

*Turismo*  
2016

**ARGENTINA** Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable

**Estadísticas básicas de Turismo**

**>> Manual de aplicación  
con casos prácticos**

  
**ARGENTINA**  
Secretaría de Turismo

[www.turismo.gov.ar](http://www.turismo.gov.ar)

## >> Índice de contenidos

1. Introducción	04.
1.1. Por qué usar este Manual	06.
2. Principales operativos estadísticos realizados por la SECTUR	08.
3. Cómo acceder a los resultados de los operativos estadísticos	11.
4. Cómo utilizar la información disponible	13.
4.1. Sector hotelero	13.
4.1.1. Estudios de mercado	13.
4.1.2. Control de Gestión	21.
4.1.3. Planes y Proyectos	25.
4.2. Agentes de viajes y operadores de Turismo	27.
4.3. Sector Público: Administraciones de Turismo Nacional, Provinciales y Municipales	39.
4.4. Casos Prácticos: Ejemplos de usos de indicadores estadísticos para la Planificación Estratégica.	43.
<b>ANEXO:</b> Listado de indicadores que surgen de los Operativos Estadísticos	
EOH - ETI. Formularios de las Encuestas.	46.
Bibliografía consultada	66.
Equipo Técnico	67.

## 1. Introducción

El sector turístico se caracteriza fundamentalmente por su dinamismo y por su interactividad con otros sectores económicos, lo cual genera la necesidad de contar permanentemente con información confiable y actualizada para un correcto desarrollo del mismo.

La disponibilidad de información que permita obtener un conocimiento veraz de la realidad, efectuar un seguimiento permanente de la situación turística y realizar proyecciones futuras es indispensable para la toma de decisiones y para el diseño de una política turística eficaz.

Sin embargo, no sólo las administraciones de turismo nacionales, provinciales y municipales necesitan datos estadísticos sobre aspectos específicos del turismo, sino que lo mismo ocurre con otras categorías de usuarios: prestadores de servicios, empresas turísticas, profesionales, investigadores, etc. Por lo tanto, considerando este interés compartido, todos los componentes de la industria turística y otros agentes interesados en estas cuestiones pueden colaborar en esta tarea, suministrando y compartiendo datos y análisis de resultados.

En Argentina los principales organismos oficiales encargados de producir información estadística de turismo son los siguientes:

Desde el 2004, la Secretaría de Turismo de la Nación ha considerado la necesidad de generar información sobre el fenómeno del turismo y de medir los impactos directos e indirectos sobre la economía de nuestro país, motivo por el cual viene desarrollando, conjuntamente con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, importantes operativos tendientes a mejorar las estadísticas turísticas básicas de la Argentina y a estimar la Cuenta Satélite de Turismo.

El presente Manual tiene por objetivo difundir la posibilidad de acceder a los resultados de estos operativos y ayudar a los diversos actores del sector turismo a saber cómo interpretar y utilizar los datos estadísticos en beneficio de sus propios emprendimientos.

Muchos de los contenidos de este Manual surgen como resultado de un proceso participativo y de consulta con los actores involucrados. Es así que se realizaron entrevistas personales a informantes claves, en ocasión de la Feria Internacional del Turismo (FIT) 2006, y se enviaron por mail encuestas a empresarios del sector que poseen emprendimientos en destinos que abarcan las diferentes regiones turísticas del país.

### >> ORGANISMOS OFICIALES ENCARGADOS DE PRODUCIR ESTADÍSTICAS DE TURISMO





## 1.1. Por qué usar este manual

La propuesta de este manual es la de brindar al lector un proceso práctico para utilizar la información disponible sobre el Sector Turismo, a fin de mejorar la competitividad de sus negocios.

Sabemos que el escenario de la economía mundial es cambiante, errático y turbulento y que las empresas que no adopten conductas competitivas serán desplazadas del mercado. A este efecto, disponer, saber interpretar y aplicar la información de mercado en tiempo real es lo que les permitirá tomar las decisiones más acertadas para ser competitivas.

A través de este manual los diferentes actores del Sector Turismo podrán contar con una ayuda para interpretar y utilizar los datos estadísticos en sus propios emprendimientos.

A su vez, dado que en la actualidad una de las herramientas básicas de uso general es el planeamiento estratégico o competitivo, mostramos ejemplos de uso de estos indicadores en casos donde pueden ser aplicados más frecuentemente.

Partimos de la idea que no se puede gestionar lo que no se mide. Las mediciones son la clave. Si Usted no puede medirlo, no puede controlarlo. Si no puede controlarlo, no puede gestionarlo. Si no puede gestionarlo no puede mejorarlo. La falta sistemática o ausencia estructural de estadísticas en las organizaciones impide una administración eficiente de las mismas. Dirigir sólo en base a datos financieros del pasado, realizar predicciones

basadas más en la intuición o en simples extrapolaciones y tomar decisiones desconociendo las probabilidades de éxito son algunos de los problemas más comunes que enfrentan las empresas en general y el sector turístico en particular. Carecer de datos estadísticos en cuanto a lo que acontece tanto interna como externamente, impide decidir sobre bases racionales y adoptar medidas preventivas y correctivas con el suficiente tiempo para evitar daños a la organización.

>> En otras épocas, con lentos procesos de cambios los cuales resultaban casi imperceptibles en el tiempo, se podía administrar una empresa con pocos datos estadísticos. Hoy, en un mundo de profundos y veloces cambios en todos los órdenes, ya no es posible actuar con displicencia. Para negociar, para tomar decisiones, para corregir problemas de calidad, para aumentar la productividad, para fijar precios, para mejorar el mantenimiento de las instalaciones, se requiere sí o sí contar con datos estadísticos. Sin estadísticas una empresa carece de capacidad para reconocer qué servicios o productos le generan utilidades y cuáles solo pérdidas.

No contar con datos ni interpretarlos correctamente es para los administradores de cualquier establecimiento como caminar en la oscuridad. Disponer de datos les ilumina, les permite ver lo que está aconteciendo y en consecuencia tomar las medidas más apropiadas.

Si bien la intuición nunca dejará de perder importancia, el tener el respaldo de datos confiables le permitirá tomar decisiones sobre una base más apropiada. A esto, apunta el "Marketing Intelligence".

Las estadísticas, aplicadas al Control de Gestión y el Tablero de Comando<sup>1</sup> están entre las herramientas más utilizadas por organizaciones exitosas.

Así como en un avión hay un tablero de control o de comando que permite tomar decisiones para realizar la misión de volar, evaluando los indicadores internos y externos de la nave, así también podemos construir un Tablero de Comando en todas las actividades comerciales, que nos ayude a conducir el negocio a través de la utilización de las estadísticas confiables y en tiempo real.

Por último, recordar que las estadísticas acompañadas de herramientas informáticas permiten a los directivos, asesores y personal de todos los niveles de la organización, contar con la suficiente información para mejorar los procesos de

las empresas, tomar mejores decisiones comerciales y hacer un uso más productivo de los recursos.

***"Si estamos en la oscuridad,  
mejor disponer de una  
vela aunque ésta sea pequeña,  
que atropellarnos todo  
en la oscuridad".***

<sup>1</sup>El Tablero de Comando es un sistema de información que permite hacer conocer a cada nivel de gestión que tan bien se están desarrollando los procesos, y si los resultados obtenidos permiten el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

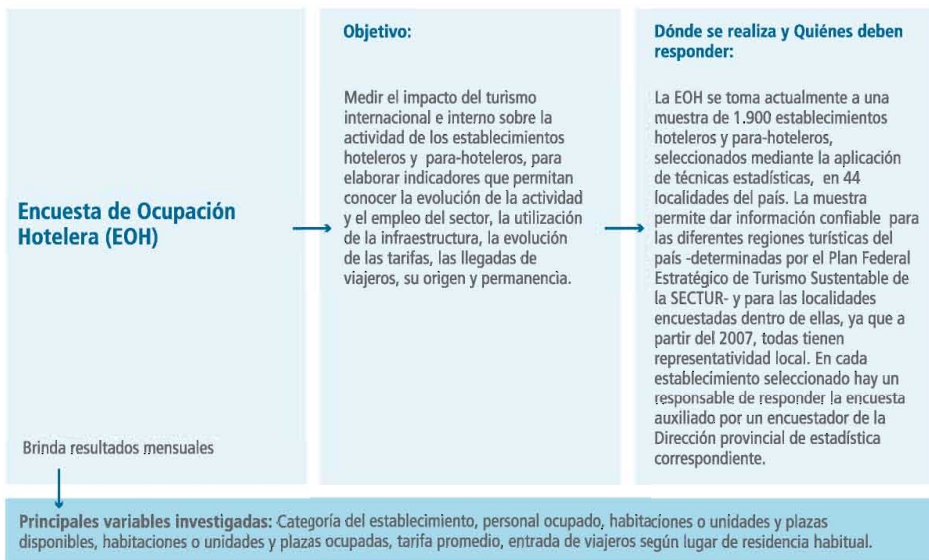
## 2. Principales operativos estadísticos realizados por la SECTUR conjuntamente con el INDEC

Desde el año 2004 la Secretaría de Turismo de la Nación, acompañada metodológica y operativamente con el INDEC, está haciendo un gran esfuerzo de inversión para mantener en el tiempo la producción de información estadística que resulta fundamental para el sector privado, público y académico vinculado al turismo.

Los operativos que se vienen desarrollando son la Encuesta de Ocupación Hotelera y la Encuesta de Turismo Internacional y desde noviembre de 2006 se ha puesto en marcha la Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares.

Cabe destacar que cuanto más veraz y fidedigna sea la información que cada uno de los establecimientos o personas seleccionadas como proveedores de datos suministre, mejor será la calidad de los resultados estadísticos que se obtengan. Ello permitirá que puedan tomarse decisiones correctas, tanto a nivel público como privado, en el momento adecuado.

### 2.1. Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH)



En el siguiente mapa podemos ver cómo se conforman las Regiones Turísticas<sup>2</sup> y las 44 localidades con resultados a nivel local. Cabe destacar que, dada la utilización de una metodología común, los resultados son comparables entre regiones y localidades.

#### 1. Región Norte:

- Cafayate
- S.Fdo. del Valle de Catamarca
- San Salvador de Jujuy
- Salta, ciudad
- Santiago del Estero, ciudad
- San Miguel de Tucumán
- Termas de Río Hondo

#### 2. Región Buenos Aires:

- Mar del Plata
- Bahía Blanca
- Pinamar
- Tandil
- Villa Gesell

#### 3. Región Patagonia:

- Neuquén
- El Calafate
- Las Grutas
- Puerto Madryn
- Río Gallegos
- San Carlos de Bariloche
- San Martín de los Andes
- Ushuaia
- Villa La Angostura
- Viedma



#### 4. Región Centro:

- Ciudad de Córdoba
- La Falda
- Mar Chiquita
- Mina Clavero
- Río Cuarto
- Villa Carlos Paz
- Villa General Belgrano

#### 5. Región Litoral:

- Ciudad de Santa Fe
- Gualaguaychú
- Paraná
- Posadas
- Puerto Iguazú
- Rafaela
- Rosario

#### 6. Región Cuyo:

- La Rioja, ciudad
- Mendoza, ciudad
- Malargüe
- San Rafael
- San Juan, ciudad
- San Luis, ciudad
- Villa de Merlo

#### 7. Región C.A.B.A.:

- Ciudad de Buenos Aires

#### Cómo se diseña la muestra:

Los lugares de toma fueron seleccionados teniendo como referencia el volumen de plazas disponibles y la incidencia del turismo receptivo e interno sobre la demanda total. El marco muestral se realiza en base a un registro de establecimientos de cada una de las localidades seleccionadas. Para cada localidad, se diseña una muestra conformada por distintos grupos o estratos. Estos grupos o estratos se definen teniendo en cuenta la categoría de cada uno de los hoteles. El grupo compuesto por los hoteles de cuatro y cinco estrellas es de inclusión forzosa, es decir, todos sus hoteles se incluyen en la muestra. Para el resto de los grupos, los hoteles se seleccionan de manera proporcional al tamaño.

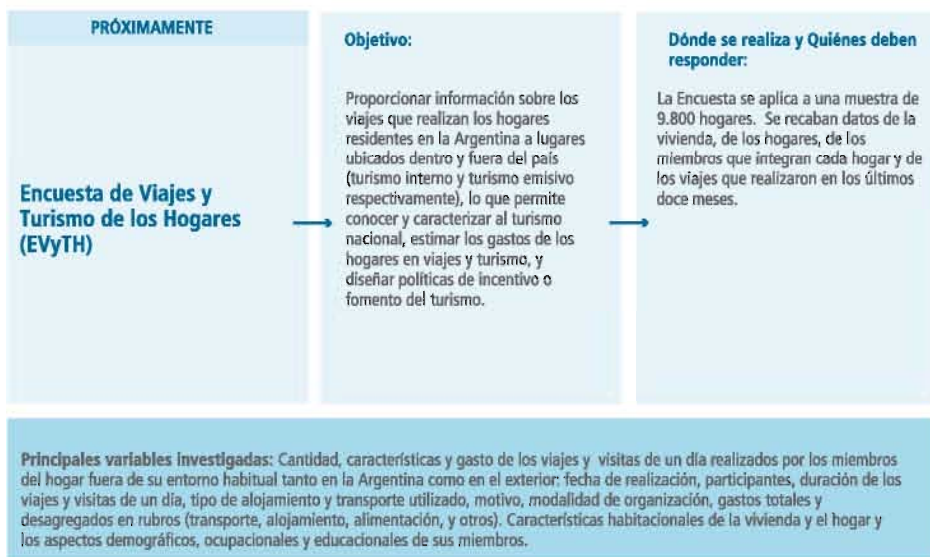
<sup>2</sup> Si bien en el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS) se definieron seis regiones turísticas, para la EOH se describen siete regiones dado que a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) se le ha dado el mismo tratamiento que al resto de las regiones.



