

# Las fuentes de información turística

# 1. Introducción.

Los centros u oficinas de información turística disponen de diferentes recursos documentales, técnicos y humanos al servicio de turistas, visitantes, profesionales y población local. Los fines generales perseguidos en el diseño y planificación general del servicio de información turística, están orientados principalmente, a la presentación y promoción del destino turístico y a favorecer el acceso a los recursos y servicios turísticos a todos los colectivos de la población.

De este modo, se desarrollan diferentes servicios de atención, información y documentación turística, y dependiendo de la tipología de los centros, se organizan al mismo tiempo, actividades turísticas, educativas y formativas, orientadas a divulgar los valores territoriales. En todos los casos, la información, el espacio, el equipamiento y las actividades, se deben adaptar a la tipología y perfiles de la demanda turística, y en función de estos aspectos elegir la forma más adecuada y sencilla de presentar los diferentes contenidos, programar actividades acordes para cada colectivo, y tener en cuenta los medios y soportes más adecuados en cada caso. En determinados centros u oficinas de turismo, también se desarrollan actividades de investigación y análisis del destino turístico y, actividades comerciales, de forma que se pueden realizar reservas de productos y servicios turísticos.

Para poner en marcha este amplio abanico de servicios y actividades, los centros desarrollan una intensa labor administrativa y de gestión de la información, basada en procedimientos metodológicos, herramientas y diferentes fuentes informativas y documentales, por lo que es preciso dedicar esfuerzos importantes para la búsqueda, selección, elaboración y presentación de los distintos datos de interés turístico.

Entre los principios inspiradores generales para el desarrollo de los diferente trabajos, se deben contemplar criterios de calidad, accesibilidad, sostenibilidad y desarrollo local, y tener presente por tanto, el cumplimiento de la legislación, el acceso y presentación de la información para todos los colectivos, la transmisión de contenidos respetuosos del entorno natural y cultural, y la aplicación de buenas prácticas de trabajo en los servicios que se brindan, y en todos los ámbitos de gestión interna.

## 2. Tipos de información a obtener y procesar.

La información es esencial para poder llevar a cabo cualquier actividad económica, y concretamente en el ámbito turístico resulta imprescindible. Actualmente se considera una actividad de naturaleza turística, y su objetivo principal en los centros u oficinas, es proporcionar determinados contenidos e indicaciones sobre los recursos y sobre el destino, de una forma **neutra y rigurosa**, para que visitantes y turistas, puedan tomar una decisión en relación a la forma de viajar. Se trata por tanto de dar a conocer hechos, situaciones o procesos, transmitiéndolos **a todos los públicos de un modo accesible y comprensible**.

Como sabemos, existen numerosas definiciones del término información turística, que han sido formuladas por diferentes autores, administraciones, y normativas turísticas. En cualquier caso, la interpretación relacionada específicamente con el desarrollo del servicio de información turística, es aquella que se refleja como el hecho de proporcionar al público información, orientación y asistencia en relación a la oferta turística.

La información turística se apoya como veremos en:

**Un conjunto de datos debidamente seleccionados, elaborados y presentados de formas diferentes, dotados de un significado y un propósito determinado.**

Con respecto a los tipos de información turística a obtener, han experimentado cambios acordes con los nuevos parámetros de la demanda turística actual, caracterizados como sabemos, por la búsqueda de nuevas experiencias, mayor actividad en los destinos y el predominio de la autoorganización, que lógicamente han generado cambios en la presentación de los datos turísticos de los destinos.

Antes de comenzar con la organización general del servicio de información turística, conviene siempre detenerse y reflexionar sobre la cantidad, la variedad temática y la calidad de información y documentación necesaria en cada caso y, tener en cuenta, las posibilidades reales y los recursos técnicos, financieros y humanos disponibles, que serán necesarios para dar a la respuesta a la demanda de los centros.

En primer lugar, a modo de introducción, se exponen algunos aspectos teóricos y generales, de interés para desarrollar los siguientes apartados y contenidos. Asimismo, en la bibliografía de consulta y en el glosario de términos, pueden ampliarse nociones, conceptos básicos y términos turísticos generales.

### 2.1. La necesidad de información y documentación turística de calidad.

La investigación y análisis de la actividad turística requiere de **herramientas metodológicas** y del empleo de diferentes **fuentes de información turística**.

En las fases iniciales de planificación de los trabajos, el paso obligado en cualquier oficina o centro de información turística, es conocer las principales características del destino turístico de actuación, de **forma global** para entender el contexto turístico general, y de **forma particular**, a través del conocimiento de la oferta y de la demanda turística, teniendo en cuenta sus principales características, tipologías, funcionamiento del destino y las relaciones existentes entre los diferentes agentes y entidades turísticas, entre otros aspectos de interés.

Dedicar esfuerzos a conseguir una información y documentación turística de calidad, nos permite diseñar propuestas y actividades acordes con la realidad del entorno local y con la demanda, y al

mismo tiempo, contribuimos a generar conocimientos de utilidad en materia de turismo, en la zona de actuación.

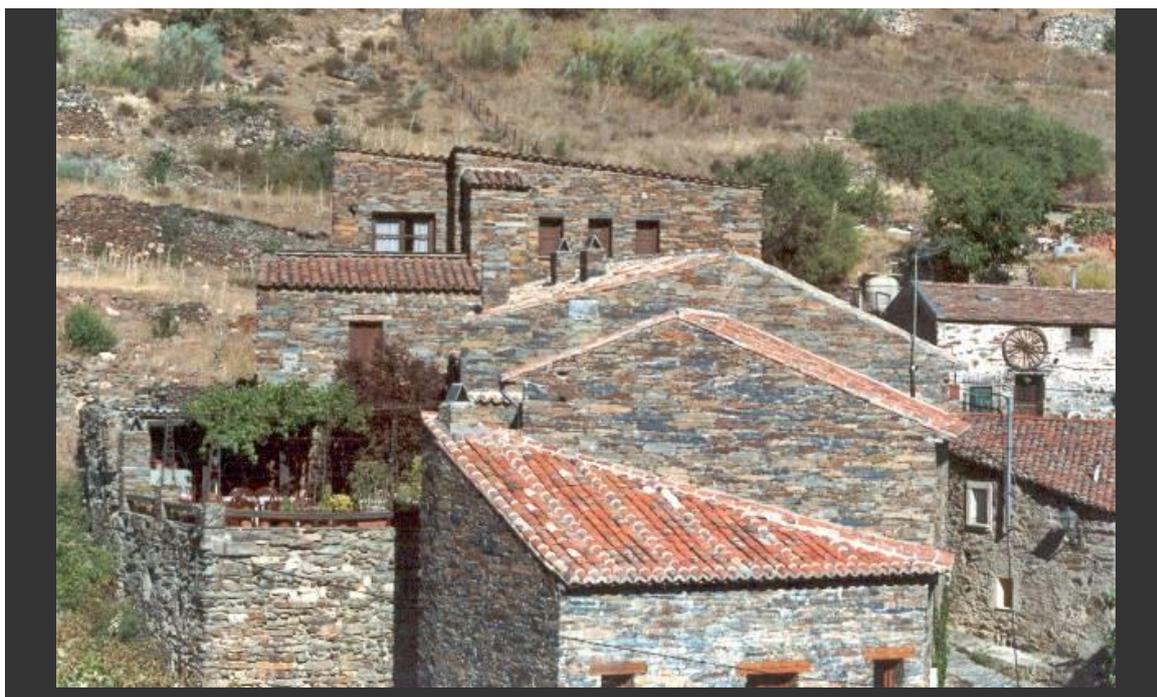
De manera general, la investigación turística actual se desarrolla desde dos grandes perspectivas o líneas de trabajo:

### **A. INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA OFERTA BÁSICA.**

Información de los distintos elementos que configuran la oferta básica (alojamientos) y la complementaria (restauración, actividades, transporte, etc.), tipología, caracterización, organización general, estadísticas de la oferta (tipologías diferentes de acuerdo a la normativa correspondiente, grado de ocupación, períodos de ocupación, duración de la estancia, etc.), entre otros datos de interés.

