



**CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES**

**PROVINCIA DE CORRIENTES
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES**

**OBSERVATORIO TURÍSTICO.
ACTUALIZACIÓN, CAPACITACIÓN
Y SUSTENTABILIDAD.**

INFORME FINAL

JULIO DE 2021

MG. SANDRA ROSENBAUM

INDICE

INTRODUCCIÓN	Pág. 4
TAREA 1. DISEÑO DEL SOFTWARE ADAPTADO A LAS PLANILLAS DEL OBSERVATORIO. ELABORACIÓN Y PUESTA A PRUEBA DEL SOFTWARE.	Pág. 6
1.1. Determinación de los requerimientos del sistema y de las planillas de carga de datos.	Pág. 6
1.2. Elaboración de las maquetas para su correspondiente validación.	Pág. 10
1.3. Elaboración de un nuevo software para la toma y procesamiento de datos.	Pág. 11
TAREA 2. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL ÁREA DE ESTADÍSTICAS DEL MINISTERIO DE TURISMO DE CORRIENTES.	Pág. 13
2.1. Relevamiento de Necesidades de Capacitación del Área de Estadística.	Pág. 13
TAREA 3. CREACIÓN DE UN VIDEO SOBRE EL OBSERVATORIO DE TURISMO CON LA FINALIDAD DE DAR A CONOCER EL PROYECTO.	Pág. 25
3.1. Creación de contenido en soporte digital audiovisual, en formato video.	Pág. 25
TAREA 4. FORMULACIÓN DEL PERFIL DEL FUTURO FORMADOR.	Pág. 29
4.1. Descripción de las características esperables del rol y sistema evaluatorio de dichas características.	Pág. 29
TAREA 5. CAPACITACIÓN EXCLUSIVA PARA EL PERSONAL DE ESTADÍSTICAS DEL MINISTERIO DE TURISMO Y LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL OBSERVATORIO.	Pág. 33

5.1.	Asesoramiento en forma remota específica al Área de Estadísticas del Ministerio.	Pág. 33
5.2.	Capacitación en el uso del sistema informático elaborado, dirigida a todo el personal de gestión del Observatorio.	Pág. 34
TAREA 6. FORMACIÓN DE FORMADORES		Pág. 49
6.1.	Creación de contenido en soporte digital audiovisual, en formato de video, al que se podrá acceder de manera remota y asincrónica.	Pág. 49
6.2.	Elaboración de un Manual para el Formador, complementario al video.	Pág. 69
6.3.	Elaboración de un Manual para el Alumno, destinado a los futuros Encuestadores.	Pág. 103
6.4.	Jornadas 1 y 2 para los futuros Formadores.	Pág. 131
CONCLUSIONES		Pág. 133
BIBLIOGRAFÍA		Pág. 135
ANEXO		Pág. 136

INTRODUCCIÓN

El Observatorio de Turismo constituye una herramienta central para el diagnóstico del estado de situación del sector en la Provincia de Corrientes -tanto en la dimensión de la oferta como la de la demanda-. El relevamiento de datos y su posterior análisis habilita a realizar el seguimiento de la evolución del turismo y a implementar políticas de planificación para intervenir sobre la realidad.

En el año 2013 se realizó el primer proyecto de construcción del Observatorio de Turismo de la Provincia de Corrientes. Durante dicha Asistencia Técnica, y como consecuencia de un extenso trabajo de campo, se diseñaron las primeras planillas base del instrumental de trabajo para la toma de datos y el comienzo del proceso permanente de institucionalización.

El trabajo colectivo realizado en la actualidad tuvo la finalidad de **profundizar la institucionalización del Observatorio** a través de la incorporación de un recurso tecnológico centrado en una aplicación que brinde el soporte para digitalizar y organizar la dinámica de la obtención de la información estadística del turismo de la Provincia. Con dicha app, -cuya característica es la posibilidad de diseñar a medida las encuestas necesarias que surgen en las distintas estaciones o eventos- el equipo de trabajo del Observatorio logra independencia y flexibilidad en su gestión integral. Y al mismo tiempo, la expansión y descentralización a la hora de generar la información, ya que se trata de una herramienta susceptible de instalar en cualquier dispositivo celular y utilizarla tanto en línea como sin conectividad.

En otra perspectiva de abordaje, se elaboraron nuevas formas de profundizar la institucionalización del Observatorio de Turismo. Por un lado, se realizó un material audiovisual de información y sensibilización, destinado a los funcionarios del sector turístico de la Provincia y a otros agentes del sector involucrados, tales como los Guardaparques.

Por otro lado, se diseñó un plan de Capacitación dirigido a los distintos públicos interesados, con el objetivo de fortalecer la capacidad de gestión instalada en la Provincia.

Entre los miembros del equipo de trabajo del Observatorio se detectaron necesidades de capacitación en el procesamiento de datos, cruces de variables y elaboración de información, contenidos abordados a continuación con una docente especializada.

Con el objetivo de incrementar la capacidad de gestión se elaboró el armado y fortalecimiento de grupos de trabajo en toda la Provincia bajo la figura de Formadores que se encargarán de replicar la capacitación a los futuros

Encuestadores. Para ello, se realizaron Jornadas de Capacitación y se creó especialmente un kit de apoyo al Formador que consta de un Manual de uso para el Formador, un Manual para el Encuestador, un video soporte que complementa la explicación y la propia app.

En el transcurso del Informe Final serán compartidas las sucesivas Tareas desarrolladas durante la Asistencia Técnica.

TAREA 1

DISEÑO DEL SOFTWARE ADAPTADO A LAS PLANILLAS DEL OBSERVATORIO. ELABORACIÓN Y PUESTA A PRUEBA DEL SOFTWARE.

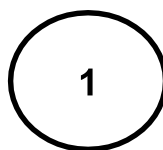
Tarea 1.1. Determinación de los requerimientos del sistema y de las planillas de carga de datos.

En la presente tarea, se revisaron y actualizaron los instrumentos de medición originales producidos en la asistencia técnica que dieron origen al Observatorio de Turismo en el año 2013.

En base al análisis de cada encuesta diseñada en aquel momento y a las necesidades surgidas en los años posteriores, mencionadas por el equipo técnico del Observatorio de Turismo, se inició el proceso de instrumentación de la app.

A continuación, presentamos las modificaciones realizadas sobre las planillas de cada encuesta integrante del corpus del Observatorio de Turismo elaboradas en el año 2013. Los cambios propuestos se adaptan a la versión digital y las nuevas perspectivas que se desarrollaron en el tiempo transcurrido. Dichos cambios se destacan en un cuadro donde se puntualizan cada uno de ellos.

ENCUESTAS DEL ÁREA DE LA DEMANDA



PLANILLA ENCUESTA PARA VISITANTES.

Diferencias entre Encuestas – Adaptación a la versión digital **2013 / 2021**

Se han modificado las siguientes variables:

Pregunta 3) Se modificó el término “Sexo” de la encuesta original por el de “Género” en la nueva versión: cambio de título y agregado de opciones de respuesta.

Pregunta 4) Ocupación: se reconfiguraron las ocupaciones según compra o venta de fuerza de trabajo y se cambió la opción de “ama de casa” por “tareas hogareñas”, quitándole el sesgo de género.

Pregunta 5) Nivel de estudios: en la nueva versión, se desglosaron cada uno de los niveles para poder caracterizar mejor al encuestado.

Pregunta 6) Frecuencia: en la nueva versión, se sintetizaron las opciones porque no aportaban más información y se incorporó al turismo interno.

Pregunta 9) Grupo acompañante: en la nueva versión se agregó “con grupo organizado”.

Se consulta el total de viajeros acompañantes y se incorporó cuántos tienen menos de 18 años.

Pregunta 11) ¿Cómo se informó acerca del destino?: en la nueva versión se agregó la opción “apps. mobile”.

Pregunta 12) Modalidad del viaje: en la nueva versión se modificó “por cuenta propia”, se agregó “Por apps mobile o sitios de internet”, “Contratación directa con prestadores de servicios (hoteles, transportes, excursiones, etc.)”.

Pregunta 16) Se solicita información de los tres destinos principales con cantidad de pernóctes y tipo de alojamiento.

Pregunta 17) Impacto económico. El cuadro resultaba complejo para ser completado, por lo que se lo reconfiguró en preguntas separadas que sintetizan la toma de datos (gastronomía por día por persona, gastos totales en servicios por persona, gasto total en compras, gasto en casino y juegos, gasto promedio por persona en alojamiento).

Pregunta 18) Nivel de satisfacción. Se ofrece del 1 al 5 –donde 1 es malo y 5 es excelente- las opciones de alojamiento, transporte, gastronomía, sitios visitados, relación precio – calidad.

Pregunta 19) Sugerencias: se sintetizó en una sola pregunta.

Pregunta 20) Qué le hubiera gustado hacer: se sintetizó en una sola pregunta.

Pregunta 21) Lo que más le gustó: se sintetizó en una sola pregunta.

Pregunta 22) Lo que menos le gustó: se sintetizó en una sola pregunta.

PLANILLA
ENCUESTA DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.

Diferencias entre Encuestas – Adaptación a la versión digital
2013 / 2021

Se han modificado las siguientes variables:

Pregunta 3) Se modificó el término “Sexo” de la encuesta original por el de “Género” en la nueva versión: cambio de título y agregado de opciones de respuesta.

Pregunta 4) Ocupación: se reconfiguraron las ocupaciones según compra o venta de fuerza de trabajo y se cambió la opción de “ama de casa” por “tareas hogareñas”, quitándole el sesgo de género.

Pregunta 5) Nivel de estudios: en la nueva versión, se desglosaron cada uno de los niveles para poder caracterizar mejor al encuestado.

Pregunta 7) Grupo acompañante: en la nueva versión se agregó “con grupo organizado”.

Pregunta 8) Pernoctes: para una mayor comprensión, se desglosó por total en el alojamiento y total en la provincia.

Pregunta 11) ¿Cómo se informó acerca del destino?: en la nueva versión se agregó la opción “apps mobile”.

ENCUESTAS DEL ÁREA DE LA OFERTA.

1

PLANILLA ENCUESTA DE OCUPACIÓN HOTELERA

Debido a que la Encuesta de Ocupación Hotelera es la que actualmente se utiliza en mayor medida por el equipo del Observatorio de Turismo, se la consideró como experiencia de capacitación para poner en práctica la herramienta de construcción de encuestas proporcionada por la app. Por lo tanto, el mismo equipo la reconfiguró de su versión original, agregando información de la siguiente manera:

ENCUESTA EOH- OCUPACIÓN

CORREDOR TURÍSTICO:

LOCALIDAD:

ESTABLECIMIENTO HOTELERO (NOMBRE):

PROCEDENCIA:

DESDE

--/--/

HASTA

--/--/--

MOTIVO DEL VIAJE :

- VACACIONES
- TRABAJO
- SALUD

- TURISMO DE REUNIONES
- VISITA A FAMILIARES Y AMIGOS
- OTRO... CUÁL....

PLAZAS OFRECIDAS:

PLAZAS RESERVADAS/OCUPADAS:

ESTADIA:

- 1 día
- De 2 a 3 días
- De 3 a 4 días
- De 4 a 5 días
- Más de 5 días

La planilla de la **Encuesta de Oferta de Productos y Servicios turísticos** mantiene su estructura original con la introducción de la categorización propuesta para tipo de alojamiento que tiene el resto de las encuestas. Se trata de un listado de carácter censal, por lo que no presenta cambios importantes.

Tarea 1.2. Elaboración de las maquetas para su correspondiente validación.

En esta tarea se presentaron oportunamente las maquetas elaboradas sobre la base de las encuestas revisadas, para su validación por las contrapartes. Se trata de los bocetos con la propuesta de las sucesivas pantallas que tendría la aplicación y la consecuente experiencia de navegación.

Este paso habilitó la posibilidad de poner en ejercitación tanto la manipulación de la herramienta como el uso de las cuatro encuestas propuestas como base de inicio dentro de la app.

Tarea 1.3. Elaboración de un nuevo software para la toma y procesamiento de datos.

Luego del proceso de validación previo, se procedió a completar el desarrollo del software para la recolección de datos del Observatorio de Turismo a través de encuestas.

Como resultado del intercambio entre las partes, se definió desarrollar un sistema dinámico abierto en el que es posible diseñar “a medida” las encuestas que surjan a partir de las necesidades del Ministerio de Turismo y que se presentan en las distintas circunstancias del año, por ejemplo: Carnaval, Chamamé, pesca, procesiones, etc.

El software posee una función de "aprender sobre la marcha" para completar la información que recoge el encuestador. Es decir, a medida que el encuestador va cargando la información. Luego, esa información aparece como sugerencia para las próximas cargas.

Los listados provistos por el Ministerio en la presente instancia fueron precargados (ejemplos posibles: país, provincia, localidad, alojamiento, productos turísticos). En este caso, al escribir el encuestador las 3 primeras letras en la casilla correspondiente, el sistema le ofrece un menú que se despliega con las opciones de respuesta y se avanza con el autocompletado.

El software no tiene función de *upload*, lo que implica que los listados no cargados en esta instancia, luego sólo contarán con la función de “aprender sobre la marcha”.

La aplicación se encuentra organizada de modo tal que los accesos al *back* – donde residen las funcionalidades de visualización de los resultados y descarga de datos- los determina el Administrador. El perfil de usuario Encuestador sólo accede al front, a partir del menú principal desde donde ingresan a las encuestas que tienen habilitadas para realizar.

El acceso a la app se realiza en el momento de redacción de este Informe en:

<http://observatorio-turismo.corrientes.gob.ar/>

El código fuente se incluye en el anexo digital,
en el archivo “app-turismo-120721.apk”.

El equipo Consultor deja instaladas en la aplicación las tres encuestas ya diseñadas que corresponden al Área de la Demanda y al Área de la Oferta. Las encuestas mencionadas son:

Área de la Demanda

1) Encuesta de Alojamientos turísticos.

Se trata de una encuesta que los hoteleros cargan directamente a través de la aplicación. Tienen la opción de hacerlo fuera de línea. Sólo se necesita conectividad a internet para el momento del logueo y para descargar la encuesta. Se busca conocer el perfil del viajero y las actividades realizadas durante el viaje.

Se sugiere tomar los datos dividiendo el momento entre el *check in* y el *check out* del pasajero para no demorarlo mucho.

2) Encuesta para Visitantes.

Se trata de una encuesta destinada a los viajeros de turismo externo o interno que se toma al finalizar el viaje. Produce conocimiento sobre el perfil del viajero, las modalidades de organización del viaje, cómo conoce el destino, su percepción del destino y el impacto económico que produce.

Área de la Oferta

1) Encuesta de Oferta de Productos y Servicios Turísticos.

Es una encuesta con una metodología de carácter censal que releva información cada determinado tiempo para identificar altas y bajas, cambios y movimientos.

La **Encuesta de Ocupación Hotelera** sufrió modificaciones para la mejora que fueron propuestas por el equipo del Observatorio. El armado de la misma dentro de la app. quedó como prueba de su uso para evaluar el aprendizaje.

En el caso de requerir asistencia, el equipo de informática asistirá como parte de la garantía del sistema.

TAREA 2

DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL ÁREA DE ESTADÍSTICAS DEL MINISTERIO DE TURISMO DE CORRIENTES.

Tarea 2.1. Relevamiento de Necesidades de Capacitación del Área de Estadística.

Para relevar las necesidades de capacitación del equipo del Observatorio de Turismo del Ministerio, se confeccionó un cuestionario remoto elaborado para realizar un diagnóstico acerca del trabajo cotidiano y las dificultades, obstáculos potenciales y las capacidades por potenciar que se encuentran en el desempeño diario.

Las personas que integran el área y a las que se les remitió el cuestionario son:

Nombre y Apellido: Vanina Maceri.

Mail: delegación.paranasur@gmail.com

Cargo y Área en la que se desempeña: Delegada del Ministerio de Turismo en la ciudad de Goya. Al estar sola (los compañeros con los que comparte la oficina son de la Dirección de Recursos Naturales, dependiente del Ministerio de Turismo), realiza actividades relacionadas a todas las Áreas del Ministerio.

Tareas realizadas en el área durante el año 2020: estuvo de licencia por maternidad desde el mes de marzo hasta el mes de septiembre. Las tareas realizadas para el Observatorio fueron:

- Relevamiento para actualización de datos sobre la situación del sector hotelero en el Corredor Paraná Sur, en relación a la pandemia y los cierres temporales de establecimientos hoteleros.
- Relevamiento de datos sobre movimiento turístico en el Corredor Paraná Sur durante todos los fines de semana de cada mes. EOH: Porcentaje de Reservas y Ocupación Real en Alojamientos Turísticos que se encuentran funcionando y habilitados con protocolo COVID19, en los municipios de Bella Vista, Goya y Esquina – Corredor Paraná Sur.
- Balance Anual de Movimiento Turístico en la provincia de Corrientes, por Municipios y por Corredores Turísticos (se utilizó la EOH – Encuesta de Ocupación Hotelera – como herramienta para la toma de datos).

Formación académica: Licenciada en Turismo.

Nombre y Apellido: Gisela Giménez

Mail: gisela-gimenez-@hotmail.com

Cargo y Área en la que se desempeña: Carga de EOH- Área Observatorio Turístico.

Tareas realizadas en el área durante el año 2020: Informes, EOH, gasto turístico, encuestas en fiestas provinciales y nacionales, Fit.

Formación académica: Técnica en turismo.

Nombre y Apellido: María Belén Gimenez Rauch

Mail: belen.gimenezrauch@gmail.com

Cargo y Área en la que se desempeña: Área Observatorio Turístico.

Tareas realizadas en el área durante el año 2020: relevamientos de alojamientos provinciales, informes de reservas y ocupación hotelera, realización y análisis de encuestas en fiestas populares, relevamientos de empleabilidad en el rubro turístico (hoteles y agencias de turismo), análisis situacional durante la pandemia Covid-19, encuestas a prestadores turísticos.

Formación académica: Tecnicatura en Turismo

A continuación, presentamos el Cuestionario tal cual fue enviado y un análisis y síntesis de lo expresado por las integrantes del equipo.

En el Anexo de este Informe se encuentran las planillas en crudo, sin edición.

Cuestionario para detectar necesidades de Capacitación.

El Ministerio de Turismo de Corrientes y el Consejo Federal de Inversiones nos han solicitado el desarrollo de un proyecto para informatizar las herramientas del Observatorio de Turismo y realizar una Capacitación, tanto al área que se ocupa del tema dentro del Ministerio como a futuros Formadores, quienes se encargarán a su vez de replicar las herramientas para la toma de datos en el resto de la Provincia.

Para ajustar los contenidos y trabajar de manera eficaz, hemos elaborado un cuestionario para ser respondido en forma individual, que nos permita ponernos en contacto y conocer el trabajo cotidiano del área vinculada al relevamiento de información y a la confección de Informes del Ministerio de Turismo.

No existen respuestas correctas o incorrectas, simplemente se procura identificar el estado de situación actual, los obstáculos potenciales y las capacidades por potenciar para que en el futuro la tarea se desempeñe de la manera deseada. Por eso, les solicitamos que se **extiendan en las respuestas y escriban toda la información posible**, siempre es mejor abundar. Todo nos ayuda a pensar mecanismos para potenciar el área. El cuestionario es una evaluación de los requerimientos a ser fortalecidos, de ningún modo es una evaluación para otros fines.

Nombre y Apellido:

Cargo y Área en la que se desempeña:

Tareas realizadas en el área durante el último año:

Formación académica:

● **Información técnica.**

1) ¿Qué soluciones/herramientas técnicas utiliza actualmente para su labor cotidiana? (nos referimos a la utilización de Excel u otros programas para el desempeño de sus tareas).

2) ¿Qué beneficios le encuentra?

3) ¿Qué faltas le encuentra? ¿Qué le gustaría poder hacer técnicamente pero el sistema o la capacitación se lo impide?

● **Experiencia en el análisis de datos.**

1) Por favor, relate su experiencia al analizar los datos que recibe y conforman el Observatorio: realiza la tarea, hace cuánto, necesita más capacitación, qué contenidos debería tener dicha capacitación, etc.

2) Si realiza la tarea de analizar datos ¿Hace cruce de variables? ¿Cuáles? ¿Tiene establecido algún criterio preestablecido? ¿Se basa en otros Observatorios de Turismo? ¿Necesita mayor capacitación?

● **Experiencia en la elaboración de Informes.**

1) ¿Realizó Informes acerca de los datos obtenidos por el Observatorio de Turismo?

Asiduamente (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y sobre qué temas)

Rara vez (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y sobre qué temas)

Nunca

2) Si realizó Informes, detalle su experiencia. Por ejemplo, en qué aspectos se sintió más cómoda, en cuáles hubiera necesitado más capacitación o información, que le faltó, ¿Tomó modelos de otros Observatorios?, etc.

● **Experiencia en el armado de gráficos.**

1) ¿Realizó gráficos para ilustrar los datos obtenidos por el Observatorio de Turismo? ¿De qué tipo?

Asiduamente (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y con qué variables).

Rara vez (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y sobre qué variables).

Nunca

2) Si realizó gráficos, detalle su experiencia. Por ejemplo, en qué aspectos se sintió más cómoda, en cuáles hubiera necesitado más capacitación o información, qué le faltó, ¿Qué herramientas utilizó?, ¿Tomó modelos de otros Observatorios?, etc.

● **Aspectos que resultan más dificultosos en la práctica laboral.**

1) Por favor, relate su experiencia cotidiana tomando como eje aquellas situaciones que considera complicadas, complejas, en las que le gustaría recibir ayuda, consejo, capacitación.

2) Detalle con qué obstáculos/problemas se encuentra en su práctica laboral:
De orden técnico:

De orden organizativo:

● **Necesidades que se identifican como prioritarias para la implementación y desarrollo del Observatorio.**

Identifique y desarrolle los 5 primeros aspectos que considera vitales:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____

● **Necesidades que identifica como prioritarias para su propio desarrollo profesional.**

Identifique y desarrolle 5 aspectos que considera importantes para su propia capacitación:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

4) _____

● **Vinculación con otros Observatorios de Turismo u organismos relacionados.**

¿Realizan actividades con otros Observatorios? ¿Con cuáles? ¿Con otras instituciones (Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, Inprotur -Instituto de Promoción Turística-, Colitur -Consejo Litoral Turístico-, otras). ¿Resultaron beneficiosas?

SÍNTESIS Y ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS

Soluciones y herramientas técnicas que utilizan actualmente en la labor cotidiana

Utilizan las planillas de Excel para la realización de los informes y los gráficos de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH).

Vanina Maceri –que se encuentra trabajando actualmente en la ciudad de Goya- realiza todo en forma manual ya que no tiene acceso al sistema que manejan en Corrientes capital, por lo que envía las planillas por mail para la carga de los datos.

Esto sucede todos los fines de semana.

Durante el año 2020 debido a la pandemia y a la consecuente cancelación de eventos, no realizaron encuestas a turistas para conocer el perfil y los servicios que utilizan en los diferentes destinos. Sin embargo, ese trabajo lo venían realizando desde el año 2019 en el marco de dichos eventos. Para ello, utilizan una aplicación en la que se cargan las respuestas al sistema, que luego realiza un procesamiento de datos y elabora gráficos. Dicha aplicación es suministrada por la Dirección de Estadística y Censo de la provincia, lo que acarrea situaciones complejas a la hora de flexibilizar el uso para las propias necesidades.

Las entrevistadas refieren a que pretenden dejar de usar la plataforma porque resulta poco eficiente al momento de obtener los resultados.

El listado de soluciones y herramientas de uso actual es el siguiente:

- Sistema online de la Dirección de Estadísticas y Censos (<http://estadisticas.apps.mcyppcorrientes.gob.ar/home>) (para la Encuesta de Ocupación Hotelera, Encuestas Fiestas Populares, Gráficos)
- Pack Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)
- Google Drive (Forms, Documentos, Hojas de Cálculo, Presentaciones, Gmail, almacenamiento)
- Adobe Acrobat Reader DC (PDF)
- WinRAR (Archivos Comprimidos)

Beneficios de las soluciones y herramientas actuales

Consideran que los sistemas que utilizan y que son independientes de la Dirección de Estadística y Censo, ofrecen más opciones y libertades. Sin embargo, la aplicación es vista como práctica y hace la labor más dinámica.

El Excel es útil y fácil de usar para representar los gráficos.

Obstáculos técnicos y/o de capacitación

Problemas metodológicos:

En la Encuesta de Ocupación Hotelera, la metodología de recolección de información consiste en llamados telefónicos en los que se apela a la buena voluntad y sinceridad de las personas que atienden (propietarios enojados, recepcionistas que tienen prohibido brindar datos). También surgen problemas con la adecuación de la persona que brinda información (muchas veces atienden quienes no tomaron las reservas o no saben realizar porcentajes o no son precisos con los datos).

Problemas de participación:

Cabe destacar que en reiteradas oportunidades se intentó desde el Ministerio brindar capacitaciones dirigidas al sector hotelero con la finalidad de proveer información a través de una planilla de Excel. El obstáculo aquí es la falta de sostenibilidad en el tiempo.

Este problema persiste con los años y es menester encontrar formas de incentivar y “premiar” al sector privado que participe.

Problemas de capacitación:

Se desea sacarle provecho a las funciones de los programas.

Ganar tiempo en la carga de datos y en la obtención de los resultados.

Específicamente capacitación en el proceso/procedimiento para obtener el gasto turístico.

Problemas técnicos:

Contar con un esquema sistematizado de toda la información que recaban.

El sistema de la Dirección de Estadísticas y Censo es considerado muy limitante, no permite realizar muchas de las acciones que se podrían con el Pack Office o el Google Drive. Por ejemplo la creación de encuestas a medida. Con *Google Form* se puede realizar cualquier modificación, incluso cuando se realizan a personas. En cambio, las encuestas del sistema online una vez que se cierran no se pueden modificar, además de la dependencia de otra institución para realizarlas.

Otro ejemplo es la creación de gráficos. El sistema online brinda dos tipos de gráficos y en formato de imágenes (.png) los cuales no se pueden cambiar y muestran información incompleta.

La base de datos que utilizan para realizar la Encuesta de Ocupación Hotelera solo puede ser modificada por alguien del sistema y mucha de la información cambia constantemente (en cada oportunidad resulta indispensable solicitar la modificación a personal de la Dirección de Estadísticas y Censo).

El sistema pide datos innecesarios, por ejemplo la EOH pide número de plazas ocupadas y porcentaje, cuando podría calcular esos datos automáticamente.

Estos y otros problemas obligan a apoyarse en otros sistemas como el Office o el Drive, que sí permiten realizar dichos cambios.

Experiencia en el análisis de datos.

De las tres personas integrantes del Observatorio, Vanina Maceri tiene más antigüedad y relata su historia:

“Durante estos años realizamos diversos estudios para analizar la demanda de los diferentes Productos Turísticos que ofrece la provincia, entre los que se destacan Pesca Deportiva, Carnavales y Chamamé por ejemplo. Para obtener información, realizamos encuestas en eventos de pesca como la Fiesta Nacional del Surubí, Pacú, Dorado; en el anfiteatro Cocomarola donde se lleva a cabo la Fiesta Nacional del Chamamé, etc, a los efectos de conocer el perfil de los turistas y visitantes que llegaron a Corrientes motivados por estos eventos, así como también otros aspectos relativos a su estadía, servicios que utilizan, evaluación que los mismos hacen del evento y del destino, gasto promedio, entre otros.

Tanto el trabajo de campo con encuestas como el procesamiento de los datos, los realizábamos de forma manual, hasta el 2019 que en un trabajo conjunto con la Dirección de Estadística y Censo, se incorporaron aplicaciones que facilitaron muchísimo nuestro trabajo.

También realizamos todos los años el seguimiento del comportamiento turístico en la provincia durante Fines de Semanas Largos, Semana Santa, Vacaciones de Verano y Receso Invernal. Para obtener información se trabaja con los Establecimientos Hoteleros de la provincia a través de encuestas telefónicas, a

fin de obtener datos sobre Estado de Reservas, Porcentaje de Ocupación Real, Promedio de Estadía de los Turistas, Procedencia de los mismos y la Motivación del Viaje. En algunos casos también se tomaron datos de Establecimientos de Tipo Extra Hotelero, como Campings y Casas de Alquiler Temporario, en destinos claves que cuentan con esta modalidad en su oferta de alojamiento. Actualmente el Observatorio únicamente realiza la EOH y ya no se miden las demás variables: Promedio de Estadía de los Turistas, Procedencia de los mismos y la Motivación del Viaje”.

El resto de las integrantes comenzó en el año 2019 y aprende sobre la marcha. Abordan la EOH y el análisis por producto turístico.

Por el momento no implementaron el cruce de variables como mecanismo preestablecido para producir información, se analiza según la situación y la información recibida. Realizan comparaciones entre *reservas y ocupación hotelera* o, por ejemplo, los casos activos de Covid y las plazas hoteleras ocupadas para identificar cómo afectaron al movimiento turístico.

Elaboración de Informes y armado de gráficos.

Todas las integrantes refieren el trabajo de elaboración de informes con asiduidad.

Realizan análisis de las encuestas, de información de fuentes primarias y secundarias, elaboran gráficos.

De toda la información que obtienen, después de su análisis, se realiza un informe. En ocasiones, leen informes de otros Observatorios y los utilizan como guía.

Una integrante califica los informes que realizan como “*sencillos y fáciles de comprender*”. Sostiene que le gustaría una capacitación sobre formalidades a la hora de entregar un informe institucional y sobre priorización de información.

En cuanto al armado de gráficos, también es una práctica habitual para cada informe de Productos Turísticos, Corredores, Balance Anual del Observatorio, Eventos, Reserva y Ocupación (informes semanales y anual de ocupación), etc. Generalmente utilizan gráficos de barras y circulares con variables como: franja etaria, sexo, procedencia, tipo de alojamiento elegido, transporte utilizado, gasto promedio, evaluación del destino, de la organización del evento – (muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo, NS/NC, etc.).

Se utiliza Excel (Office) u Hojas de Cálculo (Drive).

Solicitan capacitación en gráficos para cruce de variables y para gasto turístico.

Aspectos que resultan dificultosos en la práctica laboral.

La dificultad mayor se encuentra en la recolección de datos, contar con información confiable, suficiente y sobre todo de forma continua. Se atribuye el problema a la falta de capacitación, a que la mayoría de las empresas son familiares y tienen poco personal, repartiéndose todas las tareas entre unos pocos, por lo que brindar información o dedicarse a realizar estadísticas es casi imposible.

También se visualiza la estructura insuficiente del Observatorio como para recabar datos de toda la provincia sin la colaboración del sector público (en los municipios, las Direcciones de turismo) y del sector privado: hoteles, agencias de viajes, empresas de transporte; entidades intermedias: cámaras, asociaciones, etc.

La entrevistada propone contar con herramientas informáticas como encuestas en línea, por ejemplo, para poder llegar de otra manera al turista que visita los destinos de la provincia. Se cita como ejemplo la página de Venta de Licencias de Pesca, en la que figuran los mails de los pescadores que vienen a Corrientes. Sostiene que se podrían utilizar para enviar encuestas de satisfacción.

Obstáculos/problemas de orden técnico:

Falta de capacitación en nuevas herramientas y metodologías de trabajo.

La entrevistada refiere como positiva la posibilidad de asistir hace algún tiempo a Seminarios sobre Estadísticas Públicas aplicadas al Turismo o a diversos encuentros con equipos de otros Ministerios y Subsecretarías de Turismo de otras provincias para compartir experiencias.

Necesitan contar con un sistema de carga de datos que sea lo más amplio posible en cuanto a información y que, a la hora de realizar los gráficos, sea el sistema quien los genere. También que brinde la posibilidad de realizar cruces de variables y modificaciones (por ejemplo, dar de baja un alojamiento y reemplazarlo por otro que quiera brindar información o cuando se producen cambios en el número de plazas, etc.), sin la necesidad de depender de terceros.

En síntesis, adaptar el sistema en línea a las necesidades reales del área.

