



Universidad Abierta
Interamericana

TRABAJO FINAL

TÍTULO:

Estudio de mercado para la instalación de un complejo de cabañas en Sierra de la Ventana y Villa Ventana, provincia de Buenos Aires.

NOMBRE Y APELLIDO ALUMNA:

Paula González

MATRÍCULA N°:

Legajo 23405

TÍTULO A OBTENER:

Licenciada en Hotelería

CARRERA Y FACULTAD:

Licenciatura en Hotelería

Buenos Aires, Noviembre de 2008.

RESUMEN

En este trabajo de investigación se analiza la oferta y la demanda presentes en la actualidad en Sierra de la Ventana y Villa Ventana, para determinar las posibilidades que existen de instalar un complejo de cabañas en el lugar. Sierra de la Ventana es una zona donde el turismo es tradicional, así como la presencia de lugares de hospedaje para los turistas. Es así que, el sitio se encuentra en condiciones de recibir a los turistas, generalmente procedentes de las grandes urbes y en busca de contactarse con la naturaleza, el aire libre y las actividades recreativas. Desde el enfoque de la hotelería, las posibilidades de alojamiento de los turistas son amplias, si bien aparece una preferencia de los visitantes por el tipo correspondiente a las cabañas, las cuales, cuentan con una serie de servicios acordes a las expectativas de los clientes. En este sentido, a lo propiamente ofertado por las mismas instalaciones internas de los alojamientos, se agregan otros servicios referidos a los paseos, el esparcimiento, las experiencias deportivas y distintas posibilidades de excursiones. Desde ya que entre los principales atractivos del lugar, se encuentra la visita a la Sierra de la Ventana, los ríos, arroyos y senderos dentro de las planicies con diferentes ondulaciones. Todo ello, convierte a la experiencia del turista en una sorprendente y novedosa oportunidad de intercambio con un medio natural agradable a los sentidos que lo conecta con lo propio de la naturaleza. No obstante este conjunto de atributos, existen algunas desventajas del lugar como un todo, en cuanto a la insuficiencia de servicios de traslado, estado de las rutas y falta de gas, electricidad y agua. En principio, el mayor crecimiento del turismo es el que ha desajustado la correspondencia entre estos elementos y las necesidades reales que se presentan.

INDICE

	Pág.
Resumen	2
Índice	3
Cuerpo Principal	4
a) Título descriptivo del Trabajo	4
b) Planteamiento y formulación del problema	6
c) Justificación de la relevancia del estudio	7
d) Limitaciones del estudio	9
e) Tipo de investigación	10
f) Hipótesis	12
g) Supuestos	13
h) Objetivos generales y específicos	14
i) Determinación de unidad de análisis y variables de estudio	15
j) Fuentes	17
k) Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	18
- Modelo de encuesta	18
- Modelo de entrevista	20
l) Marco de referencia conceptual	22
- Conceptos de base	22
- Marco referencial del lugar	25
- Breve historia de Sierra de la Ventana	26
- Atractivos turísticos	27
- Alojamiento en Sierra de la Ventana	30
- Restaurantes y casas de té en Sierra de la Ventana	30
- Villa Ventana	31
- Breve historia de Villa Ventana	31
- Atractivos turísticos	33
- Alojamiento en Villa Ventana	34
- Restaurantes y casas de té en Villa Ventana	34
- Oficina de Turismo de Villa Ventana	35
- Medios de transporte	35
m) Análisis de resultados	37
- Resultados encuestas a turistas	37
- Resultados entrevistas a responsables de hospedajes	50
- Resultados artículos	53
n) Conclusiones	54
Anexo I	59
- Fichas de relevamiento alojamientos	59
Anexo II	62
- Artículos periodísticos	62
Anexo III	70
- Encuestas de turistas de Sierra de la Ventana y Villa Ventana	70
Anexo IV	211
- Entrevistas de encargados de alojamientos de Sierra de la Ventana y Villa Ventana	211
Bibliografía	222
Anexo V.....	225
- Observaciones realizadas	225
- Marco teórico conceptual	225
- Bibliografía del marco teórico conceptual	257
- Entrevista a funcionarios de la localidad	259

CUERPO PRINCIPAL

a) Título descriptivo del Trabajo:

El título del trabajo de investigación es el siguiente: Estudio de mercado para la instalación de un complejo de cabañas en Sierra de la Ventana y Villa Ventana, provincia de Buenos Aires.

Como va a apreciarse, en la investigación siguiente, se realiza un estudio referido a las condiciones que presenta el mercado para la instalación de un tipo de alojamiento turístico corrientemente aceptado entre determinado segmento de la población. Este complejo, referido a un tipo habitacional conformado por cabañas, se ubicaría en la Sierra de la Ventana y Villa Ventana, dentro de la provincia de Buenos Aires, con un acceso apropiado desde las vías de traslado en diferentes lugares del país.

La Sierra de la Ventana es un destino muy atractivo para el turismo nacional; por la cantidad de actividades y por la tranquilidad que se le ofrece al turista a muy pocos kilómetros de la Ciudad de Buenos Aires (550 km.). En especial, en la Villa Ventana, dentro de la Sierra de la Ventana se encuentra sobre la ruta 76, esta pequeña villa agreste, donde destaca la frondosa arboleda y los espacios naturales en general. Entre las actividades recreativas que posibilita en la actualidad el lugar están: pesca, cabalgatas, trekking, caminatas, golf, deportes de aventura, cicloturismo, excursiones y navegación. La ubicación especial de estas sierras, la muestran como un símbolo de la vida al aire libre y el contacto con la naturaleza, dos de los atributos ampliamente buscados por los turistas que se encuentran agobiados por la vida urbana estresante de las grandes ciudades. En base a eso, en la actualidad podría apreciarse este destino turístico como apropiado para la realización de un estudio de la oferta y la demanda de la zona, para pasar a hacer un análisis del crecimiento turístico de la zona en el periodo 2000 – 2006, y entonces, evaluar si sería factible o no instalar un complejo de cabañas en la zona, teniendo en cuenta la competencia ya existente.

Los atractivos naturales del lugar, conformado por un tipo de elevación que inspira a la elección de los segmentos del mercado que gustan de un lugar donde la naturaleza muestra sus estructuras, aparecen como un tema de relevancia en las propuestas de ofertas turísticas. Los atributos que son percibidos como valiosos por algunos grupos poblacionales resultan ser los que determinan la decisión final de su adquisición y compra de productos y servicios. De este modo, se va estructurando la demanda de aquello que tiene que ser adquirido por el turista de forma de estar satisfecho con lo obtenido, sea para que lo siga eligiendo como compra o para que lo recomiende a sus allegados.

Con este conjunto de cuestiones, se va a abordar un análisis de los atractivos naturales y culturales que posee este destino turístico en particular, desde el enfoque de la hotelería. Asimismo, se busca medir la capacidad de los prestadores de los servicios de hotelería, con el suplemento de lo referido a la gastronomía y actividades anexas que van a complementar los servicios que

necesita y demanda un turista que acude al lugar de forma transitoria. Finalmente, completa el trabajo la evolución de los tipos de alojamientos hoteleros que existen en la zona, como también los medios de transporte que la unen fundamentalmente, desde Buenos Aires; con ello se comprende la competencia que tendría la oferta de cabañas y el acceso apropiado a las instalaciones.

b) Planteamiento y formulación del problema:

En la investigación que se presenta, aparecen un problema principal y otros más secundarios que motivan a la búsqueda de un análisis acerca de la forma de encontrar respuestas desde el desarrollo del trabajo. En este sentido, entonces, se pasa a determinar estos dos tipos de problemas en forma de preguntas:

Pregunta Principal:

- ¿Es factible instalar un complejo de cabañas en Sierra de la Ventana y Villa Ventana, que apunte al turismo familiar?

Preguntas Secundarias:

- ¿Cómo fue el proceso del crecimiento turístico en el periodo 2000 – 2006 en Sierra de la Ventana?
- ¿Cuáles son las motivaciones de la demanda para visitar y alojarse en Sierra de la Ventana?
- ¿Cuáles son los servicios y comodidades que ofrecen las cabañas de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?
- ¿Cuáles son las preferencias que tiene el turista cuando se hospeda en Sierra de la Ventana?

c) Justificación de la relevancia del estudio:

El propósito de la investigación, es conocer el comportamiento de la oferta y la demanda desde el punto de vista de la hotelería en Sierra de la Ventana, Villa Ventana y las posibilidades de instalar un complejo de cabañas en la zona. Asimismo, se busca brindar información, a una empresa que pretenda invertir en la instalación de un complejo de cabañas en la zona de Sierra de la Ventana, Villa Ventana.

