
TURISMO SOSTENIBLE RELEVAMIENTO 2023



En colaboración con:



MENDOZA ARGENTINA
Ministerio de Cultura y Turismo

¿QUIÉNES SOMOS?

RED DE INNOVACIÓN LOCAL

La Red de Innovación Local (RIL) es una organización apartidaria y sin fines de lucro, que nace en el año 2014 con el objetivo de lograr que, en cada ciudad, las personas puedan tener calidad de vida y oportunidades para desarrollarse. RIL lleva años construyendo **una red que conecta, acelera e inspira a miles de personas trabajando para resolver los desafíos públicos de las ciudades**, acompañándolas a convertirse en líderes de sus comunidades.

MASTERCARD

Es una empresa de tecnología en la industria global de pagos. Su misión es **conectar e impulsar una economía digital inclusiva** que beneficie a todos, en todas partes, haciendo que las transacciones sean seguras, sencillas, inteligentes y accesibles. Utilizando datos y redes protegidas, alianzas y pasión, sus innovaciones y soluciones ayudan a individuos, instituciones financieras, gobiernos y empresas a alcanzar su mayor potencial. Con conexiones a lo largo de más de 210 países y territorios, están construyendo un mundo sostenible que abre a posibilidades que no tienen precio para todos.

MINISTERIO DE CULTURA Y TURISMO DE MENDOZA

Mendoza impulsa la cultura y el turismo como ejes estratégicos transversales. Entiende al turismo como una actividad multidimensional, atravesada desde la economía, la sociología, el ambiente, la cultura, el desarrollo económico local. Por eso, resulta en una definición de **política de Estado con el potencial de impactar en las comunidades**, en la matriz productiva, en los cambios culturales necesarios y, en su conjunto, en la transformación integral de la sociedad. Con esta visión, se promueve a un sector privado fuerte y se propicia el trabajo conjunto con el sector público en toda la provincia, como motor de crecimiento para los próximos años. Con una gestión basada en el diálogo y la participación, se avanza con la cultura en el centro de escena, el posicionamiento de marca, la promoción, la conectividad, la infraestructura y los servicios, entre diversas acciones que hacen a un destino turístico internacional de todo el año con agenda permanente.

RELEVAMIENTO DE TURISMO SOSTENIBLE

En el período octubre - noviembre 2023 realizamos una serie de entrevistas a gobiernos locales sobre sus estrategias de Turismo Sostenible. Fueron entrevistadas 12 ciudades de la provincia de Mendoza, 3 asociaciones y 2 cámaras del sector, con el fin de conocer aquellas prácticas y programas que implementan para fomentar el desarrollo del turismo. Junto a los referentes de cada una de las ciudades, se recorrieron las preguntas del **autodiagnóstico de turismo sostenible**, una herramienta desarrollada por RIL junto a especialistas del ámbito público, académico y privado para conocer el grado de desarrollo del gobierno local en la temática. Presentamos en este informe, los resultados agregados de las ciudades, asociaciones y cámaras entrevistadas.

[Ingresá al autodiagnóstico acá](#)

El autodiagnóstico de Turismo Sostenible

Conocer las estrategias de turismo sostenible de los municipios es esencial para evaluar su impacto, mejorar la gestión del turismo, garantizar la sostenibilidad a largo plazo y maximizar los beneficios para la comunidad local y el entorno.

El autodiagnóstico de Turismo Sostenible está compuesto por 10 dimensiones:



INFORMACIÓN



PLANIFICACIÓN Y
ARTICULACIÓN



POSICIONAMIENTO Y
MARKETING DE
DESTINO



DESARROLLO DE
PRODUCTO



INFRAESTRUCTURA Y
SERVICIOS



INCLUSIÓN Y
ACCESIBILIDAD



FORTALECIMIENTO DEL
SECTOR TURÍSTICO



SOSTENIBILIDAD



REGULACIÓN Y
ESTÁNDARES
DE CALIDAD



EVALUACIÓN
Y MONITOREO

ANÁLISIS DE LA MUESTRA

3 ASOCIACIONES

Asociación Empresaria Hotelero Gastronómica y Afines de Mendoza (AEHGA)
Asociación de Hoteles de Turismo (AHT) Filial Mendoza
Asociación Mendocina de Agencias de Viajes y Turismo (AMAVYT)

2 CÁMARAS

Cámara Hotelera de Mendoza
Cámara de Turismo Mendoza

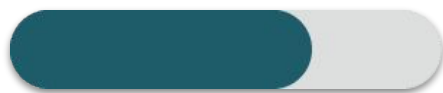
12 CIUDADES MENDOZA

Mendoza Capital
General Alvear
Guaymallén
Junín

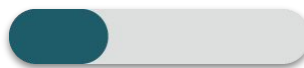
Las Heras
Luján de Cuyo
Malargüe
Rivadavia

San Martín
San Rafael
Tunuyán
Tupungato

RESUMEN DE PUNTAJES OBTENIDOS



61,8%
Puntaje promedio total

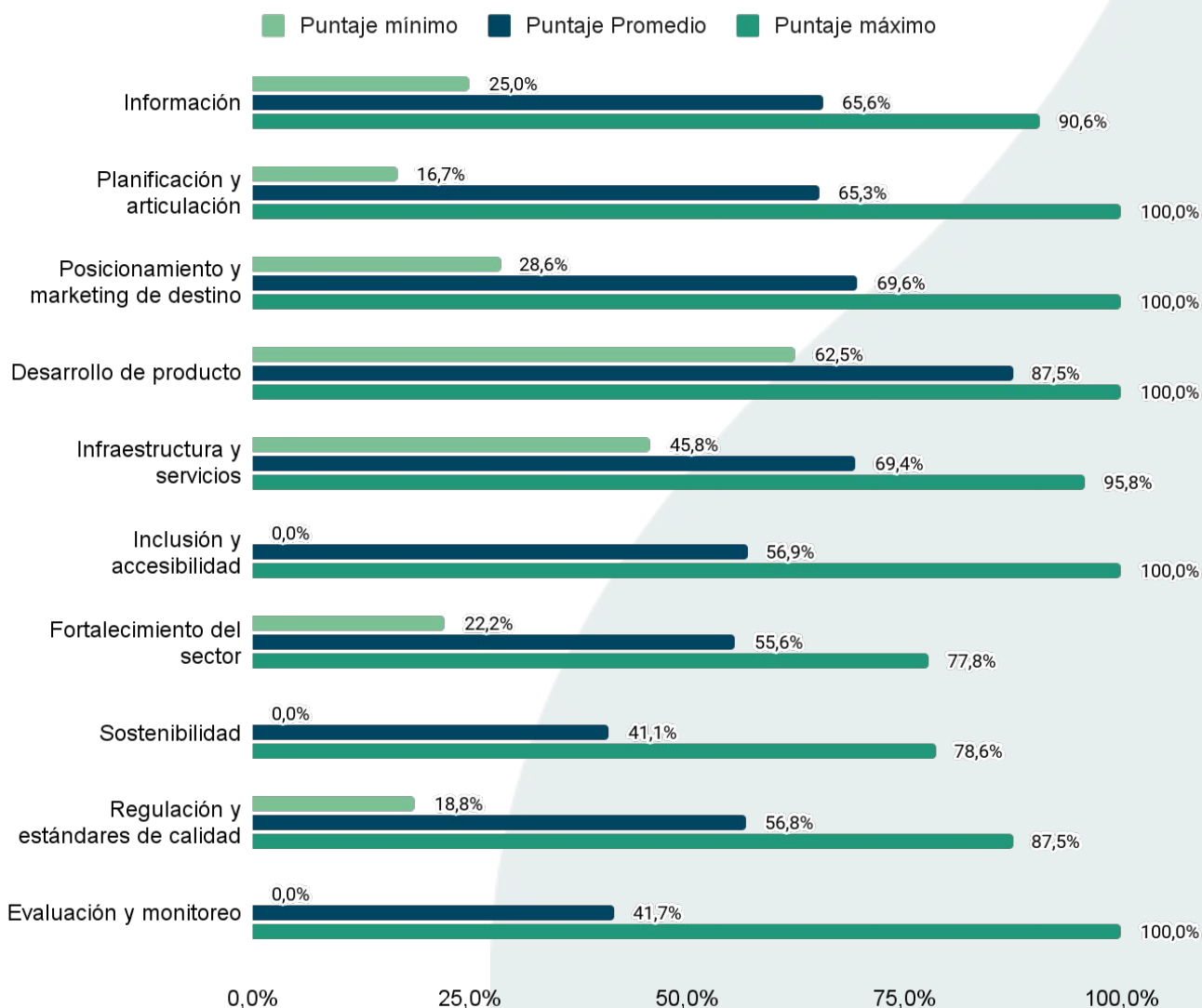


29,5%
Puntaje mínimo total



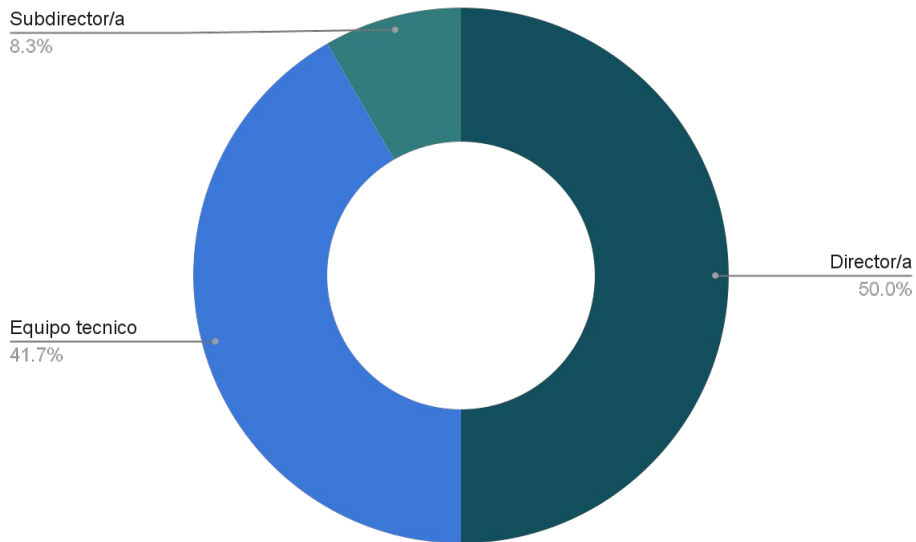
90,4%
Puntaje máximo total

Puntajes obtenidos por las ciudades en cada dimensión:



ALGUNAS ACLARACIONES PRELIMINARES

En la mitad de las entrevistas realizadas participaron Directores/as del área de turismo, seguido de un 41,7% que fueron personas del equipo técnico y un 8,3% donde participó un subdirector/a.

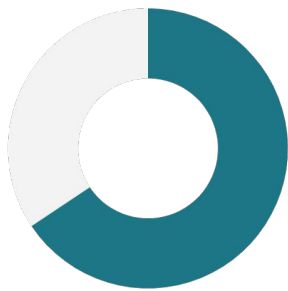


Se tomó en consideración al menos una persona de cada equipo para realizar este gráfico.

PREGUNTAS DESTACADAS POR DIMENSIÓN

Por cada dimensión se identificaron preguntas que obtuvieron los puntajes más altos y más bajos. Profundizar sobre estas respuestas, creemos, puede ayudar a comprender las barreras y desafíos principales respecto a cada categoría.

Información



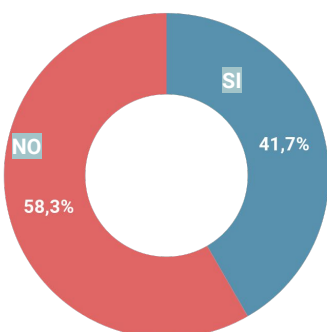
→ **Puntaje promedio: 65,6%**

Diseñar la estrategia de abordaje del turismo sostenible en los gobiernos locales, necesita una base sólida de información, para que el gobierno local diseñe iniciativas específicas que fomenten el turismo sostenible, abordar áreas problemáticas y medir el impacto de las acciones implementadas. Entre los datos relevados se pueden enumerar: cantidad de turistas que visitan la ciudad, plazas de alojamiento, estadísticas de ocupación, valoración del destino segmentada por rubro, entre otros.

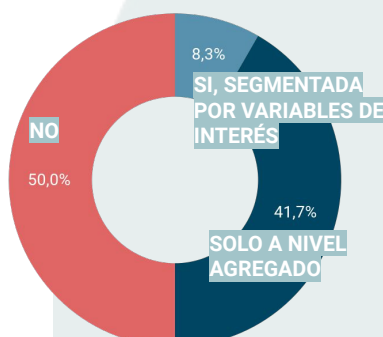
Entre las preguntas mejor puntuadas se destaca que los municipios conocen los puntos y/o propuestas turísticas de la ciudad y sus alrededores (**100%**), el registro de prestadores turísticos habilitados (**100%**) y de espacios habilitados para realizar eventos (**100%**), donde además se destaca que una gran parte de los gobiernos locales trabaja únicamente con aquellos que cumplen con los permisos necesarios para funcionar.

Dentro de la información más difícil de adquirir, la mayoría de los gobiernos locales (**58,3%**) destaca que no conoce la tasa de empleo del sector turístico y la mitad (**50%**) no cuenta con información sobre el modo de reserva de los visitantes. Además el **50%** declara no contar con un observatorio turístico.

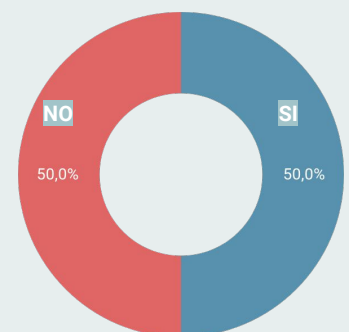
¿El gobierno local conoce la tasa de empleo del sector turístico?

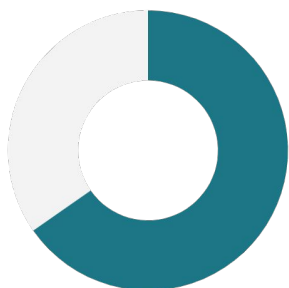


¿El gobierno local cuenta con estadísticas sobre el modo de reserva de quienes visitan la ciudad?



¿El gobierno local cuenta con un observatorio turístico local (ya sea municipal, privado, mixto o académico)?





Planificación y articulación

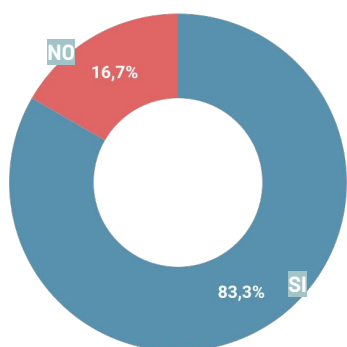
→ **Puntaje promedio: 67,3%**

Contar con planes específicos para el turismo es una de las dimensiones clave: contar con un mapa de actores, construir una identidad de destino y un plan estratégico regional que involucre a todos los sectores.

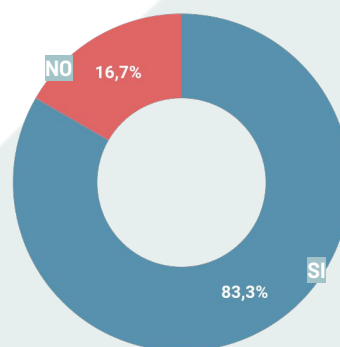
Con respecto al uso de los datos de la dimensión anterior, el **83,3%** de los equipos declaró que los utiliza como insumo para la planificación de la estrategia o de los programas/acciones que realizan. Además el **83,3%** de los gobiernos locales tiene definida una identidad de destino (entre las identidades más destacadas se identifican: enoturismo, turismo activo y de montaña y turismo patrimonial e histórico).

Un **41,7%** declaró no contar con un plan estratégico y entre quienes sí cuentan con tal plan, el **100%** tiene en cuenta una visión regional para desarrollar el mismo (tanto en regiones dentro de la provincia, como a nivel región de Cuyo). Además en este grupo, el **57,1%** cuenta con una mesa de coordinación con los involucrados en la implementación de dicho plan.

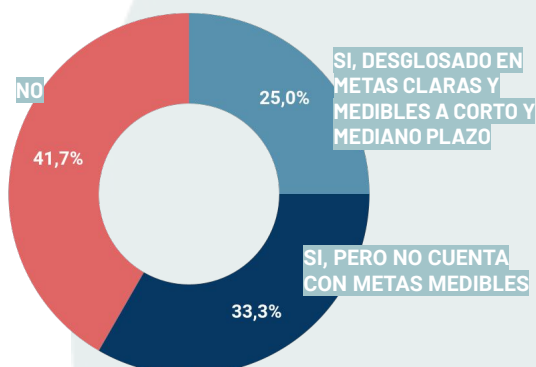
¿El gobierno local utiliza los datos relevados como insumo para la planificación de la estrategia de turismo local?

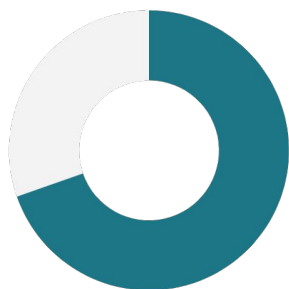


¿El gobierno local tiene definida una identidad del destino?



