



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

Tesis de grado
Licenciatura en Turismo

Los observatorios como herramienta de apoyo para la gestión de destinos turísticos

Julieta Migliori
Legajo N° 84.688/7
migliori.julieta@gmail.com
Directora Dra. Natalia Porto

26 de agosto de 2019
La Plata, Buenos Aires, Argentina

RESUMEN

En un contexto de creciente interés por el turismo, unido a las latentes dificultades desde las diferentes administraciones para medir su impacto no solo en lo económico, sino en lo social, resalta el problema de la carencia de información suficiente y oportuna para evaluar y analizar el comportamiento del sector en escalas territoriales sub-nacionales. El objetivo de esta tesis es proponer el diseño de un observatorio turístico para sustentar la toma de decisiones estratégicas en los destinos turísticos. Con esta finalidad, se toma como punto de partida el concepto de observatorio y aspectos teóricos asociados a las estadísticas en turismo, entendiendo que ambas nociones son interdependientes entre sí. A partir de un análisis comparativo entre experiencias consolidadas de observatorios turísticos en el mundo y del conocimiento del estado de situación de las estadísticas turísticas en Argentina, se detectan las necesidades de información de los diferentes actores involucrados en la actividad y se procede a diseñar un modelo de observatorio turístico que cubra estas áreas de vacancia. Se comprueba que los observatorios turísticos constituyen una plataforma interinstitucional que provee información relevante tanto para la toma de decisiones sustentada en evidencia como así también para contribuir a la planificación estratégica de la actividad.

Palabras clave: observatorio turístico, estadísticas turísticas, sistema de información, gestión de destinos.

AGRADECIMIENTOS

*A mi familia, por darme ánimo y por las horas infinitas de mates cebados.
A mis amigos de siempre y a los que tuve la suerte de conocer en la facultad, por apoyarme durante todo el proceso.*

A mi directora, Natalia, por su compromiso y dedicación.

A la comunidad de la Facultad de Ciencias Económicas, en especial a mis compañeros del Instituto de Investigaciones en Turismo, por enseñarme tanto y siempre alentarme a avanzar.

A todas las demás personas, que de alguna u otra forma me acompañaron en esta etapa.

¡Gracias!

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
-------------------	---

CAPÍTULO 1	8
------------------	---

1.1. LOS OBSERVATORIOS EN EL ÁMBITO ACADÉMICO	8
1.1.1. Concepto	8
1.1.2. Antecedentes.....	9
1.1.3. Temática de actuación	9
1.1.4. Finalidad	10
1.1.5. Naturaleza y vinculación administrativa	10
1.1.6. Funcionamiento y estructura operativa.....	11
1.2. LOS OBSERVATORIOS TURÍSTICOS	13
1.2.1. Utilidad.....	14
1.2.2. Vinculación con la teoría de la información.....	14
1.2.3. La necesidad de información para la gestión a escala sub-nacional	15
1.2.4. La información como parte del proceso de planificación turística	16
1.3. LA ESTADÍSTICA COMO INSUMO DE LOS OBSERVATORIOS	18
1.3.1. Concepto de estadística aplicado a la administración	18
1.3.2. Las estadísticas en el sector turístico	19
1.4. RELACIÓN ENTRE CONCEPTOS.....	22

CAPÍTULO 2	24
------------------	----

2.1. PANORAMA INTERNACIONAL	24
2.1.1. Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible	25
2.2. REGIÓN ÁFRICA	28
2.3. REGIÓN ASIA Y EL PACÍFICO.....	29
2.4. REGIÓN EUROPA	30
2.4.1. Sistema de Información Turística de Asturias, España	31
2.5. SUBREGIÓN AMÉRICA DEL NORTE.....	33
2.5.1. Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato, México.....	34
2.5.2. Observatorio Turístico de Yucatán, México.....	36
2.6. SUBREGIÓN AMÉRICA CENTRAL.....	39
2.7. SUBREGIÓN AMÉRICA DEL SUR	40
2.7.1. Observatorio de Turismo y Eventos de la Ciudad de São Paulo, Brasil.....	40
2.8. ARGENTINA	42
2.8.1. Observatorio Turístico de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina	42
2.8.2. Observatorio Turístico de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, Argentina.....	45
2.9. SIMILITUDES Y APRENDIZAJES A PARTIR DE EXPERIENCIAS CONSOLIDADAS	48

CAPÍTULO 3	51
------------------	----

3.1. OPERACIONES ESTADÍSTICAS EN TURISMO A NIVEL NACIONAL	51
3.1.1. Encuesta de Ocupación Hotelera	52
3.1.2. Encuesta de Turismo Internacional	53

3.1.3.	<i>Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares</i>	54
3.1.4.	<i>Otros operativos estadísticos</i>	55
3.2.	ESTADO DE SITUACIÓN DE LAS ESTADÍSTICAS EN PROVINCIAS ARGENTINAS.....	56
3.3.	ESTADO DE SITUACIÓN EN LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES	59
3.3.1.	<i>Encuesta Provincial de Alojamiento</i>	59
3.3.2.	<i>Encuesta de Ocupación Hotelera Provincial</i>	60
3.3.3.	<i>Encuesta sobre Oferta de las Agencias de Viaje</i>	60
CAPÍTULO 4		61
4.1.	NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS DIFERENTES ACTORES INVOLUCRADOS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	61
4.2.	DISEÑO DE UN OBSERVATORIO TURÍSTICO	62
4.2.1.	<i>Temática de actuación</i>	63
4.2.2.	<i>Finalidad</i>	63
4.2.3.	<i>Naturaleza y vinculación administrativa</i>	64
4.2.4.	<i>Funcionamiento</i>	68
CONSIDERACIONES FINALES		72
BIBLIOGRAFÍA		75
FUENTES ELECTRÓNICAS		77
ANEXO 1		78
ANEXO 2		79
ANEXO 3		82

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: TIPOS DE OPERACIONES ESTADÍSTICAS Y SUS COMPONENTES	20
TABLA 2: ÁREAS TEMÁTICAS OBLIGATORIAS A TRATAR POR LOS MIEMBROS DE LA RED INSTO	26
TABLA 3: ANÁLISIS COMPARATIVO DE OBSERVATORIOS TURÍSTICOS	50
TABLA 4: SÍNTESIS DE OPERACIONES ESTADÍSTICAS DE TURISMO EN ARGENTINA	55
TABLA 5: OBSERVATORIOS INTERNACIONALES VINCULADOS AL TURISMO.....	78
TABLA 6: OBSERVATORIOS INTEGRANTES DE LA RED INSTO.....	79
TABLA 7: OBSERVATORIOS DE ARGENTINA VINCULADOS AL TURISMO	82

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: PROCESO DE FUNCIONAMIENTO DE UN OBSERVATORIO.....	12
FIGURA 2: PROCESO DE PLANIFICACIÓN	17
FIGURA 3: LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DEL SITA.....	31
FIGURA 4: ORGANIGRAMA DEL OTEG.....	34
FIGURA 5: ORGANIGRAMA DEL OTY	37
FIGURA 6: ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO DEL OBSERVATORIO TURÍSTICO DE CABA	43
FIGURA 7: UBICACIÓN DEL OBSERVATORIO TURÍSTICO DE PBA DENTRO DE LA SSTUR PROVINCIAL	46
FIGURA 8: DISTRIBUCIÓN DE INICIATIVAS DE OBSERVATORIOS TURÍSTICOS (OT) EN ARGENTINA.....	58
FIGURA 9: ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL OBSERVATORIO TURÍSTICO	67

INTRODUCCIÓN

El creciente interés por el turismo, unido a las latentes dificultades desde las diferentes administraciones para medir su impacto no solo en lo económico, sino en lo social, ha resaltado el problema de la carencia de información suficiente y oportuna para evaluar y analizar el comportamiento del sector. En este sentido, las nuevas tecnologías aplicadas al turismo han acusado importantes alteraciones en el flujo de la información, dado que ponen a disposición un gran volumen de datos que requieren ser procesados para discernir su relevancia y utilidad.

Uno de los principales obstáculos con los que se tropieza a la hora de afrontar la gestión en el ámbito turístico es la toma racional de decisiones, ya que, cualquiera sea el ámbito de desarrollo, la misma requiere de la existencia de cifras e indicadores de naturaleza estadística. Un sistema que brinde información estadística efectiva es un insumo importante para la toma de decisiones en cualquier ámbito de actuación, ya sea público o privado. En el caso del sector turístico, contar con datos estadísticos confiables y pertinentes es un factor clave para el desarrollo de proyectos de mejoramiento de la competitividad y de políticas públicas sectoriales. La Organización Mundial del Turismo (2010) destaca la importancia de contar con estadísticas fiables para que los responsables de la formulación de políticas tomen decisiones eficaces. Asimismo, la obtención de datos estadísticos relacionados con el turismo permite interpretar la evolución de las magnitudes económicas y sociales del sector y también evaluar la eficiencia de las decisiones administrativas.

En el presente trabajo de investigación se estudia la utilidad de los observatorios como herramientas destinadas a la recopilación permanente y sistemática de datos. Más concretamente, se aborda el estudio de los observatorios en el ámbito del turismo, que constituyen un instrumento de la política turística relativamente novedoso (García Hernández, 2008).

Si bien existen investigaciones enfocadas en el estudio de recomendaciones para la implementación de estadísticas articuladas entre naciones y organismos supranacionales, no sucede lo mismo a nivel destino. En relación a este aspecto, el presente trabajo de investigación contribuye a la comprensión del funcionamiento de los observatorios turísticos como una herramienta de recopilación y generación de información sobre la actividad turística que permite disponer de datos sistematizados, ordenados y actualizados que apoyen la toma de decisiones efectiva, al tiempo que se potencia la competitividad y sostenibilidad del turismo (Jiménez Valero, Alea Díaz, González, & Rodríguez Novo, 2013).

De las consideraciones expuestas el interrogante que surge es cómo puede contribuir a la gestión de un destino turístico la puesta en marcha de un sistema de información, que articule los sistemas de estadísticas nacionales con las necesidades de información para la toma de decisiones locales. La hipótesis que se plantea en este trabajo es que el diseño de un observatorio turístico a escala sub-nacional contribuye al proceso de planificación y gestión del turismo en el destino, a partir de la incorporación de un sistema de información que permita acertar eficazmente en la toma de decisiones y planificación estratégica de la actividad, reuniendo a todos los actores relacionados directa e indirectamente con la misma.

Se establece como objetivo general de esta tesis proponer el diseño de un observatorio turístico para sustentar la toma de decisiones estratégicas en los destinos turísticos, aplicable, en particular, a nivel provincial en Argentina, aunque se espera

que el modelo pueda ser replicado en otras localidades y/o regiones de escala sub-nacional.

Con esta finalidad, se analizan nociones vinculadas a los observatorios, los sistemas de estadísticas –reconociendo su importancia para el desarrollo de la actividad turística–, los sistemas de información, y la estrecha relación entre estos términos, los cuales aplicados a la realidad de un destino turístico pueden ofrecer múltiples ventajas. A partir de este marco de referencia, se indaga sobre cómo estos conceptos son aplicados en la práctica, mediante el estudio de experiencias consolidadas en todo el mundo. Luego, se procede a describir la situación actual de las estadísticas turísticas en Argentina y en la provincia de Buenos Aires. Finalmente, y a partir de la detección de las necesidades de información de los diferentes actores involucrados en la actividad turística, se diseña un modelo de observatorio turístico aplicable a escala provincial, aunque el mismo puede ser adaptado a cualquier otra escala territorial sub-nacional que lo requiera.

La tesis se estructura en cuatro capítulos, organizados como se describe a continuación. El primer capítulo presenta el marco teórico, tomando como punto de partida el concepto de observatorio y aspectos teóricos asociados a las estadísticas en turismo, entendiendo que ambas nociones son interdependientes entre sí. El segundo capítulo exhibe un análisis exhaustivo en materia de observatorios turísticos y estudia comparativamente experiencias provenientes de todos los continentes, buscando derivar aspectos comunes y aprendizajes sobre el funcionamiento de los mismos. El tercer capítulo explora el estado de situación de las estadísticas turísticas en Argentina, tanto a escala nacional, como a nivel provincial, haciendo énfasis en la provincia de Buenos Aires. El cuarto capítulo especifica el diseño de un observatorio turístico aplicable en el ámbito de provincias argentinas, a partir de una descripción de las principales necesidades de información detectadas y los aprendizajes derivados de los observatorios turísticos analizados precedentemente. En último lugar, se exponen las consideraciones finales.

CAPÍTULO 1

Marco teórico

En este capítulo se desarrolla el marco teórico de la presente investigación, tomando como punto de partida el concepto de observatorio. Se aborda su relevancia dentro del ámbito académico en general, y del sector turístico en particular. Asimismo, se definen aspectos teóricos vinculados a las estadísticas en turismo y cómo éstas se relacionan estrechamente con la actividad de los observatorios, al constituir el principal insumo para el desarrollo de sus funciones, entendiendo que ambas nociones son interdependientes entre sí.

1.1. Los observatorios en el ámbito académico

1.1.1. Concepto

El vocablo observatorio es fiel a su etimología latina *observare*, haciendo referencia a “examinar o estudiar con atención, advertir o darse cuenta de una cosa, hacer notar o señalar” (Husillos, 2006 citado en Angulo Marcial, 2009, p. 7). El término remite a las complejas infraestructuras situadas en las montañas, dotadas de potentes telescopios utilizados para explorar el universo (Prieto, 2003 citado en Angulo Marcial, 2009, p. 6). Es posible suponer que los antecedentes de los actuales observatorios se remontan, por un lado, a los primeros observatorios astronómicos, y, por otro, al desarrollo y empleo de los servicios de estadística por parte de cuerpos administrativos a escala nacional (Campos Soares, Ferneda, & do Prado, 2018).

Según Testa (2002), un observatorio es un sistema organizado y estructurado de búsqueda, detección, análisis del ambiente y monitoreo de información vinculada con un determinado sector de actuación, cuyo propósito es *promover el surgimiento de estrategias que conviertan la información resultante en oportunidades* (citado en Campos Soares et al., 2018, p. 89, la cursiva es agregada por la autora de esta tesis). También se lo define como una herramienta diseñada para cubrir requerimientos de información especializada sobre la evolución del territorio objeto de estudio, con el fin de ofrecer información y conocimiento de manera permanente y amplia, a los actores que, en mayor o menor medida, se encuentran involucrados en el desarrollo local y en la toma de decisiones (Phélan, 2007).

El surgimiento de los observatorios atiende la necesidad de sistematizar las diferentes fuentes de información existentes y ofrecer una fuente de información global, completa, integrada, confiable y accesible, con el propósito de facilitar el acceso a la información y al conocimiento, tanto al sector público como al privado (Ortega & San Salvador del Valle, 2010). Gusmão (2005) añade que su función es la de sintetizar y dar tratamiento inteligente a dicha información, destacando su *carácter innovador* (cursivas de la autora de esta tesis), más que centrarse en la producción de datos primarios (citado en Campos Soares et al., 2018, p. 89).

Considerando que no existe una definición ampliamente aceptada (Ortega & San Salvador del Valle, 2010), el concepto de observatorio acaba por ser definido conforme el sesgo del autor o del campo de estudio en el cual se inserta (Campos Soares et al.,

2018). En virtud de lo expuesto, se procede a establecer la siguiente definición general del término: un observatorio es un instrumento destinado a la recopilación permanente y sistemática de datos, provenientes de múltiples fuentes de información, con el objetivo de apoyar la toma de decisiones, actuando como mecanismos de reflexión crítica. Su actividad se centra en el estudio en profundidad de algún fenómeno o sector determinado, buscando transformar la información en conocimiento y haciéndola llegar a los diferentes usuarios que la solicitan.

1.1.2. Antecedentes

El surgimiento de los observatorios está estrechamente relacionado con la invención de los indicadores y la nacionalización de las estadísticas. Los primeros antecedentes de observatorios orientados a temas socioeconómicos se remontan a Francia, en la década de 1960, como estructuras que articulan indicadores estadísticos y debate social. Entre los años 1970 y 1980, estas entidades se popularizan en territorio europeo por iniciativa de los gobiernos municipales y regionales, constituyéndose como espacios de análisis e interpretación de datos, con la finalidad de producir información para facilitar la toma de decisiones en el ámbito de las políticas públicas (Campos Soares et al., 2018).

De manera simultánea, Estados Unidos asiste a una crisis urbana debido a sucesivas migraciones del campo a las ciudades. Ante esta situación, Wood (1962) propone que las políticas urbanas sean tratadas como un fenómeno científico y sometidas a observación (citado en Angulo Marcial, 2009, p. 6).

A finales del siglo XX, el término pasa a ser utilizado en las esferas política y social, coincidiendo con la época en la que el concepto de sociedad de la información y del conocimiento es ampliamente divulgado (Ortega & San Salvador del Valle, 2010). En la actualidad, estas entidades analizan diversas temáticas de la realidad social, aplicando una variedad de métodos y técnicas para la recolección y el análisis de datos, con el fin de monitorear sistemáticamente el funcionamiento de un sector (Phélan, 2007).

1.1.3. Temática de actuación

Los observatorios se pueden clasificar en función de dos variables: su ámbito territorial y su campo de estudio (Campos Soares et al., 2018). Los observatorios territoriales analizan cuestiones que se circunscriben a un determinado espacio geográfico; éstos pueden ser locales, urbanos, metropolitanos, provinciales, regionales, nacionales, y demás formas de división territorial que puedan ser establecidas para delimitar el fenómeno bajo análisis. Por su parte, los observatorios temáticos, como su nombre lo indica, abordan temas o sectores específicos de índole social, política o económica. Esta escueta clasificación no busca ceñir la actuación de un observatorio sobre determinado tema a un espacio definido, dado que es evidente que una temática se puede estudiar en más de una unidad territorial y, recíprocamente, en cierto espacio geográfico pueden ponerse bajo análisis más de un fenómeno, o un mismo fenómeno, desde diversas perspectivas.

Al presente existen observatorios de muchos y variados tipos. Todos ellos representan espacios en los que se desarrollan procesos de observación y análisis de una determinada temática. La amplia variedad de tópicos estudiados se asocia a fenómenos contemporáneos: ciencia y tecnología; derechos humanos; desarrollo

humano; globalización; igualdad de género; inmigración; innovación; violencia; necesidades básicas como educación, salud y vivienda; cuestiones económicas y sociales como el empleo, la economía social, las relaciones de trabajo y el turismo; democracia y justicia (Angulo Marcial, 2009; Campos Soares et al., 2018). Estos son solo algunos de los ejemplos que arroja la revisión de la literatura; una sencilla navegación por internet permite dar cuenta de la variedad de ámbitos de actuación existentes, especialmente en el área de las ciencias sociales (Estivill, 2007).

1.1.4. Finalidad

La actividad primordial de todo observatorio consiste en investigar e informar sobre temas de interés público. Para ello, reúnen, integran y sistematizan datos –desperdigados en diversas fuentes– que conforman su base empírica, monitorean situaciones problemáticas y desarrollan espacios que promuevan la reflexión y difusión de los resultados obtenidos (Campos Soares et al., 2018).

Los observatorios poseen un público objetivo bastante variado. Al momento de presentar la información, algunos consideran a la sociedad como un todo, mientras que otros ponen su atención en segmentos y público específicos. Según Phélan (2007), estas entidades deben ser entendidas como una herramienta destinada a satisfacer necesidades de información particulares, de manera que esta sea producida a “la medida de los usuarios” (Phélan, 2007, p. 104); en este sentido, su labor consiste en aportar valor agregado a sus productos, al proveer información confiable y adaptada a cada situación para la toma de decisiones en su ámbito de influencia (Angulo Marcial, 2009).

Las nuevas tecnologías ponen a disposición un gran volumen de datos, los cuales requieren ser procesados para discernir su relevancia y utilidad. Phélan (2007) afirma que la información disponible en la actualidad no es aprovechada adecuadamente: “predomina una suerte de divorcio entre la información y la toma de decisiones” (Phélan, 2007, p. 99). En vistas de esta realidad, la información resultante del trabajo de los observatorios busca asesorar la toma de decisiones en niveles estratégicos y estimular el debate entre los diferentes actores implicados en la actividad que está siendo objeto de estudio, incluida la sociedad en general. Por consiguiente, su figura acaba configurándose como un repositorio de conocimiento, ya que su accionar no se limita a la mera divulgación de resultados, sino que también promueve la cooperación interinstitucional y la articulación público-privada en sus diferentes niveles (Campos Soares et al., 2018).

1.1.5. Naturaleza y vinculación administrativa

La iniciativa de implementar un observatorio puede provenir de uno o más sectores de la sociedad: puede ser organizado a partir de organismos del sector privado, del gobierno –en sus variadas instancias y esferas–, de la sociedad civil, de organizaciones no gubernamentales, e incluso, de organizaciones internacionales. Actúan en ámbitos locales, nacionales o regionales; algunos funcionan como unidades autónomas, mientras que otros operan en red. A continuación se profundiza sobre cada una de estas alternativas.

Cuando se opta por implementar un observatorio en el seno de una institución pública, éste puede estar sujeto a un sesgo político: “los reportes que el observatorio genera pueden derivar de presiones políticas o intereses determinados” (Phélan, 2007, p.

105). Si se subordina a alguna entidad privada su funcionamiento puede ser más ágil, pero se corre el riesgo de enaltecer intereses particulares. Es por ello que, como término medio, se recomienda establecer fórmulas mixtas (Estivill, 2007) que integren la participación de entes públicos, organizaciones privadas y universidades.

Cualquiera sea la naturaleza del observatorio, es importante que su funcionamiento esté ligado a la labor de las universidades, ya que, por un lado, estas permiten incorporar rigor metodológico a los trabajos elaborados, al brindar una plataforma de investigación y entrenamiento, y, por otro lado, aportan valiosos recursos humanos, como investigadores formados, becarios y personal técnico (Campos Soares et al., 2018; Phélan, 2007).

Para lograr el éxito en sus objetivos, es necesario que los observatorios sean instituidos formalmente, por medio de una personería jurídica –sea pública o privada–, con base en un estatuto, estableciendo organigramas, atribuciones, funciones y fuentes de recursos. En definitiva, deben establecerse junto con un marco administrativo para su operación, contemplando la organización administrativa y técnica, la definición de reglamentos y acuerdos formales de cooperación, además del establecimiento de criterios y planes de trabajo, para su correcto funcionamiento y mantenimiento en el largo plazo.

En la práctica, se pueden materializar en estructuras más o menos flexibles e informales, o bien más complejas y regidas por instrumentos jurídicos; asimismo, pueden poseer autonomía en su operación, o depender institucionalmente de un órgano administrativo superior.

En lo que respecta a su financiamiento, la situación ideal es disponer de varias fuentes: directas –por parte de las instituciones que promueven los observatorios– e indirectas –provenientes de socios que los patrocinan–. El éxito y sustentabilidad en el largo plazo dependen en gran medida de este aspecto (Estivill, 2007).

1.1.6. Funcionamiento y estructura operativa

Los observatorios respaldan la conversión de información en conocimiento (Angulo Marcial, 2009). Para ello, trabajan en una serie de fases, comenzando por la recolección de datos, siguiendo con su gestión y uso eficaz, concluyendo con la difusión de los resultados y del conocimiento producido (Ortega & San Salvador del Valle, 2010). En una primera etapa, de carácter interno, se audita la información recopilada y se procede a definir una estrategia de gestión. En una segunda etapa, se desarrollan bases de datos y soportes estadísticos, que luego actúan como insumo para la elaboración de informes y estudios. Una vez gestionada la información, los observatorios tienen como objetivo fundamental la difusión de la misma.

En este sentido, se ponen a disposición de los usuarios una gran variedad de productos: anuarios, boletines, documentos, estudios específicos, guías, informes de coyuntura, inventarios y revistas, entre otras posibilidades. El material puede ser divulgado mediante publicaciones impresas o por medio de un sitio web (Estivill, 2007; Ortega & San Salvador del Valle, 2010; Phélan, 2007); asimismo, se puede optar por mantener la información resultante solo para uso interno y convocar a los medios de comunicación para exponer los hallazgos más recientes y relevantes (Phélan, 2007).

Figura 1: Proceso de funcionamiento de un observatorio



Fuente: Elaboración propia adaptado de Phélan (2007)

Para el observatorio es determinante delimitar el público usuario al cual se va a dirigir, ya que de ello dependen los canales y el lenguaje a emplear; su imagen y su alcance (Estivill, 2007). Phélan (2007) lo divide en 5 categorías: los usuarios principales corresponden a las diferentes dependencias del **sector público**. Otro grupo de interés lo constituyen **las empresas, las sociedades o potenciales inversores**, quienes posiblemente demanden información para estudios de mercado. También cabe destacar la presencia de **sindicatos, asociaciones y cámaras de comerciantes**, que precisan conocer la evolución del sector y las necesidades de sus afiliados. Por su parte, **las instituciones encargadas de la formación y la capacitación técnica** acuden a los resultados generados con el objetivo de conocer las demandas del mercado de trabajo, para adecuar la oferta de sus cursos. En última instancia, se encuentran **los ciudadanos y estudiantes de áreas relacionadas** con el objeto de estudio.

En cuanto a la elección de la metodología, para abordar las temáticas del observatorio Estivill (2007) aconseja la aplicación conjunta de métodos cuantitativos y cualitativos en el tratamiento de datos oriundos de diversas fuentes, ya que de este modo se agrega valor y se proporciona calidad a la información producida. En lo que respecta al acceso a información, los observatorios acuden a múltiples fuentes durante su trabajo cotidiano (Phélan, 2007):

- Por su tradición, las **fuentes nacionales** son las que ofrecen un mayor cúmulo de datos sobre la realidad social; sin embargo, su principal limitación radica en no poder desagregar la información en escalas territoriales más pequeñas.
- Las **fuentes privadas** realizan registros periódicos sobre sus actividades, aunque esta información suele ser de acceso restringido, o presentar un elevado costo; una posible solución es el establecimiento de convenios de cooperación con áreas de interés.
- En lo que respecta a las **fuentes primarias**, los observatorios recaban sus propios datos en las áreas donde detectan que hay una necesidad de información insatisfecha, o bien, para complementar y contrastar la información disponible. Otras razones que despiertan la necesidad de realizar estudios de primera mano son la negativa por parte de la fuente responsable a proveer

datos y la necesidad de obtener información desagregada que responda a las necesidades de la realidad local.

Phélan (2007) resalta la importancia de reconocer todas las fuentes de información disponibles que recaban datos e información sobre la unidad territorial objeto de estudio y de establecer acuerdos con sus productores, sean de carácter formal o informal.

Finalmente, respecto a sus recursos humanos, el número de empleados es reducido y su dedicación a las tareas del observatorio puede ser exclusiva, o compartida con otras actividades dentro de la misma institución de adscripción (Phélan, 2007). Dado que los observatorios pioneros se desarrollaron en torno al trabajo con indicadores, se recomienda que los equipos designados para la operación de estas entidades posean algún grado de conocimiento sobre estadística (Campos Soares et. al, 2018).

1.2. Los observatorios turísticos

Los observatorios son una herramienta importante para cualquier rama de la economía, puesto que permiten dar seguimiento a indicadores preestablecidos, con el fin de conocer las debilidades y fortalezas que presenta un determinado sector y llevar a cabo estrategias de mejora y pronósticos sobre la actividad a futuro (Valero et al., 2013). En particular, en el ámbito del turismo, constituyen un instrumento de la política turística relativamente novedoso (García Hernández, 2008).