## 2.2. Encuesta de Turismo Internacional (ETI)



## 2.3. Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares (EVyTH)

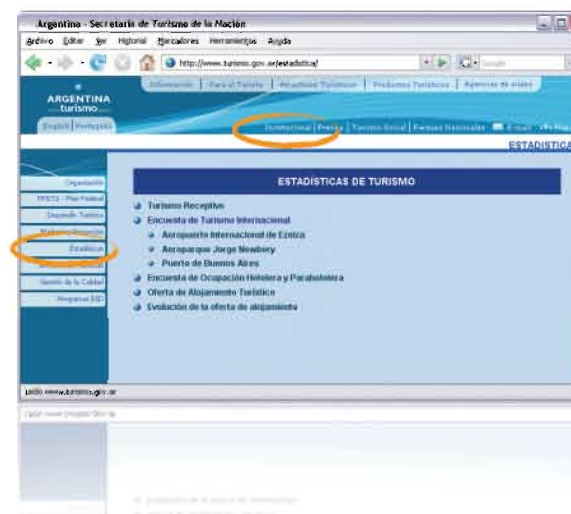


## 3. Cómo acceder a los resultados de los operativos estadísticos

Para poder acceder a los resultados de los operativos estadísticos (EOH - ETI) sólo tiene que visitar los sitios Web de la Secretaría de Turismo de la Nación y del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Pasos a seguir para acceder a la información en el sitio de la SECTUR

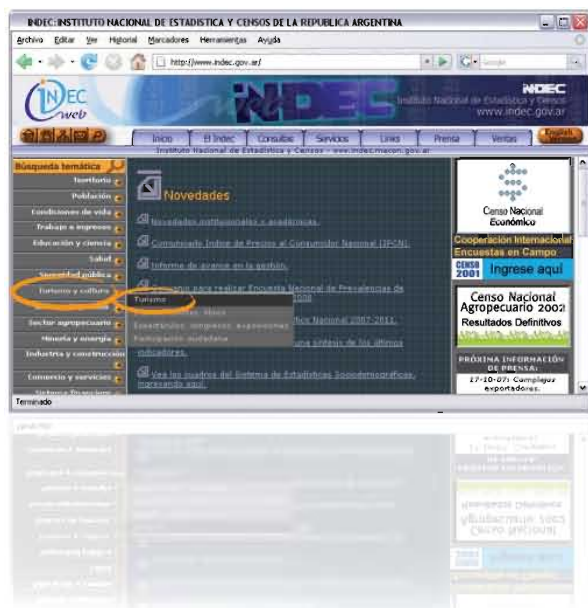
- 1) Ingrese a la dirección [www.turismo.gov.ar/estadistica](http://www.turismo.gov.ar/estadistica)
- 2) Aparecerá una pantalla con el listado de todas las estadísticas disponibles
- 3) Haciendo clic sobre cada una de ellas podrá encontrar los cuadros correspondientes a las diferentes variables investigadas.



## Pasos a seguir para acceder a la información en el sitio del INDEC

- 1) Ingrese a la dirección [www.indec.gov.ar](http://www.indec.gov.ar)
- 2) Sobre el lateral izquierdo de la pantalla, encontrará un listado de temas.
- 3) Posicione el cursor sobre "TURISMO Y CULTURA", y se desplegará otro listado en el cual se encuentra el vínculo "TURISMO"
- 4) Haciendo clic sobre el mismo accederá a las distintas fuentes de estadísticas disponibles:

- MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE PERSONAS
- ENCUESTA DE TURISMO INTERNACIONAL (ETI)
- ENCUESTA DE OCUPACIÓN HOTELERA (EOH)
- LINKS
- METODOLOGÍA



Tanto para la ETI como para la EOH podrá encontrar los resultados correspondientes a los operativos efectuados en los años 2004, 2005, 2006 y 2007. Se dispone también de Informes de Prensa. En el caso de la ETI, podrá acceder a las Series Históricas.

### >> Para tener en cuenta:

Con el objeto de hacer más fluido el acceso a la información disponible para todos los usuarios ligados a la actividad turística, a partir del año 2006, la Secretaría de Turismo de la Nación publica el ANUARIO ESTADÍSTICO DE TURISMO. El mismo comprende un trabajo de recopilación y digesto de la información estadística de Turismo producida en los últimos años y será de actualización periódica. De esta forma, esta nueva publicación se convierte en un valioso medio para acceder a los resultados de los operativos estadísticos que se vienen desarrollando.

## 4. Cómo utilizar la información disponible

Veremos a continuación una serie de ejemplos prácticos dirigidos a los actores del Sector turismo, acerca de cómo o para qué pueden utilizarse los datos que proporcionan las estadísticas oficiales sobre turismo. Para una mejor interpretación, los mismos se han dividido en módulos específicos para los diferentes usuarios:

- Sector Hotelero
- Agencias de Viajes y Operadores Turísticos
- Sector Público: Administraciones de Turismo Nacional, Provinciales y Municipales

### 4.1. Sector Hotelero

#### 4.1.1. Estudios de mercado

Los datos acerca del volumen y origen de las llegadas de turistas permiten determinar qué mercados están viajando en la actualidad a nuestro país. El conocimiento de las características de cada uno de ellos permitirá a los empresarios direccionar los esfuerzos de marketing y promoción, logrando resultados más exitosos.

Asimismo, contar con información le va a permitir identificar nuevos mercados potenciales (posibles clientes), conocer a su competencia y evaluar su posición en el mercado.

**La EOH y la ETI brindan datos que le servirán de ayuda para ampliar cuotas de mercado o atraer nuevos mercados**



### 1. Tamaño y características del mercado

Encuesta de Ocupación Hotelera informa mensualmente el volumen de viajeros nacionales y extranjeros hospedados, la cantidad de pernataciones que se registran en la región / localidad donde se localiza el establecimiento y la permanencia promedio de los viajeros.  
-Excluye a los turistas alojados fuera de los establecimientos hoteleros y para-hoteleros-

Facilita el conocimiento de los mercados que podría captar

**TURISTAS EXTRANJEROS**

Encuesta de Turismo Internacional brinda datos sobre el turismo receptivo que permite conocer otras características de los turistas que vienen del exterior. - Incluye a quienes se hospedan en establecimientos hoteleros y para-hoteleros y otros-

#### Encuesta de Ocupación Hotelera

• **Cantidad de viajeros:** Este indicador permite conocer el número de visitantes que se hospeda mensualmente en la localidad del país donde su establecimiento está ubicado → con este dato podrá saber la dimensión del mercado en su área de influencia.

• **Pernataciones en establecimientos hoteleros y para-hoteleros según el lugar de origen y región de destino del visitante**<sup>3</sup>. Las pernataciones indican la cantidad de noches que los turistas se alojan en los establecimientos. Con la información discriminada de acuerdo al lugar de residencia de los viajeros, es posible conocer la proporción de turistas residentes (turismo interno) y turistas no residentes (turismo receptivo) que se alojan en su Región/ localidad y cuál es la región nacional o internacional de donde provienen estos visitantes, para cada mes del año.

Por ejemplo, si su establecimiento se sitúa en la Región Patagonia observará que en el mes de enero de 2007:

<sup>3</sup>La estructura de la EOH permitiría obtener esta información desagregada para cada uno de los grupos o estratos que conforman la muestra. Dado que los grupos se definen de acuerdo a las categorías de los establecimientos, Usted podría contar con datos correspondientes a su tipo y categoría de establecimiento.

Pernataciones en establecimientos hoteleros y parahoteleros según lugar de origen y destino de los turistas, por regiones de Argentina y del exterior. Enero de 2007

Región de origen	Región de destino							
	Total*	Región Buenos Aires*	Región Ciudad de Buenos Aires	Región Centro*	Región Cuyo*	Región Litoral*	Región Norte*	Región Patagonia*
<b>Pernataciones</b>								
<b>Total</b>	<b>6.404.285</b>	<b>2.181.610</b>	<b>790.919</b>	<b>984.167</b>	<b>410.593</b>	<b>548.874</b>	<b>322.608</b>	<b>1.165.514</b>
<b>Total Residentes</b>	<b>5.334.368</b>	<b>2.132.499</b>	<b>310.256</b>	<b>968.231</b>	<b>338.321</b>	<b>497.544</b>	<b>284.796</b>	<b>802.721</b>
Región Buenos Aires (resto)	691.162	295.396	38.922	156.717	33.813	61.829	9.810	94.675
Región Ciudad de Buenos Aires y 24 Partidos	2.414.962	1.249.907	52.181	331.397	161.881	185.697	83.038	350.861
Región Centro	415.530	108.750	24.878	149.538	25.228	38.562	15.655	52.919
Región Cuyo	254.953	83.582	26.641	52.364	46.112	10.355	6.071	29.828
Región Litoral	687.849	227.496	53.572	177.952	28.532	123.593	20.176	56.528
Región Norte	376.809	94.491	32.777	65.414	9.897	49.194	112.603	12.433
Región Patagonia	273.071	33.526	43.065	31.693	14.449	7.101	5.225	138.012
Sin Declarar	220.032	39.352	38.220	3.155	18.409	21.213	32.218	67.465
<b>Total No Residentes</b>	<b>1.069.917</b>	<b>49.111</b>	<b>480.663</b>	<b>15.936</b>	<b>72.272</b>	<b>51.330</b>	<b>37.812</b>	<b>362.793</b>
Mercosur	193.153	6.800	124.074	3.458	6.322	11.620	2.552	38.327
Resto de América	400.732	17.886	181.077	7.325	43.527	16.323	14.903	119.691
Europa	329.731	18.204	126.428	4.693	16.068	17.624	13.799	132.915
Resto del mundo	100.932	6.184	36.734	460	4.731	4.062	2.376	46.385
Sin Declarar	45.369	37	12.350	-	1.624	1.701	4.182	25.475

Turismo Interno:  
 $\frac{802.721}{1.165.514} = 69\%$

Turismo Receptivo:  
 $\frac{362.793}{1.165.514} = 31\%$

Fuente: SECTUR-INDEC, Encuesta de Ocupación Hotelera 2007. Información de Prensa, Septiembre 2007.

#### Con esta información Usted podrá:

• Conocer el origen del mayor flujo de turistas residentes y no residentes que recibe su región

permite

- Orientar y adaptar su publicidad y promoción a ese mercado para poder captarlo
- Ajustar los servicios que presta el establecimiento en función de sus características y requerimientos
- Detectar cuellos de botella

• Comparar lo que ocurre en la Región con la situación propia del hotel respecto al origen de sus huéspedes

De acuerdo a su registro interno, calcule las pernataciones de su establecimiento según la procedencia de los viajeros para el mes o período de referencia y analice:

- ¿existe algún mercado que está visitando la región y no se hospeda en su hotel?
- ¿la proporción de turismo interno y receptivo de la región/localidad coincide con la de su establecimiento?
- ...

Si le interesa cambiar su situación individual tendrá información para hacerlo.



El análisis de la **evolución mensual de las pernотaciones según región de origen** a lo largo de todo el año y su comparación con lo ocurrido en los años anteriores, **permite identificar también la estacionalidad que puede tener cada mercado y su tendencia.**

Esto le servirá para:

- Programar la publicidad y la promoción en función de los mercados dominantes en cada período, adecuando de esta forma las partidas de gasto promocional.
- Decidir participar en determinadas Ferias o Eventos por medio de las cuales podría acceder al mercado que, según lo analizado, está registrando un importante crecimiento.

#### Encuesta de Turismo Internacional

→ **TURISTAS EXTRANJEROS**

- **Gasto promedio por pernотación y permanencia promedio de los turistas extranjeros según tipo de alojamiento más frecuente y país de origen<sup>4</sup>.** El gasto promedio por pernотación es una aproximación del gasto diario promedio que cada turista realiza en el país, y resulta del cociente entre el gasto total efectuado y el número de pernотaciones. La permanencia promedio permite conocer la duración media de la estadía de los turistas en el país y se obtiene de la división entre el número de pernотaciones y la cantidad de turistas.

Esta información podría utilizarla para seleccionar el mercado donde le interesaría dirigirse identificando para ello los valores correspondientes a la categoría de su establecimiento.

Por ejemplo, si Usted posee un establecimiento de 4\*, podría identificar de dónde provienen los turistas que registran el mayor nivel de gasto por pernотación y/o la estadía más prolongada en el país. Podrá decidir así el grado de atractivo de estos u otros mercados.

<sup>4</sup>La información de la ETI desagregada por país de origen corresponde fundamentalmente a los turistas residentes en el exterior que ingresan a través del Aeropuerto Internacional de Ezeiza. Existen datos correspondientes a los turistas que ingresan a través del Aeroparque Jorge Newbery y del Puerto de Buenos Aires cuya desagregación por origen no es exhaustiva.

