Turistas en Salto, investigación publicada en el año 2006

Articulo publicado: 2009-10-07 09:14:50 |

Uno de los cambios más importantes que impactó en la estructura económica de nuestro departamento se comenzó a gestar a fines de la década de los ochenta y comienzos de la década de los noventa: el desarrollo de un sector turístico con una estructura de servicios y una capacidad de alojamiento que más que quintuplicó a lo que existía antes de ese momento.
Este cambio en las estructuras generó una serie de cambios colaterales y consecuentes, se alteró la tradicional estructura de casi exclusividad productiva del departamento y los servicios comenzaron a tener un lugar cada vez más importantes, que aunque sin desplazar al de la producción de su lugar de privilegio, sí ha implicado un claro redimensionamiento de los actores del devenir económico, y con ello impactos progresivos y crecientes sobre la distribución, la captación de ingresos, en el ámbito de lo laboral, y también sobre la estructura decisoria y política del departamento.

Hoy podemos conocer muchos aspectos del impacto de dicho sector sobre la nueva economía del departamento, sin embargo existe un área de conocimiento, y ciertamente fundamental, sobre la que casi no existen registros: se trata sobre la opinión que tienen los turistas sobre nuestros servicios, sobre qué cosas conocen y no conocen.

En este sentido desde **Ágora** elaboramos una nueva línea de investigación, se trata de los **Informes de Coyuntura Turística**, la síntesis de divulgación de la misma es lo que usted estimado lector tiene en sus manos y que es posible gracias al esfuerzo de todos quienes han auspiciado esta publicación.

El presente informe resume algunos de los principales indicadores que registramos en una exhaustiva encuesta que realizamos entre turistas que nos visitaron durante la semana de turismo pasada, y que requirió la realización de más de 330 entrevistas realizadas en diferentes lugares, pero que se concentraron en la zona de Termas de Daymán en esta primera etapa. Nuestra intención es desarrollar una estrategia similar pero apuntando a otros lugares de nuestro departamento, como las Termas de

Arapey y la propia ciudad de Salto, en las vacaciones de Julio.

La realización de la investigación supuso además un interesante desafío desde el punto de vista técnico, (*ver el resumen de la ficha técnica) dada las características de la “población turística”, personas que llegan y se van de forma permanente, con una dinámica muy diversa según el grupo de edades del que se trate así como del “tipo de turista” del que se trate, además de que las entrevistas debían ser lo suficientemente amplias para recoger toda la información, pero a su vez lo suficientemente “breves” para no alterar el descanso de los visitantes. En síntesis, se trato de un trabajo que requirió una buena dosis de planificación previa, pero que consideramos puede resultar un insumo muy importante a la hora de pensar a Salto como un destino turístico.

Tipología de los Turistas

Uno de los aspectos importantes para cualquier lugar que se precie de “turístico” es conocer claramente el origen de sus visitantes. Como podemos observar en el mapa que hemos elaborado en la semana de turismo pasada de los visitantes que llegaron a Daymán un 16,6% corresponde a extranjeros, mientras que el restante 83,4% se trata de turistas residentes en nuestro propio país.

Dentro de los extranjeros se destaca la presencia de argentinos, con algo más del 13%, brasileños con los 2%, paraguayos, con el 1%, y también registramos visitantes estadounidenses, con un 0,5%. Debemos destacar que se trataba siempre de turistas que estaban en Daymán porque seguramente el mismo estudio realizado en Arapey hubiera mostrado, por ejemplo, una mayor presencia de brasileños y quizás también diferentes valores para turistas de nuestro país.

En cuanto a los turistas que vienen de nuestro propio país se destaca con el máximo valor los que son residentes de Montevideo con un 39,4%; a ellos le siguen los visitantes residentes en Maldonado con un 7,1%; luego San José y Canelones con valores del 6,1%, luego Soriano con el 4% y después Colonia con el 3,5% para proseguir luego con prácticamente todos los departamentos del país. De los únicos departamentos que no registramos presencia en el estudio y por tanto si vinieron fue en un número muy pequeño (menor al 2%) fue de Rocha y de Treinta y Tres, ¿será casualidad que uno sea el lugar más distante del nuestro, y el otro que no tenga vías de comunicación en buen estado como al resto del país?