“Como fenómeno impulsado por la demanda, la contribución económica del turismo debe enfocarse desde la perspectiva de las actividades realizadas por los visitantes y sus efectos en la adquisición de bienes y servicios. Sin embargo, también debe considerarse desde la perspectiva de la oferta, en cuyo caso el turismo se entenderá como un conjunto de actividades productivas concebidas para atender fundamentalmente a los visitantes, o cuyos resultados principales se destinan en gran parte a su consumo por los visitantes”.

(RECOMENDACIONES INTERNACIONALES PARA ESTADÍSTICAS DE TURISMO, ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO - OMT, 2008).



“La **oferta turística** es el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado para su disfrute y consumo”.

**Fuente:** GLOSARIO ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO - OMT, 2008.

**Imagen:** Patones de Arriba, Comunidad de Madrid.

### **B. INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA DEMANDA.**

Conjunto de datos cualitativos y cuantitativos de la demanda (número, procedencia, perfiles, características del viaje, etc.).

Este análisis está orientado principalmente, a realizar una **interpretación adecuada** de la demanda, que, unido a las particularidades de cada lugar, permita plantear estrategias acordes con las preferencias de los clientes. Saber interpretar los deseos del futuro visitante, analizarlos psicológicamente, es lo que los expertos denominan conocer al cliente.



El centro de atención actual en el turismo es la **perspectiva económica**, y desde esta perspectiva el turismo se define como las actividades realizadas por las personas, identificadas como visitantes.

Un **viajero** es cualquier persona que viaje, independientemente de los motivos y duración que tengan los desplazamientos. Incluye a turistas y excursionistas, y otras personas no incluidas en las estadísticas turísticas.

Un **visitante** es una persona que viaja a un destino principal diferente de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado. Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como **turista** (visitante que pernocta), sí su viaje incluye una pernoctación, o bien, como visitante del día o **excursionista**, en caso contrario.

El turismo incluye las **actividades realizadas por todas estas categorías de visitantes**. Este alcance es mucho más amplio que la percepción tradicional de los turistas, que incluye únicamente a aquellos que viajan por motivos de ocio. La noción de actividades abarca todas las actividades realizadas por los visitantes para preparar un viaje o durante el viaje propiamente dicho.

**Fuente:** RECOMENDACIONES INTERNACIONALES PARA ESTADÍSTICAS DE TURISMO, ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO - OMT, 2008.

Recuperado de <http://statistics.unwto.org/es>.

**Imagen:** Hayedo de Montejo de la Sierra, Comunidad de Madrid.

## ACTIVIDAD 1

Con ayuda de Internet y de la bibliografía de consulta, y con objeto de ampliar los contenidos del manual, especifique qué aspectos se contemplan en los estudios de investigación turística desde la perspectiva de la demanda, relacionados con la identificación y medición de las características de los visitantes y de los viajes.

La investigación turística también puede realizarse, y de hecho se realiza de forma habitual, con un **enfoque mixto**, analizando conjuntamente la oferta y la demanda. Destacamos al mismo tiempo, los estudios actuales realizados desde las diferentes administraciones turísticas y desde el ámbito académico, donde se contempla el análisis de la oferta y de la demanda turística y al mismo tiempo, se analiza el turismo desde la **perspectiva de la sostenibilidad**, de forma, que se contemplan determinados aspectos, como por ejemplo, el análisis y medición de impactos ambientales, económicos y sociales en el territorio de actuación.

## ANÁLISIS DEL TURISMO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SOSTENIBILIDAD



### IDEAS CLAVE

“EL EQUILIBRIO ENTRE ECONOMÍA, SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE ES EL CENTRO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE”.

\*Se pone de manifiesto la estrecha relación y dependencia del turismo con los recursos naturales como atractivos y factores de producción.

\*Se contemplan los impactos negativos del turismo y los riesgos asociados con el crecimiento de la actividad.

\*Se realizan análisis y mediciones periódicas a través de indicadores de aplicación turística (ambientales, sociales, económicos, e institucionales).

## ACTIVIDAD 2

En el enfoque mixto de análisis turístico, se analizan por tanto, las variables más relevantes del destino (oferta, recursos y políticas del destino), y además, se tienen en cuenta los aspectos más importantes de la demanda. Con ayuda de Internet, busque algún ejemplo de estudio turístico desde este enfoque mixto y con orientación sostenible. Precise la finalidad principal y las fuentes de información empleadas.

## 2.2. Tipos de información turística.

Existen diferentes clasificaciones de la información turística formuladas por diferentes autores y expertos, en base a criterios diferentes, como consecuencia de la propia naturaleza de la actividad informativa:

- \*Turísticas – No turísticas.
- \*Internas o generadas desde los centros – Externas procedentes de organismos y entidades externas.
- \*Públicas – Privadas.
- \*Gratuitas – De pago.
- \*Orales, escritas y digitales.
- \*Internacionales, nacionales, autonómicas, regionales y locales.
- \*Generales – Especializadas.

En relación a la disposición de las fuentes de información se clasifican en dos grandes categorías principales:

\*Las fuentes primarias (cualitativas y cuantitativas).

\*Las fuentes secundarias (internas y externas).

En el siguiente esquema se describen estas categorías de fuentes de información turística.

<b>FUENTES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA</b>		
<b>FUENTES PRIMARIAS</b>		
<b>Cualitativas y cuantitativas</b>		
<b>Información</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Ejemplos</b>
Datos nuevos y originales.	<b>Censos y registros administrativos:</b> control de las empresas y actividades turísticas.	Registros oficiales de las diferentes Comunidades Autónomas.
	<b>Cuestionarios o encuestas:</b> métodos cuantitativos estadísticos que permiten extraer conclusiones sobre la realidad turística.	Encuestas visitantes
	<b>Entrevistas, estudios de caso, método delphi:</b> métodos cualitativos para interpretar aspectos del turismo.	Panel de expertos.
		
<b>FUENTES SECUNDARIAS</b>		
<b>Internas y Externas</b>		
*Datos ya existentes, generados con otras finalidades por parte de otras personas y organizaciones (fuentes bibliográficas y fuentes estadísticas).		
*Material organizado de acuerdo un esquema o estructura de análisis.		
*Información obtenida como resultado de las fuentes primarias, convenientemente organizada, sintetizada e interpretada para presentar los resultados y conclusiones.		