¿El gobierno local generó un plan estratégico involucrando a todos los actores del sector turístico?





Posicionamiento y marketing de destino

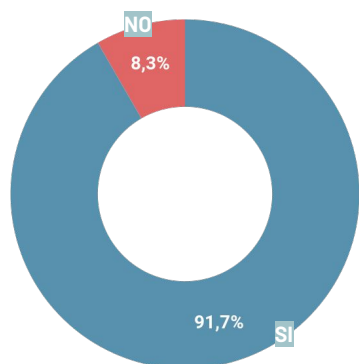
→ **Puntaje promedio: 68,7%**

Construir un posicionamiento de la marca destino será una de las claves del desarrollo de una estrategia. En esta dimensión se recorren temas como tácticas de marketing utilizadas, la presencia en ferias nacionales e internacionales, la articulación con otros destinos y la utilización de portales.

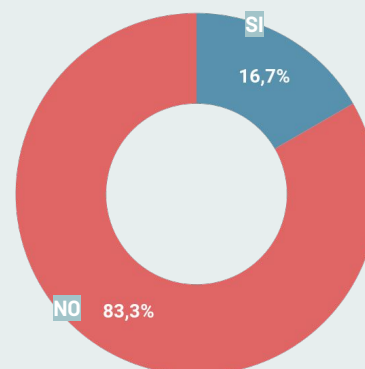
Entre las acciones más destacadas en esta dimensión se ubica la participación de los municipios en ferias nacionales e internacionales, siendo que el **100%** declaró tener una participación activa. Las ferias más destacadas son: la Feria Internacional de Turismo (FIT) que se desarrolla en Buenos Aires, diferentes ferias en Córdoba y Mendoza y entre los países a donde más van a promocionar se enumeraron Chile y Brasil (esto se relaciona con la gran afluencia de turistas de estos lugares). Además cabe destacar que el **91,7%** de los equipos cuenta con una página web donde se publica información orientada al viajero, algunos comparten el sitio web con todo el municipio y otros cuentan con un sitio diferente.

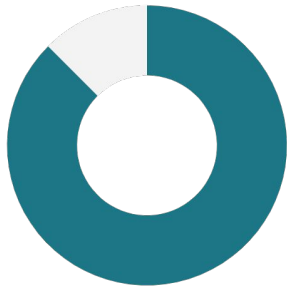
Entre el desafío principal de la mayoría de los municipios (**83,3%**) se identifica la articulación con buscadores o páginas de turismo para promocionar el destino, siendo que quienes declararon articular identificaron como principales aliados a las páginas Tripadvisor y Google.

¿El gobierno local cuenta con una página web donde se publique información orientada al viajero?



¿El gobierno local articula con buscadores o páginas de turismo para promocionar su destino?





Desarrollo de producto

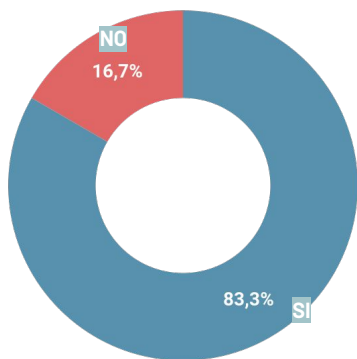
→ **Puntaje promedio: 88,5%**

En esta sección se investigan los aspectos referidos a las acciones concretas del gobierno local para desarrollar las alternativas turísticas así como la calendarización de los eventos, el análisis de la estacionalidad, entre otros.

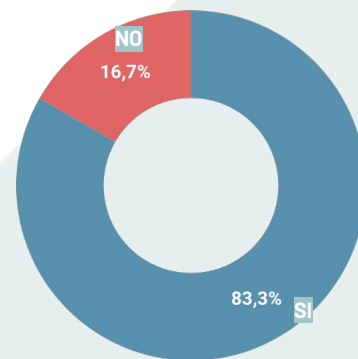
Esta dimensión es la mejor puntuada. Se identifica que la mayor parte de los equipos (**83,3%**) cuenta con un análisis de la estacionalidad del turismo, aunque todos identifican conocer los periodos más altos de turismo, que suelen estar asociados a: vacaciones o eventos específicos del municipio como vendimia, deportivos, entre otros. Todos los gobiernos locales declaran generar alternativas para desestacionalizar las visitas al lugar.

Además el **83,3%** cuenta con una calendarización de los eventos que se desarrollan en la ciudad.

¿El gobierno local cuenta con un análisis de la estacionalidad del turismo local?



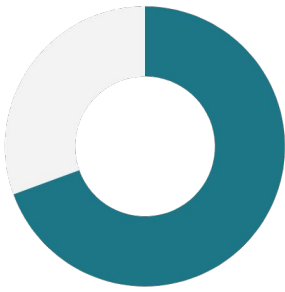
¿El gobierno local cuenta con una calendarización de los eventos que se desarrollan en la ciudad y sus alrededores?



Destacados:

[Agenda de eventos de la Ciudad de Mendoza](#)

[Calendario de actividades en San Rafael](#)



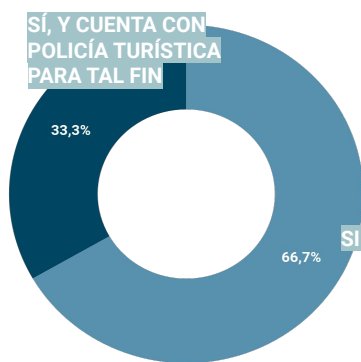
Infraestructura y servicios

→ **Puntaje promedio: 67,6%**

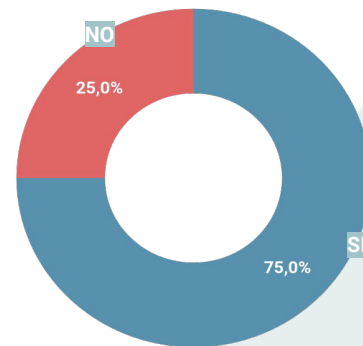
Esta dimensión está centrada en los recursos dispuestos al servicio de turismo como la oficina de atención turística, los canales de atención, la señalización turística, la formación del personal a cargo en idiomas, la seguridad, los planes de actuación y evacuación y los protocolos sobre publicidad engañosa.

Cuando hablamos de la seguridad en los puntos turísticos, el total de los municipios declaró reforzar la seguridad en los puntos turísticos, siendo que **33,3%** cuenta con policía turística para tal fin. Además del total de gobiernos locales el **75%** realiza acciones de prevención y también acciones de concientización al cuerpo de seguridad dedicado a esta tarea.

¿El gobierno local refuerza la seguridad en los puntos turísticos?

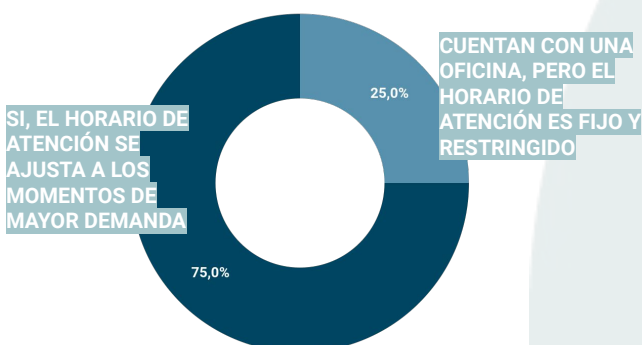


¿Se realizan otras acciones de prevención para evitar acciones delictivas o que pongan en riesgo la integridad física del turista?

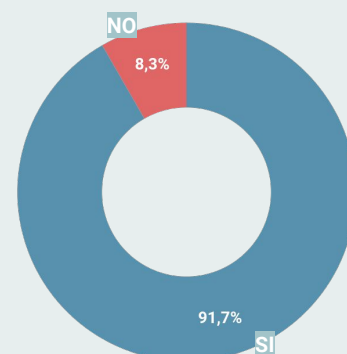


Al analizar la atención al turista, el **100%** de los entrevistados declaró contar con una oficina de atención turística, e incluso el **75%** cuenta con horario ampliado para los momentos de mayor demanda, y el **91,7%** considera que se realizan las acciones necesarias para el mantenimiento de las mismas.

¿El gobierno local cuenta con una oficina de atención turística con horario ampliado de atención?

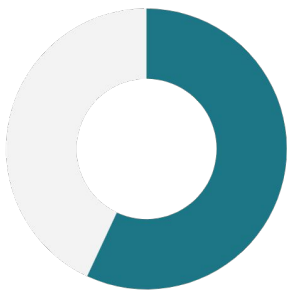
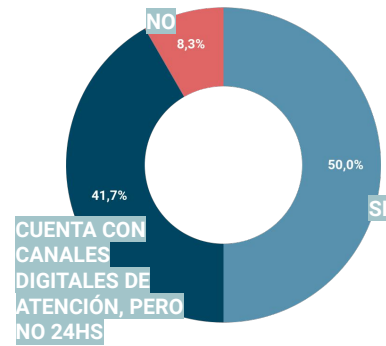


¿Se implementan acciones para mantener las instalaciones turísticas en buen estado?



Con respecto a los canales digitales (como líneas de WhatsApp y chatbots.) para la atención al turista, el **91,7%** declara que cuenta con los mismos, siendo que un 41,67% están disponibles 24hs y un 50% no tienen horarios reducidos de atención.

¿El gobierno local cuenta con canales digitales de atención al turista con atención 24hs?



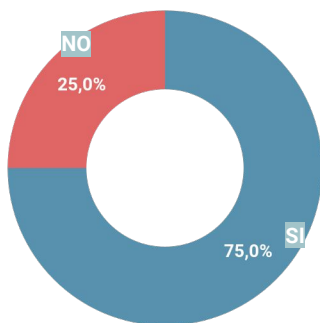
Inclusión y accesibilidad

→ **Puntaje promedio: 57,1%**

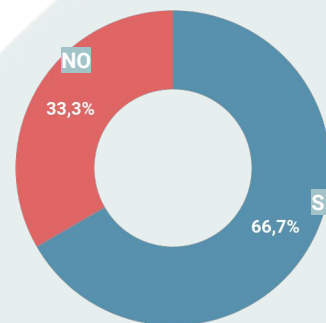
Recorre las acciones implementadas para la inclusión de personas mayores, familias con niños menores, personas con discapacidad, colectivo LGBTQ+, etc.

Entre las acciones para promocionar la inclusión y la accesibilidad, la mayoría de los gobiernos locales declaró implementar acciones para mejorar la experiencia turística de personas mayores (**75%**), de familias con niños menores (**66,7%**) y personas con discapacidad (**69,2%**).

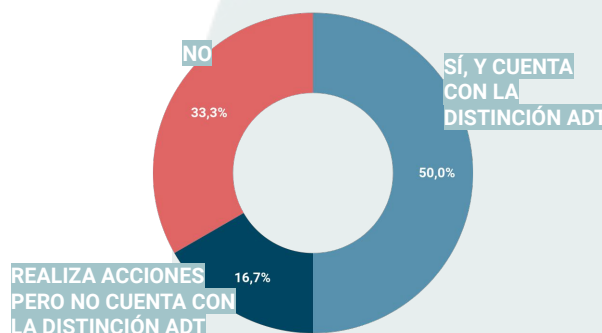
¿El gobierno local implementa acciones para mejorar la experiencia turística de personas mayores?



¿El gobierno local implementa acciones para mejorar la experiencia turística de familias con niños menores?

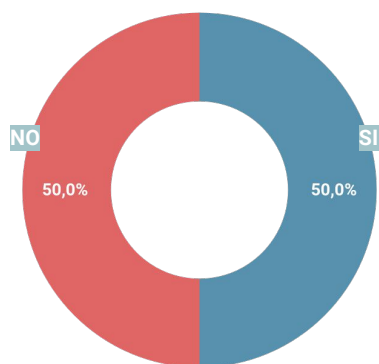


¿El gobierno local realiza acciones para facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos?

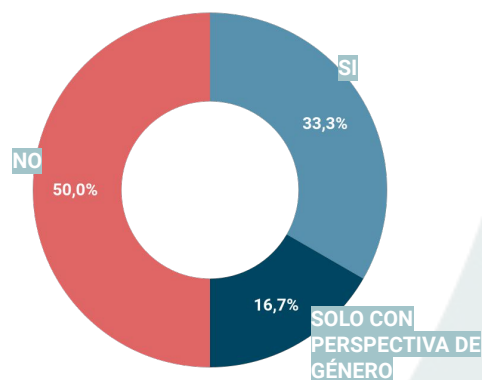


Al analizar la información sobre los prestadores turísticos accesibles, sólo el **50%** de los gobiernos declaró contar con un registro de los mismos. Además sólo el **50%** declaró incluir en su estrategia de turismo la perspectiva de género y al colectivo LGBTQ+, siendo que un **16,7%** sólo trabajaba algunas acciones referidas a la perspectiva de género.

¿El gobierno local cuenta con un registro de prestadores turísticos accesibles?



¿El gobierno local planifica su estrategia de turismo con perspectiva de género e incluye al colectivo LGBTQ+?





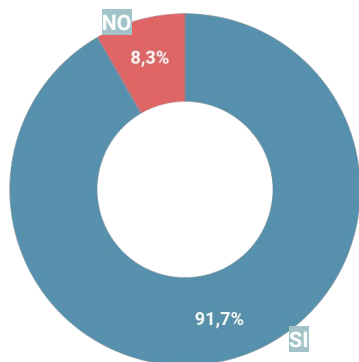
Fortalecimiento del sector

→ **Puntaje promedio: 55,6%**

Esta dimensión se centra en la tributación del gobierno local, el monitoreo de la información, la inversión y las líneas de crédito disponibles, el apoyo a empresas del sector y cooperativas, capacitaciones al sector, entre otros.

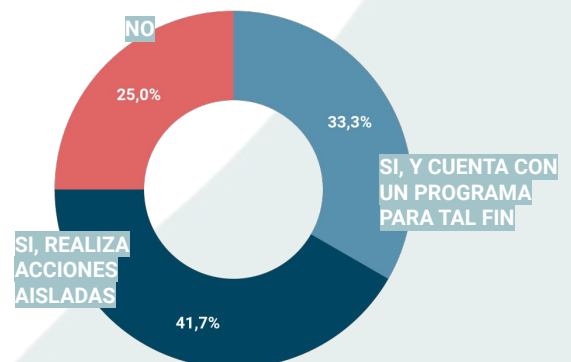
Con respecto a las acciones para fortalecer al sector, el **91,7%** de los equipos declaró contar con líneas de crédito para el desarrollo del turismo, siendo que ofrecen herramientas impulsadas por el sector nacional, provincial y, en menor medida, propias. Además, en lo que respecta a otras acciones que realizan para apoyar y fortalecer a las empresas del sector, el **75%** declaró llevar adelante algunas, siendo que el 41,7% realiza acciones aisladas (ya sea a demanda o por otros motivos), mientras que el restante 33,3% cuenta con programas o acciones frecuentes para hacer este tipo de acompañamiento.

¿En la ciudad cuentan con líneas de crédito para el desarrollo del sector turístico (ya sea propias o brindadas por terceros ajenos al gobierno local)?

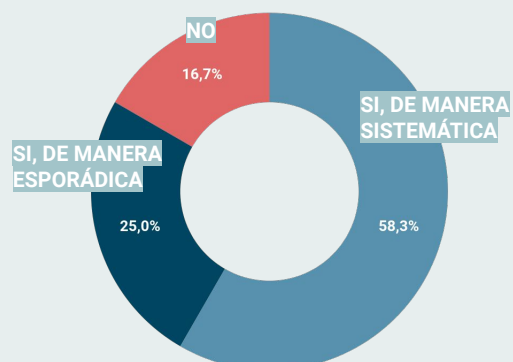


Entre otras acciones para este fin, el **83,3%** de los municipios articula con cooperativas y asociaciones de los diferentes sectores para fortalecer la relación con el sector.

¿El gobierno local lleva adelante acciones para apoyar y fortalecer a las empresas del sector?

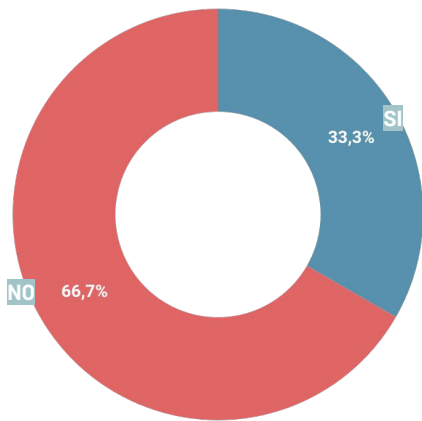


¿El gobierno local articula con cooperativas y asociaciones de los diferentes sectores para fortalecer su relación con el sector?

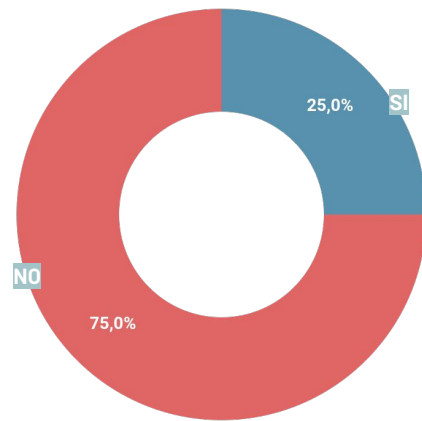


Sólo un porcentaje reducido de los municipios monitorea el impacto del turismo en el empleo (**25%**) y en la tributación del gobierno local (**33,3%**).

