

International Conference of Tourism:

"Knowledge as
value advantage
of tourist destination"

MALAGA, 29 | 31 OCTOBER 2008

Conferencia Internacional de Turismo

"El conocimiento como
valor diferencial de
los destinos turísticos"

MALAGA, 29 | 31 OCTUBRE 2008


cognoscere...

Medición del turismo regional: conceptos y la experiencia de Nueva Zelanda

Comentario, Sesión 2: Turismo y Territorio

Bruce Bassett

Director de Investigaciones.

Ministerio de Turismo, Nueva Zelanda.

bruce.bassett@tourism.govt.nz

RESUMEN

Nueva Zelanda ha desarrollado un completo conjunto de estadísticas como apoyo al sector turístico. El objetivo principal de estas recopilaciones es conseguir mediciones a nivel nacional. Sin embargo, está claro que los responsables de la toma de decisiones necesitan información que sea relevante para sus ámbitos operativos, ya sea por sectores o por regiones. El Ministerio de Turismo ha asumido el papel de liderazgo para garantizar el suministro de información fidedigna al servicio de estos usuarios.

En la actualidad, el Ministerio facilita información de diversa naturaleza al sector a nivel regional: datos de gran calidad referidos a la encuesta sobre alojamientos; datos procedentes de las encuestas sobre viajes internacionales e internos que marcan las características del turismo en las distintas regiones; análisis regionales desarrollados como parte del programa de pronósticos del Ministerio; y, un Modelo de Flujos Turísticos que utiliza datos de itinerario para dibujar un mapa de las actividades turísticas en Nueva Zelanda, también por regiones. Este sistema da una cobertura bastante completa a las principales variables turísticas a niveles regionales en Nueva Zelanda, aunque existen reparos razonables en cuanto a la fiabilidad a estos niveles.

El Ministerio reconoce estos problemas de fiabilidad de los datos y ha puesto en marcha un programa para minimizarlos. El programa se propone: mejorar la calidad de las principales encuestas sobre viajes internacionales e internos; impulsar el desarrollo de recopilaciones de datos por sectores y, en particular, los que cuenten con datos regionales; y utilizar datos administrativos mediante el uso de registros de transacciones con tarjeta electrónica para medir la actividad turística. Finalmente, el Ministerio está llevando a cabo un planteamiento de modelización más sofisticado para los informes sobre el turismo regional que integra múltiples fuentes de datos y concilia las diferencias existentes entre los conjuntos de datos.

El planteamiento neozelandés para la preparación de información del turismo nacional está bien desarrollado, pero tiene algunas pruebas que superar. Se está creando un conjunto de medidas tendentes a la mejora de las recopilaciones tradicionales del sector y también al desarrollo de nuevos planteamientos que se espera mejoren considerablemente la calidad de la información facilitada a los usuarios.

Andalucía



El Sistema Neozelandés de Estadísticas Turísticas

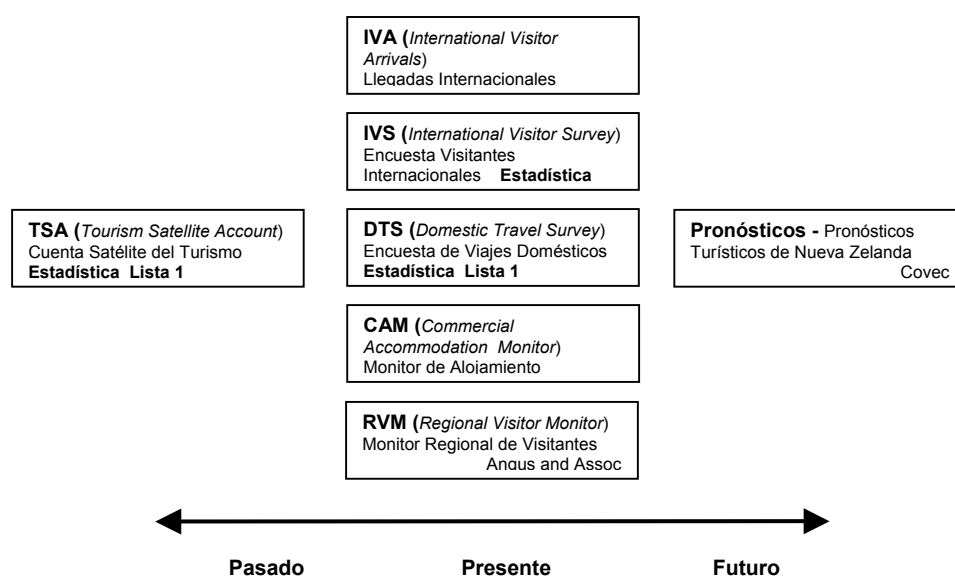
Contexto

Nueva Zelanda cuenta con muchas ventajas a la hora de medir su industria turística. Es una isla por lo que se pueden garantizar mediciones de gran calidad de los movimientos fronterizos; tiene una industria turística que es parte importante de la economía, lo que justifica las completas mediciones; la escala de la industria es tal que se puede medir con un nivel razonable de exactitud; y Nueva Zelanda cuenta con una infraestructura estadística muy potente en la que se puede integrar el turismo, por ejemplo para producir una Cuenta Satélite del Turismo (CST) de gran calidad.

Teniendo en cuenta estos factores, Nueva Zelanda ha desarrollado un completo sistema de estadísticas turísticas, conocido como el Conjunto Central de Datos Turísticos (*Core Tourism Dataset – CTD*). Este sistema está diseñado para proporcionar un panorama claro del tamaño, las características y el crecimiento del turismo en Nueva Zelanda (véase la Figura 1 siguiente y el Apéndice 1 para obtener una idea más completa de cada proyecto).

Este sistema ha creado una matriz de información que cubre la oferta (por ejemplo, la capacidad y utilización de los alojamientos), la demanda (por ejemplo, el origen de los visitantes, lo que hacen y gastan, y su grado de satisfacción), y cómo se manifiesta el turismo a distintos niveles (por ejemplo, nacional, regional y sectorial).

Figura 1: Conjunto Central de Datos Turísticos de Nueva Zelanda



Además de la producción del CTD, el Ministerio de Turismo (TMT) pone su atención en las funciones igualmente importantes del análisis de los recursos estadísticos y la difusión de los datos y los análisis entre los usuarios. El Ministerio participa en una Web de conjunto (www.tourisresearch.govt.nz) en la que los datos son de libre disposición con una serie de resultados analíticos y de investigación. También produce un conjunto de publicaciones que contienen información clave, como su manual de previsiones anuales, y busca una mayor implicación con la industria para estudiar los datos y el significado de éstos para los usuarios.