Obstáculos/problemas de orden organizativo:

Sugieren que se podría aprovechar mucho más la información de la página de Venta de Licencias de Pesca, realizando algunos ajustes al sistema (en la misma no se especifican ciudades, provincias ni países de procedencia, por ejemplo). La Pesca Deportiva es, junto con el Ecoturismo, el Producto Turístico más importante con el que cuenta la provincia de Corrientes.

Respecto del tema, consideran que sería importante para el Observatorio poder contar mensualmente con datos como: cantidad de licencias de pesca vendidas por localidad, el total por Corredor Turístico y por tipo de licencia, si se trata de uno, dos, tres o más días y con ello contar con un estimativo de promedio de

estadía del pescador. Poder saber la procedencia y cruzar datos con la cantidad de días que se quedan en el destino. A su vez, a partir de dicha información, se pueden realizar estimaciones del gasto promedio y el impacto económico que tiene la Pesca Deportiva en la provincia. Hasta el momento siempre se obtuvieron estos datos a partir de las encuestas realizadas al pescador que asiste a concursos de pesca, no a los que vienen durante todo el año y contratan servicio de excursiones de pesca.

Otro aspecto importante es el de contar con ayuda de los Municipios del interior, así se optimiza la distribución de las tareas y el Observatorio en Corrientes Capital sería el nexo para reunir toda la información y realizar los informes.

Vinculación con otros Observatorios de Turismo u organismos relacionados.

Se trabaja en conjunto con la Dirección de Estadística y Censo, y con Ciencia y Tecnología de la provincia que fueron los encargados de hacer la página de venta de licencias de pesca.

Suelen intercambiar información con el Ministerio de Turismo de la Nación y con la CAME, enviando información sobre reservas y ocupación cada fin de semana largo, Semana Santa, Navidad, Año Nuevo, vacaciones, carnavales, festival del Chamamé, etc. También se trabajaba con el Observatorio de Turismo de Reuniones.

Necesidades que se identifican como prioritarias para la implementación y desarrollo del Observatorio.

- Contar con un Sistema de Información Turística Provincial, intersectorial, que provea datos actualizados, precisos y continuos para poder realizar un seguimiento sistemático del comportamiento turístico en la provincia, que sea viable y acorde con la realidad del sector.
 - Proponer y sostener un sistema de reconocimientos / recompensas para aquellos que aportan datos de forma regular.
 - Unificar criterios para la toma de datos.
 - Selección objetiva y representativa de las muestras.
 - Capacitación en temáticas relacionadas al área.
 - Contar con una plataforma nueva de carga de datos de EOH.
 - Contar con herramientas tecnológicas necesarias (tablets, celulares, etc).
- Crear un sistema práctico que se adapte a las necesidades del área.
- Contar con personal en el interior de la provincia que brinde información y trabaje con el Observatorio.

Necesidades que se identifican como prioritarias para la capacitación y el desarrollo profesional.

- Capacitaciones permanentes para estar actualizados con nuevas herramientas y metodologías de trabajo superadoras.
 - Establecer objetivos claros a alcanzar por el Área durante el año, divididos en oferta y demanda.
 - Reforzar los conocimientos del uso de Excel.
 - Capacitación en estadísticas, toma de datos, creación de una muestra, eficiencia en la toma de encuestas, atención al público (por las llamadas constantes a prestadores turísticos).
 - Cruce de variables.
 - Realización de comparativos de carácter mensual, anual, comportamiento de la demanda, gasto turístico.
 - Comparativos entre los diferentes corredores y productos.
 - Capacitación sobre temas o aspectos fundamentales a la hora de hacer mediciones y cómo se debe tomar registro.
 - Capacitación sobre formalidades a la hora de entregar un informe institucional y sobre priorización de información.
 - Capacitación en gráficos para cruce de variables y para gasto turístico.

TAREA 3

CREACIÓN DE UN VIDEO SOBRE EL OBSERVATORIO DE TURISMO CON LA FINALIDAD DE DAR A CONOCER EL PROYECTO.

A continuación se presentan los pasos de la creación de contenido en soporte digital para la distribución por parte del Ministerio de Turismo a Directores o Funcionarios de los Corredores y Microrregiones y Guardaparques.

Al video se puede acceder de manera remota y asincrónica.

El objetivo es sensibilizar y brindar información acerca de la importancia de la obtención de datos y de realizar métricas del flujo del turismo para alimentar la toma de decisiones. También que puedan visualizar los beneficios concretos y los pasos que dará el Ministerio para lograr su propósito.

La duración del video es de 6 minutos 53 segundos.

Metodología:

En primer lugar, se realizó la búsqueda de antecedentes para el armado del guión. Para ello, nos remitimos tanto a los inicios del proyecto del Observatorio como a las propuestas más actuales de maquetación de la aplicación. Fue validado por la contraparte.

Luego se procedió al grabado del voice-over. La persona seleccionada para la voz en *off* utiliza un lenguaje y un tono “neutro”.

El Ministerio de Turismo se ocupó de la provisión de imágenes propias para ilustrar el video. Al mismo tiempo, se seleccionaron otras imágenes, videos y acompañamiento musical de libre acceso y reproducción.

Se realizó el montaje de imágenes y sonido en Adobe Premiere pro. Se crearon viñetas y dibujos para destacar algunas ideas en Photoshop.

Guión del video

En el año 2013, el Ministerio de Turismo de la provincia de Corrientes inició el proceso de dar forma a la estructura de un Observatorio de Turismo, con la finalidad de conocer en profundidad el movimiento turístico de la provincia.

Actualmente, en el año 2021, procuramos dar un paso más: la incorporación de nuevos recursos tecnológicos para facilitar la toma de datos. Se trata de una aplicación diseñada “a medida”, para que la información se procese con mayor rapidez y calidad. Y también de una capacitación que permita potenciar el uso de las herramientas.

Compartiremos qué es un Observatorio de Turismo, para qué sirve y en qué nos beneficia.

En primer lugar, se trata de un organismo Científico-Técnico de interacción entre el Estado, la Comunidad y las Empresas turísticas. Su función principal es relevar, producir, sistematizar y analizar el conocimiento del sector turístico. Luego, esa información es procesada para ser comunicada de manera clara y concisa a través de **Informes**.

Hablemos de lo más importante ¿qué beneficios trae a la provincia en general, y al sector turístico en particular, la implementación del Observatorio?

Como el Observatorio es una especie de fotografía que se toma cada determinado tiempo, permite llegar a un diagnóstico de situación de un momento dado y realizar un análisis comparativo para entender la evolución del sector y tomar decisiones innovadoras o correctivas.

Contar con un **sistema integrado de información**, investigación y seguimiento del turismo permite planificar, definir estrategias y promover proyectos, según las dinámicas y tendencias observables.

Es importante pensar los factores fundamentales que intervienen en la **sustentabilidad del Observatorio** ¿Qué se necesita? ¿Cómo lo logramos?

- Necesitamos fomentar las relaciones de reciprocidad entre el Sector Público y el Privado, y entre el Sector Provincial y Municipal. Sólo con la colaboración de todos, lograremos construir herramientas que nos beneficien por igual.

- Debemos desarrollar el profesionalismo de los encuestadores. Para fortalecer los grupos de trabajo en toda la Provincia, el Ministerio de Turismo contará con un grupo de Formadores que se encargará de replicar la capacitación acerca del uso eficaz de las herramientas del Observatorio.

- Es importante lograr la colaboración para el envío de datos en tiempo y forma, de manera que los Informes sean un verdadero insumo que permitan anclar la realidad del turismo en la Provincia y proyectar datos para generar oportunidades de mejoras concretas. La participación es un eje central.

Vayamos ahora a los aspectos más técnicos.

El Observatorio se orienta a sistematizar datos sobre la **Oferta** y la **Demanda** turística. Obtener esos datos permitirá:

- Articular estrategias de promoción y comunicación.
- Identificar tendencias de consumo, espacios vacantes de oferta con potencial capacidad de orientación inversora.
- Identificar necesidades de capacitación.
- Optimizar la calidad en las prestaciones actuales.
- Medir el impacto económico del turismo en la región.

Contamos con dos planillas para relevar los datos del área de la demanda. Los resultados nos darán una idea del perfil de los visitantes, sus consumos, el flujo en los distintos Corredores y Micro Regiones, el grado de satisfacción y los medios de comunicación que utilizan los turistas.

La primera planilla se denomina *Encuesta para Visitantes*, que será utilizada por encuestadores específicamente capacitados.

En segundo lugar, tendremos la *Encuesta para Alojamientos Turísticos*, que será gestionada por las personas de la recepción de los alojamientos.

Por otro lado, dentro del área de la oferta, contamos con la *Encuesta de Ocupación hotelera*, la *encuesta de Productos y Servicios turísticos* y las encuestas diseñadas a medida de los distintos acontecimientos que suceden en la provincia.

La información provista por las diferentes Planillas, de ambas áreas, permite a su vez efectuar cruces de datos que enriquecen mucho la mirada.

Pensemos en varios ejemplos que nos pueden ayudar a entender mejor la importancia del Observatorio y su aplicación. Compartiremos un ejemplo de ficción.

En una toma de datos de la Encuesta de Alojamientos Turísticos, durante el verano se releva una ocupación hotelera en Colonia Carlos Pellegrini del 30%, pues se ocuparon 30 habitaciones dobles sobre un total de 100 plazas disponibles.

En la misma época, a partir de la Encuesta para Visitantes, se releva que han afectado un gasto promedio de 3.000 pesos por habitación doble. Como resultado, elaboramos la información de que el ingreso total bruto del sector hotelero en Colonia Carlos Pellegrini durante el verano fue de 8.280.000 pesos, (30 habitaciones por 3.000 pesos diarios x 92 días de verano).

Para establecer el ingreso anual total, deberíamos sumar las cuatro estaciones, flujo integrado por costos de producción (personal, servicios públicos, insumos, publicidad, impuestos, etc.) que estimulan la economía doméstica.

Este esquema puede ser aplicado a un conjunto de destinos que componen un Corredor, Micro Región o la Provincia.

Siguiendo el mismo ejemplo, una ecuación similar podría aplicarse al sector gastronómico.

A partir de la Encuesta para Visitantes, relevamos que el gasto promedio diario por persona que realizan dichos visitantes en comidas es de 620 \$ diarios. En consecuencia, podríamos estimar que esos 60 turistas que pernoctaron en Colonia Carlos Pellegrini durante el trimestre mencionado transfieren a los prestadores de la gastronomía 3.422.400 pesos, que de igual forma se inyectan en la economía doméstica.

A su vez, conociendo los datos de la Encuesta de Productos y Servicios Turísticos, sabemos que en Colonia Carlos Pellegrini se registran tres restaurantes abiertos durante el verano, con una capacidad promedio de atención a 40 comensales.

El cruce de ambos flujos de información nos brindará la posibilidad de pensar políticas gastronómicas para cada estación del año, como ser la alternancia en las aperturas, la ampliación de capacidad de salones, etc.

Es posible proponer una gran variedad de ejemplos acerca de cómo se pueden utilizar los datos para darnos un panorama del estado de situación de cada segmento y del conjunto del sector turístico. De allí la importancia de una participación sostenible en el tiempo.

La continuidad de las tomas y la persistencia en los análisis son aportes concretos que brinda el Observatorio de Turismo para el crecimiento del Sector.

¡Gracias por su atención y esperamos contar con su colaboración!

Se presenta el material audiovisual en el anexo digital.

Dado que la densidad de información necesita de la presente extensión del video, sugerimos subirlo a un canal de Youtube propio del Observatorio de Turismo.

TAREA 4

FORMULACIÓN DEL PERFIL DEL FUTURO FORMADOR.

El siguiente material fue diseñado y enviado a la Provincia como material de sustentación en el momento de elegir a los futuros Formadores.

Se trata de una sugerencia acerca del perfil más adecuado para realizar la elección y una herramienta posible de evaluación, con el despliegue de variables que pueden ser consideradas básicas.

PERFIL DEL FORMADOR

Proponemos idealmente la siguiente orientación que delimite su perfil:

- **Capacidades expresivas**

Claridad en la exposición de las ideas. Destreza comunicativa.

El Formador debe poder hacerse entender por los participantes a través de su capacidad para expresar la misma idea de varias formas. Facilidad para exponer sus ideas de una manera sencilla, clara y precisa.

Capacidad de síntesis y de ejemplificación.

- **Capacidades vinculares**

Trato agradable, cálido. Asertividad y empatía.

Habilidades interpersonales como saber escuchar y estar abierto al debate.

Tener en cuenta al participante, sus intereses y necesidades

Escucha activa, interés por las personas.

- **Capacidades profesionales**

Conocimientos básicos de manipulación de aplicaciones.

Flexibilidad para utilizar diferentes tácticas y estrategias de formación.

Ser organizado y respetar la planificación.

Ser sensible a las características culturales del grupo. Tener en cuenta las características del grupo de personas con las que va a interactuar.

Propiciar la participación.

Integrar conocimientos: capacidad de identificar, sintetizar y resumir puntos importantes que integren las diversas opiniones expresadas por los participantes.

Saber motivar, captar el interés y mantener la atención de los participantes.

GRILLA DE EVALUACIÓN PARA LA ENTREVISTA CON EL FUTURO FORMADOR

Perfil del Entrevistado	Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
Se expresa con claridad (se le entiende cuando habla, construye oraciones y expone sus ideas de una manera sencilla, clara y precisa. Puede sintetizar y ejemplificar).					
Se expresa con coherencia (se entienden los argumentos detrás de las decisiones que ha tomado y comparte durante la entrevista).					
Capacidad de escucha (parece entender las preguntas y comentarios del/la entrevistador/a y responde lo que se le pregunta).					
Desarrollo del vínculo (mantiene el contacto visual con el/la entrevistador/a. Es cordial y empático/a.)					
Flexibilidad (se sugiere que el/la entrevistador/a interrumpa respetuosamente al/la candidata/o y le plantee una pregunta que lo/la saque de la respuesta que estaba dando a fin de evaluar su capacidad de absorber/reaccionar a cambios en el contexto. Esto sirve también para evaluar la escucha activa).					
Capacidades profesionales (para evaluarlas, solicitar ejemplos concretos detallados de aplicación exitosa de la capacidad evaluar).					

Una vez analizadas las competencias para seleccionar un buen Formador, sugerimos evaluar a posteriori su desempeño para analizar y corregir las debilidades y potenciar las fortalezas.

Para evaluar la formación y al Formador podemos utilizar el método clásico de Donald Kirkpatrick (2007) que consiste en cuatro niveles. Los mismos representan una secuencia y cada nivel tiene su incidencia sobre el nivel siguiente porque, según vamos avanzando en los niveles, la evaluación nos va proporcionando más datos.

Dada la complejidad del desarrollo, sugerimos al menos la implementación del Nivel 1.

Nivel 1 - Reacción: La evaluación mide el grado en que los participantes encuentran a la capacitación favorable, atractiva y relevante. **Este primer nivel suele evaluarse a través de encuestas inmediatamente acabada la formación, cualificación del formador, contenidos (ver ejemplo al final).**

Nivel 2 - Aprendizaje: Para evaluar el aprendizaje se deben establecer objetivos específicos para medir el grado en que los participantes adquieren el conocimiento objetivo, las habilidades, la actitud, la confianza y el compromiso basados en su participación en el entrenamiento.

Nivel 3 – Conducta: para comprobar si ha habido un cambio de conducta es necesario dejar pasar entre unos dos meses después de la formación, para evaluar a través de **entrevistas a participantes** el grado en el que los participantes aplican lo aprendido durante la capacitación.

Nivel 4 - Resultados: es el nivel más complejo de medir; requiere de un periodo largo y un seguimiento directo de cada uno de los que recibió la formación. Se mide el grado en el que se producen los resultados esperados del programa. En este caso, el resultado final consiste en la aplicación correcta de las encuestas y la utilización de la aplicación diseñada a tal efecto.

Ejemplo de una posible Encuesta sobre calidad (Nivel 1: reacción).

Por favor, evalúe el Taller que cursó el día de hoy.

Califique del 1 al 5 los siguientes ítems siendo:

- 5- excelente
- 4- muy bueno
- 3 - bueno
- 2- regular
- 1- malo.

Items	Calificación	Observaciones
Contenidos		
Manual		
Docente		

TAREA 5

CAPACITACIÓN EXCLUSIVA PARA EL PERSONAL DE ESTADÍSTICAS DEL MINISTERIO DE TURISMO Y LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL OBSERVATORIO.

5.1. Asesoramiento en forma remota específica al Área de Estadísticas del Ministerio.

Para el diseño de la Capacitación destinada al equipo técnico del Observatorio de Turismo, se recuperó el contenido de las necesidades detectadas en la tarea 3, en la que las mismas protagonistas mencionaron los puntos que necesitaban fortalecer. Por lo tanto, los temas se centraron en:

- La finalidad de cada encuesta y el proceso de la toma de encuesta paso a paso.
 - Cómo transformar datos en información.
 - Relaciones lineales y construcción de prospectivas.
 - La sistematización de la información y elaboración de documentos con información estadística de calidad.
 - Analizar las probables interpretaciones de la lectura de las preguntas de las diferentes encuestas, dudas o situaciones que se pueden dar a la hora de su implementación.
 - Identificar grupos de preguntas de cada encuesta con obtención de información relevante a incluir en el informe.
 - Identificar grupos de preguntas de las encuestas entre sí y su relación causal (entrecruzamiento de información y validación).
 - Lectura de datos en planilla de cálculo.
 - Obtención de indicadores y variables relevantes.
 - Identificación de causalidades entre variables significativas.
 - Impacto económico. Gasto turístico: concepto y tipologías.
- Cómo cuantificarlo.
 - Construcción de reportes o síntesis.

Metodología:

Se establecieron cuatro reuniones grupales con las integrantes del área a través de la plataforma Meet.

Como ejercitación entre cada uno de los distintos encuentros, se propusieron tareas que consistieron en:

- Realizar la experiencia completa de construcción de una encuesta, con el foco puesto en el gasto turístico.
- Responder con turistas imaginarios y luego establecer análisis con cruces de variables.
- Analizar los resultados en el formato Excel.

La grabación de todas las clases correspondientes a esta Tarea se encuentra en el anexo digital del presente Informe Final.

5.2. Capacitación en el uso del sistema informático elaborado dirigida a todo el personal de gestión del Observatorio.

El equipo de informática que hizo el desarrollo de la app. organizó dos encuentros grupales a través de la plataforma Google Meet para realizar la transferencia de conocimiento acerca del uso de la herramienta. Participaron de las reuniones todo el equipo del Observatorio de Turismo.

Contenidos:

- Demostración general del funcionamiento del nuevo sistema.
- Los diversos roles que se pueden asumir en el sistema.
- El rol del constructor para el armado de las encuestas.
- La asignación de encuestas a los encuestadores.

Metodología:

El docente repasó la totalidad de la experiencia de uso del sistema, pantalla por pantalla, en modo de inducción en la gestión y comprensión de las herramientas del sistema.

A continuación se presenta un instructivo elaborado como síntesis de las reuniones que sirve como material de consulta posterior.

INSTRUCTIVO PARA EL ARMADO DE ENCUESTAS **EN LA APLICACIÓN**

El siguiente material es complementario a la grabación de la Capacitación ya emitida.

La encuesta que se presenta tiene una finalidad solamente ilustrativa, sirve como ejercitación para que luego puedan armar su propia encuesta a medida.

La aplicación del Observatorio de Turismo de la provincia de Corrientes debe ser descargada –como cualquier aplicación- con el uso de internet pero luego funciona *off line*. Cuenta con varios roles posibles.

Desde el usuario “Turismo” (sería en principio el “dueño” del manejo de la aplicación), se debe asignar dichos roles de acuerdo con las necesidades que surjan.

Los roles indican el tipo de acceso que las distintas personas tendrán a la aplicación. Ellos son:

- 1) **Rol usuario:** es el encuestador que puede entrar a las encuestas asignadas, completarlas y enviarlas pero no puede modificar la estructura de la encuesta. Un usuario puede tener asignada una determinada encuesta, varias o todas, según lo defina “Turismo” o quien ejerza ese rol más adelante.
- 2) **Rol administrador:** puede ejercer todas las funcionalidades: crear encuestas, asignar encuestas, ver resultados.
- 3) **Rol usuario administrador:** es una combinación de las dos funciones anteriores.

Cuando el usuario ingresa, se encuentra con el listado de Encuestas ya creadas.



Quando el usuario ingresa, se encuentra con el listado de Encuestas ya creadas.

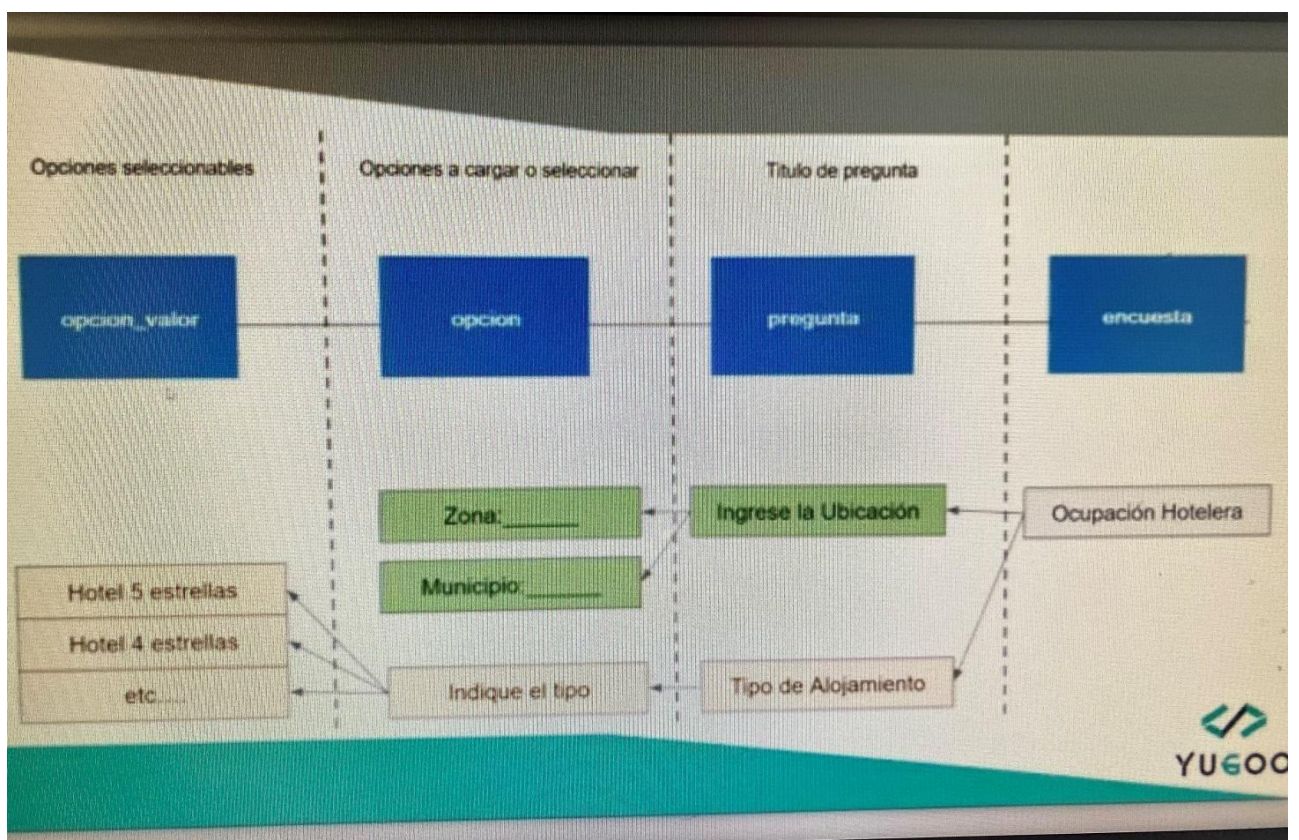


Si queremos armar una Encuesta, debemos ingresar desde el rol administrador y seleccionar "Constructor", como se ve en la pantalla, en el botón de abajo resaltado en verde.

Veamos cómo es el armado lógico de la Encuesta, que se grafica en la siguiente fotografía:

- 1) Tiene un **Título de la Encuesta** (debemos asignarle uno: por ejemplo *Encuesta de Ocupación Hotelera*).

- 2) Tiene **Título de pregunta** (son todas las preguntas que queremos poner. Por ejemplo: *¿Cuál es la ubicación del alojamiento?* y *¿Qué tipo de alojamiento es?*).
- 3) Tiene **Opciones** para completar la información de cada pregunta (por ejemplo, para la pregunta de Ubicación, las opciones son *Zona* y *Municipio*).
- 4) Tiene **Valores**, que son las posibilidades que tiene el Encuestado para responder y el Encuestador para completar (cuando le queremos brindar un menú para que elija. En el ejemplo de Tipo de alojamiento, sería toda la categorización por estrellas, cabañas, lodge, etc.).



Comencemos desde el principio:

Una vez dentro del botón del **Constructor**, podemos empezar a diseñar la Encuesta.

Primero debemos ponerle un nombre (en el ejemplo, *Ocupación hotelera prueba*).

Y debemos seguir el orden presentado en los 4 puntos previos, para cada pregunta.

No todas las preguntas tendrán *valores* para completar.

En la siguiente pantalla, ya le pusimos el nombre a la Encuesta. Toca comenzar por completar la primera pregunta. Primero ponemos el **título del grupo de preguntas** (lleva título porque bajo ese paraguas pueden entrar varias preguntas). En el ejemplo, ponemos *Ubicación* como título, porque necesitamos varios datos para responder: zona y Municipio.



En la siguiente pantalla vemos que ya pusimos el Título del Grupo de preguntas (Ubicación) y la Opción Título que es lo que vamos a preguntar al encuestado (en este caso, en qué zona se encuentra).

Luego debemos completar con el Tipo de pregunta, para lo que se despliega un menú de opciones.

Los tipos pueden ser:

- 1) **Selección**: son las preguntas que despliegan un menú y me permiten elegir una sola opción.
- 2) **Selección múltiple**: son las preguntas que despliegan un menú y me permiten elegir varias opciones a la vez.
- 3) **Campo de texto**: son las preguntas en las que puedo completar libremente lo que dice el encuestado, sin ofrecerle un menú pre establecido.
- 4) **Fecha**: son las preguntas que requieren una fecha como respuesta y brinda un formato acorde.

- 5) **Número**: son las preguntas que requieren un número como respuesta y solo acepta números, no letras.



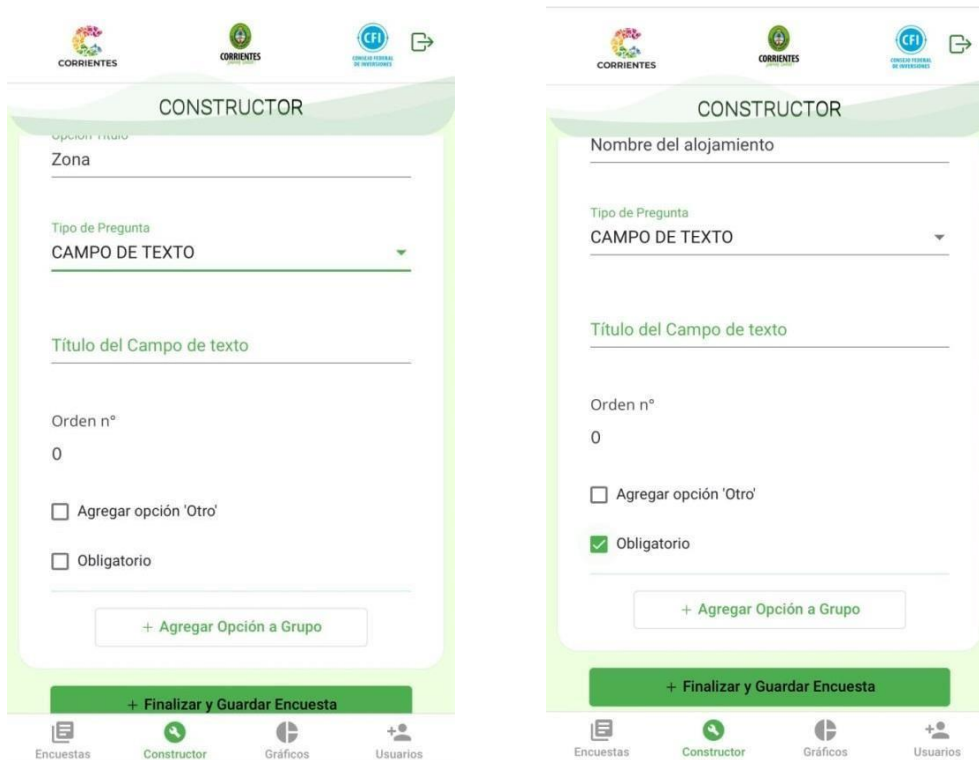
The screenshot shows the 'CONSTRUCTOR' interface. At the top, there are logos for 'CORRIENTES' and 'CFI'. Below the title 'CONSTRUCTOR', there is a section titled 'PREGUNTAS'. Under this section, there are two input fields: 'Título del Grupo de Preguntas' and 'Ubicación'. Below these, there is another section titled 'Opción Título' with an input field for 'Zona'. A dropdown menu is open, showing 'Tipo de Opción' with the following options: 'SELECCIÓN', 'SELECCIÓN MULTIPLE', 'CAMPO DE TEXTO', 'FECHA', and 'NÚMERO'. At the bottom of the dropdown menu, there is a button labeled '+ Agregar Opción'. The bottom navigation bar includes icons for 'Encuestas', 'Constructor', 'Gráficos', and 'Usuarios'.

Para seguir el ejemplo, elegimos **Campo de texto**, así el encuestado nos dice en qué zona se encuentra.

Hacemos click en **Obligatorio**. Este campo significa que no se puede avanzar en la encuesta si no se responde la pregunta.

Si quiero continuar agregando más preguntas a la encuesta, hago click en el botón **Agregar opción a Grupo**. Y vuelvo a completar todos los campos, en el caso del ejemplo, con *Municipio* y luego con *Nombre del alojamiento*.

Siempre se debe apretar el botón de **Agregar opción a Grupo** cuando queremos incorporar una nueva variable.

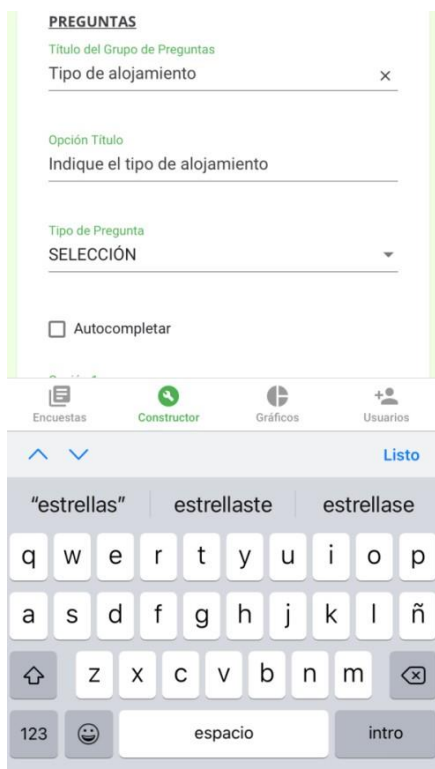


Ahora queremos formular una nueva pregunta que se halle bajo el paraguas del *Tipo de alojamiento*. Repetimos la operación desde el comienzo.

En el **Título del grupo de preguntas**, ponemos *Tipo de alojamiento*.

En la **Opción Título**, ponemos la pregunta que queremos formular: *Indique el tipo de alojamiento*.

En este caso, le brindamos al Encuestado la posibilidad de que elija **una** opción dentro de un menú, por lo que el **Tipo de pregunta** será **Selección**.

