

JULIO AURELIO
A R E S C O
Compañía Argentina Española de Consultoría

Av. Santa Fe 936 Piso 3
TE (54-11) 4328-7523
FAX (54-11) 4325-2032
(C1059ABQ)
Buenos Aires
República Argentina

aresco@aresco.com
<http://www.aresco.com>

Secretaría de Turismo de la Nación

Estudio comparativo de satisfacción sobre los servicios al turismo

**Encuestas a turistas residentes
Receso de verano de 2007**

El presente informe contiene una síntesis de la información obtenida a partir del estudio de satisfacción entre turistas residentes, en el marco de la investigación sobre satisfacción de los servicios al turismo realizado para la Secretaría de Turismo de la Nación.

Asimismo se exponen gráficos comparativos con las mediciones anteriores realizadas durante los meses de vacaciones de verano e invierno de 2006.



Metodología

Ámbito geográfico

- Total país

Universo

- Turistas residentes del país

Tamaño de la muestra

- 2.835 casos

Error estadístico global

- $\pm 1.88\%$

Nivel de significación

- 95.45%

Instrumento de recolección de datos

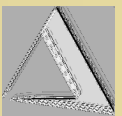
- Cédula de entrevista estructurada y precodificada, de aplicación personal

Diseño muestral

- Selección en puntos de concentración, con ajuste de cuotas por sexo y edad. Para el procesamiento, la muestra fue ponderada de acuerdo al peso de cada región en función de la cantidad de arribos en la temporada estival 2006.

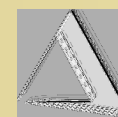
Fecha de realización

- 4 de Enero al 20 de Febrero de 2007

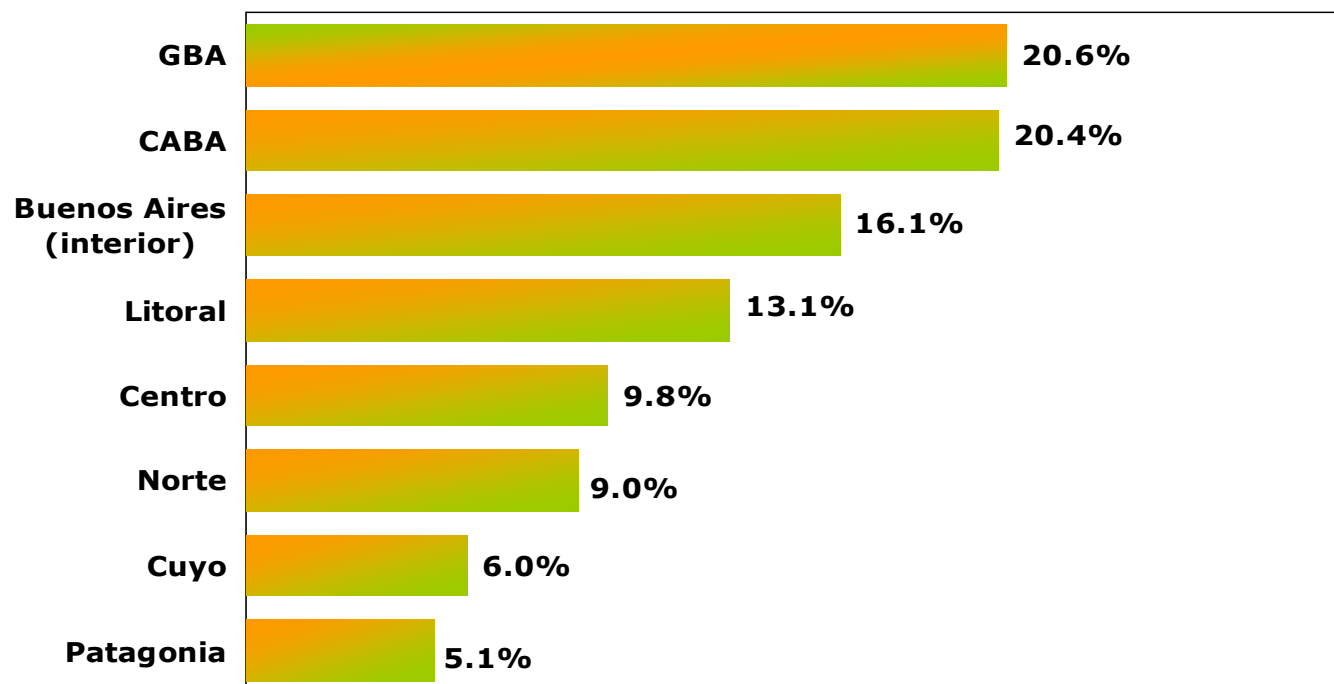


Metodología: distribución de casos de la muestra de turistas residentes

REGION	PROVINCIA	LOCALIDAD	CANTIDAD DE CASOS	TOTAL POR REGION
Buenos Aires	Buenos Aires	Mar del Plata	180	
Buenos Aires	Buenos Aires	Partido de La Costa (Mar de Ajó y San Bernardo)	60	
Buenos Aires	Buenos Aires	Villa Gesell	100	
Buenos Aires	Buenos Aires	Pinamar	60	400
Centro	Córdoba	Carlos Paz	100	
Centro	Córdoba	Mina Clavero	100	
Centro	Córdoba	Villa General Belgrano	100	
Centro	Córdoba	Cordoba Capital	100	400
Ciudad de Buenos Aires	Ciudad de Buenos Aires	Ciudad de Buenos Aires	400	400
Cuyo	San Luis	Merlo	100	
Cuyo	San Juan	San Juan	100	
Cuyo	Mendoza	Mendoza Ciudad	100	
Cuyo	Mendoza	San Rafael	100	400
Litoral	Entre Ríos	Gualeguaychú	100	
Litoral	Misiones	Iguazú	100	
Litoral	Corrientes	Corrientes	100	
Litoral	Santa Fe	Rosario	100	400
Norte	Salta	Salta Ciudad	150	
Norte	Tucumán	S.M. de Tucumán	100	
Norte	Jujuy	S.S. Jujuy - Tilcara - Purmamarca	100	
Norte	Santiago del Estero	Termas de Río Hondo	50	400
Patagonia	Río Negro	San Carlos de Bariloche	100	
Patagonia	Tierra del Fuego	Ushuaia	100	
Patagonia	Santa Cruz	El Calafate	50	
Patagonia	Chubut	Puerto Madryn	75	
Patagonia	Neuquén	San Martín de los Andes	75	400
Total			2800	2800

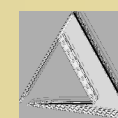


Lugar de residencia habitual del turista

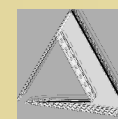
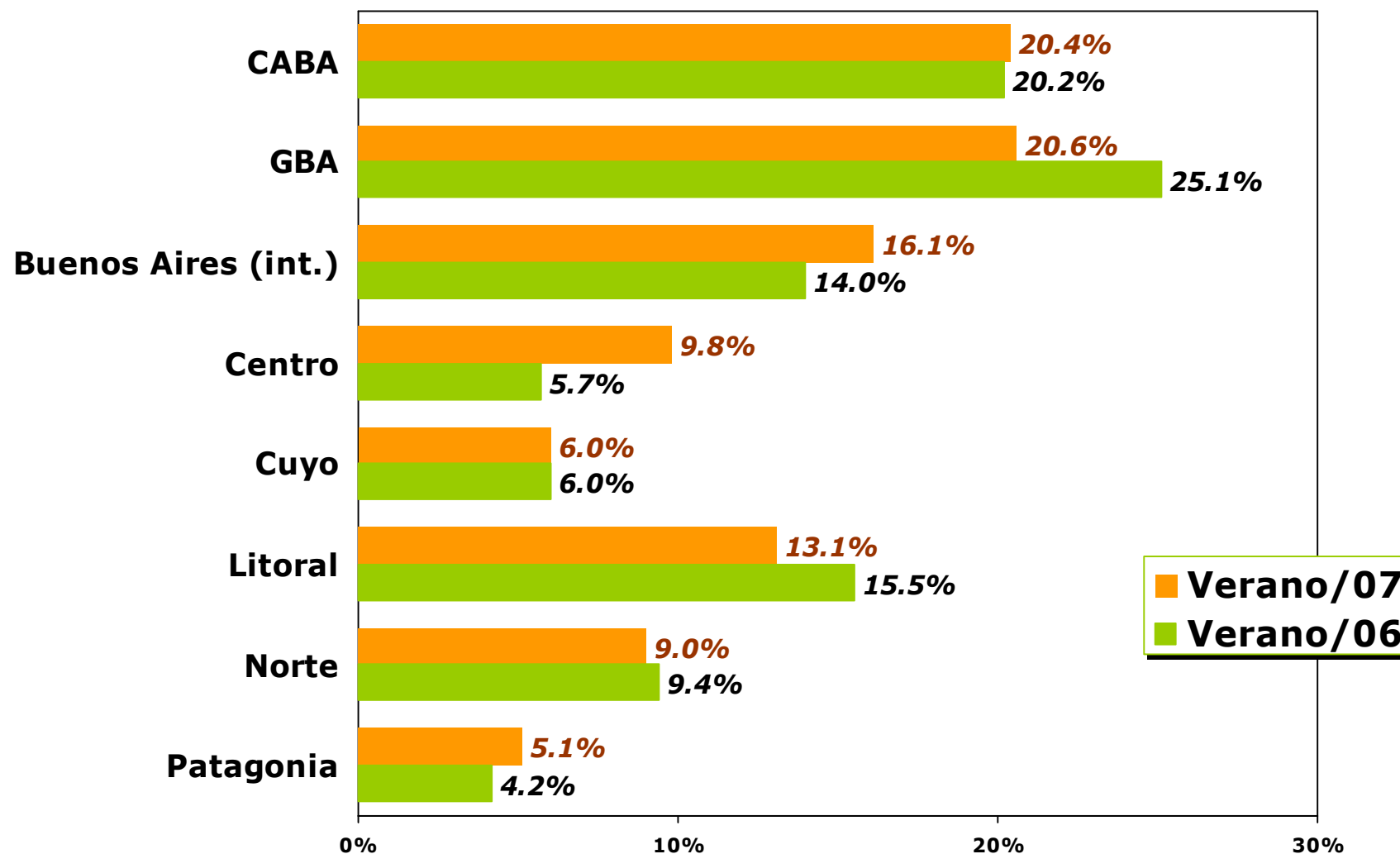


Residencia habitual por Región de destino turístico

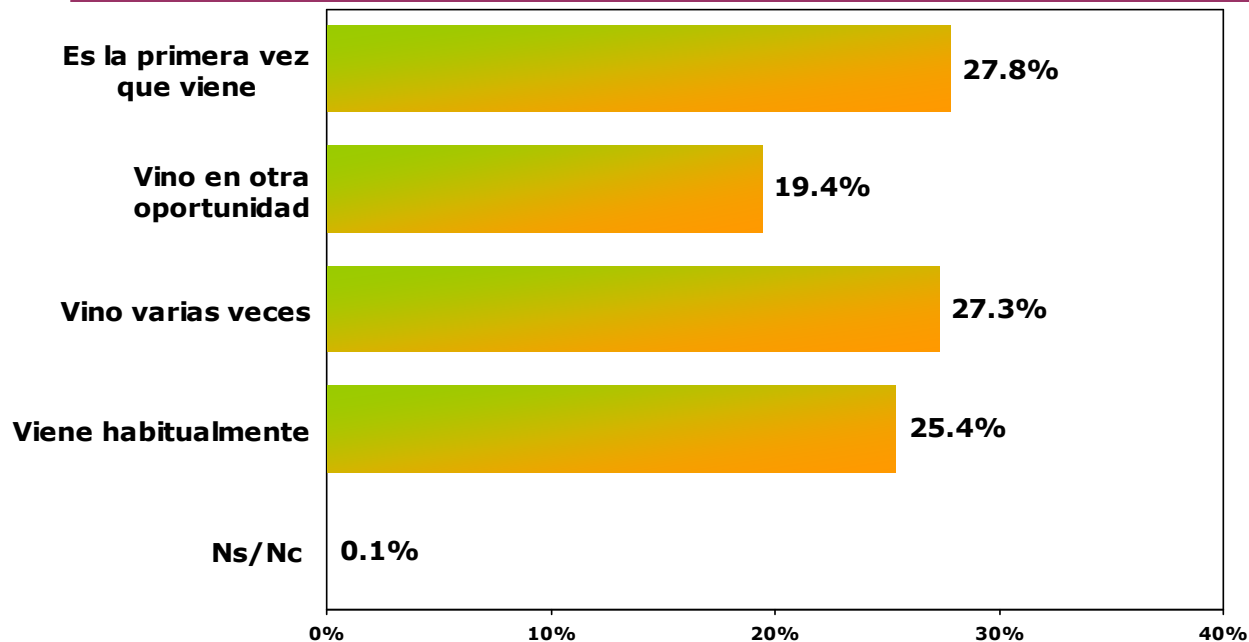
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Residencia habitual	CABA		27.8%	14.3%	20.5%	18.3%	14.6%	25.0%	20.4%
	GBA		29.0%	9.4%	22.1%	27.8%	18.0%	16.3%	20.6%
	Buenos Aires (interior)	6.1%	18.5%	13.6%	18.9%	18.3%	9.0%	18.6%	16.1%
	Centro	9.2%	4.7%	24.5%	7.9%	6.9%	7.9%	5.2%	9.8%
	Cuyo	12.6%	5.0%	7.7%	11.1%	.7%	2.2%	2.9%	6.0%
	Litoral	23.0%	9.1%	15.8%	10.5%	18.3%	11.2%	12.2%	13.1%
	Norte	36.0%	3.7%	9.7%	2.6%	6.5%	33.7%	2.9%	9.0%
	Patagonia	13.0%	2.2%	4.9%	6.3%	3.3%	3.4%	16.9%	5.1%
Total Fila		9.2%	43.4%	20.7%	6.7%	10.8%	3.1%	6.1%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Lugar de residencia habitual del turista – Comparativo Verano '07/Verano '06



Visitas al destino elegido

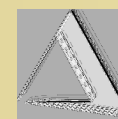
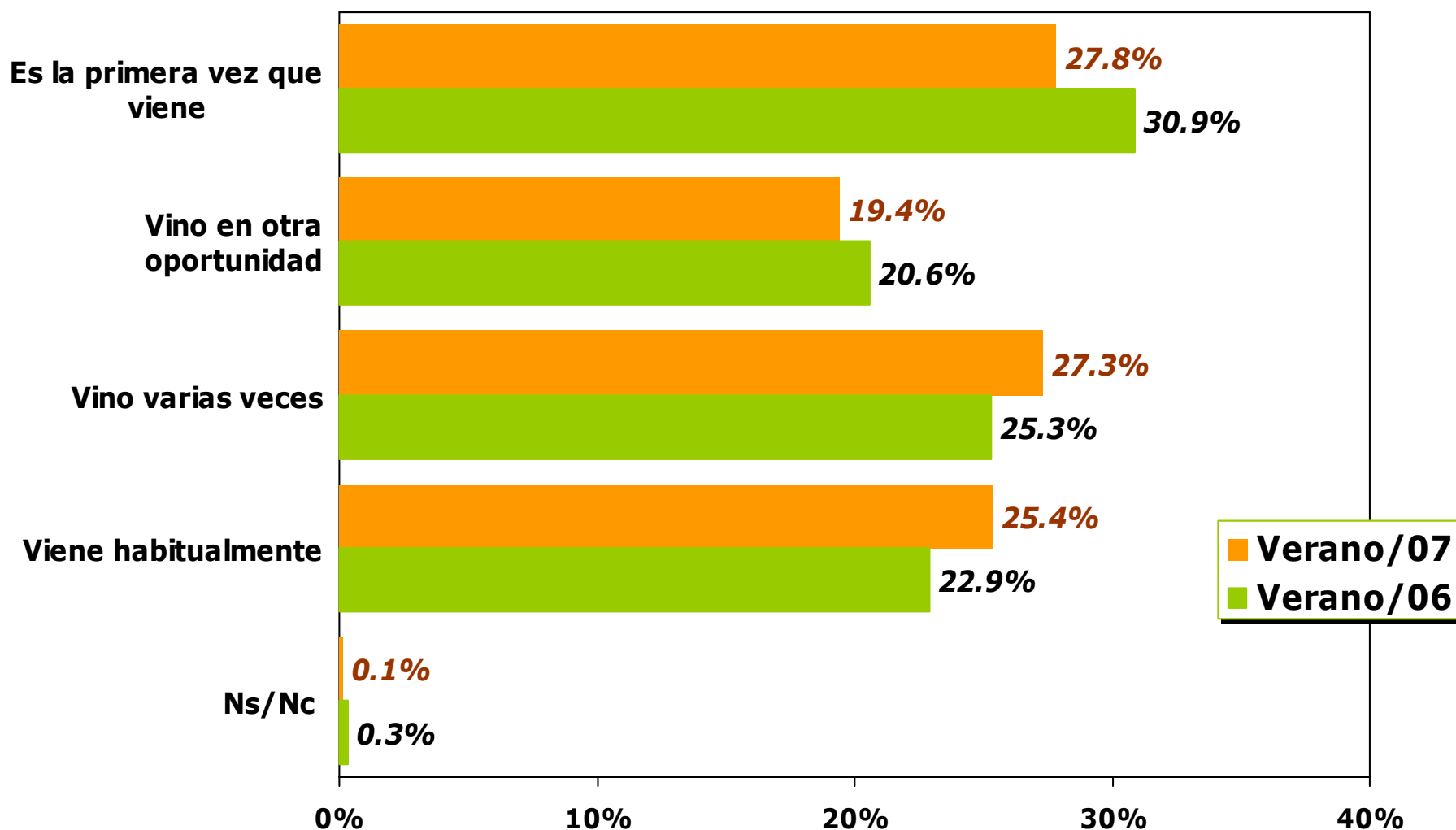


Frecuencia con la que visita este destino turístico por Región de destino turístico

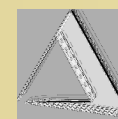
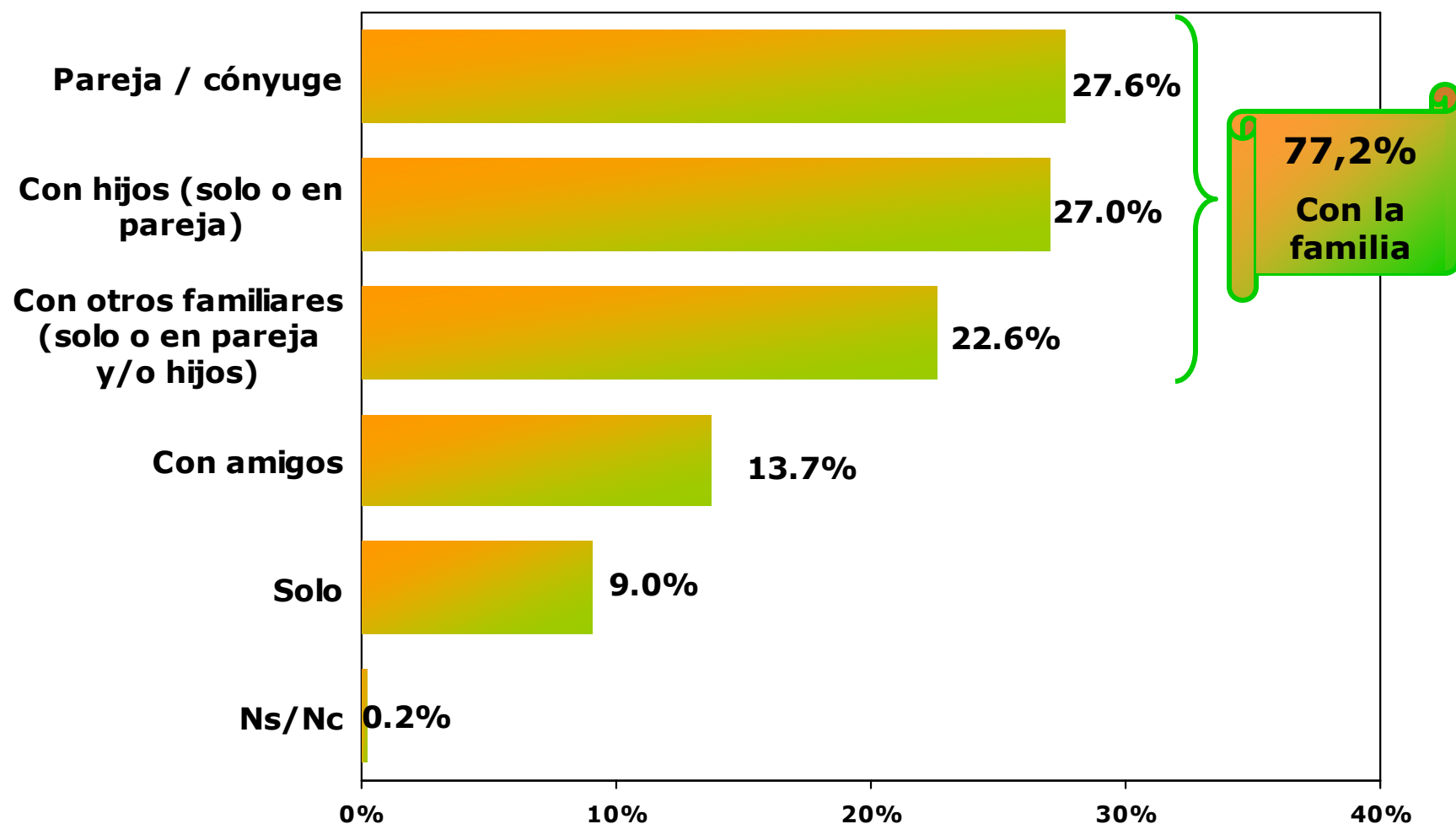
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Frecuencia con la que visita este destino turístico	Es la primera vez que viene	22.4%	15.8%	37.4%	56.0%	32.2%	39.1%	45.3%	27.9%
	Vino en otra oportunidad	25.5%	15.8%	17.6%	20.9%	22.8%	25.3%	31.2%	19.4%
	Vino varias veces	39.9%	29.8%	28.5%	15.7%	21.8%	19.5%	13.5%	27.4%
	Viene habitualmente	12.2%	38.6%	16.4%	7.3%	23.1%	16.1%	9.4%	25.3%
	Ns/Nc			.2%			.0%	.6%	.1%
Total Fila		9.3%	43.4%	20.7%	6.7%	10.8%	3.1%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