El análisis de la definición del tipo de ofertas que se presentan en un determinado lugar, desde la perspectiva de la hotelería turística, posibilitan efectuar un diagnóstico acerca de lo que resulta como positivo para ofertar entre los mercados meta, desde un tipo de organización particular. De este modo, en el caso de una empresa que espera obtener un estudio apropiado sobre las posibilidades de realizar inversiones rentables, siempre se parte de un estudio que profundiza lo que cuenta el lugar como ventaja para explorar. En este sentido, se trata de visualizar las oportunidades que se pueden aprovechar en un lugar de características naturales y saludables, para desde el enfoque del campo de la hotelería turística, ver las ventajas que resultan para un emprendimiento particular.

Así como es relevante conocer lo propio del lugar, se tiene que avanzar en la definición de los segmentos hacia los que importa ofrecer el producto de hotelería turística. Sucede que, dentro del turismo existe multiplicidad de segmentos poblacionales volcados hacia formas particulares de consumo de productos y servicios. El saber conocer el tipo de turista con sus preferencias, ayuda en la apropiada definición de la propuesta, con la consabida delimitación de la demanda y su futura proyección.

Como puede apreciarse, se trata de hacer corresponder los aspectos referidos a la oferta y demanda en un lugar turístico determinado. Con ello, por un lado, se llega a un análisis referido al momento de partida de cualquier futura posibilidad concreta que quiera desarrollarse. Asimismo, de forma complementaria, se puede establecer las limitaciones en las que se encuentra el lugar y las necesidades de comunicación mejor del producto.

En principio, conocidas las cifras que dan cuenta de la evolución favorable del turismo receptivo, a nivel local e internacional, se sabe del potencial que tienen las propuestas de ofertas turísticas. Para el caso de la Argentina, la imagen de turismo entre la población es la de un lugar donde destaca la diversidad de paisajes, con propuestas adaptadas a las necesidades de descanso y recreatividad. A ello, se agrega que la zona elegida es clásicamente recomendada para la salud de la gente, siendo un bien ampliamente apreciado y buscado, sobre todo, por el ciudadano de las grandes urbes.

A esta serie de cuestiones relevantes, se agrega lo apropiado de apelar a todos aquellos mecanismos generadores de trabajo en la totalidad de los estratos sociales, pero sobre todo, entre los sectores de menores estudios y capacitación. Sucede que la industria hotelera en turismo es uno de los pocos sectores de la economía que da posibilidades de emplear a todo tipo de personas con diversas capacidades. En este sentido, se requiere tanto de un

especialista altamente capacitado como de personas para desempeñarse en servicios elementales del tipo, acondicionamiento del lugar.

Por lo tanto, realizar un estudio en el área de la hotelería siempre se vincula con la cobertura de necesidades presentes en la actualidad en el segmento creciente del turista, ocupando una variedad de empleos que sirven a los fines mismos del desarrollo de las poblaciones. No se trata, con todo, de una simple propuesta, sino de un tipo de alternativa con multiplicidad de impactos positivos, dentro y fuera de la misma. No obstante, todo proyecto para que sea viable, demanda de análisis y estudios apropiados. De aquí, un aporte para que pueda ser un insumo dentro de los interesados en este tipo de propuestas de alojamiento hotelero.

Hasta aquí, entonces, la idea que se encuentra en la justificación del tema elegido, referido a lo apropiado de los desarrollos de proyectos en hotelería en base a una coyuntura muy buena, pero que requiere del ajuste de las acciones sobre un análisis pormenorizado de los factores para de ese modo, poder controlarlo y conducirlo a buen término. Este aporte se sustenta en la obtenido desde la misma disciplina de la hotelería, que en su campo de aplicación se complementa con aportes desarrollados por estudios científicos provenientes de otras ciencias sociales, como es el caso del turismo, entre otras.

d) Limitaciones del estudio:

En base a los mismos límites que se presentan en todo trabajo de investigación, más teniendo en cuenta que se trata de un estudio necesario de ser efectuado para concluir los estudios universitarios, los tiempos efectivos que se dedicaron fueron una realidad coercitiva. Los recursos con los que se cuentan y los límites de tiempo de entrega, jugaron en este sentido, determinando los alcances de acuerdo a estas variables preexistentes. De todos modos, ya había sido advertido todo esto en las instancias de las consultas de cátedra, por lo que se ha tomado como una realidad condicionante de la forma de estudio emprendida.

Es así que, hubiera sido mejor ampliar la cantidad de informantes claves, para acceder a mayor información y efectuar una extensión del estudio lo que hace a riqueza de aportes. Una forma futura de solución, se halla en la medida en que se pueda seguir trabajando en la misma línea de estudio, con el establecimiento de más abundantes contactos valiosos. En este sentido, se ha aprendido que, el trato con las personas demanda de la obtención de su confianza, por lo que puede ser variable en cada quien. Esto se entiende como una limitación que, al fin de cuentas ha devenido en un aporte al aprendizaje de lo que va conectado con las investigaciones de las ciencias sociales que tienen a las personas por objeto de estudio.

En verdad, la distancia entre el lugar de residencia y la Sierra de la Ventana han colocado a lo presupuestario personal como un condicionante de traslado al lugar. Este inconveniente, se soluciona en principio, cuando el estudio es de tipo inicial y descriptivo, si bien, para un trabajo de aplicación que cuenta con una proyección concreta de ser realizado por alguna empresa privada, requiere el traslado al mismo lugar. En ese sentido, asimismo, ya se sabe que dentro del presupuesto de inversión, pueden contemplarse la cantidad de traslados necesarios para el estudio in situ, por lo que se sabe de su solución.

Entonces, en referencia a las limitaciones halladas en este estudio, se han concentrado en todo lo que hace a la misma como actividad nueva, que hace aparecer algunas cuestiones interesantes para tener en cuenta. De este modo, el planteo ha presentado la ventaja de advertir lo que implica un análisis y la conciencia de los alcances que se logran con los medios disponibles. En esta línea de pensamiento, se advierte también, los medios que deben contarse para superar las limitaciones y avanzar en la propuesta, así como en los resultados finales. Esta forma de operar, pudo ser vista como una primera aproximación a la complejidad de análisis y estudios en el área de la hotelería.

e) Tipo de investigación:

El tipo de investigación que se desarrolla es exploratorio – descriptivo. Se trata de realizar un estudio de la oferta y la demanda, desde un análisis disciplinar referido al área de la hotelería y en base a lo que se da en el caso de una zona en particular. El estudio exploratorio se centra en descubrir; como señala Orozco¹, el objetivo es descubrir aspectos que puedan afectar el diseño de una investigación más amplia o escudriñar nuevas situaciones de marketing. Este tipo de investigaciones es útil para identificar problemas, precisar formulaciones, definir la forma de afrontar una investigación posterior, cuando se conoce poco o nada del objeto de investigación.

Algunos estudios exploratorios solo llegan a una primera fase de recolección de información ya existente, otros utilizan una encuesta dirigida a unos pocos individuos bajo cierta amplitud procedimental, otros mas elaborados requieren mayor dedicación de tiempo y penetración en el conocimiento de una situación dada. De lo que se trata es de un acercamiento en profundidad hacia una realidad desconocida, que requiere de una sólida base teórica para entonces, acceder a la mejor información que se pueda. Es con todo, uno de los momentos relevantes de las investigaciones porque posibilita situar la problemática en el lugar que tiene dentro de la disciplina de estudio, además de abrirla a lo que se encuentre como información específica de la problemática particular.

En un estudio de mercado debe utilizarse la investigación descriptiva; este tipo de investigación tiene como propósito, dominar o ampliar el conocimiento de la estructura, propiedades y medidas de los mercados. Desde lo cuantitativo, la encuesta es la herramienta natural para ello, siendo el instrumento esencial en la elaboración de los planes de marketing y en el diseño de nuevos proyectos. Las encuestas se enfocan hacia las personas que son previamente definidas como el universo que interesa abarcar. Por la misma amplitud de las poblaciones que conforman el universo de estudio, las encuestas se realizan a un muestreo, como una parte representativa de la misma. Diversas técnicas estadísticas pueden ser elegidas para su aplicación en estos casos. Además de lo cuantitativo, se puede apelar a las entrevistas cualitativas que demandan un procedimiento más detenido en el detalle y que resultan de gran utilidad cuando se desea profundizar acerca del comportamiento de los mercados.

