e intereses y sobre nivel de satisfacción de los visitantes, entre otros.

2.1.2 Indicadores

Cada subsistema deberá contar con un set de indicadores principales para medir el desempeño y evolución de las dimensiones de análisis.

2.1.2.1 Indicadores de Oferta Turística

- **Cantidad de prestadores turísticos:** según su actividad (alojamiento, gastronomía, agencias de viajes, excursiones, transporte, alquiler de autos, organizadores profesionales de congresos, guías de turismo) y su distribución geográfica.
- **Tasa de ocupación en alojamientos turísticos:** indicador de nivel de actividad de una de las principales ramas características del turismo.
- **Pernoctaciones:** como el número de noches que cada viajero permanece alojado, fuera de su lugar de residencia habitual, en el lugar visitado.
- **Tasa de función turística:** relación entre la cantidad de plazas disponibles y la población local, como un indicador de la importancia del turismo como actividad económica en los municipios de la provincia.
- **Cantidad de servicios aéreos y pasajeros transportados:** indicador de nivel de actividad del transporte aerocomercial en la provincia.
- **Cantidad de servicios de ómnibus y pasajeros transportados:** indicador de nivel de actividad del transporte terrestre regular en la provincia.
- **Cantidad de visitantes a las áreas protegidas:** indicador de nivel de actividad en las áreas naturales protegidas en la provincia.

2.1.2.2 Indicadores de Demanda Turística

- **Cantidad de turistas alojados:** se trata de los turistas alojados en los establecimientos hoteleros y para-hoteleros como una dimensión de aproximación a los arribos turísticos totales a la provincia. Quedan excluidos los turistas que se alojan en viviendas propias o de terceros.
- **Estadía promedio:** promedio ponderado de las permanencias observadas en los establecimientos, calculadas como plazas ocupadas sobre la cantidad de viajeros.
- **Lugar de residencia:** el concepto de residencia permite la clasificación de los visitantes de conformidad con su lugar de origen.
- **Motivo principal de viaje:** motivo que determina la realización del viaje. Se habla de motivo principal porque es frecuente encontrar situaciones en las que se combinan más de un motivo: ocio y negocios, visita a familiares y estudio, etc.
- **Tipo de alojamiento utilizado:** en general, los visitantes que pernoctan requieren algún tipo de alojamiento en el que pasar la noche, y el alojamiento representa con frecuencia una parte importante de sus gastos totales de viaje.
- **Medio de arribo:** hace referencia al medio de transporte principal utilizado por el turista durante su viaje a la provincia.
- **Tamaño de grupo de viaje:** el grupo de viaje está constituido por los turistas que se desplazan juntos durante la totalidad o parte del viaje y pagan la mayoría de sus gastos de viaje con cargo a su presupuesto común. Normalmente se compone de individuos pertenecientes a una sola familia.
- **Gasto promedio diario:** resulta del cociente entre el gasto total y el número de noches realizadas por el grupo de viaje durante su estadía en la provincia. El gasto total comprende todo gasto de consumo de bienes y servicios efectuado por un turista o por cuenta de un turista durante su estadía en el lugar visitado. Excluye el valor del transporte internacional, pero incluye el valor del transporte dentro del país visitado.

- **Cantidad de ingresos por pasos fronterizos:** indicador de la cantidad de personas que ingresan por los pasos fronterizos de la provincia con la República de Chile.

2.1.2.3 Indicadores de Impacto económico

- **Gasto total turístico**
- **Participación del turismo en el PBG Provincial**
- **Facturación bruta del total de prestadores**
- **Empleo turístico**

2.1.2.4 Indicadores de Estudios Especiales

- **Estudio de Turismo de Reuniones**
- **Cantidad de reuniones**
- **Tipo de reuniones**
- **Cantidad de asistentes a reuniones**
- **Perfil de los asistentes**
- **Gasto promedio y gasto total de los asistentes**

2.2 Fuentes de generación y captación de los datos

En esta subsección se presentan las propuestas metodológicas en torno a las operaciones estadísticas que se sugieren para el OETuSC.

Es importante remarcar que de acuerdo al planteo de centralización metodológica y descentralización operativa, el procesamiento de la información recolectada será tarea únicamente del OETuSC, el cual recopilará la misma en un sistema web de base de datos como repositorio único de información para la carga descentralizada de los datos recolectados en los operativos propios. El sistema web contará con distintos niveles de usuarios (informante, administrador y analista de la AMT, administrador y analista del OETuSC). Cada AMT podrá tener acceso a sus datos.

2.2.1 Relevamientos propios

2.2.1.1 Monitoreo de la Oferta de Servicios Turísticos

Se propone llevar un registro actualizado de los establecimientos que brindan servicios turísticos según el criterio de la OMT de “ramas características del turismo”. Esto es: establecimientos que brindan servicios de alojamiento, establecimientos gastronómicos, prestadores de servicios turísticos, alquiler de vehículos, agencias de viajes, etc.

Este registro servirá de marco muestral para la Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos y para las encuestas que se deseen realizar en el futuro. Los municipios serán los responsables de brindar la información periódicamente (informando cuando se produzcan cambios en dichos padrones) y el OETuSC tendrá el registro en un formato estandarizado para toda la provincia.

2.2.1.2 Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos

Objetivo: conocer el nivel de actividad de los alojamientos hoteleros y para-hoteleros de la provincia de Santa Cruz y dimensionar el volumen de turistas que se alojan en dichos establecimientos.

Período de referencia: mensual y días de fines de semana largo.

Modalidad de medición: se sugiere un relevamiento de forma continua. Las mediciones continuas se realizan sistemática e ininterrumpidamente y suelen tener una cobertura total a lo largo de un año, independientemente de la periodicidad de los relevamientos (diario, semanal, quincenal, mensual, etc).

Periodicidad del relevamiento: semanal y periódicamente luego de un fin de semana largo. El relevamiento puede realizarse dos días a la semana, por ejemplo. Los encuestadores indagarán por todos los días de la semana anterior. Para los fines de semana largo, se recomienda un relevamiento diario a fin de tener toda la información disponible inmediatamente.

Cobertura geográfica: provincia de Santa Cruz, mediante la implementación de una muestra de unidades representativas, se intentará alcanzar todas las localidades.

Unidad de análisis: el establecimiento de alojamiento turístico.

Unidad de relevamiento: el establecimiento de alojamiento turístico.

Indicadores a estimar:

- total de pernoctaciones,
- turistas alojados,
- estadía promedio
- tasa de ocupación hotelera en plazas
- personal ocupado

Diseño muestral: a partir de un marco muestral apropiado, compuesto por el universo de alojamientos existentes en cada localidad, se hará un diseño muestral por conglomerados, con probabilidad de inclusión proporcional al tamaño y método de selección sistemático de Madow. Esta metodología es acorde a las recomendaciones del trabajo de Armonización de las estadísticas en Turismo de la Secretaría de Turismo de la Nación. De esta forma se contempla la representatividad muestral de los conglomerados (localidades) respecto de la provincia y la inclusión de los puntos turísticos con mayor afluencia y relevancia. Cabe mencionar que la AMT de cada localidad será la responsable de proveer el marco muestral y los analistas del OETuSC deberán actualizarla regularmente.

Instrumento de medición: formulario único digital. Se proponen dos opciones de carga de datos para dar mayor flexibilidad a los municipios: en formulario Excel que podrán exportar al Sistema Web cuando dispongan de conexión a Internet, o directamente en “tiempo real” en el Sistema Web. Se sugiere empezar con un formulario donde no se discrimine el origen del pasajero. Habrá una planilla para los operativos de fines de semana largo y otra para el relevamiento mensual. A medida que se genere “cultura estadística” entre los hoteles informantes, se incorporará la distinción entre pasajeros residentes en la provincia de Santa Cruz, en el resto del territorio nacional y extranjeros. La planilla de relevamiento que deberá ser llenada por el encuestador tendrá un formato similar a este, dependiendo si el operativo es el de fin de semana largo o si es el operativo mensual.

Tabla 4. Planilla de relevamiento inicial.

ID	Localidad	Nombre del Establecimiento	Categoría	Día 1			Día 2	
				Habitaciones o unidades funcionales disponibles	Plazas disponibles	Plazas ocupadas	Pasajeros Ingresados	Pasajeros Egresados
1	Río Gallegos	xx tt						
2	Río Gallegos	cc vv						
3	Río Gallegos	gg kk						

Nota: el ingreso y egreso de pasajeros se indaga día por día.

Tabla 5. Planilla de relevamiento discriminando el lugar de residencia habitual de los pasajeros.

ID	Localidad	Nombre del Establecimiento	Categoría	Día 1			Día 2							
				Habitaciones o unidades funcionales disponibles	Plazas disponibles	Plazas ocupadas	Pasajeros Ingresados			Pasajeros Egresados				
							Santa Cruz	Argentina	Extranjero	Santa Cruz	Argentina	Extranjero		
1	Río Gallegos	xx tt												
2	Río Gallegos	cc vv												
3	Río Gallegos	gg kk												

Nota: el ingreso y egreso de pasajeros se indaga día por día.

Esta planilla Excel podrá ser subida al sistema web en el momento que el responsable de la AMT tenga conexión.

Estructura de relevamiento: el OETuSC es el encargado de coordinar el operativo y fijar una única metodología para luego descentralizar la ejecución del mismo en las localidades

participantes. Los municipios se encargarán de relevar telefónicamente la información de los alojamientos seleccionados en la muestra, para plasmarla en el formulario único digital mencionado anteriormente. Se sugiere un primer contacto personal para presentar el OETuSC, el trabajo conjunto al organismo municipal y explicar en qué consiste el relevamiento. En ese contacto personal puede adjuntarse una carta de presentación firmada por la autoridad competente.

Carga de datos: el formulario será completado por los agentes municipales responsables de recolección de información en una planilla Excel o directamente en el sistema web, en base a los datos que se releven telefónicamente en cada uno de los establecimientos seleccionados. Luego, el OETuSC será el encargado de consistir y procesar la base de datos.

Observaciones generales: la metodología será pautada por el OETuSC tanto para el diseño muestral como para la ejecución de las entrevistas y la forma en la carga de los datos. Es decir, el OETuSC fijará una metodología clara y uniforme con el fin de que el operativo se realice de igual manera en todas las localidades. Esto permitirá obtener resultados comparables y minimizará los errores a la hora de consolidar las planillas. Para resguardar las pautas y recomendaciones acerca de la armonización de las estadísticas a nivel nacional, provincial y municipal, se tienen en cuenta las principales variables investigadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) y que se analizarán a la hora de la elaboración de los informes en la provincia de Santa Cruz: personal ocupado, habitaciones o unidades y plazas disponibles, entrada de viajeros según lugar de residencia habitual (de ser posible esta distinción), habitaciones o unidades y plazas ocupadas.

El operativo nacional del INDEC, se inició en el año 2004 en 17 localidades y durante el 2005 se realizó en 39 localidades que permitieron cubrir las diferentes regiones turísticas del país. En el 2006, la muestra se amplió a 44 localidades. El aporte del OETuSC será brindar estimaciones a nivel provincial. Es importante mencionar que el INDEC no suele poner a disposición de otros organismos la base de datos que genera con sus operativos. Por este motivo es necesario que el OETuSC releve su propia información sobre la ocupación si desea tener información estadística en tiempo y forma.

Elaboración de informes: una vez que el OETuSC haya finalizado con el análisis de consistencias de la base de datos, se procederá a la elaboración de los informes que serán con periodicidad mensual y luego de cada fin de semana largo. Se creará adicionalmente un informe anual que será el que reúna y compare la información publicada mes a mes.

2.2.1.3 Relevamiento de turistas alojados (ex FUOR)

Objetivo: caracterizar la demanda de los servicios de alojamiento que ofrece la provincia, estableciendo un perfil estimado del visitante.

Universo de estudio: Conjunto de pasajeros alojados en la provincia de Santa Cruz (y no sólo en las localidades más relevantes en términos turísticos).

Unidad de análisis: los turistas alojados.

Unidad de relevamiento: el alojamiento turístico.

Indicadores a estimar: sobre los turistas alojados:

- Lugar de residencia
- Estadía promedio
- Medio de arribo
- Motivo del viaje
- Tamaño del grupo de viaje

Tipo de estudio: muestral. A partir de un marco muestral apropiado, compuesto por el universo de alojamientos existentes en cada localidad, se hará un diseño muestral por conglomerados, con probabilidad de inclusión proporcional al tamaño y método de selección sistemático de Madow. Esta metodología es acorde a las recomendaciones del trabajo de Armonización de las estadísticas en Turismo de la Secretaría de Turismo de la Nación. De esta forma se contempla la representatividad muestral de los conglomerados (localidades) respecto de la provincia y la inclusión de los puntos turísticos con mayor afluencia y

relevancia. Cabe mencionar que la AMT de cada localidad será la responsable de proveer el marco muestral y los analistas del OETuSC deberán actualizarla regularmente.

Modalidad de relevamiento: atendiendo que el alojamiento turístico es el informante y que, en materia tecnológica, se pueden encontrar, básicamente, en dos estadios (los tecnológicamente avanzados cuentan con software de gestión propio y los tecnológicamente rezagados no disponen de este tipo de herramientas), se proponen dos modalidades:

Para los informantes avanzados se desarrollará una aplicación que les permita exportar los campos requeridos (variables) directamente del software de gestión y subirlos al Sistema Web. Esto evitará cargar de trabajo adicional al responsable del establecimiento.

Para los informantes rezagados será distribuida una planilla Excel que luego podrán subir al Sistema Web (contemplando los casos en que la conectividad no sea buena).

Variables a relevar:

- Lugar de residencia:
 - Residentes en la provincia de Santa Cruz
 - Residentes en el territorio argentino
 - Residentes en el extranjero
- Estadía:
 - Día de entrada
 - Día de salida

El detalle deberá ser completado con dos valores para el día y dos valores para el mes (DD/MM). Es recomendable respetar el formato para evitar complicaciones en el procesamiento de la información.

- Medio de arribo:
 - Bus
 - Auto
 - Avión

- Barco
- Motivo del viaje
 - Turismo / Ocio
 - Visita
 - Negocios
 - Congresos
 - Otros
- Tamaño del grupo de viaje.

Es importante entender que el grupo de viaje no es el contingente que se hospeda en un hotel, si no el grupo de turistas que comparten un mismo presupuesto.

Procesamiento: El OETuSC hará un análisis de consistencia para su procesamiento en forma centralizada.

Comentario general: Si bien el Decreto Provincial 1310/96 establece que el FUOR es obligatorio para todos los establecimientos que brindan servicios de alojamiento, en la práctica ha sido muy difícil de implementar. Una posible causa de este resultado sea la inexistencia una penalización concreta por la falta de cumplimiento por parte de los alojamientos. Se plantea aquí la necesidad de sostener un delicado equilibrio para no confrontar con los actores del sector y a la vez poder cumplir con los objetivos estadísticos definidos. Además, el FUOR no contempla indagar el gasto turístico, un indicador muy importante de los estudios de demanda del sector. Por este motivo, se propone a continuación otro operativo.

2.2.1.4 Encuesta de Perfil de la Demanda

Objetivo: describir un perfil del visitante, conocer las características de los viajes (motivo, duración, destinos, tipo de alojamiento utilizado), y de los viajeros (lugar de residencia, conformación del grupo de viaje, etc.), así como los gastos en alojamiento, alimentación, traslados, transporte y compras que realizan los viajeros en los lugares visitados.

Período de referencia: mensual (para las temporadas de verano – invierno) y días de fin de semana largo.

Modalidad de medición: dos veces al año y por día de fin de semana largo.

Período de relevamiento: dos veces al año y fines de semana largo. Específicamente, se realizará en los meses de enero, febrero (para la temporada de verano) y en julio (para la temporada de invierno).

Cobertura geográfica: provincia de Santa Cruz, mediante la implementación de una muestra de localidades representativas. Luego, se intentará alcanzar todas las localidades.

Unidad de análisis: el visitante y su grupo de viaje.

Unidad de relevamiento: el visitante.

Diseño muestral: debido a la imposibilidad de contar con un marco muestral para este tipo de encuestas, se creará una muestra estratificada y se tomará a la variable medio de transporte de arribo como variable estratificadora. La estratificación permitirá que cada uno de los estratos constituya una submuestra cuyo peso en el total se corresponda con su peso poblacional. En los casos de las encuestas de demanda, la disponibilidad de información complementaria se vuelve sumamente importante a la hora de diseñar la muestra, como por ejemplo información aeroportuaria y/o de terminales de ómnibus. Esta información permitirá distribuir temporalmente los tiempos de captura de datos.

Instrumento de medición: formulario en papel. Se necesitará contar con encuestadores previamente instruidos para realizar las encuestas en las terminales aeroportuarias, terminales de colectivo y en los puntos turísticos representativos en cada localidad (centros comerciales, otros).

Estructura de relevamiento: se deberá contar equipos de trabajo (uno en cada localidad), idealmente con seis encuestadores cada uno. Los encuestadores pueden ir rotando, no necesariamente deben ser los mismos a la mañana que a la tarde, ni los que van a la terminal de ómnibus ser los mismos que van a la terminal aeroportuaria. El coordinador del observatorio y el supervisor serán los encargados de las capacitaciones y las supervisiones durante el trabajo de campo.

Carga de datos: el formulario podrá ser cargado por los mismos encuestadores en el sistema web (encuestadores – ingresadores). O en su defecto en una planilla Excel

preparada por el OETuSC para luego ser subida a la base web. Luego los analistas del OETuSC serán los encargados de procesar los formularios con la información relevada. Se realizará el proceso de consistencia de la información y se tratarán los valores faltantes con el fin de generar una base de datos usuaria para el posterior armado de informes.

Metodología: al igual que en el operativo de oferta, el observatorio fijará una metodología común y descentralizará la ejecución del operativo. La encuesta se realizará tanto en las terminales de ómnibus como en las terminales aeroportuarias y en lugares turísticos definidos por el municipio, en donde los encuestadores, previamente capacitados y con un criterio determinado, seleccionarán a los grupos de viaje y le realizarán las preguntas plasmadas en el formulario. En un inicio, los datos se cargaran en una planilla Excel que luego será compilada por el OETuSC para su posterior procesamiento.

Elaboración de informes: una vez que el observatorio haya finalizado con la creación de la base de datos, se procede a la elaboración de los informes que serán por temporada (verano e invierno) y fines de semana largo. Se creará adicionalmente un informe anual que será el que reúna y compare la información publicada para ambas temporadas y años anteriores.

2.2.2 Relevamientos con fuentes secundarias

Encontramos relevante incorporar en el análisis y difusión, datos provenientes de fuentes de información secundaria.

2.2.2.1 INDEC

Como se mencionó anteriormente, el INDEC, promueve y difunde mensualmente la **Encuesta de Ocupación Hotelera**. La misma, está dirigida a establecimientos hoteleros y para -hoteleros. Su objetivo es medir el impacto del turismo internacional e interno sobre la actividad de los establecimientos hoteleros y para-hoteleros, para elaborar indicadores que permitan medir, desde la óptica de la oferta, la evolución de la actividad y el empleo del sector (personal ocupado), así como la oferta y utilización de la infraestructura y la evolución

de las tarifas; y, desde la demanda, el ingreso de viajeros (argentinos o extranjeros), su origen y permanencia. La encuesta, sin embargo, no tiene representatividad provincial sino nacional y es aquí donde radica la importancia del operativo que realiza la provincia de Santa Cruz.

2.2.2.2 EANA

La Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA) produce mensualmente información sobre el transporte aerocomercial en el país (vuelos y pasajeros transportados según aeropuertos).

2.2.2.3 Secretaría de Transporte Provincial

Contar con estadísticas referidas a los servicios regulares de ómnibus de larga distancia que salen de las terminales de transporte terrestre de los municipios de la provincia de Santa Cruz, a partir de la carga y procesamiento de los datos que los administradores de las terminales recaban en las planillas que mensualmente entregan a la Secretaría de Transporte Provincial.

2.2.2.4 Secretaría de Turismo de la Nación

Para recabar información en relación con la cantidad de personas que visitan las Áreas Naturales Protegidas.

2.2.2.5 Dirección Nacional de Migraciones

Para recabar información en relación con la cantidad de personas que ingresan por los pasos fronterizos de la provincia con la República de Chile.

2.2.3 Estimación del impacto económico

Para la medición del impacto económico de la actividad turística, la bibliografía recomienda un conjunto de alternativas que difieren metodológicamente en el origen de los datos utilizados para las estimaciones respectivas.

Así, podemos agrupar a aquellas metodologías en donde el cálculo de la estimación del impacto económico se hace a través de la generación de información propia, específicamente a través de la encuesta de perfil de demanda, en donde se indaga al viajero sobre los gastos realizados durante su estadía en el destino. En un segundo conjunto podemos agrupar a las metodologías de cálculo a partir de contar con información ya procesada para otros fines; tal es el caso de la estimación del impacto económico a partir del valor generado en un período (generalmente es un año calendario) para un determinado espacio geográfico (como puede ser un país, una región, una provincia o una localidad), o la estimación a partir de agregar distintos datos tales como la facturación de las empresas que se enmarcan en las actividades características del turismo.

Cabe mencionar que no siempre el cálculo por las tres opciones mencionadas dará similar. Esto se debe exclusivamente a las diferencias metodológicas y a sus propias debilidades (como, por ejemplo, los errores de muestreo, errores por subdeclaración, etc.).

2.2.3.1 Estimación de los ingresos económicos por turismo a partir de Encuesta de Perfil de Demanda

Habitualmente el impacto económico se estima mediante una encuesta de demanda donde se indaga sobre el monto de los gastos realizados por los visitantes durante su viaje. Como resultado se obtiene la estimación de los ingresos económicos generados por concepto del gasto total realizado por los visitantes al destino.

Adicionalmente, el beneficio de utilizar esta metodología es la posibilidad de desagregación del resultado para fines específicos, como pueden ser estimar el gasto por lugar de residencia de los turistas, por motivo de viajes. La dificultad de esta metodología radica en el costo del operativo necesario para la captura del dato.

2.2.3.2 Estimación de los ingresos económicos por turismo a partir de PBG Provincial

Una opción alternativa es contar con el cálculo del Producto Bruto Geográfico de la provincia y estimar el impacto del turismo mediante la aplicación de los coeficientes turísticos estimados por Porto, N. (2010). Lamentablemente, esta información no está disponible para todas las provincias y, en el caso de Santa Cruz, la serie no está actualizada.

El principal beneficio de utilizar esta metodología es la practicidad para el cálculo, y la posibilidad de realizar comparaciones con otras actividades económicas en la provincia.

2.2.3.3 Estimación de los ingresos económicos por turismo a partir de Ingresos Brutos

Otra opción para estimar la contribución del turismo a la actividad económica es utilizar como fuente de información los datos fiscales. A partir de la facturación mensual declarada o base imponible, es posible tener un indicador de la actividad de los establecimientos productivos de las ramas de actividad características del turismo. Esto requiere contar con la información de la Agencia Santacruceña de Ingresos Públicos (ASIP).

A su vez debe respetarse el secreto fiscal y no debe ser posible alterar la capacidad contributiva de los contribuyentes/informantes ni exponer su identidad.

El principal beneficio de esta metodología es la practicidad para el cálculo. No obstante, se visualiza la dificultad para obtener la información por parte de la ASIP. Debe tenerse en cuenta que no hay antecedentes en el uso de información fiscal para hacer estimaciones estadísticas en el país.

2.2.3.4 Estimación de empleo turístico

Se ha observado que la medición del empleo en el sector turístico es una de las tareas menos desarrolladas conceptualmente, y que las recomendaciones metodológicas al respecto son limitadas, dadas las dificultades percibidas en asociar claramente el empleo a

una actividad de consumo que abarca un amplio espectro en términos de producción y servicios.

En esta subsección se presenta la metodología recomendada y desarrollada hasta ahora en la materia. El objetivo es que los analistas tengan un punto de partida para realizar los cálculos en gabinete.

Concretamente, con el objetivo de capturar, conocer y evaluar las características del empleo en el sector turístico en la provincia de Santa Cruz, se sugiere seguir la metodología elaborada por la Secretaría de Turismo de la Nación en el marco del Proyecto de Fortalecimiento de la Generación de Estadísticas de Turismo en las Provincias del Consejo Federal de Turismo. Esto implica hacer un trabajo de gabinete, que estará a cargo de los analistas, para recopilar la información necesaria y procesarla según esta metodología de referencia para estimar el empleo turístico.

Dicha metodología está basada en las Recomendaciones Internacionales sobre las Estadísticas de Turismo (RIET) que plantean el medir el empleo o al empleo a las industrias turísticas, es decir, al empleo en las actividades características del turismo. (OMT, 2010).

La RIET sugiere un marco metodológico para medir el nivel y características del empleo generado por la industria del turismo desde una perspectiva de la oferta, a través de la selección de empresas o industrias características del turismo. Es decir, se tiene en cuenta el empleo generado en una sección de ramas de actividad económica características del turismo. Es decir, el empleo en el sector se considera con independencia de que los productos y/o servicios fueran adquiridos por los turistas o no. Del mismo modo, no serán contempladas aquellas ramas de actividad que producen bienes o servicios que los visitantes pueden consumir, pero que no constituyen industrias típicas del sector.

Como primer paso, se deben identificar las ramas características del sector. Esto implica generar una clara selección y clasificación de las empresas y organizaciones que ofrecen productos y servicios a los visitantes, con el desafío de definir correctamente las actividades involucradas en el sector de referencia y detectar toda la oferta empresarial existente, agrupada a través de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de Naciones Unidas. Esta estructura de clasificación es un formato estándar que permite organizar la información detallada sobre la situación de una economía de acuerdo con principios y percepciones económicos (se toma como base la revisión CIIU-4. ONU, 2010).

Según la OMT, para la clasificación de las Actividades características del Turismo (ACT) se recomienda por lo menos incluir doce actividades características bajo la Clasificación Internacional Uniforme de las Actividades Turísticas (CIUAT), las cuales son presentadas en la tabla:

Tabla 6 Clasificación Internacional Uniforme de las Actividades Turísticas (CIUAT)

Actividades características	CIU, Revisión 4
1. Hoteles y similares	5510
2. (*) Segundas viviendas en propiedad (imputada)	Parte de 7010
3. Restaurantes y similares	5520
4. Servicio de transporte de pasajeros por ferrocarril	Parte de 6010
5. Servicio de transporte de pasajeros por carreteras	Parte de 6021 y 6022
6. Servicio de transporte marítimo de pasajeros	Parte de 6110 y 6120
7. Servicio de transporte aéreo de pasajeros	Parte de 6210 y 6220
8. Servicios anexos al transporte de pasajeros	Parte de 6303
9. Alquiler de bienes de equipo de transporte de pasajeros	Parte de 7111, 7112 y 7113
10. Agencia de viajes y similares	6304
11. Servicios culturales	9232 y 9233
12. Servicios deportivos y otros servicios de esparcimiento	Parte de 9214 Parte de 9241 Parte de 9219 Parte de 9249

Fuente: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, División de Estadística, Naciones Unidas.

Para poder realizar la estimación del empleo en las ramas descritas anteriormente, es necesario contar con fuentes de información secundarias que nos brinden la base para el desarrollo del modelo. Se debe comprender el alcance y la cobertura de las fuentes de datos secundarias actualmente disponibles:

- Censo Nacional Económico (CNE).
- Censo Nacional de Población Hogares y Viviendas (CNPHV).
- Encuesta Permanente de Hogares (EPH).
- Encuesta Anual de Hogares Urbanos (EAHU).

- Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA).

Como se mencionó anteriormente, será tarea de los analistas recopilar esta información para su posterior procesamiento.

Cabe mencionar que cuanto menor sea el nivel de apertura de la información por rama, menor será la precisión de los resultados obtenidos. Esto significa que, si una determinada fuente brinda únicamente datos globales a dos dígitos CIIU, por ejemplo, la rama Transporte de Servicios Terrestres, la estimación incluirá componentes no relacionados con el turismo, como lo es el caso de Transporte de Carga. Esto implica una sobreestimación de la cantidad de puestos de trabajos, personas ocupadas y, en general, del peso del empleo en el sector turístico. En cambio, si la información se presenta en un nivel de detalle mayor, permite discriminar mejor qué es y qué no es característico del sector bajo estudio.

El desafío radica en lograr optimizar el uso de la información existente para obtener estimaciones robustas, procurando detectar e integrar a la metodología lo que resulta más útil de cada una de las fuentes citadas. Cabe aclarar que todas las fuentes de información se encuentran disponibles al público en general.

2.2.3.4.1 Estimación nacional del empleo en las ramas características del turismo.

Las ramas características del sector turismo son separadas en cuatro grandes sectores: Servicios de Alojamiento, Servicios de Restaurantes, Servicios de Transporte y Otros servicios Turísticos. El detalle de estas ramas puede verse en la siguiente tabla:

Tabla 7: Ramas de actividad según clasificación Industrial Internacional Uniforme incluidas en el sector turístico

Sector Turístico	Ramas de actividad incluidas (Código CIIU-Rev.4 y descripción resumida)
Alojamiento	551-Alojamiento en hoteles, campamentos y otros tipos de hospedaje temporal
Restaurantes	552-Expendio de comidas y bebidas
Transporte	60122-Transporte ferroviario interurbano de pasajeros 60222-Transporte automotor de pasajeros mediante taxis y remises 60225-Transporte automotor interurbano de pasajeros 60226-Transporte automotor de pasajeros para el turismo 6112-Transporte marítimo de pasajeros 6121-Transporte fluvial de pasajeros 622-Transporte aéreo de pasajeros 63311-Explotación de infraestructura; peajes y otros derechos 63319-Servicios complementarios para el Transporte terrestre n.c.p. 63322-Guarderías náuticas 63323-Servicios para la navegación 63324-Mantenimiento y Reparación de lanchas y embarcaciones deportivas 63329-Servicios complementarios para el Transporte por agua n.c.p. 63332-Servicios para la aeronavegación 711-Alquiler de equipo de transporte
Otros	634-Agencias de viaje y otras actividades complementarias de apoyo turístico 9212-Exhibición de filmes y videocintas 9214-Espectáculos teatrales y musicales y artísticos n.c.p. 9219-Espectáculos artísticos y de diversión n.c.p. 9232-Museos y preservación de lugares y edificios históricos 9233-Jardines botánicos, zoológicos y de parques nacionales 9239-Servicios culturales n.c.p. 9241-Servicios para prácticas deportivas 92492-Salones de juegos 92499-Servicios de entretenimiento n.c.p.

Fuente: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, División de Estadística, Naciones Unidas.

Como se mencionó, el nivel de desagregación de las actividades económicas en las fuentes es variable y en una importante cantidad de casos no está presente con la apertura requerida. Esto exige tomar decisiones respecto a la utilización de la información de otras fuentes que permitan estimar la parte correspondiente a las ramas características del turismo.

Para analizar la convergencia de las Ramas Características del Turismo (RCT) a partir de cada fuente y determinar cuánto de lo que hay disponible se acerca al ideal que establece el CIIU, se organizaron las ramas en un esquema de colores para establecer en qué punto

todo el componente es turístico. Si hay un sector en donde las fuentes secundarias no otorgan el dato al nivel de desagregación que se necesita, se utilizará el CNE que permite extraer la estructura /peso de la rama.

Cada uno de los colores en las tablas representa lo siguiente:

- Verde: código compuesto por actividades correspondientes en su totalidad a la industria turística.
- Amarillo: código bajo el cual coexisten tanto componente de industria turística y de otras actividades características.
- Rojo: no corresponde a una industria turística, aunque si comparte con alguna de estas un código de menor apertura.

- Sector de Alojamiento y Restaurantes

Estos sectores no presentan ninguna dificultad, pues todos sus componentes son característicos del turismo. La rama 55 incluye ambos sectores, que se divide a partir de los tres dígitos. Dado que todas las fuentes secundarias presentan esta apertura, es posible utilizar los datos originales de cada una de ellas.

- **Sector transporte**

El sector transporte se compone de 4 subsectores: terrestre, acuático, aéreo, servicios anexos y alquiler de vehículos sin chofer.

Terrestre:

Tabla 8: Convergencia del sector transporte terrestre y la disponibilidad de información estadística según la clasificación internacional uniforme establecida.

3D CNE (CIU)		4D CNE (CIU)		5D CNE (CIU)		SIPA NAC.	SIPA PROV.	EPH/ EAUH CAES (hasta 2011)	EPH/ EAUH CAES1.0 (desde 2011)	CNPV 2001	
601	Ferroviario	6011	Carga			601	601	4901	6001	60	
		6012	Pasajeros	60121	Urbano y suburbano						
				60122	Interurbano						
602	Automotor	6021	Carga			6022	602	4903	6004		
		6022	Pasajero	60221	Urbano regular						
				60222	Taxis y remises						
				60223	Escolar						
				60224	Oferta libre						
				60225	Interurbano						
		60226	Para el turismo								
603	Por tuberías										

Fuente: Elaboración propia.

En el caso del transporte ferroviario, solo se considera el de pasajeros interurbanos. Tanto el SIPA, como las encuestas de hogares (EPH y EAHU) presentan información a tres dígitos, sin discriminar no solo servicios urbanos, sino tampoco servicios de carga. Por lo tanto, a la cantidad que cada una de estas fuentes clasifica como "601", se le aplica un coeficiente que surge del peso relativo de la rama a 5 dígitos (transporte interurbano de pasajeros), sobre el total de la rama, de acuerdo a la información que brinda el CNE 2004. Esta lógica es la que se aplicará en lo sucesivo.

En el transporte automotor, se aplica la misma lógica teniendo en cuenta que las ramas características a 5 dígitos son los servicios de taxis y remises, los servicios de pasajeros interurbanos y los servicios de transporte para el turismo.

A continuación, se presentan las tablas para los siguientes subsectores de transporte:

Acuático

Tabla 9 Convergencia del sector transporte acuático y la disponibilidad de información estadística según la clasificación internacional uniforme establecida.

3D CNE (CIU)		4D CNE (CIU)		SIPA NAC.	SIPA PROV.	EPH/ EAUH CAES (hasta 2011)	EPH/ EAUH CAES1.0 (desde 2011)	CNPV 2001
611	Marítimo	6111	Carga	61	61	5000	6100	61
		6112	Pasajeros					
612	Fluvial	6121	Carga					
		6122	Pasajeros					

Fuente: Elaboración propia.

Aéreo

Tabla 10 Convergencia del sector transporte aéreo y la disponibilidad de información estadística según la clasificación internacional uniforme establecida.

3D CNE (CIU)	SIPA NAC.	SIPA PROV.	EPH/ EAUH CAES (hasta 2011)	EPH/ EAUH CAES1.0 (desde 2011)	CNPV 2001
621 Cargas	62	62	5100	6200	62
622 Pasajeros					

Fuente: Elaboración propia.

Servicios anexos al transporte y agencias de viaje:

Tabla 11 Convergencia del sector Servicios anexos al transporte y agencias de viaje y la disponibilidad de información estadística según la clasificación internacional uniforme establecida.

2D CNE (CIU)	3D CNE (CIU)	4D CNE (CIU)	5D CNE (CIU)	SIPA NAC.	SIPA PROV.	EPH/ EAUH CAES (hasta 2011)	EPH/ EAUH CAES1.0 (desde 2011)	CNPV 2001		
63	Anexos al transporte y agencias de viaje	631	Manipulación de carga						63	
		632	Almacenamiento y deposito							
		633	Complem. Transporte	Terrestre	63311	Infraestructura, peajes y otros derechos	6331	633		5202
		63312			Garajes y playas de estacionamiento.					
		63319			Complementarios n.c.p.					
		63321		Infraestructura y derechos de puerto	6332					
		63322		Guarderías náuticas						
		63323		Ss para la navegación						
		63324		Mantenimiento de embarcaciones deportivas						
		63329		Complementarios n.c.p.						
		6333		Aéreo	6333					
		634		Agencias de viaje y apoyo turístico		634	634			
		635	Gestión y logística para mercaderías							

Fuente: Elaboración propia.

Alquiler de equipo de transporte, maquinarias y equipo

Tabla 12 Convergencia del sector Alquiler de equipo de transporte, maquinarias y equipo y la disponibilidad de información estadística según la clasificación internacional uniforme establecida.

3D CNE (CIU)	SIPA NAC.	SIPA PROV.	EPH/ EAUH CAES (hasta 2011)	EPH/ EAUH CAES1.0 (desde 2011)	CNPV 2001
711	Equipo de transporte sin chofer	7111	711	7702p	7101
712	Maquinaria y equipo n.c.p.				71
713	Efectos personales y enseres domésticos n.c.p.				

Fuente: Elaboración propia.

Sector Otros servicios turísticos:

Comprende las actividades de las agencias de viaje y afines, así como un conjunto de actividades deportivas, sociales, culturales, recreativas y de interés local

Tabla 13 Convergencia del sector Sector Otros servicios turísticos y la disponibilidad de información estadística según la clasificación internacional uniforme establecida

3D CNE (CIU)		4D CNE (CIU)		5D CNE (CIU)		SIPA NAC.	SIPA PROV.	EPH/EAUH CAES (hasta 2011)	EPH/EAUH CAES1.0 (desde 2011)	CNPV 2001	
921	Cinematografía, radio y televisión y espectáculos artísticos y de diversión n.c.p.	9211	Producción y distribución de filmes y videocintas		9211	921	5900	9201	92		
		9212	Exhibición de filmes y videocintas		9212						
		9213	Radio y televisión		9213						
		9214	Teatrales y musicales y artísticos n.c.p.		9214					9000	
		9219	Espectáculos artísticos y de diversión n.c.p.		9219						
922	Agencias de noticias										
923	Bibliotecas, archivos y museos y culturales n.c.p.	9231	Bibliotecas y archivos		9230	923	9100	9203	92		
		9232	Museos y preservación de lugares y edificios históricos								
		9233	Jardines botánicos, zoológicos y parques nacionales								
		9239	Culturales y sociales n.c.p.								
924	Prácticas deportiva y entretenimiento n.c.p.	9241	Prácticas deportivas		9241	924	9301	9204	92		
		9249	Esparcimiento n.c.p.	92491	Juegos de azar y apuestas		9249			9200	
				92492	Salones de juegos						
				92499	Entretenimiento n.c.p.						9302

Fuente: Elaboración propia.

Una vez seleccionadas las ramas características, estimadas las cantidades de personas ocupadas y/o puestos de trabajo correspondientes a cada una de ellas, es preciso realizar algunos pasos para que la estimación cubra geográficamente todo el territorio.

Para los grandes aglomerados urbanos, lógicamente, se contemplan los resultados de la EPH, mientras que con la EAHU se realizaron las estimaciones referidas al resto de la población urbana.

No obstante, debe considerarse que la EAHU se releva solo en el tercer trimestre de cada año, por lo que es necesario tener en cuenta el factor estacional, sobre todo cuando el tema bajo estudio es turismo. Para solucionarlo, se ha procedido a calcular el peso de la EPH

para el tercer trimestre respecto al promedio anual y luego se aplica este coeficiente a los datos del tercer trimestre correspondientes al resto urbano.

Una vez obtenido el valor para el total urbano, se procede a estimar la fracción correspondiente a las áreas rurales. Para ello, se recurre a los datos provistos por los dos últimos CNPHV: el de 2001 permite calcular ajustes específicos (por sector y categoría), mientras que con el de 2010 se realiza una corrección del carácter general, por región estadística INDEC, de acuerdo a la evolución del peso de los ocupados rurales respecto de los ocupados urbanos.

Cabe aclarar, que los resultados obtenidos se aplican a todas las categorías ocupacionales excepto a los empleados del sector privado con descuento jubilatorio, donde el dato utilizado es el promedio anual que surge del SIPA, ya que se lo prefiere al provenir de un registro administrativo censal y sumamente riguroso como es la inscripción a la seguridad social.

2.2.3.4.2 Estimación provincial del empleo en las ramas características del turismo.

La metodología de estimación provincial sigue la misma lógica que la utilizada a nivel nacional, pero:

- Los resultados se estiman en base a información de dos años consecutivos
- Reconstruyendo el total obtenido a nivel nacional, con el fin de que este coincida con la sumatoria de las cantidades provinciales

Por otro lado, hay que considerar los efectos derivados de las metodologías de las mediciones, y en particular de dos temas:

- el número al que se expanden las estimaciones muestrales de la EPH resulta de una serie de cálculos y supuestos de crecimiento sociodemográfico en las localidades muestreadas. La información sobre el número de empleos y sus variaciones debería ser analizada en función del crecimiento demográfico en el período, dado que está en relación al stock de hogares y personas, estimado con proyecciones de crecimiento demográfico.

- existen fluctuaciones estadísticas de las estimaciones. Como las muestras de la EPH son relativamente pequeñas para estas desagregaciones, es importante considerar los coeficientes de variación.

Dado que los datos de la EPH y EAHU, no son suficientemente robustos para el lapso de un año a niveles provinciales, se debe agrupar dos años (ocho tomas trimestrales en el caso de la EPH y dos en el de la EAHU) de modo de garantizar una cantidad de casos aceptables que permita tener resultados relativamente sólidos y comparables entre las provincias. Este problema no está presente al considerar los datos del SIPA, ya que surgen de un registro fiscal de carácter censal.

La diferencia fundamental con el modelo nacional radica en que una vez realizada la estimación de los datos a nivel provincial bajo la misma lógica que en el caso nacional, los datos finales deben ser re-escalados de modo tal que la suma del empleo de las provincias sea igual al empleo del total país y que ello ocurra tanto a nivel del sector como de la categoría ocupacional.

A la hora de analizar el empleo en el sector turístico, al igual que con cualquiera de las observaciones que pretendan realizarse respecto de este sector de actividad, se debe considerar que se ve afectado por considerables fluctuaciones de la demanda, unas predecibles (picos en temporadas) y otras impredecibles. La modificación de la demanda por la estacionalidad es un obstáculo para la creación de empleos estables, dada la organización de los ciclos culturales y productivos, los factores climáticos y otros. Así, resulta un factor negativo para la rentabilidad de las inversiones y en el uso de la infraestructura pública como rutas, aeropuertos y otras. La estacionalidad en el hotelería, por ejemplo, implica una infraestructura ociosa durante un período de tiempo prolongado y una menor capacidad de generar empleos estables. La reducción de la estacionalidad requiere, por ejemplo, del ordenamiento de la normativa de los fines de semana largo y de los períodos vacacionales. Este tipo de consideraciones debe tenerse en cuenta en la caracterización a realizar.

2.2.4 Estudios especiales

2.2.4.1 Turismo de reuniones

Objetivo: medir la evolución del turismo de reuniones en la provincia

Metodología de Relevamiento: Coordinación de esfuerzos con los municipios y burós locales a través de la metodología que a nivel nacional implementa el Observatorio Económico de Turismo de Reuniones (OETR).

Resultados esperados: identificación de las reuniones que se realizan en la provincia (oferta) y los turistas que asisten a las mismas (demanda).

2.2.4.2 Nivel de satisfacción en Centro de Informes

Objetivo: determinación de la percepción de la calidad del servicio de los Centros de Informes Turísticos y de los prestadores turísticos de los destinos provinciales.

Metodología de Relevamiento: Coordinación de esfuerzos entre los municipios para la implementación de un único formulario.

Resultados esperados: Conocer el grado de satisfacción de los turistas con los servicios recibidos en los destinos.

2.3 Metodología y frecuencia de distribución y recopilación de las estadísticas

2.3.1 Medios de procesamiento

Como se mencionó anteriormente, existirán dos tipos de informantes hoteleros: los que disponen de un software de gestión y los que no. Los primeros podrán migrar desde su

sistema al sistema web del OETuSC los campos requeridos. Los segundos deberán completar una planilla Excel que luego podrá ser subida al sistema web.

Habrán distintos niveles de usuario y cada AMT podrá tener acceso a los datos referidos a su municipio.

Luego, el OETuSC será el encargado de consistir y procesar la base de datos. Cabe destacar que para el procesamiento de la base de datos generada se recomienda el uso de un software estadístico específico, como SPSS o STATA, dado que facilitan el procesamiento de las variables y el cálculo de los estadísticos descriptivos (media, proporción, etc). Esto es especialmente cierto a medida que aumentan la cantidad de casos considerados y la cantidad de variables.

Respecto del software, el STATA se caracteriza por facilitar el cálculo de nuevas variables, hacer imputaciones, correcciones y todo lo referente al procesamiento de variables. El SPSS tiene la ventaja de hacer buenos tabulados permitiendo cruzar 3 o más variables en una misma tabla. Respecto de los gráficos, se considera que el Excel sigue siendo el software que provee gráficos estéticamente superiores y son fáciles de realizar.

Los analistas crearán una base de datos en formato SPSS o STATA para analizar consistencias, realizar imputaciones y realizar las estimaciones. Estas operaciones deberán quedar documentado mediante un archivo de Sintaxis .do en el caso de STATA y .sps en el caso de SPSS. Cabe mencionar que es necesario contar con un software estadístico específico dado que presenta más funciones que son de utilidad para el procesamiento de muchos casos y muchas variables en relación al Excel. Los tabulados pueden exportarse luego a Excel para elaborar gráficos estéticamente más agradables.

Por otra parte, de manera concomitante a la elaboración propia de datos, se deberán procesar y dar seguimiento a las fuentes de información secundaria y de referencia. En este caso, la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) de INDEC, cuya muestra releva en la actualidad a 49 localidades, es publicada mensualmente, en la página del INDEC, en la sección relativa al Sector Turístico, dentro de los apartados Económicos. Su difusión es vía web y está establecida por el Área de Comunicación en el Calendario de Publicación que se establece a comienzo de cada año.

La EOH presenta los datos de 7 regiones turísticas y 49 localidades detallando: pernoctaciones en establecimientos hoteleros y para-hoteleros, pernoctaciones de viajeros

residentes y no residentes disminuyeron. El total de viajeros hospedados, la cantidad de viajeros residentes y la de no residentes. Habitaciones y/o unidades disponibles y las habitaciones ocupadas. La tasa de ocupación de habitaciones (TOH). Las plazas disponibles a nivel nacional y las plazas ocupadas. La tasa de ocupación de plazas (TOP). Todos los datos consignados tienen desagregación a nivel de región (la provincia de Santa Cruz está incluida en la región Patagónica).

A partir de dicha encuesta, el OETuSC desarrollará una base de datos en formato EXCEL con el detalle de la serie histórica de las variables que la encuesta considera.

Cabe destacar que, en principio, deberá descargarse la información correspondiente a cada mes, como mínimo referida a los años 2017 y 2018 (que permita hacer comparaciones interanuales e intermensuales), construyendo en EXCEL una base de procesamiento de información.

Una vez elaboradas las series temporales, deberán ser actualizadas mensualmente el día que se publique el informe mensual de la Encuesta de Ocupación Hotelera de INDEC.

Es indispensable, en todos los casos, el resguardo del secreto estadístico en cumplimiento de la Ley 17.622 que consigna en su artículo 10 que las informaciones que se suministren a los organismos que integran el Sistema Estadístico Nacional, en cumplimiento de la presente ley, serán estrictamente secretos y sólo se utilizarán con fines estadísticos.

Los datos deberán ser suministrados y publicados, exclusivamente, en compilaciones de conjunto, de modo que no pueda ser violado el secreto comercial o patrimonial, ni individualizarse las personas o entidades a quienes se refieran.

2.3.2 Medios de elaboración

Para la elaboración de los resultados se plantean distintos formatos: informes breves en Word, Infografías y presentaciones PowerPoint. En este punto los analistas deberán trabajar junto al diseñador gráfico para lograr presentaciones estéticas que faciliten la comprensión de los resultados por parte del público. Probablemente el diseñador proponga otro tipo de software que facilite el diseño (Ej: In-designe, Illustrator, etc.).

Se recomiendan informes breves para exponer los resultados de cada operativo (de dos carillas o tres) con los tabulados y gráficos básicos y una breve descripción metodológica, incluyendo definiciones. Se sugiere hacer los gráficos en Excel dado que tiene más opciones estéticas. Respecto de la cobertura de la información, el OETuSC deberá hacer un informe provincial e informes a nivel municipal (mientras que se respete el secreto estadístico). Los informes a nivel municipal deberán ser aprobados por el organismo local y se publicarán luego del informe provincial.

En el caso de los Anuarios, serán más extensos y compilarán la información generada durante el año de referencia.

2.3.3 Medios de distribución

Los informes generados deberán enviarse a los municipios, a los organismos de la provincia y a los actores del sector. Es conveniente tener un listado de direcciones de correo electrónico a este fin. Cabe recordar que los informes a nivel municipal deberán ser aprobados por el organismo local antes de su difusión al público y se publican luego del informe provincial. Todos los informes generados deberán ser publicados en una página web y la noticia de su disponibilidad deberá ser publicitada a través de las redes sociales. De esta manera se dará difusión a las tareas del OETuSC, hecho que influirá en la actitud de los informantes positivamente.

Por otra parte, a los informantes que participen del operativo del OETuSC deberá enviarse una infografía con los principales resultados del operativo. Esto funcionará a modo de agradecimiento por su colaboración y ayudará a generar cultura estadística en la población.

2.4 Programa de relevamiento prioritario de la oferta y demanda turística provincial

Para determinar el programa de relevamiento prioritario será necesario identificar, por una parte, los indicadores que se podrán relevar en cada tipo de operativo y, por otro lado, evaluar las facilidades y restricciones que se presentan en su implementación.

Se estima conveniente seleccionar uno de los dos operativos propuestos que tienen como unidad de relevamiento el alojamiento turístico –la Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos y el Relevamiento de Turistas Alojados (ex FUOR)–, en la inteligencia que se considera recomendable evitar sobrecargar al informante a fin de lograr mayor eficiencia y mejor nivel de respuesta.

Tabla 14. Indicadores relevados en los operativos propios

Encuesta de Ocupación de Alojamientos	Relevamiento de Turistas Alojados (ex FUOR)	Encuesta de Demanda Turística
Turistas alojados	Turistas alojados	
Pernoctaciones	Pernoctaciones	
Tasa de ocupación	Tasa de ocupación	
Estadía Promedio	Estadía Promedio	
	Tamaño de grupo de viaje	Tamaño de grupo de viaje
	Lugar de residencia	Lugar de residencia
	Motivo de viaje	Motivo de viaje
	Medio de arribo	Medio de arribo
		Gasto Turístico

Con la Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos se relevan indicadores del nivel de actividad de los alojamientos turísticos (tasa de ocupación y pernoctaciones) y, al menos, dos indicadores básicos de la demanda turística (cantidad de turistas alojados y estadía promedio de los turistas alojados); mientras que con el Relevamiento de Turistas Alojados (ex FUOR), además de aquellos, es posible relevar otros indicadores que permiten caracterizar a la demanda turística (tamaño de grupo de viaje, lugar de residencia, motivo de viaje y medio de arribo). Con la Encuesta de Demanda Turística se podrán relevar estos los indicadores que permiten caracterizar a la demanda turística y, además, el gasto que los turistas realizan durante su viaje, un indicador que resulta clave para la estimación del impacto económico del turismo en la provincia.

En cuanto a las facilidades y restricciones que se presentan en la implementación de cada operativo, en la Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos la tarea de recolección de información queda a cargo de cada municipio, que se encargará de contactarse

telefónicamente con los alojamientos seleccionados en la muestra para recabar los datos, conservando el control total del operativo.

En tanto que en el Relevamiento de Turistas Alojados (ex FUOR) se descarga la tarea de recolección de información en el mismo informante (el alojamiento turístico), perdiendo de esta manera la capacidad de ejecución propia del operativo. Le queda, entonces, al municipio sólo la tarea de supervisión de la carga que realizan los alojamientos. Ahora bien, frente a la falta de cumplimiento por parte de los alojamientos, quedará plantearse si se está dispuesto a aplicarles una penalización concreta. Se plantea aquí la necesidad de sostener un delicado equilibrio para no confrontar con los actores del sector y a la vez poder cumplir con los objetivos estadísticos definidos.

Si bien estos operativos son más económicos de implementar que la Encuesta de Perfil de Demanda, plantean un desafío institucional importante: la articulación y coordinación de tareas con los actores del sector y las AMT.

Esta tarea debe visualizarse como un ejercicio que irá “educando” a los distintos participantes del sistema e irá generando una cultura estadística que se retroalimentará: cuando de vean los resultados, mayor será la disposición a colaborar de los informantes y más confiados se sentirán las AMT y los integrantes del OETuSC para desarrollar más productos estadísticos.

Los relevamientos serán continuos y se abrirá una ventana mensual para el cálculo de los indicadores. Los informes mensuales serán publicados el séptimo día hábil de cada mes. En el caso de los fines de semana largo, se publicarán los resultados al tercer día hábil luego del fin de semana.

En principio del Cronograma para los resultados será el siguiente:

- 10 de abril
- 10 de mayo
- 11 de junio
- 10 de julio
- 9 de agosto
- 10 de septiembre

- 9 de octubre
- 11 de noviembre
- 10 de diciembre

Para los fines de semana largo, se pueden programar los siguientes informes:

- 24 de abril (por Semana Santa)
- 12 de julio (por el Día de la Independencia)
- 22 de agosto (por el Día del paso a la inmortalidad del Gral. San Martín).
- 17 de octubre (por el Día de la Diversidad Cultural)
- 21 de noviembre (por el Día de la Soberanía Nacional)

2.5 Procesos y requisitos que intervendrán en la administración, actualización y control del sistema y sus subsistemas

Desde lo organizacional, puede decirse que el OETuSC consta de tres procesos: de planeamiento, de ejecución y de evaluación y control.

El proceso de planeamiento tiene dos fases: la fase de investigación, cuyo objetivo es el análisis y sistematización de la información disponible y la elaboración de un diagnóstico sobre la situación de la actividad turística, que sirve de base para la formulación estratégica. Por otro lado, la fase de formulación de la estrategia incluye una serie de tareas y actividades ya descritas anteriormente en el informe, entre las que se destacan la definición de objetivos, identificación y definición de programas estadísticos prioritarios y definición de indicadores e instrumentación.

Por su parte, el proceso de ejecución se alimenta de los programas y proyectos identificados por el proceso de planeamiento y elabora los proyectos definidos, como así también, negocia las fuentes de financiamiento.

Los resultados del proceso de ejecución son inputs del proceso de evaluación y control, que identifica las desviaciones entre lo planeado y lo ejecutado, analiza sus causas y realiza recomendaciones en la fase de la formulación de la estrategia del subsistema de planeamiento.

Es importante destacar que los procesos de planeamiento y evaluación y control son centralizados en el OETuSC. Es decir, el Observatorio es el eje centralizador de la formulación metodológica y el encargado de supervisar y velar por una aplicación uniforme del proceso de ejecución, el cual es descentralizado en todos los municipios.

El proceso de ejecución es el encargado de realizar todos los operativos mencionados anteriormente, tanto los operativos de oferta como los de demanda, que fueron delineados en el proceso de planeamiento. Los detalles del proceso de ejecución fueron definidos en las secciones anteriores del informe.

El proceso de evaluación y control es competencia exclusivamente del observatorio y dentro de sus funciones y procesos se destacan: el proceso de validación de los instrumentos de recolección y el proceso de elaboración y comunicación de los datos.

El control o supervisión debe hacerse periódicamente, en paralelo a la ejecución de los operativos. Desde el OETuSC debe hacerse un seguimiento a las acciones de las AMT durante todo el periodo de relevamiento de forma de detectar desvíos de lo planificado, inconsistencias, baja cobertura de la muestra, asesorar en necesidad de reemplazo de unidades de relevamiento (alojamientos), etc.

Se resalta que el requisito fundamental para que estos procesos se lleven adelante y el sistema y subsistemas de información del OETuSC funcionen es el marco institucional y la participación activa de los actores del sector turístico, principalmente del sector privado y de las AMT.

Por otra parte, los procesos de planificación, ejecución y control deberán tener presente en su hacer diario, los Principios Fundamentales de las Estadísticas Oficiales que reconoce el INDEC.

Dichos Principios Fundamentales fueron elaborados originalmente por la Comisión Económica para Europa (CEPE) de las Naciones Unidas en 1992 y asumidos luego por la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (CENU), en los que se establece como

primer postulado que “las estadísticas oficiales constituyen un elemento indispensable en el sistema de información de una sociedad democrática y proporcionan al Gobierno, a la economía y al público datos acerca de la situación económica, demográfica, social y ambiental”. Asimismo, la Argentina fue incorporada, en agosto de 2017, como adherente a la Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Buenas Prácticas Estadísticas, adoptada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

Finalmente, el INDEC, suscribe desde 1996 a las Normas Especiales para la Divulgación de Datos (NEDD o SDDS, por sus siglas en inglés) del Fondo Monetario Internacional (FMI).

Por tanto, con el objeto primario de procurar la armonización de las estadísticas públicas del sector turismo, las nacionales y las provinciales, con base en las recomendaciones internacionales previamente mencionadas y en la legislación nacional, se propone que el OETuSC asuma el compromiso de producir y difundir estadísticas del sector turístico sustentadas en los siguientes principios generales:

- Imparcialidad y objetividad: difusión imparcial y objetiva; igualdad de trato para todos sus usuarios.
- Accesibilidad y claridad: se utilizan los medios técnicos más adecuados para garantizar el acceso ilimitado, eficiente y comprensible a la información.
- Secreto estadístico: difusión en compilaciones de conjunto, para asegurar que la información individual quede protegida.
- Orientación hacia el usuario: satisfacer las necesidades y requerimientos de información, sean estos del sector público o del privado.
- Transparencia: metodologías, parámetros de calidad, calendario de publicaciones y tarifario de los productos especiales de difusión se comunican con antelación y claridad.
- Puntualidad: la publicación de las estadísticas se realiza de acuerdo con el calendario previamente establecido y en forma simultánea para todos los usuarios.
- Gratuidad: los resultados de las operaciones estadísticas considerados en el calendario anticipado se difunden gratuitamente.

En vistas al cumplimiento de estas pautas, resulta necesaria la formulación de los procesos, diseños y selección de la información según la propuesta descrita en secciones anteriores.

2.6 Identificar y determinar los lineamientos y requisitos para la formulación de convenios institucionales

A lo largo del informe se mencionó el rol del OETuSC como referente provincial de la generación de información estadística referida al sector turístico. Al establecer el principio de centralización metodológica y descentralización operativa en las AMT, surge la necesidad de realizar convenios con las AMT para llevar adelante los operativos propuestos y trabajar en forma conjunta.