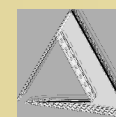
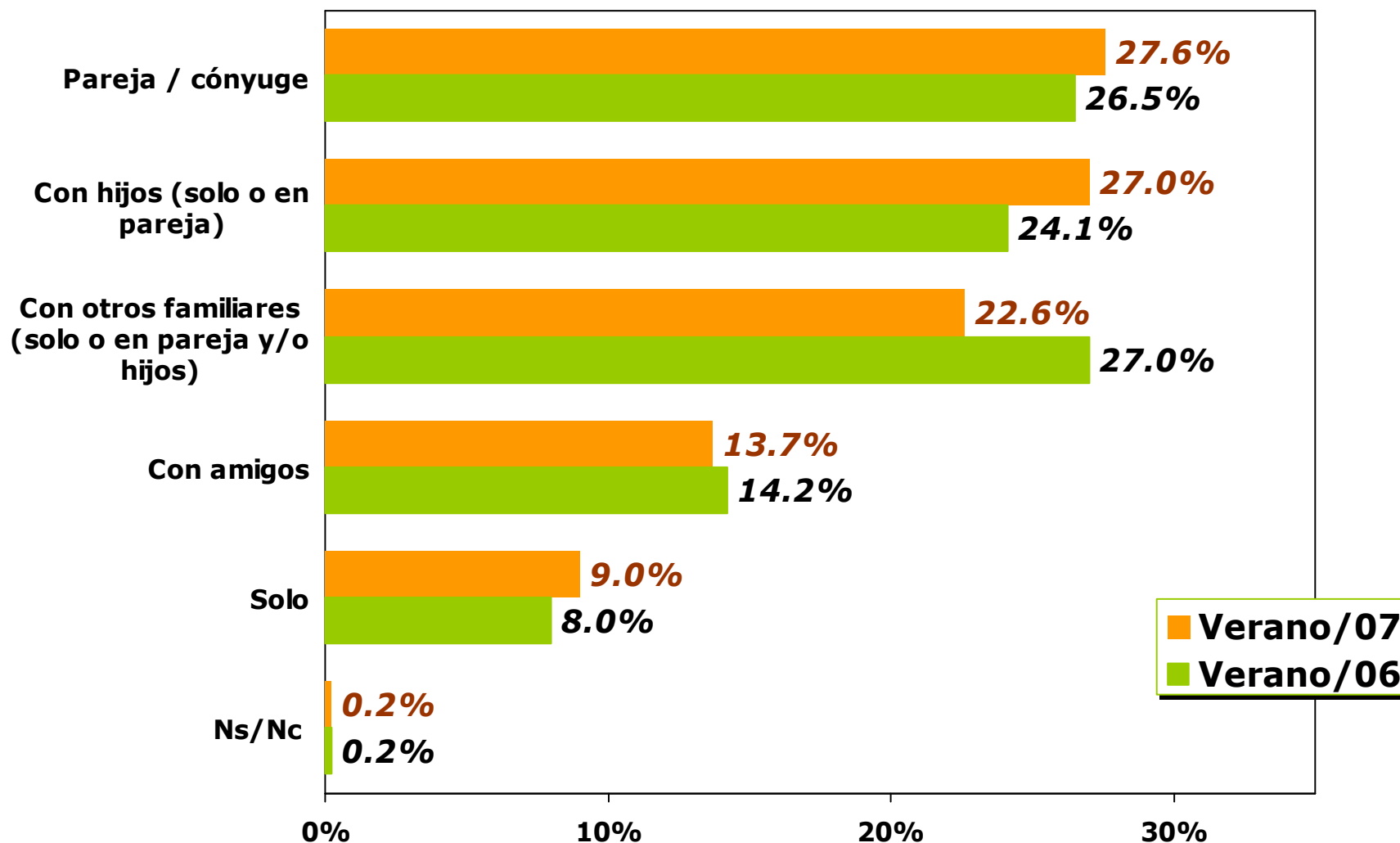
Visitas al destino elegido – Comparativo Verano '07/Verano '06



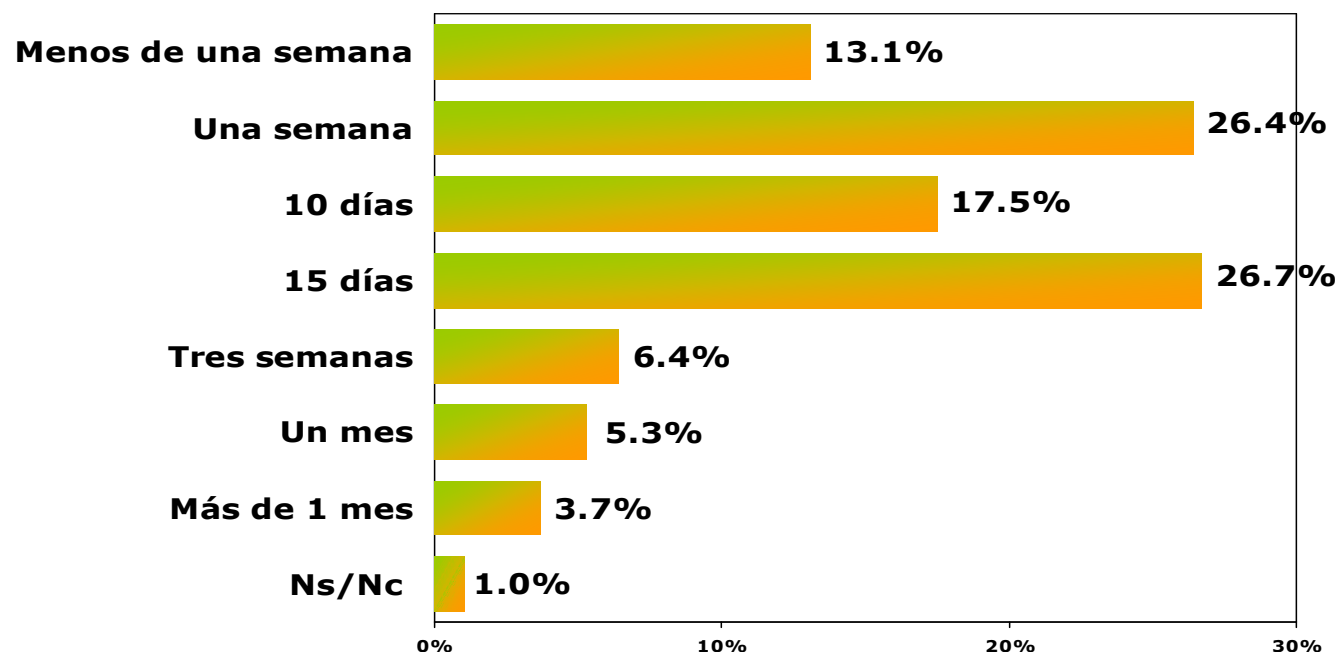
Con quién sale de vacaciones



Con quién sale de vacaciones – Comparativo Verano '07/Verano '06

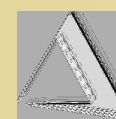


Cantidad de días de vacaciones planificados

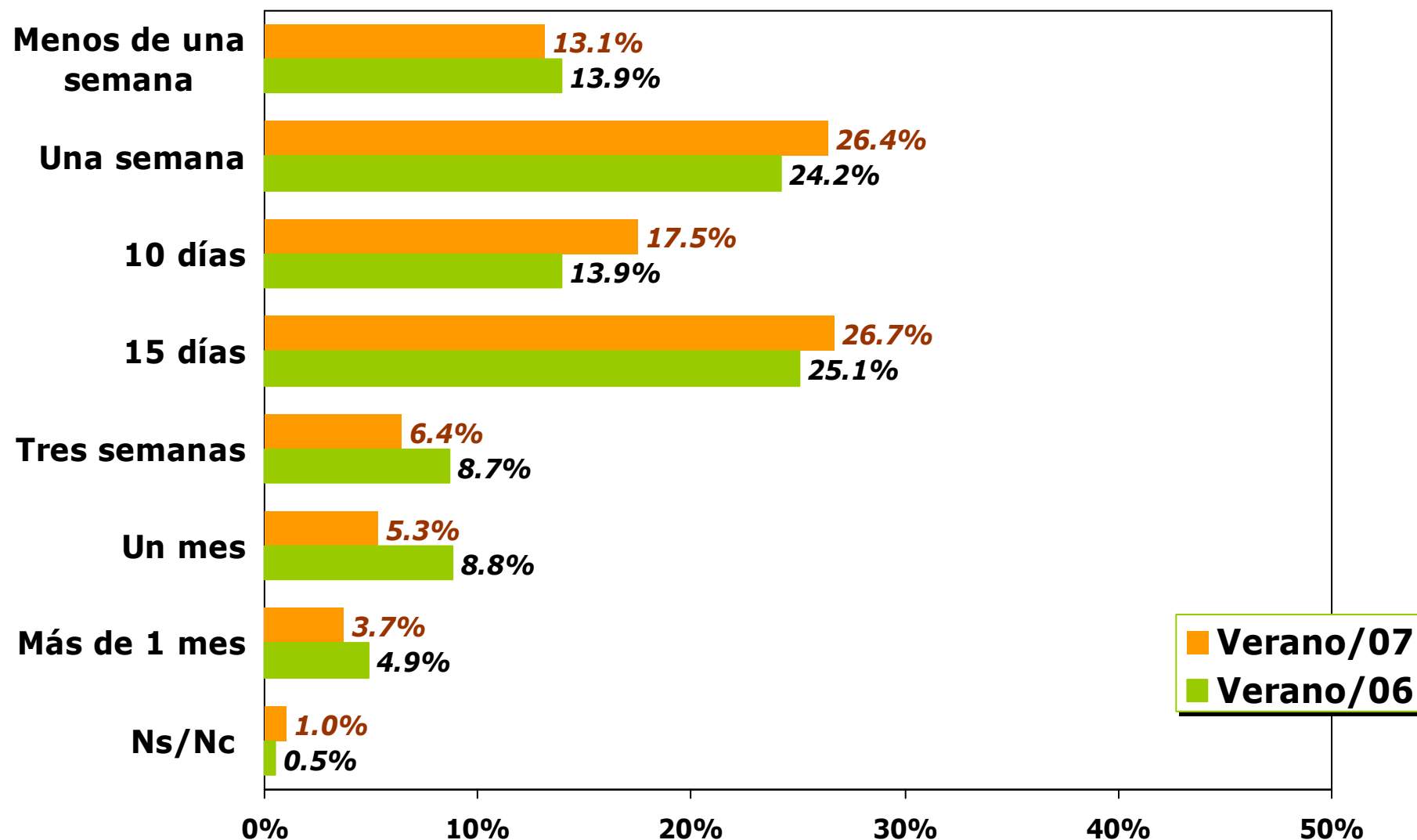


Cantidad de días planificados para vacacionar por Región de destino turístico

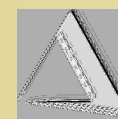
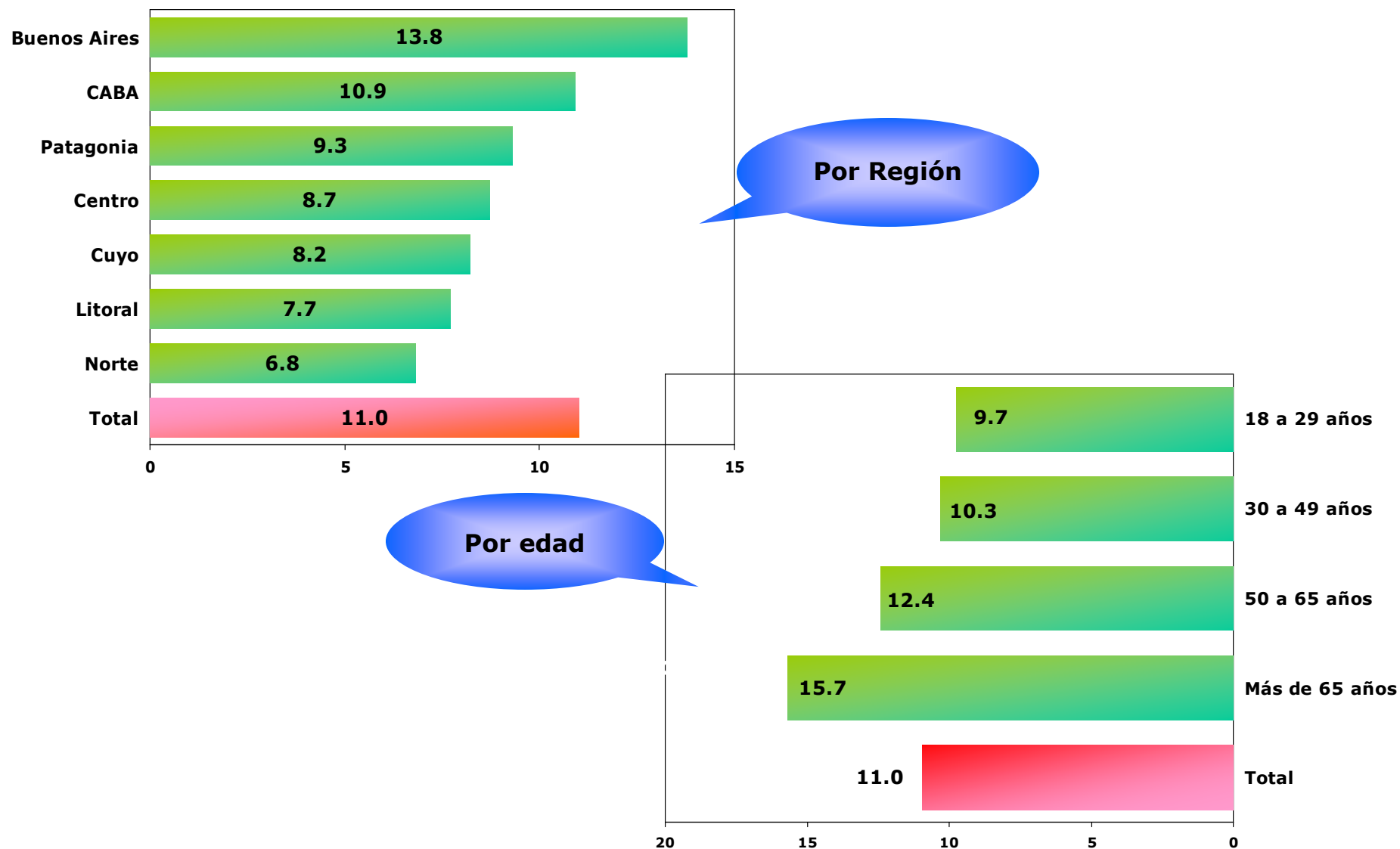
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Cantidad de días planificados para vacacionar	Menos de una semana	16.7%	5.2%	17.6%	21.5%	28.2%	23.9%	6.5%	13.1%
	Una semana	26.1%	23.2%	34.6%	31.4%	28.9%	14.8%	17.1%	26.4%
	10 días	10.2%	19.4%	18.6%	20.4%	11.7%	18.2%	17.6%	17.5%
	15 días	22.7%	35.4%	18.8%	15.2%	16.9%	22.7%	30.0%	26.7%
	Tres semanas	9.1%	6.2%	3.9%	4.2%	7.1%	9.1%	11.8%	6.4%
	Un mes	9.8%	5.4%	3.8%	4.7%	3.9%	5.7%	6.5%	5.4%
	Más de 1 mes	4.5%	4.4%	2.2%	1.6%	2.3%	3.4%	6.5%	3.6%
	Ns/Nc	.8%	.7%	.5%	1.0%	1.0%	2.3%	4.1%	1.0%
Total Fila		9.3%	43.4%	20.7%	6.7%	10.9%	3.1%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



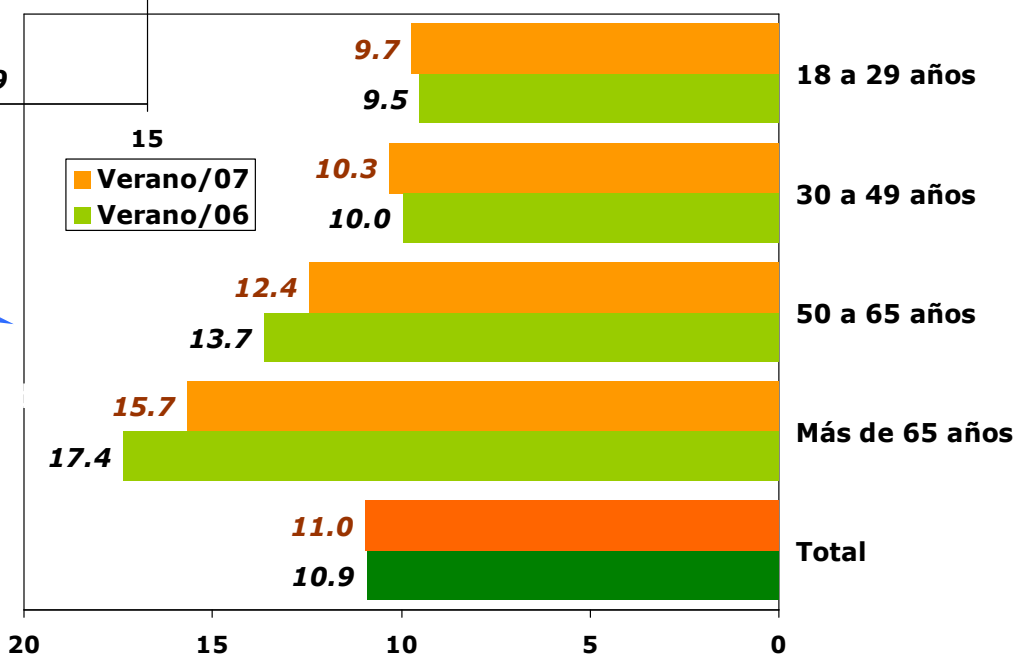
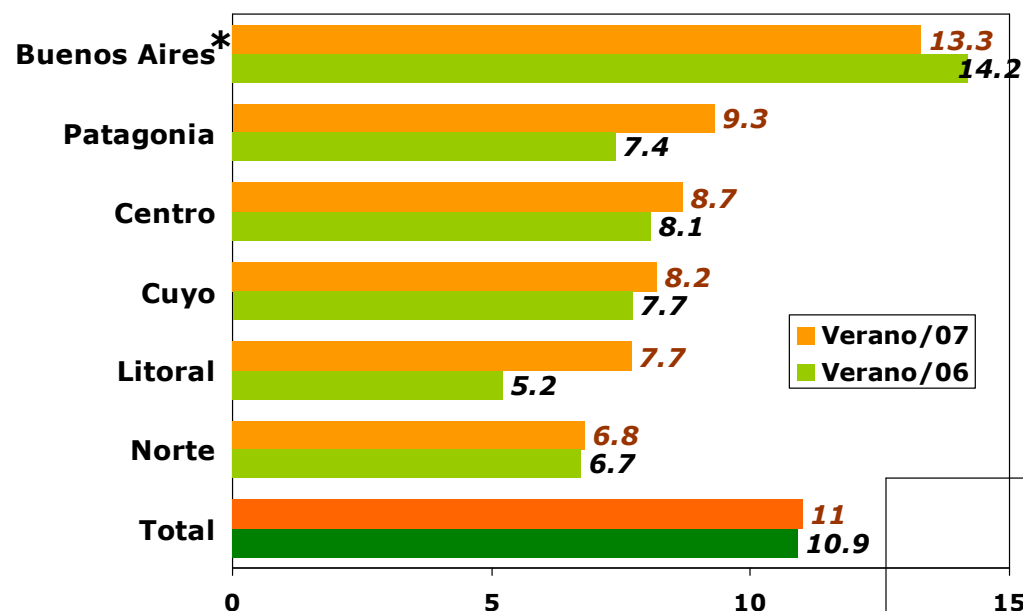
Cantidad de días de vacaciones – Comparativo Verano '07/Verano '06



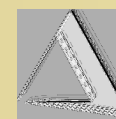
Cantidad de noches promedio previstas de estadía



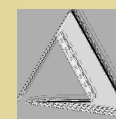
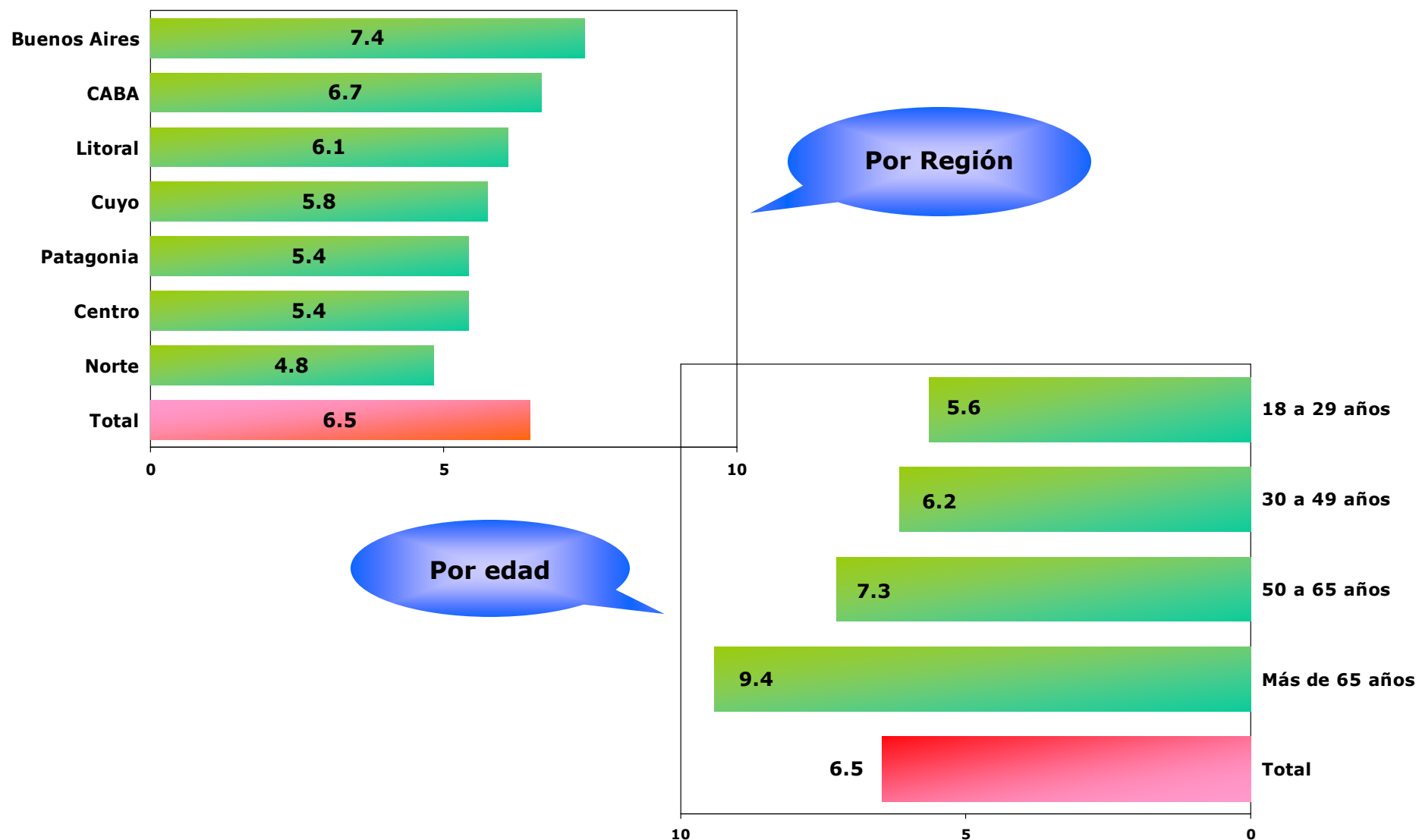
Cantidad de noches promedio previstas de estadía – Comparativo Verano '07/Verano '06