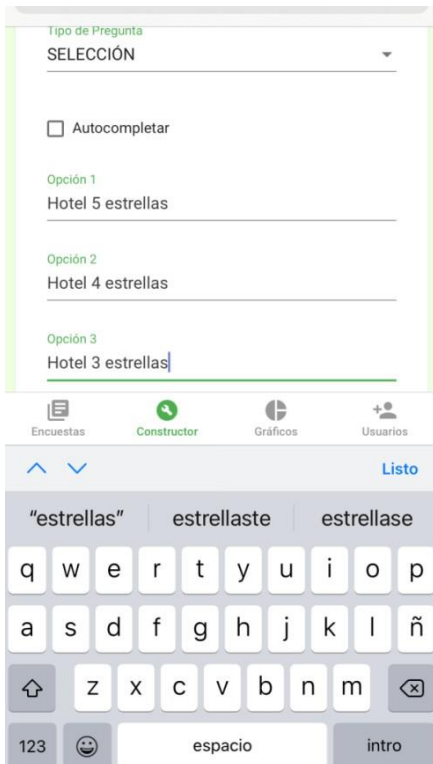


Al marcar **Selección**, el sistema muestra un botón de **autocompletar**, que si hacemos click y lo ponemos a funcionar, nos va a sugerir opciones ya completadas previamente por otros encuestadores. Ejemplo: si un encuestador completó con la palabra *Corrientes*, el próximo encuestador va a recibir del sistema esa sugerencia apenas ponga las 3 primeras letras.

Siguiente pantalla:

Al elegir **Selección**, debemos incorporar todas las opciones que tiene el Encuestado para elegir. Tocamos el botón de **Agregar opción** y armamos el menú. En el ejemplo: Hotel 5 estrellas, Hotel 4 estrellas, Hotel 3 estrellas, etc.

Luego seleccionamos el botón **Obligatorio** y **Agregar Opción al Grupo**. Con ello, incorporamos otra pregunta más a nuestra encuesta.



En la pantalla, continuamos con la próxima pregunta de nuestra encuesta, cuyo título es *Plazas totales*.
 En **Opción Título** escribimos la pregunta: *Indique el número de plazas*.
 En **Selección**, elegimos **Número** puesto que la respuesta que esperamos va a ser un número.
 Terminamos con el botón de **Obligatorio** y **Agregar Opción al Grupo**.

ENCUESTA
Título de la Encuesta
Ocupación hotelera prueba

PREGUNTAS
Título del Grupo de Preguntas
Relevamiento

Opción Título
Fecha toma de reserva

Tipo de Pregunta
FECHA

Fecha
Título

Encuestas Constructor Gráficos Usuarios

En esta pantalla, continuamos con la próxima pregunta de la encuesta, cuyo título es *Relevamiento*.

En **Opción Título** escribimos la pregunta: *Fecha toma de reserva*.

En **Selección**, elegimos **Fecha** puesto que la respuesta que esperamos va a ser una fecha. El sistema se completa con el formato dd/mm/aaaa.

Terminamos con el botón de **Obligatorio** y **Agregar Opción al Grupo**.

PREGUNTAS
Título del Grupo de Preguntas
Relevamiento

Opción Título
Plazas reservadas

Tipo de Pregunta
NÚMERO

Orden n°
0

Agregar opción 'Otro'

Obligatorio

+ Agregar Opción a Grupo

Encuestas Constructor Gráficos Usuarios

Continuando con el **Título del Grupo de Preguntas**

Relevamiento, agregamos otra **Opción de Título** (*Plazas reservadas*) y en **Tipo de pregunta** elegimos *Número*, ya que esperamos un número como respuesta.

Click en **Obligatorio** y en **Agregar Opción a Grupo**.

CONSTRUCTOR

PREGUNTAS

Título del Grupo de Preguntas
Relevamiento

Opción Título
Fecha toma ocupaciones

Tipo de Pregunta
FECHA

Fecha
Título

Orden n°
0

Agregar opción 'Otro'

Obligatorio

Encuestas Constructor Gráficos Usuarios

Igual que en la pantalla anterior, en ésta continuamos con el **Título del Grupo de Preguntas Relevamiento**, agregamos otra **Opción de Título** (*Fecha toma ocupaciones*) y en **Tipo de pregunta** elegimos *Fecha*, ya que esperamos una fecha como respuesta.
Click en **Obligatorio** y en **Agregar Opción a Grupo**.

CONSTRUCTOR

Constructor Asignar Progreso

PROGRESO DE LA ENCUESTA: 4 PREGUNTAS

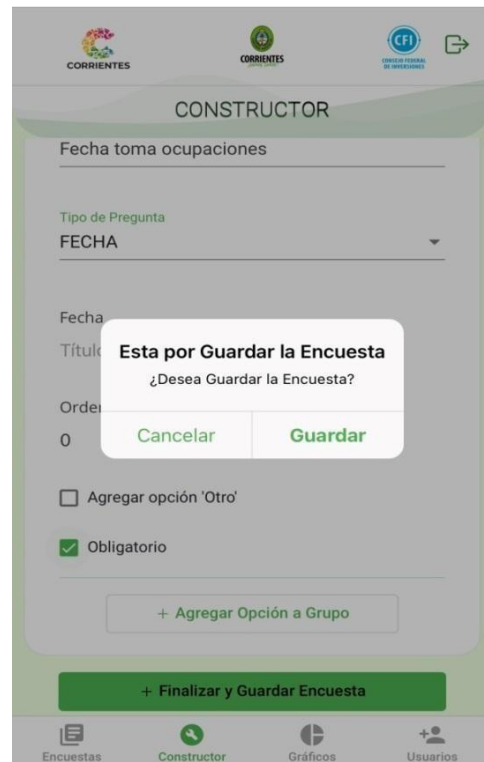
1) UBICACIÓN DEL ALOJAMIENTO	OPCIONES: 4
2) TIPO DE ALOJAMIENTO	OPCIONES: 2
3) PLAZAS TOTALES	OPCIONES: 2
4) RELEVAMIENTO	OPCIONES: 2

Encuestas Constructor Gráficos Usuarios

Cuando consideramos que la encuesta está terminada, hacemos click en el botón superior derecho que se denomina **Progreso**, para ver la estructura general de la Encuesta y evaluar si está completa. No es posible retroceder para corregir.

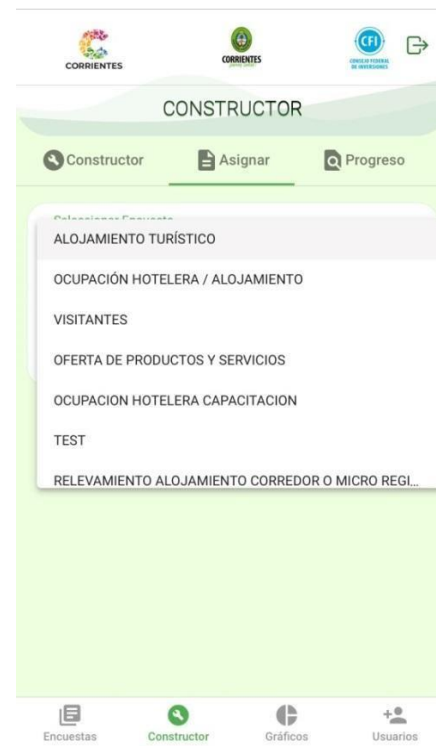
Si consideramos que está terminada, hacemos click en el botón verde **Finalizar y Guardar Encuesta**.

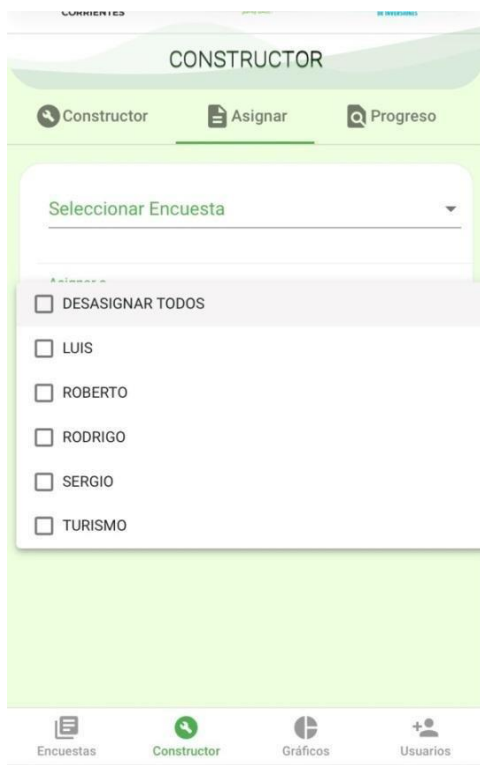
Es importante saber que **las preguntas no pueden editarse una vez que están incorporadas**. En el caso de querer modificar alguna, se debe comenzar una encuesta nueva.



Luego de guardar la encuesta, vamos al botón superior que se encuentra en el medio, denominado **Asignar**.

Allí se puede seleccionar la encuesta y asignarla al usuario Encuestador, quien luego se encargará de realizar las preguntas y completarla en la aplicación.



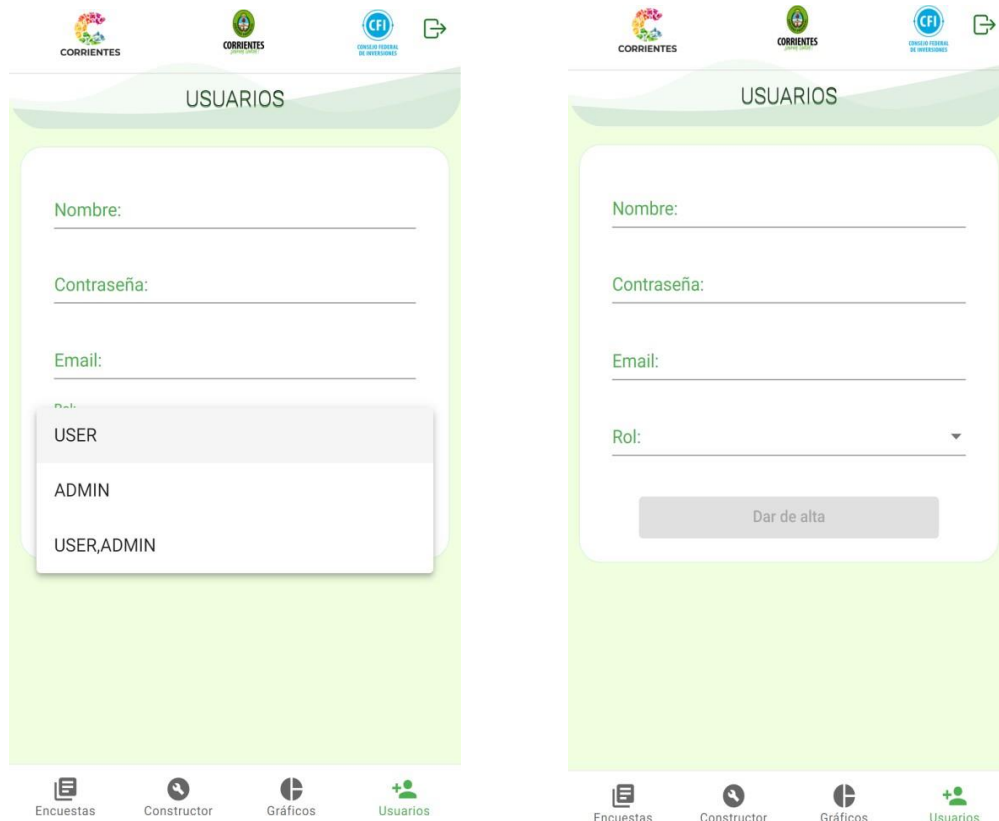



INSTRUCTIVO USUARIOS Y ASIGNACIÓN DE ENCUESTAS.



Pantalla de Inicio de la App.
El usuario (**ADMIN**) deberá colocar su usuario y contraseña. Y luego Ingresar.

Creación de Usuarios



Se deberá ir a la opción Usuarios  que se encuentra en la parte inferior derecha. Una vez allí se deberá completar todos los campos y asignarle un rol al usuario en cuestión y luego dar de alta.

Roles:

- **ADMIN:** Acceso a todas las funcionalidades de la app.
- **USER:** Acceso a registrar encuestas que tiene asignada y ver resultados de las encuestas que realizó.

Asignar encuesta a Usuarios



En la sección «Constructor» aparece la opción de «Asignar».

En este apartado se deberá seleccionar una encuesta y asignarle a uno o varios usuarios de la lista.

Para terminar, deberán presionar el botón Asignar

La grabación de todas las capacitaciones correspondientes a esta Tarea se encuentra en el anexo digital del presente Informe Final.

TAREA 6

FORMACIÓN DE FORMADORES.

6.1. Creación de contenido en soporte digital audiovisual.

El siguiente material en soporte digital fue elaborado para que integre el kit de capacitación diseñado –junto con el Manual del Formador y el Manual del Encuestador- y complemente el trabajo del Formador en el aula.

Su objetivo concreto es sensibilizar y brindar información a los futuros Encuestadores que recibirán la capacitación para tomar las encuestas asignadas oportunamente.

Consta de dos partes. En la primera, se hace referencia a lo que constituye un Observatorio de Turismo, para qué sirve y cuál es la importancia de la obtención de datos y de realizar métricas del flujo del turismo para alimentar la toma de decisiones.

En la segunda parte, se utiliza la Encuesta para Visitantes como ejercitación pues se trata de la más compleja de las encuestas que hay hasta el momento en la app. Se despliegan todas las instrucciones para la toma de datos a través de la app.

La duración del video es de 9 minutos 31 segundos.

Metodología y características:

En primer lugar, se tomaron partes pertinentes del video de sensibilización e información destinado a Funcionarios y Guardaparques en lo referente a la definición del Observatorio de Turismo, su utilidad e importancia. Y finalmente se usaron las pantallas de la Encuesta para Visitantes que se diseñaron para la app.

Luego se procedió al grabado del *voice-over*. La persona seleccionada para la voz en *off* utiliza un lenguaje y un tono “neutro”.

La provisión de imágenes fue realizada por el Ministerio de Turismo y las propias de la app. El acompañamiento musical de libre acceso y reproducción.

Se realizó el montaje de imágenes y sonido en Adobe Premiere pro. Se crearon viñetas y dibujos para destacar algunas ideas en Photoshop.

Calidad: 1920x1080 HD/HQ

GUIÓN DEL VIDEO DE CAPACITACIÓN

En el año 2013, el Ministerio de Turismo de la provincia de Corrientes inició el proceso de dar forma a la estructura de un Observatorio de Turismo, con la finalidad de conocer en profundidad el movimiento turístico de la provincia.

En el año 2021, procuramos dar un paso más: la incorporación de nuevos recursos tecnológicos para facilitar la toma de datos. Se trata de una aplicación diseñada “a medida”, para que la información se procese con mayor rapidez y calidad. Y también de una capacitación que permita potenciar el uso de las herramientas.

Compartiremos qué es un Observatorio de Turismo, para qué sirve y en qué nos beneficia.

En primer lugar, se trata de un organismo Científico-Técnico de interacción entre el Estado, la Comunidad y las Empresas turísticas. Su función principal es relevar, producir, sistematizar y analizar el conocimiento del sector turístico. Luego, esa información es procesada para ser comunicada de manera clara y concisa a través de **Informes**.

Hablemos de lo más importante ¿qué beneficios trae a la provincia en general, y al sector turístico en particular, la implementación del Observatorio?

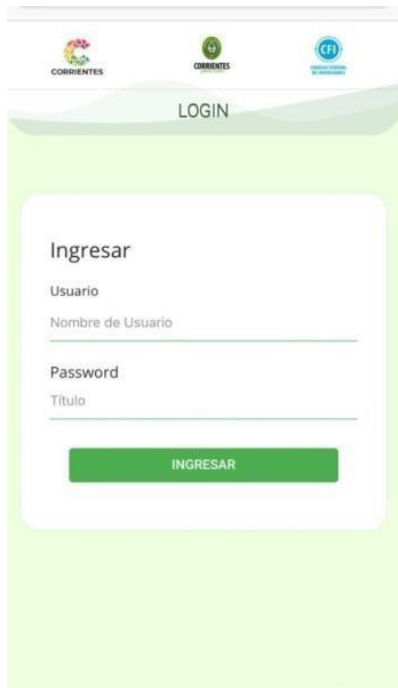
Como el Observatorio es una especie de fotografía que se toma cada determinado tiempo, permite llegar a un diagnóstico de situación de un momento dado y realizar un análisis comparativo para entender la evolución del sector y tomar decisiones innovadoras o correctivas.

Contar con un **sistema integrado de información**, investigación y seguimiento del turismo permite planificar, definir estrategias y promover proyectos, según las dinámicas y tendencias observables.

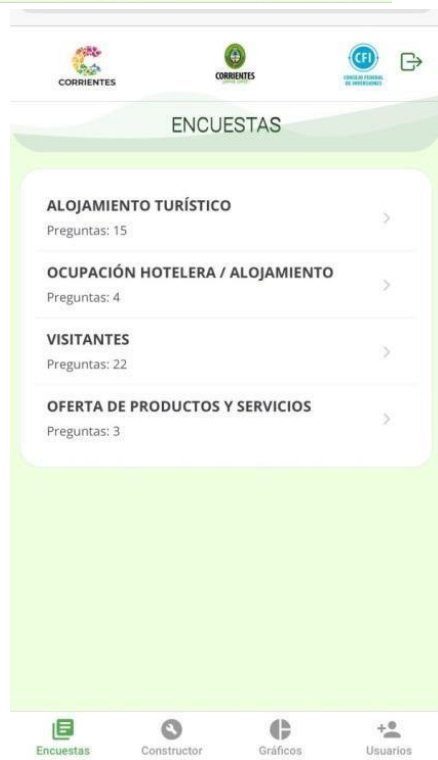
El Observatorio se orienta a sistematizar datos sobre la **Oferta** y la **Demanda** Turística. Obtener esos datos permitirá:

- Articular **estrategias** de promoción y comunicación.
- Identificar **tendencias** de consumo, **espacios vacantes** de oferta con potencial capacidad de orientación inversora.
- Identificar necesidades de **capacitación**.
- Optimizar la **calidad** en las prestaciones actuales.
- Medir el **impacto económico** del turismo en la región.

Veamos a continuación cómo tomar la Encuesta para Visitantes que se encuentra en la aplicación. Esta encuesta le servirá de ejemplo para experimentar los mecanismos de uso de la aplicación. Luego podrá utilizar el conocimiento para cualquiera de las encuestas que se le asigne.



En pantalla vemos el inicio de la aplicación. Usted recibirá por parte del personal del Observatorio de Turismo el alta de Usuario. Con dicha información, puede completar los datos requeridos y crear una contraseña. Luego hace click en el botón verde de Ingresar.



Aquí encontrará el listado de encuestas disponibles. Debe elegir la que le fue asignada. En este caso, vamos a entrar en la Encuesta para Visitantes, que es sobre la que trabajaremos hoy.

< CORRIENTES CORRIENTES CFI >
 VISITANTES
 PREGUNTA: 1 | 22 Ir a Respuestas
 ¿CUÁL ES SU LUGAR DE RESIDENCIA?
 Localidad *
 Localidad
 Provincia/Estado *
 Provincia/Estado
 País *
 País
 < >

Con esta pantalla se inician las preguntas que debe formular.

Pregunte a su Encuestado “¿Cuál es su lugar de residencia?” y complete la información escribiendo los nombres de la localidad, provincia y país, sin abreviaturas.

No importan las mayúsculas o minúsculas.

Encontrará que, en algunos casos, el sistema despliega un menú y le hace sugerencias. Puede elegir directamente una de ellas.

Luego haga click en la flecha azul a la derecha para continuar a la próxima pantalla.

< CORRIENTES CORRIENTES CFI >
 VISITANTES
 PREGUNTA: 2 | 22 Ir a Respuestas
 ¿CUÁL ES SU EDAD?
 Edad *
 < >

Consulte aquí la edad.

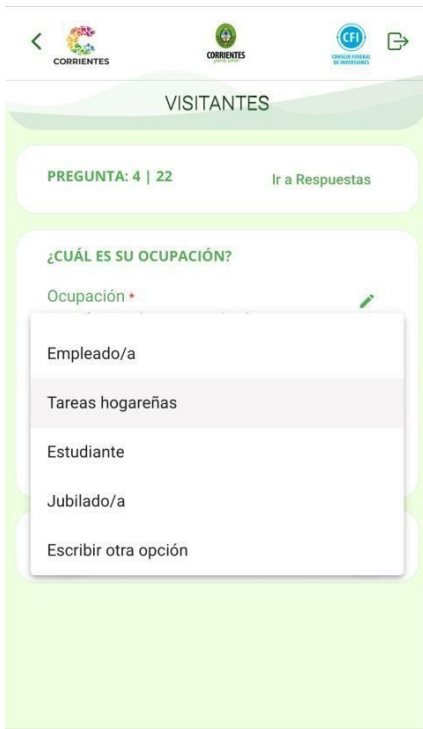
Para completar la información, verá que se despliega un menú de opciones.

< CORRIENTES CORRIENTES CFI ORGANISMO FEDERAL DE INVESTIGACIONES
 VISITANTES
 PREGUNTA: 2 | 22 Ir a Respuestas
 ¿CUÁL ES SU EDAD?
 Edad *
 Entre 18 y 25
 Entre 26 y 35
 Entre 36 y 45
 Entre 46 y 55
 Entre 56 y 65

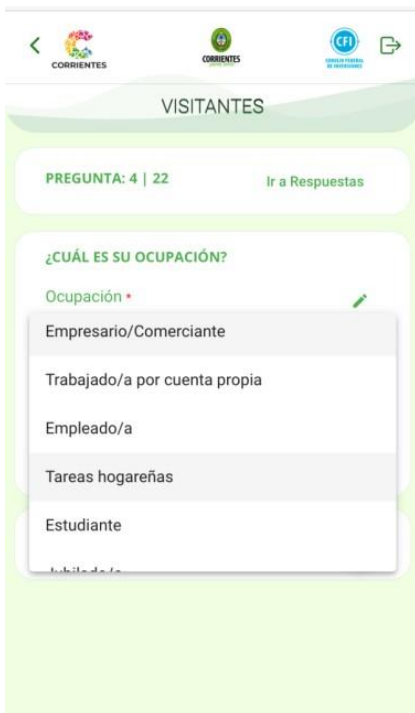
Elija sólo una opción de acuerdo al rango etario en que se encuentra el Encuestado y luego haga click en la flecha derecha.

< CORRIENTES CORRIENTES CFI ORGANISMO FEDERAL DE INVESTIGACIONES
 VISITANTES
 PREGUNTA: 3 | 22 Ir a Respuestas
 ¿CUÁL ES SU GÉNERO?
 Género *
 Masculino
 Femenino
 Otro
 < >

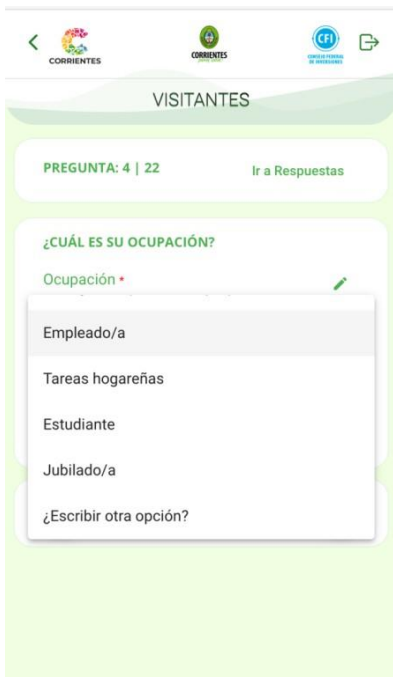
Consulte y complete aquí la información sobre el género de la persona y haga click en la flecha derecha para continuar.



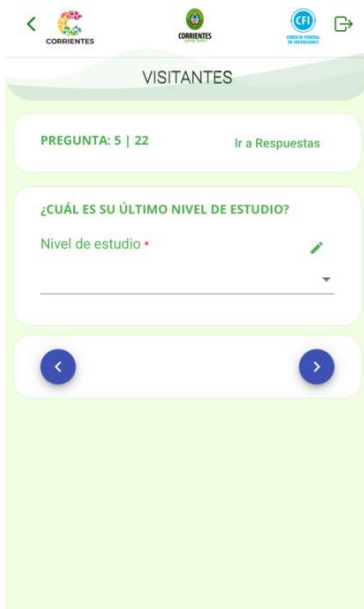
En la pregunta 4, consulte al Encuestado acerca de cuál es su ocupación principal y elija sólo una opción del menú que se despliega, tal como lo vemos en las siguientes dos pantallas.



Aquí vemos las primeras opciones.



El menú de posibilidades continúa. Por favor, elija la que se adapta mejor a la respuesta del encuestado. Si considera que ninguna de las opciones expuestas corresponde, escriba al final la respuesta del Encuestado.



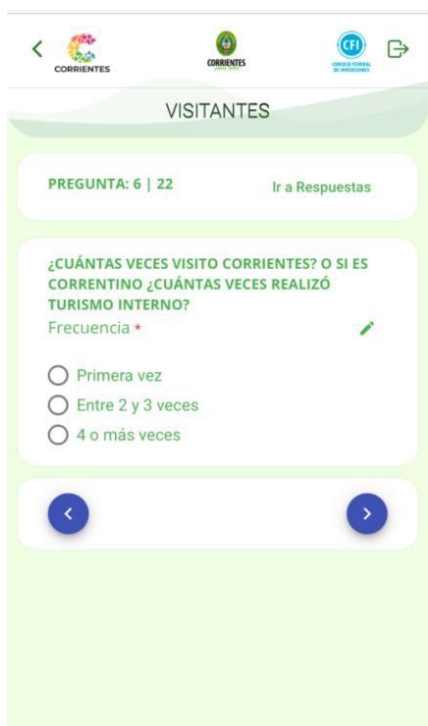
Para la pregunta 5, consulte por el último nivel de estudios aprobado y complete la información eligiendo sólo una opción del menú que se despliega.



Aquí vemos todas las opciones que brinda el menú, que recorre desde el nivel más bajo hasta el más alto.



Luego de completado, haga click en la flecha derecha para continuar.



Al llegar a esta pantalla, ya sabemos si el Encuestado vive o no en la provincia de Corrientes ya que nos respondió dónde vive en la pregunta 1. Si el Encuestado vive fuera de Corrientes, preguntar cuántas veces visitó la provincia. Si el Encuestado es Correntino, preguntar cuántas veces realizó turismo interno. Ubique la respuesta dentro de las opciones y haga click en la flecha derecha para avanzar en la encuesta.



Para la pregunta 7, consulte cuál es el motivo del viaje y complete la información eligiendo sólo una opción del menú que se despliega, la que el Encuestado considera como principal, aunque tenga más de un motivo. Luego haga click en la flecha derecha.



Vemos ahora las pantallas con el menú que se despliega, con todas las opciones.

VISITANTES

PREGUNTA: 7 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CUÁL ES EL MOTIVO DE SU VIAJE?

Motivo del viaje *

- Congreso y convenciones
- Estudios
- Compras
- Deportes
- ¿Escribir otra opción?

Recuerde, como siempre, que si ninguna de las opciones expuestas corresponde a la respuesta que brinda el encuestado, escriba al final su respuesta.

VISITANTES

PREGUNTA: 8 | 22 [Ir a Respuestas](#)

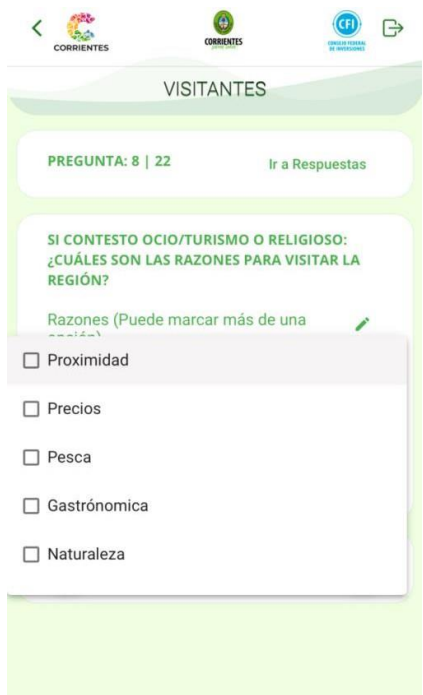
SI CONTESTO OCIO/TURISMO O RELIGIOSO:
¿CUÁLES SON LAS RAZONES PARA VISITAR LA REGIÓN?

Razones (Puede marcar más de una opción)

Escribir otra opción

Ingrese su respuesta

La pregunta 8 sólo corresponde formularse a los Encuestados que respondieron las opciones de Ocio/Turismo o Religioso en la pregunta anterior. De lo contrario, pasar a la pregunta 9. Para los que respondieron Ocio / Turismo o Religioso, consulte cuáles son las razones para visitar la provincia. Lea en voz alta todas las opciones que se ofrecen en el menú y marque todas las que el Encuestado elija. Si el Encuestado menciona espontáneamente alguna que no figura en el listado, agregarla debajo.



Luego de marcar todas las opciones mencionadas por el Encuestado, haga click en la flecha de la derecha para continuar.

CORRIENTES CORRIENTES CFI

VISITANTES

PREGUNTA: 9 | 22 Ir a Respuestas

¿CON QUIÉN VIAJA?

¿Cuál es el total de las personas que viajan? *

¿Cuál es el total de las personas que viajan?

¿Cuántos tienen 18 años o menos? *

¿Cuántos tienen 18 años o menos?

En la pregunta 9, consulte cuál es el total de las personas que viajan junto con el Encuestado y luego cuántos tienen 18 años o menos.

CORRIENTES CORRIENTES CFI

VISITANTES

PREGUNTA: 10 | 22 Ir a Respuestas

¿CON QUÉ MEDIO DE TRANSPORTE INGRESÓ A LA PROVINCIA?

Medio *

Avión aeropuerto Corrientes

Avión aeropuerto Resistencia

Automóvil particular

Ómnibus

Escribir otra opción

Ingrese su respuesta

Consulte en la pregunta 10 con qué medio de transporte ingresó a la provincia y complete la información eligiendo sólo una opción del menú. Luego haga click en la flecha derecha.



Formule la pregunta 11 y lea al Encuestado las opciones que se despliegan en el menú. Se pueden elegir varias.



Vemos en pantalla las opciones que se presentan

< CORRIENTES CORRIENTES CFI Ir a Respuestas
 PREGUNTA: 12 | 22
¿CÓMO COMPRÓ EL VIAJE?
 Modalidad *
 Por apps mobile o sitios de internet
 Compró a través de una agencia de turismo
 Contratación directa al prestadores de servicios
 NS/NC
 Escribir otra opción
 Ingrese su respuesta
 Comentar mas de su respuesta (¿Qué apps o sitios? ¿Qué agencia de turismo, de donde?)
 Ingrese su respuesta

Complete la información de la pregunta 12, dando la oportunidad de elegir sólo una opción del menú, la que el Encuestado considere la principal.
 Es importante solicitar profundizar la información y aclarar debajo datos específicos acerca de cómo compró el viaje.
 Luego hacer click en la flecha derecha.

< CORRIENTES CORRIENTES CFI Ir a Respuestas
 PREGUNTA: 13 | 22
¿CON CUÁNTA ANTICIPACIÓN COMENZÓ A PLANIFICAR EL VIAJE? (COMPRA DE PASAJES, BÚSQUEDA DE ALOJAMIENTOS, ETC)
 Anticipación
 Un mes o menos
 Entre 1 y 3 meses
 Entre 3 y 5 meses
 Entre 5 y 7 meses
 Más de 7 meses

En la pregunta 13, consulte con cuánta anticipación comenzó a planificar el viaje y complete eligiendo sólo una opción del menú que se despliega.
 Luego hacer click en la flecha derecha.



En la pregunta 14, se debe escribir dónde durmió el Encuestado antes de arribar a la localidad donde se está realizando la encuesta. Luego click en la flecha derecha.



Y en la pregunta 15, dónde dormirá el Encuestado luego de dejar la localidad donde se está realizando la encuesta. Pasar a la próxima pantalla haciendo click en la flecha derecha.

VISITANTES

PREGUNTA: 16 | 22 [Ir a Respuestas](#)

PARA COMPRENDER MEJOR SU ITINERARIO, AGRADECEMOS NOS MENCIONE, EN ORDEN, LOS TRES DESTINOS MÁS IMPORTANTES QUE HAYA VISITADO EN CORRIENTES

Destino 1

Ingrese su respuesta

Destino 1: ¿Cuántas noches durmió?