¿El gobierno local monitorea el impacto del turismo sobre la tributación del gobierno local?

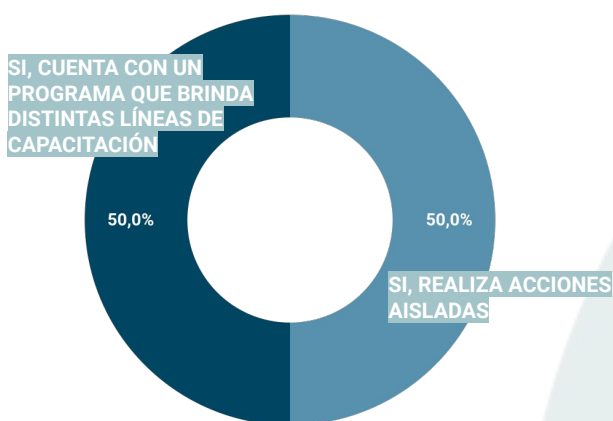


¿El gobierno local monitorea el impacto del turismo sobre la cantidad de empleo directo e indirecto?

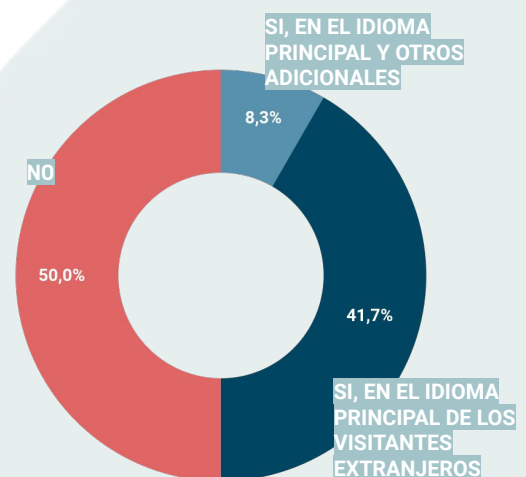


Con respecto a capacitaciones dictadas por el gobierno local (propias o en articulación), el **100%** instruye a las personas en habilidades necesarias para brindar un servicio de calidad y el **50%** facilita la formación en idiomas.

¿El gobierno local dicta capacitaciones o articula para capacitar a las personas involucradas en el sector turístico en las habilidades necesarias para brindar un servicio de calidad?



¿El gobierno local facilita la formación en idiomas de las/los empleados del sector?



Destacados:

El turismo crece en las escuelas, en el municipio de General Alvear



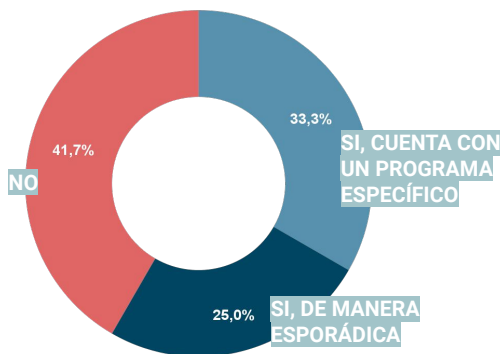
Sostenibilidad

→ **Puntaje promedio: 41,1%**

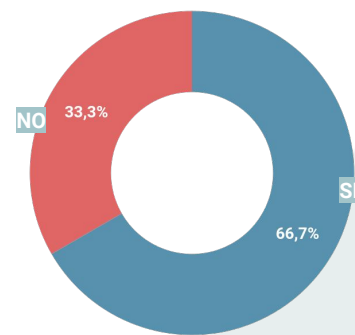
Esta dimensión se centra en la tributación del gobierno local, el monitoreo de la información, la inversión y las líneas de crédito disponibles, el apoyo a empresas del sector y cooperativas, capacitaciones al sector, entre otros.

Es la dimensión con menor puntuación. Entre las acciones más realizadas, el **58,3%** de los gobiernos locales declaró realizar acciones para fomentar los criterios de triple impacto en los prestadores turísticos y el **66,7%** declaró realizar acciones de sensibilización del visitante y la población local para promover una cultura turística sostenible.

¿El gobierno local realiza acciones para fomentar los criterios de triple impacto en los prestadores turísticos del gobierno local?

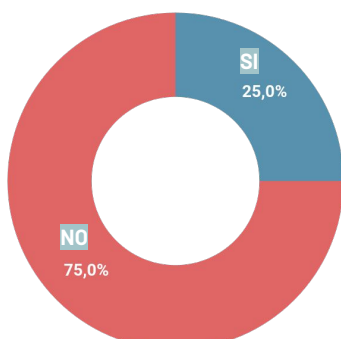


¿El gobierno local realiza acciones de sensibilización del visitante y la población local para promover una cultura turística sostenible?

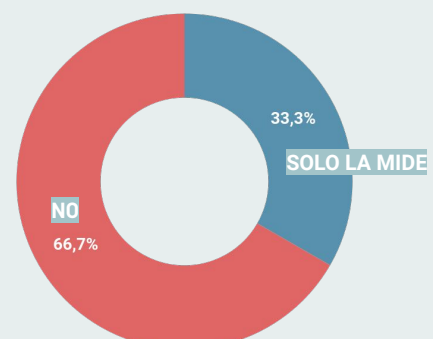


Al identificar las acciones que todavía tienen un potencial de desarrollo enumeramos: incentivos para el desarrollo de energías renovables (el **25%** lo realiza), medición y acciones para reducir la huella de carbono del sector (sólo el **33,3%** la mide), identificar a los hoteles que tienen sustentabilidad de destino (el **41,7%** cuenta con un registro) y gestionar la capacidad de carga de los atractivos/sitios turísticos más visitados (el **41,7%** lo hace).

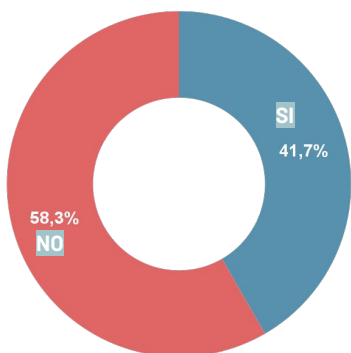
¿El gobierno local implementa incentivos para la incorporación de energías renovables en el sector turístico?



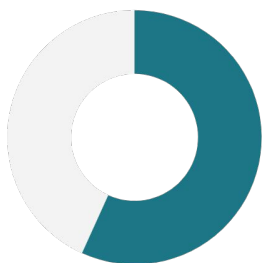
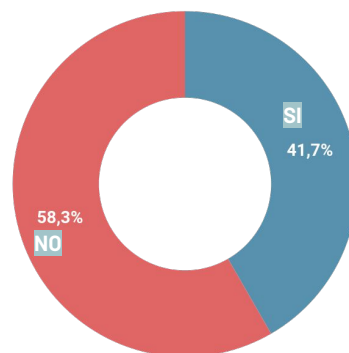
¿El gobierno local mide la huella de carbono del sector turístico e implementa acciones para reducirla?



¿El gobierno local conoce cuales son los hoteles que tienen certificado de sustentabilidad del destino?



¿El gobierno local gestiona la capacidad de carga de los atractivos y/o sitios turísticos más visitados?



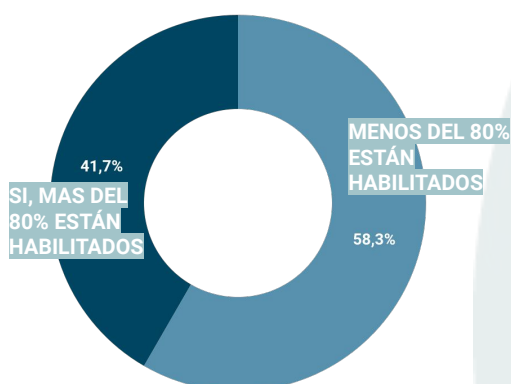
Regulación y estándares de calidad

→ Puntaje promedio: 56,8%

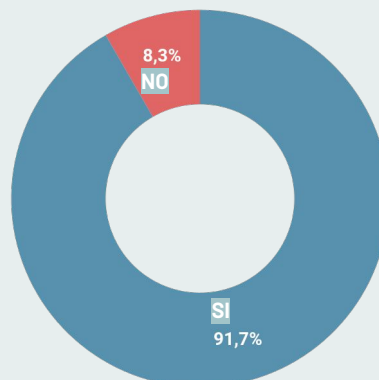
Esta dimensión se centra en la tributación del gobierno local, el monitoreo de la información, la inversión y las líneas de crédito disponibles, el apoyo a empresas del sector y cooperativas, capacitaciones al sector, entre otros.

Al analizar la regulación de los prestadores de servicios turísticos, el 100% de los municipios declaró conocer aquellos que cuentan con habilitación para funcionar, alegando la mayoría que únicamente trabajan con prestadores turísticos habilitados cuando los identifican en el listado de prestadores propuestos, pero identificando (en el **58,3%** de los casos) que menos del 80% de estos cuentan con los permisos necesarios. Además, el **91,7%** declaró contar con un protocolo de fiscalización de la habilitación de los prestadores turísticos (algunos propios y otros a cargo de la provincia de Mendoza).

¿Los prestadores turísticos cuentan con las habilitaciones correspondientes para funcionar?

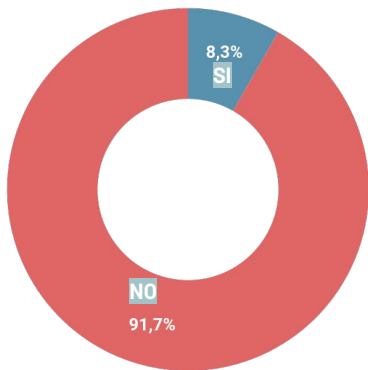


¿El gobierno local cuenta con un protocolo de fiscalización de la habilitación de los prestadores turísticos?

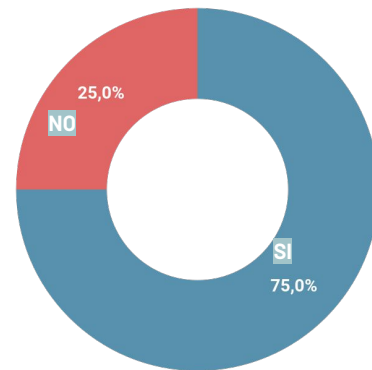


Es bajo el porcentaje (**8,3%**) de gobiernos locales que cuentan con sellos de distinción para productos (gastronómicos, artesanales, de diseño, entre otros) generados en el lugar, siendo esta la pregunta con el porcentaje más bajo de respuestas positivas de todo el autodiagnóstico.

¿El gobierno local cuenta con sellos de distinción local para productos gastronómicos, artesanales, de diseño, etc.?

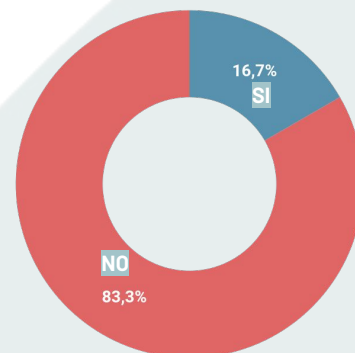


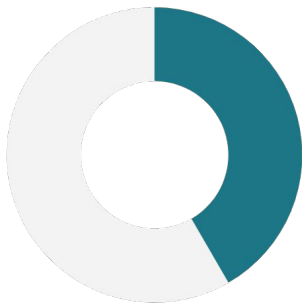
¿El gobierno local cuenta con una normativa vigente que regule la vivienda turística o casas de alquiler temporario?



Con respecto a la normativa vigente, se observó que un alto porcentaje (**75%**) cuenta con regulación de la vivienda turística o casas de alquiler temporario, mientras que sólo un **16,7%** regula los estándares de sostenibilidad de los prestadores turísticos.

¿El gobierno local cuenta con normativa que regule los estándares de sostenibilidad de los prestadores turísticos?





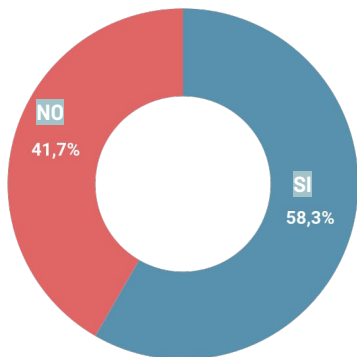
Evaluación y monitoreo

→ **Puntaje promedio: 41,7%**

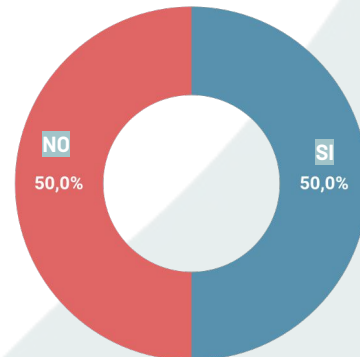
Esta dimensión se centra en la tributación del gobierno local, el monitoreo de la información, la inversión y las líneas de crédito disponibles, el apoyo a empresas del sector y cooperativas, capacitaciones al sector, entre otros.

La última dimensión es la segunda peor puntuada. Un poco más de la mitad de los equipos (**58,3%**) cuenta con indicadores para monitorear el impacto de la gestión local en el turismo y un **50%** cuenta con indicadores para monitorear el impacto del sector turístico en el desarrollo económico local. Además, solo un **16,7%** de los entrevistados contaba con un ranking interno de los servicios turísticos de la ciudad según su cumplimiento con ciertos criterios como habilitaciones, sostenibilidad, entre otros.

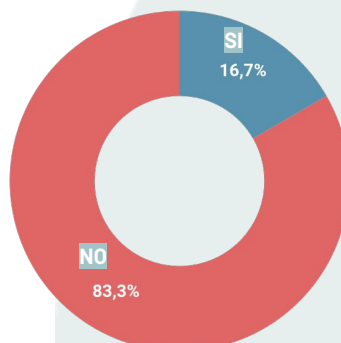
¿El gobierno local cuenta con indicadores para monitorear el impacto de la gestión local en el turismo?



¿El gobierno local cuenta con indicadores para monitorear el impacto del sector turístico en el desarrollo económico local?



¿El gobierno local cuenta con un sistema de "ranking" interno de los servicios turísticos de la ciudad según su cumplimiento con distintos criterios tales como habilitaciones, criterios de sostenibilidad, etc.?



ENTREVISTAS A CÁMARAS Y ASOCIACIONES DE TURISMO

—

En este relevamiento también contamos con la participación de 3 cámaras y 2 asociaciones del sector turístico, para conocer cómo el sector privado se relaciona con el sector público.

Con respecto a la dimensión **Información**, los entrevistados declararon que se nutren principalmente de la información publicada en el observatorio de turismo de la provincia (al que aportan también información, pero el ministerio se ocupa de procesarla y de mantener la frecuencia de los datos en el tiempo).

Identificando las acciones de **Planificación y Articulación**, el **100%** declaró realizar acciones de planificación, siendo que un **40%** articula con el gobierno provincial para coordinar acciones que impulsen el turismo. Incluso, una de las declaraciones destacó que “sin el apoyo del sector público, ningún privado va a poder desarrollar acciones efectivas, es muy importante la articulación entre ambos”.

Dentro de las estrategias para el **Posicionamiento y Marketing de destino**, el **80%** de las cámaras y asociaciones declara participar de ferias nacionales e internacionales, participando en algunos casos junto con la provincia. Este punto coincide con las respuestas de los municipios.

En la dimensión de **Desarrollo de producto**, los respondentes destacaron como una posible mejora la calendarización de los eventos por parte de los municipios y de las empresas del sector privado. También destacaron el [programa para fomentar experiencias turísticas innovadoras](#) de la provincia de Mendoza como una práctica valiosa, al tiempo que alientan a destinar los recursos para las regiones menos desarrolladas, como por ejemplo en Ñacuñán, La Paz o Santa Rosa.

En cuanto a la **Infraestructura y servicios**, el **80%** de los entrevistados sugirieron que hay zonas de la provincia en las que se podría poner más foco en este punto, para fomentar el crecimiento del turismo.

Inclusión y accesibilidad: En esta dimensión, AEHGA y la Cámara Hotelera de Mendoza se destacan por las acciones que realizan para fomentar que sus asociados empleen a personas con discapacidad, como es el caso de la CHM que articuló para que [sus asociados contraten a personas con Síndrome de down](#). También reconocieron la facilidad de trabajar esta temática cuando el municipio cuenta con un área dedicada a ella.

Entre las acciones de **Fortalecimiento del sector**, se destacan las capacitaciones brindadas por las cámaras y asociaciones para los trabajadores turísticos, como un pilar fundamental de las organizaciones, abordando temas como el manejo de quejas y reclamos o el manejo de recursos humanos, entre otros.

El **60%** de los entrevistados declaró realizar acciones para promocionar la **Sostenibilidad** entre sus asociados. Siendo que algunos cuentan con una certificación, capacitaciones con hoteles de triple impacto, articulación con las áreas de GIRSU de los municipios, entre otros.