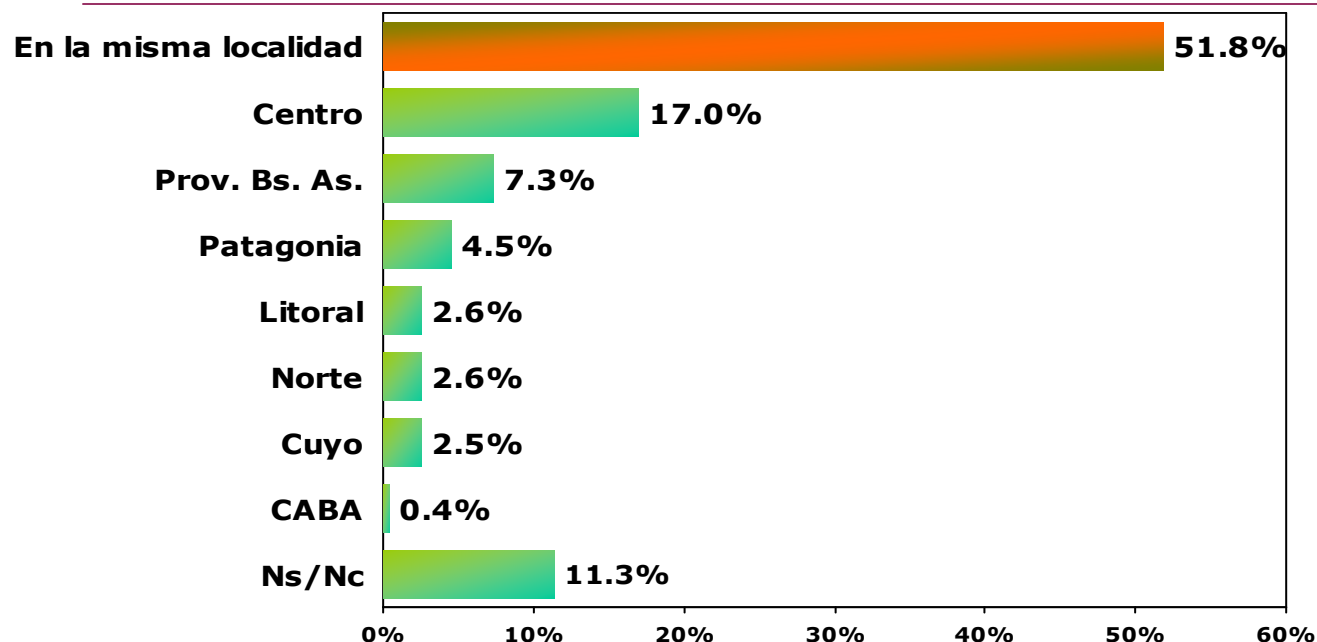
* Nota: dado que en la primera medición la CABA y la Provincia fue consideradas como una sola región, en este gráfico se las presenta juntas



Cantidad de noches promedio de permanencia en el destino



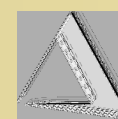
Lugares de Argentina previstos en el itinerario para las vacaciones*



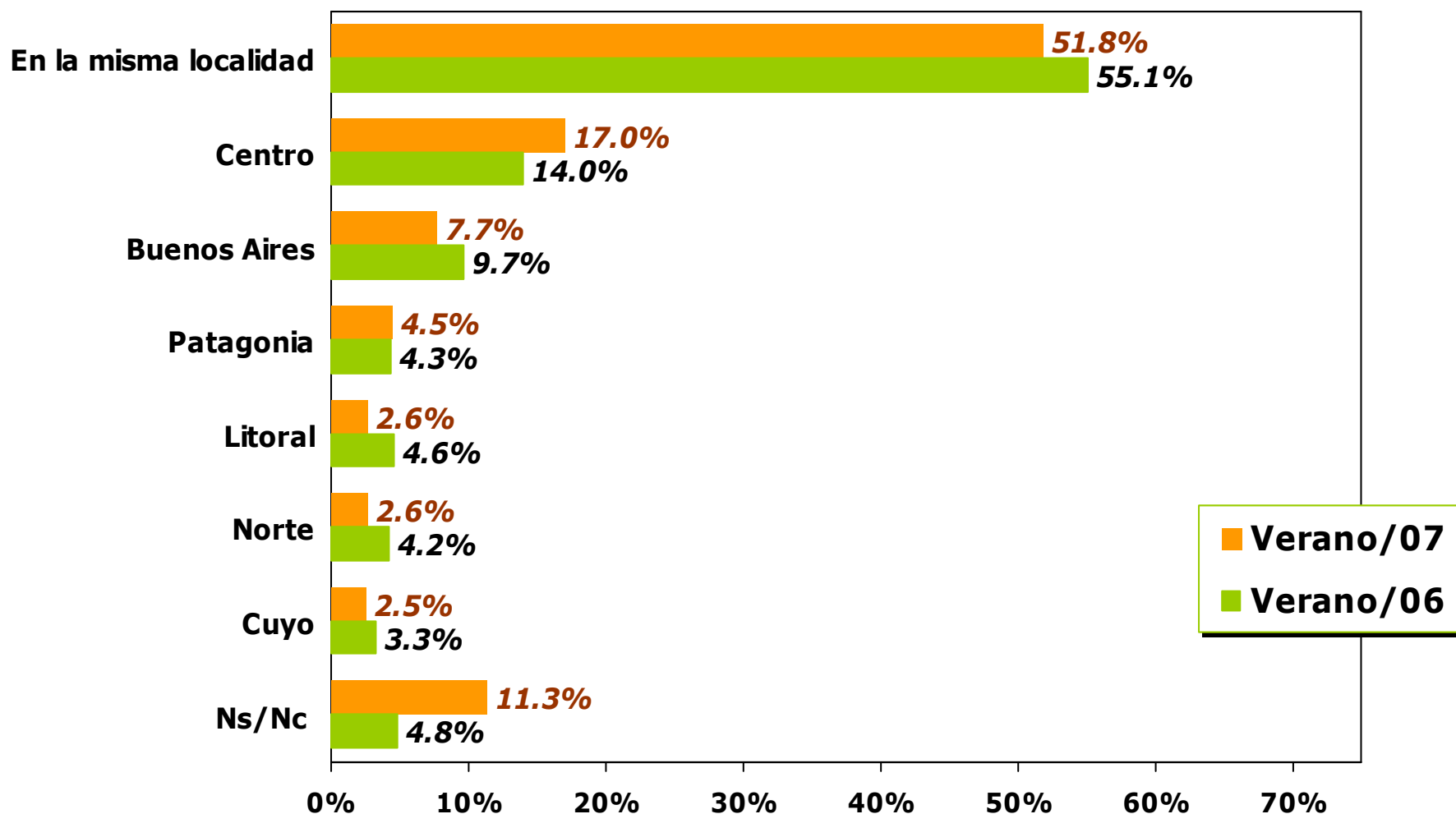
* Agrupados por región

Otra localidad de Argentina prevista durante las vacaciones (regiones) según región de destino turístico

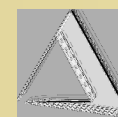
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
Otra localidad de Argentina prevista durante las vacaciones (regiones)	En la misma localidad	65.6%	79.8%	12.2%	45.7%	62.5%	28.6%	27.8%	51.8%
	CABA		.5%	.4%	.2%	.4%		.7%	.4%
	Prov. Bs. As.	20.7%	11.6%	.4%	1.6%	4.4%	5.5%	3.6%	7.3%
	Centro	3.7%	.2%	61.8%	9.7%	3.3%	3.0%	.7%	17.0%
	Cuyo	1.4%	.5%	1.1%	26.6%	1.1%	1.7%	.9%	2.5%
	Litoral	3.5%	.2%	.4%	.9%	19.3%	.5%	.7%	2.6%
	Norte	1.2%		.4%	1.8%	.7%	52.3%	.2%	2.6%
	Patagonia	2.1%			2.3%	.4%	.8%	56.1%	4.5%
	Ns/Nc	1.9%	7.2%	23.5%	11.3%	7.8%	7.6%	9.3%	11.3%



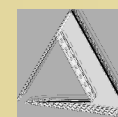
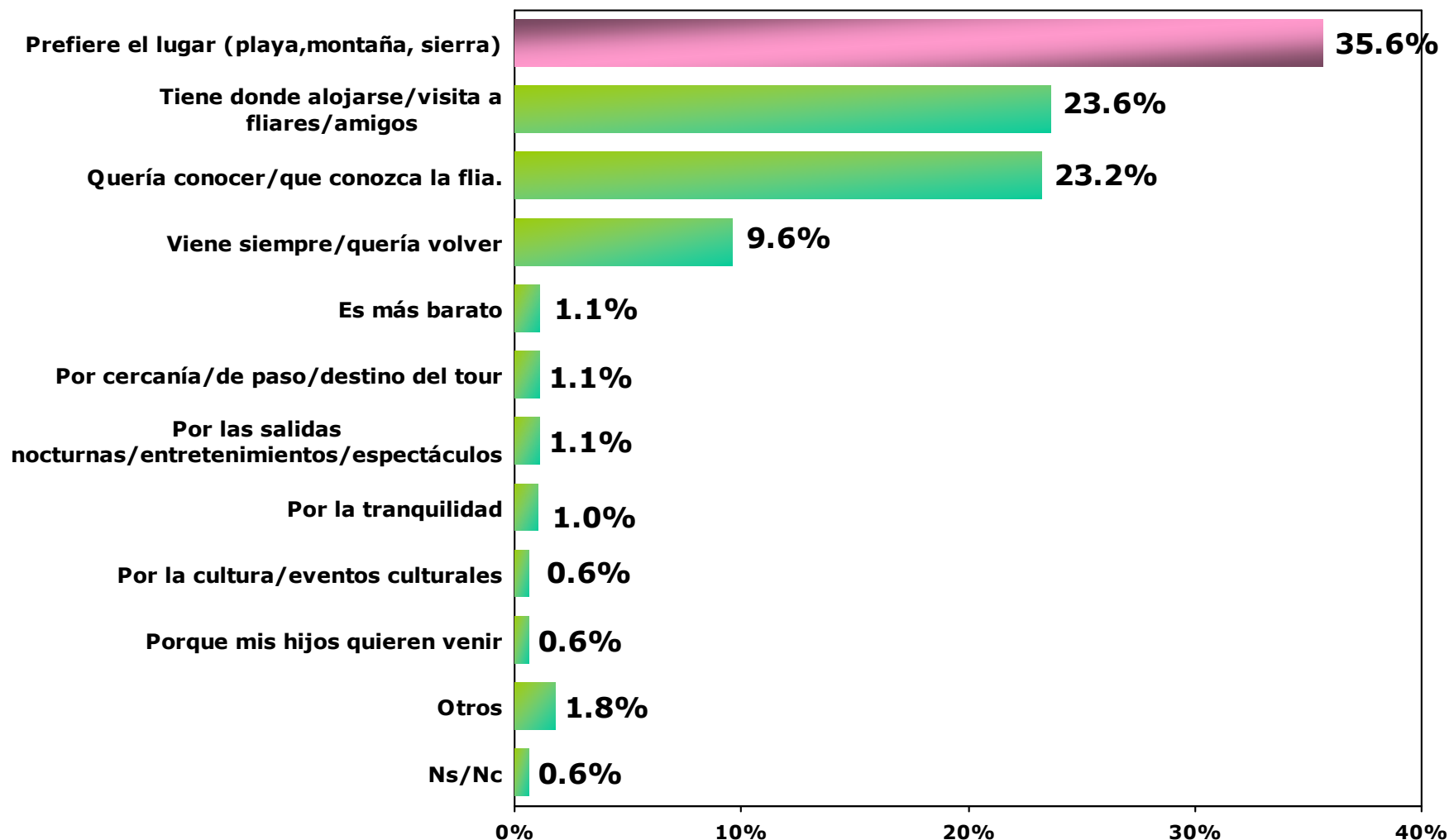
Lugares de Argentina previstos en el itinerario para las vacaciones* – Comparativo Verano '07/Verano '06



* Agrupados por región

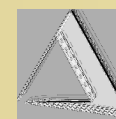
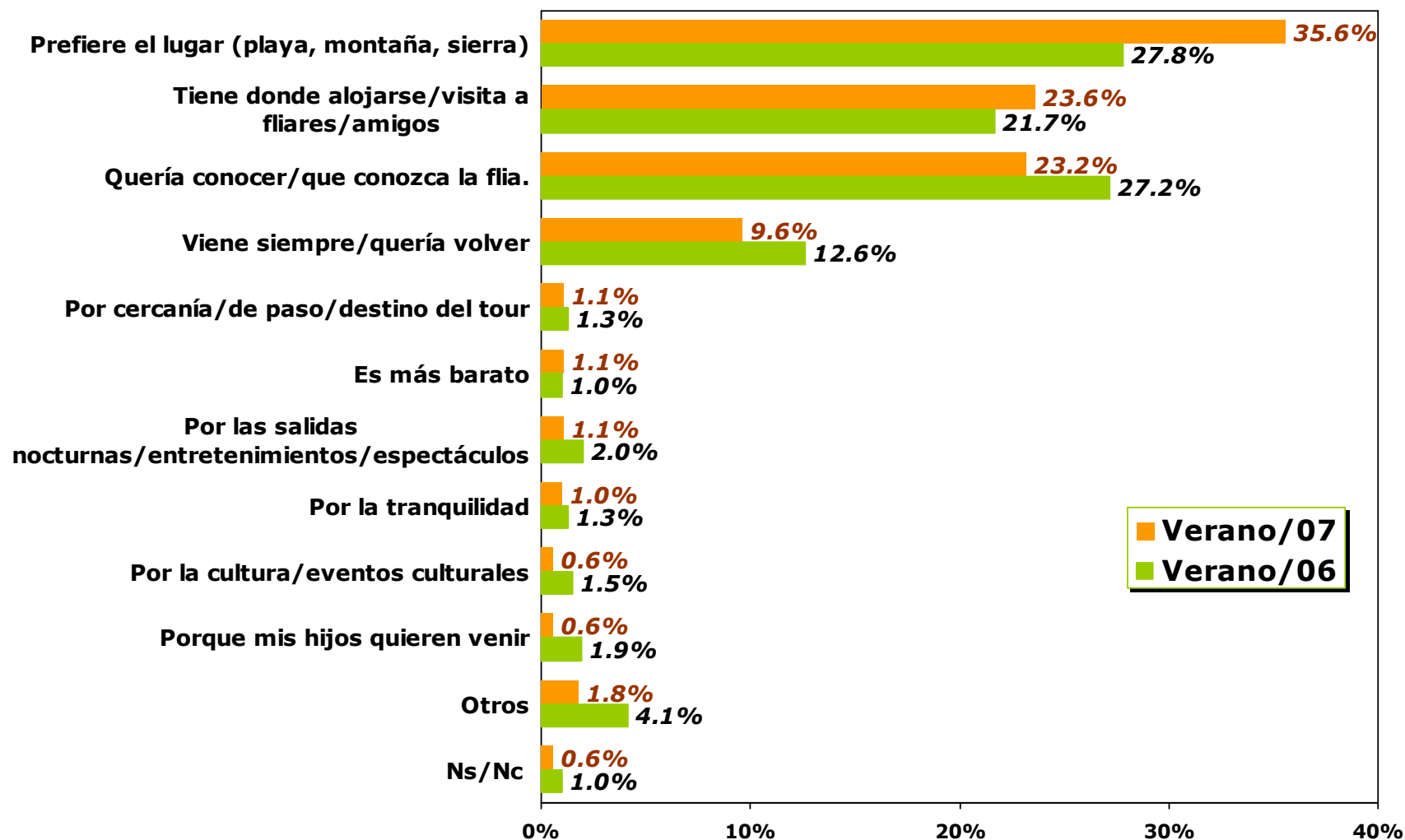


Razón principal de elección del destino de las vacaciones

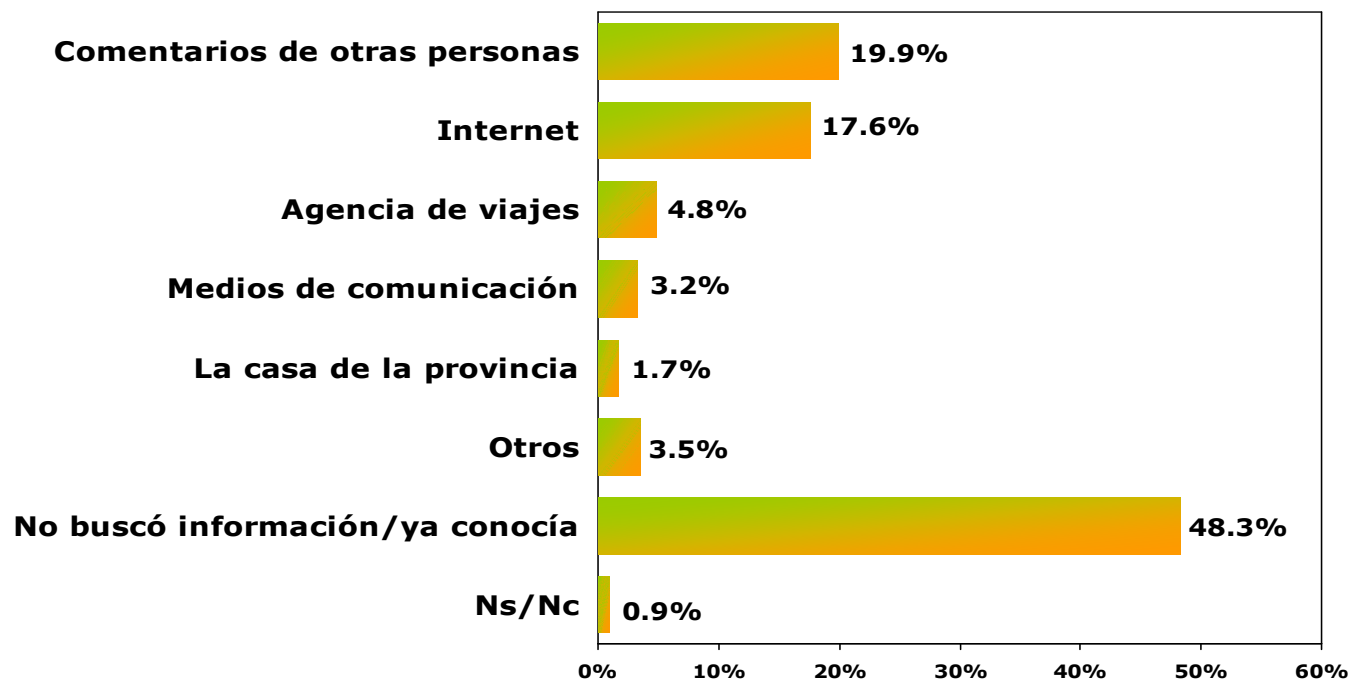


Razón principal de elección del destino de las vacaciones

– Comparativo Verano '07/'06

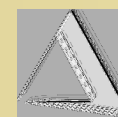


Medio por el que buscó información turística sobre el destino elegido

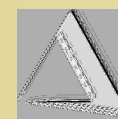
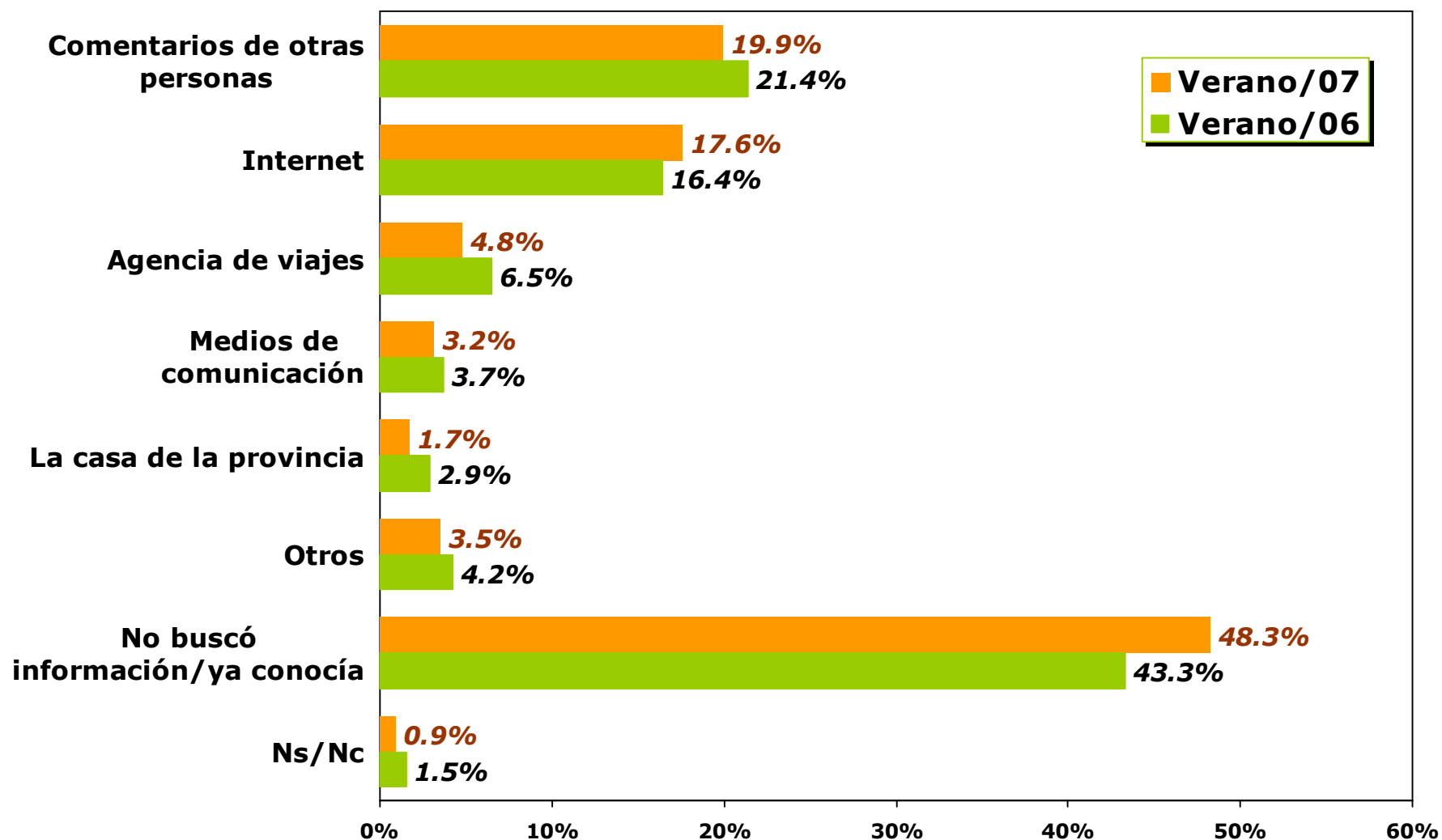


Sitios donde ha buscado información turística sobre el destino según región de destino turístico

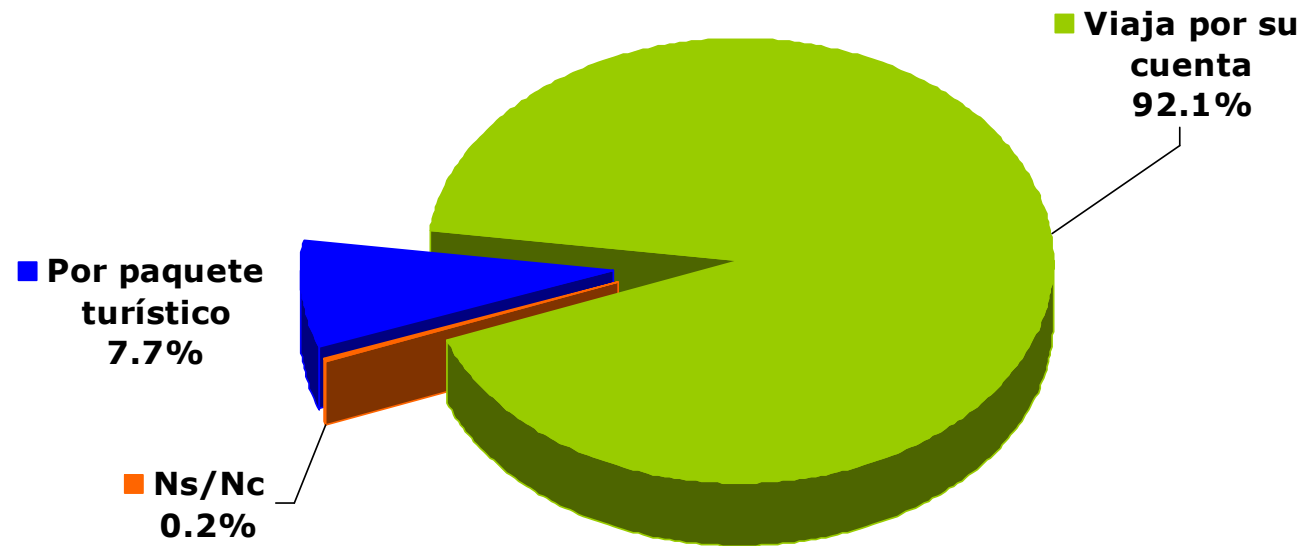
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Ratagonia	
Sitios donde ha buscado información turística sobre el destino	Internet	11.0%	14.2%	23.6%	27.8%	13.5%	16.1%	25.2%	17.6%
	Comentarios de otras personas	28.1%	9.3%	28.7%	30.5%	30.1%	21.1%	18.0%	19.9%
	Agencia de viajes	4.1%	4.2%	4.9%	11.9%	2.8%	1.1%	6.7%	4.8%
	La casa de la provincia	1.6%	.2%	1.5%	2.9%	2.8%	6.5%	5.9%	1.7%
	Medios de comunicación	3.9%	3.5%	3.1%	2.3%	2.6%	1.8%	2.9%	3.2%
	Otros	5.3%	3.0%	3.5%	6.2%	2.6%	3.4%	2.7%	3.5%
	No buscó información/ya conocía	44.7%	64.9%	33.8%	16.9%	44.5%	49.3%	37.7%	48.3%
	Ns/Nc	1.4%	.7%	.9%	1.4%	.9%	.7%	.8%	.9%