Fundamento y Planteamiento de Gestión

El sistema neozelandés es el resultado de intervenciones políticas durante las dos últimas décadas con el objetivo de desarrollar y mejorar los recursos estadísticos disponibles para

dar apoyo el sector turístico. Estas intervenciones tenían su fundamento en la necesidad de liderazgo en un entorno donde la fragmentación de esfuerzos probablemente hubiera sido el resultado natural. Las dos principales medidas adoptadas fueron:

- 1) La responsabilidad de todos los elementos del CTD fue conferida al Ministerio de Turismo y no a otras agencias o departamentos. Esto permitió al Ministerio gestionar los distintos conjuntos de datos como 'sistema' coordinado. Si bien los diferentes proyectos fueron llevados a cabo por varias partes, entre ellas la agencia de estadística oficial de Nueva Zelanda (*Satistics New Zealand*), para la CST, Llegadas Internacionales (IVA) y el Monitor de Alojamiento Comercial (CAM)), el Ministerio tiene la capacidad de garantizar el alineamiento de las metodologías y las clasificaciones. Este enfoque ha establecido líneas claras de responsabilidad para el CTD, con el Ministerio a la cabeza.
- 2) Los fondos actuales fueron aportados por el gobierno central al Ministerio de Turismo para gestionar el CTD. Esto permitió al Ministerio desarrollar una visión de largo plazo tanto de los aspectos cualitativos como de cobertura de la gestión del CTD, y dar vías al suministro de estadísticas del sector sin coste para todos los usuarios que quieran acceder a la información.

EL CTD funciona con su formato actual desde 2002. El Ministerio de Turismo ha establecido una división para hacer funcionar y gestionar el CTD. El presupuesto anual es de NZ\$4,3 millones (US\$3 millones) que financia la obtención de las diversas recopilaciones de datos y a los ocho miembros del personal del Ministerio que trabajan en este programa.

Gestión del Entorno

Desde que asumió la responsabilidad del CTD, el Ministerio ha perseguido estar bien informado de sus procesos de gestión para garantizar su conexión con los contextos más amplios nacionales e internacionales que son relevantes para las operaciones del CTD.

La primera investigación de alcance tuvo lugar en 2002 al publicar el Ministerio la *Revista de Estadísticas Turísticas Centrales (Review of Core Tourism Statistics)*. Esta revista generó numerosas recomendaciones que han sido implementadas con posterioridad y han guiado el programa en los últimos años.

En 2008, se realizó una *Evaluación del programa de Investigaciones del Ministerio* por parte de un equipo de evaluación independiente que examinó las perspectivas del usuario y del productor del CTD. La evaluación halló que el programa estaba alcanzando su objetivo y gozaba de un alto reconocimiento por parte de sus usuarios. Los reparos identificados por parte de los usuarios principales se localizaban en torno a la fiabilidad de los datos, especialmente a nivel regional y para los mercados de visitantes internacionales, y la dificultad de conciliar datos procedentes de fuentes distintas. Como tal, la evaluación resaltó las áreas en las que se tenía que trabajar y sus recomendaciones para el desarrollo del programa. Estos puntos se tocarán más adelante en esta ponencia.

La *Estrategia 2015 para el Turismo en Nueva Zelanda* (presentada en 2007), reforzó la importancia de la información de calidad acerca del sector y para el sector con el fin de apoyar la toma de decisiones, y realizó recomendaciones similares a las de la evaluación anterior en relación al aumento de la calidad de los datos, a la mejora de los datos regionales y sectoriales, y al establecimiento de mediciones de calidad para el CTD.

Al gestionar el CTD, el Ministerio busca su alineamiento con el marco internacional de estadísticas turísticas establecido por la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas y presentado recientemente en las *Recomendaciones Internacionales para Estadísticas de Turismo de 2008* (RIET 2008) y en la *Cuenta Satélite del Turismo 2008. Marco Metodológico Recomendado*. La comparación internacional y las 'buenas prácticas'

garantizadas que son inherentes a estos documentos dan gran valor a la integridad del sistema neozelandés de estadísticas turísticas.

El Ministerio de Turismo gestiona el CTD dentro de un contexto más amplio establecido por el Sistema Oficial de Estadísticas de Nueva Zelanda (*Official Statistics System – OSS*). Este sistema está supervisado por Estadísticas de Nueva Zelanda (*Statistics New Zealand*) y todas las agencias y departamentos gubernamentales que producen estadísticas oficiales funcionan bajo su paraguas. Una característica del OSS es que ha establecido un conjunto de *Principios y Protocolos para Productores de Estadística Lista 1* que conforma la columna vertebral del enfoque del Ministerio para la gestión del CTD. Las IVA, CAM, DTS, IVS y CST tienen el alto rango de Estadísticas Oficiales Lista 1 dado que son estadísticas de importancia nacional. Formar parte del OSS también implica que el Ministerio puede valerse de los conocimientos y experiencia de Estadísticas de Nueva Zelanda cuando se aborden problemas estadísticos complejos.

Los Usuarios de la Información

El fundamento clave del CTD es que da respuesta a las necesidades de información de una parte significativa de la economía de Nueva Zelanda (18,3% de las ganancias por exportación y directa e indirectamente el 9,2% del PIB). La información la necesitan un amplio abanico de usuarios, por ejemplo, gobiernos central y local, empresas turísticas grandes y pequeñas, la comunidad inversora, asociaciones turísticas, comentaristas de la industria y medios de comunicación, organizaciones turísticas regionales, e investigadores académicos y estudiantes.

Dentro de estos grupos existen demandas de información muy diversificadas (por ejemplo, usuarios de datos simples, complejos, los que necesitan mediciones del indicador de clave de actuación, los que necesitan análisis de amplio alcance sobre las características del turismo, y más). Como tal, el Ministerio configura sus resultados estadísticos de tal manera que todos los usuarios puedan acceder rápidamente a la información que buscan.

El Ministerio ha desarrollado un sitio web de investigaciones como su principal herramienta de difusión y cuenta con una amplia gama de publicaciones que respaldan este esfuerzo. La finalidad y base del sitio web es poner a la libre disposición de los usuarios los datos de 'listas'. Además, es importante reconocer que Estadísticas de Nueva Zelanda, como organismo estadístico oficial de Nueva Zelanda, tiene los derechos de "primer uso" de las estadísticas que produce, incluidas las IVA, CAM y CST, y estas estadísticas también están disponibles en su sitio web (www.stats.govt.nz).

Cobertura de los Datos

Este sistema de CTD captura datos sobre una serie de aspectos del turismo que contribuyen todos ellos a la comprensión global del sector (véase la Tabla 1 a continuación).