**Turismo receptivo. Turistas, permanencia promedio y gasto por pernотación, por tipo de alojamiento más frecuente según país de residencia habitual de los turistas. Aeropuerto Internacional de Ezeiza. Segundo trimestre 2007.**

Tipo de alojamiento	Cantidad de turistas, permanencia y gasto	Total	Brasil	Chile	Resto de países limítrofes	EE.UU. y Canadá	Resto de América	Europa	Resto del Mundo
<b>Total</b>	Turistas	526.143	118.893	75.012	20.430	73.131	89.846	112.937	35.894
	Permanencia promedio en días	13,1	5,7	5,3	6,5	18,7	12,3	23,4	16,2
	Gasto por pernотación en U\$S	84,87	136,32	113,83	84,08	85,05	98,71	63,84	73,77
<b>Casa de familiares o amigos</b>	Turistas	109.243	9.725	9.548	5.951	18.452	18.029	41.534	6.004
	Permanencia promedio en días	24,0	11,7	7,6	9,8	22,6	23,4	32,3	32,7
	Gasto por pernотación en U\$S	39,28	38,80	45,90	39,28	48,12	39,03	37,35	32,10
<b>Hotel 1, 2 y 3 estrellas</b>	Turistas	103.670	31.290	21.615	4.387	8.301	22.051	12.897	3.129
	Permanencia promedio en días	7,0	5,2	4,4	4,9	10,9	8,7	10,1	11,6
	Gasto por pernотación en U\$S	118,48	128,50	118,20	113,25	118,71	115,90	110,00	120,77
<b>Hotel 4 y 5 estrellas</b>	Turistas	247.334	72.659	37.858	8.613	29.502	40.218	38.700	19.784
	Permanencia promedio en días	6,1	4,7	4,0	3,2	7,5	6,5	9,3	7,6
	Gasto por pernотación en U\$S	198,35	188,61	181,18	182,25	218,20	226,84	198,73	161,30
<b>Otro</b>	Turistas	65.896	5.219	5.991	1.479	16.876	9.548	19.806	6.977
	Permanencia promedio en días	31,1	12,0	13,7	16,7	38,0	23,9	41,0	28,6
	Gasto por pernотación en U\$S	47,55	49,01	44,75	54,26	58,27	48,27	40,65	40,13

Fuente: SECTUR-INDEC, Encuesta de Turismo Internacional 2007. Información de Prensa, Agosto 2007.

#### >> Para tener en cuenta:

En este caso, la información sobre permanencia promedio suministrada por la ETI corresponde a la duración media de la estadía de los turistas en todo el país. Por lo tanto, para efectuar un análisis más exhaustivo podría complementar estos datos con la estadía promedio según destino visitado en Argentina. Asimismo, en la EOH la permanencia promedio de turistas por regiones, le permitirá observar qué ocurre en su propia región. La importancia de este último dato radica en que al ser relevado desde el punto de vista de la oferta, refleja la permanencia promedio que tienen los turistas en los establecimientos hoteleros y parahoteleros de la región y no la permanencia de los turistas en la región.

- **Turistas residentes en el exterior por tipo de alojamiento más frecuente según país de origen de los turistas.** Este indicador permite conocer la cantidad de turistas de cada país que se hospeda en cada tipo de alojamiento. De esta forma, podrá calcular cuál es el mercado que registra la mayor proporción de turistas que utiliza la categoría correspondiente a su establecimiento.

Usted podrá utilizar esta información para seleccionar su mercado-objetivo y dirigir sus esfuerzos de mercadotecnia hacia aquellos mercados cuyo alojamiento más frecuente coincide con el de su establecimiento.

- **Turistas residentes en el exterior por modalidad de organización del viaje según país de origen de los turistas.** Con este dato es posible conocer la proporción de turistas de cada mercado que viene contratando un paquete turístico, adquiriendo los servicios por cuenta propia, o recibiendo el viaje organizado por terceros.

Situándose en el mercado de su interés y verificando la modalidad más utilizada, podría definir la utilización de intermediación o no para llegar a este mercado. Si el mercado se caracteriza por contratar paquetes turísticos podría ser conveniente hacer acuerdos comerciales para que las plazas hoteleras sean vendidas a través de Operadores de Turismo o Agencias de Viajes.

Por medio de la encuesta también se podría llegar a conocer si para la contratación de paquetes se recurre a Agencias de viajes argentinas o extranjeras, lo cual le permitiría ajustar su elección del canal de distribución.

- **Turistas residentes en el exterior por motivo del viaje.** Serie Histórica. A través de este indicador se puede conocer trimestral y anualmente la cantidad de turistas extranjeros que vienen al país por motivo de vacaciones/ocio, para visitar a familiares o amigos, por motivo de negocios u otros. Analizando la serie histórica es posible calcular la evolución, y ver cuál es la motivación que está registrando el mayor crecimiento.

Turistas residentes en el exterior por motivo del viaje. Aeropuerto Internacional de Ezeiza. Años 2004-2006, por trimestres

Trimestres	Total Turistas	Turismo receptivo							
		Motivo del viaje							
		Vacaciones / ocio		Visita a familiares o amigos		Negocios		Otros	
Turistas	Var. %	Turistas	Var. %	Turistas	Var. %	Turistas	Var. %		
<b>Año 2004</b>	1.508.868	842.302		261.584		350.772		54.210	
1*	417.152	254.652		87.329		61.755		13.416	
2*	331.982	172.297		60.186		89.484		10.015	
3*	355.660	202.142		54.611		85.536		13.371	
4*	404.074	213.211		59.458		113.997		17.408	
<b>Año 2005</b>	1.786.712	1.078.730	28%	294.761	13%	351.556	0,2%	61.665	14%
1*	459.765	277.720	9%	96.088	10%	70.850	15%	15.107	13%
2*	372.457	208.366	21%	60.050	-0,2%	92.199	3%	11.842	18%
3*	461.995	280.960	39%	71.872	32%	90.144	5%	19.019	42%
4*	492.495	311.684	46%	66.751	12%	98.363	-14%	15.697	-10%
<b>Año 2006</b>	...	...		...		...		...	
1*	560.265	383.676	38%	103.656	8%	57.713	-19%	15.220	1%
2*	445.302	262.184	26%	72.903	21%	88.605	-4%	21.610	82%
3*	492.252	292.988	4%	82.726	15%	83.697	-7%	32.841	73%

$$\left[ \frac{\text{Tur. Vac 05}}{\text{Tur. Vac 04}} - 1 \right] * 100$$

Nota: Las variaciones porcentuales se calculan contra igual período del año anterior. Fuente: SECTUR-INDEC, Encuesta de Turismo Internacional 2007. Información de Prensa, Agosto 2007.

Con esta información y, de acuerdo a las características particulares de su establecimiento, podría redefinir la participación en el total de sus ventas que espera alcanzar en cada uno de estos segmentos y, consecuentemente, reorientar sus decisiones de Comercialización.

Por ejemplo: Si actualmente su establecimiento se dedica en mayor proporción al negocio corporativo y al analizar la evolución de turistas que visita el país Usted observa que el motivo de vacaciones/ocio está registrando un crecimiento superior y de importancia, puede decidir reorientar sus esfuerzos para comenzar a captar turistas que vienen por este último motivo.

Para profundizar este análisis puede tomar los cuadros correspondientes a **Turistas no residentes por motivo de viaje según país de origen**, evaluar esta evolución en cada uno de los mercados y ajustar su decisión en función de su mercado-objetivo.



## 2. Conocimiento de la competencia

### Encuesta de Ocupación Hotelera

- **Establecimientos hoteleros y para-hoteleros:** Accediendo a los datos correspondientes a la Región turística y/o localidad donde se encuentra su establecimiento, podrá conocer la cantidad de establecimientos hoteleros y para-hoteleros que se encuentran abiertos por mes<sup>5</sup>.

Con esta información, Usted podrá dimensionar la competencia y conocer su evolución. En el caso de que su establecimiento no permanezca abierto todo el año, podrá evaluar también si su período de cierre coincide con el comportamiento de la Región o no.

Para conocer el tamaño de la competencia y su evolución en términos de plazas, podrá observar también el siguiente indicador para su respectiva región/ localidad:

- **Plazas disponibles:** Los datos mensuales obtenidos en la EOH surgen de multiplicar las plazas físicas disponibles por la cantidad de días que se encuentra abierto cada establecimiento en el mes.

## 3. Posición en el mercado -Market Share-

### Encuesta de Ocupación Hotelera

- **Pernoctaciones registradas en los establecimientos hoteleros y para-hoteleros por región o localidad turística**

Con este dato podrá calcular la posición de su establecimiento en el mercado, es decir, el "Market Share" - en principio, con mayor precisión para el segmento de Hoteles Plus<sup>6</sup>-, lo cual le podría servir no sólo para conocer su participación actual en el mercado sino también, como veremos en la próxima sección, como un indicador de control de gestión del área de Mercadotecnia.

<sup>5</sup>La estructura de la EOH permitiría obtener esta información desagregada para cada uno de los grupos o estratos que conforman la muestra. Dado que los grupos se definen de acuerdo a las categorías de los establecimientos, Ud. podría contar con datos precisos correspondientes a su tipo y categoría de establecimiento.

Por ejemplo, si Usted está en la Región Centro, donde de Enero a Junio de 2007 se contabilizan 2.975.032 pernoctaciones en establecimientos hoteleros y para-hoteleros y en ese lapso en su hotel Usted contabilizó 14.875 pernoctaciones, su porción de mercado es:

$$\text{Participación \% del hotel en el total de la Región} = \frac{\text{Pernoctaciones del hotel}}{\text{Pernoctaciones de la Región}} \times 100$$
$$\text{Participación \%} = \frac{14.875}{2.975.032} \times 100 = 0,5\%$$

Si efectúa este análisis considerando las pernoctaciones según el lugar de origen de los viajeros (residencia), podrá conocer su participación en el turismo interno y receptivo registrado en su Región.

## 4.1.2. CONTROL DE GESTIÓN

En los establecimientos hoteleros, así como en cualquier organización, existen diferentes herramientas para efectuar el control de la gestión. Una de ellas es preparar un tablero de comando que consiste en construir un sistema de indicadores financieros y no financieros que el establecimiento considere más relevante y que servirá para:

- medir resultados
- comparar la propia performance respecto del mercado
- fijar objetivos
- planificar, supervisar y tomar decisiones oportunas.

Para analizar la información que reflejan estos indicadores propios del hotel es necesario tener un referente de comparación, por ejemplo: los resultados obtenidos el mes anterior, datos acumulados hasta la fecha comparados con el mismo período del año anterior, datos del mes comparados con el mismo mes del año

<sup>6</sup>Se considera en esta categoría a los establecimientos que ofrecen una gama de servicios de mayor calidad, tales como los hoteles 4 y 5 estrellas y los establecimientos para-hoteleros que poseen infraestructura y servicios de alta gama. La información correspondiente a este segmento se encuentra disponible en los Informes de Prensa de la SECTUR y en las Series Históricas.

anterior,..., así como los resultados de la competencia o el cálculo del promedio de la industria. Es aquí donde se podrán aplicar los resultados que surgen de los operativos estadísticos desarrollados por la SECTUR y el INDEC.

Puede ser que Usted no tenga diagramado un Tablero de Comando para su establecimiento, pero seguramente sí estará calculando una serie de indicadores básicos que le permiten conocer cómo funciona el negocio, tales como porcentaje de ocupación, duración promedio de la estadía, etc.

Por este motivo, conocer cuál es su situación con respecto a la media de la industria será de gran utilidad tanto si Usted dispone o no de un Tablero de Comando<sup>7</sup>.

**La EOH, fundamentalmente, y la ETI brindan datos que podrá utilizar para controlar su gestión.**

>> **¿CÓMO INTERPRETAR LOS DATOS Y APLICARLOS?** Ejemplos prácticos

**Encuesta de Ocupación Hotelera**

- **Tasa de ocupación de unidades y/o habitaciones y tasa de ocupación de plazas.** Accediendo a los datos de la Región turística y/o localidad donde se encuentra su hotel, podrá conocer el porcentaje de ocupación registrado mensualmente en los establecimientos hoteleros y para-hoteleros de la región/ localidad.

Contrastando la tasa de ocupación propia de su establecimiento para un determinado mes o período de tiempo con la registrada en la EOH para el mismo período<sup>8</sup>, podrá contar con una herramienta de comparación y alerta, que le permitirá aplicar - si corresponde- medidas correctivas.

Por ejemplo, si Usted posee un establecimiento hotelero en la localidad de Mendoza y desea testear el grado de ocupación de sus habitaciones en el mes de Julio, recurrirá a la EOH y observará lo siguiente:

<sup>7</sup>Cabe destacar que en todo resultado siempre existe un margen de error, lo cual debería ser tenido en cuenta al analizar las diferencias con el promedio.

<sup>8</sup>La información difundida de la EOH corresponde a tasas de ocupación mensuales. Si desea obtener tasas de ocupación para otro período no debería promediar las tasas mensuales sino trabajar con los valores absolutos.