Medio por el que buscó información turística sobre el destino elegido – Comparativo Verano '07/Verano '06



Modalidad del viaje de vacaciones

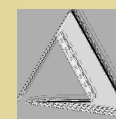
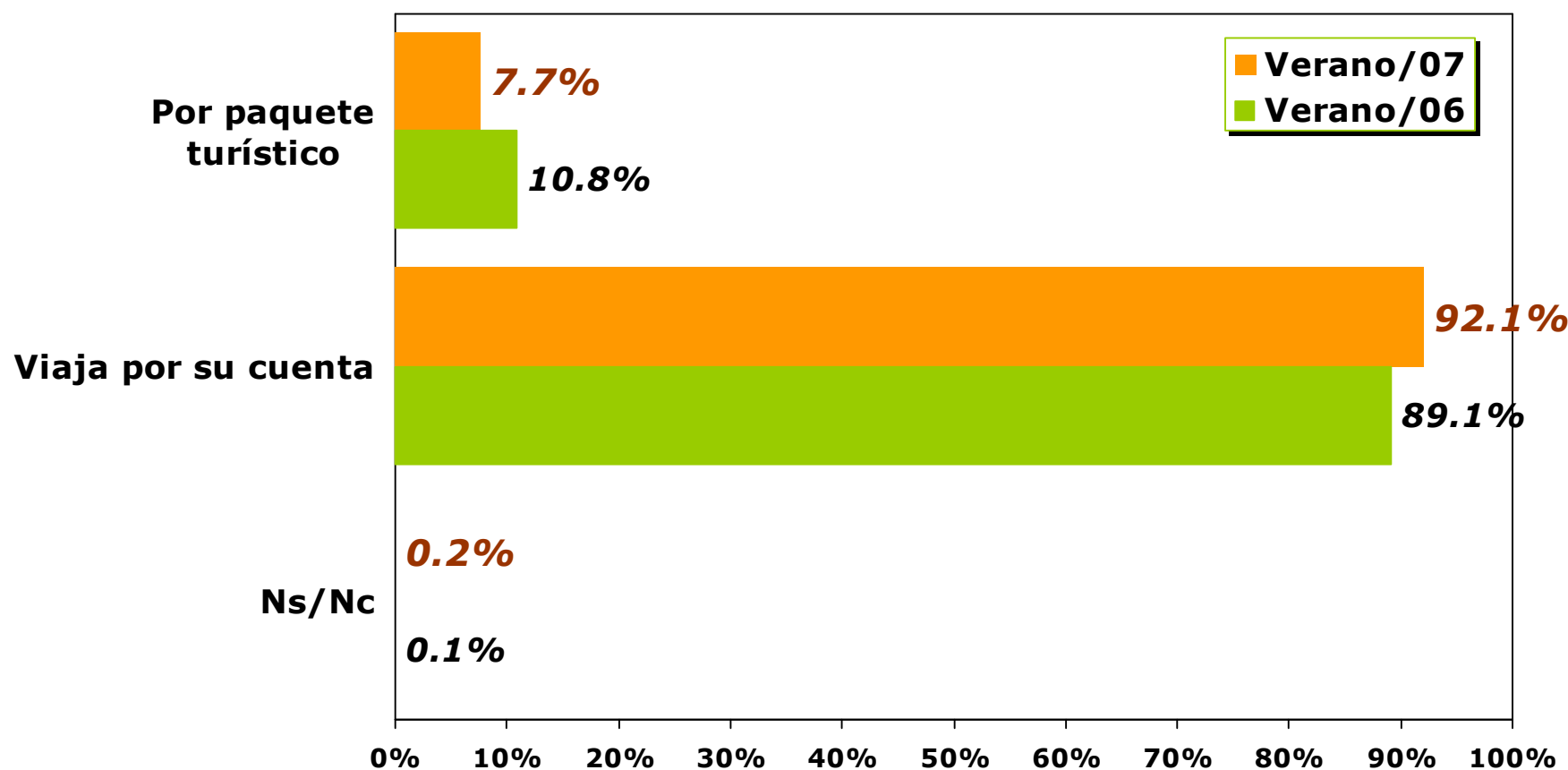


Modalidad del viaje de vacaciones por Región de destino turístico

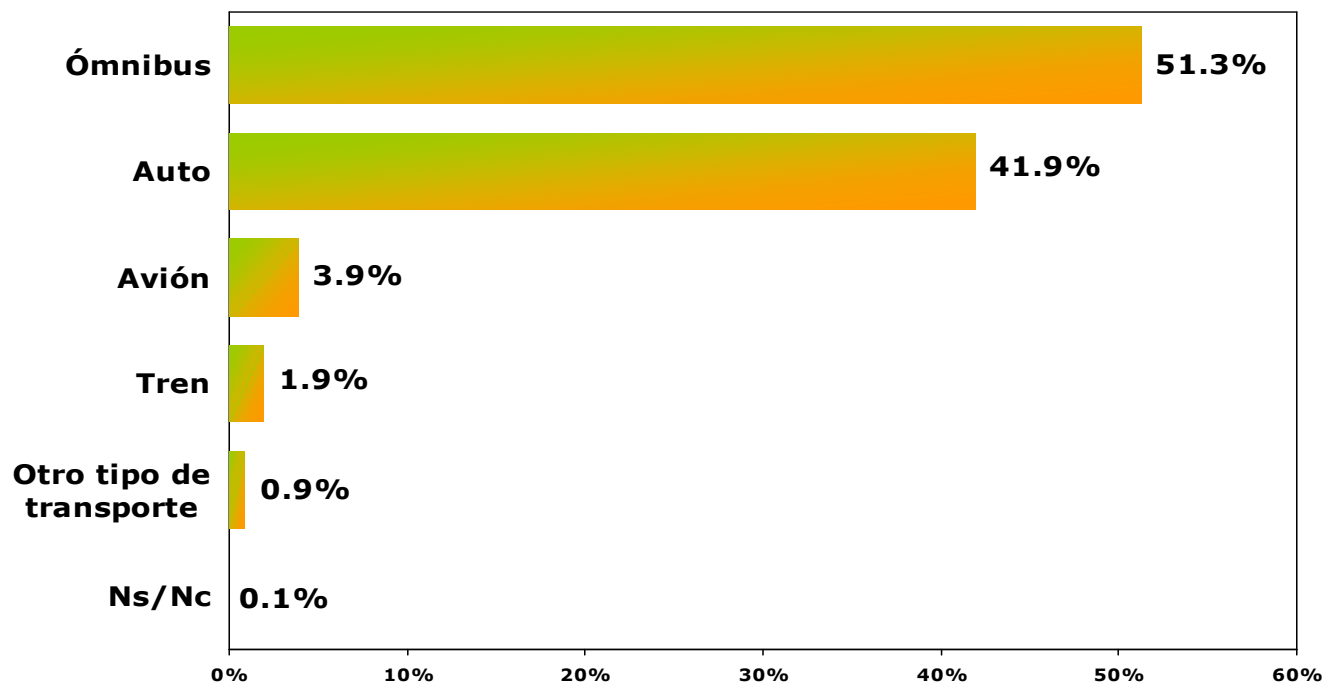
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Modalidad del viaje de vacaciones	Por paquete turístico	1.1%	7.6%	8.2%	20.9%	3.2%	2.3%	12.8%	7.7%
	Viaja por su cuenta	97.7%	92.4%	91.8%	78.5%	96.4%	97.7%	85.5%	92.0%
	Ns/Nc	1.1%			.5%	.3%	.0%	1.7%	.3%
Total Fila		9.2%	43.4%	20.7%	6.7%	10.9%	3.1%	6.1%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Modalidad del viaje de vacaciones – Comparativo Verano '07/Verano '06

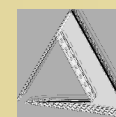


Tipo de transporte utilizado

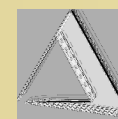
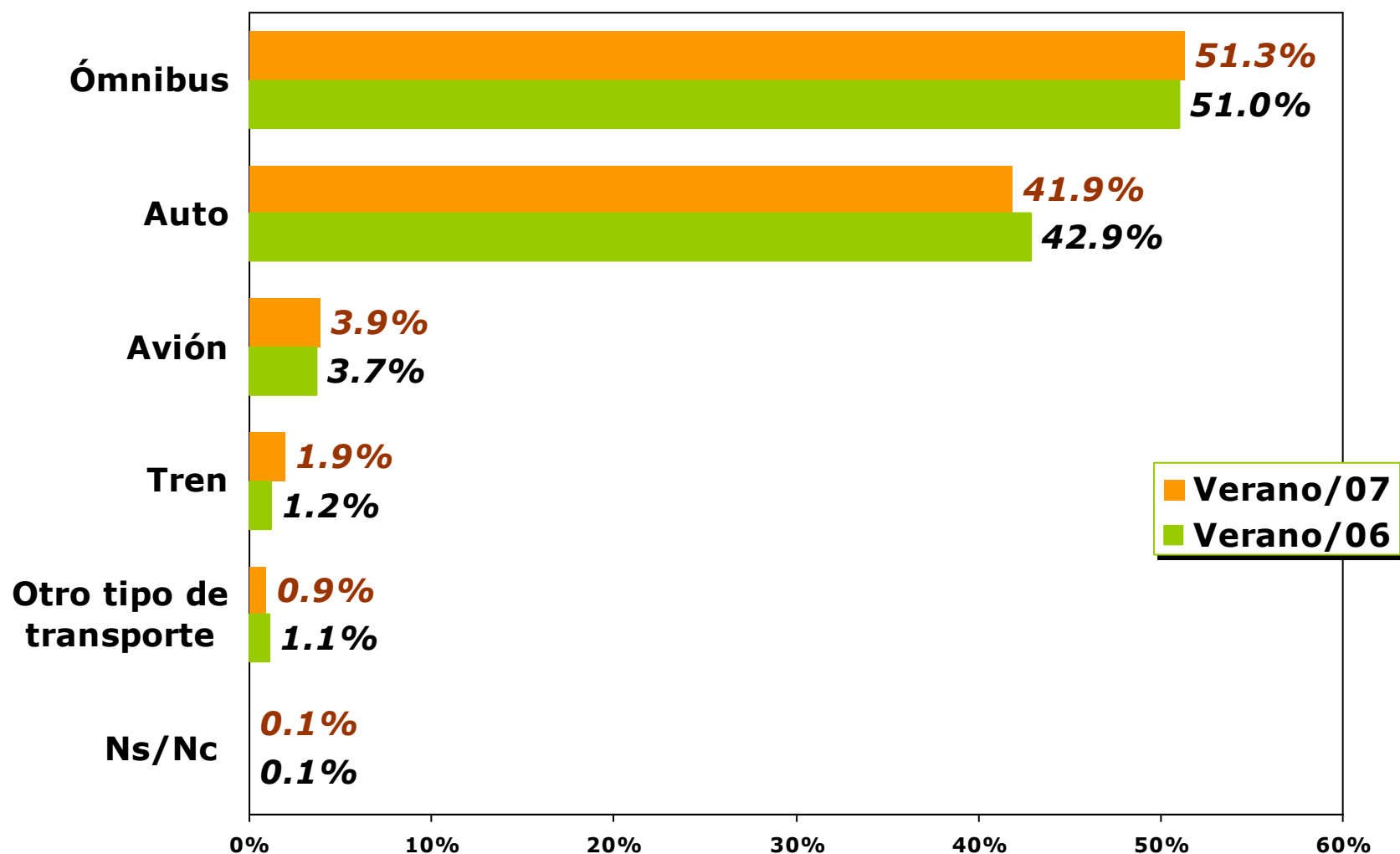


Tipo de transporte utilizado para salir de vacaciones por Región de destino turístico

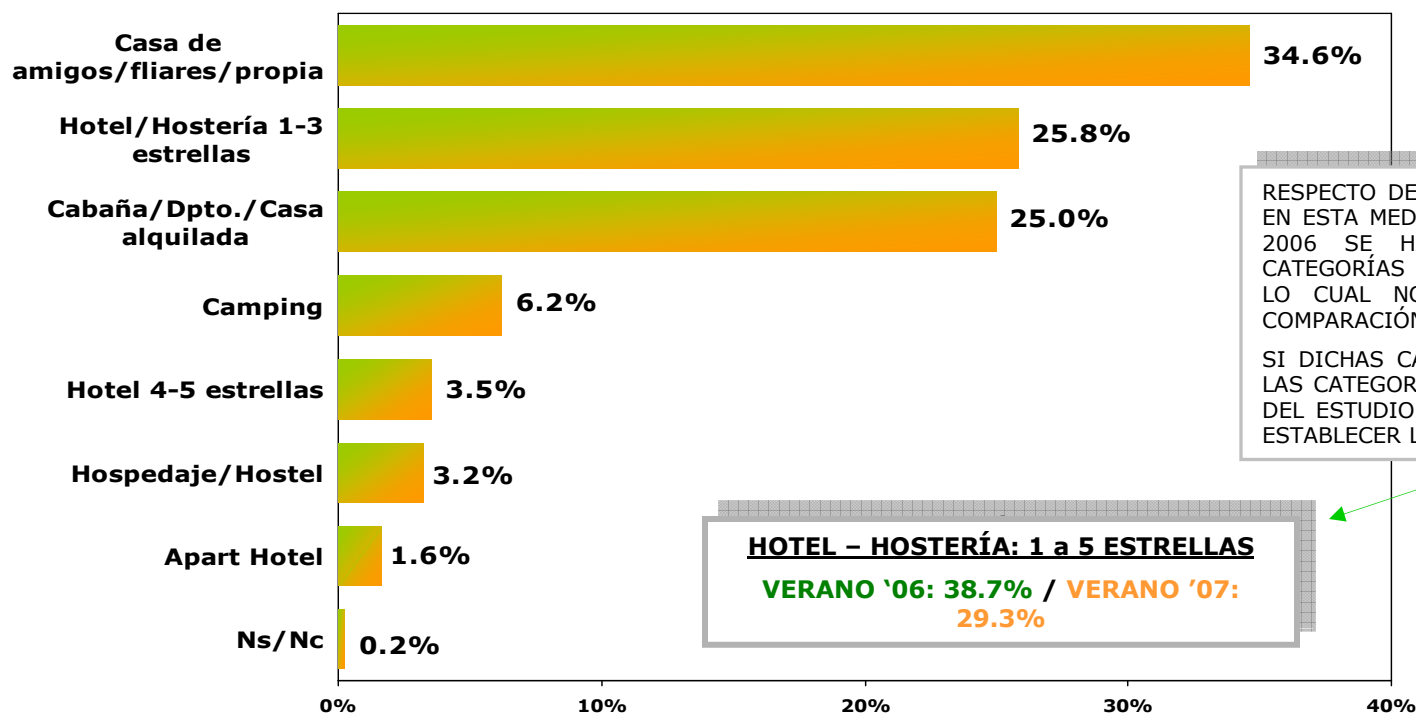
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Tipo de transporte utilizado para salir de vacaciones	Auto	26.2%	53.5%	34.9%	35.1%	30.8%	36.8%	36.3%	41.9%
	Ómnibus	60.5%	40.9%	61.8%	61.3%	64.6%	57.5%	37.4%	51.3%
	Avión	9.9%	1.2%	2.2%	3.7%	2.6%	2.3%	24.0%	3.9%
	Tren	2.7%	3.4%			1.0%	1.1%	1.2%	1.9%
	Otro tipo de transporte	.4%	1.0%	1.0%	.0%	1.0%	2.3%	1.2%	.9%
	Ns/Nc	.4%					.0%	.0%	.0%
Total Fila		9.3%	43.3%	20.7%	6.7%	10.9%	3.1%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Tipo de transporte utilizado – Comparativo Verano '07/Verano '06



Tipo de alojamiento en el que se hospeda



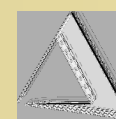
RESPECTO DEL ESTUDIO DE VERANO 2006, EN ESTA MEDICIÓN Y EN LA DE INVIERNO 2006 SE HAN DESAGRAGREGADO LAS CATEGORÍAS "HOTEL" Y "HOSTERÍA", CON LO CUAL NO ES POSIBLE HACER UNA COMPARACIÓN PRECISA.

SI DICHAS CATEGORÍAS SE SUBSUMEN EN LAS CATEGORÍAS MÁS AMPLIAS, COMO LAS DEL ESTUDIO DE VERANO 2006, SE PUEDE ESTABLECER LA SIGUIENTE COMPARACIÓN:

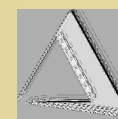
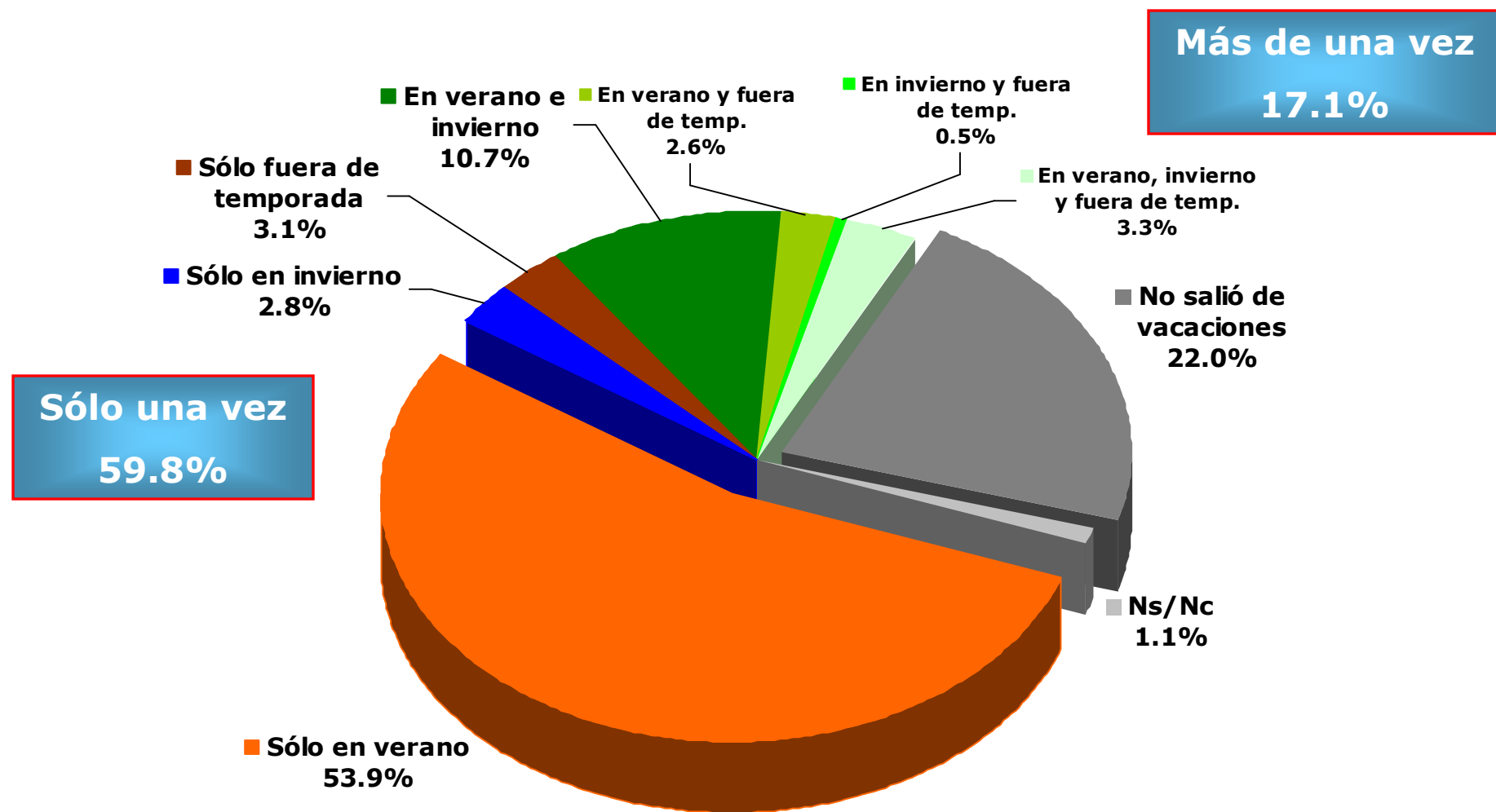
HOTEL - HOSTERÍA: 1 a 5 ESTRELLAS
VERANO '06: 38.7% / VERANO '07: 29.3%