Por su parte, otro autor, Sabino², explica que, las investigaciones descriptivas se proponen conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. No se ocupan, pues, de la verificación de hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. Ellas permiten, sin duda, poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos de su autor, pues una buena descripción sólo se puede hacer si se domina un marco teórico que permita integrar los datos y, a la vez, se tiene el suficiente rigor como para que estos sean confiables, completos y oportunos.

¹ Orozco, A. (1999), *Investigación de mercados. Concepto y práctica*, Editorial Norma S.A. Bogotá.

² Sabino, C. (1992), *El proceso de investigación*. Editorial Panapo. Caracas.

El acercamiento desde un enfoque disciplinar novedoso como es la hotelería a una realidad empírica del país no explorada por investigaciones de este tipo anteriores, requieren que el enfoque sea básico. Los pasos que se tienen que llevar adelante en las investigaciones científicas parten desde lo elemental, para avanzar hacia momentos de mayor complejidad. En principio, entonces, corresponde avanzar desde la teoría conocida hacia el objeto de estudio y de forma sistemática. La sistematicidad lleva a contemplar el universo de estudio como un todo que, a los fines de poder ser estudiado, se divide en sus componentes, estableciendo las relaciones entre los distintos elementos y sus condicionantes. Asimismo, en cada uno de los elementos, se determinan los componentes hasta completar a la totalidad de cada uno.

f) Hipótesis:

Debido a que el tipo de investigación propuesta es exploratoria – descriptiva, no lleva hipótesis; ya que como dice Sabino, no todas las investigaciones llevan este tipo de posibilidades de guía. La hipótesis tiene por función principal la de verificar aquello que se entiende es la base de la investigación, llegando en su mayor expresión al logro de una explicación de los fenómenos en estudio de tipo causal, resultando ello en un avance teórico para la disciplina. En cambio, en este caso al ser una descripción, con cierta rigurosidad, se está en los pasos previos que anteceden a pretensiones mayores de la ciencia. Por ello, no es por el momento necesario ni conveniente, lanzarse a buscar de un modo forzado alguna hipótesis.³

³ Sabino, C. (1992), *El proceso de investigación*. Editorial Panapo. Caracas.

g) Supuestos:

La demanda del contacto directo con la naturaleza, la práctica de deportes náuticos, la pesca deportiva y el turismo aventura, se da en un grupo cada vez más numeroso de turistas nacionales e internacionales, que hacen que esta zona y la creciente oferta del servicio de cabañas, sea una alternativa interesante. Se trata de un segmento que va a encontrar en el ofrecimiento de esta alternativa, aquello que van a percibir como un valor en los casos de buscar descanso y actividades recreativas, combinación ideal para las familias donde se presentan miembros de distintas edades y generaciones, con intereses diferentes que tienen que conjugarse en una misma propuesta.

Se entiende que las decisiones familiares se conversan entre los distintos miembros que la componen, más tratándose de realizar turismo, ya que se supone todos tienen que salir con sus expectativas superadas. El mismo Kotler⁴, manifiesta que cuando se trata de turismo, se compran ilusiones de ideales de viaje que tienen que ser adelantados por la oferta y satisfechos en su máxima expresión de acuerdo a las posibilidades que se tienen. No obstante de tratarse de un intangible en gran medida, lo que se ofrece con el producto se acompaña de un plus de servicios que tienen que ser apropiadamente comunicados, de forma de demostrar la honestidad de quienes realizan la propuesta. Si bien la experiencia del uso del producto y servicio es única e irrepetible, el control de las variables permite alcanzar los estándares propuestos para que el cliente salga satisfecho de la experiencia.

La viabilidad del proyecto hotelero de cabañas es otro de los supuestos, basado en que la demanda turística es lo suficientemente grande como para justificar la apertura de un nuevo emprendimiento en la zona. Asimismo, algunas de las experiencias de este tipo de hospedajes es de la preferencia de segmentos que componen familias que buscan una experiencia de contacto con la naturaleza, dentro de un complejo que permita el acceso a una multiplicidad de actividades complementarias.

⁴ Kotler, Ph.; Bowen, J. y Makens, J. (1997), *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana. México DF.

h) Objetivos generales y específicos:

Para la realización apropiada del trabajo de investigación se han formulado los siguientes objetivos:

- **Objetivos generales:**
 - Realizar un estudio de mercado en Sierra de la Ventana y Villa Ventana, en vistas a una posible instalación de un complejo de cabañas.
 - Determinar las características que presenta el lugar que lo tornan apto para la propuesta.
- **Objetivos específicos:**
 - Analizar la forma de competencia en Sierra de la Ventana y Villa Ventana.
 - Analizar el tipo de oferta de Sierra de la Ventana y Villa Ventana.
 - Analizar las características de la demanda de Sierra de la Ventana, Villa Ventana.
 - Estudiar el punto de vista turístico de la zona, desde sus valores y apreciaciones.
 - Releva la infraestructura existente de la zona, haciendo hincapié en las posibilidades reales de la propuesta.

i) Determinación de unidad de análisis y variables del estudio:

UNIDAD DE ANALISIS	VARIABLES	DIMENSIONES	VALOR
Oferta de servicios de hotelería de Sierra de la Ventana y Villa Ventana	Categoría	Alojamiento	Cabaña, complejo, hostería, estancia, camping
	Ubicación	Dirección	Cercano a atractivos o alejado en +ó-
	Servicios propios	Restaurante/bar, piscina, mucama, desayuno, estacionamiento propio, lavandería, Internet	Posee o no posee
	Desempeño actividad	Años	Cantidad
	Servicios ofrecidos localidad	Mejoras	Calidad
	Capacitación	Turismo por necesidades	Si o no
	Servicio turista	Necesidades	Tipos
	Seguridad	Actual	Bien, regular, mal
	Crecimiento turismo	Período 2000/2006 y 2006/2007	Forma
	Transporte	Aéreo, terrestre propio y de compañía	Suficiencia y eficacia
	Alojamiento	Relación precio-calidad	Correspondencia positiva o negativa
	Restaurantes y casas de té	Oferta	Satisfactoria e insatisfactoria
	Actividades anexas	Oferta	Cobertura de expectativas o no
	Perfil turista	Segmentos	Promedio
	Competência	Rubro	Cantidad y tipo
	Infraestructura lugar para turistas	accesos, iluminación, provisión de combustibles, redes de agua potable, gas y servicios sanitarios	Cubre expectativas o no
	Género	Sexo	Varón o mujer
	Ocupación	Autónomo, relación de dependencia, estudiante, ninguna	Tipo

Demanda de Turistas que se alojan Sierra de la Ventana y Villa Ventana	Residencia	En el lugar	Motivo
	Alojamiento	Hotel (indicar categoría), apart-hotel, cabañas, camping, hostería, otro	Tipo y categoría
	Servicios hospedaje	Alimentos y bebidas, room service, lavandería, actividades deportivas, piscina/spa/gimnasio, otros	Necesidad
	Motivo turismo	Negocios, turismo, familiar, salud, de tránsito, deportes, religión, otros	Tipo
	Información destino	Publicaciones turísticas, TV, radio, Internet, amigos, familiares, conocer, agencia, otros	Formas de acceso
	Atracción Sierra	Oferta gastronómica, equipamiento hotelero, tranquilidad, paisaje, relación calidad-precio, servicios, excursiones, otros	En mayor medida
	Actividades	Recomendación	Tipo
	Seguridad	Zona	Si o no
	Retorno	Sierra	Si o no, motivos

j) Fuentes:

En cuanto a las fuentes utilizadas en este trabajo de investigación, se componen de aquellas de procedencia externa y secundaria, y de las primarias creadas especialmente para responder a los requerimientos propios del trabajo.

La fuente secundaria se conforma de lo obtenido apelando a Internet, en los sitios Web colocados en la bibliografía, que se relacionan directamente con los lugares que dan información sobre la oferta existente en Sierra de la Ventana y Villa Ventana. Asimismo, se han recopilado notas periodísticas de dos medios, uno local y otro de un diario de difusión masiva procedente de Buenos Aires, que dan cuenta de las comunicaciones acerca de eventos y lugares turísticos de la zona.