Regulación y estándares de calidad: Los entrevistados entienden que aún hay un camino para recorrer en cuanto a formalizar a aquellos prestadores turísticos que no cumplen con las habilitaciones requeridas, para promover así la defensa de la competencia, entendiendo que en este punto es fundamental la articulación entre el sector público municipal y provincial, con el privado.

ALGUNOS HALLAZGOS

Potencial de desarrollo en sostenibilidad

La dimensión de sostenibilidad fue la más baja, siendo que los municipios realizan acciones, pero en algunos casos se enfocan más en estrategias dirigidas a los habitantes de la ciudad y no tanto a los turistas o al sector turístico de forma directa. Las acciones de este tipo serían deseables debido a que el turismo activo y de naturaleza fue de los más nombrados por los equipos y es necesario desarrollar acciones para asegurar la sostenibilidad de estos recursos.

Articulación con el sector privado

Una gran parte de los municipios trabaja en articulación con el gobierno provincial para recabar información, pero parte de los datos relevados podrían ser proveídos directamente por el sector privado (como tasa de ocupación, estadía promedio, valoración del destino, entre otros). Además se identifica una oportunidad de mejora en la articulación con buscadores o páginas de turismo, tanto para contar con información como para posicionar el destino, como también en el intercambio con los prestadores turísticos para conocer la calendarización de los eventos.

Impacto de la pandemia por COVID-19

Muchos entrevistados declararon que la pandemia implicó un retroceso drástico en la forma de planificar acciones. Si bien tuvieron muchos tipos de acompañamiento por parte de la provincia y el gobierno nacional, implicó modificar los programas en los que estaban trabajando en ese momento y recién ahora identifican que el ritmo de trabajo se está regularizando. Sin embargo, estas circunstancias les permitieron explorar nuevos programas innovadores, como caminatas y eventos al aire libre, aprovechando el uso de los recursos naturales con los que cuenta la región. En relación a eso, destacaron como una buena práctica el reconocimiento de experiencias turísticas innovadoras, el cual se sugiere sostener y profundizar, evaluando la posibilidad de incubar las propuestas reconocidas por el programa para incrementar su impacto.

ALGUNOS HALLAZGOS

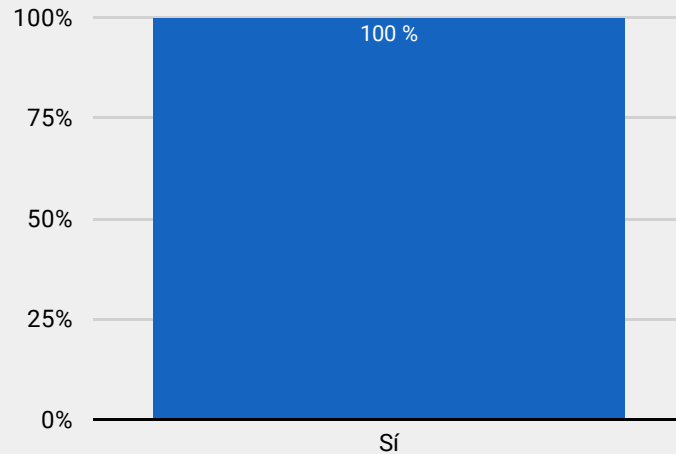
El observatorio provincial como fuente de información

El total de los municipios, cámaras y asociaciones declararon nutrirse de la información publicada en el observatorio de la provincia de Mendoza, siendo que es una fuente que presenta datos históricos y actualizados frecuentemente. Por este motivo se sugiere que este proyecto se sostenga, siendo de gran importancia para los tomadores de decisiones del sector público y privado de la provincia.

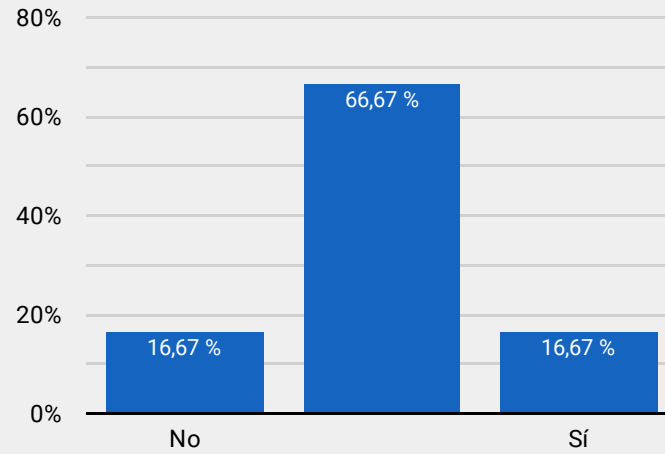
Municipio ▾

Fecha ▾

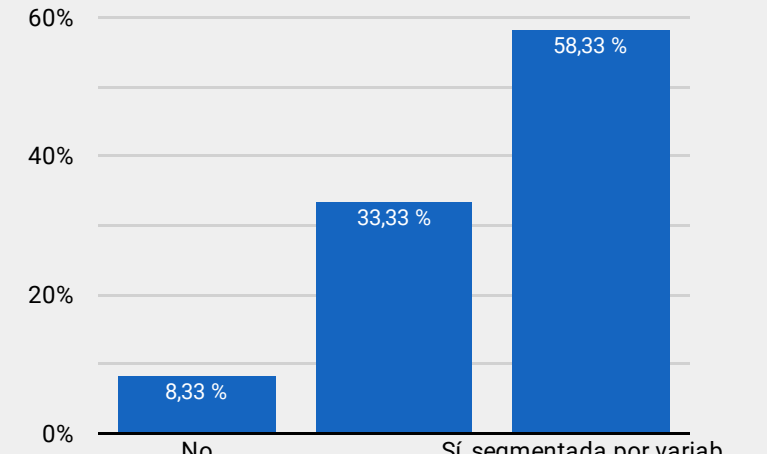
INFORMACIÓN



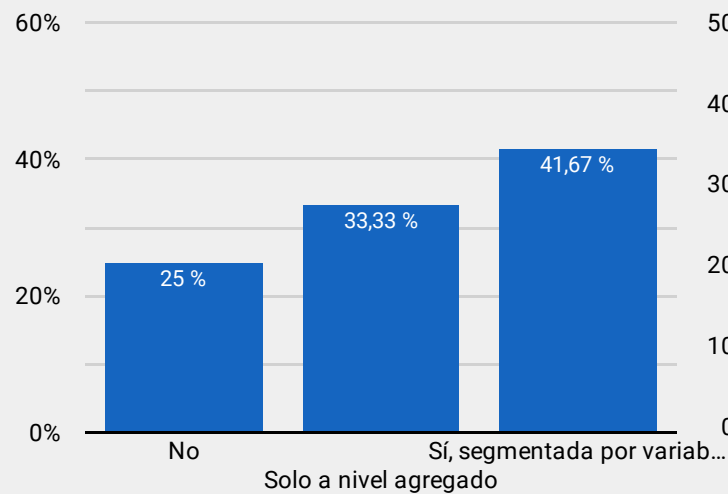
1. ¿El gobierno local tiene identificados los puntos o propuestas turísticas que ofrece la ciudad y sus alrededores?



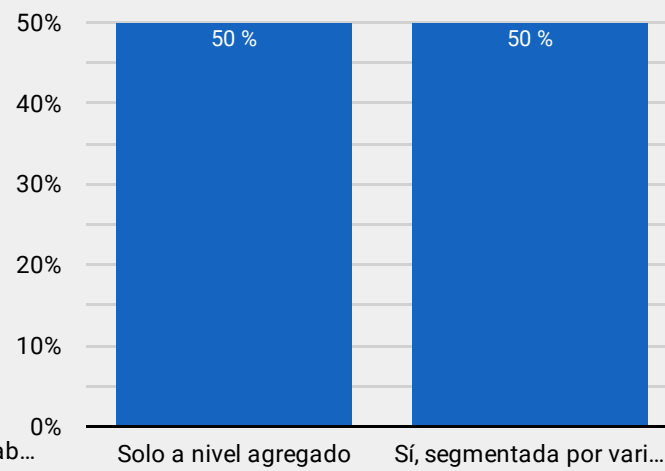
2. ¿El gobierno local conoce la cantidad de turistas que visitan la ciudad segmentada por edad, nivel educativo y nivel socioeconómico?



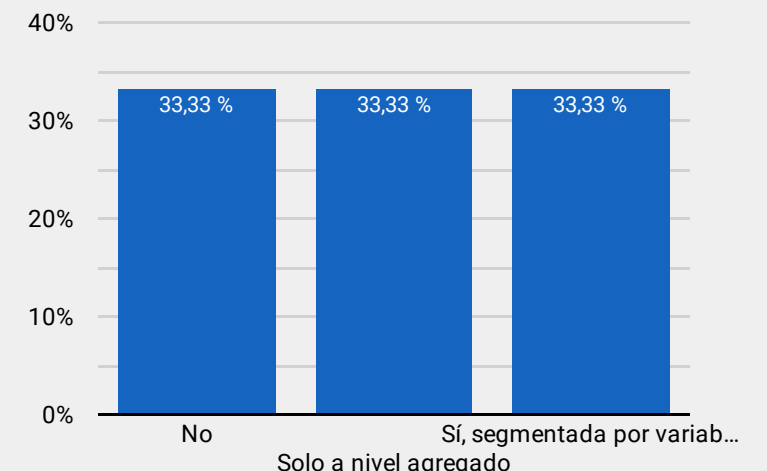
3. ¿El gobierno local conoce la procedencia de los/las turistas que visitan la ciudad?



4. ¿El gobierno local conoce la estadía promedio de quienes visitan la ciudad?



5. ¿El gobierno local conoce el motivo de viaje de quienes visitan la ciudad? (Ej. negocios, ocio, etc.)

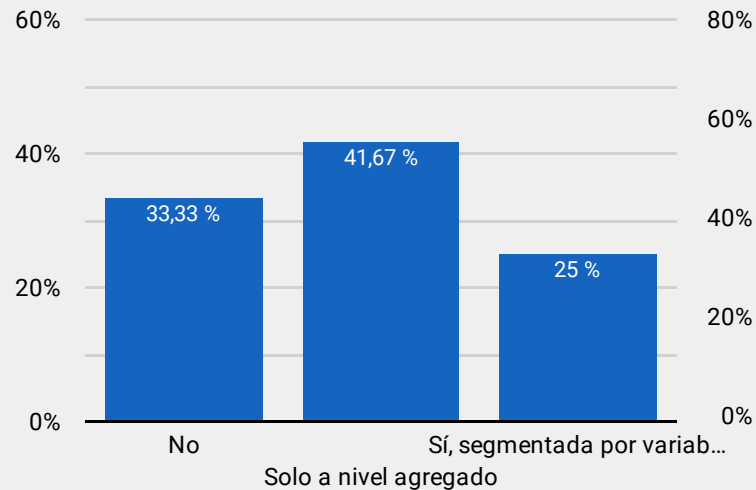


6. ¿El gobierno local cuenta con información sobre la composición de los grupos de viaje (familia, amigos, en pareja, individual)?

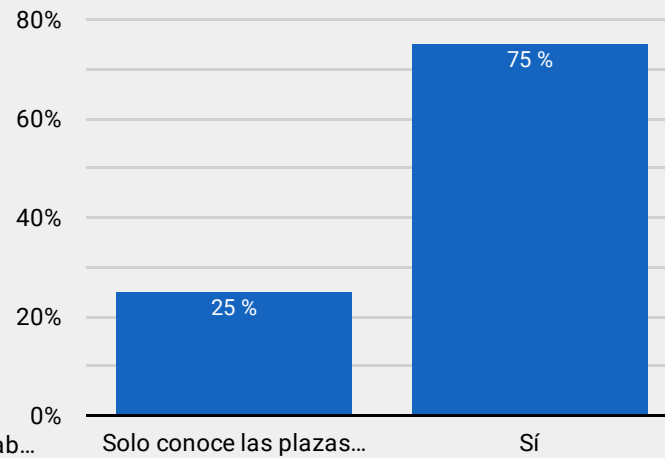
Municipio ▾

Fecha ▾

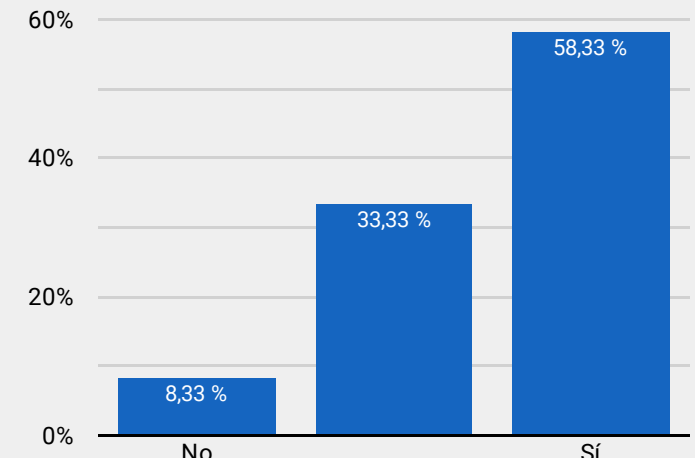
INFORMACIÓN



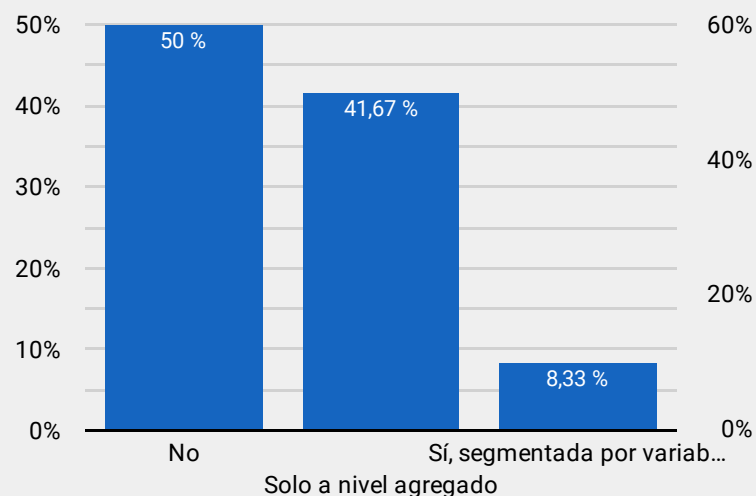
7. ¿El gobierno local cuenta con información sobre el gasto que erogan los/las turistas durante su estadía?



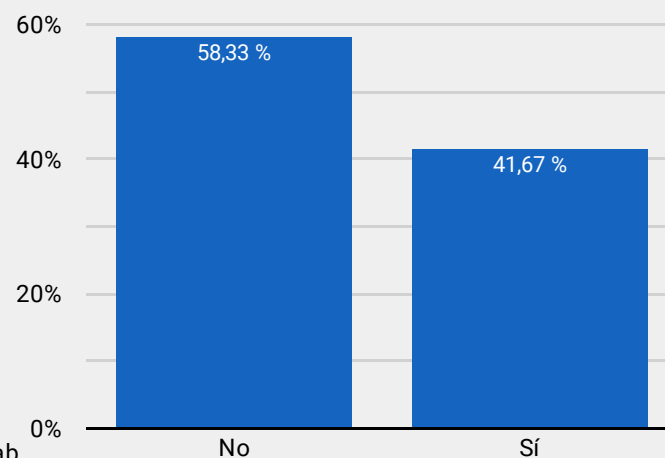
8. ¿El gobierno local cuenta con información sobre las plazas de alojamiento en la ciudad, tanto hoteleras como en casas de alquiler?



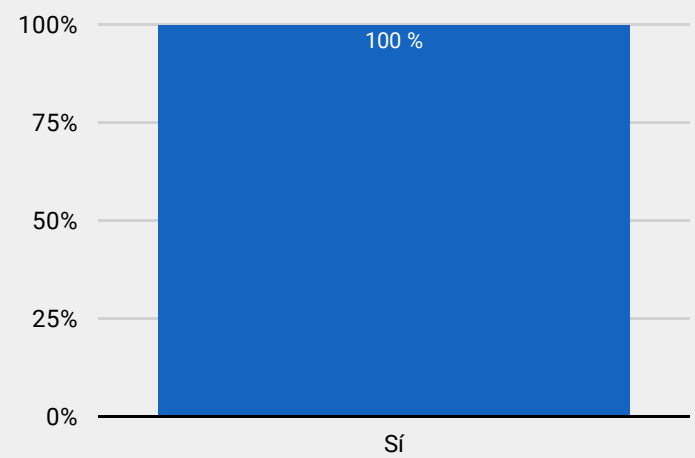
9. ¿El gobierno local cuenta con estadísticas de ocupación de los establecimientos de alojamiento?



10. ¿El gobierno local cuenta con estadísticas sobre el modo de reserva de quienes visitan la ciudad? (Reservas directas, a través de agencias, sin reserva...



11. ¿El gobierno local conoce la tasa de empleo del sector turístico? Esto incluye conocer la cantidad de empleos formales, informales y estacionales creados en el sector.