Ingrese su respuesta

Destino 1: Tipo de alojamiento

▼

Destino 2

Leer al Encuestado la consigna de la pregunta 16 para que elija hasta 3 destinos que haya visitado en la Provincia, por orden cronológico. De cada destino, complete la información acerca de la cantidad de pernóctes en cada uno y el tipo de alojamiento en el que durmió. Para elegir el tipo de alojamiento, ver el menú completo de opciones que se despliega.

VISITANTES

Destino 1: ¿Cuántas noches durmió?

2

Destino 1: Tipo de alojamiento

▼

- Hotel de 5 estrellas
- Hotel de 4 estrellas
- Hotel de 3 estrellas
- Hotel de 2 estrellas
- Hotel de 1 estrellas
- Apartment

Destino 2: Tipo de alojamiento

▼

Destino 3




Aquí vemos ejemplos del menú que se despliega para tipo de alojamiento.

CORRIENTES CORRIENTES CFI
 VISITANTES
 Destino 2: Tipo de alojamiento
 Camping
 Destino 3
 Cabaña
 Camping
 Estancia/Lodge
 Gratuito en vivienda de familiar o amigo
 Ns/Nc

Por favor, considere que la lista es larga y ofrece mucha variedad.

CORRIENTES CORRIENTES CFI
 VISITANTES
 IMPACTO ECONÓMICO
 Gasto promedio en gastronomía por día por persona
 Gasto promedio en gastronomía por día por pers
 Gastos totales en servicio por persona (excursiones, contrataciones, museos, shows, transporte interno)
 Gastos totales en servicio por persona (excursion
 Gasto total en compras general, souvenirs y productos regionales
 Gasto total en compras general, souvenirs y proc
 Gastos en casino y juegos
 Gastos en casino y juegos
 Gasto promedio por persona en concepto de alojamiento *
 Gasto promedio por persona en concepto de aloj


En la pregunta 17, consulte al Encuestado: ¿cuánto fue el gasto promedio en gastronomía por día, por persona?
 Luego ¿cuánto fue el gasto total en servicios por persona, incluyendo excursiones, shows, transportes internos?
 A continuación, ¿cuál fue el gasto total por compras?
 ¿Y en el casino o en bingos, si es que concurrió?
 Y finalmente, ¿cuál fue el gasto promedio por persona, por día, en alojamientos?
 Siempre hablamos del total del viaje. Poner en números el monto de cada uno y hacer click en la flecha derecha.


VISITANTES

PREGUNTA: 18 | 22 [Ir a Respuestas](#)

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Alojamiento 

- 1 (malo)
- 2 (regular)
- 3 (bueno)
- 4 (muy bueno)
- 5 (excelente)

Transporte 

- 1 (malo)
- 2 (regular)
- 3 (bueno)
- 4 (muy bueno)
- 5 (excelente)

En la pregunta 18 consulte “¿cuál es su nivel de satisfacción con el alojamiento elegido?” Y lo mismo para cada área que aparece (transporte, gastronomía, sitios visitados). Leer las opciones que se presentan para que el Encuestado elija una.





VISITANTES

Gastronomía 

- 1 (malo)
- 2 (regular)
- 3 (bueno)
- 4 (muy bueno)
- 5 (excelente)

Sitios visitados 

- 1 (malo)
- 2 (regular)
- 3 (bueno)
- 4 (muy bueno)
- 5 (excelente)

Mirada general (relación calidad precio) 

- 1 (malo)
- 2 (regular)
- 3 (bueno)
- 4 (muy bueno)
- 5 (excelente)

Al final, le consultamos: “si tuviera que evaluar una mirada general a la relación calidad – precio ¿cuál sería?”. Hacer click en la flecha derecha.

< CORRIENTES CORRIENTES CFI >
 VISITANTES
 PREGUNTA: 19 | 22 Ir a Respuestas
 EN BASE A SU EXPERIENCIA, ¿QUÉ SUGERENCIAS HARÍA?
 Sugerencias ✎
 Ingrese su respuesta
 < >

Solicite en la pregunta 19 las sugerencias que haría el Encuestado y deje que responda libremente. Anote todo con detalle. Luego haga click en la flecha derecha.

< CORRIENTES CORRIENTES CFI >
 VISITANTES
 PREGUNTA: 20 | 22 Ir a Respuestas
 ¿QUÉ LE FALTÓ O QUE LE HUBIERA GUSTADO HACER?
 Sugerencia ✎
 Ingrese su respuesta
 < >

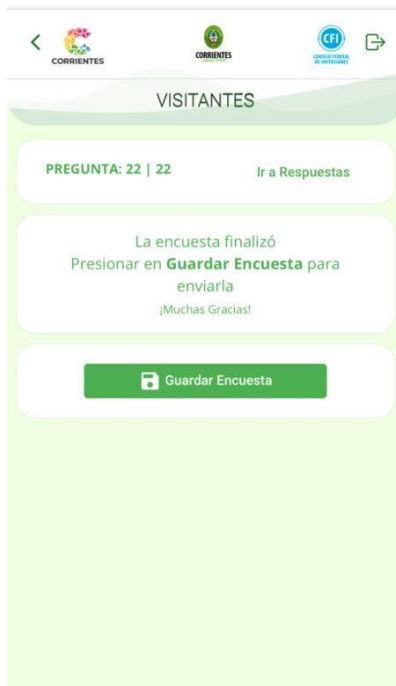
Solicite en la pregunta 20 la información acerca de qué le faltó o le hubiera gustado hacer y deje que el Encuestado responda libremente mientras usted anota. Luego haga click en la flecha derecha.

VISITANTES
 PREGUNTA: 21 | 22 Ir a Respuestas
MENCIONE LAS 3 COSAS QUE MÁS LE GUSTARON DE SU EXPERIENCIA
 Lo que más me gustó ✍
 Ingrese su respuesta
◀ ▶

La pregunta 21 es también de respuesta abierta. Pida al Encuestado que mencione las 3 cosas que más le gustaron de su experiencia y anote todo.

VISITANTES
 PREGUNTA: 22 | 22 Ir a Respuestas
MENCIONE LAS 3 COSAS QUE MENOS LE GUSTARON DE SU EXPERIENCIA
 Lo que menos me gustó ✍
 Ingrese su respuesta
◀ ▶

Igual que la anterior, la pregunta 22 es de respuesta abierta. El Encuestado responde libremente las 3 cosas que menos le gustaron de su experiencia. Haga click en la flecha derecha.



Y llegamos a la última pantalla. Presione la tecla verde para finalizar y guardar la encuesta y agradezca al Encuestado por su participación.

Aprovechamos también para agradecer su participación, es un esfuerzo por construir colectivamente un mejor lugar en nuestra provincia.

6.2. Elaboración de un Manual para el Formador.

Para el trabajo en el aula o a distancia del Formador, se diseñó un Manual que forma parte de un kit de Capacitación. El kit consta de un Manual para el Encuestador, un video para complementar el trabajo en el aula o en forma virtual y el propio Manual del Formador. Los tres elementos están vinculados entre sí y organizan la totalidad de la presentación.

Podemos agregar como cuarto elemento, las Jornadas que se realizaron para los futuros Formadores, que se encuentran grabadas y disponibles para repasar los aspectos necesarios.

El Manual del Formador contiene tres Módulos.

Módulo 1: *Para ser leído antes de la Capacitación.*

Es una orientación acerca de los distintos roles que debe cumplir un Formador en cuanto a facilitador del aprendizaje, observador del proceso grupal, propiciador de la comunicación y evaluador.

Aquí también se desarrollan los momentos previos y durante la Capacitación. Qué preguntas debemos hacernos acerca del auditorio antes de iniciar el contacto y cómo debemos organizar en sí misma la Capacitación para transmitir el conocimiento.

Módulo 2: *Aspectos teóricos para trabajar en clase.*

Es una guía de clase que aborda en primer lugar de qué se trata un Observatorio, los beneficios que aparece, qué es una encuesta, el tipo de encuestas que se utilizan, cómo se debe abordar a un posible encuestado, etc.

Lo importante es que organiza la actividad en el aula (presencial o virtual) puesto que indica al Formador qué consignas debe impartir al Encuestador, qué lecturas deben realizar y qué trozos del video debe mostrar para cada momento. También se recomiendan algunas técnicas como el juego de roles y el intercambio grupal para cumplir las consignas.

Módulo 3: *Práctica sobre la Encuesta para Visitantes.*

Se reproduce cada una de las pantallas de la *Encuesta para Visitantes* que se encuentra en la aplicación, para que los Encuestadores conozcan y practiquen. Los acompaña también el video, que tiene un paso a paso del uso de la app. a través de la encuesta mencionada.

Se recomienda que todos cuenten con la aplicación ya bajada en su teléfono móvil como para facilitar el uso de la herramienta (sólo Android).

La encuesta seleccionada sirve de ejemplo para aprender los mecanismos de uso de la aplicación y las bases de cómo tomar encuestas. Luego podrán utilizar el conocimiento para aplicarlo en cualquiera de las encuestas que se le asignen.

Aquí también se realiza un juego de roles donde un participante asume el rol de “turista imaginario” y otro de “encuestador”.

El Manual del Formador se encuentra continuación.
--

MANUAL

PARA FORMADORES/AS

Estimado/a Formador/a:

El siguiente Manual fue desarrollado como soporte de trabajo para la Capacitación que usted brindará a los Encuestadores del Observatorio de Turismo de la Provincia de Corrientes. En el mismo, encontrará:

- ⊖ Todo el material planificado que necesitará para realizar la Capacitación.
- ⊖ Un Módulo acerca de lo que se espera de su rol como Formador/a en la presente instancia de Capacitación.
- ⊖ El material complementario al video con el que trabajará en clase.

¡¡Bienvenido/a al proyecto y gracias por participar!!



MÓDULO I

PARA SER LEÍDO ANTES DE LA CAPACITACIÓN

A continuación describimos algunos aspectos a tomar en cuenta que ayudarán en su trabajo como Formador/a.

EL ROL DEL FORMADOR

La tarea principal del Formador es la de propiciar el aprendizaje de los miembros del grupo que coordina. Para ello, las habilidades necesarias para ejercerlo son:

Ø Desarrollar un sentido de empatía, o sea, ser capaz de “ponerse en el lugar del otro”, intentando comprender el punto de vista del otro, sus emociones y reacciones.

Ø “Escuchar” en el sentido de entender lo que se está diciendo. A diferencia de “oír”, que es una actividad pasiva del sujeto, cuando “escuchamos” ponemos en juego una serie de habilidades tales como: el análisis, la organización del mensaje y la retención del mensaje para su uso posterior.

Ø Quien escucha es activo, atento, establece contacto visual, alienta la expresión del interlocutor y formula preguntas a los participantes.

El desempeño del rol del Formador tiene diferentes facetas que se combinan e integran.

- Ø El Formador como facilitador del aprendizaje.
- Ø El Formador como observador del proceso grupal y propiciador de la comunicación.
- Ø El Formador como informador y asesor del grupo.
- Ø El Formador como evaluador.

Ø El Formador como facilitador del aprendizaje.

Facilitar el aprendizaje implica favorecer, posibilitar, orientar y proveer al grupo de las condiciones adecuadas para llevar a cabo dicho proceso.

Para facilitar este proceso es importante:

- ⊖ Dar a conocer a las personas los objetivos de la capacitación.
- ⊖ Incorporar la pregunta como un recurso clave.
- ⊖ Respetar las diferencias individuales en un grupo.
- ⊖ Permitir que surjan errores.

Ø El Formador como observador del proceso grupal y propiciador de la comunicación.

La observación permite detectar aquello que impacta en el funcionamiento del grupo, aquello que facilita y aquello que obstaculiza. Esto crea la posibilidad de modificar o potenciar acciones.

La función del Formador es animar y favorecer la expresión de ideas de los participantes y la escucha del grupo, evitando que los canales de comunicación se rompan o deterioren.

La retroalimentación es una forma de corroborar cómo fue interpretado el mensaje. Son todo tipo de señales verbales, corporales y emocionales que expresa una persona para que sus interlocutores observen qué desea, necesita o le pasa.

Ø El Formador como informador y asesor del grupo.

El Formador será no sólo una fuente de información, sino al mismo tiempo ayudará al grupo a elaborar la información recibida, formulando preguntas, planteando problemas o diferentes puntos de vista.

En la medida de lo posible, el Formador debe evitar realizar aquello que el grupo puede hacer por sí mismo, funcionando como moderador. De esta manera, interviene en función de la demanda de sus alumnos, para orientarlos en la resolución de los problemas.

Ø El Formador como evaluador.

Evaluar implica recoger información útil para emitir un juicio de valor, y tomar decisiones.

Evaluar permanentemente el progreso puede ayudar a los participantes a mejorar su rendimiento y al instructor a orientar su acción.

El Formador es una especie de "radar" atento a todos los indicios acerca del desarrollo del aprendizaje de los integrantes del grupo. Esto evita avanzar al ritmo de los "mejores" y proponer temas nuevos cuando una parte del grupo todavía no comprendió los anteriores.

La evaluación, es entonces la instancia que permite analizar el curso y los aprendizajes en función de los objetivos propuestos.

ANTES DE LA CAPACITACIÓN

Conocer el auditorio.

Preguntas para caracterizar al auditorio:

⊖ ¿Qué cantidad de asistentes habrá?

⊖ ¿Cuál es la edad promedio de los asistentes? ⊖

¿El auditorio conoce acerca del tema?

⊖ ¿Qué prejuicios considera usted que tiene el auditorio respecto a la presentación que realizará?

⊖ ¿Cuál es la formación cultural del público?

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

El desarrollo de la Capacitación consta de diferentes momentos: la introducción, el desarrollo y el cierre.

A - Introducción:

- ⊖ Presentarse o esperar a ser presentado.
- ⊖ Especificar el tema y objetivos de la presentación, su duración y la dinámica de trabajo que se adoptará.

B - Desarrollo:

Aquí se desarrollan los contenidos, se plantean y resuelven dudas y dificultades.

La estructura del discurso en la presentación:

- ⊖ Recuerde que la estructura de su presentación deberá ser tan sencilla que usted recuerde lo que desea decir y su público no tenga dificultad para recordar lo que dijo.

C - Cierre:

- ⊖ Al acercarse el final de la Capacitación, es deseable resumir los puntos e ideas principales. Se establecen conclusiones y/o nuevas preguntas. Es importante asignar un espacio a la evaluación y revisión de las actividades
- ⊖ Solicite feedback para que la retroalimentación le brinde una idea acerca de los resultados de su exposición.

D - Lenguaje corporal en el transcurso de la presentación:

El lenguaje corporal sirve para reafirmar el mensaje.

Ø El contacto visual

- ⊖ La mirada sirve para involucrar a la audiencia con el mensaje. Recuerde pasear la mirada por todos los asistentes.
- ⊖ No establezca contacto visual solo con aquellos que se muestran entusiasmados e interesados.

Ø La voz

- ⊖ Tenga en cuenta que la voz transmite el estado de ánimo y la actitud del presentador.
- ⊖ Articule la voz para lograr que sea audible.

E - Algunos consejos:

- ⊖ No se coloque de espaldas al público.
- ⊖ No obstruya la visión mientras utiliza algún apoyo visual.
- ⊖ Utilice su capacidad de escucha registrando la existencia de murmullos que podría indicar que el público está confundido o aburrido.

Ø Qué hacer con las preguntas

- ⊖ Arme un listado de las preguntas que Usted prevé que le formulen.
- ⊖ No permita que más de una persona hable al mismo tiempo, organice los turnos para participar.
- ⊖ Dirija la respuesta a todo el público, no sólo a la persona que formuló la pregunta.

MÓDULO II

ASPECTOS TEÓRICOS PARA TRABAJAR EN CLASE

La siguiente es una Guía de clase.

Los Encuestadores tienen en sus Manuales las preguntas y respuestas necesarias para el trabajo en el aula o en forma virtual.

Lea atentamente el Manual para el Encuestador y observe el video para trabajar durante la clase. Ambos materiales organizarán y facilitarán su tarea.

ASPECTOS TÉCNICOS DEL OBSERVATORIO

Comience pidiendo a los Encuestadores que respondan la siguiente pregunta del Manual del Encuestador: ***“¿Conoce en qué consiste un Observatorio? ¿Puede mencionar algunos?”***

¿Qué es un Observatorio de Turismo?

Se trata de un organismo Científico-Técnico de interacción entre el Estado, la Comunidad y las Empresas turísticas. Su función principal es relevar, producir,

sistematizar y analizar el conocimiento del sector turístico. Luego, esa información es procesada para ser comunicada de manera clara y concisa a través de **Informes**.

Luego de contestar en forma grupal, ponga el video **desde el comienzo hasta 1 minuto 10 segundos.**

Continúe con la siguiente consigna del Manual: **“Piense qué beneficios podría traer a su Provincia la existencia de un Observatorio de Turismo”.**

Luego de contestar en forma grupal, continúe con el video **desde 1 minuto 10 segundos hasta los 2 minutos 20 segundos.**

¿Qué beneficios trae a la Provincia en general, y al sector turístico en particular, la implementación del Observatorio?

Como el Observatorio es una especie de fotografía que se toma cada determinado tiempo, permite llegar a un diagnóstico de situación de un momento dado y realizar un análisis comparativo para entender la evolución del sector y tomar decisiones innovadoras o correctivas.

Contar con un sistema integrado de información, investigación y seguimiento del turismo permite planificar, definir estrategias y promover proyectos, según las dinámicas y tendencias observables.

Obtener datos permitirá:

- Articular **estrategias** de promoción y comunicación.
- Identificar **tendencias** de consumo, **espacios vacantes** de oferta con potencial capacidad de orientación inversora.
- Identificar necesidades de **capacitación**.
- Optimizar la **calidad** en las prestaciones actuales.
- Medir el **impacto económico** del turismo en la región.

¿Cuáles son actualmente las encuestas con las que trabajamos?

El Observatorio se orienta a sistematizar datos sobre la **Oferta** y la **Demanda** Turística.

Contamos con planillas de base para relevar los datos y vamos creando planillas nuevas, a medida que surgen las necesidades.

CONSIDERACIONES SOBRE LA ENCUESTA

Pregunte al Encuestador *¿Qué es una encuesta? Y Si tuviera que pensar qué responsabilidades tiene un/a Encuestador/a, ¿cuáles considera que serían las más importantes?*

Luego de la respuesta grupal, leer juntos en voz alta el listado que presenta el Manual del Encuestador.

¿Qué es una encuesta?

Es una herramienta para obtener información sobre una población determinada, mediante la elaboración de un cuestionario.

Veamos algunas de las funciones y responsabilidades del/la Encuestador/a.

El trabajo de un/a Encuestador/a es de suma importancia porque se encarga de recopilar la información en forma veraz.

⇒ Llevar siempre consigo los documentos y distintivos que lo acreditan como Encuestador/a.

⇒ Realizar la aplicación de las encuestas de acuerdo con las instrucciones impartidas en el curso de capacitación y en función de las recomendaciones contenidas en este Manual.

⇒ Aplicar el cuestionario en forma completa.

- ⇒ Nunca alterar o ignorar la información u opiniones proporcionadas por las personas entrevistadas. No se debe completar las preguntas que hayan quedado en blanco con información que no haya sido brindada por los y las entrevistadas.
- ⇒ Respetar las respuestas y opiniones de las personas entrevistadas. En ningún caso se debe inducir o sugerir las respuestas.
- ⇒ Recordar siempre que la información brindada es CONFIDENCIAL.

CÓMO ABORDAR AL ENCUESTADO/A

Continuar con la consigna: ***Si tuviera enfrente de usted a un posible Encuestado ¿cómo cree que debería iniciar el contacto? ¿Qué le diría?***
Pensar en grupo las posibilidades, realizar una breve dramatización y luego leer juntos el material.

Momento de iniciar el contacto con el/la potencial Encuestado/a

- 1) Es importante hacer una adecuada presentación para generar confianza en la persona entrevistada y que luego proporcione la información requerida.
- 2) Presentarse con nombre y apellido y como Encuestador/a para el Observatorio de Turismo de la Provincia de Corrientes.

Ejemplo:

“Buenos días/ buenas tardes/ buenas noches. Mi nombre es XXXX XXXX, soy encuestador/a para el Observatorio de Turismo de la Provincia de Corrientes [Mostrar credencial] ¿Está usted terminando su viaje? Si no es molestia, le agradezco que pueda tomarse unos minutos para contestar una encuesta que nos ayudará a conocer mejor el comportamiento turístico en la Provincia y a elaborar estrategias de mejora.”

- 3) Ubicar a la persona por entrevistar: es necesario asegurarse de que se trata de un visitante que ya finalizó su viaje dentro de la provincia de

Corrientes. Puede volver a su residencia permanente o continuar su viaje a otra provincia. Si se trata de un correntino que hizo turismo interno, consultar si vuelve a su hogar.

- 4) Despedida y agradecimiento: al finalizar la entrevista, agradecer amablemente la información y el tiempo brindado.

Formulación de las preguntas

1. Familiarizarse con el cuestionario. Estudiar el cuestionario pregunta por pregunta para evitar cometer errores en su lectura. Las preguntas se deben leer de la forma más natural posible y en un tono de conversación.
2. La respuesta del Encuestado a una de las preguntas puede contestar otra de las preguntas que aparecen después en el cuestionario. En esta situación, el Encuestador no debe omitir la pregunta que parece haber sido contestada con anterioridad.
3. En ocasiones puede ocurrir que el Encuestado no comprenda o mal interprete la pregunta, que rehúse a contestarla o que de una información incompleta. En estos casos, el Encuestador puede realizar algo de lo siguiente:
 - a. Repetir la pregunta.
 - b. Hacer una pausa de expectativa para que el Encuestado tome conciencia de que se espera una respuesta más completa.
 - c. Solicitar al Encuestado que haga comentarios adicionales porque su información es muy importante para la investigación. Por ejemplo «no estoy muy seguro de lo que usted quiere decir con eso ¿podría explicármelo un poco mejor?»,
 - d. Cuando la respuesta del Encuestado es un tanto incompleta se puede recurrir a preguntas tales como «¿algo más?», «¿alguna otra razón?», «¿qué quiere decir?».
 - e. El Encuestador debe registrar las respuestas utilizando las mismas palabras del Encuestado, no resumir o parafrasear.

MÓDULO III

PRÁCTICA SOBRE LA ENCUESTA PARA VISITANTES

A continuación, reproducimos la *Encuesta para Visitantes* que se encuentra en la aplicación, para que los Encuestadores conozcan y practiquen.

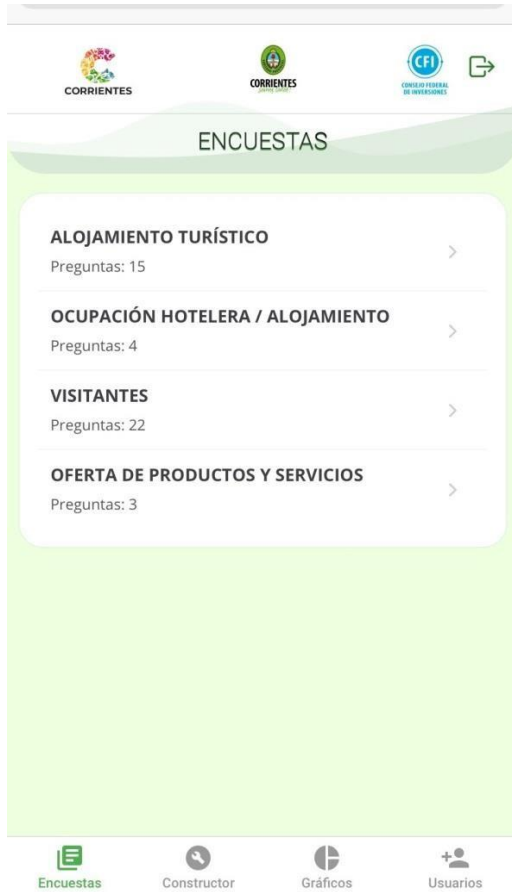
Se recomienda que todos cuenten con la aplicación ya bajada en su teléfono móvil como para facilitar el uso de la herramienta (sólo Android).

Explique a los Encuestadores que esta encuesta servirá de ejemplo para aprender los mecanismos de uso de la aplicación y las bases de cómo tomar encuestas. Luego podrán utilizar el conocimiento para aplicarlo en cualquiera de las encuestas que se le asignen.

Continuar con el video desde los **2 minutos 20 segundos** hasta el **final** para mostrar cómo se utiliza la aplicación.



Inicio de la app.
Usted recibirá por parte del personal del Observatorio de Turismo el alta de Usuario. Con dicha información, puede completar los datos requeridos y crear una contraseña. Luego hace click en el botón verde de Ingresar.



Aquí encontrará el listado de encuestas disponibles. Debe elegir la que le fue asignada. En este caso, vamos a entrar en la Encuesta para Visitantes, que es sobre la que trabajaremos hoy.





VISITANTES

PREGUNTA: 1 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CUÁL ES SU LUGAR DE RESIDENCIA?

Localidad * 

Localidad

Provincia/Estado * 

Provincia/Estado

País * 

País




 

Con esta pantalla se inician las preguntas que debe formular.

Pregunte a su Encuestado “¿Cuál es su lugar de residencia?” y complete la información escribiendo los nombres de la localidad, provincia y país, sin abreviaturas.

No importan las mayúsculas o minúsculas.



Encontrará que, en algunos casos, el sistema despliega un menú y le hace sugerencias. Puede elegir directamente una de ellas. Luego haga click en la flecha azul a la derecha para continuar a la próxima pantalla.







VISITANTES

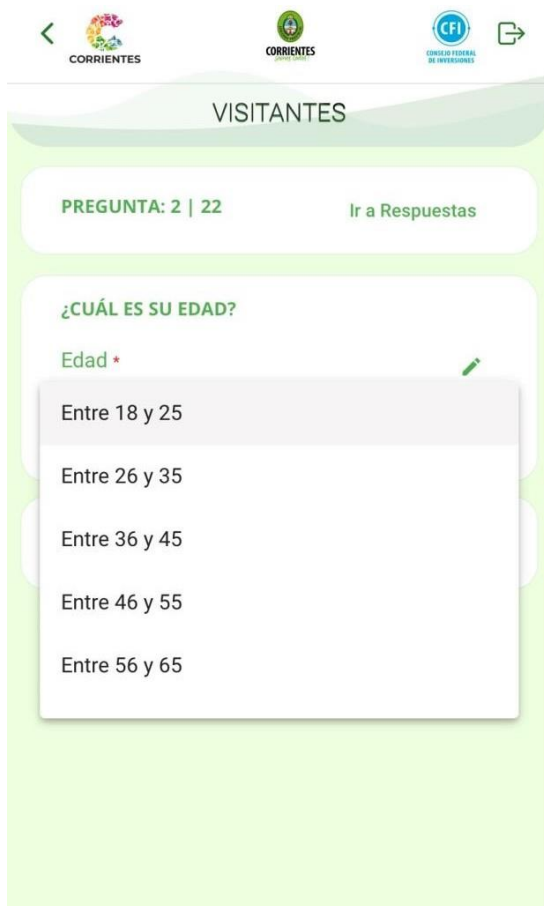
PREGUNTA: 2 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CUÁL ES SU EDAD?

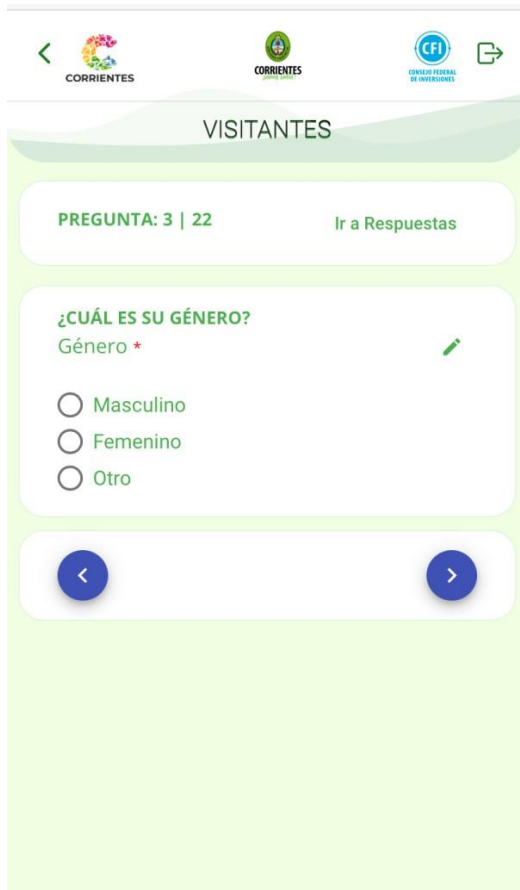
Edad *  

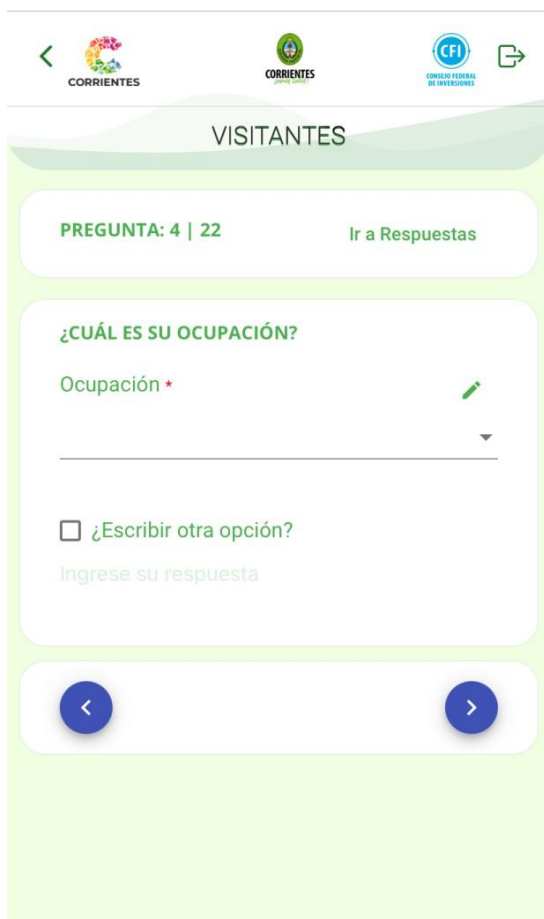
Consulte aquí la edad. Para completar la información, verá que se despliega un menú de opciones.



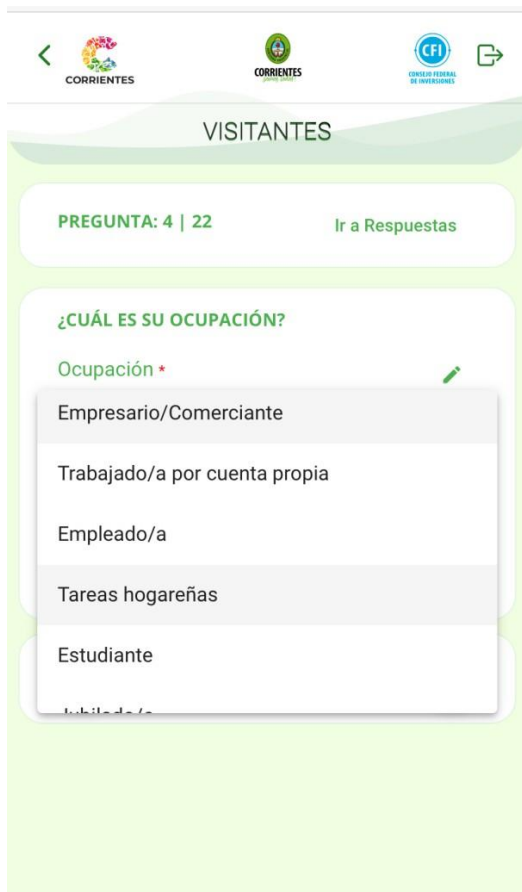
Ejemplo del menú que se despliega.
Elija sólo una opción de acuerdo al rango etario en que se encuentra el Encuestado y luego haga click en la flecha derecha.



Consulte y complete aquí la información sobre el género de la persona y haga click en la flecha derecha para continuar.