Estos convenios estarán basados en el reconocimiento de la capacidad metodológica del OETuSC y en la necesidad de articular entre los municipios para obtener eventualmente indicadores provinciales e indicadores municipales que sean comparables.

Por otra parte, el OETuSC se debe comprometer a cumplir con el calendario de publicación y asistir a las AMT con las consultas metodológicas que surjan. Este trabajo conjunto tiene mayor factibilidad de implementación si las actividades del OETuSC y del todo el SEPT son cofinanciadas por la provincia y por los municipios. Esto reforzará la asunción de compromisos.

A su vez es necesario articular con otros actores del sector privado y del sector académico en pos de lograr los objetivos.

En primer lugar, la articulación con actores del sector privado es fundamental no solo para visibilizar las tareas del OETuSC sino para sensibilizar a los futuros informantes y lograr su cooperación. Aquí también debe pensarse en un esquema de cofinanciamiento de los operativos, donde los actores del sector privado hagan un aporte al OETuSC, ya que serán beneficiarios directos de la información que éste produzca.

El sector académico puede proveer personal capacitado para los operativos (pasantes) que ocupen el rol de encuestadores, supervisores y analistas. Además de proveer el ámbito adecuado para realizar las capacitaciones requeridas, incluso la presentación de resultados. A su vez, puede colaborar con el cofinanciamiento de los operativos y proponer estudios que sean de su interés en el ámbito de las estadísticas de turismo.

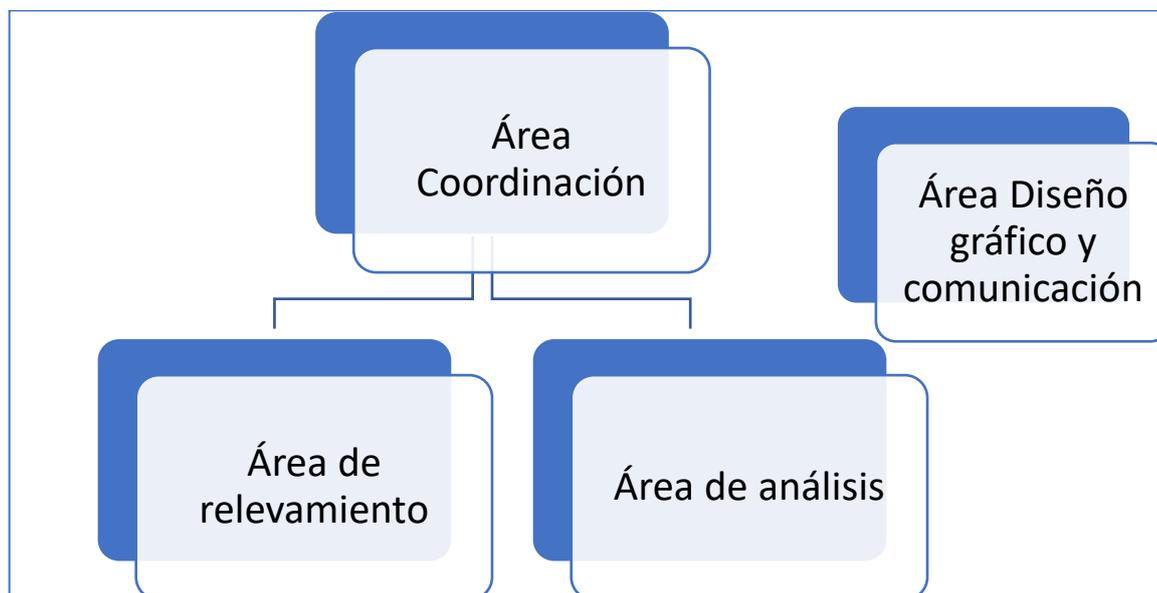
En síntesis, se propone articular con el sector académico y con el sector privado, mediante convenios específicos teniendo en cuenta estos lineamientos y requisitos:

- Reconocimiento del OETuSC como organismo rector del SEPT
- Cofinanciamiento del OETuSC para garantizar su sostenibilidad, desarrollo y crecimiento.
- Compromiso con los Principios Fundamentales de las Estadísticas Oficiales por parte de todos los integrantes del OETuSC.
- Cumplimiento de la normativa vigente, en particular con la Ley 17.622 de Secreto Estadístico.
- Cumplimiento de las pautas metodológicas y del Programa Anual de Estadísticas propuesto por el OETuSC.

2.7 Estructura organizacional de gestión del OETuSC

La estructura recomendada para el OETuSC es la siguiente:

Ilustración 3 Estructura organizacional del OETUSC



Fuente: elaboración propia.

2.7.1 Área Coordinación

El área de Coordinación tiene la visión global del desempeño del OETuSC y los integrantes del sistema, y coordina las tareas de las demás áreas.

Es quien establece y mantiene los vínculos con las AMT, el sector privado turístico provincial y los organismos nacionales y provinciales.

Es el responsable de hacer el control de los informes elaborados.

El puesto requiere un perfil que tenga habilidades interpersonales, buena presencia y comunicación, manejo avanzado de Excel y Word, y buena redacción.

2.7.2 El área de relevamiento

Objetivo: sistematizar la recolección de información tanto de fuentes secundarias como la realización de los operativos de campo.

Para la recolección de información de fuentes secundarias, el equipo hará un relevamiento de dichas fuentes, por lo general son registros administrativos o informes elaborados por otros organismos, y luego hará los ajustes necesarios para su procesamiento, almacenamiento e incorporación en las publicaciones oficiales.

Para la recolección de información primaria resultante de los operativos de campo, se contará con un supervisor y un equipo de relevadores con tareas específicas.

Perfiles técnicos:

Supervisor: encargado de la planificación, puesta en marcha y seguimiento de los operativos realizados. Reporta su trabajo al Coordinador del Observatorio. Debe hacer un seguimiento continuo del desarrollo de las actividades en campo. Debe ser el encargado, junto al coordinador, de responder las dudas de los municipios en cuanto a la operatividad del trabajo de campo y las capacitaciones pertinentes para llevarlo a cabo con éxito (incluyendo la capacitación de los encuestadores y de los equipos técnicos locales).

Relevador/es: responsable de recolectar la información proveniente de fuentes secundarias, y de realizar relevamientos propios. Se requiere un perfil meticuloso, prolijo, con habilidades personales para tratar con varios tipos de personas, manejo avanzado de Excel y básico de SPSS o STATA.

Debe construir y gestionar una base de contactos que indique con claridad los contactos de referencia en cada uno de los puntos responsables de relevar cada operativo. Este operador no tendrá posibilidades directas de estar presente en el campo en el momento de la puesta en marcha de las tareas y, por este motivo, debe contar con referencias fluidas, cotidianas, claras y directas de la situación que opere en cada caso.

En la actualidad, se cuenta con la siguiente información:

Tabla 15 Contactos de referentes locales de las administraciones locales de turismo

Localidad	Lugar de referencia	Referente	Función	Mail	Teléfono
El Calafate	Secretaría de Turismo Municipal	Florencia Vivar	Responsable del área Estadísticas	secturestadisticas@elcalafate.tur.ar	Sin informar
Perito Moreno	Dirección de Turismo	Juan Enrique Nauta	Director de Turismo	Sin informar	Sin informar
		Alejandra Negró	Referente del área de estadísticas	Sin informar	Sin informar
Lago Posadas	Centro de Informes	Jessica Casas	Referente del Centro de Informes	Sin informar	Sin informar
Los Antiguos	Centro de Informes	Nahuel Suarez	Referente del Centro de Informes	Sin informar	Sin informar
Las Heras	Centro de Informes	Aranguiz Alejandra	Responsable de las estadísticas	Sin informar	Sin informar
		Mercedes Aragón	Responsable de las estadísticas	Sin informar	Sin informar
Pico Truncado	Centro de Informes	Isabel Alvarez	Referente del Centro de Informes	Sin informar	Sin informar
El Chaltén	Centro de Informes - Terminal de Omnibus	Sin informar	Sin informar	Sin informar	Sin informar
	Centro de Informes - Parque Nacional Los Glaciares	Sin informar	Sin informar	Sin informar	Sin informar
28 de Noviembre	2 Centros de informes	Sin informar	Sin informar	Sin informar	02902 482-175 Int/ 217
Río Turbio	Centro de Informes	Pinuer Karina	Referente del Centro de Informes	Sin informar	Sin informar
Puerto Santa Cruz	Dirección de turismo de la Municipalidad de Puerto Santa Cruz	Sin informar	Sin informar	Sin informar	Sin informar
Río Gallegos	Sin informar	Sin informar	Sin informar	Sin informar	Sin informar
Caleta Olivia	Sin informar	Sin informar	Sin informar	Sin informar	Sin informar

Fuente: Información suministrada por equipo técnico de la Dirección de Estadística y Estudios de Mercado de la Secretaría de Estado de Turismo de Santa Cruz.

Como se observa, el desarrollo de la grilla de contacto carece de completitud. Sin embargo, esta sencilla tabla cuenta con información específica que podría permitir una operatoria fluida a lo largo del extenso territorio. Cabe aclarar que deberá contemplarse en cada caso, la mejor forma de contacto, considerando las posibilidades de acceso a internet y disponibilidad de líneas telefónicas. Sin embargo, la comunicación debe ser permanente, permitiendo que el OETuSC cuente con mejor calidad en la información relevada y que cada organismo descentralizado tenga posibilidad de encontrar solución inmediata a inconvenientes o dudas que puedan surgir a lo largo de los procesos. Cualquier decisión respecto de las pautas de procedimiento, metodológicas o dificultades, debe ser cubierta de manera centralizada por el Observatorio, permitiendo sostener la homogeneidad de criterios entre localidades.

2.7.3 El área de análisis

Objetivo: Analizar y procesar la información recolectada, obtener los resultados estadísticos y elaborar los informes de resultados.

Perfiles técnicos:

Analista: responsable del procesamiento y análisis de la información capturada. Deberán tener conocimiento de Estadística, en particular estadística descriptiva y perfil cuantitativo. Deberán recibir capacitación en el uso de Excel, STATA y/o SPSS y en indicadores propios de la actividad turística.

Tienen como tareas:

- recibir los datos producidos por los operativos
- identificar datos de fuentes secundarias;
- generar y administrar bases de datos;
- procesar los datos, hacer las imputaciones que se consideren necesarias para los datos faltantes y calcular los ponderadores;
- mantener actualizadas las muestras de los diferentes operativos;
- generar los tabulados para los informes;
- hacer el seguimiento de las tareas de los referentes municipales. En este sentido trabajan junto con el supervisor. Los analistas deben seguir la carga de datos que hacen los encuestadores en función de lo reportado por los referentes municipales, encuesta por encuesta o registro por registro, desde el primer momento. Así podrán detectar rápidamente datos extraños que pueden ser corroborados o corregidos con ayuda del referente o encuestador. El objetivo es disminuir la cantidad de errores del operativo. En este sentido, la tarea de análisis es continua y paralela al operativo de campo. En el momento en que el analista toma contacto con los datos relevados por el encuestador debe revisar la consistencia de los datos.

Es bueno recordar en este punto que, de acuerdo con el planteo de centralización metodológica y descentralización operativa, el procesamiento de la información recolectada será tarea únicamente del OETuSC.

2.7.4 Diseño y comunicación

Objetivo: elaborar herramienta de comunicación que permita difundir las estadísticas producidas por el OETuSC.

Perfiles técnicos:

Especialista en diseño gráfico: encargado de la comunicación vía redes sociales, de la actualización de contenidos del micrositio web y el diseño gráfico de los **informes, infografías, reportes, etc.**

Esta persona puede ser un consultor externo que trabaje a demanda del observatorio, preferentemente Diseñador Gráfico o afín.

3 [TAREA 3] DEFINICIÓN DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y DE RELEVAMIENTO DE LOS DATOS

En esta tarea se presenta la propuesta metodológica de medición y relevamiento de los datos del Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz. Para ello, se implementarán **procesos de recolección, almacenamiento, procesamiento, publicación y comunicación**, a fin de difundir información estadística del sector **mes a mes y en períodos vacacionales** (fines de semana largo y temporadas de verano e invierno) a todos los actores del turismo en la provincia.

Será un instrumento para la producción de información útil y pertinente para la toma de decisiones de los sectores público y privado de la provincia en materia de desarrollo del turismo en el territorio provincial. También será un centro de recopilación y procesamiento de datos e información de la actividad turística, que se utilizarán para la elaboración de informes y documentos.

El OETUSC se regirá por los siguientes principios generales:

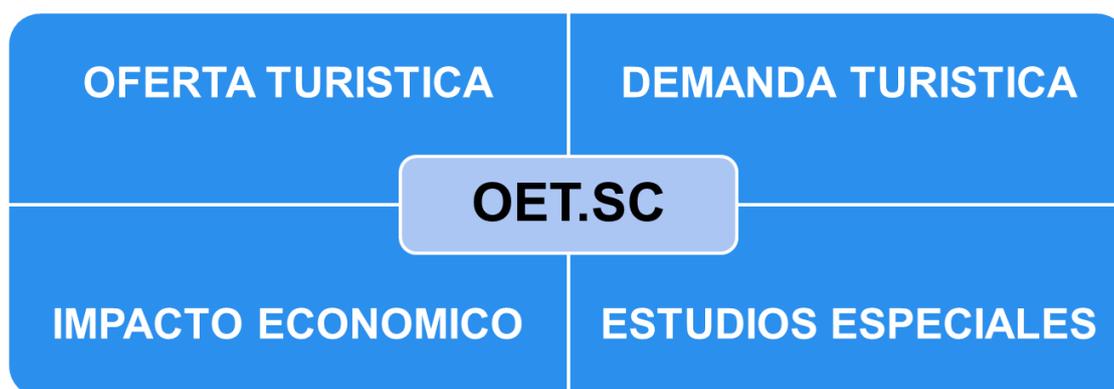
- Se enmarcará en la Ley 17.622 Sistema Estadístico Nacional y en el proyecto de Armonización en Estadísticas de Turismo impulsado por la Secretaría de Turismo de la Nación.
- Se basará en el principio de centralización metodológica y descentralización operativa a nivel de destino / localidad.
- Buscará articular mediante convenios con el sector privado y académico para cofinanciar sus actividades.
- Tendrá un coordinador, un área de análisis, un área de relevamiento y un área de diseño gráfico y comunicación.

Se identifican dos actividades en relación al tipo de información que utilizará el OETUSC. Una actividad vinculada a la recopilación, análisis y difusión de información generada por otros organismos (ej.: INDEC). Otra actividad vinculada a la generación y análisis de

información estadística, junto a otros actores del sistema, con representatividad a nivel provincial o de destino turístico.

La estructura de información del OETuSC estará integrada por 4 subsistemas de información:

Ilustración 4 Estructura de información del OETUSC



Fuente: elaboración propia.

Cada subsistema contará con un set de indicadores principales para medir el desempeño y evolución de las dimensiones de análisis.

Oferta Turística	Demanda Turística	Impacto Económico	Estudios Especiales
<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de prestadores • Ocupación en Alojamientos • Turistas hospedados • Tasa de función turística • Estadía promedio • Visitantes a Áreas Naturales Protegidas • Cantidad de servicios aéreos • Cantidad de pasajeros transportados 	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar de residencia • Motivo de viaje • Medios de arribos • Actividades realizadas • Alojamiento elegido • Transporte utilizado • Atractivos visitados • Tamaño de grupo • Gasto promedio diario 	<ul style="list-style-type: none"> • Gasto total turístico • Participación del Turismo en el PBG • Facturación bruta del total de prestadores • Empleo turístico • Empleo en ramas características. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de reuniones identificadas • Tipo de reuniones identificadas • Cantidad de asistentes a reuniones • Nivel de satisfacción de turistas con centros de informes • Caracterización de usuarios de centros de informes.

3.1 Atributos/variables a relevar

3.1.1 Subsistema de oferta turística

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (OMT), oferta turística es un conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado para su disfrute y consumo. Así pueden definirse estudios de oferta a aquellos realizados sobre las unidades proveedoras que ofrecen bienes y servicios, como empresas y/o organizaciones sin fines de lucro.

Para estudiar y analizar las características y evolución de la oferta turística en la provincia de Santa Cruz, se consideran las siguientes variables a relevar:

Cantidad de prestadores turísticos: según su rama de actividad (alojamiento, gastronomía, agencias de viajes, excursiones, transporte, alquiler de autos, organizadores profesionales de congresos, guías de turismo) y su distribución geográfica (a nivel destino)

Tasa de ocupación en alojamientos turísticos: indicador de nivel de actividad de una de las principales ramas características del turismo.

Cantidad de turistas alojados: se trata de los turistas alojados en los establecimientos hoteleros y para-hoteleros como una dimensión de aproximación a los arribos turísticos totales a la provincia. Quedan excluidos los turistas que se alojan en viviendas propias o de terceros.

Pernoctaciones: como el número de noches que cada viajero permanece alojado, fuera de su lugar de residencia habitual, en el lugar visitado.

Tasa de función turística: relación entre la cantidad de plazas disponibles y la población local, como un indicador de la importancia del turismo como actividad económica en los municipios de la provincia.

Estadía promedio: definida como el total de pernoctaciones de los turistas por la cantidad de turistas hospedados.

Cantidad de servicios aéreos y pasajeros transportados: indicador de nivel de actividad del transporte aerocomercial en la provincia.

Cantidad de visitantes a las áreas protegidas: indicador de nivel de actividad en las áreas naturales protegidas en la provincia.

3.1.2 Subsistema de demanda turística

Los estudios de caracterización de la demanda turística constituyen un insumo esencial a la hora de conocer las características de los visitantes que arriban a un destino y monitorear su evolución, aportando herramientas para la generación y gestión de políticas públicas relativas al turismo. Adicionalmente, constituyen una fuente de información privilegiada para analizar el gasto turístico que realizan los diferentes tipos de visitantes, sirviendo como insumo para la estimación del impacto económico de la actividad.

Estadía promedio: definida como el total de pernотaciones por la cantidad de turistas.

Lugar de residencia: el concepto de residencia permite la clasificación de los visitantes de conformidad con su lugar de origen.

Motivo principal de viaje: motivo que determina la realización del viaje. Se habla de motivo principal porque es frecuente encontrar situaciones en las que se combinan más de un motivo: ocio y negocios, visita a familiares y estudio, etc.

Actividades realizadas: visitas a museos, caminatas y otras actividades relevantes para el destino.

Atractivos visitados: puntos turísticos de interés

Tipo de alojamiento utilizado: en general, los visitantes que pernотan requieren algún tipo de alojamiento en el que pasar la noche, y el alojamiento representa con frecuencia una parte importante de sus gastos totales de viaje.

Medio de arribo: hace referencia al medio de transporte principal utilizado por el turista durante su viaje a la provincia.

Tamaño de grupo de viaje: el grupo de viaje está constituido por los turistas que se desplazan juntos durante la totalidad o parte del viaje y pagan la mayoría de sus gastos de

viaje con cargo a su presupuesto común. Normalmente se compone de individuos pertenecientes a una sola familia.

Gasto promedio diario: resulta del cociente entre el gasto total y el número de noches realizadas por el grupo de viaje durante su estadía en la provincia. El gasto total comprende todo gasto de consumo de bienes y servicios efectuado por un turista o por cuenta de un turista durante su estadía en el lugar visitado. Excluye el valor del transporte internacional, pero incluye el valor del transporte dentro del país visitado.

Cantidad de ingresos por pasos fronterizos: indicador de la cantidad de personas que ingresan por los pasos fronterizos de la provincia con la República de Chile.

3.1.3 Subsistema de impacto económico

Gasto total turístico

Participación del turismo en el PBG Provincial: actualmente no se dispone de información oficial actualizada sobre el Producto Bruto Geográfico para la provincia de Santa Cruz, ya sea a partir de información de INDEC o de la Dirección Provincial de Estadísticas. Por tanto, para estimar la participación del gasto total turístico en el PBG provincial se debe tomar fuentes no oficiales, tales como estimaciones de consultoras privadas.

Facturación bruta del total de prestadores: este dato podría obtenerse mediante convenios con el ente recaudador provincial.

Empleo turístico

Empleo en ramas características del turismo

3.1.4 Subsistema de estudios especiales

En este subsistema se encuentran el estudio de Turismo de Reuniones y la caracterización de los asistentes a los centros de informes. Interesa conocer:

Cantidad de reuniones identificadas

Tipo de reuniones identificadas: Congresos y Convenciones, Ferias y Exposiciones, Eventos Deportivos Internacionales, Incentivos.

Cantidad de asistentes a reuniones (residentes nacionales, locales, extranjeros)

Perfil de los asistentes: lugar de residencia habitual, medio de transporte, tamaño de grupo, medios de información, forma de contratación del viaje.

Gasto promedio y gasto total de los asistentes

Nivel de satisfacción de los turistas en los centros de informes

3.2 Definición conceptual

3.2.1 Subsistema de oferta turística

Este subsistema contará con un Registro de Prestadores de Servicios Turístico (RPST), que tiene como objetivo dimensionar la cantidad de prestadores turísticos, y describirlos de manera regular, a fin de tener comparaciones entre períodos; y la Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos, que tiene como objetivo medir el nivel de actividad del sector de alojamiento turístico.

3.2.1.1 Registro de Prestadores de Servicios Turísticos

Estará conformado por las siguientes actividades:

- Alojamientos

- Gastronomía
- Agencias de viajes
- Alquiler de autos
- Prestadores de actividades
- Guías de turismo
- Cultura y recreación

Las variables comunes de los padrones serán:

- Nombre comercial
- Razón social
- Dirección
- Localidad
- Año de inicio de actividades

Las variables específicas de cada uno serán:

Alojamientos

- Tipo
- Categoría
- Habitaciones/Unidades
- Plazas
- Período de operación

Gastronomía

- Tipo
- Cubiertos
- Período de operación
- Agencias de viajes
- Categoría
- Servicios comercializados
- Prestadores de actividades
- Servicios ofrecidos

Agencias de viajes

- Categoría de Agencia de Viajes
- Número de legajo
- Servicios comercializados

Prestadores de actividades

- Servicios ofrecidos

Cultura y recreación

- Tipo
- Capacidad

3.2.1.2 Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos

Objetivo: conocer el nivel de actividad de los alojamientos hoteleros y para-hoteleros de la provincia de Santa Cruz y dimensionar el volumen de turistas que se alojan en dichos establecimientos.

Período de referencia: mensual y días de fines de semana largo.

Modalidad de medición: se sugiere un relevamiento de forma continua. Las mediciones continuas se realizan sistemática e ininterrumpidamente y suelen tener una cobertura total a lo largo de un año, independientemente de la periodicidad de los relevamientos (diario, semanal, quincenal, mensual, etc.).

Periodicidad del relevamiento: semanal y periódicamente luego de un fin de semana largo. El relevamiento puede realizarse dos días a la semana, por ejemplo. Los encuestadores indagarán por todos los días de la semana anterior. Para los fines de semana largo, se recomienda un relevamiento diario a fin de tener toda la información disponible inmediatamente.

Cobertura geográfica: provincia de Santa Cruz, mediante la implementación de una muestra de unidades representativas, se intentará alcanzar todas las localidades.

Unidad de análisis: el establecimiento de alojamiento turístico.

Unidad de relevamiento: el establecimiento de alojamiento turístico.

Indicadores a estimar:

- total de pernoctaciones,
- turistas alojados,
- estadía promedio
- tasa de ocupación hotelera en plazas
- personal ocupado

3.2.2 Subsistema de demanda turística

La demanda turística es el conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos que buscan satisfacer sus necesidades de viaje. Sean éstos los turistas, viajeros y visitantes, independientemente de las motivaciones que les animan a viajar y del lugar que visitan o planean visitar.

La demanda está directamente relacionada con la toma de decisiones que los individuos realizan en la planificación de sus actividades de ocio, cuando se trata de viajes de recreación y familiares o bien de sus ocupaciones profesionales, cuando se trata de viajes de negocios.

La encuesta de demanda tiene por objetivo caracterizar la demanda turística en función de las variables relevantes para el turismo y estimar el gasto turístico. Concretamente, las variables relevadas para caracterizar el perfil del turista son:

- Lugar de residencia habitual (nacional o extranjero)
- Medio de arribo
- Tipo de Alojamiento
- Estadía
- Tamaño de grupo de viaje
- Gasto

No debe confundirse un estudio del perfil de la demanda con un estudio sobre las valoraciones de los turistas respecto del destino. Los objetivos son distintos y el formulario también lo será. Algunos estudios de demanda incorporan variables como el nivel educativo del turista para aproximar el nivel de ingresos.

Por otro lado, puede resultar de interés conocer la forma de organización del viaje y los medios de comunicación por los cuales el turista se enteró del destino o consideró realizar su viaje a ese destino.

De acuerdo con las pautas internacionalmente aceptadas para la medición del turismo, el concepto básico para la producción de estadísticas de demanda de turismo es el del visitante. En el caso particular de las encuestas de perfil, el universo teórico está siempre compuesto por visitantes. Definir correctamente lo que es un visitante implica poder distinguirlo de otros viajeros que no lo son y de otras personas residentes en el destino que puedan realizar actividades típicamente turísticas.

La definición conceptual del visitante implica que:

- A diferencia de otros viajeros, un visitante viaja a un destino distinto de su entorno habitual. El entorno habitual es la zona geográfica donde se ubica su residencia habitual y, además de ésta, las zonas geográficas en las que se desenvuelve cotidianamente (ya sea por trabajo, estudio u otras actividades regulares)
- En segundo lugar, además de viajar fuera de su entorno habitual, el viaje debe ser de una duración inferior a un año (un viaje superior a un año supondría un movimiento migratorio, no un viaje turístico)
- En tercer, y último lugar, el viaje debe responder a cualquier finalidad principal que sea distinta de ser empleado laboralmente por una entidad residente en el lugar visitado.

Solo si un viajero cumple estas tres condiciones será considerado como visitante y su desplazamiento como un viaje turístico.

Así como las estadísticas de turismo se basan en individuos (visitantes) como unidad de análisis fundamental, es clara la relevancia del grupo de viaje como unidad de consumo turístico. La Organización Mundial del Turismo (OMT) sostiene que un **grupo de viaje** se define como visitantes que realizan juntos un viaje y comparten los gastos vinculados con el mismo. Compartir gastos implica consumir en común uno o más servicios que signifiquen una porción destacada del gasto total, es decir, compartir un presupuesto en común. Esto se relaciona fundamentalmente, con la reducción del gasto per cápita en transporte y en alojamiento, pero también con pautas de consumo que pueden verse modificadas de acuerdo al tamaño y la composición del grupo. De lo expuesto se deriva entonces que, un grupo de viaje puede ser definido como una persona o un grupo de personas que viajan

juntos y comparten gastos. Adicionalmente, deben encontrarse juntos al momento de ser seleccionados para ser encuestados. Esto es para garantizar que teóricamente, dos personas no sean contabilizadas más de una vez.

El instrumento de medición (formulario) contiene una serie de preguntas que permite determinar si el encuestado es o no un visitante. Estas preguntas se ubican en el inicio del formulario, de modo de no continuar con la entrevista si el individuo no es un visitante. Estas preguntas deberían contener información acerca de:

- El lugar de residencia habitual.
- La frecuencia con la que visita el destino.
- Si el motivo del viaje es o no ser empleado por una unidad económica del destino.
- La duración del viaje.

A continuación, se definen otros conceptos y variables a utilizar en la encuesta:

Motivo principal del viaje: motivo que determina la realización del viaje. Se habla de motivo principal porque es frecuente encontrar situaciones en las que se combinan más de un motivo: ocio y negocios, visita a familiares y estudio, etc. La clasificación utilizada en esta encuesta comprende:

- Vacaciones y ocio: incluye a las personas que hayan recorrido lugares de interés turístico, asistencia a eventos deportivos o culturales, uso de playas, campamentos veraniegos, luna de miel, caza y pesca, actividades deportivas no profesionales, etc.
- Visita a familiares o amigos: incluye a las personas que concurren a ver familiares o amigos por motivos de esparcimiento o festejos, asistencia a exequias, cuidado de enfermos/inválidos, etc.
- Negocios, congresos, etc.: se divide en 3 categorías: congreso/conferencia: es todo aquel pasajero que viajó para participar en un congreso o conferencia. Relación de empleo: se refiere a la relación laboral que se genera entre un empleador y un empleado pero que residen en distintos lugares. Otros negocios: son todas las demás actividades laborales.

- Otros: incluye tratamientos de salud, viajes de estudios, participación en acontecimientos religiosos, personas que vienen con el fin de comprar todo tipo de mercaderías para uso personal o para regalo (excluye compras para reventa u objetos suntuosos).

Tipo de alojamiento utilizado: Casa de familiares y amigos. Hotel 1, 2 y 3 estrellas: incluye hoteles, pensiones, casa de huéspedes, albergues, residencias para turistas y alojamientos similares con servicios hoteleros incluidos en estas categorías. Hotel 4 y 5 estrellas: comprende los hoteles, apart-hoteles, hoteles de playa, clubes residenciales y establecimientos similares con servicios incluidos en estas categorías. Otros alojamientos: incluye casa propia, alquiler de cabañas, departamentos, cruceros y bed&breakfast, entre otros.

Forma de organización o modalidad del viaje: para explicar esta modalidad hacemos referencia a los turistas que para realizar este viaje utilizaron o no un paquete turístico. Definimos como “paquete turístico” la contratación por parte del viajero, en una agencia de viajes, de al menos dos servicios que se pagan en forma conjunta. Por este motivo, este tipo de visitante puede informar el gasto total del paquete pero no su desagregación en alojamiento, comidas, traslados y excursiones. El paquete puede incluir más de una localidad. A su vez interesa conocer si la contratación de los servicios fue vía página web o personal.

Gasto turístico: se define como la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, antes y durante los viajes turísticos. Incluye los gastos incurridos por los propios visitantes, así como los gastos pagados o reembolsados por otros (OMT).

Se considera que entre los bienes y servicios que forman parte del gasto turístico, se encuentran aquellos que se adquieren para satisfacer las necesidades de alimentación, indumentaria, alojamiento, salud, transporte, esparcimiento, educación, y otros bienes y servicios diversos, efectuados con motivo de la realización de los viajes o visitas de un día.

La apertura del gasto turístico en diferentes ítems es recomendable para poder relacionar la demanda de los visitantes con la oferta de la economía (tal como se presenta en la propuesta de formulario). Para ello, es deseable recopilar información vinculada con el valor total del gasto turístico, como así también sobre los componentes de ese total.

Gasto diario promedio: es un indicador típico de las encuestas de caracterización de la demanda, y es relevante no sólo por el tipo de información que en sí mismo aporta para describir el perfil de los turistas y su evolución en el tiempo, sino porque muchas veces constituye un insumo esencial para la estimación del volumen global del gasto de los turistas en un determinado destino. Esto suele realizarse a partir de multiplicar la cantidad de turistas que arriban al destino por la estadía promedio y por el gasto diario promedio.

Para el cálculo, se toman en cuenta tanto los integrantes de cada grupo como su estadía. La estadía promedio surge de dividir la suma de los pernóctes totales (estadía por cantidad de integrantes) de todos los grupos por la suma de los turistas de cada grupo. En tanto, el gasto promedio diario surge de dividir la suma de los gastos totales de los grupos por la suma de los pernóctes totales de los grupos.

3.2.3 Subsistema de impacto económico

Este subsistema consiste fundamentalmente en tareas de gabinete con uso de información secundaria. Las variables relevantes no están disponibles actualmente para Santa Cruz pero no deberían abandonarse los esfuerzos por conseguirlas:

- Producto Bruto Geográfica por rama de actividad
- Facturación Bruta del total de prestadores

3.2.4 Subsistema de estudios especiales

Adicionalmente, el OETuSC deberá desarrollar sus capacidades para llevar adelante y colaborar en la realización de estudios específicos sobre productos y segmentos turísticos de interés para la provincia, investigaciones de mercado, de expectativas e intereses y sobre nivel de satisfacción de los visitantes, entre otros.

Un estudio especial está orientado a conocer el perfil de los turistas que asisten a los centros de informes. Otro estudio está orientado al turismo de reuniones, cuyo objetivo es medir el turismo por este tipo de eventos en la provincia. Se espera poder identificar todas las reuniones que se realizan en la provincia (oferta) y los turistas que asisten a las mismas.

La definición de reunión empleada es todo evento caracterizado como Congreso, Jornada , Encuentro, Seminario, Conferencia, Simposio, Foro , Convención, Feria, Exposición, Workshop o Encuentro Deportivo Internacional (con participación de al menos 4 países diferentes) que dure al menos 4 horas, tenga como mínimo 10 asistentes y que al menos 1 de ellos sea turista.

En particular cada tipo de reunión es definida de la siguiente manera:

- **Congreso:** Reunión periódica que nuclea a los miembros de una asociación, organismo o entidad para debatir cuestiones previamente fijadas. Por lo general, se celebran una vez al año, aunque los de carácter internacional se suelen organizar cada 24 meses, y su duración oscila entre los dos y los cinco días.
- **Jornada:** Encuentro que, con la modalidad de talleres o conferencias, trata un tema ante un auditorio y cuyos resultados se publican posteriormente. Esta denominación se debe a que cada tema se desarrolla durante un solo día, se realizan las disertaciones, se debate y se arriba a conclusiones en una misma jornada.
- **Encuentro:** Una reunión entre dos o más personas. Puede estar organizado por una asociación para fomentar una actividad concreta.
- **Seminario:** Reunión de estudio donde se desarrolla en profundidad un tema determinado. Cada uno de los oradores expone en forma individual desde su área específica y desde su punto de vista. Suele darse como actividad integrada o paralela en algunos congresos.

- **Conferencia:** Encuentro convocado por una persona, empresa o entidad para transmitir un mensaje o dar a conocer un tema en particular, generalmente por invitación. Deben ser de corta duración para poder aprovechar al máximo la atención del auditorio y tratan un temario limitado.
- **Simposio:** Reunión de un grupo de entre tres y seis expertos o técnicos que exponen sucesivamente distintos aspectos del asunto tratado con una cantidad limitada de personas. Cada intervención se extiende durante 15 minutos y aborda un área particular del tema que lo convoca. De esta manera el público tiene una visión integrada del tema que los ocupa.
- **Foro:** Todo tipo de oratoria, conversación o debate sobre un tema en el que participan todos los presentes. Generalmente, constituye la parte final de un simposio o una mesa redonda. Está dirigido por un coordinador, que permite la libre expresión de ideas, supervisando las intervenciones y los tiempos.
- **Convención:** Evento formal y genérico de cuerpos legislativos, político sociales o económicos, cuyo propósito es proveer información respecto de una situación particular para luego deliberar y establecer consenso entre sus participantes.
- **Ferías:** Son eventos comerciales que tienen por objetivo reunir a la oferta y la demanda de determinados productos y servicios. En la feria se vende y eventualmente el producto se entrega en el lugar. Predomina la comercialización de los productos y servicios “in situ”.
- **Exposiciones:** son eventos predominantemente promocionales e institucionales y de envergadura o nivel superior, en los que se reúnen la oferta y la demanda de determinados productos y servicios. Sólo se exhiben y promocionan productos y servicios pero el proceso completo de venta no se realiza en el momento, independientemente de la magnitud de la muestra. Aquellas donde ocurre sólo su exhibición y promoción.
- **Evento deportivo de alcance internacional:** Eventos que convocan a atletas de diferentes países a participar de un torneo o competencia que se realiza durante más de una jornada. Son eventos que se realizan de manera regular y su sede rota por

diversos países. Por ejemplo: Juegos Suramericanos ODESUR, Mundial de Fútbol, Champions Trophy de Hockey, Rally Dakar, entre otros.

Estos estudios especiales constituyen principalmente estudios de demanda y las variables a indagar son las mismas que se mencionaron anteriormente.

3.3 Forma de observación

3.3.1 Subsistema de oferta turística

3.3.1.1 Registro de Prestadores de Servicios Turísticos

La actualización del registro es una tarea continua. El contacto del OETUSC con las cámaras de turismo locales, con el área de habilitaciones de cada localidad y la observación en los medios de comunicación, permitirá dar altas, bajas y realizar modificaciones al registro.

- **Modalidad de medición:** relevamiento continuo.
- **Periodicidad del relevamiento:** al producirse cambios en padrones municipales.
- **Cobertura geográfica:** municipios de la provincia de Santa Cruz.
- **Instrumento de medición:** formulario único digital.
- **Estructura de relevamiento:** El OETuSC tendrá el registro en un formato estandarizado para toda la provincia. Los municipios serán los responsables de brindar la información periódicamente.

3.3.1.2 Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos

Siguiendo las recomendaciones nacionales e internacionales referidas anteriormente y considerando las pautas previstas con el objeto de dar cumplimiento al plan de Armonización de las estadísticas en Turismo de la Secretaría de Turismo de la Nación, será necesaria la implementación de un operativo de aplicación semanal y periódicamente luego de un fin de semana largo. El relevamiento puede realizarse dos días a la semana, por ejemplo. Los encuestadores indagarán por todos los días de la semana anterior. Para los fines de semana largo, el relevamiento será diario a fin de tener toda la información disponible inmediatamente y detectar rápidamente errores o casos extremos.

Para la puesta en funcionamiento del operativo, se establecerá un formulario único digital. Considerando las características específicas de la región, se proponen dos opciones de carga de datos para dar mayor flexibilidad a los municipios: inicialmente en un formulario Excel que podrán exportar al Sistema Web cuando dispongan de conexión a Internet, o directamente en “tiempo real” en el Sistema Web. Se sugiere empezar con un formulario donde no se discrimine el origen del pasajero. Habrá una planilla para los operativos de fines de semana largo y otra para el relevamiento mensual. A medida que se genere “cultura estadística” entre los hoteles informantes, se incorporará la distinción entre pasajeros residentes en la provincia de Santa Cruz, en el resto del territorio nacional y extranjeros. La planilla de relevamiento que deberá ser llenada por el encuestador tendrá un formato similar, dependiendo si el operativo es el de fin de semana largo o si es el operativo mensual. Es recomendable evitar la impresión de los formularios. La carga a mano de la información agrega posibles inconvenientes y errores al proceso, ya sea por equívocos en la digitalización de los datos, pérdida de planillas, inconvenientes en la legibilidad de las mismas, etc. Asimismo, cabe destacar que la planilla será completada por el encuestador: es recomendable evitar que sea el propio informante (el hotelero) quién complete la información para evitar errores de interpretación en los diferentes campos. El encuestador podrá realizar la entrevista personalmente o vía telefónica, dependiendo de las condiciones en las que el trabajo sea realizado.

Para el desarrollo de un cronograma y una distribución de tareas de tareas eficiente, se implementará una muestra de unidades representativas, que intentará alcanzar todas las

localidades. La misma, tendrá como unidad de análisis a cada establecimiento de alojamiento turístico.

El OETUSC será el encargado de coordinar el operativo y fijar una única metodología para luego descentralizar la ejecución del mismo en las localidades participantes. Dichas localidades se encargarán de relevar telefónicamente la información de los alojamientos seleccionados en la muestra, para plasmarla en el formulario único digital.

3.3.1.3 Otros indicadores de Oferta Turística

- **Tasa de función turística:** relación entre la cantidad de plazas disponibles y la población local, como un indicador de la importancia del turismo como actividad económica en los municipios de la provincia.
- **Estadía promedio:** definida como el total de pernотaciones de los turistas por la cantidad de turistas hospedados.
- **Cantidad de servicios aéreos y pasajeros transportados:** indicador de nivel de actividad del transporte aerocomercial en la provincia.
- **Cantidad de visitantes a las áreas protegidas:** indicador de nivel de actividad en las áreas naturales protegidas en la provincia.

3.3.2 Subsistema de demanda turística

En el caso del subsistema de demanda turística, la encuesta del perfil de la demanda tiene como objetivo describir un perfil del visitante, conocer las características de los viajes (motivo, duración, destinos, tipo de alojamiento utilizado), y de los viajeros (lugar de residencia, conformación del grupo de viaje, etc.), así como los gastos en alojamiento, alimentación, traslados, transporte y compras que realizan los viajeros en los lugares visitados. El instrumento de medición en este caso será un formulario de papel, que deberán completar encuestadores previamente instruidos para realizar las encuestas en las

terminales aeroportuarias, terminales de colectivo y en los puntos turísticos representativos en cada localidad (centros comerciales, otros). Luego el formulario deberá ser cargado en la plataforma web.

El **Período de referencia** es mensual para las temporadas de verano e invierno, y días de fin de semana largo para los períodos vacacionales cortos.

La **modalidad de medición** es dos veces al año y por día de fin de semana largo.

El **período de relevamiento** es dos veces al año y fines de semana largo. Específicamente, se realizará en los meses de enero, febrero (para la temporada de verano) y en julio (para la temporada de invierno).

3.3.3 Subsistema de Impacto Económico

- **Gasto total turístico:** mediante la encuesta de demanda.
- **Facturación bruta del total de prestadores:** mediante convenios con el ente recaudador provincial para la obtención de la información agregada según actividades económicas relacionadas con el turismo.
- **Empleo en ramas características del turismo:** mediante información del SIPA sobre empleo privado registrado.

3.3.4 Subsistema de Estudios Especiales

- **Cantidad de reuniones identificadas,** a través de la consulta a la información provista por el Observatorio Económico de Turismo de Reuniones de la República Argentina.
- **Tipo de reuniones identificadas:** Congresos y Convenciones, Ferias y Exposiciones, Eventos Deportivos Internacionales, Incentivos, identificados por el Observatorio Económico de Turismo de Reuniones de la República Argentina.

- **Cantidad de asistentes a reuniones** (residentes nacionales, locales , extranjeros), cuantificados por el Observatorio Económico de Turismo de Reuniones de la República Argentina.
- **Perfil de los asistentes y Gasto promedio y gasto total de los asistentes**, cuantificados por el Observatorio Económico de Turismo de Reuniones de la República Argentina.
- **Nivel de satisfacción de los turistas en los centros de informes**, a partir de la realización de las encuestas de satisfacción realizadas por los centros de informes.

3.4 Elección de metodología

3.4.1 Subsistema de oferta turística

3.4.1.1 Registro de Prestadores de Servicios Turísticos

El OETuSC tendrá el registro en un formato estandarizado para toda la provincia. El método para mantener actualizado el registro consiste en establecer contacto con referentes en cada localidad. Los municipios serán los responsables de brindar la información periódicamente, ya que ellos son quienes realizar este relevamiento de forma continua a fines de tener información sobre la oferta turística; serán los encargados de informar las altas, bajas y modificaciones. Por tanto, la actualización debe ser continua.

3.4.1.2 Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos

Se realizará un estudio por muestreo, en tanto, debe tenerse presente que una muestra es un conjunto de unidades a partir de la cual se pretenden realizar inferencias sobre la población de origen. Por lo tanto, no cualquier subgrupo de la población podrá constituir una muestra cuyos resultados sean extrapolables a la totalidad de la población objeto.

Si bien una primera impresión podría apreciar al censo como la opción más viable y sencilla, el mismo, además de sus implicancias en términos de costo y tiempo, puede ocasionar una serie de situaciones que podrían evitarse con una muestra. Por ejemplo, debido a la magnitud de un operativo censal, es probable que quienes ejecutan el relevamiento resiguen calidad en las respuestas o en la forma de relevar en pos de terminar en el tiempo previsto el trabajo de campo. Este tipo de error es menos factible de presentarse en una encuesta por muestreo donde, si bien el resultado tendrá asociado un margen de error estadístico (conocido), la menor cantidad de casos a cubrir hace posible una mayor calidad en el registro de los datos. Por su parte, una muestra puede llevar implícito el riesgo de obtener resultados que no reflejen el comportamiento de la población. Sin embargo, si la muestra ha sido seleccionada con criterios estadísticos, será posible estimar el margen de error y el nivel de confianza de las estimaciones.

Existen distintos tipos de muestreo. Un primer criterio de clasificación los distingue en probabilísticos y no probabilísticos. En el primer tipo de muestreo se tiene conocimiento de cada una de las unidades que conforman la población bajo estudio (y de la que se extraerá la muestra), ya que se dispone de algún documento u otro tipo de material que da cuenta de la misma. A su vez, al conocer a todas las unidades que conforman la población, también se conoce la probabilidad de cada una de ellas de ser seleccionadas para formar parte de la muestra.

A diferencia del muestreo no probabilístico, las muestras probabilísticas son aquellas en las que:

- todos los elementos de la población **tienen alguna probabilidad** de ser seleccionados, siendo dicha probabilidad distinta a cero,
- las probabilidades son **conocidas** de antemano, es decir, previo al sorteo de las unidades que finalmente compondrán la muestra.

En este tipo de muestras, la selección de los elementos que la integrarán sigue un procedimiento **aleatorio**, es decir, sin intervención de la subjetividad del investigador.

Cabe mencionar que únicamente las muestras probabilísticas son las que hacen posible la **inferencia estadística**, esto es, que los resultados obtenidos sean extrapolables a la población objeto de estudio, ya que permiten conocer el nivel de confianza y la precisión de esas estimaciones.

Como se mencionó anteriormente, para la Encuesta de Alojamiento se prevé un **muestreo probabilístico por conglomerados**, con probabilidad de inclusión proporcional al tamaño y selección sistemática por Método de Madow. Esta metodología es acorde a las recomendaciones del trabajo de Armonización de las estadísticas en Turismo de la Secretaría de Turismo de la Nación. De esta forma se contempla la representatividad muestral de los conglomerados (localidades) respecto de la provincia y la inclusión de los puntos turísticos con mayor afluencia y relevancia. Cabe mencionar que la AMT de cada localidad será la responsable de proveer el marco muestral y los analistas del OETuSC deberán actualizarla regularmente.

El muestreo por conglomerados es una técnica que aprovecha la existencia de grupos o conglomerados en la población que representan correctamente el total de la población en relación a la característica que queremos medir. Dicho de otro modo, estos grupos contienen toda la variabilidad de la población. Si esto sucede, podemos seleccionar únicamente algunos de estos conglomerados para realizar el estudio.

La encuesta será presencial y vía telefónica con el fin de optimizar costos. Se recomienda que los primeros contactos sean presenciales para obtener la confianza del informante.

3.4.2 Subsistema de demanda turística

La encuesta del perfil de la demanda: debido a la imposibilidad de contar con un marco muestral para este tipo de encuestas, se creará una muestra estratificada y se tomará a la variable medio de transporte de arribo como variable estratificadora. La estratificación permitirá que cada uno de los estratos constituya una submuestra cuyo peso en el total se corresponda con su peso poblacional. En los casos de las encuestas de demanda, la disponibilidad de información complementaria se vuelve sumamente importante a la hora de diseñar la muestra, como por ejemplo información aeroportuaria y/o de terminales de ómnibus. Esta información permitirá distribuir temporalmente los tiempos de captura de datos.

El instrumento de medición será un formulario en papel y los puntos de relevamientos serán las terminales aeroportuarias, terminales de colectivo y puntos turísticos relevantes.

El Período de relevamiento se dos veces al año y fines de semana largo. Específicamente, se realizará en los meses de enero, febrero (para la temporada de verano) y en julio (para la temporada de invierno).

La Unidad de análisis es el turista y su grupo de viaje, y la **Unidad de relevamiento** es el turista. Debido a la imposibilidad de contar con un marco muestral para este tipo de encuestas (dado que no se conoce qué cantidad de turistas arribarán durante todo un período) se creará una muestra estratificada y se tomará a la variable medio de transporte de arribo como variable estratificadora.

3.4.3 Subsistema de impacto económico

Para la medición del impacto económico de la actividad turística, la bibliografía recomienda un conjunto de alternativas que difieren metodológicamente en el origen de los datos utilizados para las estimaciones respectivas.

- **Estimación de los ingresos económicos por turismo a partir de Encuesta de Perfil de Demanda:** habitualmente el impacto económico se estima mediante una encuesta de demanda donde se indaga sobre el monto de los gastos realizados por los visitantes durante su viaje. Como resultado se obtiene la estimación de los ingresos económicos generados por concepto del gasto total realizado por los visitantes al destino. Adicionalmente, el beneficio de utilizar esta metodología es la posibilidad de desagregación del resultado para fines específicos, como pueden ser estimar el gasto por lugar de residencia de los turistas, por motivo de viajes. La dificultad de esta metodología radica en el costo del operativo necesario para la captura del dato.
- **Estimación de los ingresos económicos a partir de PBG Provincial:** Una opción es contar con el cálculo del Producto Bruto Geográfico de la provincia y estimar el impacto del turismo mediante la aplicación de los coeficientes turísticos estimados por Porto, N. (2010). Lamentablemente, esta información no está disponible para

todas las provincias y, en el caso de Santa Cruz, la serie no está actualizada. El principal beneficio de utilizar esta metodología es la practicidad para el cálculo, y la posibilidad de realizar comparaciones con otras actividades económicas en la provincia.

- **Estimación de los ingresos económicos a partir de Ingresos Brutos:** otra opción para estimar la contribución del turismo a la actividad económica es utilizar como fuente de información los datos fiscales. A partir de la facturación mensual declarada o base imponible, es posible tener un indicador de la actividad de los establecimientos productivos de las ramas de actividad características del turismo. Esto requiere contar con la información de la Agencia Santacruceña de Ingresos Públicos (ASIP). A su vez debe respetarse el secreto fiscal y no debe ser posible alterar la capacidad contributiva de los contribuyentes/informantes ni exponer su identidad.
- El principal beneficio de esta metodología es la practicidad para el cálculo. No obstante, se visualiza la dificultad para obtener la información por parte de la ASIP. Debe tenerse en cuenta que no hay antecedentes en el uso de información fiscal para hacer estimaciones estadísticas en el país.
- **Estimación del empleo turístico:** Se ha observado que la medición del empleo en el sector turístico es una de las tareas menos desarrolladas conceptualmente, y que las recomendaciones metodológicas al respecto son limitadas, dadas las dificultades percibidas en asociar claramente el empleo a una actividad de consumo que abarca un amplio espectro en términos de producción y servicios.
- En el manual metodológico se presenta la metodología recomendada y desarrollada hasta ahora en la materia.
- Concretamente, con el objetivo de capturar, conocer y evaluar las características del empleo en el sector turístico en la provincia de Santa Cruz, se sugiere seguir la metodología elaborada por la Secretaría de Turismo de la Nación en el marco del Proyecto de Fortalecimiento de la Generación de Estadísticas de Turismo en las Provincias del Consejo Federal de Turismo. Esto implica hacer un trabajo de gabinete, que estará a cargo de los analistas, para recopilar la información necesaria y procesarla según esta metodología de referencia para estimar el empleo turístico.

- Dicha metodología está basada en las recomendaciones internacionales sobre las estadísticas de Turismo (RIET) que plantean el medir el empleo o al empleo a las industrias turísticas, es decir, al empleo en las actividades características del turismo. (OMT, 2010).

3.4.4 Subsistema de estudios especiales

Turismo de reuniones: Coordinación de esfuerzos con los municipios y burós locales a través de la metodología que a nivel nacional implementa el Observatorio Económico de Turismo de Reuniones (OETR).

Nivel de satisfacción en centros de informes: Coordinación de esfuerzos entre los municipios para la implementación de un formulario estandarizado, que tenga como variable clave el nivel de satisfacción del servicio brindado por el centro de informes. La periodicidad es continua, es decir que el relevamiento se hace en todo momento que el centro de informes esté operativo. El universo de análisis es el viajero que utiliza los servicios del centro de informes. Por tanto, el relevamiento se hace sobre el total de turistas atendidos; al ser un relevamiento censal, los resultados son no probabilísticos. Se debe tener al menos un 95% de tasa de respuesta.

3.5 Muestreo

3.5.1 Subsistema de oferta turística

3.5.1.1 Registro de Prestadores de Servicios Turísticos

Se trata identificar al universo de prestadores, por lo tanto, no corresponde hacer una muestra.

3.5.1.2 Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos

Un requisito fundamental en el relevamiento propuesto es contar con un listado de alojamientos o padrón, que contenga la **totalidad de los alojamientos habilitados por los municipios**. Todos los establecimientos habilitados comercialmente a nivel municipal deberán ser registrados en los padrones del OETuSC según su rama de actividad en el Registro de Prestadores de Servicios Turístico (RPST). La centralización de datos producidos por los municipios permite optimizar el alcance de la cobertura y lograr, en consecuencia, mayor representatividad en los estimadores resultantes.

Debido a la amplitud de la población bajo estudio, se deberá optar por la implementación de procedimientos de selección muestral. En este tipo de estudios, el padrón descrito operará como el marco muestral desde el cual se seleccionarán los establecimientos que conformarán la muestra relevada. Es aquí donde radica la importancia de su completitud y actualización permanente.

Los procedimientos de actualización también contribuyen a ampliar la cobertura de los padrones y, por lo tanto, de los relevamientos o encuestas de alojamiento turístico. Esto supone en primer lugar, el registro permanente de altas y bajas de los establecimientos o lugares de alojamiento y que cada una de estas situaciones sea fácil de detectar e interpretar en los registros. Lo recomendable sería **no eximir** del padrón aquellos locales dados de baja, sino destacar la situación. De este modo, se podrá apreciar a lo largo del tiempo la evolución del listado.

A partir de un marco muestral apropiado, compuesto por el universo de alojamientos existentes en cada localidad, se aplicará un muestreo probabilístico por conglomerados, con probabilidad de inclusión proporcional al tamaño y selección sistemática por Método de Madow. Esta metodología es acorde a las recomendaciones del trabajo de Armonización de las estadísticas en Turismo de la Secretaría de Turismo de la Nación. De esta forma se contempla la representatividad muestral de los conglomerados (localidades) respecto de la provincia y la inclusión de los puntos turísticos con mayor afluencia y relevancia. A diferencia del muestreo no probabilístico, las muestras probabilísticas son aquellas en las que:

- todas los elementos de la población **tienen alguna probabilidad** de ser seleccionados, siendo dicha probabilidad distinta a cero,
- las probabilidades son **conocidas** de antemano, es decir, previo al sorteo de las unidades que finalmente compondrán la muestra.

En este tipo de muestras, la selección de los elementos que la integrarán sigue un procedimiento **aleatorio**, es decir, sin intervención de la subjetividad del investigador.

3.5.2 Subsistema de demanda turística

Encuesta del perfil del visitante: En este tipo de estudios, la definición de las unidades de relevamiento y de los informantes resulta compleja. La unidad de análisis en las encuestas de perfil la constituyen los visitantes (todos o un subconjunto), pero estos visitantes suelen emprender viajes turísticos junto con otros visitantes, dando lugar a grupos de viaje. Por otro lado, el hecho de que la información la brinde un integrante del grupo de viaje no significa necesariamente que la misma sirva solo para caracterizarlo a él.

Para generar un diseño muestral con coherencia y extraer resultados correctos se debe considerar como unidad de relevamiento (y de selección) a los grupos de viaje y como unidad de análisis a todos los visitantes que lo conformen. El informante puede ser cualquier integrante del grupo de viaje en condiciones de brindar información requerida.

El problema en estos casos es que los grupos de viaje se trasladan por el espacio y por una cantidad de tiempo variable, por lo tanto, no son posible de identificar y listar para generar el marco muestral. Ante esto, el uso de información proveniente de otras fuentes puede aportar a la construcción de una aproximación a un marco muestral, como por ejemplo, la distribución de los visitantes de acuerdo a una o más variables (como pueden ser, medio de transporte mediante el cual arriban al destino).

Por ello, se recomienda construir una **muestra estratificada**, lo que implica segmentar en grupos o estratos a las unidades de análisis del universo, a partir de determinadas características relevantes según el tema bajo estudio. La función principal de la estratificación es aumentar la eficiencia (precisión) de la muestra, pero también permite

garantizar que estos estratos estén representados en la muestra, replicando, con la aplicación de los ponderadores, la estructura poblacional.

Los estratos deberían estar conformados por unidades similares entre sí (homogeneidad interna) y diferentes a las que componen otros estratos (heterogeneidad externa), en relación a la variable de estratificación.

En este caso se tomará la variable de *medio de transporte de arribo* al destino como variable estratificadora. Es crucial contar con información al respecto para poder definir correctamente los estratos y los ponderadores o factores de expansión correspondientes.

Se recomienda realizar la encuesta en las terminales de acceso a la provincia, tanto aeroportuarias como de ómnibus. Por otro lado, para captar a los turistas que acceden en autos particulares se realizará la encuesta en centros turísticos o comerciales.

Luego de definir los estratos se debe determinar el tamaño de cada uno de ellos, es decir, la cantidad de casos que serán encuestados dentro de cada estrato. Hay dos posibilidades: la asignación proporcional al interior del estrato (la participación de los casos de un estrato en la muestra total es igual a su participación en la población) o también pueden determinarse tamaños no proporcionales de estratos, en los que el tamaño de cada estrato debería calcularse considerando su grado de dispersión o varianza.

Es por ello que aquí se necesita contar también con **ponderadores o factores de expansión** ya que no todos los casos relevados equivalen a uno.

El ponderador tiene por función garantizar que en el procesamiento de los resultados cada caso tenga un peso acorde a su participación en la población bajo estudio. En términos teóricos el ponderador es la inversa de la probabilidad de selección de cada caso, ésta es una de las razones fundamentales acerca de la importancia de conocer la probabilidad de ser seleccionado de cada elemento del universo bajo estudio.

En el caso de la encuesta de perfil de la demanda que se realizará en la provincia de Santa Cruz es fundamental contar con información acerca de la cantidad de visitantes que arriban por avión, ómnibus y vehículos particulares, lo cual permitirá conocer qué porcentaje corresponde a cada medio de transporte. En este caso, sería posible estratificar la muestra por medio de transporte tanto en forma proporcional o no, dado que posteriormente se

pueden calcular los ponderadores de cada caso, el cual surgirá de la división del total de visitantes encuestados sobre el total de visitantes que arriban por cada medio.

Por lo tanto, lo que se plantea es utilizar la información secundaria de modo tal que indique cómo se distribuye la población y en base a esa información determinar el mejor diseño muestral posible, diluyendo la presencia de sesgos que invaliden los resultados.

Adicionalmente, se recomienda realizar un muestreo polietápico, definiendo con claridad y anterioridad cuándo y dónde relevar las encuestas (días martes y viernes, en la terminal de micro, de 17 a 21hs, por ejemplo). Esto implica la subdivisión del tiempo y espacio, de modo tal que, considerando los recursos operativos disponibles, permitan garantizar la aleatoriedad de la muestra. La definición de los puntos muestrales da lugar a una primera etapa de la selección de la muestra y la selección de los casos o grupos de viaje a encuestar constituye la segunda etapa.