Pasando a otras informaciones relevantes podemos decir que más del 64% de los turistas fueron “reincidentes”, es decir, se trata de turistas que ya habían venido en alguna oportunidad a Termas de Daymán. Pero el dato más que importantes es el complementario, el que nos dice que el 35,5% de quienes llegaron son “primerizos”, es decir turistas que vinieron por primera vez a Termas. De la forma en que este número muy importante de turistas noveles haya evaluado su estadía y la calidad de sus vacaciones depende, seguramente, que vuelvan a visitarnos.

Ahora bien, ¿cuál es la tipología de los turistas que llegaron a Daymán? Mirando con las categorías sociológicas a la mano hay un dato que resulta muy significativo, el 42,5% de los turistas que llegaron a Daymán lo hicieron en forma de familia básica (es decir unión de adultos con hijos), pero a ello hay que agregarle la segunda opción dentro del tipo de "turista familiar", se trata de la forma que podemos denominar "familia extendida", donde además de los padres e hijos encontramos a algún integrante más del núcleo familiar, abuelos, tíos, primos, etc. Este tipo representó el 16% de quienes nos visitaron en turismo. Pasamos ahora a otro tipo de turista, y que en general reúne un perfil más joven en su edad, se trata de aquellos que llegaron con "amigos o conocidos", y es algo más de cinco de cada diez visitantes, se trata del 22% de los turistas. Quienes vinieron en forma individual o en "pareja" son algo más del 18% de los visitantes.

Con todos estos elementos podemos tener un bosquejo sobre de dónde vienen los turistas, cómo vienen en cuanto a la tipología de los viajeros y si se trata de "primerizos" o "reincidentes".

El Parque Municipal Termas de Daymán

Durante décadas estuvo casi solo, ahora tiene la compañía de los centros privados, sin embargo sigue siendo el núcleo sobre el que se asienta el turismo en la zona de Daymán. De hecho, el 99,5% de los turistas lo conocen, a diferencia de todos los centros privados donde los niveles de conocimiento, en el mejor de los casos, llegan al 60%. Veremos qué opinión tienen los turistas sobre los diferentes aspectos del Parque Municipal.

Para indagar sobre este aspecto les preguntamos a los turistas sobre una variedad importante de los servicios que se desarrollan en el Parque, pero además también le preguntamos sobre la atención del personal, sobre la seguridad del predio en general, y sobre la seguridad que le brindaban los guardavidas, así como aspectos tales como la higiene y demás. El método para registrar las opiniones es el siguiente, se le pide a los turistas su evaluación del 1 al 10 para cada uno de los aspectos mencionados, y luego se realiza una suma y ponderación de dichos valores, con ello la nota máxima es 100 y la mínima es 1.Es muy razonable pensar que los valores superiores al 85 sean los ideales y que los inferiores a ello implican realizar intentos sistemáticos por mejorar dichos aspectos.

Como dijimos antes, casi la unanimidad de los turistas que estaban en Daymán conocían el Parque Municipal, el 99,5% lo visitó y la gran mayoría lo hizo en reiteradas oportunidades. Veamos cómo evaluaron los turistas los servicios y funciones del mismo. Los rubros que obtuvieron la mejor calificación son los que recibieron calificaciones superiores a los 90 puntos. La mejor de todas fue la calificación asignada al estado de los parque y jardines que recibió 100 puntos, es decir el máximo posible; luego viene la "seguridad general en el predio" que recibió 98,5 puntos; luego la "seguridad en las piletas,

brindada por los guardavidas" recibió 94,5 puntos de evaluación. Dentro de este grupo de rubros mejor evaluados también está la limpieza de las piletas que recibió 93 puntos de evaluación.

En un segundo grupo de evaluaciones podríamos mencionar que la "atención del personal municipal" recibió 85 puntos de evaluación, la "higiene de los baños y vestuarios" recibió 84 puntos, en un lugar ya más distante se encuentra la evaluación sobre el "precio de las entradas" al predio que recibió 71,5 puntos.

Dentro de los rubros estudiados hay dos que aparecen como valores que aparecen como insuficientes, el primero es el de la gastronomía, que recibe 54 puntos de evaluación. Debemos recordar que este servicio es brindado por agentes privados dentro del predio municipal. El segundo hace referencia a las "actividades infantiles" que recibió 49,5 puntos. Muchos de los padres manifestaron que les parecía muy buena la idea de tener un sector con atracciones y juegos para los más pequeños pero que esto debería "complementarse con otro tipo de actividades".