Tabla 1: Variables Principales y Fuente del CTD

Variable Principal	Fuente	Calidad
Llegadas & Salidas Internacionales	IVA	Excelente
Origen, propósito de la visita	IVA	Excelente
Gasto	IVS, DTS	Bueno
Noches	CAM, IVS, DTS	Bueno
Actividades	IVS, DTS, RVM	Bueno
Itinerarios	IVS, DTS	Bueno
Motivación	RVM	Bueno
Satisfacción	RVM, IVS, DTS	Bueno
Transporte utilizado	IVS, DTS	Bueno
Capacidad del Alojamiento	CAM	Excelente
Uso del Alojamiento	CAM	Excelente
Información Regional	IVS, DTS, CAM, RVM, Pronósticos	Regular/Bueno/ Excelente
Visión de Futuro	Pronósticos	Bueno
PIB, exportaciones, empleo	CST	Excelente

Esta tabla señala la existencia de una buena cobertura de las variables principales que se necesitan lógicamente para comprender cómo funciona el turismo dentro de una economía. Sin embargo, si bien existe cobertura de estas variables principales, la calidad de estos datos no siempre se ajusta a las demandas reales de los usuarios, especialmente a nivel regional.

Para generalizar, se considera que la CTD ha de proporcionar datos de calidad a nivel nacional. Las estadísticas de llegadas y salidas, los datos de alojamientos y la CST son considerados de excelente calidad y pueden utilizarse para fines de mediciones de actuación y análisis detallados.

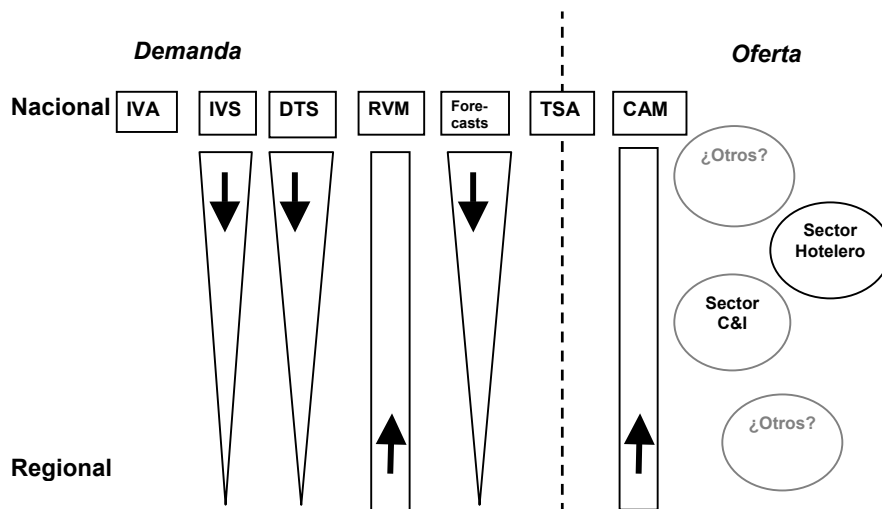
Los otros conjuntos de datos son menos robustos dado que son encuestas de muestras que están sujetas a limitaciones de muestreo. Por ejemplo, mientras que la IVS y la DTS proporcionan buenos cálculos de las variables principales a nivel nacional, al estar estos conjuntos de datos más desgregados, los problemas de su calidad se agudizan, ya sea para el análisis del mercado de origen, el análisis de actividades o para la realización de análisis a niveles subnacionales.

Planteamiento de los Datos Regionales de Nueva Zelanda

A pesar de que Nueva Zelanda es un país pequeño con una población de poco más de 4 millones de habitantes, tiene un sistema turístico regional fragmentado con 30 organizaciones turísticas regionales (OTRs), algunas de las cuales son muy pequeñas en cuanto a tamaño geográfico y densidad turística. No obstante, desde la perspectiva de la demanda de información, este es el nivel de desglose del turismo regional que el Ministerio de Turismo pretende conseguir a la hora de presentar datos y análisis del turismo regional.

Las estadísticas y análisis del turismo subnacional de Nueva Zelanda fluyen directamente desde el CTD con las encuestas 'nacionales' desagregadas para proporcionar información a nivel regional. La Figura 2 a continuación muestra cómo funciona cada elemento de la CTD en relación a los datos nacionales y regionales.

Figura 2: Atributos del Conjunto de Datos Turísticos Centrales



Esto pone el foco de atención en que el CTD está diseñado principalmente para producir mediciones a nivel nacional. Las IVS y DTS aportan una fuente de datos *'top-down'* a los niveles regionales pero al hacerlo están sujetos a mayores márgenes de error cuanto más se desagregan los datos. Por otra parte, las CAM y RVM son recopilaciones del tipo *'bottom-up'*. Como tales, producen datos regionales de gran calidad, pero con limitaciones en cuanto a su estrechez de alcance o representatividad, por ejemplo, la recopilación RVM se realiza en sólo seis de las 30 regiones turísticas de Nueva Zelanda, y la CAM tiene una gama de mediciones limitada, tales como la capacidad de los alojamientos, la utilización y la ocupación.

El Ministerio reconoce las fortalezas y debilidades de los datos regionales procedentes del CTD, e intenta sacar el máximo partido de los datos disponibles haciendo lo posible para informar al sector sobre la actividad turística regional. Al hacer esto, el Ministerio se enfrenta a un acto de equilibrio complicado entre dar disponibilidad a los datos y presentar lo que pueden ser datos débiles.

El planteamiento actual para poner los datos a disposición es:

- **CAM.** Puesto a disposición por TMT y SNZ a nivel de RTO. Otros datos adicionales sin desglose del tipo de alojamiento están disponibles a nivel de autoridad local territorial – el nivel más bajo de jurisdicción gubernamental local de Nueva Zelanda. Los datos CAM son reconocidos con mucho como los datos más fiables a nivel regional y son adecuados para el análisis de actuación año a año y mes a mes (calidad del Indicador de Actuación Clave).
- **IVS y DTS.** Los limitados datos de nivel regional IVS y DTS son puestos a disposición por el TMT. Los datos suministrados incluyen visitas y noches, origen de los visitantes, propósito de la visita, actividades y transporte utilizado. No se suministran cálculos de gastos regionales.

Hay que utilizar con cuidado los datos IVS y DTS a nivel regional. Es adecuado para el análisis de *'características'* en el sentido en que se puede determinar rápidamente la naturaleza del turismo de una región a partir de los datos, pero no hay suficiente estabilidad de año a año para permitir que sean usados para los fines del indicador de actuación clave.

- **RVM.** Los datos regionales RVM son propiedad de cada una de las seis regiones participantes por lo que no se suministran por lo general a este nivel. El Ministerio

publica un informe de referencia a partir de la RVM que muestra la motivación, satisfacción, actividades, etc. como agregados de las seis regiones. Mientras no se suministren por separado, los datos regionales de la RVM pueden ser analizados por el Ministerio para comprender diferencias regionales, por ejemplo, los diferenciales de gastos regionales.