Existen diversas definiciones acerca del concepto de *observatorio turístico*. Se lo puede considerar una herramienta útil para procesar y generar información, con el objetivo de potenciar la competitividad y el posicionamiento de un destino y del producto turístico, sea de una nación, región, provincia o municipio (Valero et al., 2013). Siguiendo con esta línea conceptual, López Zapata & Márquez Godoy (2012) definen a los observatorios turísticos como sistemas integrados de información para el estudio, investigación y seguimiento del turismo en un destino, y su creación responde a la necesidad de poner al alcance de los sectores público y privado, una herramienta dirigida a potenciar la competitividad de la actividad. Molina Velázquez y Báez Alcocer (2017) adhieren a esta noción de observatorio como herramienta y agregan que su finalidad es la de ayudar a la toma de decisiones en el territorio y generar mecanismos de gestión adaptados a la realidad local. Es importante destacar que el observatorio no busca entrar en colisión con otras instituciones encargadas de generar estadísticas de turismo; por el contrario, su tarea es coordinar y complementar su accionar, haciendo llegar la información necesaria a los diferentes actores del sector para impulsar su desarrollo (López Zapata & Márquez Godoy, 2012).

Luego de la revisión del concepto, se puede afirmar que un observatorio turístico es un instrumento de inteligencia al servicio de los destinos turísticos, pensado para proveer información estratégica (Blasco Franch & Cuevas Contreras, 2013); constituye una herramienta de recopilación y generación de información sobre la actividad turística que permite disponer de datos sistematizados, ordenados y actualizados que apoyen la toma de decisiones efectiva al tiempo que se potencia la competitividad y sostenibilidad del turismo (Valero et al., 2013).

Si bien los primeros registros de observatorios en turismo tienen su origen en la década de 1970 en Europa, es en los años 2000, con el desarrollo de la era del

conocimiento, cuando se impulsan diversas iniciativas en países europeos, América, Asia y África (Molina Velásquez & Báez Alcocer, 2017). Para el año 2004 la Organización Mundial del Turismo (en adelante, OMT) crea la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible –también conocida como INSTO, por sus siglas provenientes de la denominación en inglés *International Network of Sustainable Tourism Observatories*– con la finalidad de realizar un monitoreo económico, ambiental y social de los impactos que genera la actividad en los destinos, sumando actualmente 26 casos repartidos en todo el mundo.

1.2.1. Utilidad

Un observatorio permite en relación al turismo y al desarrollo local (Lajara, García Lillo & Sabater Sempere, 2009; Valero et al., 2013):

- Obtener información sobre el volumen y características de la actividad turística, tanto a nivel de la oferta como de la demanda.
- Generar informes, estudios y estadísticas que permitan a la Administración de Turismo priorizar políticas y estrategias de desarrollo, asegurando una adecuada asignación y focalización de los recursos.
- Elaborar indicadores que faciliten una evaluación más precisa de las políticas implementadas.
- Facilitar información suficiente y de calidad que sirva como base para la toma de decisiones de los diferentes agentes económicos implicados en el sector turístico.
- Disponer de información que permita tanto al sector público como al sector privado concordar, sobre bases confiables y claras, marcos regulatorios que estimulen el desarrollo sustentable de la actividad turística.
- Fomentar el debate entre los diferentes actores implicados en el sector y conocer sus necesidades de información para el desarrollo de sus actividades.
- Suplir las carencias de información específicas de cada territorio.
- Aportar información de valor que contribuya a la planeación estratégica de la actividad y a la mejora de la competitividad.

1.2.2. Vinculación con la teoría de la información

En los últimos años, las ciencias económicas han realizado valiosos aportes a la actividad turística. Sin embargo, un aspecto poco considerado ha sido el de la información (Santágata, 2011). “La información es el activo intangible más importante que puede tener cualquier organización, tanto de orden gubernamental como empresarial, ya que la correcta toma de decisiones y la planeación asertiva dependen de ésta” (López Zapata & Márquez Godoy, 2012, p. 83). Uno de los principales obstáculos con los que se tropieza a la hora de afrontar la gestión en el ámbito turístico es la toma racional de decisiones, ya que, cualquiera sea el ámbito de desarrollo, la misma requiere de la existencia de cifras e indicadores de naturaleza estadística. La Organización Mundial del Turismo (2010) destaca la importancia de contar con estadísticas fiables para que los responsables de la formulación de políticas tomen decisiones eficaces. Asimismo, la obtención de datos estadísticos relacionados con el sector permite interpretar la evolución de sus magnitudes económicas y sociales y también evaluar la eficiencia de las decisiones administrativas.

Más allá del trabajo estadístico que realizan los Estados en materia turística, existen importantes vacíos de información que impiden que se realice un análisis profundo y

riguroso de las problemáticas y cuestiones vinculadas con el sector, fundamentalmente a escala local (García Hernández, 2007). Santágata (2011) señala que hay un aspecto de la teoría de la información que compete a los observatorios turísticos y es el de producir información. Las asimetrías informativas en el sector turístico pueden ser contrarrestadas mediante informes elaborados por un observatorio que brinde información completa sobre la oferta y la demanda, contemplando las realidades más relevantes del territorio y reuniendo la información producida por los distintos actores presentes en él. Explica que dicha producción tiene un elevado costo; sin embargo, las organizaciones que reciben la información poseen indudablemente una ventaja.

Los observatorios constituyen un instrumento que posee como objetivo principal el análisis en profundidad de las múltiples aristas del fenómeno turístico (García Hernández, 2008). Su función radica en transformar datos estadísticos en información útil y relevante para los procesos de gestión, tanto de entidades públicas como privadas. La información producida ayuda a los gestores y tomadores de decisiones en general a ser más proactivos y brindar respuestas adecuadas a los problemas y situaciones del día a día (Brandão y Costa, 2008). Así, logran cubrir las deficiencias de información detectadas y propagan las estadísticas del sector turístico a todos los agentes interesados (Carvalho Santos & Borges Inácio, 2018).

1.2.3. La necesidad de información para la gestión a escala sub-nacional

Las nuevas dinámicas que influyen en el desarrollo del sector turístico, derivadas de factores relacionados con la demanda y la oferta turística, así como de cuestiones vinculadas a la coyuntura económica y sociocultural, han conducido al aumento de la competitividad entre los destinos turísticos y a la consiguiente necesidad de implementar nuevos modelos de planificación y gestión en los mismos (Brandão y Costa, 2008). Poco más de una década atrás, la actividad turística carecía de importancia dentro de la agenda política local. Sin embargo, este contexto competitivo en el que se insertan las ciudades ha obligado a los gobiernos municipales y regionales a pasar de tener una estructura de políticas turísticas simple –ligada básicamente a tareas de promoción– a intervenciones mucho más ambiciosas, vinculadas con el acondicionamiento global de las ciudades como destino turístico, al desarrollo de órganos locales dedicados a la gestión, y a la adopción de nuevos conceptos en materia de planificación, tales como la calidad, la sostenibilidad y la colaboración público-privada (García Hernández, 2007).

La creciente importancia del sector, ligada a la tendencia de mayor actuación en el ámbito local en la gestión del mismo, exige que los destinos establezcan procesos estructurados de recolección y puesta a disposición de información sobre la realidad turística local (Carvalho Santos & Borges Inácio, 2018). Uno de los ejes centrales de actuación de la política turística pública ha de ser la obtención de datos en forma sistemática, así como su difusión a los múltiples agentes implicados en el sector (García Hernández, 2008). El conocimiento de primera mano sobre la realidad turística local mejora la base sobre la que se toman decisiones. Es por ello que todo proceso de gestión o planificación debe apoyarse en un sistema continuo de recogida, tratamiento y análisis de información que proporcione una visión integral sobre el desarrollo de la actividad (Brandão & Costa, 2008).

Cabe destacar que sin una adecuada planificación, la actividad turística puede ocasionar diversos impactos negativos a nivel destino, comprometiendo la calidad y sostenibilidad del mismo. Para que el turismo se desarrolle sobre una base equilibrada y sustentable, beneficiando tanto a los turistas como a la comunidad receptora, es

fundamental que se trabaje en la planificación estratégica del sector. El éxito de la implementación de políticas de desarrollo turístico dependerá en gran medida de la consistencia, la claridad y la eficacia de la comunicación entre los diversos actores (Carvalho Santos & Borges Inácio, 2018).

En este sentido, Phélan (2007) sostiene que los observatorios locales son más que un sistema de información estadística, siendo propuestos con el objetivo de cerrar la brecha entre las estadísticas y los diferentes actores del territorio. Con el fin de contribuir al proceso decisional y de planificación de la actividad turística, estas entidades emplean como *input* los datos que aportan los sistemas de estadísticas oficiales, tanto a nivel nacional como provincial –muchas veces escasos y dispersos– y los complementan con la información producida por los diversos organismos públicos y privados locales, e información obtenida de primera mano, “*constituyendo una red relacional a lo largo del territorio capaz de interactuar sinérgicamente. Asimismo generar mayor información, necesaria para el proceso decisional y de planificación (...) como también para el posterior control –por retroalimentación– de los resultados alcanzados en las acciones contempladas en un plan de política turística*” (Santágata, 2011, p. 43).

La creación de un observatorio turístico, constituido a través de un sistema de indicadores que permita mensurar la actividad estadística dedicada al sector, debe orientarse al cumplimiento de los objetivos de la política turística local, y a las estrategias diseñadas para alcanzarlos (Sancho Pérez, 2001; Santágata, 2011). Aquí la cooperación constituye el eje central en la estrategia de actuación de los observatorios, al funcionar como un foro dinamizador del cual participan todos los agentes que conforman el entramado turístico de la zona bajo análisis (García Hernández, 2008).

1.2.4. La información como parte del proceso de planificación turística

Las nuevas dinámicas del sector turístico han dado paso a modelos de planificación más participativos, los cuales hacen énfasis en las capacidades e intereses locales y regionales, así como en las realidades de los grupos humanos y económicos que actúan en sus respectivas áreas. Asimismo, en la medida que la actividad turística se hace más compleja como resultado de los cambios científicos y tecnológicos, y de la creciente competencia entre destinos, los administradores –tanto públicos como privados– se ven obligados a tomar decisiones en escenarios de creciente incertidumbre y que cambian con rapidez. En virtud de ello, la planificación se ha transformado en un soporte básico que otorga racionalidad a las decisiones y operaciones cotidianas (Molina & Rodríguez, 1991).

Los procesos de planificación turística han sido ampliamente estudiados desde distintas perspectivas que han evolucionado conforme lo fue haciendo el sector (Acerenza, 1985; Bote Gómez, 1990; Boullón, 1978; Gunn, 2002; Hernández Díaz, 1982; Molina y Rodríguez, 1987; Pearce, 1988; entre otros autores citados en Osorio García, 2006). En particular, para señalar la importancia de la información y el rol que ocupan los observatorios dentro del proceso de planificación turística se tomará como ejemplo el modelo propuesto por Molina & Rodríguez (1987)¹.

¹ Su esquema de fácil comprensión pretende servir para ejemplificar el rol que ocupa la información dentro de los procesos de gestión de la actividad turística. No obstante, dado que la información es un insumo básico en cualquier proceso de planificación, las afirmaciones que se plantean en el apartado 1.2.4. pueden ser válidas para modelos de planificación turística más complejos, como los que se han citado precedentemente.

Se ha seleccionado este modelo ya que “se considera que su mayor contribución consistió en proporcionar esquemas conceptualmente claros y metodológicamente sencillos para estudiar la planificación turística” (Osorio García, 2006, p. 298).

Figura 2: Proceso de planificación

<i>Fase</i>	<i>Actividades (etapas)</i>	<i>Documento</i>
Definición	Diagnosis Prognosis	Plan
	Establecimiento de fines Selección de estrategias Selección de instrumentos	
Aplicación	Programación Presupuestación Instrumentación Evaluación	Programa Proyecto

Fuente: Molina & Rodríguez (1991, p. 59)

En la **primera fase**, se elabora un documento conocido como plan, en el cual se analiza la situación objeto de la planificación, se establecen los objetivos y metas que se desean alcanzar y se proponen los instrumentos requeridos a tal fin. A la vez, la determinación del plan se compone de la diagnosis –diagnóstico–, la prognosis –pronóstico– y el establecimiento de fines, estrategias e instrumentos de desarrollo. Específicamente, se hará hincapié en los dos primeros sub-procesos:

- Durante la diagnosis se analiza la situación del objeto que motiva la planificación, con el fin de comprender su estructura, su composición y su comportamiento, así como la función que cumple en el contexto donde se desenvuelve. La información ocupa un lugar preponderante en esta instancia, ya que la precisión con la que se elabore el diagnóstico condicionará la efectividad de todo el proceso.
- Una vez finalizado, se procede a efectuar un pronóstico, el cual consiste en una proyección del comportamiento de las variables identificadas durante el diagnóstico. La etapa de prognosis hace un uso intensivo de la información para poder fundamentar los argumentos que se emiten. Aquí es importante contar con información tanto cuantitativa como cualitativa sobre el objeto de estudio, así como también de las variables internas y externas que influyen en su comportamiento.

En la **segunda fase**, se elaboran programas y proyectos concretos que contribuyen a aproximar el estado presente al estado ideal propuesto. La fase de aplicación incluye aspectos como la programación, la presupuestación, la instrumentación y la evaluación de las acciones que deberán llevarse a cabo, siendo ésta última la de mayor relevancia a los fines de esta investigación:

- Aunque se encuentra al final por meros fines ilustrativos, la evaluación es una actividad latente en todo el proceso. Su objetivo es comparar el estado de situación deseado, con lo preestablecido y con lo logrado hasta el momento. Por medio de la evaluación se puede detectar la diferencia entre lo esperado y lo alcanzado, además de estimar desviaciones en el cumplimiento de los

objetivos propuestos. En consecuencia, contar con información fiable y actualizada es un requerimiento básico para la gestión de cualquier actividad y para el establecimiento de indicadores que señalen si las medidas establecidas efectivamente conducen a los objetivos determinados.

Partiendo de este principio, los observatorios turísticos facilitan la interacción entre las partes involucradas y actúan como una herramienta de gestión que genera y concentra información científica y estadística, que propicia la realización de diagnósticos y pronósticos, junto con la elaboración de planes y programas de acción, convirtiéndose en la principal fuente de datos oficiales turísticos sobre un destino (Carvalho Santos & Borges Inácio, 2018).

1.3. La estadística como insumo de los observatorios

1.3.1. Concepto de estadística aplicado a la administración

La estadística se define como el arte y la ciencia de reunir datos, analizarlos, presentarlos e interpretarlos. Cada vez es más frecuente que para hacer una valoración inteligente de los eventos actuales, se demande cotejar e interpretar un volumen considerable de datos (Newbold, Carlson, & Thorne, 2008).

La información estadística posee un importante rol en la sociedad moderna. Aguilera (2009) define a las estadísticas como instrumentos para el diseño, monitoreo y evaluación de políticas públicas, para la toma de decisiones por parte de agentes productivos y de ciudadanos, y para la rendición de cuentas y transparencia de los entes públicos. El autor agrega que las instituciones encargadas de implementar políticas públicas deben procurar tomar decisiones basadas en evidencia estadística y económica, para poder maximizar su eficiencia y disminuir el riesgo de desperdicio de recursos.

La teoría general de la estadística es aplicable a cualquier campo científico en el cual se hacen observaciones. En la actualidad, es utilizada en diversas áreas y es uno de los principales puntos de partida para la gestión de cualquier actividad. Por su parte, Barreto Villanueva (2012) define a la estadística como la ciencia que trata la recopilación, organización, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos con el propósito de tomar decisiones efectivas y pertinentes. Además, sostiene que las estadísticas oficiales orientan a la administración pública en su toma de decisiones y sugiere que esto se debe, fundamentalmente, a la importancia que se les ha asignado desde organismos internacionales.

Al respecto, la Organización de las Naciones Unidas (2014) establece lo siguiente: “Las estadísticas oficiales constituyen un elemento indispensable en el sistema de información de una sociedad democrática y proporcionan al gobierno, a la economía y al público datos acerca de la situación económica, demográfica, social y ambiental”². No es sorpresa, entonces, que la confección de estadísticas haya cobrado importancia en los últimos años en múltiples sectores de la economía, siendo el turismo uno de ellos.

² Naciones Unidas (2014). Principios Fundamentales de las Estadísticas Oficiales. Recuperado de <https://unstats.un.org/unsd/dnss/gp/FP-New-S.pdf>

1.3.2. Las estadísticas en el sector turístico

El turismo a nivel mundial se ha convertido en un multiplicador de fuentes de riquezas y está causando un gran impacto positivo sobre las economías de muchas naciones. Para el año 2017, según datos de la OMT (2018), el sector representó en promedio el 10% del Producto Interno Bruto mundial, generó 1 de cada 10 empleos, significó 1,6 billones de dólares en exportaciones (7% del total mundial) y participó en el 30% del total de las exportaciones de servicios, constituyendo la tercera categoría de exportación a escala mundial, por detrás de productos químicos y combustibles.

Sin duda, la actividad turística se ha consolidado como un subsector de la economía que ocupa una posición estratégica en muchos países, al realizar valiosos aportes al crecimiento económico y a los niveles de generación de empleo. Por tal motivo, ha surgido el interés por diseñar diferentes estrategias para lograr medir su contribución a la economía de manera efectiva.

En este sentido, la OMT ha realizado numerosos esfuerzos por medir el impacto y comportamiento del sector. Como resultado, en conjunto con Naciones Unidas, lanzó en el año 2010 dos publicaciones denominadas *Recomendaciones Internacionales para Estadísticas de Turismo y Cuenta Satélite de Turismo: recomendaciones sobre el marco conceptual*, con el objetivo de estandarizar los métodos de recolección de información estadística de manera confiable, comparable y periódica en el plano internacional.

Debido a estos diversos impactos que genera la actividad turística, y al amplio espectro de agentes involucrados en la misma, la OMT (2010) considera ineludible la adopción de un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo. En virtud de ello, destaca la importancia de contar con estadísticas más abundantes y fiables para que los responsables de la formulación de políticas puedan tomar decisiones eficaces.

Buenas políticas requieren de buenas estadísticas en los diferentes niveles del proceso de toma de decisiones y ejecución de las mismas (Aguilera, 2009). Sin embargo, estos análisis solo se pueden realizar si se dispone de datos suficientes y adecuados que permitan generar estadísticas fidedignas, requerimiento fundamental para evaluar los diferentes aspectos del turismo, además de apoyar y mejorar la formulación de políticas y la toma de decisiones. La obtención de datos estadísticos relacionados con el sector turismo permite interpretar la evolución de las magnitudes económicas y sociales del sector y también evaluar la eficiencia de las decisiones administrativas.

El objetivo principal de las estadísticas de turismo es medir el alcance, distribución y naturaleza de los movimientos de personas residentes y no residentes, determinar cómo estos movimientos inciden en la demanda de productos turísticos, y proveer información sobre cómo éstos responden a las necesidades socioeconómicas de los demandantes. Asimismo, son útiles en la organización y evaluación de campañas promocionales, en el estudio de las tendencias del turismo así como sus variaciones estacionales, y en la formulación de planes y políticas para el desarrollo.

Las estadísticas proporcionan una de las herramientas básicas para el análisis de la actividad turística y sus relaciones con la economía como un todo, tanto en términos de consumo como de producción. Permiten obtener una percepción global del fenómeno turístico, sus implicancias para el desarrollo estratégico y su efecto en la economía. Más específicamente, constituyen la base para el diseño de políticas de desarrollo turístico, la elaboración de estrategias de marketing y la evaluación de la efectividad de dichas acciones. Por otra parte, se configuran como un instrumento

básico para los empresarios en la toma de decisiones, proporcionando un marco de referencia objetivo a partir del cual adaptar sus estrategias competitivas.

Quevedo (1999) resalta la importancia de que todos agentes y operadores económicos de los mercados turísticos dispongan de una estadística fiable, coherente, adecuada y oportuna sobre la estructura y la evolución del sector. Hoy en día no sólo las administraciones públicas necesitan de estadísticas fiables para definir sus políticas turísticas y demás planes de acción, sino que múltiples usuarios –profesionales, empresarios, inversionistas, organizaciones gremiales, investigadores, entidades educativas, entre otros– requieren información que permita una toma de decisiones en cuestiones fundamentales como: planes de comercialización, inversiones, identificación de nuevos productos turísticos, desarrollo de recursos humanos, y análisis de mercados.

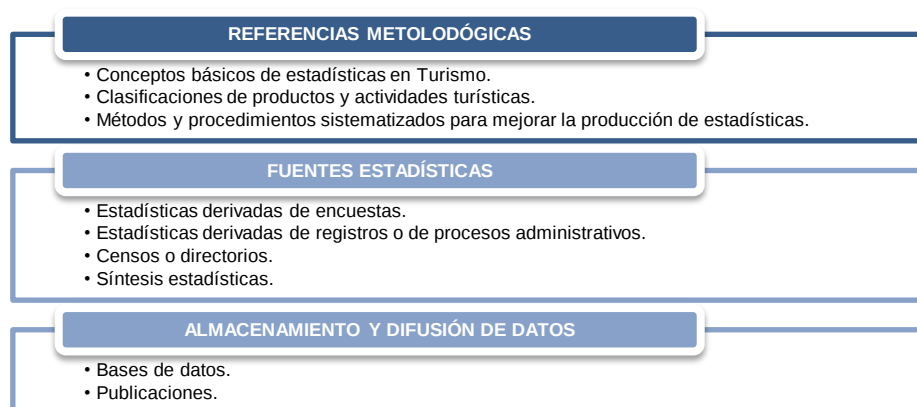
1.3.2.1. Sistema de Estadísticas de Turismo

Los grandes cambios que afectan en la actualidad al sistema económico mundial, donde las tendencias son de difícil previsión, provocan que la actividad turística requiera de un gran soporte estadístico para su análisis histórico y coyuntural.

La OMT siempre ha manifestado la necesidad de crear un Sistema de Estadísticas de Turismo (SET), que se integre con los Sistemas Generales de Estadísticas nacionales y que proporcione información estadística fiable, consistente y apropiada sobre la estructura socioeconómica y el desarrollo del turismo. Los resultados provenientes de los SET facilitan la comparabilidad internacional y sustentan la labor de los diferentes agentes sociales involucrados en la actividad (Valdés, Del Valle, & Sustacha, 2011).

Las Operaciones Estadísticas del Turismo constituyen el contenido de todo Sistema de Estadísticas de Turismo y se estructuran en base a tres elementos: las **referencias metodológicas**, las **fuentes estadísticas** y los **medios instrumentales** (Sancho Pérez, 2001).

Tabla 1: Tipos de Operaciones Estadísticas y sus componentes



Fuente: Elaboración propia en base a Sancho Pérez (2001)

La totalidad de los resultados del SET y la disponibilidad de los mismos posibilitan a todos los actores involucrados, directa o indirectamente en el sector turístico, una toma

de decisiones más adecuada. El hecho de disponer de un flujo continuo de información estadística periódica permite ir conformando un conocimiento de la realidad y una opinión sobre lo que acontece, definir estrategias y planes de acción para la mejora de la actividad y estar preparados para enfrentar el dinamismo del sector (Sancho Pérez, 2001).

No obstante, en muchos casos, los sistemas estadísticos no logran responder a todos los objetivos y necesidades particulares que plantean los diferentes actores que integran el entramado turístico. Cada usuario requiere un tipo de información específica y adaptada a su actividad, lo que hace necesario profundizar en un planteamiento más completo como son los Sistemas de Información Turística (SIT) (Valdés et al., 2011).

1.3.2.2. Sistema de Información Turística

Los Sistemas de Información Turística (SIT) constituyen un proceso permanente y sistematizado de recopilación, tratamiento, ordenación y distribución de la información, empleada por agentes públicos y privados, para la planificación, acción y evaluación de un destino. En otras palabras, constituyen una herramienta que proporciona una visión global de la situación del destino, lo que permite a los diversos agentes del sector una acertada planificación y gestión de la actividad turística (Pérez Guilarte, 2015).

Pérez Guilarte (2015) y Valdés et al. (2011) afirman que el concepto de Sistema de Información Turística (SIT) que aquí se plantea es más profundo y complejo que el de un Sistema de Estadísticas de Turismo, ya que el primero posee sus propias metodologías y operaciones para el estudio de la actividad turística y, paralelamente, recoge y sintetiza la información facilitada por el segundo, proporcionando respuesta a las demandas de información requeridas por los múltiples usuarios, públicos y privados, implicados en la gestión del sector.

Asimismo, el SIT debe suministrar información consistente, perdurable y comparable tanto en el tiempo como en el espacio: *“ambos aspectos son esenciales, pues desde el punto de vista temporal la comparabilidad permite estudiar la evolución, tendencia o componente estacional, así como realizar predicciones a corto plazo, mientras que desde el punto de vista espacial, permite medirse con otros destinos turísticos”* (Valdés et al., 2011, p. 934).

La OMT categoriza a los distintos usuarios que pueden acudir al SIT de la siguiente forma (Sancho Pérez, 2001):

- Las autoridades de la **Administración Pública de Turismo** requieren información suficiente para el diseño de estrategias y políticas turísticas; conocer cuál es el peso real del sector turístico y sus principales macro-magnitudes; poseer instrumentos que permitan simular el efecto sobre el sector y la economía de las diferentes políticas turísticas.
- El **sector privado empresarial** necesita información que le permita efectuar una mejor y más adecuada toma de decisiones de acuerdo a sus actividades, y una base para comparar su actividad con la de sus competidores.
- Para los **consumidores**, el conocimiento de la realidad del sector puede permitir a asociaciones y grupos organizados de consumidores actuar sobre los distintos agentes turísticos en beneficio de los visitantes.
- Los **investigadores y profesionales** demandan información fiable para el desarrollo de sus estudios sobre la realidad turística del país.

En su documento *Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo* la OMT consigna los objetivos y acciones tendientes a la estructuración de un SIT, que cubra todas las necesidades estadísticas y de información turística, aplicable a nivel nacional o a escalas territoriales más reducidas (Sancho Pérez, 2001).

En el corto plazo, las acciones han de centrarse en identificar y aprovechar la información existente con el propósito de satisfacer las necesidades básicas de los usuarios del sistema, especialmente las relacionadas con el proceso de toma de decisiones; es en esta etapa donde se deben diagnosticar las deficiencias en las estadísticas existentes y las áreas de vacancia de información. Asimismo, se advierte que un impedimento para el correcto funcionamiento y perdurabilidad en el tiempo del SIT suele ser la poca constancia que tienen los organismos responsables en la ejecución de las operaciones estadísticas. Esto se debe a múltiples factores, tales como: una escasa disponibilidad de recursos, dificultades en la recolección de datos, dispersión de las fuentes estadísticas, entre otras cuestiones. Por estas razones, una de sus recomendaciones en el corto plazo es la **creación de un observatorio para el seguimiento de la información turística**, dado que la información sobre el sector es un insumo elemental para la toma de decisiones de los diferentes actores y también para conocer el grado de cumplimiento de la política turística implantada (Sancho Pérez, 2001).

Los observatorios en el ámbito del turismo constituyen una herramienta de la política turística de reciente aplicación y tienen como objetivo identificar actores relevantes, diseñar instrumentos y recopilar información, para subsanar los déficits actuales de información con los que generalmente se enfrentan los distintos agentes -tanto del sector público como del sector privado- involucrados. Los mismos investigan el área de interés a partir del desarrollo de sus propias metodologías y operaciones, recogen y sintetizan la información facilitada por otras instituciones, y posteriormente informan a los diversos actores involucrados los hallazgos que ocurren en ese proceso (Angulo Marcial, 2009; Valdés et al., 2011).

En el mediano plazo, el trabajo debe enfocarse en resolver las deficiencias detectadas en las estadísticas de base y superar los vacíos de información existentes; en este sentido, los esfuerzos se orientan específicamente a contar con la información suficiente y útil para avanzar en la obtención de indicadores básicos de la actividad turística. Finalmente, el objetivo a largo plazo es mantener la consistencia interna de las diferentes operaciones estadísticas llevadas a cabo, con el fin de garantizar la fiabilidad de los resultados arrojados por el sistema y asegurar su funcionamiento en el tiempo.