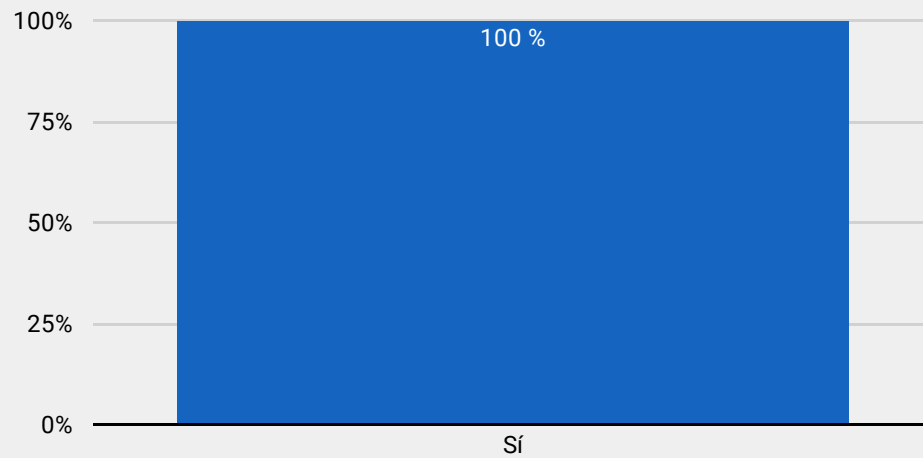


12. ¿El gobierno local lleva un registro de los prestadores turísticos habilitados para prestar servicio en la ciudad?

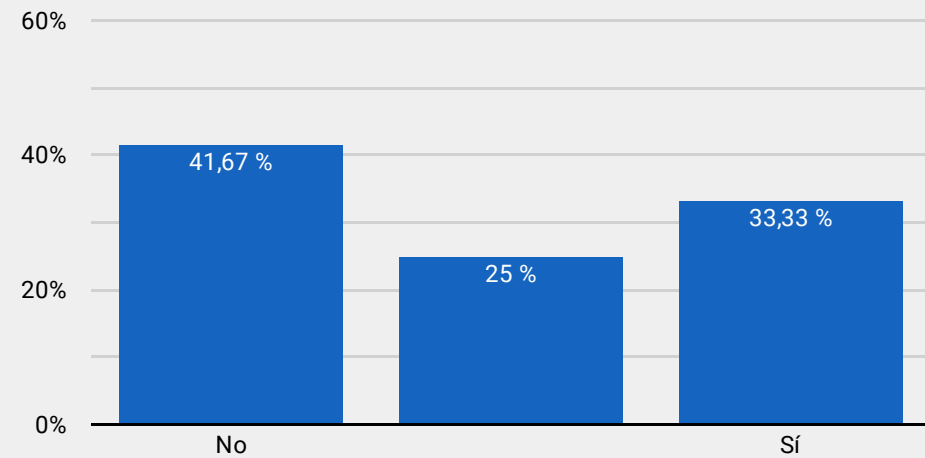
Municipio ▾

Fecha ▾

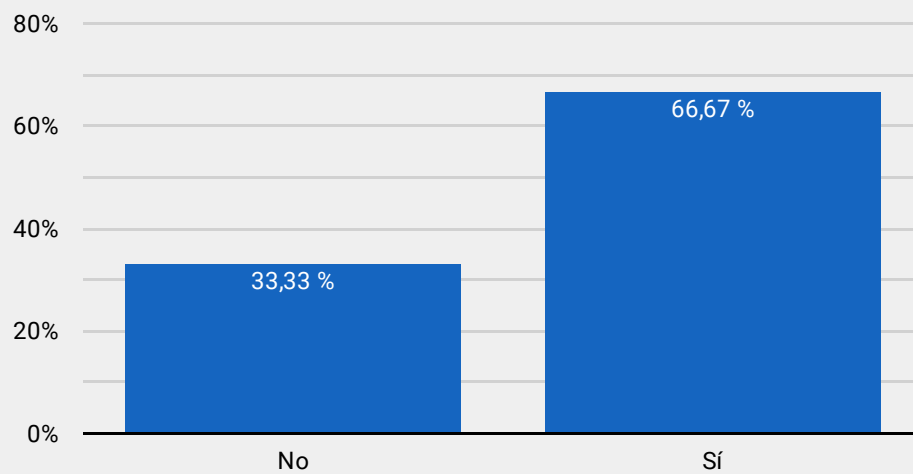
INFORMACIÓN



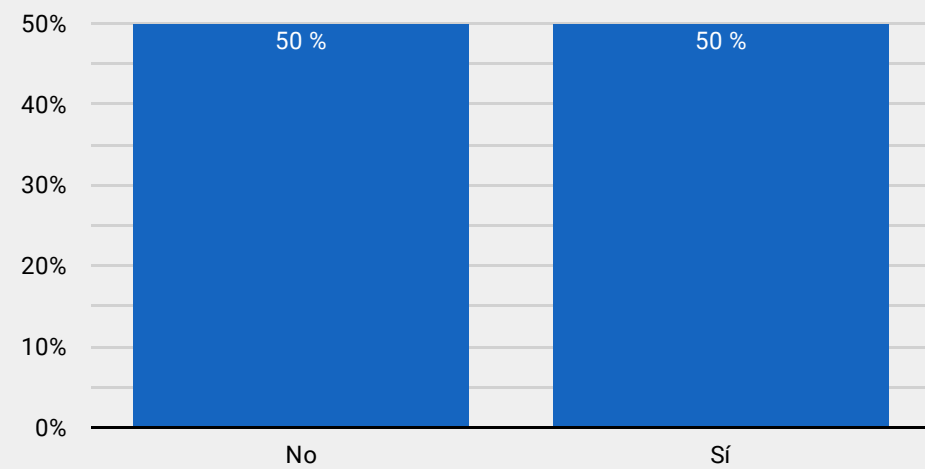
13. ¿El gobierno local cuenta con información sobre los espacios habilitados para realizar eventos en la ciudad y sus alrededores?



14. ¿El gobierno local cuenta con información sobre la valoración del destino...



15. ¿El gobierno local articula con otros actores para obtener información sobre quienes visitan la ciudad? (Por ejemplo, con plataformas turísticas)

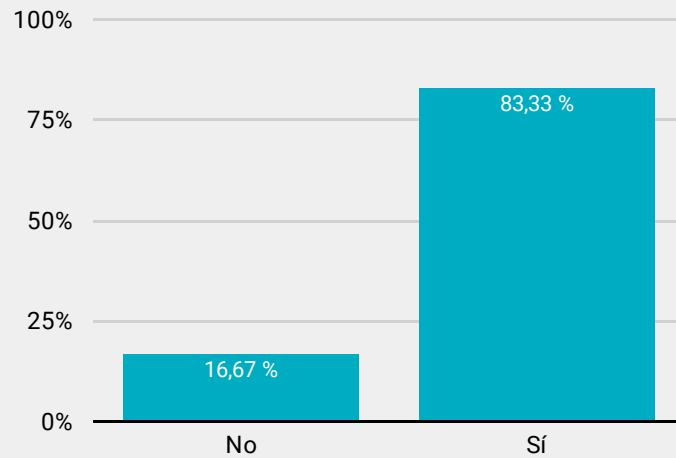


16. ¿El gobierno local cuenta con un observatorio turístico local (ya sea municipal, privado, mixto o académico)?

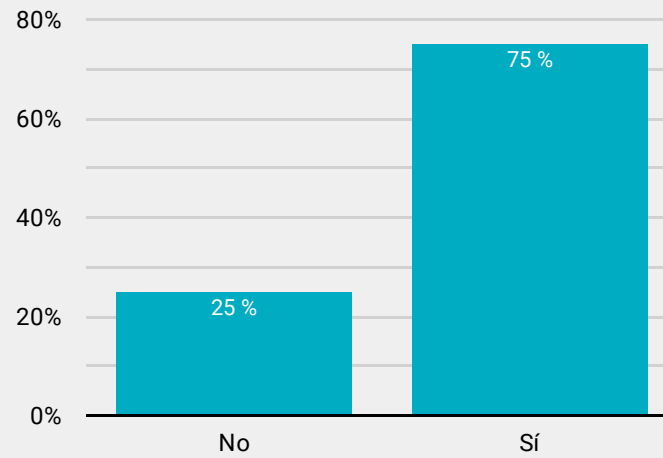
Municipio ▾

Fecha ▾

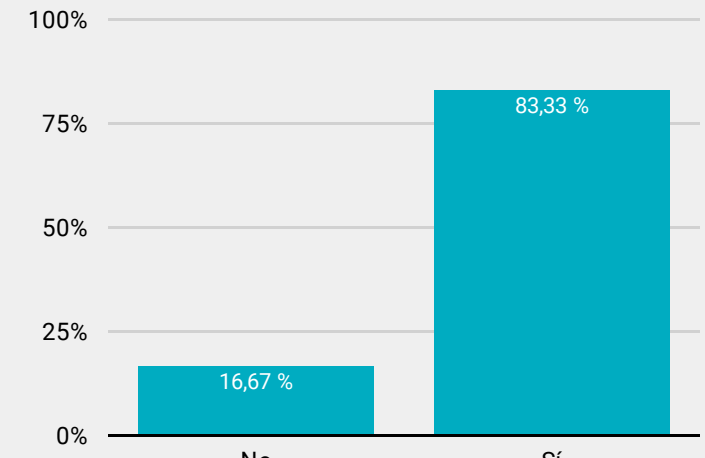
PLANIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN



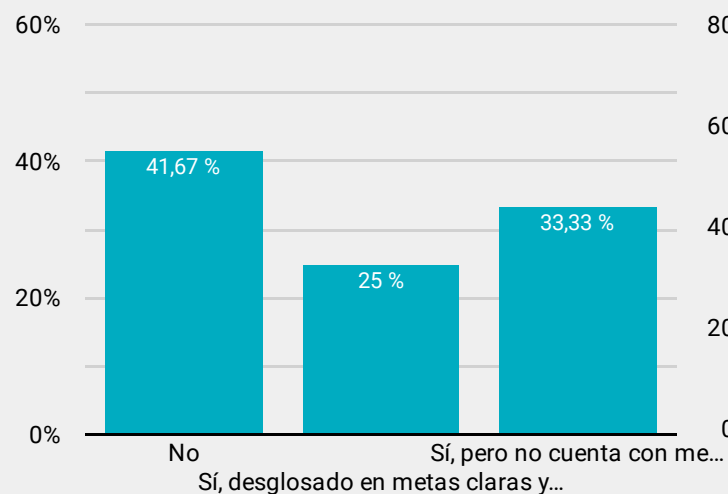
17. ¿El gobierno local utiliza los datos relevados como insumo para la planificación de la estrategia de turismo local?



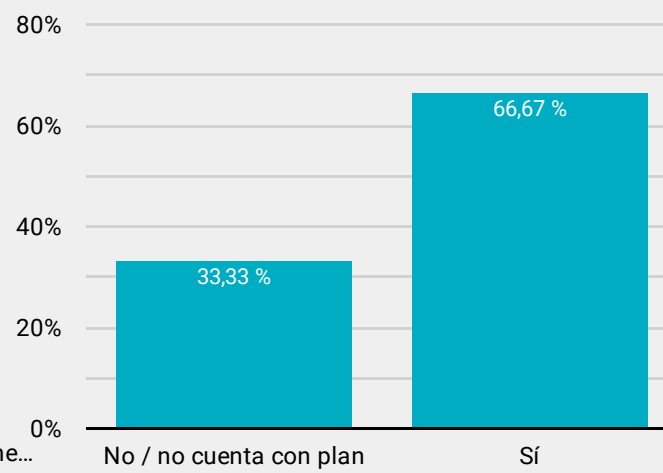
18. ¿El gobierno local realizó un mapa de actores de aquellos involucrados directa e indirectamente en el ecosistema del turismo local?



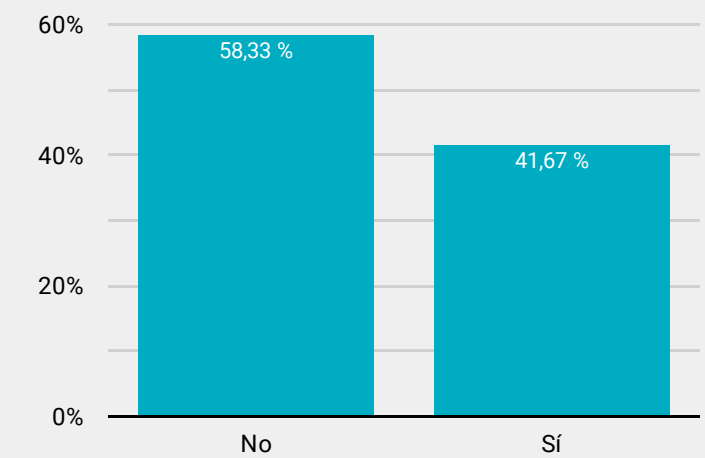
19. ¿El gobierno local tiene definida una identidad del destino?



20. ¿El gobierno local generó un plan estratégico involucrando a todos los actores del sector turístico?...



21. ¿El plan estratégico incorpora una visión regional?

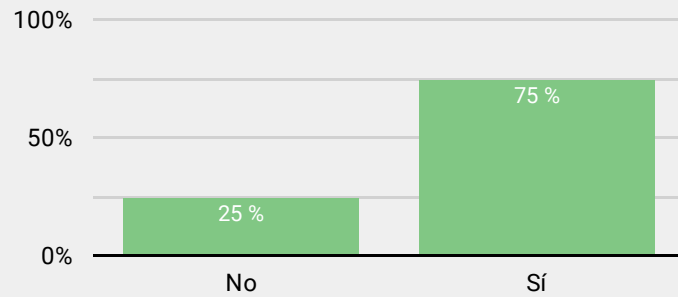


22. ¿El gobierno local cuenta con una mesa de coordinación con los involucrados para la implementación del plan?

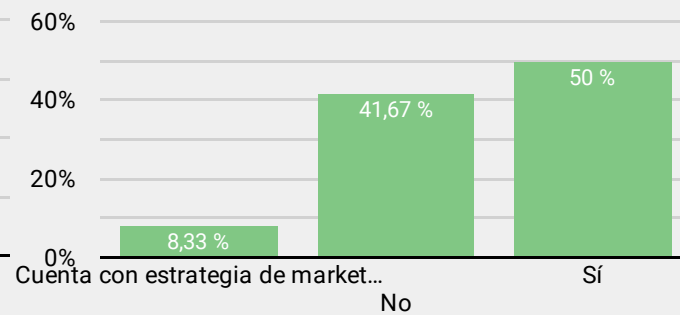
Municipio ▾

Fecha ▾

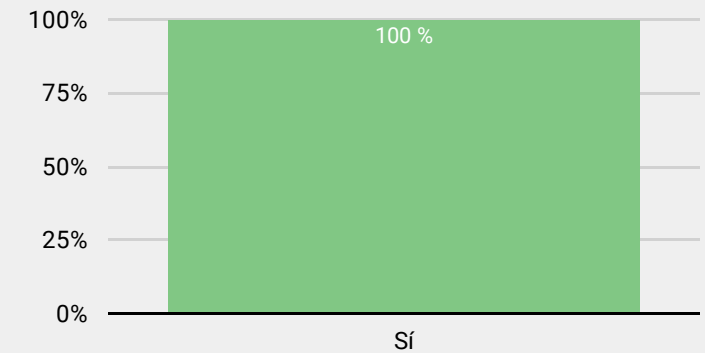
POSICIONAMIENTO Y MARKETING DE DESTINO



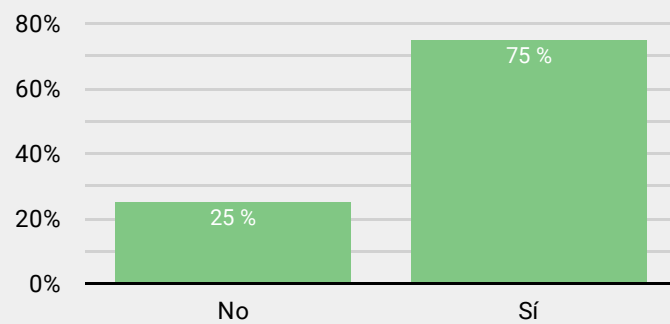
23. ¿La ciudad cuenta con una marca destino?



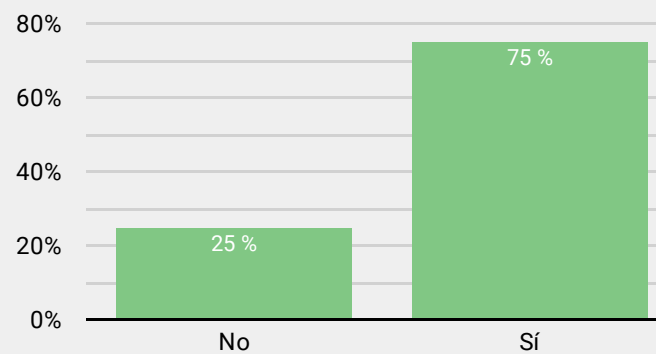
24. ¿El gobierno local cuenta con una estrategia de marketing para atraer turistas que incluya una estrategia digital?