En términos generales y como hemos visto el Parque Municipal recibió una buena y muy buena evaluación por los turistas que lo visitaron en la semana de turismo. Algo que no podemos decir sobre otros de los servicios prestados en Termas y su zona de influencia. Uno de los puntos débiles, por ejemplo, es el servicio de ómnibus que une la ciudad de Salto con la zona de Daymán. Alrededor del 20% de los turistas que se alojaron en Daymán en algún momento utilizó el servicio, y las evaluaciones que realizaron arrojaron un saldo negativo para dicho servicio, un aspecto que debería ser atendido.

Sobre este punto también es bueno que brindemos una información complementaria sobre el medio de transporte que utilizan los turistas para llegar a Salto: más del 66% llegan en vehículos propios o alquilados, pero existe un sector muy importante que lo hace a través de bus de línea (20,1%) y otro grupo que llega en excursiones (13,1%).

Qué cosas conocen…y qué opinan de las tarifas.

Entre los temas sobre los que indagamos a los turistas se encuentra el de qué cosas conocen de nuestro departamento además de las instalaciones en Daymán. Veamos algunos de los resultados.

Como podemos ver en el gráfico, existen diferentes niveles de conocimiento (es decir lugares que los turistas visitaron al menos una vez) para los diferentes atractivos que tiene el Departamento. Parece razonable, por ejemplo, que el lugar más conocido por todos los turistas sea el Parque Municipal porque como dijimos antes sobre él se estructura buena parte del turismo que llega a Daymán, sin embargo vemos que hay bastante disparidad en el nivel de conocimiento que los turistas tienen sobre los diferentes parques y centros termales privados. A su vez, el Centro de la ciudad y el Shopping tienen altos registros

de visitas. También es posible observar que casi el 44% de los turistas que llegaron a Daymán conocen Arapey, lo cual deja en claro que todavía resta un 56% de los visitantes que aún no conocen el otro gran centro termal del departamento.
Uno de los elementos más importantes para mejorar la captación de turistas tiene con ver con la competitividad de las tarifas de los diferentes servicios, y en ese sentido hay dos rubros que se llevan los primeros lugares: las tarifas de los alojamientos (en todas sus variedades, desde el de campamentistas hasta los turistas 5 estrellas) y los precios de la gastronomía en general. Tratábamos de saber qué opinión tienen los turistas sobre cuánto cuesta dormir y alimentarse en termas de Daymán.

Como podemos ver en los gráficos la mayoría de las respuestas para las dos categorías sentenciaron que se trataba de precios "regulares o similares al de otros lugares turísticos", sin embargo cuando observamos el resto de los valores observamos que hay más opiniones que califican las tarifas como caras que como baratas. En los alojamientos casi un 19% dijo que los alojamientos eran caros o muy caros, y en la gastronomía un 7,5% dijo que era cara, pero un 20,5% manifestó que notaba diferencias, algunas cosas aparecían como más caras que otras. Como podemos observar entonces, no aparece como un diferencial competitivo del turismo en Daymán los precios de estas dos categorías claves, seguramente en este sentido, al igual que en otros aspectos, queden todavía muchas cosas por hacer.

Resumen Técnico de la Investigación:

La presente investigación fue realizada por Ágora: Investigación Social Aplicada, en las termas de Daymán entre el día martes 11 y el sábado 15 de Abril del presente año. Se realizaron 336 entrevistas, (de las cuales se consideraron 330 para el presente estudio), en un cuestionario semi-cerrado y de múltiple opción, con preguntas estructuradas y con opciones cualitativas. Se trabajo adentro del Parque Municipal, (aproximadamente la mitad de las entrevistas) y el resto en zonas de tránsito de turistas, tanto en calles y lugares de paseos como en la puerta de determinados establecimientos considerados claves. Las encuestas se realizaron en horarios diversificados como forma de considerar a los diferentes tipos de públicos presentes en la zona, lo cual permitió que las franjas etáreas cubiertas tuvieran todas buenos niveles de representación. Se consideraron a las personas a partir de los 15 años de edad. El estudio arrojó una desviación estándar de 1,516 con una error máximo esperado del 2,5% para el 95% de los casos considerados. En los subgrupos dicho margen puede ser mayor. Ágora adhiere al código Esomar de Investigación en Ciencias Sociales.