Con respecto a las fuentes secundarias externas, las **fuentes bibliográficas** nos proporcionan información y documentación sobre aspectos teóricos, técnicas y métodos de investigación, y las **fuentes estadísticas** nos facilitan datos y registros cuantitativos, imprescindibles a su vez para la investigación turística. En todos los casos, a la hora de utilizar las diferentes fuentes informativas externas (bibliográficas y estadísticas), conviene tener presentes los aspectos o criterios generales, relacionados con la adecuada identificación de la autoría (autores individuales o entidades), y de los datos y recursos consultados.

A estas directrices o normas para la presentación de los elementos de las diferentes citas y referencias bibliográficas, como el orden en el que deben aparecer en los diferentes recursos físicos (autor, título, medio, soporte, edición, datos de la publicación, fecha, etc.), recursos electrónicos, materiales audiovisuales, cartografía, videos, páginas webs, etc., se le suman al mismo tiempo,

aspectos específicos de **utilidad para el desarrollo del trabajo informativo de los centros**, contemplando de este modo, que los contenidos sean **exactos, rigurosos, objetivos, actualizados y que se encuentren disponibles en formatos accesibles y manejables**.

### ACTIVIDAD 3

La investigación turística desde la perspectiva de la demanda, tiene una gran importancia en la planificación de cualquier actividad turística para adaptarse de este modo a sus expectativas. Con ayuda de Internet y de la bibliografía de consulta, exponga algún ejemplo de estudio de la demanda, y detalle los tipos de fuentes de información empleadas.

### 3. Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística.

“Las estadísticas oficiales constituyen un elemento indispensable en el sistema de información de una sociedad democrática y proporcionan al Gobierno, a la economía y al público datos acerca de la situación económica, demográfica, social y ambiental”.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LAS ESTADÍSTICAS OFICIALES NACIONES UNIDAS, (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT, 2008).

El servicio de información turística emplea un conjunto de datos procedentes de fuentes muy diversas. Junto a la **información interna** generada desde el centro u oficina, a través de los controles e interpretación de la demanda del servicio de información y, los datos que proporcionan los agentes turísticos del destino, también es preciso identificar la **información turística externa** de utilidad a través de las principales fuentes de investigación e información turística elaboradas por los diferentes organismos y entidades turísticas. Una de las tareas habituales es la elaboración de informes de datos turísticos del destino, empleando para ello diferentes datos autonómicos, regionales, comarcales y locales.

En el centro u oficina de información turística, la obtención de datos secundarios externos se realiza a través de las diferentes entidades que editan literatura turística sobre los diferentes temas objeto de los estudios (información bibliográfica y estadística), entidades que recopilan y poseen documentación de interés dentro de sus hemerotecas y bibliotecas, etc.

En primer lugar, es preciso realizar la identificación de las principales fuentes de información turística, y los diferentes organismos que las generan. Las fuentes sobre turismo han adquirido en la actualidad un importante desarrollo como respuesta a una demanda creciente de información sobre la realidad turística española. Las fuentes de información turística se producen o generan por el sector público (administraciones turísticas), por el sector privado (empresarios, asociaciones, etc.), y a su vez, de forma conjunta.

Se trata de diferentes organismos internacionales y nacionales, que elaboran estadísticas, informes y estudios relacionados con el sector turístico. En unos casos elaboran estudios y estadísticas generales, y tienen un apartado específico para el estudio del turismo, y en otros casos, como veremos, se trata de organismos dedicados exclusivamente a la investigación de la actividad turística.

La identificación de las fuentes de información y documentación existentes y la consulta de las referencias bibliográficas, nos permiten una buena aproximación al turismo del territorio y, en general constituyen el punto de partida para el resto de los trabajos y actuaciones. Una vez localizada la información turística, se realiza una valoración de la misma, teniendo en cuenta las necesidades informativas concretas y su utilidad en los centros u oficinas.

A continuación, se exponen los principales organismos e instituciones nacionales e internacionales, que generan datos documentales y estadísticos de interés, para la actividad de los centros y para los agentes turísticos del destino. También se presentan, diferentes observatorios locales, municipales y regionales que han desarrollado diferentes modelos de interpretación turística, destinados a servir de apoyo en la planificación y gestión del destino turístico.

### 3.1. Organismos internacionales.

Diferentes organizaciones e instituciones que con su actividad de investigación turística, pretenden orientar y responder a las necesidades de información turística de los responsables políticos y empresariales.

#### \*LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT

Principal organización internacional en el campo de los viajes y del turismo, foro mundial para cuestiones de política turística y, excepcional fuente de información y documentación de conocimientos especializados. Sus miembros pertenecen a más de 140 países, en concreto a las administraciones públicas, asociaciones turísticas y empresas privadas (compañías aéreas, operadores de turismo y cadenas hoteleras).



#### ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO - OMT

Organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Genera conocimiento de los mercados, promueve políticas e instrumentos de turismo competitivo y sostenible, fomenta la enseñanza y la formación en materia de turismo y trabaja con el fin de hacer del turismo una herramienta eficaz para el desarrollo mediante proyectos de asistencia técnica en más de 100 países del mundo.

Algunos ejemplos de la información y documentación:

\***Biblioteca:** base de datos interactiva de publicaciones y estadísticas de turismo

\***Programa Tendencias de los Mercados Turísticos:** últimas tendencias, previsiones a corto y largo plazo para el turismo, segmentos de mercado, mercados emisores específicos, etc.).

\***Programa Estadísticas:** estadísticas de diferentes países, marcos metodológicos para medir el turismo y expandir su potencial analítico, capacitación en materia de turismo, etc. Es responsable de estudios y documentos como: la Cuenta Satélite del Turismo, anuario estadístico, glosario de turismo, recomendaciones internacionales para estadísticas turísticas, compendio de estadísticas de turismo, etc.

**Fuente:** recuperado de <http://www2.unwto.org/es>.

## \*EUROSTAT, OFICINA EUROPEA DE ESTADÍSTICA

Eurostat es la oficina estadística que produce datos sobre la Unión Europea y promueve la armonización de metodologías estadística común entre los estados miembros. El carácter científico de los diferentes trabajos que se realizan, viene avalado por la colaboración permanente con diferentes organizaciones internacionales, los institutos nacionales de estadística y expertos independientes, pertenecientes a universidades, empresas y consultorías.



### **EUROSTAT**

#### **Observatorio Turístico virtual.**

**Fuente:** recuperado de <http://ec.europa.eu/eurostat>.

Las funciones más importantes desarrolladas desde la Oficina Estadística Europea son:

- \*Producción de información estadística de calidad para la Comisión Europea y para el conjunto de las instituciones europeas.
- \*Construcción del sistema estadístico comunitario entre los estados miembros de la UE, que reúne normas, clasificaciones, definiciones comunes y armonizadas, y métodos armonizados para la elaboración de encuestas.
- \*Organización del acceso a la información estadística y utilización de diferentes soportes para su difusión (bases de datos, publicaciones, redes de información, centros de documentación, etc.).
- \*Cooperación técnica con los interlocutores mundiales (organizaciones internacionales y los diferentes países interesados en construir un sistema estadístico en base a las exigencias comunitarias).