La conjunción de un tiempo (día y/u horario) y un espacio o lugar daría lugar a lo que se llama **punto muestral**. Así, los puntos muestrales elegidos para realizar el trabajo de campo constituirían una primera etapa de selección de la muestra, y cada uno de ellos sería un conglomerado dentro del cual se seleccionarán, en una segunda etapa, los casos (grupos de viaje) a encuestar.

Cabe aclarar, que es conveniente que las encuestas se realicen al momento de finalización del viaje en el destino, es decir, en el momento que el visitante abandona el destino, puesto que en ese momento estará en una mejor situación para brindar la información requerida.

Todo lo explicitado anteriormente no es suficiente para garantizar los requisitos mínimos que exige una muestra probabilística, le falta aún impartir criterios claros para la última etapa de selección de la muestra, es decir, para el momento en que el encuestador debe decidir a quién encuestar. Si de lo contrario, se deja librada esta cuestión a la voluntad del encuestador, probablemente se produzca algún tipo de sesgo.

Por último, resulta imprescindible conocer cómo se distribuyen los visitantes a una provincia entre las localidades que la conforman, de modo tal que cada una de ellas vea representado su peso relativo en los resultados correspondientes al total de la provincia. El espacio constituye una variable fundamental de estratificación en el diseño de la muestra y será necesario conocer el peso relativo de cada localidad, independientemente de la cantidad de

encuestas que se realicen en cada destino, el peso de cada uno debe dar cuenta o bien del total de visitantes o del peso que estos representan en el total provincial.

4 [TAREA 4] ELABORACIÓN Y READECUACIÓN DE LOS FORMULARIOS U OTROS MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN A RELEVAR

En esta tarea se presenta la elaboración y readecuación de los instrumentos de medición del Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz (OETuSC), utilizados en los diversos operativos a implementarse

4.1 Revisión

La revisión de los procesos inherentes al FUOR y de los instrumentos de medición utilizados fue realizada con mayor detalle en el punto 1.1 Revisión de antecedentes. Concretamente, los formularios

Esta revisión permitió llegar a dos grandes conclusiones generales.

La primera es que la ausencia de coordinación entre la SECTUR y los municipios y, a la propia dinámica de esta metodología de registro, que conllevaba importantes periodos de atraso y altos costos asociados, provocaron la discontinuación de este registro en la mayoría de los municipios. Sólo El Calafate y Los Antiguos asumieron el compromiso de continuar con relevamiento del FUOR, a fin de elaborar estadísticas propias con distintos niveles de cobertura. Este hecho agrava aún más la situación, ya que frente a las dificultades metodológicas del FUOR, cada localidad tomó decisiones y, por tanto, generó una heterogeneidad metodológica que imposibilita la comparación de resultados.

La segunda, existieron deficiencias tanto a nivel conceptual como a nivel operativo que dificultaron llevar delante de manera regular y eficiente, los operativos correspondientes al FUOR. En este sentido, se observa que muchas de las variables relevadas en el formulario no tienen interés estadístico, es decir, no son de utilidad para la confección de indicadores y estadísticas de turismo como, por ejemplo, el nombre y apellido, DNI, habitación, patente del vehículo, etc. Estas variables son requeridas por el registro policial. Usar un único

instrumento para lograr dos objetivos (uno legal y otro estadístico) resultó ser contraproducente para el logro de los mismos.

4.2 Formularios preliminares

4.2.1 Subsistema de oferta turística

4.2.1.1 Registro de Prestadores de Servicios Turísticos

El RPST estará conformado por las siguientes actividades:

- Alojamientos
- Gastronomía
- Agencias de viajes
- Transporte público
- Alquiler de autos
- Prestadores de actividades
- Guías de turismo
- Cultura y recreación

Las variables comunes de los padrones, que serán planillas Excel hasta que luego serán exportadas a la plataforma web serán:

- Nombre comercial
- Razón social
- Dirección
- Localidad

- Año de inicio de actividades

Las variables específicas de cada uno serán:

Alojamientos

- Tipo
- Categoría
- Habitaciones/Unidades
- Plazas
- Período de operación

Gastronomía

- Tipo
- Cubiertos
- Período de operación

Agencias de viajes

- Categoría
- Servicios comercializados

Prestadores de actividades

- Servicios ofrecidos

Cultura y recreación

- Tipo
- Capacidad

4.2.1.2 Encuesta en Establecimientos de Alojamiento Turísticos

En el caso de los relevamientos de alojamientos turísticos, las variables a ser relevadas son:

- Habitaciones/unidades disponibles y ocupadas
- Plazas disponibles y ocupadas
- Cantidad de viajeros ingresados o cantidad de nuevos viajeros alojados por día
- Cantidad de viajeros egresados por día

El observatorio es el encargado de coordinar el operativo y fijar una única metodología para luego descentralizar la ejecución del mismo en las localidades participantes. Los municipios se encargarán de relevar telefónicamente la información de los alojamientos seleccionados en la muestra, para plasmarla en el formulario único digital mencionado anteriormente. Para esto, será necesaria la capacitación de cada una de aquellas personas que participarán del operativo.

Tabla 16. Planilla de relevamiento inicial.

ID	Localidad	Nombre del Establecimiento	Categoría	Día 1			Día 2	
				Habitaciones o unidades funcionales disponibles	Plazas disponibles	Plazas ocupadas	Pasajeros Ingresados	Pasajeros Egresados
1	Río Gallegos	xx tt						
2	Río Gallegos	cc vv						
3	Río Gallegos	gg kk						

Nota: el ingreso y egreso de pasajeros se indaga día por día.

Esta planilla Excel podrá ser subida al sistema web en el momento que el responsable de la AMT tenga conexión.

4.2.2 Subsistema de demanda turística

- Encuesta Perfil del visitante: se propone el siguiente formulario

Ilustración 5 Formulario de Encuesta de Demanda v1

Estudio de Demanda:

Formulario N°
 Completado por:
 Lugar de toma:
 Fecha de toma: / /

¿Encuesta completa?
 Sí
 No ¿por qué? Falta de tiempo
 Problemas de idioma
 Rechazo
 Otras razones ¿cuál?.....

1. ¿Reside Ud. en esta localidad? (Si responde Sí marcar una cruz hasta encontrar un NO residente de la ciudad, en ese caso marcar una tilde y continuar el formulario)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

2. ¿Cuál es su lugar de residencia habitual?
 Argentina [pasa a pregunta 3]
 Extranjero [pasa a pregunta 4]

3. ¿En cuál provincia reside?
 Ciudad de Buenos Aires Mendoza
 ~~Bcia. de Buenos Aires~~ Misiones
 Catamarca Neuquén
 Córdoba Río Negro
 Corrientes Salta
 Chaco San Juan
 Chubut San Luis
 Entre Ríos Santa Cruz
 Formosa Santa Fe
 Jujuy Santiago del Estero
 La Pampa Tierra del Fuego
 La Rioja Tucumán [pasa a pregunta 5]

4. ¿En cuál país reside?
 Alemania Francia
 Australia Holanda
 Bolivia Israel
 Brasil Italia
 Canadá Japón
 Centroamérica México
 Colombia Paraguay
 Chile Perú
 China Portugal
 Ecuador Reino Unido
 Estados Unidos Sudáfrica
 España Uruguay
 Federación Rusa Venezuela
 Otro ¿cuál?.....

5. ¿Cuántas personas realizaron este viaje? Cuéntese Ud. y todas aquellas personas que compartieron un mismo presupuesto de viaje

6. Fecha de arribo a Santa Cruz / esta localidad: ___/___/___
 Fecha de partida de Santa Cruz / esta localidad: ___/___/___
 Nota: "Esta localidad" es para quienes residen en otra localidad de Santa Cruz.

7. ¿Cuál fue el motivo de su viaje a Santa Cruz / esta localidad?
 Negocios/Contrato laboral Congresos/Eventos
 Ocio Estudios
 Deporte ~~Asistió~~ de flora y fauna
 Visita a amigos/familiares Otros ¿cuáles?.....

8. ¿Qué localidades visitó durante este viaje dentro de Santa Cruz, cuántas noches y tipo de alojamiento?

Lugar	Cantidad de noches	Tipo de alojamiento
El Calafate
EL Chalton
Río Gallegos
Otra:.....

Tipo de alojamiento:
 (1) Hotel 5 estrellas (8) Hospedaje Residencial
 (2) Hotel 4 estrellas (9) Cabaña-Bungalow
 (3) Hotel Bestrelles (10) Albergue-casita-B&B
 (4) Hotel 1-2 Estrellas (11) Establecimiento Rural
 (5) Apart-hotel (12) Vivienda Propia, familiares o amigos
 (6) Hotel Boutique (13) Vivienda alquilada
 (7) Hostería-Posadas (14) Ninguno-No se hospedó
 (15) Otro

9. ¿Qué medio de transporte utilizó para arribar a Santa Cruz desde su lugar de residencia? En caso de ser varios transportes ponerlos en orden
 1°..... 2°.....
 (1) Avión (2) Tren (3) Vehículo Propio (4) Auto alquilado
 (5) Barco (6) Omnibus (7) ~~Chalton~~/transfer (8) Otro

10. ¿Cómo organizó y contrató los servicios para su viaje?
 (1) A través de su agente de viajes en la oficina de la agencia
 (2) A través de su agente de viajes en su página web
 (3) Usted mismo

11. Si la contratación la realizó Ud. Mismo, especifique:

Servicios	ON LINE (indique página web)	Otra: (especifique)
Aereos		
Alojamiento		
Excursiones		
Traslados		
Otro:		

12. ¿Cuáles son los montos de los gastos que realizó durante todo su viaje en Santa Cruz? (Refiere a los gastos del grupo de viaje en su conjunto para toda la estadía)

Concepto	Gto. Total	Gto. Diario	Si/No	Moneda
Pasajes internacionales	<input type="checkbox"/>
Pasajes nacionales	<input type="checkbox"/>
Nafta y peaje	<input type="checkbox"/>
Alquiler de auto	<input type="checkbox"/>
Transporte público local	<input type="checkbox"/>
Alojamiento	<input type="checkbox"/>
Alimentación	<input type="checkbox"/>
Excursiones/Actividades	<input type="checkbox"/>
Compras	<input type="checkbox"/>
Otro:.....	<input type="checkbox"/>
Total	<input type="checkbox"/>

Toda única moneda: (1) \$
 (2) US\$
 (3) Reales
 (4) Euros
 (5) Otra ¿cuál?.....

4.3 Instructivos

4.3.1 Subsistema de oferta turística

4.3.1.1 Registro de Prestadores de Servicios Turísticos

La carga de datos implicará la implementación de un formulario único con las variables establecidas por el Observatorio.

El formulario será completado por los analistas del OETUSC en base a la información provista por los referentes de cada localidad.

Los datos se cargarán en una planilla Excel que luego podrá ser exportada a la plataforma web.

4.3.1.2 Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos

La **carga de datos** implicará la implementación de un formulario único establecido previamente por Observatorio. El formulario será completado por los agentes municipales responsables de recolección de información, en base a los datos que se releven telefónicamente en cada uno de los establecimientos seleccionados. Luego, se cargarán los datos en la plataforma web.

Se define considerar como momento de referencia el primer día de la semana relevada. Esto permitirá que, cuando se trate de fines de semana largo, se incluya el personal que podría contratarse a fines de cubrir las necesidades temporales que pueden surgir.

Al momento de la indagación a cada unidad seleccionada, deben tenerse en consideración que la **cantidad de plazas ocupadas** debe ser relevada en términos de cantidades y evitar la indagación respecto de porcentajes, para minimizar los márgenes de error. Cuánto más concreta y objetiva sea la pregunta, mayor será la calidad de la información obtenida.

Cabe aclarar que en establecimientos no hoteleros como complejos de cabañas, complejos de departamentos y campings, ya no se mide la ocupación y disponibilidad en habitaciones, sino en la misma unidad, por ejemplo, en los complejos de cabañas, la unidad es la misma cabaña.

Respecto de la cantidad de **habitaciones, unidades o plazas disponibles**, si bien esta información podría estar incluida en el padrón de alojamientos turísticos, la medición de estas variables, en el relevamiento, puede ser útil para contar con información actualizada al momento de realizar las estimaciones. También permitirá corregir posibles inconsistencias o actualizar la información del padrón de alojamientos.

La variable **cantidad de viajeros ingresados o cantidad de nuevos viajeros alojados**, permite realizar una aproximación a la estimación de la cantidad de turistas en el destino. Al momento de indagar, una vez más, la pregunta debe ser clara y concreta y hacer referencia explícita a la contabilización de los nuevos viajeros en el período de referencia, para evitar la confusión con la cantidad total de viajeros alojados. En este caso, se estaría duplicando, computando más de una vez a algunos turistas. Por este motivo la planilla propuesta contabiliza los ingresos y egresos.

En una segunda etapa, una vez que se cuenta con una cultura estadística apropiada, se incorporarán al relevamiento nuevas preguntas que permitan una mayor desagregación.

4.3.2 Subsistema de demanda turística

Para poder realizar el relevamiento se debe contar con diferentes equipos de trabajo (uno en cada localidad), idealmente con seis encuestadores cada uno. Los encuestadores pueden ir rotando, no necesariamente deben ser los mismos a la mañana que a la tarde, ni los que van a la terminal de ómnibus ser los mismos que van a la terminal aeroportuaria. El coordinador del observatorio y el supervisor serán los encargados de las capacitaciones y las supervisiones durante el trabajo de campo.

Los referentes municipales cargarán los datos inicialmente en una planilla Excel preparada por el OETuSC (cuando esté el desarrollo web los datos se volcarán allí). Luego los analistas del OETuSC, serán los encargados de procesar los formularios con la información relevada. Se realizará el proceso de consistencia de la información y se tratarán los valores faltantes con el fin de generar una base de datos usuaria para el posterior armado de informes.

Una vez que el observatorio haya finalizado con la creación de la base de datos, se procede a la elaboración de los informes que serán por temporada (verano e invierno) y fines de semana largo. Se creará adicionalmente un informe anual que será el que reúna y compare la información publicada para ambas temporadas y años anteriores.

4.3.3 Planificación de prueba piloto

Encuesta de Ocupación en Alojamiento Turísticos

- **Objetivo:** conocer el nivel de actividad de los alojamientos hoteleros y para-hoteleros.
- **Período de referencia:** fin de semana largo del mes de noviembre de 2019

- **Cobertura geográfica:** provincia de Santa Cruz, mediante la implementación de una muestra de unidades representativas, se intentará alcanzar todas las localidades.
- **Unidad de análisis:** el establecimiento de alojamiento turístico.
- **Unidad de relevamiento:** el establecimiento de alojamiento turístico.
- **Indicadores a estimar:**
 - total de pernoctaciones,
 - total turistas alojados,
 - estadía promedio
 - tasa de ocupación hotelera en plazas,
- **Instrumento de medición:** formulario único digital con formato tabla.
- **Estructura de relevamiento:** el OETuSC es el encargado de coordinar el operativo y fijar una única metodología para luego descentralizar la ejecución del mismo en las localidades participantes. Los municipios se encargarán de relevar telefónicamente la información de los alojamientos seleccionados en la muestra, para plasmarla en el formulario único digital mencionado anteriormente.

DETECCION DE FORTALEZAS DEL OPERATIVO

- Buena predisposición de las localidades con menor cantidad de alojamientos turísticos.
- Facilidad para la recolección de información.
- Coordinación de tareas dentro del equipo técnico del observatorio.

DETECCION DE DEBILIDADES DEL OPERATIVO

- Fallas en la comunicación de objetivos desde los analistas del observatorio a los referentes municipales a cargo del relevamiento.
- Poco tiempo dedicado a las tareas de sensibilización a los prestadores de alojamientos sobre el operativo estadístico.

PUNTOS DE MEJORA

- Realización de documentación respaldatoria para las localidades, en donde se expliciten objetivos, metodología y plazos.
- Remarcación a los referentes locales de la importancia de realizar un relevamiento previo al operativo, en donde se explique al informante (alojamiento) la importancia de los operativos estadísticos, los resultados esperados y la obligatoriedad de brindar información.
- Se hace necesario diseñar materiales para los equipos técnicos de las localidades, para que implementen acciones de sensibilización; dichos materiales deben ser tarjetas identificatorias, cartas firmadas por la máxima autoridad del operativo, manual explicativo del operativo.

4.4 Formularios definitivos

.Sobre el formulario definitivo para el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos, estará en formato digital y podrá ser consultado en el punto 5.1.1 Formularios de carga.

Sobre el formulario para la Encuesta de Ocupación es Alojamientos Turísticos, estará en formato digital y podrá ser consultado en la tarea 5.1.1 Formularios de carga.

Sobre el formulario definitivo para la Encuesta de Demanda, estará en formato digital y podrá ser consultado en la tarea 5.1.1 Formularios de carga. A continuación, se presenta el formulario a utilizarse en la Prueba Piloto (Tarea 8).

Ilustración 6 Formulario de Encuesta de Demanda v2

FORMULARIO RELEVAMIENTO DEMANDA TURISTICA

Formulario N°:
 Completado por:
 Localidad:
 Lugar de toma:
 Fecha de toma: / /

1. ¿Reside Ud. en esta localidad? (Si responde Sí marcar una cruz hasta encontrar un NO residente de la ciudad, en ese caso marcar una tilde y continuar el formulario)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

2. ¿Cuál es su lugar de residencia habitual?

Argentina [pasa a pregunta 3]
 Extranjero [pasa a pregunta 4]

3. ¿En qué provincia reside?

<input type="radio"/> Ciudad de Buenos Aires	<input type="radio"/> Mendoza
<input type="radio"/> Pcia. de Buenos Aires	<input type="radio"/> Misiones
<input type="radio"/> Catamarca	<input type="radio"/> Neuquén
<input type="radio"/> Córdoba	<input type="radio"/> Río Negro
<input type="radio"/> Corrientes	<input type="radio"/> Salta
<input type="radio"/> Chaco	<input type="radio"/> San Juan
<input type="radio"/> Chubut	<input type="radio"/> San Luis
<input type="radio"/> Entre Ríos	<input type="radio"/> Santa Cruz
<input type="radio"/> Formosa	<input type="radio"/> Santa Fe
<input type="radio"/> Jujuy	<input type="radio"/> Santiago del Estero
<input type="radio"/> La Pampa	<input type="radio"/> Tierra del Fuego
<input type="radio"/> La Rioja	<input type="radio"/> Tucumán

[pasa a pregunta 5]

4. ¿En qué país reside?

<input type="radio"/> Alemania	<input type="radio"/> Francia
<input type="radio"/> Australia	<input type="radio"/> Holanda
<input type="radio"/> Bolivia	<input type="radio"/> Israel
<input type="radio"/> Brasil	<input type="radio"/> Italia
<input type="radio"/> Canadá	<input type="radio"/> Japón
<input type="radio"/> Centroamérica	<input type="radio"/> México
<input type="radio"/> Colombia	<input type="radio"/> Paraguay
<input type="radio"/> Chile	<input type="radio"/> Perú
<input type="radio"/> China	<input type="radio"/> Portugal
<input type="radio"/> Ecuador	<input type="radio"/> Reino Unido
<input type="radio"/> Estados Unidos	<input type="radio"/> Sudáfrica
<input type="radio"/> España	<input type="radio"/> Uruguay
<input type="radio"/> Federación Rusa	<input type="radio"/> Venezuela
<input type="radio"/> Otro ¿cuál?.....	

¿Encuesta completa?

Sí
 No ¿por qué? Falta de tiempo
 Problemas de idioma
 Rechazo
 Otras razones ¿cuál?.....

8. ¿Qué localidades visitó durante este viaje dentro de Santa Cruz? ¿cuántas noches, y qué tipo de alojamiento?

Lugar	Cantidad de noches	Tipo de alojamiento
El Calafate
EL Chaltén
Río Gallegos
Otra:.....

Tipo de alojamiento:

(1) Hotel 5 estrellas	(8) Hospedaje Residencial
(2) Hotel 4 estrellas	(9) Cabaña-Bungalow
(3) Hotel 3 estrellas	(10) Albergue-Hostel-B&B
(4) Hotel 1-2 Estrellas	(11) Establecimiento Rural
(5) Apart-hotel	(12) Vivienda Propia, familiares o amigos
(6) Hotel Boutique	(13) Vivienda alquilada
(7) Hostería-Posadas	(14) Ninguno-No se hospedó
	(15) Otro

9. ¿Qué medio de transporte utilizó para arribar a Santa Cruz desde su lugar de residencia? En caso de ser varios transportes ponerlos en orden

1°..... 2°.....

(1) Avión (2) Tren (3) Vehículo Propio (4) Auto alquilado
 (5) Barco (6) Ómnibus (7) Charter/transfer (8) Otro

10. ¿Cómo organizó y contrató los servicios para su viaje?

(1) A través de su agente de viajes en la oficina de la agencia
 (2) A través de su agente de viajes en su página web
 (3) Usted mismo

11. Si la contratación la realizó Ud. Mismo, especifique:

Servicios	ON LINE (indique página web)	Otra: (especifique)
Aéreos		
Alojamiento		
Excursiones		
Traslados		
Otro:.....		

12. ¿Cuáles son los montos de los gastos que realizó durante todo su viaje en Santa Cruz? (Refiere a los gastos del grupo de viaje en su conjunto para toda la estadía). Colocar ns/nc en caso de no respuesta.

Concepto	Gto Total	Gto Diario	Moneda	ns/nc
Pasajes internacionales	<input type="checkbox"/>
Pasajes nacionales	<input type="checkbox"/>
Nafta y peaje	<input type="checkbox"/>
Alquiler de auto	<input type="checkbox"/>
Transporte público local	<input type="checkbox"/>
Alojamiento	<input type="checkbox"/>
Alimentación	<input type="checkbox"/>
Excursiones/Actividades	<input type="checkbox"/>
Compras	<input type="checkbox"/>
Otro:.....	<input type="checkbox"/>
Total	<input type="checkbox"/>

Monedas: (1) \$
 (2) US\$
 (3) Reales
 (4) Euros
 (5) Otra ¿cuál?.....

5. ¿Cuántas personas realizaron este viaje? Cuéntese Ud. y todas aquellas personas que compartieron un mismo presupuesto de viaje

6. Fecha de arribo a Santa Cruz / esta localidad: __/__/__
Fecha de partida de Santa Cruz / esta localidad: __/__/__
Nota: "Esta localidad" es para quienes residen en otra localidad de Santa Cruz.

7. ¿Cuál fue el motivo de su viaje a Santa Cruz / esta localidad?

<input type="checkbox"/> Negocios/Contrato laboral	<input type="checkbox"/> Congresos/Eventos
<input type="checkbox"/> Ocio	<input type="checkbox"/> Estudios
<input type="checkbox"/> Deporte	<input type="checkbox"/> Avistaje de flora y fauna
<input type="checkbox"/> Visita a amigos/familiares	<input type="checkbox"/> Otros ¿cuáles?.....

5 [TAREA 5] DESARROLLO DE LA BASE DE DATOS Y SITIO WEB DEL OETUSC. ARTICULACIÓN CON LA PLATAFORMA DE VIRTUALIZACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

En esta tarea se presenta el desarrollo del componente tecnológico, una base de datos (BD) y el sitio web de difusión pública (WEB) del Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz.

La estructura de la información diseñada en los puntos precedentes (Tarea 2) estará apoyada en un software, que tiene como misión facilitar la gestión de la información; esto se interpreta como la facilidad de almacenar, disponer y organizar la información estadística del turismo provincial, bajo gestión de la Dirección de Estadísticas y Estudios de Mercado de la Secretaría de Estado de Turismo provincial.

Metodológicamente el diseño del software de la BD y WEB se trabajó bajo un modelo incremental, el cual se basa en la construcción de prototipos de manera interactiva con el usuario, a fin de agregar sólo las funcionalidades necesarias. Este método de trabajo impone una forma de gestionar la construcción de ambos subproductos: se deben planificar la cantidad de prototipos a realizar, el grado de interacción que hay en cada prototipo, tiempos, funcionalidades que tendrá cada prototipo y fechas de entregas. Cada avance significativo en el desarrollo informático conlleva a versiones del producto; todas las versiones anteriores a la final se consideran **versiones beta**. Los cambios de cada versión se plasman en un **Reporte de Avance**, a fin de comunicar a todos los interesados las novedades del desarrollo.

Esta metodología presenta ventajas a la hora de enfrentar el diseño de un software con las características del presente proyecto. Por ejemplo, permite la interacción durante las primeras etapas del ciclo de vida del software, por lo que el cambio en el alcance y los requisitos de las versiones iniciales tienen un costo significativamente menor. Además, cada etapa puede ser descompuesta por iteraciones de menor escala, ideal para las etapas intermedias en donde el software debe ser testeado para definir funcionalidades específicas.

Por el otro lado, esta metodología presenta inconvenientes; el más importante es el contar con todos los requisitos del sistema al inicio; de no ser así, surgen problemas en la

arquitectura del software que derivan en el incremento de las horas de trabajo. La capacidad técnica del equipo y la experiencia en trabajos similares mitigan estos inconvenientes.

Respecto a la BD, una vez diseñada la arquitectura de información, el diseño de los formularios, los roles de usuarios, los tipos de reportes a descargar y el diseño del tablero de control, se procedió a la migración de la información desde dos fuentes:

- La Plataforma de Virtualización de Servicios Turísticos
- La información ya disponible en otros registros, repositorios y base de datos

El avance de las tareas realizadas, según versión, se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 17 Resumen de Avance de Base de Datos (BD)

Versión	Descripción de tareas realizadas	Productos complementarios	Fecha
1	Establecimiento de los formularios de carga. Determinación de roles de usuario. Definición de tipos de reportes. Diseño de tablero de control.	Ninguno	25-2-2019
2	Determinación de identidad visual. Testeo con personal técnico de Secretaría de Turismo de Santa Cruz.	Documento Política de Actualización de Datos.	25-4-2019
3	Testeo con personal técnico de las Administraciones Municipales de Turismo.	Manual de Usuario	25-6-2019
Final	Entrega de producto final a cliente		25-7-2019

Respecto a la WEB, se determinó como un portal de información sobre los resultados estadísticos alcanzados. Dicho portal a la vez mostrará la información contenida en la base

de datos, a la vez que podrá descargarse reportes que contengan información estadística del turismo provincial.

Se detallan en la siguiente tabla las funcionalidades de todas las versiones desarrolladas.

Tabla 18 Resumen de Avance de página Web de difusión pública (WEB)

Versión	Descripción funcional	Productos complementarios	Fecha
1	Determinación de requerimientos funcionales. Determinación de requerimientos técnicos. Determinación de identidad visual. Establecimiento de criterios de usabilidad.	Ninguno	25-2-2019
2	Integración de sistemas (página web, redes sociales y gestión de envío masivo de correos).	Documento Política de Actualización de Datos.	25-4-2019
3	Testeo de usabilidad técnica y funcional con usuarios-administradores.	Manual de usuario	25-6-2019
Final	Entrega de producto final a cliente		25-7-2019

Para el desarrollo de la plataforma del Observatorio se utilizó:

- Motor de Base de Datos: Mysql
- Lenguaje de desarrollo: PHP
- Framework de desarrollo: Symfony

A continuación, se presentan las tareas específicas al desarrollo de la Base de Datos y la Página web de difusión pública. La documentación que respalda el desarrollo incremental de todos los módulos de la Base de Datos está en la carpeta digital ANEXO-TAREA-5_BD-DESARROLLO.

5.1 Formularios de carga, nombre de variables, tipo y valores permitidos.

Se diseñaron formularios de carga de información en base a la arquitectura de información definida en la tarea 4.

Así, se definieron los siguientes Módulos:

- **Prestadores turísticos**
- **Visitantes a Áreas Protegidas**
- **Encuesta de Ocupación Hotelera**
- **Servicios de Transporte Aéreo**
- **Ingresos por Pasos Fronterizos**
- **Encuesta de Demanda**
- **Empleo**
- **Encuesta de Ocupación de Alojamientos Turísticos**

A modo de ejemplo, se describe el proceso de diseño de formulario digital del módulo Prestadores Turísticos, y del formulario digital de carga del módulo Ingresos por Pasos Fronterizos. Luego, se presentan los formularios digitales definitivos y operativos del resto de los módulos de la Base de Datos.

A partir de un formulario, las preguntas se desagregan en variables, que adoptan determinados valores predefinidos.

Las variables pasan a conformar campos, categorizadas en campos de texto, alfanuméricos, de fecha, de opción simple o múltiple, o texto libre. Asimismo, las posibles respuestas de parametrizan.

5.1.1 Formulario del módulo Prestadores Turísticos

Hay determinadas características que son comunes a todos los prestados, independientemente si son agencias de viajes o alojamientos. Dichas características se tradujeron en variables, luego se categorizaron y finalmente parametrizaron. Este proceso se realizó con todos los formularios digitales de todos los módulos.

Tabla 19 Características comunes de prestadores turísticos

Nombre del Campo	Tipo	Parámetro	Obligatorio
NOMBRE COMERCIAL	[texto]		si
RAZÓN SOCIAL	[texto]		
CUIT / CUIL	[numérico] Formato 12123456781		
AÑO DE INICIO DE ACTIVIDADES	[numérico]		
ESTADO	[de opción simple]	Inscripto	
		En trámite	
		No inscripto	
		Baja	
LOCALIDAD	[de opción simple]	Localidades y parajes de la provincia de Santa Cruz	si

Fuente: Elaboración propia

Luego, para cada tipo de prestador (Alojamiento, Agencia de viajes, Gastronomía, Excursiones, Alquiler de autos, Organizador de eventos) se armó una tabla con los campos específicos. A continuación, campos específicos de un alojamiento turístico.

Tabla 20 Características específicas de prestadores turísticos. Alojamiento turístico

Nombre del Campo	Tipo	Parámetro	Obligatorio
Tipo de Prestador	[de opción simple]	Alojamiento Agencia de viajes Gastronomía Excursiones Alquiler de autos Organizador de eventos	
MESES DE OPERACIÓN	[de opción múltiple]	Meses del año	
CLASE	[de opción simple]	Hotel	
		Motel	
		Apart-Hotel	
		Hostería	
		Cabaña	
		Albergue turístico	
		Residencial turístico	
		Casa/Dpto alquiler temporario	
		Establecimiento rural	
		Camping	
		Lodge	
CATEGORIA	[de opción simple]	1	
		2	
		3	
		4	
		5	
		A	
		B	
CANTIDAD DE PLAZAS	[numérico]		si
CANTIDAD DE HABITACIONES / UNIDADES FUNCIONALES	[numérico]		

Así, dicha organización de la información relativa a los prestadores turísticos dio como resultado la siguiente estructura y diseño de información.

Ilustración 7 Visualización de Listado de prestadores en la Base de Datos

Prestadores Listado de entidades

Tabla de Prestadores

Show 10 entries Search:

Id	Nombre Comercial	Cuit	Año inicio actividades	Localidad	Tipos de Prestador	Acciones
1	GRAN HOTEL			CALETA OLIVIA	Alojamientos	
2	CAPRI			CALETA OLIVIA	Alojamientos	
3	EL FARO			CALETA OLIVIA	Alojamientos	
4	PATAGONIA HOTEL			CALETA OLIVIA	Alojamientos	
5	COSTANERA DEL SUR			CALETA OLIVIA	Alojamientos	
6	HOTEL CALETA OLIVIA			CALETA OLIVIA	Alojamientos	
7	DON JORGE			CALETA OLIVIA	Alojamientos	
8	LV HOTEL			CALETA OLIVIA	Alojamientos	
9	GRAN HOTEL 2			CALETA OLIVIA	Alojamientos	
10	HOSPEDAJE DEL SOL			CALETA OLIVIA	Alojamientos	

Showing 1 to 10 of 988 entries

First Previous 1 2 3 4 5 ... 99 Next Last

[+ Crear un nuevo Prestador](#) [Descargar Prestadores](#)

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4c9e

Ilustración 8 Visualización de ficha de un prestador turístico, con información de contacto.

Prestadores Información

Datos de Prestador

Id: 43

Nombre Comercial: ALTO DEL LAGO

Razon Social:

Cuit:

Año inicio actividades:

Certificación calidad:

Distinción calidad:

Información de contacto:

Teléfono comercial: 2966-354572

Email comercial:

Domicilio:

Localidad: EL CALAFATE

Código postal:

Coordenadas geográficas:

Otras acciones:

[Lista](#) [Editar](#) [Clonar](#) [Eliminar](#)

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4c9e

Ilustración 9 Visualización de ficha de prestador turístico con información sobre capacidad instalada.

The screenshot shows the 'Prestadores' information page. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Administración', 'Users', 'Prestadores', 'Visitantes Áreas Protegidas', 'Encuesta Ocupación Hotelera', 'Servicios de Transporte Aereo', 'Ingresos por Pasos Fronterizos', 'Encuesta de Demanda', 'Empleo', and 'Encuesta de Oc. Alojamiento'. The main content area is titled 'Prestadores Información' and displays details for a provider with ID 4, 'PATAGONIA HOTEL'. The details are organized into sections: 'Datos de Prestador' (Id, Nombre Comercial, Razon Social, Cuit, Año inicio actividades, Certificación calidad, Distinción calidad) and 'Datos de Inscripción' (Mes actividad alojamiento, Tipo alojamiento, Categoría alojamiento, Cantidad plazas, Cantidad habitaciones, Estado Inscripción, Numero Inscripción, Fecha Inscripción). Below the details are 'Otras acciones' (Lista, Editar, Clonar, Eliminar). The footer includes 'Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved.' and 'Versión dev-master @ c4cf9e'.

Ilustración 10 Visualización de ficha de prestador turístico, en modo edición.

The screenshot shows the 'Prestadores' edit page. The left sidebar is identical to the previous screenshot. The main content area is titled 'Prestadores Modificación de entidad' and displays the 'Editar Prestador' form. The form fields include: 'Nombre Comercial *' (PATAGONIA HOTEL), 'Razon Social', 'Cuit', 'Año inicio actividades' (with a calendar icon), 'Certificación calidad', 'Distinción calidad', and 'Tipo prestador *' (with a dropdown menu showing 'Alojamientos'). The right sidebar contains additional fields: 'Domicilio' (Eva Perón 1873), 'Código postal', 'Coordenadas geográficas', 'Localidad *' (CALETA OLIVA), 'Teléfono comercial' (4830517), and 'Email comercial'. Below the form are 'Otras acciones' (Lista, Clonar, Eliminar) and a green 'Actualizar' button. The footer includes 'Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved.' and 'Versión dev-master @ c4cf9e'.

5.1.2 Formulario del módulo Áreas Protegidas

Del mismo modo se procedió con la gestión de la información sobre el ingreso de **personas a las Áreas Protegidas**. Se definieron características, se tradujeron en variables, se categorizaron y finalmente parametrizaron.

Tabla 21 Variables de relevamiento de información sobre Visitante a Áreas Protegidas en Santa Cruz.

Nombre del Campo	Tipo	Parámetro	Obligatorio
ÁREA PROTEGIDA	[de opción simple]	Listado de áreas protegidas dentro de la provincia	
FECHA DESDE	[fecha]		Si
FECHA HASTA	[fecha]		Si
CANTIDAD DE VISITANTES	[numérico]		Sisi
CANTIDAD DE VISITANTES RESIDENTES	[numérico]		
VARIACION INTERANUAL CANTIDAD DE VISITANTES RESIDENTES	[numérico]		
CANTIDAD DE VISITANTES NO RESIDENTES	[numérico]		
VARIACION INTERANUAL CANTIDAD DE VISITANTES NO RESIDENTES	[numérico]		
FUENTE	[de opción simple]	Listado de fuentes	Si

Durante el proceso de elaboración, se agregó información desagregada de los visitantes según lugar de residencia. Dada la factibilidad por la disposición de la información por parte de la Administración de Parques Nacionales, se adicionaron las siguientes variables:

Ilustración 11 Visualización de Ficha de Visitantes a Áreas Protegidas

Visitantes Áreas Protegidas Listado de entidades

Tabla de Visitantes Áreas Protegidas

Show 10 entries

Id	¿Es Carga Mensual?	Área protegida	Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad de visitantes	Fuente	Acciones
1	true	Parque Nacional Bosques Petrificados	2017-01-01	2017-01-31	1434	APN	[+][x][i]
2	true	Parque Nacional Los Glaciares	2017-01-01	2017-01-31	130271	APN	[+][x][i]
3	true	Parque Nacional Monte León	2017-01-01	2017-01-31	2544	APN	[+][x][i]
4	true	Parque Nacional Perito Moreno	2017-01-01	2017-01-31	317	APN	[+][x][i]
5	true		2017-01-01	2017-01-31	134566	APN	[+][x][i]
6	true	Parque Nacional Bosques Petrificados	2017-02-01	2017-02-28	552	APN	[+][x][i]
7	true	Parque Nacional Los Glaciares	2017-02-01	2017-02-28	99408	APN	[+][x][i]
8	true	Parque Nacional Monte León	2017-02-01	2017-02-28	1776	APN	[+][x][i]
9	true	Parque Nacional Perito Moreno	2017-02-01	2017-02-28	201	APN	[+][x][i]
10	true		2017-02-01	2017-02-28	101937	APN	[+][x][i]

Showing 1 to 10 of 140 entries

First Previous 1 2 3 4 5 ... 14 Next Last

+ Crear un nuevo registro de Visitantes Áreas Protegidas Descargar Visitantes Áreas Protegidas

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

Ilustración 12 Visualización de Ficha de Visitantes a una Área Protegida

Visitantes Áreas Protegidas Información

Datos de Visitantes Áreas Protegidas

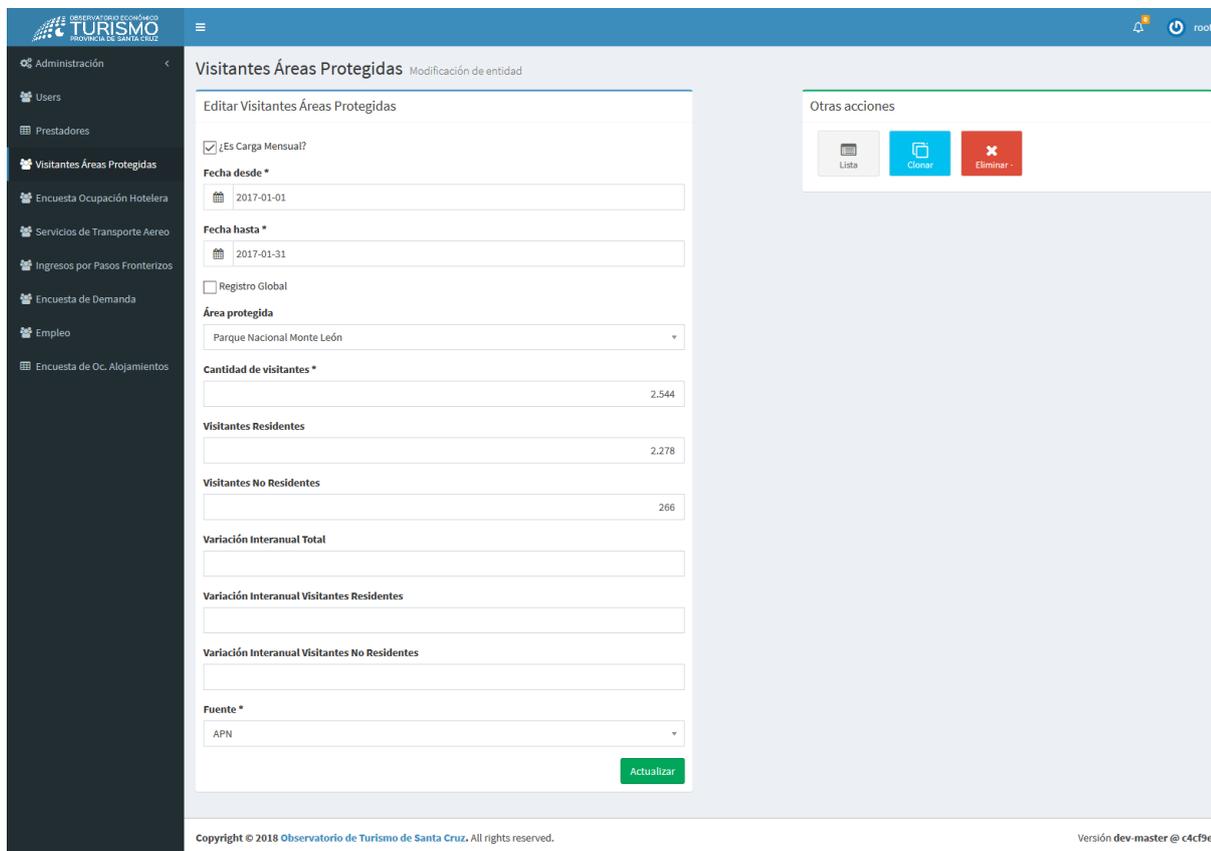
Id	3
¿Es Carga Mensual?	Sí
Fecha desde	2017-01-01
Fecha hasta	2017-01-31
Registro Global	No
Área protegida	Parque Nacional Monte León
Cantidad de visitantes	2,544
Visitantes Residentes	2,278
Visitantes No Residentes	266
Variación Interanual Total	0,00
Variación Interanual Visitantes Residentes	0,00
Variación Interanual Visitantes No Residentes	0,00
Fuente	APN

Otras acciones

[Lista] [Editar] [Clonar] [Eliminar]

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

Ilustración 13 Visualización de ficha de Visitantes a una Área Protegida, en modo de edición.



The screenshot shows a web application interface for editing protected area visitor data. The main content area is titled 'Visitantes Áreas Protegidas' with a subtitle 'Modificación de entidad'. The form includes the following fields and options:

- ¿Es Carga Mensual?
- Fecha desde ***: 2017-01-01
- Fecha hasta ***: 2017-01-31
- Registro Global
- Área protegida**: Parque Nacional Monte León
- Cantidad de visitantes ***: 2.544
- Visitantes Residentes**: 2.278
- Visitantes No Residentes**: 266
- Variación Interanual Total**: (empty field)
- Variación Interanual Visitantes Residentes**: (empty field)
- Variación Interanual Visitantes No Residentes**: (empty field)
- Fuente ***: APN

At the bottom right of the form is a green 'Actualizar' button. To the right of the form is a box titled 'Otras acciones' containing three buttons: 'Lista', 'Copiar', and 'Eliminar'.

At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved.' and a version string: 'Versión dev-master @ c4c9e'.

5.1.3 Formulario de carga de Encuesta de Ocupación Hotelera (INDEC)

Ilustración 14 Visualización de registros del módulo EOH

The screenshot displays the 'Encuesta Ocupación Hotelera' (EOH) module interface. The header includes the logo of the 'Observatorio Económico Turismo Provincia de Santa Cruz' and navigation options like 'root'. A sidebar on the left lists various administrative functions. The main content area shows a table titled 'Tabla de Encuesta Ocupación Hotelera' with columns for 'Id', '¿Carga Mensual?', 'Fecha desde', 'Fecha hasta', 'Localidad', and 'Acciones'. The table contains 10 entries, all with '¿Carga Mensual?' set to 'true' and 'Localidad' as 'EL CALAFATE'. Below the table, there are pagination controls and buttons for '+ Crear una nueva Encuesta Ocupación Hotelera' and 'Descargar Encuestas Ocupación Hotelera'.

Id	¿Carga Mensual?	Fecha desde	Fecha hasta	Localidad	Acciones
1	true	2017-01-01	2017-01-31	EL CALAFATE	[Iconos de acción]
2	true	2017-07-01	2017-07-31	EL CALAFATE	[Iconos de acción]
3	true	2017-08-01	2017-08-31	EL CALAFATE	[Iconos de acción]
4	true	2017-09-01	2017-09-30	EL CALAFATE	[Iconos de acción]
5	true	2017-10-01	2017-10-31	EL CALAFATE	[Iconos de acción]
6	true	2017-11-01	2017-11-30	EL CALAFATE	[Iconos de acción]
7	true	2017-12-01	2017-12-31	EL CALAFATE	[Iconos de acción]
8	true	2018-01-01	2018-01-31	EL CALAFATE	[Iconos de acción]
9	true	2018-02-01	2018-02-28	EL CALAFATE	[Iconos de acción]
10	true	2018-03-01	2018-03-31	EL CALAFATE	[Iconos de acción]

Showing 1 to 10 of 74 entries

First Previous 1 2 3 4 5 ... 8 Next Last

+ Crear una nueva Encuesta Ocupación Hotelera Descargar Encuestas Ocupación Hotelera

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

Ilustración 15 Visualización de Registro Digital de módulo EOH

Encuesta Ocupación Hotelera Información

Datos de Encuesta de Ocupación Hotelera

Id	1
¿Carga Mensual?	Sí
Fecha desde	2017-01-01
Fecha hasta	2017-01-31
¿Localización General?	No
Localidad	EL CALAFATE
Cantidad total de Establecimientos	111
Cantidad establecimientos hotel	39
Cantidad establecimientos para hotel	72
Cantidad total Plazas disponibles	216.363
Cantidad plazas disponibles hotel	125.829
Cantidad plazas disponibles para hotel	90.534
Cantidad total Plazas ocupadas	130.000
Cantidad plazas ocupadas hotel	81.733
Cantidad plazas ocupadas para hotel	48.267
Porcentaje plazas ocupadas total	60,08
Porcentaje plazas ocupadas hotel	64,96
Porcentaje plazas ocupadas para hotel	53,31
Cantidad total Viajeros	61.365
Cantidad viajeros hotel	37.089
Cantidad viajeros para hotel	24.276
Promedio estadía total	2,12
Promedio estadía hotel	2,20
Promedio estadía para hotel	1,99
Cantidad total Pernoctaciones	130.000
Cantidad pernoctaciones residentes	68.211
Cantidad pernoctaciones no residentes	61.789
Viajeros residentes	30.421
Viajeros no residentes	30.944
Estadía media Total viajeros	2,12
Estadía media viajeros residentes	2,24
Estadía media viajeros no residentes	2,00
Variación interanual pernoctaciones	0,00
Variación interanual viajeros	0,00
Fuente	INDEC

Otras acciones

Lista Editar Clonar Eliminar

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

Ilustración 16 Visualización de Formulario Digital en modo edición del módulo EOH

Encuesta Ocupación Hotelera Modificación de entidad
root

Editar Encuesta de Ocupación Hotelera

¿Carga Mensual?

Fecha desde *
2017-01-01

Fecha hasta *
2017-01-31

¿Localización General?

Localidad
EL CALAFATE

Cantidad total de Establecimientos *
111

Cantidad establecimientos hotel
39

Cantidad establecimientos para hotel
72

Cantidad total Plazas disponibles
216.363

Cantidad plazas disponibles hotel
125.829

Cantidad plazas disponibles para hotel
90.534

Cantidad total Plazas ocupadas
130.000

Cantidad plazas ocupadas hotel
81.733

Cantidad plazas ocupadas para hotel
48.267

Porcentaje plazas ocupadas total
60,08

Porcentaje plazas ocupadas hotel
64,96

Porcentaje plazas ocupadas para hotel
53,31

Cantidad total Viajeros *
61.365

Cantidad viajeros hotel
37.069

Cantidad viajeros para hotel
24.276

Promedio estadia total
2,12

Promedio estadia hotel
2,20

Promedio estadia para hotel
1,99

Cantidad total Pernoctaciones *
130.000

Cantidad pernoctaciones residentes
68.211

Cantidad pernoctaciones no residentes
61.789

Viajeros residentes
30.421

Viajeros no residentes
30.944

Estadia media Total viajeros
2,12

Estadia media viajeros residentes
2,34

Estadia media viajeros no residentes
2,00

Variación interanual pernoctaciones

Variación interanual viajeros

Fuente
INDEC

Actualizar

Otras acciones

Lista

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved.
Versión dev-master @ c4c7e

5.1.4 Formulario del módulo Servicios de Transporte Aéreo

Ilustración 17 Visualización de registros del módulo Servicios de Transporte Aéreo

Servicios de Transporte Aéreo Listado de entidades

Tabla de Servicios de Transporte Aéreo

Show 10 entries

Id	¿Es Carga Mensual?	Fecha desde	Fecha hasta	Aeropuerto	Cantidad de pasajeros	Cantidad de vuelos	Acciones
1	true	2017-01-01	2017-01-31	Río Gallegos	23002	166	[Icons]
2	true	2017-01-01	2017-01-31		111409	871	[Icons]
3	true	2017-01-01	2017-01-31	El Calafate	88407	705	[Icons]
4	true	2017-02-01	2017-02-28	El Calafate	74474	644	[Icons]
5	true	2017-02-01	2017-02-28	Río Gallegos	20522	144	[Icons]
6	true	2017-02-01	2017-02-28		94996	788	[Icons]
7	true	2017-03-01	2017-03-31	El Calafate	69301	655	[Icons]
8	true	2017-03-01	2017-03-31	Río Gallegos	22143	181	[Icons]
9	true	2017-03-01	2017-03-31		91444	837	[Icons]
10	true	2017-04-01	2017-04-30	El Calafate	44814	344	[Icons]

Showing 1 to 10 of 90 entries

First Previous 1 2 3 4 5 ... 9 Next Last

+ Crear una nueva Encuesta de Servicios de Transporte Aéreo Descargar Encuestas de Servicios de Transporte Aéreo

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

Ilustración 18 Visualización de Registro Digital de módulo Servicios de Transporte Aéreo

Servicios de Transporte Aéreo Información

Datos de Encuesta de Servicios de Transporte Aéreo

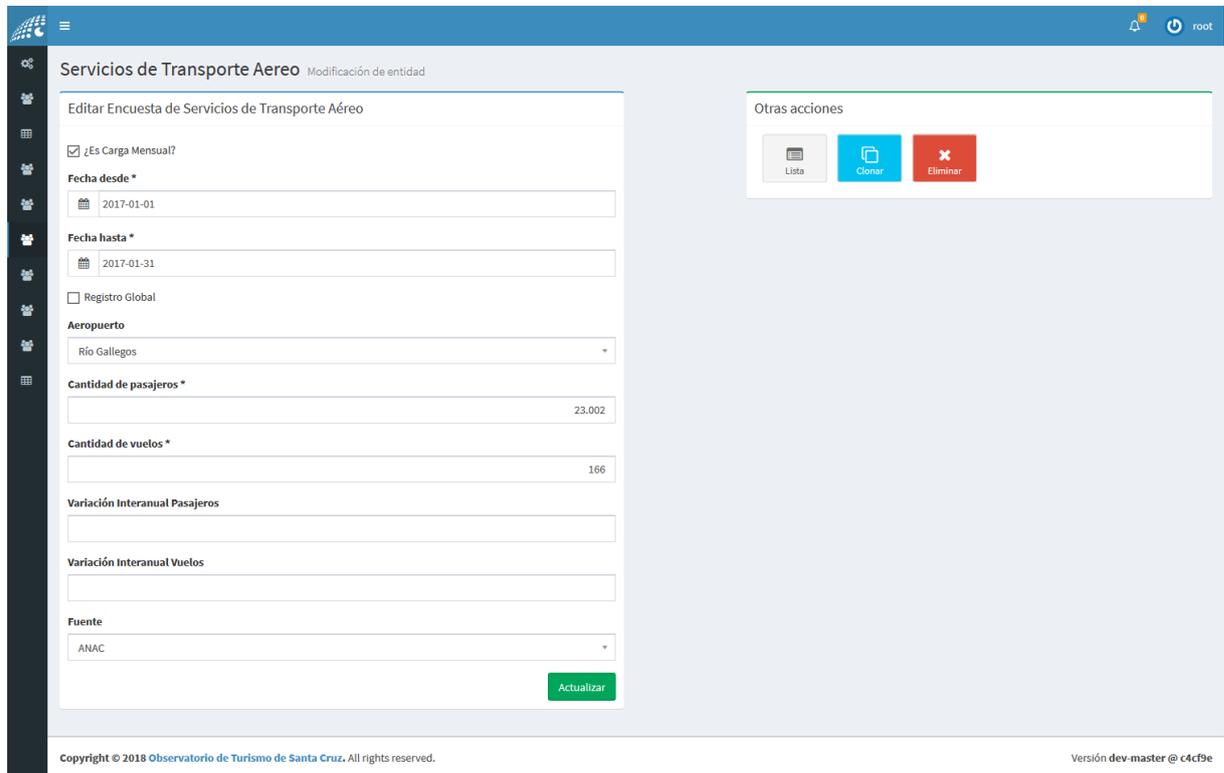
Id	1
¿Es Carga Mensual?	Sí
Fecha desde	2017-01-01
Fecha hasta	2017-01-31
Registro Global	No
Aeropuerto	Río Gallegos
Cantidad de pasajeros	23.002
Cantidad de vuelos	166
Variación Interanual Pasajeros	0,00
Variación Interanual Vuelos	0,00
Fuente	ANAC

Otras acciones

Lista Editar Clonar Eliminar

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

Ilustración 19 Visualización de Formulario Digital en modo edición del módulo Servicios de Transporte Aéreo



Servicios de Transporte Aereo Modificación de entidad

Editar Encuesta de Servicios de Transporte Aéreo

¿Es Carga Mensual?

Fecha desde *
2017-01-01

Fecha hasta *
2017-01-31

Registro Global

Aeropuerto
Río Gallegos

Cantidad de pasajeros *
23.002

Cantidad de vuelos *
166

Variación Interanual Pasajeros

Variación Interanual Vuelos

Fuente
ANAC

Actualizar

Otras acciones
Lista Clonar Eliminar

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

5.1.5 Formulario del módulo Ingresos por Pasos Fronterizos

Ilustración 20 Visualización de registros del módulo Ingresos por Pasos Fronterizos

Ingresos por Pasos Fronterizos Listado de entidades

Tabla de Ingresos por Pasos Fronterizos

Show 10 entries Search:

Id	¿Es Carga Mensual?	Paso fronterizo	Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad de personas ingresadas	Acciones
1	true	Río Don Guillermo	2017-01-01	2017-01-31	16116	
2	true	Dorotea	2017-01-01	2017-01-31	28204	
3	true	Integración Austral	2017-01-01	2017-01-31	57365	
4	true	Río Jeinimeni	2017-01-01	2017-01-31	25077	
5	true	Laurita - Casas Viejas	2017-01-01	2017-01-31	7587	
6	true		2017-01-01	2017-01-31	134349	
7	true	Río Don Guillermo	2017-02-01	2017-02-28	19803	
8	true	Dorotea	2017-02-01	2017-02-28	22524	
9	true	Integración Austral	2017-02-01	2017-02-28	51298	
10	true	Río Jeinimeni	2017-02-01	2017-02-28	21118	

Showing 1 to 10 of 162 entries

First Previous 1 2 3 4 5 ... 17 Next Last

[+ Crear un nuevo Ingresos por Pasos Fronterizos](#) [Descargar Ingresos por Pasos Fronterizos](#)

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

Ilustración 21 Visualización de Registro Digital de módulo Ingresos por Pasos Fronterizos

Observatorio Económico del Turismo PROVINCIA DE SANTA CRUZ

Ingresos por Pasos Fronterizos Información

Datos de Ingresos por Pasos Fronterizos

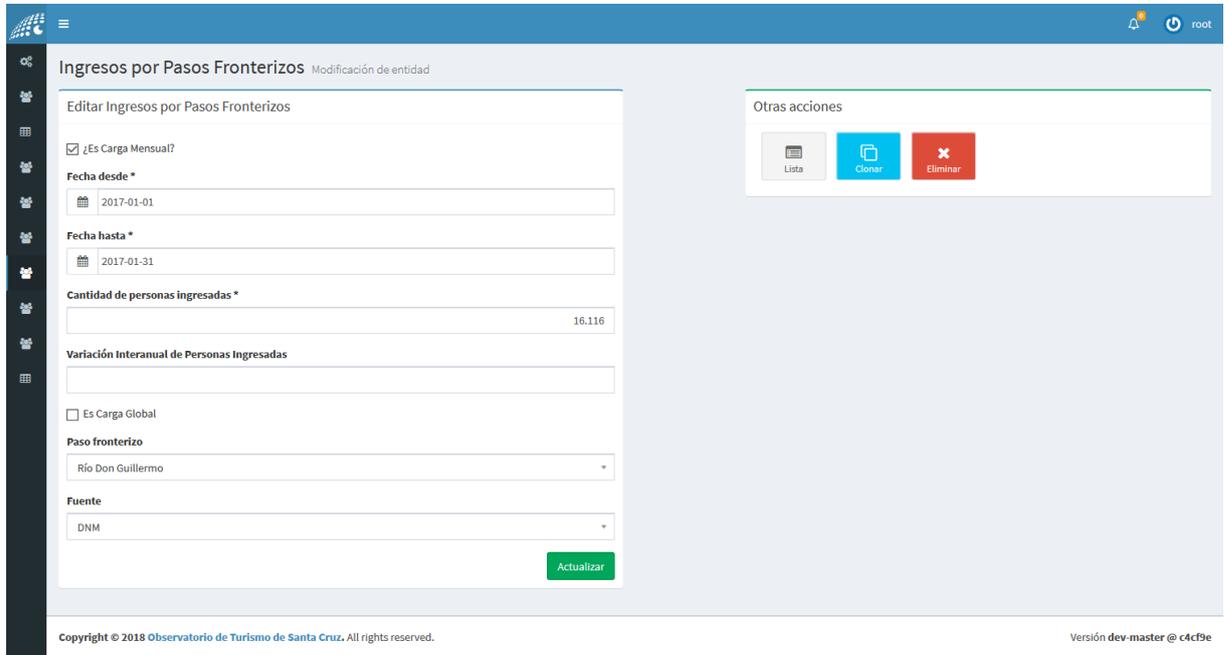
Id	1
¿Es Carga Mensual?	Sí
Fecha desde	2017-01-01
Fecha hasta	2017-01-31
Cantidad de personas ingresadas	16.116
Variación Interanual de Personas Ingresadas	0,00
Es Carga Global	No
Paso fronterizo	Río Don Guillermo
Fuente	DNM

Otras acciones

[Lista](#) [Editar](#) [Clonar](#) [Eliminar](#)

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

Ilustración 22 Visualización de Formulario Digital en modo edición del módulo Ingresos por Pasos Fronterizos



Ingresos por Pasos Fronterizos Modificación de entidad

Editar Ingresos por Pasos Fronterizos

¿Es Carga Mensual?