La fuente primaria se compone de un modelo de encuesta realizado a los turistas de la zona y un modelo de entrevista aplicado a los responsables de cuatro establecimientos de la zona, dos de ellos ubicados en Sierra de la Ventana y los otros dos en Villa Ventana.

k) Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

En cuanto a las técnicas a las que se ha apelado en este trabajo, se trata de aplicar dos modelos, uno de encuesta y otro de entrevista para ser utilizado con los turistas y los encargados de establecimientos turísticos de los dos sitios, respectivamente. La recolección se realiza en forma personal, apelando al uso de ambos formularios que contienen los modelos respectivos. En los dos tipos de casos, se acude hacia los lugares donde se hallan los entrevistados.

Las preguntas que se formulan en la encuesta a los turistas son cerradas y abiertas; mientras que las preguntas de la entrevista son del tipo de respuesta abiertas. Todas las preguntas responden a las dimensiones de las variables, para de ese modo, orientar el trabajo de forma apropiada, en los dos casos de la oferta y la demanda.

Para el procesamiento de la información, en el caso de la encuesta se apela a una planilla de cálculos, a partir de la cual se extraen los resultados y porcentajes, para ser volcados en un cuadro y gráfico que hacen posible el siguiente análisis. En las entrevistas, se construye una matriz de datos en base a las dimensiones de las variables, en la que se colocan las respuestas cualitativas obtenidas.

- Modelo de encuesta:

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo: Varón ☐ Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

¿Es residente del partido de Tornquist o está de visita por la zona?
.....

En caso de ser turista, ¿dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel

- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ Alimentos y bebidas
- ☐ Room service
- ☐ Lavandería
- ☐ Actividades deportivas
- ☐ Piscina/spa/gimnasio
- ☐ Otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De tránsito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informó de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

.....

.....

.....

¿Le parece segura la zona?

Si ☐

No ☐

¿Volvería?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

.....

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

- Modelo de entrevista:

- ¿Hace cuanto tiempo que se dedica a la actividad hotelera?

.....
.....
.....
.....

- ¿Qué piensa de los servicios que se ofrecen en Sierra de la Ventana y Villa Ventana? ¿Los empresarios del rubro, deberían trabajar más para mejorarlos?

.....
.....
.....

- ¿Debería capacitarse al personal que trabaja en el sector turístico, de acuerdo a las necesidades de los turistas que visitan este destino?

.....
.....
.....

- ¿Qué condiciones se necesitan para lograr un buen servicio al turista?

.....
.....
.....

- ¿En que condiciones cree usted que se encuentra Sierra de la Ventana, con respecto a la seguridad?

.....
.....
.....

- ¿Cómo fue el proceso de crecimiento turístico en el periodo 2000 – 2006? Y 2006-2007

.....

.....

.....

- ¿Cree usted que los actuales medios de transporte que llegan y parten de este destino, son suficientes y eficaces?

.....

.....

.....

- ¿Considera que las tarifas promedio de alojamiento corresponden a la calidad de los servicios ofertados?

.....

.....

.....

- ¿Encuentra satisfactoria la oferta de restaurantes y casas de te?

.....

.....

.....

- ¿Cree usted que los prestadores de las actividades anexas tales como: pesca deportiva, caza mayor, trekking, montañismo, deportes náuticos, etc. cubren las expectativas del turista?

.....

.....

.....

- ¿Cuál es el perfil promedio del turista que visita Sierra de La Ventana y Villa Ventana?

.....

.....

.....

- ¿Qué piensa con respecto a la competencia de su rubro?

.....

.....

.....

- ¿Cree Usted que la actual infraestructura cubre las expectativas de los turistas (accesos, iluminación, provisión de combustibles, redes de agua potable, gas y servicios sanitarios)?

.....

.....

I) Marco de referencia conceptual:

Para poder contextualizar el trabajo propuesto, se pasa a definir los principales aspectos que configuran el marco conceptual que sirve de base al análisis del tema, con sus problemas y objetivos. En este sentido, se apela a distintos autores, quienes aportan su visión respectiva, para enriquecer el enfoque del concepto.

- Conceptos de base:

Apart-hotel:

- Establecimiento mercantil que por su estructura y servicios dispone instalaciones para que los hospedados puedan elaborar y consumir sus alimentos dentro de unidades de alojamiento.⁵

Atractivos turísticos:

- Son la materia prima del turismo, sin la cual un país o región no podrían emprender el desarrollo. Ellos son los sitios naturales, museos y manifestaciones culturales históricas, folklore, realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas, y acontecimientos programados.⁶

Cabañas:

- Son aquellos establecimientos compuestos por unidades independientes, que aisladamente o formando conjunto con otras se integran a una unidad de administración común. Se encuentran situadas generalmente fuera del radio céntrico-urbano, emplazadas en lugares de reconocida atracción turística, en las que se presta al usuario el servicio de alojamiento, sin perjuicio de los demás servicios complementarios que para cada categoría se exige.⁷

Comarca turística:

- Es la unidad menor del planeamiento turístico. Se trata de la unidad turística homogénea, de extensión generalmente reducida y enclavada en una región natural, que por tener alguna o algunas peculiaridades (ríos, flora, cultivos, etc.) se diferencia de los territorios colindantes. Ej. Viedma (Río Negro), Carmen de Patagones (Buenos Aires), Comarca Andina del Paralelo 42° (Chubut, Río Negro), etc.⁸

⁵ Torrejón, A. (s/f), *Diccionario turístico abreviado*. <http://www.cienaniosdeturismo.gov.ar/>

⁶ OMT (1998), *Introducción al turismo*. OMT. Madrid. Capítulo 1.

⁷ Departamento de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires (2006), *Reglamento de Reclasificación y Recategorización de los Alojamientos Turísticos de la Provincia de Buenos Aires*. Decreto N° 659. Expediente N° 2159-2939/06. La Plata.

⁸ Torrejón, A. (s/f), *Diccionario turístico abreviado*. <http://www.cienaniosdeturismo.gov.ar/>

Demanda turística:

- Grupo de personas con dinero, tiempo disponible y deseo de gastar el dinero. Es la capacidad de consumo de un mercado. La demanda turística esta conformada por turistas, viajeros y visitantes.⁹

Estudio de mercado:

- Es la función que vincula a consumidores, clientes y público con el mercado a través de la información, la cual se utiliza para identificar y definir las oportunidades y problemas de mercado; para generar, refinar y evaluar las medidas de mercadeo y para mejorar la comprensión del mismo¹⁰.
- Sirve para obtener, analizar y comunicar información acerca de los clientes, el producto, el precio, el tipo de distribución, las promociones, los competidores y los proveedores.¹¹
- El estudio o investigación de mercado de un producto o productos, es la compilación sistemática de los datos históricos y actuales de oferta y demanda de ese producto para un área determinada que permite estimar el comportamiento futuro de sus elementos básicos.¹²
- Es el análisis sistemático del problema, construcción de modelos y hallazgos que permiten mejorar la toma de decisiones y el control en el mercado de bienes y servicios.¹³

Hostería:

- De forma tradicional, se denomina a los establecimientos de menos de 20 habitaciones, que tengan o no servicios complementarios para ofrecer.¹⁴

Hotel:

- Establecimiento mercantil que facilita alojamiento con o sin servicios complementarios. Su tradicional calificación, va de una a cinco estrellas.¹⁵

⁹ OMT (1998), *Introducción al turismo*. OMT. Madrid. Capítulo 1.

¹⁰ Schiffman, L y Lazar Kanuk, L. (1997), *Comportamiento del consumidor*. Quinta Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana SA. México DF.

¹¹ Weiers, R. (1986), *Investigación de mercados*. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana SA. México DF.

¹² Miguel, A. (1996), *Proyectos de inversión. Estudio de mercado*. Editorial Granica. Buenos Aires.

¹³ Kotler, Ph. (1996), *Dirección de Mercadotecnia*. Segunda Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana SA. México DF.