- **Estimaciones y Previsiones Regionales de Año Base.** Como parte de su proyecto de pronósticos anuales, el Ministerio prepara unas estimaciones con un 'año base' de la actividad turística regional, con pronósticos que se aplican a partir de la base establecida. Estos informes regionales proporcionan un útil resumen del turismo internacional y doméstico dentro de una región. Este trabajo está basado, sobre todo, en datos IVS y DTS y cubre visitas, noches y también cálculos de gastos. Si bien la experiencia ha demostrado que las estimaciones con un año base fluctúan demasiado de año a año para ser suficientemente fiables, éstos ofrecen un mecanismo para evaluar el gasto variable en las regiones como proporción de las cifras nacionales globales, y también reúnen un completo conjunto de variables a las que pueden tener acceso los usuarios desde un mismo lugar.
- **Modelo de Flujos de Turistas (MFT).** Este proyecto usa la modelización regional de provisiones y utiliza los datos de itinerarios a partir de la IVS y DTS para construir un modelo de flujos turísticos por toda Nueva Zelanda. Los movimientos vienen expresados por medio de un sistema de mapas que está disponible en el sitio web de investigaciones del Ministerio. Otros datos, como los conteos de tráfico de algunas carreteras, son incorporados al modelo para admitir tales mediciones como parte proporcional del tráfico total relacionado con el turismo. El Apéndice 2 presenta más información acerca del MFT.

A pesar de que se trata de una respuesta integral a las necesidades de los usuarios de datos turísticos regionales, la evaluación reciente del programa de investigación del Ministerio y la Estrategia para el Turismo en Nueva Zelanda pone de manifiesto que no cubre las demandas actuales de muchos usuarios regionales. Por ejemplo, en caso de que una región lleve a cabo una campaña de marketing internacional en Australia, ¿cómo puede medir su eficacia? Los datos CAM son fiables, pero no aíslan las noches de alojamiento de los clientes australianos. Los datos IVS sí lo hacen, pero no son lo bastante robustos para rastrear los cambios con eficacia a ese nivel de desagregación. Como tales, las regiones no poseen las herramientas de investigación necesarias para determinar la eficacia del gasto en marketing.

Asimismo, existen posibilidades de que el usuario obtenga los resultados más débiles IVS y DTS con valor nominal y realicen un análisis que genere resultados engañosos tanto con un margen de error elevado como verdaderos movimientos en los datos. La posibilidad de tomar decisiones en función de una mala información es, por tanto, una preocupación. Por otra parte, si no se suministran los datos, se perdería la capacidad de realizar análisis de 'características' válidos y muy útiles. Está claro que hace falta meditar para determinar el nivel al que los datos son suministrados, y en qué se deben utilizar.

La respuesta actual del Ministerio a estas cuestiones es recomendar que para uso a nivel regional, se utilice la CAM para fines de medición de la actuación, utilizando los otros recursos para análisis de 'características'. Esto se considera una postura válida dada la capacidad de los datos para relatar historias integrales y convincentes de los sectores, las regiones y los segmentos de mercado.

El planteamiento expuesto no incluye las CSTs regionales. Estadísticas de Nueva Zelanda ha llevado a cabo en el pasado una serie de trabajos de investigación acerca de la viabilidad de generar cálculos del PIB regional de Nueva Zelanda, pero se llegó a la conclusión de que los datos de entrada de toda la economía no eran suficientemente potentes como para respaldar cálculos robustos. Al ser esto necesario para generar CSTs regionales completas,

no se ha continuado con este trabajo. En su lugar, el Ministerio ha buscado la forma de proporcionar una serie de variables claves (como son llegadas, noches, gasto, actividades y tipos de transporte) como su principal medio de suministrar información regionalizada.

Un importante proyecto de investigación, llevado a cabo en Nueva Zelanda y completado en 2007, examinó el 'rendimiento' del turismo desde varias perspectivas. Una parte de la investigación analizó en profundidad el efecto del turismo en cuatro regiones. Se halló que la inversión del gobierno local en turismo en gran medida era neutra en costes para los organismos del gobierno local, pero que había considerables beneficios indirectos procedentes del turismo hacia el sector privado y hacia las comunidades en relación al empleo, los negocios y los ingresos de los hogares e 'ingresos residuales' (o Valor Económico Añadido). El trabajo de investigación subrayó que hay varias maneras de calcular los diversos costes y beneficios del turismo regional y, en esa línea, presenta un marco de análisis del impacto global del turismo a niveles regionales.

Oportunidades de Desarrollo

Los problemas principales afrontados por el Ministerio en relación a su suministro de información tanto nacional como regional giraban en torno sobre todo a la mejora de la calidad global y cobertura de la información suministrada, incrementando la calidad de las recopilaciones nacionales, desarrollando fuentes adicionales de datos relacionados con el turismo y desarrollando mejores formas de utilizar e integrar el conjunto de recursos estadísticos con que se cuenta.

Mejora de la Calidad de los Datos Existentes

La calidad de los datos es consecuencia de numerosos factores, algunos de los cuales son controlables, mientras que otros están fuera del control efectivo. Por ejemplo, la CAM es una recopilación de gran calidad, pero de alcance limitado. En teoría, podría ampliarse para incluir datos detallados sobre el origen de los visitantes, pero esto no es posible debido a la gran carga que impone la encuesta sobre los encuestados. Asimismo, las IVS y DTS podrían ser notablemente mejoradas aumentando los tamaños de las muestras, pero ésta es una opción costosa y también con implicaciones de carga sobre los encuestados (y en el fondo todavía habría limitaciones del tamaño de las muestras).

El Ministerio ha reconocido que las debilidades de las encuestas IVS y DTS son un problema mayor y está implementando un programa para realizar las encuestas de tal manera que tenga la seguridad de que se consigue una óptima calidad de datos a partir de las limitaciones existentes en el tamaño de las muestras. Ha cambiado desde un modelo en el que la provisión de las encuestas estaba totalmente gestionada por una empresa de investigación de mercados a una gestión completamente interna de la metodología y los procesos estadísticos, sólo recibiendo del exterior la recopilación de datos. Paralelamente, el Ministerio también ha realizado una serie de cambios metodológicos para mejorar la calidad y la fiabilidad de los datos y para estar en consonancia con las recomendaciones de la OMT; por ejemplo, para mejorar el método de ponderación y retirar un conjunto de elementos importantes que se habían incluido ya en la serie IVS.

Se espera que los cambios que se están realizando mejoren notablemente la calidad de los datos y, por ende, la fiabilidad de IVS y DTS, den bastante más transparencia al proceso. Cuando se establezca este trabajo, el Ministerio publicará información actualizada sobre los márgenes de error y hará recomendaciones sobre las mejoras prácticas al usar los datos de tal manera que los usuarios sean conscientes de su calidad y de la forma más adecuada de utilizarlos.