1.4. Relación entre conceptos

A nivel nacional se cuenta con importantes fuentes que pueden ser utilizadas por el sector turístico. Los Sistemas de Estadísticas Turísticas (SET) brindan información sobre la actividad en general, permiten dimensionar su magnitud y favorecen la comparabilidad internacional. Sin embargo, se presentan dificultades a la hora de desagregarla en escalas espaciales más pequeñas. Más allá del trabajo estadístico que realizan los Estados en materia turística, existen importantes vacíos de información que impiden que se realice un análisis profundo y riguroso de las

problemáticas y cuestiones vinculadas con el sector a escala sub-nacional (García Hernández, 2008).

Asimismo, el sector privado carece de herramientas estadísticas aplicables a la realidad local que sirvan como base para la toma de decisiones. El dinamismo de la actividad turística exige que todos los actores involucrados puedan disponer de información permanentemente actualizada. El contexto en el que se insertan las ciudades reclama nuevas respuestas para mantener la competitividad: la aparición de destinos emergentes está obligando, por ejemplo, a potenciar nuevos segmentos turísticos mientras que paralelamente empuja a renovar y mejorar los segmentos clásicos (García Hernández, 2007).

Por todo lo expuesto, la implementación de un observatorio turístico a escala sub-nacional es oportuna para suplir las necesidades de información del sector –tanto en el ámbito público como privado– al desarrollar una base de datos adecuada para una planificación estratégica de la actividad. Los observatorios constituyen una herramienta sumamente útil para completar los vacíos de información detectados y también, poder producir información orientada a las necesidades de los diferentes actores involucrados, que se adapte a las particularidades del territorio bajo análisis. Esto permite tomar decisiones basadas en un marco de referencia y sustentadas en información fundamentada.

Los observatorios, como parte de un Sistema de Información Turística, se estructuran en base a la existencia de SET, pero complementan la información que brindan puesto que reúnen también información de otras fuentes secundarias, e incluso, de ser necesario, desarrollan sus propias metodologías y operaciones estadísticas con el fin de cubrir los vacíos de información detectados.

La estadística tiene un papel fundamental dentro de la administración del sector turístico. Para comprender y adaptarse a los cambios del entorno es preciso –además de la exploración sistemática, profunda y continua de los datos estadísticos– revisar y analizar los resultados obtenidos en la toma de decisiones estratégicas. La disponibilidad de esta información posibilita asignar recursos de manera eficiente, rediseñar las políticas cuando no han alcanzado los objetivos esperados, o ampliar la cobertura de las que han demostrado ser efectivas. El monitoreo puede conducir a la reformulación de actividades, proyectos o tareas, e incluso al cambio en las prioridades, lineamientos u objetivos establecidos (Angulo Marcial, 2009).

El turismo es un sector que en los últimos años se ha especializado y logrado un crecimiento constante en la economía de los países. Ante esta situación, han surgido nuevos campos de estudio y varios de ellos han desarrollado a lo largo del tiempo sistemas estadísticos que ayudan a describir la evolución de la actividad, buscando generar conocimiento constante y establecer mecanismos de gestión y de cooperación entre actores que ayuden a su desarrollo. Es en este contexto que los observatorios emergen como instrumento de la política turística, en apoyo a la planificación, a la recolección y sistematización de datos dispersos y a la generación de los mismos en áreas de vacancia y, por último pero no menor, a la colaboración entre diferentes actores referentes al sector, que comparten la información que poseen y generan una red de conocimiento de la cual todos se pueden beneficiar.

CAPÍTULO 2

Panorama mundial de los observatorios turísticos y análisis de experiencias consolidadas

Este capítulo recopila experiencias en materia de observatorios turísticos, con el objetivo de identificar qué productos relevantes para la toma de decisiones son elaborados, quién/es son los organismos responsables de la recolección de datos y cómo éstos trabajan, a fin de reconocer similitudes y diferencias en la labor de los diferentes Sistemas de Información Turística disponibles en la actualidad.

Para ello, se parte de la realización de un análisis exhaustivo en varios idiomas – español, francés, inglés, italiano y portugués– tanto en buscadores de internet como en redes sociales. A continuación, se procedió a desarrollar un instrumento metodológico para estandarizar la información proveniente de las páginas web oficiales de cada uno de los observatorios encontrados, y se efectuaron hallazgos en aspectos como: área de cobertura, dependencia institucional, año de creación, misión y objetivos, esquema de funcionamiento y formas de difusión de la información, entre otras cuestiones. Una vez procesada la información obtenida, se seleccionaron experiencias consolidadas para ahondar en detalle sobre su operatividad.

En primera instancia, se estudia el funcionamiento de la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible de la Organización Mundial del Turismo (OMT), luego se presta especial atención a cada una de las Regiones Turísticas que conforman el mapa mundial, y finalmente se hace una breve descripción de la situación en Argentina. Si bien se tomaron experiencias provenientes de todos los continentes, conforme la clasificación que utiliza la OMT³, el objetivo de este trabajo no es obtener una representación estadística de la labor de los observatorios en el mundo, sino más bien profundizar en los aprendizajes que se derivan de cada uno de los casos seleccionados, dada la diversidad de las características que presentan.

2.1. Panorama internacional

Para este trabajo de investigación se identificaron un total de 125 observatorios turísticos repartidos en 27 países. Es importante destacar que solo se han tomado como casos de estudio válidos las entidades que se encuentran en funcionamiento en la actualidad. Los ejemplos que no han mostrado ningún tipo de actividad en sus sitios web y/o redes sociales en los últimos 3 años –año 2016 o fechas anteriores– han sido excluidos del presente análisis.

³ Para este trabajo de investigación se emplea la regionalización de la Organización Mundial del Turismo, la cual tiene en cuenta tanto la morfología continental como la morfología cultural de los países, dando como resultado una clasificación en cinco regiones turísticas: África, las Américas, Asia y el Pacífico, Europa y Oriente Medio. Esta última región no es mencionada en el capítulo debido a que no se han encontrado observatorios turísticos que pertenezcan a la misma.

2.1.1. Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible

La OMT (s/f) define al Turismo Sostenible como: “el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”⁴. Para garantizar la sostenibilidad del turismo en el largo plazo, debe establecerse un equilibrio entre los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, proceso continuo que exige la participación informada de todos los agentes relevantes involucrados, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible requiere un seguimiento constante de sus incidencias, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

Desde la década de los años 1990, la OMT ha estado promoviendo el uso de indicadores de turismo sostenible que apoyen los procesos de formulación de políticas, planificación y gestión de destinos. Un paso importante ha sido la creación de la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (en adelante, Red INSTO, por sus siglas en inglés) en el año 2004, cuyo objetivo es monitorear los impactos económicos, socioculturales y medioambientales que genera la actividad turística en los destinos.

2.1.1.1. Antecedentes

El crecimiento exponencial que ha experimentado el turismo en las últimas décadas presenta desafíos en términos de un mayor uso de recursos, degradación del patrimonio natural y cultural, así como también impactos sociales negativos, enfatizando la necesidad de un cambio de paradigma. En este sentido, la OMT ha estudiado ampliamente las iniciativas de medición en todo el mundo y ha publicado varios documentos de orientación al respecto, algunos de ellos mencionados en el capítulo anterior.

A pesar del progreso logrado hasta ahora, la falta de datos confiables a nivel de los destinos turísticos sigue siendo uno de los principales desafíos que el sector necesita abordar. Gracias a las oportunidades que se derivan de la digitalización en el turismo, los métodos de medición no tradicionales están ganando cada vez más importancia. Se apoya una toma de decisiones basada en evidencia y, por tanto, una gestión más responsable a través de la complementación de las fuentes de datos tradicionales ya existentes en el turismo. Con el fin de ayudar a los múltiples actores a nivel destino a tomar medidas enfocadas en acelerar el cambio hacia patrones más sostenibles, en el año 2004 se lanza la iniciativa de la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible.

2.1.1.2. Utilidad

Mediante la aplicación sistemática de técnicas de monitoreo, evaluación y gestión de la información, esta iniciativa proporciona a los planificadores, gestores turísticos y otros actores interesados relevantes, herramientas clave para apoyar la formulación e implementación de políticas, estrategias, planes y procesos de gestión bajo el marco de un turismo sostenible.

⁴Organización Mundial del Turismo. (s/f). Definición | Desarrollo Sostenible del Turismo. *Sdt.unwto.org*. Recuperado de <https://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

Si bien es obligatorio evaluar en cierta medida nueve áreas temáticas (ver Tabla 2), cada observatorio es diferente en su estructura y enfoque. Dado que la sostenibilidad es muy sensible al contexto en general, y a las estructuras y características de los destinos en particular, la Red INSTO no requiere que los miembros monitoreen específicamente indicadores predeterminados, permitiendo suficiente flexibilidad en cuanto al contenido y centrándose más en los procesos y herramientas innovadoras que los destinos decidan emplear.

Tabla 2: Áreas temáticas obligatorias a tratar por los miembros de la Red INSTO

ESTACIONALIDAD	EMPLEO	BENEFICIOS ECONÓMICOS DEL DESTINO
GESTIÓN ENERGÉTICA	GESTIÓN DE RECURSOS HÍDRICOS	ADMINISTRACIÓN DE AGUAS RESIDUALES
MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS	GOBERNANZA	SATISFACCIÓN LOCAL

Fuente: Traducido de sitio web INSTO

La definición y el uso de indicadores de gestión adecuados son componentes centrales del proceso de planificación y gestión de los destinos turísticos, ya que éstos posibilitan el seguimiento de los cambios de forma continua y coherente, clarifican objetivos, apoyan el proceso de toma de decisiones y permiten identificar con antelación la necesidad de modificar las orientaciones de la política turística definida. Es por ello que los observatorios de turismo se han convertido en un importante elemento de gestión y planificación del sector (Brandão & Costa, 2008).

2.1.1.3. Objetivos

- **Enfoque integral.** Proporcionar un marco para el monitoreo sistemático, oportuno y regular del uso de los recursos, y una mejor comprensión de los impactos del turismo.
- **Evidencia.** Establecer una base sólida de datos tangibles y estructurados para la toma de decisiones bien informada.
- **Empoderamiento de actores.** Involucrar activamente a los actores locales en la medición de riesgos, costos, impactos, límites y oportunidades a través de un enfoque inclusivo y participativo.
- **Compromiso.** Establecer redes e intercambiar información para mejorar el conocimiento, la colaboración, y la comunicación entre los diferentes actores involucrados en la actividad turística.
- **Evaluación de desempeño.** Monitorear y brindar asesoramiento sobre la implementación de planes de desarrollo sostenible, políticas y diversas acciones de gestión.
- **Continuidad.** Fomentar el compromiso a largo plazo para contribuir al crecimiento sostenible del sector a nivel de destino.

- **Construcción del conocimiento.** Resaltar y compartir buenas prácticas y lecciones aprendidas.

2.1.1.4. Integrantes

La red cuenta hoy con un total de 26 destinos en 13 países de todo el mundo, que están comprometidos con la medición continua y oportuna de los impactos del turismo: nueve en China, cinco en Indonesia, dos en Estados Unidos, uno en Brasil, uno en Croacia, uno en España, uno en Grecia, uno en Guatemala, uno en Italia, uno en México, uno en Nueva Zelanda, uno en Panamá y uno en Portugal⁵.

En el Anexo 2 se presenta la tabla comparativa de los diferentes observatorios integrantes de la red. En ella los observatorios se encuentran organizados por país, y se incluye el nombre completo de cada uno, su zona de monitoreo correspondiente, el año en el que se adhirieron como miembros a la red, y la/s institución/es de acogida. Asimismo, se aborda en líneas generales la misión de cada uno de ellos y sus áreas clave de monitoreo, utilizando como referencia las áreas temáticas obligatorias que se detallan en la Tabla 2.

2.1.1.5. Caracterización

Es posible advertir que China es el país con más observatorios en la red – representando el 35% del total–. Esto se debe a que fue la sede en la cual se implementó el primer observatorio, cuyo trabajo fue encomendado a la Universidad de Sun Yat-sen. Dado que su gestión ha sido llevada a cabo con éxito, en el año 2010 firma con la OMT un acuerdo para establecer el Centro de Monitoreo de los Observatorios de Turismo Sostenible, con el propósito de facilitar el establecimiento y seguimiento de los observatorios de turismo existentes y futuros, tanto en China, como posiblemente en la región de Asia y el Pacífico. Al presente, hay nueve observatorios en funcionamiento repartidos en todo el territorio, cuya implementación tiene como objetivo fundamental controlar el desarrollo de la actividad turística en algunos de los destinos turísticos más visitados del país.

Siguiendo con esta tendencia en cuanto a la gestión, actualmente el 58% de los observatorios (15 en total) se ha establecido bajo la dependencia institucional de alguna universidad local, mientras que un 15% (4 en total) ha quedado subordinado a la Administración de Turismo local. Para el 27% de los observatorios restantes, las estructuras administrativas detectadas son las siguientes: en Croacia e Italia son conducidos por Centros de Investigación; en Estados Unidos, las entidades son dependientes de organizaciones sin fines de lucro locales; en Grecia y en Portugal se opta por el binomio Sector Público-Universidad; finalmente, Panamá representa el único caso en el que la administración de su observatorio está a cargo de la Cámara Nacional de Turismo, lo que permite una amplia representatividad de los sectores involucrados en la actividad turística a la hora de planificar y tomar decisiones.

A pesar de que cada uno de los observatorios tiene propósitos adaptados a sus necesidades y realidad local, cabe destacar que todos comparten una misión común: aspirar a desarrollar un turismo más sostenible en sus respectivos territorios y apoyar la toma de decisiones basada en evidencia. El área de cobertura varía según la organización administrativa de cada país, pero el 85% de los observatorios se

⁵ Para más información, visitar el sitio web de la Red: <http://insto.unwto.org>. El portal cuenta con un mapa interactivo con información detallada sobre cada uno de los observatorios.

implementa a nivel provincial/estatal o regional (22 en total), siendo menos frecuentes los casos dedicados exclusivamente a ciudades (solo se han detectado 4).

2.1.1.6. Producción

En cuanto a la difusión de su labor, el 73% de los observatorios posee una sección en la web de la Administración de Turismo o universidad de la cual depende donde consultar la información sobre su actividad (19 en total). Solo el 12% posee su propio sitio web (3 del total). El 15% restante (4 en total) no cuenta con un portal online, posiblemente por ser su implementación muy reciente –posterior al año 2018–. Sin embargo, todos tienen la obligación de generar y compartir con la OMT un informe anual que dé cuenta de sus actividades de monitoreo, resultados y lecciones aprendidas. Otra instancia de difusión de información corresponde a los talleres regulares, que fortalecen aún más el enfoque participativo; allí, cada año, los participantes tienen la posibilidad de discutir aspectos relevantes relacionados con los avances en la medición y los aspectos organizativos de cada observatorio, entre otras cuestiones.

Todos los observatorios cumplen en mayor o menor medida con el monitoreo de al menos uno de los tres pilares de la sostenibilidad, ya sea en el ámbito económico, social o ambiental –requisito fundamental para formar parte de la red–. La gran mayoría ya ha elaborado indicadores más sofisticados y adaptados a la realidad local. Si bien muchos países solo cuentan con un ejemplar perteneciente a la red, se espera que su trabajo inspire la implementación de más a lo largo de su territorio de influencia. El objetivo a largo plazo de la Red INSTO es fomentar los esfuerzos tendientes a llevar a cabo una actividad turística más sostenible y ayudar a establecer más observatorios dentro de cada país, por medio del intercambio de experiencias consolidadas, aprendizajes y buenas prácticas.

2.2. **Región África**

Se detectaron dos observatorios turísticos, uno ubicado en la Isla Reunión, perteneciente a Francia, y otro en Marruecos⁶, el cual se explica brevemente a continuación, por ser el único caso del cual hay información disponible.

El Observatorio de Turismo de Marruecos es una entidad de carácter nacional, establecida en el año 2005 por el actual Ministerio de Turismo, Transporte Aéreo, Artesanía y Economía Social marroquí. Constituye una herramienta de consulta para dirigir y monitorear estrategias, como así también recopilar, procesar y publicar información útil para el sector turístico. Su administración está a cargo de un miembro de la Federación Nacional de Turismo, que representa al sector privado, y un Secretario General de la Administración de Turismo, en representación del sector público. Esta plataforma de intercambio entre ambos sectores también es responsable de garantizar la inteligencia estratégica y competitiva de la nación. La difusión de la información se realiza por medio de su propio sitio web, y pone a disposición los siguientes productos:

⁶ Observatoire du Tourisme (s/f). Rôles et missions. *Observatoiredu tourisme.ma*. Recuperado de <http://www.observatoiredu tourisme.ma/roles-et-missions/>

- Los **Cuadernos** apoyan la presentación y publicación de los resultados de los estudios sectoriales y estratégicos, los cuales incluyen información exhaustiva y precisa para responder a las demandas de los operadores del sector turístico.
- Los **Anuarios Estadísticos** constituyen la principal fuente de datos estadísticos relacionados con el turismo en Marruecos. Se basan en información obtenida de los socios institucionales y profesionales del sector. Esta publicación incorpora, además de la construcción de tablas y gráficos sobre indicadores de turismo, un análisis riguroso de la oferta, la demanda y los resultados agregados del año turístico.
- Los **Barómetros de la Actividad Turística** son informes trimestrales fundamentados en encuestas de demanda y satisfacción del turista, que registran los movimientos, comportamientos y patrones de consumo de los visitantes a Marruecos durante sus estancias turísticas y su nivel de satisfacción general con los servicios consumidos.
- Las **Tarjetas de Mercado** identifican la demanda y tendencias de los principales mercados emisores, considerando las siguientes temáticas: perfil del visitante –sus hábitos a la hora de organizar el viaje, motivaciones y productos buscados, etc.–, principales actores turísticos –tour-operadores y agencias de viajes, asociaciones y organizaciones profesionales, entre otros–, características del mercado marroquí y, por último, tendencias y condiciones del mercado turístico.
- Las **Fichas de Producto** estudian el concepto de un producto específico, analizando las diferentes características de la oferta y la demanda en términos de cantidad y calidad. Esta publicación también permite evaluar el potencial de Marruecos en relación con el producto objeto de estudio y posicionarlo frente a países competidores.
- La **Revista OTour** comprende aspectos como: noticias generales del sector turístico, noticias y actividades específicas del observatorio, entrevistas a profesionales y su opinión sobre temáticas de especial interés, y cifras clave de la actividad.
- Los **Cuadros de Mando** son tablas mensuales que contienen los principales indicadores turísticos de Marruecos según los principales destinos.

Como rasgo distintivo, el observatorio cuenta con una aplicación descargable denominada *Turismo en Números* que permite al público en general estar al tanto de las últimas novedades del sector.

2.3. Región Asia y el Pacífico

Se encontraron 15 observatorios turísticos, todos comprendidos dentro de la Red INSTO. Nueve de ellos pertenecen a China, cinco a Indonesia y, con respecto a Oceanía, solo hay un observatorio ubicado en Nueva Zelanda.

Para esta región no es posible extraer conclusiones acerca del funcionamiento de sus observatorios, debido a que ninguno de ellos dispone de un sitio web propio que brinde información detallada sobre caracterización y productos elaborados. No obstante, a partir del análisis de la Red INSTO se pueden esbozar algunos puntos en común entre los tres países:

- Las 15 entidades abarcan unidades territoriales sub-nacionales, es decir, conglomerados de ciudades. En China la organización territorial de los observatorios se circunscribe a provincias, o bien, a regiones autónomas, mientras que en Indonesia, se emplea el término regencia –que constituye una unidad territorial menor a la provincia, pero mayor a las ciudades-; Nueva Zelanda se divide en regiones y su único observatorio fue desarrollado a esa escala.
- Todos los observatorios han sido creados bajo el paraguas de una universidad. En el caso de China, como ya ha sido mencionado, la Universidad de Sun Yat-sen tiene a su cargo la gestión de todos los observatorios; en Indonesia, que también posee varios ejemplares, cada establecimiento es administrado por una universidad diferente.
- Cada uno de los países orienta su producción de indicadores en base a problemáticas locales. A partir de la lectura de sus misiones y áreas clave de monitoreo se puede afirmar que en China se hace más énfasis en cuestiones vinculadas con la capacidad de carga, en Indonesia la prioridad es preservar la integridad e identidad de las comunidades locales de cada regencia, y finalmente en Nueva Zelanda el foco está puesto en fomentar buenas prácticas que se hagan extensivas al resto de sus regiones.

2.4. Región Europa

Esta es la región con la mayor cantidad de observatorios turísticos. En total, se encontraron 57 observatorios en funcionamiento, siendo España y Francia los países con mayor predominio de estas entidades, con 25 y 17 casos hallados, respectivamente.

Así como se ha mencionado que Francia fue un país pionero en la institución de observatorios locales, también lo fue en el ámbito del turismo. El *Observatorio de Turismo de la Côte d'Azur*⁷ fue establecido en el año 1984 y es el observatorio más antiguo de turismo del que se tiene registro. Está a cargo de un Comité Regional de Turismo y tiene como principal objetivo la producción de normas y recomendaciones sobre la Cuenta Satélite de Turismo. Hasta el día de hoy continúa en funcionamiento, y su desarrollo de metodologías para el análisis de datos ha sentado las bases para la creación de nuevos observatorios turísticos en todo el mundo.

Los observatorios restantes se reparten de la siguiente manera: en Italia se encontraron 6 casos; Portugal cuenta con 4 observatorios operativos; Croacia, Grecia, Hungría y Suiza poseen uno cada uno. Asimismo, se da cuenta de la existencia de un observatorio internacional, el *Observatorio Virtual de Turismo*⁸ de la Unión Europea, que brinda acceso a una amplia colección de datos y análisis sobre las tendencias actuales en el sector, con el objetivo de apoyar a los responsables políticos y a las empresas en el desarrollo de estrategias que fomenten la competitividad del sector turístico europeo.

⁷ TOURISCOPE (s/f). L'observatoire du tourisme de la cote d'azur. *Cotedazur-touriscope.com*. Recuperado de <http://www.cotedazur-touriscope.com/v2/about/>

⁸ European Commission (s/f). Virtual Tourism Observatory. *Ec.europa.eu*. Recuperado de <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/vto/>

2.4.1. Sistema de Información Turística de Asturias, España

2.4.1.1. Caracterización

El Sistema de Información Turística de Asturias (en adelante, SITA) se define en su sitio web como "un mecanismo permanente y sistematizado de recopilación, tratamiento, ordenación y divulgación de la información precisa para los objetivos de planificación, acción y evaluación turística para los distintos agentes turísticos públicos y empresariales de Asturias"⁹.

Este organismo fue creado en 1997 y su administración está a cargo de la Universidad de Oviedo y de la Consejería de Cultura, Comunicación Social y Turismo del Gobierno del Principado de Asturias. Desde ese año cuenta con una secuencia temporal homogénea de datos que le permiten hoy en día no sólo conocer la realidad actual de la Región de Asturias, sino también proyectar las tendencias del turismo asturiano con mayor grado de fiabilidad.

Si bien pertenece a la universidad, la iniciativa es financiada por el Principado de Asturias. Su grupo de investigación está conformado por investigadores y becarios de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales, además de personal técnico contratado.

El SITA realiza un análisis integral de la actividad turística con el objetivo de proporcionar una herramienta útil, al servicio de los agentes públicos y de las empresas para la planificación turística y la toma de decisiones. Se estructura a través de una serie de líneas de investigación, organizadas en cuatro bloques de información: análisis de la demanda turística, análisis de la oferta turística, impacto económico e investigación y conocimiento.

Figura 3: Líneas de investigación del SITA



Fuente: Sitio web del SITA

⁹ Sistema de Información Turística de Asturias (s/f). ¿Qué es el SITA? *Sita.org*. Recuperado de <http://www.sita.org/queesesita.html>

Análisis de la demanda

Se realizan dos tipos de investigación: análisis de la demanda en destino y análisis de la demanda en origen:

- El **análisis de demanda en destino** determina el comportamiento de los visitantes en Asturias. En este sentido, se analizan las características tanto de los excursionistas como de los turistas, ya sean de alojamiento colectivo o de alojamiento privado. La metodología empleada se basa en la realización de una Encuesta en Destino a nivel regional y con períodos permanentes de recogida de la información, en forma directa y personal.
- El **análisis de la demanda en origen** determina los hábitos vacacionales y las características de la población en origen. Se basa en Estudios de Mercado en Origen, cuya metodología consiste en la realización de una encuesta personal en el propio mercado a investigar. El período de recolección de la información es muy reducido, de alrededor de una semana, aproximadamente, y siempre en períodos no vacacionales. La información obtenida se complementa con entrevistas en profundidad a agencias de viaje, a fin de conocer más detalladamente cómo se lleva a cabo la comercialización del destino Asturias.

Análisis de la oferta

Busca conocer y hacer un seguimiento de la oferta turística regional. El sistema estructura la información en dos dimensiones: estructural –no dependiente de la estacionalidad– y coyuntural –variable debido a la estacionalidad–.

El conocimiento de la estructura empresarial y de gestión de la oferta turística constituye una herramienta para que los promotores tengan una fuente de información sobre la estructura de las empresas y su actividad, y para que los empresarios puedan comparar el funcionamiento de su negocio con la media del sector y elaborar así políticas de mejora. La metodología de trabajo se basa en la realización de una entrevista personal a los propietarios, gerentes, encargados o responsables de los alojamientos del Principado de Asturias con una periodicidad anual, con la cual se consolidan un Directorio General y un Censo.

Impacto económico

La metodología empleada consiste en la aplicación del análisis input-output a la medición del gasto turístico regional, con el fin de evaluar los distintos niveles de efectos –directos, indirectos e inducidos– así como conocer su desagregación sectorial.

Investigación y conocimiento

La continua investigación desarrollada por el equipo multidisciplinar del SITA ha permitido hacer interesantes aportes a la investigación turística. Su actividad se centra en trabajar permanentemente con nuevas líneas de investigación, además de innovar y mejorar las metodologías que utilizan actualmente para el levantamiento de datos. En Valdés et al. (2011) se citan, a modo de ejemplo, algunos trabajos realizados, como el empleo de nuevas técnicas con modelos no paramétricos para estimar el gasto que realizan los turistas en destino a partir del gasto realizado en el

establecimiento de alojamiento colectivo, o el desarrollo de una metodología estadística que permita corregir los posibles sesgos de las muestras empleadas, entre otras temáticas.

2.4.1.2. Producción

El SITA elabora distintas publicaciones impresas y que también están disponibles en su página web:

- Los **Boletines** son publicaciones cuatrimestrales de coyuntura turística, teniendo en cuenta, por un lado, el análisis de la demanda turística de alojamiento colectivo y, por otra parte, el análisis de la oferta de plazas de alojamiento colectivo.
- Las **Memorias** son publicaciones anuales que contienen los principales resultados de la actividad turística en Asturias. La estructura del informe se divide en tres partes: la primera, donde se presentan las principales macromagnitudes del turismo asturiano; la segunda, con el estudio detallado de la demanda turística; y la tercera, con el estudio de la oferta y su estructura empresarial en la región. Por un lado, se presentan los resultados de las encuestas de ocupación que realiza el Instituto Nacional de Estadística (INE), y que colabora con el SITA facilitando información complementaria. Por otra parte, el SITA elabora una operación estadística continua para el análisis de la demanda turística, considerando los diferentes tipos de visitantes, además de caracterizar al turismo de alojamiento privado y al excursionismo. A partir de toda esta información, particularmente de las variables de gasto y de la cuantificación del número de visitantes, estima el impacto de la actividad turística en la economía asturiana, calculando el Valor Añadido Bruto turístico y el empleo generado en Asturias por el turismo.
- Los **Informes y Análisis** son todos aquellos documentos resultantes de cada bloque de información, o bien de investigaciones especiales. Se subdividen en Estudios por mercado de origen, Informes Territoriales Municipales y Comarcales, y Estudios Sectoriales sobre variadas temáticas.
- Además, la página web ofrece una sección con **series del turismo descargables**, tanto sobre la encuesta de demanda como sobre la oferta turística.