Fecha desde *
2017-01-01

Fecha hasta *
2017-01-31

Cantidad de personas ingresadas *
16.116

Variación Interanual de Personas Ingresadas

Es Carga Global

Paso fronterizo
Río Don Guillermo

Fuente
DNM

Actualizar

Otras acciones

Lista Clonar Eliminar

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

5.1.6 Formulario del módulo Encuesta de Demanda

Ilustración 23 Visualización de registros del módulo Encuesta de Demanda

Encuestas de Demanda Listado de entidades

Tabla de Encuestas de Demanda

Show: 10 entries Search:

Id	Fecha de toma	Número de formulario	Encuesta completa	Punto de toma	Cantidad de personas	Acciones
No data available in table						

Showing 0 to 0 of 0 entries

[+ Crear una nueva Encuesta de Demanda](#)
[Descargar Encuestas de Demanda](#)

First Previous Next Last

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

Ilustración 24 Visualización de Formulario Digital en modo edición del módulo Encuesta de Demanda

Encuestas de Demanda Creación de entidad

Nueva Encuesta de Demanda

Encuestador * Localidad *

Fecha de toma * Número de formulario *

Punto de toma * Punto de toma otro

Encuesta completa Motivo respuesta parcial

Residentes

Lugar residencia

Fecha de arribo Fecha de partida

Cantidad de personas

Motivo viaje

[Crear](#)

Otras acciones

[Lista](#)

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

5.1.7 Formulario del módulo Empleo

Ilustración 25 Visualización de registros del módulo Empleo

Empleo Listado de entidades

Tabla de Empleo en Hoteles y Restaurantes

Show 10 entries

Id	Es mensual	Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad de empleo	Variación interanual	Acciones
1	true	2016-01-01	2016-01-31	63298		
2	true	2016-02-01	2016-02-29	62387		
3	true	2016-03-01	2016-03-31	61152		
4	true	2016-04-01	2016-04-30	59853		
5	true	2016-05-01	2016-05-31	59025		
6	true	2016-06-01	2016-06-30	58226		
7	true	2016-07-01	2016-07-31	58035		
8	true	2016-08-01	2016-08-31	57765		
9	true	2016-09-01	2016-09-30	57811		
10	true	2016-10-01	2016-10-31	58190		

Showing 1 to 10 of 62 entries

First Previous 1 2 3 4 5 6 7 Next Last

[+ Crear un nuevo registro](#) [Descargar Empleo en Hoteles y Restaurantes](#)

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

Ilustración 26 Visualización de Registro Digital de módulo Empleo

Empleo Información

Datos de Empleo en Hoteles y Restaurantes

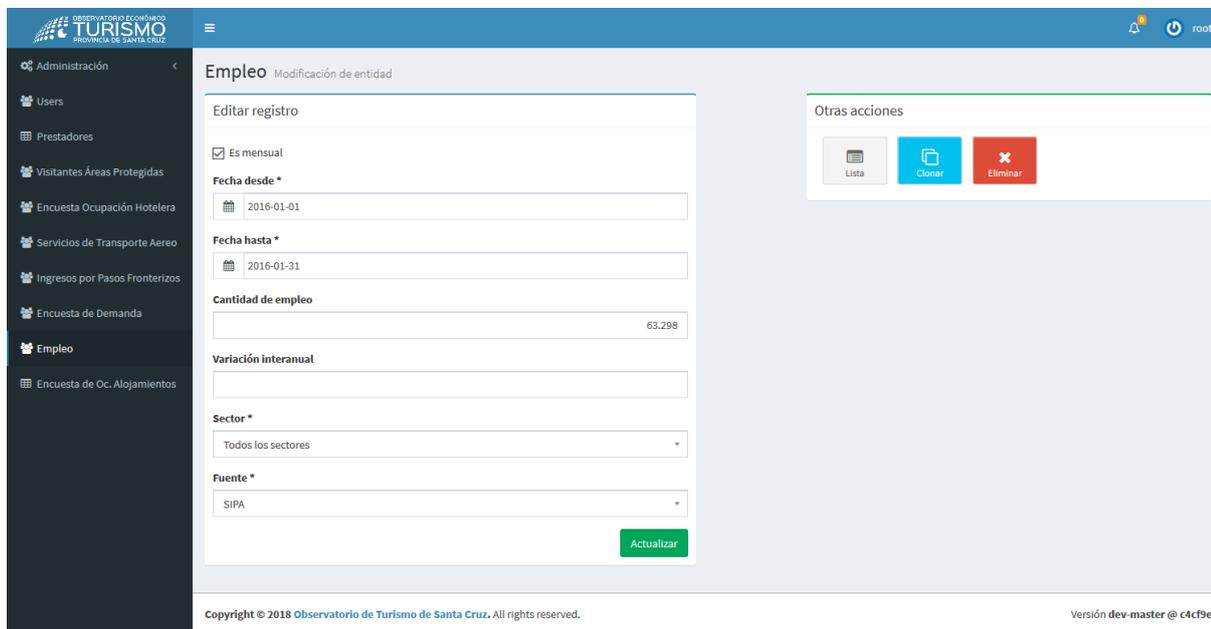
Id	1
Es mensual	Sí
Fecha desde	2016-01-01
Fecha hasta	2016-01-31
Cantidad de empleo	63.298
Variación interanual	0,00
Sector	Todos los sectores
Fuente	SIPA

Otras acciones

[Lista](#) [Editar](#) [Clonar](#) [Eliminar](#)

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

Ilustración 27 Visualización de Formulario Digital en modo edición del módulo Empleo



Empleo Modificación de entidad

Editar registro

Es mensual

Fecha desde *
2016-01-01

Fecha hasta *
2016-01-31

Cantidad de empleo
63.298

Variación interanual

Sector *
Todos los sectores

Fuente *
SIPA

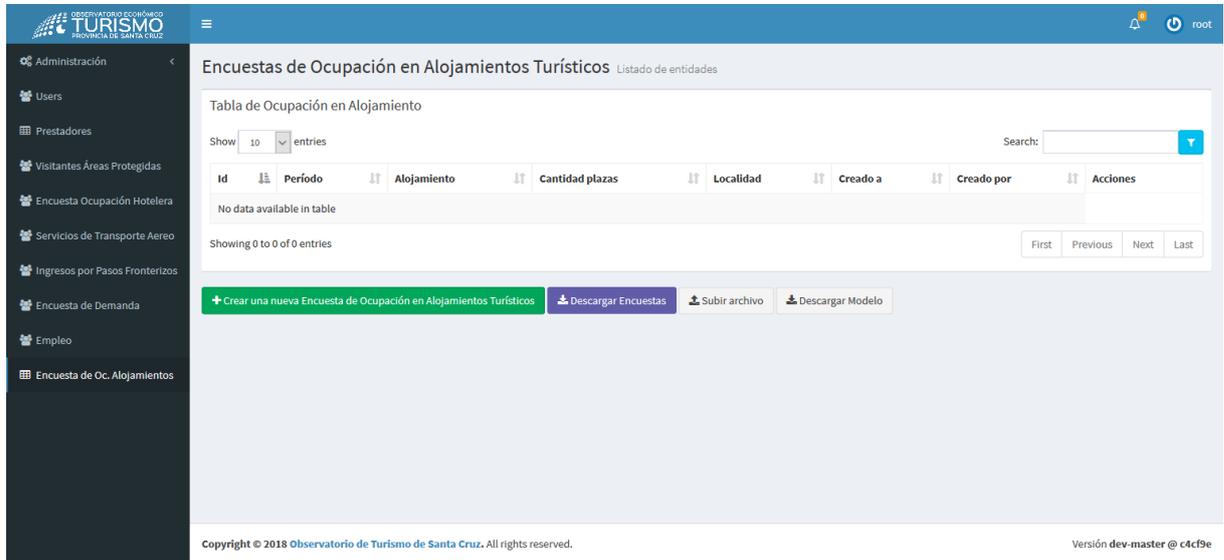
Actualizar

Otras acciones
Lista Clonar Eliminar

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

5.1.8 Formulario del módulo Encuesta de Alojamiento Turístico

Ilustración 28 Visualización de registros del módulo Encuesta de Alojamientos Turísticos



Observatorio de Turismo
PROVINCIA DE SANTA CRUZ

Administración
Users
Prestadores
Visitantes Áreas Protegidas
Encuesta Ocupación Hotelera
Servicios de Transporte Aereo
Ingresos por Pasos Fronterizos
Encuesta de Demanda
Empleo
Encuesta de Oc. Alojamientos

Encuestas de Ocupación en Alojamientos Turísticos Listado de entidades

Tabla de Ocupación en Alojamiento

Show 10 entries Search:

Id	Período	Alojamiento	Cantidad plazas	Localidad	Creado a	Creado por	Acciones
No data available in table							

Showing 0 to 0 of 0 entries

First Previous Next Last

+ Crear una nueva Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos Descargar Encuestas Subir archivo Descargar Modelo

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

Ilustración 29 Visualización de Formulario Digital en modo edición del módulo Encuesta de Alojamiento Turístico

Encuestas de Ocupación en Alojamientos Turísticos Creación de entidad

Nueva Encuesta

Localidad * 28 DE NOVIEMBRE Alojamiento *

Período * 2019-08-01 Encuestador * root Cantidad plazas Plazas ocupadas * Saldo plazas 0 **Crear**

Día: 01		Día: 02		Día: 03		Día: 04		Día: 05		Día: 06	
Ingresos	Egresos										
Día: 07		Día: 08		Día: 09		Día: 10		Día: 11		Día: 12	
Día: 13		Día: 14		Día: 15		Día: 16		Día: 17		Día: 18	
Día: 19		Día: 20		Día: 21		Día: 22		Día: 23		Día: 24	
Día: 25		Día: 26		Día: 27		Día: 28		Día: 29		Día: 30	
Día: 31											

Otras acciones

Lista

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4cf9e

5.2 Roles de usuarios

Tal como se dijo anteriormente, la BD es un instrumento para el almacenamiento, disposición y organización de la información estadística. En dichas funciones, no todas las personas tienen los mismos objetivos. Por tanto, se definió una cantidad de usuarios específicos de la Base de Datos, los cuales son:

1. Administrador
2. Analista Observatorio
3. Referente Técnico
4. Encuestador
5. Prestador
6. Data Entry
7. Consulta

Sus acciones permitidas dentro de la BD se sintetizan en la siguiente tabla:

Tabla 22 Tipos de Usuarios y síntesis de permisos.

Rol	Tipo de usuario	Permisos
ROLE_ADMIN	Administrador.	ABM de todos los registros.
ROLE_ANALISTA	Analista del Observatorio	ABM de todos los registros de datos.
ROLE_REFERENTE	Referente de las localidades	ABM de todos los registros de su propia localidad.
ROLE_ENCUESTADOR	Encuestador en operativo Encuesta de Demanda	ABM de todos sus propios registros del módulo Encuesta de Demanda.
ROLE_PRESTADOR	Prestadores de servicios	ABM de todos sus propios registros del módulo Encuesta de Ocupación en

	turísticos	Alojamientos Turísticos.
ROLE_DATAENTRY	Personas abocadas sólo a la carga de información; por lo general, externo a la Secretaría.	ABM de todos sus propios registros de los módulos Prestadores y Servicios de ómnibus.
ROLE_CONSULTA	Usuario de la información	Permiso para ver <i>dashboard</i> (tablero de control).

Fuente: Elaboración Propia.

ABM: Acrónimo de Alta, Baja y Modificación. Hace referencia a las acciones permitidas sobre los registros de la base de datos.

Ilustración 30 Listado de usuarios específicos.

Users Listado de entidades

Tabla de User

Show 10 entries

Id	Código usuario	Email	Fecha baja	Última vez visto	Nombre	Creado a	Roles	Acciones
1	root	root@localhost		2019-07-23		2019-01-15	ROLE_ADMIN	[edit] [delete]
2	SuperVicky	gasdelacruz@gmail.com		2019-04-29	Victoria	2019-03-14	ROLE_ADMIN	[edit] [delete]
4	ElCalafate	correo2@correo.com		2019-07-19	El Calafate	2019-04-11	ROLE_REFERENTE	[edit] [delete]
6	ElChalten	correo1@correo.com		2019-04-13	El Chaltén	2019-04-12	ROLE_REFERENTE	[edit] [delete]
7	RioGallegos	correo3@correo.com		2019-07-18	Rio Gallegos	2019-04-12	ROLE_REFERENTE	[edit] [delete]
8	Caleta	correo4@correo.com		2019-05-03	Caleta Olivia	2019-04-12	ROLE_REFERENTE	[edit] [delete]
9	Gregores	correo@gregores.com		2019-04-13	Gobernador Gregores	2019-04-13	ROLE_REFERENTE	[edit] [delete]
10	Antiguos	correo@losantiguos.com			Los Antiguos	2019-04-13	ROLE_REFERENTE	[edit] [delete]
11	Piedrabuena	correo@piedrabuena.com		2019-06-06	Comandante Luis Piedrabuena	2019-04-13	ROLE_REFERENTE	[edit] [delete]
12	Deseado	correo@puertodeseado.com		2019-04-13	Puerto Deseado	2019-04-13	ROLE_REFERENTE	[edit] [delete]

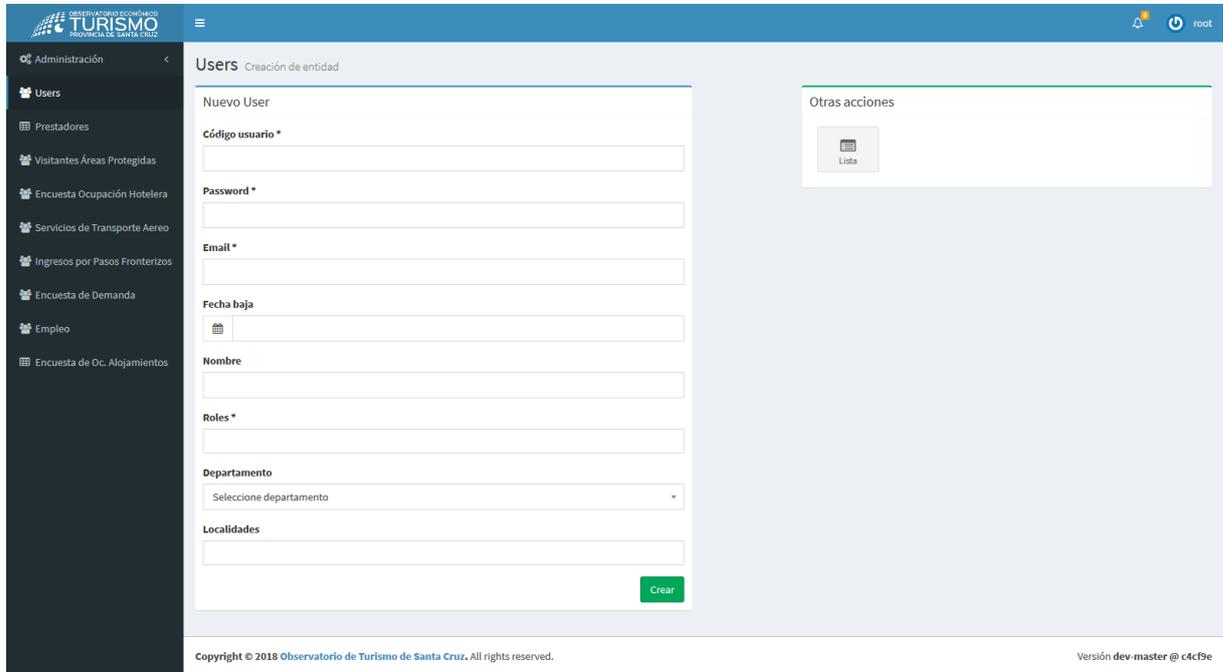
Showing 1 to 10 of 20 entries

First Previous 1 2 Next Last

+ Crear un nuevo User Descargar Users

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4c9e

Ilustración 31 Solapa para la adición de usuario específico.



5.3 Tipos de reportes

Se definió que la información cargada por los distintos usuarios pueda ser descargados en formato csv. También se agregó la funcionalidad de Filtros. Esto es, la descarga de información según tipo de prestador, localidad, período, y demás variables propias del módulo.

Esta acción se verifica en el comando **Descargar Prestadores** en el caso del Relevamiento de prestadores, o Descargar Visitantes Áreas Protegidas.

Ilustración 32 Descarga de reporte de Prestadores, en color violeta.

Prestadores Listado de entidades

Tabla de Prestadores

Show 10 entries

Id	Nombre Comercial	Cuit	Año inicio actividades	Localidad	Tipos de Prestador	Acciones
1	GRAN HOTEL			CALETA OLIVIA	Alojamientos	[Eye] [Print] [Download]
2	CAPRI			CALETA OLIVIA	Alojamientos	[Eye] [Print] [Download]
3	EL FARO			CALETA OLIVIA	Alojamientos	[Eye] [Print] [Download]
4	PATAGONIA HOTEL			CALETA OLIVIA	Alojamientos	[Eye] [Print] [Download]
5	COSTANERA DEL SUR			CALETA OLIVIA	Alojamientos	[Eye] [Print] [Download]
6	HOTEL CALETA OLIVIA			CALETA OLIVIA	Alojamientos	[Eye] [Print] [Download]
7	DON JORGE			CALETA OLIVIA	Alojamientos	[Eye] [Print] [Download]
8	LV HOTEL			CALETA OLIVIA	Alojamientos	[Eye] [Print] [Download]
9	GRAN HOTEL 2			CALETA OLIVIA	Alojamientos	[Eye] [Print] [Download]
10	HOSPEDAJE DEL SOL			CALETA OLIVIA	Alojamientos	[Eye] [Print] [Download]

Showing 1 to 10 of 988 entries

First Previous 1 2 3 4 5 ... 99 Next Last

+ Crear un nuevo Prestador Descargar Prestadores

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4c9e

Ilustración 33 Descarga de reporte de Visitantes Áreas Protegidas, en color violeta

Visitantes Áreas Protegidas Listado de entidades

Tabla de Visitantes Áreas Protegidas

Show 10 entries

Id	¿Es Carga Mensual?	Área protegida	Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad de visitantes	Fuente	Acciones
1	true	Parque Nacional Bosques Petrificados	2017-01-01	2017-01-31	1434	APN	[Eye] [Print] [Download]
2	true	Parque Nacional Los Glaciares	2017-01-01	2017-01-31	130271	APN	[Eye] [Print] [Download]
3	true	Parque Nacional Monte León	2017-01-01	2017-01-31	2544	APN	[Eye] [Print] [Download]
4	true	Parque Nacional Perito Moreno	2017-01-01	2017-01-31	317	APN	[Eye] [Print] [Download]
5	true		2017-01-01	2017-01-31	134566	APN	[Eye] [Print] [Download]
6	true	Parque Nacional Bosques Petrificados	2017-02-01	2017-02-28	552	APN	[Eye] [Print] [Download]
7	true	Parque Nacional Los Glaciares	2017-02-01	2017-02-28	99408	APN	[Eye] [Print] [Download]
8	true	Parque Nacional Monte León	2017-02-01	2017-02-28	1776	APN	[Eye] [Print] [Download]
9	true	Parque Nacional Perito Moreno	2017-02-01	2017-02-28	201	APN	[Eye] [Print] [Download]
10	true		2017-02-01	2017-02-28	101937	APN	[Eye] [Print] [Download]

Showing 1 to 10 of 140 entries

First Previous 1 2 3 4 5 ... 14 Next Last

+ Crear un nuevo registro de Visitantes Áreas Protegidas Descargar Visitantes Áreas Protegidas

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @ c4c9e

5.4 Tablero de control

Se propone un tablero de control, en donde se puedan visualizar de forma gráfica la situación y evolución de distintas variables presentes en el sistema. Se presenta a continuación, un mockup de dicha propuesta, y a continuación el Tablero de Control finalizado.

Ilustración 34 Tablero de Control (Dashboard)



5.5 Manual de Usuario

Respecto al Manual de Usuario, se desarrollaron manuales orientados a los analistas del observatorio como a los referentes locales de turismo, sobre un punto específico: el uso del módulo Encuesta de Alojamientos, el cual soporta el relevamiento de ocupación en alojamientos turísticos. Dichos manuales pueden consultarse en el ANEXO TAREA 5.

Asimismo, se entrega un Manual de Usuario de la Base de datos, para el ingreso a la Base de Datos y la navegación por los módulos. Dicho documento tiene la siguiente estructura:

- Introducción
- Logue de usuario
- Roles de usuarios
- Funcionamiento General
- Gestión de Usuarios
- Carga de contenido
- Tipo de campos
- Descarga de Reportes
- Política de Actualización de contenidos

El último punto, Política de Actualización de Contenidos, aborda las responsabilidades sobre la información de la Base de Datos. Tal como se mencionó al inicio, la información estadística producida por el Observatorio se basa en la información gestionada por el área de Servicios de la Secretaría de Turismo a través de las actualizaciones que realizan las áreas de turismo de las distintas localidades de la provincia. Dicha información cargada por las Administraciones Municipales de Turismo (AMT) es supervisada por el área de Servicios de la Secretaría provincial. Por tanto, es importante que dicha información esté actualizada, ya que el Observatorio realizará sus operativos en base a la información disponible (ya sea en la Plataforma de Virtualización o en cualquier soporte digital o análogo utilizado). Así, es recomendable que dicha actualización sea realizada previamente a los relevamientos de actividad (por ejemplo, en los relevamientos de ocupación de alojamientos turísticos) tal como quedó establecido en el Manual Metodológico: fines de semana largo y períodos

vacacionales. Asimismo, es recomendable que durante los restantes períodos la información sea actualizada al menos una vez al mes.

Así, el área de Servicios tiene la tarea de supervisión de la actualización de la información turística realizada por las Administraciones Municipales de Turismo, para que dicha información actualizada luego se vuelque en la Base de Datos del Observatorio.

El Manual de Usuario está disponible en formato digital en el ANEXO TAREA 5.

5.6 Diseño gráfico y programación del sitio web

La estructura de la información diseñada en los puntos precedentes que conforman el Sistema de Información del Observatorio tendrá un portal de comunicación, a fin de que la información estadística esté disponible, bajo los principios de Datos Abiertos (Open Data).

Para la definición del diseño y programación del sitio web, se realizaron las siguientes acciones:

Preparación de *Brief*, en el cual se enmarcan los retos y oportunidades que tiene la página y cómo ésta ayudará a cumplir los objetivos del Observatorio.

Así, el objetivo principal del sitio web es comunicar las acciones y resultados del Observatorio. Este objetivo se tradujo en cuatro objetivos concretos:

1. Descargar informes
2. Descargar bases de datos
3. Entrar en contacto con equipo técnico del Observatorio
4. Enterarse de las novedades del observatorio

Estos objetivos concretos guiaron la estructura de contenidos, ubicación de los enlaces y las acciones que podrá realizar el usuario.

También se contempló la presencia de dos clases de usuarios, con objetivos diferentes y que, por tanto, debieron ser contemplados al momento del diseño de la estructura de la información.

1. Usuario ocasional: interesado por Santa Cruz. Uso ocasional del sitio. Verá el sitio de manera integral. Descargará la información de manera ocasional.
2. Usuario especialista: interesado por los datos estadísticos de Santa Cruz. Uso reiterativo del sitio. Verá el sitio de manera integral y luego buscará específicamente las bases de datos. Descargará la información de manera regular.

Para el sitio web se utilizó Gestor de contenidos CMS Joomla

Acceso Web: <https://www.joomla.org>

Joomla! es un sistema de gestión de contenidos (o CMS, por las siglas en inglés, Content Management System) que permite desarrollar sitios web dinámicos e interactivos. Permite crear, modificar o eliminar contenido de un sitio web de manera sencilla a través de un panel de administración. Es un software de código abierto, programado o desarrollado en PHP y liberado bajo Licencia pública general GNU (GPL)

Para la gestión del contenido se utilizó el Template Uber.

Acceso Web: <https://www.joomlart.com/joomla/templates/uber>

La documentación técnica puede consultarse en:

<https://www.joomlart.com/documentation/joomla-templates/uber>

Para el desarrollo se utilizó un servidor externo, con el siguiente dominio:

<http://otscweb.silvioquadri.com.ar/>

Dicho dominio es temporal hasta tanto el área de sistemas de la gobernación provincial designe un nuevo dominio y aloje el desarrollo en un servidor provincial.

A continuación, una captura de pantalla del home de inicio del sitio web.

Ilustración 35 Visualización del página principal de Web de Difusión Pública.

Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz

 [SOBRE OETuSC](#) [PUBLICACIONES](#) [DATOS](#) [NOVEDADES](#) [CONTACTO](#)

Presentaron el nuevo Observatorio Económico del Turismo en Santa Cruz

Durante la presentación de los primeros informes, dados a conocer en el auditorio César Virgilio de la cartera turística, la Secretaria de Estado de Turismo sostuvo que "el observatorio Económico es una herramienta que nos permite contar con información estadística de calidad para tomar mejores decisiones en el sector".

Buscar...

Sobre el OETuSC

 El Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz (OETuSC) es el organismo de referencia a nivel provincial en materia de estadísticas del sector turístico, bajo la órbita de la Secretaría de Estado de Turismo de Santa Cruz.

Publicaciones

 [Anuario OETuSC](#)  [Informes de Temporada](#)  [Coyuntura Turística](#)  [Fin de Semana Largo](#)  [Informes Especiales](#)

[Ver catálogo completo](#)

Datos

 **150**
Alojamientos Turísticos

 **30**
Agencias de Viajes

 **15**
Áreas Naturales Protegidas

[Ver más datos](#)

CONTACTO
Dirección: Av. Néstor Kirchner 863
Tel: + 54 2966 437 412
Correo: acarrizo@santacruzpatagonia.gob.ar
Río Gallegos, Provincia de Santa Cruz

 [f](#) [i](#) [t](#)

Ilustración 36 Visualización de página para descarga de informes elaborados por el equipo técnico.

Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz

 **TURISMO**
PROVINCIA DE SANTA CRUZ

[SOBRE OETuSC](#) [PUBLICACIONES](#) [DATOS](#) [NOVEDADES](#) [CONTACTO](#)

Informe de Coyuntura Turística Mayo 2019

Tipo Publicación: Coyuntura turística
Año publicación: 2019
Mes publicación: Mayo
Adjunto: [Coyuntura-2019-05.pdf](#)

[f](#) [t](#) [s](#)

CONTACTO
Dirección: Av. Néstor Kirchner 863
Tel: + 54 2966 437 412
Correo: acarizzo@santacruzpatagonia.gob.ar
Rio Gallegos, Provincia de Santa Cruz

 **TURISMO**
PROVINCIA DE SANTA CRUZ

[f](#) [i](#) [t](#)

5.7 Criterios para la medición de la usabilidad del sitio.

La medición de la usabilidad es un proceso que determina la facilidad con la que los usuarios interactúan con un sistema. La evaluación es un estudio empírico con usuarios reales del sistema propuesto, con el fin de tener retroalimentación durante el desarrollo del software.

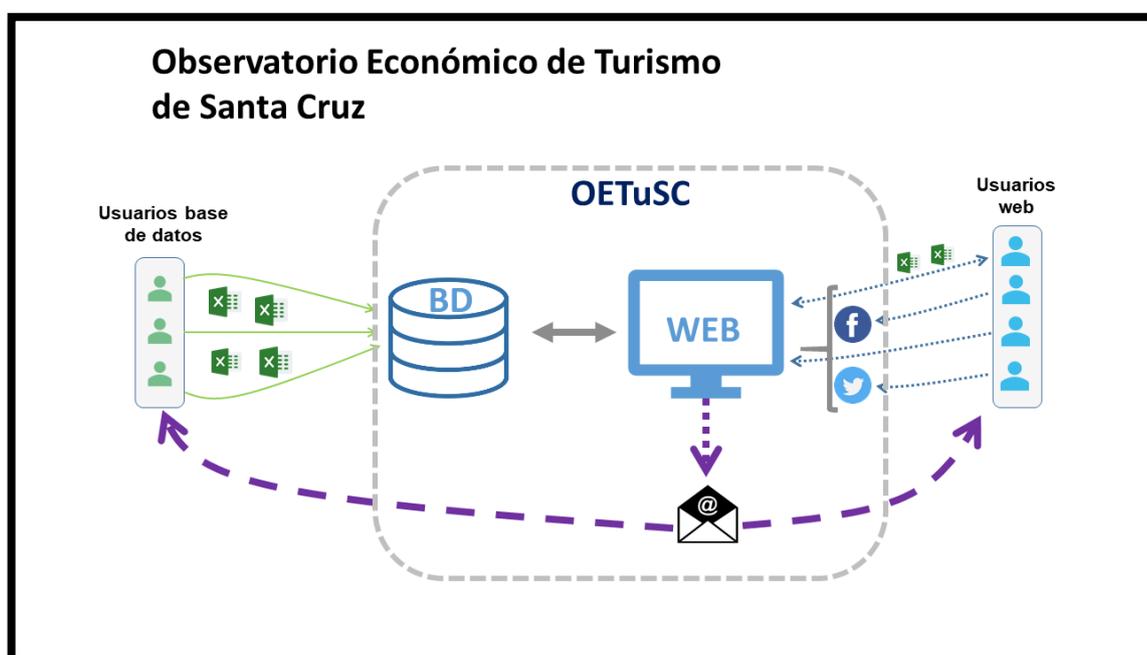
Los criterios que se utilizaron para la medición de la usabilidad del sitio son:

- **Facilidad de aprendizaje:** facilidad con la que los usuarios nuevos pueden interactuar con el sistema.
- **Facilidad de uso:** facilidad con la que el usuario hace uso del sistema
- **Flexibilidad:** posibilidad de intercambio de información entre el sistema y el usuario.
- **Robustez:** capacidad del sistema de ayudar al usuario a cumplir sus objetivos.

5.8 Integración del ecosistema web del OETuSC.

Por último, se presenta de manera gráfica la integración de los distintos elementos del ecosistema web. Tal como se mencionó al inicio, el componente tecnológico sirve de apoyo para alcanzar los objetivos que se propone el observatorio. Estos objetivos no se circunscriben solamente a la captación y resguardo de la información en un lugar seguro, sino también que dicha información esté disponible para la consulta y uso. Aquí es donde la página web de difusión pública complementa los objetivos del observatorio relacionados con la comunicación de la información. Dentro de este campo, también entra en sistema las redes sociales, espacios de comunicación masiva para el público en general. Al mismo tiempo, las notificaciones de actualizaciones de los cambios en la plataforma web también son transmitidos a través de un correo masivo (newsletter). La disponibilidad de varios canales alternativos ofrece la posibilidad de segmentar la información y, por tanto, el perfil de usuario a interpelar.

Ilustración 37 Integración del ecosistema tecnológico del OETuSC



6 [TAREA 6] ELABORACIÓN DEL MANUAL METODOLÓGICO DEL OETUSC

El manual es presentado en el Tomo II del presente informe final, y tiene por objetivo constituirse en una guía que brinde orientación al equipo del Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz.

Se basa en la generación de apoyo técnico para la realización de estadísticas provinciales de turismo. Su contenido consiste en propuestas metodológicas y delineamientos prácticos para producir indicadores provinciales básicos y comparables. Asimismo, se pretende establecer pautas detalladas y precisas de los procedimientos que el Observatorio deberá llevar a cabo para el cumplimiento del proyecto, determinando con precisión las incumbencias de cada área, haciendo énfasis en la necesidad de que OETuSC se establezca como organismo de coordinación, centralización y control.

Para la puesta en funcionamiento de un sistema de estadísticas provinciales integrado, es preciso contar con la colaboración de organismos descentralizados que participen de los procedimientos y que alcancen la totalidad del extenso territorio. Considerando que existen dificultades de comunicación propias de las características territoriales de Santa Cruz, el manual pretende establecer pautas claras y concretas en cada procedimiento, para lograr minimizar los errores e inconvenientes que podrían ocasionarse.

7 [TAREA 7] PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

En esta tarea se presenta el programa de capacitación para el Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz (OETuSC). Este programa tuvo por objetivo desarrollar y dictar charlas teórico-prácticas destinadas a entrenar y sensibilizar a los integrantes del OETuSC con responsabilidades en la coordinación, supervisión, recopilación, preparación y difusión de la información, con el fin de que cumplan sus tareas de manera calificada, oportuna y homogénea, según las necesidades técnicas y operativas del Sistema.

Se llevó adelante un proceso de capacitación/inducción continuo no sólo durante el período asignado a la tarea, sino sobre los 12 meses de trabajo de la consultoría. La interacción continua entre el equipo técnico del observatorio y el equipo consultor fue clave para la transferencia de conocimientos, y el incremento de las capacidades tanto de gestión como de análisis.

Se presenta a continuación los principales lineamientos de dicho programa de capacitación, y se adjunta en los anexos el detalle de los documentos elaborados que dan cuenta del trabajo continuo del equipo consultor.

7.1 FICHA TECNICA DE PROGRAMA

Alcance

Integrantes del OETuSC: Ariel Carrizo, María Emilia Cabral, Gaston Bernal.

Fines

La capacitación se lleva a cabo para contribuir al logro de las tareas de coordinación, supervisión, recopilación, preparación y difusión de la información de manera calificada, oportuna y homogénea, según las necesidades técnicas y operativas del Sistema de Información Estadística.

Objetivos de la capacitación

- Mejorar las habilidades blandas de los integrantes del observatorio, orientadas a la gestión estratégica de la información.
- Mejorar las aptitudes técnicas de los integrantes del observatorio en el procesamiento de información estadística.

Estrategia

Se plantea la necesidad de una capacitación continua durante la ejecución de la consultoría. La misma se divide en dos secciones. La primera se corresponde con los primeros 6 meses de la consultoría, en donde el foco de atención está en la gestión de las fuentes secundarias de información. La segunda está orientada a la gestión de fuentes de información primaria, y se corresponde mayormente con las acciones a realizar durante la prueba piloto, en donde se desarrollan los testeos de los instrumentos y metodología de trabajo.

Tipos de capacitación

La **Capacitación de Gestión de Fuentes de Información** está orientada a solucionar problemas de desempeño en la construcción del sistema estadístico provincial de turismo.

La **Capacitación de Producción Estadística** está orientada a que el equipo del observatorio pueda adquirir nuevos conocimientos propios de la gestión de estadísticas del sector turístico, y desarrollar habilidades y aptitudes para nuevas tareas y responsabilidades a causa del fortalecimiento del sistema estadístico provincial.

Acciones

Los Documentos de Trabajo dan cuenta de las actividades enmarcadas en la **Capacitación de Gestión de Fuentes de Información** durante la primera etapa del OETuSC, y están disponible en el ANEXO TAREA 7.

En el ANEXO TAREA 7.se encuentra el material preparado para la **Capacitación de Producción Estadística** a implementarse con anterioridad a la prueba piloto.

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES EN TERRITORIO

Las capacitaciones a distancia fueron reforzadas con la visita del equipo consultor en 4 instancias, detalladas en la siguiente tabla. Se remarca que el viaje 1 la capacitación no fue el objetivo principal, pero se aprovechó el viaje para intercambios a nivel técnico con la consultora experta en estadísticas. A la vez, el último viaje sirvió como cierre del proyecto, en donde se hizo un repaso de todas las acciones realizadas durante el año de la asistencia técnica, y el repaso de los principales conceptos, a alto nivel, del observatorio, a fin de capacitar a los nuevos integrantes del equipo de observatorio.

La presentación utilizada para la **CAPACITACIÓN DE CIERRE** se puede consultar en el ANEXO TAREA 7.

Tabla 23 Detalle de viajes realizados con tareas de capacitación al equipo técnico del observatorio

Viaje	FECHAS	LUGAR	CONSULTOR
1	20-22 septiembre de 2018	Rio Gallegos	Victoria Dowbley / Camilo Makón
2	21-23 diciembre de 2018	Rio Gallegos	Victoria Dowbley / Camilo Makón
3	21-22 marzo de 2019	Rio Gallegos / Calafate	Pablo Singerman / Victoria Dowbley
4	22 de julio de 2019	Rio Gallegos	Camilo Makón

8 [TAREA 8] ORGANIZAR Y COORDINAR UN RELEVAMIENTO PILOTO DE DATOS

En esta tarea se presentan las actividades inherentes a la prueba piloto de dos operativos en campo de manera simultánea:

1. Relevamiento de Ocupación en Alojamientos Turísticos en las localidades de la provincia
2. Encuesta de Demanda Turística en la localidad de El Calafate

Dichos operativos acontecieron durante los días jueves 18 al domingo 21 de abril de 2019, a fin de medir la actividad turística durante el fin de semana largo de Semana Santa.

8.1 Diseño general del relevamiento de campo

8.1.1 Relevamiento de Ocupación en Alojamientos Turísticos en las localidades de la provincia

- **Objetivo:** estimar la cantidad de pasajeros alojados, pernoctaciones, estadía promedio y tasa de ocupación en alojamientos turísticos.
- **Período de referencia:** Semana Santa 2019
- **Cobertura geográfica:** 17 localidades de la provincia de Santa Cruz
- **Unidad de Análisis:** el establecimiento de alojamiento turístico
- **Unidad de Relevamiento:** el establecimiento de alojamiento turístico
- **Diseño de muestra:** con probabilidad proporcional al tamaño y método de selección de Madow. La muestra teórica para El Calafate fue de 50 alojamientos, para El

Chaltén fue de 40 y para Río Gallegos fue de 18. En las demás localidades, dado el peso relativo en el total provincial, se propuso relevar el total de establecimientos abiertos durante Semana Santa.

- **Instrumento de medición:** Formulario digital (planilla Excel).

La planilla está compuesta por las siguientes columnas:

- **NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:** se enlista a todos los establecimientos turísticos a relevar;
- **INICIO:** cantidad de plazas totales con que cuenta cada establecimiento y cantidad de personas alojadas el día previo a la Semana Santa (miércoles 17 de abril)
- **PASAJEROS INGRESADOS / EGRESADOS:** cantidad de pasajeros que ingresaron y que egresaron de cada establecimiento en cada día del fin de semana largo (días 18, 19, 20 y 21 de abril).

Ilustración 38 Planilla digital en formato Excel del relevamiento de ocupación en alojamientos turísticos

Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos											
Localidad: EL CALAFATE											
Año: 2019											
Mes: Abril											
Nombre del Establecimiento	Cantidad plazas	INICIO Plazas ocupadas (1 plaza = 1 pasajero)	18/04/2019		19/04/2019		20/04/2019		21/04/2019		
			Pasajeros Ingresados	Pasajeros Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajeros Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajeros Egresados			
Departamentos Calafate(Cotecal)	9										
Patagonia Suites	13										
Las Cabañitas	15										
Flores Patagónicas	18										
Bahia Marina	20										
Flores Del Sur	21										
Elken	24										
Los Apart De Nene	25										
Kau Shaionk	30										
Santa Monica	30										
Puerto San Julian	32										
Las Avutardas	34										
Amigo Del Mundo	36										
Konke Hotel Y Sabores	36										
Cauquenes De Nimes	40										
Edelweiss	42										

Fuente: captura de pantalla

- **Metodología:** conceptualmente los operativos están basados en los principios de centralidad metodológica y descentralización operativa; por tanto, el observatorio diseñó las planillas y el proceso de recolección de la información, y luego delegó en los responsables locales el contacto con el informante y la captura de los datos en los instrumentos diseñados por el observatorio para tal fin.
- **Estructura del relevamiento:** para el relevamiento, se preparó un kit compuesto por:
 1. Formulario (planilla Excel)
 2. Listado de alojamientos
 3. Carta de presentación
 4. Credencial del Observatorio
 5. Manual de indicaciones (ver Anexo)

Se propuso un contacto previo a los establecimientos turísticos seleccionados, y el envío de una carta de presentación formal, en donde se aclare el objetivo del operativo estadístico, responsable y leyes que amparan la protección de la información brindada. En caso de ser contacto personal, se usaría la credencial del Observatorio. Esto tenía por objetivo establecer una relación de confianza con el informante, para asegurar su cooperación durante el relevamiento.

- **Carga de datos:** cada área de turismo de cada localidad tiene la tarea de cargar la planilla Excel, a partir del contacto telefónico con los informantes.

Para la ejecución de esta prueba piloto se preparó un KIT DE RELEVAMIENTO compuesto por

1. Planilla Excel con alojamientos a relevar
2. Listado de alojamientos a relevar

3. Credencial del observatorio
4. Manual explicativo

Se seleccionaron 10 localidades para realizar el operativo, en base al interés en realizar el operativo durante semana santa, y el día 15 de abril se envió el Kit de Relevamiento a las siguientes localidades:

1. El Calafate
2. El Chaltén
3. Río Gallegos
4. Caleta Olivia
5. Gobernador Gregores
6. Los Antiguos
7. Piedra Buena
8. Puerto Deseado
9. Puerto Santa Cruz
10. Río Turbio)

8.1.2 Encuesta de Demanda Turística en la localidad de El Calafate

- **Objetivo:** caracterizar el perfil del turista que visita el destino.
- **Período de referencia:** Semana Santa 2019
- **Cobertura geográfica:** El Calafate
- **Unidad de Análisis:** el turista y su grupo de viaje
- **Unidad de Relevamiento:** el turista
- **Puntos de relevamiento:** Terminal aeroportuaria y terminal de ómnibus.

- **Diseño de muestra:** no probabilística. Se estableció un piso mínimo de al menos **400 encuestas**.
- Aeropuerto de El Calafate: se realizó una estratificación dada la limitación de los recursos disponibles. Se dispuso encuestar a quienes viajan desde El Calafate a su lugar de residencia habitual en 8 vuelos durante el período:
 - 3 vuelos el sábado 20,
 - 4 vuelos el domingo 21 y
 - 1 vuelo el lunes 22.

Bajo tres supuestos, se determinó la cantidad de encuestas que cada encuestador debería realizar. Los supuestos son: todos los vuelos regresaban llenos a Buenos Aires, todos los pasajeros son turistas que regresan a su lugar de residencia, y que cada grupo de viaje tiene en promedio 2,5 personas.

Terminal de ómnibus municipal: se planificó la visita el viernes 19 de abril para conocer la actividad del establecimiento; en base a ello, el coordinador tenía la potestad de asignar mayor o menor cantidad de encuestadores.

Tabla 24 Cronograma de partidas desde el aeropuerto de El Calafate

Fecha	Aerolínea	Numero de Vuelo	Aeropuerto Destino	Hora despegue	Vuelos a relevar
19/4/2019	AR	1870	USH	8:35	
19/4/2019	AR	1871	AEP	12:50	
19/4/2019	AR	1847	AEP	14:30	
19/4/2019	AR	1827	AEP	18:05	
19/4/2019	AR	1825	AEP	19:05	
20/4/2019	AR	1870	USH	8:35	
20/4/2019	AR	1871	AEP	12:50	
20/4/2019	AR	1847	AEP	14:30	si
20/4/2019	AR	1821	AEP	16:55	si
20/4/2019	AR	1829	AEP	19:35	si
21/4/2019	AR	1870	USH	8:35	
21/4/2019	AR	1821	AEP	10:25	si
21/4/2019	AR	1871	AEP	12:50	
21/4/2019	AR	1847	AEP	14:30	si
21/4/2019	AR	1907	AEP	18:15	si

21/4/2019	AR	1829	EZE	19:20	si
22/4/2019	AR	1870	USH	8:35	
22/4/2019	AR	1871	AEP	12:50	si
22/4/2019	AR	1847	AEP	14:30	
22/4/2019	AR	1827	AEP	18:05	
22/4/2019	AR	1825	AEP	19:05	

Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por operador de Aeropuerto de El Calafate

- **Instrumento de medición:** formulario impreso en español e inglés.
- **Estructura del relevamiento:** un supervisor y 4 encuestadores.
- **Carga de datos:** a cargo de los propios encuestadores en una planilla Excel
- **Metodología:** los encuestadores entrevistan a los turistas en la sala de embarque del aeropuerto y de la terminal de ómnibus. El supervisor recepciona las encuestas para un primer control. Luego los encuestadores cargan las encuestas en la planilla Excel.

Para este punto se realizó un acuerdo con el CES PADRE AGOSTINI para la contratación de 6 estudiaste de las carreras de grado de Turismo, como encuestadores y Data Entry. El material utilizado para las capacitaciones puede consultar en el anexo electrónico ANEXO-TAREA-8_PRUEBA PILOTO/Relevamiento Demanda

8.2 Procesamiento de los datos de una prueba piloto

8.2.1 Relevamiento de Ocupación en Alojamientos Turísticos en las localidades de la provincia

Al finalizar el fin de semana largo de Semana Santa, sólo 4 localidades utilizaron la metodología propuesta: Caleta Olivia, Puerto Deseado, Piedra Buena y Los Antiguos. Las restantes localidades, obviaron la metodología priorizando la propia o directamente desistieron de realizar relevamientos.

Tabla 25 Estado de situación del relevamiento de ocupación en las localidades

Localidad	¿Uso metodología de relevamiento propuesta?	Comentarios
El Calafate	No	Publicó resultados de ocupación propios en prensa.
El Chaltén	No	Envío resultados de ocupación relevados con metodología propia.
Río Gallegos	No	Envío resultados de ocupación relevados con metodología propia.
Caleta Olivia	Sí	Utilizó planilla antigua; bajo nivel de respuesta para obtener resultados.
Puerto Deseado	Sí	Bajo nivel de respuesta para obtener resultados.
Piedra Buena	Sí	Inconsistencia en los datos enviados; se pidió revisión con prestadores.
Los Antiguos	Sí	Envío una planilla distinta a la propuesta.
Gobernador Gregores	No	Respondió por teléfono que no tienen área de estadísticas y no realizan relevamiento alguno.
Puerto Santa Cruz	No	En la prueba piloto no tuvimos respuesta alguna.
Río Turbio	No	Respondió solamente "recibido" en un mail, pero no enviaron la información solicitada.
Puerto San Julián	No	No respondió
Pico Truncado	No	No respondió
Las Heras	No	No respondió
Perito Moreno	No	No tiene área de estadísticas y tampoco muestra interés alguno en poseer algún dato.
Lago Posadas	No	No respondió
28 de Noviembre	No	No respondió
Fitz Roy / Jaramillo	No	No respondió

Fuente: Elaboración propia

Al no contar con datos de El Calafate, El Chaltén y Río Gallegos, que en conjunto representan el 80% del total de plazas disponibles, **se decidió que sea el Observatorio quien realice el relevamiento de la información, es decir, el contacto directo con los informantes.** Para ello, el equipo de la Dirección de Estadística y Estudio de Mercado tuvo a su cargo la realización de llamados telefónicos a los alojamientos de El Calafate, mientras que el equipo consultor realizó los llamados a los alojamientos de El Chaltén y Río Gallegos. Este relevamiento se realizó durante la semana del 22 al 26 de abril de 2019.

El procesamiento de la información relevada por el Observatorio no presentó mayores dificultades, por lo que se pudo elaborar un informe de resultados de Semana Santa de las 3 localidades relevadas (El Calafate, El Chaltén y Río Gallegos)

Se presentaron dificultades en el procesamiento de la información relevada por las 4 localidades que utilizaron la metodología propuesta debido a errores en la información cargada en las planillas Excel. Razón por la cual no fue posible obtener resultados para estas 4 localidades.

Se verifica que hubo informantes que no interpretaron correctamente el concepto de *plazas disponibles*. Esto implicaba que en los establecimientos había más personas alojadas que el máximo declarado. En otros casos, el dato sobre plazas disponibles directamente no aparecía. En esos casos hace falta que el encuestador esté más atento a las inconsistencias en las respuestas.

8.2.1.1 Resultados de la Encuesta de Ocupación en alojamientos turísticos

Para el **fin de semana largo de Semana Santa 2019**, en **LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ** se registraron 13.826 plazas disponibles en 368 establecimientos.

- **Tasa de ocupación (medido en plazas): 66,7%**
- **Turistas hospedados: 11.651**
- **Total pernoctaciones: 26.125**
- **Estadía media en alojamientos: 2,2 noches**

Para el **fin de semana largo de Semana Santa 2019**, en **EL CALAFATE** se registraron 7.903 plazas disponibles en 175 establecimientos.

- **Tasa de ocupación (medido en plazas): 67%**
- **Turistas hospedados: 8.800**
- **Total pernoctaciones: 21.345**
- **Estadía media en alojamientos: 2,4 noches**

Para el **fin de semana largo de Semana Santa 2019**, en **EL CHALTEN** se registraron 2.484 plazas disponibles en 95 establecimientos.

- **Tasa de ocupación (medido en plazas): 71,7%**

- **Turistas hospedados: 2.059**
- **Total pernотaciones: 3.794**
- **Estadía media en alojamientos: 1,8 noches**

ara el **fin de semana largo de Semana Santa 2019**, en **RIO GALLEGOS** se registraron 1.276 plazas disponibles en 25 establecimientos.

- **Tasa de ocupación (medido en plazas): 21,9%**
- **Turistas hospedados: 792**
- **Total pernотaciones: 968**
- **Estadía media en alojamientos: 1,2 noches**

En la carpeta ANEXO TAREA 8 se adjuntan los resultados obtenidos por el relevamiento de la prueba piloto en formato Excel.

8.2.2 Encuesta de Demanda Turística en la localidad de El Calafate

El procesamiento de la información se demoró debido a varios factores:

- Los encuestadores, luego de realizar las encuestas debían cargarlas en una tabla estandarizada en formato planilla de cálculo (Excel). No obstante, muchos de ellos no estaban familiarizados con el uso del programa informático, lo cual hizo demorar la carga.
- Esta carga de información se realizó durante el último día del operativo, en El Calafate. Frente a la demora en la carga por parte de los encuestadores y al poco tiempo disponible con el que contaban estos para realizar dicha tarea, el supervisor del operativo tuvo que realizar la carga del remanente de encuestas en Río Gallegos. El viaje del coordinador con las encuestas sumó dos días de retraso a la carga.

- Respecto a los formularios, muchos de ellos tenían anotaciones ilegibles, lo cual dificultaba la lectura y posterior carga en la planilla Excel, al momento de completar la carga en Río Gallegos.

8.2.2.1 Resultados de la Encuesta de Demanda

Los resultados del operativo de Demanda pueden consultarse en el anexo electrónico ANEXO TAREA 9

8.3 Errores de consistencia en las bases de datos

8.3.1 Relevamiento de Ocupación en Alojamientos Turísticos en las localidades de la provincia

Las tasas de respuesta fueron bajas en todas las localidades (menores al 40%), tanto en aquellas en donde el relevamiento lo realizó la propia área local de turismo como aquellas en donde lo realizó el Observatorio.

La muestra efectiva en ocupación tuvo tasas de respuesta bajas:

- 30% El Chaltén
- 32% El Calafat
- 45% Río Gallegos

Esto se debió a:

- a errores en el padrón de alojamientos turísticos (en el que figuraban establecimientos que se encontraban cerrados), y
- al rechazo a la encuesta, en menor medida.

Por tanto, esto implica que la estimación tenga un margen de error del 20% (en vez del 10% buscado) para un nivel de confianza del 90%. Es decir, si la tasa de ocupación en El Calafate es de 67%, el intervalo de estimación es 54.25% - 80.53%. Desde luego, esto se mejora implementando acciones de sensibilización sobre las unidades de información (en este caso, los alojamientos) a través de diversas estrategias: visitas a establecimientos, envío de notificaciones, talleres de sensibilización.

Para El Chaltén los resultados obtenidos se corresponden al conjunto de los establecimientos con 28 o más plazas. Este conjunto concentra el 62% de las plazas de esta localidad.

Para Río Gallegos los resultados obtenidos se corresponden al conjunto de los establecimientos con 20 o más plazas. Este conjunto concentra el 93% de las plazas de esta localidad.

8.3.2 Encuesta de Demanda Turística en la localidad de El Calafate

- Se realizaron **268 encuestas**, 132 menos de las esperadas.
- De este total, sólo 2 fueron realizadas en la terminal de ómnibus. Se estima que este bajo nivel de respuesta se debió fundamentalmente a que, en general, los pasajeros llegan a la terminal a último momento para embarcar al ómnibus, por lo que no disponen de tiempo para responder la encuesta.
- La encuesta fue bien recibida, en términos generales. No obstante, hubo una alta respuesta parcial; las preguntas relacionadas al gasto no tuvieron respuesta en el 30% de las encuestas: sólo se obtuvieron **188 respuestas de gasto**.

- Por otra parte, se presume que el término grupo de viaje afectó la baja en la cantidad de encuestas realizadas; el mismo hace referencia al grupo que comparte presupuesto. Entre las respuestas se detectó grupos de viaje integrados por más de 15 personas, lo que hace suponer que hubo un error conceptual por parte del encuestador.
- Una vez finalizada la carga de la información en la planilla Excel, el equipo consultor comenzó las pruebas de consistencias en la base de datos creada. Se verificó la presencia de varias inconsistencias en la carga y en la recolección del dato: respuestas escritas de diversas maneras, información parcial, preguntas de gasto sin respuesta, etc. Aquí la utilización de un aplicativo informático acortaría mucho los tiempos de análisis y procesamiento de la información, así como de inconsistencias.

8.4 Ajustes en los procedimientos e instrumentos de toma.

8.4.1 Relevamiento de Ocupación en Alojamientos Turísticos en las localidades de la provincia

A continuación, se hace una evaluación del operativo a fin de identificar los ajustes necesarios tanto en los procesos como en los instrumentos de medición.

8.4.1.1 Instrumento de medición

- Resultó adecuado para obtener los indicadores buscados.
- No fue adecuadamente completado por los responsables de las 4 localidades que utilizaron la metodología propuesta, aún con la inclusión de un Manual en el Kit.
- Fue comprendido por la mayoría de los informantes (alojamientos turísticos) a los que el Observatorio se contactó de manera directa. En algunos casos el informante

pidió el envío de un correo electrónico con el detalle de la información solicitada; en las respuestas enviadas, se obviaba la inclusión de la cantidad de pasajeros alojados en la noche del miércoles 17 de abril.

- Para el procesamiento y análisis, resultó sencillo y efectivo.

8.4.1.2 Logística

- No se realizó un primer contacto personal con los alojamientos en las localidades. Esto hubiera servido para depurar el padrón de cada localidad antes del operativo. De igual forma, se solicitó a cada localidad que enviara el padrón de alojamientos que estarían abiertos durante el fin de semana largo de Semana Santa.
- La realización del operativo y la recopilación telefónica de la información no presentó en sí misma mayores problemas.
- No se llevó un registro exhaustivo de los intentos de contacto, hecho que hubiera sido útil para un mejor entendimiento de la no respuesta. Vale mencionar que el equipo consultor organizó un operativo de recupero de información en El Calafate para obtener la respuesta de 3 alojamientos muy grandes, quienes accedieron a brindar la información.

8.4.1.3 Supervisión

- Hace falta mejorar el seguimiento del relevamiento con una actitud más activa, desde verificar en tiempo y forma la información relevada hasta recuperar información de informantes en principio ausentes o reticentes a contestar.
- Se tiene en cuenta también la limitación de recursos humanos disponibles para este operativo. Actualmente el Observatorio cuenta con un director y dos analistas. Para

el momento del operativo, el director se encontraba coordinando el operativo de demanda turística en El Calafate, en tanto que un analista estuvo de vacaciones una semana anterior a Semana Santa, y se reincorporó una semana posterior al término de Semana Santa. Aquí se hace necesario una mejor planificación de los recursos humanos, a fin de contar con ellos en fechas claves.

8.4.2 Encuesta de Demanda Turística en la localidad de El Calafate

A continuación, se hace una evaluación del operativo a fin de identificar los ajustes necesarios tanto en los procesos como en los instrumentos de medición.

8.4.2.1 Instrumento de medición

- Resultó adecuado en casi todas las preguntas consideradas. Se observa la dificultad para obtener el gasto diferenciado por ítem. A su vez hubo encuestas donde no se indicó la moneda de referencia, se plantea así el rediseño estético para que esté más visible.
- De todas formas, estos errores pueden salvarse con un aplicativo digital que incorpore estas pautas de consistencia. Por otra parte, se detectaron errores conceptuales que podrían salvarse con mayor cantidad de horas de capacitación a los encuestadores, en especial en relación al bloque de gasto turístico y a los ítems que lo componen, así como a la cantidad de noches pasadas en cada destino.
- Para este operativo, el equipo consultor realizó una capacitación al equipo de encuestadores; en dicha capacitación el coordinador del operativo no participó, con lo cual se debió realizar recomendaciones puntuales sobre su rol y tareas asignadas. Aquí se hace necesario que en las próximas capacitaciones, al menos en las iniciales, esté presente quien sea designado coordinador del operativo.

- Respecto de las temáticas abordadas, resulta razonable eliminar el medio de transporte utilizado si es que la totalidad de encuestas se realizará en el aeropuerto. A su vez es necesario reformular las preguntas referidas a la utilización de internet para la contratación de servicios.
- Como resultado de la prueba piloto, se define el **FORMULARIO DEFINITIVO DE LA ENCUESTA DE DEMANDA**

Ilustración 39 Formulario definitivo de Encuesta de Demanda

FORMULARIO RELEVAMIENTO DEMANDA TURISTICA

Formulario Nº

Completado por:

Localidad:

Lugar de toma:

Fecha de toma: / /

¿Encuesta completa?

Sí

No ¿por qué?

Falta de tiempo
 Problemas de idioma
 Rechazo
 Otras razones ¿cuál?.....

1. ¿Reside Ud. en esta localidad? (Si responde Sí marcar una cruz hasta encontrar un NO residente de la ciudad, en ese caso marcar una tilde y continuar el formulario)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

2. ¿Cuál es su lugar de residencia habitual?

Argentina [pasa a pregunta 3]

Extranjero [pasa a pregunta 4]

3. ¿En qué provincia reside?

<input type="radio"/> Ciudad de Buenos Aires <input type="radio"/> Pcia. de Buenos Aires <input type="radio"/> Catamarca <input type="radio"/> Córdoba <input type="radio"/> Corrientes <input type="radio"/> Chaco <input type="radio"/> Chubut <input type="radio"/> Entre Ríos <input type="radio"/> Formosa <input type="radio"/> Jujuy <input type="radio"/> La Pampa <input type="radio"/> La Rioja	<input type="radio"/> Mendoza <input type="radio"/> Misiones <input type="radio"/> Neuquén <input type="radio"/> Río Negro <input type="radio"/> Salta <input type="radio"/> San Juan <input type="radio"/> San Luis <input type="radio"/> Santa Cruz <input type="radio"/> Santa Fe <input type="radio"/> Santiago del Estero <input type="radio"/> Tierra del Fuego <input type="radio"/> Tucumán
--	--

[pasa a pregunta 5]

4. ¿En qué país reside?