El Ministerio también se encontrará en este momento en situación de calibrar opciones para incrementar el tamaño de las muestras o mejorar la cobertura del muestreo (por ejemplo, para hacer entrevistas en las instalaciones de una sala de espera de negocios de una línea

aérea) con el fin de dar un salto de calidad en las encuestas, especialmente si se demuestra que estos cambios aumentan la calidad de los datos a nivel regional.

Un importante hallazgo de la evaluación fue que los usuarios estaban teniendo dificultades para conciliar los datos procedentes de conjuntos de datos diferentes. El Ministerio reconoce que los problemas de esta temática no son fáciles de resolver dadas las características individuales de los conjuntos de datos. El foco a la hora de abordar estos problemas ha de colocarse, primeramente, en buscar la estandarización de las definiciones y clasificaciones tanto como sea posible, y en segundo lugar, en dar transparencia a aquellos aspectos en los que existan inconsistencias y hacer recomendaciones a los usuarios acerca de las mejores formas de utilizar y comparar los diferentes grupos de conjuntos de datos. Igualmente, los proyectos de agregaciones tales como la CST y las previsiones pueden conciliar algunas de las diferencias, y una modelización más sofisticado puede lograr esto de manera eficaz en el futuro.

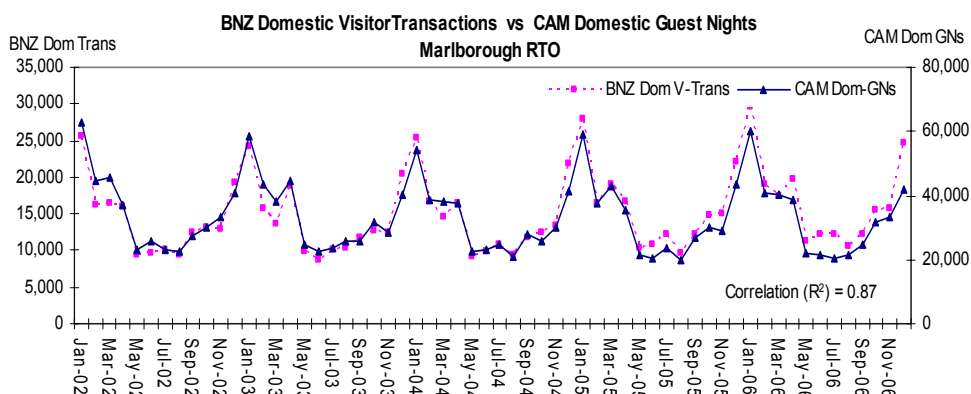
Uso de Nuevas Fuentes de Datos

Existen muchas posibilidades de encontrar fuentes de datos adicionales para complementar la información nacional y regional existente, especialmente para establecer nuevas variables y para permitir el cruce de referencias entre las fuentes de datos existentes.

El registro de transacciones con tarjetas electrónicas del sistema bancario ofrece una gran oportunidad para añadir valor a la base de conocimiento del turismo. En Nueva Zelanda, las transacciones con tarjetas electrónicas de un grupo de bancos están canalizadas a través de una empresa independiente desde la cual se puede disponer de los registros de transacciones para su análisis. Este sistema cubre alrededor del 80% de todas las transacciones electrónicas en Nueva Zelanda y, por tanto, puede proporcionar apreciaciones sólidas del sector turístico.

El Ministerio de Turismo ha realizado una prueba sobre el uso de datos de transacciones con tarjetas electrónicas utilizando los registros de un banco (Banco de Nueva Zelanda) basados en tres regiones de Nueva Zelanda. Como ilustra la Figura 3 a continuación, hay un buen ajuste entre los datos de transacciones y los datos fiables CAM de pernотaciones en la región de Marlborough. Los patrones eran muy similares en el destino turístico de Queenstown, pero más difusos en la gran área metropolitana de Auckland donde parece que la gran cantidad de transacciones asociadas al papel de Auckland de centro comercial de Nueva Zelanda distorsiona los datos.

Figura 3: Transacciones del BNZ y Pernотaciones CAM



La prueba puso de manifiesto que si bien se necesitará poner mucho cuidado en la interpretación de los resultados de los datos, hay potencial para la obtención de datos de buena calidad, especialmente en aquellas variables que no estén bien cubiertas en otros sitios por parte del CTD; por ejemplo, el gasto en el tipo de alojamiento de una región por

mercado de origen. Se augura que los datos tendrán una calidad adecuada para los fines del indicador clave de actuación. Para referirnos al ejemplo anterior de la ponencia, esperamos que, por ejemplo, el gasto australiano en alojamiento en una región dada podrá ser medido y rastreado en el tiempo con un alto grado de fiabilidad.

Para avanzar en esto, el Ministerio ha iniciado un proyecto con la empresa que gestiona el gran corpus de registros de transacciones con tarjetas electrónicas, centrándose inicialmente en el sector del alojamiento. Este proyecto generará datos con desgloses para el tipo de alojamiento y cubrirá tanto el nivel de autoridad local territorial como el nivel de oficina turística regional. Después de un año, el Ministerio evaluará los resultados y considerará el valor de los datos y las opciones posteriores de desarrollo; por ejemplo, incluyendo actividades, alquiler de coches, etc.

Nuevas Recopilaciones Sectoriales

Numerosos sectores tienen interés en recopilar datos que proporcionen un panorama de la naturaleza y actuación de los mismos. Ya existen en Nueva Zelanda ejemplos de tales recopilaciones; por ejemplo, en los sectores hotelero, de congresos e incentivos y de esquí, y algunos más. Si bien dichas recopilaciones sectoriales no se centran de manera específica en datos regionales, hay perspectivas de que estas recopilaciones contribuyan con información regional de alta calidad.

La recopilación del Consejo de Hoteles de Nueva Zelanda (NZHC) es el mejor ejemplo de recopilación sectorial. El Ministerio sentó las bases del desarrollo del sistema hace varios años para que una empresa de investigación gestionara un sistema de recopilación a través de web que capturara una serie de datos, como la capacidad, el precio, las pernотaciones, etc., procedentes de los hoteles participantes (estaban presentes la mayoría de los hoteles más importantes de Nueva Zelanda). Este planteamiento ha permitido al Consejo de Hoteles de Nueva Zelanda rastrear mediciones tan estratégicamente importantes como son la capacidad, la ocupación, la tarifa por habitación y el rendimiento por habitación. Al ser la recopilación del tipo '*bottom-up*', los resultados se preparan a nivel regional y ponen de manifiesto las características de las regiones en cuestión.