## \*LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS - OCDE

La organización agrupa a 34 países miembros y su misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo.

La OCDE ofrece un foro donde los gobiernos puedan trabajar conjuntamente para compartir experiencias y buscar soluciones a los problemas comunes. Entre sus principales objetivos:

- \*Trabajar para entender que es lo que conduce al cambio económico, social y ambiental.

- \*Medir la productividad y los flujos globales del comercio e inversión.
- \*Analizar y comparar datos para realizar pronósticos de tendencias.
- \*Fijar estándares internacionales dentro de un amplio rango de temas de políticas públicas.

**ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS - OCDE**

Fuente: recuperado de <http://www.oecd.org>.

**\*CONSEJO MUNDIAL DE LOS VIAJES Y EL TURISMO - WTTC**

El World Travel & Tourism Council (WTTC) es el foro de dirigentes empresariales en el sector de viajes y turismo. Con la presencia de los directores ejecutivos pertenecientes al centenar de empresas líderes en el mundo del sector de viajes y turismo, además de sus miembros, el WTTC cuenta con un mandato único y una visión general también única de todos los asuntos relacionados con los viajes y el turismo.

**WTTC. Fuente:** recuperado de <http://www.wttc.org/>

## PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LAS ESTADÍSTICAS OFICIALES NACIONES UNIDAS



Adopta los presentes principios de las estadísticas oficiales:

1. Las estadísticas oficiales constituyen un elemento indispensable en el sistema de información de una sociedad democrática y proporcionan al Gobierno, a la economía y al público datos acerca de la situación económica, demográfica, social y ambiental.

Con este fin, los organismos oficiales de estadística han de compilar y facilitar en forma imparcial estadísticas oficiales de comprobada utilidad práctica para que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a mantenerse informados.

2. Para mantener la confianza en las estadísticas oficiales, los organismos de estadística han de decidir, con arreglo a consideraciones estrictamente profesionales, incluidos los principios científicos y la ética profesional, acerca de los métodos y procedimientos para la reunión, el procesamiento, el almacenamiento, y la presentación de los datos estadísticos.

3. Para facilitar una interpretación correcta de los datos, los organismos de estadística han de presentar información conforme a normas científicas sobre las fuentes, métodos y procedimientos de la estadística.

4. Los organismos de estadística tienen derecho a formular observaciones sobre interpretaciones erróneas y la utilización indebida de las estadísticas.

5. Los datos para fines estadísticos pueden obtenerse de todo tipo de fuentes, ya sea encuestas estadísticas o registros administrativos. Los organismos de estadística han de seleccionar la fuente con respecto a la calidad, la oportunidad, el costo y la carga que le impondrán.

6. Los datos que reúnan los organismos de estadística para la compilación estadística, ya sea que se refieran a personas naturales o jurídicas, deben ser estrictamente confidenciales y utilizarse exclusivamente para fines estadísticos.

7. Se han de dar a conocer al público las leyes, reglamentos y medidas que rigen la operación de los sistemas estadísticos.

8. La coordinación entre los organismos de estadística a nivel nacional es indispensable para lograr la coherencia y eficiencia del sistema estadístico.

9. La utilización por los organismos de estadística de cada país de conceptos, clasificaciones y métodos internacionales fomenta la coherencia y eficiencia de los sistemas estadísticos a nivel oficial.

10. La cooperación bilateral y multilateral en la esfera de la estadística contribuye a mejorar los sistemas de estadísticas oficiales en todos los países.

**Fuente:** recuperado de <http://unstats.un.org/unsd/dnss/gp/fundprinciples.aspx>

### 3.2. Organismos nacionales.

Las fuentes de información turística en España, son muy diversas y con planteamientos metodológicos diferentes.

#### **\*EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA - INE**

El Instituto Nacional de Estadística es un organismo autónomo de carácter administrativo, creado en el año 1945, con personalidad jurídica y patrimonio propio, adscrito al Ministerio de Economía y Competitividad a través de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa. Su tarea

principal y de mayor tradición es la de elaborar estadísticas públicas y estudios oficiales sobre la situación y evolución de la población, la economía y la sociedad española.

Genera todo tipo de datos turísticos de gran utilidad:

**-CST Cuenta satélite del turismo de España:** conjunto de cuentas y tablas, basadas en los principios metodológicos de la contabilidad nacional, que presenta los distintos parámetros económicos del turismo en España, para una fecha de referencia dada.

**-Balanza de Pagos:** estadística macroeconómica que registra las transacciones que tienen lugar entre los residentes en una economía y los no residentes, clasificándolas en corrientes, de capital y financieras.

**-REAJ y Secretaría de Estado de Comercio y Turismo:** relativos a la oferta y demanda de los servicios de alojamientos que prestan los albergues juveniles y las ciudades de vacaciones.

**-Encuestas sobre Turismo:** ocupación hotelera, ocupación acampamentos turísticos, apartamentos turísticos, ocupación en alojamientos de turismo rural, encuesta anual de servicios, turismo nacional, turismo receptor, etc.

El INE pone a disposición del público de forma gratuita en su Web los resultados de sus trabajos.

**Ejemplo:** Encuesta de ocupación en alojamientos de turismo rural, recoge información de los diferentes alojamientos rurales definidos en función de las reglamentaciones turísticas de las Comunidades Autónomas. La recogida de estos datos de las empresas, se puede realizar por vía telemática a través de las aplicaciones de gestión de clientes en ficheros XML, según formato establecido, con lo cual la mejora en este sentido es destacable, puesto que añade mayor fiabilidad y aumento en la frecuencia de obtención de los datos de las encuestas.

**Fuente:** recuperado de <http://www.ine.es>

### \*EL INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS - IET

El IET es el organismo encargado de la investigación del turismo español (estudios, dictámenes, informes, y estadísticas).

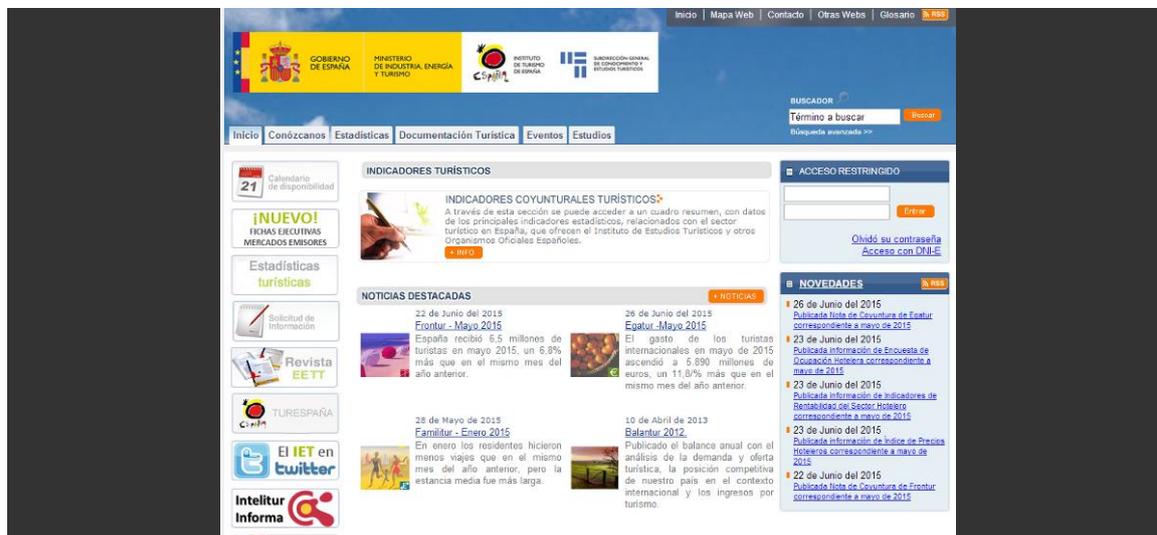
\***FRONTUR:** Turismo Internacional.