<input type="radio"/> Alemania <input type="radio"/> Australia <input type="radio"/> Bolivia <input type="radio"/> Brasil <input type="radio"/> Canadá <input type="radio"/> Centroamérica <input type="radio"/> Colombia <input type="radio"/> Chile <input type="radio"/> China <input type="radio"/> Ecuador <input type="radio"/> Estados Unidos <input type="radio"/> España <input type="radio"/> Federación Rusa <input type="radio"/> Otro ¿cuál?.....	<input type="radio"/> Francia <input type="radio"/> Holanda <input type="radio"/> Israel <input type="radio"/> Italia <input type="radio"/> Japón <input type="radio"/> México <input type="radio"/> Paraguay <input type="radio"/> Perú <input type="radio"/> Portugal <input type="radio"/> Reino Unido <input type="radio"/> Sudáfrica <input type="radio"/> Uruguay <input type="radio"/> Venezuela
---	---

8. ¿Qué localidades visitó durante este viaje dentro de Santa Cruz? ¿cuántas noches, y qué tipo de alojamiento?

Lugar	Cantidad de noches	Tipo de alojamiento
El Calafate
EL Chaltén
Río Gallegos
Otra:.....

Tipo de alojamiento:

(1) Hotel 5 estrellas	(9) Camping
(2) Hotel 4 estrellas	(10) Establecimiento Rural
(3) Hotel 3estrellas	(11) Hostería-Posadas
(4) Hotel 1-2 estrellas	(12) Hospedaje Residencial
(5) Hotel Boutique	(13) Vivienda Propia, familiares o amigos
(6) Apart-hotel	(14) Vivienda alquilada
(7) Albergue-Hostel-B&B	(15) Ninguno-No se hospedó
(8) Cabaña-Bungalow	(16) Otro

9. ¿Qué medio de transporte utilizó para arribar a Santa Cruz desde su lugar de residencia? En caso de ser varios transportes ponerlos en orden

1°..... 2°..... 3°.....

(1) Avión (2) Tren (3) Vehículo Propio (4) Auto alquilado
 (5) Barco (6) Ómnibus (7) Charter/transfer (8) Otro

10. ¿Cómo organizó los servicios para su viaje?

(1) Organizado en paquete por agencia de viajes
 (2) Organizado por usted mismo

11. Si la contratación la realizó Ud. mismo, especifique:

Servicios	Directo a prestador	A través de agencia de viajes
Aéreos
Alojamiento
Excursiones
Traslados
Otro:.....

12. ¿Cuáles son los montos de los gastos que realizó durante todo su viaje en Santa Cruz? (Refiere a los gastos del grupo de viaje en su conjunto para toda la estadía). Colocar ns/nc en caso de no respuesta.

Concepto	Gto Total	Gto Diario	Moneda	ns/nc
Pasajes internacionales	<input type="checkbox"/>
Pasajes nacionales	<input type="checkbox"/>
Alojamiento	<input type="checkbox"/>
Alimentación	<input type="checkbox"/>
Transporte público local	<input type="checkbox"/>
Nafta y peaje	<input type="checkbox"/>
Alquiler de auto	<input type="checkbox"/>
Excursiones/Actividades	<input type="checkbox"/>
Compras	<input type="checkbox"/>
Otro:.....	<input type="checkbox"/>
Total	<input type="checkbox"/>

Monedas: (1) \$ (2) US\$ (3) Reales (4) Euros (5) Otra ¿cuál?.....

8.4.2.2 Logística

- La cooperación con el sector académico para obtener encuestadores calificados para la tarea funcionó muy bien. Se observa que la cantidad de horas asignadas para el cumplimiento de la tarea no fueron suficientes. Asimismo, se debe considerar la posibilidad de incorporar más encuestadores.
- La cooperación de la empresa concesionaria del aeropuerto de El Calafate fue fundamental para este operativo. No obstante, se puntualiza que los tiempos disponibles para el ingreso a la sala de embarque estuvieron determinados por la Policía de Seguridad Aeronáutica (PSA). Cada día del operativo había un oficial responsable del ingreso distinto, con lo cual el proceso de chequeo y verificación se debió repetir en cada día.
- El traslado del equipo de encuestadores al aeropuerto y terminal no tuvo mayores inconvenientes, dada la disponibilidad de un rodado de la Secretaría de Turismo provincial en la delegación de El Calafate.
- Hubo momentos de agotamiento de la muestra (se encuestaron a todos los grupos de viaje), lo que permitió ajustar los tiempos de relevamiento.
- El tiempo asignado de trabajo de los encuestadores (4 horas) resultó limitado para que puedan cumplir efectivamente con las tareas que se les asignaron (tanto la realización de las encuestas como la carga de los formularios), debido a que en ese tiempo también se cuentan los traslados ida/vuelta al aeropuerto y terminal, que demandan en total 40 minutos aprox. y las esperas para acceder al área de embarque del aeropuerto para realizar las encuestas.

8.4.2.3 Supervisión

- La tarea de supervisión abarca tanto el cumplimiento efectivo de la tarea como la evaluación de la calidad de los datos. No obstante, es necesario remarcar que el supervisor del operativo tenía a su vez otras tareas de orden administrativo. Aquí

resulta necesario dar mayor apoyo en estas tareas, a fin de que pueda estar abocado a las tareas propias de supervisión.

- También se hace necesario reforzar la capacitación para la evaluación de la calidad de los datos. Muchos de los errores cometidos por los encuestadores podrían haberse solucionado en campo, por ejemplo, el tamaño del grupo de viaje, o conseguir respuestas relacionadas al gasto.

8.5 Conclusiones generales

La evaluación general es positiva: los equipos de trabajo conformados para los dos relevamientos funcionaron adecuadamente y las tasas de respuesta fueron satisfactorias para una prueba piloto.

Sobre el operativo de demanda, la conformación de un equipo de campo mediante un convenio con el sector académico debe fortalecerse. Respecto al operativo de ocupación en alojamientos turísticos, se hace imprescindible **realizar capacitaciones directas a los referentes municipales**, para iniciar la conformación de una red de trabajo que pueda cubrir todo el territorio provincial, y así sostener en el tiempo el funcionamiento operativo. Todo esto brindará muchas posibilidades de crecimiento y reconocimiento a la labor del OETuSC.

Para acelerar los tiempos de procesamiento y análisis de la información, en especial en la encuesta de demanda, se recomienda estandarizar la carga y, de ser posible, **desarrollar un aplicativo** para disminuir los tiempos de procesamiento y la cantidad de inconsistencias.

Por otra parte, debe reforzarse el **rol del supervisor** en ambos operativos: es quien realiza el primer control de inconsistencias y asiste en dudas metodológicas. En el caso de la Encuesta en Alojamientos Turísticos, debe pensarse en el período de “recuperación” de la información como parte del operativo (éste no termina al lunes siguiente de Semana Santa) y mejorar la comunicación con los informantes vía presentación formal del operativo (carta firmada por la Secretaría de Turismo de Santa Cruz, contacto personal con el responsable del establecimiento antes del operativo). Todo esto mejorará la tasa de respuesta en los próximos operativos.

Para mejorar la precisión de los indicadores de ocupación es condición necesaria contar con un **padrón de alojamientos actualizado**, y conocer qué establecimientos estarán abiertos durante el periodo analizado.

Por último, se sugiere que el cálculo de los indicadores alcanzados en ambos operativos siga la metodología impulsada desde la Secretaria de Gobierno de Turismo de la Nación para la **armonización de las estadísticas de turismo**.

9 [TAREA 9] PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Esta tarea refleja la presentación de los resultados de los primeros resultados estadísticos alcanzados por el OETuSC a fin de dar cuenta a todos los actores involucrados directa e indirectamente de los logros obtenidos y la importancia de consolidar este instrumento de producción de información para el sector.

Para ello se realizó **un Taller Provincial en la ciudad de Río Gallegos** el martes 11 de junio de 2019 en el que se expusieron los resultados estadísticos obtenidos en el marco de la presente asistencia técnica a los referentes de las áreas de turismo de los municipios, funcionarios provinciales, entidades educativas y representantes de las entidades turísticas del sector privado. Se detallan expositores y asistentes al taller en el punto 9.2 y material audiovisual en el punto 9.3.

Durante la presentación se dio muestra de los avances en los operativos realizados en durante la consultoría realizados por el equipo técnico del observatorio. Asimismo, se decidió que sea el Director de Estadísticas y Estudios de Mercado de la Secretaría de Estado de Turismo, Tec. Ariel Carrizo, quien expusiera estos resultados alcanzados. Se presenta las diapositivas utilizadas en dicho taller en el punto 9.4

Asimismo, para esta instancia se elaboró documentación respaldatoria de los resultados alcanzados:

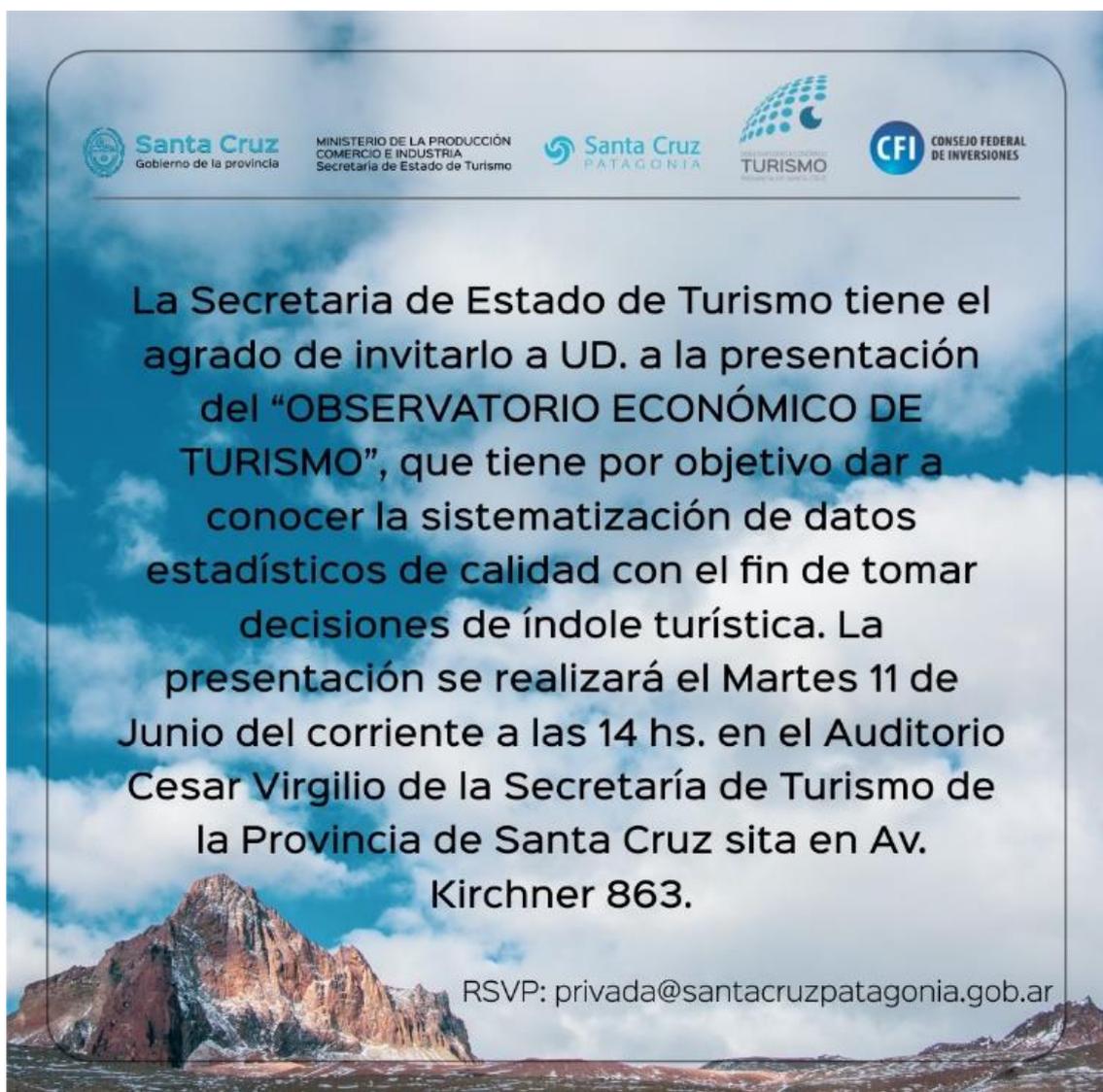
- Informe de resultados del Operativo Encuesta de Ocupación en alojamientos Turísticos de Semana Santa
- Informe de resultados del operativo Encuesta de Demanda en el Calafate de Semana Santa

Se presentan la documentación elaborada en el punto 9.5

9.1 Invitación formal

Se presenta la invitación formal cursada desde la Secretaría de Estado de Turismo a todos los actores involucrados directa e indirectamente con el sector turísticos provincial, realizado el 11 de junio de 2019 en la ciudad de Río Gallegos.

Ilustración 40 Invitación formal a la presentación de resultados en Río Gallegos



The graphic features a background of a mountain range under a blue sky with clouds. At the top, there are four logos: Santa Cruz Gobierno de la provincia, MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN COMERCIO E INDUSTRIA Secretaría de Estado de Turismo, Santa Cruz PATAGONIA, and CFI CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES. The main text is centered and reads: 'La Secretaria de Estado de Turismo tiene el agrado de invitarlo a UD. a la presentación del "OBSERVATORIO ECONÓMICO DE TURISMO", que tiene por objetivo dar a conocer la sistematización de datos estadísticos de calidad con el fin de tomar decisiones de índole turística. La presentación se realizará el Martes 11 de Junio del corriente a las 14 hs. en el Auditorio Cesar Virgilio de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Santa Cruz sita en Av. Kirchner 863.' At the bottom right, the RSVP email is provided: 'RSVP: privada@santacruzpatagonia.gob.ar'

Fuente: Secretaría de Estado de Turismo de la Provincia de Santa Cruz

9.2 Participantes del taller provincial de presentación de resultados

El Taller fue presentado por las siguientes personas

Tabla 26 Listado de expositores en Taller Provincial de presentación de resultados

NOMBRE Y APELLIDO	ORGANISMO	CARGO
Leonardo Álvarez	Ministerio de la Producción, Comercio e Industria, ,	Ministro
Valeria Pelliza	Secretaría de Estado de Turismo	Secretaria
Ariel Carrizo	Dirección de Estadística y Estudios de Mercado de la Secretaría de Estado de Turismo	Director
Pablo Singerman	Estudio Singerman & Makón	Director

Asistieron al taller las siguientes personas:

Tabla 27 Listado de asistentes al Taller Provincial de presentación de resultados

NOMBRE Y APELLIDO	ORGANISMO	CARGO
Rolando Davena	Subsecretaría de Transporte de la provincia de Santa Cruz	Subsecretario
Maria Laura Gallardo	Dirección de Pasajeros y Cargas de la provincia de Santa Cruz	Directora
Mónica Catrighuala	Dirección General de Aeropuertos	Directora General
Paulo Lunzevich	Dirección de Turismo de Río Gallegos	Director
Natalia Aguilar	Dirección Nacional de Migraciones Delegación Santa Cruz	Supervisor Región 7
Gonzalo Sánchez	Dirección Nacional de Migraciones Delegación Santa Cruz	Supervisor Región 7
Jorge Fernández	Asociación Hotelera y Gastronómica de Río	Presidente

Gallegos		
Miriam Vazquez.	Universidad Nacional Patagonia Austral	Vice Decana
Carolina Neil	Cámara de comercio, industria y afines de Río Gallegos	Integrante comisión
Francisco Anglesio	Vialidad provincial	Presidente
Andrés Ganem	Administración General Vialidad Provincial	Secretario Ejecutivo
Lucas Zemunik	Administración General de Vialidad Provincial	Vocal técnico
Alejandro Agulla	Cámara de Comercio, Industria y Afines de Río Gallegos	Secretario
Natalia Villanueva	Universidad Nacional de la Patagonia Austral (UNPA)	Directora de Educación a Distancia

Fuente: Secretaria de Estado de Turismo de Santa Cruz

9.3 Material audiovisual del Taller de Presentación

Enlace a nota periodística en portal web de Prensa del Gobierno de Santa Cruz

<http://noticias.santacruz.gob.ar/gestion/produccion/secretaria-de-turismo/item/12149-presentaron-el-nuevo-observatorio-economico-del-turismo-en-santa-cruz>

Enlaces a notas periodísticas en portal Youtube de Prensa del Gobierno de Santa Cruz

<https://www.youtube.com/watch?v=rM5KvzPUkq4>

<https://www.youtube.com/watch?v=vZQlu4Du3HQ>

Fotografía 1 Taller de Presentación de Resultados: Introducción del ministro de producción.



Fotografía 2 Taller de Presentación de Resultados: asistentes



Fotografía 3 Taller de Presentación de Resultados: Exposición del director del Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz



Fotografía 4 Taller de Presentación de Resultados: Exposición de Secretaria de Turismo.



Fotografía 5 Taller de Presentación de Resultados: Exposición de Director de Asistencia Técnica.

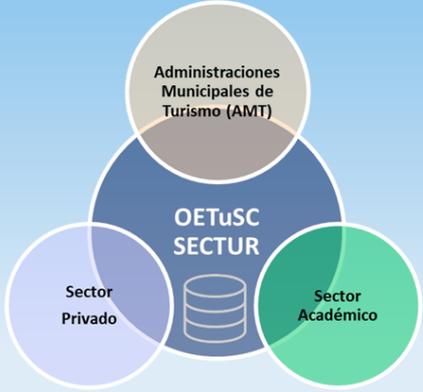


9.4 Presentación utilizada en el Taller Provincial





OBSERVATORIO ECONOMICO DE TURISMO



OETuSC SECTOR

Procesos del OETuSC

- RECOLECCION
- ALMACENAMIENTO
- PROCESAMIENTO
- PUBLICACION
- COMUNICACIÓN



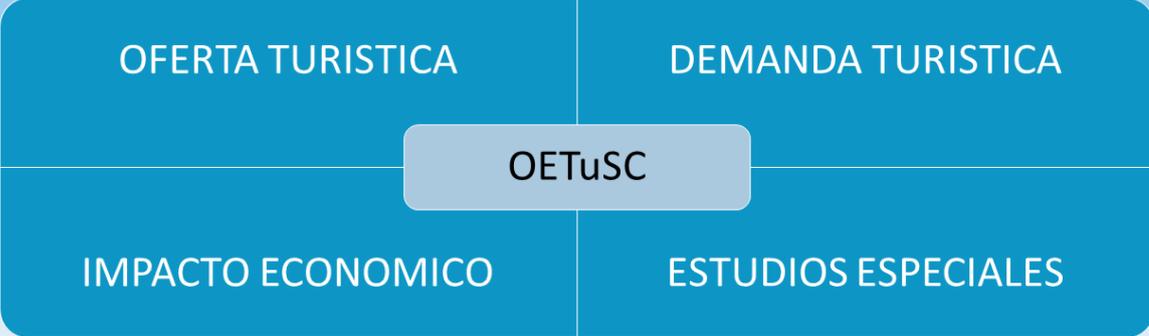

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



2



SUBSISTEMAS DE INFORMACION DEL OETuSC






MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



3

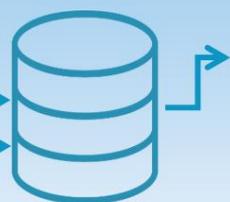


PROPUESTA METODOLOGICA

Centralización metodológica - Descentralización operativa
Metodología Armonizada y trabajo colaborativo

OPERATIVOS
PROPIOS

FUENTES DE
INFORMACION
SECUNDARIAS



**BASE DE DATOS
CENTRALIZADA**

Calendario de Publicaciones

Santa Cruz	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Inf. Cuatrimestral	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inf. Semestral												
Inf. Estival												
Inf. Invernal												
Inf. Anual												
Eventos												

PUBLICACIONES



RESULTADOS

PANORAMA SEMESTRAL DEL TURISMO



Índice

I. TURISMO INTERNACIONAL

- Turismo internacional en el mundo y en las Américas
- Turismo internacional en Argentina
- Total via aérea
- Aeropuertos EZE + AEP
- Turismo emisor internacional en Argentina
- Turismo emisor - Perfil del turista
- Turismo emisor - Brasil
- Turismo emisor - Chile
- Turismo receptor internacional en Argentina
- Turismo receptor - Perfil del turista
- Turismo receptor - Brasil
- Turismo receptor - Europa
- Competitividad turística

II. TURISMO EN ARGENTINA

- Turismo interno
- Viajeros hospedados
- Transporte aeronaveces

III. TURISMO EN SANTA CRUZ

- Viajeros hospedados
- Transporte aeronaveces
- Parques Nacionales
- Playas frontoneras
- Albergues
- Agencias de viajes
- Empleo turístico

IV. ANEXOS

- Perfil del turista
- Saldo de turistas y de divisas
- Turismo interno
- Mapa



RESULTADOS

Empleo turístico

El empleo turístico en la provincia de Santa Cruz, aproximado a través del empleo en el segmento Hoteles y Restaurantes, registró en el segundo trimestre del 2018 un total de 3.381 puestos de trabajo en el sector privado registrado, mostrando una caída del 3% en relación al mismo trimestre del 2017.

Por otra parte, la participación del turismo en el empleo total de Santa Cruz es del 5,78%, y representa la tercera provincia con mayor participación del turismo en el empleo provincial. En la Patagonia la participación del turismo en el empleo es del 5,4%.

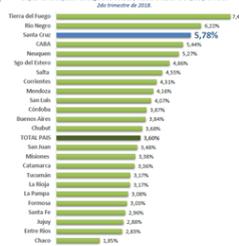
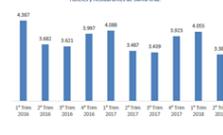


Gráfico 42 Participación del segmento Hoteles y Restaurantes en el empleo provincial 2do trimestre de 2018

Provincia	Participación (%)
Tierra del Fuego	7,40%
Río Negro	6,20%
Santa Cruz	5,78%
Chubut	5,44%
Nevadas	5,27%
Uyuí del Estero	4,80%
Salta	4,60%
Corrientes	4,31%
Mendoza	4,18%
San Luis	4,07%
Córdoba	3,87%
Buenos Aires	3,84%
Chubut	3,84%
TOTOL RÍO	3,64%
San Juan	3,44%
Misiones	3,38%
Catamarca	3,20%
La Rioja	3,17%
La Pampa	3,10%
Formosa	3,05%
Santa Fe	2,94%
Río Negro	2,88%
Entre Ríos	2,80%
Chaco	1,80%

Gráfico 43 Cantidad de puestos de trabajo en el sector privado registrado en Hoteles y Restaurantes de Santa Cruz



Fuente: Elaboración propia en base a SIPA - Ministerio de Producción y Trabajo

Página | 32

Transporte aerocomercial

En el 2018 los pasajeros transportados en la provincia de Santa Cruz llegaron a 831 mil, un 2,4% menos que durante el 2017.

Para la ciudad de El Calafate los pasajeros transportados contabilizaron un total de 598 mil, con una caída interanual del 0,7%, mientras que la ciudad de Río Gallegos, sufrió una merma aún mayor, del 6,6%, contabilizando un total de 232 mil pasajeros.

	Vuelos comerciales regulares	VIA	Pasajeros transportados	VIA
El Calafate	4.559	-10,9%	598.000	-0,7%
Río Gallegos	1.189	-17,5%	232.000	-6,6%

En relación a los vuelos comerciales regulares, para la ciudad de El Calafate los mismos llegaron a un total de 4.559, un 10,9% menos que en el 2017. En cuanto a la ciudad de Río Gallegos, se contabilizaron un total de 1.189 vuelos, con una caída interanual del 17,5%.

Gráfico 36 Vuelos comerciales regulares, Total Santa Cruz



Gráfico 37 Pasajeros transportados, Total Santa Cruz



Fuente: Elaboración propia en base a EASA

Página | 27

Conectividad aérea

PRINCIPALES RUTAS 2018

VUELOS COMERCIALES

- ✓ El Calafate - Aeroparque 2.421 vuelos -14%
- ✓ Río Gallegos - Aeroparque 2.830 vuelos -5%
- ✓ El Calafate - Bahía 1.081 vuelos -22%
- ✓ El Calafate - Escriba 425 vuelos +51%
- ✓ El Calafate - Barboche 395 vuelos -9%
- ✓ El Calafate - Córdoba 208 vuelos +22%
- ✓ El Calafate - Trelew 184 vuelos +19%






6



RESULTADOS



**REPORTE DE
COYUNTURA TURÍSTICA
Y ECONÓMICA**

MAYO 2019

OBSERVATORIO ECONÓMICO
DE TURISMO DE SANTA CRUZ

INDICADORES ECONÓMICOS

INDICADOR	FEVERO 2019	ABRIL 2019	FEVERO 2019	SEMIESTRE 2018
SANTA CRUZ	+1,1% VIA	+3,5% VIA	+34,9% VIA	+9,9% VIA
ARGENTINA	-2,5% VIA	+3,4% VIA	+40,5% VIA	+4,0% VIA

FUENTE: (1) SIPA (2) INDEC
IPC: Índice de Precios al Consumidor. EMPLEO: Empleo registrado en el sector privado. VENTAS: Ventas en supermercados

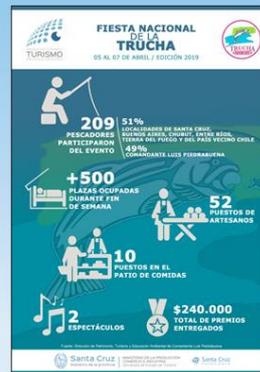





7

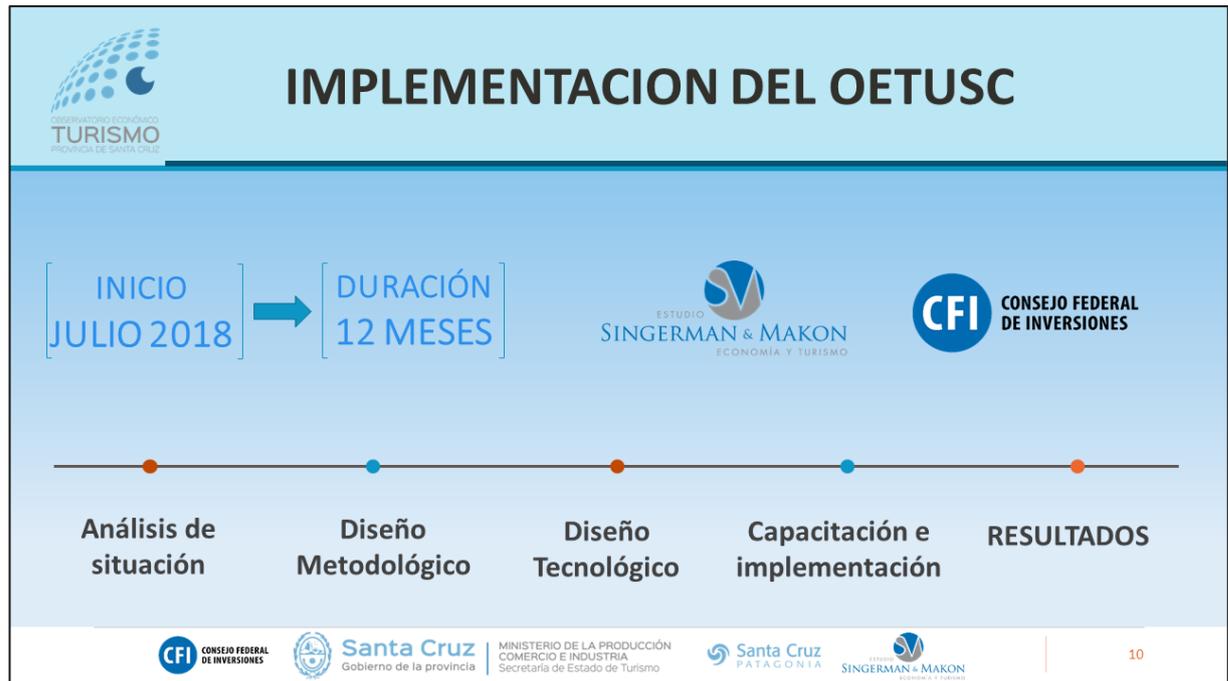


RESULTADOS



COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

The screenshot shows a website interface with a navigation menu at the top. The main content area is divided into two sections: 'Áreas Protegidas Parques y Reservas' and 'Estadísticas Observatorio Económico de Turismo Santa Cruz'. The 'Estadísticas' section features a calendar grid for the year 2019, with a legend indicating different types of publications. Below the calendar, there are three download links for reports: 'OETuSC Reporte Coyuntura - Mayo 2019', 'OETuSC Fiesta Nacional del la Trucha - Abril 2019', and 'OETuSC Reporte Coyuntura - Abril 2019'. The footer contains logos for CFI, Santa Cruz, and Singerman & Makon.




IMPORTANCIA DE LAS ESTADISTICAS PUBLICAS EN TURISMO

2018



- 1,4 mil millones de arribos internacionales
- 1,7 mil billones de gasto turístico internacional
- 7% del total de exportaciones en el mundo
- 3° actividad exportadora a nivel mundial



- 6,9 millones de arribos internacionales
- 5,5 mil millones de gasto turístico internacional
- 7,3% del total de exportaciones en Argentina
- 4° actividad exportadora del país






11



FORTALECIMIENTO DEL OETuSC 2019

Sitio Web de difusión pública



Base de Datos Centralizada

Encuentros de Ocupación en Alojamientos Turísticos

Fecha	Provincia	Alojamiento	Cantidad personas	Localidad	Origen	Destino	Acción
2019-07-01	Provincia de Santa Cruz	Hotel Pampa Grande	25	COMANCHE (COMANCHE)	2019-06-28	INT	[Iconos]
2019-06-01	Provincia de Santa Cruz	Hotel Pampa Grande	10	COMANCHE (COMANCHE)	2019-06-01	INT	[Iconos]
2019-05-01	Provincia de Santa Cruz	Hotel Pampa Grande	10	COMANCHE (COMANCHE)	2019-05-01	INT	[Iconos]



OBSERVATORIO ECONÓMICO
TURISMO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ

9.5 Documento público de resultados de Prueba Piloto en Semana Santa



ENCUESTA DE OCUPACION EN ALOJAMIENTOS TURISTICOS



INDICE

Descripción de relevamiento	3
Aclaraciones metodológicas	4
Índices de ocupación en Santa Cruz	5
Índices de ocupación en El Calafate	6
Índices de ocupación en El Chaltén	7
Índices de ocupación en Rio Gallegos	8

Secretaria de Estado de Turismo
Lic. Valeria Pellizza
Dir. de Estadística y Estudio de Mercado
Tec. Diego Ariel Carrizo
Equipo Técnico de Estadística
María Emilia Cabral
Gastón Bernal

DESCRIPCION DE RELEVAMIENTO



Objetivo

Conocer el nivel de actividad de los alojamientos hoteleros y parahoteleros de Santa Cruz y dimensionar el volumen de turistas que se alojan en dichos establecimientos durante el fin de Semana Largo de Semana Santa (18 al 21 de abril de 2019).

Metodología

Desde el Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz se contactó a los responsables de los establecimientos seleccionados para conocer los ingresos y egresos de los viajeros alojados en dichos establecimientos durante el fin de semana largo de Semana Santa. A partir los datos obtenidos se elaboraron los siguientes indicadores:

- Turistas alojados durante Semana Santa
- Cantidad de pernотaciones
- Tasa de ocupación de plazas
- Estadía media

ACLARACIONES METODOLOGICAS



Marco de muestreo

Los marcos muestrales, a partir de donde se construyen los diseños muestrales, son padrones de establecimientos turísticos por localidad, recibidos por las áreas de turismo de las localidades de la provincia, que estuvieran abiertos durante el fin de semana largo de Semana Santa de 2019.

Para cada localidad (dominio muestral) se diseña una muestra, con selección simple al azar.

Tamaño de la muestra

El tamaño de muestra en cada localidad se adjudica a través de una asignación óptima (utilizando el número de plazas). Los hoteles de cuatro y cinco estrellas son de inclusión forzosa, es decir todos los hoteles se incluyen en la muestra. Los demás se seleccionan a través de un muestreo con probabilidad proporcional al tamaño (medido en plazas)

En conjunto, las tres localidades representan el 83% de las plazas disponibles en la provincia, calculadas en 13.826 plazas.

Para la localidad de El Chaltén, se consideraron a los establecimientos con 28 o más plazas. Este conjunto de establecimientos concentran el 62% de las plazas de esta localidad.

Para la localidad de Río Gallegos, se consideraron a los establecimientos con 20 o más plazas. Este conjunto de establecimientos concentran el 93% de las plazas de esta localidad.

INDICES DE OCUPACION EN SANTA CRUZ



66,7% Tasa de ocupación
11.651 Turistas hospedados
26.125 Pernoctaciones
2,2 Estadía media

Para el **fin de semana largo de Semana Santa 2019**, en **LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ** se registraron 13.826 plazas disponibles. La tasa de ocupación de plazas fue de 66,7%

Se estima un total de 26.125 pernoctaciones en establecimientos hoteleros y parahoteleros.

El total de viajeros hospedados fue de 11.651.

La estadía promedio de los viajeros fue de 2,2 noches.

RELEVAMIENTO DE OCUPACION EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

SEMANA SANTA 2019



DESCRIPCION DEL ESTUDIO



Objetivo

Describir el perfil de los turistas que arribaron a la localidad de El Calafate para el fin de Semana Largo de Semana Santa (18 al 21 de abril de 2019).

Metodología

Desde el Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz se entrevistó a los turistas que abordaron vuelos en el Aeropuerto de El Calafate, y micros en la Terminal de Ómnibus local los días sábado 20, domingo 21 y lunes 22 de abril de 2019.

En total, se lograron entrevistar a **267 turistas**.

Los resultados fueron procesados con el software estadístico SPSS.

ACLARACIONES METODOLOGICAS



TAMAÑO DE LA MUESTRA Y ALCANCE DE RESULTADOS

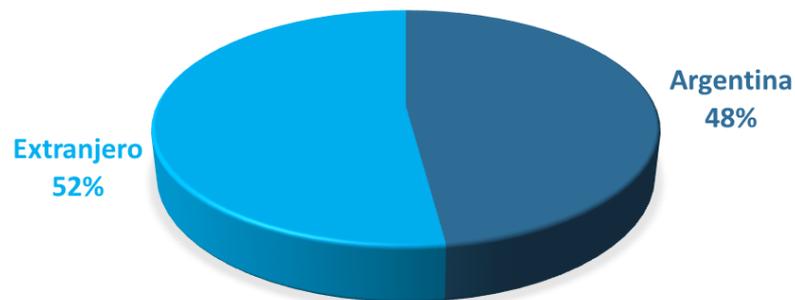
Dado que no es un muestreo probabilístico, se fijó como piso la realización de **400 encuestas**, a realizarse a los pasajeros de 8 vuelos con destino a Aeroparque y Ezeiza, y al menos 2 visitas a la Terminal de Ómnibus.

En el aeropuerto, se seleccionaron 3 vuelos del día sábado 20, 4 vuelos del día domingo 21 y un vuelo del día lunes 22 de abril.

En la terminal, se seleccionaron aquellos micros con destinos a Río Gallegos, del día viernes 19 y sábado 20 de abril.

Se indicó al equipo de encuestadores que entrevisten a todos los pasajeros presentes en la sala de embarque, tanto en el aeropuerto como en la terminal.

TURISTAS SEGUN LUGAR DE RESIDENCIA

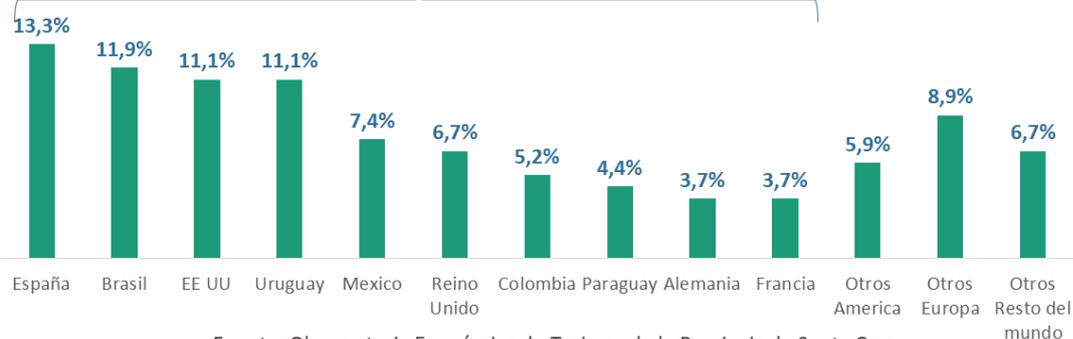


Fuente: Observatorio Económico de Turismo de la Provincia de Santa Cruz

TURISTAS EXTRANJEROS SEGUN LUGAR DE RESIDENCIA

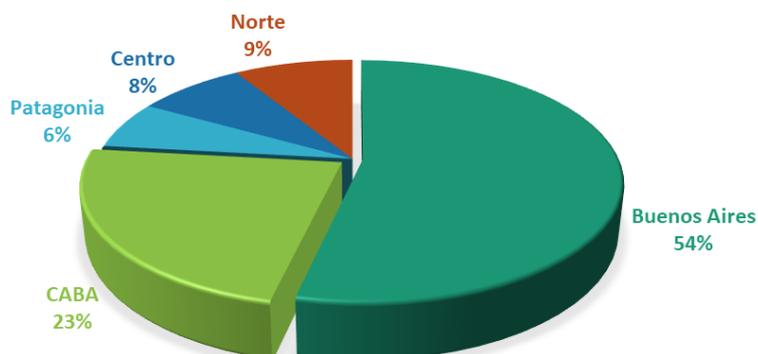


Los 10 primeros representan el 78,5% de los turistas extranjeros



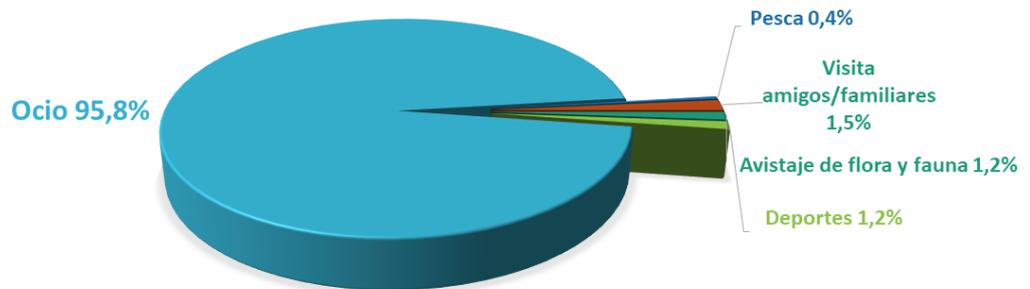
Fuente: Observatorio Económico de Turismo de la Provincia de Santa Cruz

TURISTAS ARGENTINOS SEGUN LUGAR DE RESIDENCIA



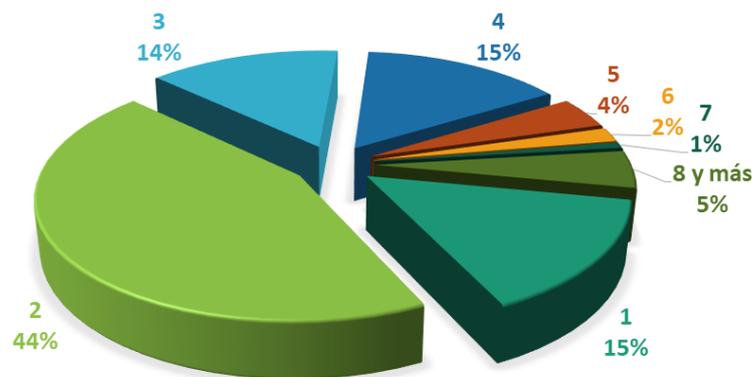
Fuente: Observatorio Económico de Turismo de la Provincia de Santa Cruz

MOTIVO DE VIAJE DE LOS TURISTAS



Fuente: Observatorio Económico de Turismo de la Provincia de Santa Cruz

TAMAÑO DEL GRUPO DE VIAJE (en cantidad de personas)

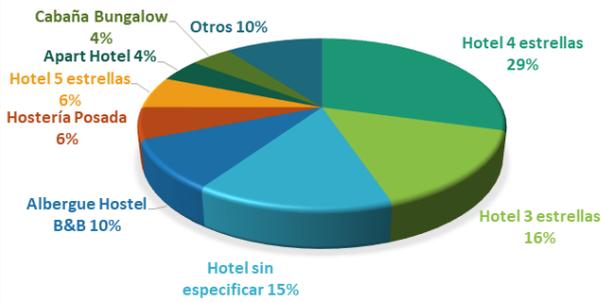


Fuente: Observatorio Económico de Turismo de la Provincia de Santa Cruz

ALOJAMIENTO ELEGIDO POR LOS TURISTAS



Turistas argentinos



Turistas extranjeros



Fuente: Observatorio Económico de Turismo de la Provincia de Santa Cruz

ESTADIA MEDIA



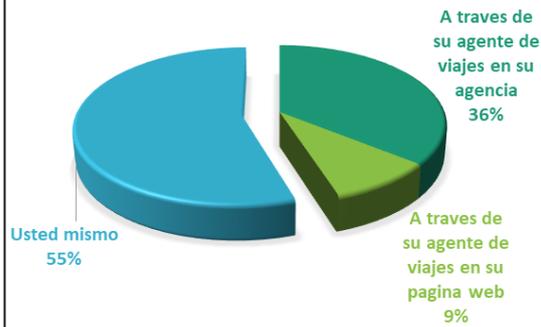
- Turistas argentinos: 3,75 noches
- Turistas extranjeros: 3,03 noches

Fuente: Observatorio Económico de Turismo de la Provincia de Santa Cruz

ORGANIZACION DEL VIAJE



Turistas argentinos



Turistas extranjeros



Fuente: Observatorio Económico de Turismo de la Provincia de Santa Cruz

GASTO PROMEDIO DIARIO, SEGÚN RESIDENCIA



Tipo de turista	Tipo de gasto	
	Metodología armonizada (Incluyendo el pasaje de cabotaje)	Excluye el pasaje de cabotaje
Turista	\$ 11.254	\$ 8.245
Turistas argentino	\$ 7.025	\$ 3.224
Turistas extranjero	\$ 16.685	\$ 14.693

Fuente: Observatorio Económico de Turismo de la Provincia de Santa Cruz

IMPACTO ECONOMICO



Gasto total realizado por los turistas que viajaron a El Calafate por vía aérea durante Semana Santa 2019
(Incluye el gasto en vuelos de cabotaje)

\$ 250.912.871

Gasto total realizado por los turistas que viajaron a El Calafate por vía aérea durante Semana Santa 2019
(Excluye el gasto en vuelos de cabotaje)

\$ 183.825.895

Fuente: Observatorio Económico de Turismo de la Provincia de Santa Cruz

ANALISIS DE IMPACTO ECONOMICO



- A partir del operativo de Ocupación en Alojamientos realizado en El Calafate, se estimó que la cantidad de turistas alojados en Semana Santa fue de 8.800. Sólo el 0,01% de los turistas respondió que se alojó en casa de familiares o amigos, por tanto se toma el dato de 8.800 turistas como válido para los siguientes cálculos.
- Sobre este total, se aplicó coeficientes para estimar el peso de los turistas arribados por vía aérea sobre el total de turistas arribados. Para ello, se utilizaron datos elaborados por la Secretaría de turismo de El Calafate, que indica que el 70% de los turistas alojados en la última temporada arribaron por vía aérea, en tanto que el 17% arribó por automóvil y el restante 13% por bus. Así, se estima que en Semana Santa arribaron 6.160 turistas por vía aérea, 1.496 por automóvil y 1.144 por bus.
- La estimación de la cantidad de turistas arribados por automóvil es aproximado con los datos aportados por la policía local, que contabilizó la salida de 1.323 personas en 618 vehículos el día domingo 21 de abril durante el control vehicular realizado en el acceso a la ciudad. Este dato aportado es sólo 15% superior al dato estimado por coeficientes.

ANALISIS DE RESULTADOS



- Uno de los puntos a resaltar es el peso de los turistas extranjeros en la muestra: el 52% de los entrevistados son turistas extranjeros. Esta relación se invierte el domingo 21 de abril (fin de la semana larga): de la totalidad de encuestados ese día, el 58% eran turistas argentinos.
- Sobre el lugar de origen de los turistas encuestados, en el caso de los turistas nacionales están mucho más concentrados que los turistas extranjeros. El 77% de los turistas nacionales provienen de dos lugares: ciudad de Buenos Aires y Provincia de Buenos Aires. En cambio, el 78% de los turistas internacionales provienen de diez países. Si este *top-ten* es agrupado en regiones, entonces el 32,6% de estos turistas provienen de Sudamérica, el 27,4% de Europa y un 18,5% de Norteamérica.
- La organización del viaje muestra un contraste entre los turistas argentinos y los turistas extranjeros. Entre los turistas del primer grupo prevalece la auto-organización del viaje sin la intervención de una agencia de viajes, con el 55% de turistas argentinos. Por el contrario, entre los turistas extranjeros prevalece la agencia de viaje en la organización del viaje, con el 62% del total de turistas extranjeros.

ANALISIS DE RESULTADOS



- La estadía media es otro de los resultados que marca diferencias entre el conjunto de turistas argentinos y extranjeros. Los extranjeros tienen una permanencia menor a los turistas argentinos: 3,03 noches vs u 3,7 noches. Esta diferencia tiene grandes implicancias al momento de calcular el impacto económico de los turistas.
- El cálculo del Gasto Promedio Diario (GPD) en base a los criterios de Armonización de las Estadísticas (en las que se incluye el gasto en transporte para llegar al destino) indica que el gasto de un turista extranjero es 137% superior al gasto de un turista argentino: \$16.658 contra los \$7.025.
- Si al cálculo del GDP se excluye el gasto en transporte, un turista argentino tiene un gasto promedio diario de \$3.224, un 118% menor al gasto armonizado. Esto muestra el peso que tiene el pasaje aéreo para llegar a El Calafate en el presupuesto de viaje de un turista argentino. En el caso de los turistas extranjeros, la baja es de apenas un 13,6% al pasar de \$16.685 a \$14.693. Finalmente, la diferencia entre el gasto de los turistas extranjeros y nacionales se amplía al no considerar el gasto en transporte: un turista extranjero gasta por día un 355% más que un turista argentino.

CONSIDERACIONES PARA PROXIMOS OPERATIVOS



- Se desconoce el peso de los turistas que arribaron a Calafate por vía aérea sobre el total de turistas arribados por todas las vías. Como dato aproximado, se utilizan las estadísticas de la Secretaría de turismo de El Calafate, en base al análisis del FUOR, que indican que el 70% de los viajeros que se alojan en los establecimientos turísticos arriban por vía aérea. Sería necesario implementar operativos estadísticos que tengan como finalidad dimensionar el universo de estudio, para diseñar los marcos muestrales correspondientes.
- El movimiento turístico causado por el fin de semana largo de Semana Santa no tendría un impacto significativo en El Calafate, medido en términos económicos. Esto se supone en base a la cantidad de turistas internacionales que visitan el destino y, por su condición de turista internacional, no sería afectado por los días no laborables causados por el fin de semana largo. Es decir, los viajes de los turistas internacionales serían independientes de fin de semana largo. Para comprobar esto sería necesaria la realización de otro operativo durante un fin de semana ordinario.
- El gasto en transporte no tiene un peso significativo en el presupuesto de los turistas internacionales, pero sí en el presupuesto de los turistas nacionales. Ante una posible incorporación de líneas aéreas de bajo costo a El Calafate, sería conveniente una proyección de impacto económico según clase de turista (argentino o internacional).



OBSERVATORIO ECONÓMICO
TURISMO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ

Secretaria de Estado de Turismo
Lic. Valeria Pellizza
Dir. de Estadística y Estudio de Mercado
Tec. Diego Ariel Carrizo
Equipo Técnico de Estadística
María Emilia Cabral
Gastón Bernal



10 ANEXO TAREA 1 ANÁLISIS DE SITUACIÓN

10.1 Material fotográfico de Reuniones de Trabajo

Fotografía 6 Reunión de Trabajo junto a referentes de Aerolíneas Argentinas, en la ciudad de Río Gallegos



Fotografía 7 Reunión de Trabajo junto a referentes de la Agencia Provincial de Seguridad Vial, en la ciudad de Río Gallegos



Fotografía 8 Reunión de Trabajo con el Subsecretario de Transporte Provincial, en la ciudad de Río Gallegos



Fotografía 9 Reunión de Trabajo junto a referentes de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral, en la ciudad de Río Gallegos



Fotografía 10 Reunión de Trabajo con el Secretario de Gobierno y la Secretaría de Turismo local, en la ciudad de Caleta Olivia



Fotografía 11 Reunión de Trabajo con el administrador del Aeropuerto de El Calafate de London Supply, en la ciudad de El Calafate



Fotografía 12 Reunión de Trabajo junto a referente Del Centro de Estudios Superiores Padre Alberto de Agostini, en la ciudad de El Calafate



10.2 Presentaciones utilizadas en los Talleres Participativos

10.2.1 Taller participativo en Puerto Deseado

PRESENTACION
DE PLAN DE
TRABAJO DE
ASISTENCIA
TECNICA

OBSERVATORIO ECONOMICO DEL TURISMO DE SANTA CRUZ



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES



OBJETIVO PRINCIPAL DE LA ASISTENCIA TECNICA

Conformar el sistema estadístico provincial de turismo que integre y articule a todos los actores del sector a fin de monitorear los principales indicadores de desempeño y evolución de la actividad turística provincial.



MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



IMPACTO ESPERADO EN LAS ESTADÍSTICAS

El Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz (OETuSC) implementará **procesos de recolección, almacenamiento, procesamiento, publicación y comunicación**, a fin de difundir información estadística del sector **mes a mes y en períodos vacacionales** (fines de semana largo y temporadas de verano e invierno) a todos los actores del turismo en la provincia.



PLAN DE TRABAJO



PLAN DE TRABAJO



01

Análisis de situación

- Antecedentes
- Talleres y reuniones de trabajo en territorio

02

Diseño Metodológico

- Armonización de estadísticas
- Formulación de propuestas:
+ FUOR provincial
+ estudio de demanda
+ medición de impacto económico

03

Diseño tecnológico

- Base de datos
- Sitio web
- Plataforma de virtualización

04

Capacitación e implementación

- Programa de capacitación
- Relevamiento piloto de datos

05

RESULTADOS

Demanda Turística en 2017



Pasajeros por vía aérea

127.000
AEP Rio Gallegos

325.000
AEP El Calafate

314.000
AEP Comodoro



Viajeros alojados

93.167 **242.835**
Río Gallegos El Calafate^(*)
^(*) Ene-Jul-Dic

Personas x/Puesto de Control
382.12
Los Antiguos
(Temp. 2016-2017)



673.151
Visitantes a los Parques Nacionales
(PN Los Glaciares, PN Bosques Petrificados, PN Monte León y PN Perito Moreno)

Fuente: Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA) / Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH-INDEC) / Administración de Parques Nacionales (APN)

Demanda Turística en 2018



Fuente: Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA) / Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH-INDEC) / Administración de Parques Nacionales (APN)

RESULTADOS ESPERADOS

01 Definición de objetivos y líneas de acción

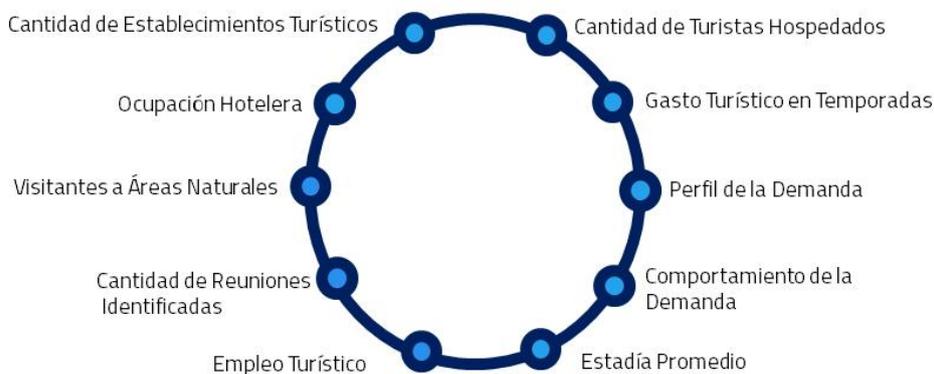
02 Nueva estructura orgánica

03 Documentación de los procesos estadísticos

04 Plan de articulación del Sistema de Información Turística

05 Convenios de colaboración con actores clave

PRINCIPALES INDICADORES



FUOR: Antecedentes



Decreto Provincial 1310/96 + Disp. 20-ST/96 Sistema de Relevamiento Estadístico - FUOR

Amparado por la Ley Nacional de Secreto Estadístico N° 17622.

DEL PROCESAMIENTO DE TOMA DE DATOS

ARTICULO 1°: La información estadística será obtenida a partir de la implementación del Formulario Unico y Obligatorio de Registro (F.U.O.R) en todos los alojamientos pautados por el Art. 3° de la Disposición N° /S.T./96.-

FUOR: Antecedentes



Decreto Provincial 1310/96 + Disp. 20-ST/96
Sistema de Relevamiento Estadístico - FUOR

Variables



Entrada/
Salida



Ocupación



Nombre/Sexo/
Edad/Documento



Medio de
arribo



Dirección/
Ciudad/País



Motivo de
viaje



Metodología



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



Santa Cruz
PATAGONIA



CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES



SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO

FUOR: Antecedentes



Decreto Provincial 2185/09

Manual de Clasificación y Categorización de Alojamientos Turísticos

Art. 54: Los Alojamientos Turísticos están obligados a comprobar y registrar debidamente la identidad de los huéspedes y suministrar a la autoridad policial y al Organismo Oficial de Turismo los datos que le sean requeridos.

A tal efecto se deberá llevar un control de las entradas y salidas de huéspedes mediante el "Formulario Único y Obligatorio de Registro de Pasajeros" –FUOR– que e deberá

firmar el huésped, previa presentación de su documento de identidad



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



Santa Cruz
PATAGONIA



CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES



SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO

FUOR: en la práctica

- Pocos municipios lo implementan.
- Entre aquellos que lo implementan, la aplicación es dispar. No siempre coinciden la codificación de las variables.
- La tasa de respuesta varía entre localidades.
- Se evidencia una alta tasa de respuesta parcial en los formularios

Variables

- Habitación
- Apellido, nombre y DNI
- Fecha de ingreso y de egreso
- Ocupación, Edad y Sexo
- Ciudad de origen
- Escala anterior y escala próxima
- Medio de transporte: bus, auto, moto, aéreo, otro.
- Patente (para autos)
- Motivación del viaje: trabajo, turismo, salud, otros.
- Elección del hotel

FUOR: en la práctica

El Calafate

- Se implementa en forma regular en hoteles seleccionados mediante un muestreo estratificado.
- Los FUOR son completados por el hotelero en una planilla Excel.
- Los pasajeros se registran uno a continuación de otro en una planilla única.
- Se puede reconstruir el tamaño de grupo usando habitación y fechas de ingreso y salida. Si el grupo utilizó más de una habitación, esta información se pierde.

Los Antiguos

- Cada grupo de viaje se registra en un FUOR individual.
- Luego la Dirección de Turismo ingresa los FUOR al sistema.

FUOR: en la práctica



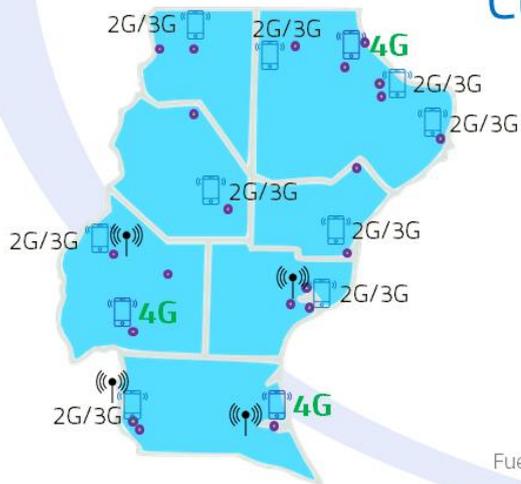
Proyecto de Virtualización de Servicios
Turísticos. Estadística. FUOR

FIT 2017

Lanzamiento del Sistema
Integrado de Información (SIT)

Carga digital del FUOR

Cobertura telefónica e internet (2018)



- Cobertura 2G/3G
- Cobertura 4G
- Internet

Fuente: Relevamiento Secretaría de Turismo de Santa Cruz

FUOR

Hacia un rediseño conceptual

Objetivo

Estimar la cantidad de **turistas alojados** en establecimientos hoteleros y parahoteleros y describir su perfil

Unidad de análisis

El turista alojado

Unidad de Relevamiento

El establecimiento hotelero y parahotelero. Recolecta los datos de los huéspedes, los carga en soporte digital y los envía a la Base de Datos

FUOR

Hacia un rediseño conceptual

Características del relevamiento

- Tipo **Censal**: debe hacerse a todos los establecimientos hoteleros y a todos los turistas alojados.
- El **pasajero completa el formulario** que debe firmar (Registro de Huéspedes o Formulario Individual según uso de cada establecimiento)
- El establecimiento carga los datos en una **planilla Excel Modelo** mediante una **PC** o **dispositivo móvil** y periódicamente sube la planilla completa a la Base de Datos Web.
- Para aquellos establecimientos que cuentan con sistemas propios de registración:
 - se aplicará un **protocolo de exportación** de datos a formato compatible para subir a la Base de Datos Web; o
 - se les brindará una **API** que desde, sus propias plataformas, puedan insertar los registros en la Base de Datos Web.