En la pregunta 4, consulte al Encuestado acerca de cuál es su ocupación principal y elija sólo una opción del menú que se despliega, tal como lo vemos en las siguientes dos pantallas.



Ejemplo del menú que se despliega. En la siguiente imagen, verá que el menú de opciones continúa.

VISITANTES

PREGUNTA: 4 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CUÁL ES SU OCUPACIÓN?

Ocupación *

- Empleado/a
- Tareas hogareñas
- Estudiante
- Jubilado/a
- Escribir otra opción

El menú de posibilidades continúa. Por favor, elija la que se adapta mejor a la respuesta del Encuestado.

Si considera que ninguna de las opciones expuestas corresponde, escriba al final la respuesta del Encuestado.

VISITANTES

PREGUNTA: 5 | 22 [Ir a Respuestas](#)

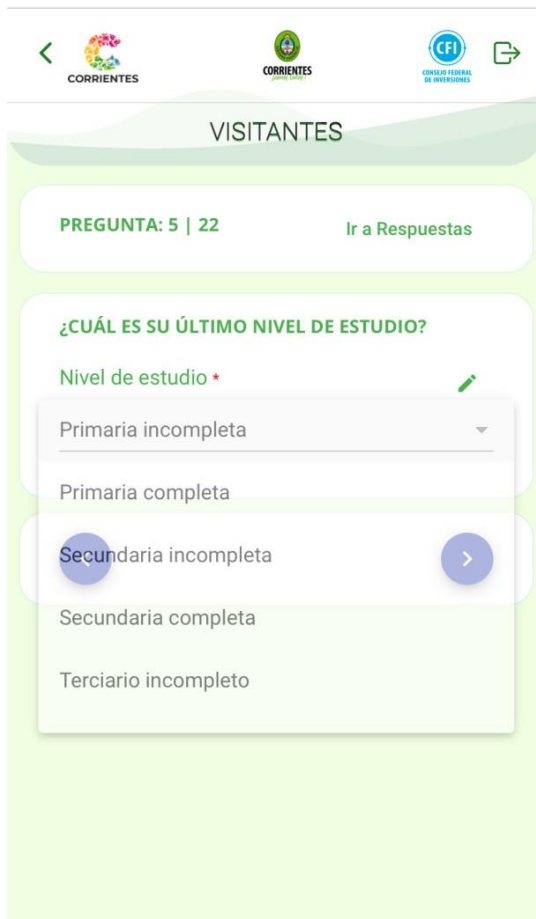
¿CUÁL ES SU ÚLTIMO NIVEL DE ESTUDIO?

Nivel de estudio *

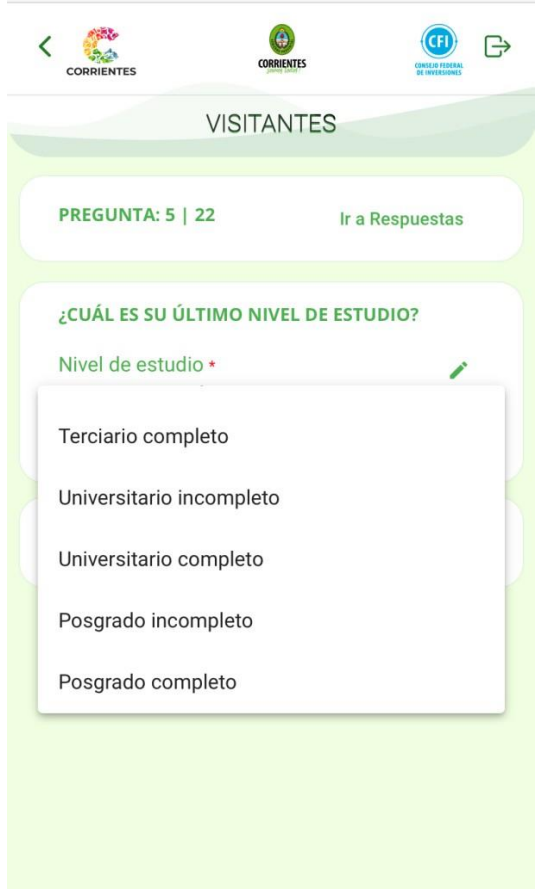
_____ ▾

◀ ▶




Para la pregunta 5, consulte por el último nivel de estudios aprobado y complete la información eligiendo sólo una opción del menú que se despliega.



Aquí vemos todas las opciones que brinda el menú, que recorre desde el nivel más bajo hasta el más alto.



Luego de completado, haga click en la flecha derecha para continuar.

VISITANTES

PREGUNTA: 6 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CUÁNTAS VECES VISITO CORRIENTES? O SI ES CORRENTINO ¿CUÁNTAS VECES REALIZÓ TURISMO INTERNO?

Frecuencia *

Primera vez
 Entre 2 y 3 veces
 4 o más veces

Al llegar a esta pantalla, ya sabemos si el Encuestado vive o no en la provincia de Corrientes ya que nos respondió dónde vive en la pregunta 1. Si el Encuestado vive fuera de Corrientes, preguntar cuántas veces visitó la provincia. Si el Encuestado es Correntino, preguntar cuántas veces realizó turismo interno. Ubique la respuesta dentro de las opciones y haga click en la flecha derecha para avanzar en la encuesta.





VISITANTES

PREGUNTA: 7 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CUÁL ES EL MOTIVO DE SU VIAJE?

Motivo del viaje *

¿Escribir otra opción?
 Ingrese su respuesta

Para la pregunta 7, consulte cuál es el motivo del viaje y complete la información eligiendo sólo una opción del menú que se despliega, la que el Encuestado considera como principal, aunque tenga más de un motivo.



Vemos ahora las pantallas con el menú que se despliega, con todas las opciones.



Recuerde, como siempre, que si ninguna de las opciones expuestas corresponde a la respuesta que brinda el encuestado, escriba al final su respuesta.

VISITANTES

PREGUNTA: 8 | 22 [Ir a Respuestas](#)

**SI CONTESTO OCIO/TURISMO O RELIGIOSO:
¿CUÁLES SON LAS RAZONES PARA VISITAR LA
REGIÓN?**

Razones (Puede marcar más de una
opción)

Escribir otra opción
Ingrese su respuesta

La pregunta 8 sólo corresponde formularse a los Encuestados que respondieron las opciones de Ocio/Turismo o Religioso en la pregunta anterior. De lo contrario, pasar a la pregunta 9.

Para los que respondieron Ocio / Turismo o Religioso, consulte cuáles son las razones para visitar la provincia. Lea en voz alta todas las opciones que se ofrecen en el menú y marque todas las que el Encuestado elija.

Si el Encuestado menciona espontáneamente alguna que no figura en el listado, agregarla debajo.

VISITANTES

PREGUNTA: 8 | 22 [Ir a Respuestas](#)

Calidad del destino

Carnaval

Festivales

Deporte

Cabalgatas

Centros religiosos

Ejemplo del menú que se despliega.

PREGUNTA: 8 | 22 [Ir a Respuestas](#)

**SI CONTESTO OCIO/TURISMO O RELIGIOSO:
¿CUÁLES SON LAS RAZONES PARA VISITAR LA REGIÓN?**

Razones (Puede marcar más de una opción)

- Proximidad
- Precios
- Pesca
- Gastrónomica
- Naturaleza

Luego de marcar todas las opciones mencionadas por el Encuestado, haga click en la flecha de la derecha para continuar.

PREGUNTA: 9 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CON QUIÉN VIAJA?




¿Cuál es el total de las personas que viajan? *

¿Cuál es el total de las personas que viajan?

¿Cuántos tienen 18 años o menos? *

¿Cuántos tienen 18 años o menos?

En la pregunta 9, consulte cuál es el total de las personas que viajan junto con el Encuestado y luego cuántos tienen 18 años o menos.

VISITANTES

PREGUNTA: 10 | 22 [Ir a Respuestas](#)




¿CON QUÉ MEDIO DE TRANSPORTE INGRESÓ A LA PROVINCIA?

Medio *

Avión aeropuerto Corrientes
 Avión aeropuerto Resistencia
 Automóvil particular
 Ómnibus
 Escribir otra opción

Ingrese su respuesta

Consulte en la pregunta 10 con qué medio de transporte ingresó a la provincia y complete la información eligiendo sólo una opción del menú. Luego haga click en la flecha derecha.

VISITANTES

PREGUNTA: 11 | 22 [Ir a Respuestas](#)

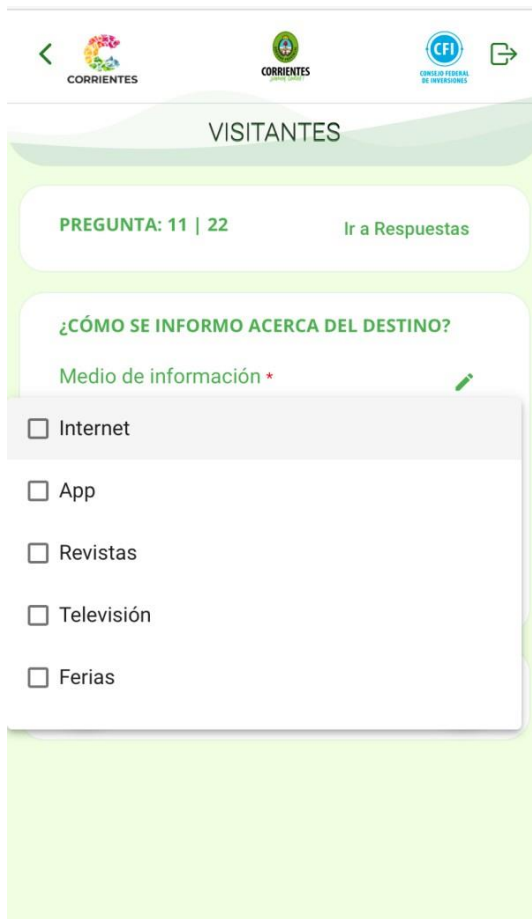
¿CÓMO SE INFORMÓ ACERCA DEL DESTINO?

Medio de información (Puede marcar más de una opción) *

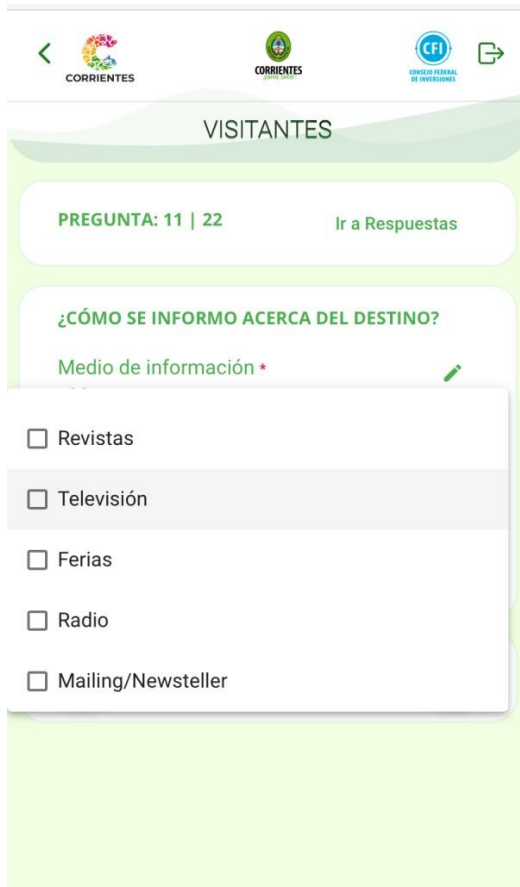
Escribir otra opción

Ingrese su respuesta

Formule la pregunta 11 y lea al Encuestado las opciones que se despliegan en el menú. Se pueden elegir varias.



Ejemplo del menú que se despliega.



Continuación del menú que se despliega.

PREGUNTA: 12 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CÓMO COMPRÓ EL VIAJE?

Modalidad *

Por apps mobile o sitios de internet
 Compró a través de una agencia de turismo
 Contratación directa al prestadores de servicios
 NS/NC

Escribir otra opción

Ingrese su respuesta

Comentar mas de su respuesta (¿Qué apps o sitios? ¿Qué agencia de turismo, de donde?)

Ingrese su respuesta

Complete la información de la pregunta 12, dando la oportunidad de elegir sólo una opción del menú, la que el Encuestado considere la principal.

Es importante solicitar profundizar la información y aclarar debajo datos específicos acerca de cómo compró el viaje. Luego hacer click en la flecha derecha.

PREGUNTA: 13 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CON CUÁNTA ANTICIPACIÓN COMENZÓ A PLANIFICAR EL VIAJE? (COMPRA DE PASAJES, BÚSQUEDA DE ALOJAMIENTOS, ETC)

Anticipación

Un mes o menos
 Entre 1 y 3 meses
 Entre 3 y 5 meses
 Entre 5 y 7 meses
 Más de 7 meses

En la pregunta 13, consulte con cuánta anticipación comenzó a planificar el viaje y complete eligiendo sólo una opción del menú que se despliega. Luego hacer click en la flecha derecha.

VISITANTES

PREGUNTA: 14 | 22 Ir a Respuestas

¿CUÁL FUE EL DESTINO PREVIO A SU LLEGADA?

Destino previo *

Destino previo

En la pregunta 14, se debe escribir dónde durmió el Encuestado antes de arribar a la localidad donde se está realizando la encuesta. Luego click en la flecha derecha.

VISITANTES

PREGUNTA: 15 | 22 Ir a Respuestas

¿CUÁL SERÁ EL PRÓXIMO DESTINO EN SU ITINERARIO ?

Próximo destino *

Próximo destino

Y en la pregunta 15, dónde dormirá el Encuestado luego de dejar la localidad donde se está realizando la encuesta. Pasar a la próxima pantalla haciendo click en la flecha derecha.

VISITANTES

PREGUNTA: 16 | 22 [Ir a Respuestas](#)

PARA COMPRENDER MEJOR SU ITINERARIO, AGRADECEMOS NOS MENCIONE, EN ORDEN, LOS TRES DESTINOS MÁS IMPORTANTES QUE HAYA VISITADO EN CORRIENTES

Destino 1

Ingrese su respuesta

Destino 1: ¿Cuántas noches durmió?

Ingrese su respuesta

Destino 1: Tipo de alojamiento

Destino 2

Leer al Encuestado la consigna de la pregunta 16 para que elija hasta 3 destinos que haya visitado en la Provincia, por orden cronológico. De cada destino, complete la información acerca de la cantidad de pernóctes en cada uno y el tipo de alojamiento en el que durmió. Para elegir el tipo de alojamiento, ver el menú completo de opciones que se despliega.

VISITANTES

Destino 1: ¿Cuántas noches durmió?

2

Destino 1: Tipo de alojamiento

- Hotel de 5 estrellas
- Hotel de 4 estrellas
- Hotel de 3 estrellas
- Hotel de 2 estrellas
- Hotel de 1 estrellas
- Apart hotel

Destino 2: Tipo de alojamiento

Destino 3

Aquí vemos ejemplos del menú que se despliega para tipo de alojamiento.

VISITANTES

Destino 2: Tipo de alojamiento

Camping

Destino 3

- Cabaña
- Camping
- Estancia/Lodge
- Gratuito en vivienda de familiar o amigo
- Ns/Nc

Por favor, considere que la lista es larga y ofrece mucha variedad de alojamientos.

VISITANTES

IMPACTO ECONÓMICO

Gasto promedio en gastronomía por día por persona

Gasto promedio en gastronomía por día por pers

Gastos totales en servicio por persona (excursiones, contrataciones, museos, shows, transporte interno)

Gastos totales en servicio por persona (excursior

Gasto total en compras general, souvenirs y productos regionales

Gasto total en compras general, souvenirs y proc

Gastos en casino y juegos




Gastos en casino y juegos

Gasto promedio por persona en concepto de alojamiento *

Gasto promedio por persona en concepto de aloj

En la pregunta 17, consulte al Encuestado: ¿cuánto fue el gasto promedio en gastronomía por día, por persona? Luego ¿cuánto fue el gasto total en servicios por persona, incluyendo excursiones, shows, transportes internos? A continuación, ¿cuál fue el gasto total por compras? ¿Y en el casino o en bingos, si es que concurrió? Y finalmente, ¿cuál fue el gasto promedio por persona, por día, en alojamientos?


Siempre hablamos del total del viaje. Poner en números el monto de cada uno y hacer click en la flecha derecha.


VISITANTES

PREGUNTA: 18 | 22 [Ir a Respuestas](#)

NIVEL DE SATISFACCIÓN




Alojamiento 

1 (malo)
 2 (regular)
 3 (bueno)
 4 (muy bueno)
 5 (excelente)


Transporte 

1 (malo)
 2 (regular)
 3 (bueno)
 4 (muy bueno)
 5 (excelente)


En la pregunta 18 consulte “¿cuál es su nivel de satisfacción con el alojamiento elegido?” Y lo mismo para cada área que aparece (transporte, gastronomía, sitios visitados). Leer las opciones que se presentan para que el Encuestado elija una.


VISITANTES

Gastronomía 

1 (malo)
 2 (regular)
 3 (bueno)
 4 (muy bueno)
 5 (excelente)

Sitios visitados 

1 (malo)
 2 (regular)
 3 (bueno)
 4 (muy bueno)
 5 (excelente)


Mirada general (relación calidad precio) 

1 (malo)
 2 (regular)
 3 (bueno)

Al final, le consultamos: “si tuviera que evaluar una mirada general a la relación calidad – precio ¿cuál sería?”. Hacer click en la flecha derecha.

PREGUNTA: 19 | 22 [Ir a Respuestas](#)

EN BASE A SU EXPERIENCIA, ¿QUÉ SUGERENCIAS HARÍA?

Sugerencias 


Ingrese su respuesta

[<](#) [>](#)

Solicite en la pregunta 19 las sugerencias que haría el Encuestado y deje que responda libremente. Anote todo con detalle. Luego haga click en la flecha derecha.

PREGUNTA: 20 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿QUÉ LE FALTÓ O QUE LE HUBIERA GUSTADO HACER?

Sugerencia 

Ingrese su respuesta

[<](#) [>](#)

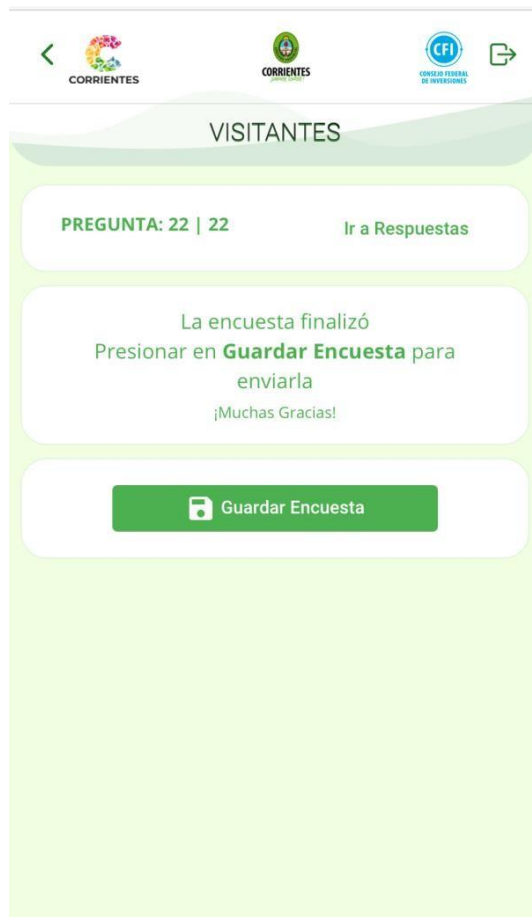
Solicite en la pregunta 20 la información acerca de qué le faltó o le hubiera gustado hacer y deje que el Encuestado responda libremente mientras usted anota. Luego haga click en la flecha derecha.



La pregunta 21 es también de respuesta abierta. Pida al Encuestado que mencione las 3 cosas que más le gustaron de su experiencia y anote todo.



Igual que la anterior, la pregunta 22 es de respuesta abierta. El Encuestado responde libremente las 3 cosas que menos le gustaron de su experiencia. Haga click en la flecha derecha.



Y llegamos a la última pantalla. Presione la tecla verde para finalizar y guardar la encuesta y agradezca al Encuestado por su participación.

Solicitar al Encuestador que abra la Encuesta para Visitantes en la aplicación y luego realice un rol playing. Elija una persona que haga de “turista imaginario” (puede ser el mismo Formador), hacen la encuesta y todos la van completando en la aplicación.

Se evacúan las dudas.

Agradecimiento a todos y fin de la Capacitación.

6.3. Elaboración de un Manual para el Alumno, destinado a los futuros Encuestadores.

El Manual para Encuestadores consta de tres Módulos.

Módulo 1: *Acercamiento al Observatorio.*

Se trata de actividades introductorias al Observatorio para conocer sus funciones y utilidad.

Módulo 2: *Consideraciones sobre la encuesta.*

Son actividades para trabajar los siguientes temas:

- ¿Qué es una encuesta?
- Funciones y responsabilidades del/de la encuestador/a.
- Cómo abordar al/la encuestado/a.
- Formulación de las preguntas.

Módulo 3: *Práctica sobre la Encuesta para Visitantes.*

Es un repaso de cada una de las pantallas de la *Encuesta para Visitantes* que se encuentra en la aplicación, para que los Encuestadores conozcan y practiquen todos los pasos: la utilización de la app, el abordaje del encuestado, la formulación de preguntas. Los acompaña también el video como material complementario.

La encuesta seleccionada sirve de base como ejemplo para el aprendizaje. Luego podrán utilizar el conocimiento para aplicarlo en cualquiera de las encuestas que se le asignen.

El Manual del Encuestador se encuentra a continuación.

MANUAL

PARA

ENCUESTADORES/AS

Estimado/a Encuestador/a:

El siguiente Manual fue desarrollado como soporte de trabajo para su tarea de brindar información a través de encuestas para el Observatorio de Turismo de la Provincia de Corrientes. En el mismo, encontrará:

- ⊖ Todo el material necesario para comprender el proyecto.
- ⊖ Un Módulo acerca de lo que se espera de su rol como Encuestador/a.
- ⊖ Las herramientas concretas para desempeñar su tarea.

¡¡Bienvenido/a al proyecto y gracias por participar!!



MÓDULO I

ACERCAMIENTO AL OBSERVATORIO

¿Conoce en qué consiste un Observatorio? ¿Puede mencionar algunos?

.....

.....

En el año 2013, el Ministerio de Turismo de la provincia de Corrientes inició el proceso de dar forma a la estructura de un Observatorio de Turismo, con la finalidad de conocer en profundidad el movimiento turístico de la provincia.

En el año 2021, incorporamos nuevos recursos tecnológicos para facilitar la toma de datos. Se trata de una aplicación diseñada “a medida”, para que la información se procese con mayor rapidez y calidad. Y también de capacitación que permita potenciar el uso de las herramientas.

¿Qué es un Observatorio de Turismo?

Se trata de un organismo Científico-Técnico de interacción entre el Estado, la Comunidad y las Empresas turísticas. Su función principal es relevar, producir, sistematizar y analizar el conocimiento del sector turístico. Luego, esa información es procesada para ser comunicada de manera clara y concisa a través de **Informes**.

Piense qué beneficios podría traer a su Provincia la existencia de un Observatorio de Turismo.

.....

.....

.....

.....

¿Qué beneficios trae a la Provincia en general, y al sector turístico en particular, la implementación del Observatorio?

Como el Observatorio es una especie de fotografía que se toma cada determinado tiempo, permite llegar a un diagnóstico de situación de un momento dado y realizar un análisis comparativo para entender la evolución del sector y tomar decisiones innovadoras o correctivas.

Contar con un sistema integrado de información, investigación y seguimiento del turismo permite planificar, definir estrategias y promover proyectos, según las dinámicas y tendencias observables.

Obtener datos permitirá:

- Articular **estrategias** de promoción y comunicación.
- Identificar **tendencias** de consumo, **espacios vacantes** de oferta con potencial capacidad de orientación inversora.
- Identificar necesidades de **capacitación**.
- Optimizar la **calidad** en las prestaciones actuales.
- Medir el **impacto económico** del turismo en la región.

¿Cuáles son las encuestas con las que trabajamos?

El Observatorio se orienta a sistematizar datos sobre la **Oferta** y la **Demanda** Turística.

Contamos con planillas de base para relevar los datos y vamos creando planillas nuevas, a medida que surgen las necesidades.

MÓDULO II

CONSIDERACIONES SOBRE LA ENCUESTA

¿Qué es una encuesta?

Es una herramienta para obtener información sobre una población determinada, mediante la elaboración de un cuestionario.

Si tuviera que pensar qué responsabilidades tiene un/a Encuestador/a, ¿cuáles considera que serían las más importantes?

Veamos algunas de las funciones y responsabilidades del Encuestador/a.

El trabajo de un/a Encuestador/a es de suma importancia porque se encarga de recopilar la información en forma veraz.

⇒ Llevar siempre consigo los documentos y distintivos que lo acreditan como Encuestador/a.

⇒ Realizar la aplicación de las encuestas de acuerdo con las instrucciones impartidas en el curso de capacitación y en función de las recomendaciones contenidas en este Manual.

⇒ Aplicar el cuestionario en forma completa.

⇒ Nunca alterar o ignorar la información u opiniones proporcionadas por las personas entrevistadas. No se debe completar las preguntas que hayan quedado en blanco con información que no haya sido brindada por los y las entrevistadas.

⇒ Respetar las respuestas y opiniones de las personas entrevistadas. En ningún caso se debe inducir o sugerir las respuestas.

⇒ Recordar siempre que la información brindada es CONFIDENCIAL.

CÓMO ABORDAR AL ENCUESTADO/A

Si tuviera enfrente de usted a un posible Encuestado ¿cómo cree que debería iniciar el contacto? ¿Qué le diría?

Momento de iniciar el contacto con el/la potencial Encuestado/a

- 5) Es importante hacer una adecuada presentación para generar confianza en la persona entrevistada y que luego proporcione la información requerida.
- 6) Presentarse con nombre y apellido y como Encuestador/a para el Observatorio de Turismo de la Provincia de Corrientes.

Ejemplo:

“Buenos días/ buenas tardes/ buenas noches. Mi nombre es XXXX XXXX, soy encuestador/a para el Observatorio de Turismo de la Provincia de Corrientes [Mostrar credencial] ¿Está usted terminando su viaje? Si no es molestia, le agradezco que pueda tomarse unos minutos para contestar una encuesta que nos ayudará a conocer mejor el comportamiento turístico en la Provincia y a elaborar estrategias de mejora.”

- 7) Ubicar a la persona por entrevistar: es necesario asegurarse de que se trata de un visitante que ya finalizó su viaje dentro de la provincia de Corrientes. Puede volver a su residencia permanente o continuar su viaje a otra provincia. Si se trata de un correntino que hizo turismo interno, consultar si vuelve a su hogar.

- 8) Despedida y agradecimiento: al finalizar la entrevista, agradecer amablemente la información y el tiempo brindado.

Formulación de las preguntas

4. Familiarizarse con el cuestionario. Estudiar el cuestionario pregunta por pregunta para evitar cometer errores en su lectura. Las preguntas se deben leer de la forma más natural posible y en un tono de conversación.
5. La respuesta del Encuestado a una de las preguntas puede contestar otra de las preguntas que aparecen después en el cuestionario. En esta situación, el Encuestador no debe omitir la pregunta que parece haber sido contestada con anterioridad.
6. En ocasiones puede ocurrir que el Encuestado no comprenda o mal interprete la pregunta, que rehúse a contestarla o que de una información incompleta. En estos casos, el Encuestador puede realizar algo de lo siguiente:
 - a. Repetir la pregunta.
 - b. Hacer una pausa de expectativa para que el Encuestado tome conciencia de que se espera una respuesta más completa.
 - c. Solicitar al Encuestado que haga comentarios adicionales porque su información es muy importante para la investigación. Por ejemplo «no estoy muy seguro de lo que usted quiere decir con eso ¿podría explicármelo un poco mejor?»,
 - d. Cuando la respuesta del Encuestado es un tanto incompleta se puede recurrir a preguntas tales como «¿algo más?», «¿alguna otra razón?», «¿qué quiere decir?».
 - e. El Encuestador debe registrar las respuestas utilizando las mismas palabras del Encuestado, no resumir o parafrasear.

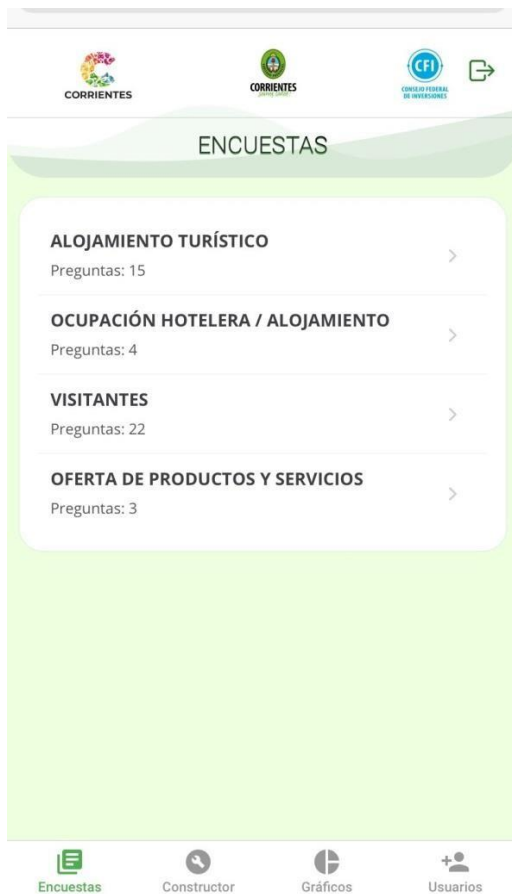
MÓDULO III

PRÁCTICA SOBRE LA ENCUESTA PARA VISITANTES

A continuación veremos cómo tomar la **Encuesta para Visitantes** que se encuentra en la aplicación (sólo Android). Esta encuesta le servirá de ejemplo para aprender los mecanismos de uso de la aplicación y las bases de cómo tomar encuestas. Luego podrá utilizar el conocimiento para aplicar en cualquiera de las encuestas que se le asigne.



Inicio de la app.
Usted recibirá por parte del personal del Observatorio de Turismo el alta de Usuario. Con dicha información, puede completar los datos requeridos y crear una contraseña. Luego hace click en el botón verde de Ingresar.



Aquí encontrará el listado de encuestas disponibles. Debe elegir la que le fue asignada. En este caso, vamos a entrar en la Encuesta para Visitantes, que es sobre la que trabajaremos hoy.





VISITANTES

PREGUNTA: 1 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CUÁL ES SU LUGAR DE RESIDENCIA?

Localidad * 

Localidad

Provincia/Estado * 

Provincia/Estado

País * 

País




 

Con esta pantalla se inician las preguntas que debe formular.

Pregunte a su Encuestado “¿Cuál es su lugar de residencia?” y complete la información escribiendo los nombres de la localidad, provincia y país, sin abreviaturas.

No importan las mayúsculas o minúsculas.


Encontrará que, en algunos casos, el sistema despliega un menú y le hace sugerencias. Puede elegir directamente una de ellas. Luego haga click en la flecha azul a la derecha para continuar a la próxima pantalla.



VISITANTES

PREGUNTA: 2 | 22 [Ir a Respuestas](#)

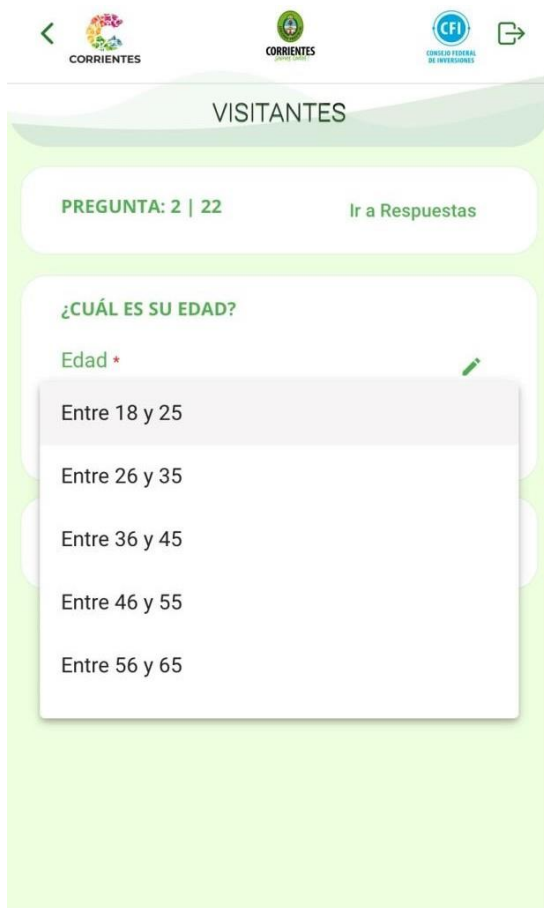
¿CUÁL ES SU EDAD?