La importancia de este sistema de información radica en que fue uno de los casos pioneros de España. Su modelo de trabajo inspiró la creación de observatorios en todo el país e incluso, en otros continentes. En la actualidad continúa desarrollando metodologías innovadoras y buscando resolver las dificultades que presenta la medición sub-nacional del turismo y por ello reviste especial interés para la comunidad internacional.

2.5. Subregión América del Norte

América del Norte posee 6 observatorios, 2 de ellos se sitúan en Estados Unidos y 4 en México. Los casos estadounidenses han sido implementados a nivel condado – subdivisión de los Estados–, y cuentan con una característica que los distingue de los

restantes observatorios turísticos del mundo: ambos son administrados por organizaciones sin fines de lucro vinculadas a la sostenibilidad y, al mismo tiempo, forman parte de la Red INSTO. Las entidades mexicanas presentan rasgos más variados; es por ello que se han seleccionado dos casos de estudio que serán tratados a continuación.

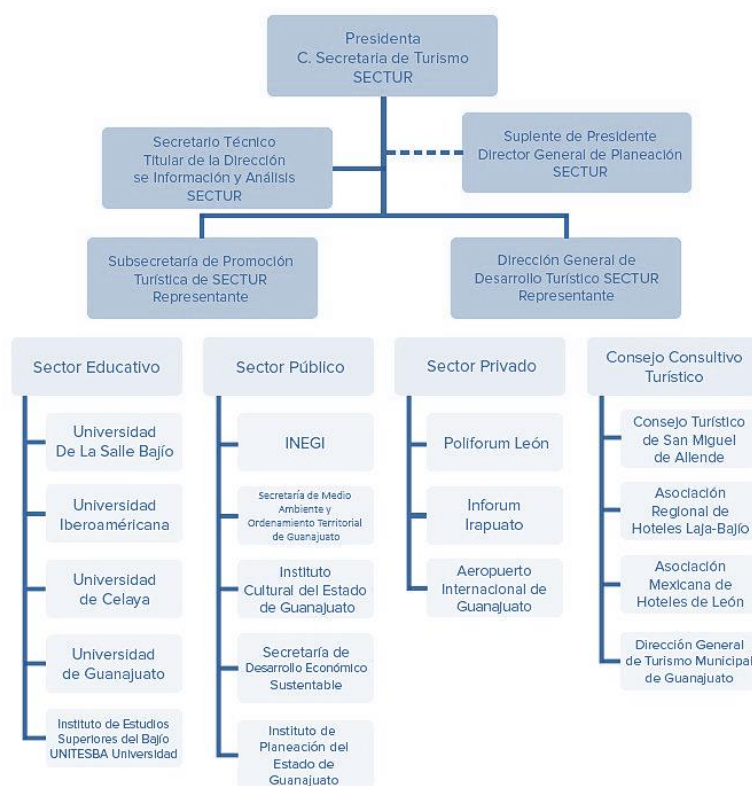
2.5.1. Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato, México

2.5.1.1. Caracterización

La iniciativa de implementar el Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato (en adelante, OTEG) surgió en el año 2011 y se concretó en 2013, y participan en él tanto el Consejo Consultivo Turístico como entidades procedentes del sector público, del sector privado y del sector educativo. Su funcionamiento se subordina, específicamente, a la Dirección General de Planeación de la Secretaría de Turismo estatal. En el año 2015 se unió a la Red INSTO.

Se define como: “un espacio de análisis, técnico, intersectorial e interdisciplinario bajo el cual un grupo de personas y/o entidades se agrupan y organizan con el propósito de vigilar, medir y verificar la evolución del sector turismo en el Estado de Guanajuato”¹⁰.

Figura 4: Organigrama del OTEG



Fuente: Sitio web del OTEG

¹⁰ OTEG (s/f). ¿Qué es el Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato? *Observatorioturistico.org*. Recuperado de <http://www.observatorioturistico.org/oteg>

El observatorio está constituido por un Grupo Técnico, que funciona como un órgano multidisciplinario auxiliar de la Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato. El mismo está integrado por representantes de la Secretaría de Turismo estatal, cinco instituciones académicas, cinco organismos del sector público, tres organizaciones del sector privado y por el Consejo Consultivo Turístico.

La iniciativa es financiada por la Secretaría de Turismo estatal, además de contar con el apoyo financiero de los organismos privados e instituciones académicas integrantes. Al no contar con un equipo propio para el análisis de la información y trabajo de campo, recurren al servicio externo de la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación (AMAI).

2.5.1.2. Producción

El OTEG actúa como un repositorio de información dado que, como se mencionó en el apartado anterior, no posee equipo propio para el análisis de datos, y tampoco realiza investigaciones específicas para generar información. Para su funcionamiento emplea como insumo los datos provenientes de fuentes tales como la OMT, la Secretaría de Turismo federal, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el Banco de México, y agencias de investigación de mercados, entre otras, y a partir de ello realiza diversos análisis y proyecciones.

Toda su producción se encuentra disponible en su sitio web, el cual se divide en cuatro instancias de información: indicadores, publicaciones, eventos y actividades, e información turística. A los fines de esta investigación solo serán explicadas en detalle las dos primeras, por ser las vinculadas al trabajo con datos estadísticos e información general relevante sobre el sector.

Indicadores

En esta sección se publican los resultados de una serie de indicadores que están orientados a evaluar la actuación de la administración en el ámbito turístico.

En lo que respecta a Indicadores Nacionales, se puede encontrar información sobre indicadores económicos y turísticos a nivel nacional, inflación media, indicadores del sector servicios, indicador trimestral de la actividad turística y ocupación mensual de destinos nacionales.

En cuanto a los Indicadores Estatales, el portal se subdivide en tres 3 secciones:

- Los **Reportes Mensuales** ofrecen un amplio conjunto de indicadores que brindan información sobre variables como la ocupación hotelera estatal y por municipio, además de resultados sobre la actividad turística.
- El **Barómetro Turístico** es un reporte de carácter trimestral que reúne la opinión pasada, presente y futura sobre la actividad turística y económica del estado, basándose en encuestas aplicadas a líderes de opinión y a prestadores de servicios turísticos estatales y nacionales.
- Por último, el **Tablero de Control** consiste en un semáforo del comportamiento de ciertos indicadores turísticos predeterminados que se monitorean de manera permanente. Estos indicadores están relacionados con las metas planteadas en el Programa Estatal de Turismo Guanajuato 2013-2018 y su grado de cumplimiento se refleja de manera porcentual y mediante un código de colores. Se trata de una herramienta útil para la toma de decisiones del

sector público, ya que permite evaluar de un modo sencillo el progreso en la consecución de los objetivos asociados a los distintos indicadores. Éstos se agrupan en cuatro áreas de trabajo¹¹:

- El área de **Gestión de Destinos** recoge todas las acciones enfocadas en el correcto desarrollo económico, político y social del sector turístico, mediante un enfoque interdisciplinario e integrador que incluye normas, leyes, políticas, regulaciones, planes, proyectos, estrategias, acciones y evaluaciones.
- El área de **Economía Inclusiva** abarca los diversos niveles de participación que manifiestan los residentes en la dinámica del sistema turístico, a través de empleos directos, indirectos e inducidos.
- El área de **Sociedad y Cultura** aglutina todos los atractivos turísticos del Estado, tanto naturales como culturales, y analiza su capacidad de generar demanda y maximizar los beneficios sociales y económicos.
- El área de **Medio Ambiente** registra el impacto que genera la actividad turística en la comunidad local, tratando temáticas como la huella de carbono, la generación de residuos y el consumo de agua.

Publicaciones

Este apartado se define como un espacio colaborativo en permanente construcción y enriquecimiento, en el que cualquier persona puede ingresar sus investigaciones, estudios, ensayos y publicaciones.

Se puede encontrar información sobre variados temas, siendo los más destacados los estudios de mercado, los inventarios turísticos sobre diversos segmentos –agencias de viaje, atractivos turísticos, centros de capacitación, hospedaje, entre otros–, información sobre vuelos, documentos normativos y estudios del Instituto de Competitividad Turística. El resultado es una acumulación de documentos que genera cierta confusión al no estar suficientemente sistematizados. En ocasiones se dispone de series temporales de dichos documentos, como es el caso de los estudios vinculados a la demanda, mientras que otros documentos, como los informes de competitividad, no presentan la continuidad que debería tener un estudio de coyuntura.

2.5.2. Observatorio Turístico de Yucatán, México

2.5.2.1. Caracterización

El Observatorio Turístico del Estado de Yucatán (en adelante, OTY) tiene como principal objetivo *“la generación e integración de información relevante que permita el seguimiento y análisis constante de indicadores turísticos confiables, ciertos, pertinentes y actualizados, para el desarrollo de estrategias que contribuyan a mejorar*

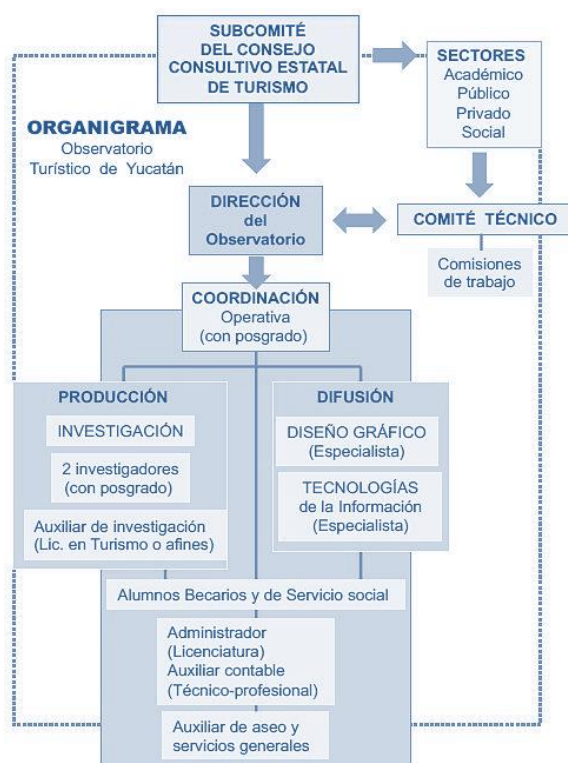
¹¹ Su sitio web (<http://www.observatorioturistico.org>) ofrece la opción de ingresar a las diferentes áreas de trabajo y observar en detalle la ficha de cada uno de los indicadores que las componen, brindando información sobre la definición, el alcance, la interpretación general y del código de colores, la fórmula empleada en cada caso, la cobertura, la periodicidad, la relación con los objetivos de la política turística y la dependencia responsable.

la competitividad de los destinos del Estado de Yucatán y coadyuven a la toma de decisiones tanto en el sector público como en el privado”¹².

El OTY está integrado por representantes del sector público, académico y privado. Funciona como una estructura de apoyo a la Unidad de Planeación, Evaluación y Seguimiento de la Secretaría de Fomento Turístico estatal. Si bien su implementación es muy reciente, ya que data del año 2018, en su sitio web se pueden encontrar datos desagregados a partir del año 2013, e incluso, algunos desde el año 1998.

La estructura operativa del observatorio se compone de la siguiente manera (CONACYT & Gobierno del Estado de Yucatán, 2018): el Subcomité del Consejo Consultivo Estatal de Turismo se ocupa de tomar las decisiones relacionadas con la operatividad y con los productos generados. Este, a la vez, conforma el Comité Técnico, que tiene a su cargo el análisis de indicadores. Por último, el Grupo de Producción y Difusión es el encargado de generar productos e investigaciones con temáticas específicas, y posteriormente difundir los resultados.

Figura 5: Organigrama del OTY



Fuente: CONACYT & Gobierno del Estado de Yucatán (2018)

2.5.2.2. Producción

Indicadores

El observatorio trabaja con variedad de indicadores, los cuales se describen a continuación. Algunos de ellos se encuentran destacados en la pantalla principal de su

¹² Observatorio Turístico de Yucatán (s/f). Inicio. *Observatoryucatan.org.mx*. Recuperado de: <http://www.observatoryucatan.org.mx/>

sitio web, con un diseño gráfico en forma de tablero, similar al caso de Guanajuato, mientras que la totalidad de los mismos se encuentra en la sección Indicadores.

- La **Ocupación Hotelera** es el porcentaje de habitaciones ocupadas en los establecimientos de hospedaje registrados, en una determinada plaza o en la entidad.
- La **Llegada de Visitantes con pernocte** corresponde al número de visitantes registrados por el centro turístico o por la entidad, durante el mes, que permanecen al menos una noche en el destino, clasificados según su lugar de procedencia. El dato se registra en el lugar de alojamiento.
- Los **Movimientos de Cruceros** refieren al movimiento de barcos y pasajeros de cruceros registrados en el Puerto de Progreso.
- La **Derrama Económica Estimada del Turismo** es la cuantificación del valor monetario total promedio (en pesos corrientes), de los gastos que como mínimo se espera sean realizados por los turistas en los principales centros turísticos del Estado. Es obtenido a partir de una metodología propia, que se deriva del promedio de gastos sobre una canasta de bienes que se espera sean consumidos por el visitante promedio durante su estadía.
- El **Ingreso e Impuesto Hotelero** hace referencia a los indicadores del monto total de ingresos obtenidos por los establecimientos hoteleros, así como el monto del impuesto erogado por dicho servicio. El monto del ingreso hotelero es obtenido de la declaración mensual del impuesto estatal al hospedaje (impuesto hotelero), que a su vez lo constituyen las erogaciones realizadas por concepto de pago de servicios de hospedaje recibidos en Yucatán. Actualmente se aplica en Yucatán una tasa de impuesto del 3% al hospedaje.
- Los **Establecimientos de Servicios Turísticos en el Estado** corresponden al número de unidades económicas dedicadas a la producción de bienes y servicios, relacionadas con la actividad turística en Yucatán, y que se encuentran registradas en el Directorio Turístico InvenTur de la Secretaría de Fomento Turístico del Estado.
- El **Turismo de Reuniones** refiere al movimiento asociado a eventos y participantes generado por el segmento de turismo de reuniones en la ciudad de Mérida.
- La **Población Ocupada en Restaurantes y Hoteles del Estado** es un indicador que se elabora con los datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo del INEGI.
- Los **Excursionistas en Zonas Arqueológicas y Ecológicas** representan el flujo de personas que visitan los paradores turísticos ubicados en zonas arqueológicas y ecológicas, operados a través del Patronato de las Unidades de Servicios Culturales y Turísticos del Estado de Yucatán.
- Por último, las **Habitaciones de Hospedaje en Yucatán** corresponden al número de habitaciones de hospedaje registradas por los establecimientos que se encuentran en el Directorio Turístico InvenTur de la Secretaría de Fomento Turístico del Estado.

Publicaciones

El **Estudio de Perfil y Grado de Satisfacción del Turista** tiene como objetivo, en primer lugar, identificar las características sociodemográficas de los turistas y su estructura de consumo, tanto de servicios turísticos como no turísticos. En segundo lugar, busca evaluar la percepción del turista en relación a los servicios consumidos, para obtener su grado de satisfacción.

El **Estudio de Perfil y Grado de Satisfacción del Turista de Reuniones** tiene un objetivo similar al descrito previamente, pero al mismo tiempo adiciona información sobre el tipo de evento al que se ha asistido y sobre los atractivos turísticos que han sido recorridos durante la estancia.

Las **Estadísticas del Sector** abarcan cuatro categorías de publicaciones, que se realizan tomando como insumos los indicadores enunciados precedentemente:

- Informe de Resultados de la Actividad.
- Informe Mensual de Turismo.
- Derrama Económica de Turismo.
- Comparativo Regional y Nacional.

2.6. Subregión América Central

En América Central hay 5 observatorios, ubicados en Costa Rica, Guatemala, Honduras, Panamá y República Dominicana.

Guatemala y Panamá han establecido observatorios de circunscripción local, ambos pertenecientes a la Red INSTO. Sin embargo, dado que su creación es posterior al año 2018 aún no hay información disponible sobre cómo se rige su funcionamiento. El caso guatemalteco es administrado por el Instituto de Turismo nacional, si bien su zona de monitoreo es una pequeña ciudad con un rico patrimonio cultural. Por su parte, el caso panameño depende de la Cámara Nacional de Turismo, lo que *a priori* garantiza un instrumento para que en su gestión participen todos los actores involucrados en el entramado turístico.

Es interesante destacar que los tres observatorios restantes hacen énfasis en el concepto de sostenibilidad. A modo de ejemplo, se toma el caso de Honduras y se lo describe brevemente.

El *Observatorio Universitario de Turismo Sostenible y Cambio Climático*¹³, es “un centro especializado que genera, sistematiza y divulga información pertinente y relevante para contribuir al crecimiento sustentable del sector turístico en Honduras, orientado a respaldar, fundamentar y gestionar la investigación científica en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras y aportar al conocimiento riguroso del tema para el país”. Fue establecido en el año 2016 por la universidad homónima, con el objetivo de generar, sistematizar y divulgar información sobre el turismo sostenible y los efectos del cambio climático que contribuya a la gestión del conocimiento, a la toma de decisiones y al crecimiento sustentable del sector. Su ámbito de actuación se circunscribe al Litoral Atlántico, más específicamente a los destinos turísticos de Tela, La Ceiba y Roatán.

En cuanto a su labor, presenta una serie de indicadores a ser medidos en el tiempo e incorporados en 3 etapas: en el corto plazo (período 2018-2020), se contemplan 21 indicadores; en el mediano plazo (período 2018-2023) se adicionan otros 10 indicadores; finalmente, en el largo plazo (período 2018-2028) se espera agregar 14 indicadores más, sumando un total de 45. Dado que su sitio web oficial no ahonda en

¹³ OUTSCC (s/f). ¿Quiénes Somos? [Outsc.unah.edu.hn](https://outsc.unah.edu.hn). Recuperado de <https://outsc.unah.edu.hn/quienes-somos/>

cuestiones metodológicas ni información concreta sobre cómo será el proceso gradual de implementación de los mismos, en este trabajo solo se procede a mencionar las principales áreas temáticas que están siendo trabajadas actualmente por la institución: gestión energética y gestión de riesgos. Considerando que el resto de los indicadores enumerados en su portal sigue un esquema muy similar al de la Tabla 2, la institución cuenta con potencial para aplicar a la Red INSTO en los próximos años.

2.7. Subregión América del Sur

En América del Sur se detectaron 40 observatorios; 9 de ellos se sitúan en Brasil; Colombia, Ecuador y Uruguay presentan 2 casos por país, mientras que Chile, Paraguay, y Perú poseen una única entidad cada uno. Los casos restantes, correspondientes a Argentina, serán tratados en el siguiente apartado.

Los observatorios turísticos brasileños y uruguayos comparten la característica de ser dependientes de las Administraciones Públicas de Turismo, de carácter estatal o local, según el ámbito territorial. En los países remanentes se pueden encontrar formas de gestión más diversas, sin embargo, no se profundizará sobre ellos ya que la información disponible es muy escasa y los sitios web no siempre se encuentran actualizados.

En particular, en Brasil los observatorios muestran un importante grado de desarrollo y páginas web visualmente atractivas, con abundante información y un funcionamiento en líneas generales semejante. En virtud de ello, se toma como ejemplo el caso de la ciudad de São Paulo, por poseer el rasgo distintivo de estar orientado a un segmento específico, el de eventos.

2.7.1. Observatorio de Turismo y Eventos de la Ciudad de São Paulo, Brasil

2.7.1.1. Caracterización

El Observatorio de Turismo y Eventos de la Ciudad de São Paulo pertenece al Departamento de Investigación e Inteligencia de Mercado de São Paulo Turismo – Empresa de Turismo y Eventos de la Ciudad de São Paulo– y fue creado en el año 2008 con el objetivo de analizar periódicamente el comportamiento del turismo y del segmento de eventos en la ciudad.

Es una herramienta que recolecta información para auxiliar la toma de decisiones de los múltiples agentes implicados en la actividad y brinda condiciones favorables para el progreso sostenible del sector¹⁴.

Este observatorio no solo es pionero en la recopilación y análisis de datos para el sector turístico en Brasil, sino que también se ha convertido en un referente que inspiró la creación de observatorios en varios destinos turísticos de todo el país. En los

¹⁴ Para más información, visitar el sitio web oficial del observatorio: <http://www.observatoriodoturismo.com.br>

años 2010, 2014 y 2015 el Ministerio de Turismo le otorgó el premio nacional de Mejor Monitoreo Turístico, y en el año 2016 pasó a formar parte de la Red INSTO.

2.7.1.2. Producción

Indicadores mensuales

El documento sobre **Medios de hospedaje** consiste en datos detallados sobre la hotelería, incluyendo la tasa de ocupación y la media diaria, además de una separación por categorías de hospedaje (económico, *midscale*, lujo y sobrevuelo). También se incorporan estos mismos indicadores para los hostels de la ciudad. En otra sección, se muestra una compilación de tablas mes a mes, con información desde el año 2004, lo que posibilita una comparación inmediata de la evolución del desempeño del sector hotelero.

El informe sobre **ISS Grupo 13** se realiza a partir de la información que aporta la Secretaría Municipal de Finanzas (SMF) acerca del ISS sobre turismo. Esta es la recaudación del impuesto sobre servicios específicamente relacionados al Grupo 13, el cual agrupa todas las actividades de turismo, hotelería, eventos y similares. Este indicador permite estimar cuánto contribuye la actividad turística en la ciudad a la recaudación financiera.

El informe sobre **Terminales de autobuses** recoge el número de pasajeros y el total de ómnibus que llegaron a las carreteras paulistanas, con el apoyo de Socicam, empresa que administra las terminales Tietê, Barra Funda y Jabaquara. Estos datos aportan dimensión de la importancia del turismo por carretera para São Paulo.

El boletín sobre **Centrales de Información Turística** contiene el número de atenciones brindadas –total y dividido en categorías: turistas internacionales, turistas nacionales y población local–, los materiales distribuidos al público –mapas y folletos, entre otros– y cuál es la procedencia de los turistas que recurrieron al servicio de las centrales –incluyendo un ranking con los cinco principales emisores internacionales, nacionales y locales, considerando el mes de referencia y el acumulado del año–.

Estudios y publicaciones

Las publicaciones sobre **Mega eventos** tienen como objetivo dar a conocer las encuestas realizadas durante los mismos, las cuales permiten identificar el perfil de los asistentes, su nivel de satisfacción y los impactos que generan los eventos en la ciudad.

Los estudios sobre **Empleo en turismo** se realizan en conjunto con la Fundación Instituto de Investigación Económica (FIPE) para analizar el comportamiento del mercado de trabajo de las principales actividades relacionadas al turismo.

Los **Boletines semestrales** brindan información sobre los principales indicadores analizados: la recaudación del ISS, el movimiento de los aeropuertos y terminales de carreteras, el desempeño de la hotelería paulistana y el perfil de los visitantes que recurren a las Centrales de Información Turística; además, se incluyen los resultados de las encuestas de perfil público en eventos y cifras sobre la actividad turística y eventos de la ciudad.

2.8. Argentina

En Argentina se han detectado un total de 22 observatorios, de los cuales 5 casos corresponden a iniciativas de alcance nacional, 4 de ellas provenientes del sector privado. A nivel sub-nacional, 11 observatorios conciernen a provincias, mientras que 6 casos se han establecido en ciudades, siendo los de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y provincia de Buenos Aires los que se tratarán en seguida. Se puede encontrar toda la información detallada sobre cada uno de ellos en el Anexo 3¹⁵.

2.8.1. Observatorio Turístico de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina

2.8.1.1. Caracterización

En el año 2008 se crea el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires como entidad autárquica en el ámbito del Ministerio de Cultura. Un año más tarde, se pone operativo el Observatorio Turístico con el objetivo de sistematizar y analizar la información disponible y publicar una serie de documentos a lo largo del año que reflejen la realidad turística receptiva de la ciudad (Kapusta, 2015).

Las funciones del observatorio se llevan a cabo en la Dirección General de Investigación y Observatorio Turístico del Ente, la cual se subdivide dos áreas: Gerencia de Investigación y Gerencia del Observatorio (ver Figura 6).

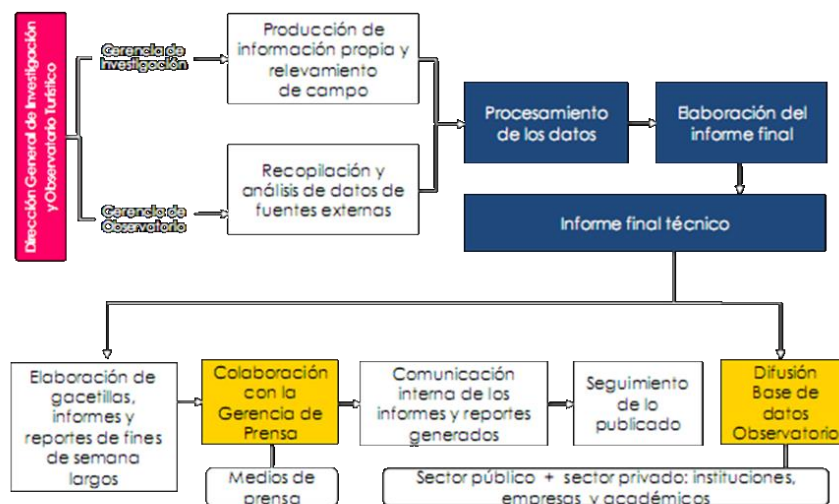
- Dentro de la Gerencia de Investigación, el observatorio crea fuentes primarias de estadísticas. A partir de la formalización de los aspectos metodológicos para el relevamiento de datos, se busca compatibilizar y comparar resultados para crear información válida y confiable.
- Por su parte, el área de Gerencia del Observatorio recopila y analiza datos provenientes de fuentes externas, como por ejemplo los operativos estadísticos relativos a turismo que lleva adelante el Instituto Nacional de Estadística y Censos, los datos provenientes de la Dirección Nacional de Migraciones y Aeropuertos Argentina 2000, y la información procedente de empresas como Telefónica.

En líneas generales, genera inteligencia de mercado para orientar la toma de decisiones en el sector público, empresas y profesionales, potenciando el turismo como una actividad estratégica para el desarrollo económico y social de la Ciudad de Buenos Aires. Elabora informes periódicos con indicadores clave que permitan proyectar tendencias a futuro; también trabaja con técnicas de Big Data y realiza investigaciones cualitativas sobre el comportamiento de los principales segmentos y mercados turísticos¹⁶.

¹⁵ Los casos privados y de ciudades argentinas –a excepción del de Ciudad Autónoma de Buenos Aires– han sido estudiados para la elaboración de este capítulo y del siguiente, pero no se han incluido en el Anexo 3. Esto es debido, en el caso de los privados, a que no suministran información sobre su esquema de funcionamiento y tampoco difunden sus productos y resultados entre el público en general, solo lo hacen con sus afiliados; en el caso de los observatorios locales, presentan información incompleta al respecto de cuál es su misión, en qué contexto han sido creados y en qué fecha, por lo que se decidió omitirlos.

¹⁶ Para más información, visitar el apartado del observatorio dentro del sitio web oficial del Ente de Turismo: <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/observatorio>

Figura 6: Esquema de funcionamiento del Observatorio Turístico de CABA



Fuente: Kapusta (2015)

2.8.1.2. Producción

A la hora de presentar los resultados, el observatorio trabaja en base a la segmentación de cuatro públicos objetivo que se retroalimentan entre sí. Estos son, el sector público, el sector empresarial, el sector académico, y el sector medios de comunicación.