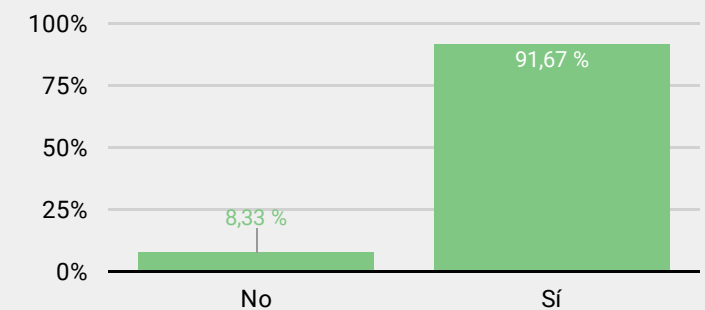
25. ¿El gobierno local participa en ferias nacionales e internacionales para posicionarse?



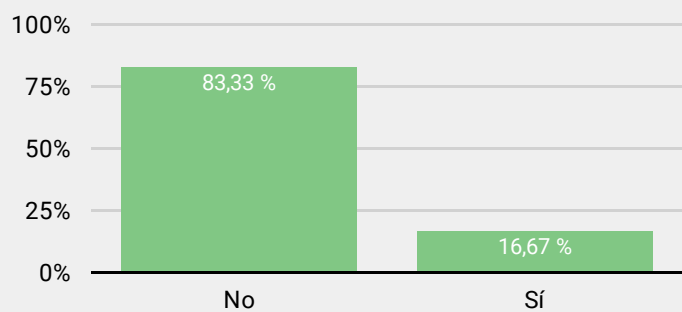
26. ¿El gobierno local articula con destinos complementarios para posicionarse en conjunto?



27. ¿El gobierno local utiliza estrategias de publicidad no tradicional para posicionar el destino? (Por ejemplo, utilizando influencers)



28. ¿El gobierno local cuenta con una página web donde se publique información orientada al viajero?

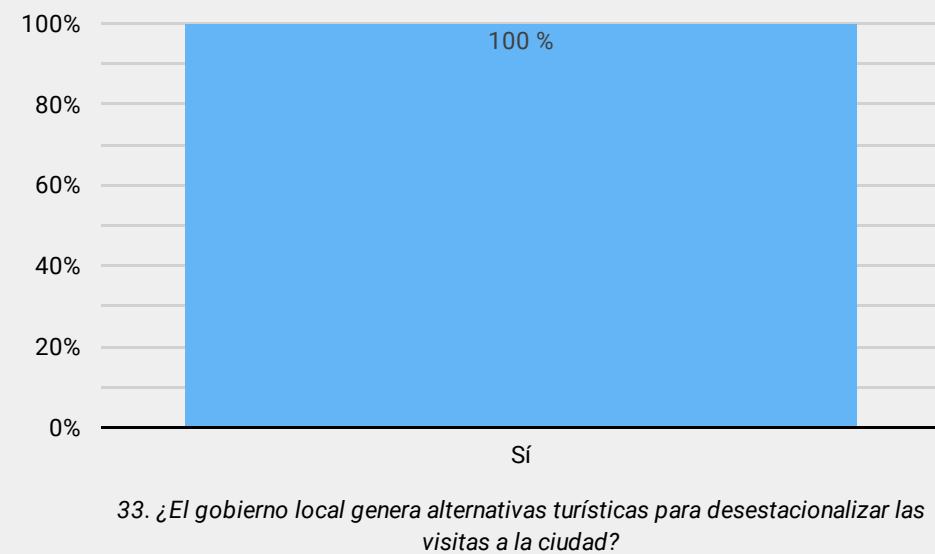
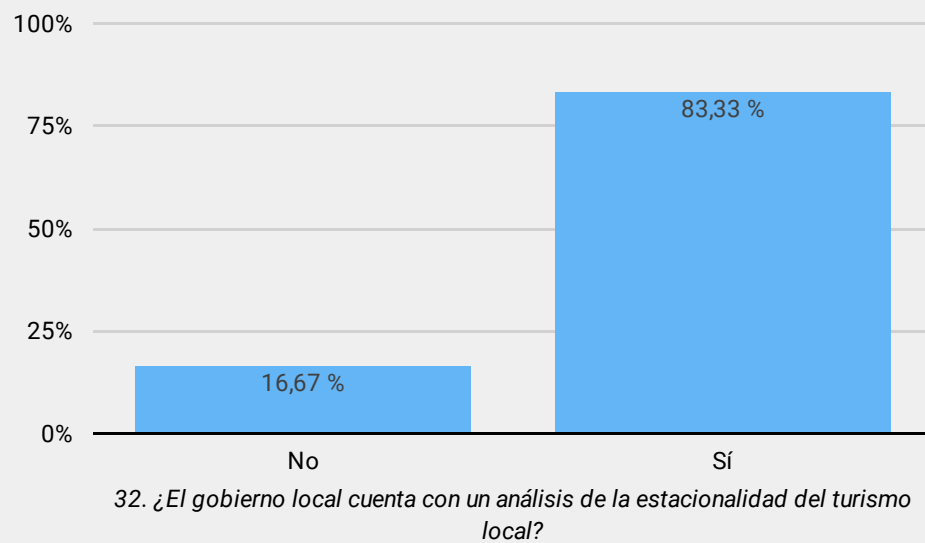
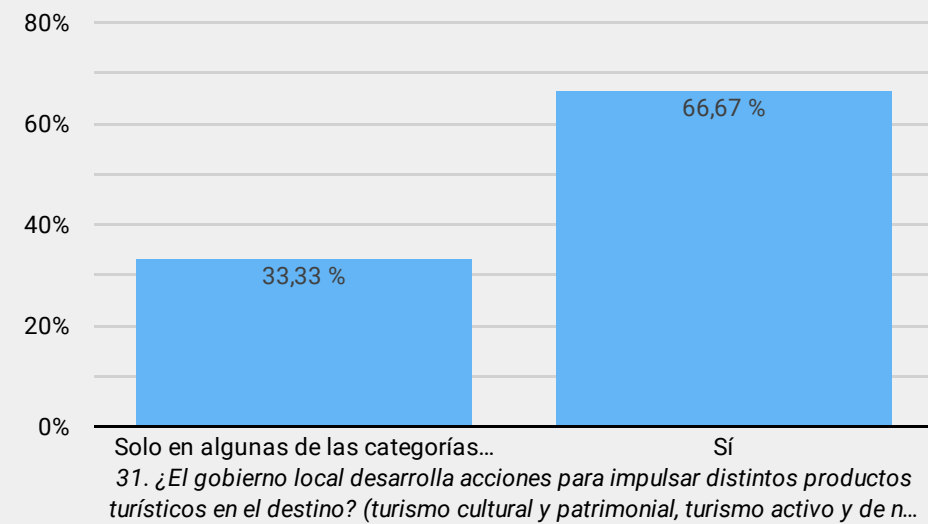
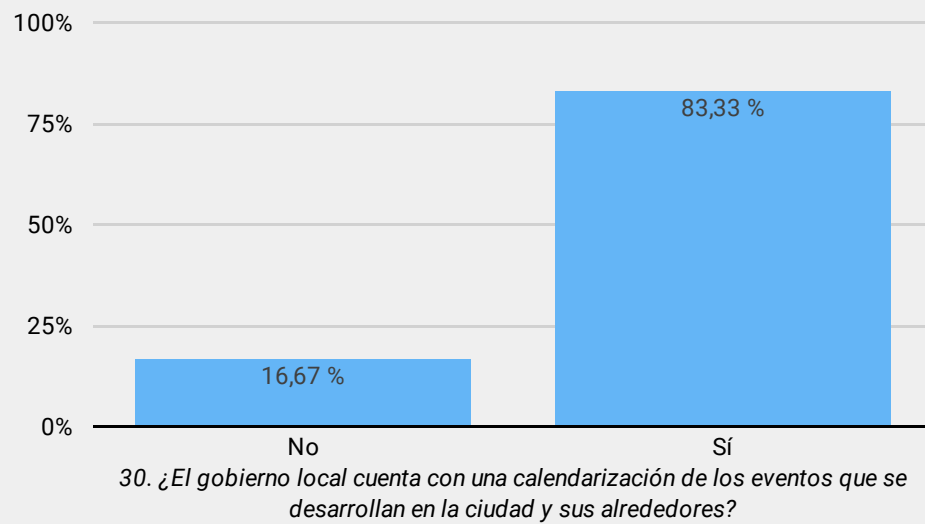


29. ¿El gobierno local articula con buscadores o páginas de turismo para promocionar su destino?

Municipio ▾

Fecha ▾

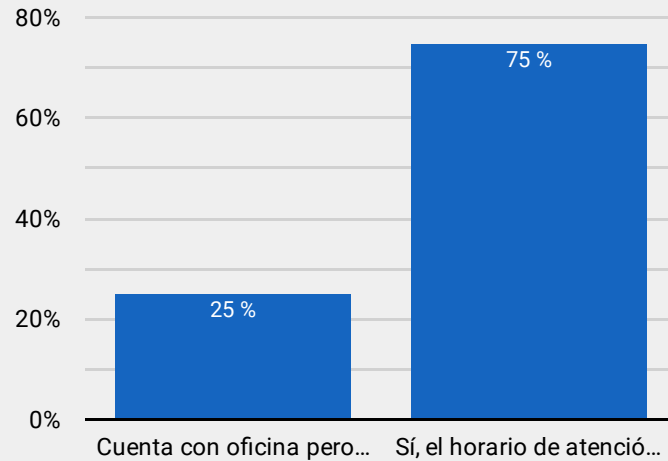
DESARROLLO DE PRODUCTO



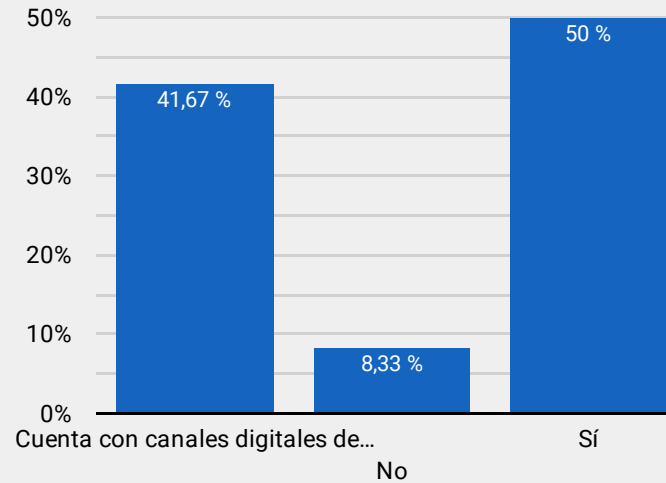
Municipio ▾

Fecha ▾

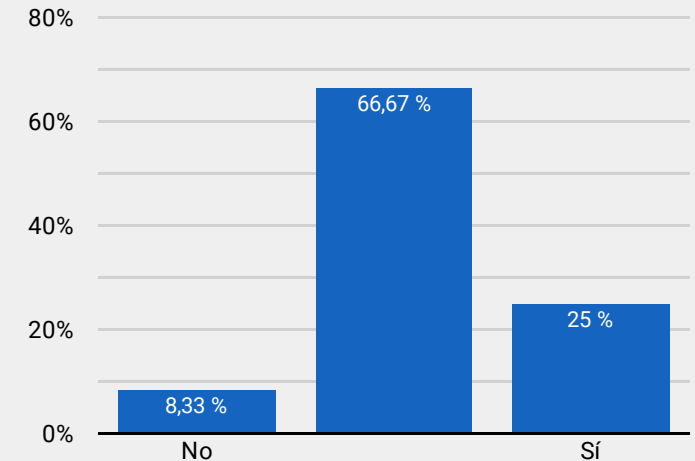
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS



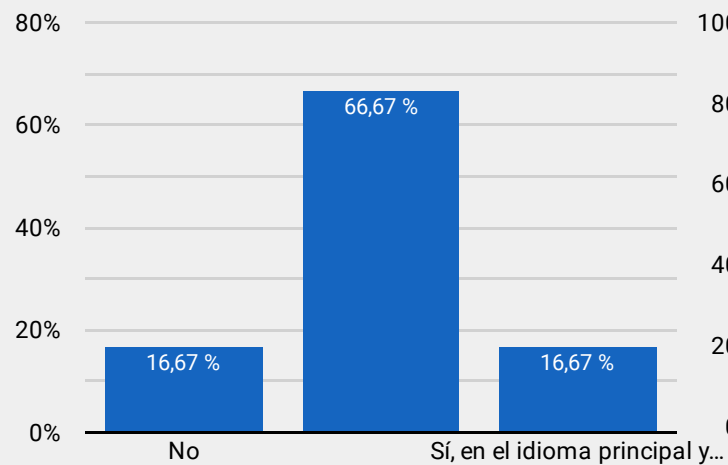
34. ¿El gobierno local cuenta con una oficina de atención turística con horario ampliado de atención?



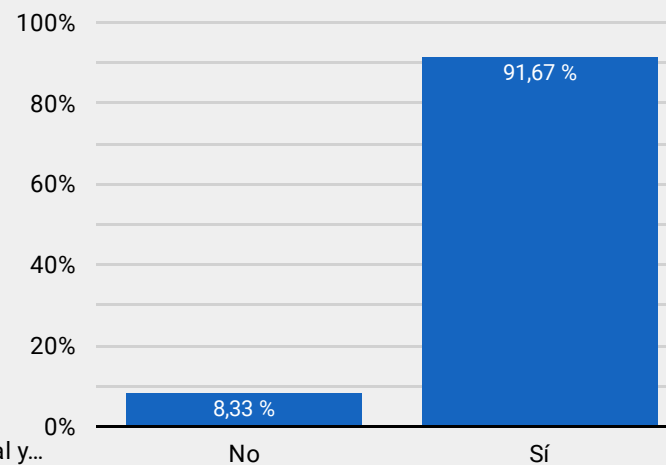
35. ¿El gobierno local cuenta con canales digitales de atención al turista con atención 24hs? Por ejemplo, líneas de WhatsApp y chatbots.



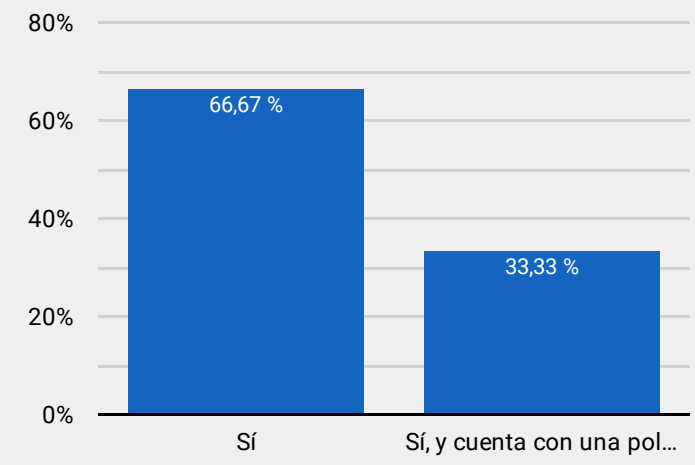
36. ¿El gobierno local cuenta con señalización turística?



37. ¿El gobierno local cuenta con material y/o personal para brindar información en distintos idiomas?



38. ¿Se implementan acciones para mantener las instalaciones turísticas en buen estado?