\***EGATUR:** Gasto Turístico.

\***FAMILITUR:** Turismo de los españoles.

\***OCUPATUR:** Encuesta no periódica sobre Ocupación Turística.

A su vez, complementa esta actividad con la asistencia técnica en materia turística, difusión de conocimientos, elaboración y divulgación de informaciones e investigaciones para el perfeccionamiento del turismo, desarrollo de actividades educativas y formativas, concesión de premios, etc.



**INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS – IET, MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO**

**Fuente:** recuperado de <http://www.iet.tourspain.es>

**\*EXCELTUR, ALIANZA PARA LA EXCELENCIA TURÍSTICA**

Asociación sin ánimo de lucro, formada por las más relevantes empresas de toda la cadena de valor turística y de los subsectores del transporte aéreo, ferroviario, marítimo y terrestre, alojamiento, agencias de viajes y tour operadores, medios de pago, alquiler de coches, hospitales turísticos y centrales de reservas/GDS.



Realizan diferentes trabajos monográficos de temas turísticos y estudios de investigación turística entre los que se destacan los siguientes:

**\*INFORME PERSPECTIVAS TURÍSTICAS:** balance trimestral de la rentabilidad turística en España, en base a los resultados de indicadores propios como el Índice de Confianza Turística

Empresarial y el Índice Sintético del PIB Turístico Español y su contraste con los indicadores oficiales. En el mismo se detallan los resultados empresariales por subsectores de la cadena de valor turística y destinos del conjunto del sector turístico español.

**\*IMPACTUR:** estudio realizado en colaboración con los gobiernos de las distintas comunidades autónomas con el objetivo de aproximar el impacto económico del turismo, tanto directo como indirecto, sobre las principales variables macro (PIB, empleo, inversión, e impuestos) de sus economías.

**\*MONITUR:** evalúa a través de 79 indicadores objetivos la capacidad de cada comunidad autónoma de consolidar un posicionamiento turístico diferencial y sostenible en el tiempo, que concilie y asegure la mayor prosperidad económica, creación de empleo, y bienestar percibido del turismo a nivel local, con la mejor puesta en valor y preservación de sus valores identitarios y sus recursos naturales, culturales y territoriales.

**\*UrbanTUR:** destaca las mejores prácticas desarrolladas de diferentes ciudades analizadas y en ámbitos clave que condicionan el desempeño turístico de un destino urbano, con el fin de propiciar que el turismo ejerza de fuente de prosperidad y multiplique su capacidad de generación de mejores resultados empresariales, así como de empleo y renta para la población local.

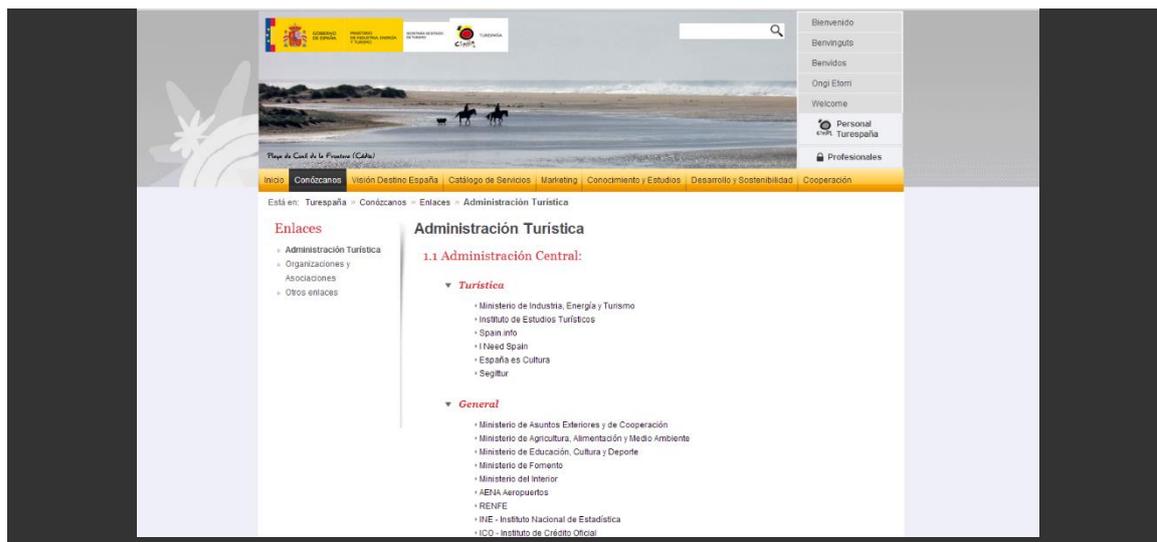
**Fuente:** recuperado de <http://www.exceltur.org/>

#### ACTIVIDAD 4

Con ayuda de Internet, busque algún ejemplo de publicación generada por los organismos nacionales vistos en estas páginas, que considere de utilidad a la hora de proporcionar datos para la interpretación de algún elemento de la realidad turística.

### 3.3. Organismos autonómicos e información turística generada.

Al mismo tiempo, la preocupación por conocer la realidad turística se ha ido extendiendo en los últimos años a las diferentes comunidades autónomas. Junto con la labor realizada por las diferentes administraciones turísticas de las diferentes comunidades autónomas (consejerías de turismo, direcciones generales de turismo, organismos de promoción, etc.), a nivel local y comarcal, también existen iniciativas de análisis turístico, como los observatorios de turismo que emplean e interpretan todos los datos regionales disponibles, y complementan con aspectos puntuales de la oferta y de la demanda turística, para obtener una información más precisa sobre los turistas y visitantes de la zona de actuación.



En el portal de **TURESPAÑA** (Ministerio de Industria, Energía y Turismo) pueden consultarse todos los enlaces a la administración turística **central** (turística y general) y a la administración turística **autonómica** (consejerías de turismo, promoción turística y sistemas estadísticos de las diferentes comunidades autónomas).

**Fuente:** recuperado de <http://www.tourspain.es>.

## **A. ORGANISMOS REGIONALES, COMARCALES Y LOCALES.**

Se citan a continuación organismos y entidades específicos, que disponen de herramientas de recopilación de información sobre la actividad turística en diferentes ámbitos territoriales, ofreciendo **datos sistematizados, ordenados y actualizados** de gran valor.