Tipo de alojamiento en el que se hospeda por Región de destino turístico

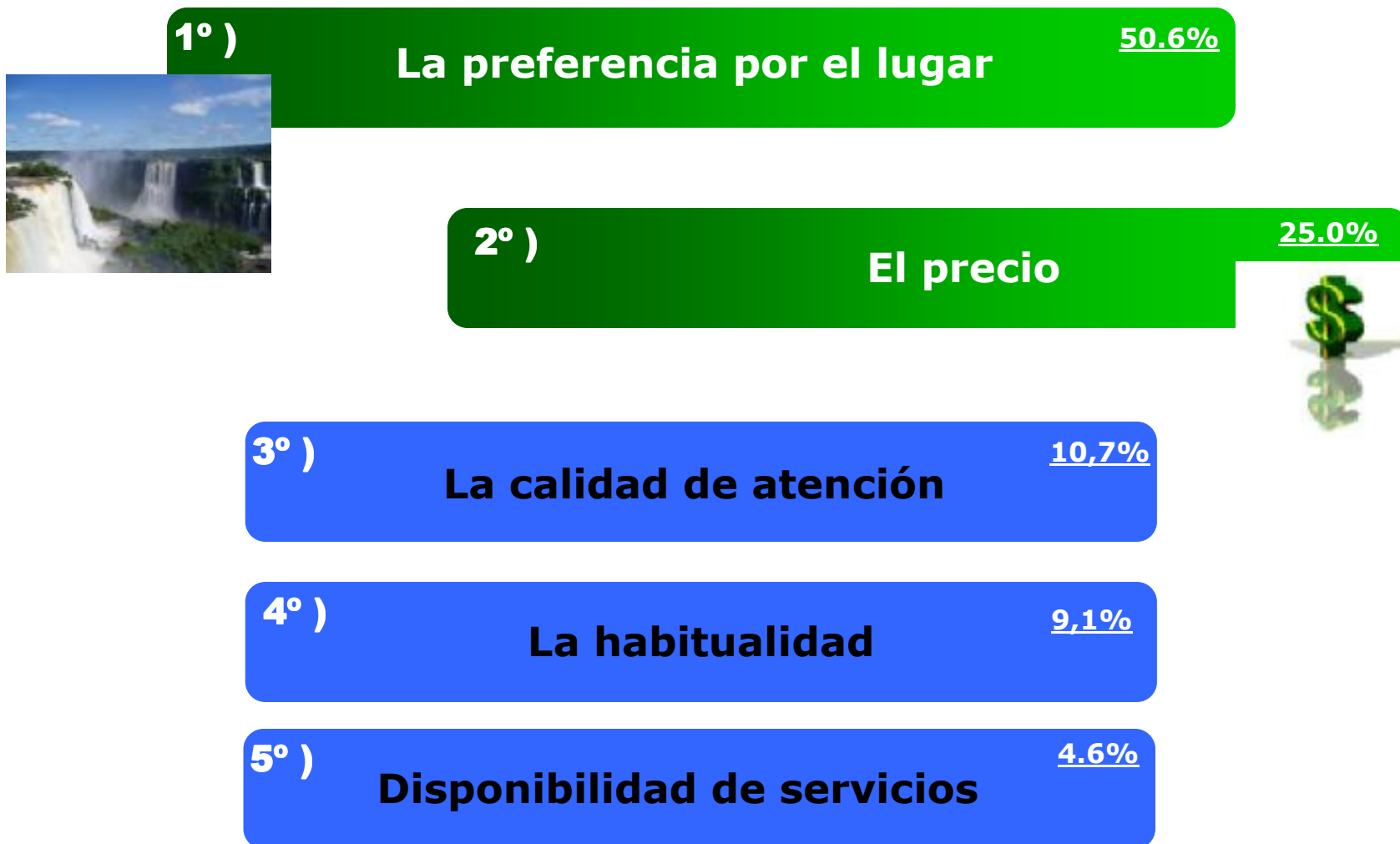
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Tipo de alojamiento en el que se hospeda	Hotel 4-5 estrellas	6.8%	1.5%	2.7%	7.3%	4.9%	3.4%	8.2%	3.5%
	Hotel/Hostería 1-3 estrellas	21.3%	24.4%	32.3%	36.6%	19.2%	25.0%	21.8%	25.9%
	Cabaña/Dpto./Casa alquilada	4.6%	38.9%	18.3%	15.2%	16.2%	3.4%	17.1%	25.0%
	Apart Hotel	.4%	1.0%	2.0%	2.6%	.3%	2.3%	6.5%	1.6%
	Camping		3.4%	11.1%	6.3%	7.8%	20.5%	8.2%	6.2%
	Hospedaje/Hostel	2.7%	.2%	7.0%	5.2%	2.9%	8.0%	8.8%	3.2%
	Casa de amigos/fliars/propia	64.3%	30.3%	26.5%	26.2%	48.7%	37.5%	29.4%	34.5%
	Ns/Nc		.2%	.2%	.5%			.0%	.2%
Total Fila		9.3%	43.3%	20.7%	6.7%	10.9%	3.1%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



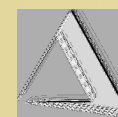
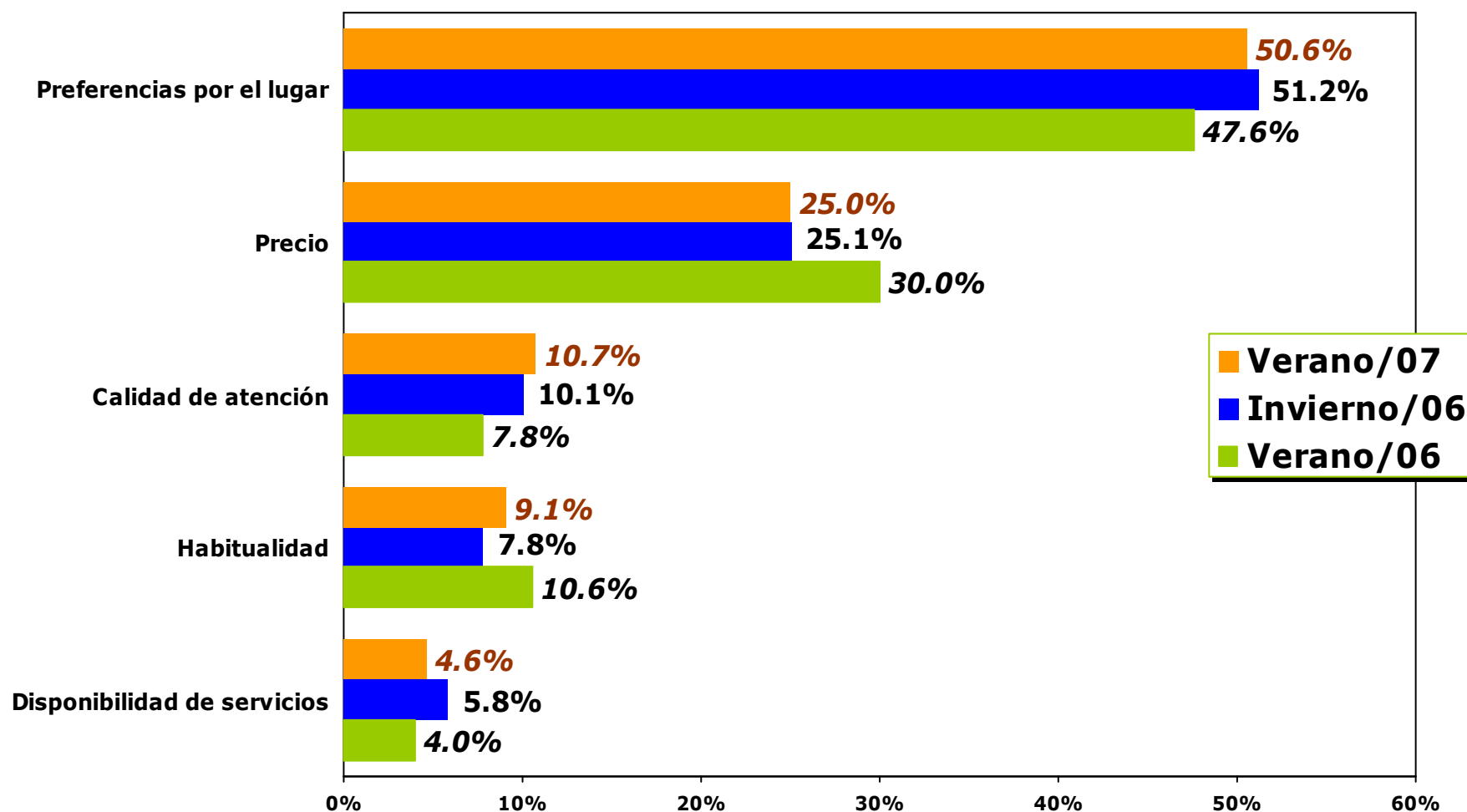
Salida de vacaciones en el año anterior



Resumen de los factores preferidos en primer lugar para la planificación de las vacaciones



Factores preferidos en primer lugar para la planificación de las vacaciones – Comparativo Verano '07/Invierno '06/Verano '06



Factores preferidos en primer lugar para la planificación de las vacaciones

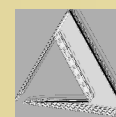
La preferencia por el lugar

50.6%

Lugar asignado a la preferencia por el lugar en la planificación de las vacaciones



1º	50,7 %
2º	25,7 %
3º	13,7 %
4º	8,1 %
5º	1,7 %



Factores preferidos en primer lugar para la planificación de las vacaciones

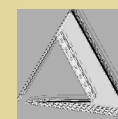
El precio

25.0%

Lugar asignado al precio en la planificación de las vacaciones



1º	25,0 %
2º	28,9 %
3º	16,5 %
4º	14,9 %
5º	14,6 %



Factores preferidos en primer lugar para la planificación de las vacaciones

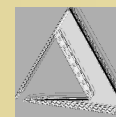
La calidad de atención

10.7%

Lugar asignado a **la calidad de atención**
en la planificación de las vacaciones



1º	10,7 %
2º	17,3 %
3º	28,7 %
4º	35,3 %
5º	8,0 %



Factores preferidos en primer lugar para la planificación de las vacaciones

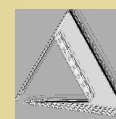
Habitualidad / viene siempre

9.1%

Lugar asignado a la habitualidad en la planificación de las vacaciones



1º	9,1 %
2º	7,3 %
3º	6,0 %
4º	11,1 %
5º	66,4 %



Factores preferidos en primer lugar para la planificación de las vacaciones

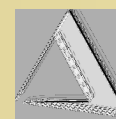
Disponibilidad de servicios

4.6%

Lugar asignado a la habitualidad en la planificación de las vacaciones



1º	4,6 %
2º	21,0 %
3º	35,0 %
4º	30,5 %
5º	9,0 %



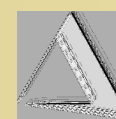
Factores preferidos en primer lugar para la planificación de las vacaciones según región y edad

Resumen de los factores preferidos en primer lugar según región de destino turístico

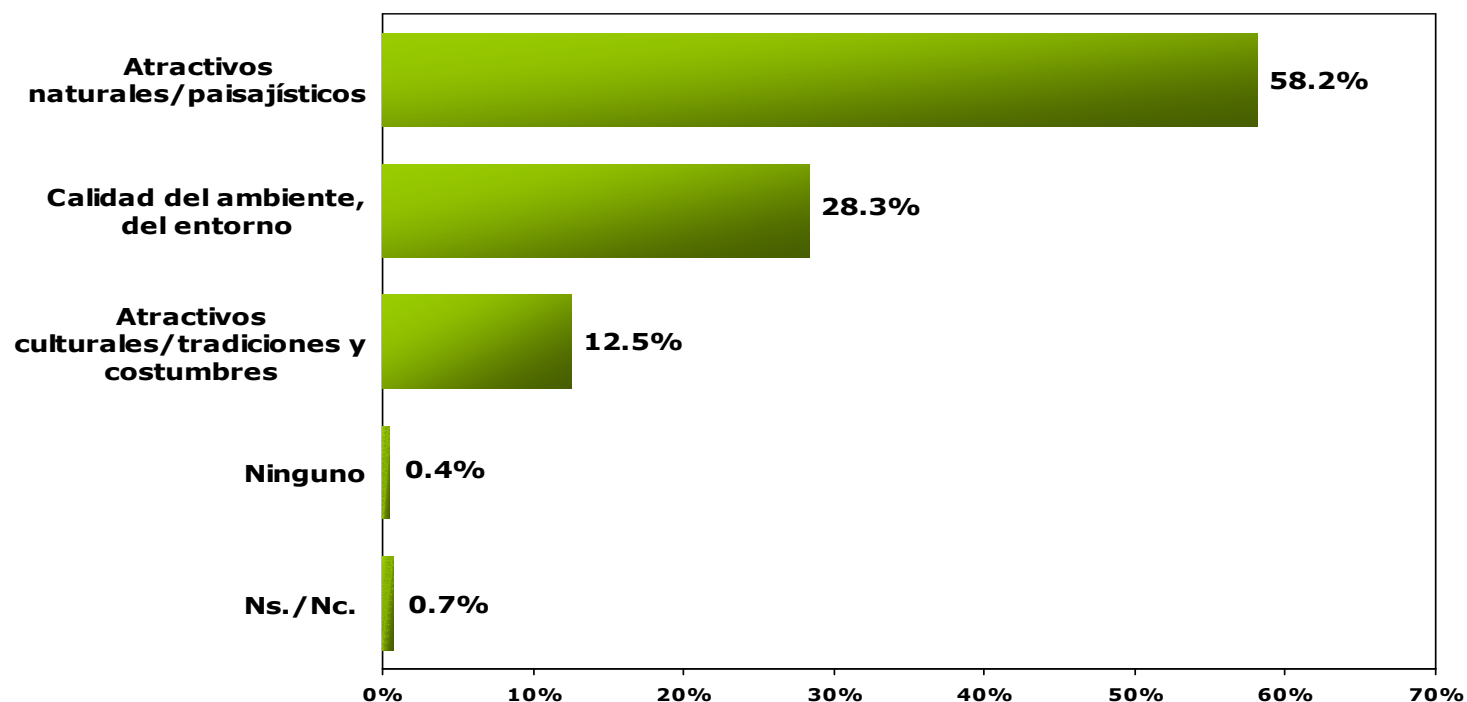
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
Resumen de los factores preferidos en primer lugar en la planificación de las vacaciones	Precio	41.9%	21.5%	23.1%	21.2%	31.2%	28.0%	22.2%	25.0%
	Preferencia por el lugar	40.4%	52.3%	48.4%	58.4%	43.2%	52.3%	65.1%	50.6%
	Disponibilidad de servicios	4.7%	2.7%	8.4%	5.5%	5.1%	3.9%	3.2%	4.6%
	Calidad de atención	10.2%	10.1%	12.9%	9.7%	14.0%	8.6%	4.0%	10.7%
	Habitualidad	2.7%	13.3%	7.2%	5.2%	6.5%	7.1%	5.5%	9.1%

Resumen de los factores preferidos en primer lugar según nivel educativo

		* Nivel de estudios			Total
		Primarios	Secundarios	Universitarios	
Resumen de los factores preferidos en primer lugar en la planificación de las vacaciones	Precio	37.5%	27.6%	18.7%	25.0%
	Preferencia por el lugar	35.6%	44.8%	60.6%	50.6%
	Disponibilidad de servicios	4.4%	3.7%	5.5%	4.6%
	Calidad de atención	12.8%	13.0%	7.9%	10.7%
	Habitualidad	9.8%	10.9%	7.3%	9.1%

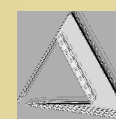


Atractivo más importante del turismo

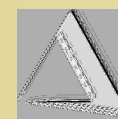
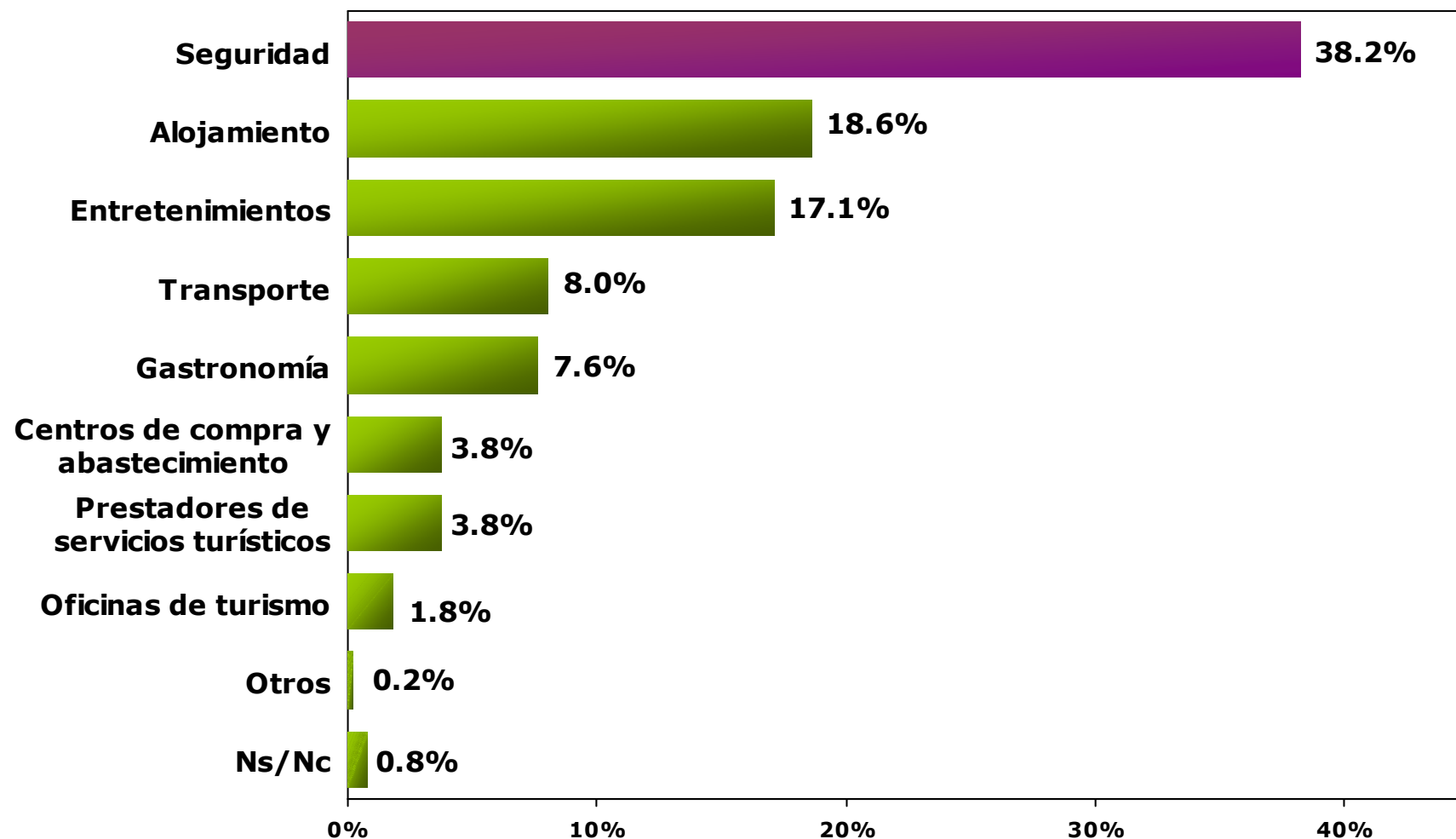


Aspecto más importantes del turismo por Región de destino turístico

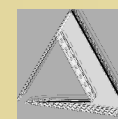
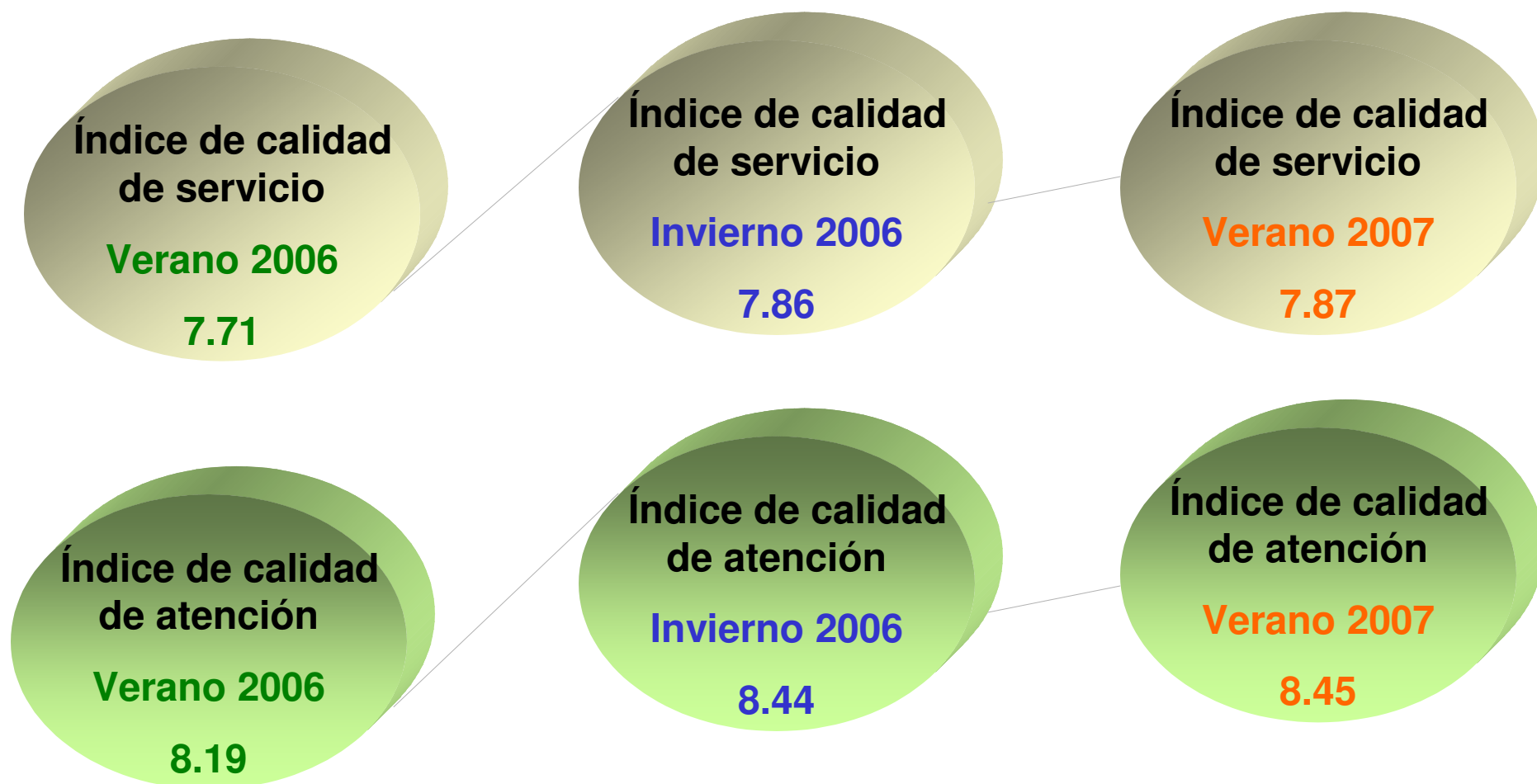
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Aspecto más importantes del turismo	Atractivos naturales/paisajísticos	43.1%	50.7%	66.8%	79.5%	60.4%	57.5%	78.2%	58.2%
	Atractivos culturales/tradiciones y costumbres	40.8%	6.2%	11.6%	9.5%	16.9%	25.3%	5.9%	12.5%
	Calidad del ambiente, del entorno	16.0%	42.1%	18.6%	11.1%	22.7%	17.2%	15.3%	28.3%
	Ninguno		.5%	.5%	.0%			.6%	.4%
	No sabe/No contesta		.5%	2.6%	.0%		.0%		.7%
Total Fila		9.2%	43.4%	20.7%	6.7%	10.9%	3.1%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Servicio más importante vinculado al turismo



Índices de calidad de servicio y de atención - Comparativo Verano '07/Invierno '06/Verano '06

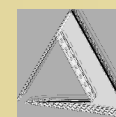


Escalas de satisfacción Calidad de Servicios

Atractivos turísticos y/o paseos 8.85
Entretenimientos y actividades culturales y recreativas 8.37
Alojamiento 8.29
Centros de compras 8.23
Centro comercial/ferias artesanales 8.19
Comunicaciones/telefonía/Internet 8.18
Gastronomía 8.10
Iluminación pública 7.96

**Índice de
calidad de
servicio**
7.87

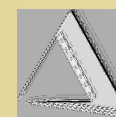
Servicio de seguridad 7.89
Centros de información turística 7.85
Prestadores de servicios turísticos 7.84
Transporte de larga-media distancia 7.74
Carteles y señalización 7.73
Bancos/Cajeros automáticos 7.66
Transporte local 7.18
Cuidado ambiental 6.67
Limpieza, higiene, baños públicos 6.66



Matriz de evaluación por región (puntajes máximos y mínimos)