**Oferta y Demanda Hotelera. Indicadores seleccionados por tipo de establecimiento. Mendoza. Julio-Diciembre 2006**

	2006					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Establecimientos</b>						
Total	125	125	125	126	126	125
Hoteleros	83	84	84	85	85	84
Para-hoteleros	42	41	41	41	41	41
<b>Habitaciones o unidades ocupadas</b>						
Total	58.505	52.133	56.497	60.634	60.506	47.218
Hoteleros	55.488	48.616	53.377	57.919	57.238	44.073
Para-hoteleros	3.017	3.517	3.120	2.715	3.268	3.145
<b>Plazas disponibles</b>						
Total	273.048	269.127	267.282	276.737	267.570	278.039
Hoteleros	229.989	226.874	225.672	234.174	226.380	235.786
Para-hoteleros	43.059	42.253	41.610	42.563	41.190	42.253
<b>Plazas ocupadas</b>						
Total	124.969	96.373	109.287	113.653	109.390	90.759
Hoteleros	114.728	87.515	99.781	105.651	99.537	81.982
Para-hoteleros	10.241	8.858	9.506	8.002	9.853	8.777
<b>Porcentaje de ocupación de las habitaciones o unidades</b>						
Total	57,77	52,06	56,58	58,07	60,06	45,01
Hoteleros	60,13	52,98	58,40	60,58	62,07	45,80
Para-hoteleros	33,56	42,02	36,88	30,84	38,36	36,23
<b>Porcentaje de ocupación de plazas</b>						
Total	45,77	35,81	40,89	41,07	40,88	32,64
Hoteleros	49,88	38,57	44,22	45,12	43,97	34,77
Para-hoteleros	23,78	20,96	22,85	18,80	23,92	20,77

Fuente: SECTUR-INDEC, Encuesta de Turismo Internacional 2007. Información de Prensa, Agosto 2007.

Al calcular su propia tasa de ocupación, podrá comparar y evaluar:

$$\text{Tasa de Ocupación de habitaciones Julio} = \frac{\text{Habitaciones ocupadas en Julio}}{\text{Habitaciones disponibles en Julio}} \times 100$$

→ Mayor 60,13% 

→ Menor 60,13% 



>> **Para tener en cuenta:**

Para comparar es necesario que al efectuar el cálculo correspondiente a su propio establecimiento, utilice el mismo procedimiento que se realiza en la EOH:

**Habitaciones ocupadas y unidades ocupadas:** es la suma de las habitaciones o las unidades que hayan sido ocupadas durante cada una de las noches del mes de referencia. Es equivalente a multiplicar el total de las habitaciones ocupadas por la cantidad de noches que fueron ocupadas las mismas. Por ejemplo: si el establecimiento dispone de 10 habitaciones que ofrece durante los 30 días del mes y 4 de ellas han estado ocupadas durante 25 días y las 6 restantes durante 20 días, el total de habitaciones ocupadas es de  $(4 \times 25) + (6 \times 20) = 220$ .

**Habitaciones disponibles:** Se obtienen multiplicando las habitaciones o unidades disponibles por la cantidad de días que estuvo abierto el establecimiento en el mes.

**Plazas ocupadas:** Se refiere al total de noches que cada viajero permaneció en una habitación o unidad. Se obtiene de multiplicar la cantidad de viajeros por la cantidad de noches que cada uno de ellos se haya alojado en el establecimiento. Por ejemplo: si un matrimonio se aloja en una habitación doble por una noche, se consideran dos plazas ocupadas.

**Plazas disponibles:** Se obtienen multiplicando el número total de camas fijas y supletorias disponibles por la cantidad de días que estuvo abierto el establecimiento en el mes.

El análisis de la **evolución mensual de las tasas de ocupación para cada una de las regiones turísticas y las principales localidades**, permite conocer la estacionalidad de la actividad a lo largo del año y en las diferentes regiones.

Comparando esta información con la evolución de las tasas de ocupación propias de su establecimiento, podrá conocer si los incrementos y descensos en las tasas de ocupación que usted experimenta en los distintos meses se corresponden con el comportamiento de la región en la cual se encuentra. De esta forma podrá ver si tiene beneficios diferenciales o si es necesario efectuar ajustes para modificar la situación.

- **Permanencia promedio de los viajeros.** Este dato, al ser relevado desde la oferta, refleja la duración de la estadía que tienen los turistas para los hoteleros de cada región y / o localidad.

Conociendo la tasa de permanencia promedio de los huéspedes de su hotel, podrá evaluar si la duración de la estadía en su establecimiento está por encima o por debajo del promedio de su región.

- **Participación porcentual de los diferentes servicios ofrecidos por el establecimiento sobre el total de los ingresos.**

Si bien el hospedaje es el servicio más productivo para un establecimiento hotelero, existen otras fuentes de ingresos que provienen del Restaurante y Bar, del alquiler de espacios y servicios para convenciones, casinos y otros.

Un indicador fundamental para el control de la gestión de estos servicios es la participación de cada uno de ellos en los ingresos totales del establecimiento.

Si bien esta es información que cada establecimiento tendría que calcular en forma propia, a través de la EOH podría conocer cómo es la participación de estos servicios en los establecimientos que corresponden a una categoría similar<sup>9</sup> y que se encuentran en la misma región. Aquí nuevamente podría detectar sus puntos fuertes o débiles y actuar en consecuencia.

### 4.1.3. PLANES Y PROYECTOS

Toda planificación o formulación de proyecto requiere efectuar estimaciones o proyecciones. Para ello es imprescindible contar con información estadística que permita conocer el comportamiento actual de los mercados y con series históricas que permitan deducir formas de crecimiento (o decrecimiento) y calcular tendencias.

Es así como los resultados de los operativos estadísticos realizados por la SECTUR y el INDEC suministran información valiosa para efectuar diferentes tipos de planes.

***La EOH y la ETI brindan numerosos indicadores útiles para la confección de Presupuestos Hoteleros, la elaboración de Planes de Negocios y la formulación y evaluación de Proyectos de Inversión.***

<sup>9</sup>Actualmente es posible encontrar esta información para el segmento Hoteles Plus.

## >> ¿CÓMO INTERPRETAR LOS DATOS Y APLICARLOS?

### *Encuesta de Ocupación Hotelera*

- **Permanencia promedio de los viajeros.** A través de este indicador podrá conocer para cada región y/o localidad la duración media de la estadía de los visitantes en los establecimientos hoteleros y para-hoteleros.

Esta información podría utilizarla para efectuar la estimación de los ingresos, ya sea de un ejercicio económico (para realizar presupuestos) o de los años para los cuales esté confeccionando el plan o proyecto de inversión.

Para calcular los ingresos es necesario contar con un componente monetario (precio) y una cantidad (demanda potencial). Sin embargo no es suficiente conocer la cantidad de viajeros que se estiman recibir sino también la cantidad de días que estos permanecerán en el establecimiento.

- **Tasas de ocupación de habitaciones/unidades y plazas:** Accediendo a los datos de las diferentes regiones y/o localidades podrá ver el grado de utilización de la infraestructura disponible.

Con estos datos Usted podrá contar con información útil para evaluar la decisión de invertir en la ampliación de su establecimiento o en la construcción de uno nuevo.

Asimismo, el análisis de este indicador y su evolución podría utilizarlo para determinar el promedio de ingresos esperados al calcular la rentabilidad de la inversión.

### *Encuesta de Turismo Internacional*

- **Serie históricas del Turismo Receptivo:** Permiten conocer trimestral y anualmente la cantidad de turistas extranjeros que vienen al país por lugar de origen, motivo del viaje, tipo de alojamiento más frecuente, modalidad de organización del viaje. En base al comportamiento histórico es posible deducir las formas de crecimiento de cada mercado y de las características de sus viajes. De acuerdo al tipo de crecimiento registrado podrá calcular la tendencia, utilizando las técnicas estadísticas apropiadas.

Esta información podría utilizarla en la elaboración de planes y proyectos para efectuar la estimación de la demanda potencial (posibles clientes) en lo que respecta a turistas extranjeros. La información existente permitiría estimar tanto la cantidad de la demanda potencial como la cantidad potencial según el tipo de demanda.

Estos son sólo algunos de los usos que Usted podría efectuar de los resultados de los operativos estadísticos en los establecimientos hoteleros y para-hoteleros.

Acceda a los datos y podrá comprobar su utilidad para estas y muchas cosas más.

## 4.2. AGENTES DE VIAJES Y OPERADORES DE TURISMO

En las agencias de viajes, al igual que en cualquier otra empresa, para tomar decisiones adecuadas es necesario contar con información correcta en el momento preciso.

*La ETI, la EOH y, próximamente la EVyTH, brindan resultados que podrían ser utilizados en el desarrollo de sus funciones.*

## >> ¿CÓMO INTERPRETAR LOS DATOS Y APLICARLOS?

La principal utilidad que tienen los resultados de estos operativos estadísticos para este sector, radica en la posibilidad de conocer el volumen y el perfil de los viajeros -tanto no residentes como residentes-, detectar las principales características de sus viajes, ver la evolución de las mismas y sus tendencias.

Esto le servirá tanto para definir su negocio como para adaptar su estructura organizacional, orientar su publicidad y promoción, armar los paquetes turísticos en función de los requerimientos de la demanda, efectuar alianzas con los prestadores de los servicios, entre otros.



A continuación se expondrán diferentes aplicaciones que Usted podrá efectuar en su empresa de algunos de los indicadores que surgen de estas encuestas. Seguramente, la utilidad que usted le encontrará superará los casos enunciados, pero servirán para efectuar un primer acercamiento con los datos suministrados.



Tanto en una etapa previa, en la cual se está organizando el negocio, así como durante su funcionamiento, es necesario definir o redefinir el alcance de las operaciones que tendrá su empresa. Es decir, deberá evaluar si se dedicará al turismo emisivo o receptivo, nacional o internacional, si abarcará todos los destinos, si se especializará en algún "nicho" particular del mercado, por ejemplo: viajes corporativos, eventos y congresos, etc. Para ello es fundamental, conocer el comportamiento actual de los turistas y ver su evolución.

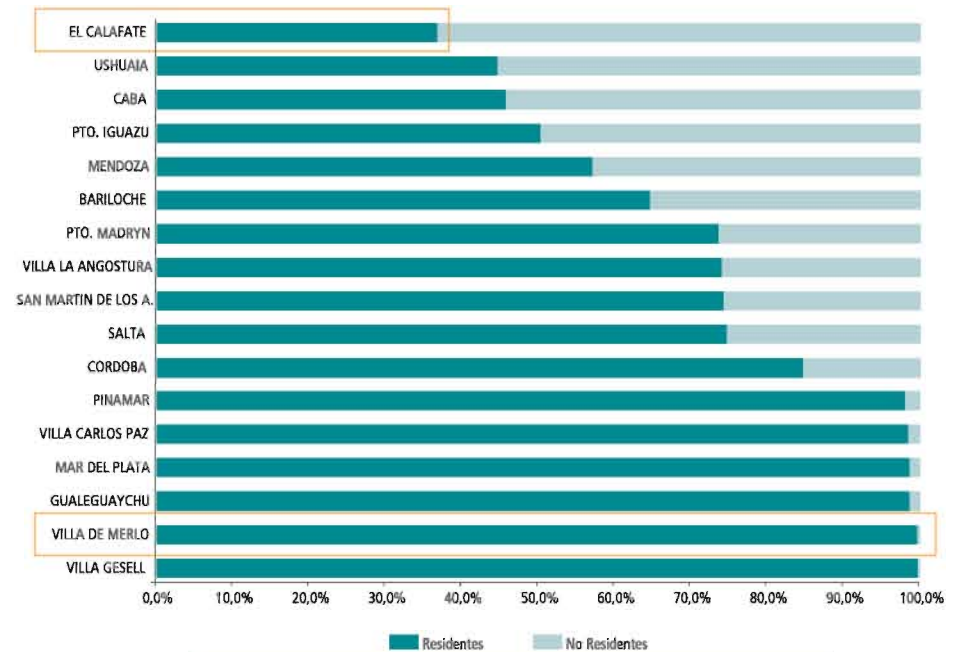
**Encuesta de Ocupación Hotelera**

- **Pernoctaciones totales según origen de los viajeros, por región y por principales localidades.** Las pernoctaciones indican la cantidad de noches que los turistas se alojan en los establecimientos hoteleros y para-hoteleros. Al observar esta información discriminada por lugar de residencia de los viajeros, podrá saber cuál es la proporción correspondiente a turistas residentes (turismo interno) y a turistas no residentes (turismo receptivo) para cada Región y / o localidad. Esto le permitirá conocer si existen turistas extranjeros que se estén dirigiendo a las mismas.

De esta forma, analizando la información correspondiente a la Región o localidad donde desea instalar su empresa de viajes o en la cual se encuentra actualmente situado, podrá evaluar de acuerdo a los flujos turísticos recibidos y su evolución la conveniencia de operar o no bajo la modalidad de Turismo Receptivo con viajeros del exterior.

Por ejemplo, si su empresa se sitúa en la localidad de Villa de Merlo podrá observar que es un destino casi exclusivo del turismo interno, a diferencia de lo ocurrido en otras localidades, como por ejemplo El Calafate.

**Ranking de pernoctaciones totales por origen de los viajeros, según localidad. Enero-Junio de 2006**



Fuente: SECTUR-INDEC, Encuesta de Ocupación Hotelera 2006. Información de Prensa, Septiembre 2006.

Para este indicador, el lugar de origen de los viajeros también se puede obtener desagregado por provincia o país de residencia (región de origen). Por lo tanto, con esta información Usted podrá:

- Conocer mensualmente por Región de origen cuáles son los principales destinos de los viajeros dentro del país.
- Conocer mensualmente para cada Región de destino cuál es el principal centro emisor de turistas, es decir, el que origina el mayor número de pernотaciones.