Toda la información relativa al observatorio es de acceso libre y gratuito, y se encuentra disponible en una sección de la página web oficial del Ente de Turismo. A su vez, la misma se subdivide en dos áreas que serán explicadas a continuación.

Sistema de Inteligencia Turística

Recientemente, en el mes de abril de 2019¹⁷, ha sido presentado su Sistema de Inteligencia Turística, una plataforma digital creada para facilitar la toma de decisiones, que reúne información de diversas fuentes para comprender el comportamiento del turista en la ciudad. De esta forma, Buenos Aires se ha convertido en la primera ciudad latinoamericana con desarrollo propio de una herramienta de Big Data aplicada al sector turístico.

Facilita información sobre seis áreas:

En lo que respecta a la demanda, en la sección de **Turistas Internacionales** se puede encontrar, en base a la información que otorga la Encuesta de Turismo Internacional (ETI), información sobre el número de arribos a la ciudad; gasto y estadía promedio; y principales mercados emisores, entre otras variables.

El apartado de **Movilidad Turística** presenta datos de movilidad de las personas a través de las distintas zonas geográficas de la ciudad. Para tal fin, fueron definidas 161

¹⁷ Pantosti, C. (2019). La Ciudad de Buenos Aires presentó el Sistema de Inteligencia Turística (SIT). *Touristarg.com.ar*. Recuperado de <http://www.touristarg.com.ar/index.php/2019/04/15/la-ciudad-de-buenos-aires-presento-el-sistema-de-inteligencia-turistica-sit/>

zonas de análisis en todos los barrios porteños. En pocas palabras, a partir del código de área de los turistas es posible identificar por qué barrios de la ciudad se mueven, según día y hora. La empresa Telefónica es la encargada de suministrar estos datos para su posterior análisis.

Siguiendo con el uso de las Tecnologías de la Información, la sección **Planificación del Viaje** ofrece información sobre las principales tendencias de búsquedas y reservas para diferentes ciudades de origen y destino. Gracias a estos indicadores se puede anticipar el comportamiento de la demanda, ya que permiten identificar el interés por la ciudad, su posicionamiento frente a otras ciudades de la región y las perspectivas en las reservas de tickets aéreos durante los siguientes 12 meses.

Por último, el sector sobre **Viajeros según pasos migratorios** presenta información sobre la cantidad de viajeros que atraviesan las principales vías migratorias de la ciudad, en base a los datos que brinda la Dirección Nacional de Migraciones.

En cuanto a la oferta, la sección de **Competitividad hotelera** compila información sobre la oferta hotelera online en las ciudades de Buenos Aires, Lima y Santiago. Se realiza una comparación del precio de las habitaciones en hoteles de 4 y 5 estrellas, junto con hoteles boutique. Esto permite identificar, por un lado, el posicionamiento de la oferta de Buenos Aires frente a otras ciudades competidoras y, por otro, cómo se ven afectados los precios en días no comunes. También se brinda información proveniente de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH).

Para finalizar, el sector sobre **Conectividad Aérea** muestra información sobre la conectividad de la ciudad de Buenos Aires con el resto de las ciudades del mundo a través de vuelos directos. La misma es suministrada por Aeropuertos Argentina 2000.

Análisis de mercado

También se encuentra a disposición el análisis de mercado, que consiste en una serie de informes periódicos con indicadores clave del sector turístico.

Los **Perfiles de mercados internacionales** son infografías sobre los 14 principales mercados turísticos que visitan la ciudad, con información sobre volumen, gasto, motivo de viaje y tipo de alojamiento utilizado, entre otras variables.

Los **Informes de coyuntura** dan a conocer las últimas tendencias del sector turístico. Se dividen en cinco áreas:

- **Informes mensuales, trimestrales y Anuarios.** Reúnen información sobre el comportamiento del turismo receptivo nacional e internacional en la ciudad de Buenos Aires, en el marco macroeconómico mundial y de la Argentina, considerando los aspectos cualitativos y cuantitativos de la demanda, la oferta de alojamiento y de los principales productos turísticos de la ciudad: reuniones, museos y cruceros.
- **Monitor turístico.** Describe la evolución del turismo en los países de Sudamérica dentro del contexto económico regional y mundial.
- **Estudios Económicos y Sociales.** Informes que analizan el impacto económico y social de la actividad turística en la ciudad.

Los **Estudios sobre Segmentos de mercado** permiten identificar las principales características de los turistas de diferentes segmentos, como así también sus hábitos, actividades preferidas, consumos y comportamientos. Los mismos se clasifican de la

siguiente manera: Cruceros, Reuniones, Deportivo, Gastronómico. Estudio, Cultural, y Otros segmentos.

2.8.2. Observatorio Turístico de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, Argentina¹⁸

2.8.2.1. Caracterización

Desde el año 2011 se realiza en el ámbito de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (en adelante, SSTur) un único operativo estadístico vinculado a ocupación hotelera. Dentro de este contexto, se consideró que el mismo no estaba reflejando el comportamiento de la actividad turística provincial en su totalidad y, con vistas a mejorar esta situación, surgió a fines del año 2017 la propuesta de implementar un observatorio turístico provincial. El Proyecto de Creación del Observatorio Turístico de la SSTur inicia en 2018 y comienza con sus funciones en agosto del mismo año.

Con el objetivo de disponer de mayor información sistematizada para la toma de decisiones, se decide situar al Observatorio Turístico de la SSTur dentro de su Departamento de Estadística (ver Figura 7). El equipo de trabajo quedó conformado por personal de dicha área, y también por profesionales que fueron sumados para dedicarse específicamente al proyecto, siendo hoy en día un total de 5 personas quienes conforman la planta permanente. Asimismo, al momento de realizar operativos estadísticos puntuales, se solicita el apoyo de personal extra, por ejemplo, proveniente de universidades locales.

Cabe destacar, que si una localidad de la provincia solicita ayuda en lo que respecta a estadísticas turísticas, el observatorio se encarga de brindar asistencia y resolver necesidades particulares, tales como: capacitaciones sobre metodologías y definiciones con fines estadísticos, asistencia sobre cómo medir al turista y en qué momentos hacerlo, y cuestiones similares. El objetivo a futuro es poder ofrecer un programa de asistencia y trabajar con varias localidades de manera conjunta.

¹⁸ El apartado 2.8.2. fue elaborado gracias a información proporcionada oportunamente por Nicolás Esteban Russo, Director Provincial de Desarrollo, Calidad y Coordinación Turística de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, durante el mes de junio de 2019, y por Juan Pablo Falcón, Director Provincial de Desarrollo y Calidad Turística de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, durante el mes de agosto de 2019. Asimismo, se emplearon trabajos realizados por el Observatorio Turístico de la Provincia de Buenos Aires, suministrados vía correo electrónico; se estima que los mismos estarán publicados en el sitio web de la Subsecretaría de Turismo provincial en septiembre de 2019.

Figura 7: Ubicación del Observatorio Turístico de PBA dentro de la SSTur provincial



Fuente: Elaboración propia

2.8.2.2. Producción

El sitio web del Ministerio de Producción de la Provincia de Buenos Aires contiene un espacio específico relativo a la Subsecretaría de Turismo, dentro del cual se hace mención del recientemente implementado Observatorio Turístico Provincial, afirmando que el mismo “brinda información sistematizada sobre la oferta, demanda e impacto del turismo en la Provincia de Buenos Aires”¹⁹. De momento, dicha información solo se encuentra disponible para uso interno de la SSTur provincial, pero se espera que para el mes de septiembre de 2019 la misma se encuentre allí publicada y accesible al público en general.

Actualmente se elaboran 2 tipos de operaciones estadísticas: la Encuesta de Ocupación Hotelera en Temporadas Turísticas y la Encuesta a Agencias de Viaje, que arrojan como resultado 4 categorías de informes. Dichos operativos serán explicados en el próximo capítulo, mientras que los reportes serán detallados a continuación.

El **Informe de Temporadas Turísticas** reúne los principales indicadores correspondientes a los períodos de verano, Semana Santa, vacaciones de invierno y fines de semana largos.

El **Monitor Turístico Mensual** presenta una síntesis de la evolución de las variables más importantes de la actividad turística, tanto a nivel nacional como provincial.

El **Informe "El Turismo en la Provincia de Buenos Aires"** es el más completo ya que en él se analiza el estado de situación y evolución de las variables más importantes de la actividad turística de Argentina y de la provincia. Recientemente ha cambiado su periodicidad de trimestral a semestral, y brinda información sobre los siguientes temas: caracterización del turismo receptivo en el país y en la provincia, perfil de la demanda, alojamiento, conectividad aérea, empleo en las ramas características de turismo, inversiones turísticas y turismo de reuniones.

¹⁹ Buenos Aires Provincia (s/f). Turismo | Buenos Aires Provincia. *Gba.gob.ar*. Recuperado de: https://www.gba.gob.ar/produccion/area_de_trabajo/turismo

El Informe de la Oferta de las Agencias de Viaje de la Provincia de Buenos Aires es una publicación anual que entrecruza los resultados de la encuesta homónima a cargo de la SSTur con información proveniente del Registro Nacional de Agencias de Viaje. Brinda información sobre el número de agencias que hay en la provincia por localidad, qué tipología asumen, cómo es su naturaleza operativa y cuáles son los destinos que comercializan.

Para la elaboración de dichos reportes, hay un intercambio permanente de datos con fuentes de información tanto nacionales como provinciales:

- En primer lugar, se emplean como insumos los datos provenientes de los 3 operativos estadísticos que realiza la Dirección Nacional de Mercados y Estadísticas de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico de la SECTUR nacional –Encuesta de Ocupación Hotelera, Encuesta de Turismo Internacional y Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares–, los cuales complementan la información de primera mano que otorga la Encuesta de Ocupación Hotelera de la SSTur provincial.
- En cuanto al transporte por carretera, aportan datos AUBASA –diariamente en temporada– y el peaje de la Ruta Nacional 226 –a mes vencido–, la Torre de Control de la Terminal de Ómnibus de Mar del Plata –con periodicidad semanal– y el Observatorio de Conflictividad Social de la Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Sobre transporte aéreo, la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) y la Empresa Argentina de Navegación Aérea (EANA) facilitan reportes mensuales.
- Otras fuentes a las cuales se recurre son: el Registro de Prestadores Turísticos de la Provincia, el ya mencionado Registro Nacional de Agencias de Viaje, la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, el Observatorio Económico de Turismo de Reuniones y el “Informe de Empleo y Turismo en la Provincia de Buenos Aires”, realizado por Singerman & Makón.

Por último, se elaboran **estudios puntuales** que reúnen los principales resultados de operativos estadísticos llevados a cabo durante propuestas y eventos de interés para el turismo provincial:

- Estudio de perfil del participante del "1° Campeonato Sudamericano de Surf Adaptado".
- Encuesta de Perfil de la Demanda "Feria Masticar Mar y Sierra".
- Programa “Vacaciones en la Rambla”.

2.9. Similitudes y aprendizajes a partir de experiencias consolidadas

A partir del análisis comparativo de experiencias de observatorios turísticos a nivel mundial realizado en el presente capítulo, se presentan a continuación sus principales similitudes y diferencias, junto con los aprendizajes que se derivan a la hora de pensar en el diseño de una iniciativa de este tipo.

Alcance geográfico

Ante el interrogante de ¿cuál es la unidad territorial ideal para establecer un observatorio turístico? la literatura indica que cualquier escala sub-nacional que complemente la labor de los SET será de suma utilidad en la gestión de destinos turísticos. En la práctica, es posible apreciar que los observatorios frecuentemente se instalan a nivel regional, o provincial/estatal, dependiendo de la organización territorial establecida en cada país. Los observatorios nacionales son menos frecuentes, pero también existentes; por lo general, estos trabajan en conjunto con los SET. En algunos casos, grandes ciudades con importante actividad turística –o alguna problemática puntual a tratar, como por ejemplo la capacidad de carga– optan por implementar esta medida, pero son iniciativas aisladas.

Las configuraciones a nivel sub-nacional permiten subsanar los déficits de información de los SET y también sentar las bases para la recolección de datos en unidades territoriales más pequeñas, al establecer metodologías y operaciones estadísticas comunes. Si se piensa en el establecimiento de observatorios en el largo plazo, sería conveniente acordar una división territorial de mediana escala, como por ejemplo: provincias o estados, y que cada uno de ellos recolecte información de manera sincronizada y de acuerdo a una misma metodología. Cuando los observatorios se implementan en ciudades, se pierde esta rigurosidad, ya que establecen su propia metodología para realizar la operaciones estadísticas, y si bien los resultados pueden ser muy útiles como apoyo a la gestión local, si a futuro se desea implantar esta iniciativa a mayor escala se presentarán dificultades para su adecuación, por lo que siempre es conveniente que estas iniciativas provengan desde un nivel estatal/provincial, y de allí se deriven los lineamientos para destinos turísticos de menor escala.

Dependencia institucional

En cuanto a la dependencia institucional, los observatorios pueden surgir por iniciativa pública, privada o mixta. Los observatorios se instalan en el seno de las Administraciones Públicas de Turismo locales, o bien, en el marco de universidades locales, ya que el ámbito académico propicia la continuidad en el tiempo sin depender de los cambios en los organismos públicos, además de facilitar el acceso a valiosos recursos humanos –apoyo de investigadores, profesores y estudiantes– y brindar un buen nivel de calidad en el acopio y análisis de los datos y el acceso a sistemas informáticos avanzados (Estivill, 2007). Las iniciativas privadas existen, pero son las menos frecuentes.

Los observatorios deben actuar como foros de encuentro entre los diversos actores de la sociedad que participan de la actividad turística. Si bien en la práctica suele ser difícil, se recomienda que los observatorios sean entidades independientes en su manejo y gestión, que cuenten con la participación de actores del sector público, del

sector privado y del sector académico. Lo ideal es implementar fórmulas mixtas, que reúnan a integrantes de estos tres sectores, y organizaciones que representen los intereses de la sociedad en general –ONG, asociaciones gremiales, cámaras de comercio, entre otros–.

Estructura operativa

Cuando los observatorios pertenecen a una iniciativa de la Administración de Turismo local, se designa un área funcional de la misma para que encomiende las tareas vinculadas con su funcionamiento, y ésta también aporta los recursos humanos a tal fin. Cuando los observatorios responden a la iniciativa de una universidad, por lo general se desarrollan en el marco de proyectos de investigación ya existentes, y aportan investigadores formados y becarios para que encabezen el tratamiento de la información.

Dado que los observatorios no suelen poseer una sede física, la misma se instituye en el ámbito de otra organización, que suele ser la Administración de Turismo correspondiente a la unidad territorial bajo estudio. Sin embargo, se recomienda que estos posean autonomía en su administración y que se conforme un equipo de trabajo para tal fin, compuesto por representantes de todas las esferas que participan en la actividad turística, para que todos ellos puedan tener voz y voto en las actividades que se llevan a cabo y en el tipo de información que se requiere recolectar.

Financiación

En cuanto al financiamiento de los observatorios, es difícil encontrar información sobre ese aspecto, pero cuando la hay disponible, lo más frecuente es que sea la Administración Pública quien financia estos proyectos. En la práctica, es recomendable que los observatorios puedan establecer alianzas con diferentes organizaciones vinculadas al sector turístico, sobre todo las privadas, con el fin de obtener aportes para la financiación. Una iniciativa frecuente en varios países, es la de incorporar a los observatorios instituciones asociadas, que paguen una cuota mensual de afiliación por acceder a datos con mayor nivel de desagregación e investigaciones especializadas.

Fuentes de información

Los observatorios más consolidados elaboran sus propias metodologías para la realización de operaciones estadísticas, y se dedican a recolectar datos de primera mano, orientados a las necesidades particulares de cada territorio. Todos los observatorios tienen en común el hecho de emplear fuentes secundarias de información: se apoyan en instituciones internacionales, nacionales, y en actores locales relevantes. Es recomendable establecer convenios de cooperación entre varias instituciones con el fin de obtener información actualizada y oportuna permanentemente. A partir de la información recopilada, todos buscan generar boletines periódicos y varios de ellos, especialmente los que tienen vinculación directa con universidades, agregan valor generando análisis de coyuntura y estudios especializados.

Uso de Tecnologías de la Información

No todos los observatorios disponen hoy en día de un sitio web. Se han encontrado observatorios con su propia página, y otros que cuentan con una sección dentro de los portales web de las universidades o administraciones públicas de las que dependen. Se recomienda que los observatorios posean su propia página web y redes sociales, ya que son los canales de comunicación más empleados en la actualidad. Esto no solo permite tener un fácil acceso a la información, sino también garantizar un medio económico y simple de emplear para compartirla, distribuirla, y darle mayor visibilidad.

Tabla 3: Análisis comparativo de observatorios turísticos

Característica estudiada	Similitudes	Aprendizajes
Alcance geográfico	Frecuentemente se instalan a nivel regional, o provincial/estatal. Los nacionales y los locales son menos comunes, pero también existentes.	Las configuraciones a nivel sub-nacional (provincial o estatal) permiten subsanar los déficits de información de los SEN y también sentar las bases para la recolección de datos en unidades territoriales más pequeñas.
Dependencia institucional	Se implementan en el seno de las Administraciones Públicas de Turismo locales, o bien, en el marco de universidades locales. Las iniciativas privadas existen, pero son las menos frecuentes.	Implementar fórmulas mixtas, que reúnan a los diferentes actores involucrados en la actividad turística.
Estructura operativa	Cuando pertenecen al sector público, se designa un área funcional para que realice las tareas correspondientes. Cuando pertenecen a una universidad, se desarrollan en el marco de proyectos de investigación.	Poseer autonomía en su administración y conformar un equipo de trabajo para tal fin, compuesto por representantes de todas las esferas que participan en la actividad turística.
Financiación	Lo más frecuente es que sea la administración pública quien financia estas iniciativas.	Establecer alianzas con diferentes organizaciones del sector, sobre todo privadas. Incorporar instituciones asociadas que paguen una cuota mensual por acceder a información.
Fuentes de información	Algunos elaboran sus propias metodologías y operaciones estadísticas. Todos emplean fuentes secundarias: instituciones internacionales, nacionales, y actores locales relevantes.	Es recomendable establecer convenios de cooperación entre varias instituciones.
Uso de Tecnologías de la Información	No todos poseen sitio web. Algunos tienen su propia página web, y otros poseen una sección dentro de los portales web de las universidades o administraciones públicas que los albergan.	Se recomienda que posean su propia página web y redes sociales, ya que son los canales de comunicación más empleados hoy en día.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 3

Situación actual de las estadísticas turísticas en Argentina

El presente capítulo aborda el estado de situación de las estadísticas turísticas en Argentina, tanto a escala nacional, como en la provincia de Buenos Aires.

En primer lugar, se describe la labor del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) y los operativos estadísticos asociados a la actividad turística que son llevados a cabo en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación, a saber: la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH), la Encuesta de Turismo Internacional (ETI) y la Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares (EVyTH). Asimismo, se describen otras operaciones estadísticas que no pertenecen al sector turístico en sí, pero de las cuales se puede extraer información indirectamente relacionada con él, tales como: la Balanza de Pagos (BP), el Censo Nacional de Información, Hogares y Viviendas y la Encuesta Permanente de Hogares (EPH). Para cada uno de los casos mencionados se especifican sus respectivos objetivos, sus características distintivas, la periodicidad con la cual se difunden los resultados y su utilidad para el sector turístico.

En segundo lugar, se procede a caracterizar la situación de las estadísticas turísticas a nivel provincial, haciendo énfasis en la labor de las Administraciones de Turismo y las Direcciones Provinciales de Estadística, y en la existencia o no de observatorios turísticos que respalden su accionar.

Finalmente, y tomando como referencia las variables enumeradas precedentemente para las operaciones a nivel nacional, se relevan los operativos estadísticos llevados a cabo en la provincia de Buenos Aires y se realiza una descripción de los mismos.

3.1. Operaciones Estadísticas en turismo a nivel nacional

En Argentina, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) es el organismo ejecutor de todas las actividades estadísticas oficiales que se realizan en el país. La información que produce constituye una herramienta esencial para la planificación de políticas públicas, así como para las investigaciones y proyecciones que se realizan en los ámbitos académico y privado.

Entre sus múltiples responsabilidades, se destaca la de coordinar el Sistema Estadístico Nacional (SEN). El mismo está integrado por los Servicios Estadísticos de los organismos nacionales, provinciales y municipales, que son los encargados de elaborar, recopilar, interpretar y/o divulgar estadísticas oficiales.

A su vez, en cada provincia existe una Dirección Provincial de Estadística (DPE) dependiente del gobierno provincial que coordina su respectivo Sistema Estadístico Provincial. El INDEC acuerda con cada una de ellas las actividades a realizar durante el año calendario, a fin de organizar y desarrollar las operaciones estadísticas nacionales.

En primer lugar, es pertinente definir a qué hace referencia la Operación Estadística según el INDEC (s/f). Este concepto remite a distintos tipos de actividades: producción de datos primarios mediante recolección propia, elaboración de datos a partir de registros administrativos, obtención de resultados en base a datos secundarios, recopilación de resultados, confección de análisis y de síntesis, y trabajos de infraestructura y de normalización estadística.

Al indagar más específicamente sobre estadísticas en Turismo, se puede advertir que las operaciones son nulas hasta el año 2000; año en el cual, ante la necesidad de contar con indicadores confiables sobre la actividad, se firma un convenio de cooperación entre la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) y otras instituciones, con el propósito de implementar la Cuenta Satélite de Turismo (CST) en Argentina. Como siguiente paso, se constituye una Comisión de CST a tal fin y se solicita la colaboración de expertos internacionales para diagnosticar el estado de situación del Sistema de Estadísticas de Turismo nacional (Oliva & Oliver, 2004).

En el año 2003 se formaliza una plataforma Interinstitucional integrada por la SECTUR, la Cámara Argentina de Turismo (CAT), el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) y la Dirección Nacional de Migraciones. La misma constituye el marco institucional en el que se realizan las actividades de relevamiento y análisis en función de estimar la CST. A partir del año 2004, el INDEC y la SECTUR inician diferentes operaciones estadísticas con el fin de recopilar información: la Encuesta de Ocupación Hotelera, la Encuesta de Turismo Internacional, y la Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares (a partir del año 2006). A continuación se detallan características, utilidad y alcance de cada una de ellas.

3.1.1. Encuesta de Ocupación Hotelera

La Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) es un relevamiento realizado bajo la coordinación de la Secretaría de Turismo y el INDEC, y tiene por objetivo medir el impacto del turismo internacional e interno sobre la actividad de los establecimientos hoteleros y para-hoteleros del país.

Los datos estadísticos se obtienen mediante enumeración por muestreo probabilístico y la operación abarca 49 núcleos urbanos que cubren las diferentes regiones turísticas del país. Cabe destacar que el peso de las localidades incluidas sobre el total del sector hotelero y para-hotelero de cada provincia muestra importantes diferencias entre las mismas. Los tipos de establecimientos incluidos en la muestra son, dentro de los hoteleros, los hoteles de 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas, junto con los apart-hoteles; y, dentro de los para-hoteleros, los hoteles sindicales, albergues, cabañas, *bungalows*, hospedajes, *bed and breakfast*, hosterías y residenciales, entre otros.

Los establecimientos con menos de 6 habitaciones o 13 plazas son considerados pequeños y, por ende, quedan excluidos del relevamiento. Algunas modalidades de alojamiento, tales como: viviendas de alquiler temporario, campings, segundas viviendas y viviendas de familiares y amigos, también quedan fuera del operativo.

Se realiza desde el año 2004 con periodicidad mensual y aporta información, tanto desde la perspectiva de la demanda como desde la de la oferta, sobre variables como: categoría del establecimiento, personal ocupado, habitaciones o unidades y plazas disponibles, habitaciones o unidades y plazas ocupadas, cantidad de pernoctes de viajeros según lugar de residencia habitual y duración de la estadía.

Variables:

- Cantidad de viajeros ingresados en el mes de referencia según lugar de residencia.
- Cantidad de personal ocupado, según diferentes modalidades de contratación.
- Ventas de servicios de alojamiento (agencias de viajes, empresas, viajeros frecuentes) y otros servicios prestados por el establecimiento.
- Indicador de las tarifas aplicadas en el mes.
- Cantidad de plazas ocupadas en el mes según lugar de residencia de los viajeros.
- Cantidad de habitaciones ocupadas en el mes.
- Características del establecimiento: categoría, cantidad de habitaciones y plazas disponibles.

3.1.2. Encuesta de Turismo Internacional

La Encuesta de Turismo Internacional (ETI) también es un operativo coordinado conjuntamente por la Secretaría de Turismo y el INDEC, y tiene por objetivo realizar las estimaciones del turismo internacional en la totalidad de los pasos fronterizos del país, según el medio de transporte utilizado –aéreo, fluvial/marítimo y terrestre–. Se realiza en forma continua desde el año 2004.

Cubre el movimiento internacional de seis puntos de entrada y salida del país: Aeropuerto Internacional de Ezeiza, Aeropuerto Jorge Newbery, Aeropuerto Internacional Pajas Blancas (Córdoba), Aeropuerto Internacional El Plumerillo (Mendoza), Puerto de Buenos Aires y Paso Internacional Cristo Redentor (Mendoza). Se releva a los viajeros no residentes de Argentina que visitaron el país (al salir) y a los viajeros residentes en Argentina que viajan hacia el exterior (al regresar).

La estructura de la encuesta enlista 13 destinos principales –localidad, zona, o provincia, según el caso– y una categoría que engloba a todos los destinos regionales no contemplados entre los anteriores. Por tal motivo, los datos en la mayoría de los casos no se encuentran disponibles con apertura provincial. Dado que un turista residente en el exterior puede visitar uno o varios destinos en el país, las estimaciones sobre el movimiento turístico a niveles sub-nacionales pueden ser realizadas de dos maneras: solo contabilizando el destino principal del turista, o bien, considerando todas las llegadas a destinos en los cuales el turista pernoctó –viajes multi-destino–, independientemente de si ese lugar constituye o no el destino principal de su viaje. Cada modo de contabilizar traerá aparejado, lógicamente, diferentes resultados.

La información sobre los Aeropuertos Aeroparque y Ezeiza se difunde en forma mensual, mientras que la información sobre los pasos fronterizos restantes se publica trimestralmente. La misma permite conocer las características más relevantes del turismo internacional, al indagar sobre lugar de residencia, motivo del viaje, duración promedio de la estadía, gasto promedio diario y tipo de alojamiento.

Variables:

- Identificación de la residencia.
- Tamaño del grupo de viaje.
- Permanencia en la Argentina para los no residentes y en el exterior para los residentes, especificando los diferentes sitios visitados, el tipo de alojamiento utilizado y la duración de la estadía en cada uno de ellos.

- La utilización de “paquetes turísticos”, con los servicios incluidos y costo, así como los gastos adicionales realizados.
- En caso de no utilizar paquetes, se indaga sobre la modalidad de organización del viaje: por cuenta propia, utilizando los servicios de una agencia de viajes, organización y financiación por parte de un tercero, etc.
- El monto gastado por el “grupo de viaje” discriminado en alojamiento, alimentación, compras y otros.

3.1.3. *Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares*

La Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares (EVyTH) es un relevamiento llevado a cabo por la Secretaría de Turismo y su objetivo es medir la evolución de los viajes realizados por los hogares argentinos, así como conocer sus características y aspectos socio-demográficos. Se relevó por primera vez en el año 2006, luego se realizó en el segundo trimestre de 2011 y desde el año 2012 constituye un operativo de carácter continuo.

En relación a su metodología, se emplea un diseño muestral probabilístico, y se encuadra en un diseño estratificado con selección sistemática al azar dentro de cada uno de los estratos. Éstos están conformados por las siete regiones turísticas del país, con la salvedad de que se consideran dos subregiones en el caso de la Provincia de Buenos Aires: los Partidos del Gran Buenos Aires y el Interior de la Provincia de Buenos Aires.