Calidad de Servicios

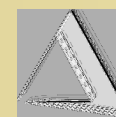
	CABA	Bs. As.	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	Total
Transporte larga – media distancia	7.78	7.59	7.72	7.59	8.23	7.78	7.81	7.74
Transporte local	7.52	6.82	7.04	7.41	7.80	7.30	7.15	7.18
Alojamiento	8.41	8.26	8.24	8.41	8.45	8.10	8.17	8.29
Gastronomía	7.97	8.13	8.04	8.05	8.19	8.25	8.06	8.10
Señalización	8.02	7.64	7.79	7.70	7.99	7.35	7.36	7.73
Centros de información turística	6.41	7.66	8.26	8.01	8.03	7.35	7.89	7.85
Prestadores de servicios turísticos	6.87	7.81	7.97	8.24	7.69	7.40	7.86	7.84
Comunicaciones	8.30	8.30	8.09	8.10	8.08	8.23	7.58	8.18
Bancos – cajeros	8.30	7.48	7.43	7.95	8.03	8.25	7.33	7.66
Atractivos turísticos	8.95	8.66	8.83	9.26	9.09	8.89	9.18	8.85
Entretenimientos – act. Culturales	8.83	8.39	8.27	7.94	8.68	8.29	7.68	8.37
Centros de compras	8.81	8.23	8.28	7.90	8.34	7.97	7.53	8.23
Seguridad	7.44	7.46	8.20	8.55	8.51	8.38	8.53	7.89
Iluminación	7.94	7.75	8.13	8.30	8.31	7.88	7.98	7.96
Cuidado ambiental	4.75	6.12	7.39	8.03	7.80	7.14	7.36	6.67
Limpieza – baños públicos	5.02	6.03	7.28	7.89	7.88	6.87	7.20	6.66
Centro comercial / ferias artesanales	8.24	8.08	8.41	8.36	8.35	8.21	7.58	8.19
Índice de calidad de servicio	7.67	7.72	8.01	8.13	8.25	7.90	7.81	7.87



Escalas de satisfacción - Calidad de servicio

Comparativo Verano '07/Invierno '06/Verano '06 (1)

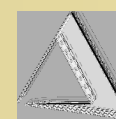
ÍNDICES DE CALIDAD DE SERVICIO	VERANO 2007 7.87	INVIERNO 2006 7.86	VERANO 2006 7.71
Atractivos turísticos y/o paseos	8.85	8.90 ↑	8.63
Entretenimientos y actividades culturales y recreativas	8.37	8.33 ↑	8.08
Alojamiento	8.29 ↓	8.37 ↑	8.05
Centros de compras	8.23	8.25 ↑	7.93
Centro comercial/ferias artesanales	8.19	8.12	---
Comunicaciones/telefonía/Internet	8.18	8.12	8.16
Gastronomía	8.10 ↓	8.28 ↑	7.90
Iluminación pública	7.96 ↑	7.83	7.83
Servicio de seguridad	7.89	7.84 ↓	7.93



Escalas de satisfacción - Calidad de servicio

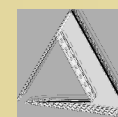
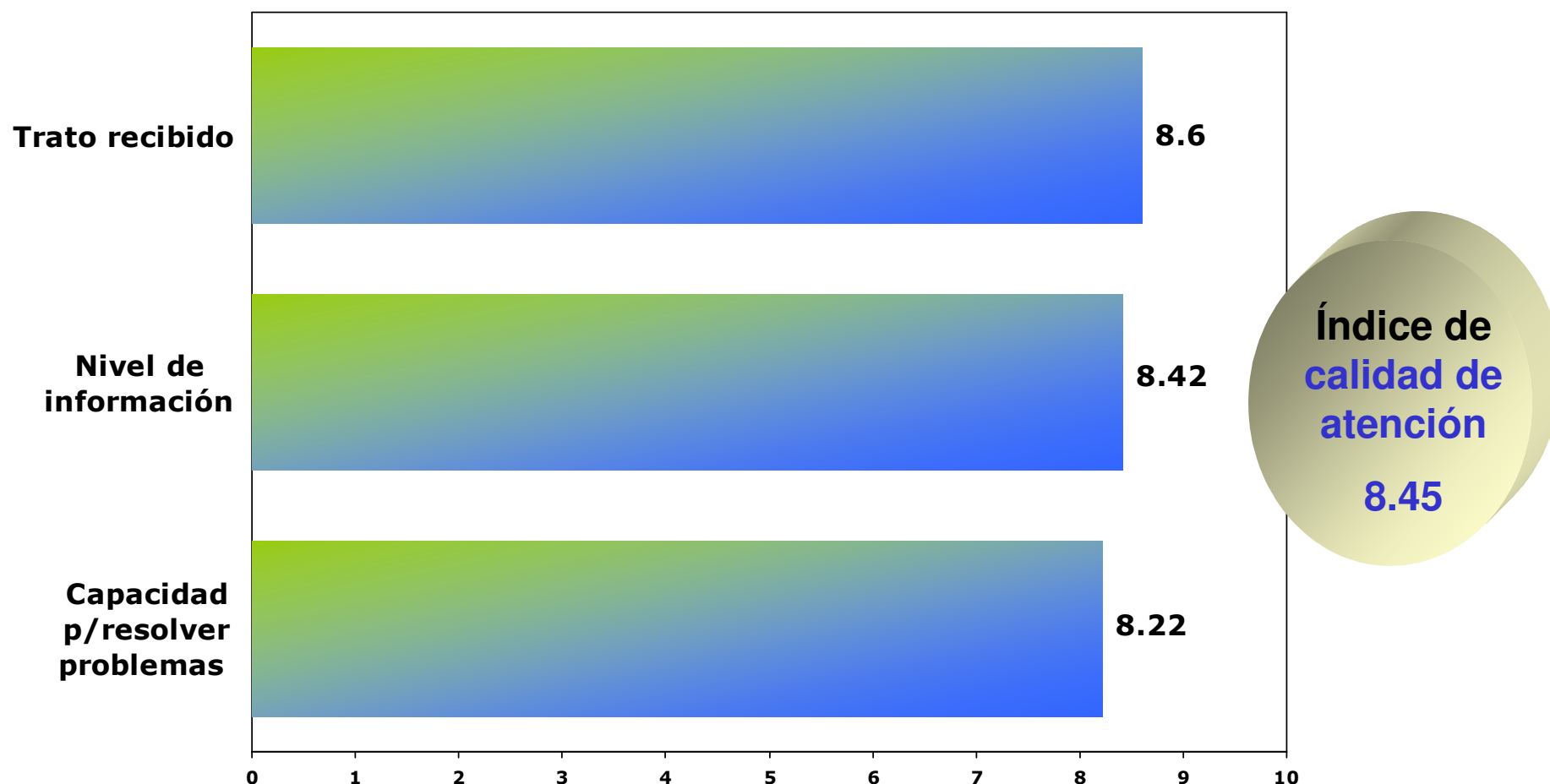
Comparativo Verano '07/Invierno '06/Verano '06 (2)

ÍNDICES DE CALIDAD DE SERVICIO	VERANO 2007 7.86	INVIERNO 2006 7.86	VERANO 2006 7.71
Centros de información turística	7.85 ↑	7.62 ↓	7.76
Prestadores de servicios turísticos	7.84 ↑	7.76	7.76
Transporte de larga-media distancia	7.74 ↓	7.95 ↑	7.74
Carteles y señalización	7.73 ↑	7.53	7.54
Bancos/Cajeros automáticos	7.66 ↓	8.12 ↑	7.49
Transporte local	7.18 ↓	7.57 ↑	6.96
Cuidado ambiental	6.67	6.66	6.71
Limpieza, higiene, baños públicos	6.66	6.64	6.57



Escalas de satisfacción

Calidad de Atención



Matriz de evaluación por región (puntajes máximos y mínimos)

Calidad de Atención

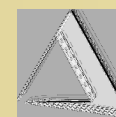
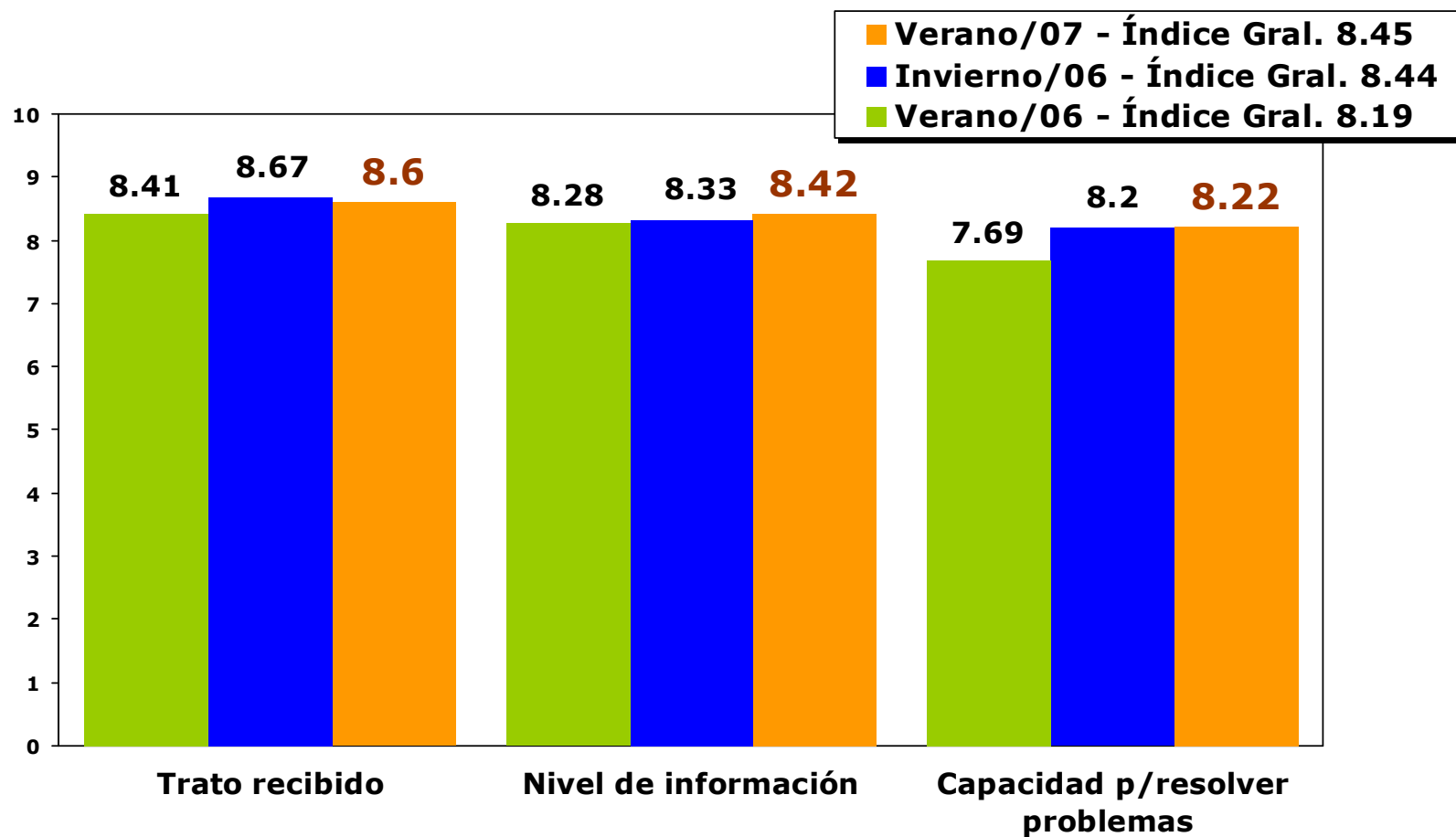
	CABA	Bs. As.	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	Total
Trato recibido	8.19	8.38	8.83	9.02	9.05	9.01	8.56	8.60
Nivel de información	8.11	8.25	8.64	8.76	8.84	8.33	8.12	8.42
Capacidad para resolver problemas	8.02	8.10	8.38	8.42	8.73	8.03	7.78	8.22
Índice de calidad de atención	8.09	8.26	8.68	8.78	8.91	8.54	8.23	8.45



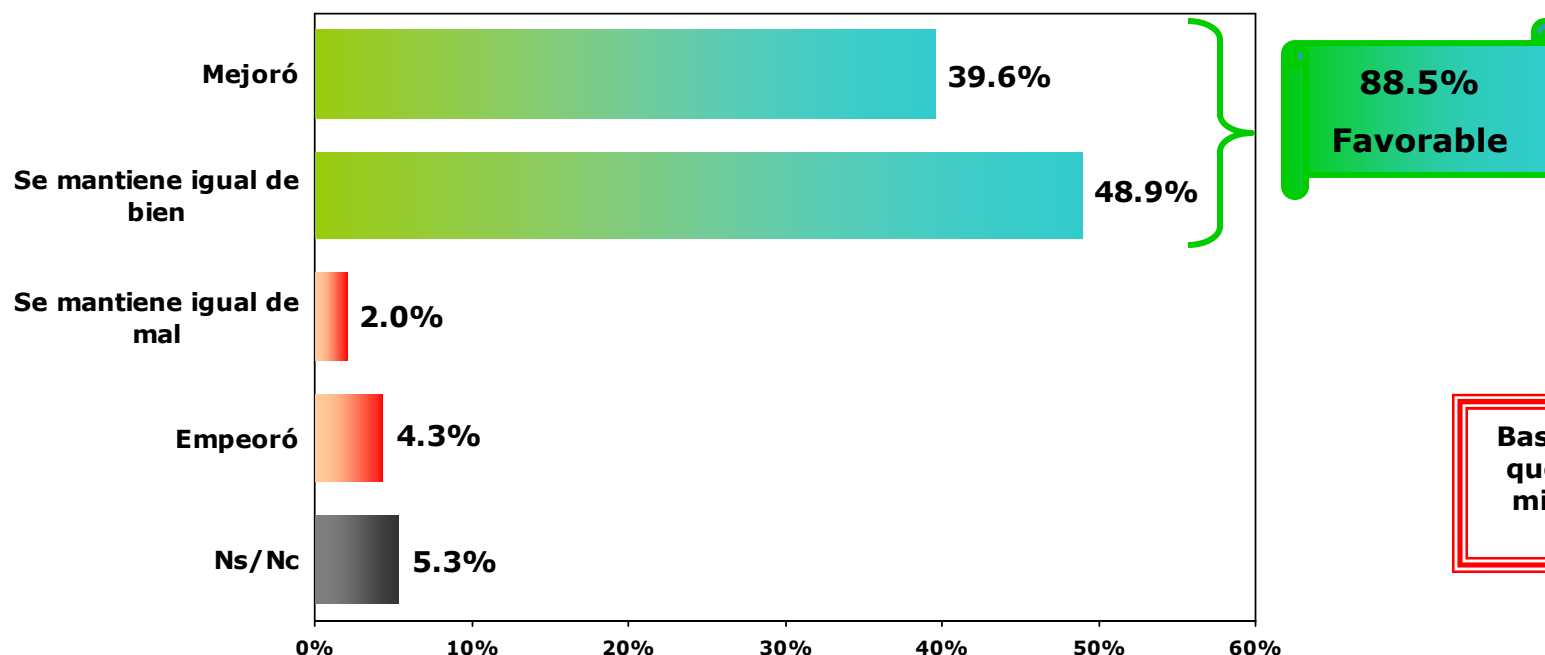
Escalas de satisfacción

Calidad de Atención

Comparativo Verano '07/Invierno '06/Verano '06



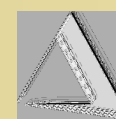
Evaluación de la calidad de los servicios y de la atención respecto de visitas anteriores



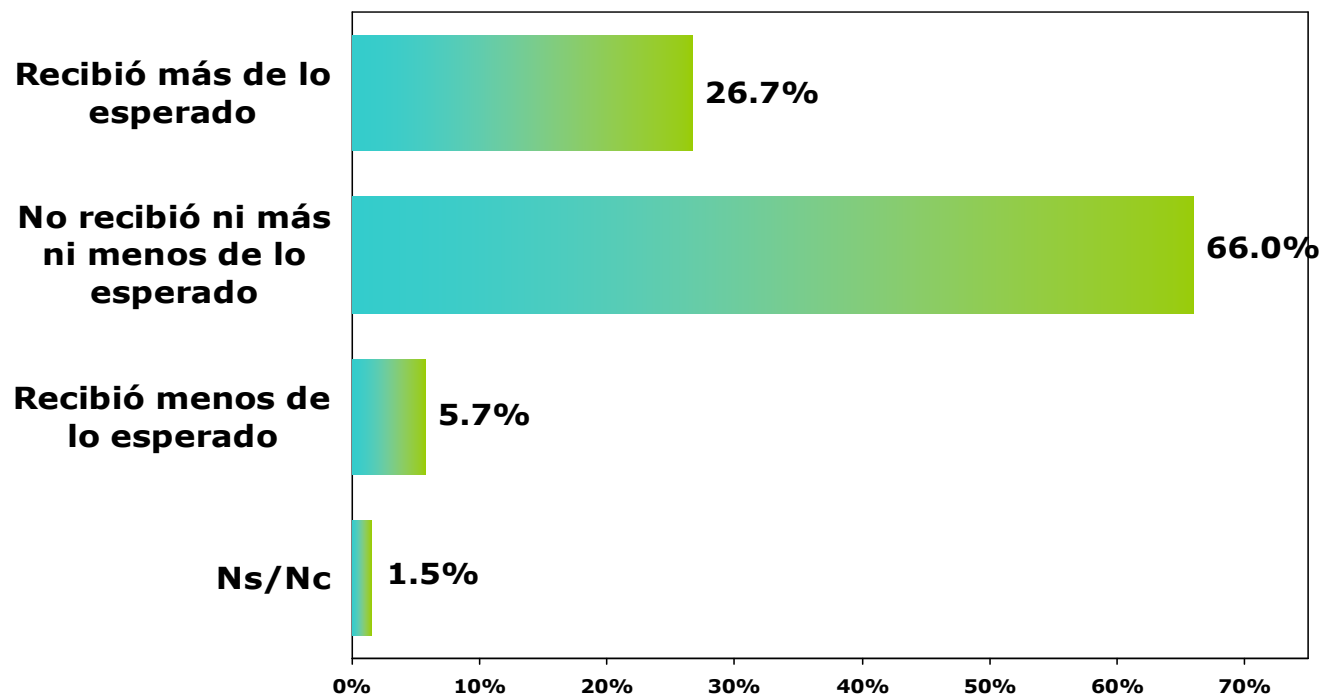
Base: entrevistados que ya visitaron el mismo destino de vacaciones.

Evaluación de la calidad de los servicios y de la atención respecto de visitas anteriores por Región de destino turístico

		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Evaluación de la calidad de los servicios y de la atención respecto de visitas anteriores	Mejoró	44.6%	33.6%	37.1%	38.6%	66.8%	54.7%	36.2%	39.6%
	Se mantiene igual de bien	42.2%	55.8%	47.1%	51.8%	26.0%	32.1%	54.3%	49.0%
	Se mantiene igual de mal	2.5%	2.0%	1.9%	2.4%	.5%	1.9%	1.1%	1.9%
	Empeoró	4.4%	5.6%	2.7%	1.2%	1.9%	5.7%	3.2%	4.3%
	Ns/Nc	6.4%	2.9%	11.2%	6.0%	4.8%	5.7%	5.3%	5.2%
Total Fila		10.0%	50.6%	18.0%	4.1%	10.2%	2.6%	4.6%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

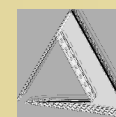


Evaluación de los servicios en relación con sus expectativas

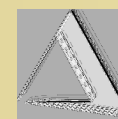
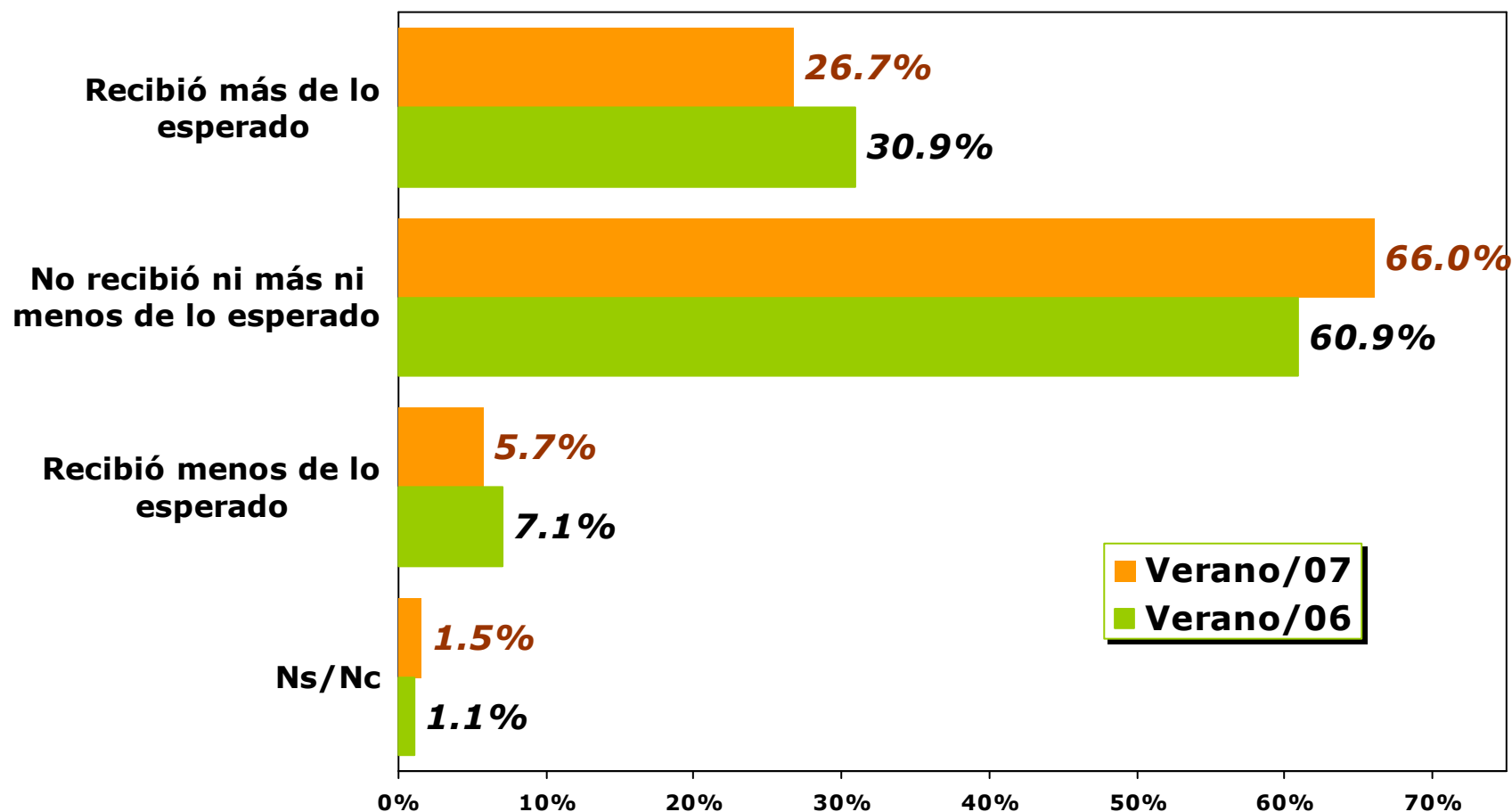


Evaluación de los servicios en relación con sus expectativas por Región de destino turístico