FUOR

Hacia un rediseño conceptual

- Datos Huéspedes**
- Nombre y Apellido
 - DNI
 - Habitación
- Registro Policial
- Fecha ingreso
 - Fecha salida
 - Lugar de residencia habitual (país o provincia según corresponda)
 - Tamaño de grupo de viaje (incluyéndose usted)
 - Motivo de viaje (vacaciones/negocio/congresos/otro)
 - Medio de arribo (bus/auto/avión/otro)
- Datos Estadísticos
- Patente del vehículo (si corresponde)
 - Firma
- Registro Policial

FUOR

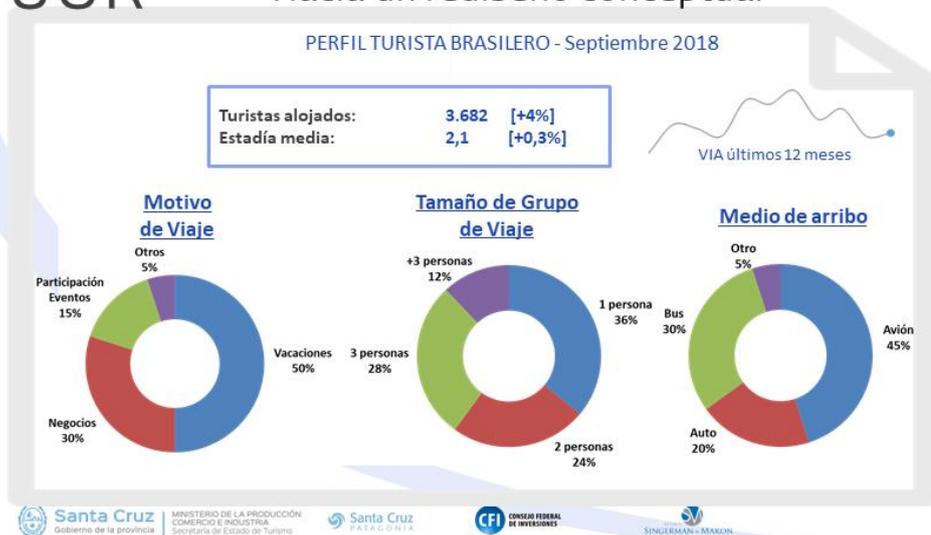
Hacia un rediseño conceptual

- Producción de **reportes mensuales**.
- Posibilidad de generar **auto-reportes** para uso interno del establecimiento.

Ejemplo 1



FUOR Hacia un rediseño conceptual



Estudio de Demanda Turística



Objetivo

Caracterizar la demanda turística y medir el gasto turístico

Unidad de análisis

El turista que visita la provincia.

Unidad de Relevamiento

El turista

Características del relevamiento

Encuesta de demanda en

- terminales aeroportuarias
- Terminales de ómnibus

- Dado que es un operativo más costoso, podría realizarse en periodos específicos del tiempo.

RESULTADOS ESPERADOS

- Perfil socio-demográfico
- Gasto turístico
- Actividades en la provincia

Gasto turístico



Que consideraciones debemos tener en cuenta para tener resultados "armonizados"



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



10.2.2 Taller participativo en Río Gallegos y El Calafate

PRESENTACION
DE PLAN DE
TRABAJO DE
ASISTENCIA
TECNICA

OBSERVATORIO ECONOMICO DEL TURISMO DE SANTA CRUZ



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

 **Santa Cruz**
PATAGONIA



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES


ESTUDIO
SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO

OBJETIVO PRINCIPAL DE LA ASISTENCIA TECNICA

Conformar el sistema estadístico provincial de turismo que integre y articule a todos los actores del sector a fin de monitorear los principales indicadores del desempeño y evolución de la actividad turística provincial.

 **Santa Cruz**
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

 **Santa Cruz**
PATAGONIA

 **CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES**

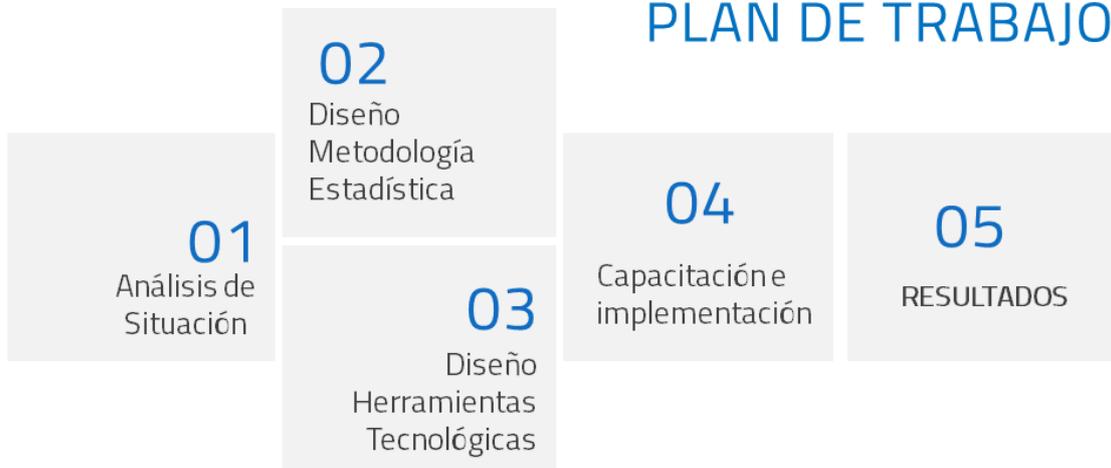

SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO

IMPACTO ESPERADO EN LAS ESTADÍSTICAS

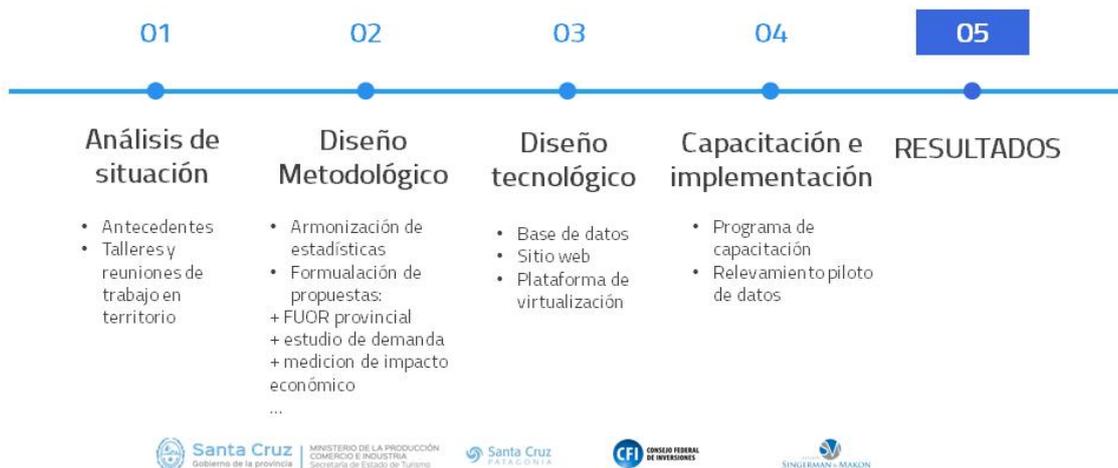
El Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz (OETuSC) implementará **procesos de recolección, almacenamiento, procesamiento, publicación y comunicación**, a fin de difundir información estadística del sector **mes a mes y en períodos vacacionales** (fines de semana largo y temporadas de verano e invierno) a todos los actores del turismo en la provincia.



PLAN DE TRABAJO



PLAN DE TRABAJO



Demanda Turística en 2017



Fuente: Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA) / Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH-INDEC) / Administración de Parques Nacionales (APN)

Demanda Turística en 2018



Fuente: Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA) / Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH-INDEC) / Administración de Parques Nacionales (APN)



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



RESULTADOS ESPERADOS

01 Definición de objetivos y líneas de acción

02 Nueva estructura orgánica

03 Documentación de los procesos estadísticos

04 Plan de articulación del Sistema de Información Turística

05 Convenios de colaboración con actores clave

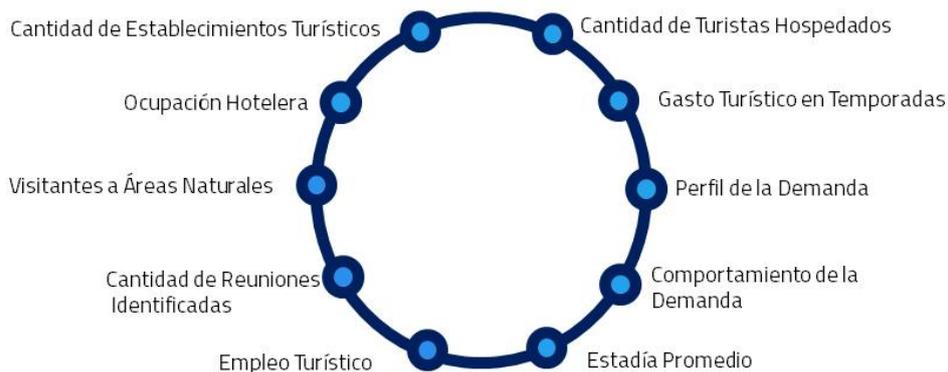


Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



PRINCIPALES INDICADORES



FUOR: Antecedentes



Decreto Provincial 1310/96 + Disp. 20-ST/96 Sistema de Relevamiento Estadístico - FUOR

Amparado por la Ley Nacional de Secreto Estadístico N° 17622.

DEL PROCESAMIENTO DE TOMA DE DATOS

ARTICULO 1°: La información estadística será obtenida a partir de la implementación del Formulario Único y Obligatorio de Registro (F.U.O.R) en todos los alojamientos pautados por el Art. 3° de la Disposición N° /S.T./96.-

FUOR: Antecedentes



Decreto Provincial 2185/09

Manual de Clasificación y Categorización de Alojamientos Turísticos

Art. 54: Los Alojamientos Turísticos están obligados a comprobar y registrar debidamente la identidad de los huéspedes y suministrar a la autoridad policial y al Organismo Oficial de Turismo los datos que le sean requeridos. A tal efecto se deberá llevar un control de las entradas y salidas de huéspedes mediante el "Formulario Único y Obligatorio de Registro de Pasajeros" –FUOR– que deberá firmar el huésped, previa presentación de su documento de identidad



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



FUOR: Antecedentes



Decreto Provincial 1310/96 + Disp. 20-ST/96

Sistema de Relevamiento Estadístico - FUOR

Variables



Entrada/
Salida



Ocupación



Nombre/Sexo/
Edad/Documento



Medio de
arribo



Dirección/
Ciudad/País



Motivo de
viaje



Metodología



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



FUOR: en la práctica

- Pocos municipios lo implementan.
- Entre aquellos que lo implementan, la aplicación es dispar. No siempre coinciden la codificación de las variables.
- La tasa de respuesta varía entre localidades.
- Se evidencia una alta tasa de respuesta parcial en los formularios

Variables

- Habitación
- Apellido, nombre y DNI
- Fecha de ingreso y de egreso
- Ocupación, Edad y Sexo
- Ciudad de origen
- Escala anterior y escala próxima
- Medio de transporte: bus, auto, moto, aéreo, otro.
- Patente (para autos)
- Motivación del viaje: trabajo, turismo, salud, otros.
- Elección del hotel

FUOR: en la práctica

El Calafate

- Se implementa en forma regular en hoteles seleccionados mediante un muestreo estratificado.
- Los FUOR son completados por el hotelero en una planilla Excel.
- Los pasajeros se registran uno a continuación de otro en una planilla única.
- Se puede reconstruir el tamaño de grupo usando habitación y fechas de ingreso y salida. Si el grupo utilizó más de una habitación, esta información se pierde.

Los Antiguos

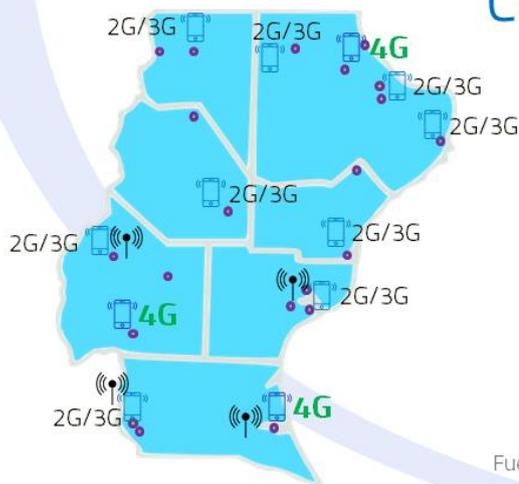
- Cada grupo de viaje se registra en un FUOR individual.
- Luego la Dirección de Turismo ingresa los FUOR al sistema.

FUOR: en la práctica


Proyecto de Virtualización de Servicios Turísticos. Estadística. FUOR

FIT 2017
Lanzamiento del Sistema Integrado de Información (SIT)
Carga digital del FUOR

Cobertura telefónica e internet (2018)



-  Cobertura 2G/3G
-  Cobertura 4G
-  Internet

Fuente: Relevamiento Secretaría de Turismo de Santa Cruz

FUOR

Hacia un rediseño conceptual

Objetivo

Estimar la cantidad de **turistas alojados** en establecimientos hoteleros y parahoteleros y describir su perfil

Unidad de análisis

El turista alojado

Unidad de Relevamiento

El establecimiento hotelero y parahotelero. Recolecta los datos de los huéspedes, los carga en soporte digital y los envía a la Base de Datos

FUOR

Hacia un rediseño conceptual

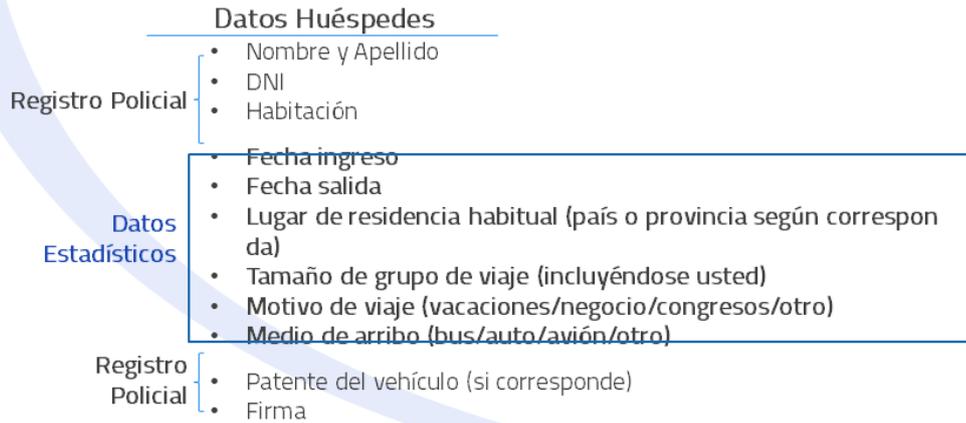
Características del relevamiento

- Tipo **Censal**: debe hacerse a todos los establecimientos hoteleros y a todos los turistas alojados.
- El **pasajero completa el formulario** que debe firmar (Registro de Huéspedes o Formulario Individual según uso de cada establecimiento)
- El establecimiento carga los datos en una **planilla Excel Modelo** mediante una PC o **dispositivo móvil** y periódicamente sube la planilla completa a la Base de Datos Web.
- Para aquellos establecimientos que cuentan con sistemas propios de registración:
 - se aplicará un **protocolo de exportación** de datos a formato compatible para subir a la Base de Datos Web; o
 - se les brindará una **API** que desde, sus propias plataformas, puedan insertar los registros en la Base de Datos Web.



FUOR

Hacia un rediseño conceptual

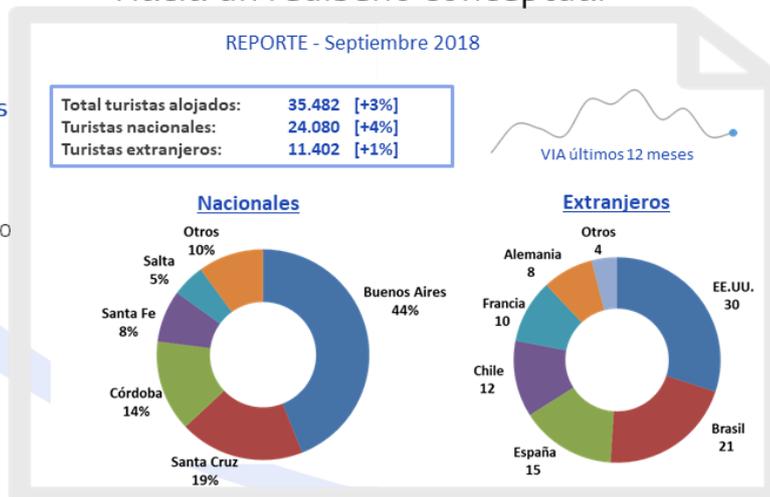


FUOR

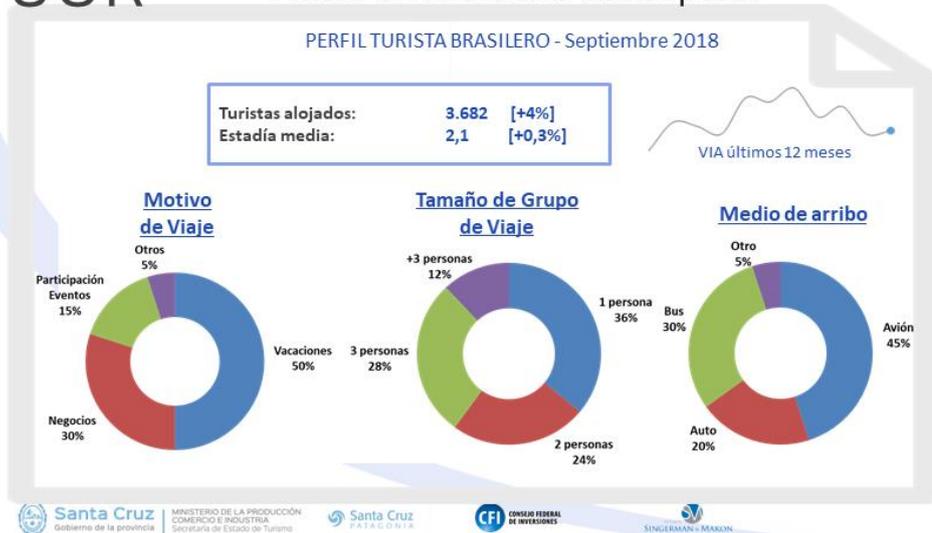
Hacia un rediseño conceptual

- Producción de **reportes mensuales**.
- Posibilidad de generar **auto-reportes** para uso interno del establecimiento.

Ejemplo 1



FUOR Hacia un rediseño conceptual



Estudio de Demanda Turística

Objetivo

Caracterizar la demanda turística y medir el gasto turístico

Unidad de análisis

El turista que visita la provincia.

Unidad de Relevamiento

El turista

Características del relevamiento

Encuesta de demanda en

- terminales aeroportuarias
- Terminales de ómnibus

- Dado que es un operativo más costoso, podría realizarse en periodos específicos del tiempo.

RESULTADOS ESPERADOS

- Perfil socio-demográfico
- Gasto turístico
- Actividades en la provincia

Gasto turístico

Que consideraciones debemos tener en cuenta para tener resultados "armonizados"

Duración del Viaje / Estadía Promedio

Existe un marco conceptual común (OMT). El Enfoque es desde el destino. Es necesario distinguir el gasto en transporte.



Participantes/Grupo del Viaje

Siempre debe relevarse el gasto del grupo de viaje, que luego puede ser individualizado



Gasto del Viaje / Gasto en Destino

Indagar por el gasto total del viaje o el gasto diario? Depende de las características del destino y del momento en que se realiza la encuesta.

Final del Viaje: Gasto Total
Otro Momento: gasto diario o combinación (pe. Total en Transporte o alojamiento, diario en resto)



Consensuar aperturas básicas

Paquetes turísticos / Alojamientos
Alimentos y bebidas / Transporte local
Actividades recreativas, culturales y deportivas
Compras
Otros bienes y servicios



MUCHAS GRACIAS

Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz

10.3 Material fotográfico de Talleres participativos

10.3.1 Taller participativo en Puerto Deseado

Fotografía 13 Taller participativo en la ciudad de Puerto Deseado.



Fotografía 14 Participantes del taller en la ciudad de Puerto Deseado



Fotografía 15 Listado de participantes al taller en la ciudad de Puerto Deseado

ORGANISMO	LOCALIDAD	NOMBRE Y APELLIDO	TEL DE CONTACTO	MAIL	ASISTEN DIA 1
Prefectura	Puerto Deseado	Sergio Dominquez	2974239628	sc.pdese@patagonia.com.ar	
Mesectum	Puerto Deseado	Luz Quirós	3487585344	quiroz_luz@hotmail.com	
MPD	Pto Deseado	Carla María	23073533	mcombarpol@gmail.com	
SUBS.T.	Pto Deseado	Elabuela Calmorin	2974232988	-	
Areas Protegidas (CAP)	Pto Deseado	Thental Forlaschi	2976294283	apcp.pdeseado@gmail.com	
Sub. Municipal de Turismo	" "	Molina Quintanilla	2975384546	mmpd.turismo@gmail.com	
Sub. Municipal Turismo	Pto Deseado	Solange Krenmer	2974774181	solman13@hotmail.com.ar	
Sub. Secretaria de Turismo	Puerto Deseado	Agata Galario	2975371066	a.g.a.t.h.a@hotmail.com	
CONICET - Fund. Floz y Turiz	Puerto Madryn	Diego Ricardo Gonzalez Zavalier	2362713	diepue@conicet-copat.gov.ar	
Club de Pesca (Magadi)	Pto Deseado	Salgado Inoue Luciano	5325388	moenermag@hotmail.com	
Brigada de Dpto.	Pto Deseado	Solo Nancy Novali	24809517	WalterHoracioFluettli@hotmail.com	

10.3.2 Taller participativo en Río Gallegos

Fotografía 16 Taller participativo en la ciudad de Río Gallegos



Fotografía 17 Taller participativo en la ciudad de Río Gallegos



Fotografía 18 Taller participativo en la ciudad de Río Gallegos



Fotografía 19 Listado de participantes al taller en la ciudad de Río Gallegos

ORGANISMO	LOCALIDAD	NOMBRE Y APELLIDO	TEL DE CONTACTO	MAIL	ASISTENCIA DIA 1
Sec. Turismo	EL CILISTÓN	ALVARO VACA ALVAREZ	07962 493370	AELVACA@SANTA CRUZ PATAGONIA	600 AN
Dirección de Turismo	Río Gallegos	Paulo Longrich	2366-647318	paulo.longrich@hotmail.com	
Dirección Turismo	Ant. L. P. Buzo	Sotelo Marcela	2566-518738	estadistica_pb@hotmail.com	
Dirección de Turismo	Cmte. L. P. Buzo	Aguilar Rosa	2966-637091	estadistica_pb@hotmail.com	

10.3.3 Taller participativo en El Calafate

Fotografía 20 Taller participativo en la ciudad de El Calafate



Fotografía 21 Listado de participantes al taller en la ciudad de El Calafate

 The image shows a map of the Santa Cruz region with various icons for activities like 'RESERVAS Y AREAS PROTEGIDAS', 'AVENTURA', and 'PESCA DEPORTIVA'. Below the map is a list of participants for a workshop in El Calafate. The list includes columns for 'ORGANISMO', 'LOCALIDAD', 'NOMBRE Y APELLIDO', 'TEL. DE CONTACTO', 'MAIL', and 'ASISTENCIA'.

ORGANISMO	LOCALIDAD	NOMBRE Y APELLIDO	TEL. DE CONTACTO	MAIL	ASISTENCIA
Hotel Imago	El Calafate	Silvina Alonso	02902 496500	gerencia@imgohotelspa.com	
SET		Pia Garcia Ventregra	294 458360	manapia.gv@hotmail.com	
AAAVYT	El Calafate	Ruben MARTINEZ	2966405323	Ruben @ Glaciares tur.com	
CAMARA de COMERCIO	El Calafate	Luis YANICELLI	2966 509971	estudioatto@gmail.com	
Secretaria de Turismo	El Calafate	Florencia VIVOS	291040 2902 491466	serviciosturisticos@elcalafate.tur.cr secretariasturisticos@elcalafate.tur.cr	

10.4 Documentos de Trabajo

10.4.1 Documento de Trabajo N°4 Recomendaciones sobre la edición de informes de la evolución de la actividad turística provincial

Recomendaciones sobre la edición de informes de la evolución de la actividad turística provincial

Documento de Trabajo N° 4

31/08/2018

1. Sobre este documento

El presente documento tiene por objetivo proponer al equipo técnico de la Dirección de Estadística y Estudio de Mercado de la Secretaría de Turismo recomendaciones para la edición de informes y reportes estadísticos sobre el turismo en la provincia, en el marco de la asistencia técnica para el diseño e implementación del Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz

Para ello, se tomó como caso de análisis el informe *“Cantidad de pasajeros vía terrestre”* producido por el equipo de dicha Dirección en el mes de agosto pasado.

Informe “Cantidad de pasajeros vía terrestre”



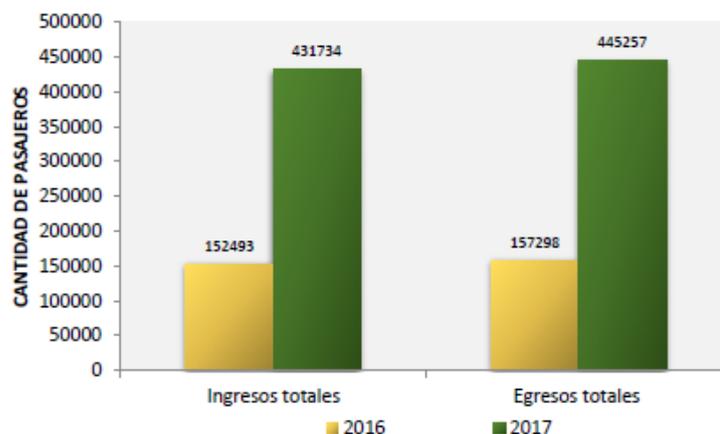
2. Recomendaciones

2.1. De estilo

- La carátula del informe debe indicar la fecha de producción del mismo. Ejemplo: “Agosto 2018”.
- El título del informe debe ser claro en relación al fenómeno que se analiza en el mismo. En este caso, por ejemplo, podría ser: “Movimiento de personas por los pasos fronterizos de la Provincia de Santa Cruz. Entre 2016 y 1º Semestre 2018”
- Incluir en el informe un resumen ejecutivo que resuma los resultados de las variables analizadas en el mismo.
- Incluir subtítulos que separen las secciones del documento.
- Presentación de gráficos. Los gráficos deben tener:
 - Un título. El título debe dar cuenta de la variable o las variables que se presenta en el gráfico, la unidad de medida de la misma y el periodo de tiempo en el cual se está midiendo.
 - La fuente. El organismo o documento de dónde se obtuvo la información.

Ejemplo página 3 del informe:

Gráfico 1: Paso fronterizo Integración Austral. Ingresos y egresos totales. En cantidad de pasajeros.



Fuente: Dirección Nacional de Migraciones

- Cuando el gráfico tiene un solo eje vertical, se recomienda excluir la etiqueta de dicho eje.
- Cuando se incluyen etiqueta de datos de las variables analizadas las mismas deben presentarse bajo el formato de unidad de medida en el que se esté cuantificando la variable. Para el mismo ejemplo de página 3 del PDF, las etiquetas deben presentarse en formato número (incluyendo el punto como separador de miles; por ejemplo: “100.000”, en vez de “100000”)

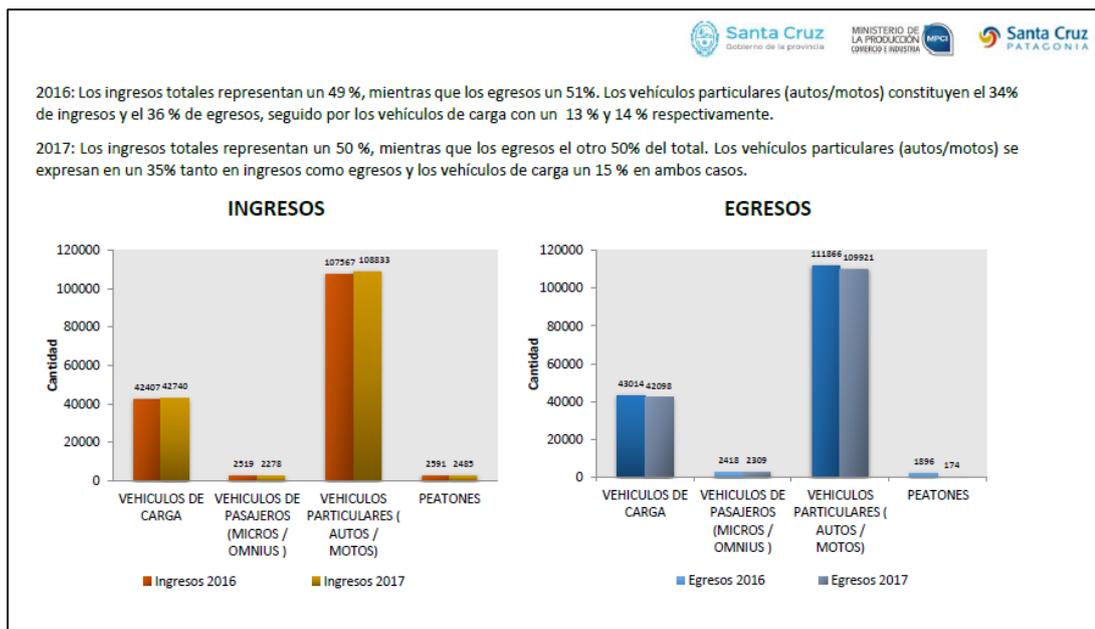
2.2. Sobre los contenidos

- Es relevante incluir un gráfico o tabla que dé cuenta de la cantidad total de ingresos y egresos de la totalidad de los pasos fronterizos bajo análisis, a modo de resumen.
- Se recomienda incluir mapa de la provincia los pasos fronterizos analizados, para facilitar la visualización de los mismos en relación a localización.



un
con
SU

- Puesto que el informe analiza el movimiento de personas por los pasos fronterizos de la Provincia, se deberían incluir el resto de los pasos existentes (ver: <https://www.argentina.gob.ar/pasosinternacionales>)
- En caso de que en el análisis se incluya un gráfico, la descripción de este debe guardar relación con la variable analizada en el mismo. Por ejemplo, en *página 4 del informe*, mientras que las variables analizadas en los gráficos están agrupadas en ingresos y egresos por medio de transporte, en el texto se analiza el comportamiento de estas en función de los años.



- Se recomienda cruzar con datos de otras fuentes. En este caso, por ejemplo, es posible enriquecer el análisis con los datos publicados por la Subsecretaria de turismo de Chile sobre la llegada de turistas extranjeros a Chile según paso fronterizo y nacionalidad (Ver: www.subturismo.gob.cl/documentos/estadisticas/).

Ejemplo: Página 3 del informe. Llegada de extranjeros a Chile por paso fronterizo Integración Austral

PASO FRONTERIZO	Total 2016	Total 2017	2018						Total 2018
			ene	feb	mar	abr	may	jun	
Total general	5.640.700	6.449.883	893.326	683.023	574.260	436.258	329.515	281.417	3.197.799
Las Pampas - Lago Verde	625	317	79	119	35	27	0	3	263
Pampa Alta	1.788	2.061	383	402	265	162	40	25	1.277
Río Fria Appeleg	300	15	0	0	0	0	0	0	0
Río Mayer	75	142	16	0	0	0	0	0	16
Río Mosco	20	3	96	3	13	8	0	0	120
Roballos	988	691	415	499	7	115	61	0	1.097
Triana	5.158	3.491	516	665	473	225	75	30	1.984
13. XII - MAGALLANES Y LA ANTARTICA CHILENA	434.534	441.613	73.047	55.657	39.699	27.670	18.853	9.622	224.548
Aeropuerto Punta Arenas	6.138	6.017	1.070	1.133	670	378	366	425	4.042
Laurita Casas Viejas	55.429	59.759	4.246	4.582	3.115	4.465	3.816	1.302	21.526
Dorotea	147.062	141.903	20.960	12.523	9.580	6.014	3.983	3.754	56.814
Integración Austral (Monte Aymond)	129.642	127.218	24.067	20.391	14.010	9.734	8.210	3.111	79.523
Río Bellavista	1.956	1.059	454	501	402	121	0	0	1.478
Río Don Guillermo	49.978	59.812	12.184	10.310	7.324	4.317	941	250	35.326
San Sebastián	44.329	45.845	10.066	6.217	4.598	2.641	1.537	780	25.839
14. RM - METROPOLITANA DE SANTIAGO	1.932.961	2.523.878	255.057	201.849	214.181	183.913	149.497	151.662	1.156.159
Aeropuerto C. Arturo Merino Benítez	1.932.645	2.523.582	254.823	201.745	214.143	183.911	149.497	151.662	1.155.781
Portillo de Piuquenes	316	296	234	104	38	2	0	0	378

- Los documentos estadísticos suelen ser de carácter descriptivos; esto es, describen las variables más relevantes de un fenómeno, sin la intención de explicar las causas que dan origen al estado actual.

En el caso de un informe de carácter explicativo, en el cual se pretenda dar una argumentación que permita explicar un fenómeno, debe redactarse en afirmativo y tener plena certeza de la relación de causalidad entre variables. Asimismo, no se debe confundir una causalidad entre variables a partir de la relación que existe entre ellas.

Por ejemplo, en *página 3 del informe* se cita “esto **puede deberse** a que parte de los vehículos registrados ingresan por otro paso fronterizo y utilizan PIA para su salida del país”. La redacción correcta podría ser “esto **se debe** a que una parte de los vehículos registrados ingresan por otro paso fronterizo y utilizan PIA para su salida del país.”

Por otro lado, en *página 12 del informe* se afirma “En el mes Mayo podemos observar...” pero en el documento no se visualiza una referencia a dicho mes. Además, se debe guardar recaudos con las explicaciones mono-causales, ya que pueden transmitir parcialidad y, por tanto, perder el carácter técnico de un informe público.



10.4.2 Documento de Trabajo N° 7 Proyecto: Estudio de Resultados de la Feria Sabores Santacruceños.

Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz (OETuSC)

Documento de trabajo N° 7

Proyecto: Estudio de Resultados de la Feria Sabores Santacruceños

Versión 2

06/09/2018

Estudio de Resultados de la Feria Sabores Santacruceños

1. Objetivo

Que el Ministerio de Producción, Comercio e Industria de Santa Cruz cuente con un informe que dé cuenta de los resultados de la Feria Sabores Santacruceños, que realizará en la ciudad de Río Gallegos, entre los días 8 y 9 de septiembre de 2018.

2. Descripción

Este proyecto se enmarca en la asistencia técnica para el diseño e implementación del “Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz” (OETuSC) y pretende llevar adelante una experiencia de trabajo en perspectiva a fortalecer las capacidades técnicas y de gestión del equipo técnico de la Dirección de Estadísticas y Estudios de Mercados (DEEM) de la Secretaría de Turismo de Santa Cruz, quienes contarán con el OETuSC como una herramienta de gestión.

3. Resultados esperados

Informe de Resultados de la Feria Sabores Santacruceños, que contendrá los siguientes indicadores:

- Cantidad de asistentes
- Cantidad de expositores
- Perfil de los expositores

- Volumen de ventas de los expositores
- Nivel de satisfacción de los expositores

4. Alcance

Comprende la realización de las siguientes actividades:

- Relevamiento de información secundaria
- Realización de operativo de encuesta a expositores
- Carga y procesamiento de datos.
- Análisis de resultados y elaboración del Informe de Resultados

5. Cronograma Básico

Fecha	Actividades
Viernes 7 septiembre	Comunicación de Plan de Trabajo, en donde se detallan objetivos, resultados esperados y requerimientos de recursos. Comienzo de trabajo de gabinete con información secundaria
Sábado 8 septiembre	Realización de operativo de encuesta a expositores
Domingo 9 septiembre	Realización de operativo de encuesta a expositores Consulta de estimación de asistentes a Bomberos (informante calificado)
Lunes 10 septiembre	Carga de información a software estadístico. Procesamiento de información. Elaboración de informes finales. Envío a Usuarios finales

6. Actores involucrados

- Responsable
 - Ariel Carrizo, Director DEEM SECTUR
- Socios
 - Secretaría de Comercio de Santa Cruz

7. Preparación del trabajo que se realizará

Será necesario recabar con el organizador la siguiente información (ver anexo I):

- Nombre y dirección del lugar de realización del evento:
- Capacidad del lugar (en cantidad de personas):
- Cantidad de puertas de acceso:
- Horario del evento:
- Listado de expositores

Se deberán imprimir 50 Formularios de la Encuesta a los Expositores (ver anexo II)

8. Criterio para el cierre del Proyecto

Nombre	Función	¿Aprobado?	Fecha
Ariel Carrizo	Coordinador de operativo		
Valeria Pelliza	Secretaria de Turismo		

9. Anexo I: Ficha Técnica del Operativo

Objetivo

Que el Ministerio de Producción, Comercio e Industria de Santa Cruz cuente con un informe que dé cuenta de los resultados de la Feria Sabores Santacruceños, que realizará en la ciudad de Río Gallegos, entre los días 8 y 9 de septiembre de 2018.

Unidad de análisis

- Productor Feria Sabores Santacruceños

Unidad de información:

- Organizador de Feria
- Productor participante
- Bomberos municipales

Instrumento de toma:

- Formulario para Organizador de Feria (para identificación de productores)
- Formulario Encuesta a los Expositores (para estimación de volumen de ventas)
- Formulario para bomberos municipales (para estimación de asistentes al evento)

Calendario de actividades

- Viernes 7 septiembre.: comunicación de Plan de Trabajo, en donde se detallan objetivos, resultados esperados y requerimientos de recursos. Lanzamiento de relevamiento a Organizador de feria. Comienzo de trabajo de gabinete con información disponible.
- Sábado 8 septiembre: operativo de relevamiento de información primaria.
- Domingo 9 septiembre: operativo de relevamiento de información primaria. Consulta de estimación de asistentes a Bomberos (informante calificado). Lanzamiento de relevamiento a bomberos municipales.

- Lunes 10 septiembre: carga de información a software estadístico. Procesamiento de información. Elaboración de informes finales. Envío a Usuarios finales.

10. Anexo II: Formulario para Organizador

Buen día. Como parte de los operativos que lleva adelante las distintas áreas provinciales, estamos realizando un Estudio de Resultados de la Feria Sabores Santacruceños. Por ese motivo, solicitamos que nos proporcione la siguiente información a fin de describir a los productores participantes de la feria. La información que nos brinde es confidencial, y está resguardada por la Ley Nacional de Secreto Estadísticos N°17622.

- Nombre y dirección del lugar de realización del evento:
- Capacidad del lugar (en cantidad de personas):
- Cantidad de puertas de acceso:
- Horario del evento:
- Listado de expositores

- **Participantes productores**

Nombre de Participantes	Categoría (empresa o persona física)	Localidad de Origen	Productos comercializados

11. Anexo III: formulario Encuesta a los Expositores

Buen día. Como parte de los operativos que lleva adelante las distintas áreas provinciales, estamos realizando un Estudio de Resultados de la Feria Sabores Santacruceños, a fin de evaluar su objetivo. Por ese motivo, solicitamos que nos brinde 2 minutos para responder las siguientes preguntas referidas a su actividad económica durante el evento. La información que nos brinde es confidencial, y está resguardada por la Ley Nacional de Secreto Estadísticos N°17622.

1. **¿Cuál fue su nivel de ventas, expresados en pesos argentinos, durante el día de hoy?**

Respuesta: \$ _____

2. **Este nivel de ventas realizadas, ¿está por arriba, debajo o en línea con sus expectativas previas al evento? (marcar sólo una opción)**

Está por arriba ()

Está en línea ()

Está por debajo ()

Muchas gracias por su tiempo.

12. Anexo III: formulario para Bomberos municipales

Como parte de los operativos que lleva adelante las distintas áreas provinciales, estamos realizando un Estudio de Resultados de la Feria Sabores Santacruceños. Por ese motivo, solicitamos que nos brinde 2 minutos para responder las siguientes preguntas referidas al evento.

- 1. Según sus estimaciones, ¿Cuál fue la cantidad de asistentes al evento durante el sábado?**

- 2. Según sus estimaciones, ¿Cuál fue la cantidad de asistentes al evento durante el día domingo?**

Muchas gracias por su tiempo.

10.4.3 Documento de Trabajo N° 11 Carga de Planillas de Servicios de Ómnibus

Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz (OETuSC)

Documento de trabajo N° 11

Carga de Planillas de Servicios de Ómnibus

30/09/2018

1. OBJETIVO

Contar con estadísticas referidas a los servicios regulares de ómnibus de larga distancia que salen de las terminales de transporte terrestre de los municipios de la provincia de Santa Cruz, a partir de la carga y procesamiento de los datos que los administradores de las terminales recaban en las planillas que mensualmente entregan a la Secretaría de Transporte Provincial.

2. JUSTIFICACION

Disponer de estadísticas que cuantifiquen el volumen de pasajeros que mensualmente salen de los municipios de la provincia a través de los servicios regulares de ómnibus de larga distancia, permite contar con una dimensión para realizar estimaciones en relación a la cantidad de visitantes (turistas y excursionistas) que transitan en la provincia a través del transporte terrestre.

Por otra parte, posibilita estimar el nivel de actividad del servicio de transporte terrestre, en tanto actividad característica del turismo (ACT).

Es por esto que se acordó entre la Dirección de Estadísticas y Estudios de Mercado (DEEM) de la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Transporte la cooperación para que la DEEM realice la carga en soporte digital de las planillas que mensualmente entregan a la Secretaría de Transporte los administradores de las terminales de transporte terrestre de los municipios, en las que se consignan las salidas diarias de los servicios regulares de ómnibus de larga distancia y la cantidad de pasajeros en cada servicio.

Esta tarea le resultará beneficiosa tanto a la DEEM, que podrá realizar el procesamiento estadístico de los datos cargados para obtener el volumen de pasajeros en ómnibus de larga distancia y el nivel de actividad del servicio de transporte terrestre en la provincia,

como a la Secretaría de Transporte, que contará con la digitalización de las planillas que recibe impresas en papel.

3. METODOLOGÍA

La carga de las planillas impresas se realizará a través de un archivo Excel especialmente diseñado para tal fin. En este sentido, se tomó como modelo la planilla que utiliza la terminal de ómnibus de Río Gallegos.

PARTE DIARIO TERMINAL RIO GALLEGOS

FECHA: 01/03/16

EMPRESA	DESTINO	INTERNO	DOMINIO	ASIENTOS	FIRMA CHOFER 1	ACLARACION	FIRMA CHOFER 2	ACLARACION	C/PASAJEROS	HORA
Pinguillo	Bs. As	2009				GARCES			12	8:20
Techu AVISION	RIO GRANDE	1040	J29104			Puedo...			35	8:30
TD	CALAFATE	5160	FJ2663			...			16	8:30
MARSA	USHUAIA	6038	6P5196			...			13	9:00
MARSA	CALAFATE	1168	JTE101			...			16	9:15
MARSA	R. GALLEGOS	3090	FGG589			...			38	10:20
SORTOGON	CAETA O.	34	NSN 20			...			10	10:00
ADDESAR	NEQUEZA	6015	GW1212			Rios Gallegos			13	11:00
TARDA	R. GALLEGOS	1456	OCL541			...			8	12:00
TARDA	CALAFATE	8960	16A171			...			11	12:00
SHISON	PTA ARENAS		FX2414			H. Borneo			43	12:00
PINGULLO	RIO ARENAS	9134	FUD285			Santana			26	13:00

SELLO MUNICIPAL
 PAMELA MALDIVIA
 Directora de Transporte

FIRMA DEL INSPECTOR
 MAYORGA CRISTIAN
 INSPECTOR
 Director de Transporte

Se utilizará un archivo por terminal y por año. Cada archivo se organiza en 12 hojas, una por cada mes del año, una hoja resumen y una hoja con las tablas paramétricas de municipios y empresas de transporte terrestre.

Se describe a continuación el procedimiento para la carga de las planillas

3.1. Preparación

1. Las planillas impresas de una terminal se ordenan por fecha de manera ascendente.
2. Luego se les asigna un número de orden a cada planilla de manera consecutiva y ascendente, que se escribe en el borde superior izquierdo del papel.
3. Seguidamente se suman las cifras de cantidad de pasajeros consignadas en cada celda de la columna "PASAJEROS", y se escribe el resultado total al final de dicha columna.

3.2. Carga de planillas

1. Se nomina el archivo Excel en el que se realizará la carga correspondiente a una terminal y un año específicos.

Por ejemplo: **"Planilla Salidas Omnibus – RIO GALLEGOS – 2018"**

2. Primero se deberán cargar los datos del total de pasajeros calculado de todas las planillas, en la hoja "RESUMEN" del archivo Excel. En cada planilla impresa cargada se deberá escribir un tilde ✓ en el borde superior izquierdo del papel.

Hoja "RESUMEN"

Planilla Nro	Total Pax
1	152
2	128
3	94

1. Luego se cargarán los datos de cada planilla en el mes correspondiente y, una vez cargados se deberá escribir otro tilde ✓ en el borde superior izquierdo del papel.

Hoja MES

Planilla Nro	Fecha	Empresa	Destino	Interno	Dominio	Pasajeros	Hora
--------------	-------	---------	---------	---------	---------	-----------	------

1	01/03/2016	Pingüino	CABA	7004	MAM234	12	08:20:00
1	01/03/2016	TecniAustral	Río Grande	1040	JZQ104	35	08:50:00

10.4.4 Documento de Trabajo N° 12 Operativo Especial Fin de Semana Largo
Octubre

Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz (OETuSC)

Documento de trabajo N° 12

PROPUESTA DE OPERATIVO ESPECIAL FIN DE SEMANA LARGO DE OCTUBRE

06/10/2018

1. INTRODUCCIÓN

En este documento se presenta una propuesta para la generación de información estadística propia del Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz y para la recopilación de datos de fuentes de información secundaria durante el fin de semana largo de octubre (días 13, 14, y 15), **que históricamente presenta un movimiento turístico importante para los principales destinos de la provincia.**

La propuesta de relevamiento tendrá por objetivo obtener estimaciones de la actividad turística desde el lado de la oferta en este período en lo que se refiere al movimiento turístico de ocio/vacacional con la estimación del volumen turistas alojados.

2. SÍNTESIS DE LA PROPUESTA

Objetivo			
Estimar el nivel de actividad turística en la Provincia de Santa Cruz durante el fin de semana largo de Octubre			
Objeto de estudio			
Movimiento turístico de los principales destinos de la provincia.			
Operativo			
Encuesta de Ocupación Hotelera			
Principales Indicadores			
Cantidad de turistas alojados	Estadía promedio en hoteles	Tasa de ocupación hotelera	Cantidad total de pernoctaciones
Recopilación de fuentes secundarias			
Arribos de pasajeros <ul style="list-style-type: none"> • Vuelos comerciales • Pasos fronterizos 			

3. OBJETIVO

Estimar el nivel de actividad turística en la Provincia de Santa Cruz durante el fin de semana largo de Octubre, a partir de estimar el movimiento turístico característico de este periodo en los principales destinos turísticos de la Provincia (Río Gallegos, El Calafate, El Chaltén, Puerto Deseado, Caleta Olivia, Los Antiguos y Cdte. Luis Piedrabuena)

4. GENERACIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PROPIA

4.1. Encuesta de Ocupación Hotelera

- **Objetivo:** estimar la cantidad de turistas alojados, pernотaciones y estadía promedio.
- **Período de referencia:** del 12 al 15 de octubre
- **Cobertura geográfica:** Localidades de Río Gallegos, El Calafate, El Chaltén, Puerto Deseado, Caleta Olivia, Los Antiguos y Cdte. Luis Piedrabuena.
- **Unidad de Análisis:** el establecimiento de alojamiento turístico
- **Unidad de Relevamiento:** el establecimiento de alojamiento turístico
- **Diseño de muestra:** Deberían encuestarse los hoteles más importantes (de inclusión forzosa en la muestra) y una selección aleatoria entre los más pequeños según categoría y cantidad de plazas (a definir).
- **Instrumento de medición:** formulario digital (planilla Excel).
- **Se deberá indicar día por día la cantidad de pasajeros alojados al inicio del fin de semana, las entradas y salidas de pasajeros día por día, las plazas y las habitaciones disponibles.**

- **Estructura del relevamiento:** equipos de trabajo en cada localidad de 2 encuestadores. Se sugiere idealmente un supervisor / recuperador en cada localidad. En su defecto, un supervisor / recuperador general.
- **Carga de datos:** a cargo de los propios encuestadores en la planilla Excel
- **Metodología:** durante la semana previa deberá contactarse (de preferencia en forma personal) a los establecimientos informando que durante el fin de semana largo se los consultará día por día por algunos indicadores de actividad turística.
- Los relevamientos pueden realizarse cada día o el martes 16 de octubre.
- Se sugiere que el relevamiento sea telefónico.
- **El Observatorio concentrará todas las planillas para una estimación conjunta.** Deberá consensuarse los datos por localidad para que haya unicidad de criterio en el cálculo de los indicadores.

4.2. Análisis propuesto

Respecto de los indicadores de ocupación hotelera, pasajeros alojados, pernотaciones y estadía promedio en hoteles se sugiere hacer la comparación interanual cuando sea posible, medida en variación porcentual. También podría comprarse con los resultados con los obtenidos en la Encuesta de Ocupación Hotelera de INDEC observando las tasas históricas de El Calafate y de Río Gallegos.

5. RECOPIACIÓN DE FUENTES SECUNDARIAS

5.1. Arribos de pasajeros

Sin embargo pueden tenerse indicadores aproximados para medir el impacto del fin de semana largo mediante los arribos en vuelos comerciales (en las localidades de Río Gallegos y El Calafate) y el tránsito de personas por los pasos fronterizos.

Concepto	Indicador	Localidad de referencia	Fuente
Vuelos comerciales	Cantidad de pasajeros embarcados y desembarcados	Río Gallegos y El Calafate	Aeropuertos 2000 y London Supply
Pasos fronterizos	Ingresos y egresos de personas	Total pasos fronterizos.	Gendarmería Nacional , Migraciones Nacionales, Secretaría de Turismo

5.2. Análisis propuesto

Al igual que en el caso de los indicadores anteriores, interesa medir el impacto en el sector turístico de la provincia que tiene el fin de semana largo de octubre. Esto quizás se evidencie más en los servicios de transporte aéreo que en los pasos fronterizos.

Interesa resaltar si se incorporaron servicios de vuelo adicionales, comparar el total de pasajeros embarcados y desembarcados respecto del fin de semana de octubre de 2017 y la participación en el total de pasajeros embarcados y desembarcados de la cantidad registrada en dicho fin de semana.

Resultaría de interés analizar el promedio de pasajeros embarcados y desembarcados por día del fin de semana largo y compararlo con los mismos datos del año 2017 para ver la evolución.

En la presentación de resultados, se recomienda optar por totales no desagregados y dar más importancia a los porcentajes de evolución o participación relativa.

6. COMENTARIOS GENERALES

La articulación con los equipos municipales debe fortalecerse y coordinarse. La idea es que el Observatorio funcione como cabeza del Sistema de Estadísticas en Turismo centralizando el diseño metodológico y descentralizando la ejecución de los operativos en los equipos municipales. Por este motivo es importante contar con el mismo instrumento de relevamiento (formulario) en todas las localidades. De esta manera se podrá homogeneizar la medición.

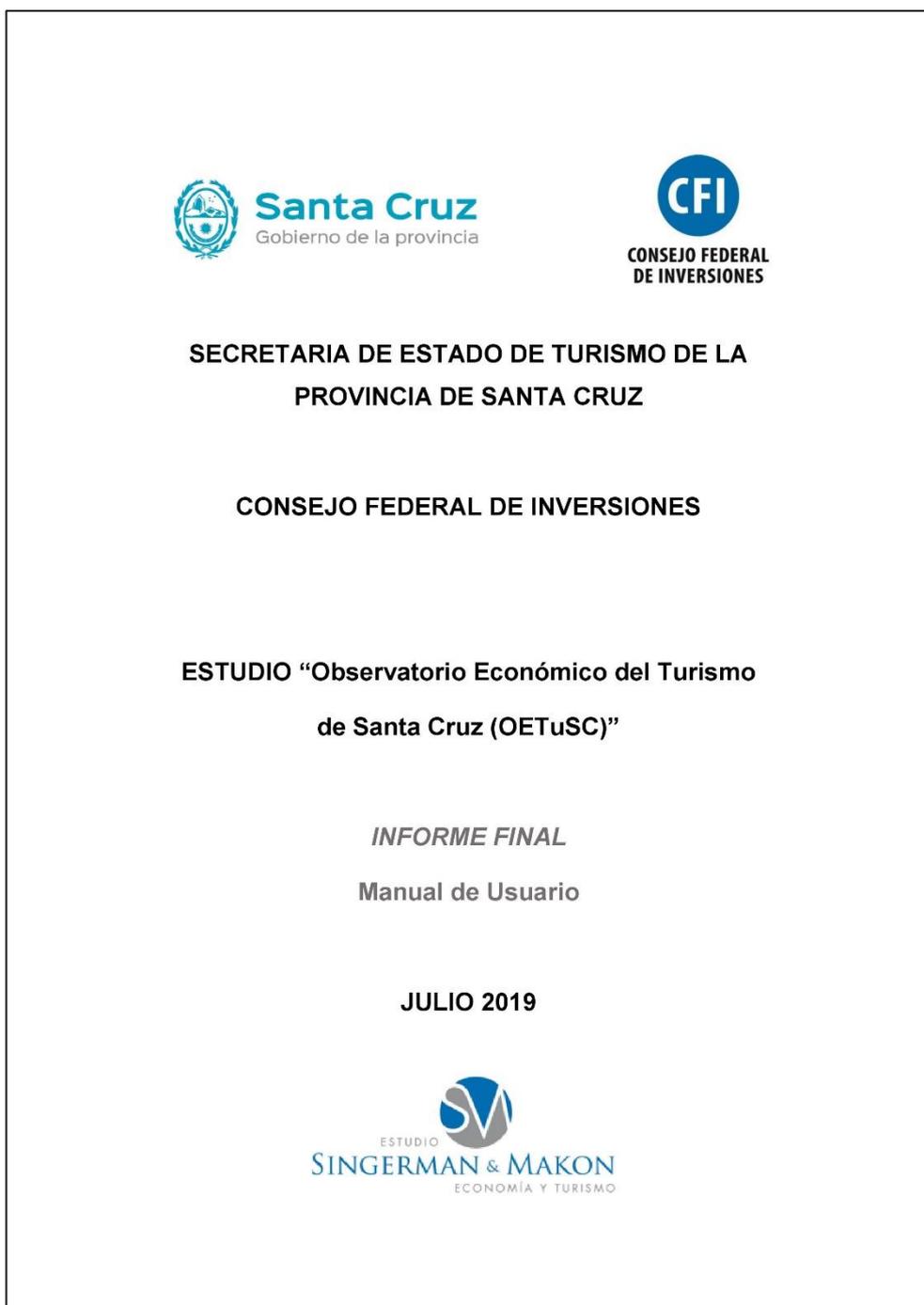
Es importante resaltar que quien encuesta no supervisa. La tarea de supervisión no debe minimizarse y deben destinarse recursos a la misma.

Por otra parte es requisito previo para los cálculos de indicadores de la oferta contar con un padrón de establecimientos hoteleros actualizado y conocer qué establecimientos estarán abiertos durante el fin de semana largo de octubre.

Se sugiere que el cálculo de los indicadores de oferta siga la metodología impulsada desde el ex MINTUR para la armonización de las estadísticas de turismo.

11 ANEXO TAREA 5 DESARROLLO DE BASE DE DATOS Y SITIO WEB

11.1 Manual de usuario de Base de Datos





INDICE

1	Introducción	3
2	Logueo de usuario	4
3	Roles de usuarios	5
4	Funcionamiento general	7
5	Gestión de Usuarios	8
6	Carga de contenido.....	9
7	Tipos de campos	10
8	Descarga Reporte.....	11
9	Política de actualización de contenidos.....	12

OBSERVATORIO ECONOMICO
DEL TURISMO DE SANTA CRUZ





1 Introducción

La Base de Datos del Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz tiene como objetivo integrar información en una única base de datos para su explotación por parte de los funcionarios y equipos técnicos de la Secretaría de Estado de Turismo de la provincia de Santa Cruz.

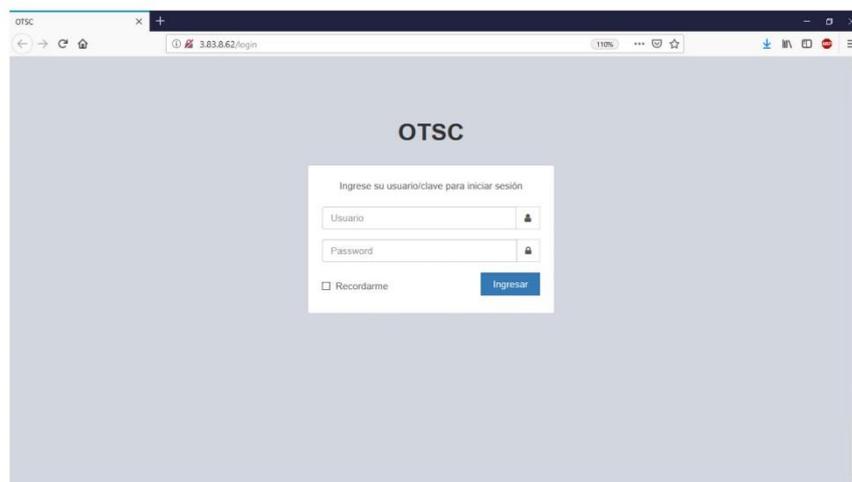
El sistema prevé la carga y disponibilidad permanente de información pertinente, actualizada y unívoca, mediante una política de administración de usuarios, que permita su utilización para el control y fiscalización de la actividad, la producción de estadísticas y la toma de decisiones por parte de los organismos responsables.

El proceso de carga fue pensado de manera intuitiva, de forma tal que no sea necesario un proceso de capacitación para el mismo. De todas maneras, se presenta este manual como una asistencia al usuario.



2 Logueo de usuario

A través de la url¹ <http://3.83.8.62/login> se podrá acceder al administrador de carga de contenidos del sistema, desde cualquier navegador de Internet.



¹ URL provisional.

3 Roles de usuarios

Se han definido los siguientes roles de usuarios:

Tabla 1 Tipos de Usuarios y síntesis de permisos.