Edad * 

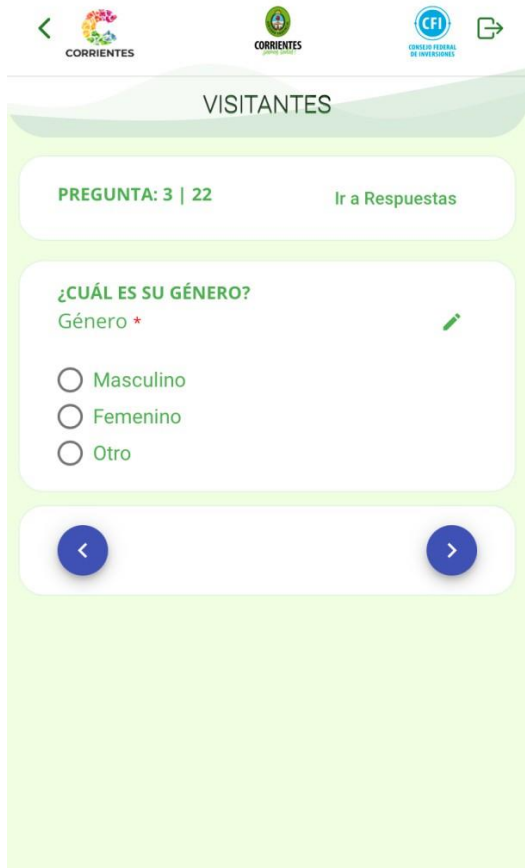
_____ ▾

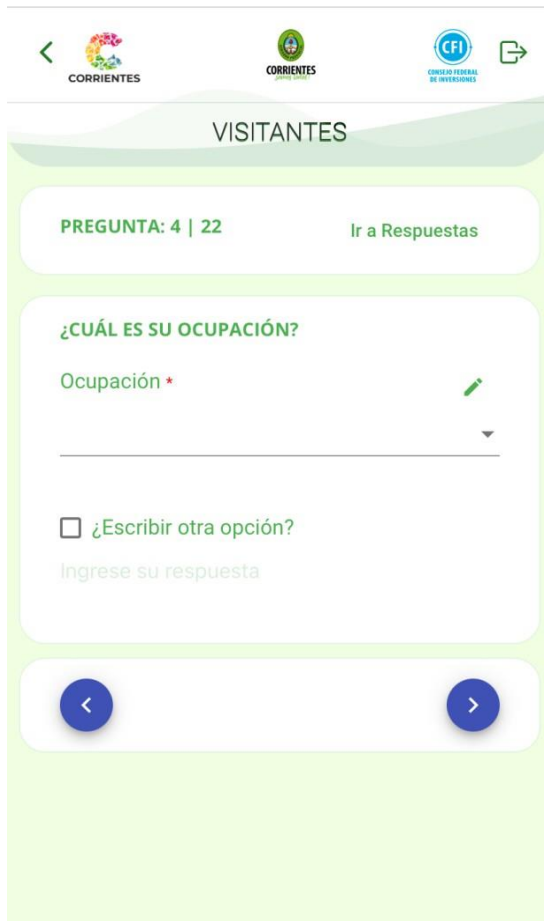
Consulte aquí la edad. Para completar la información, verá que se despliega un menú de opciones.



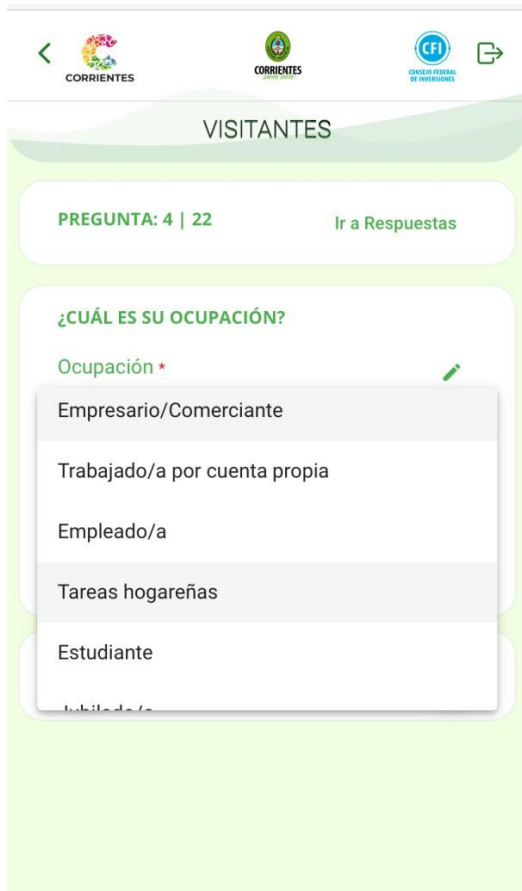
Ejemplo del menú que se despliega. Elija sólo una opción de acuerdo al rango etario en que se encuentra el Encuestado y luego haga click en la flecha derecha.



Consulte y complete aquí la información sobre el género de la persona y haga click en la flecha derecha para continuar.



En la pregunta 4, consulte al Encuestado acerca de cuál es su ocupación principal y elija sólo una opción del menú que se despliega, tal como lo vemos en las siguientes dos pantallas.



Ejemplo del menú que se despliega. En la siguiente imagen, verá que el menú de opciones continúa.

VISITANTES

PREGUNTA: 4 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CUÁL ES SU OCUPACIÓN?

Ocupación *

- Empleado/a
- Tareas hogareñas
- Estudiante
- Jubilado/a
- Escribir otra opción

El menú de posibilidades continúa. Por favor, elija la que se adapta mejor a la respuesta del Encuestado.

Si considera que ninguna de las opciones expuestas corresponde, escriba al final la respuesta del Encuestado.

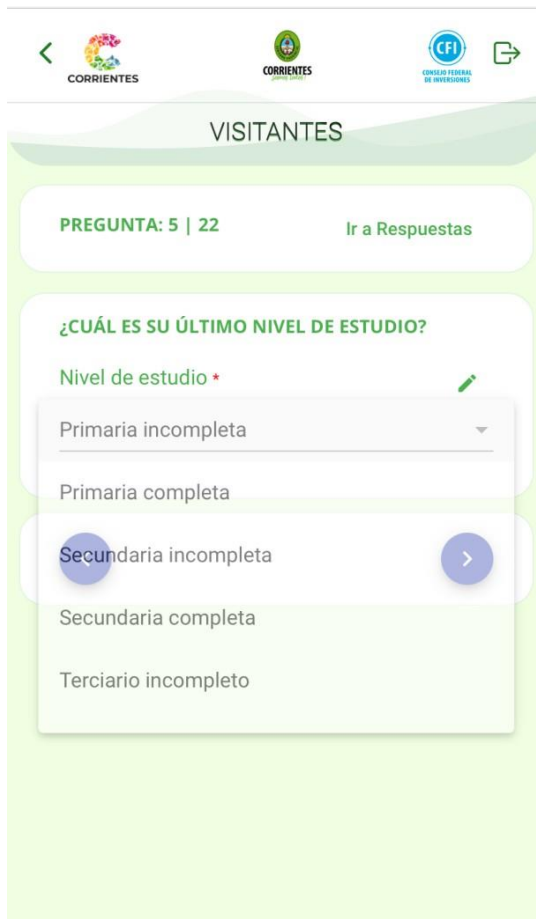
VISITANTES

PREGUNTA: 5 | 22 [Ir a Respuestas](#)

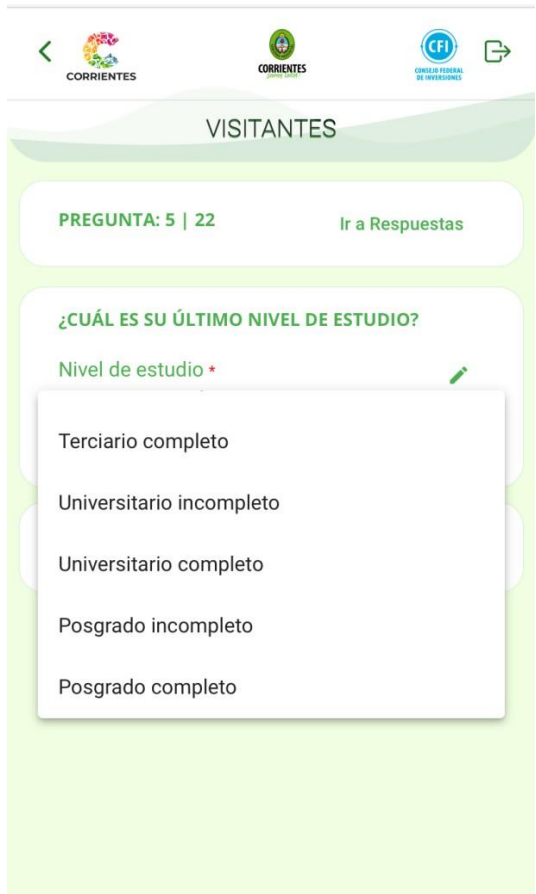
¿CUÁL ES SU ÚLTIMO NIVEL DE ESTUDIO?

Nivel de estudio *




Para la pregunta 5, consulte por el último nivel de estudios aprobado y complete la información eligiendo sólo una opción del menú que se despliega.



Aquí vemos todas las opciones que brinda el menú, que recorre desde el nivel más bajo hasta el más alto.



Luego de completado, haga click en la flecha derecha para continuar.

VISITANTES

PREGUNTA: 6 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CUÁNTAS VECES VISITO CORRIENTES? O SI ES CORRENTINO ¿CUÁNTAS VECES REALIZÓ TURISMO INTERNO?

Frecuencia *

Primera vez
 Entre 2 y 3 veces
 4 o más veces

Al llegar a esta pantalla, ya sabemos si el Encuestado vive o no en la provincia de Corrientes ya que nos respondió dónde vive en la pregunta 1.

Si el Encuestado vive fuera de Corrientes, preguntar cuántas veces visitó la provincia.

Si el Encuestado es Correntino, preguntar cuántas veces realizó turismo interno. Ubique la respuesta dentro de las opciones y haga click en la flecha derecha para avanzar en la encuesta.





VISITANTES

PREGUNTA: 7 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CUÁL ES EL MOTIVO DE SU VIAJE?

Motivo del viaje *

¿Escribir otra opción?
 Ingrese su respuesta

Para la pregunta 7, consulte cuál es el motivo del viaje y complete la información eligiendo sólo una opción del menú que se despliega, la que el Encuestado considera como principal, aunque tenga más de un motivo.




Luego haga click en la flecha derecha.



Vemos ahora las pantallas con el menú que se despliega, con todas las opciones.



Recuerde, como siempre, que si ninguna de las opciones expuestas corresponde a la respuesta que brinda el encuestado, escriba al final su respuesta.

VISITANTES

PREGUNTA: 8 | 22 [Ir a Respuestas](#)

SI CONTESTO OCIO/TURISMO O RELIGIOSO:
¿CUÁLES SON LAS RAZONES PARA VISITAR LA REGIÓN?

Razones (Puede marcar más de una opción)

Escribir otra opción

Ingrese su respuesta

La pregunta 8 sólo corresponde formularse a los Encuestados que respondieron las opciones de Ocio/Turismo o Religioso en la pregunta anterior. De lo contrario, pasar a la pregunta 9.

Para los que respondieron Ocio / Turismo o Religioso, consulte cuáles son las razones para visitar la provincia.

Lea en voz alta todas las opciones que se ofrecen en el menú y marque todas las que el Encuestado elija.

Si el Encuestado menciona espontáneamente alguna que no figura en el listado, agregarla debajo.





VISITANTES

PREGUNTA: 8 | 22 [Ir a Respuestas](#)

Calidad del destino

Carnaval

Festivales

Deporte

Cabalgatas

Centros religiosos

Ejemplo del menú que se despliega.

PREGUNTA: 8 | 22 [Ir a Respuestas](#)

SI CONTESTO OCIO/TURISMO O RELIGIOSO: ¿CUÁLES SON LAS RAZONES PARA VISITAR LA REGIÓN?

Razones (Puede marcar más de una opción)

- Proximidad
- Precios
- Pesca
- Gastrónomica
- Naturaleza

Luego de marcar todas las opciones mencionadas por el Encuestado, haga click en la flecha de la derecha para continuar.

PREGUNTA: 9 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CON QUIÉN VIAJA?




¿Cuál es el total de las personas que viajan? *

¿Cuál es el total de las personas que viajan?

¿Cuántos tienen 18 años o menos? *

¿Cuántos tienen 18 años o menos?

En la pregunta 9, consulte cuál es el total de las personas que viajan junto con el Encuestado y luego cuántos tienen 18 años o menos.

VISITANTES

PREGUNTA: 10 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CON QUÉ MEDIO DE TRANSPORTE INGRESÓ A LA PROVINCIA?




Medio *

- Avión aeropuerto Corrientes
- Avión aeropuerto Resistencia
- Automóvil particular
- Ómnibus
- Escribir otra opción

Ingrese su respuesta

< >

Consulte en la pregunta 10 con qué medio de transporte ingresó a la provincia y complete la información eligiendo sólo una opción del menú. Luego haga click en la flecha derecha.

VISITANTES

PREGUNTA: 11 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CÓMO SE INFORMÓ ACERCA DEL DESTINO?

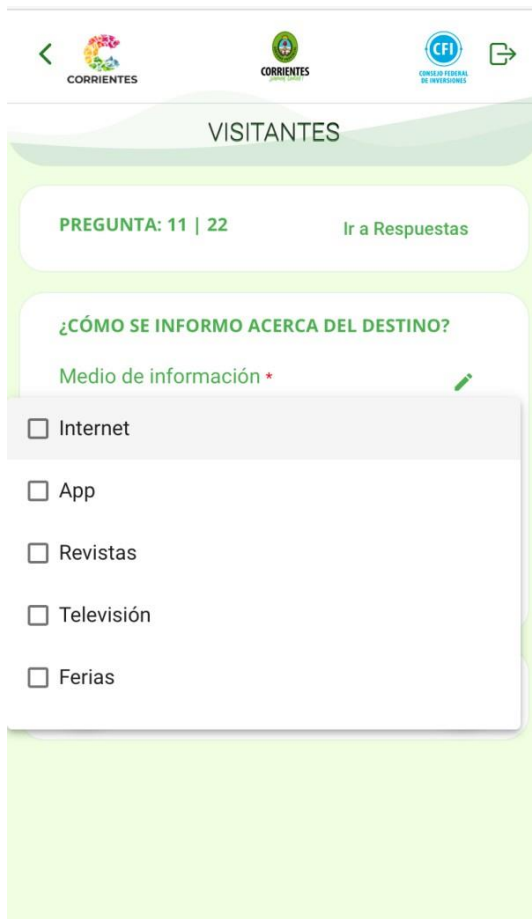
Medio de información (Puede marcar más de una opción) *

Escribir otra opción

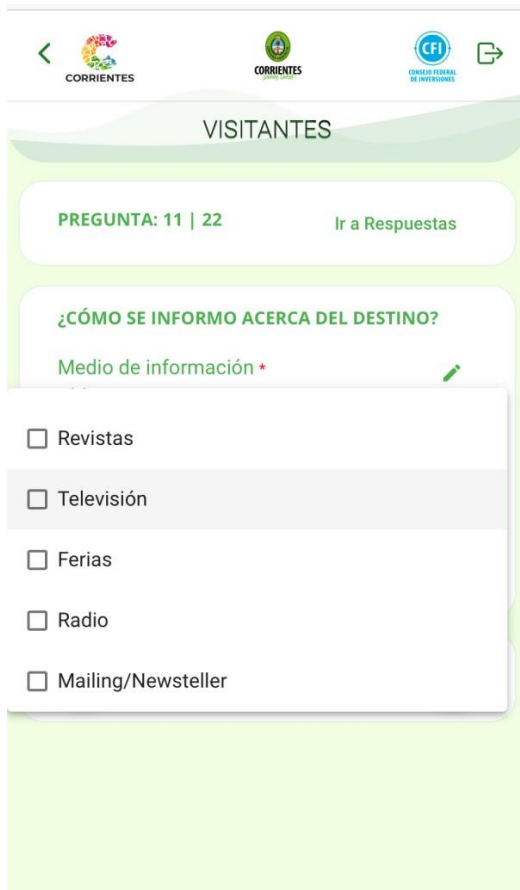
Ingrese su respuesta

< >

Formule la pregunta 11 y lea al Encuestado las opciones que se despliegan en el menú. Se pueden elegir varias.



Ejemplo del menú que se despliega.



Continuación del menú que se despliega.

PREGUNTA: 12 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CÓMO COMPRÓ EL VIAJE?
Modalidad *

Por apps mobile o sitios de internet
 Compró a través de una agencia de turismo
 Contratación directa al prestadores de servicios
 NS/NC

Escribir otra opción

Ingrese su respuesta

Comentar mas de su respuesta (¿Qué apps o sitios? ¿Qué agencia de turismo, de donde?)

Ingrese su respuesta

Complete la información de la pregunta 12, dando la oportunidad de elegir sólo una opción del menú, la que el Encuestado considere la principal.

Es importante solicitar profundizar la información y aclarar debajo datos específicos acerca de cómo compró el viaje. Luego hacer click en la flecha derecha.

PREGUNTA: 13 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CON CUÁNTA ANTICIPACIÓN COMENZÓ A PLANIFICAR EL VIAJE? (COMPRA DE PASAJES, BÚSQUEDA DE ALOJAMIENTOS, ETC)
Anticipación

Un mes o menos
 Entre 1 y 3 meses
 Entre 3 y 5 meses
 Entre 5 y 7 meses
 Más de 7 meses

Ingrese su respuesta

En la pregunta 13, consulte con cuánta anticipación comenzó a planificar el viaje y complete eligiendo sólo una opción del menú que se despliega. Luego hacer click en la flecha derecha.

VISITANTES

PREGUNTA: 14 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CUÁL FUE EL DESTINO PREVIO A SU LLEGADA?

Destino previo *

Destino previo

En la pregunta 14, se debe escribir dónde durmió el Encuestado antes de arribar a la localidad donde se está realizando la encuesta. Luego click en la flecha derecha.

VISITANTES

PREGUNTA: 15 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿CUÁL SERÁ EL PRÓXIMO DESTINO EN SU ITINERARIO ?

Próximo destino *

Próximo destino

Y en la pregunta 15, dónde dormirá el Encuestado luego de dejar la localidad donde se está realizando la encuesta. Pasar a la próxima pantalla haciendo click en la flecha derecha.

VISITANTES

PREGUNTA: 16 | 22 Ir a Respuestas

PARA COMPRENDER MEJOR SU ITINERARIO, AGRADECEREMOS NOS MENCIONE, EN ORDEN, LOS TRES DESTINOS MÁS IMPORTANTES QUE HAYA VISITADO EN CORRIENTES

Destino 1 ✎
 Ingrese su respuesta

Destino 1: ¿Cuántas noches durmió? ✎
 Ingrese su respuesta

Destino 1: Tipo de alojamiento ✎

Destino 2 ✎

Leer al Encuestado la consigna de la pregunta 16 para que elija hasta 3 destinos que haya visitado en la Provincia, por orden cronológico. De cada destino, complete la información acerca de la cantidad de pernóctes en cada uno y el tipo de alojamiento en el que durmió. Para elegir el tipo de alojamiento, ver el menú completo de opciones que se despliega.

VISITANTES

Destino 1: ¿Cuántas noches durmió? ✎
 2

Destino 1: Tipo de alojamiento ✎

- Hotel de 5 estrellas
- Hotel de 4 estrellas
- Hotel de 3 estrellas
- Hotel de 2 estrellas
- Hotel de 1 estrellas
- Apart hotel

Destino 2: Tipo de alojamiento ✎

Destino 3 ✎

Aquí vemos ejemplos del menú que se despliega para tipo de alojamiento.

VISITANTES

Destino 2: Tipo de alojamiento

Camping

Destino 3

Cabaña

Camping

Estancia/Lodge

Gratuito en vivienda de familiar o amigo

Ns/Nc

Por favor, considere que la lista es larga y ofrece mucha variedad de alojamientos.

VISITANTES

IMPACTO ECONÓMICO

Gasto promedio en gastronomía por día por persona

Gasto promedio en gastronomía por día por pers

Gastos totales en servicio por persona

(excursiones, contrataciones, museos, shows, transporte interno)

Gastos totales en servicio por persona (excursior

Gasto total en compras general, souvenirs y productos regionales

Gasto total en compras general, souvenirs y proc

Gastos en casino y juegos




Gastos en casino y juegos

Gasto promedio por persona en concepto de alojamiento *

Gasto promedio por persona en concepto de aloj

En la pregunta 17, consulte al Encuestado: ¿cuánto fue el gasto promedio en gastronomía por día, por persona? Luego ¿cuánto fue el gasto total en servicios por persona, incluyendo excursiones, shows, transportes internos? A continuación, ¿cuál fue el gasto total por compras? ¿Y en el casino o en bingos, si es que concurreó? Y finalmente, ¿cuál fue el gasto promedio por persona, por día, en alojamientos?


Siempre hablamos del total del viaje. Poner en números el monto de cada uno y hacer click en la flecha derecha.


VISITANTES

PREGUNTA: 18 | 22 [Ir a Respuestas](#)

NIVEL DE SATISFACCIÓN




Alojamiento 

1 (malo)
 2 (regular)
 3 (bueno)
 4 (muy bueno)
 5 (excelente)


Transporte 

1 (malo)
 2 (regular)
 3 (bueno)
 4 (muy bueno)
 5 (excelente)


En la pregunta 18 consulte “¿cuál es su nivel de satisfacción con el alojamiento elegido?” Y lo mismo para cada área que aparece (transporte, gastronomía, sitios visitados). Leer las opciones que se presentan para que el Encuestado elija una.


VISITANTES

Gastronomía 

1 (malo)
 2 (regular)
 3 (bueno)
 4 (muy bueno)
 5 (excelente)

Sitios visitados 

1 (malo)
 2 (regular)
 3 (bueno)
 4 (muy bueno)
 5 (excelente)

Mirada general (relación calidad precio) 

1 (malo)
 2 (regular)
 3 (bueno)
 4 (muy bueno)
 5 (excelente)

Al final, le consultamos: “si tuviera que evaluar una mirada general a la relación calidad – precio ¿cuál sería?”. Hacer click en la flecha derecha.

VISITANTES

PREGUNTA: 19 | 22 [Ir a Respuestas](#)

EN BASE A SU EXPERIENCIA, ¿QUÉ SUGERENCIAS HARÍA?

Sugerencias

Ingrese su respuesta

Solicite en la pregunta 19 las sugerencias que haría el Encuestado y deje que responda libremente. Anote todo con detalle. Luego haga click en la flecha derecha.

VISITANTES

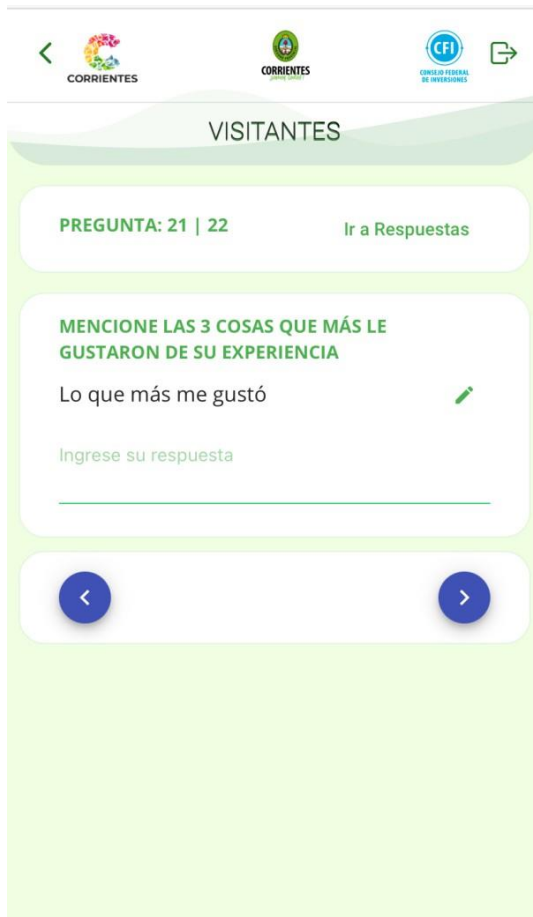
PREGUNTA: 20 | 22 [Ir a Respuestas](#)

¿QUÉ LE FALTÓ O QUE LE HUBIERA GUSTADO HACER?

Sugerencia

Ingrese su respuesta

Solicite en la pregunta 20 la información acerca de qué le faltó o le hubiera gustado hacer y deje que el Encuestado responda libremente mientras usted anota. Luego haga click en la flecha derecha.



La pregunta 21 es también de respuesta abierta. Pida al Encuestado que mencione las 3 cosas que más le gustaron de su experiencia y anote todo.



Igual que la anterior, la pregunta 22 es de respuesta abierta. El Encuestado responde libremente las 3 cosas que menos le gustaron de su experiencia. Haga click en la flecha derecha.



Y llegamos a la última pantalla. Presione la tecla verde para finalizar y guardar la encuesta y agradezca al Encuestado por su participación.

¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!!

6.4. Jornadas 1 y 2 para los futuros Formadores.

El martes 29 de Junio de 2021 se realizó la **Jornada 1 de Capacitación** a través de la plataforma Google Meet dirigida a los futuros Formadores seleccionados por personal del Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes.

Los días previos al inicio de la Jornada, se envió a los participantes el Manual del Formador y el Manual de Encuestador.

ESQUEMA DE TRABAJO DE LA JORNADA 1

- 1) Presentación del Objetivo del encuentro y de los materiales de trabajo.

Aclaración de la dinámica de trabajo con **3 materiales simultáneamente**:

- a) Manual del Formador (de uso exclusivo para el Formador).
- b) Manual del Encuestador (será usado en clase por los Encuestadores).
- c) Video (será usado en clase para que lo visualicen los encuestadores).

- 2) Exposición acerca del rol del Formador y la organización de una capacitación (material que se encuentra en el manual del Formador).

Desarrollo del Módulo I en el que se desarrolla cuál es el rol de un buen Formador, qué características tiene, elementos básicos para una buena exposición, etc.

- 3) Demostración de la articulación en el aula real o virtual entre los dos manuales y el video con la temática *Acercamiento al Observatorio* que se encuentra en el Módulo 1 del Manual del Encuestador.

La dinámica es: consigna – trabajo grupal con el Manual- visualización del video (desde el comienzo hasta el minuto 1:10´ y luego desde ese punto hasta el minuto 2:20´).

- 4) Continuación con el Módulo 2: *Consideraciones sobre la Encuesta*.

La dinámica es: consigna – trabajo grupal con el Manual- breve dramatización y luego leer juntos el material.

El martes 6 de Julio de 2021 se realizó la **Jornada 2 de Capacitación** a través de la plataforma Google Meet.

ESQUEMA DE TRABAJO DE LA JORNADA 2

- 1) Breve repaso de los puntos destacados de la Jornada 1.
- 2) Desarrollo de la Capacitación. Módulo 3: *Práctica sobre la Encuesta para Visitantes.*

Explicación teórica sobre la elección de la Encuesta para Visitantes, que servirá de ejemplo para aprender los mecanismos de uso de la aplicación y las bases de cómo tomar encuestas. Luego se podrá utilizar el conocimiento para aplicar en cualquiera de las encuestas que se asignen.

- 3) Visualización del video desde el minuto 2.20'' hasta el final.
- 4) Se eligió un “turista imaginario” y un “encuestador” para la realización de un juego de roles en el que se pone a prueba el abordaje al Encuestado y la encuesta.
- 5) Resolución de dudas.
- 6) Agradecimiento y fin de la Capacitación.

El listado de los participantes a las Jornadas virtuales 1 y 2 y las actividades grabadas, se encuentran en el Anexo de este Informe Final.

CONCLUSIONES

El programa de Asistencia Técnica se ha enfocado en propiciar el fortalecimiento del Observatorio de Turismo de la provincia de Corrientes, a través de una serie de actividades con eje en el equipo de trabajo.

En primer lugar, se produjo la elaboración y puesta en disponibilidad de una aplicación de contenidos para la toma de datos, cuya configuración dinámica permite la creación de encuestas a la medida de las necesidades locales y apta para dispositivos móviles, cuya gestión integral - relevamiento, procesamiento y comunicación - pueda ser resuelta en forma autónoma por el Equipo del Observatorio.

En segundo término, la identificación de necesidades de capacitación generó un espacio formativo enfocado en potenciar las habilidades de gestión del Equipo del Observatorio.

Desde la perspectiva de divulgación y con el objetivo de contar con una herramienta de sensibilización, fue creado un video acerca del Observatorio, como soporte audiovisual para ser utilizado en forma digital y presencial en acciones de fortalecimiento institucional. Resulta trascendente que el conjunto del sector turístico público y privado asimile y se pueda apropiar del alcance y las herramientas generadas por un Observatorio.

El trabajo de campo requiere un conocimiento específico, cuya relevancia amerita dedicación. Para multiplicar la capacidad y calidad de la toma de datos, se identificó un perfil deseable de los futuros Formadores.

Y en continuidad con el objetivo de brindar al Equipo del Observatorio herramientas de gestión, se generó un espacio de capacitación para un conjunto de potenciales colaboradores. Se proveyó de una serie de elementos de capacitación de Formadores de Encuestadores y de uso de la aplicación: un Manual de Formadores, un soporte audiovisual y un Manual destinado a los futuros Encuestadores. Destacamos a los participantes del Taller de Formadores por su asistencia e intercambios generados durante las actividades.

En los Anexos integrados a continuación del Informe Final se presentan en secuencia los materiales generados en los intercambios y testimonios elaborados durante las actividades..

Agradecemos la participación y el involucramiento de Roberto Bezos, responsable del Observatorio de Turismo y del Área de Proyectos y Obras; del Equipo del Observatorio de Turismo, integrado por Gisela Giménez, María Belén

Giménez Rauch y Vanina Maceri, y a Mercedes Alegre, Directora de Gestión Turística del Ministerio de Turismo de la provincia.

En síntesis, la Asistencia Técnica ha impulsado el fortalecimiento de la capacidad de gestión local desde varias perspectivas, brindando al Equipo del Observatorio de Turismo un conjunto de herramientas y elementos para la continuidad del desarrollo integral y capacidad instalada local en su propio camino soberano de gestión de los recursos.

Mg. Sandra Rosenbaum

BIBLIOGRAFÍA

Kirkpatrick, D.L., & Kirkpatrick, J.D. (2007). *Implementing the Four Levels*, Berrett-Koehler Publishers

ANEXO

Tarea 2.1. Relevamiento de Necesidades de Capacitación del Área de Estadística.

El siguiente es el mail de presentación del proyecto de capacitación enviado a los integrantes del Observatorio de Turismo de la Provincia de Corrientes y luego los cuestionarios con sus respectivas respuestas, tal como fueron respondidos.

Buenas tardes. Como me presenté antes, mi nombre es Sandra Rosenbaum, estoy a cargo del proyecto de informatización, actualización y capacitación del Observatorio. Es una oportunidad para pensar juntos las necesidades actuales y aprovechar las distintas instancias de encuentro virtual que vamos a tener (con profesionales especializados que oportunamente les presentaré).

Para ajustar el proyecto a las **reales necesidades de ustedes**, les envío un cuestionario para que lo complete cada una en forma individual.