Por ejemplo, si usted está situado en la Región Litoral, podrá observar la siguiente información:

Pernотaciones en establecimientos hoteleros y parahoteleros según lugar de origen y destino de los turistas, por regiones de Argentina y del exterior. Enero de 2007								
Región de origen	Región de destino							
	Total*	Región Buenos Aires*	Región Ciudad de Buenos Aires	Región Centro*	Región Cuyo*	Región Litoral*	Región Norte*	Región Patagonia*
<b>Total</b>	<b>6.404.285</b>	<b>2.181.610</b>	<b>790.919</b>	<b>984.167</b>	<b>410.593</b>	<b>548.874</b>	<b>322.608</b>	<b>1.165.514</b>
<b>Total Residentes</b>	<b>5.334.368</b>	<b>2.132.499</b>	<b>310.256</b>	<b>968.231</b>	<b>338.321</b>	<b>497.544</b>	<b>284.796</b>	<b>802.721</b>
Región Buenos Aires (resto)	691.162	295.396	38.922	156.717	33.813	61.829	9.810	94.675
Región Ciudad de Buenos Aires y 24 Partidos	2.414.962	1.249.907	52.181	331.397	161.881	185.697	83.038	350.861
Región Centro	415.530	108.750	24.878	149.538	25.228	38.562	15.655	52.919
Región Cuyo	254.953	83.582	26.641	52.364	46.112	10.355	6.071	29.828
Región Litoral	687.849	227.496	53.572	177.952	28.532	123.593	20.176	56.528
Región Norte	376.809	94.491	32.777	65.414	9.897	49.194	112.603	12.433
Región Patagonia	273.071	33.526	43.065	31.693	14.449	7.101	5.225	138.012
Sin Declarar	220.032	39.352	38.220	3.155	18.409	21.213	32.218	67.465
<b>Total No Residentes</b>	<b>1.069.917</b>	<b>49.111</b>	<b>480.663</b>	<b>15.936</b>	<b>72.272</b>	<b>51.330</b>	<b>37.812</b>	<b>362.793</b>
Mercosur	193.153	6.800	124.074	3.458	6.322	11.620	2.552	38.327
Resto de América	400.732	17.886	181.077	7.325	43.527	16.323	14.903	119.691
Europa	329.731	18.204	126.428	4.693	16.068	17.624	13.799	132.915
Resto del mundo	100.932	6.184	36.734	460	4.731	4.062	2.376	46.385
Sin Declarar	45.369	37	12.350	-	1.624	1.701	4.182	25.475

Fuente: SECTUR-INDEC, Encuesta de Ocupación Hotelera 2007. Información de Prensa, Septiembre 2007.

Principales regiones emisoras

Principales regiones receptoras

Esta información le servirá para tomar decisiones acerca de los destinos que desea abarcar, adaptar los productos ofrecidos en función de las preferencias de los viajeros de la región y para orientar sus estrategias de publicidad y promoción para captar los principales mercados. Cabe destacar que este dato servirá como una guía orientadora ya que no refleja directamente la cantidad de turistas.

### Encuesta de Turismo Internacional

- Turistas internacionales por condición de receptivo o emisoro registrados en los diferentes trimestres desde el año 2004. Este indicador permite conocer la evolución y la tendencia de crecimiento que se registra en el país tanto en lo que respecta al turismo internacional receptivo como emisoro. Si bien a través de esta encuesta no se obtienen cifras para todos los pasos fronterizos existentes en el país, su aporte es útil ya que contempla los accesos que podríamos considerar como "principales puertas de entrada y salida".

Con esta información Usted podrá contar con otro dato valioso para considerar el alcance internacional de su negocio.

- Turistas por condición de receptivo o emisoro según motivo del viaje: A través de este indicador podrá conocer la cantidad de turistas argentinos que viajan al exterior y de extranjeros que visitan el país por motivos de ocio/vacaciones, visitas a familiares o amigos, negocios, otros.

Analizando el volumen y la evolución de este indicador podrá considerar la decisión de especializarse en algún segmento de mercado en particular.

Por ejemplo: si se observa que un flujo importante de turistas se moviliza por motivos de negocios podría contar dentro de su establecimiento con un sector dedicado al turismo corporativo o especializarse en este sector.

### Turismo Receptivo

- Turistas residentes en el exterior según país de origen de los turistas: Accediendo a estos datos podrá conocer cuáles son los principales mercados emisores de turistas hacia la Argentina en cada uno de los trimestres del año y anualmente. Analizando la evolución de la cantidad de llegadas de turistas de cada mercado, podrá conocer cuál es la tendencia de crecimiento (o decrecimiento) que registra cada uno de ellos.



Con esta información Usted podrá seleccionar los mercados con los cuales le interesaría operar y, al mismo tiempo programar la publicidad y la promoción en función de los mercados dominantes en cada período, adecuando de esta forma las partidas de gasto en promoción.

## 2. Estructura organizacional de su empresa

La estructura organizativa y operativa de su empresa dependerá en gran medida de los servicios de viajes y turismo que comercialice y del mercado al cual van dirigidos. Por lo tanto, los indicadores comentados recientemente también serán de utilidad para definir, en función del tamaño de su empresa, los sectores en los cuales estará dividida y el perfil y las características del personal que se requiere para cada uno de ellos (capacitación en idiomas, atención especial a cuentas corporativas, etc.)

### 3. Paquetes turísticos - Servicios contratados por agencias

Encuesta de Turismo Internacional

Encuesta de Viajes y Turismo en los hogares

Proporcionan datos relacionados a la modalidad de organización del viaje, teniendo en cuenta la intermediación de las agencias de turismo en la contratación de los distintos servicios utilizados durante el viaje.

#### Encuesta de Turismo Internacional

#### Turismo Receptivo

- **Turistas residentes en el exterior por modalidad de organización del viaje según país de origen de los turistas:** Accediendo a estos datos podrá saber la cantidad de turistas extranjeros de cada país que ha utilizado algún paquete turístico en su viaje a la Argentina.

Con esta información podrá conocer de dónde provienen los turistas que tienen más propensión a utilizar esta modalidad de organización de viaje, lo cual le permitiría orientar ofertas y promociones de paquetes hacia esos mercados.

Por ejemplo, en base a los datos correspondientes a los turistas arribados por el Aeropuerto Internacional de Ezeiza en el año 2006, si calcula el porcentaje de turistas de cada país que adquirió paquetes observará lo siguiente:

Turistas residentes en el exterior por modalidad de organización del viaje según país de origen de los turistas. Aeropuerto Internacional de Ezeiza. Año 2006					
Origen	Turismo receptivo				
	Modalidad de organización del viaje				
	Total	Con paquete turístico		Por cuenta propia	Por cuenta de terceros
		Turistas	% sobre total		
Año 2006	2.063.521	620.561	30%	979.699	463.261
Brasil	369.501	169.548	46%	129.348	70.605
Chile	267.690	105.524	39%	100.570	61.596
Resto de países limítrofes	74.987	7.431	10%	40.076	27.480
EE.UU. y Canadá	326.483	60.276	18%	190.553	75.654
Resto de América	324.192	110.330	34%	132.861	81.001
Europa	522.002	109.030	21%	292.662	120.310
Resto del mundo	178.666	58.422	33%	93.629	26.615

Fuente: SECTUR-INDEC, Encuesta de Turismo Internacional 2006.

$$\frac{169.548}{369.501} \cdot 100$$

El análisis de la evolución de este indicador a lo largo de los años, le permitiría conocer también cuál es la tendencia de uso de paquetes para cada mercado.

#### Turismo Emisivo

- **Turistas residentes en la Argentina por modalidad de organización del viaje según destino de mayor permanencia:** Con este dato podrá conocer la proporción de turistas argentinos que utiliza paquetes turísticos en sus viajes al exterior y cuáles son los principales destinos para los que acuden a la compra de paquetes.

Con esta información, Usted podrá evaluar la propensión de los turistas argentinos a adquirir paquetes turísticos en función de los destinos visitados y considerarlo en el armado de sus ofertas.

En lo que respecta a la modalidad de organización del viaje existe valiosa información que la estructura de la ETI permitiría obtener y que la EVyTH podrá proporcionar en un futuro cercano, la cual si bien aún no está difundida puede ser de gran utilidad para el sector

- **¿Dónde fue contratado el Paquete Turístico?** Tanto para el Turismo Receptivo (ETI), Turismo Emisivo (ETI) y el Turismo Nacional<sup>10</sup> (EVyTH) se podrá conocer si el paquete turístico utilizado en los viajes fue contratado en agencias de Argentina o del exterior.

Como Usted sabe, las agencias de viajes u operadores turísticos ofrecen servicios turísticos tanto del lugar en que residen, así como de otros lugares, y pueden operar en forma directa, telefónicamente y, últimamente en forma creciente, por Internet. Por lo tanto, la contratación de estos servicios por parte del turismo receptivo, emisivo o nacional puede efectuarse en Argentina -ya sea en cada uno de los destinos visitados, en uno de estos destinos, o en el lugar de residencia habitual dentro del país- como en una empresa del exterior.

Con esta información Usted podrá saber cuál es el comportamiento de los turistas y definir estrategias de mercadotecnia para captarlos.

Por ejemplo: Si se identifica que existen mercados que son propensos a adquirir paquetes turísticos o incluso, turistas residentes, pero que su contratación la efectúan en el exterior, podría mejorar su mercadotecnia y desarrollar acciones tendientes a modificar sus hábitos, logrando que contraten los servicios en el país.

- **¿Qué servicios incluyó el Paquete Turístico?** Tanto para el Turismo Receptivo (ETI), Turismo Emisivo (ETI) y el Turismo Nacional (EVyTH) se podrá conocer cuáles son los servicios turísticos -transporte, alojamiento, comidas, excursiones, etc. -que se han incluido en los paquetes adquiridos.

Esta información le servirá de guía para el armado de sus paquetes.

<sup>10</sup> El Turismo Nacional comprende los viajes que realizan los residentes argentinos en el país y en el exterior.

- **¿Cuáles fueron los destinos incluidos en el paquete?** Para el Turismo Receptivo (ETI), es posible conocer los destinos en Argentina que han sido incluidos en los paquetes utilizados por los turistas extranjeros que visitaron el país, así como la inclusión de destinos de otros países vecinos.

Con esta información podrá ver en términos generales cuáles son los destinos preferidos por los turistas extranjeros que visitan el país y por lo tanto, orientar el armado de paquetes.

- Los turistas residentes en el país, ¿han contratado a través de Agencias de Viajes de Argentina o del exterior servicios turísticos por separado, es decir, sin constituir un paquete turístico? A través de la EVyTH, para el Turismo Nacional se podrá conocer si los turistas argentinos suelen acudir a las agencias a efectuar la contratación de alguno de los servicios turísticos que utilizan en sus viajes.

Esta información le será de utilidad para detectar la participación de las agencias de viajes en la contratación de servicios turísticos.

Los datos recién mencionados, más allá de un uso particular, permiten ver en términos generales el comportamiento de los turistas en lo que respecta a la utilización de intermediación para adquirir sus servicios. Hoy en día, el cambio tecnológico, la globalización de la actividad, la fragmentación de la demanda obliga a las empresas de viajes y turismo a adaptarse y transformarse permanentemente para dar respuestas a los cambios del mercado. Por lo tanto, es fundamental poder conocerlos.

### 3.1 Armado de paquetes turísticos

**Encuesta de Turismo Internacional**  
Brinda datos referidos a las características de los viajes de los turistas argentinos en el exterior y de los turistas extranjeros en la Argentina. De esta forma, se podrán conocer las preferencias generales de cada mercado.

Los indicadores que se mencionan a continuación, además de los ya comentados, podrían ser utilizados para orientar el armado de los paquetes turísticos.



## Encuesta de Turismo Internacional

### Turismo Emisivo

- **Turistas residentes en Argentina por destino de mayor permanencia**<sup>11</sup>: A través de este indicador podrá conocer cuáles son los destinos preferidos de los argentinos que viajaron al exterior en cada trimestre del año. De esta forma, no solo podrá conocer hacia donde se dirige la mayor proporción de turistas sino también cómo varía la elección de acuerdo al momento del año, lo cual sería de utilidad para ajustar la creación de ofertas o promociones.
- **Turistas residentes en Argentina por tipo de alojamiento más frecuente según destino de mayor permanencia**: Este dato le permitirá conocer cuál es el alojamiento más utilizado en cada uno de esos destinos, con lo cual contará con información de interés para seleccionar los prestadores de servicios turísticos con los cuales operará en cada destino.

Para los indicadores recién mencionados, los datos provistos en los cuadros, corresponden a cifras absolutas. Para una mejor interpretación podría calcular valores porcentuales para obtener proporciones sobre el total y analizar también la evolución en el tiempo.

- **Permanencia promedio de turistas residentes en Argentina por tipo de alojamiento más frecuente según destino de mayor permanencia**: La permanencia promedio permite conocer la duración media de la estadía de los turistas argentinos en el exterior. Con esta información podrá observar las diferencias existentes en la misma de acuerdo al lugar donde se dirigen los turistas y las características del establecimiento en el cual se alojan. Esta información podría utilizarla para evaluar el atractivo de los destinos con los cuales operará y ajustar la duración de los paquetes turísticos.

<sup>11</sup> El análisis por destino podrá efectuarse particularmente de los turistas que salen del país a través del Aeropuerto Internacional de Ezeiza. Se podrá conocer también la cantidad de turistas que se dirigen a Uruguay a través del Aeropuerto Jorge Newbery.

### Turismo Receptivo

- **Pernoctaciones totales según destino visitado en Argentina -Serie histórica-** Las pernoctaciones reflejan el número de noches que cada viajero permanece alojado en el lugar visitado. Por lo tanto, la cantidad de pernoctaciones según destino permite hacer una aproximación de cuáles son los destinos más visitados por los turistas no residentes que vienen al país.
- **Estadía promedio según destino visitado en Argentina -Serie Histórica-** A través de este indicador podrá conocer la cantidad media de días que los turistas extranjeros permanecen en cada destino visitado.