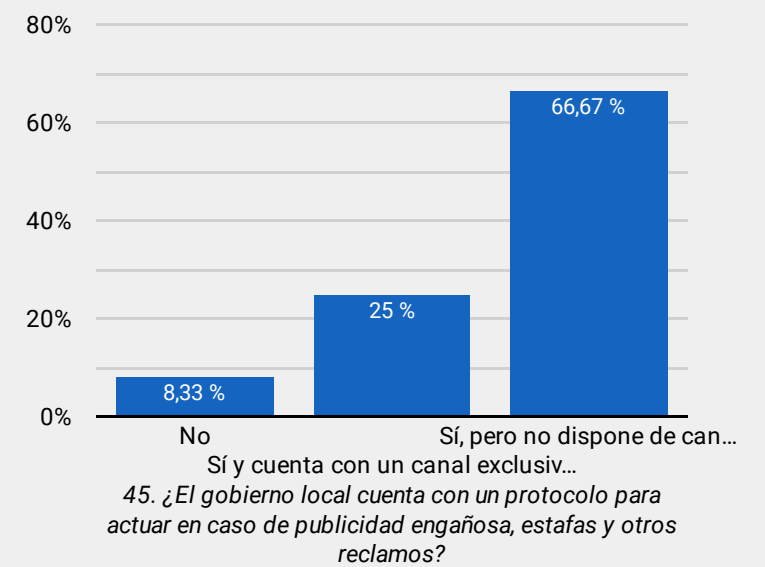
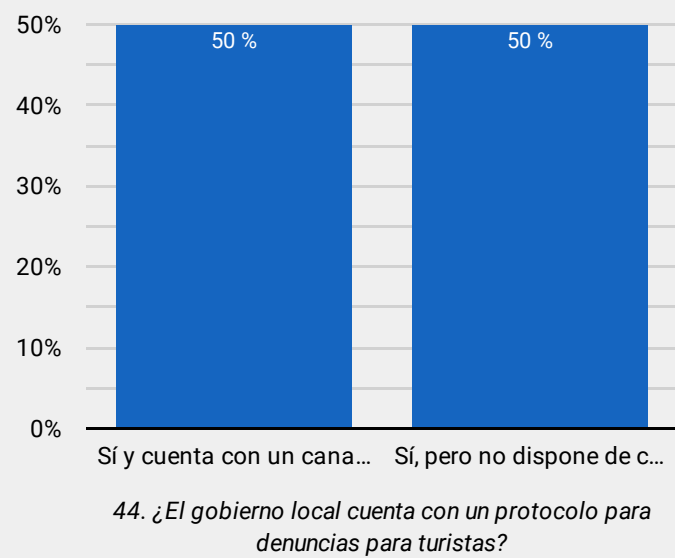
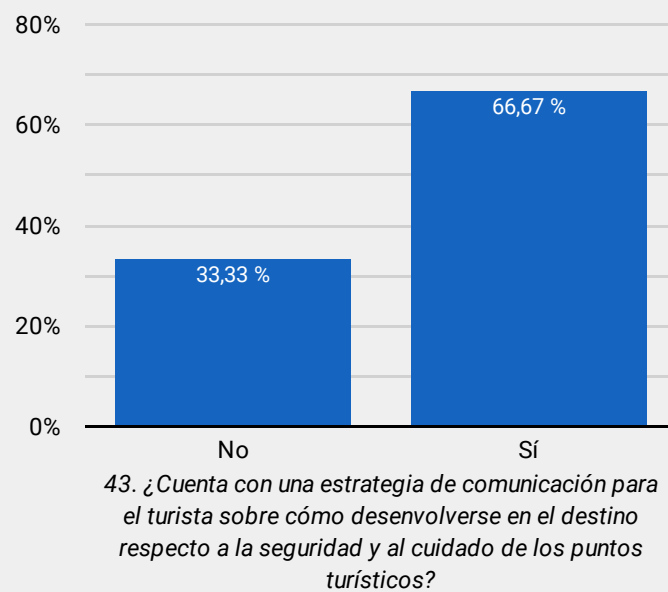
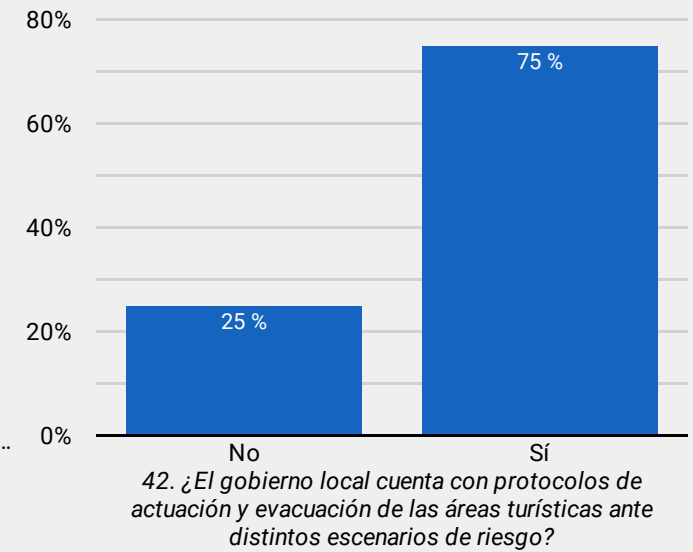
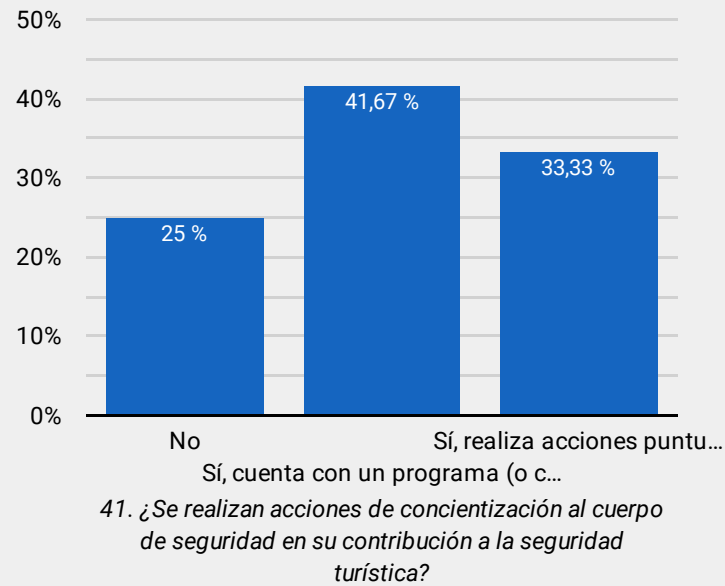
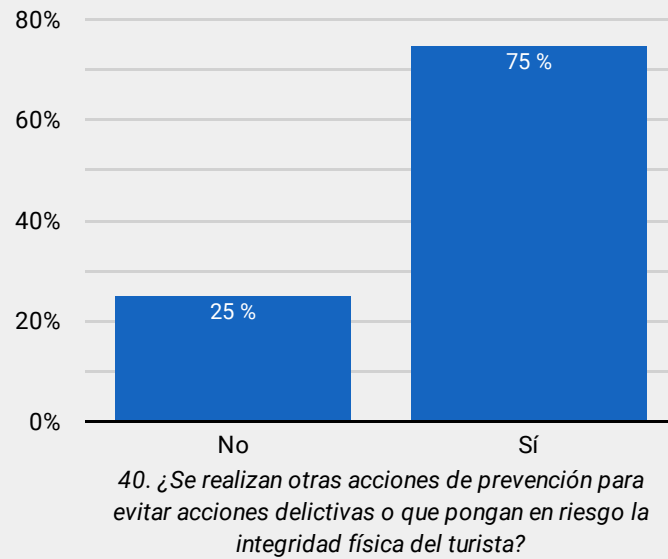


39. ¿El gobierno local refuerza la seguridad en los puntos turísticos?

Municipio ▾

Fecha ▾

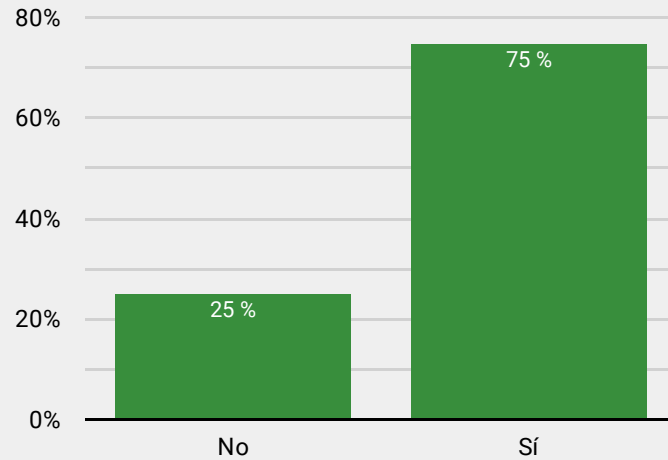
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS



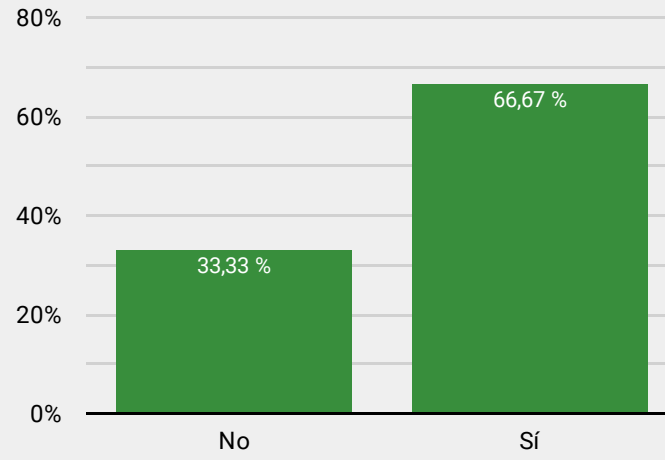
Municipio ▼

Fecha ▼

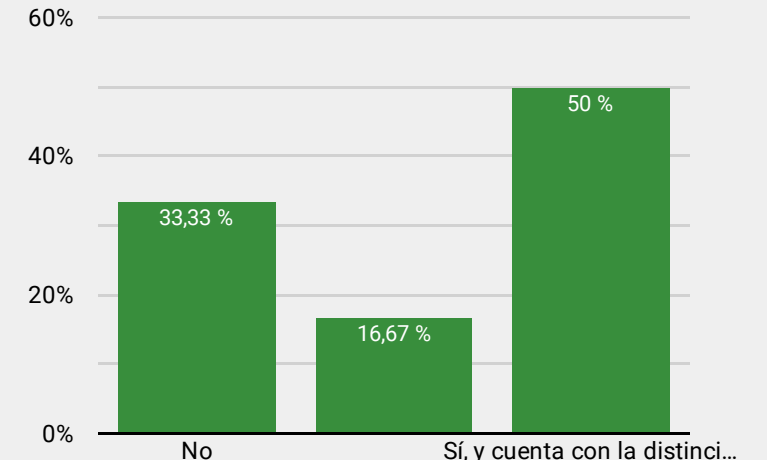
INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD



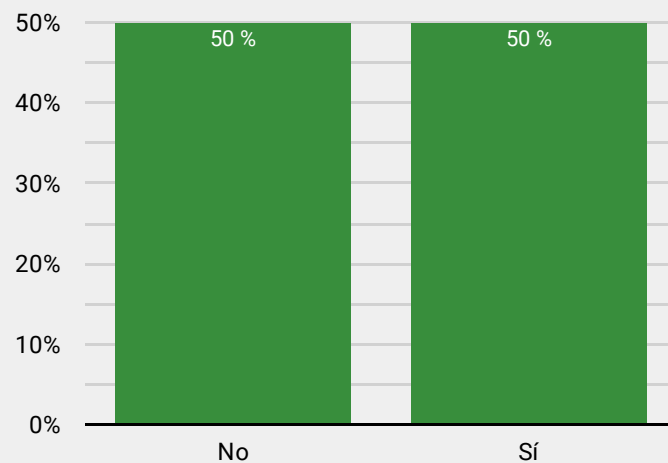
46. ¿El gobierno local implementa acciones para mejorar la experiencia turística de personas mayores?



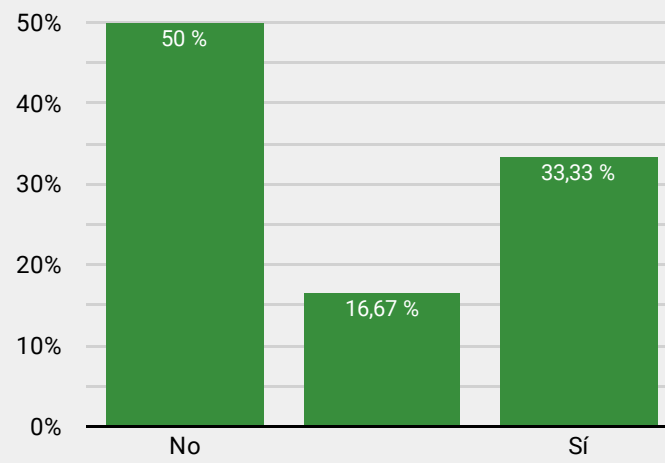
47. ¿El gobierno local implementa acciones para mejorar la experiencia turística de familias con niños menores?



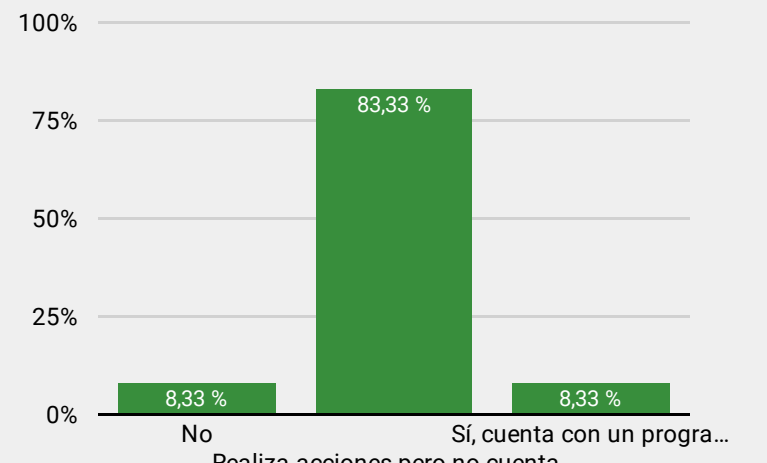
48. ¿El gobierno local realiza acciones para facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios?



49. ¿El gobierno local cuenta con un registro de prestadores turísticos accesibles?



50. ¿El gobierno local planifica su estrategia de turismo con perspectiva de género e incluye al colectivo LGBTQ+?

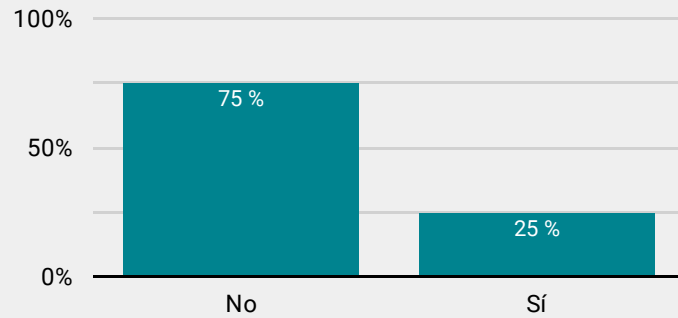


51. ¿El gobierno local cuenta con un programa de capacitación y sensibilización para favorecer la receptividad al turismo inclusivo?

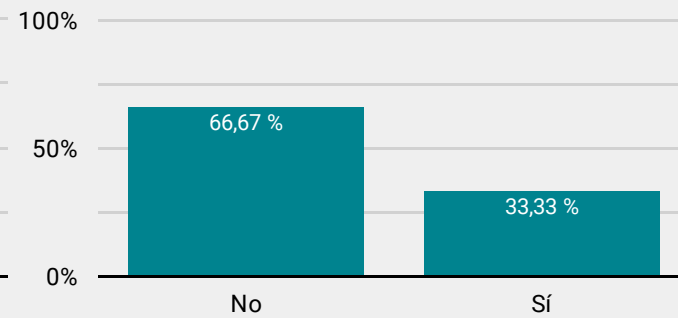
Municipio ▼

Fecha ▼

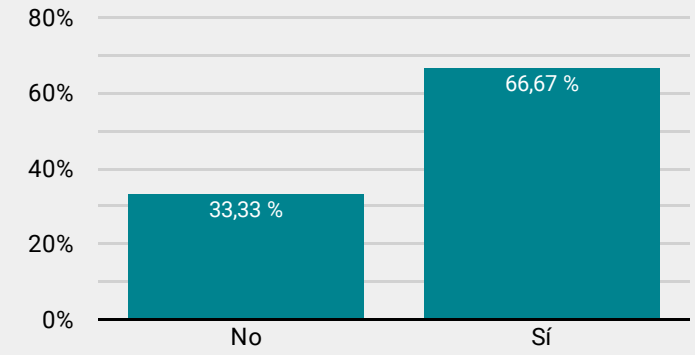
FORTALECIMIENTO DEL SECTOR



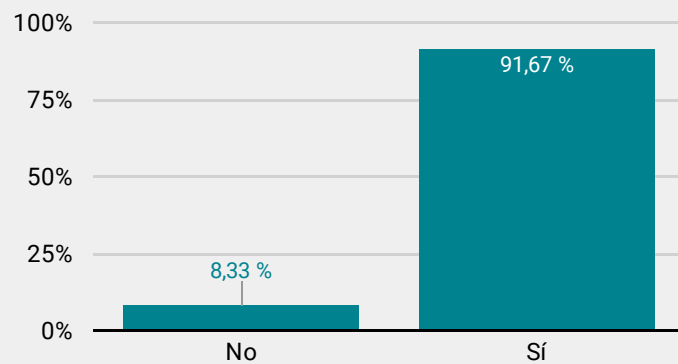
52. ¿El gobierno local monitorea el impacto del turismo sobre la cantidad de empleo directo e indirecto?



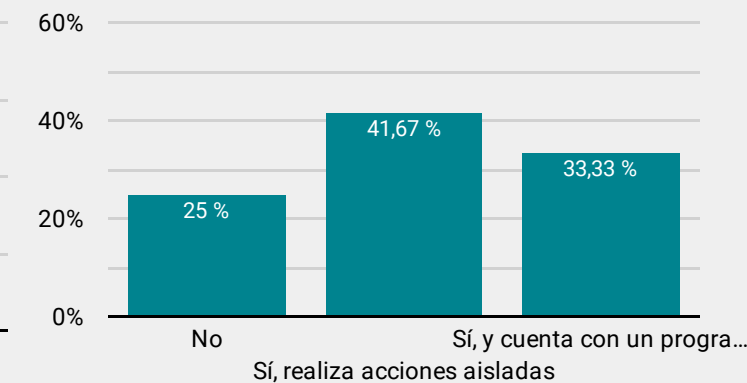
53. ¿El gobierno local monitorea el impacto del turismo sobre la tributación del gobierno local?