La muestra abarca alrededor de 5.000 hogares, integrados por unas 16 mil personas, residentes en las capitales de todas las provincias argentinas y en los aglomerados urbanos cuya población es superior a los cien mil habitantes (63% del total de la población del país, aproximadamente), excluyendo de este modo a quienes residen en ciudades medianas y pequeñas, pueblos y zonas rurales. La encuesta es realizada en forma telefónica, y en ella se indaga por los viajes realizados por todas las personas que componen el hogar a lugares ubicados fuera de su entorno habitual.

Cabe destacar que solo se registra el destino principal del viaje –es decir, donde se pasaron más noches–. Si el viaje incluyó alojamiento en más de un destino, los mismos no son identificados, aunque sí es posible conocer la cantidad de destinos en los cuales se pernoctó.

La difusión de los resultados se realiza en forma trimestral y proporciona información sobre los viajes turísticos de los residentes de Argentina hacia dentro y fuera del país: cuándo viajan, a dónde van, qué medios de transporte utilizan, dónde se alojan, cuáles son los motivos por los que viajan, cómo organizan sus viajes, qué actividades turísticas realizan, cuánto gastan, entre otras cuestiones, lo que permite realizar una caracterización del turismo interno.

Variables:

- Cantidad de viajes anuales de los turistas residentes dentro de la Argentina.
- Características de los viajes: motivo del viaje, permanencia, forma de organización, destinos visitados, transporte utilizado, entre otros.
- Gasto realizado por producto turístico.

Tabla 4: Síntesis de Operaciones Estadísticas de Turismo en Argentina

Operación Estadística	Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH)	Encuesta de Turismo Internacional (ETI)	Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares (EVyTH)
Objetivo	Medir el impacto del turismo internacional e interno sobre la actividad de los establecimientos hoteleros y para-hoteleros.	Realizar estimaciones del turismo internacional en la totalidad de los pasos fronterizos del país, según medio de transporte utilizado.	Medir la evolución de los viajes realizados por los hogares argentinos, así como conocer sus características y aspectos socio-demográficos.
Metodología	Enumeración por muestreo probabilístico.	Enumeración completa de datos administrativos originales.	Enumeración por muestreo probabilístico.
Población en estudio	Establecimientos hoteleros y para-hoteleros del país.	Visitantes internacionales.	Personas residentes en las capitales de provincias y en aglomerados urbanos mayores a 100.000 habitantes.
Cobertura geográfica	Nacional. 49 núcleos urbanos que abarcan todas las regiones turísticas del país.	Nacional. Seis pasos fronterizos.	Nacional. Muestra de 5.000 hogares.
Nivel de desagregación geográfica	Localidad	Nación	Región
Periodicidad	Mensual	Trimestral	Trimestral
Utilidad	Información tanto desde la perspectiva de la demanda como desde la oferta.	Información sobre las características más relevantes del turismo internacional.	Información sobre las características más relevantes del turismo interno.
Publicación de resultados	Web INDEC	Web INDEC	Web Yvera

Fuente: Elaboración propia en base a los sitios web del INDEC e Yvera

Estos tres relevamientos permiten satisfacer en parte la necesidad de información tanto de los usuarios del sector privado –hoteleros, agentes de viajes, operadores turísticos, gastronómicos, transporte y universidades privadas– como del sector público –administraciones de turismo en el plano nacional, provincial y municipal, entes de promoción turística, direcciones de estadística y universidades públicas– (Santágata, 2011). En adición, pueden complementarse con otros operativos llevados a cabo en el ámbito nacional, vinculados con la actividad económica en general, los cuales serán descritos a continuación.

3.1.4. Otros operativos estadísticos

3.1.4.1. Balanza de Pagos

La Balanza de Pagos (BP)²⁰ es un documento contable cuyo objetivo es registrar sistemáticamente las transacciones económicas realizadas durante un tiempo determinado entre los residentes de un país y los del resto del mundo²¹.

²⁰ WebINDEC (s/f). Balanza de pagos. *Indec.gob.ar*. Recuperado de https://www.indec.gob.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=3&id_tema_2=35&id_tema_3=45

²¹ Mochón Morcillo, F. (2008). *Economía y turismo*. Mc Graw Hill

La difusión de la información se realiza en forma trimestral. En líneas generales, brinda información sobre la importancia relativa del turismo dentro de la economía nacional. En diferentes cuentas de la BP se pueden encontrar distribuidas las transacciones relacionadas con el turismo internacional. La más representativa, la Cuenta Viajes, permite conocer la entrada y salida de divisas por los bienes y servicios adquiridos por los viajeros. Otro ejemplo es el de la Cuenta Transportes, donde se estima el empleo de los servicios de transporte.

3.1.4.2. Censo Nacional de Información, Hogares y Viviendas

El Censo Nacional de Información, Hogares y Viviendas²² tiene como objetivo conocer las principales características demográficas, sociales y económicas de todos los habitantes del país.

La difusión de la información se realiza cada diez años. Proporciona información sobre las características de los hogares argentinos, además de un perfil demográfico, económico y social relativo a todos los habitantes del país.

3.1.4.3. Encuesta Permanente de Hogares

La Encuesta Permanente de Hogares²³ tiene como objetivo conocer las características socioeconómicas de la población.

La difusión de la información se realiza en forma trimestral. Brinda información sobre cantidad de empleados, ingresos, condiciones de trabajo y situación de cobertura social. Como las variables se encuentran desagregadas por actividades económicas, se puede encontrar información vinculada al sector turístico. Además, proporciona regularmente resultados sobre tasas oficiales de empleo, desocupación, subocupación y pobreza, entre otros.

3.2. Estado de situación de las estadísticas en provincias argentinas

Con respecto a la situación de Argentina, en una primera etapa se indagó sobre la existencia de observatorios turísticos de carácter provincial, a partir de la información que brindan los sitios web oficiales de las Administraciones de Turismo de cada una de las provincias y de sus principales destinos turísticos locales.

Como resultado, 11 de las 23 provincias –48% del total– poseen observatorios turísticos en funcionamiento actualmente, 3 provincias no presentan iniciativas de este tipo pero cuentan con completos sistemas de estadísticas turísticas en funcionamiento, 2 provincias se limitan a recabar información a partir de observatorios turísticos ubicados en sus principales destinos turísticos, y las 7 provincias restantes –30% del total– no presentan ningún tipo de información sobre iniciativas presentes o futuras de

²² WebINDEC (s/f). Censo 2010. *Indec.gob.ar*. Recuperado de https://www.indec.gov.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=2&id_tema_2=41&id_tema_3=135

²³ WebINDEC (s/f). Bases de datos. *Indec.gob.ar*. Recuperado de <http://www.indec.gov.ar/bases-de-datos.asp>

observatorios turísticos, o sobre estadísticas turísticas en general (el panorama completo se encuentra en la Figura 8).

El 48% que posee observatorios turísticos provinciales en funcionamiento actualmente está compuesto por: Buenos Aires, Chubut, Corrientes, Jujuy, Mendoza, Misiones, Río Negro, San Luis, Santa Cruz, Santiago del Estero y Tucumán. En adición, hay dos provincias que, en lugar de presentar observatorios en organismos provinciales, trabajan con observatorios turísticos locales en sus ciudades más visitadas: Córdoba, con observatorios en ciudad de Córdoba y Carlos Paz, y Santa Fe, con observatorios en Rosario y ciudad de Santa Fe. En todos los casos mencionados –a excepción de San Luis, que está bajo la administración de una universidad–, la dependencia de estos organismos responde a la Administración de Turismo de cada provincia –o localidad, de corresponder–; además, en 3 de los casos la gestión se da en conjunto con una universidad (Chubut, Mendoza y Misiones); solo uno de los casos presenta una administración mixta, que involucra al gobierno provincial, al Ente de Turismo, al sector académico y a la Cámara de Turismo de la provincia (Tucumán).

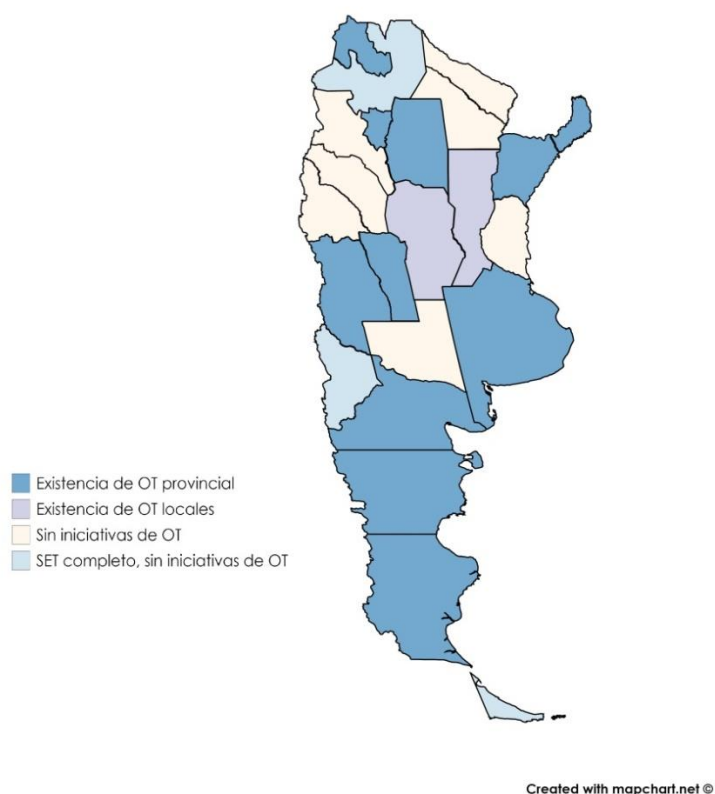
Es difícil extraer conclusiones generales sobre la estructura, el funcionamiento y la producción de información, ya que en la mitad de las provincias la sistematización de datos solo se realiza para uso interno (Corrientes, Jujuy, Río Negro, Santa Cruz y Santiago del Estero) y no hay informes de carácter público que puedan ser consultados; luego los hallazgos más importantes son divulgados en noticias y portales de turismo. La misma situación se presenta en el ámbito de internet: la disponibilidad de información es muy escasa, la mitad de los observatorios no posee una página web, mientras que los restantes responden a algún apartado en los sitios de las Administraciones de Turismo, aunque muchas veces las páginas se encuentran desactualizadas y hay poca información institucional sobre la labor de los observatorios. En el caso particular de la provincia de Buenos Aires, por ser muy reciente la implementación de su observatorio, aún la información no se encuentra disponible online, pero como ya se ha mencionado en el capítulo 2, se espera que el público general pueda acceder a sus informes a la brevedad.

Las provincias de Chaco y Santa Fe han establecido acuerdos para la implementación de observatorios en sus respectivas provincias. Sin embargo, a la fecha no ha habido novedades sobre que tales iniciativas se encuentren operativas.

Las provincias de Catamarca, La Pampa, La Rioja y San Juan –17% del total– no presentan ningún tipo de información asociado a estadísticas de turismo, ni tampoco al respecto de proyectos futuros en este sentido.

Sin embargo, cabe destacar que la existencia de un observatorio no es condición excluyente para que se trabaje con estadísticas turísticas. Las provincias de Neuquén, Salta y Tierra del Fuego presentan completos sistemas de estadísticas turísticas (SET) bajo el mando de sus Administraciones Provinciales de Turismo, y publican periódicamente en sus sitios web informes sobre la actividad del sector. En los 3 casos se realizan encuestas de oferta y demanda en los principales destinos turísticos, y también se elaboran estudios sobre segmentos de mercado específicos –orientados a los productos característicos de cada provincia–, asimismo se intenta estimar la contribución del sector a las economías provinciales.

Figura 8: Distribución de iniciativas de observatorios turísticos (OT) en Argentina



Fuente: Elaboración propia

En varios de los casos se da la situación de que la página oficial de las Administraciones de Turismo no brinda información relevante para la toma de decisiones del sector, sino que su enfoque se orienta a brindar información al turista. Es por ello que, en una segunda etapa, se han consultado los sitios web de cada una de las Direcciones Provinciales de Estadística (DPE), a fin de obtener un panorama más completo. Se encontró que las DPE de Buenos Aires y Santa Fe ofrecen información sobre la oferta, más específicamente sobre ocupación hotelera, pero que en ambos casos se encuentra desactualizada y descontinuada. Las DPE de Chaco, Río Negro y Jujuy cuentan con información, pero únicamente desde la perspectiva de la demanda para el primer caso, y desde la perspectiva de la oferta, para los dos últimos. Córdoba, Entre Ríos y San Luis son 3 casos en los que sus DPE presentan información permanente y actualizada tanto sobre variables de la oferta como de la demanda. Las DPE de Catamarca, Chubut, La Pampa, La Rioja y San Juan no presentan ningún tipo de información asociado a operaciones estadísticas de turismo.

Como se ha mencionado en el inicio de esta sección, hay muchas provincias con observatorios turísticos que no divulgan sus datos, por lo que no es posible cruzarlos y contrastarlos con los de las DPE y conocer si trabajan de manera sincronizada con la misma base de datos, o si es que realizan operativos estadísticos de manera individual. A partir de este breve diagnóstico se ha podido detectar que son pocas las provincias que cuentan con información organizada y sistematizada sobre el sector turístico, mientras que en otros casos la información se encuentra disponible pero su acceso es restringido. La información detallada sobre el panorama de Argentina se encuentra disponible en el Anexo 3.

3.3. Estado de situación en la provincia de Buenos Aires

Conforme a lo expuesto al inicio del presente capítulo, gracias a la EOH nacional, para la Región Buenos Aires se puede acceder a datos sobre las siguientes localidades: Bahía Blanca, Mar del Plata, Pinamar, Tandil y Villa Gesell, además de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, considerada una región turística aparte. Claro está que las localidades que se incluyen -si bien importantes- no logran ser representativas de la situación turística actual. No se tienen en cuenta municipios que en los últimos años han comenzado a orientarse hacia la actividad turística, como el caso de La Plata (Santágata, 2011).

Otras fuentes de información que permiten complementar dicho relevamiento son la Encuesta Provincial de Alojamiento y la Encuesta de Ocupación Hotelera Provincial. El primero de los operativos es responsabilidad de la Dirección Provincial de Estadística, mientras que el segundo corresponde a la labor de la Subsecretaría de Turismo de la provincia, que asimismo realiza una operación estadística vinculada a las agencias de viaje²⁴.

En síntesis, en el ámbito de la provincia de Buenos Aires se puede acceder a información sobre 3 operaciones estadísticas asociadas a la actividad turística, las cuales serán descritas a continuación.

3.3.1. Encuesta Provincial de Alojamiento

Este operativo se encuentra a cargo de la Dirección Provincial de Estadística²⁵ y su objetivo es cuantificar y caracterizar la actividad hotelera, con el fin de elaborar indicadores económicos que posibiliten apreciar distintos aspectos relacionados con su evolución.

Los datos estadísticos se obtienen mediante encuestas o estudios a informantes calificados. Se emplea una muestra aleatoria y representativa de establecimientos hoteleros y para-hoteleros, que abarca aproximadamente 500 locales de la costa atlántica y 60 partidos.

Los establecimientos se agrupan en 3 zonas:

- **Costa Atlántica:** General Alvarado, General Pueyrredón, La Costa, Monte Hermoso, Necochea, Pinamar, Tres Arroyos y Villa Gesell.
- **Sierras:** Azul, Balcarce, Coronel Pringles, Coronel Suárez, Olavarría, Saavedra, Tandil y Tornquist.
- **Fluvial, lagunas y otras:** Resto de la provincia de Buenos Aires, perteneciendo la ciudad de La Plata a esta última categoría.

El operativo se realiza en forma anual, entre los meses de marzo y mayo. El último relevamiento disponible corresponde al año 2016 y, en líneas generales, caracteriza la

²⁴ La información sobre las operaciones estadísticas en el ámbito de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires fue proporcionada por Nicolás Esteban Russo, Director Provincial de Desarrollo, Calidad y Coordinación Turística, durante el mes de junio de 2019, y por Juan Pablo Falcón, Director Provincial de Desarrollo y Calidad Turística, durante el mes de agosto de 2019. Asimismo, se emplearon trabajos realizados por el Observatorio Turístico de la Provincia de Buenos Aires, suministrados vía correo electrónico; se estima que los mismos estarán publicados en el sitio web de la Subsecretaría de Turismo provincial en septiembre de 2019.

²⁵ Dirección Provincial de Estadísticas (s/f). Turismo. *Estadistica.ec.gba.gov.ar*. Recuperado de <http://www.estadistica.ec.gba.gov.ar/dpe/index.php/economia/comercio-y-servicios/turismo>

oferta de establecimientos hoteleros en la provincia, a partir del número de huéspedes ingresados, la tasa de actividad hotelera y aspectos vinculados con la infraestructura hotelera (categoría y tipo jurídico), número y tipos de plazas disponibles, tarifas, cantidad y formación de recursos humanos, cantidad de huéspedes ingresados e ingresos monetarios.

La variable más importante relevada consiste en el número de huéspedes ingresados y el posterior cálculo de la tasa de actividad hotelera.

3.3.2. *Encuesta de Ocupación Hotelera Provincial*

El Departamento de Estadística Turística de la SStur recaba información sobre ocupación hotelera desde el año 2011. En la actualidad, la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) en Temporadas Turísticas es el principal insumo de los informes que elabora el observatorio turístico provincial, y su objetivo es brindar información sobre la tasa de ocupación en períodos específicos del año:

- Verano
- Semana Santa
- Vacaciones de invierno
- Fines de semana largos

En lo que respecta a la metodología, los datos estadísticos se obtienen mediante encuestas telefónicas a establecimientos que brindan servicio de hospedaje –sean categorizados o no–. Para cumplir con dicho objetivo, se establecieron 3 regiones con fines estadísticos:

- La **Región Costa Atlántica** abarca 10 localidades: Mar de Ajó, Mar del Plata, Miramar, Monte Hermoso, Necochea, Pinamar, San Bernardo, San Clemente, Santa Teresita y Villa Gesell.
- La **Región Sierras** incluye: Sierra de la Ventana, Tandil y Villa Ventana.
- La **Región Escapadas y Termas** agrupa las siguientes localidades: Carhué, Chascomús, Junín, Lobos, Ramallo, San Antonio de Areco, San Miguel del Monte, San Nicolás y San Pedro. Recientemente, en el año 2019, se han incorporado Dolores y General Belgrano al análisis.

Si bien la periodicidad del operativo está condicionada por la determinación de las temporadas turísticas de cada año, durante las mismas, la recolección de datos se realiza de manera sistemática y permanente, lo que permite contar con información relevante para la toma de decisiones al instante.

Indicadores más importantes relevados:

- Tasa de ocupación hotelera según región y según categoría de alojamiento.
- Ratio entre reservas y ocupación real.
- Distribución de plazas hoteleras por región.

3.3.3. *Encuesta sobre Oferta de las Agencias de Viaje*

Este operativo también se encuentra a cargo de la SStur y se realiza con periodicidad anual. Consiste en una encuesta censal que se lleva a cabo de manera telefónica a agencias de viaje inscritas en el Registro Nacional homónimo, con el fin de indagar sobre cuáles son los destinos que comercializan.

CAPÍTULO 4

Diseño de un Observatorio Turístico a nivel provincial

En este capítulo se procede a especificar el diseño de un observatorio turístico de carácter provincial, aunque se espera que el modelo pueda ser replicado en otras unidades territoriales que deseen incorporar esta herramienta.

Para tal fin, se efectúa una descripción de las principales necesidades de información detectadas a nivel provincial en Argentina, con sustento en el análisis de situación que se realizó en el capítulo 3 de la presente tesis.

A continuación, en base a la revisión de la literatura realizada en el capítulo 1 y los observatorios turísticos analizados en el capítulo 2, se propone el esquema de funcionamiento de un observatorio turístico provincial, sus objetivos, la legislación aplicable al caso, los productos a ofrecer, el bosquejo de información a recolectar, y la estructura administrativa necesaria para lograrlo.

4.1. Necesidades de información de los diferentes actores involucrados en la actividad turística

Luego de revisar en detalle las operaciones estadísticas que se llevan a cabo en el ámbito nacional y también bajo el mando de las Direcciones Provinciales de Estadística y de las Administraciones Provinciales de Turismo, se puede detectar que la información relativa al turismo a escala sub-nacional es más bien escasa, insuficiente y desactualizada en aproximadamente el 50% de los casos.

Asimismo, no siempre hay articulación entre los operativos que se llevan a cabo desde las áreas provinciales de estadística y los que realizan las áreas provinciales de turismo, como se pudo ejemplificar a partir de la revisión de las operaciones a cargo de la DPE y la SSTur de la provincia de Buenos Aires.

Del 50% de los casos en los cuales se detectaron asimetrías informativas, hay 7 provincias argentinas en las que no existe una iniciativa por parte de su Dirección Provincial de Estadística, o bien de su Administración Provincial de Turismo, para recolectar datos estadísticos sobre el estado de situación del turismo provincial, posiblemente debido a cuestiones presupuestarias. Como ya se ha mencionado en el primer capítulo, las dificultades en el financiamiento suelen ser la principal razón por la cual los operativos estadísticos en el sector público se discontinúan (Sancho Pérez, 2001), ya que no es posible cubrir los costos de recursos humanos para realizar el trabajo de campo ni de infraestructura tecnológica para realizar el debido procesamiento de datos; es por ello que se requiere cierta articulación entre actores públicos y privados para poner en marcha este tipo de iniciativas y garantizar su operatividad en el largo plazo (Estivill, 2007).

Estas provincias representan una oportunidad para poner en marcha futuros proyectos de observatorios turísticos que sirvan como apoyo a los mecanismos de gestión

actuales y para tomar acción en cuanto a las deficiencias de información que en líneas generales comparten, en mayor o menor grado:

- Los operativos estadísticos nacionales no permiten obtener información desagregada a nivel provincial, ya que se centran en pocas localidades y, por tanto, no reflejan la realidad turística de las provincias, situación que amerita contar con indicadores propios.
- La información suele ser de carácter parcial, ya que se hace hincapié en aportar los datos básicos para la EOH nacional, pero no se dispone de informes relacionados con la caracterización de la demanda turística o de la oferta turística.
- No se realizan informes de coyuntura.
- No hay información disponible para potenciales inversores.

Teniendo en cuenta estas áreas con vacancia de información, y la necesidad de disponer de la misma para una correcta planificación y toma de decisiones en materia de política turística, se considera oportuna la creación de un observatorio turístico en el ámbito de las provincias que aún no disponen de dicha herramienta, con el fin de integrar a los diferentes actores turísticos y aunar esfuerzos en pos de resolver estas deficiencias.

4.2. Diseño de un observatorio turístico

Para esbozar el diseño de un observatorio, el primer paso consiste en desarrollar un modelo teórico-conceptual (Campos Soares et al., 2018). En este sentido, se debe establecer un marco teórico que determine el contexto que lleva a implementar la iniciativa, en base a la identificación de los siguientes elementos, los cuales ya han sido desarrollados en el capítulo 1 de la presente investigación:

- Temática de actuación, que se determina a partir de la definición del campo de estudio y del alcance geográfico.
- Finalidad, que reúne la misión y los principales objetivos que se aspira a cumplir.
- Naturaleza y vinculación administrativa, que varían conforme la legislación aplicable en cada territorio, la estructura administrativa que se determine para la operatividad del observatorio y la disponibilidad de recursos para financiar la iniciativa.
- Funcionamiento y estructura operativa, que implican una serie de fases que van desde la selección de fuentes y recolección de datos hasta su transformación en conocimiento, junto con la delimitación del público objetivo y de los productos a elaborar en función de las necesidades de información.

La definición del observatorio turístico debe responder a este conjunto de factores para que su implementación y su puesta en funcionamiento sea efectiva, además de responder a las necesidades locales y contar con la voluntad de los principales actores involucrados en el desarrollo del sector turístico.

A continuación se desarrollarán cada uno de estos aspectos.

4.2.1. *Temática de actuación*

El campo de estudio a indagar es la actividad turística, incluyendo aspectos de índole económica y social en una primera instancia. Se recomienda que el alcance geográfico esté limitado a nivel provincial, aunque se espera que este modelo pueda ser replicado en otras unidades territoriales.

4.2.2. *Finalidad*

Como ya se ha estudiado ampliamente, un observatorio turístico se crea con el objetivo de subsanar los déficits de información detectados en las bases estadísticas oficiales relativas al turismo de una determinada zona. Muchas de las provincias argentinas no quedan exentas de este déficit informativo, por lo que se hace necesario buscar fuentes de información alternativas y fortalecer lazos con otros participantes del sistema turístico, como las empresas del sector, las cámaras de comercio, los centros de investigación y las instituciones educativas, a fin de intercambiar información de la que dispone cada uno de ellos y poder centrar los esfuerzos únicamente en las áreas que no disponen de datos de primera mano.

Esta iniciativa surge como consecuencia de la escasez de información existente acerca de la actividad turística, a nivel local y provincial, en gran parte del territorio argentino. Para constatar este hecho, en el capítulo anterior se han revisado en detalle las operaciones estadísticas que se llevan a cabo en la esfera nacional y también en el ámbito de las Direcciones de Estadística provinciales, arrojando como resultado que existen múltiples áreas de vacancia y que la información relativa al turismo es más bien escasa, de carácter parcial y desactualizada.

Ante la necesidad de buscar algún método que permita obtener información susceptible de ser utilizada por agentes públicos y privados para tomar decisiones orientadas a mejorar la posición competitiva de los destinos turísticos argentinos, se espera que el diseño de un observatorio turístico pueda cooperar en la gestión sostenible del turismo provincial, mediante la puesta en marcha de un sistema de información que permita acertar eficazmente en la toma de decisiones y en la planificación estratégica.

La implementación de un observatorio turístico en el ámbito de la gestión provincial puede generar múltiples beneficios a los diferentes sectores de la comunidad que forman parte del entramado turístico local:

- Desde el punto de vista del sector público, constituye una herramienta de apoyo a la política turística provincial, ya que posibilita el hecho de fortalecer lazos con otros actores e instituciones y atender a sus demandas específicas. Asimismo, contribuye a la disponibilidad de información relevante en lo concerniente a proyectos de inversión pública, y al monitoreo del progreso de programas e instrumentos de fomento turístico.
- Desde el ámbito del sector privado, representa una fuente de información oportuna y permanente para promover el desarrollo de proyectos de interés turístico y para resolver necesidades particulares. Del mismo modo, es útil para realizar un análisis de la posición competitiva respecto a otros prestadores, para generar redes de colaboración y para poder tomar decisiones disponiendo de un conocimiento más certero sobre la realidad turística local.
- En cuanto al sector académico, aporta visibilidad y difusión a la producción científica y potencia la generación de alianzas estratégicas con otros participantes del sistema turístico que puedan colaborar en futuros trabajos de investigación. Las universidades son una fuente de valiosos recursos humanos,

y su asociación con el observatorio turístico puede promover la inserción laboral de jóvenes profesionales en el ámbito de la investigación turística y la colaboración en la resolución de problemáticas locales y tareas de gran especificidad técnica.

Misión

El Observatorio Turístico tiene como misión recolectar, sistematizar y difundir información cualitativa y cuantitativa relacionada con el sector turístico como herramienta para la planificación de la actividad en la unidad territorial objeto de estudio.

Objetivo general

El objetivo principal es ofrecer a todos los actores implicados en la actividad turística información continua, oportuna y actualizada que sirva de soporte a los procesos de gestión, de planificación y de toma de decisiones.