¹⁴ Torrejón, A. (s/f), *Diccionario turístico abreviado*. <http://www.cienaniosdeturismo.gov.ar/>

¹⁵ Torrejón, A. (s/f), *Diccionario turístico abreviado*. <http://www.cienaniosdeturismo.gov.ar/>

Infraestructura turística:

- Es toda construcción con arraigo al suelo que hace posible los servicios turísticos, como por ejemplo: aeropuertos, puertos, rutas, obras sanitarias, etc.¹⁶

Medio de transporte:

- Es el que utiliza el visitante para su desplazamiento entre el lugar de residencia habitual y los lugares visitados. Se clasifican en aéreo, acuático y terrestre.¹⁷

Motivaciones de la demanda:

- Conjunto de razones objetivas o subjetivas que conducen a un comportamiento de adhesión a desarrollar una actividad turística o recreativa que produce el desplazamiento de su lugar de residencia habitual.¹⁸
- Conjunto de elementos o factores internos que determinan el desplazamiento del individuo hacia ciertos lugares o el situarse en ellos como turista, respondiendo a un estímulo determinado, exterior al mismo.¹⁹

Oferta:

- Cantidad de bienes o servicios que se ponen a disposición del público consumidor en determinadas cantidades, precio, tiempo y lugar para que en función de eso, los pueda adquirir.²⁰

Turismo:

- El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes en lugares distintos a su entorno habitual, por su periodo de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios, etc.²¹

Turismo religioso:

- Es el desplazamiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual con el objeto de visitar lugares santos, centros de peregrinaje, basílicas, iglesias, catedrales, monasterios y/o asistir a encuentros y festividades religiosas.²²

¹⁶ Torrejón, A. (s/f), *Diccionario turístico abreviado*. <http://www.cienaniosdeturismo.gov.ar/>

¹⁷ Torrejón, A. (s/f), *Diccionario turístico abreviado*. <http://www.cienaniosdeturismo.gov.ar/>

¹⁸ OMT (1998), *Introducción al turismo*. OMT. Madrid. Capítulo 7.

¹⁹ OMT (1998), *Introducción al turismo*. OMT. Madrid. Capítulo 3.

²⁰ OMT (1998), *Introducción al turismo*. OMT. Madrid. Capítulo 1.

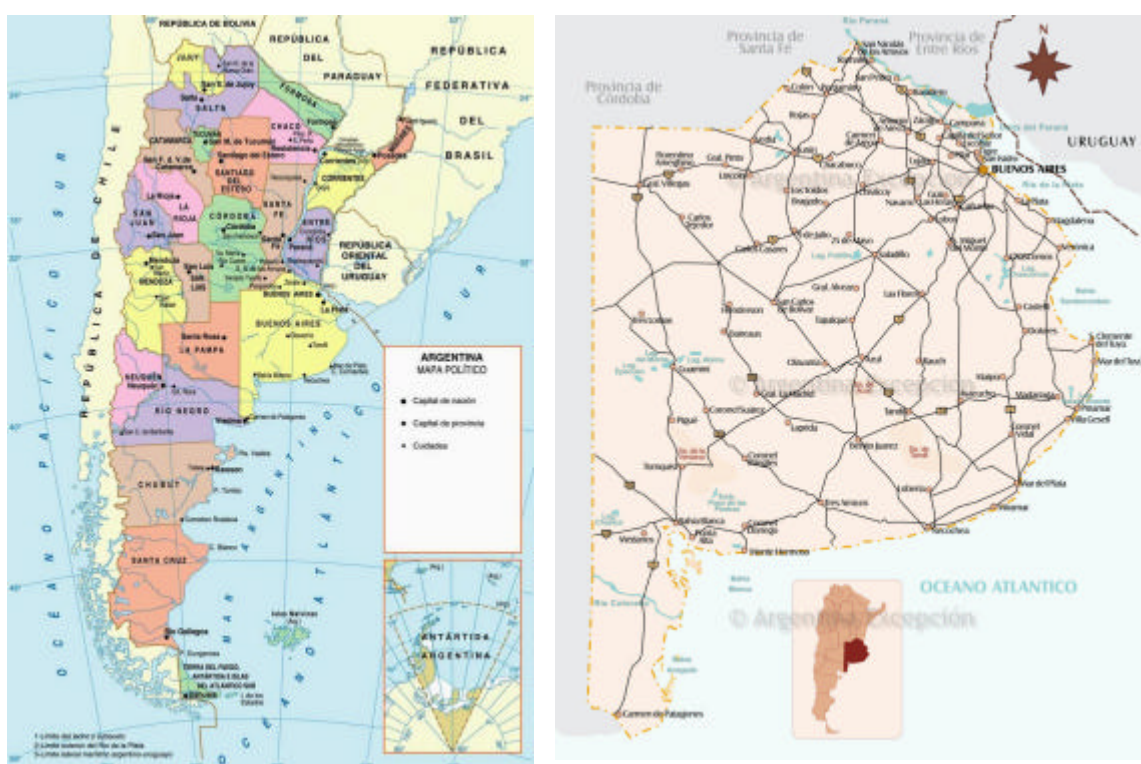
²¹ OMT (1998), *Introducción al turismo*. OMT. Madrid. Capítulo 1.

²² Torrejón, A. (s/f), *Diccionario turístico abreviado*. <http://www.cienaniosdeturismo.gov.ar/>

- Marco referencial del lugar:

La Sierra de la Ventana está ubicada en la localidad de Tornquist, al sur de la Provincia de Buenos Aires, a 550 km. de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a 110 km. de Bahía Blanca. Tiene una abertura natural en su cima, conocida como el Huevo de la Ventana, de la cual, deriva el nombre colocado a la Sierra. La zona en sí, se conforma con las localidades de Saldungaray, Sierra de la Ventana, Villa Arcadia, Villa Ventana, Villa Serrana La Gruta y Tornquist. El clima es templado y seco, caluroso en verano y frío en invierno con ocasionales nevadas.

Desde Buenos Aires, se puede acceder a esta ciudad por la ruta Nacional N° 3 hasta la localidad de Azul; desde allí se empalma con la ruta provincial N° 51 y luego la N° 76, que lleva hasta Sierra de la Ventana.



Además de ser un lugar apto para el descanso, este paisaje es el marco ideal para la recreación y la práctica de turismo activo, ya que dispone de las posibilidades de realizar actividades como rapel, parapente, trekking, mountain bike y cabalgatas, entre otras. Es así que, los deportes y la recreación también encuentran su espacio por estas tierras, ya que cuenta con uno de los mejores campos de golf del país. La pesca deportiva de truchas que se obtienen en el arroyo Sauce Grande y sus afluentes es otra posibilidad que amplía el abanico de gustos factibles de ser cubiertos en el turista que los prefiera.

- Breve historia de Sierra de la Ventana:

Toda la zona fue tierra aborígen hasta más allá de la mitad del siglo XIX. Las distintas campañas al desierto fueron recuperando espacios para la instalación del hombre blanco y con ello, el surgimiento de las grandes estancias que encontraron en estos suelos los más propicios para la cría de ganado bovino. La ciudad de Sierra de la Ventana fue fundada con formalidad en el año 1911 y a partir de ese momento se ha transformado en un lugar de veraneo inigualable para los bonaerenses. Con las características de su microclima se favorece el turismo todo el año, ofreciendo una amplia gama de posibilidades de alojamiento y gastronomía.

La fertilización de sus valles, la completa red de arroyos que bajan de las altas cumbres y el natural abrigo de las sierras determinaron la preferencia de los indios pampas para establecerse aquí y proyectar sus malones desde este refugio tan extraordinario. A su vez la imponente de sus altos cerros, destacando el perfil sobre la gran llanura pampeana, despertó la curiosidad de los primeros viajeros que exploraron la región y fueron quienes publicaron las primeras descripciones que daban cuenta de las particularidades de estas zonas.

Hacia 1890 la firma Tornquist y Cía. solicitó al Gobierno la autorización para fundar un pueblo o colonia en tierras de su propiedad ubicada en las inmediaciones de la Estación de su nombre F.C.S. En mayo de ese año, fueron aprobados los planos que había diseñado el Agrimensor Eugenio Moy. Dos circunstancias, permitieron sostener que la fecha de fundación de la ciudad de Tornquist fuese el 17 de Abril de 1883: la apertura de la primera casa de comercio (que abarcaba todos los ramos), y el paso del ferrocarril. Al contar con la existencia del ferrocarril, Tornquist había iniciado la formación de una colonia agrícola por lo cual fraccionó parte de sus tierras en pequeños lotes que puso a la venta, otorgando grandes facilidades para los adquirentes. Posteriormente, la colonia pasó a ser administrada por una sociedad que tomó el nombre de "S.A. Estancia y Colonia Tornquist".