### **\*INSTITUTOS DE ESTADÍSTICA**

Disponen y presentan información estadística pública sobre la realidad social y económica de las diferentes Comunidades Autónomas.

\***Andalucía** - Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía.

\***Aragón** - Instituto Aragonés de Estadística.

\***Asturias** - Instituto Asturiano de Estadística (IAE).

\***Baleares** - Institut d'Estadística de les Illes Balears (Ibestat).

\***Canarias** - Instituto Canario de Estadística (ISTAC).

\***Cantabria** - Instituto Cántabro de Estadística (ICANE).

\***Castilla-La Mancha** - Servicio de Estadística.

\***Castilla y León** – Servicio de Estadística.

\***Cataluña** - Institut d' Estadística de Catalunya (IDESCAT).

\***Comunidad Valenciana** - Institut Valencià d' Estadística (IVE).

\***Extremadura** - Instituto de Estadística de Extremadura (IEEX).

\***Galicia** - Instituto Galego de Estatística (IGE)

\***Madrid** - Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid.

\***Murcia** - Centro Regional de Estadística (CREM).

\***Navarra** - Instituto Estadístico de Navarra (IEN).

\*País Vasco - Instituto Vasco de Estadística (EUSTAT).

\*La Rioja - Instituto de Estadística de La Rioja.

## \*SISTEMAS ESPECÍFICOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Sistemas creados para la recopilación y divulgación de información turística que sirven de apoyo para el desarrollo turístico de las diferentes comunidades autónomas. Entre los ejemplos existentes en la actualidad se encuentran:

- Sistema de Información Turística de Asturias – SITA.
- Sistema de Análisis y Estadísticas del Turismo de Andalucía – SAETA.
- Sistema de Información Turística de Cantabria – SITUC.

## \*OBSERVATORIOS DE TURISMO

Los observatorios aportan información sobre la actividad turística (autonómica, regional, local, temática, etc.), con objeto de contribuir a la toma de decisiones y planificación general. El tipo de información que proporcionan, depende de la necesidad de información específica requerida por los diferentes agentes turísticos públicos y privados del territorio.

A continuación, se exponen algunos ejemplos de interés:

### -COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Estadísticas y generación de documentación turística sobre la actividad turística autonómica y regional.

Diferentes ejemplos en Extremadura, Cataluña, Euskadi, etc.



The screenshot shows the website 'OTE-EBT OBSERVATORIO TURÍSTICO DE EUSKADI'. The header includes the logo and navigation links: 'Inicio de sesión', 'es | eu | en', 'CICTOURGUNE', 'BASQUE TOUR', and 'ESTADO ESPAÑOL GOBIERNO VASCO'. The main navigation menu contains: 'Inicio', 'Estadísticas', 'Comportamientos Turísticos', 'Monitores', 'Publicaciones', 'Newsletter', 'Ayuda', and 'Contacto'. The main content area features a large image of a cyclist on a bridge over a river at sunset. To the right, there are three informational cards: 1. 'Mayor probabilidad de éxito en la implementación de la estrategia' with a text box stating that competitive intelligence provides tools to estimate competitor reactions. 2. 'Cambio de cultura corporativa' with a text box stating that organized and analyzed information allows for a global view of the competitive environment. 3. 'Dotar a la organización de anticipación y reacción ante los cambios del' with a text box partially visible. Below the main image, there is a section titled 'Observatorio Turístico de Euskadi' with a text box explaining its purpose: 'El Observatorio Turístico de Euskadi se concibe y diseña para llevar a cabo el seguimiento de la actividad turística en Euskadi y potenciar la gestión inteligente de la información y el conocimiento con la finalidad de hacer de Euskadi un destino inteligente, articulado y que sea un'.

**Ejemplo: OBSERVATORIO TURÍSTICO DE EUSKADI**

**Fuente:** recuperado de <http://observatorioturisticodeeuskadi.basquetour.net/>

## **-CIUDADES**

En el ámbito de las comarcas, ciudades y municipios turísticos, también han surgido iniciativas para ampliar la investigación turística del destino (Salamanca, Valladolid, Córdoba, Ávila, Granada, etc.), permitiendo obtener de este modo, información más precisa de los mismos.

## **-OBSERVATORIOS TEMÁTICOS, EJEMPLOS**

### **-Observatorio Nacional del Termalismo de Andalucía**

Estructura de análisis del sector termal, creada con el apoyo del Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino y el Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER) de la Unión Europea, en el marco del “Proyecto Piloto Termalismo y Desarrollo Rural” que promueve y gestiona la Asociación Termalismo de Andalucía.

### **-Observatorio de Turismo Rural**

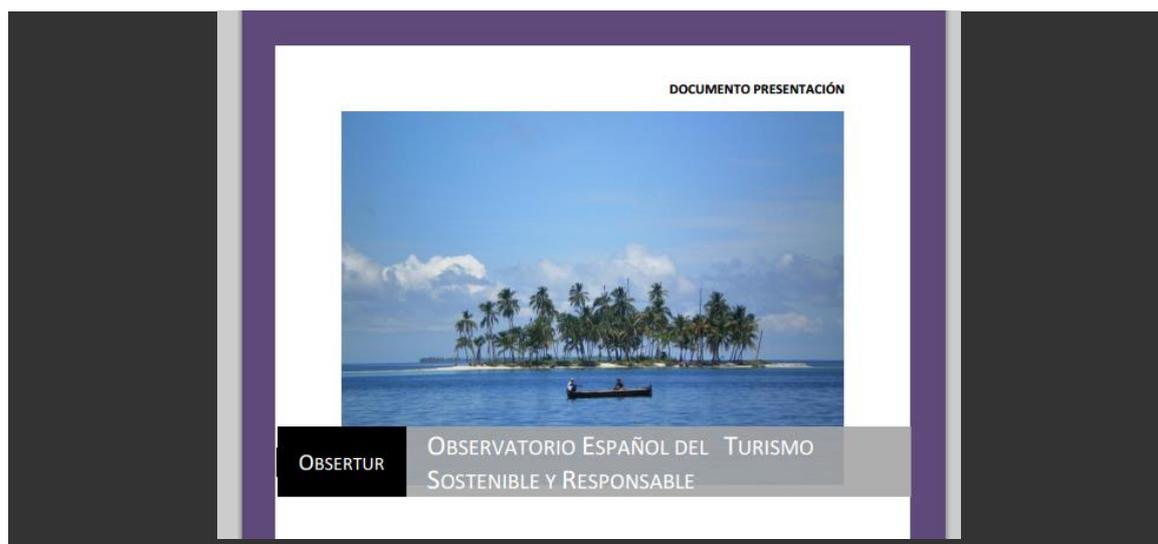
Iniciativa de investigación desarrollada de forma conjunta por Escapada Rural, el Centro Internacional de Formación y Transferencia de Conocimiento en Hotelería y Turismo de la Universidad de Barcelona, y la empresa Netquest dedicada a la tecnología de la encuestación para la investigación de mercados. El observatorio genera conocimiento y aporta información sobre el sector de turismo rural español, desde la perspectiva de la oferta y de la demanda.