Por favor, escriban con mucho detalle, siempre es preferible de más y no de menos. Toda información por mínima que parezca puede resultar útil, así luego organizamos una **capacitación bien a medida**.

Y no dejen de escribirme si tienen dudas a la hora de completarlo.

En cuanto lo tengan listo, lo recibo en esta misma dirección.

Espero ansiosa sus respuestas!!!

Un saludo y gracias por colaborar.

Sandra Rosenbaum

RESPUESTA 1

Cuestionario para detectar necesidades de Capacitación.

El Ministerio de Turismo de Corrientes y el Consejo Federal de Inversiones nos han solicitado el desarrollo de un proyecto para informatizar las herramientas del Observatorio de Turismo y realizar una Capacitación, tanto al área que se ocupa del tema dentro del Ministerio como a futuros Formadores, quienes se encargarán a su vez de replicar las herramientas para la toma de datos en el resto de la Provincia. Para ajustar los contenidos y trabajar de manera eficaz, hemos elaborado un cuestionario para ser respondido en forma individual, que nos permita ponernos en contacto y conocer el trabajo cotidiano del área vinculada al relevamiento de información y a la confección de Informes del Ministerio de Turismo.

No existen respuestas correctas o incorrectas, simplemente se procura identificar el estado de situación actual, los obstáculos potenciales y las capacidades por potenciar para que en el futuro la tarea se desempeñe de la manera deseada. Por eso, les solicitamos que se **explayen en las respuestas y escriban toda la información posible**, siempre es mejor abundar. Todo nos ayuda a pensar mecanismos para potenciar el área. El cuestionario es una evaluación de los requerimientos a ser fortalecidos, de ningún modo es una evaluación para otros fines.

Nombre y Apellido: María Belén Gimenez Rauch

Cargo y Área en la que se desempeña: Área Observatorio Turístico

Tareas realizadas en el área durante el último año: Relevamientos de alojamientos provinciales, informes de reservas y ocupación hotelera, realización y análisis de encuestas en fiestas populares, relevamientos de empleabilidad en el rubro turístico (hoteles y agencias de turismo), análisis situacional durante la pandemia Covid-19, encuestas a prestadores turísticos.

Formación académica: Tecnicatura en Turismo

● **Información técnica.**

1) ¿Qué soluciones/herramientas técnicas utiliza actualmente para su labor cotidiana? (nos referimos a la utilización de Excel u otros programas para el desempeño de sus tareas).

- Sistema online de la dirección de estadísticas y censos (<http://estadisticas.apps.mcyppcorrientes.gob.ar/home>) (Encuesta de Ocupación Hotelera, Encuestas Fiestas Populares, Gráficos)
- Pack Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)
- Google Drive (Forms, Documentos, Hojas de Cálculo, Presentaciones, Gmail, almacenamiento)
- Adobe Acrobat Reader DC (PDF)
- WinRAR (Archivos Comprimidos)

2) ¿Qué beneficios le encuentra?

Los sistemas independientes ofrecen más opciones y libertades.

3) ¿Qué faltas le encuentra? ¿Qué le gustaría poder hacer técnicamente pero el sistema o la capacitación se lo impide?

El sistema que nos brindó la dirección de estadísticas es muy limitante, no permite realizar muchas de las acciones que se podrían con el pack office o el google drive. Por ejemplo la **creación de encuestas**, con el google form se puede realizar cualquier modificación incluso cuando se realizan a personas, en cambio las encuestas del sistema online una vez que se cierran no se pueden modificar, además de que dependemos de otra institución para realizarlas.

Otro ejemplo sería la **creación de gráficos** el sistema online te brinda dos tipos de gráfico y en formato de imágenes (.png) los cuales no se pueden cambiar y muestran información incompleta.

La **Base de Datos** que utilizamos para realizar la Encuesta de Ocupación Hotelera solo la puede modificar alguien del sistema y mucha de la información cambia constantemente y no nos podemos dar el lujo de esperar a que otro haga los cambios.

El sistema pide datos innecesarios, por ejemplo cuando cargamos la EOH pide número de plazas ocupadas y porcentaje cuando podría calcular esos datos automáticamente.

Estos y otros problemas nos obligan apoyarnos de otros sistemas como el office o el drive, que si nos permiten realizar estos cambios.

- **Experiencia en el análisis de datos.**

1) Por favor, relate su experiencia al analizar los datos que recibe y conforman el Observatorio: realiza la tarea, hace cuánto, necesita más capacitación, qué contenidos debería tener dicha capacitación, etc.

Comencé a realizar este tipo de tareas cuando me incorpore al observatorio en Octubre del 2019.

2) Si realiza la tarea de analizar datos ¿Hace cruce de variables? ¿Cuáles? ¿Tiene establecido algún criterio preestablecido? ¿Se basa en otros Observatorios de Turismo? ¿Necesita mayor capacitación?

Cruce de variables utilizamos para comparar dos variables como reservas y ocupación hotelera o por ejemplo los casos activos de Covid y las plazas hoteleras ocupadas para ver como afectaron.

No tenemos un criterio preestablecido, se analiza según la situación y la información recibida.

Algunos informes de otros observatorios, utilizamos como guía

- **Experiencia en la elaboración de Informes.**

1) ¿Realizó Informes acerca de los datos obtenidos por el Observatorio de Turismo?

Asiduamente (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y sobre qué temas)

_____ De toda la información que obtenemos, después de su análisis correspondiente, se realiza un informe.

Rara vez (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y sobre qué temas)

Nunca

2) Si realizó Informes, detalle su experiencia. Por ejemplo, en qué aspectos se sintió más cómoda, en cuáles hubiera necesitado más capacitación o información, que le faltó, ¿Tomó modelos de otros Observatorios?, etc.

Los informes que realizamos son sencillos y fácil de comprender.

Me gustaría una capacitación sobre formalidades a la hora de entregar un informe institucional y sobre priorización de información.

- **Experiencia en el armado de gráficos.**

1) ¿Realizó gráficos para ilustrar los datos obtenidos por el Observatorio de Turismo? ¿de qué tipo?

Asiduamente (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y con qué variables)
La mayoría de los informes realizados llevan acompañado un gráfico para ilustrar más claramente la información.

Rara vez (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y sobre qué variables)

Nunca

2) Si realizó gráficos, detalle su experiencia. Por ejemplo, en qué aspectos se sintió más cómoda, en cuáles hubiera necesitado más capacitación o información, qué le faltó, ¿Qué herramientas utilizó?, ¿Tomó modelos de otros Observatorios?, etc.
Los gráficos los realizo con Excel (office) o Hojas de Calculo (drive)

● **Aspectos que resultan más dificultosos en la práctica laboral.**

1) Por favor, relate su experiencia cotidiana tomando como eje aquellas situaciones que considera complicadas, complejas, en las que le gustaría recibir ayuda, consejo, capacitación.

Me gustaría una capacitación en estadísticas, toma de datos, creación de una muestra, eficiencia en encuestas, atención al público (realizamos llamadas contantes a prestadores turísticos)

2) Detalle con qué obstáculos/problemas se encuentra en su práctica laboral:

De orden técnico:

El principal problema es que el sistema online no se adapta a las necesidades reales del área.

De orden organizativo:

● **Necesidades que se identifican como prioritarias para la implementación y desarrollo del Observatorio.**

Identifique y desarrolle los 5 primeros aspectos que considera vitales:

- 1) _Crear un sistema practico que se adapte a las necesidades del área
- 2) _Contar con las herramientas para realizar las tareas del área (PC, Tablets, Teléfonos, etc)
- 3) _Capacitaciones en temáticas relacionadas al área.
- 4) _Contar con personal en el interior de la provincia para que nos brinde información y trabaje con nosotros
- 5) _____

● **Necesidades que identifica como prioritarias para su propio desarrollo profesional.**

Identifique y desarrolle 5 aspectos que considera importantes para su propia capacitación:

- 1) estadísticas, toma de datos, creación de una muestra
- 2) eficiencia en encuestas
- 3) atención al público

● **Vinculación con otros Observatorios de Turismo u organismos relacionados.**

¿Realizan actividades con otros Observatorios? ¿Con cuáles? ¿Con otras instituciones (Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, Inprotur -Instituto de Promoción Turística-, Colitur -Consejo Litoral Turístico-, otras). ¿Resultaron beneficiosas?

Solemos intercambiar información con el Ministerio de la Nación.

RESPUESTA 2

Cuestionario para detectar necesidades de Capacitación.

El Ministerio de Turismo de Corrientes y el Consejo Federal de Inversiones nos han solicitado el desarrollo de un proyecto para informatizar las herramientas del Observatorio de Turismo y realizar una Capacitación, tanto al área que se ocupa del tema dentro del Ministerio como a futuros Formadores, quienes se encargarán a su vez de replicar las herramientas para la toma de datos en el resto de la Provincia. Para ajustar los contenidos y trabajar de manera eficaz, hemos elaborado un cuestionario para ser respondido en forma individual, que nos permita ponernos en contacto y conocer el trabajo cotidiano del área vinculada al relevamiento de información y a la confección de Informes del Ministerio de Turismo.

No existen respuestas correctas o incorrectas, simplemente se procura identificar el estado de situación actual, los obstáculos potenciales y las capacidades por potenciar para que en el futuro la tarea se desempeñe de la manera deseada. Por eso, les solicitamos que se **explayen en las respuestas y escriban toda la información posible**, siempre es mejor abundar. Todo nos ayuda a pensar mecanismos para potenciar el área. El cuestionario es una evaluación de los requerimientos a ser fortalecidos, de ningún modo es una evaluación para otros fines.

Nombre y Apellido: Gimenez Gisela

Cargo y Área en la que se desempeña: CARGO ESTADISTA.- carga de EOH- AREA OBSERVATORIO TURISTICO

Tareas realizadas en el área durante el último año: INFORMES- EOH- GASTO TURISTICO- ENCUESTAS EN FIESTAS PROVINCIALES Y NACIONALES- FIT

Formación académica: TECNICA EN TURISMO

● **Información técnica.**

1) ¿Qué soluciones/herramientas técnicas utiliza actualmente para su labor cotidiana? (nos referimos a la utilización de Excel u otros programas para el desempeño de sus tareas).

ACTUALMENTE UTILIZAMOS PLANILLA DE EXCEL PARA REALIZAR LOS INFORMES DE EOH.-

CONTAMOS CON UNA PLATAFORMA PARA LA CARGA DE EOH PERO LA IDEA ES DEJAR DE UTILIZARLA YA QUE ES POCO EFICIENTE AL MOMENTO DE OBTENER LOS RESULTADOS.

2) ¿Qué beneficios le encuentra?

ES UTIL A LA HORA DE REPRESENTAR VARIABLES Y GRAFICOS, HACEN LA LABOR MAS DINAMICA.-

3) ¿Qué faltas le encuentra? ¿Qué le gustaría poder hacer técnicamente pero el sistema o la capacitación se lo impide?

ME GUSTARIA PODER SACARLE MAS PROVECHO A LAS FUNCIONES DEL PROGRAMA, YA QUE NECESITO CAPACITACION PARA SABER UTILIZAR AL MAXIMO LA MISMA.-

DESDE MI PUNTO DE VISTA CREO QUE NECESITAMOS CONTAR CON UN ESQUEMA SISTEMATIZADO DE TODA LA INFORMACION QUE RECABAMOS.- GANAR TIEMPO EN LA CARGA DE DATOS Y EN LA OBTENCION DE LOS RESULTADOS.-

NECESITAMOS CAPACITACION EN CUÁNTO AL PROCESO/PROCEDIMIENTO PARA OBTENER EL GASTO TURISTICO

● **Experiencia en el análisis de datos.**

1) Por favor, relate su experiencia al analizar los datos que recibe y conforman el Observatorio: realiza la tarea, hace cuánto, necesita más capacitación, qué contenidos debería tener dicha capacitación, etc.

FUI APRENDIENDO SOBRE LA MARCHA YA QUE HACE POCO TIEMPO QUE ESTOY EN EL AREA TRABAJANDO CON ESTADISTICAS Y ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA EN LOS DESTINOS TURISTICOS.-

CONSIDERO QUE NECESITO CAPACITACION, EN TEMAS RELACIONADOS A:

- **CRUZAR VARIABLES**
- **REALIZAR COMPARATIVOS YA SEAN DE CARÁCTER MENSUAL, ANUAL, COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA, GASTO TURISTICO Y HACER EL COMPARATIVO ENTRE LOS DIFERENTES CORREDORES Y PRODUCTOS QUE REALIZAMOS LA EOH.-**

2) Si realiza la tarea de analizar datos ¿Hace cruce de variables? ¿Cuáles? ¿Tiene establecido algún criterio preestablecido? ¿Se basa en otros Observatorios de Turismo? ¿Necesita mayor capacitación?

**POR EL MOMENTO NO HE IMPLEMENTADO EL CRUCE DE VARIABLES.-
ADEMAS DE LA EOH TAMBIEN ANALIZAMOS POR PRODUCTO TURISTICO...
NECESITARIAMOS CONTAR CON CAPACITACION EN TODO LO
RELACIONADO AL TEMA.-**

● **Experiencia en la elaboración de Informes.**

1) ¿Realizó Informes acerca de los datos obtenidos por el Observatorio de Turismo?

✓ Asiduamente (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y sobre qué temas) **TODOS LOS VIERNES HACEMOS RESERVAS Y LOS LUNES MEDIMOS LA OCUPACION.-**

Rara vez (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y sobre qué temas)

Nunca

2) Si realizó Informes, detalle su experiencia. Por ejemplo, en qué aspectos se sintió más cómoda, en cuáles hubiera necesitado más capacitación o información, que le faltó, ¿Tomó modelos de otros Observatorios?

ME HUBIESE GUSTADO CONTAR CON UNA CAPACITACION SOBRE COMO SE DEBE TRABAJAR EN UN OBSERVATORIO QUE TEMAS O ASPECTOS SON FUNDAMENTALES A LA HORA DE HACER MEDICIONES Y DE LOS CUALES COMO SE DEBE TOMAR REGISTRO.- ETC.

● **Experiencia en el armado de gráficos.**

1) ¿Realizó gráficos para ilustrar los datos obtenidos por el Observatorio de Turismo? ¿de qué tipo?

✓ Asiduamente (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y con qué variables) _

HE REALIZADO GRAFICOS EN LAS PLANILLAS DE EXCEL.- CUANDO MEDIMOS RESERVA Y OCUPACION.- LOS INFORMES SON SEMANALES Y LUEGO HACEMOS EL INFORME ANUAL DE OCUPACION.-

Rara vez (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y sobre qué variables)

Nunca

2) Si realizó gráficos, detalle su experiencia. Por ejemplo, en qué aspectos se sintió más cómoda, en cuáles hubiera necesitado más capacitación o información, que le faltó, ¿Qué herramientas utilizó?, ¿Tomó modelos de otros Observatorios?, etc.

SI REALIZAMOS GRAFICOS EN PLANILLA DE EXCEL NO HEMOS TOMADO MODELOS DE OTROS OBSERVATORIOS.

SENTI QUE NECESITE MAS INFORMACION CUANDO TUVE QUE REALIZAR EL GASTO TURUSTICO. CREO QUE FUE UNA DE LAS COSAS QUE SIENTO QUE ME FALTA MAS ESTUDIO.

● **Aspectos que resultan más dificultosos en la práctica laboral.**

1) Por favor, relate su experiencia cotidiana tomando como eje aquellas situaciones que considera complicadas, complejas, en las que le gustaría recibir ayuda, consejo, capacitación.

ESTARIA BUENO QUE EN CADA LOCALIDAD DONDE TOMAMOS DATOS EXISTA UN OBSERVATORIO PARA SER MAS AGIL EL TRABAJO Y LA PRODUCCIÓN DE ANALISIS O INFORMES SEA MAS ENRIQUECEDORA. TODA CAPACITACION QUE NOS AYUDE A MEJORAR EN CUANTO A CALIDAD CREO QUE SERÁ BIEN RECIBIDA Y APROVECHADA.

2) Detalle con qué obstáculos/problemas se encuentra en su práctica laboral:

De orden técnico:

EN LO GRAL. CONSIDERO QUE DEBEMOS CONTAR CON UN SISTEMA DE CARGA DE DATOS QUE SEA LO MAS ABARCATICO POSIBLE (EN CUANTO A INFORMACION).

QUE A LA HORA DE REALIZAR LOS GRAFICOS SEA EL SISTEMA QUIEN LOS GENERE. QUE NOS BRINDE LA POSIBILIDAD DE REALIZAR EN EL EL CRUCE DE VARIABLES.

Y QUE NOS PERMITA REALIZAR MODIFICACIONES EN CUANTO (DAR DE BAJA A UN ALOJAMIENTO Y REEMPLAZARLO POR OTRO QUE SI NOS QUIERA BRINDAR INFORMACIÓN, O CUANDO SE PRODUCEN CAMBIOS EN EL NUMERO DE PLAZAS.ETC SIN LA NECESIDAD DE DEPENDER DE TERCEROS.

De orden organizativo:

QUE PODAMOS CONTAR CON AYUDA DE LOS MUNICIPIOS DEL INTERIOR, ASI LAS TAREAS ESTARIAN MEJOR DISTRIBUIDAS Y QUE SEAMOS EL NEXO PARA REUNIR TODA LA INFO PARA REALIZAR LOS INFORMES.

● **Necesidades que se identifican como prioritarias para la implementación y desarrollo del Observatorio.**

Identifique y desarrolle los 5 primeros aspectos que considera vitales:

- 1) **_CAPACITACION**
- 2) **CONTAR CON UNA PLATAFORMA NUEVA DE CARGA DE DATOS DE EOH_**
- 3) **CONTAR CON HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS NECESARIAS (TABLET, CELULARES,ETC). _____**

● **Necesidades que identifica como prioritarias para su propio desarrollo profesional.**

Identifique y desarrolle 5 aspectos que considera importantes para su propia capacitación:

- 1) CREO QUE LOS ASPECTOS PARA ENRIQUECERME PROFESIONALMENTE SON LOS MENCIONADOS EN LOS PUNTOS ANTERIORES.
- 2) REFORZAR LOS CONOCIMIENTOS DEL USO DE EXCEL.
- 3) CONTAR CON CAPACITACION EN CUÁNTO A ESTADISTICAS.

ASI MISMO ESTOY PREDIPUESTA A RECIBIR SUS SUGERENCIAS EN LOS ASPECTOS QUE CONSIDEREN QUE DEBO CONTAR CON CAPACITACION._

● **Vinculación con otros Observatorios de Turismo u organismos relacionados.**

¿Realizan actividades con otros Observatorios? ¿Con cuáles? ¿Con otras instituciones (Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, Inprotur -Instituto de Promoción Turística-, Colitur -Consejo Litoral Turístico-, otras). ¿Resultaron beneficiosas?

_NO REALIZAMOS TAREAS EN FORMA CONJUNTA CON OTROS OBSERVATORIOS SI MANTENEMOS COMUNICACIÓN CON MINTUR ELLOS NOS SOLICITAN LOS INFORMES DE EOH EN FECHAS PUNTUALES COMO POR EJ. FINES DE SEMANAS NACIONALES LARGOS, NAVIDAD Y AÑO NUEVO. TAMBIEN POR QUINCENA EN TEMPORADA ALTA.(CARNAVALES Y CHAMAMÉ)

RESPUESTA 3

Cuestionario para detectar necesidades de Capacitación.

El Ministerio de Turismo de Corrientes y el Consejo Federal de Inversiones nos han solicitado el desarrollo de un proyecto para informatizar las herramientas del Observatorio de Turismo y realizar una Capacitación, tanto al área que se ocupa del tema dentro del Ministerio como a futuros Formadores, quienes se encargarán a su vez de replicar las herramientas para la toma de datos en el resto de la Provincia. Para ajustar los contenidos y trabajar de manera eficaz, hemos elaborado un cuestionario para ser respondido en forma individual, que nos permita ponernos en contacto y conocer el trabajo cotidiano del área vinculada al relevamiento de información y a la confección de Informes del Ministerio de Turismo.

No existen respuestas correctas o incorrectas, simplemente se procura identificar el estado de situación actual, los obstáculos potenciales y las capacidades por potenciar para que en el futuro la tarea se desempeñe de la manera deseada. Por eso, les solicitamos que se **explayen en las respuestas y escriban toda la información posible**, siempre es mejor abundar. Todo nos ayuda a pensar mecanismos para potenciar el área. El cuestionario es una evaluación de los

requerimientos a ser fortalecidos, de ningún modo es una evaluación para otros fines.

Nombre y Apellido: Vanina Maceri

Cargo y Área en la que se desempeña: Delegada del Ministerio de Turismo en la ciudad de Goya. Al estar sola (los compañeros con los que comparto la oficina son de la Dirección de Recursos Naturales, dependiente del Ministerio de Turismo), realizo actividades relacionadas a todas las Áreas del Ministerio.

Tareas realizadas en el área durante el último año: (Estuve de licencia por maternidad desde el mes de marzo hasta el mes de septiembre). Las tareas realizadas para el Observatorio durante el año fueron:

- Estadísticas sobre Producto Pesca Deportiva: análisis y procesamiento de datos para elaboración de un informe sobre total de Licencias de Pesca para Turistas, adquiridas durante el año 2019, desde el 1° de febrero (fecha de implementación de la nueva modalidad de gestión de compra de Licencias de Pesca en todo el territorio provincial, a través de la página web www.licenciasrecursosnaturales.gob.ar). Los datos fueron divididos en: Residentes de la provincia de Corrientes, Turistas Nacionales, Turistas Brasileños y Turistas cuya procedencia es de países de habla inglesa (la página no especifica países, provincias, ciudades). Se detalla la cantidad de días que eligieron pescar en los diferentes destinos de la provincia de Corrientes: un día, dos días, tres días, cuatro días. La información fue obtenida a través del Sistema de Compra de Licencias que se encuentra a cargo de la Dirección de Recursos Naturales, dependiente del Ministerio de Turismo, quienes facilitaron los datos para la elaboración del informe. Cabe aclarar que en la misma se detallan la cantidad de licencias vendidas por día, por lo que se resumió la información por mes y por tipo de Licencia a los efectos de facilitar la lectura de la misma.
- Relevamiento para actualización de datos sobre la situación del sector hotelero en el Corredor Paraná Sur, en relación a la pandemia y los cierres temporales de establecimientos hoteleros.
- Relevamiento de datos sobre movimiento turístico en el Corredor Paraná Sur durante todos los fines de semana de cada mes. EOH: Porcentaje de Reservas y Ocupación Real en Alojamientos Turísticos que se encuentran funcionando y habilitados con protocolo COVID19, en los municipios de Bella Vista, Goya y Esquina – Corredor Paraná Sur.
- Balance Anual de Movimiento Turístico en la provincia de Corrientes, por Municipios y por Corredores Turísticos (se utilizó la EOH – Encuesta de Ocupación Hotelera – como herramienta para la toma de datos).

Formación académica: Licenciada en Turismo.

● **Información técnica.**

1) ¿Qué soluciones/herramientas técnicas utiliza actualmente para su labor cotidiana? (nos referimos a la utilización de Excel u otros programas para el desempeño de sus tareas).

Lo que más utilizo es Excel pero únicamente para realizar gráficos. Lo demás hago todo de forma manual en lo que respecta a EOH. Las chicas en Corrientes tienen una plataforma donde cargan todos los datos cada fin de semana. Yo no tengo acceso a ese sistema así que les envío las planillas por mail y ellas realizan la carga. Este año debido a la pandemia y la cancelación de eventos, no realizamos encuestas a turistas para conocer el perfil y los servicios que utilizan en los diferentes destinos, en el marco de dichos eventos, pero ese trabajo ya lo venimos realizando desde 2019 a través de una aplicación que va cargando las respuestas al sistema y luego realiza un análisis de los datos, con gráficos. Se trabaja en conjunto con el Dirección de Estadística y Censo de la provincia.

2) ¿Qué beneficios le encuentra?

La aplicación para la realización de encuestas me resulta super práctica y efectiva. Se gana muchísimo tiempo en procesamiento de datos. El Excel para los gráficos es lo que encuentro más simple y fácil de usar.

3) ¿Qué faltas le encuentra? ¿Qué le gustaría poder hacer técnicamente pero el sistema o la capacitación se lo impide?

En la Encuesta de Ocupación Hotelera encuentro muchísimas fallas pero no se trata del sistema sino de la metodología que utilizamos para la toma de datos. Son encuestas telefónicas y estamos sujetos no solo a la sinceridad de las personas que nos atienden (propietarios enojados, recepcionistas que tienen prohibido brindar datos) sino también de la capacitación de los mismos, ya que muchas veces atienden personas que no son quienes tomaron las reservas o también pasa que no saben realizar porcentajes o no son precisos con la información, por lo que los datos que nos brindan tienen un gran margen de error.

En reiteradas oportunidades se intentó desde el Ministerio brindar capacitaciones dirigidas al sector hotelero, pero no hay interés o no encuentran una retribución por realizar este trabajo "extra".

Justamente con ustedes Sandra, hace alrededor de 10 años atrás, habíamos intentado que los recepcionistas completen una planilla de Excel que luego debían enviarnos al finalizar cada trimestre, pero no logramos que la mayoría de la muestra lo haga ni que los que alguna vez mandaron info, lo sigan haciendo. Es decir, no se pudo sostener en el tiempo.

- **Experiencia en el análisis de datos.**

1) Por favor, relate su experiencia al analizar los datos que recibe y conforman el Observatorio: realiza la tarea, hace cuánto, necesita más capacitación, qué contenidos debería tener dicha capacitación, etc.

Cuando empecé a trabajar en el Ministerio, no existía un área dedicada a Estadísticas. La que inició este camino fue Amelia Ramírez, que también es Licenciada en Turismo, en el año 2009, yo me sumé en el 2010 y en el 2011 se crea por Decreto del Gobernador el Observatorio Turístico.

Durante estos años realizamos diversos estudios para analizar la demanda de los diferentes Productos Turísticos que ofrece la provincia, entre los que se destacan Pesca Deportiva, Carnavales y Chamamé por ejemplo. Para obtener información, realizamos encuestas en eventos de pesca como la Fiesta Nacional del Surubí, Pacú, Dorado; en el anfiteatro Cocomarola donde se lleva a cabo la Fiesta Nacional del Chamamé, etc, a los efectos de conocer el perfil de los turistas y visitantes que llegaron a Corrientes motivados por estos eventos, así como también otros aspectos relativos a su estadía, servicios que utilizan, evaluación que los mismos hacen del evento y del destino, gasto promedio, entre otros.

Tanto el trabajo de campo con encuestas como el procesamiento de los datos, los realizábamos de forma manual, hasta el 2019 que en un trabajo conjunto con la Dirección de Estadística y Censo, se incorporaron aplicaciones que facilitaron muchísimo nuestro trabajo.

También realizamos todos los años el seguimiento del comportamiento turístico en la provincia durante Fines de Semanas Largos, Semana Santa, Vacaciones de Verano y Receso Invernal. Para obtener información se trabaja con los Establecimientos Hoteleros de la provincia a través de encuestas telefónicas, a fin de obtener datos sobre Estado de Reservas, Porcentaje de Ocupación Real, Promedio de Estadía de los Turistas, Procedencia de los mismos y la Motivación del Viaje. En algunos casos también se tomaron datos de Establecimientos de Tipo Extra Hotelero, como Campings y Casas de Alquiler Temporario, en destinos claves que cuentan con esta modalidad en su oferta de alojamiento. Actualmente el Observatorio únicamente realiza la EOH y ya no se miden las demás variables: Promedio de Estadía de los Turistas, Procedencia de los mismos y la Motivación del Viaje.

2) Si realiza la tarea de analizar datos ¿Hace cruce de variables? ¿Cuáles? ¿Tiene establecido algún criterio preestablecido? ¿Se basa en otros Observatorios de Turismo? ¿Necesita mayor capacitación?

No realizamos cruce de variables. Me gustaría capacitarme más en esto para optimizar la información relevada.

● **Experiencia en la elaboración de Informes.**

1) ¿Realizó Informes acerca de los datos obtenidos por el Observatorio de Turismo?

Asiduamente (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y sobre qué temas)

Realicé muchos informes analizando encuestas, información de fuentes primarias y secundarias, procesamiento y análisis de datos, elaboración de gráficos.

Rara vez (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y sobre qué temas)

Nunca

2) Si realizó Informes, detalle su experiencia. Por ejemplo, en qué aspectos se sintió más cómoda, en cuáles hubiera necesitado más capacitación o información, que le faltó, ¿Tomó modelos de otros Observatorios?, etc.

Algunas veces leímos informes de otros Observatorios. Me siento cómoda realizando e interpretando gráficos, también redactando el informe.

● **Experiencia en el armado de gráficos.**

1) ¿Realizó gráficos para ilustrar los datos obtenidos por el Observatorio de Turismo? ¿de qué tipo?

Asiduamente (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y con qué variables)
Cuando estaba en Corrientes lo hacía todo el tiempo, para cada informe de Productos Turísticos, Corredores, Balance Anual del Observatorio, análisis de encuestas en eventos, comparativo de número de equipos participantes en torneos de pesca, etc. Generalmente gráficos de barras y circulares. Variables: franja etaria, sexo, procedencia, tipo de alojamiento elegido, transporte utilizado, gasto promedio, evaluación del destino, de la organización del evento – muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo, NS/NC, etc.

Rara vez (aproximadamente cuántas veces, cada cuánto y sobre qué variables)

Nunca

2) Si realizó gráficos, detalle su experiencia. Por ejemplo, en qué aspectos se sintió más cómoda, en cuáles hubiera necesitado más capacitación o información, que le faltó, ¿Qué herramientas utilizó?, ¿Tomó modelos de otros Observatorios?, etc.

En general me siento cómoda realizando los gráficos, no tengo inconvenientes. Nuevamente en este aspecto quizá lo que necesitaría es capacitación en gráficos para cruce de variables.

● **Aspectos que resultan más dificultosos en la práctica laboral.**

1) Por favor, relate su experiencia cotidiana tomando como eje aquellas situaciones que considera complicadas, complejas, en las que le gustaría recibir ayuda, consejo, capacitación.

Para mí lo más difícil está en la recolección de datos. Poder contar con información confiable, suficiente y sobre todo de forma continua, es muy difícil teniendo en cuenta la realidad del sector en la provincia de Corrientes, donde falta capacitación, la mayoría de las empresas son familiares y tienen poco personal, repartiéndose todas las tareas entre unos pocos, por lo que brindar información o dedicarse a realizar estadísticas es casi imposible.

Por otra parte el Observatorio no tiene la estructura suficiente como para recabar datos de toda la provincia: oferta y demanda, sin la colaboración del sector público: municipios (direcciones de turismo); privado: hoteles, agencias de viajes, empresas de transporte; entidades intermedias: cámaras, asociaciones, etc.

Quizás necesitamos poder contar con herramientas informáticas como encuestas on line por ejemplo, para poder llegar de otra manera al turista que visita los destinos de la provincia. En la página de Venta de Licencias de Pesca figuran los mails de los pescadores que vienen a Corrientes, que se podrían utilizar para enviar encuestas de satisfacción por ejemplo.

2) Detalle con qué obstáculos/problemas se encuentra en su práctica laboral:

De orden técnico:

Considero que hace mucho no me capacito en nuevas herramientas y metodologías de trabajo.

Hace varios años tuvimos la posibilidad de asistir con el equipo del Observatorio a Seminarios sobre Estadísticas Públicas aplicadas al Turismo, o a diversos encuentros con equipos de otros Ministerios y Subsecretarías de Turismo de otras provincias para compartir experiencias, lo que resultó super enriquecedor. Entiendo que la situación actual dada por la pandemia no lo permite, pero sería buenísimo en algún momento poder retomar estas prácticas.

De orden organizativo:

Creo que se podría aprovechar muchísimo más la información de la página de Venta de Licencias de Pesca, realizando algunos ajustes al sistema (ya que no especifica ciudades, provincias ni países de procedencia por ejemplo). La Pesca Deportiva es, junto con el Ecoturismo, el Producto Turístico más importante con el que cuenta la provincia de Corrientes.