Objetivos específicos

- Disponer de datos estadísticos permanentes, actualizados y confiables sobre asuntos de interés turístico, para su uso por parte de los actores públicos y privados involucrados en la actividad.
- Obtener y procesar información cuantitativa y cualitativa, acerca del comportamiento de la actividad turística en la unidad territorial objeto de estudio.
- Elaborar estudios de carácter cualitativo y cuantitativo de interés para el desarrollo turístico.
- Consolidar y sistematizar información de interés turístico generada por diversas instituciones, tanto públicas como privadas, sobre la unidad territorial objeto de estudio.
- Constituir un foro de coordinación interinstitucional para la generación e intercambio de información de interés turístico.

4.2.3. Naturaleza y vinculación administrativa

Legislación aplicable

No se puede implementar una iniciativa de esta índole si la misma no posee un sustento legal, por lo que es fundamental realizar una revisión de la normativa vigente que se vincule con la actividad turística en general, y con la recolección de datos en particular. Según a qué escala territorial se limite el estudio del fenómeno turístico, deberá considerarse el estudio de legislación de carácter nacional, regional, provincial, y/o local. Dado que el presente trabajo de investigación pone foco en un modelo de observatorio provincial, a continuación, se realizará un breve repaso de la legislación aplicable en la provincia de Buenos Aires, para justificar en base a la normativa vigente la localización actual de su observatorio turístico, con el objetivo de ilustrar el ejercicio que debe ser llevado a cabo en otras provincias o unidades territoriales de diferente escala que deseen implementarlo.

Según el Artículo 5 de la Ley Provincial de Turismo N°14209 (2011), corresponde a la Autoridad de Aplicación, en este caso, la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, “coordinar con otras áreas gubernamentales provinciales y municipales, planes, programas y proyectos de desarrollo turístico, promoviendo la participación del sector privado”; también le cabe la responsabilidad de “crear un sistema integral de datos”²⁶. El Decreto Provincial 188 (2018) establece la estructura del Ministerio de Producción y las funciones de sus respectivas subordinaciones, entre ellas, la Subsecretaría de Turismo. El Anexo 2 del Decreto homónimo determina las acciones correspondientes a cada una de sus dependencias.

Es aquí donde la Dirección Provincial de Desarrollo, Calidad y Coordinación Turística cobra especial relevancia, ya que entre sus funciones tiene asignados el “diseñar programas y proyectos tendientes a conformar un modelo de desarrollo turístico sustentable, coordinando acciones, pautas y criterios con municipios y otros organismos involucrados en la materia” y “relevar y producir información estadística de forma articulada con otras áreas de gobierno”. Dado el presente marco legal, se consideró oportuno situar al observatorio turístico de la provincia bajo la dependencia institucional de esta Dirección, ya que corresponde a la Subsecretaría en general y a esta área en particular el fortalecimiento de los vínculos con otros actores y también el relevamiento y producción de datos estadísticos vinculados con la actividad turística.

Como recomendación general, se sugiere revisar en primera instancia la Ley Provincial de Turismo de la unidad territorial que busca implementar esta herramienta, y luego ahondar más específicamente en el Decreto Reglamentario que dé origen a la Administración Provincial de Turismo, Ente de Turismo, o figura similar, para poder situar bajo su dependencia al Observatorio Turístico Provincial.

Una vez que se ha realizado el recorrido por la normativa vigente y que se conoce en profundidad el marco regulatorio que atañe a la implementación del observatorio, es momento de definir la forma a adoptar para su existencia legal, con el fin de poder realizar sus actividades en forma fluida desde el punto de vista administrativo y también gestionar los recursos que lo financien. Para que sea una iniciativa fácil de ejecutar, deberá funcionar con base en una estructura jurídica sencilla, pero que a la vez permita establecer contratos con personas físicas y jurídicas, así como recibir recursos de diverso origen.

Tomando como referencia la estructura operativa que adoptó el OTEG, en una primera etapa la mejor opción es concebir al Observatorio Turístico como un Proyecto Piloto, con objetivos y metas a cumplir en el tiempo. Deberá ser establecido como una unidad especializada, al interior de la Administración Provincial de Turismo, y haciendo parte de este organismo para cualquier efecto legal, pero respondiendo a los lineamientos de una instancia de coordinación público-privada ya existente y operativa a nivel provincial, como suele ser el caso de los Consejos Provinciales de Turismo.

La relevancia de los productos que el Observatorio Turístico provea será mayor si esta estructura se sostiene en el largo plazo y da cuenta de una evolución en sus procesos. Es por ello que, en una etapa futura, si se han cumplido los lineamientos propuestos y se considera válida la permanencia en el tiempo del observatorio como instrumento de apoyo para desarrollo turístico provincial, se buscará que el mismo tenga una estructura jurídica propia y que pueda gestionar sus recursos de manera directa.

²⁶ Todo lo citado respecto a Legislación vinculada al Turismo fue recuperado de [//www.gba.gov.ar/produccion/area_de_trabajo/turismo](http://www.gba.gov.ar/produccion/area_de_trabajo/turismo)

Estructura administrativa

Como se planteó en el apartado anterior, en primera instancia se sitúa al observatorio turístico bajo la dependencia institucional de la Administración Provincial de Turismo para su puesta en marcha. Sin embargo, ante el interrogante de ¿cuál es la estructura administrativa indicada para el desarrollo de esta propuesta en el largo plazo? la revisión de experiencias consolidadas demuestra que no existe una única respuesta válida. A continuación, se formulan tres alternativas en cuanto al tipo de estructura a adoptar:

- Como parte de una entidad pública. En este caso funcionaría como una dependencia de la Administración Provincial de Turismo. La ventaja es que puede disponer del apoyo de la Secretaría de Turismo nacional, y de la Dirección Provincial de Estadística respectiva para el futuro desarrollo de las actividades estadísticas. La principal desventaja es que los recursos disponibles para este tipo de proyectos son muy limitados.
- Como parte de una entidad educativa. Podría articularse como una dependencia del área de investigación de alguna universidad local. El éxito del sistema dependerá en gran medida del grado de compromiso institucional y de los responsables del mismo con el cumplimiento de los objetivos establecidos. La vinculación con el sector académico permite el acceso a investigadores formados, y a estudiantes interesados en la temática que pudieran ofrecerse como voluntarios para participar de actividades del observatorio, e ir ganando experiencia en un área del sector turístico como es la investigación, no siempre muy difundida, a la par de la realización de sus estudios.
- Una fórmula mixta. Combinando las dos alternativas anteriores, se puede implementar un acuerdo entre la Universidad, la Administración Provincial de Turismo y Cámaras de Turismo provinciales como representantes del sector privado.

La última alternativa parece ser la más adecuada, ya que para su conveniente funcionamiento el observatorio requiere una estructura organizacional en la que estén representados todos los actores relevantes para el desarrollo turístico provincial.

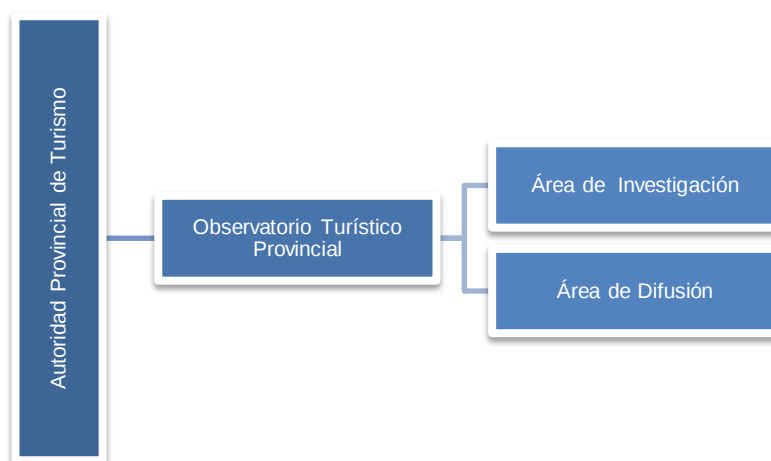
La ubicación física más estratégica para el observatorio, como ya se mencionó, es dentro de la estructura de la Administración Provincial de Turismo, siendo éste el puente para acceder a un presupuesto que permita la puesta en marcha del proyecto, y también para poder vincularse con la Secretaría de Turismo nacional y con las Administraciones de Turismo y Entes Mixtos vinculados a la actividad turística correspondientes a cada municipio con vocación turística de la provincia objeto de estudio.

A la vez, esta ubicación permite establecer relaciones con la Dirección Provincial de Estadística y con diversas dependencias del gobierno provincial que indirectamente se vinculan con el sector turístico: transporte, medio ambiente y empleo, entre otros. También es importante establecer acuerdos de cooperación con diferentes universidades públicas y privadas, tomando como modelo a seguir la cooperación que se da entre la universidad y el gobierno en el caso del SITA. Asimismo, debe ser incluido el sector privado, invitando a participar a diferentes cámaras de comercio y asociaciones empresarias, con el fin de obtener la mayor representatividad de actores involucrados en la actividad turística posible, y poder trabajar de manera colaborativa en sus necesidades particulares de información, tal como sucede en ambos casos mexicanos estudiados.

Tomando como modelo el organigrama del Observatorio Turístico de la Ciudad de Buenos Aires, el observatorio provincial se basa en la integración de dos grandes subsistemas: El Área de Investigación y el Área de Difusión.

- El Área de Investigación tiene a cargo la realización de operaciones estadísticas y, en consecuencia, el levantamiento de datos estadísticos cuando así se requiera. Luego los datos son sistematizados y organizados para derivarlos al Área de Difusión.
- El Área de Difusión tiene a cargo la compilación de fuentes de información secundaria, junto con la información obtenida por parte del Área de Investigación. Se encarga de realizar la respectiva sistematización, análisis y estructuración de la información, para ser presentada a modo de boletines informativos y socializada entre las diferentes partes interesadas.

Figura 9: Esquema de funcionamiento general del Observatorio Turístico



Fuente: Elaboración propia

Las tareas técnicas de alta especialización podrán ser delgadas a través de convenios de cooperación al sector académico, siendo las universidades locales quienes en este contexto actuarán como contraparte técnica-ejecutora del observatorio, aportando personal capacitado.

Para la elaboración de productos, el observatorio turístico requiere recopilar información primaria y secundaria que no posee actualmente. Esta información habitualmente está en poder de organismos públicos –nacionales e internacionales–, empresas turísticas –alojamiento, gastronomía, transporte–, municipalidades, organizaciones gremiales, organismos de seguridad y entidades reguladoras, entre otras. Cada una de las organizaciones produce datos para sus propios fines, que son de su propiedad y están bajo su control. Puede haber parte de la información que sea de carácter público y esté disponible libremente, y otra, que no esté fácilmente a disposición de quien la requiera.

En general hay distintos mecanismos para la obtención de la información primaria y secundaria para la elaboración de productos por parte del observatorio turístico. Ellas pueden obtenerse por medio de las siguientes acciones:

- Obtención directa a través de trabajo de campo.

- Obtención directa a través de trabajo de gabinete.
- Acuerdos de cooperación interinstitucional para el envío de información por parte de organismos públicos o instituciones de carácter privado.

4.2.4. *Funcionamiento*

Según las Recomendaciones Internacionales de la OMT (2010), para el conocimiento del comportamiento del sector es necesario contar con análisis de la oferta y de la demanda turística. En el siguiente apartado se explican ambas esferas con más detalle. Como a nivel local las operaciones estadísticas suelen ser escasas, se deben definir las tareas básicas para empezar a recolectar información de los dos ámbitos, así como las variables que deben contener para poder elaborar análisis completos y útiles. Como primera medida se puede trabajar con los datos disponibles sobre la EVyTH, la ETI y la EOH, y también con las estadísticas existentes sobre el Turismo de Eventos y Reuniones. Esto puede ofrecer un panorama general sobre los principales destinos turísticos provinciales en el corto plazo, y luego pensar en cómo ampliar estos operativos estadísticos para abarcar a más localidades.

Como se ha estudiado en otros capítulos, la gran ventaja que presenta la implementación de observatorios a nivel provincial es que permite unificar criterios en cuanto a operaciones estadísticas, tanto desde el aspecto metodológico, como en el posterior tratamiento de los datos obtenidos. Esto permitirá, a futuro, que se puedan implementar políticas de desarrollo territorial de manera consensuada en los diferentes municipios con vocación turística. Santágata (2011) recomienda, en primera instancia, categorizar a los municipios de la provincia de acuerdo con su vocación turística, para luego proceder a su agrupamiento por cadenas de valor.

4.2.4.1. Producción

La vía online parece ser la más efectiva para difundir la información. Es recomendable que, dentro de la página web de la Administración Provincial de Turismo, se cree una pestaña que permita el acceso a todos los trabajos de investigación que realice el observatorio, los cuales en principio serán:

- Estudios sobre caracterización de la demanda.
- Estudios sobre caracterización de la oferta.

Caracterización de la demanda

En el corto plazo, se pueden realizar tres acciones a fin de obtener un panorama general de la situación en la provincia bajo estudio:

- Realizar una evaluación del número de viajeros y pernoctaciones a partir de la información que brinda la Encuesta de Ocupación Hotelera del INDEC, para las ciudades que cuentan con dicha información.
- Realizar un seguimiento de las visitas a las principales atracciones culturales y naturales de las localidades. Esta información muchas veces es recolectada para uso interno, a partir de los datos de ventas de entradas y de productos en cada establecimiento. Por tanto, se pueden solicitar los registros y estructurar la información en función de variables que sean sencillas de estandarizar para los diferentes sitios, como por ejemplo cuál es el precio promedio de la entrada

(de corresponder) y cuál es la cantidad de visitantes según el período de tiempo, entre otras cuestiones.

- Análisis de la imagen del destino a partir de las calificaciones en redes sociales –en una segunda etapa, esta información se entrecruza con el nivel de satisfacción de los visitantes–.

En el mediano plazo, se considera necesaria la recopilación de datos primarios de demanda en destino, a través de la realización de una *Encuesta de Demanda*, aplicable a visitantes en general, para luego realizar la desagregación entre turistas y excursionistas en función de las respuestas obtenidas.

Diseño de la encuesta

Tomando como modelo la Encuesta en Destino del SITA, los visitantes deben ser seleccionados de forma aleatoria en los principales puntos turísticos de las ciudades, aeropuertos (de corresponder), estaciones ferroviarias y/o terminales de colectivos. El trabajo de recogida se debe distribuir a lo largo del año, estimando el volumen de visitantes a entrevistar según los flujos turísticos en cada época, y a partir de la fijación de un nivel de confianza de al menos un 95% y un error menor a un 5%.

Información a recabar

Perfil sociodemográfico

- Lugar de residencia: Dentro de la provincia | Fuera de la provincia | Extranjero
- Edad
- Sexo
- Ocupación

Organización del viaje

- Forma de organización del viaje
- Tamaño de grupo de viaje
- Fuentes de información sobre el destino
- Medio/s de transporte utilizado/s

Motivación

Actividades realizadas

Gasto desagregado por servicios

- Actividades/excursiones
- Alojamiento
- Compras
- Gastronomía
- Transporte

Satisfacción

- Calificación de servicios en función de escala de Likert
- Preguntar si repetiría la visita, o no

Dado el elevado costo que implica realizar estudios de demanda en origen, no serán contemplados en esta instancia.

Caracterización de la oferta

La caracterización de la oferta hotelera se puede implementar en el corto plazo, ya que únicamente se requieren como insumo los datos provenientes de los Registros de Prestadores, presentes en todas las provincias.

La información que brindan es relevante tanto para mantener actualizado el número de prestadores a nivel provincial, como para poder calcular el tamaño que deberán tener las muestras de futuras operaciones estadísticas vinculadas a estos actores.

Diseño de la encuesta

La información se puede solicitar por medio de formularios online, con el fin de reducir los costos de iniciar este operativo estadístico.

Información a recabar

Tal como en la EOH nacional, se proponen las siguientes variables:

Número de establecimientos hoteleros y para-hoteleros

Categoría de establecimientos

Número de habitaciones

Número de plazas

Cantidad de personal empleado

Tarifa

En el mediano plazo, esta información se puede complementar con entrevistas a responsables de establecimientos turísticos –hoteles, restaurantes y agencias de viajes, entre otros– para conocer la situación de variables más específicas. El cuestionario puede basarse en el Barómetro Turístico que se ha descrito en el caso Guanajuato, e incluir información sobre aspectos como:

- Nivel de formación de los empleados.
- Acciones de comercialización y promoción.
- Certificaciones de calidad.

El tamaño de la muestra estará condicionado por el número total de establecimientos turísticos por categoría.

A partir de la caracterización de ambos aspectos de la actividad turística, en el mediano plazo se pueden comenzar a elaborar boletines con el siguiente entrecruzamiento de variables:

- **Arribos a la provincia.** Turistas y excursionistas, segmentados según las diversas variables que componen el perfil socio-demográfico.
- **Estadía.** Promedio de noches, segmentado por lugar de residencia de los turistas.
- **Ocupación.** Tasa de ocupación de establecimientos, habitaciones y plazas turísticas, según lugar de residencia y según tipología de alojamiento.
- **Gasto.** Gasto promedio diario, segmentado por lugar de residencia del turista y por tipo de servicio.

Esta clasificación no pretende ser exhaustiva, es un sencillo ejemplo que se podrá complejizar e incorporar más indicadores a partir de la acumulación de series temporales; es por ello que tampoco se enuncia qué periodicidad deberán tener los productos.

En principio podrá ser elaborado un único reporte de carácter semestral –tal como ocurre en el caso de los Boletines del Observatorio de São Paulo–, para posteriormente ir refinándose hasta lograrse la elaboración de informes mensuales.

Impacto de la actividad turística

En el mediano plazo, tomando la experiencia del SITA, se propone la utilización del modelo input-output para la realización de estudios sobre el impacto directo e indirecto del turismo. Los efectos directos se medirán a partir del consumo turístico que generaron los visitantes durante la estancia, datos que podrán obtenerse de la Encuesta de Demanda. Para estimar el impacto es necesario conocer el número de visitantes, el cual podrá obtenerse de la Encuesta de Demanda también. A partir de los gastos divididos por actividad se empleará el modelo input-output para establecer los efectos indirectos del turismo, es decir, los ocasionados por su impacto en otras actividades económicas.

CONSIDERACIONES FINALES

La comunidad internacional (Naciones Unidas, Organización Mundial del Turismo) promueve la importancia de contar con estadísticas oficiales para que los responsables de formular políticas públicas puedan tomar decisiones eficaces. Asimismo, la obtención de datos estadísticos relacionados con el turismo permite interpretar la evolución de las magnitudes económicas y sociales del sector y también evaluar la eficiencia de las decisiones administrativas.

Este trabajo de investigación pone de manifiesto la importancia de disponer de los recursos necesarios para realizar mediciones que permitan la toma de decisiones en base a información fiable y oportuna. En la actualidad, las recomendaciones para la implementación de estadísticas turísticas a nivel supranacional son abundantes; sin embargo, se ha detectado que en escalas territoriales reducidas la situación se torna más compleja: la información no logra cubrir las principales necesidades de los actores turísticos locales, que se manejan en un contexto incierto.

En relación a este aspecto, se presenta el concepto de observatorio como una herramienta de la política turística válida para paliar los déficits de información que se dan a nivel de destino, donde los operativos estadísticos nacionales no llegan a cubrir las carencias informativas del día a día. El hecho de disponer de un flujo continuo de información estadística permite ir conformando un conocimiento de la realidad y definir estrategias y planes de acción para la mejora de la actividad.

Ante el interrogante de cómo puede contribuir a la gestión de un destino turístico la puesta en marcha de un observatorio, el análisis de experiencias internacionales permitió demostrar que los observatorios turísticos son instrumentos capaces de articular los sistemas de estadísticas nacionales con las necesidades de información locales, mediante un trabajo coordinado de los diferentes sectores que participan de la actividad turística. Su labor radica en la recopilación permanente y sistemática de datos provenientes de diversas fuentes, transformando la información obtenida en conocimiento y promoviendo la toma de decisiones sustentada en evidencia.

Los observatorios actúan como una herramienta de gestión que genera y concentra información científica y estadística, convirtiéndose en la principal fuente de datos oficiales turísticos sobre un destino. Estas entidades aportan gran valor, ya que se configuran como una plataforma interinstitucional que favorece el intercambio de información de manera eficiente y económica entre los diferentes actores que participan del sector turístico, tanto públicos como privados.

En particular, se detectó que en Argentina, 11 de las 23 provincias han implementado esta medida. Sin embargo, en prácticamente el 50% de las provincias restantes la información existente no satisface plenamente las necesidades de sus usuarios. Se han encontrado datos parciales, desactualizados, falta de consistencia en las metodologías empleadas y rupturas en las series temporales. En adición, el trabajo entre las Direcciones Provinciales de Estadística y las Administraciones Provinciales de Turismo no suele ser articulado. Es por ello que el presente trabajo propone un modelo de observatorio turístico aplicable a escala provincial, con el fin de contribuir a la disponibilidad de información sistematizada y oportuna para la toma de decisiones.

Se esbozó el diseño de un observatorio y se desarrollaron cada uno de sus elementos: temática de actuación, finalidad, vinculación administrativa y funcionamiento. Asimismo, se revisó el trabajo que se viene llevando a cabo en provincias argentinas y

se aportaron sugerencias en base a cómo es el trabajo dentro de los observatorios turísticos más experimentados.

El modelo planteado en la presente tesis espera ser de utilidad para aquellas provincias argentinas –y unidades territoriales a escala sub-nacional, en general– que aún no disponen de un sistema de información turística completo, con el fin de que puedan implementar proyectos de observatorios turísticos como una oportunidad para satisfacer necesidades particulares, resolver problemáticas locales específicas a partir de la reunión de los diferentes participantes del sistema turístico, y superar deficiencias en sus sistemas de estadísticas turísticas actuales.

En este sentido, se espera que un observatorio turístico de carácter provincial ocupe un rol determinante en la elaboración de indicadores y en el cálculo de tendencias, y que los resultados obtenidos retroalimenten las acciones que se realizan en materia de políticas turísticas. También se espera que opere como una red relacional a lo largo del territorio provincial y que pueda fomentar el trabajo coordinado y sinérgico de todos los actores implicados en la actividad.

Está investigación ha dado como resultado el planteamiento de las siguientes recomendaciones:

Al sector público

- Convocar a representantes de todos los sectores vinculados al turismo provincial, con el fin de generar un espacio de interacción para poder conocer las necesidades de información específicas de cada uno de ellos y establecer un plan de acción conjunto que dé como respuesta productos oportunos y actualizados periódicamente.
- Implementar programas de capacitación sobre la importancia de las estadísticas en turismo, unificando criterios de recolección y procesamiento de datos, con el fin de armonizar la información proveniente de cada localidad que tome parte en el observatorio provincial.
- Promover alianzas estratégicas con otros observatorios turísticos provinciales, e incluso, regionales e internacionales, a fin de intercambiar información sobre buenas prácticas y resolución de cualquier tipo de dificultad técnica que se pueda llegar a presentar.
- Generar una plataforma online que promueva la difusión de los productos del observatorio turístico en particular, como así también de producción científica vinculada con el territorio bajo su gestión.

Al sector privado

- Compartir la información que generan durante su actividad diaria y ponerla a disposición de los otros actores, para viabilizar el conocimiento que aporte al desarrollo turístico local.
- Comunicar a los demás sectores participantes sus necesidades específicas en cuanto a futuros proyectos, estudios de mercado, y proyecciones, con el fin de determinar cursos de acción para llevar a cabo los estudios necesarios desde el interior del observatorio turístico.

- Aportar recursos financieros, técnicos y legales para el fomento de la investigación turística cuando se programe la realización de estudios especializados.

Al sector académico

- Establecer convenios con quien corresponda –sector público o privado, dependiendo de las circunstancias–, con el objetivo de que los estudiantes puedan contribuir en el levantamiento de datos primarios y adquirir experiencia en el ámbito de la investigación en turismo.
- Convocar a jóvenes profesionales en turismo para la realización de tareas técnicas dentro del observatorio, con el fin de fomentar la inserción laboral en otros ámbitos del sector turístico por fuera de los promovidos habitualmente.
- Formular proyectos de investigación acordes a problemáticas de actualidad, contando con el apoyo del sector público y el privado en lo que concierne a obtención de información, a fin de que la producción científica académica se encuentre alineada tanto con los objetivos del observatorio provincial, como con la resolución de necesidades puntuales dentro del territorio objeto de estudio.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, M. (2009). La importancia de indicadores armonizados para el desarrollo de políticas públicas. *Taller sobre la Medición de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe*. Río de Janeiro: Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe (OSILAC).
- Angulo Marcial, N. (2009). ¿Qué son los observatorios y cuáles son sus funciones? *Innovación Educativa*, 9(47), 5-17.
- Barreto Villanueva, A. (2012). El progreso de la Estadística y su utilidad en la evaluación del desarrollo. *Papeles de Población*, 18(73), 1-31.
- Blasco Franch, D., & Cuevas Contreras, T. (2013). Observatorio en Turismo: organismo inteligente para la toma de decisiones en el destino. *RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo*, 3(2), 25-34.
- Brandão, F., & Costa, C. (2008). Novas dinâmicas e novas formas de gestão para o sector do turismo ao nível local: o caso da criação de Observatórios Regionais de Turismo. *Turismo, Inovação e Desenvolvimento - Actas do I Seminário Turismo e Planeamento do Território* (págs. 255-280). Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Campos Soares, L., Ferneda, E., & do Prado, H. A. (2018). Observatórios: um levantamento do estado do conhecimento. *Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends*, 12(3), 86-110.
- Carvalho Santos, G. N., & Borges Inácio, J. (2018). Observatório do turismo e big data: a importância da informação e da tecnologia no desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes e sustentáveis. *Caminhos de Geografia*, 19(65), 286-299.
- CONACYT & Gobierno del Estado de Yucatán. (2018). *Plan Estratégico del Observatorio Turístico de Yucatán*.
- Estivill, J. (2007). Panorama dos observatórios de luta contra a pobreza e a exclusão social. *Observatório de Luta Contra a Pobreza na Cidade de Lisboa*.
- García Hernández, M. (2007). Entidades de planificación y gestión turística a escala local. El caso de las ciudades Patrimonio de la Humanidad de España. *Cuadernos de Turismo*(20), 79-102.
- García Hernández, M. (2008). Capítulo V: Los Observatorios Turísticos Locales. Un Instrumento Útil para la Planificación y la Gestión Turística en Destino. En M. Á. Troitiño Vinuesa (Ed.), *Ciudades patrimonio de la humanidad: patrimonio, turismo y recuperación urbana*. Universidad Internacional de Andalucía.
- Jiménez Valero, B., Alea Díaz, L. E., González, Y. A., & Rodríguez Novo, A. (2013). Observatorios turísticos: un análisis conceptual. *Retos Turísticos*, 1(2).