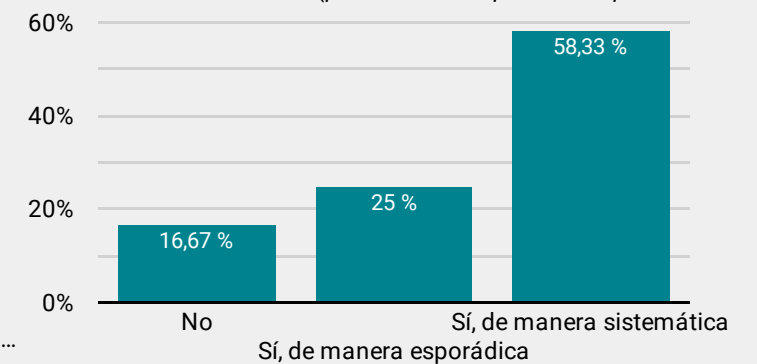
54. ¿El gobierno local utiliza la información recabada para canalizar la inversión hacia el desarrollo de servicios faltantes? (plaza hotelera / plaza de alquiler...



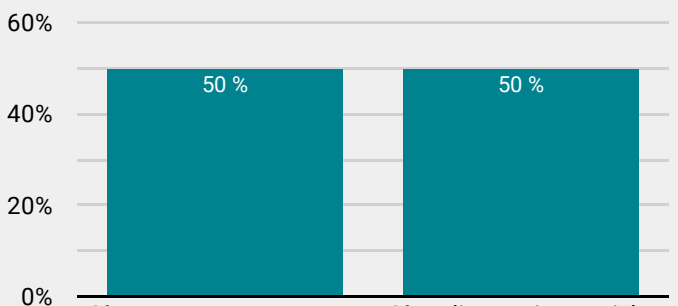
55. ¿En la ciudad cuentan con líneas de crédito para el desarrollo del sector turístico (ya sea propias o brind...



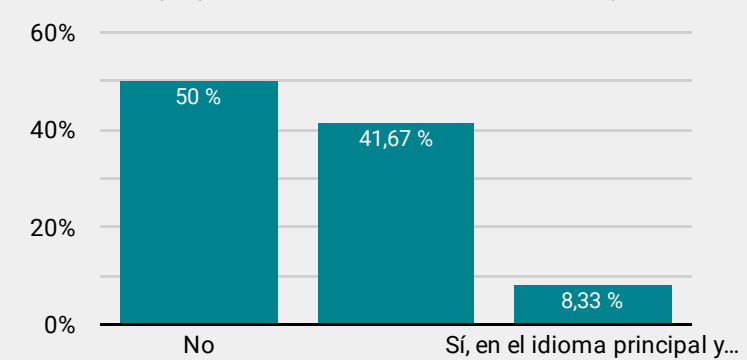
56. ¿El gobierno local lleva adelante acciones para apoyar y fortalecer a las empresas del sector? (Por e...



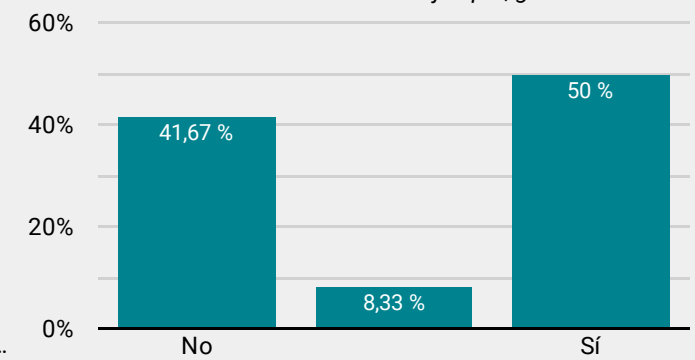
57. ¿El gobierno local articula con cooperativas y asociaciones de los diferentes sectores para fortalecer su relación con el sector? Por ejemplo, gastronómico...



58. ¿El gobierno local dicta capacitaciones o articula para capacitar a las personas involucradas en el sector turístico en las habilidades necesarias para brindar un servicio de calidad?



59. ¿El gobierno local facilita la formación en idiomas de las/los empleados del sector?

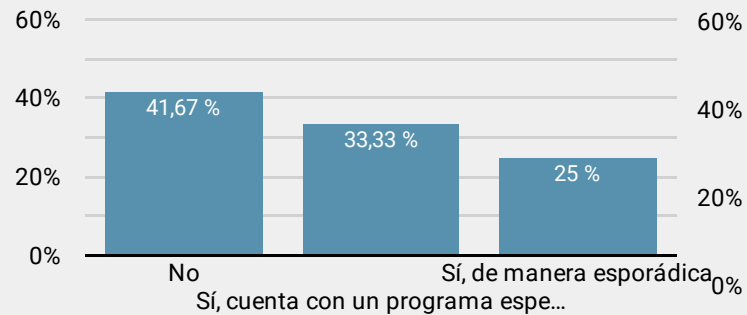


60. ¿El gobierno local realiza programas de concientización turística dirigidos a escuelas y a la comunidad en general?

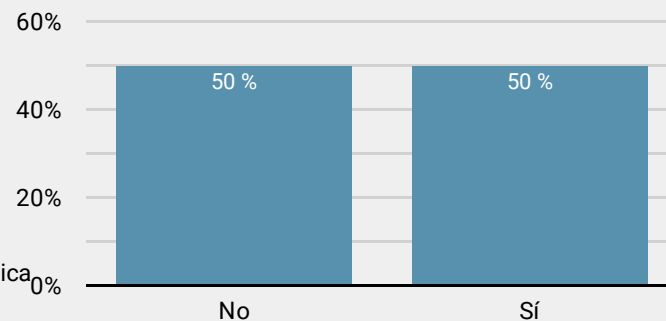
Municipio ▾

Fecha ▾

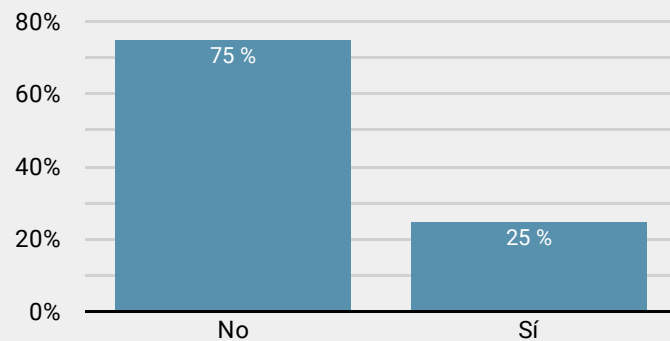
SOSTENIBILIDAD



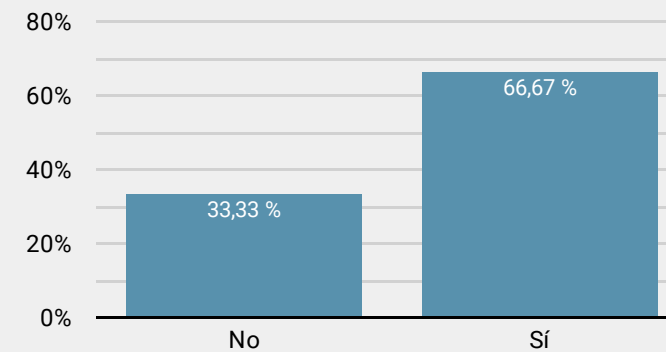
61. ¿El gobierno local realiza acciones para fomentar los criterios de triple impacto en los prestadores turísticos del gobierno local? (Exenciones o descuentos...)



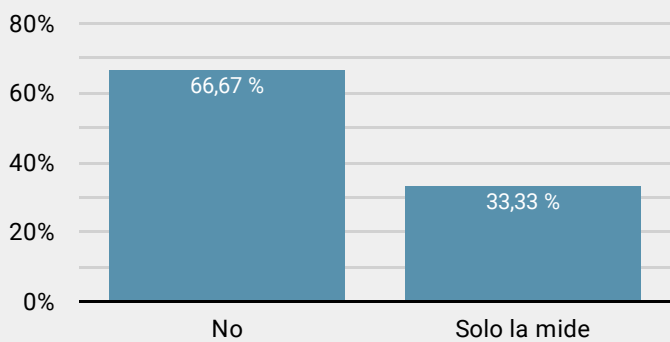
62. ¿El gobierno local cuenta con un plan de gestión residuos del sector turístico?



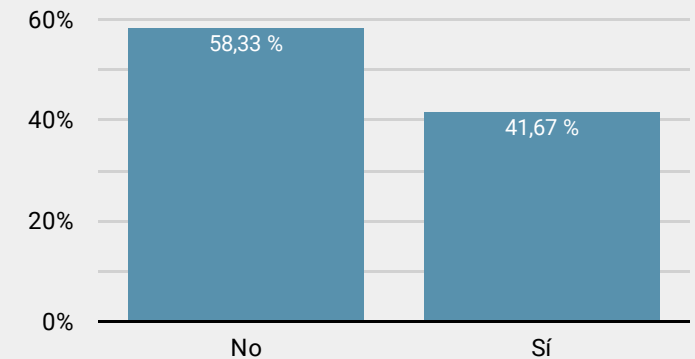
64. ¿El gobierno local implementa incentivos para la incorporación de energías renovables en el sector turístico?



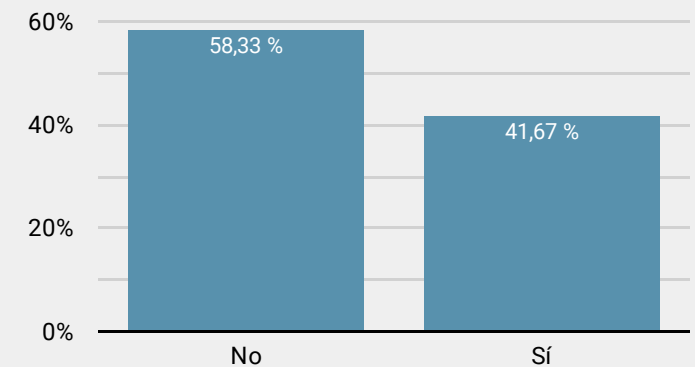
65. ¿El gobierno local realiza acciones de sensibilización del visitante y la población local para promover una cultura turística sostenible?



67. ¿El gobierno local mide la huella de carbono del sector turístico e implementa acciones para reducirla?



63. ¿El gobierno local gestiona la capacidad de carga de los atractivos y/o sitios turísticos más visitados?

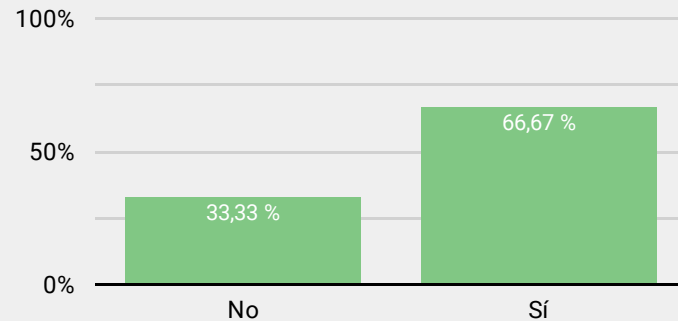


66. ¿El gobierno local conoce cuales son los hoteles que tienen certificado de sustentabilidad del destino?

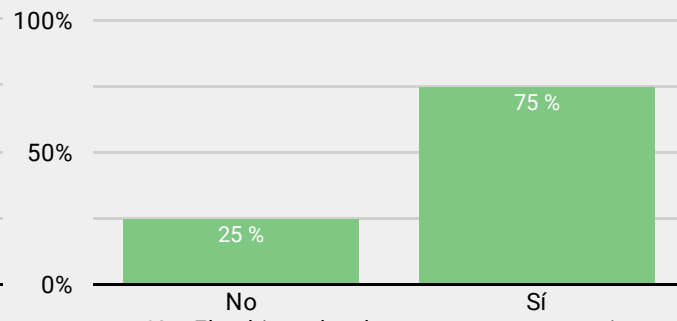
Municipio ▼

Fecha ▼

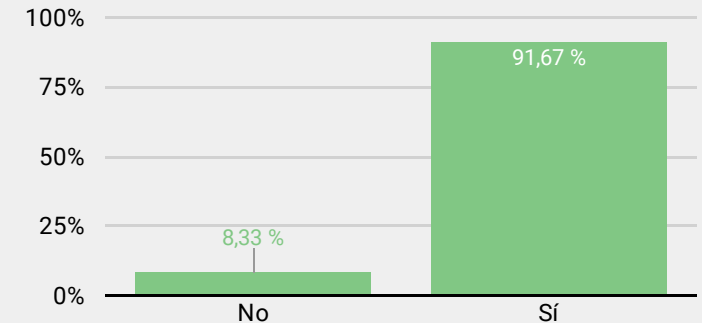
REGULACIÓN Y ESTANDARES DE CALIDAD



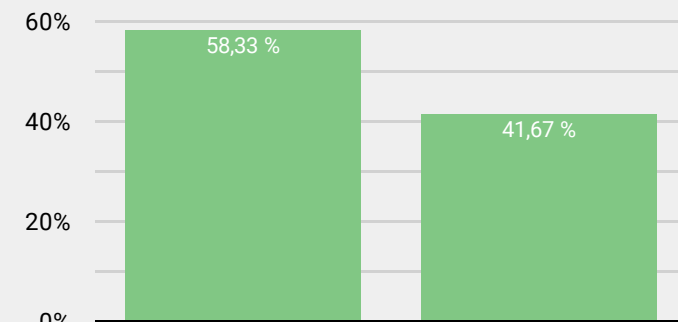
68. ¿Las áreas turísticas cuentan con un ordenamiento en relación a la planificación urbana general?



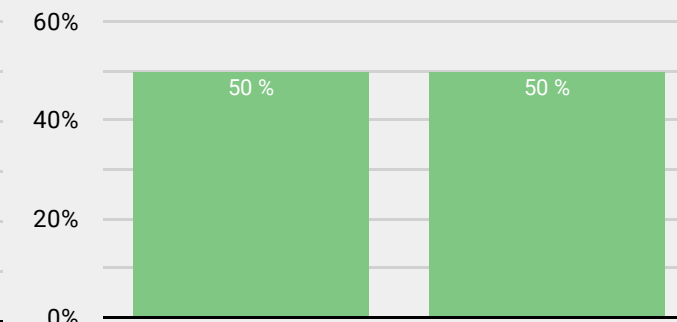
69. ¿El gobierno local cuenta con una normativa vigente que regule la vivienda turística o casas de alquiler temporario?



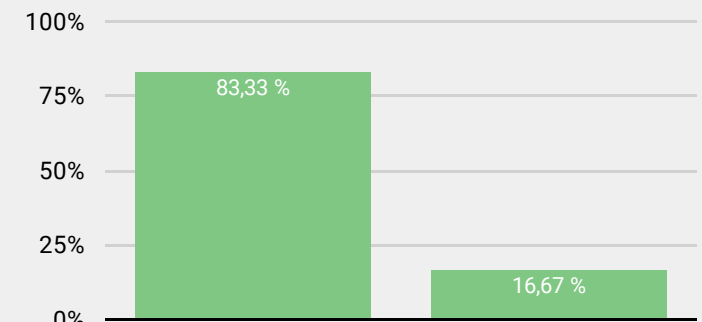
70. ¿El gobierno local cuenta con un protocolo de fiscalización de la habilitación de los prestadores turísticos? (ya sea propio o en articulación con el nivel de gobierno que corresponda)



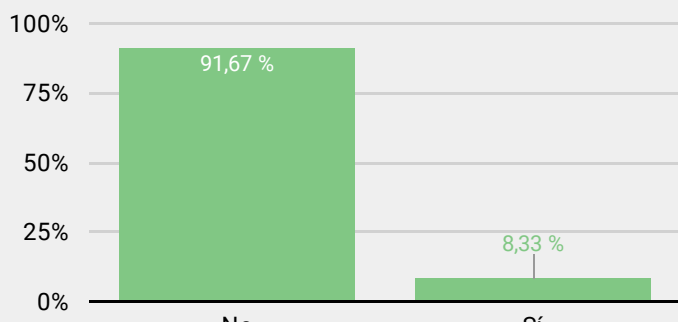
71. ¿Los prestadores turísticos cuentan con las habilitaciones correspondientes para funcionar?



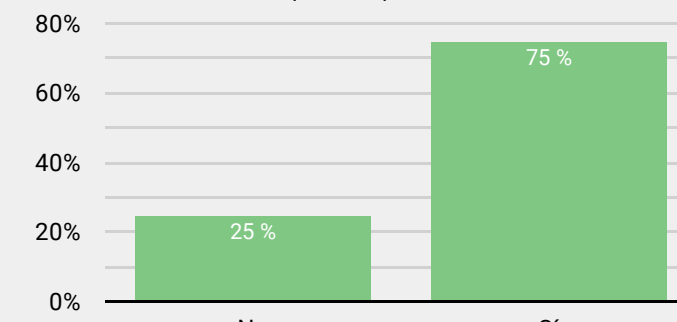
72. ¿El gobierno local gestiona lineamientos de sistemas de gestión de calidad tanto para el organismo local como para los prestadores turísticos?



73. ¿El gobierno local cuenta con normativa que regule los estándares de sostenibilidad de los prestadores turísticos?



74. ¿El gobierno local cuenta con sellos de distinción local para productos gastronómicos, artesanales, de diseño, etc.?



75. ¿El destino cuenta con el sello Safe Travels?

Municipio ▾

Fecha ▾

EVALUACIÓN Y MONITOREO