Como resultado de esta recopilación, los miembros del Consejo de Hoteles de Nueva Zelanda tienen acceso a datos fiables de su sector, incluida información financiera sensible pero valiosa que no está disponible en recopilaciones públicas como la CAM. Al tener los datos sensibilidad comercial, el Ministerio y el Consejo de Hoteles de Nueva Zelanda han consensuado un planteamiento mediante el cual el Ministerio puede utilizar los datos para fines analíticos y para difundir resultados de alto nivel a la más amplia industria.

Existe una oportunidad para impulsar el desarrollo de dichas recopilaciones en otros sectores, y para mejorar las que ya existen. En la actualidad se está debatiendo una serie de cuestiones tendientes a establecer recopilaciones basadas en el modelo del Consejo de Hoteles de Nueva Zelanda.

El objetivo a conseguir, desde la perspectiva del Ministerio de Turismo, es que estas recopilaciones den la oportunidad a los sectores para que pongan en su lugar la información que les sea más relevante, y a partir de ahí desarrollen dichas recopilaciones ellos mismos. A su vez, es importante contar con estos datos para apoyar análisis sectoriales más amplios, tanto por los resultados de sectores específicos, como por el potencial que tiene la integración de los datos en tareas de análisis más amplios, a niveles tanto nacional como regional.

Además de estas medidas de volumen o económicas, Nueva Zelanda está desarrollando un conjunto de indicadores de sostenibilidad medioambiental para el sector turístico. Éstos cubren una serie de factores como la calidad del agua, el uso de la energía, la biodiversidad, y otros. Lo que intenta este trabajo es el establecimiento de mediciones que ofrezcan una evaluación global del progreso que está realizando Nueva Zelanda en la gestión de los

factores medioambientales relacionados con el turismo, pero como muchos de los datos a utilizar son del tipo '*bottom-up*', habrá oportunidad de considerar la regionalización de, al menos, parte de esta información.

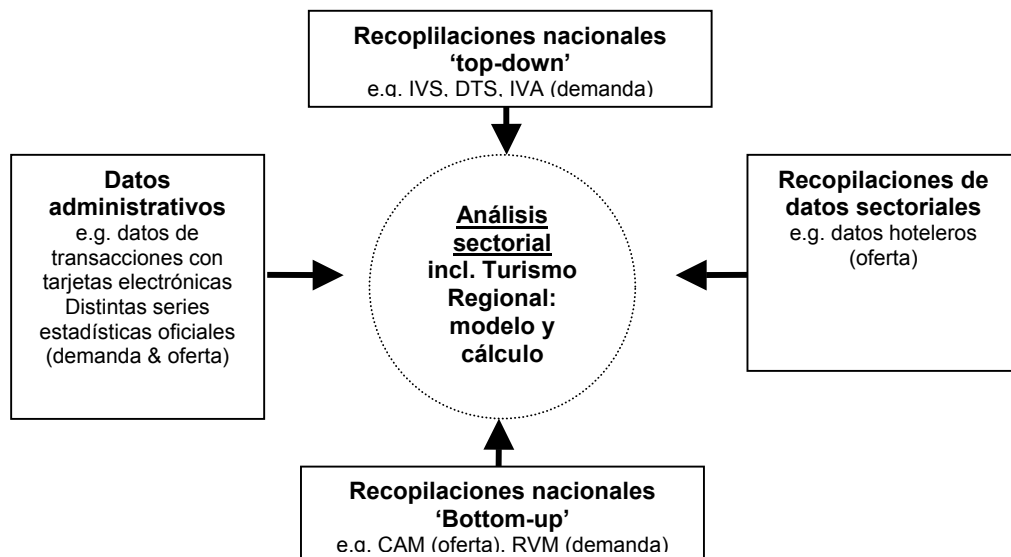
Desarrollo de Nuevos enfoques de modelización e Informes

Tras construir los recursos de datos en bruto mediante la mejora de la calidad o la inclusión de nuevas fuentes de datos, el siguiente reto es considerar cómo se puede utilizar el agregado de estos recursos para expresar un panorama completo de la actividad turística, ya sea a nivel nacional, regional o sectorial.

Este análisis se viene realizando ya hasta cierto punto. La CST utiliza un amplio conjunto de datos turísticos y económicos para determinar estimaciones sobre el turismo a nivel nacional (aunque esto se circunscribe a la confidencialidad de la agencia oficial de estadística que produce la CST) y el programa de previsión turística usa principalmente datos IVS y DTS para elaborar un conjunto de cálculos de año base y de previsión. Sin embargo, en el caso de los previsiones, hemos hallado que los cálculos de 'año base' han tendido a variar considerablemente de año a año debido a los cambios técnicos del planteamiento utilizado, dando como resultado la disminución del valor de las series para los usuarios.

La gran cuestión es cómo se pueden utilizar todos los datos del sector para respaldar el análisis de todo el sector, y qué hay que estructurar para hacer que esto ocurra de manera robusta y meditada. La Figura 3 a continuación, ilustra cómo se pueden considerar las diferentes fuentes de datos en relación al análisis del sector, incluido el cálculo de la actividad turística regional.

Figura 3: Modelo de Cálculo del Turismo Regional



Este planteamiento posee una serie de atractivos atributos. Por ejemplo, permite analizar el valor de los flujos de datos individuales y decidir cuáles son los datos más robustos en los que depositar la confianza. También puede permitir que los flujos de datos individuales se ajusten en las diferencias que surgen del planteamiento; por ejemplo, IVA es para la población total, mientras que IVS es para edades a partir de 15 años. El uso de datos sobre gastos procedentes de IVS, DTS, RVM y transacciones con tarjetas electrónicas puede facilitar una metodología mejorada para la determinación de los diferenciales de gasto regional y, por tanto, unos cálculos más hechos a medida para cada región.

No obstante, está claro que este modelo tiene también sus inconvenientes. El modelo puede incorporar parámetros que ajusten los datos de entrada, y estos parámetros pueden cambiar con el tiempo. Los resultados modelizados probablemente se alejarán de las estadísticas subyacentes al análisis y por tanto estos 'cálculos' pueden diferir de las estadísticas en bruto que son de disponibilidad pública, y así se unen a los problemas de conciliación que ya existen.

Sin embargo, existen claros beneficios en el desarrollo de modelos integradores de distintos flujos de datos. Nueva Zelanda adoptará un planteamiento por fases para desarrollar dichos modelos durante los próximos años.

El componente de año base del programa de previsiones será una primera oportunidad para explorar la viabilidad de la integración global de los datos. A partir de ésta, se abordarán nuevas líneas de investigación experimental, y prevemos que surgirán numerosas cuestiones significativas y estimulantes. Sin embargo, consideramos que este trabajo será la forma más eficaz de llegar a una visión de conjunto del turismo regional de Nueva Zelanda.