- Kapusta, M. (2015). *Observatorio Turístico Ente de Turismo Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires 1972-2015*. Ente de Turismo GCBA.
- Lajara, B. M., García Lillo, F., & Sabater Sempere, V. (2009). Metodología a seguir para la creación y desarrollo de un Observatorio Turístico de la Provincia de Alicante. *III Congreso Internacional de Turismo de Leiria e Oeste*. Instituto Politécnico de Leiria.
- López Zapata, L., & Márquez Godoy, J. I. (2012). Proyecto de observatorio de turismo para Medellín y Antioquia. *Soluciones de Postgrado EIA*(9), 79-96.
- Molina Velásquez, E. R., & Báez Alcocer, S. C. (2017). Los observatorios turísticos a través de los tiempos. *Turismo y Desarrollo local*, 10(22).
- Molina, S., & Rodríguez, S. (1991). *Planificación integral del turismo: un enfoque para Latinoamérica*. Trillas.
- Newbold, P., Carlson, W. L., & Thorne, B. M. (2008). *Estadística para administración y economía*. Pearson Educación.
- Oliva, M., & Oliver, R. (2004). Aplicación de las encuestas de consumo turístico en la estimación del la cuenta satélite de turismo en Argentina. *Aportes y Transferencias*, 8(1), 55-73.
- Organización Mundial del Turismo. (2010). *Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual 2008*. Madrid/Nueva York: Naciones Unidas.
- Organización Mundial del Turismo. (2010). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008*. Madrid/Nueva York: Naciones Unidas.
- Organización Mundial del Turismo. (2018). *Panorama OMT del turismo internacional - Edición 2018*. UNWTO, Madrid.
- Ortega, C., & San Salvador del Valle, R. (2010). Nuevos retos de los observatorios culturales. *Boletín Gestión Cultural*(19).
- Osorio García, M. (2006). La planificación turística. Enfoques y modelos. *Quivera*, 8(1), 291-314.
- Pérez Guilarte, Y. (2015). Diseño de un Sistema Integral de Análisis del Turismo (SIAT) en destinos patrimoniales. *Investigaciones Turísticas*(10), 57-75.
- Phélan, M. (2007). La Red Observatorios Locales de Barcelona, España. Un estudio de casos para diseñar una propuesta nacional. *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 17(48), 96-122.
- Quevedo, J. (1999). La información estadística para el análisis del turismo. *Estudios Turísticos*(140), 57-65.
- Sancho Pérez, A. (2001). *Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Santágata, H. G. (2011). La importancia de un observatorio turístico en Provincia de Buenos Aires como instrumento de orientación en la toma de decisiones y en la planificación. *Notas en Turismo y Economía*, 2(3), 8-44.

Valdés, L., Del Valle, E., & Sustacha, I. (2011). El conocimiento del turismo en el ámbito regional. *Cuadernos de Turismo*(27), 931-952.

FUENTES ELECTRÓNICAS

Dirección Provincial de Estadística Bs. As.: <http://www.estadistica.ec.gba.gov.ar/dpe/>

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC): <https://www.indec.gob.ar/>

Organización Mundial del Turismo (OMT): <http://www2.unwto.org/es>

Red INSTO: <http://insto.unwto.org/>

Secretaría de Turismo de Argentina: <https://www.argentina.gob.ar/turismo>

Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires:
https://www.gba.gob.ar/produccion/area_de_trabajo/turismo

Yvera – Plataforma de inteligencia y conocimiento turístico: <http://www.yvera.gob.ar/>

ANEXO 1

Tabla 5: Observatorios internacionales vinculados al Turismo

País/es	Nombre del observatorio	
África		
Francia	Observatoire Régional du Tourisme, île de La Réunion	
Marruecos	Observatoire du Tourisme Maroc	
América Central		
Costa Rica	Observatorio de Turismo Sostenible del Caribe	
Guatemala	Observatorio de Turismo Sostenible de Antigua Guatemala	
Honduras	Observatorio Universitario de Turismo Sostenible y Cambio Climático	
Panamá	Observatorio Turístico de la Ciudad de Panamá	
República Dominicana	Observatorio Turístico Ciudad Colonial	
América del Norte		
EEUU	The Blue Community Sustainable Tourism Observatory	The Sonoma County Sustainable Tourism Observatory
México	Observatorio Turístico de Yucatán	Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato
	Observatorio del Turismo de la Región Sur y Sureste de Jalisco	Observatorio Integral de la Región Turística Puerto Vallarta - Bahía de Banderas
América del Sur		
Brasil	Observatório de Turismo da Bahia	Observatório de Turismo e Eventos da Cidade de São Paulo
	Observatório do Turismo do Distrito Federal	Observatório do Turismo do Estado do Espírito Santo
	Observatório de Turismo de Mato Grosso do Sul	Observatório do Turismo de Minas Gerais
	Observatório do Turismo do Rio Grande do Sul	Observatório do Turismo de Belo Horizonte
	Observatório do Turismo de Vitória	
Chile	Observatorio Turístico de la Región de Los Lagos	
Colombia	Observatorio Turístico de Bogotá	Observatorio Turístico Guía
Ecuador	Observatorio de Turismo Galápagos	
Paraguay	Observatorio Turístico del Paraguay	
Perú	Observatorio Turístico del Perú	
Uruguay	Observatorio Turístico de Colonia	Observatorio Turístico de la OGD Rocha
Asia y el Pacífico		
China	The Changshu Observatory	The Chengdu Observatory
	The Henan Observatory	The Huangshan Observatory
	The Jiangmen Observatory	The Kanas Observatory
	The Xishuangbanna Observatory	The Yangshuo Observatory
	The Zhangjiajie Observatory	
Indonesia	Lombok Tourism Observatory	Pangandaran Tourism Observatory
	Sanur Tourism Observatory	Sleman Tourism Observatory
	Toba Lake Tourism Observatory	
Nueva Zelanda	Waikato Tourism Monitoring Observatory	
Europa		
Miembros Unión Europea	Virtual Tourism Observatory	
Croacia	Croatian Sustainable Tourism Observatory	
España	Observatorio Nacional de Turismo Emisor	Observatorio del Turismo Rural
	Centro de Estudios e Investigaciones Turísticas	Observatorio de Turismo de Costa Daurada
	Observatorio de Turismo de Extremadura	Observatorio de Turismo de la Ciudad y Provincia de Burgos
	Observatorio Municipal de Turismo de Pamplona	Observatorio Turístico Alhambra
	Observatorio Turístico de Bizkaia	Observatorio Turístico de Euskadi
	Observatorio Turístico de Guadalajara	Observatorio Turístico de la Ciudad de Ávila
	Observatorio Turístico de la Ciudad de Málaga	Observatorio Turístico de la Ciudad de Valladolid
	Observatorio Turístico de la Comunidad Valenciana	Observatorio Turístico de la Costa del Sol
	Observatorio Turístico de la Provincia de Cádiz	Observatorio Turístico de Navarra
	Observatorio Turístico de Salamanca	Observatorio Turístico de Segovia
	Observatorio Turístico del Club de Producto Rutas del Vino de España	Observatorio Turístico del Grupo Español de Ciudades Patrimonio de la Humanidad
	Observatorio Turístico de la Ciudad de Córdoba	Observatorio Turístico Gobierno de Canarias
	Sistema de Información Turística de Asturias	
Francia	Observatoire Économique	Observatoire Ain Tourisme
	Observatoire Ardèche Tourisme	Observatoire du Tourisme de la Côte d'Azur
	Observatoire du Tourisme de la Drôme	Observatoire du Tourisme du Calvados
	Observatoire Isère Tourisme	Observatoire Lorrain du Tourisme
	Observatoire Régional du Tourisme d'Alsace	Observatoire Régional du Tourisme de Bourgogne-Franche-Comté
	Observatoire Régional du Tourisme de Champagne-Ardenne	Observatoire Régional du Tourisme de Rhône-Alpes
	Observatoire Rhône Tourisme	Observatoire Régional du Tourisme des Pays de la Loire
	Service Permanent d'Observation Touristique (SPOT Loire)	Observatoire Savoie Mont Blanc Tourisme
	Pôle Observatoire y Developement	
Grecia	South Aegean Tourism Observatory	
Hungría	Tourism Observatory for Health, Wellness and Spa	
Italia	Observatorio de Turismo Sostenible del Tirol del Sur	Osservatorio del Turismo Ticino
	Osservatorio Nazionale del Turismo	Osservatorio per il Turismo Sostenibile Comune di San Gimignano
	Osservatorio Provinciale per il Turismo in Trento	Osservatorio Regionale del Turismo in Toscana
Portugal	Observatorio de Turismo de Lisboa	Observatório do Turismo dos Açores
	Observatório para o Turismo Sustentável Algarve	Observatório Regional do Turismo do Alentejo
Suiza	Observatoire Valaisan du Tourisme	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2

Tabla 6: Observatorios integrantes de la Red INSTO

País	Nombre	Zona bajo monitoreo	Miembro desde	Dependencia	Misión	Áreas clave de monitoreo
Brasil	Observatorio de Turismo y Eventos de la Ciudad de São Paulo	Ciudad de São Paulo	2016	Departamento de Investigación e Inteligencia de Mercado de São Paulo Turismo.	Analizar el comportamiento del turismo, particularmente del segmento de eventos, en la ciudad de São Paulo.	Indicadores económicos. Información específica del segmento. Distribución del poder. Gestión de recursos hídricos. Gestión de residuos sólidos reciclables y no reciclables.
	The Changshu Observatory	Suzhou, Provincia de Jiangsu	2015	Todos los observatorios en China están administrados por el Centro de Monitoreo de los Observatorios de Turismo Sostenible de la OMT, con sede en la Universidad Sun Yat-sen.	El Centro de Monitoreo de los Observatorios de Turismo Sostenible de la OMT busca facilitar el establecimiento, gestión y seguimiento del proceso de los Observatorios de Turismo Sostenible existentes y futuros en China y, posiblemente, en la región de Asia-Pacífico.	Progreso del sector turístico en áreas desarrolladas y mejora de la calidad de vida y la felicidad general de los residentes. Mejora y conservación ecológica del sector turístico en áreas desarrolladas.
China	The Chengdu Observatory	Chengdu, Provincia de Sichuan	2012			Turismo y urbanización. Reconstrucción post desastre.
	The Henan Observatory	Luoyang and Jiaozuo, Provincia de Henan	2015			Aspectos socioeconómicos y ambientales del desarrollo del turismo. Protección de reliquias históricas y desarrollo del turismo alrededor de esos sitios.
	The Huangshan Observatory	Huangshan, Provincia de Anhui	2011			Protección del patrimonio cultural y ambiental.
	The Jiangmen Observatory	Jiangmen, Provincia de Guangdong	2017			Estacionalidad. Empleo. Desarrollo general del turismo, incluidos los beneficios económicos locales. Satisfacción local. Gestión de recursos hídricos, alcantarillado y aguas residuales. Protección de Sitios Patrimonio Mundial.
	The Kanas Observatory	Altay y Condado de Burqin, Provincia de Xinjiang	2012			Turismo en áreas remotas y fronterizas.
	The Xishuangbanna Observatory	Provincia de Yunnan	2015			Monitoreo de la sostenibilidad y los grupos indígenas, asegurando que el turismo genere beneficios socioeconómicos para las diversas comunidades.
	The Yangshuo Observatory	Yangshuo y Guilin, Región autónoma de Guangxi	2006			Participación comunitaria e impactos del turismo.
	The Zhangjiajie Observatory	Zhangjiajie, Provincia de Hunan	2011			Turismo para el desarrollo regional.
Croacia	Observatorio Croata de Turismo Sostenible	Croacia adriática	2016	Instituto de Turismo Zagreb.	Medir y monitorear continuamente el desarrollo del turismo sostenible, para crear conciencia sobre los posibles impactos positivos y negativos del desarrollo del turismo en la región, apoyando a los actores locales en sus procesos de toma de decisiones. El objetivo a largo plazo es ayudar a establecer más observatorios dentro del país y servir como entidad coordinadora.	Estacionalidad. Empleo. Beneficios locales. Satisfacción local. Satisfacción del visitante. Gestión de energía, recursos hídricos y residuos. Control del desarrollo espacial.
España	Observatorio Turístico de Navarra	Navarra	2019	Dirección de Turismo y Comercio, perteneciente al Ministerio de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra.	Producir con rigor y publicar periódicamente datos e información relevantes sobre el desarrollo del turismo en Navarra desde las perspectivas económica, ambiental, social, territorial y de gobierno para una gestión sostenible.	Estacionalidad. Impactos de las emisiones en un área ambientalmente sensible. Oferta y demanda turística. Reforestación y evolución del ecosistema. Desconcentración espacial.
Estados Unidos	The Blue Community Sustainable Tourism Observatory	Partes de los condados de Pinellas, Manatee, Orange, Monroe y Sarasota, y las ciudades de New Smyrna Beach y Key West, en Florida	2016	UCC WHALE Center Inc Blue Community Consortium.	Recopilar, analizar y comunicar a los responsables de políticas y administradores de la actividad turística información relacionada con los impactos del turismo.	Estacionalidad. Satisfacción local. Gestión de energía, recursos hídricos y residuos. Producción de alimentos. Puertos deportivos limpios. Educación y políticas relacionadas con la ciencia.

País	Nombre	Zona bajo monitoreo	Miembro desde	Dependencia	Misión	Áreas clave de monitoreo
Grecia	The Sonoma County Sustainable Tourism Observatory	Condado de Sonoma, California	2017	Coalición para observar y promover el turismo sostenible (COAST, por sus siglas en inglés).	Monitorear y mejorar la sostenibilidad del turismo, con el fin de producir información valiosa que permita que los múltiples ejemplos de buenas prácticas que se persiguen se repliquen en el área destino, como así también en otros lugares de la red de la OMT.	Empleo y oportunidades locales a través de las culturas. Impactos del crecimiento del turismo agrícola en un área rural ambientalmente sensible. Pérdida de financiación para destinos históricos y turísticos. Escasez de agua en un área propensa a la sequía. Impactos de la economía del intercambio. Capacidad de respuesta ante el cambio climático y resiliencia.
	Observatorio de las islas del Egeo	Islas del Egeo	2013	Universidad del Egeo en colaboración con la OMT y con el apoyo del Ministerio de Turismo de Grecia.	Recolectar datos relacionados con el turismo de manera regular para evaluar los impactos del turismo. A través de una medición continua y oportuna que va más allá de los indicadores económicos tradicionales, el objetivo es comprender y administrar mejor el desempeño de la actividad turística en la región, fomentando el desarrollo sostenible del turismo basado en evidencia.	Estacionalidad. Impactos económicos del turismo, incluido el estado del mercado laboral. Satisfacción local. Satisfacción del visitante. Patrones de producción, incluyendo información ambiental.
Guatemala	Observatorio de Turismo Sostenible de Antigua Guatemala	Ciudad Antigua Guatemala	2019	Instituto Guatemalteco de Turismo.	Generar información confiable a través de metodologías científicas sobre indicadores relacionados con el turismo, medir desde la perspectiva de la sostenibilidad y permitir la correcta toma de decisiones para la generación de políticas públicas que promuevan el desarrollo del destino cuando se trata de cultura, economía y medio ambiente.	Satisfacción del visitante. Repetencia de la visita. Gasto medio y estancia media. Oferta de alojamiento. Importe de la inversión privada en el sector turístico. Control de empresas turísticas certificadas. Basura generada y consumo de agua en el destino. Huella de carbono para eventos turísticos.
Indonesia	Lombok Tourism Observatory	Sesaot y Senggigi, West Lombok Regency, West Nusa Tenggara	2016	Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Mataram.	Ser un destino turístico sostenible calificado y desarrollar criterios sostenibles mediante la adopción de la sabiduría local, con el fin de hacerlo replicable en otros destinos turísticos.	Empleo. Beneficio económico del destino. Satisfacción local.
	Pangandaran Tourism Observatory	Batukaras, distrito de Cijulang, Pangandaran Regency, provincia de Java Occidental	2016	Centro de Planificación y Desarrollo Turístico, Instituto de Tecnología de Bandung.	Recopilar y difundir datos, información y conocimientos en el campo del turismo sostenible para académicos y tomadores de decisiones. Crear conciencia y brindar a las comunidades locales la oportunidad de desarrollar conocimientos y habilidades en el campo del turismo sostenible para estimular su participación.	Estacionalidad. Empleo. Beneficios económicos de la comunidad y del destino. Satisfacción local. Gestión de residuos sólidos.
	Sanur Tourism Observatory	Parte oriental de la ciudad de Denpasar, provincia de Bali	2017	Centro de Investigación en Cultura y Turismo, Universidad de Udayana.	Ser un destino de turismo de sol y playa sostenible, con competitividad global, basado en la cultura local (Tri Hita Karana).	Estacionalidad. Empleo. Beneficio económico del destino. Satisfacción local. Gestión de recursos hídricos y residuos sólidos. Tratamiento de aguas residuales. Control de desarrollo.
	Sleman Tourism Observatory	Sleman Regency, Región Especial de Yogyakarta,	2016	Escuela de Posgrado de la Universidad Gadjah Mada.	Realización como un destino turístico competitivo, basado en la cultura local y en la economía creativa, para el bienestar sostenible de los habitantes.	Gestión de residuos sólidos y líquidos. Estándares de sostenibilidad. Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. Transporte ecológico. Energía de biomasa producida a partir de ganado.
	Toba Lake Tourism Observatory	Pangururan, en Samosir Regency, provincia de Sumatra del Norte	2017	Universidad de Sumatra del Norte.	Mejorar la capacidad institucional, los recursos y la utilización de redes de ciencia y tecnología, con el fin de fomentar un turismo sostenible y un desarrollo económico que aumente la calidad de vida de la población.	Desarrollo de la economía del turismo. Satisfacción local. Gestión de energía, recursos hídricos y residuos.
Italia	Observatorio de Turismo Sostenible del Tirol del Sur	Tirol del Sur	2018	Centro de Estudios Avanzados de Eurac Research..	Monitorear, evaluar y comunicar continuamente los impactos del turismo. Apoyar las actividades de sensibilización y los procesos de toma de decisiones, sirviendo a la comunidad local como un grupo de expertos que fomenta la comunicación, la colaboración y la gestión de destinos basada en evidencia.	Innovación. Consumo y producción sostenibles. Turismo de esquí y otros deportes de naturaleza. Biodiversidad y protección de la naturaleza. Patrimonio cultural y tradiciones. Movilidad. Uso del suelo y ordenación del territorio. Gestión de visitantes y satisfacción. Adaptación al cambio climático.

País	Nombre	Zona bajo monitoreo	Miembro desde	Dependencia	Misión	Áreas clave de monitoreo
México	Observatorio Turístico del Estado Guanajuato	Estado de Guanajuato	2015	Secretaría de Turismo Guanajuato,	Medir el desempeño del sector turístico, registrando factores esenciales que impactan en su evolución. A través de su trabajo, observa procesos en áreas específicas de interés, promueve mecanismos e instrumentos dirigidos a conocer las demandas de los ciudadanos y genera conocimiento útil a través de estudios sobre turismo.	Demanda. Oferta de servicios. Infraestructura. Gobernanza. Satisfacción local. Atractividad.
Nueva Zelanda	Observatorio de Monitoreo Turístico Waikato	Raglan y Waitomo, Región de Waikato	2017	Escuela de Administración de la Universidad de Waikato.	Convertirse en un recurso de investigación clave para todos los interesados en el sector turístico de Waikato. Generar continuamente hallazgos de investigación valiosos, esenciales para los propósitos de planificación a nivel local y regional y para compartir buenas prácticas con otros actores tanto del país como de la red de observatorios.	Estacionalidad. Beneficios económicos del destino. Bienestar local. Satisfacción del visitante. Gestión de recursos hídricos y residuos. Tratamiento de aguas residuales. Control de desarrollo. Problemas de vivienda.
Panamá	Observatorio Turístico de la Ciudad de Panamá	Ciudad de Panamá	2018	Cámara Nacional de Turismo de Panamá.	Desarrollar, promover y garantizar la creación de leyes e incentivos que apoyen el crecimiento del sector turístico en Panamá. Recopilar y organizar información oportuna y de calidad para la planificación del turismo, que apoye a los tomadores de decisiones en el fortalecimiento del turismo sostenible.	s/i*
Portugal	Observatorio de Turismo Sostenible del Alentejo	Región de Alentejo	2018	Asociación entre Turismo Portugal, Junta Regional de Turismo de Alentejo, Universidad de Évora e Instituto Politécnico de Portalegre y Santarém.	Medir y monitorear el desarrollo del turismo sostenible. Desarrollar un Observatorio reconocido que genere las mejores prácticas, fundamentales para mejorar la toma de decisiones a nivel nacional, regional y local, para apoyar el desarrollo del turismo sostenible y para proteger los recursos naturales frágiles que son la base de la actividad turística.	Estacionalidad. Empleo. Beneficios económicos del destino. Gobernanza. Satisfacción local. Gestión de energía, recursos hídricos y residuos sólidos. Tratamiento de aguas residuales.

*sin información

Fuente: Elaboración propia en base a sitio web Red INSTO

ANEXO 3

Tabla 7: Observatorios de Argentina vinculados al Turismo

Lugar	Administración de Turismo	Nombre del observatorio	Creación	Dependencia	Misión	Productos
Buenos Aires	Subsecretaría de Turismo	Observatorio Turístico de la SSTur de la Provincia de Bs. As.	2018	Subsecretaría de Turismo	s/i	Informes de Temporada (verano, Semana Santa, vacaciones de invierno y fines de semana largos), Monitor Turístico (mensual), Informe del Turismo en la Provincia de Buenos Aires (semestral), Informe de la Oferta de las Agencias de Viaje (anual).
Catamarca	Secretaría de Estado de Turismo	No tiene observatorio				s/i*
Chaco	Instituto de Turismo	No tiene observatorio				La Subsecretaría de Planificación suministra información sobre la EOH. s/i sobre demanda.
Chubut	Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas	Observatorio de Economía y Administración del Turismo (OBSECATUR)	2011	Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco e Instituto de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sustentable - GETACE	Generar sistemas articulados de información que permitan formalizar bases de datos adecuadas para facilitar el análisis de la evolución de la actividad turística y evaluar su importancia socio-económica, en las principales localidades de la provincia.	s/i Proyectos en curso: profundizar la construcción de un Indicador de Atractividad Turística, construir un índice de la canasta turística, mantener y ampliar sistemas de series de precios turísticos, estudiar la Demanda Potencial al Chubut.
CABA	Ente de Turismo de la ciudad de Buenos Aires	Observatorio Turístico de la Ciudad de Buenos Aires	2008	Ente de Turismo de la ciudad de Buenos Aires	Generar inteligencia de mercado para orientar la toma de decisiones en el sector público, empresas y profesionales, potenciando el turismo como una actividad estratégica para el desarrollo económico y social de la ciudad.	Sistema de Inteligencia Turística. Perfiles de mercados internacionales (infografías). Informes de coyuntura (mensuales, trimestrales y anuales; monitor turístico; estudios económicos y sociales). Estudios sobre segmentos de mercado.
Córdoba	Agencia Córdoba Turismo	No tiene observatorio				s/i La Dirección General de Estadística y Censos suministra información en base a la ETI y a la EOH. Elabora estudios sobre empleo en el sector y valor agregado de éste en la economía provincial, según los resultados de la Encuesta Anual de Hogares Urbanos (INDEC) y del Producto Geográfico Bruto provincial (DGEyC).
Corrientes	Ministerio de Turismo	Observatorio Turístico provincial de Corrientes	2011	Ministerio de Turismo	Proporcionar información que ayude a comprender el actual mercado turístico y poner a disposición de las demás áreas del Ministerio estos resultados, a fin de contribuir a la planificación y toma de decisiones futuras.	s/i Algunas estadísticas de oferta y demanda publicadas en noticias. Se realizan encuestas en eventos como la FIT.
Entre Ríos	Secretaría de Turismo y Cultura	No tiene observatorio				s/i La Dirección General de Estadística y Censos suministra información sobre oferta y demanda.
Formosa	Ministerio de Turismo	No tiene observatorio				s/i
Jujuy	Ministerio de Cultura y Turismo	Observatorio Turístico de la Provincia de Jujuy	s/f	Secretaría de Turismo	-	No elabora productos para difusión pública. Por su parte, la Dirección Provincial de Estadísticas y Censos solo recaba datos para la EOH.
La Pampa	Subsecretaría de Turismo	No tiene observatorio				s/i
La Rioja	Secretaría de Turismo	No tiene observatorio				s/i
Mendoza	Ente Mendoza Turismo	Observatorio para el Turismo Sostenible (OpTS)	2008	Universidad Nacional de Cuyo y Ministerio de Turismo provincial	Monitorear el turismo desde un punto de vista cuantitativo, promover la sostenibilidad en el turismo y apoyar la generación de políticas públicas.	Anuarios estadísticos. Caracterización de turistas. Estudios específicos sobre eventos, vacaciones (verano e invierno) y fines de semana largos. Estudios de mercado.
Misiones	Ministerio de Turismo	Observatorio Turístico de Misiones	s/f	Universidad Gastón Dachary y Ministerio de Turismo de la provincia.	s/i	Estudios sobre el perfil del turista en la página del Ministerio y estudios sobre oferta en la página de la Universidad.

Lugar	Administración de Turismo	Nombre del observatorio	Creación	Dependencia	Misión	Productos
Neuquén	Ministerio de Turismo	No tiene observatorio				Trabaja en las siguientes áreas: Informes Especiales. Informes de temporada. Informes de fines de semanas largos. Centros Turísticos. Oferta Turística. Demanda Turística. Movimiento en Aeropuertos, Terminales Terrestres y Pasos Internacionales. Productos Turísticos. Anuario Estadístico en Turismo.
Río Negro	Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte	Observatorio Turístico de la Provincia de Río Negro	2012	Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte	Analizar y monitorear sistemáticamente la actividad turística en la provincia.	No elabora productos para difusión pública. Por su parte, la Dirección de Estadística y Censos provincial solo recaba datos para la EOH.
Salta	Ministerio de Cultura, Turismo y Deportes	No tiene observatorio				Trabaja en dos tipos de estudios: el Relevamiento Hotelero Diario es el insumo de la EOH; también se desarrolla una Encuesta al Turista en la vía pública, con el fin de obtener información cualitativa del perfil del turista y aproximaciones al gasto turístico diario (3 veces al año: temporada de verano, semana santa e invierno).
San Juan	Ministerio de Turismo y Cultura	No tiene observatorio				s/i.
San Luis	Ministerio de Turismo y Parques	Observatorio de Actividad Turística y Calidad Ambiental	2014	Universidad Nacional de San Luis.	Producir y difundir información acerca de la actividad turística y los impactos que ella genera sobre el medio ambiente.	s/i La Dirección Provincial de Estadística y Censos suministra información sobre Indicadores Turísticos Provinciales. Estos se dividen en tres aspectos: Turismo (operativos especiales realizados por esta área y/o datos aportados por otros organismos e Indicador de Eventos Culturales); Municipios (listados e inventarios); EOH.
Santa Cruz	Secretaría de Estado de Turismo	Observatorio Económico del Turismo de Santa Cruz	2019	Secretaría de Estado de Turismo	s/i	Primera actividad realizada: operativo estadístico en la localidad de El Calafate a fin de estimar el impacto económico del fin de semana largo de Semana Santa.
Santa Fe	Secretaría de Turismo	No tiene observatorio En el Plan Estratégico Provincial 2025 se contempla "fortalecer el desarrollo y puesta en marcha de un observatorio estadístico del turismo en la provincia" pero no hay información al respecto de que se haya concretado.				s/i El Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC) suministra información sobre la EOH. Solo está disponible hasta el año 2013.
Santiago del Estero	Subsecretaría de Turismo	Observatorio Estadístico de la Subsecretaría de Turismo de Santiago del Estero	s/f	Subsecretaría de Turismo	s/i	Suministra datos sobre ocupación hotelera pero no elabora productos para difusión pública.
Tierra del Fuego	Instituto Fueguino de Turismo	No tiene observatorio				Informes sobre EOH. Informes de Coyuntura Turística. Informes sobre Temporada de Cruceros. Anuarios Estadísticos. Estudios e investigaciones enmarcados en el Plan Estratégico de Turismo Sustentable de la Provincia.
Tucumán	Ente Autárquico Tucumán Turismo	Observatorio Turístico Provincial de Tucumán	2012	Ente Turismo, Dirección de Estadística, Secretaría de Gestión Pública y Planeamiento, Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino y Cámara de Turismo de Tucumán.	Apoyar procesos de planeación y toma de decisiones, tanto en la esfera pública como privada, en ámbitos fundamentales para la actividad como la planificación en un sentido amplio, la promoción, el financiamiento o la inversión	Informes de Coyuntura Turística (mensuales). Informes de Temporada (vacaciones de verano, semana santa e invierno). Informes especiales (sobre oferta, sobre determinados segmentos, etc.).

*sin información

Fuente: Elaboración propia