### **-Observatorio de Turismo Responsable**

Desarrollo por la Fundación Turismo y Cooperación, entidad sin ánimo de lucro laica, apartidista e independiente, que ha focalizado sus esfuerzos y conocimientos generados en el campo del Turismo Responsable, como principal lineamiento estratégico con el que promover el desarrollo sostenible y hacer frente a la exclusión social. Junto con la parte de investigación, realizan una interesante labor de seguimiento y difusión de buenas prácticas, que nos sirven de ejemplo y orientación para el desarrollo del turismo y el desarrollo sostenible en general.

### **-Observatorios Centros u Oficinas de turismo**

Como sabemos en determinados centros u oficinas de turismo oficiales, se generan datos turísticos sobre la oferta y sobre la demanda turística de los destinos.



**Ejemplo: OBSERVATORIO DE TURISMO RESPONSABLE. FUNDACIÓN TURISMO Y COOPERACIÓN**

**Fuente:** recuperado de <http://www.turismoycooperacion.org/obsertur/>

## **B. TIPOS DE FUENTES INFORMATIVAS.**

A continuación, se exponen las principales fuentes informativas generadas por los distintos organismos citados con anterioridad.

### **\*PUBLICACIONES DE CONTENIDO ESTADÍSTICO**

#### **-Anuarios estadísticos de las diferentes Comunidades Autónomas**

Publicaciones destinadas a dar a conocer de una manera detallada los datos estadísticos principales de las comunidades autónomas, con objeto de acercar y proporcionar a los usuarios la realidad, demográfica, económica y social de cada una de ellas, así como ofrecer de forma didáctica elementos de comparación con el resto de comunidades y regiones.

**Ejemplo: ANUARIO ESTADÍSTICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID – INSTITUTO DE ESTADÍSTICA**

**Fuente:** recuperado de <http://www.madrid.org>.

#### **- Publicaciones periódicas**

Las publicaciones periódicas se realizan por las correspondientes administraciones turísticas de las distintas Comunidades Autónomas, y en algunos casos en colaboración con organismos como los Institutos Regionales de Estadísticas.

El contenido es bastante variable, pero en general están orientadas a ofrecer y divulgar información turística rigurosa sobre datos de ocupación de alojamientos (procedencia de los viajeros, grado de ocupación, estancia media, períodos, etc.), evolución de la oferta turística, demanda, etc.

La periodicidad (mensual, trimestral, anual), formato y extensión también es diferente. La información recopilada es generalmente de ámbito provincial, comarcal, o bien, de una zona turística determinada. A partir de esta base informativa, también se llevan a cabo publicaciones turísticas regionales de carácter más general y divulgativo.

Entre los ejemplos que podemos encontrar se encuentran, los boletines de los diferentes Sistemas de Información Turística de las Comunidades Autónomas, boletines de indicadores turísticos, información estadística sobre actividades turísticas, anuarios de turismo, etc.

### Ejemplo: Sistema de Información Turística de Asturias (SITA)

Mecanismo permanente y sistematizado de **recopilación, tratamiento, ordenación y divulgación de la información precisa** para los objetivos de planificación, acción y evaluación turística para los distintos agentes turísticos públicos y empresariales de Asturias.

Desde 1997, el SITA realiza un análisis integral del sector turístico del Principado de Asturias, desde un punto de vista tanto estructural como coyuntural, a través de una serie de líneas de investigación organizadas en cuatro bloques básicos de información, perfectamente complementarios y sinérgicos: el análisis de la demanda, el estudio de la oferta y la estimación del impacto económico que genera la actividad turística, así como un área de investigación y conocimiento.

Entre las publicaciones estadísticas realizadas se encuentran los boletines de periodicidad cuatrimestral y los informes anuales sobre el turismo de Asturias, en el cual se analiza específicamente el impacto económico del turismo, la demanda turística y la oferta turística de alojamiento colectivo, estructura y estrategias empresariales.

**Fuente:** recuperado de <http://www.sita.org>.

### -Publicaciones especializadas

Fuentes informativas muy específicas sobre análisis de temas concretos, disponibles en los distintos organismos oficiales e institucionales, públicos y privados, mencionados anteriormente.

### \*ESTADÍSTICAS DERIVADAS DE LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS

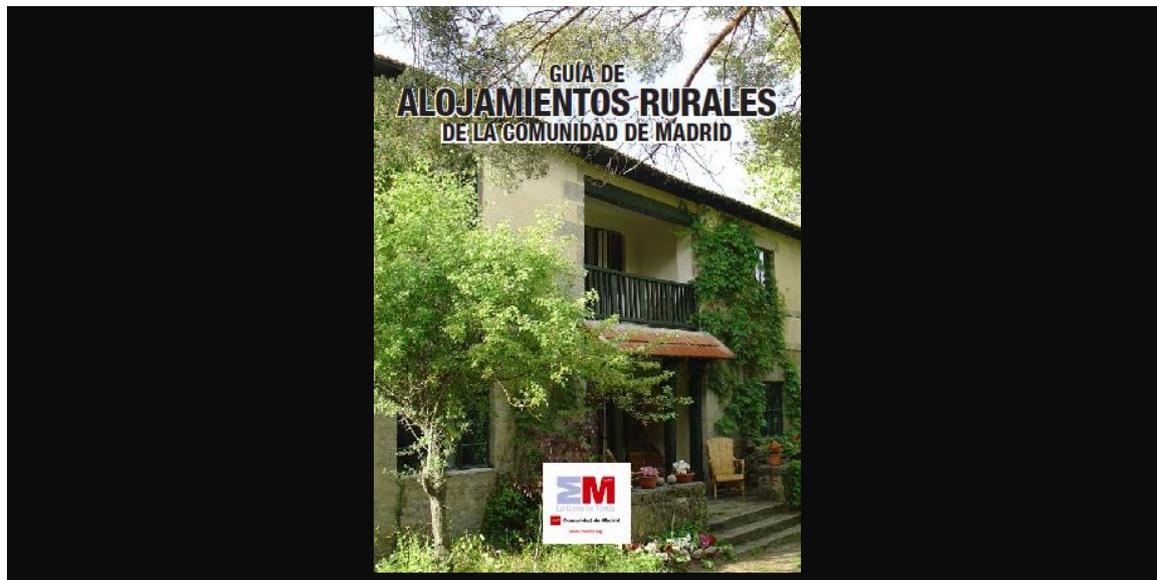
Otra fuente de información importante procede de los **registros administrativos regionales de la actividad turística** (alojamientos, restauración, guías turísticos, agencias de viajes, etc.), atendiendo a la normativa vigente de aplicación correspondiente.

Los registros sirven de instrumento de conocimiento del turismo, tienen naturaleza administrativa y son de carácter público y gratuito.

**Ejemplos:** Registro de Empresas y Actividades Turísticas Comunidad de Madrid, Registro de Turismo de Andalucía, Registro de Turismo de Cataluña, Registro de Turismo y Censo de la Actividad Turística de Castilla León, registro de Empresas y Actividades Turísticas de Galicia, etc.