La información proporcionada por estos dos indicadores podría utilizarla para la diagramación de paquetes turísticos que integren diferentes destinos de acuerdo a la preferencia de los clientes en cuanto a lugar y duración de la estadía.

- **Turistas residentes en el exterior por tipo de alojamiento más frecuente según el país de origen de los turistas**: Este dato le permitirá ver las diferencias que existen en las preferencias de alojamiento de acuerdo al origen de los turistas. Por lo tanto, de acuerdo al mercado al cual dirija el paquete que arme podrá evaluar la conveniencia de adecuar el alojamiento a sus costumbres o preferencias.

#### 4. Relación con prestadores de servicios

##### Encuesta de Ocupación Hotelera

Brinda indicadores de estacionalidad y cantidad de plazas que podría ser considerada para establecer acuerdos con los prestadores.

##### Encuesta de Ocupación Hotelera

- **Tasa de ocupación de unidades y/o habitaciones y tasa de ocupación de plazas**. Al observar la evolución mensual de este indicador podrá conocer a nivel regional y por localidades turísticas cuáles son las que reflejan una marcada estacionalidad.

La estacionalidad tiene una enorme importancia en las empresas turísticas. Por lo tanto, es muy importante tener en claro cuáles son los movimientos registrados y hacer todo lo posible para lograr ofrecer servicios de manera constante, dirigiéndose a segmentos distintos según corresponda. La creación de ofertas, paquetes y promociones tiene mucho que ver con esta situación de estacionalidad.

Conociendo lo acontecido en el país podrá decidir efectuar acuerdos con los prestadores de servicios de diferentes regiones para armar paquetes o promociones que permitan suavizar el efecto estacional.

- **Plazas ocupadas:** Accediendo a los datos correspondientes a cada Región turística y/o localidad, podrá conocer la cantidad de plazas ocupadas<sup>12</sup> en los establecimientos hoteleros y para-hoteleros por mes, en cada una de ellas.

Con este dato podrá calcular para una Región o localidad en particular la proporción de la oferta de alojamiento utilizada que su empresa está abasteciendo -Market Share regional-

Por ejemplo, al evaluar el destino Puerto Iguazú podrá observar a través de la EOH que la cantidad de plazas ocupadas en los establecimientos hoteleros en el mes de enero de 2006 fue de 47.595. Si usted ha vendido 2.460 plazas hoteleras de la localidad en el mismo período, la porción de la oferta utilizada que usted está cubriendo es la siguiente:

$$\text{Participación \% en el total de la localidad} = \frac{\text{Cantidad de plazas hoteleras vendidas Agencia}}{\text{Cantidad de plazas hoteleras ocupadas Localidad}} \times 100$$

$$\text{Participación \%} = \frac{2.460}{47.595} \times 100 = 5,2\%$$

<sup>12</sup> Plazas ocupadas: Se refiere al total de noches que cada viajero permaneció en una habitación o unidad. Se obtiene de multiplicar la cantidad de viajeros por la cantidad de noches que cada uno de ellos se haya alojado en el establecimiento.

### 4.3. SECTOR PÚBLICO: ADMINISTRACIONES DE TURISMO NACIONAL, PROVINCIALES Y MUNICIPALES

Para fomentar el desarrollo y el crecimiento del turismo y garantizar que este fenómeno social contribuya al bienestar económico de los ciudadanos del país en su conjunto, y de las diferentes regiones, provincias y localidades en particular, es esencial disponer de datos estadísticos corrientes que permitan orientar la toma de decisiones en materia de política turística.

A través de los operativos estadísticos que viene desarrollando, se ha comenzado a generar información sobre el sector, que no sólo es necesaria para la estimación de la Cuenta Satélite de Turismo -en el marco de las Cuentas Nacionales- y la balanza de pagos, sino que también resulta indispensable para diseñar y evaluar políticas específicas así como para llevar adelante negociaciones privadas.

*La ETI, la EOH y, próximamente la EVyTH, brindan resultados que pueden ser utilizados para la toma de decisiones en materia de desarrollo y políticas turísticas.*

#### >> ¿CÓMO INTERPRETAR LOS DATOS Y APLICARLOS?

##### Nivel Nacional

##### Encuesta de Turismo Internacional

El Turismo Receptivo ha sido considerado prioritario y declarado de interés nacional de acuerdo a la Ley Nacional de Turismo 25.997, por lo tanto toda la información suministrada por la Encuesta de Turismo Internacional es fundamental para cuestiones de mercadotecnia y medición de impacto económico.

#### Ejemplos de Usos de la Información

- Las cifras de evolución del volumen y del nivel del gasto que los viajeros no residentes efectúan en el país sirve para analizar la tendencia de crecimiento que el turismo internacional receptivo registra a través de las principales puertas de acceso al país. De esta forma se podrán tomar medidas tendientes a mantener o mejorar la situación.
- Turistas residentes en el exterior por país de origen de los turistas: Permite conocer cuáles son los principales mercados emisores de turistas hacia la Argentina.



Esta información, analizada junto a las características de los viajes para cada uno de los mercados (motivo principal de viaje, modalidad de organización, tipo de alojamiento más frecuente, duración de la estadía) sirve de ayuda para el diseño de programas de promoción en el exterior. Facilita también la base de datos para el seguimiento de las tendencias de los visitantes y la evaluación de la eficacia de estos programas de promoción.

Así se podrá decidir, por ejemplo, la participación en Eventos o Ferias para acceder a los mercados más atractivos.

Del mismo modo, analizando la evolución trimestral de las llegadas para cada uno de los mercados se podrá ver el comportamiento estacional por mercado, lo cual permitirá tomar decisiones de promoción programadas en el tiempo.

- **Gasto total del turismo receptivo por país de residencia:** Permite conocer cuáles son los mercados que generan los mayores ingresos económicos para el país.

Esta información es útil para segmentar el mercado turístico y escoger los segmentos-objetivo ya que el mercado de interés no sólo se decidirá en función de la cantidad de turistas sino también de los ingresos económicos que reporta para el país. Para ello, a través de la ETI también es posible conocer el gasto por pernoctación de cada mercado.

Asimismo, con los datos de gasto total discriminados por país de residencia se podrá evaluar si la inversión realizada para atraer y atender a cada mercado es redituable con respecto a los ingresos que cada uno de ellos genera para el país.

- **Pernoctaciones según destinos visitados:** Las pernoctaciones indican el número de noches que cada viajero permanece alojado en el lugar visitado. La desagregación según destino brinda una aproximación de la distribución de la demanda de turismo receptivo en el país.

Este dato permite definir políticas orientadas a lograr una distribución equilibrada del turismo receptivo en las regiones turísticas del interior promoviendo el posicionamiento de nuevos espacios turísticos y reforzando la diversidad de la oferta, tal como plantean los programas de la SECTUR relacionados con el desarrollo de nuevos productos.

### Encuesta de Ocupación Hotelera

>> En términos generales, si sintetizamos la utilidad de la EOH veremos que:

- Brinda información sobre capacidad, características y evolución de la oferta turística esencial para seleccionar mercados objetivos que demanden los servicios ofertados.
- El análisis de estos datos puede alertar a las administraciones de insuficiencias reales o posibles en los servicios turísticos que deberán subsanarse para satisfacer una creciente demanda internacional e interna.
- Dada la utilización de una metodología común y su carácter continuo, la EOH brinda resultados comparables entre regiones turísticas y localidades que sirven de ayuda para cuantificar el papel del turismo en la economía nacional y regional.

### Ejemplos de Usos de la Información

- **Establecimientos hoteleros y para-hoteleros:** Permite conocer la cantidad de establecimientos hoteleros y para-hoteleros que se encuentran abiertos por mes.

Este dato sirve para dimensionar la oferta de servicios en cada región y localidad y efectuar un análisis de la evolución de la oferta. Al realizar comparaciones entre regiones se contará también con un indicador para evaluar y fomentar una distribución equilibrada del desarrollo turístico en el país.

- **Tasas de ocupación de habitaciones/unidades y plazas:** Permite ver el grado de utilización de la infraestructura.

Esta información es valiosa para elaborar planes de inversión, fomentando aquellas áreas que demanden mayores desarrollos y protegiendo aquellas que presentan capacidad ociosa.

- **Evolución de las tasas de ocupación:** Permite advertir la estacionalidad de la actividad a lo largo del año y a través de las diferentes regiones y localidades. Sirve para definir políticas tendientes a atenuar la estacionalidad.

- **Personal ocupado:** Permite conocer mensualmente la cantidad de personal empleado por los establecimientos hoteleros y para-hoteleros en cada una de las regiones turísticas y/o localidades encuestadas<sup>13</sup>, útil para observar la fluctuación estacional del empleo en el sector. A través de la encuesta también sería posible conocer ciertas características del personal ocupado -tales como categoría y dedicación- que podrían ser utilizadas junto a la información anterior para **medir la contribución de la actividad al empleo total y a la creación de puestos de trabajo.**

### Encuesta de Viajes y Turismo de los Hogares

>> Los resultados que se obtendrán de este nuevo operativo también serán de gran utilidad para la planificación y la toma de decisiones en el sector ya que permitirán:

- Conocer y caracterizar al turismo nacional, es decir, los viajes que realizan los residentes en el país dentro y fuera de su territorio. Con lo cual podrá complementar la información proporcionada por la ETI.
- Efectuar estimaciones de los gastos de los hogares en viajes y turismo, esencial para cuantificar el impacto económico de la actividad.
- Diseñar políticas de incentivo y fomento del turismo, en base al estudio de las características sociodemográficas de los hogares que viajan y los que no viajan y de las modalidades de los viajes.

### A nivel provincial y local

Es importante destacar que para la definición, aplicación y ejecución de los diferentes planes y programas que surgen a nivel nacional se requiere una intensa cooperación y coordinación entre los distintos niveles de la administración turística (nacional, provincial y local). Por lo tanto, la aplicación de los resultados de los operativos estadísticos en el desarrollo de políticas nacionales también reviste interés para los organismos provinciales y municipales.

Asimismo, dado que los datos proporcionados pueden ser analizados a nivel de **Regiones Turísticas, principales Localidades y a nivel de Destinos**, observando los indicadores correspondientes a sus respectivas áreas de influencia, podrá contar con información para la gestión local.

<sup>13</sup> Actualmente es posible encontrar esta información desagregada para los ya denominados Hoteles Plus, por regiones turísticas.

## 4.4. CASOS PRÁCTICOS: Ejemplos de uso de indicadores estadísticos para el Planeamiento Estratégico.

Para la formulación de un Plan Estratégico, se puede ampliar el esquema de análisis que venimos efectuando y considerar la confección de un tablero de comando o de una matriz competitiva para:

- La definición del atractivo del mercado.
- Elaboración de matriz de posicionamiento
- El análisis de la oferta (características de los competidores)
- El análisis del escenario general
- Tabla de posicionamiento

Consideremos que para la formulación de un plan necesitamos realizar un diagnóstico del atractivo del mercado, a fin de evaluar la conveniencia de ampliar o instalar una unidad productiva:

### Ejemplo 1. Definición de Atractivo del Mercado -Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA)-

Atractivo CABA

INDICADOR	Valor obtenido	Alto	Medio	Bajo
Estadía promedio según destino (CABA)	7,1 días			
Gasto promedio por pernoctación según destino (CABA)	U\$S 96,4			
Tipo de Alojamiento más frecuente (Turismo Receptivo -Ezeiza)	4-5*: 46% 1-2-3*: 21%			
Promedio de Personal Ocupado por establecimiento en Hoteles PLUS (CABA)	103,9			
Plazas físicas atendidas por Personal ocupado en Hoteles PLUS (CABA)	2,5			

Fuente: ETI - Información de Prensa 1° trimestre 2006 / Serie Histórica Turismo Receptivo.  
EOH- Información de Prensa Hoteles Plus, Septiembre 2006 (Datos Enero 2006)

De acuerdo a su propia definición, a cada uno de los indicadores le asignará su grado de atractivo, agregando tantos indicadores como considere de interés. Si todos los indicadores resultan con una valoración "Bajo", este diagnóstico es negativo.



De la misma manera, se puede confeccionar otro tipo de matriz, por categoría del hotel, en función del país de origen del Turista. Por ejemplo, consideremos una unidad comercial de Categoría 3\* que tiene interés en turistas provenientes de Brasil y Chile, que además desea realizar una comparación con viajeros de otros orígenes.

#### Ejemplo 2. Atractivo del Mercado por Origen del Turista - Total País - Hotel 3\*

INDICADOR	Brasil	Chile	Resto países limítrofes	Resto América Latina
Gasto Promedio por Pernoctación en U\$S	102,11	96,30	104,47	112,79
Permanencia Promedio en días	6,1	4,3	5,2	7,9
¿Como mide mi establecimiento? -Atractivo-				

Fuente: ETI - Información de Prensa - 2° trimestre 2006

Si pensamos en nuestro posicionamiento, podemos construir varios tipos de matriz competitiva.