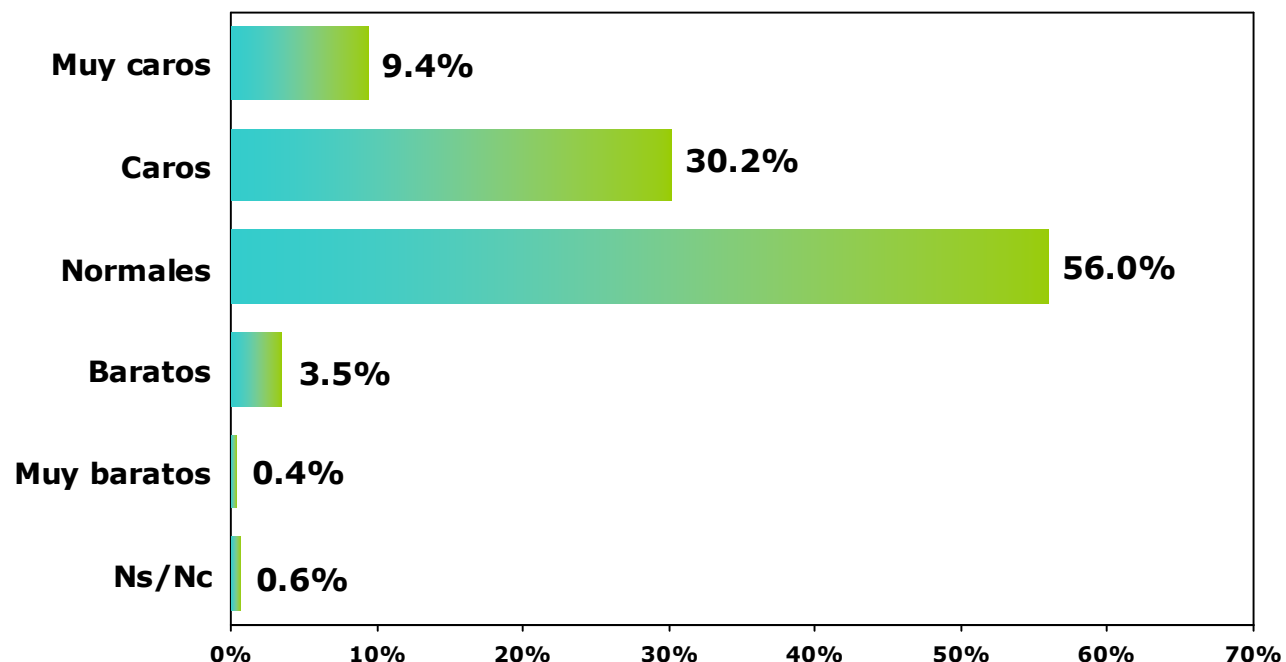
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Evaluación de los servicios en relación con sus expectativas	Recibió más de lo esperado	30.4%	16.8%	27.9%	39.8%	49.0%	37.1%	28.7%	26.7%
	Recibió menos de lo esperado	3.4%	5.2%	7.0%	5.8%	7.2%	5.6%	7.6%	5.8%
	No recibió ni más ni menos	65.8%	76.1%	64.1%	53.4%	43.5%	55.1%	59.6%	65.9%
	Ns/Nc	.4%	2.0%	1.0%	1.0%	.3%	2.2%	4.1%	1.5%
Total Fila		9.3%	43.3%	20.7%	6.7%	10.8%	3.1%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Evaluación de los servicios en relación con sus expectativas – Comparativo Verano '07/Verano '06

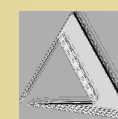


Evaluación de los precios en relación con los servicios ofrecidos

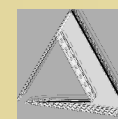
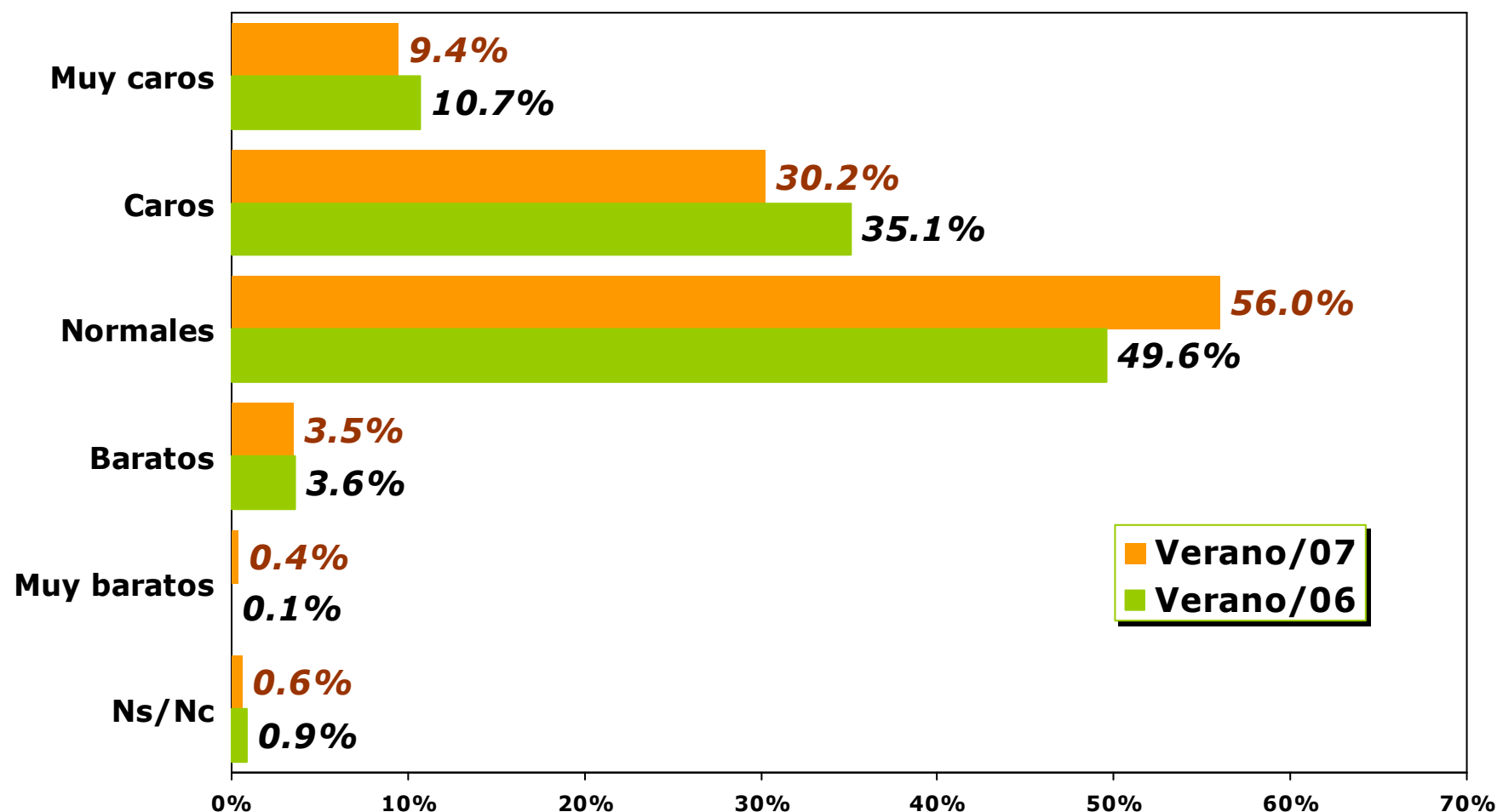


Evaluación de los precios en relación con los servicios ofrecidos (agrup.) por Región de destino turístico

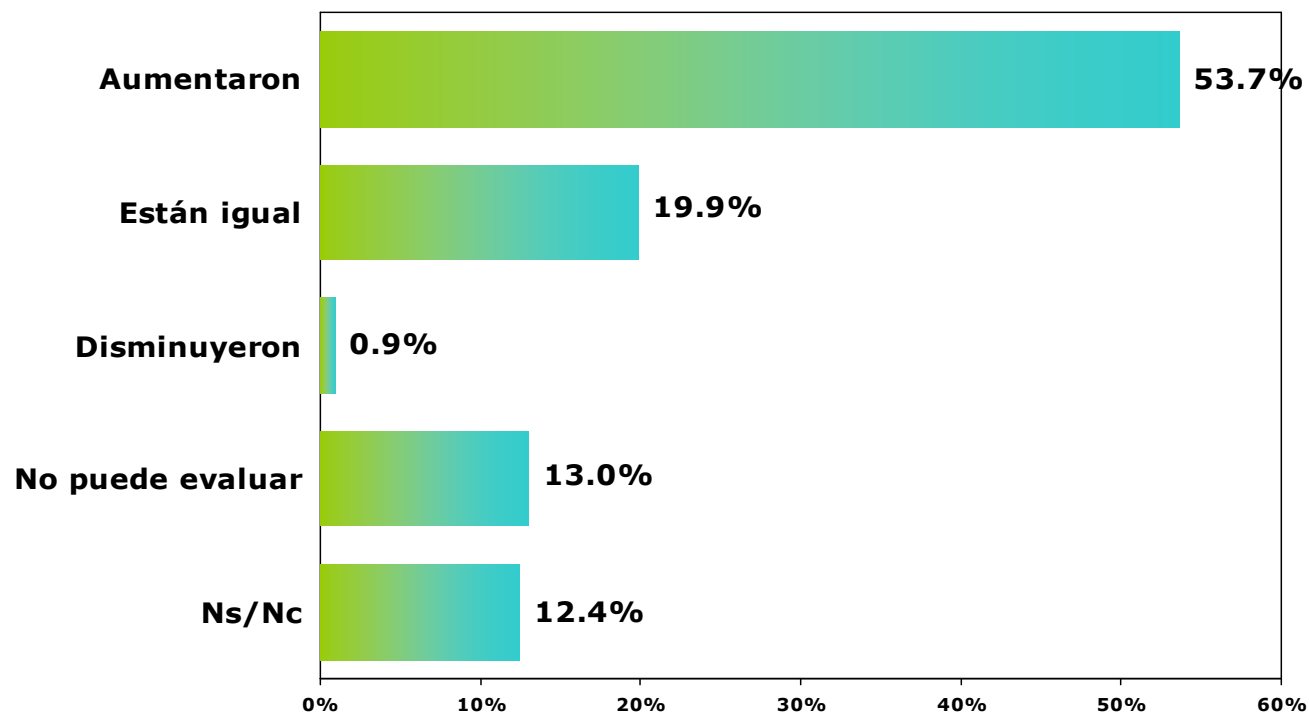
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Evaluación de los precios en relación con los servicios ofrecidos (agrup.)	Caros	50.4%	41.2%	36.9%	23.2%	29.3%	17.0%	70.6%	39.7%
	Normales	45.8%	56.9%	56.8%	71.1%	62.9%	65.9%	28.8%	56.0%
	Baratos	3.4%	1.5%	5.1%	5.8%	7.5%	15.9%	.6%	3.7%
	Ns/Nc	.4%	.5%	1.2%	.0%	.3%	1.1%	.0%	.6%
Total Fila		9.3%	43.4%	20.7%	6.7%	10.8%	3.1%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Evaluación de los precios en relación con los servicios ofrecidos – Comparativo Verano '07/Verano '06

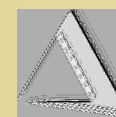


Evaluación de los precios en comparación con el año pasado

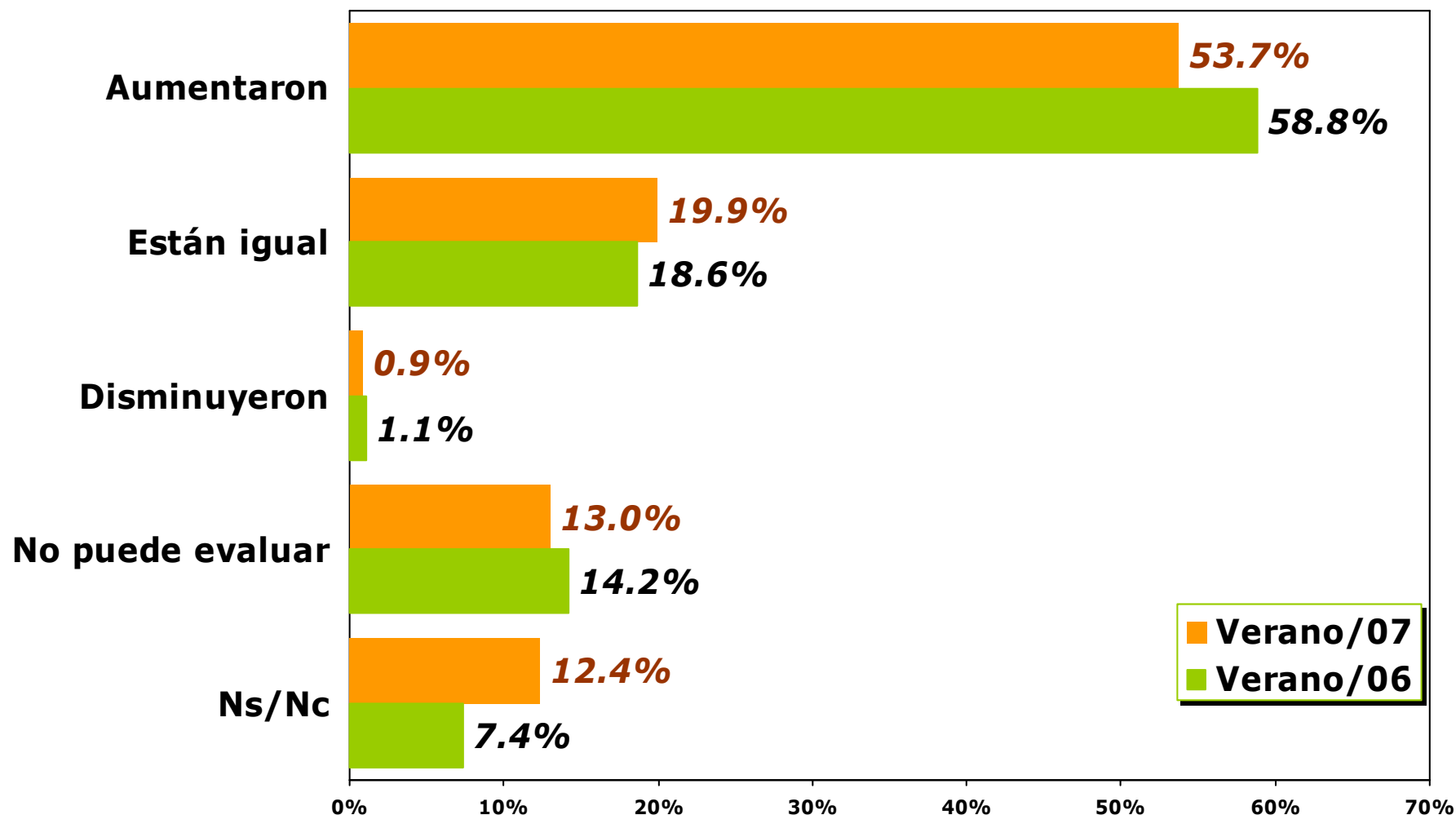


Evaluación de los precios en general respecto del año pasado por Región de destino turístico

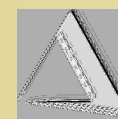
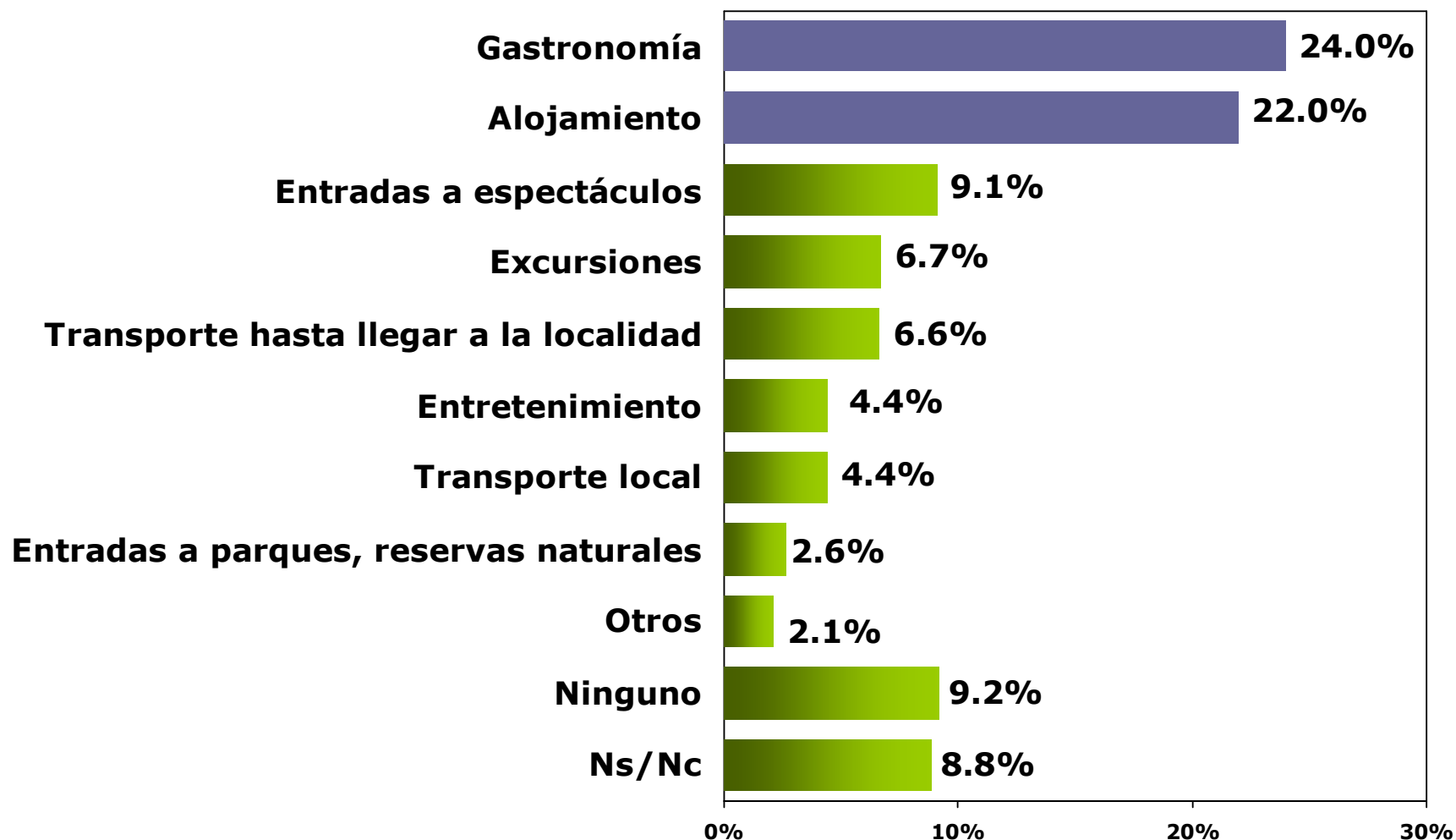
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Evaluación de los precios en general respecto del año pasado	Aumentaron	56.3%	60.9%	39.1%	48.2%	48.1%	46.1%	70.4%	53.8%
	Están igual	16.5%	21.9%	18.8%	23.6%	20.1%	23.6%	7.1%	19.8%
	Disminuyeron	.4%	.7%	1.0%	.5%	2.3%	2.2%	.0%	.9%
	No puede evaluar	9.2%	13.8%	10.6%	13.1%	15.3%	22.5%	12.4%	13.0%
	Ns/Nc	17.6%	2.7%	30.4%	14.7%	14.3%	5.6%	10.1%	12.4%
Total Fila		9.2%	43.4%	20.7%	6.7%	10.9%	3.1%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



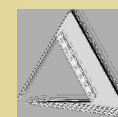
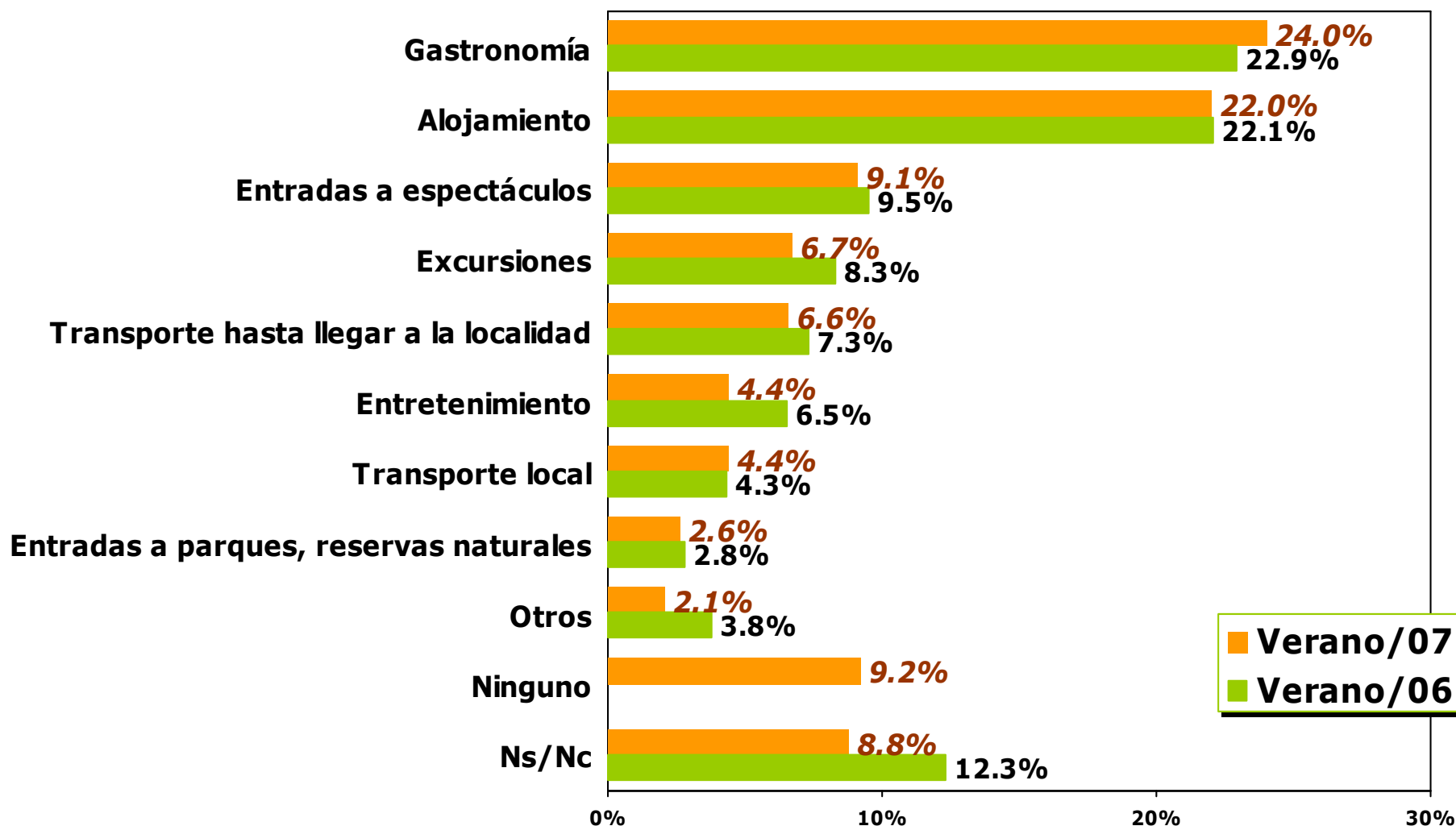
Evaluación de los precios en comparación con el año pasado – Comparativo Verano '07/Verano '06