Rol	Tipo de usuario	de Permisos
ROLE_ADMIN	Administrador.	ABM de todos los registros.
ROLE_ANALISTA	Analista del Observatorio	ABM de todos los registros de datos.
ROLE_REFERENTE	Referente de las localidades	ABM de todos los registros de su propia localidad.
ROLE_ENCUESTADOR	Encuestador en operativo Encuesta de Demanda	ABM de todos sus propios registros del módulo Encuesta de Demanda.
ROLE_PRESTADOR	Prestadores de servicios turísticos	ABM de todos sus propios registros del módulo Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos.
ROLE_DATAENTRY	Personas abocadas sólo a la carga de información; por lo general, externo a la Secretaría.	ABM de todos sus propios registros de los módulos Prestadores y Servicios de ómnibus.
ROLE_CONSULTA	Usuario de la información	Permiso para ver <i>dashboard</i> (tablero de control).

Fuente: Elaboración Propia.

ABM: Acrónimo de Alta, Baja y Modificación. Hace referencia a las acciones permitidas sobre los registros de la base de datos.

Ilustración 1 Listado de usuarios específicos.

ID	Código usuario	Email	Fecha baja	Última vez visto	Nombre	Creado a	Roles	Acciones
1	root	root@localhost		2019-07-23		2019-01-15	ROLE_ADMIN	[+][?][x]
2	SuperVicky	gsdelacruz@gmail.com	2019-04-29		Victoria	2019-03-14	ROLE_ADMIN	[+][?][x]
4	EIcalafate	correo2@correo.com	2019-07-19		El Calafate	2019-04-11	ROLE_REFERENTE	[+][?][x]
6	EIChalben	correo1@correo.com		2019-04-13	El Chalben	2019-04-12	ROLE_REFERENTE	[+][?][x]
7	RioGalligos	correo3@correo.com	2019-07-18		Rio Galligos	2019-04-12	ROLE_REFERENTE	[+][?][x]
8	Caleta	correo4@correo.com		2019-05-03	Caleta Olivia	2019-04-12	ROLE_REFERENTE	[+][?][x]
9	Gregores	correo@gregores.com		2019-04-13	Gobernador Gregores	2019-04-13	ROLE_REFERENTE	[+][?][x]
10	Antiguos	correo@losantiguos.com			Los Antiguos	2019-04-13	ROLE_REFERENTE	[+][?][x]
11	Piedrabuena	correo@piedrabuena.com	2019-06-06		Comandante Luis Piedrabuena	2019-04-13	ROLE_REFERENTE	[+][?][x]
12	Deseado	correo@puertodeseado.com	2019-04-13		Puerto Deseado	2019-04-13	ROLE_REFERENTE	[+][?][x]

Showing 1 to 12 of 20 entries

First Previous 1 2 Next Last

+ Crear un nuevo User Descargar Users

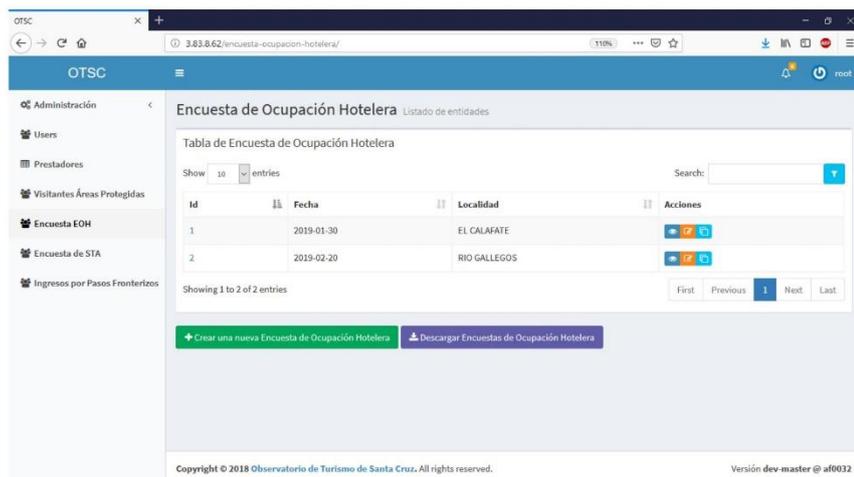
Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev master @ c479e



4 Funcionamiento general

La Base de Datos funciona como un *backend* de carga de formularios. Cada menú está asociado a uno o más formularios del sistema. En las vistas “Listado de entidades” se verán todos los registros (de acuerdo con los permisos del usuario) de cada formulario. Con el botón verde “Crear...” se podrá crear un nuevo registro. Con el botón Azul

Con el botón “Descargar...” se podrá generar un reporte en formato .CSV del listado de formularios. A continuación, una vista de estas funcionalidades tomando como ejemplo el menú EOH (los datos son también a modo de ejemplo).



Id	Fecha	Localidad	Acciones
1	2019-01-30	EL CALAFATE	[+][-][E]
2	2019-02-20	RIO GALLEGOS	[+][-][E]



5 Gestión de Usuarios

Para dar de alta, baja o modificar datos de usuarios, deberá ingresar al menú Usuarios. Sólo el usuario Superadministrador puede administrar este menú.

The screenshot shows the 'Users' management page in the OTSC system. The page title is 'Users Listado de entidades'. Below the title is a table with the following data:

Id	Código usuario	Email	Fecha baja	Última vez visto	Nombre	Creado a	Roles	Acciones
1	root	root@localhost		2019-02-25		2019-01-15	ROLE_ADMIN	[Edit] [Delete]

Below the table, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries'. There are navigation buttons: 'First', 'Previous', '1', 'Next', 'Last'. At the bottom of the table area, there are two buttons: '+ Crear un nuevo User' and 'Descargar Users'. The footer contains 'Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved.' and 'Versión dev-master @ af0032'.

The screenshot shows the 'Nuevo User' form in the OTSC system. The page title is 'Users Creación de entidad'. The form has the following fields:

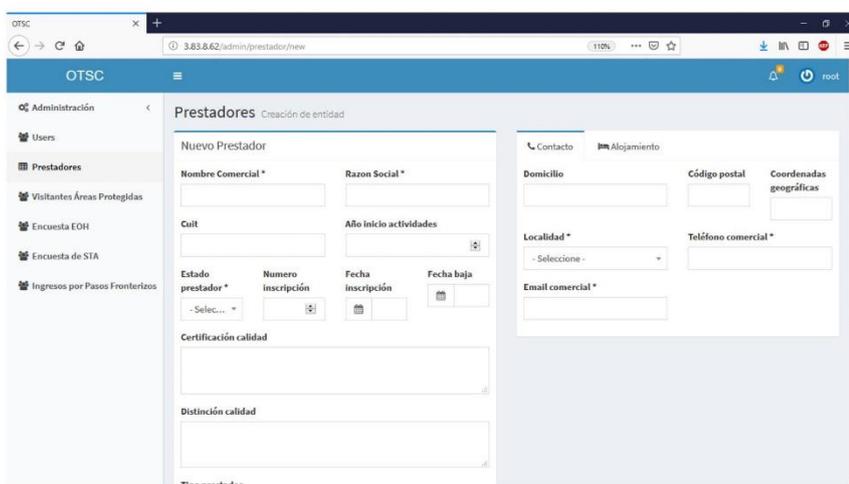
- Código usuario *
- Password *
- Email *
- Fecha baja
- Nombre
- Roles *

At the bottom right of the form is a green 'Crear' button. To the right of the form is a box titled 'Otras acciones' with a 'Lista' button.



6 Carga de contenido

Se accede al menú deseado y luego se le da *click* a la opción “+Crear nuevo ...”. Se muestra un ejemplo con el formulario EOH; todos los formularios funcionan de idéntica forma. Como se ve, en general, los formularios de carga están organizados en solapas para facilitar el ingreso y comprensión de la información.



7 Tipos de campos

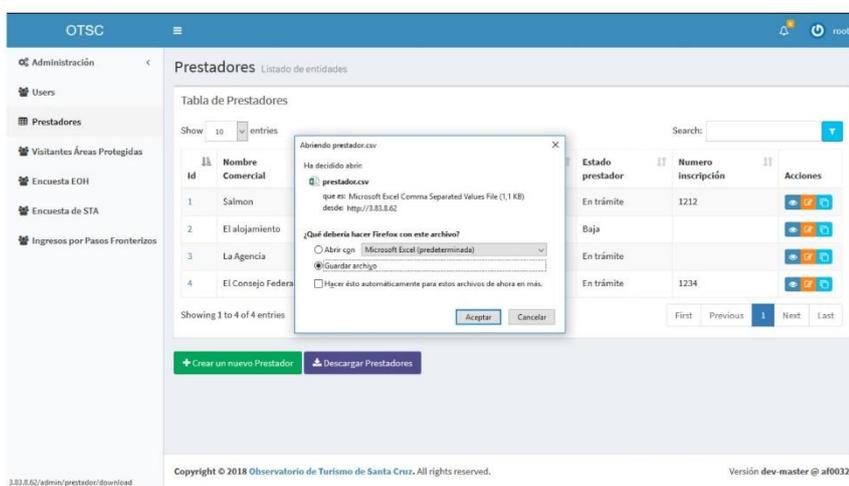
Podemos, a lo largo del aplicativo, encontrar distintos tipos de campos:

1. Campo alfanumérico
2. Campo numérico
3. Campo de checkbox
4. Campo de selección única
5. Campo de selección múltiple
6. Campos de múltiples registros



8 Descarga Reporte

Para aquellos usuarios cuyos permisos lo permiten, el sistema provee, para cada listado de formularios una bajada a Excel en el formato CSV. A continuación, un ejemplo de su funcionamiento:



9 Política de actualización de contenidos

Se establece como Política de Actualización de Contenidos las responsabilidades sobre la información de la Base de Datos. La información estadística producida por el Observatorio se basa en la información gestionada por el área de Servicios de la Secretaría de Turismo a través de las actualizaciones que realizan las áreas de turismo de las distintas localidades de la provincia. Dicha información cargada por las Administraciones Municipales de Turismo (AMT) es supervisada por el área de Servicios de la Secretaría provincial. Por tanto, es importante que dicha información esté actualizada, ya que el Observatorio realizará sus operativos en base a la información disponible (ya sea en la Plataforma de Virtualización o en cualquier soporte digital o análogo utilizado). Así, es altamente recomendable que dicha actualización sea realizada previamente a los relevamientos de actividad (por ejemplo, en los relevamientos de ocupación de alojamientos turísticos) tal como quedó establecido en el Manual Metodológico del Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz: fines de semana largo y períodos vacacionales. Asimismo, es recomendable que durante los restantes periodos la información sea actualizada al menos una vez al mes.

Así, se establece que el área de Servicios tiene la tarea de supervisión de la actualización de la información turística realizada por las Administraciones Municipales de Turismo, para que dicha información actualizada luego se vuelque en la Base de Datos del Observatorio.

11.2 Manual de usuario de Módulo Encuesta de Ocupación en Alojamiento Turísticos



NUEVA BASE DE DATOS DIGITAL



En el marco de los operativos del Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz (OETuSC) se da inicio a la puesta en funcionamiento de **la Base de Datos Digital**, herramienta tecnológica que da soporte a la **Encuesta de Ocupación en Alojamiento Turísticos**.

Invitamos a que utilice la plataforma durante el operativo, y que nos envíe sus comentarios sobre el uso de la herramienta informática, a fin de mejorar sus funciones y usabilidad.

EL USO DE LA BASE DE DATOS DIGITAL



La información puede ser cargada de dos maneras:

- 1- Carga masiva: Se carga la información a través del envío de un archivo Excel. Recomendado ante limitantes en la conexión a redes de internet.
- 2- Carga individual: Se carga la información con las herramientas de la plataforma. Este método de carga necesita de una conexión continua a internet.

CARGA MASIVA EN RELEVAMIENTO DE OCUPACION



- **Paso 1:** Uso de archivo Excel enviado para la carga de la información sobre la actividad de los alojamientos seleccionados. Todos los campos deben estar llenos. En caso de que el alojamiento no tuviera ingresos o egresos, se debe colocar un cero (0). Guarde la información en el mismo archivo Excel enviado.

Nombre del Establecimiento	Plazas disponibles	Plazas ocupadas (1 plaza = 1 pasajero)	18/04/2019		19/04/2019		20/04/2019		21/04/2019	
			Pasajeros Ingresados	Pasajeros Egresados						
Alojamiento A	10	5	3	0	2	0	0	0	0	7
Alojamiento B	85	15	55	5	13	0	0	0	0	55

CARGA MASIVA EN RELEVAMIENTO DE OCUPACION



- **Paso 2:** Acceso a la Base de Datos Digital.

Para ingresar, tipee en su navegador:
3.83.8.62/login

Ingrese el **Usuario y Password** (contraseña) que el Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz le proveyó.

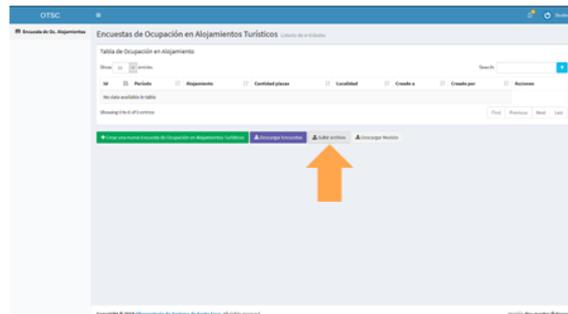
CARGA MASIVA EN RELEVAMIENTO DE OCUPACION



Paso 3: Selección de archivo

Clic en el **Módulo Encuesta de Oc. Alojamientos** (columna izquierda).

Aparecerá el Panel Principal del Módulo.
Acá se visualiza la información cargada.
Hacer clic en **Subir archivo**

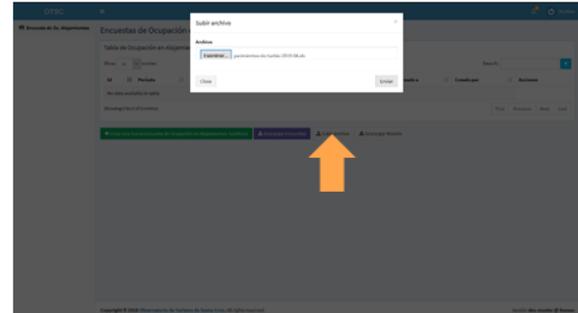
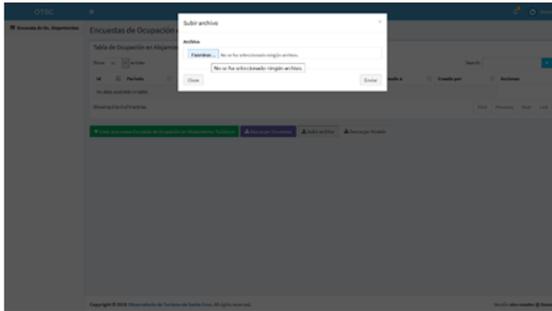


CARGA MASIVA EN RELEVAMIENTO DE OCUPACION



Se abrirá un cuadro de diálogo, y el sistema nos pedirá que seleccionemos el archivo.

Es necesario usar sólo el archivo provisto por el Observatorio.
Hacer clic en **Enviar**



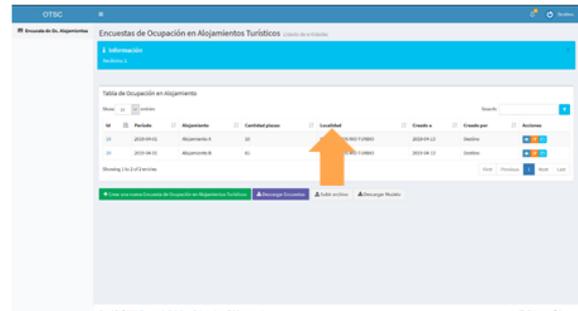
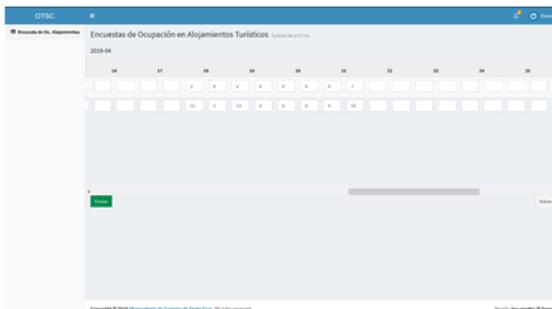
CARGA MASIVA EN RELEVAMIENTO DE OCUPACION



Paso 4: Comprobación de datos cargados.

De no haber **problemas***, el sistema cargará la información contenida en el archivo Excel. Clic en **Enviar**

La información de Alojamiento A y Alojamiento B aparecerá en el Panel Principal



POSIBLES PROBLEMAS EN LA CARGA MASIVA



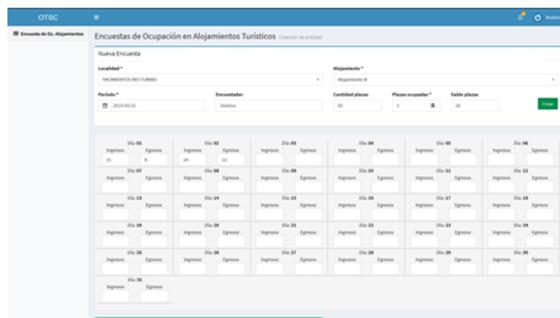
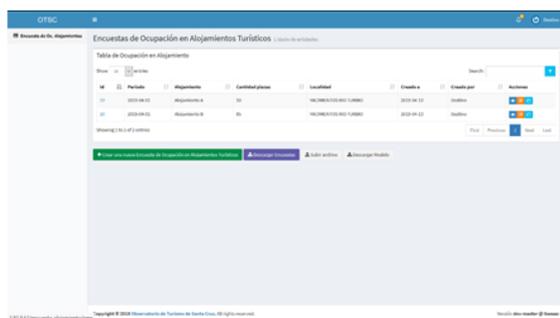
- El sistema no reconocer el archivo.
Utilice el archivo enviado por el Observatorio. No modifique el nombre. Si hace una copia y desea subirlo al sistema, procure que tenga el mismo nombre que el archivo enviado por el Observatorio.
- El sistema no reconoce a los alojamientos.
Conserve el nombre de los alojamientos dados por el listado del Observatorio. Si existen diferencias, dé aviso al Observatorio, para corregirlo en una instancia posterior.

CARGA INDIVIDUAL DE REGISTRO DIGITAL



Clic en **Crear nueva encuesta de Ocupación de Alojamientos Turísticos.**

Cargamos la información: **Alojamiento, Período y Datos de ocupación.**
(ver próxima diapositiva)



CARGA INDIVIDUAL DE REGISTRO DIGITAL

Elegimos el alojamiento a cargar la información (en ese caso el Alojamiento B).

Indicamos el período (mes) de la información a cargar

Cargamos la información diaria de ingresos (check-in) y egresos (check-out) del establecimiento.

Indicamos la cantidad de personas alojadas al inicio del período (1 personas alojada se considera 1 plazas ocupada)

Al finalizar la carga, clic en **CREAR**.

CARGA INDIVIDUAL DE REGISTRO DIGITAL

El sistema nos indicará que tuvimos éxito en la carga. Y nos mostrará la información cargada en el calendario. Volvemos al Panel Principal con clic en LISTA.

Para editar cualquier registro, hacemos clic en el botón naranja (Editar). El sistema nos llevará a la pantalla de carga para modificar la información cargada.

¿DUDAS? ¿CONSULTAS?



- Escriba un correo a mcabral@santacruzpatagonia.gob.ar con el asunto “Consulta Base de Datos”.
- Todas las consultas son bienvenidas para mejorar el funcionamiento del sistema informático.



OBSERVATORIO ECONÓMICO
TURISMO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ

MUCHAS GRACIAS

12 ANEXO TAREA 7 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

12.1 Material para Capacitación en Encuesta de Demanda



TALLER DE CAPACITACION
ENCUESTA DE PERFIL DE LA DEMANDA

 **Santa Cruz**
Gobierno de la provincia

 MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

 **Santa Cruz**
PATAGONIA

 **CFI** CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

 ESTUDIO
SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO

Estudios de Demanda

Las encuestas de caracterización de la demanda o perfil del visitante (turista y/o excursionista) constituyen un **insumo esencial** a la hora de conocer las **características de los visitantes** que arriban a un destino y **monitorear su evolución**, aportando herramientas para la generación y gestión de políticas públicas relativas al turismo. Además, aportan insumos esenciales **para evaluar el impacto económico del turismo**.

Premisa básica

LA MEJOR ENCUESTA es la que logra una relación equilibrada y eficiente entre estos elementos, siempre en el marco de un conocimiento cabal de las potencialidades y las restricciones del contexto.

Factores que inciden en el éxito de una encuesta de demanda:

- Presentar los objetivos más interesantes o novedosos
- Alcanzar la mayor cobertura territorial y en el tiempo
- Relevar una mayor cantidad de casos
- Incluir una gran cantidad de variables en sus formularios

01

DEFINICION DE UNIVERSO

Los objetivos

Objetivo General: Describir las principales características de los visitantes de la provincia en los meses de temporada alta y fines de semana largos.

Objetivos Específicos:

- Describir las **características sociodemográficas** básicas de los visitantes (lugar de residencia habitual, tamaño del grupo de viaje, etc.)
- Describir las **características generales de sus viajes** (medio de transporte, alojamiento, motivo, uso de paquete turístico, duración, etc.).
- Conocer las **percepciones** de los visitantes acerca del destino.
- Estimar el **gasto turístico** que realizan los visitantes en el destino, y su desagregación en diferentes rubros.
- Analizar la **relación entre distintas variables** (gasto promedio por lugar de residencia).
- Monitorear la **evolución de estas variables** a lo largo del tiempo.

Conceptos claves

- El **universo teórico** es el conjunto de elementos que se quiere estudiar.
- La **población objetivo** o universo, en sentido estricto, es la definición operacional del universo teórico, pues ubica a estos elementos en un espacio y tiempo concretos. La población objetivo es aquella sobre la que se realizarán inferencias en base a una muestra.
- La **unidad de análisis** son los elementos (objetos o sujetos) que conforman el universo.
- La **unidad de relevamiento** es aquella sobre quién se obtendrá la información. Puede coincidir o no con la unidad de análisis, o bien englobar a varias de ellas.
- El **informante**, por su parte, es quien en concreto brindará la información que se propone obtener la investigación. En definitiva, es a quien se entrevistará.

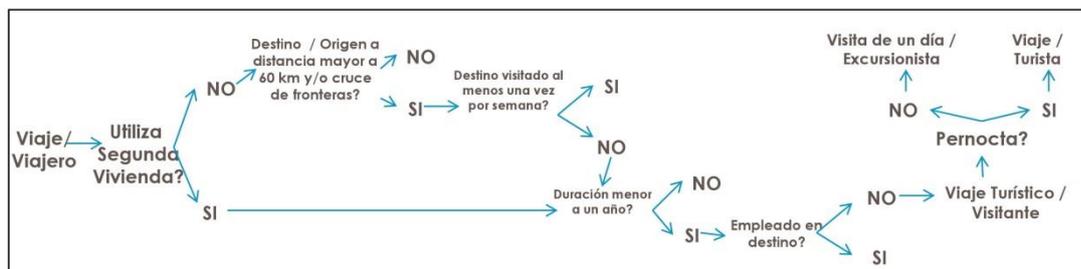
Universo teórico y Población

El **universo teórico** de las encuestas de perfil está compuesto por los **visitantes**.

Para poder distinguir entre visitantes y viajero no visitantes o población residente, es preciso incluir preguntas básicas que **operacionalicen este concepto**:

- ✓ **Lugar de residencia habitual** (distancia: más de 60 km/frontera)
- ✓ **Frecuencia** con la que visita el destino (frecuencia: no semanal)
- ✓ **Motivo del viaje** (no ser empleado en el destino)
- ✓ **Duración del viaje** (menos de un año)

Universo teórico y Población



La definición del universo bajo estudio debe estar acotada en tiempo y espacio (definir localidades y mes y/o fin de semana largo).



02

DEFINICION DE MUESTRA

Santa Cruz Gobierno de la provincia | MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN COMERCIO E INDUSTRIA | Secretaría de Estado de Turismo | Santa Cruz PATAGONIA | CFI CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES | SINGERMAN & MAKON ECONOMÍA Y TURISMO

Tipo de muestra

➔ No Probabilística

➔ Probabilística

Todas las unidades de análisis que integran la población bajo estudio deben contar con alguna **probabilidad conocida** de ser seleccionadas.

Una muestra estadísticamente representativa no es una parte cualquiera del universo (por más grande que esta parte sea), sino una **selección de casos guiada por criterios probabilísticos**.

Tipo de Muestreo Probabilístico

- **Muestro Aleatorio Simple:** Igual probabilidad de selección para todas las unidades (variación: selección sistemática).

- **Muestras complejas**

- Estratificación

- Polietápica

- Conglomerados

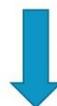
Implica necesidad de ponderadores/factores de expansión y/o de calibración de los casos muestrales

Muestreo probabilístico

Elemento central:
MARCOS MUESTRALES
(listado de unidades desde donde seleccionar aleatoriamente)



Encuestas de Perfil:
imposible de disponer
listado de visitantes



*Muestras probabilísticas
Impuras*

Muestreo probabilístico

Necesidad de máximo esfuerzo por construir aproximaciones a **Marcos Muestrales**

- Distribución de visitantes por variables relevantes (lugar de residencia, transporte, alojamiento), que sirvan para estratificación de la muestra o calibración de resultados.
- Trabajar sobre segmentos sobre los que se posee alguna información. Por ejemplo:
 - turistas alojados en hoteles, cuya cantidad y distribución surge de encuestas de ocupación.
 - visitantes a atractivos relevantes del destino, en terminales aeroportuarias o de ómnibus.

Recomendaciones

Al momento de diseñar una muestra en las encuestas de perfil se debe tener en cuenta:

- ✓ Tamaños muestrales **acorde a objetivos** del estudio y **presupuesto** disponible.
- ✓ Seleccionar grupos de viaje y recabar información sobre el mismo **indagando a un integrante** (el informante).
- ✓ Estratificar la muestra de acuerdo a **variables poblacionales conocidas**, ej: medio de arribo (usar esta información ex post para calibrar).

Recomendaciones

Al momento de diseñar una muestras en la encuestas de perfil se debe tener en cuenta:

- ✓ Implementar diseños polietápicos, **seleccionando taxativamente los puntos muestrales** (definidos en tiempo y espacio), a partir de cierto conocimiento sobre el objeto. Ej: terminales aeroportuarias, de ómnibus y puntos turísticos).
- ✓ De ser posible, **establecer selección sistemática de casos** (uno cada X grupos de viaje, primer grupo de viaje cada X minutos, etc.).

Recomendaciones

Al momento de diseñar una muestras en la encuestas de perfil se debe tener en cuenta:

- ✓ Evitar con todos los medios al alcance la introducción de **sesgos en la última etapa de selección**, tratando de garantizar **igual probabilidad** para todos los casos (según tamaño del grupo, duración del viaje, etc.).
- ✓ Dar instrucciones claras al encuestador.

Recomendaciones

Al momento de diseñar una muestra en las encuestas de perfil se debe tener en cuenta:

- ✓ Atender a la necesidad de calcular y utilizar ponderadores.
- ✓ Muestras por temporada, pero acumulativas (la *temporada* es la variable de estratificación).
- ✓ Encuestas de carácter provincial
 - Necesidad de conocer participación de cada destino (estratificación)
 - Controlar efecto de "duplicación"

Determinantes de muestra

(Muestreo Aleatorio Simple)

1. Nivel de error estadístico + precisión + muestra
2. Nivel de confianza + confianza + muestra
3. Variabilidad + dispersión + muestra
4. Tamaño de población *Finita*: Universo <10 mil unidades de análisis.
 Infinita: Universo >10 mil unidades de análisis.
 (se asume cuando se *desconoce tamaño*)

Formula - MAS finita

$$n = \frac{N * Z_z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_z^2 * p * q}$$

Donde:

N = tamaño de la población objetivo.

n = Tamaño de la muestra.

z = El valor estandarizado de z para el nivel de confianza deseado (90%, z=1.645).

p = La proporción estimada (o la probabilidad del suceso). Se recomienda p=0.5

q = El complemento de la proporción estimada (o la probabilidad del suceso), o sea, 1-p

e = El margen de error porcentual en absoluto (pe, 3%= 0,03).

Formula - MAS infinito

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

z = El valor estandarizado de z para el nivel de confianza deseado (90%, z=1.645).

p = La proporción estimada (o la probabilidad del suceso). Se recomienda p=0.5

q = El complemento de la proporción estimada (o la probabilidad del suceso), o sea, 1-p

e = El margen de error porcentual en absoluto (pe, 3%= 0,03).

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

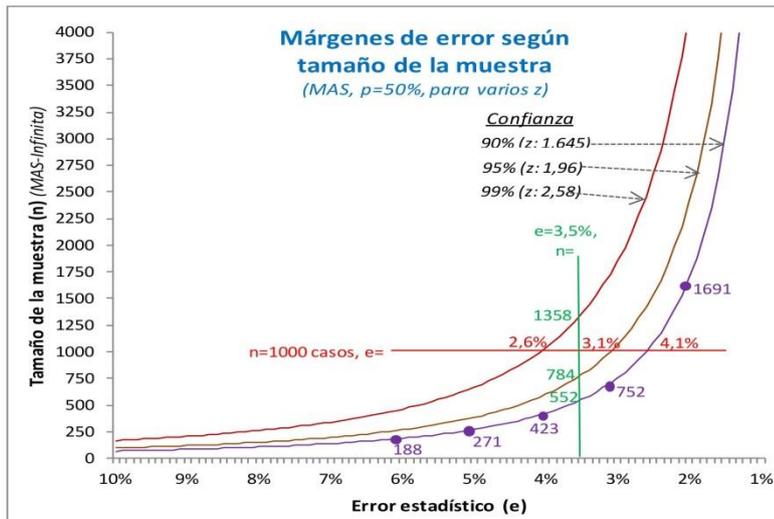
$$n = \frac{(1,645 * 1,645) * (0,5 * 0,5)}{(0,03 * 0,03)} \quad n = \frac{0,6724}{0,0009} = 752$$

Formula - MAS infinito

¿Qué permite inferir este tamaño de muestra de 752 casos?

45% de visitantes son no residentes en Argentina

(Con un 90% de confianza, la participación de los visitantes no residentes en Argentina se ubica entre el 43,65% y el 46,35%)





Operativo de campo

DONDE

- 4 localidades: El Calafate, El Chaltén, Río Gallegos y Caleta Olivia.

MUESTRA

- Mínimo de 250 encuestas por encuestador.
- 1.500 encuestas al mes por localidad.
- En fines de semana largo se deben alcanzar las 400 encuestas por localidad como mínimo.

Operativo de campo

PUNTOS DE TOMA Y FRECUENCIA

Aeropuerto

En el mes, un mínimo de 8 tomas en los vuelos arribados al destino, alternando los días (incluir fin de semana). Debería hacerse en el pre-embarque y no llevar todo el operativo con traslado más de 2hs / 2hs y media.

Operativo de campo

PUNTOS DE TOMA Y FRECUENCIA

Terminal de ómnibus

Mínimo de 10 tomas al mes alternando los horarios de relevamiento en bloques de 4 horas.

Punto comercial

Mínimo de 10 tomas al mes alternando los horarios de relevamiento en bloques de 4 horas.

Operativo de campo

EQUIPO

- Cada localidad con un equipo de 6 encuestadores y 1 supervisor.
- Total integrantes en las 4 localidades: **28 personas.**
- Siempre debe existir supervisión. **Siempre.**
- Debe **alternarse el horario de relevamiento** para captar dispersión del perfil
- El equipo de 6 encuestadores contempla reemplazos por ausencias, las cargas se pueden ajustar en base a la respuesta.
- Para los FDSL se recomienda encuestas desde el segundo día.

Operativo de campo

ENCUESTADOR

Debe ser una persona con movilidad de preferencia que sepa inglés. La capacitación durará un día y debe abarcar el formulario y el método de trabajo (por 4hs en un punto de toma se deben identificar y encuestar a los turistas. Los formularios se entregan al supervisor al final del día o comienzo del siguiente.)

Operativo de campo

SUPERVISOR

Será el referente metodológico y velará por el cumplimiento del relevamiento. Es quien coordina el trabajo de los encuestadores, asignando lugares de toma y horarios, y quien realiza el primer control de las encuestas realizadas. Debe detectar inconsistencias en el tamaño de grupo, estadía, gastos.

Operativo de campo

ANALISTA

Debe analizar las encuestas a medida que son cargadas en el sistema e identificar anomalías y casos extremos. Reportarlos al supervisor para que alerte a los encuestadores y mejorar la calidad del trabajo de campo.

Operativo de campo

- Las encuestas realizadas deben analizarse todas las semanas.
- El supervisor hace la primera revisión y los analistas la segunda una vez que han sido cargadas.
- Los encuestadores deben repasar conceptos durante todo el operativo

04

VARIABLES

Qué y cómo se mide

Definición nominal, operacional y traducción en preguntas del formulario

Necesidad de explicitación
(requisito básico para analizar comparabilidad)

Lenguaje coloquial
y entendible para el
entrevistado

Tipos de
variables

Nominales
Ordinales
De escala o numéricas

Permiten operaciones de
diferente complejidad

Variables relevantes

Determinación de **entorno habitual**: residencia, frecuencia de visita, no ser empleado

Características básicas de los **viajes**: recorrido, duración, uso de paquete turístico, medio de transporte, alojamiento, motivo, actividades turísticas, gasto, etc.

Variables relevantes

- Sistema de categorías (opciones de respuesta)
 - Desagregación acorde a objetivos
 - Pertinencia teórica
 - Exhaustivo
 - Mutuamente excluyente → *“Clasificadores” lógicos, con diferentes niveles de desagregación, para cada variable.*

Variables relevantes

1 Personales	11 Vacaciones, recreo y ocio	111 Vacaciones anuales
		112 Por evento específico (<i>festival, evento deportivo, etc.</i>)
		113 Otros motivos de ocio (<i>npc</i>)
	12 Visita a familiares o amigos	121 Por evento específico (cumpleaños, casamiento, fiestas, velorios, etc.)
		122 Sin evento específico
	13 Otros motivos personales	131 Educación y formación
132 Salud y atención médica		
133 Religión/Peregrinaciones		
134 Tránsito		
135 Otros motivos personales (<i>npc</i>)		
Negocios y 2 Profesionales	21 Congresos, conferencias, exposiciones	
	22 Otros motivos laborales, de negocios o profesionales	



05

GASTO TURISTICO

Metodologías para el cálculo



Medición del gasto turístico

Marco conceptual común (OMT)

Enfoque desde el destino. Necesidad de distinguir el gasto en transporte

- Apertura en rubros:
- Paquetes turísticos
 - Alojamientos
 - Alimentos y bebidas
 - Transporte local
 - Actividades recreativas, culturales y deportivas
 - Compras
 - Otros bienes y servicios

Estrategia de captación

- Siempre debe relevarse el gasto del grupo de viaje, que luego puede ser individualizado
- ¿Indagar por gasto total del viaje o gasto diario? Depende de las características del destino y del momento en que se realiza la encuesta.

Final del viaje (en destino): Gasto Total

Otro momento: Gasto diario o combinación (pe. Total en PT o alojamiento, diario en resto)

Gasto diario promedio

Suele haber **errores**, que no sólo invalidan el resultado de este indicador sino que **afectan la estimación del impacto económico del turismo**, ya que este suele ser un insumo fundamental.

Gasto diario promedio

	Grupo de viaje		Total estadía	Total del grupo	Gasto Total del Grupo	Gasto por turista	Gasto diario promedio
	A	B	AxB	C	C/A	(C/A)/B	
Caso 1	2	2	4	6000	3000	1500	
Caso 2	5	4	20	3000	600	150	
Caso 3	4	12	48	12000	3000	250	
Promedio simple		6,0				633	
Suma	11	18	72	21000	6600		

GDP: Metodología A

	Grupo de viaje		Total estadía	Total del grupo	Gasto Total del Grupo	Gasto por turista	Gasto diario promedio
	A	B	AxB	C	C/A	(C/A)/B	
Caso 1	2	2	4	6000	3000	1500	
Caso 2	5	4	20	3000	600	150	
Caso 3	4	12	48	12000	3000	250	
Promedio simple		6,0				633	
Suma	11	18	72	21000	6600		

Cada caso vale uno. Tanto la estadía como el gasto diario promedio se estiman como un promedio simple de los valores registrados en cada caso.

Estadía promedio

$$(2+4+12)/3=$$

6,0

Gasto diario promedio

$$(1500+150+250)/3=$$

\$AR 633

GDP: Metodología B

Cada caso vale uno para la estadía promedio (como en la forma anterior), pero en el caso del gasto diario se toman en cuenta los pernóctes (se realiza un promedio ponderado: el *gasto diario promedio* se multiplica por su estadía y luego se divide por la suma de las estadías).

	Grupo de viaje	Estadía	Total pernóctes del grupo	Gasto Total del Grupo	Gasto por turista	Gasto diario promedio
	A	B	AxB	C	C/A	(C/A)/B
Caso 1	2	2	4	6000	3000	1500
Caso 2	5	4	20	3000	600	150
Caso 3	4	12	48	12000	3000	250
Promedio simple		6,0				633
Suma	11	18	72	21000	6600	

Estadía promedio

$$(2+4+12)/3=$$

6,0

Gasto diario promedio $((2 \times 1.500 + 4 \times 150 + 12 \times 250) / (2 + 4 + 12)) =$ **\$AR 367**

GDP: Metodología C

Estadía promedio: dividir la suma de los pernóctes totales (estadía por cantidad de integrantes) de todos los grupos por la suma de los turistas de cada grupo.

El gasto promedio diario: dividir la suma de los gastos totales de los grupos por la suma de los pernóctes totales de los grupos.

	Grupo de viaje	Estadía	Total pernóctes del grupo	Gasto Total del Grupo	Gasto por turista	Gasto diario promedio
	A	B	AxB	C	C/A	(C/A)/B
Caso 1	2	2	4	6000	3000	1500
Caso 2	5	4	20	3000	600	150
Caso 3	4	12	48	12000	3000	250
Promedio simple		6,0				633
Suma	11	18	72	21.000	6600	

Estadía promedio

$$72/11=$$

6,5

Gasto diario promedio $21.000/72=$ **\$AR 292**

GDP: Cálculo correcto

- Se toman en cuenta tanto los integrantes de cada grupo como su estadía.
- La **estadía promedio** surge de **dividir la suma de los pernóctes totales** (estadía por cantidad de integrantes) de todos los grupos **por la suma de los turistas de cada grupo**.
- En tanto, **el gasto promedio diario** surge de **dividir** la suma de los gastos totales de los grupos por la suma de los pernóctes totales de los grupos.

Comparativa metodológica

De la tabla anterior, la suma de los turistas que componían los tres grupos de los que formaban parte los encuestados arroja un total de 11 turistas entre los que se contabilizan 72 pernóctes y un gasto total de \$21.000. *¿Qué sucede con los totales en cada reconstrucción frente al total real?*

Forma de cálculo	Total de turistas	Estadía promedio	Gasto diario promedio	Estimación de total de pernóctes		Estimación de total de gasto	
	personas	noches	\$	noches	Dif. % con total real (72 noches)	miles	Dif. % con total real (\$21.000)
	A	B	C	AxB		AxBxC	
A	11	6,0	633	66	-8,3%	41.800	99,0%
B	11	6,0	367	66	-8,3%	24.200	15,2%
C	11	6,5	292	72	0,0%	21.000	0,0%

Sobreestima el peso de los GV chicos y/o estadías cortas

Sobreestima el peso de los GV chicos

Única forma correcta de estimar el gasto diario promedio

En conclusión

- De no considerar la estadía y el tamaño del grupo de viaje de cada caso se obtendrán promedios muy por encima de los valores reales.
- Esto se debe al efecto de la tendencia a encontrar mayor gasto diario en estadías cortas y en grupos de viaje pequeños: la sobreestimación de su peso en el cálculo arroja resultados sesgados hacia arriba.

Ejemplo con EVyTH 2013

Forma de cálculo	Total de turistas	Estadía promedio	Gasto diario promedio	Estimación de total de pernóctes		Estimación de total de gasto	
	miles (dato externo)	noches	\$	miles	Dif. % con total real (170.895)	millones	Dif. % con total real (\$33.739)
A	30.243	5,67	341,9	171.373	0,3%	58.594	73,7%
B	30.243	5,67	246,1	171.373	0,3%	42.179	25,0%
C	30.243	5,65	197,4	170.895	0,0%	33.739	0,0%

Casos extremos

- Si correspondiera , se dejan de lado los valores **menores al percentil 2 y mayores al percentil 99**.
- La **mediana** no es sensible a los casos extremos, por eso es mejor usarla en relación al promedio.

Imputación por NO respuesta

IMPUTACIONES POR TIPO DE GASTO

Alojamiento: se imputa la mediana del gasto por localidad, lugar de residencia , tipo de alojamiento y tamaño del grupo. Si aún quedan casos sin dato, se imputa por lugar de residencia, tipo de alojamiento y tamaño de grupo.

Imputación por NO respuesta

IMPUTACIONES POR TIPO DE GASTO:

Alimentos: se determina un límite mínimo en cada localidad en función del conocimiento que se tenga de la misma. Luego se reemplaza ese mínimo por lo que haya respondido el informante si el valor declarado fuese menor. En el caso de los datos faltantes se imputa la mediana por localidad, lugar de residencia y tamaño de grupo.

Imputación por NO respuesta

IMPUTACIONES POR TIPO DE GASTO

Transporte: se imputa la mediana del gasto por localidad y medio de arribo. Si aún quedan datos faltantes, se imputa la mediana por medio de arribo.

Detección de inconsistencias

- **En la estadía:** más de 30 días, puede no ser un turista.
- **En el lugar de residencia habitual:** indica una provincia y un país al mismo tiempo.
- **En el tipo de alojamiento y el gasto en alojamiento declarado:** declara alojarse en un Hotel 3 estrellas y un gasto de \$200
- **En el tamaño del grupo de viaje:** declara la cantidad de personas del contingente (30 o más) en vez del grupo de personas con las que comparte un presupuesto de viaje.
- **En el gasto en alimentos:** se declara un valor que al pasarlo a valor diario per cápita resulta irreal.

Detección de inconsistencias

- Las inconsistencias a veces pueden salvarse recurriendo al encuestador. Si no es posible, se invalida el caso o se lo trata como si tuviera datos faltantes (procediendo a la imputación)
- El análisis de las inconsistencias debe ser continuo y paralelo al operativo

Uso de ponderadores

La necesidad de tener representatividad a nivel de localidad obliga a asignar un tamaño muestral mínimo en cada una de ellas, generando una muestra desproporcionada en cuanto a la representación de las distintas regiones. Para estimar los indicadores provinciales es necesario ponderar los casos relevados en función de la cantidad de turistas que cada localidad ha recibido. Una proxy es la cantidad de turistas alojados.

Los ponderadores se calculan proyectando la muestra lograda a lo que debiera haber sido una muestra proporcional al peso poblacional de cada localidad.
Ponderador = (peso poblacional) / (peso en la muestra)



TALLER DE CAPACITACION

ENCUESTA DE PERFIL DE LA DEMANDA

 **Santa Cruz**
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

 **Santa Cruz**
PATAGONIA

 **CFI** CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

 **SINGERMAN & MAKON**
ECONOMÍA Y TURISMO

12.2 Material para capacitación en Relevamiento de ocupación en Alojamiento Turísticos



INDICE

1. TIPO DE ESTUDIO
2. PADRONES DE ESTABLECIMIENTOS
3. ESTUDIOS POR MUESTREOS
4. PROCEDIMIENTO DE SELECCION
5. TAMAÑO DE LA MUESTRA
6. VARIABLES
7. TRABAJO DE CAMPO
8. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS
9. ESTIMACION DE INDICADORES

Definición de la población bajo estudio

Delimitar la **población bajo estudio**:

Conjunto de elementos que son objeto de la investigación

Escenario

En la mayoría de las provincias y municipios, el universo está compuesta por *establecimientos registrados*

Delimitar el universo bajo estudio implica:

- ❖ Definir la **cobertura geográfica** del estudio: algunas de las localidades de la provincia
- ❖ Darle un **marco temporal** al estudio: continuo, puntal o específico

01

TIPO DE ESTUDIO

¿Censo o muestra?

¿Censo o Muestra?

Determinar si se realizará un **censo** o un estudio por **muestreo**

CENSO → Relevamiento de toda la población bajo estudio

MUESTRA → Relevamiento de una porción de la población

No cualquier porción de la población constituye una muestra!

! Ej. Un relevamiento censal que no cubre el 100% de los casos (por no respuesta) no es una muestra, es un censo con una tasa de no respuesta.



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON

¿Censo o Muestra?

CENSO



- ✓ No existen los errores estadísticos
- ✗ Mayores costos, más personal requerido, más tiempo invertido
- ✗ Mayor probabilidad de cometer errores de no muestreo: menor calidad en el registro – Errores no medibles

MUESTRA



- ✓ Mayor eficiencia en términos de costos y tiempo
- ✓ Menor probabilidad de cometer errores de no muestreo
- ! Errores de muestreo estimables, bajo un nivel de confianza establecido
- ✗ Una muestra mal sorteada puede conducir a resultados sesgados



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON

TIPO DE ESTUDIO

¿Censo o Muestra?

Recomendación

Poblaciones chicas:
N<30

CENSO

Poblaciones grandes:
N>=30

MUESTRA

02

PADRONES DE ESTABLECIMIENTOS

Provincial y local

Padrones de establecimientos de alojamiento

Un requisito fundamental: Contar con un **padrón de establecimientos de alojamiento**

El padrón ofrece el marco de referencia para la identificación de los establecimientos a ser relevados



En los estudios por muestreo, el padrón constituye el **marco muestral** desde el cual se seleccionará la muestra



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON

Padrones de establecimientos de alojamiento

Definición del universo



Información disponible en el padrón



Población bajo estudio

Ej. Todos los establecimientos de alojamiento de la provincia



Ej. Establecimientos registrados en la entidad provincial de turismo



Ej. Establecimientos registrados en la entidad provincial de turismo

PÉRDIDA DE LOS ESTABLECIMIENTOS NO REGISTRADOS



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON

Padrones de establecimientos de alojamiento

Existen diferentes **niveles de cobertura** en los padrones:

**NIVEL
PROVINCIAL**

PADRÓN MUNICIPAL:

Establecimientos habilitados
comercialmente

>

PADRÓN PROVINCIAL:

Establecimientos registrados (y
en algunos casos habilitados)
por la entidad provincial de
turismo

Solución

COMPLEMENTAR EL PADRÓN PROVINCIAL CON EL MUNICIPAL

**NIVEL
MUNICIPAL**

- ❖ Municipios que trabajan sobre el padrón municipal.
- ❖ Otros que trabajan con el padrón provincial.

Padrones de establecimientos de alojamiento

Los niveles de cobertura del padrón también dependen de la
frecuencia con que se lo **actualice**

**POR TANTO, SE RECOMIENDA DEFINIR FECHAS EN LAS
QUE SE REALICEN ACTUALIZACIONES DEL PADRÓN**

Padrones de establecimientos de alojamiento

¿QUÉ IMPLICA ACTUALIZAR?

- Registrar los establecimientos que se dieron de alta
- Registrar las bajas definitivas (manteniendo el nombre del establecimiento, sus datos y oferta previa)
- Registrar las bajas temporarias (manteniendo el nombre del establecimiento y sus datos)
- Actualizar la cantidad de habitaciones y plazas ofrecidas por el establecimiento

ACTUALIZAR es tarea del analista del OETuSC



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría del Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO



03

ESTUDIOS POR MUESTREO

Probabilístico y no probabilístico



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría del Estado de Turismo



Santa Cruz
PATAGONIA



CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES



SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO

14

ESTUDIOS POR MUESTREO

MUESTREO PROBABILÍSTICO



TODAS LAS UNIDADES DE LA POBLACIÓN TIENEN UNA **PROBABILIDAD CONOCIDA** DE SER SELECCIONADAS

MUESTREO NO PROBABILÍSTICO



NO TODAS LAS UNIDADES DE LA POBLACIÓN TIENEN PROBABILIDAD DE SER SELECCIONADAS



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO

ESTUDIOS POR MUESTREO

MUESTREO PROBABILÍSTICO

- La disponibilidad de un padrón (marco muestral) permite realizar una selección probabilística.
- La selección se realiza de forma aleatoria (sin mediar la subjetividad del investigador).
- **VENTAJA:** Permite realizar inferencias estadísticas (Nivel de confianza y margen de error)



Ej. Una muestra compuesta por los establecimientos cuyos informantes tengan mayor predisposición a responder NO permite inferir al universo.



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO

ESTUDIOS POR MUESTREO

Muestra probabilística propuesta: **MUESTREO ALEATORIO CON PROPABILIDAD DE INCLUSIÓN PROPORCIONAL AL TAMAÑO**

- Todas las unidades de la población tienen una **probabilidad de ser seleccionada conocida**.
- Las unidades más grandes serán de inclusión forzosa (se autorrepresentan).
- Entre las pequeñas se realiza una selección aleatoria con método de selección de Madow u otro.



04

PROCEDIMIENTO DE SELECCION

Uso de hoja de calculo

 **Santa Cruz**
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

 **Santa Cruz**
PATAGONIA

 **CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES**

 **SINGERMAN & MAKON**
ECONOMÍA Y TURISMO

18

HOTEL	Plazas
A	11
B	12
C	12
D	14
E	14
F	18
G	18
H	22
I	23
J	25
K	25
L	30
M	35
N	36
O	38
P	38
Q	45
R	46
S	53
T	54
U	66
V	69
W	70
X	90
Y	115
Z	163
AA	168
Total	1310

PROCEDIMIENTO EN EXCEL

Cantidad de casos totales (N)=28

Tamaño de muestra deseado (n): 20

Nota: este es un ejemplo ilustrativo. En caso de tener un tamaño muestral superior al 50% de la población se recomienda encuestar a todos los establecimientos, a menos que existan restricciones presupuestarias.

HOTEL	Plazas	Tamaño relativo (TR)	Probabilidad de inclusión (PI)=TR * n
A	11	0.008	0.168
B	12	0.009	0.183
C	12	0.009	0.183
D	14	0.011	0.214
E	14	0.011	0.214
F	18	0.014	0.275
G	18	0.014	0.275
H	22	0.017	0.336
I	23	0.018	0.351
J	25	0.019	0.382
K	25	0.019	0.382
L	30	0.023	0.458
M	35	0.027	0.534
N	36	0.027	0.550
O	38	0.029	0.580
P	38	0.029	0.580
Q	45	0.034	0.687
R	46	0.035	0.702
S	53	0.040	0.809
T	54	0.041	0.824
U	66	0.050	1.008
V	69	0.053	1.053
W	70	0.053	1.069
X	90	0.069	1.374
Y	115	0.088	1.756
Z	163	0.124	2.489
AA	168	0.128	2.565
Total	1310		

Cantidad de casos totales (N)=28

Tamaño de muestra deseado (n): 20

HOTEL	Plazas	Tamaño relativo (TR)	Probabilidad de inclusión (PI)=TR * n	TR 2	PI 2=TR2 * n2	TR 3	PI 3 = TR3*n3
A	11	0.008	0.168	0.019	0.251	0.030	0.267
B	12	0.009	0.183	0.021	0.274	0.032	0.291
C	12	0.009	0.183	0.021	0.274	0.032	0.291
D	14	0.011	0.214	0.025	0.320	0.038	0.340
E	14	0.011	0.214	0.025	0.320	0.038	0.340
F	18	0.014	0.275	0.032	0.411	0.049	0.437
G	18	0.014	0.275	0.032	0.411	0.049	0.437
H	22	0.017	0.336	0.039	0.503	0.059	0.534
I	23	0.018	0.351	0.040	0.525	0.062	0.558
J	25	0.019	0.382	0.044	0.571	0.067	0.606
K	25	0.019	0.382	0.044	0.571	0.067	0.606
L	30	0.023	0.458	0.053	0.685	0.081	0.728
M	35	0.027	0.534	0.062	0.800	0.094	0.849
N	36	0.027	0.550	0.063	0.822	0.097	0.873
O	38	0.029	0.580	0.067	0.868	0.102	0.922
P	38	0.029	0.580	0.067	0.868	0.102	0.922
Q	45	0.034	0.687	0.079	1.028		
R	46	0.035	0.702	0.081	1.051		
S	53	0.040	0.809	0.093	1.211		
T	54	0.041	0.824	0.095	1.234		
U	66	0.050	1.008				
V	69	0.053	1.053				
W	70	0.053	1.069				
X	90	0.069	1.374				
Y	115	0.088	1.756				
Z	163	0.124	2.489				
AA	168	0.128	2.565				
Total	1310						

Tamaño de muestra deseado (n): 20

Hoteles ya seleccionados: 7

Tamaño de muestra 2 (n2): 13

HOTEL	TR 3	PI 3 = TR3*n3	Suma acumulada de PI3 (Sk)	Sk - E	muestra
				-0.4834208	
A	0.030	0.267	0.267	-0.217	
B	0.032	0.291	0.558	0.075	1
C	0.032	0.291	0.849	0.366	
D	0.038	0.340	1.189	0.705	
E	0.038	0.340	1.528	1.045	1
F	0.049	0.437	1.965	1.482	
G	0.049	0.437	2.402	1.918	
H	0.059	0.534	2.935	2.452	1
I	0.062	0.558	3.493	3.010	1
J	0.067	0.606	4.100	3.616	
K	0.067	0.606	4.706	4.223	1
L	0.081	0.728	5.434	4.951	
M	0.094	0.849	6.283	5.800	1
N	0.097	0.873	7.156	6.673	1
O	0.102	0.922	8.078	7.595	1
P	0.102	0.922	9.000	8.517	1

Tamaño de muestra deseado (n): 20

Hoteles ya seleccionados: 11

Tamaño de muestra 3 (n3): 9



05

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Error e intervalos de confianza

 **Santa Cruz** Gobierno de la provincia | MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN COMERCIO E INDUSTRIA Secretaría de Estado de Turismo |  **Santa Cruz** PATAGONIA |  **CFI** CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES |  **SINGERMAN & MAKON**

23

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Técnicamente, el tamaño final de la muestra depende de un conjunto de factores...

- Desagregación esperada de la información (Subdominios de análisis)
- Precisión requerida en las estimaciones
- Nivel de confianza deseado (90%, 95%, 99%)
- Dispersión de la población bajo análisis

PRESUPUESTO

 **Santa Cruz** Gobierno de la provincia | MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN COMERCIO E INDUSTRIA Secretaría de Estado de Turismo |  **Santa Cruz** PATAGONIA |  **CFI** CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES |  **SINGERMAN & MAKON**

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Subdominios de análisis

Ejemplos

- Clase de establecimiento: hotel, hostería, hostel...
- Región
- Localidad



A mayor cantidad de subdominios de análisis o desagregación de la información, mayor el tamaño de muestra requerido.



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON

Nivel de precisión

ERROR ESTADÍSTICO

- No significa que la estimación es incorrecta o errónea.
- Indica que el valor real («verdadero») del parámetro a estimar se encuentra dentro de un rango (intervalo de confianza).
- El intervalo está dado por el valor puntual de la estimación +/- un valor (error).



Tasa de ocupación según encuesta: 25%

Margen de error: +/- 3% del valor de la estimación.

Por tanto, la magnitud real de la ocupación puede estar entre 24,25% y 25,75%.



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON

Nivel de precisión

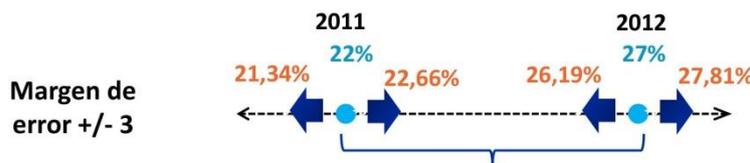
➔ *Tasa de ocupación según encuesta: 25%*
Margen de error: +/- 3% del valor de la estimación.
Por tanto, la magnitud real de la ocupación puede estar entre 24,25% y 25,75%.



Nivel de precisión

⚠ **A mayor nivel de precisión requerido, mayor debe ser el tamaño de la muestra a seleccionar**

⚠ **Atención: en estudios continuos, una variación de un año a otro es estadísticamente significativa si cae por fuera del intervalo de confianza**



Las diferencias caen fuera del intervalo de confianza!!

Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA

- Es la probabilidad de que el valor estimado exprese el «verdadero» parámetro poblacional.
- Los valores habituales son 90%, 95%, 99%
- Correlacionado con el error estadístico



A mayor nivel de confianza requerido, mayor debe ser el tamaño de la muestra a seleccionar

Dispersión

DISPERSIÓN

- Variabilidad de la población en torno a la variable bajo estudio (p.e, plazas ocupadas, habitaciones ocupadas, etc.)
- Estudios previos pueden aportar información sobre la dispersión de la población en torno a la variable bajo estudio.

Dispersión

DISPERSIÓN

- Si no se dispone de estudios previos, es posible medir la variabilidad de la población en torno a otra variable conocida, que se suponga correlacionada con la variable bajo análisis.
- Se mide con estimadores como la varianza o el desvío standard.



Cuanto más grande sea la dispersión de la población, mayor debe ser el tamaño de la muestra a seleccionar

Fórmulas para determinar tamaño de la muestra

ESTIMAR PROPORCIONES

$$n = (z^2 * p * q) / [d^2 + (z^2 * p * q) / N]$$

donde

n = tamaño de la muestra.

z = valor estándar que depende del nivel de confianza fijado; para un nivel de confianza del 90%, el valor de *z* es 1,645.

d = margen de error aceptado.

p = proporción a estimar (supuesto de máxima variabilidad = 50% = 0,5);

q = 1 - *p*, también por definición 0,5 (1 - 0,5 = 0,5)

N = tamaño de la población.