#### Ejemplo 3. Matriz de Posicionamiento por País de Origen del Turista

Indicador según país de origen	Brasil	Chile	Total	Mi unidad
Total de Turistas	82.404	68.649	151.053	
%	54,5%	45,5%	100%	
% s/Total de Turismo Receptivo	18,5%	15,4%		
Tipo de Alojamiento más frecuente				
Hotel 1, 2 y 3 estrellas	19.627	16.117	35.744	
%	55%	45%	100%	
Hotel 4 y 5 estrellas	54.939	41.172	96.111	
%	57%	43%	100%	
Permanencia Promedio en días	5,5	4,8		
Gasto Promedio Total por Pernoctación en U\$S	129,82	117,17		

Fuente: ETI - Información de Prensa - 2° Trimestre 2006

Pero también, y siempre siguiendo con los pasos para un Plan Estratégico, se puede realizar una tabla comparativa para un Análisis de la Demanda en alguna Región en particular. Veamos un análisis de la estacionalidad en la Región de Cuyo para el año 2005.

#### Ejemplo 4. - Análisis del Escenario General en Región Cuyo - Estacionalidad

PERNOCTACIONES POR PAÍS DE RESIDENCIA DURANTE EL AÑO 2005						
INDICADOR	Residentes			No residentes		
	Mes	Cantidad de turistas	Diferencia	Mes	Cantidad de turistas	Diferencia
Máxima ocupación	Julio	319.408		Marzo	77.357	
Mínima Ocupación	Mayo	180.071	139.337	Agosto	34.566	42.791
Rango de Ocupación			- 43.6%			- 55.3%

Fuente: EOH - Información de Prensa, Septiembre 2006

Esto es, la diferencia entre los valores de máxima y mínima ocupación en la Región de Cuyo, arrojó una diferencia a favor de los turistas residentes en el año 2005.

## ANEXO: Listado de Indicadores que surgen de los Operativos Estadísticos EOH - ETI. Formularios de las encuestas.

### Encuesta de Ocupación Hotelera

#### Principales Indicadores que se encuentran directamente en las Páginas Web SECTUR - INDEC

##### • EOH: Resultados por regiones y por localidades

###### Oferta:

- Cantidad de establecimientos hoteleros y para-hoteleros que se encuentran abiertos en el mes de referencia
- Total de habitaciones o unidades ocupadas
- Plazas disponibles
- Plazas ocupadas
- Tasa de ocupación de habitaciones o unidades
- Tasa de ocupación de plazas
- Duración de estadía promedio de los turistas para los hoteleros y para-hoteleros
- Personal Ocupado

###### Demanda

- Pernoctaciones por condición de residencia de los viajeros hospedados
- Cantidad de viajeros hospedados por residencia (sólo por localidades)

##### • EOH -Hoteles Plus: Serie Histórica (INDEC)

- Tasa de ocupación de las habitaciones o unidades (TOH) de los hoteles plus, por región. Promedio anual y datos mensuales.
- Tasa de ocupación de plazas de los hoteles plus, por región. Promedio anual y datos mensuales.
- Pernoctaciones en establecimientos plus según país de residencia habitual de los turistas, por regiones.
- Pernoctaciones en establecimientos plus según lugar de origen y destino de los turistas, por regiones de la Argentina y del exterior.

- Permanencia promedio de turistas en establecimientos plus por regiones.
- Permanencia promedio de turistas en establecimientos plus según país de residencia habitual, por regiones.
- Personal empleado por los establecimientos plus por regiones.
- Plazas disponibles por persona empleada en establecimientos plus por regiones.
- Tarifas promedio ponderado de los establecimientos plus por regiones.
- Establecimientos plus en el país y cobertura de la EOH por establecimientos y plazas, por regiones.

#### Información de prensa -Página Web INDEC-

Los informes de prensa difunden los datos resultantes de la EOH, efectuando análisis y comparaciones entre regiones. Para ello utiliza texto, gráficos y tablas. Por lo tanto, más allá de los datos obtenidos de los cuadros, se podrá observar:

- Evolución de la tasa de ocupación de habitaciones y/o unidades y de la tasa de ocupación de plazas durante el período analizado por región y localidades.
- Pernoctaciones totales por regiones y principales localidades, según residentes, no residentes - por mes-
- Pernoctaciones según lugar de origen y destino de los viajeros -por mes-
- Permanencia promedio -duración de la estadía promedio- por región y por principales localidades -por mes-
- Series estadísticas:
  - Tasa de ocupación de las habitaciones o unidades por región para establecimientos hoteleros y para-hoteleros.
  - Pernoctaciones por residencia de los viajeros, según región.
  - Duración de la estadía promedio de los turistas por región para establecimientos hoteleros y para-hoteleros.

#### • Información de Prensa EOH Hoteles Plus:

A su vez se elabora un informe especial sobre el segmento de "Hoteles Plus" (4\* y 5\*, y establecimientos de categoría superior)

- Tasa de ocupación de habitaciones o unidades / tasa de ocupación de plazas, por región, por mes




- Evolución de las tasas de ocupación por región
- Pernoctaciones en establecimientos plus según residencia de los viajeros por regiones -por mes.
- Pernoctaciones en establecimientos plus según lugar de origen y destino de los viajeros por regiones
- Permanencia promedio de los viajeros en establecimientos plus por regiones, por mes
- Permanencia promedio de los viajeros por residencia en establecimientos plus por regiones, por mes
- Personal ocupado:
  - Total de personal empleado en establecimientos hoteleros y para-hoteleros plus, total país y por región, por mes
  - Personal por establecimiento por región.
  - Promedio de plazas físicas atendidas por personal ocupado por regiones, por mes
- Tarifas promedio ponderadas de los establecimientos plus por regiones, por trimestres
- Composición de los ingresos por rubro de los establecimientos plus, por regiones y trimestre.
- Total de establecimientos y plazas de Hoteles plus en el país por región


#### Anuario Estadístico de Turismo -Publicación SECTUR-

En el Anuario Estadístico de Turismo publicado por la SECTUR podrá acceder a diversos gráficos y cuadros donde es posible observar el comportamiento de los principales indicadores construidos en base a la información relevada por la EOH.


#### FORMULARIO DE LA ENCUESTA



REPUBLICA ARGENTINA  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y PRODUCCIÓN  
SECRETARÍA DE POLÍTICA ECONÓMICA  
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS



SECRETARÍA de  
**TURISMO**  
PRESIDENCIA de la NACIÓN



**INDEC**  
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS

**Para uso exclusivo del Indec**  
Análisis  sí  no

**CODIFICACION DEL ESTABLECIMIENTO**

Provincia	Localidad	Área	N° de establecimiento	Mes	Año
_	_ _ _	_	_ _ _ _	_	_ _

### ENCUESTA DE OCUPACIÓN HOTELERA AÑO 2006

**Datos del establecimiento correspondientes al mes de .....**

Nombre de la empresa o razón social .....

Nombre de fantasía .....


Dirección del establecimiento..... Código Postal:.....

Localidad..... Provincia.....

Tel.: ..... Fax: .....

E-mail..... CUIT:.....

Página Web .....



**Encuesta de  
EOH  
Ocupación Hotelera**

Carácter estrictamente confidencial y reservado Ley 17.622

**Objetivo de la encuesta** El objetivo principal de la "Encuesta de Ocupación Hotelera" es relevar información de los establecimientos hoteleros y para-hoteleros para elaborar indicadores que permitan medir, desde la óptica de la oferta, la evolución de la actividad y el empleo del sector así como la oferta y utilización de la infraestructura, y desde la demanda, el ingreso de viajeros, su origen y permanencia. Por lo tanto se elaborarán series de información sobre el grado de ocupación de plazas y habitaciones de los establecimientos hoteleros y para-hoteleros, el ingreso de turistas residentes en el país y de los no residentes, así como la medida promedio de las noches que cada uno de estos grupos pernocta.

**Confidencialidad** Según lo establecido por el Art. 10 de la Ley 17.622: "Las informaciones que se suministren a los organismos que integran el Sistema Estadístico Nacional, en cumplimiento de la presente ley, serán estrictamente secretas y sólo se utilizarán con fines estadísticos. Los datos deberán ser suministrados y publicados, exclusivamente en compilaciones de conjunto, de modo que no pueda ser violado el secreto comercial o patrimonial, ni individualizarse las personas o entidades a quienes se refieren."

**Obligatoriedad de responder** Según se consigna en el Art. 11 de la Ley antes mencionada: "Todos los organismos y reparticiones nacionales, provinciales y municipales, las personas de existencia visible o ideal, públicas o privadas con asiento en el país, están obligadas a suministrar a los organismos que integran el Sistema Estadístico Nacional los datos e informaciones de interés estadístico que éstos le soliciten". Por lo tanto, agrega el Art. 15 que: Incurrirán en infracción y serán pasibles de multa quienes no entreguen en término, falseen, o produzcan alguna omisión voluntaria al respecto.

Encuesta de Ocupación Hotelera







Plazas ocupadas o pernoctaciones por día y residencia:		ANEXO*															Suma a través de los días		
Lugar de residencia		Días:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	SUB-TOTAL	
<b>TOTAL I + II</b>																			
<b>I. TOTAL RESIDENTES ARGENTINOS</b>																			
A R G E N T I N O	1. Ciudad de Buenos Aires																		
	2. 24 Partidos del Gran Buenos Aires																		
	3. Resto Pcia. de Buenos Aires																		
	4. Catamarca																		
	5. Córdoba																		
	6. Corrientes																		
	7. Chaco																		
	8. Chubut																		
	9. Entre Ríos																		
	10. Formosa																		
	11. Jujuy																		
	12. La Pampa																		
	13. La Rioja																		
	14. Mendoza																		
	15. Misiones																		
	16. Neuquén																		
	17. Río Negro																		
	18. Salta																		
	19. San Juan																		
	20. San Luis																		
	21. Santa Cruz																		
	22. Santa Fe																		
	23. Santiago del Estero																		
	24. Tierra del Fuego																		
	25. Tucumán																		
<b>II. TOTAL NO RESIDENTES</b>																			
A M E R I C A	26. Bolivia																		
	27. Brasil																		
	28. Chile																		
	29. Paraguay																		
	30. Uruguay																		
	31. Resto de América Latina																		
	32. EE.UU y Canadá																		
	E U R O P A	33. Alemania																	
		34. España																	
		35. Francia																	
36. Gran Bretaña																			
37. Italia																			
38. Resto de Europa																			
39. Asia																			
40. Resto del mundo																			
<b>Habitaciones ocupadas<sup>(5)</sup></b>																			
<b>Unidades ocupadas<sup>(5)</sup></b>																			

\*Consignar en el casillero correspondiente a cada día del mes y según la residencia de los pasajeros el número de quienes están hospedados. Luego de completar los datos de cada día del mes debe realizarse la suma que corresponde al total de pernoctaciones o plazas ocupadas en el mes de referencia.

<sup>(5)</sup>Complete habitaciones o unidades según corresponde a la disponibilidad. Note que la suma de habitaciones ocupadas y unidades ocupadas coincide con los totales consignados en la pregunta 1 (si el establecimiento dispone simultáneamente de habitaciones y unidades corresponde que complete ambos conceptos)

Plazas ocupadas o pernoctaciones por día y residencia:		ANEXO (conclusión)															Suma a través de los días			
Lugar de residencia		Días:	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	
<b>TOTAL I + II</b>																				
<b>I. TOTAL RESIDENTES ARGENTINOS</b>																				
A R G E N T I N O	1. Ciudad de Buenos Aires																			
	2. 24 Partidos del Gran Buenos Aires																			
	3. Resto Pcia. de Buenos Aires																			
	4. Catamarca																			
	5. Córdoba																			
	6. Corrientes																			
	7. Chaco																			
	8. Chubut																			
	9. Entre Ríos																			
	10. Formosa																			
	11. Jujuy																			
	12. La Pampa																			
	13. La Rioja																			
	14. Mendoza																			
	15. Misiones																			
	16. Neuquén																			
	17. Río Negro																			
	18. Salta																			
	19. San Juan																			
	20. San Luis																			
	21. Santa Cruz																			
	22. Santa Fe																			
	23. Santiago del Estero																			
	24. Tierra del Fuego																			
	25. Tucumán																			
<b>II. TOTAL NO RESIDENTES</b>																				
A M E R I C A	26. Bolivia																			
	27. Brasil																			
	28. Chile																			
	29. Paraguay																			
	30. Uruguay																			
	31. Resto de América Latina																			
	32. EE.UU y Canadá																			
	E U R O P A	33. Alemania																		
		34. España																		
		35. Francia																		
36. Gran Bretaña																				
37. Italia																				
38. Resto de Europa																				
39. Asia																				
40. Resto del mundo																				
<b>Habitaciones ocupadas<sup>(5)</sup></b>																				
<b>Unidades ocupadas<sup>(5)</sup></b>																				

<sup>(5)</sup>Complete habitaciones o unidades según corresponde a la disponibilidad. Note que la suma de habitaciones ocupadas y unidades ocupadas coincide con los totales consignados en la pregunta 1 (si el establecimiento dispone simultáneamente de habitaciones y unidades corresponde que complete ambos conceptos)



## DATOS DEL RESPONSABLE QUE COMPLETÓ EL CUESTIONARIO

Nombres y Apellido: ..... Cargo: .....

Tel.: ..... Fax: .....

Firma del responsable: .....

Nombre y Apellido del encuestador: ..... Código: .....

Firma del encuestador: .....

Fecha retiro de encuesta: .....