Para el Ministerio, este flujo de trabajo representa una evolución en la manera de generar y presentar las estadísticas para la preparación de cálculos modelizados. Esto se considera un avance natural del papel de liderazgo del Ministerio ya que permitirá que se haga el mejor uso del amplio conjunto de recursos existentes para abordar de la mejor forma posible las demandas reales de información de muchos usuarios.

Debate

La información turística regional tiene gran importancia porque muchas decisiones se adoptan a este nivel, ya por parte de los gobiernos centrales o locales, ya por parte de las empresas turísticas, la mayoría de las cuales opera en el ámbito regional y forma parte del entorno operativo más amplio que es la industria turística.

Se hace, por tanto, vital proporcionar información de calidad a estos niveles regionales y el Ministerio de Turismo ha asumido su función de líder para generar un conjunto global de información en este sentido. Además, el Ministerio tiene un papel importante de orientación para el desarrollo de estadísticas regionales y sobre la mejor manera de analizar los datos disponibles para una serie de fines analíticos.

Como deja claro el debate sobre la experiencia de Nueva Zelanda, existen numerosas formas de suministrar información regional. Sin embargo, las debilidades de cada planteamiento individual pueden provocar importantes dificultades que no son fáciles de abordar. Por ejemplo, la población de los conjuntos de datos puede ser diferente; por ejemplo, la IVA de Nueva Zelanda se refiere a todos los viajeros, mientras que la IVS se refiere sólo a los viajeros a partir de los 15 años de edad. También es importante considerar la calidad inherente; por ejemplo, la CAM basada en el censo aporta datos de alta calidad a niveles regionales, mientras que la IVS y DTS son encuestas de muestreo con márgenes de error significativos a niveles regionales.

El foco de atención del programa de investigación del Ministerio de Turismo se circunscribe a la información nacional, y también a la regional, y, por tanto, cubre lo siguiente:

- Garantizar que la calidad de los datos procedentes de las distintas recopilaciones sea tan alta como sea posible dadas las limitaciones en coste y carga al encuestado.
- Presentar con claridad las limitaciones de los datos (por ejemplo, los márgenes de error) con recomendaciones de los usos más apropiados.

- Realizar todos los esfuerzos necesarios para alinear las clasificaciones utilizadas en las distintas recopilaciones para reducir las inconsistencias, y en los casos en que no se puedan evitar las diferencias, asegurarse de que éstas son presentadas con claridad.
- Desarrollar medios para acudir a fuentes de datos complementarias aparte de las recopilaciones específicas de turismo. Por ejemplo, Nueva Zelanda está desarrollando en la actualidad un sistema para utilizar los datos de transacciones con tarjetas electrónicas para acceder a las transacciones relacionadas con el turismo, inicialmente en el sector hotelero.
- Fomentar la recopilación por grupos de implicados de los datos que les son de interés, asegurándose de que hay acceso público a estos datos para fines de difusión y análisis (por ejemplo, la recopilación del Consejo de Hoteles de Nueva Zelanda).
- Establecer una matriz de datos a partir de los distintos conjuntos de datos de tal manera que los usuarios tengan rápido acceso a los datos claves, y asegurarse de que quede claramente expresada cualquier limitación.
- Para presentar un panorama 'completo' del turismo regional, hace falta que haya medios que integren las distintas fuentes de datos y las equilibren en los aspectos que sea necesario. El programa actual de previsiones regionales de Nueva Zelanda lo hace hasta cierto punto, pero dado que está basado en gran medida en IVS y DTS, existe la oportunidad de desarrollar sustancialmente el modelo integrando un conjunto de datos más amplio.

El mantenimiento del programa de investigaciones del Ministerio, es en sí mismo un gran reto en cuanto a las habilidades necesarias y los recursos financieros para respaldar el trabajo. El desarrollo consiguiente del programa a través de las iniciativas presentadas en esta ponencia generará presiones ulteriores y, por tanto, será necesario priorizar los esfuerzos. El foco de atención del Ministerio de Turismo se centrará en la adopción de una visión de largo plazo del desarrollo del programa y se dará importancia a detectar dónde se pueden conseguir los mayores beneficios.

El programa del Ministerio existe debido a la demanda de información por parte del amplio conjunto de usuarios que forman la industria turística de Nueva Zelanda. Las prioridades, por tanto, seguirán siendo determinadas por las necesidades de los usuarios.

Para terminar, el papel de liderazgo del Ministerio, en esta área, ha dado como resultado al sector la provisión de información regional mejorada, y hay muchas oportunidades para la obtención de más beneficios con la mejora de los datos existentes, la utilización de nuevas fuentes de datos, y el desarrollo e implementación de planteamientos más sofisticados de modelos e informes.

Referencias

Enhancing the Financial and Economic Yield in Tourism, Summary Report of the Yield Research Programme, Ministry of Tourism, Tourism New Zealand, Tourism Industry Association, November 2007 (www.tourismresearch.govt.nz/yield)

Evaluation of the Ministry of Tourism Research and Statistics Programme, Ministry of Economic Development, Ministry of Tourism, 2008

New Zealand Tourism Strategy 2015, Ministerial Advisory Group, 2007 (www.nztourismstrategy.com)

New Zealand Tourism Forecasts 2008-2014, Ministry of Tourism, August 2008 (www.tourismresearch.govt.nz/forecasts)

New Zealand Tourism Forecasts 2007-2013: Regional Reports, Ministry of Tourism, August 2007 (www.tourismresearch.govt.nz/regfor)

Principles and Protocols for Producers of Lista 1 Statistics, Statistics New Zealand, May 2007

(www.statisphere.govt.nz/default.htm)

Review of Core Tourism Statistics, Ministry of Tourism, 2002

Glosario de Términos

CTD	Conjunto de Datos Turísticos Centrales
IVA	Llegadas de Visitantes Internacionales
IVS	Encuesta de Visitantes Internacionales
DTS	Encuesta de Viajes Domésticos
CAM	Monitor de Alojamiento Comercial
RVM	Monitor de Visitantes Regionales
CST	Cuenta Satélite del Turismo
MFT	Modelo de Flujos de Turistas
TMT	Ministerio de Turismo
SNZ	Estadísticas de Nueva Zelanda
OSS	Sistema Oficial de Estadísticas
RTO	Organización Turística Regional
TLA	Autoridad Local Territorial
KPI	Indicador Clave de Actuación

Apéndice 1: Conjunto de Datos Turísticos Centrales de Nueva Zelanda

Llegadas de Visitantes Internacionales (IVA)

Recopilación censal de todos los viajeros que llegan y salen a/de los aeropuertos y puertos de Nueva Zelanda. Los datos son procesados por Estadísticas de Nueva Zelanda. Las estadísticas se presentan mensualmente.