06

VARIABLES

33

Variables a ser relevadas

- ▶ Plazas ocupadas
- ▶ Plazas disponibles
- ▶ Habitaciones o unidades ocupadas
- ▶ Habitaciones o unidades disponibles
- ▶ Cantidad de viajeros ingresados
- ▶ Lugar de residencia habitual de los viajeros ingresados
- ▶ Personas ocupadas en los establecimientos

Variables a ser relevadas

Variable que interviene en la estimación de:

PLAZAS OCUPADAS

- Tasa de ocupación en plazas (numerador)
- Pernoctes

 **Relevar absolutos: cantidad de plazas ocupadas**

Variables a ser relevadas

Variable que interviene en la estimación de:

PLAZAS DISPONIBLES

- Tasa de ocupación en plazas (numerador)

 **Relevar, en la medida de lo posible, cantidad de plazas disponibles. Permite disponer de información actualizada (caso de cierres temporarios)**

Habitaciones o unidades ocupadas

Variable que interviene en la estimación de:

HABITACIONES O UNIDADES OCUPADAS

- Tasa de ocupación en habitaciones o unidades (numerador)



Relevar absolutos: cantidad de habitaciones o unidades ocupadas



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON

Habitaciones o unidades disponibles

Variable que interviene en la estimación de:

HABITACIONES O UNIDADES DISPONIBLES

- Tasa de ocupación en habitaciones o unidades (denominador)



Relevar, en la medida de lo posible, cantidad de habitaciones o unidades disponibles. Permite disponer de información actualizada (caso de cierres temporarios)



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON



07

TRABAJO DE CAMPO



TRABAJO DE CAMPO

- ▶ **PERIODICIDAD O FRECUENCIA EN LA TOMA DE DATOS**
Diaria en los casos de fines de semana largos. Dos veces a la semana para el caso del relevamiento continuo.
- ▶ **PERIODO SOBRE EL QUE SE INDAGA EN CADA TOMA**
*FDSL: se relevarán información para todos los días.
Operativo continuo: se relevará información respecto de la semana anterior.*
- ▶ **FORMA DE RELEVAMIENTO**
Telefónica. Se recomienda un primer contacto personal con el encuestador.





08

PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

 Santa Cruz Gobierno de la provincia |  MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN COMERCIO E INDUSTRIA Secretaría de Estado de Turismo |  Santa Cruz PATAGONIA |  CFI CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES |  SINGERMAN & MAKON

41

PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

- ▶ **PROCESO DE VALIDACIÓN**
 - Detectar inconsistencias, advertencias y casos atípicos
 - ❖ Casos atípicos: imputar (durante etapa de procesamiento de datos)
- ▶ **TRATAMIENTO DE LA NO RESPUESTA**
 - ❖ Re-contactar (durante trabajo de campo).
 - ❖ Imputar (durante etapa de procesamiento de datos)
- ▶ **PONDERACIÓN Y EXPANSIÓN**
 - ❖ Replicar en la muestra estructura de la población.
 - ❖ Expandir resultados muestrales a total poblacional

 Santa Cruz Gobierno de la provincia |  MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN COMERCIO E INDUSTRIA Secretaría de Estado de Turismo |  Santa Cruz PATAGONIA |  CFI CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES |  SINGERMAN & MAKON

Validación

Análisis de **consistencia interna** de los datos y de **situaciones extrañas** o no esperadas en los valores de los datos (casos extremos).

Este análisis debe realizarse en simultáneo al trabajo de campo.

- **Errores:** inconsistencias. Ej: la cantidad de plazas ocupadas supera a la cantidad de plazas disponibles.
- **Situaciones extrañas.** Ej; en un establecimiento se produce una variación notoria en la cantidad de plazas ocupadas, en un período en que se esperaba que ese valor estuviese estancado.
- **Valores atípicos y extremos (outliers)**

Alternativas de solución:

- a. Re-contactar al establecimiento; indagar por el valor correcto.
- b. Imputar.

Tratamiento de la No Respuesta

No respuesta: Ausencia de respuesta en una, algunas o todas todas las preguntas de algún establecimiento específico.

TRATAMIENTO DE LA NO RESPUESTA

- Si la no respuesta se reduce a algunas preguntas: volver a contactar al respondente y recuperar el dato.
- **Imputación:** asignar valores a los campos con no respuesta, como el valor mediano dentro del estrato.

Ponderación y expansión

- Proceso previo al análisis de los datos.
- Doble función:**
 - **Replicar estructura poblacional:** asignar a los casos relevados el mismo peso que tienen en la población.
 - **Expandir** los resultados obtenidos en la muestra al total poblacional.



Ponderadores o factores de expansión

REPLICAR ESTRUCTURA POBLACIONAL

- Situación:** Sobre o Sub-representación de los grupos o estratos en los casos relevados (censales o muestrales) en relación a la población bajo estudio.

Ej: si en la población bajo estudio las plazas de los hoteles de 2 y 3 estrellas tienen una participación del 30%, y en la muestra alcanzan un 20%, esto significa que en la muestra este grupo de establecimientos se encuentra sub-representado (tiene un peso relativo inferior al que presenta en la población).

- Solución:** ponderar. Devolver a cada grupo o estrato la participación relativa que tenían originalmente en la población bajo estudio.

*Ej.: Multiplicar a cada uno de establecimientos de 2 y 3 estrellas relevados por un valor (ponderador), que permita transformar ese 20% muestral en un 30% $\rightarrow 30\%/20\%=1,5$.
Por tanto, a cada establecimiento de ese estrato hay que multiplicarlo por 1,5 para alcanzar el peso relativo original (30%).*



Ponderadores o factores de expansión

EXPANDIR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA MUESTRA AL TOTAL POBLACIONAL

- ❖ Si el universo contempla 100 establecimientos y se encuesta a 20 de ellos, los resultados de cada establecimiento relevados deberán multiplicarse por 5 ($100/20=5$) para representar los valores del universo bajo estudio.
- ❖ En el caso de un muestreo estratificado, este coeficiente debe ser calculado para cada estrato.
- ❖ En ejemplo de muestreo, los hoteles que se autorrepresentan tienen un ponderador igual a 1 y los hoteles pequeños tienen un ponderar igual a la inversa de la probabilidad de inclusión.

09

ESTIMACION DE INDICADORES

Porcentaje de ocupación en plazas

Cantidad de plazas ocupadas / Cantidad de plazas disponibles
(en período de referencia)

 **No realizar promedios simples** de porcentajes de ocupación en establecimientos, clases, categorías, etc.

- ❖ **Numerador:** Sumar la cantidad de plazas ocupadas en el período de referencia.
- ❖ **Denominador:** Sumar la cantidad de plazas disponibles en el período de referencia.

 **En el denominador se deben excluir las plazas de establecimientos cerrados temporalmente y/o definitivamente**

Porcentaje de ocupación en habitaciones o unidades

**Cantidad de habitaciones o unidades ocupadas / Cantidad de habitaciones
o unidades disponibles**
(en período de referencia)

 **No realizar promedios simples** de porcentajes de ocupación en establecimientos, clases, categorías, etc.

- ❖ **Numerador:** Sumar la cantidad de habitaciones o unidades ocupadas en el período de referencia.
- ❖ **Denominador:** Sumar la cantidad de habitaciones o unidades disponibles en el período de referencia.

 **En el denominador se deben excluir las habitaciones o unidades de establecimientos cerrados temporalmente y/o definitivamente.**

Pernoctaciones y viajeros alojados

Pernoctes

Pernoctes = Total de plazas ocupadas
(en período de referencia)

Suma de plazas ocupadas en período de referencia

Cantidad de viajeros alojados

Cantidad de viajeros ingresados a establecimientos: Suma de los viajeros ingresados, relevados para un período de referencia.



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO

Estadía promedio

Pernoctes / Cantidad de viajeros alojados
(en período de referencia)

Nota: si el indicador se estima para períodos cortos (Ej. una semana), puede haber pequeños desajustes: p.e. no todas las plazas ocupadas en el período corresponden a los nuevos viajeros alojados en el período.



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

CFI
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO

09

ESTIMACION DE INDICADORES

A nivel provincial

Santa Cruz Gobierno de la provincia | MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN COMERCIO E INDUSTRIA Secretaría de Estado de Turismo | Santa Cruz PATAGONIA | CFI CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES | SINGERMAN & MAKON

53

Estimación a nivel provincial

Una estimación provincial debe contemplar todas las localidades de la provincia, aunque no se disponga de datos de todas ellas

- Si se relevaron datos de todas las localidades, se consideran dichos datos.
- Si no se dispone de datos de todas las localidades, se expanden a las localidades no relevadas los resultados de las localidades sí relevadas.

 **Es recomendable que, para una localidad sin dato, los datos a expandir provengan de una localidad (donante) de características similares.**

Estimación a nivel provincial

- **PERNOCTACIONES:**
Suma de pernoctaciones de todas las localidades de la provincia
- **% DE OCUPACIÓN EN PLAZAS O HABITACIONES: ABSOLUTOS!!**
 1. Sumar las plazas o habitaciones ocupadas en todas las localidades de la provincia
 2. Sumar las plazas o habitaciones disponibles en todas las localidades de la provinciaSuma de plazas o hab. ocupadas prov. / Suma de plazas o hab. disponibles prov.

Estimación a nivel provincial

- **VIAJEROS:**
NO es la mera suma de viajeros de todas las localidades.

VIAJES MULTIDESTINO: Los viajeros que hayan visitado más de un destino en una misma provincia, no deben ser contabilizados más de una vez. Diseñar coeficientes (a partir de otras fuentes de datos) que permitan quitar el efecto de duplicidad de los viajeros con múltiples destinos.

Obtención del resultado

Indicador	Información necesaria	Estimación
Cantidad de plazas/habitaciones disponibles en período X	Cantidad de plazas/habitaciones disponibles en cada establecimiento	Sumar la cantidad de plazas/habitaciones disponibles de todos los establecimientos, para obtener el total de plazas/habitaciones disponibles Luego, multiplicar el total de plazas/habitaciones por la cantidad de días que conforman el período X.
Cantidad de plazas/habitaciones ocupadas en período X	Cantidad de plazas/habitaciones ocupadas en cada establecimiento	Sumar la cantidad de plazas/habitaciones ocupadas durante todos los días de período X.

Obtención del resultado

Indicador	Información necesaria	Estimación
Cantidad de pernoctaciones en período X	Cantidad de plazas ocupadas en cada establecimiento	Las pernoctaciones equivalen a plazas ocupadas
Porcentaje de ocupación en plazas/habitaciones en período X	Cantidad de plazas/habitaciones ocupadas en todo el período. Cantidad de plazas/habitaciones disponibles en todo el período.	$(\text{Cantidad de plazas/habitaciones ocupadas en todo el período}) / (\text{Cantidad de plazas/habitaciones disponibles en todo el período}) * 100.$

Obtención del resultado

Indicador	Información necesaria	Estimación
Estadía promedio	<p>Cantidad de pernóctes en todo el período.</p> <p>Cantidad de nuevos viajeros alojados en todo el período</p>	<p>Pernóctes de todo el período/ Cantidad de nuevos viajeros alojados en todo el período.</p> <p>Nota: si el indicador se estima para períodos cortos (p.e. una semana), puede haber pequeños desajustes: p.e. no todas las plazas ocupadas en el período corresponden a los nuevos viajeros alojados en el período; asimismo, no todos las plazas ocupadas por los nuevos viajeros del período corresponden al período.</p>



TALLER DE CAPACITACION
ESTUDIO DE OCUPACION EN
ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

 **Santa Cruz**
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

 **Santa Cruz**
PATAGONIA

 **CFI**
CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

 **SINGERMAN & MAKON**
ECONOMÍA Y TURISMO

12.3 Listado de Documentos de Trabajo

NÚMERO	FECHA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
1	8 junio 2018	Minuta de Reunión	Minuta de Reunión llevada a cabo en Buenos Aires entre Ariel Carrizo, director del Área de Estadísticas de la secretaría de Turismo. a partir del intercambio técnico, surge un requerimiento de información a realizar a los destinos de la provincia.
2	5 septiembre 2018	Información Enviada	Documento Excel de comunicación sobre estado de situación de la información enviada por los municipios al director del área de Estadísticas provinciales.
3	28 de agosto 2018	Agenda de actividades	Documento de organización de las actividades del equipo consultor con los referentes del sector turístico provincial, durante el viaje n°1.
4	31 de agosto 2018	Recomendaciones sobre informes	Documento con recomendaciones sobre la elaboración de informes con fuentes de información secundaria.
5	3 de septiembre 2018	Actividades en Talleres	Documento de Actualización del documento N°3, con el cronograma definitivo de actividades del equipo consultor, durante el viaje.

6	3 de septiembre 2018	Invitaciones	Documento con invitación a los referentes del sector turístico provincial, previamente identificados en el documento N°5, para asistencia a talleres a realizarse durante el viaje del equipo consultor.
7	6 de septiembre 2018	Operativo Sabores Santacruceños	Documento Guía para realización de Operativo en Feria Gastronómica realizado en Río Gallegos. Documento Plantilla para la carga de información. Documento Informe modelo, para la elaboración de Informe de Resultados.
8	6 de septiembre 2018	Lista de Talleres y Reuniones	Documento con cronograma de actividades y lista de referentes del turismo provincial, en el marco del viaje del equipo consultor.
9	7 de septiembre 2018	Actividades en Talleres y Reuniones	Documento de actualización del Documento de Trabajo n°5.
10	25 de septiembre 2018	Requerimiento de información a municipios y actores claves	Documento de seguimiento y control de la información solicitada durante la visita del equipo consultor con los referentes del turismo provincial.
11	30 de septiembre de 2018	Carga de Planillas de Servicios de Ómnibus	Documento Guía para la digitalización de registros de Salidas de Ómnibus de Terminal de Río Gallegos. Documento Plantilla para la carga de información.

12	6 de octubre de 2018	Operativo Finde Largo de Octubre	Documento Guía para la realización de un operativo de Relevamiento de Ocupación de Alojamientos turísticos. Documento Plantilla para la carga de información recolectada. Documento Plantilla de Informe Final para la presentación de resultados. Documento Plantilla de Infografía para la comunicación visual de resultados.
13	8 de noviembre de 2018	Operativo Finde Largo de Noviembre	Documento con devolución de Manual preparado por Director de Estadísticas provincial para localidades participantes del Relevamiento de Ocupación en Alojamientos Turísticos. Documento con Guía Metodológica para las localidades relevadas. Documento con muestreo de alojamientos seleccionados para el relevamiento de Ocupación en Alojamientos Turísticos. Documento Plantilla para la carga de información recolectada. Documento Plantilla de Informe Final para la presentación de resultados. Documento Plantilla de Infografía para la comunicación visual de resultados.

14	10 de noviembre de 2018	Operativo Sabores Santacruceños	<p>Documento Guía para realización de Operativo en Feria Gastronómica realizado en El Chaltén.</p> <p>Documento Plantilla para la carga de información.</p> <p>Documento Informe modelo, para la elaboración de Informe de Resultados.</p>
15	4 de diciembre de 2018	Presentación de avance ante municipios	Elaboración de Presentación de estado de situación de implementación de Observatorio Económico de Turismo, resultados alcanzados y tareas pendientes.
16	3 de enero de 2019	Encuesta de Ocupación de Alojamientos	<p>Documento Manual de Relevamiento, dirigido a localidades en donde se realizará el relevamiento de ocupación de temporada de verano.</p> <p>Formularios de Carga de información para las localidades provinciales.</p> <p>Plantilla de presentación de resultados.</p>
17	10 de enero de 2019	Propuesta de reporte semanal en Temporada	Documento Guía para la elaboración de reportes de evolución de actividades turísticas durante la temporada de verano, a partir de fuentes de información secundaria.
18	24 de enero de 2019	Propuesta metodológica superadora para El Calafate	Elaboración de Informe con propuestas metodológicamente superadoras a las presentadas por la Cámara de Hotelería, Gastronomía, Comercio, Turismo, Industria y Actividades afines de El Calafate.

19	30 de enero de 2019	Propuesta metodológica para El Chaltén	Elaboración de Informe con resultados estadísticos útiles para el proyecto de planificación territorial de El Chaltén.
20	7 de febrero	Soporte Informe Mensual	Elaboración de Plantilla para carga de información secundaria y actualización de Manual de elaboración de Informe Mensual de Coyuntura Turística.

12.4 Material para Capacitación de Cierre

RIO GALLEGOS - 22 DE JULIO DE 2019

TALLER DE CAPACITACION TECNICA



OBSERVATORIO ECONÓMICO TURISMO PROVINCIA DE SANTA CRUZ



**CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES**



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



ESTUDIO
SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO

DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL OBSERVATORIO ECONOMICO DE TURISMO DE SANTA CRUZ

INICIO
JULIO 2018
➔
DURACIÓN
12 MESES



ESTUDIO
SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO



**CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES**

●

**Análisis de
situación**

●

**Diseño
Metodología
estadística**

●

**Diseño
Tecnológico**

●

**Capacitación e
implementación**

●

RESULTADOS



**CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES**



OBSERVATORIO ECONÓMICO
TURISMO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



ESTUDIO
SINGERMAN & MAKON
ECONOMÍA Y TURISMO

2

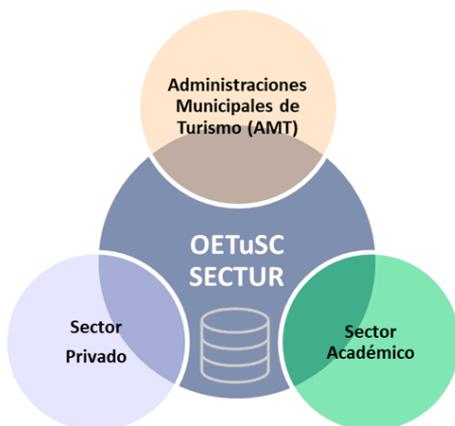


OBJETIVO GENERAL

Producir y comunicar información estadística del turismo en la provincia de Santa Cruz



SISTEMA ESTADISTICO PROVINCIAL DE TURISMO



Centralización metodológica -
Descentralización operativa
Trabajo colaborativo
Metodología Armonizada

OBSERVATORIO ECONÓMICO DE TURISMO DE SANTA CRUZ - OETUSC

Secretaría de Estado de
Turismo

Área

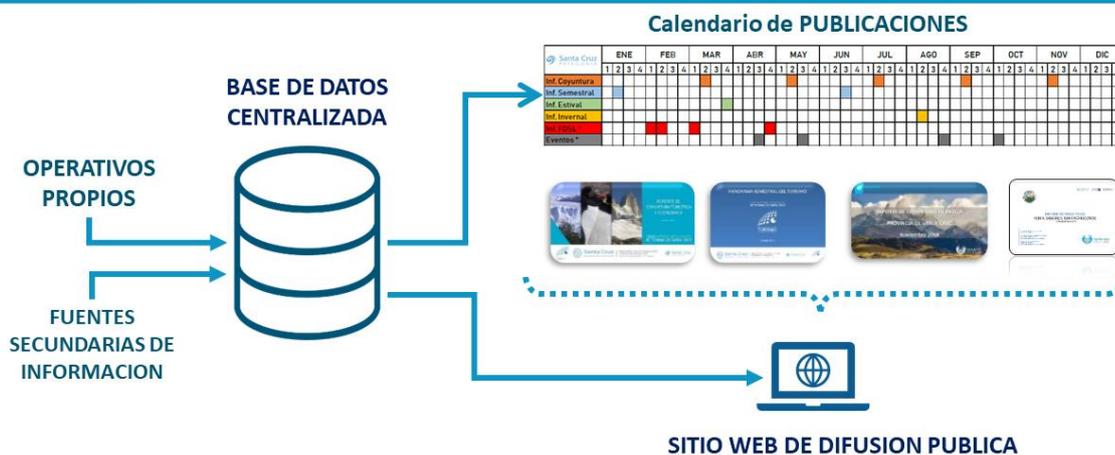
Dirección de Estadística y
Estudios de Mercado

Programa

OETuSC

Implementar **procesos de recolección, almacenamiento, procesamiento, publicación y comunicación**, a fin de difundir información estadística del sector **mes a mes y en períodos vacacionales** a todos los actores del turismo en la provincia.

PROPUESTA METODOLOGICA



HERRAMIENTAS DEL OETuSC

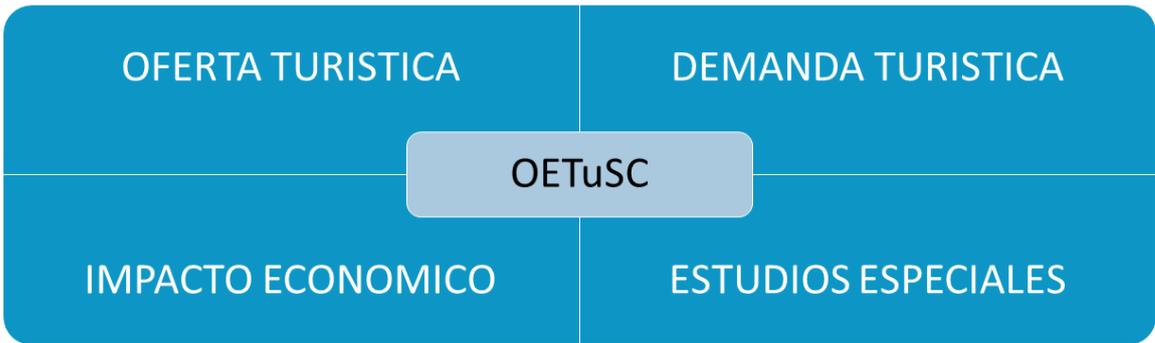
Base de Datos Centralizada

ID	Provincia	Albergamiento	Cantidad plazas	Localidad	Creado a	Estado	Acciones
20	2000-01-01	Hotel Pampa Blanca	20	COMANDANTE LUIGI PEREZ BARRIOS	2000-01-01	Activo	[Iconos]
20	2000-01-01	Hotel El Estero	100	EL ESTERO	2000-01-01	Activo	[Iconos]
20	2000-01-01	Albergamiento B	10	PEREZ ROSALES	2000-01-01	Activo	[Iconos]
20	2000-01-01	Albergamiento C	10	PEREZ ROSALES	2000-01-01	Activo	[Iconos]
20	2000-01-01	Hotel Pampa Blanca	20	COMANDANTE LUIGI PEREZ BARRIOS	2000-01-01	Activo	[Iconos]
20	2000-01-01	Hotel Pampa Blanca	20	COMANDANTE LUIGI PEREZ BARRIOS	2000-01-01	Activo	[Iconos]
20	2000-01-01	Hotel Pampa Blanca	20	COMANDANTE LUIGI PEREZ BARRIOS	2000-01-01	Activo	[Iconos]
20	2000-01-01	Hotel Pampa Blanca	20	COMANDANTE LUIGI PEREZ BARRIOS	2000-01-01	Activo	[Iconos]
20	2000-01-01	Hotel Pampa Blanca	20	COMANDANTE LUIGI PEREZ BARRIOS	2000-01-01	Activo	[Iconos]
20	2000-01-01	Hotel Pampa Blanca	20	COMANDANTE LUIGI PEREZ BARRIOS	2000-01-01	Activo	[Iconos]

Sitio Web de difusión pública



SUBSISTEMAS DE INFORMACION DEL OETuSC







AREA COORDINACION

Objetivo: coordinar las tareas de las demás áreas del OETuSC; establece y mantiene los vínculos con las AMT, el sector privado turístico provincial y los organismos nacionales y provinciales.

Perfiles técnicos:

Coordinador: tiene la visión global del desempeño y los integrantes del sistema. Es el responsable de hacer el control de los informes elaborados. Responsable de la comunicación con los organismos externos a la Secretaría de Turismo.



AREA DE RELEVAMIENTO

Objetivo: sistematizar la recolección de información tanto de fuentes secundarias como la realización de los operativos de campo.

Perfiles técnicos:

Supervisor: encargado de la planificación, puesta en marcha y seguimiento de los operativos realizados. Reporta su trabajo al Coordinador del Observatorio.

Relevador/es: responsable de recolectar la información proveniente de fuentes secundarias, y de realizar relevamientos propios.



AREA DE ANALISIS

Objetivo: Analizar y procesar la información recolectada, obtener los resultados estadísticos y elaborar los informes de resultados.

Perfiles técnicos:

Analista: responsable del procesamiento y análisis de la información capturada. Tienen como tareas:

- procesar los datos, hacer las imputaciones que se consideren necesarias para los datos faltantes y calcular los ponderadores;
- mantener actualizadas las muestras de los diferentes operativos;
- generar los tabulados para los informes;
- hacer el seguimiento de las tareas de los referentes municipales.



DISEÑO Y COMUNICACION

Objetivo: elaborar herramienta de comunicación que permita difundir las estadísticas producidas por el OETuSC.

Perfiles técnicos:

Especialista en diseño gráfico: encargado de la comunicación vía redes sociales, de la actualización de contenidos del micrositio web y el diseño gráfico de los *informes, infografías, reportes, etc.*



FUENTES DE INFORMACION

CFI CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

Santa Cruz Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

ESTUDIO **SINGERMAN & MAKON** ECONOMÍA Y TURISMO



FUENTES DE INFORMACION

Información secundaria + Operativos propios = OETuSC

CFI CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

OBSERVATORIO ECONÓMICO **TURISMO** PROVINCIA DE SANTA CRUZ

Santa Cruz Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

ESTUDIO **SINGERMAN & MAKON** ECONOMÍA Y TURISMO

16

 FUENTES DE INFORMACION SECUNDARIA	
<p>Información elaborada por otros organismos</p> <ul style="list-style-type: none"> • EOH – ETI / INDEC • Actividad aerocomercial / ANAC - EANA • Empleo registrado / SIPA • Actividad Pasos fronterizos / DNM • Ingresos Parques Nacionales / APN 	<p>Tratamiento de registros administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro provincial de alojamientos turísticos • Registro nacional de agencias de viajes y turismo • Registro local de llegadas y partidas de ómnibus desde terminal terrestre
	

17

 RELEVAMIENTOS PROPIOS				
Operativo	Objetivo	Periodicidad	Característica	Alcance geográfico
Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos	Estimar el nivel de actividad de los alojamientos turísticos y del volumen de turistas alojados	Mensual y fines de semana largo	Relevamiento telefónico a cargo de las AMT. Carga en la Base de Datos del SEPT	Todas las localidades de la provincia
Encuesta de Demanda Turística	Identificar el perfil y gasto de los turistas	Septiembre- Enero- Semana Santa	Encuesta a los turistas en las terminales de acceso y puntos de interés a cargo de las AMT.	El Calafate, El Chaltén y Río Gallegos.
Relevamiento en Eventos	Medir el nivel de actividad del evento.	Cada evento de relevancia en la provincia	Relevamiento a expositores y organizadores del evento.	Localidades sede de eventos.
				

18

OBJETIVO

INDICES DE OCUPACION EN SANTA CRUZ

66,7%	Tasa de ocupación
11.651	Turistas hospedados
26.125	Pernoctaciones
2,2	Estadía media

Para el fin de semana largo de Semana Santa 2019, en LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ se registraron 13.826 plazas disponibles. La tasa de ocupación de plazas fue de 66,7%

Se estima un total de 26.125 pernoctaciones en establecimientos hoteleros y parahoteleros.

El total de viajeros hospedados fue de 11.651.

La estadía promedio de los viajeros fue de 2,2 noches.

Conocer el nivel de actividad de los alojamientos hoteleros y parahoteleros de Santa Cruz y dimensionar el volumen de turistas que se alojan en dichos establecimientos.

INDICADORES DE ACTIVIDAD

- 1. Total de pernoctaciones:** cantidad total de noches que los turistas se alojaron en establecimientos hoteleros y parahoteleros.
- 2. Turistas alojados:** cantidad total de personas alojadas en establecimientos hoteleros y parahoteleros.
- 3. Estadía media:** es una aproximación al número de noches que, en promedio, los viajeros permanecen en los establecimientos hoteleros y parahoteleros.
- 4. Tasa de ocupación de plazas:** nivel de actividad de los establecimientos hoteleros y parahoteleros medido como porcentaje de plazas ocupadas (pernoctaciones) sobre el total de plazas disponibles.



CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA

Tipo de relevamiento: Es un operativo continuo.

Los relevamientos se hacen de manera semanal para obtener indicadores mensuales. En el caso de períodos vacacionales específicos (fines de semana largo) los relevamientos se hacen de manera diaria.

Forma del relevamiento: llamado telefónico a los establecimientos.

Cantidad de establecimientos a relevar: para localidades con más de 30 alojamientos, se hace una muestra; para localidades con menos de 30 alojamientos, se relevar a todos los establecimientos.



ROLES Y FUNCIONES EN EL OPERATIVO

Administración Municipal de Turismo (AMT)

- Actualizar mensualmente el padrón de alojamientos turísticos.
- Realizar el contacto inicial con los informantes de los establecimientos.
- Relevar la información mediante llamados telefónicos a los establecimientos.
- Cargar la información relevada en formulario preestablecido.
- Enviar la información relevada al equipo técnico del Observatorio.

Equipo técnico del Observatorio:

- Coordinar el operativo en toda la provincia a través de llamados a las localidades para medir el avance (cantidad de respuestas – cantidad de rechazos) e intervenir cuando sea necesario.
- Determinar los alojamientos a relevar en cada localidad, en cada operativo de fin de semana largo o mensual.
- Procesar la información recibida para detectar errores y corregir desvíos.
- Elaborar un informe de resultados a nivel provincial.

ACCIONES PREVIAS AL RELEVAMIENTO

1. Saber qué alojamientos estarán abiertos durante el fin de semana largo o mes,
 2. Notificar a cada alojamiento que será relevado. Es recomendable visitarlo personalmente para:
 - Explicar el objetivo del operativo, la metodología y los resultados esperados.
 - Acordar horarios y referente de contacto del establecimiento para facilitar la comunicación.
 - Mencionar que la información que se le solicitará está resguardada bajo la ley nacional de *Secreto Estadístico*, que protege la confidencialidad de sus datos.
 - Entregar una nota firmada por la autoridad competente, en la que se explicitan los puntos anteriores.
- Recuerde: **debemos lograr la cooperación del informante, persuadirlo para participar en el operativo.** Si el informante se niega a participar, debe intervenir el responsable del operativo a nivel municipal y, en última instancia, el responsable del operativo a nivel provincial.

INSTRUMENTO DE MEDICION

Formulario único digital. El formulario contiene todos los días del mes. Como ejemplo, se muestra las primeras columnas de la planilla.

Nombre del Establecimiento	Plazas disponibles	Día 0	Día 1		Día 2		Día 3	
		Plazas ocupadas 1 plaza = 1 pasajero	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados
Hotel Alfa	10	5	4	1	0	0	0	7
Hostel Beta	5	3	2	0	1	0	0	4
Total	20	10	8	2	2	0	0	14

Se refiere a la cantidad de plazas que tiene el establecimiento (ocupadas o no)

¿Qué cantidad de plazas disponibles tiene el establecimiento?

Se refiere a los pasajeros que durmieron la noche previa al fin de largo.

¿Qué cantidad de personas estaban alojadas la noche del día 0?

Total de check IN del día

¿Cuántas personas ingresaron al establecimiento? ¿y qué cantidad de personas egresaron del establecimiento?

Total de check OUT del día

CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN BRINDADA POR LOCALIDADES

Regla 1: Capacidad máxima
Si el alojamiento tiene capacidad para alojar a 10 personas (10 plazas disponibles) entonces no puede haber más de 10 personas alojadas en una noche.

Regla 2: Egresos menores o iguales a ingresos
Si el alojamiento está alojando a 5 personas, entonces sólo pueden retirarse hasta 5 personas







REGLA 1: CAPACIDAD MAXIMA

Nombre del Establecimiento	Plazas disponibles	31/05/2019	1/06/2019		2/06/2019		3/06/2019	
		Plazas ocupadas 1 plaza = 1 pasajero	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados
Hotel Alfa	10	5	4	1	6	0	0	7

- El Hotel Alfa tiene 10 plazas disponibles. Durante la noche del 31 de mayo, el hotel alojó a 5 pasajeros.
- El 1° de junio ingresan 4 pasajeros, y se retira 1. Entonces, por la noche habrá 8 plazas ocupadas ($5 + 4 - 1 = 8$).
- El día 2 de junio, ingresan 6 pasajeros y nadie egresa. Entonces, hay error ya que $8 + 6 - 0 = 14$ hay más personas alojadas que la capacidad máxima.







REGLA 2: EGRESOS MENORES O IGUALES A INGRESOS

Nombre del Establecimiento	Plazas disponibles	31/05/2019	1/06/2019		2/06/2019		3/06/2019	
		Plazas ocupadas 1 plaza = 1 pasajero	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados
Hotel Beta	10	5	4	1	1	10	0	7

- El Hotel Beta tiene 10 plazas disponibles. Durante la noche del 31 de mayo, el hotel alojó a 5 pasajeros.
- El 1° de junio ingresan 4 pasajeros, y se retira 1. Entonces, por la noche habrá 8 plazas ocupadas ($5 + 4 - 1 = 8$).
- El día 2 de junio, ingresa 1 pasajeros y 10 egresan. Entonces, hay un error ya que $8 - 10 = -2$ **salen del establecimiento más personas de las que se alojaron.**

CALCULO DE PERNOCTACIONES

Nombre del Establecimiento	Plazas disponibles	31/05/2019	1/06/2019		2/06/2019		3/06/2019	
		Plazas ocupadas 1 plaza = 1 pasajero	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados
Total	20	10	8	2	2	0	0	14

PERNOCTACIONES: cantidad de noches que los turistas se alojaron.

Pernoctaciones 1/6 = $10 + 8 - 2 = 16$

Pernoctaciones 2/6 = $16 + 2 - 0 = 18$

Pernoctaciones 3/6 = $18 + 0 - 14 = 4$

Total pernoctaciones: $16 + 18 + 4 = 38$ pernoctaciones

CALCULO DE TURISTAS ALOJADOS

Nombre del Establecimiento	Plazas disponibles	31/05/2019	1/06/2019		2/06/2019		3/06/2019	
		Plazas ocupadas 1 plaza = 1 pasajero	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados
Total	20	10	8	2	2	0	0	14

TURISTAS ALOJADOS: número de personas alojadas.

Día 1/6 = alojados 31/6 + ingresados 15/6 = 10 + 8 = **18 pasajeros alojados**

Día 2/6 = ingresados = **2 pasajeros alojados**

Día 3/6 = ingresados = **0 pasajeros alojados**

Total viajeros = 18 + 2 + 0 = **20 pasajeros alojados**

CALCULO ESTADIA MEDIA EN ALOJAMIENTO

Nombre del Establecimiento	Plazas disponibles	31/05/2019	1/06/2019		2/06/2019		3/06/2019	
		Plazas ocupadas 1 plaza = 1 pasajero	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados
Total	20	10	8	2	2	0	0	14

ESTADÍA MEDIA: cociente entre las pernoctaciones y la cantidad de viajeros.

38 pernoctaciones / 20 viajeros = **1,9 pernocte (noches) por viajero**

CALCULO DE TASA DE OCUPACION

Nombre del Establecimiento	Plazas disponibles	31/05/2019	1/06/2019		2/06/2019		3/06/2019	
		Plazas ocupadas 1 plaza = 1 pasajero	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados	Pasajeros Ingresados	Pasajero Egresados
Total	20	10	8	2	2	0	0	14

TASA DE OCUPACIÓN DE PLAZAS: relación en porcentaje entre el total de pernотaciones y el total de plazas disponibles.

Plazas disponibles: 20 plazas disponibles x 3 noches = 60 (plazas disponibles)

Pernотaciones: 38 (plazas ocupadas)

Tasa de ocupación: [plazas ocupadas / plazas disponibles]*100 =

= [38 / 60] x 100 = [0,6333] x 100 = **63,3% de ocupación en el período.**

RESULTADOS OBTENIDOS EN EJEMPLO

- 1) **Total de pernотaciones: 38 pernотaciones**
- 2) **Turistas alojados: 18 viajeros**
- 3) **Estadía media: 1,9 noches**
- 4) **Tasa de ocupación de plazas: 63,3%**



POBLACION Y MUESTREO EN CALCULOS ESTADISTICOS

- En las localidades con menos de 30 alojamientos, se recomienda relevar el total de alojamientos. El relevamiento se convierte en un censo; ergo, la tasa de cobertura debe ser de al menos el 95%.
- En las localidades con más de 30 alojamientos, se recomienda relevar una selección aleatoria, para luego inferir al total de alojamientos a través de cálculos estadísticos.



EJEMPLO MUESTREO FDSL GUEMES

Localidades	Plazas	N (total alojamientos)	Nivel de Confianza	Margen de error	n (muestra alojamientos)	ALOJAMIENTOS A RELEVAR
Calafate	3.947	105	90	10	42	42
El Chaltén	384	15	90	10	13	15
Rio Gallegos	1.331	23	90	10	18	18
Caleta Olivia	364	21	90	10	17	21
Los Antiguos	427	18	90	10	15	18
Luis Piedrabuena	356	14	90	10	12	14
Puerto Deseado	318	14	90	10	12	14
Puerto Santa Cruz	137	6	90	10	6	6
TOTAL	7.264	216			137	148

CALCULO DE TASA DE OCUPACIÓN PROVINCIAL FDSL GUEMES

Localidades	Plazas	Participación	Tasa de ocupación*	Cálculo
Calafate	3.947	0,54	75,0%	40,5%
El Chaltén	384	0,05	50,0%	2,5%
Rio Gallegos	1.331	0,18	21,0%	3,8%
Caleta Olivia	364	0,05	35,0%	1,8%
Los Antiguos	427	0,06	45,0%	2,7%
Luis Piedrabuena	356	0,05	49,0%	2,5%
Puerto Deseado	318	0,04	35,0%	1,4%
Puerto Santa Cruz	137	0,02	65,0%	1,3%
TOTAL	7.264	1	OCUPACION PROVINCIAL	56,38%

Se calcula la **Participación** de cada localidad en el total provincial en términos de plazas.

Luego se multiplica la Tasa de ocupación de cada localidad por su Participación.

La sumatoria de ese producto es la Tasa de Ocupación provincial.

*Dato ficticio

CONSIDERACIONES SOBRE LA PUBLICACION DE RESULTADOS

1. Toda información a publicar, debe estar validada por el OETuSC.
2. Para la publicación de los resultados a nivel localidad, los resultados deben estar agregados. No debe ser posible individualizar a un informante, para no violar el secreto estadístico.
3. Para la publicación de los resultados a nivel localidad, debe haber como mínimo información de 5 alojamientos, para resguardar el secreto estadístico.
4. En todo resultado que se publique durante un fin de semana largo, debe aclararse que se tratan de resultados provisorios y que están sujetos a revisión para mejorar la calidad de la información.
5. En caso de que en un operativo se releve información de 4 establecimientos, dicha información no podrá usarse para el cálculo de resultados a nivel local pero igualmente seguirá siendo válido para los cálculos de resultados a nivel provincial.



KIT DE RELEVAMIENTO PARA LOCALIDADES

El Observatorio proveerá a cada destino el conjunto de materiales para la realización de la encuesta de ocupación.

- 1. Planilla en Excel para completar**
- 2. Listado de Alojamientos a relevar**
- 3. Carta de Presentación de operativo**
- 4. Credencial del Observatorio**
- 5. Manual explicativo**



ENCUESTA DE DEMANDA

OBJETIVO

TURISTAS EXTRANJEROS SEGUN LUGAR DE RESIDENCIA



Describir el perfil de los turistas que arribaron a la provincia o una localidad, durante un período determinado, y el gasto realizado durante su viaje.

OPERATIVO DE CAMPO

PUNTOS DE TOMA: lugares desde donde el turista parte del destino (localidad o provincia) a su lugar de residencia.

Los lugares más comunes para realizar la encuesta son:

- Aeropuerto
- Terminal de ómnibus
- Pasos fronterizos

PREGUNTAS DE GASTO TURISTICO

12. ¿Cuáles son los montos de los gastos que realizó durante todo su viaje en Santa Cruz? (Refiere a los gastos del grupo de viaje en su conjunto para toda la estadía). Colocar *ns/nc* en caso de no respuesta.

Concepto	Gto Total	Gto Diario	Moneda	ns/nc
Pasajes internacionales	<input type="checkbox"/>
Pasajes nacionales	<input type="checkbox"/>
Nafta y peaje	<input type="checkbox"/>
Alquiler de auto	<input type="checkbox"/>
Transporte público local	<input type="checkbox"/>
Alojamiento	<input type="checkbox"/>
Alimentación	<input type="checkbox"/>
Excursiones/Actividades	<input type="checkbox"/>
Compras	<input type="checkbox"/>
Otro:.....	<input type="checkbox"/>
Total	<input type="checkbox"/>
Monedas:				
	(1) <input type="radio"/> \$			
	(2) <input type="radio"/> US\$			
	(3) <input type="radio"/> Reales			
	(4) <input type="radio"/> Euros			
	(5) <input type="radio"/> Otra ¿cuál?.....			

Esta es la pregunta más difícil del formulario. Es probable que el informante no recuerde con precisión, por eso se debe intentar que brinde una respuesta lo más aproximada posible. La capacidad del encuestador es clave para obtener el dato.

DETECCION DE INCONSISTENCIAS

- En la estadía: más de 30 días, puede no ser un turista.
- En el tamaño del grupo de viaje: declara la cantidad de personas del contingente (30 o más) en vez del grupo de personas con las que comparte un presupuesto de viaje.
- En el lugar de residencia habitual: indica una provincia y un país al mismo tiempo.
- En el tipo de alojamiento y el gasto en alojamiento declarado: declara alojarse en un Hotel 3 estrellas y un gasto de \$200
- En el gasto en alimentos: se declara un valor que al pasarlo a valor diario per cápita resulta irreal.



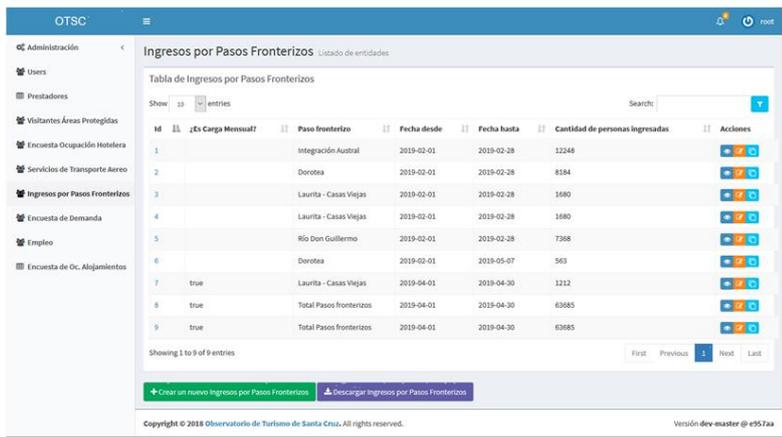
DETECCION DE INCONSISTENCIAS

- Las inconsistencias a veces pueden salvarse recurriendo al formulario o al encuestador (puede haber sido un error de ingreso) o , en el momento de la entrevista, repreguntando.
- Si no es posible, se invalida el caso o se lo trata como si tuviera datos faltantes (procediendo a la imputación).
- El análisis de las inconsistencias debe idealmente ser continuo y paralelo al operativo.



BASE DE DATOS

BASE DE DATOS



Ingresos por Pasos Fronterizos Listado de entidades

Tabla de Ingresos por Pasos Fronterizos

Id	¿Es Cargo Mensual?	Paso fronterizo	Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad de personas ingresadas	Acciones
1		Integración Austral	2019-02-01	2019-02-28	12248	[+][-][C]
2		Dorotea	2019-02-01	2019-02-28	8184	[+][-][C]
3		Laurita - Casas Viejas	2019-02-01	2019-02-28	1680	[+][-][C]
4		Laurita - Casas Viejas	2019-02-01	2019-02-28	1680	[+][-][C]
5		Río Don Guillermo	2019-02-01	2019-02-28	7368	[+][-][C]
6		Dorotea	2019-02-01	2019-05-07	563	[+][-][C]
7	true	Laurita - Casas Viejas	2019-04-01	2019-04-30	1212	[+][-][C]
8	true	Total Pasos fronterizos	2019-04-01	2019-04-30	63685	[+][-][C]
9	true	Total Pasos fronterizos	2019-04-01	2019-04-30	63685	[+][-][C]

Showing 1 to 9 of 9 entries

Copyright © 2018 Observatorio de Turismo de Santa Cruz. All rights reserved. Versión dev-master @e957aa

Repositorio digital de información estadística del sector turístico de la provincia de Santa Cruz.

MODULOS PARA CARGA DE DATOS



OTSC

- Administración
- Users
- Prestadores**
- Visitantes Áreas Protegidas
- Encuesta Ocupación Hotelera
- Servicios de Transporte Aereo
- Ingresos por Pasos Fronterizos**
- Encuesta de Demanda
- Empleo
- Encuesta de Oc. Alojamientos

Prestadores: Alojamiento, Agencias de viajes, Gastronomía, Excursiones, Alquiler de Autos, Organización de eventos.

Visitantes Áreas Protegidas: ingresos tanto de residentes como no residentes.

Encuesta Ocupación Hotelera: El Calafate y Río Gallegos.

Servicio de Transporte Aéreo: Cantidad de pasajeros y vuelos en aeropuertos FTE y RGL.

Ingreso por Pasos Fronterizos: personas ingresadas.

Encuesta de Demanda: registro de encuestas realizadas.

Empleo: Registrado provincial, de Hoteles y Restaurantes y Agencias de Viajes

Encuesta de Ocupación en Alojamiento Turísticos: datos de localidades.



PRESTADORES

Información provista por las AMT.
Información mínima para la carga:

- Nombre comercial
- Tipo de prestador
- Localidad
- Capacidad (plazas) – *en padrón de alojamientos*

Es importante la **actualización del PADRON DE SERVICIOS TURISTICOS** por parte de las localidades, en especial el **PADRON DE ALOJAMIENTOS** para el diseño muestral en el **Relevamiento de Ocupación en Alojamientos Turísticos**



VISITANTES AREAS PROTEGIDAS

Información sobre los ingresos a las áreas protegidas de la provincia.

Fuente de información: Parques Nacionales.

Variables: cantidad de residentes ingresados, cantidad de no residentes ingresados, según parque y total.

Se pueden cargar datos mensuales y diarios.



SERVICIOS DE TRANSPORTE AEREO

Información cantidad de pasajeros aerotransportados y vuelos regulares comerciales arribados a los aeropuertos de El Calafate y Río Gallegos.

Fuente de información: EANA / ANAC.

Variables: cantidad de pasajeros aerotransportados, cantidad de vuelos regulares, según aeropuerto.



ENCUESTA DE OCUPACIÓN HOTELERA

Información sobre la actividad hotelera y para-hotelera en las localidades de El Calafate y Río Gallegos.

Fuente de información: INDEC.

Datos: pasajeros alojados, pernoctaciones, tasa de ocupación y estadía media. Desagregados por categoría de alojamiento, y lugar de residencia de pasajeros.



Ingresos por Pasos Fronterizos

Información sobre cantidad de personas que ingresan a la provincia por los pasos fronterizos.

Fuente de información: Dirección Nacional de Migraciones (DNM)

Datos: personas que ingresan por paso fronterizo. Cantidad de personas que ingresan por todos los pasos fronterizos.

Se pueden cargar datos mensuales y diarios.



Encuesta de demanda

Información sobre turistas encuestados en los operativos de Encuesta de Demanda.

Fuente de información: Relevamiento propio del Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz.

VARIABLES:

- Perfil de viajero
- Gasto realizado



Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos

Información sobre alojamientos relevados en los operativos de Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos.

Fuente de información: Relevamiento propio del Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz.

Variables:

Cantidad de alojamientos	Plazas disponibles al inicio del período
Pasajeros ingresados	Pasajeros egresados



USUARIOS

Rol	Tipo de usuario	Permisos
ROLE_ADMIN	Administrador.	ABM de todos los registros.
ROLE_ANALISTA	Analista del Observatorio	ABM de todos los registros de datos.
ROLE_REFERENTE	Referente de las localidades	ABM de todos los registros de su propia localidad.
ROLE_ENCUESTADOR	Encuestador en operativo Encuesta de Demanda	ABM de todos sus propios registros del módulo Encuesta de Demanda.
ROLE_PRESTADOR	Prestadores de servicios turísticos	ABM de todos sus propios registros del módulo Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos.
ROLE_DATAENTRY	Personas abocadas sólo a la carga de información; por lo general, externo a la Secretaría.	ABM de todos sus propios registros de los módulos Prestadores y Servicios de ómnibus.
ROLE_CONSULTA	Usuario de la información	Permiso para ver dashboard (tablero de control).



Módulo Encuesta de Ocupación de Alojamiento

La información recolectada de los alojamientos puede ser cargada de dos manera:

- 1- Carga masiva: Se carga la información a través del envío de un archivo Excel. Recomendado ante limitantes en la conexión a redes de internet.
- 2- Carga individual: Se carga la información con las herramientas de la plataforma. Este método de carga necesita de una conexión continua a internet.



60

CARGA MASIVA EN RELEVAMIENTO DE OCUPACION

Paso 1: Uso de archivo Excel enviado para la carga de la información sobre la actividad de los alojamientos seleccionados. Todos los campos deben estar llenos. En caso de que el alojamiento no tuviera ingresos o egresos, se debe colocar un cero (0). Guarde la información en el mismo archivo Excel enviado.

Nombre del Establecimiento	Plazas disponibles	Plazas ocupadas (1 plaza = pasajero)	18/04/2019		19/04/2019		20/04/2019		21/04/2019	
			Pasajeros Ingresados	Pasajeros Egresados						
Alojamiento A	10	5	3	0	2	0	0	0	0	7
Alojamiento B	85	15	55	5	13	0	0	0	0	55

CARGA MASIVA EN RELEVAMIENTO DE OCUPACION

Paso 2: Acceso a la Base de Datos Digital.

Para ingresar, tipee en su navegador:

3.83.8.62/login

Ingrese el **Usuario** y **Password** (contraseña) que el Observatorio Económico de Turismo de Santa Cruz le proveyó.

CARGA MASIVA EN RELEVAMIENTO DE OCUPACION

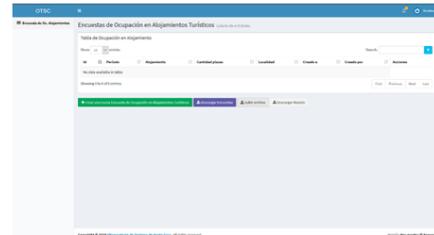
Paso 3: Selección de archivo

Clic en el **Módulo Encuesta de Oc. Alojamientos** (columna izquierda).



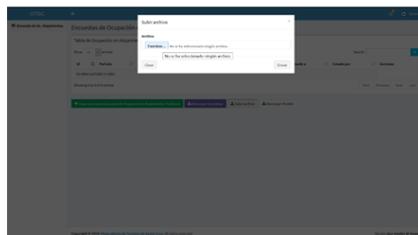
Aparecerá el Panel Principal del Módulo. Acá se visualiza la información cargada.

Hacer clic en **Subir archivo**



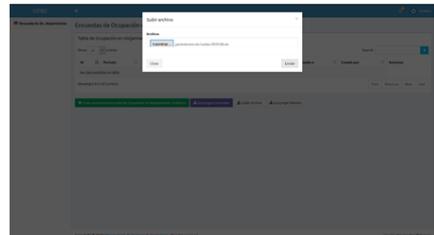
CARGA MASIVA EN RELEVAMIENTO DE OCUPACION

Se abrirá un cuadro de diálogo, y el sistema nos pedirá que seleccionemos el archivo.



Es necesario usar sólo el archivo provisto por el Observatorio.

Hacer clic en **Enviar**

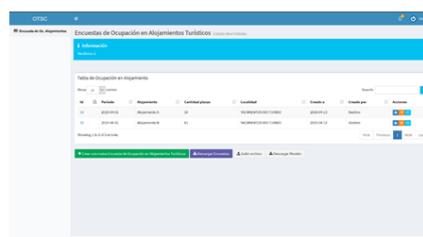


CARGA MASIVA EN RELEVAMIENTO DE OCUPACION

Paso 4: Comprobación de datos cargados.

De no haber **problemas***, el sistema cargará la información contenida en el archivo Excel. Clic en **Enviar**

La información de Alojamiento A y Alojamiento B aparecerá en el Panel Principal



Posibles problemas en la carga masiva

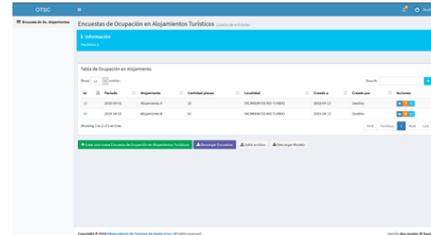
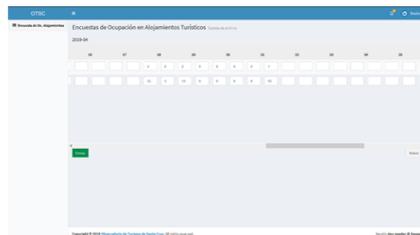
- El sistema no reconocer el archivo.
Utilice el archivo enviado por el Observatorio. No modifique el nombre. Si hace una copia y desea subirlo al sistema, procure que tenga el mismo nombre que el archivo enviado por el Observatorio.
- El sistema no reconoce a los alojamientos.
Conserve el nombre de los alojamientos dados por el listado del Observatorio. Si existen diferencias, dé aviso al Observatorio, para corregirlo en una instancia posterior.

CARGA MASIVA EN RELEVAMIENTO DE OCUPACION

Paso 4: Comprobación de datos cargados.

De no haber **problemas***, el sistema cargará la información contenida en el archivo Excel. Clic en **Enviar**

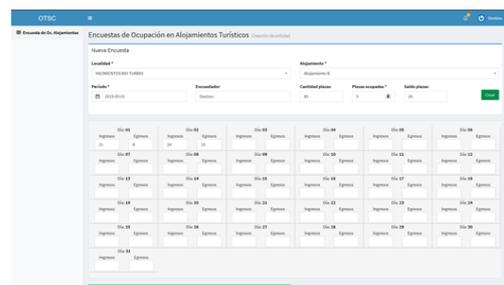
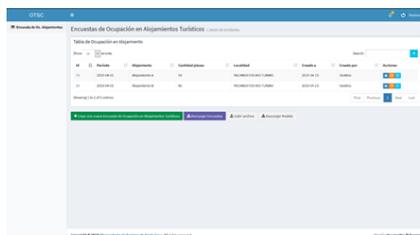
La información de Alojamiento A y Alojamiento B aparecerá en el Panel Principal



Carga individual de registro digital

Clic en **Crear nueva encuesta de Ocupación de Alojamientos Turísticos.**

Cargamos la información: **Alojamiento, Período y Datos de ocupación.** (ver próxima diapositiva)



Carga individual de registro digital

Elegimos el alojamiento a cargar la información (en ese caso el Alojamiento B).

Indicamos el período (mes) de la información a cargar

Cargamos la información diaria de ingresos (check-in) y egresos (check-out) del establecimiento.

Indicamos la cantidad de personas alojadas al inicio del período (1 personas alojada se considera 1 plazas ocupada)

Al finalizar la carga, clic en **CREAR**.

Carga individual de registro digital

El sistema nos indicará que tuvimos éxito en la carga. Y nos mostrará la información cargada en el calendario. Volvemos al Panel Principal con clic en LISTA.

Para editar cualquier registro, hacemos clic en el botón naranja (Editar). El sistema nos llevará a la pantalla de carga para modificar la información cargada.



PUBLICACIONES Y CRONOGRAMA




MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



REPORTE DE COYUNTURA TURISTICA Y ECONOMICA



INDICADORES TURISTICOS SANTA CRUZ

PASAJEROS POR VIA AEREA

AEP EL CALAFATE		AEP RIO GALLEGOS		TOTAL	
ABRIL 2019	ACUMULADO ENE-ABR	ABRIL 2019	ACUMULADO ENE-ABR	ABRIL 2019	ACUMULADO ENE-ABR
49.934	293.444	18.288	87.667	68.222	381.111
+10,7% V.I.A	+6,9% V.I.A	+4,7% V.I.A	+17% V.I.A	+9,0% V.I.A	+9,5% V.I.A

AEP EL CALAFATE		AEP RIO GALLEGOS		TOTAL	
ABRIL 2019	ACUMULADO ENE-ABR	ABRIL 2019	ACUMULADO ENE-ABR	ABRIL 2019	ACUMULADO ENE-ABR
305	2.077	103	489	408	2.567
-3,3% V.I.A	-1,3% V.I.A	+26,1% V.I.A	+24,3% V.I.A	+2,8% V.I.A	+2,7% V.I.A

FUENTE: Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC)
FE DE ERATAS: En el reporte anterior, hubo un error de en la publicación del dato correspondiente a la variación acumulada de vuelos comerciales regulares en el AEP de Rio Gallegos. La variación acumulada entre enero y marzo fue de +22,5%.





MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo


72

PANORAMA SEMESTRAL DEL TURISMO



1. Turismo internacional
2. Turismo en Argentina
3. Turismo en Santa Cruz
4. Anexos

IMPACTO TURISTICO DE EVENTOS



Información enviada por las localidades y organizadores del evento:

- Cantidad de asistentes
- Cantidad de prestadores en el evento
- Duración del evento

CALENDARIO DE PUBLICACIONES

CALENDARIO DE PUBLICACIONES 2019



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo

Santa Cruz
PATAGONIA

	ENE			FEB			MAR			ABR			MAY			JUN			JUL			AGO			SEP			OCT			NOV			DIC						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inf. Coyuntura																																								
Inf. Semestral																																								
Inf. Estival																																								
Inf. Invernal																																								
Inf. FDSL *																																								
Eventos *																																								

*FDSL: Los informes de Fin de Semana Largo van a estar en el lapso de los 3 días posteriores al mismo.

1/2/2019: Fin de Semana Largo de Carnaval (2 al 5 de Febrero 2019)

8/2/2019: Fiesta Nacional del Robalo (7 al 10 Febrero 2019)

1/3/2019: Fiesta Nacional del Trekking (2 al 4 de Marzo)

22/4/19: Semana Santa (18 al 21 de Abril)

16/4/19: Evento Sabores Santacruceños (13 y 14 de abril) Puerto Deseado

15/5/19: Evento Sabores Santacruceños (11 y 12 de Mayo) 28 de Noviembre

28/8/19: Evento Sabores Santacruceños (24 y 25 de Agosto) Pico Truncado

1/10/2019: Evento Sabores Santacruceños (28 y 29 de Septiembre) Río Gallegos



MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



75

RIO GALLEGOS - 22 DE JULIO DE 2019

TALLER DE CAPACITACION TECNICA



OBSERVATORIO ECONÓMICO
TURISMO
PROVINCIA DE SANTA CRUZ



Santa Cruz
Gobierno de la provincia

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
COMERCIO E INDUSTRIA
Secretaría de Estado de Turismo