Finalmente, por ley sancionada el 15 de septiembre de 1905 por la Legislatura Provincial y promulgada por el gobernador Don Marcelino Ugarte con el número 2926, el 28 de septiembre se dispuso la creación del partido de Las Sierras, en campos que hasta entonces, pertenecían a Bahía Blanca, Puán, Villarino y Saavedra, estableciendo como asiento de las autoridades al pueblo de Tornquist, por corresponder al centro geográfico de este partido. Posteriormente, por ley N° 3288, promulgada el 4 de noviembre de 1910, se cambió de nombre de "Las Sierras" por el de "Tornquist", en homenaje al estadista y hombre público que tanto había luchado por el progreso de la zona.

- Atractivos turísticos:



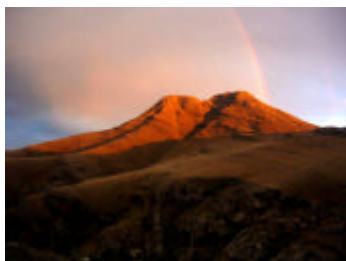
Golf club Sierra de la Ventana: Posee 18 hoyos y su par es 72; restaurante y confitería. Abarca 60 hectáreas de añosa arboleda, desniveles, arroyos, puentes y la vista espectacular del cerro Tres Picos, el más alto de la Provincia de Buenos Aires.



Cerro del Amor: Está ubicado sobre la margen del río Sauce Grande, a solo 15 minutos de ascenso en roca. Desde allí se pueden observar vistas panorámicas de Sierra de la Ventana, Saldungaray y el cordón serrano.

Balnearios: Ubicados sobre el arroyo San Bernardo y sobre el río Sauce Grande, son lugares de esparcimiento durante todo el año, con mesas, baños. Estos son: El Dique, La Hoya, Los Angelitos, Los 3 Álamos, el Diquecito de San Bernardo y el Complejo Piletas Municipales.

Paseo religioso: Se puede recorrer la Capilla Nuestra Señora de Lourdes, ubicada sobre las márgenes del río Sauce Grande en Villa La Arcadia; La Ermita de Nuestra Señora de Schoenstatt en la Placita Eva Perón; la gruta de Nuestra Señora de Lourdes; la gruta a San Cayetano donde todos los días 7 del mes, devotos se acercan a ella y la de la Virgen de la Medalla Milagrosa en el Barrio El Mirador.



Cerro tres picos: Ingreso desde ruta 76, indicado como Abra de los Vascos, yendo por camino de tierra hasta Estancia Funke. El trekking al Cerro Tres Picos, cerro más alto de la Provincia de Buenos Aires de 1239 m.s.n.m. es de esfuerzo moderado a fuerte y generalmente se hace un pernocte en la cueva de los guanacos.



Parque provincial Ernesto Tornquist: Fue creado en el año 1937, posee 7.000 hectáreas y se encuentra en plena sierra. Desde allí se tiene una hermosa vista del Sistema de la Ventana; vegetación autóctona y pájaros regionales, además de guanacos, ñandúes, y reservas de caballos salvajes. Ascenso con guía al cerro Bahía Blanca, con hermosas vistas panorámicas. Y muchas otras atracciones naturales. Fue declarada en 1958, Reserva Integral de Flora, Fauna y Gea con acceso vigilado. Dentro de la reserva se encuentra el Cerro Ventana que fue declarado Monumento Natural en 1959. Existe un Campamento en la Base del Cerro de

la Ventana que permite, por medio de un sendero, ascender hasta el famoso “hueco de la Ventana”. Este fenómeno geológico está representado por una abertura en el macizo homónimo, que tiene una dimensión de 5 metros de ancho por 8 metros de altura. El objetivo de este lugar es la protección y conservación mediante un uso sostenible del ecosistema. Existe en este sitio la posibilidad de realizar diferentes excursiones, entre ellas, las que llegan a la base del Cerro Ventana, en cuya cima se encuentra la abertura que le da el nombre; Garganta Olvidada, donde se ubica una pintoresca caída de agua; las Cascadas, los Piletones Naturales; Valle Alto de las Cuevas, Garganta del Diablo, Divortium Aquarum, lugar donde se encuentran las nacientes del río Sauce Grande que lleva sus aguas hasta el océano Atlántico, y las del Sauce Corto, cuyas aguas llegan hasta el sistema lacustre de las Encadenadas de Guaminí.

Villa Serrana La Gruta: Pintoresca villa ubicada a 35 Km. de Sierra de la Ventana, a poco más de 15 Km. de la localidad de Tornquist, sobre la Ruta Provincial 76 y a tan sólo 5 minutos del Cerro Ventana.



Es una villa residencial en continuo crecimiento, donde se destaca sobre el Cerro El Guardián el santuario de Nuestra Señora de Fátima al que llegan año tras año peregrinaciones con gran afluencia de fieles de distintos puntos del país, visitando la

reproducción fiel de la imagen que se encuentra en Portugal. En el faldeo de las sierras se encuentra, en medio de una frondosa vegetación, una gruta natural de singular belleza y curiosa formación geográfica. Los mantos rocosos pertenecen a la formación geológica de la Sierra de la Ventana, que comprende al Paleozoico Moderno. Al caminar por los valles se puede observar los conglomerados rojizos, lo que indica claramente que estos sedimentos han sido acumulados en ambientes marinos y durante períodos de trasgresión distintos y sucesivos. La Villa cuenta con servicios de cabañas, restaurantes, parrillas, camping, piletas y arroyos, donde se invita al relax y el disfrute del tiempo transcurrido. La Gruta ofrece además, la alternativa de cabalgatas y excursiones con distintos tipos de duración, por las sierras y por hermosos lugares. También es posible realizar gratos paseos en bicicleta dentro de la Villa en el marco de un paisaje privilegiado.

Circuito Chico (sobre ruta 76): A pocos km. de Villa Serrana La Gruta se encuentra el ingreso a este lugar, caminos vecinales con vistas panorámicas del Cordón Ventana y del Cerro Chaco.

Circuito Abra del Hinojo: Circuito de 180 Km. totales de recorrido; se ingresa por el mismo sector del Circuito Chico, continuando a partir de la estancia La Bavaria para internarse en el valle inter serrano. Durante el trayecto se pasará por el pie del imponente Cerro Pan de Azúcar y atravesando el cauce del Río Sauce Chico, el Abra del Agua Blanca que corta en forma transversal las Sierras de Curamalal. El circuito, luego de recorrer todo el sector norte del sistema de Ventania, termina sobre ruta 76 a sólo 30 Km. de Sierra de la Ventana. El recorrido puede hacerse a la inversa.

Tornquist: Tornquist brinda a sus visitantes excelentes servicios de hotelería y cabañas, y exquisitos platos de la gastronomía regional.



A ello se agregan los paseos por espacios de encanto paisajístico; visita a lugares destacados; admiración de artesanías, que completan la propuesta turística de esta localidad tan serena y acogedora como sus vecinas. Se alza a unos 50Kms. de la ciudad de Sierra de la Ventana. Se puede visitar la plaza Ernesto Tornquist, la Iglesia Santa Rosa de Lima (íntegramente construida en piedra de las sierras, que fuera donada por la familia Tornquist en el año 1905 en su interior descansan los restos de Don Ernesto Tornquist y su esposa Doña Rosa Algelt), el centro cultural, el monte calvario (en el ascenso se recorren las estaciones del vía crucis y se llega hasta una gruta donde se encuentra el Cristo yacente), Parque Norte (sobre las márgenes del río Sauce Chico) y las Lagunas encadenadas (villa veraniega, ideal para la práctica de deportes náuticos y la pesca).

Saldungaray: Se ubica a 8 kilómetros de la ciudad de Sierra de la Ventana. Se



puede visitar el Fortín Pavón, Portal del Cementerio, Parque Municipal y el Dique Paso de las Piedras.