Mediciones principales: Llegadas y salidas totales, origen, propósito de la visita, edad, género, duración de la estancia, patrones estacionales, principales destinos.

Series temporales desde: 1945 (con datos anteriores).

Encuesta de Visitantes Internacionales (IVS)

Encuesta a 5.200 viajeros internacionales salientes llevada a cabo en los tres principales aeropuertos emisores. Gestionada por el Ministerio de Turismo, los datos son recogidos por un contratista. Las estadísticas se presentan trimestralmente.

Mediciones principales: Gasto de visitantes internacionales, actividades, transporte y alojamiento utilizados, itinerarios, grado de satisfacción.

Series temporales desde: 1997.

Encuesta de Viajes Domésticos (DTS)

Encuesta a 15.000 hogares de Nueva Zelanda utilizando metodología de entrevista telefónica. Gestionada por el Ministerio de Turismo, los datos son recogidos por un contratista. Las estadísticas se presentan trimestralmente.

Mediciones principales: Gasto de viajes internos, actividades realizadas, propósito del viaje, transporte y alojamiento utilizados, itinerarios.

Series temporales desde: 1999.

Monitor de Alojamiento Comercial (CAM)

Recopilación censal de 4.500 proveedores importantes de alojamiento comercial de Nueva Zelanda. Gestionado por Estadísticas de Nueva Zelanda. Las estadísticas se presentan mensualmente.

Mediciones principales: Pernoctaciones, capacidad, tasas de ocupación, origen de los clientes, tipos de alojamiento, informes regional y estacional.

Series temporales desde: 1996.

Monitor de Visitantes Regionales (RVM)

Muestreo de 7.200 viajeros internacionales e internos realizado en seis regiones de Nueva Zelanda. Labor conjunta del Ministerio de Turismo y las regiones. Realizado por una empresa de investigación. Presentado trimestralmente.

Mediciones principales: Motivaciones, expectativas, grado de satisfacción, información sobre planificación y reservas, actitudes con respecto a las cuestiones medioambientales.

Series temporales desde: 2005.

Cuenta Satélite del Turismo (CST)

Medición oficial de la contribución del turismo a la economía de Nueva Zelanda. Realizada por Estadísticas de Nueva Zelanda y basada en la metodología recomendada por la OMT. Presentada anualmente.

Mediciones principales: Gasto total, contribución al PIB (directa e indirecta), empleo, rendimiento del impuesto sobre el valor añadido, ganancias por exportaciones.

Series temporales desde: 1999.

Previsiones Turísticas de Nueva Zelanda

El programa de previsiones del Ministerio genera una visión a siete años de la expectativa de demanda turística de la industria turística de Nueva Zelanda. Se utiliza un conjunto de métodos, incluido el análisis de las series econométricas y temporales, con aportaciones de expertos en la industria turística. Presentados trimestralmente.

Mediciones principales: Llegadas internacionales, pernoctaciones y gasto, desglose por mercados y propósitos de la visita. Pernoctaciones y viajes internos del día, viajes emisores por parte de los residentes en Nueva Zelanda.

Series temporales desde: La primera serie presentada en el año 2000.

Apéndice 2: Modelo de Flujos de Turistas

El Modelo de Flujos de Turistas (MFT) es una herramienta basada en mapas que se encuentra a libre disposición en el sitio web del Ministerio de Turismo (www.tourismreserach.govt.nz).

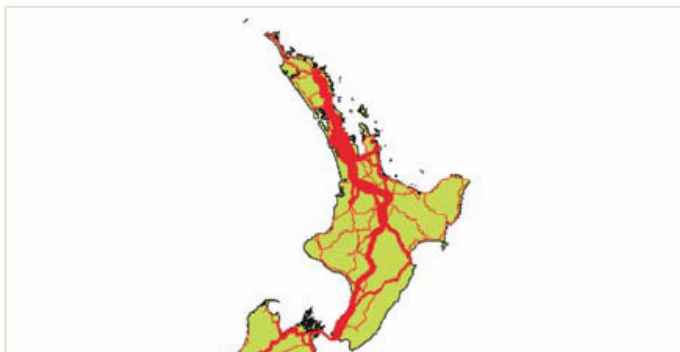
El fin del MFT es representar la dinámica turística en el espacio de toda Nueva Zelanda, y facilitar la toma de decisión informada sobre dónde invertir y dónde adoptar políticas proactivas, planificación y prácticas de asignación de recursos.

El propio modelo permite que los usuarios estudien los desplazamientos de los viajeros internacionales e internos en Nueva Zelanda, hasta niveles regionales muy afinados, y se puede enlazar con las previsiones con el fin de poder identificar limitaciones futuras.

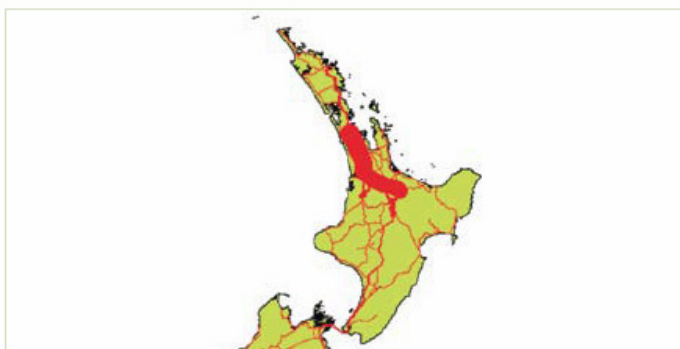
El modelo se nutre de datos procedentes de la Encuesta de Visitantes Internacionales, la Encuesta de Viajes Internos, los conteos de carreteras de Tránsito de Nueva Zelanda (*Transit New Zealand*) y el programa de pronósticos del Ministerio de Turismo.

El MFT construye mapas y se pueden producir tablas para analizar:

- Los flujos de distintos tipos de turistas por carretera y aire
- Los cambios en los flujos de turistas con el tiempo (con visión a hasta 7 años)
- Intensidad turística (noches) en distintos destinos
- Comportamiento de los turistas por destino (por ejemplo, propósito, actividades).



La Figura 15 muestra el patrón de viajes de los visitantes británicos por carretera en la Isla Norte. El grosor de las líneas rojas indica que muchos visitantes británicos no siguen las rutas principales, tomando la Autopista Estatal 1 hacia Northland y explorando las zonas de Cormandel y Bahía de Hawke.



La Figura 16 muestra el patrón de viajes de los visitantes chinos por carretera en la Isla Norte. Al compararla con la Figura 15, queda bastante claro que los visitantes chinos viajan mayormente entre Auckland y Rotorua, y son menos dados a explorar la Isla Norte más allá.