Sería importantísimo para el Observatorio poder contar mensualmente con datos como: cantidad de licencias de pesca vendidas por localidad, se podría sacar también el total por Corredor Turístico y por tipo de licencia: 1, 2, 3 o más días y ya

tener un estimativo de promedio de estadía del pescador. Poder saber la procedencia y cruzar datos con la cantidad de días que se quedan en el destino. A su vez a partir de esto también se pueden realizar estimaciones del gasto promedio y el impacto económico que tiene la Pesca Deportiva en la provincia. Hasta el momento siempre se obtuvieron estos datos a partir de las encuestas realizadas al pescador que asiste a concursos de pesca, no a los que vienen durante todo el año y contratan servicio de excursiones de pesca.

● **Necesidades que se identifican como prioritarias para la implementación y desarrollo del Observatorio.**

Identifique y desarrolle los 5 primeros aspectos que considera vitales:

- 1) Poder contar con un Sistema de Información Turística Provincial, intersectorial, que provea datos actualizados, precisos y continuos para poder realizar un seguimiento sistemático del Comportamiento Turístico en la provincia de Corrientes, que sea viable y acorde con la realidad del sector.
- 2) Sistema de reconocimientos / recompensas para aquellos que aportan datos de forma regular.
- 3) Unificar criterios para la toma de datos.
- 4) Selección objetiva y representativa de las muestras.

● **Necesidades que identifica como prioritarias para su propio desarrollo profesional.**

Identifique y desarrolle 5 aspectos que considera importantes para su propia capacitación:

- 1) Capacitaciones permanentes para estar actualizados con nuevas herramientas y metodologías de trabajo superadoras.
- 2) Establecer objetivos claros a alcanzar por el Área durante el año, divididos en OFERTA y DEMANDA.

● **Vinculación con otros Observatorios de Turismo u organismos relacionados.**

¿Realizan actividades con otros Observatorios? ¿Con cuáles? ¿Con otras instituciones (Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, Inprotur -Instituto de Promoción Turística-, Colitur -Consejo Litoral Turístico-, otras). ¿Resultaron beneficiosas?

Al no estar en Corrientes con el resto de equipo, por ahí puede que no esté al tanto completamente sobre la relación con otras instituciones. Puedo asegurar que se trabaja en conjunto con la Dirección de Estadística y Censo, y Ciencia y Tecnología

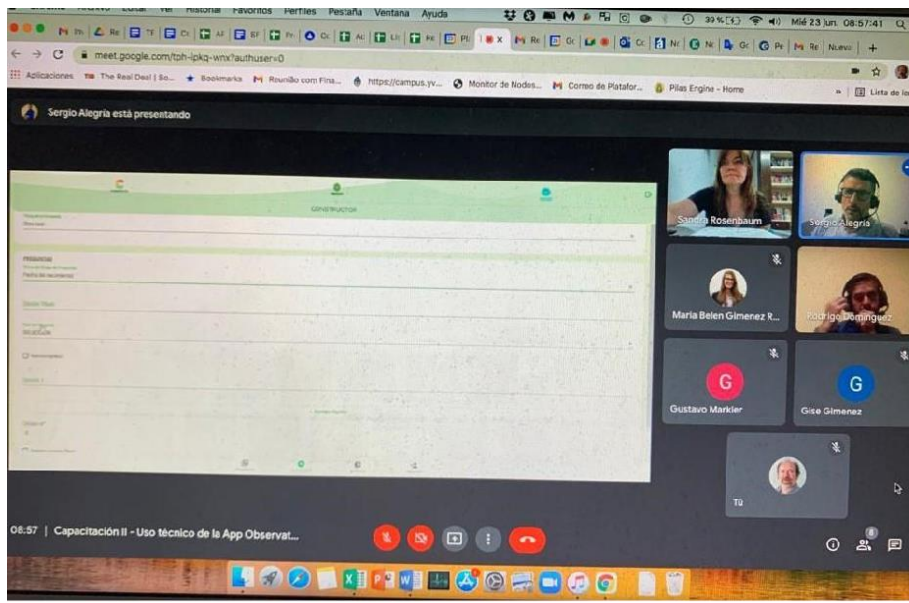
de la provincia que fueron los encargados de hacer la página de venta de licencias de pesca.

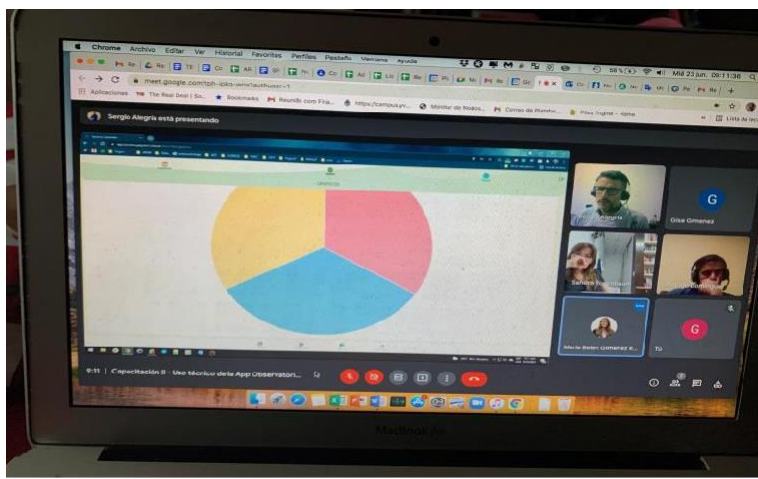
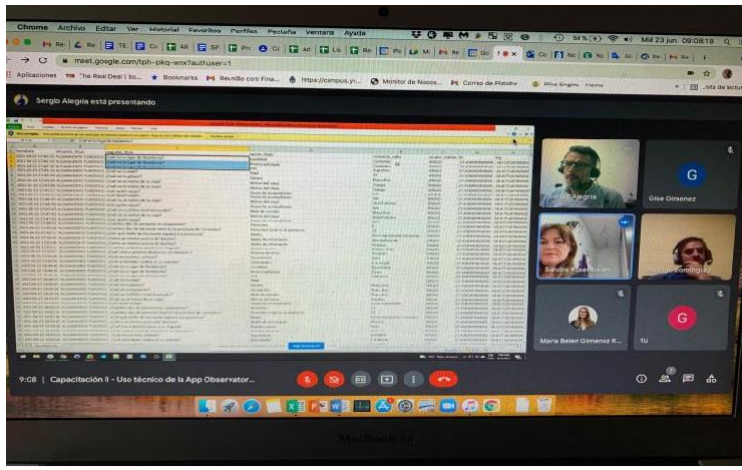
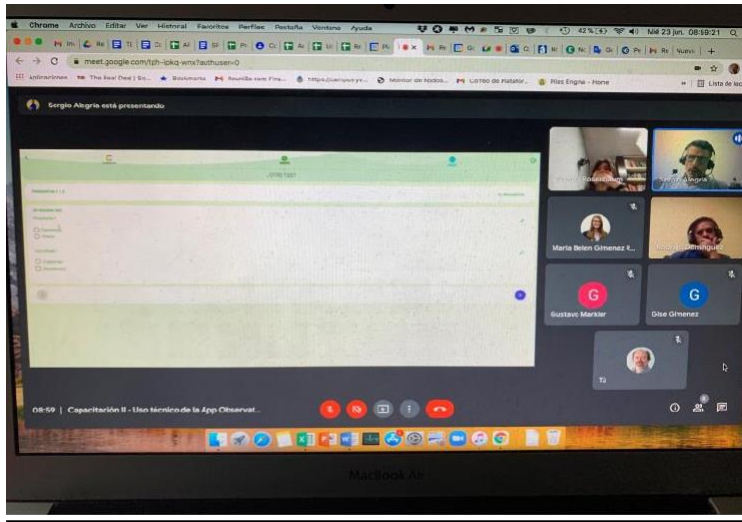
Cuando estaba en Corrientes trabajábamos en conjunto con el Ministerio de Turismo de la Nación y con la CAME, enviando información sobre reservas y ocupación cada fin de semana largo, Semana Santa, Vacaciones, etc. También se trabajaba con el Observatorio de Turismo de Reuniones.

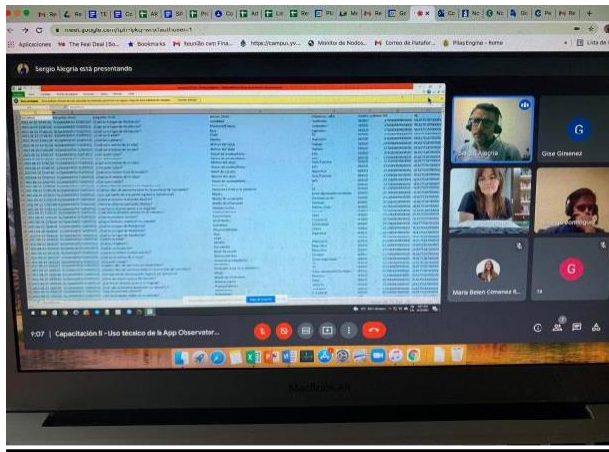
Tarea 5.2. Capacitación en el uso del sistema informático elaborado dirigida a todo el personal de gestión del Observatorio.

Segundo encuentro

Imágenes aleatorias







t presentado en la Formación de Formadores

Formación de Formadores

Curso para capacitar a los futuros Encuestadores



ESQUEMA DE LA CAPACITACIÓN DE HOY

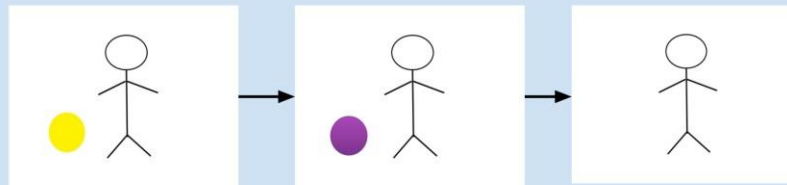
- 1) Presentación del contexto del trabajo, los objetivos y los materiales.
- 2) Nos posicionamos en el rol del **FORMADOR** (fondo amarillo).
 - a) MÓDULO I: Para leer antes de la Capacitación.
 - b) MÓDULO II: Aspectos teóricos para trabajar en clase.
 - c) MÓDULO III: Práctica sobre la Encuesta para Visitantes.
- 3) Nos posicionamos en el rol del **ENCUESTADOR** (fondo violeta).

ACTORES QUE INTERVIENEN

FORMADOR/A

ENCUESTADOR/A

VIAJERO/A



OBJETIVO

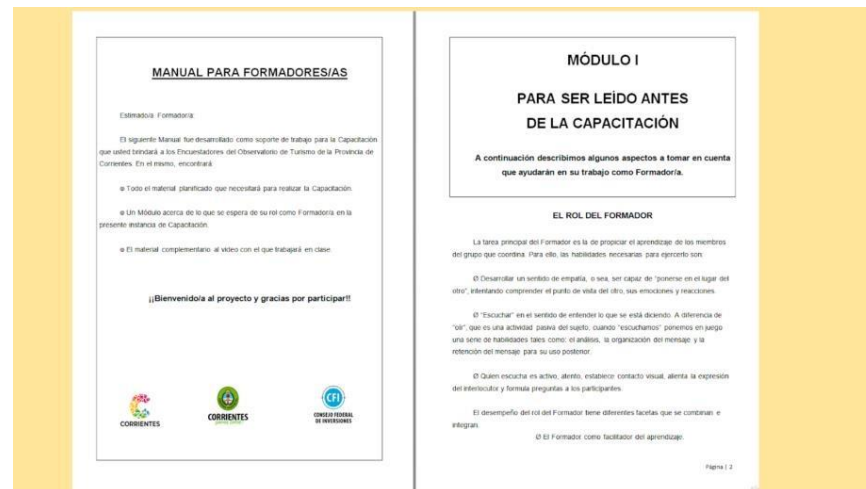
Que los Formadores reciban las herramientas necesarias para capacitar a los futuros Encuestadores en las diversas encuestas que se le asignen oportunamente.

MATERIALES DE TRABAJO

KIT de **CAPACITACIÓN** de uso simultáneo, que consta de:

- a) **MANUAL del FORMADOR** (de uso exclusivo para el Formador).
- b) **MANUAL del ENCUESTADOR** (será usado en clase por los Encuestadores).
- c) **VIDEO** (será usado en clase como apoyo del Formador para que lo visualicen los Encuestadores).
- d) **APP** (es la herramienta con la que los Encuestadores tomarán las encuestas y practicarán en la Capacitación).

MÓDULO I PARA LEER ANTES DE LA CAPACITACIÓN



Habilidades de un Formador

Ø Desarrollar **empatía**, intentando comprender el punto de vista del otro, sus emociones y reacciones.

Ø **Escuchar**: el análisis, la organización del mensaje y la retención del mensaje para su uso posterior.

Ø Quien escucha es activo, atento, establece contacto visual, alienta la expresión del interlocutor y formula preguntas a los participantes.

El desempeño del rol del Formador tiene diferentes facetas que se combinan e integran:

Ø El Formador como **facilitador** del aprendizaje.

Ø El Formador como **observador** del proceso grupal y propiciador de la **comunicación**.

Ø El Formador como **informador** y **asesor** del grupo.

Ø El Formador como **evaluador**.



El Formador como facilitador del aprendizaje.

Facilitar el aprendizaje implica favorecer, orientar, proveer al grupo de las condiciones para llevar a cabo dicho proceso. Es importante:

- ⊖ Dar a conocer a las personas los **objetivos** de la capacitación.
- ⊖ Incorporar la **pregunta** como un recurso clave.
- ⊖ Respetar las **diferencias** individuales en un grupo.
- ⊖ Permitir que surjan **errores**.



El Formador como observador del proceso grupal y propiciador de la comunicación.

- ⊖ La **observación** permite detectar aquello que impacta en el funcionamiento del grupo para modificar o potenciar acciones.
- ⊖ Favorecer la **expresión de ideas** de los participantes y la **escucha** del grupo, evitando que los canales de comunicación se rompan o deterioren.
- ⊖ La **retroalimentación** es una forma de corroborar cómo fue interpretado el mensaje.

El Formador como informador y asesor del grupo.

⊖ El Formador será no sólo una fuente de información, sino al mismo tiempo ayudará al grupo a elaborar la información recibida, **formulando preguntas, planteando problemas** o diferentes puntos de vista.

⊖ El Formador debe evitar realizar aquello que el grupo puede hacer por sí mismo, funcionando como **moderador**. Interviene en función de la demanda de sus alumnos, para orientarlos en la resolución de los problemas.

El Formador como evaluador.

⊖ Evaluar implica recoger información útil para tomar **decisiones**. La evaluación es la instancia que permite analizar el curso y los aprendizajes en función de los objetivos propuestos.

⊖ Evaluar **permanentemente** el progreso puede ayudar a los participantes a mejorar su rendimiento y al instructor a orientar su acción.

⊖ El Formador es una especie de "radar" atento a todos los **indicios** acerca del desarrollo del aprendizaje de los integrantes del grupo. Esto evita avanzar al ritmo de los "mejores" y avanzar cuando una parte del grupo todavía no comprendió los anteriores.



ANTES DE LA CAPACITACIÓN

Es muy importante conocer el auditorio.

Preguntas para caracterizar al auditorio:

- ⊖ ¿Qué **cantidad** de asistentes habrá?
- ⊖ ¿Cuál es la **edad** promedio de los asistentes?
- ⊖ ¿El auditorio **conoce** acerca del tema?
- ⊖ ¿Qué **prejuicios** considera usted que tiene el auditorio respecto a la presentación que realizará?
- ⊖ ¿Cuál es la formación **cultural** del público?

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

A - Introducción:

- ⊖ **Presentarse** o esperar a ser presentado.
- ⊖ Especificar el **tema y objetivo** de la presentación, su **duración** y la dinámica de trabajo que se adoptará.

B - Desarrollo:

- Aquí se desarrollan los contenidos, se plantean y resuelven dudas y dificultades.
- ⊖ La estructura de su presentación deberá ser tan sencilla que usted recuerde lo que desea decir y su público no tenga dificultad para recordar lo que dijo.

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

C - Cierre:

⊖ Al acercarse el final de la Capacitación, es deseable **resumir** los puntos e ideas principales. Se establecen **conclusiones y/o nuevas preguntas**. Es importante asignar un espacio a la evaluación y revisión de las actividades

⊖ Solicite **feedback** para que la retroalimentación le brinde una idea acerca de los resultados de su exposición.

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

D - Lenguaje corporal en el transcurso de la presentación:

⊖ **El contacto visual**

⊖ La mirada sirve para **involucrar** a la audiencia con el mensaje. Recuerde pasear la mirada por todos los asistentes.

⊖ No establezca contacto visual solo con aquellos que se muestran entusiasmados e interesados.

⊖ **La voz**

⊖ Tenga en cuenta que la voz transmite el **estado de ánimo** y la actitud del presentador.

⊖ Articule la voz para lograr que sea audible.

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

E - Algunos consejos:

- No se coloque de espaldas a los asistentes.
- No obstruya la visión mientras utiliza algún apoyo visual.
- Utilice su capacidad de escucha registrando la existencia de murmullos que podría indicar que el público está confundido o aburrido.

◊ Qué hacer con las preguntas

- Arme un listado de las preguntas que Usted prevé que le formulen.
- No permita que más de una persona hable al mismo tiempo, organice los turnos para participar.
- Dirija la respuesta a todo el público, no sólo a la persona que formuló la pregunta.

MÓDULO II ASPECTOS TEÓRICOS PARA TRABAJAR EN CLASE

<p>MÓDULO II</p> <p>ASPECTOS TEÓRICOS PARA TRABAJAR EN CLASE</p> <p>La siguiente es una Guía de clase. Los Encuestadores tienen en sus Manuales las preguntas y respuestas necesarias para el trabajo en el aula o en forma virtual.</p> <p>Lea atentamente el Manual para el Encuestador y observe el video para trabajar durante la clase. Ambos materiales organizarán y facilitarán su tarea.</p> <p>ASPECTOS TÉCNICOS DEL OBSERVATORIO</p> <p>Comience pidiendo a los Encuestadores que respondan la siguiente pregunta del Manual del Encuestador: "¿Conoce en qué consiste un Observatorio?" ¿Puede mencionar algunos?"</p> <p>¿Qué es un Observatorio de Turismo?"</p> <p>Se trata de un organismo Científico-Técnico de información entre el Estado, la Comunidad y las Empresas turísticas. Su función principal es recibir, producir,</p> <p>Página 1 8</p>	<p>sistematizar y analizar el conocimiento del sector turístico. Luego, esta información es procesada para ser comunicada de manera clara y concisa a través de sistemas.</p> <p>Luego de contestar en forma grupal, ponga el video desde el comienzo hasta 1 minuto 10 segundos.</p> <p>Continúe con la siguiente consigna del Manual: "Piense qué beneficios podría traer a su Provincia la existencia de un Observatorio de Turismo".</p> <p>Luego de contestar en forma grupal, continúe con el video desde 1 minuto 10 segundos hasta los 2 minutos 20 segundos.</p> <p>¿Qué beneficios trae a la Provincia en general, y al sector turístico en particular, la implementación del Observatorio?"</p> <p>Como el Observatorio es una especie de fotografía que se toma cada determinado tiempo, permite llegar a un diagnóstico de situación de un momento dado y realizar un análisis comparativo para entender la evolución del sector y tomar decisiones inmediatas y correctivas.</p> <p>Contar con un sistema integrado de información, investigación y seguimiento del turismo permite planificar, definir estrategias y promover proyectos, según las dinámicas y tendencias observadas.</p> <p>Obtiene datos permitiendo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Articular estrategias de promoción y comunicación.• Identificar tendencias de consumo, espacios vacantes de oferta con potencial equitativo de distribución turística.• Identificar necesidades de capacitación.• Optimizar la calidad en las prestaciones actuales.• Medir el impacto económico del turismo en la región. <p>¿Cuáles son actualmente las encuestas con las que trabajamos?"</p> <p>El Observatorio se orienta a sistematizar datos sobre la Oferta y la Demanda Turística.</p> <p>Página 1 8</p>
---	--

- 1) Comience pidiendo a los Encuestadores que respondan la siguiente pregunta del Manual del Encuestador:

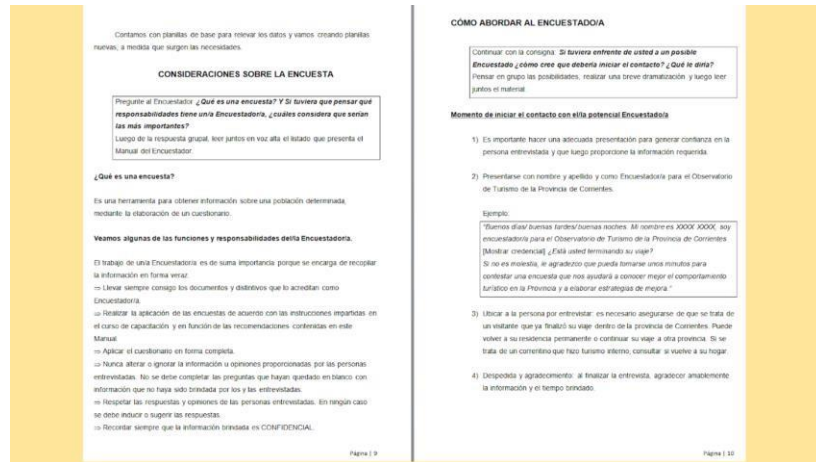
"¿Conoce en qué consiste un Observatorio? ¿Puede mencionar algunos?"

Luego de contestar en forma grupal, ponga el video **desde el comienzo hasta 1 minuto 10 segundos**.

- 2) Continúe con la siguiente consigna del Manual:

"Piense qué beneficios podría traer a su Provincia la existencia de un Observatorio de Turismo".

Luego de contestar en forma grupal, continúe con el video **desde 1 minuto 10 segundos hasta los 2 minutos 20 segundos**.



3) Pregunte al Encuestador **¿Qué es una encuesta? Y Si tuviera que pensar que responsabilidades tiene un/a Encuestador/a, ¿cuáles considera que serían las más importantes?**

Luego de la respuesta grupal, leer juntos en voz alta el listado que presenta el Manual del Encuestador.

¿Qué es una encuesta?

Es una herramienta para obtener información sobre una población determinada, mediante la elaboración de un cuestionario.

Veamos algunas de las funciones y responsabilidades del/a Encuestador/a.

El trabajo de un/a Encuestador/a es de suma importancia porque se encarga de recopilar la información en forma veraz.

- ⇒ Llevar siempre consigo los documentos y distintivos que lo acreditan como Encuestador/a.
- ⇒ Realizar la aplicación de las encuestas de acuerdo con las instrucciones impartidas en el curso de capacitación y en función de las recomendaciones contenidas en este Manual.
- ⇒ Aplicar el cuestionario en forma completa.
- ⇒ Nunca alterar o ignorar la información u opiniones proporcionadas por las personas entrevistadas. No se debe completar las preguntas que hayan quedado en blanco con información que no haya sido brindada por los y las entrevistados.
- ⇒ Respetar las respuestas y opiniones de las personas entrevistadas. En ningún caso se debe inducir o sugerir las respuestas.
- ⇒ Recordar siempre que la información brindada es CONFIDENCIAL.

4) Continuar con la consigna: **Si tuviera enfrente de usted a un posible Encuestador/a, ¿cómo cree que debería iniciar el contacto? ¿Qué le diría?**

Pensar en grupo las posibilidades, realizar una breve dramatización y luego leer juntos el material.

Momento de iniciar el contacto con el/la potencial Encuestado/a

1) Es importante hacer una adecuada **presentación** para generar confianza en la persona entrevistada y que luego proporcione la información requerida.

2) Presentarse con nombre y apellido y como Encuestador/a para el Observatorio de Turismo de la Provincia de Corrientes.

Ejemplo:

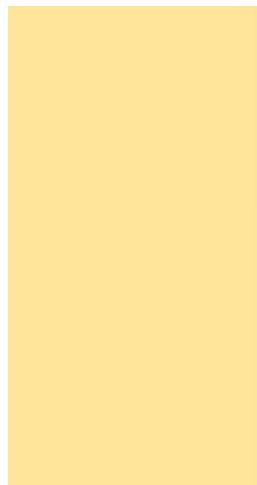
"Buenos días/ buenas tardes/ buenas noches. Mi nombre es XXXX XXXX, soy Encuestador/a para el Observatorio de Turismo de la Provincia de Corrientes [Mostrar credencial] ¿Está usted terminando su viaje? Si no es molestia, le agradezco que pueda tomarse unos minutos para contestar una encuesta que nos ayudará a conocer mejor el comportamiento turístico en la Provincia y a elaborar estrategias de mejora."

3) Ubicar a la persona por entrevistar: es necesario asegurarse de que se trata de un **visitante que ya finalizó su viaje dentro de la provincia de Corrientes**. Puede volver a su residencia permanente o continuar su viaje a otra provincia. Si se trata de un **correntino que hizo turismo interno**, consultar si vuelve a su hogar.

4) **Despedida y agradecimiento:** al finalizar la entrevista, agradecer amablemente la información y el tiempo brindado.

MÓDULO III

PRÁCTICA SOBRE LA ENCUESTA PARA VISITANTES



MÓDULO III
PRÁCTICA SOBRE LA ENCUESTA PARA VISITANTES

A continuación, reproducimos la *Encuesta para Visitantes* que se encuentra en la aplicación, para que los Encuestadores conozcan y practiquen.

Se recomienda que todos cuenten con la aplicación ya bajada en su teléfono móvil como para facilitar el uso de la herramienta (solo Android).

Explique a los Encuestadores que esta encuesta servirá de ejemplo para aprender los mecanismos de uso de la aplicación y las bases de cómo tomar encuestas. Luego podrán utilizar el conocimiento para aplicarlo en cualquiera de las encuestas que se le asignen.

Continuar con el video desde los **2 minutos 20 segundos** hasta el final para mostrar cómo se utiliza la aplicación.



MÓDULO III
PRÁCTICA SOBRE LA ENCUESTA PARA VISITANTES


A continuación veremos cómo tomar la *Encuesta para Visitantes* que se encuentra en la aplicación (solo Android). Esta encuesta le servirá de ejemplo para aprender los mecanismos de uso de la aplicación y las bases de cómo tomar encuestas. Luego podrá utilizar el conocimiento para aplicar en cualquiera de las encuestas que se le asignen.



Inicio de la app
Usted recibirá por parte del personal del Observatorio de Turismo el año de Usuario. Con dicha información, puede completar los datos, rotundando y crear una contraseña. Luego hace click en el botón verde de ingresar.



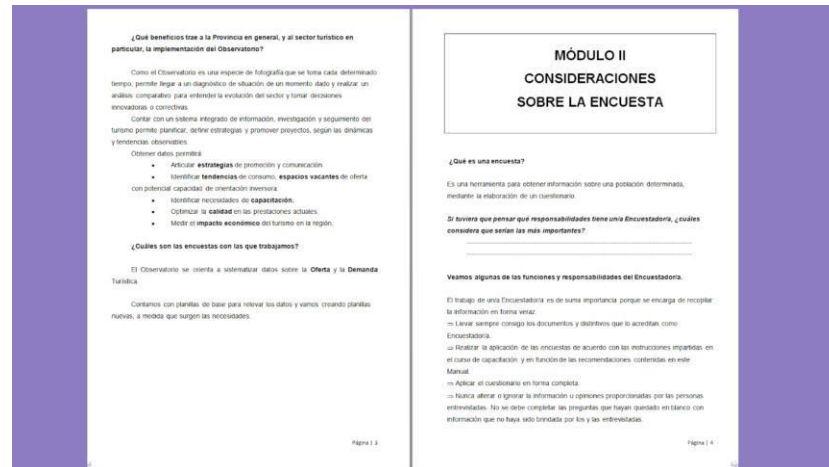
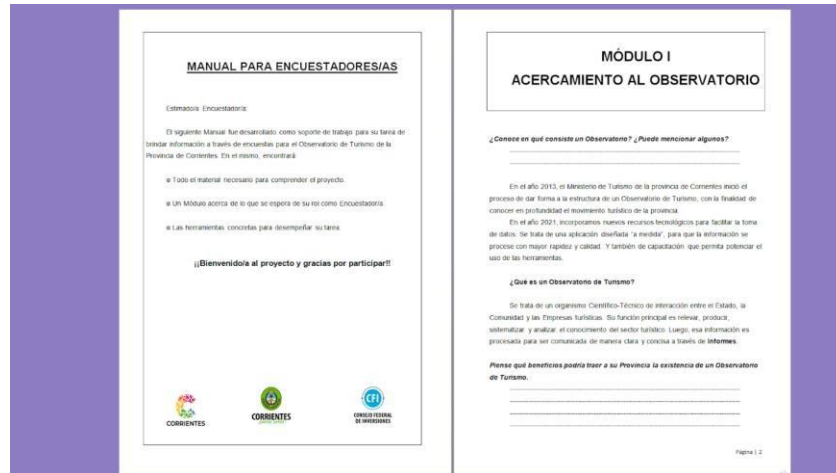
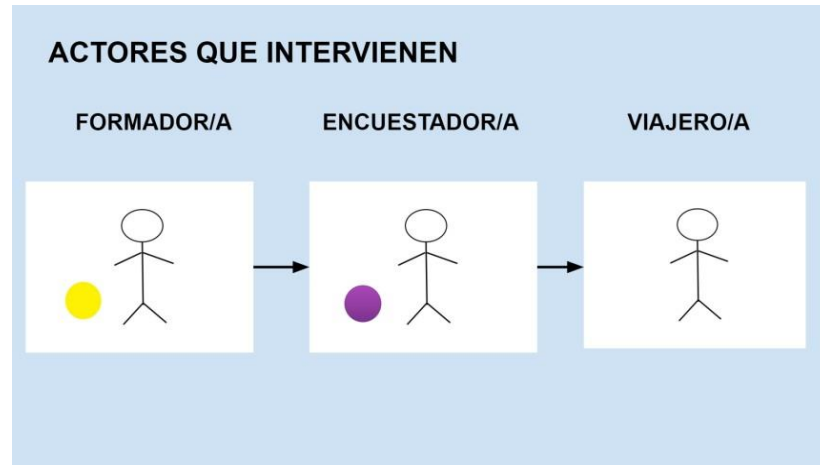
Aquí encontrará el listado de encuestas disponibles. Tiene que elegir la que le fue asignada. En este caso, vamos a entrar en la encuesta para Visitantes, que es sobre la que trabajaremos hoy.



Con esta pantalla se muestran las preguntas que debe formular. Pregunte a su Encuestado "¿Cuál es su lugar de residencia?" y complete la información escribiendo los nombres de la localidad, provincia y país, sin abreviaturas. No importan las mayúsculas o minúsculas. Encuestará que, en algunos casos, el sistema despliega un menú, y se hace sugerencias. Puede elegir directamente una de ellas. Luego haga click en la fecha azul a la derecha para continuar a la próxima pantalla.

Continuar con el video desde los **2 minutos 20 segundos hasta el final** para mostrar cómo se utiliza la aplicación.

- ❑ Solicitar al Encuestador que abra la Encuesta para Visitantes en la aplicación y luego realice un juego de roles.
- ❑ Elija una persona que haga de “turista imaginario” (puede ser el mismo Formador), hacen la encuesta y todos la van completando en la aplicación.
- ❑ Se evacúan las dudas.
- ❑ Agradecimiento a todos y fin de la Capacitación.



ELEMENTOS DE RESPALDO PARA EL FORMADOR

- Manual del Formador.
- Manual del Encuestador.
- Video para visualizar en clase.
- App.
- Equipo del Observatorio de Turismo como asistencia técnica.



¡¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!!



Agradecemos a los integrantes
del **Observatorio de Turismo**
Ministerio de Turismo - Provincia de Corrientes

Roberto Bezos

Responsable del Observatorio de Turismo y del Área de Proyectos y Obras

Equipo del Observatorio de Turismo

Gisela Giménez

María Belén Giménez Rauch

Vanina Maceri

y a Mercedes Alegre

Directora de Gestión Turística del Ministerio de Turismo

Equipo de trabajo

Mg. Sandra Rosenbaum

Mg. Gustavo Markier

Mg. Viviana Bercheñi

Rodrigo Domínguez

Dir. Camila Hojman