Por cualquier consulta por favor diríjase a Tejedor 260. Piso 1º of. 107 (C1424CLF)  
Tel. 4349-9386/9395/9361  
o envíe un fax a 4349-9395/9454/9661 ó un correo electrónico a cualquiera de las siguientes direcciones:  
mrugg@indec.mecon.gov.ar  
mferraz@indec.mecon.gov.ar  
krodr@indec.mecon.gov.ar  
lgige@indec.mecon.gov.ar

**INDEC**  
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS  
Av. PRESIDENTE JULIO A. RÍOJA 609  
(C 1067ABB) BUENOS AIRES - REPUBLICA ARGENTINA

8

Encuesta de Ocupación Hotelera

## Encuesta de Turismo Internacional

### Principales Indicadores que se encuentran directamente en las Páginas Web SECTUR - INDEC

#### Turismo receptivo y emisor:

- Viajeros internacionales por condición de receptivo o emisor según categoría migratoria
- Turistas por condición de receptivo o emisor según motivo del viaje
- Turistas por condición de receptivo o emisor según tipo de alojamiento utilizado

#### Turismo receptivo

- Turistas residentes en el exterior por motivo del viaje según país de origen de los turistas
- Turistas residentes en el exterior por tipo de alojamiento más frecuente según país de origen de los turistas
- Turistas residentes en el exterior por modalidad de organización del viaje según país de origen
- Turistas residentes en el exterior por tipo de alojamiento más frecuente según motivo del viaje
- Permanencia promedio de turistas residentes en el exterior por motivo del viaje según país de origen de los turistas
- Permanencia promedio de turistas residentes en el exterior por tipo de alojamiento más frecuente según país de origen de los turistas
- Gasto por pernoctación de turistas residentes en el exterior por tipo de alojamiento más frecuente según país de origen de los turistas

#### Turismo emisor

- Turistas residentes en Argentina por motivo del viaje según destino de mayor permanencia
- Turistas residentes en Argentina por tipo de alojamiento más frecuente según destino de mayor permanencia
- Turistas residentes en Argentina por modalidad de organización del viaje según destino de mayor permanencia
- Turistas residentes en Argentina por tipo de alojamiento más frecuente según motivo del viaje
- Permanencia promedio de turistas residentes en Argentina por motivo del viaje según destino de mayor permanencia
- Permanencia promedio de turistas residentes en Argentina por tipo de alojamiento más frecuente según destino de mayor permanencia
- Gasto por pernoctación de turistas residentes en Argentina por tipo de alojamiento más frecuente según destino de mayor permanencia

### Serie Histórica -Página Web INDEC-

#### • Turismo receptivo y emisor:

- Gasto total del turismo receptivo y emisor y saldo en U\$S

#### • Turismo receptivo

- Turistas, permanencia promedio y gasto por pernoctación, por tipo de alojamiento más frecuente
- Estadía promedio según destino visitado en Argentina
- Turistas residentes en el exterior por país de origen de los turistas
- Gasto por viajero según tipo de alojamiento
- Gasto total según tipo de alojamiento
- Turistas residentes en el exterior por motivo del viaje, tipo de alojamiento más frecuente y modalidad de organización del viaje
- Pernoctaciones totales según destino visitado en la Argentina
- Gasto promedio por pernoctación según destino de mayor permanencia visitado en Argentina

#### • Turismo emisor

- Turistas, permanencia promedio y gasto por pernoctación
- Estadía promedio según destino visitado en el exterior
- Turistas residentes en Argentina por destino de mayor permanencia
- Gasto por turista según tipo de alojamiento
- Gasto total según tipo de alojamiento
- Turistas residentes en Argentina por motivo del viaje, tipo de alojamiento más frecuente y modalidad de organización del viaje
- Pernoctaciones totales según destino visitado en el exterior
- Gasto promedio por pernoctación según destino de mayor permanencia

### Información de prensa -Página Web INDEC-

Los informes de Prensa efectuados corresponden al Aeropuerto Internacional de Ezeiza. Los mismos contienen análisis de los indicadores suministrados en los cuadros así como gráficos, tablas y mayores cruces de información:

- Evolución del Turismo Emisor - Turismo Receptivo - Saldo turístico
- Turismo Receptivo -Turismo Emisor:
  - Motivo de viaje
  - Tipo de alojamiento más frecuente
  - Modalidad de organización del viaje
  - Pernoctaciones por tipo de alojamiento
  - Gasto total por tipo de alojamiento
- Turismo Receptivo
  - Turistas, permanencia promedio y gasto por pernoctación por tipo de alojamiento más frecuente según país de origen
  - Pernoctaciones por destino turístico de Argentina según tipo de alojamiento
- Turismo Emisor
  - Turistas, permanencia promedio y gasto por pernoctación por tipo de alojamiento más frecuente según destino de mayor permanencia
  - Pernoctaciones por destino turístico en el exterior según tipo de alojamiento
- Series históricas trimestrales

### Anuario Estadístico de Turismo -Publicación SECTUR-

En el Anuario Estadístico de Turismo publicado por la SECTUR podrá acceder a diversos gráficos y cuadros donde es posible observar los principales resultados de la ETI correspondientes a los puestos migratorios: Aeropuerto Internacional de Ezeiza, Aeroparque Jorge Newbery y Puerto de Buenos Aires.





**22a. ¿El paquete turístico fue contratado en Argentina?**  
 SI <sup>1</sup> NO <sup>2</sup>

**25a. ¿Incluye otros destinos además de Argentina?**

Destino	Cantidad de noches
En travesía <input type="checkbox"/> <sup>1</sup>	<input type="text"/>
Brasil <input type="checkbox"/> <sup>2</sup>	<input type="text"/>
Chile <input type="checkbox"/> <sup>3</sup>	<input type="text"/>
Uruguay <input type="checkbox"/> <sup>4</sup>	<input type="text"/>
Otros <input type="checkbox"/> <sup>5</sup>	<input type="text"/>

**22b. ¿Utilizó algún otro paquete turístico?**  
 SI  → Pase a la preg. 22C  
 NO  → Pase a la preg. 28

**22c. ¿Fue contratado en Argentina?**  
 SI  NO

**36. ¿Cuáles fueron los destinos en Argentina incluidos en su paquete?**

Ciudad de Buenos Aires	<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>
Cataratas del Iguazú	<input type="checkbox"/> <sup>2</sup>
Salta/Tucumán/Jujuy	<input type="checkbox"/> <sup>3</sup>
Ushuaia/Glaciár Perito Moreno	<input type="checkbox"/> <sup>4</sup>
Banloche/Villa La Angostura/ S.Martín de los Andes	<input type="checkbox"/> <sup>5</sup>
Puerto Madryn	<input type="checkbox"/> <sup>6</sup>
Otros (especificar)	<input type="checkbox"/> <sup>7</sup>

**36b. ¿Cuáles fueron los destinos en Argentina incluidos en su paquete?**

Ciudad de Buenos Aires	<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>
Cataratas del Iguazú	<input type="checkbox"/> <sup>2</sup>
Salta/Tucumán/Jujuy	<input type="checkbox"/> <sup>3</sup>
Ushuaia/Glaciár Perito Moreno	<input type="checkbox"/> <sup>4</sup>
Banloche/Villa La Angostura/ S.Martín de los Andes	<input type="checkbox"/> <sup>5</sup>
Puerto Madryn	<input type="checkbox"/> <sup>6</sup>
Otros (especificar)	<input type="checkbox"/> <sup>7</sup>

**23. ¿Qué servicios incluyó el paquete turístico?**  
**27. ¿Cuántos/as?**

Pasaje internacional	<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>	<input type="text"/>
Alojamiento (noches)	<input type="checkbox"/> <sup>2</sup>	<input type="text"/>
Media pensión	<input type="checkbox"/> <sup>3</sup>	<input type="text"/>
Pensión completa	<input type="checkbox"/> <sup>8</sup>	<input type="text"/>
Aéreo de cabotaje	<input type="checkbox"/> <sup>9</sup>	<input type="text"/>
Transfer	<input type="checkbox"/> <sup>11</sup>	<input type="text"/>
Transporte y alquiler de auto	<input type="checkbox"/> <sup>4</sup>	<input type="text"/>
Excursiones	<input type="checkbox"/> <sup>5</sup>	<input type="text"/>
Crucero	<input type="checkbox"/> <sup>6</sup>	<input type="text"/>
Inscripción congreso	<input type="checkbox"/> <sup>10</sup>	<input type="text"/>
Otros	<input type="checkbox"/> <sup>7</sup>	<input type="text"/>

**24. ¿Cuál es el valor de este paquete turístico?**

\$  US\$  Otra moneda

Grupo familiar  NS/NR  } Pase a la preg. 22b  
 Por persona  NS/NR

**23b. ¿Qué servicios incluyó el paquete turístico?**  
**27b. ¿Cuántos/as?**

Alojamiento (noches)	<input type="checkbox"/> <sup>2</sup>	<input type="text"/>
Media pensión	<input type="checkbox"/> <sup>3</sup>	<input type="text"/>
Pensión completa	<input type="checkbox"/> <sup>8</sup>	<input type="text"/>
Aéreo de cabotaje	<input type="checkbox"/> <sup>9</sup>	<input type="text"/>
Transfer	<input type="checkbox"/> <sup>11</sup>	<input type="text"/>
Transporte y alquiler de auto	<input type="checkbox"/> <sup>4</sup>	<input type="text"/>
Excursiones	<input type="checkbox"/> <sup>5</sup>	<input type="text"/>
Crucero	<input type="checkbox"/> <sup>6</sup>	<input type="text"/>
Inscripción congreso	<input type="checkbox"/> <sup>10</sup>	<input type="text"/>
Otros	<input type="checkbox"/> <sup>7</sup>	<input type="text"/>

**24a. ¿Cuál es el valor de este paquete turístico?**

\$  US\$  Otra moneda

Grupo familiar  NS/NR   
 Por persona  NS/NR

OBSERVACIONES .....

**28. ¿Tuvo otros gastos sin incluir el pasaje internacional?**  
 SI  → Pase a la preg. 37 NO  → Fin del cuestionario

ENCUESTA DE TURISMO INTERNACIONAL 2006

**37. ¿Podría discriminar sus gastos para el grupo? (sin incluir el pasaje internacional)**

\$  US\$  Otra moneda

	Gasto diario	NS/NR
1 - Gasto total	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
2 - Alojamiento	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
3 - Alimentación	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
7 - Transfer	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
4 - Transporte y alquiler de coche	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
8 - Excursiones	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
5 - Compras <input type="text"/> % Ciudad de Bs. As.	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
6 - Otros	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

Fin del cuestionario

OBSERVACIONES .....

ENCUESTA DE TURISMO INTERNACIONAL 2006





## >> Bibliografía consultada

- **BACA URBINA, GABRIEL:** Evaluación de Proyectos, México, McGraw Hill 3ra. Edición, 1995.
- **BOULLON, ROBERTO:** Proyectos Turísticos. Metodologías para acertar sin errores, Buenos Aires, Ediciones Turísticas, 2002.
- **CHAN, NÉLIDA:** Circuitos Turísticos. Programación y Cotización, Buenos Aires, Ediciones Turísticas 3ra Edición, 2005 (e.O 1991).
- **KAPLAN, ROBERT S. / NORTON, DAVID P.:** Cuadro de Mando Integral (The Balanced Scorecard), Barcelona, Gestión 2000 2da. Edición, 2000 (e.O 1997).
- **KOHEM, PABLO A.:** Tecnología y Gestión de Agencias de Viajes, Buenos Aires, Ediciones Macchi, 2005.
- **KOTLER, PHILIP:** Fundamentos de Mercadotecnia, México, Editorial Thompson Primera Edición, 2000.
- **KUEHL, CHARLES / LAMBING, PEGGY:** Empresarios Pequeños y Medianos, México, Prentice Hall, 1998.
- **LEVY, ALBERTO:** Marketing Avanzado en la Práctica, Buenos Aires, Ediciones Granica S.A., 1996.
- **LEVIN, JACK:** Estadística Aplicada a las Ciencias Humanas, Sao Paulo, Brasil, Editora Harper & Row do Brasil Ltda. 2da. Edición, 1985 (e.O 1978).
- **MULLOR, RUBEN:** Manual Práctico de Estadística Aplicada a las Ciencias Sociales, Barcelona, Editorial Ariel, 2000.
- **POPE, JEFFREY L.:** Investigación de Mercado, Buenos Aires, Editorial Norma, 1992.
- **ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT):** Manual Técnico No 4: Acopio y compilación de las estadísticas del Turismo, Madrid, 1995.
- **SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN (SECTUR):** Anuario Estadístico de Turismo 2005, Argentina, 2006.
- **SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN (SECTUR):** Anuario Estadístico de Turismo 2006, Argentina, 2007.

[www.indec.gov.ar](http://www.indec.gov.ar)  
[www.turismo.gov.ar](http://www.turismo.gov.ar)

## >> Equipo técnico

### Dirección y Coordinación General

#### Dirección Nacional de Desarrollo Turístico

Lic Valeria Fabiana Pellizza

#### Dirección de Estudios de Mercado y Estadística

Lic. Felisa Bemamán

#### Coordinación de la Cuenta Satélite de Turismo

Lic. Miguel Oliva

Lic Rodrigo Oliver

#### Realización

Lic. Daniela Thiel Ellul\*

Lic. Teresa Montero\*

Asistente: Bárbara Sánchez\*

#### Diseño Gráfico

[www.uldesign.net](http://www.uldesign.net)

#### Agradecimientos

INDEC- Dirección Nacional de Estadísticas del Sector Externo

\*Profesionales pertenecientes a la  
Universidad Nacional de San Martín



[www.turismo.gov.ar](http://www.turismo.gov.ar)