- Alojamiento en Sierra de la Ventana:

Los lugares que ofrece el sitio en referencia al alojamiento son los que se detallan a continuación:

- CABAÑAS DEL GOLF: Barrio Parque Golf.
- CABAÑAS EL RINCON: Los Horneros 68.
- CABAÑAS EL SULKY: Galileo Galilei 101.
- CABAÑAS LA ARCADIA: Circunvalación S/N.
- CABAÑAS OJO DE AGUA: Av. San Martín 396.
- CABAÑAS SERRANAS LA FELICIDAD: Calfucura y Lipun.
- CABAÑAS LA BOHEMIA: Los horneros S/N.
- CABAÑAS CURAMALAL: Curamalal 170.
- CABAÑAS LA CALEDONIA: Los Robles y Ombues.
- CABAÑAS SOLAR DE LAS SIERRAS: Barrio Parque golf.
- COMPLEJO TURISTICO EL MIRADOR: Ruta 76 Km 226.
- ECO PARQUE MEPUL: Camino de las Carreras S/N.
- HOTEL ATERO: Av. San Martín y Güemes.
- HOTEL PROVINCIAL SIERRA DE LA VENTANA: Drago 130.
- HOTEL SILVER GOLF: Barrio Parque Golf s/n.
- APART HOTEL LOS ROBLES: Los Tilos 136
- APART HOTEL VILLA SOLEADO: Av. Rayces 132
- ACACIAS CONTRY CLUB: Barrio Parque Delfino.

- Restaurantes y casas de té en Sierra de la Ventana:

En cuanto a los a los lugares de comida del tipo establecimientos de restaurantes y casas de té, se hallan las siguientes alternativas:

- RESTAURANTE SHER: Güemes s/n, casi esq. San Martín. Especialidad: Parrilla y pizzería.
- CLUB DE GOLF: Av. Del golf, Teléfono 0291-49115113. Menú de todo tipo en diferentes horarios de comidas.
- DON ROBERTO: Malvinas y Alberdi. Menú de todo tipo en diferentes horarios de comidas.
- EL ESTABLO: Av. San Martín 105, Teléfono 0291-4915310. Menú de todo tipo en diferentes horarios de comidas.
- RALIHUE: Av. San Martín 307, Teléfono 0291-4915220. Menú de todo tipo en diferentes horarios de comidas.
- LAS DOS BANDERAS: Av. Belgrano. Menú de todo tipo en diferentes horarios de comidas.
- SOL Y LUNA: Av. San Martín s/n. Menú de todo tipo en diferentes horarios de comidas.
- LA POSADA DEL ANGEL: Telefono: 0291-15-5071167.
- EL PALMAR: Camino de las carretas s/n.

- Oficina de turismo de Sierra de la Ventana: Av. Roca S/N frente a la estación Sierra de La Ventana. Telefono: 0291-4916303.

- Villa Ventana:

A 17 km. de Sierra de la Ventana, sobre la ruta 76 en dirección a la ciudad de



Tornquist, se ubica la Villa Ventana. Es una pequeña villa agreste, con frondosa arboleda, ideal para el descanso, las caminatas, paseos en bicicleta y cabalgatas en un lugar rodeado por la naturaleza y la paz. La villa no posee calles pavimentadas, pero se puede ingresar con vehículo y muy cerca de la Av. Cruz del Sur se encuentra el dique, que presenta la posibilidad de un balneario en un paisaje inigualable construido sobre el arroyo Belisario.

Esta localidad es sede de la Fiesta Provincial de la Golondrina, la cual se realiza en el mes de Octubre de cada año, festejando la llegada de las golondrinas provenientes de San Juan de Capistrano (California) a nuestra comarca.

- Breve historia de Villa Ventana:

Esta villa está ligada a la historia del ex-Club Hotel, ya que estas tierras pertenecían en un principio a la Compañía de Tierras y Hoteles Sierra de la Ventana, propietaria del mencionado hotel, que ocupaba una superficie de 14.400 has. En 1904 grandes capitales nacionales y extranjeros, eligieron este maravilloso lugar, para construir al pie del cerro Napostá, el imponente hotel y casino, obra que fue inaugurada en 1911 y por cuestiones políticas cerrada en 1917, con la posterior venta de las tierras.

Y así comienza la historia de esta Villa, allá por el año 1939, un 10 de diciembre cuando en la localidad de Saldungaray, precisamente en la confitería La Central, se realiza el remate por cuenta y orden de la Compañía de Tierras y Hoteles de Sierra de la Ventana. Con una superficie de 429 hectáreas, rodeada de arroyos, compuesta por buena tierra ideal para pastoreo, fue rematada a \$60 como base, resultando compradores los Sres. Salvador y Ramón Salerno, que se dedicaban a la explotación agrícola ganadera. En 1942 un 3 de agosto venden al Ingeniero Rodolfo J. Schulte una hectárea entre los arroyos Belisario y de Las Piedras, donde comienza a construirse la Hostería La Península, actualmente en funcionamiento. Con la seguridad del progreso que ya se perfilaba como lugar turístico el 19 de diciembre del año 1949 se realiza un remate de 16 terrenos que variaban entre los 8.000 y 13.000 metros cuadrados, cada uno, con una base de \$2 el metro cuadrado. Dicho remate se realizó en el Hotel Belvedere. Se comenzaba con la promoción del servicio regular de ómnibus, día por medio, hacia Tornquist y la habilitación de un hotel en el Parque Provincial E. Tornquist.

De esta manera y paso a paso, Villa Ventana comenzó a crecer. Al no existir la colocación de una piedra fundamental, estación o parada ferroviaria, el Departamento de Investigación Histórica y Cartográfica, considera el 25 de julio de 1947, como la fecha más cercana y probable por la mensura y división de lotes, de la fundación de esta localidad. Este era el futuro asentamiento de una población. Setenta y seis manzanas rodeadas por los arroyos Belisario y De las Piedras, enmarcadas al fondo por el Cerro Napostá, con sus 380 metros sobre el nivel del mar, bastaron para formar este magnifico paisaje.

- Atractivos turísticos:

Ruinas del ex Club Hotel de la Ventana: En noviembre de 1911 se inaugura en cercanías a Sauce Grande la cuna del turismo en la región, el Titanic



Argentino, el Club Hotel de la Ventana. Considerado el más lujoso de Sudamérica, y albergando el primer Casino del país. Este hotel recibiría en sus espectaculares instalaciones a la alta sociedad argentina e inglesa, y a figuras ilustres del ámbito mundial, difundiendo en cierto modo las cualidades turísticas de la región.

Pero en julio de 1983, un incendio acabaría con esta obra monumental, perdiéndose un patrimonio histórico, cultural y arquitectónico de suma relevancia.

Sus ruinas son hoy un imperdible atractivo para visitar en Villa Ventana. Para acceder a ellas, se debe llegar hasta una tranquera ubicada a la derecha del Camping Municipal, y emprender desde allí una caminata de 1800 mts. por el bosque, lo que otorga un marco ideal para los que gustan de los paseos.

Museo histórico de Villa Ventana: Conocido con la llamativa denominación de Sendero de los Recuerdos, este museo de rasgos históricos exhibe una magnífica muestra fotográfica, objetos y mobiliario de otras épocas. En tanto que paneles claramente explicativos y documentales proyectados hacen al conocimiento teórico del pasado y el presente de Villa Ventana y la comarca. Tres salas constituyen la estructura del reservorio: una llamada "Generalidades de la Comarca", que incluye datos sobre la formación de las Sierras de la Ventana, su geografía, clima y primeros habitantes, así como la conformación del Partido de Tornquist; otra dedicada específicamente al Club Hotel de la Ventana, con detalles de su construcción y piezas que reflejan su época de esplendor; y finalmente la referente a la historia de Villa Ventana, centrada en las familias pioneras de la zona, las primeras instituciones conformadas, y las fiestas tradicionales.

Dique balneario: Construido sobre el arroyo Belisario. Brinda la posibilidad de disfrutar de la naturaleza, natación y descanso.

Fuente del Bautismo: Se llega a una cascada de 10 metros de altura, que descarga en una gran pileta semicircular semejante a una fuente de bautismal.