Esta información de análisis de la estructura de la actividad turística generada, es por tanto de gran utilidad para el trabajo de los centros y oficinas, ya que sirve de base para la obtención de los datos turísticos oficiales y, por su parte, en las administraciones se emplean también para realizar

informes, estudios y memorias anuales, y editar publicaciones turísticas, con carácter más divulgativo.



**Ejemplo: Guía de Alojamientos Rurales de la Comunidad de Madrid.** Dirección General de Turismo, Consejería de Economía y Hacienda, TurmediaTurismo S.L.

La guía se realiza con los datos de las empresas de alojamientos rurales registrados de forma oficial, de acuerdo a la normativa de aplicación DECRETO 117/2005, de 20 de octubre, de Autorización y Clasificación de Alojamientos de Turismo Rural de la Comunidad de Madrid (derogado por Decreto 48/2023, de 26 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la ordenación de los establecimientos de alojamiento de turismo rural en la Comunidad de Madrid).

**Fuente:** Guía de Alojamientos. Recuperado de <http://www.madrid.org>

### **\*ESTADÍSTICAS DERIVADAS DE ENCUESTAS**

Las encuestas constituyen otra valiosa fuente de información, que sirve de base para la realización de publicaciones de contenido estadístico, con una gran representación en todo el territorio nacional. La metodología se basa en la aplicación de diferentes encuestas con tratamiento estadístico, que se realizan por las administraciones turísticas, institutos regionales de estadística, universidades, etc.

**Ejemplos:** las diferentes encuestas de ámbito regional o en zonas turísticas, las encuestas de ocupación hotelera, análisis de mercado en origen, encuestas de demanda, perfil visitantes, fidelidad del turista, excursionismo, encuestas por sectores, etc.

### **\*ESTADÍSTICAS DERIVADAS DE LA DEMANDA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

Las estadísticas sobre la demanda de información turística, se realizan general en determinados centros u oficinas de turismo de las diferentes administraciones regionales, y en algunos servicios con dependencia orgánica local, diputaciones provinciales, etc.

Con respecto al análisis de la demanda de los centros, la información sobre los diferentes usuarios y consultas registradas se obtiene, a través de formularios que contienen cuestiones rápidas y sencillas, donde se contemplan diferentes variables, como son, la procedencia y tipología de los usuarios, los temas de consulta, las formas de conocer y acceder a los servicios y actividades del centro, etc., conceptos que se analizan posteriormente por separado para interpretar y extraer las

conclusiones oportunas. Los datos se interpretan y analizan en los informes mensuales y anuales (cualitativos y cuantitativos), que se aportan en comisiones de seguimiento o control del servicio, tal y como se especifica en los contratos de gestión de estos centros.

En realidad, estos análisis siguen siendo escasos, si bien, son una fuente extraordinaria de información del flujo de visitantes a nivel local, comarcal y regional y por tanto, los centros son un recurso privilegiado para la recogida de datos de la demanda de gran utilidad, que sirven de base para el desarrollo de las actividades propias y al mismo tiempo, para los agentes y actores turísticos.

### **\*BASES DE DATOS DE CONTENIDO TURÍSTICO**

Normalmente se trata de bases de datos sobre la oferta turística asociadas a los registros de empresas y actividades turísticas de la administración (alojamientos, restauración, guías turísticos, fiestas locales de interés, etc.).

Las bases de datos de recursos turísticos, están orientadas a la información turística y normalmente se asocian a portales de Internet del destino, y al mismo tiempo, como veremos con posterioridad, a los centros u oficinas de turismo.



#### **Ejemplo: DATOS TURÍSTICOS PATRONATO PROVINCIAL DE TURISMO DE GRANADA**

Están basados en las necesidades de información de los usuarios turísticos y profesionales. Entre las actividades desarrolladas se encuentran:

**\*Elaboración y recopilación de información sobre oferta y demanda:** procedente de diferentes fuentes primarias y otras fuentes estadísticas (INE, Banco de España, etc.).

**\*Estudios de la demanda turística:** encuestas basadas en diferentes parámetros (procedencia, tamaño, características de los grupos, presupuesto del viaje, valoraciones y opiniones, etc.).

**\*Estudios de la Oferta Turística:** elementos existentes, características principales, ocupación, estacionalidad, etc.

**Fuente:** recuperado de <http://www.turgranada.es>

### **\*OTROS**

En muchos de los organismos y entidades mencionados, existe al mismo tiempo información de interés relacionada con:

**-Información de ayudas y subvenciones:** convocadas y publicadas por las diferentes administraciones y por los diferentes organismos públicos.

**-Recopilatorios de las normas turísticas de la legislación autonómica correspondiente:** legislación turística, urbanística, ambiental, de accesibilidad, etc.

**-Actividades de formación para los profesionales del sector:** diferentes convocatorias para temas de interés (innovación, tecnología, accesibilidad, atención turística, certificaciones de calidad, buenas prácticas, etc.).

**-Convocatorias de premios:** turismo, medio ambiente, desarrollo local, buenas prácticas, etc.

Este tipo de información también resulta de gran utilidad en los centros u oficinas, para transmitir y divulgar entre las entidades y empresarios del sector turístico de la zona de actuación, a través de boletines de noticias, Newsletter, noticias en redes sociales, etc. y para estar al día de todo tipo de convocatorias de interés.

### ACTIVIDAD 5

A través de algún ejemplo de centro ubicado en un municipio o comarca turística de su lugar de residencia, consulte qué tipo de datos y documentos se pueden conseguir a través del contacto con la administración turística autonómica.

## 3.4. Otras fuentes de información y documentación turística.

En esta identificación de las diferentes fuentes documentales, también encontramos todo tipo de referencias técnicas y científicas sobre turismo, de extraordinario valor, procedentes de diferentes asociaciones y entidades del mundo académico (CSIC, AECIT, Universidades, etc.).

La producción científica en turismo abarca un conjunto amplio de actividades de investigación, asesoramiento y publicaciones (tesis doctorales, revistas científicas, congresos, formación, libros, artículos, informes, recomendaciones, buenas prácticas, etc.). Entre los organismos nacionales que desarrollan esta labor de investigación y divulgación turística se destacan los siguientes:

#### **\*CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS – CSIC**

Diferentes líneas y proyectos de investigación turística (planificación y desarrollo turístico, economía turística, turismo cultural, diferentes estrategias de conservación y desarrollo de los recursos turísticos, empresas turísticas).

#### **\*ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EXPERTOS CIENTÍFICOS EN TURISMO – AECIT**

Asociación sin ánimo de lucro, no adscrita a ideologías políticas, dedicada al estudio y difusión de ciencias y técnicas vinculadas a la actividad turística

Realiza diferentes actividades de interés como por ejemplo: actividades formativas y sesiones de investigación, elaboración de estudios, informes y dictámenes de la actividad turística en el marco de las administraciones públicas y de la empresa privada, colaboración cuando así se requiere en la preparación de normativa turística, asesoramiento en aspectos turísticos relevantes para el funcionamiento de la empresa turística, publicaciones turísticas, etc.