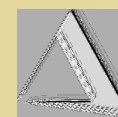
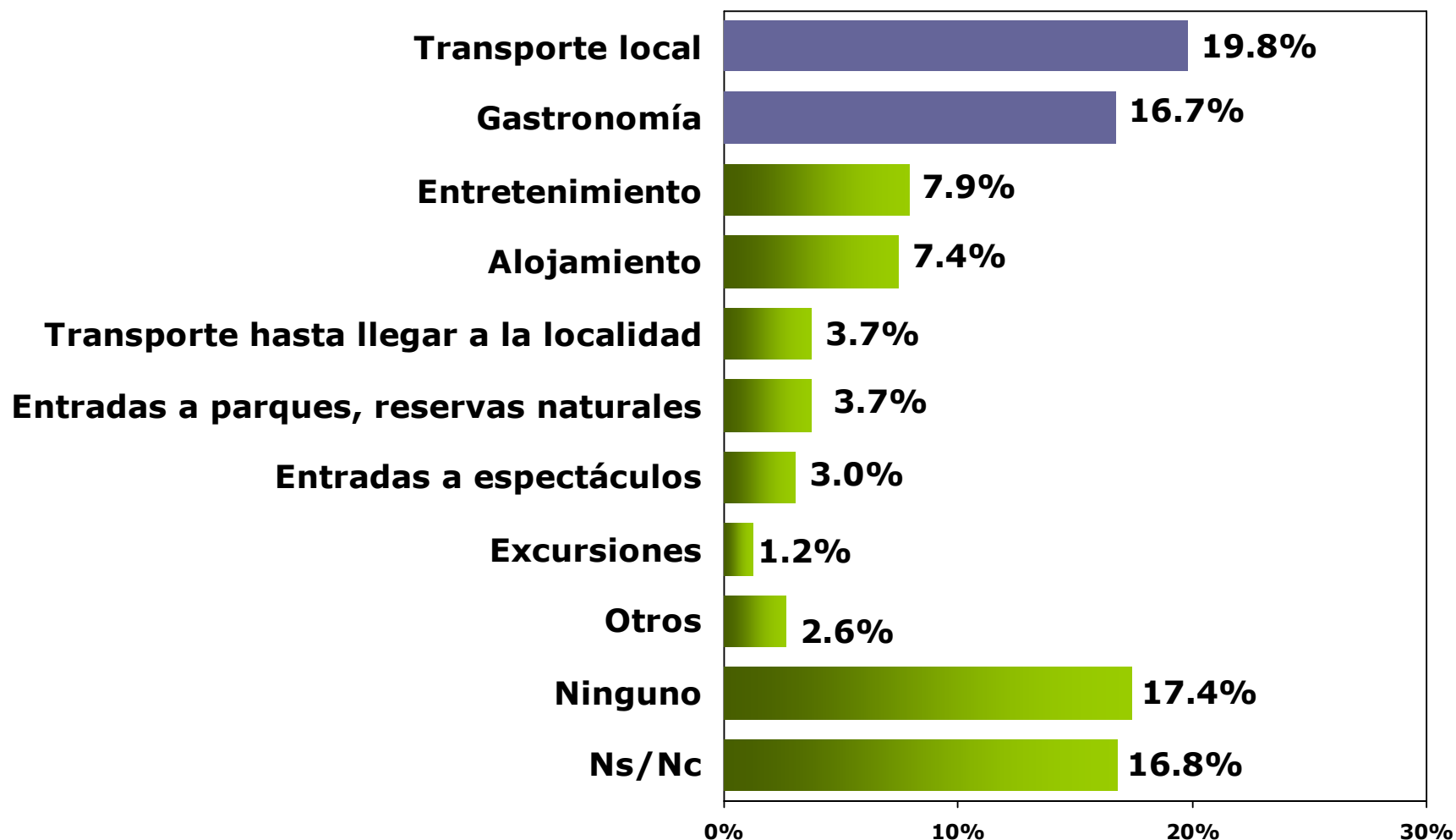
Servicio más costoso en relación a la calidad y atención recibidas



Servicio más costoso en relación a la calidad y atención recibidas – Comparativo Verano '07/Verano '06



Servicio más barato en relación a la calidad y atención recibidas



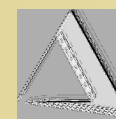
Servicio más caro y más barato en relación a la calidad del servicio brindado y la atención recibida según región

Servicio más caro en relación a la calidad y atención recibidas por Región de destino turístico

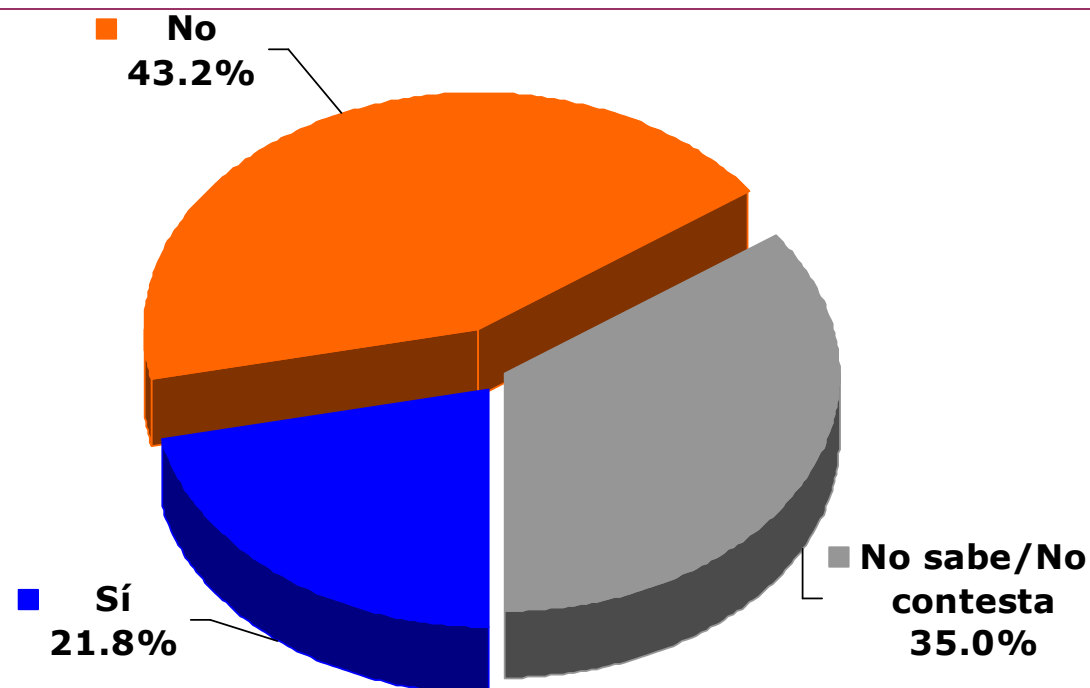
		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Servicio más caro en relación a la calidad y atención recibidas	Transporte hasta llegar a la localidad	8.0%	5.2%	3.9%	8.9%	10.7%	11.2%	11.2%	6.6%
	Transporte local	1.9%	3.7%	3.4%	9.4%	7.8%	6.7%	4.1%	4.4%
	Alojamiento	12.2%	27.5%	21.8%	12.0%	19.4%	13.5%	17.2%	22.0%
	Gastronomía	38.5%	22.7%	28.2%	15.7%	17.8%	14.6%	22.5%	24.0%
	Entretenimiento	6.1%	5.0%	3.8%	2.1%	5.8%	3.4%	1.8%	4.5%
	Entradas a parques, reservas naturales	6.1%	2.4%	1.5%	2.6%	2.3%	2.2%	3.6%	2.6%
	Entradas a espectáculos	10.7%	14.3%	4.9%	2.1%	6.1%	3.4%	.6%	9.2%
	Excursiones	2.7%	5.0%	3.4%	15.2%	6.1%	15.7%	23.7%	6.7%
	Otros	1.9%	1.2%	2.0%	6.3%	1.6%	3.4%	4.1%	2.1%
	Ninguno	7.3%	5.2%	11.6%	19.4%	17.2%	11.2%	5.3%	9.2%
	Ns/Nc	4.6%	7.9%	15.4%	6.3%	5.2%	14.6%	5.9%	8.8%
Total Fila		9.2%	43.4%	20.7%	6.7%	10.9%	3.1%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Servicio más barato en relación a la calidad y atención recibidas por Región de destino turístico

		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Servicio más barato en relación a la calidad y atención recibidas	Transporte hasta llegar a la localidad	1.9%	4.2%	5.1%	1.0%	2.3%	3.4%	3.5%	3.7%
	Transporte local	50.8%	20.0%	8.2%	15.2%	20.5%	13.6%	16.9%	19.7%
	Alojamiento	4.2%	7.7%	8.7%	5.8%	7.5%	13.6%	5.2%	7.4%
	Gastronomía	9.2%	20.0%	10.9%	18.8%	20.8%	28.4%	8.1%	16.6%
	Entretenimiento	3.4%	12.1%	4.8%	5.2%	6.5%	3.4%	3.5%	7.9%
	Entradas a parques, reservas naturales	1.1%	.7%	2.6%	11.5%	9.4%	3.4%	14.0%	3.7%
	Entradas a espectáculos	1.9%	3.7%	2.6%	4.7%	2.0%	3.4%	1.7%	3.0%
	Excursiones	.4%	.7%	2.0%	2.6%	.7%	1.1%	1.7%	1.2%
	Otros	4.2%	.7%	6.6%	1.0%	.3%	3.4%	4.1%	2.5%
	Ninguno	16.4%	13.3%	18.5%	25.7%	22.8%	11.4%	28.5%	17.4%
	Ns/Nc	6.5%	17.0%	30.1%	8.4%	7.2%	14.8%	12.8%	16.8%
Total Fila		9.2%	43.3%	20.7%	6.7%	10.8%	3.1%	6.1%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

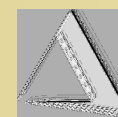


Conocimiento sobre precios diferenciales para turistas extranjeros

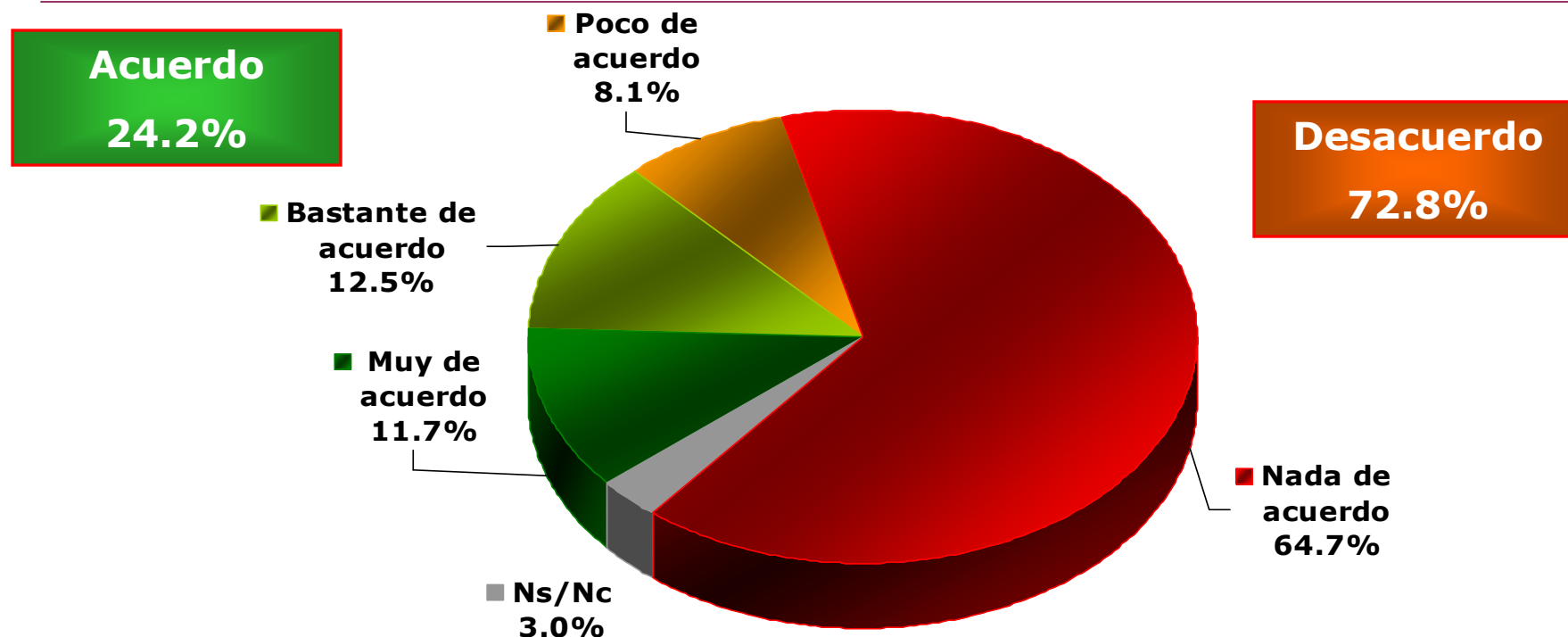


Conocimiento sobre precios diferenciales que deben pagar por algunos servicios los turistas extranjeros por Región de destino turístico

		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Conocimiento sobre precios diferenciales que deben pagar por algunos servicios los turistas extranjeros	Sí	35.1%	16.0%	15.4%	19.4%	29.2%	18.2%	56.7%	21.8%
	No	31.3%	36.5%	63.3%	54.5%	43.5%	26.1%	36.3%	43.2%
	Ns/Nc	33.6%	47.5%	21.3%	26.2%	27.3%	55.7%	7.0%	35.0%
Total Fila		9.2%	43.4%	20.7%	6.7%	10.9%	3.1%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

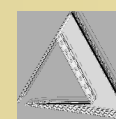


Grado de acuerdo con que los turistas extranjeros paguen precios diferenciales

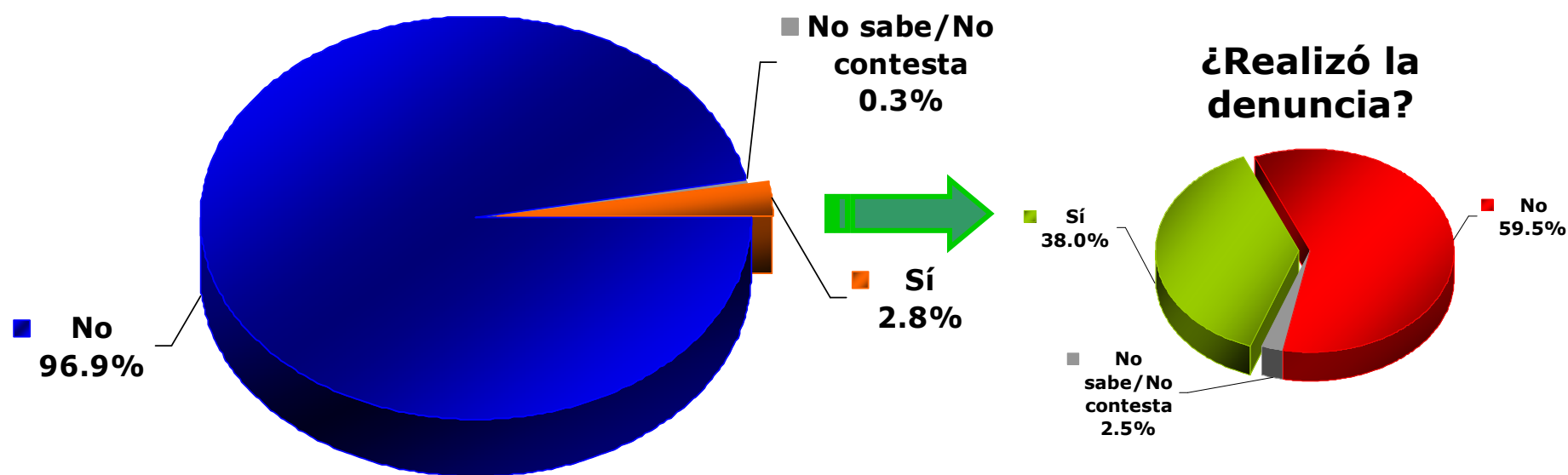


Grado de acuerdo con que los turistas extranjeros paguen precios diferenciales por algunos servicios (agrup.) por Región de destino turístico

		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Grado de acuerdo con que los turistas extranjeros paguen precios diferenciales por algunos servicios (agrup.)	Muy/Bastante de acuerdo	25.2%	20.7%	21.8%	26.3%	30.3%	25.0%	42.1%	24.2%
	Poco/Nada de acuerdo	72.9%	76.4%	76.1%	68.9%	67.4%	70.5%	50.3%	72.8%
	Ns/Nc	1.9%	2.9%	2.0%	4.7%	2.3%	4.5%	7.6%	3.0%
Total Fila		9.2%	43.3%	20.7%	6.7%	10.8%	3.1%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

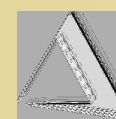


Fue víctima de algún delito en el lugar de vacaciones

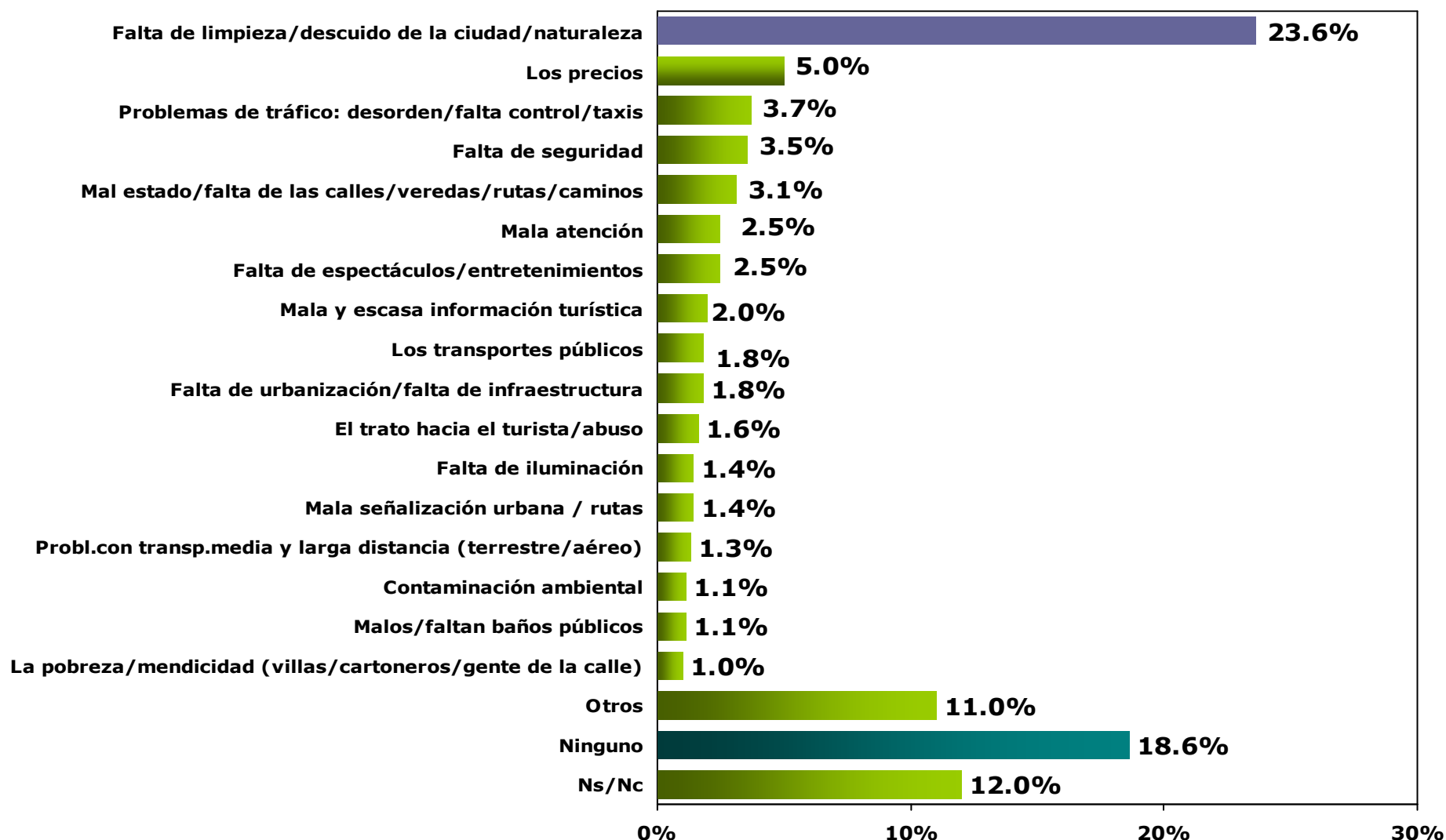


Fue víctima de algún delito en el lugar de vacaciones por Región de destino turístico

		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Fue víctima de algún delito en el lugar de vacaciones	Sí	3.4%	3.4%	2.2%	2.1%	1.3%	3.4%	1.8%	2.8%
	No	96.2%	96.1%	97.8%	97.4%	98.4%	96.6%	98.2%	96.9%
	Ns/Nc	.4%	.5%		.5%	.3%			.3%
Total Fila		9.2%	43.4%	20.7%	6.7%	10.8%	3.1%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Principal crítica que le haría a este centro turístico



Principal crítica que le haría a este centro turístico según región

Principal crítica al destino turístico por Región de destino turístico

		* Región de destino turístico							Total
		CABA	Buenos Aires	Centro	Cuyo	Litoral	Norte	Patagonia	
* Principal crítica al destino turístico	Mala atención	1.5%	3.4%	1.7%	3.2%	1.6%	1.1%	1.8%	2.5%
	Falta de limpieza/descuido de la ciudad/naturaleza	33.8%	34.6%	11.9%	10.0%	11.8%	11.1%	12.4%	23.6%
	Falta de seguridad	7.5%	4.2%	2.6%	2.1%	2.0%	1.1%	.6%	3.5%
	Los precios	6.0%	3.4%	6.1%	3.2%	4.9%	2.2%	14.7%	5.0%
	El trato hacia el turista/abuso	3.0%	1.7%	1.7%	.5%	1.0%	.0%	1.2%	1.6%
	La pobreza/mendicidad (villas/cartoneros/gente de la calle)	1.1%	1.5%	.5%	.5%	.3%	1.1%	.6%	1.0%
	Mala y escasa información turística	2.6%	.5%	2.6%	7.9%	2.3%	5.6%	1.8%	2.0%
	Los transportes públicos	1.9%	1.2%	1.2%	4.2%	2.3%	2.2%	4.7%	1.8%
	Mala señalización urbana / rutas	1.9%	.7%	1.7%	5.3%	.7%	2.2%	.6%	1.4%
	Problemas de tráfico: desorden/falta control/taxis	2.3%	3.9%	5.5%	2.1%	1.3%	2.2%	4.1%	3.6%
	Contaminación ambiental	2.6%	.7%	1.2%		2.0%	1.1%	.0%	1.1%
	Mal estado/falta de las calles/veredas/rutas/caminos	.8%	3.9%	2.6%	2.6%	2.9%	4.4%	3.5%	3.1%
	Probl.con transp.media y larga distancia (terrestre/aéreo)	.4%	1.5%	1.2%	1.1%	.7%	2.2%	3.5%	1.3%
	Falta de espectáculos/entretenimientos	.4%	2.2%	3.4%	4.7%	2.3%	2.2%	3.5%	2.5%
	Falta de iluminación	.4%	2.0%	1.7%	.0%	.7%	1.1%	.6%	1.4%
	Malos/faltan baños públicos	.4%	1.2%	1.0%	1.1%	1.0%	2.2%	.6%	1.1%
	Falta de urbanización/falta de infraestructura	.4%	2.2%	1.7%	1.6%	2.0%	3.3%	.6%	1.8%
	Otros	5.3%	10.9%	11.1%	13.7%	12.4%	15.6%	12.9%	11.0%
	Ninguno	19.5%	12.6%	18.3%	29.5%	43.5%	5.6%	12.4%	18.6%
	Ns/Nc	8.3%	7.7%	22.4%	6.8%	4.6%	33.3%	20.0%	11.9%
Total Fila		9.4%	43.2%	20.7%	6.7%	10.8%	3.2%	6.0%	100.0%
Total Columna		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