- Alojamiento en Villa Ventana:

Se compone de las siguientes posibilidades:

- CABAÑAS NASCHI RUKE: Paloma y Cerro Naposta.
- CABAÑAS AGUA PAMPAS: Calle Las Piedras s/n.
- CABAÑAS EDELWEISS: Belisario frente al dique.
- CABAÑAS RANCHO VILLA: Zorzal y Cruz del Sur.
- CABAÑAS RINCON DEL SOL: Pillahuinco y Cabecita Negra.
- COMPLEJO CABAÑAS ÑUKE MAPU: Pillahuinco y Siete Colores.
- COMPLEJO P. EL RINCON DE LA VILLA: Piquito de Oro y Pillahuinco.
- CABAÑAS MAGUILU: Pillahuinco y Paloma.
- HOSTERIA LA PENINSULA: Golondrina s/n.
- CABAÑAS COCOLONANEL: Chingolo y Curamalal.
- COMPLEJO TURISTICO AVENTURA: Gorrión y Las Piedras.
- CABAÑAS VILLAVEN: Cruz del Sur y Canario.
- CABAÑAS DEL MOLINO: Cabecita Negra S/N.
- CABAÑAS EL PINAR: Ruta 76 km. 217.
- CABAÑA EL PLACER: Pillahuinco e/ Colibrí y Carpintero.
- CABAÑAS FLOR DE LIS: Calandria e/ Cruz del Sur y Las Piedras.
- CABAÑAS LA PONDEROSA: Cruz del sur y Hornero.
- CABAÑAS CAMPO CHICO: Cruz del sur y Tacuarita.
- CABAÑAS ABUELO COCO: Cruz del sur y Churrinche.
- CABAÑAS QUIMEY QUIPAN: Chingolo y Cruz del Sur.
- CABAÑAS LA SERRANITA: Paloma y Cruz del Sur.
- CABAÑAS DEL BOSQUE: Pillahuinco y Chingolo.
- CABAÑAS DEL MOLINO: Cabecita negra s/n.
- CABAÑAS LOS ALAMOS: Las Piedras s/n y Hornero.
- ALOJAMIENTO LA COLINA: Pillahuinco y Jilguero.
- CABAÑAS BLUMENHAUS: Chingolo s/n.
- CABAÑAS ALTOS DEL BOSQUE: Curumalal y Piquito de oro.
- ESTANCIAS LAS VERTIENTES: Ruta 76 km. 221.
- CABAÑAS EL RETORNO: Cruz del sur s/n.
- CAMPING PABLITO: Belisario y Zorzal.
- CAMPING MUNICIPAL: Acceso Este y Tacuarita.
- CAMPAMENTO BASE: Ruta 76.
- CASA DE CAMPO LA ESPADAÑA: Ruta 76 km. 218.
- DORMI LA POSADA DEL DUENDE: Colibri y Belisario.
- LA POSADA DE LA REINA: Cruz del Sur y Carpintero.

- Restaurantes y casa de té en Villa Ventana:

En la Villa Ventana, se ofrecen como lugares de comidas del tipo restaurantes y casa de té las siguientes posibilidades:

- LAS GOLONDRINAS: Cruz del sur s/n. Teléfono: 0291-4910047.
- PARQUE EL RINCON DE LA VILLA: Piquito de oro s/n. Teléfono: 0291-4910011.
- CASA DE TE HEIDI: Curumalal y Mixto. Teléfono: 0291-4910020.
- MC. RICO: Cruz del Sur s/n.

- LE MOTHER: Ruta 76. Teléfono: 0291-156459904.
- SHERWOOD: Tacuarita y Belisario. Telefono: 0291-4910229.
- EL MIRADOR: Ruta provincial 76 Km. 226.
- CONFITERIA PARQUE NORTE: Ruta provincial 76 Km. 250.

- Oficina de Turismo de Villa Ventana:

La oficina dedicada a la información al turista se encuentra en la Calle Golondrina y Cruz del Sur. Teléfono: 0291- 4910095.

- Medios de transporte:

Terrestre (por automóvil):

- Desde la Ciudad de Buenos Aires: RN 3, RP 51 (Buenos Aires), RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde Miramar, Pinamar, Cariló, Villa Gesell y San Clemente del Tuyú (Buenos Aires): RP 11 (Buenos Aires), RP 74 (Buenos Aires), RP 86 (Buenos Aires), RP 51 (Buenos Aires), RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde Necochea (Buenos Aires): RN 228, RN 3, RP 85 (Buenos Aires), RP 51 (Buenos Aires), RP 85 (Buenos Aires), RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde Tandil (Buenos Aires): RP 74 (Buenos Aires), RP 86 (Buenos Aires), RP 51 (Buenos Aires), RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde Bahía Blanca (Buenos Aires): RN 33, RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde las Provincias de Salta, Jujuy, Tucumán y Santiago del Estero y Córdoba: RN 9, RP 4 (Córdoba), RN 7, RN 33, RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde las Provincias de Formosa, Chaco y Santa Fe: RN 11, RN 9, RP 51 (Buenos Aires), RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde las Provincias de Misiones, Corrientes y Entre Ríos: RN 12, RN 9, RP 51 (Buenos Aires), RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde las Provincias de Catamarca y La Rioja: RN 38, RN 60, RN 9, RP 4 (Córdoba), RN 7, RN 33, RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde la Provincia de San Juan: RN 141, RN 20, RN 147, RN 7, RN 35, RN 188, RN 33, RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde las Provincias de Mendoza y San Luís: RN 7, RN 35, RN 188, RN 33, RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde la Provincia de la Pampa: RN 35, RP 18 (La Pampa), RP 60 (Buenos Aires), RN 33, RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde la Patagonia Andina: RN 40, RN 258, RN 237, RN 22, RN 3, RN 33, RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).
- Desde la Patagonia Atlántica: RN 3, RN 33, RP 76 (Buenos Aires) y RP 72 (Buenos Aires).

Terrestre (por Ómnibus):

Compañía La Estrella: Desde: Retiro - Sierra de la Ventana – Saldungaray – Tornquist - Bahía Blanca. Tel.: 4855-4373.

Compañía Ñandú del sur: Desde: Bahía Blanca y llega a Tornquist. Tel.: 482-0238.

Aéreo:

Todos los vuelos parten del Aeropuerto Jorge Newbery de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En ciertos vuelos hay escalas que pueden utilizarse para partir desde otras localidades del interior del país. Empresas que viajan: Aero Vip, Aerolíneas Argentinas.

m) Análisis de resultados:

- Resultados encuestas a turistas

En cuanto a las encuestas efectuadas a los turistas, los resultados obtenidos arrojan una distribución de los datos que se presenta en este apartado. Cabe aclarar que el total de encuestados es de 80 personas, escogidas de forma aleatoria para no tergiversar los resultados, en el mismo lugar de turismo. Asimismo, algunas de las respuestas posibilitaban la selección de varias alternativas, por lo cual se hallan en mayor cantidad de lo referido a una sola posibilidad. Lo que se ha efectuado en el procesamiento es asegurar una respuesta mínima por cada uno de los entrevistados, de modo de estar la alternativa de sin respuesta como una forma más de la misma.

1) Género de los encuestados:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Varón	41	51,2
Mujer	39	48,8
Total	80	100,0

1) Género de los encuestados:



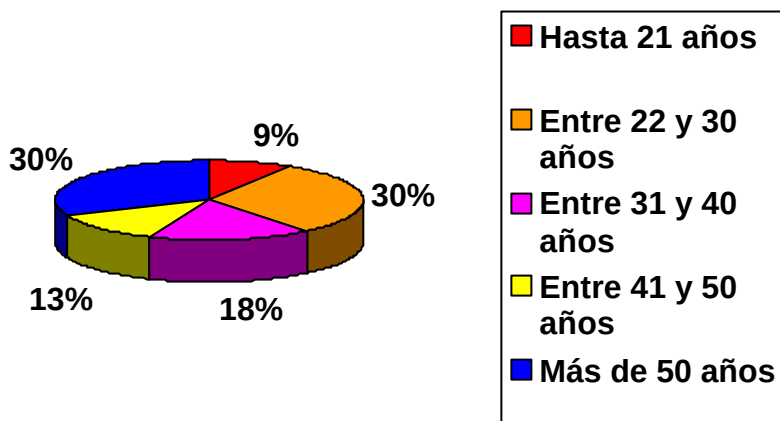
En cuanto a la cantidad total de encuestados, se reparte en partes similares en lo que hace al género, ya que de las 80 personas, los varones son 41 y las mujeres 39.

2) Grupos de edades:

Grupos de edad	Cantidad	Porcentaje
Hasta 21 años	7	8,7

Entre 22 y 30 años	24	30,0
Entre 31 y 40 años	14	17,5
Entre 41 y 50 años	10	12,5
Más de 50 años	25	31,3
Total	80	100,0

2) Grupos de edades:

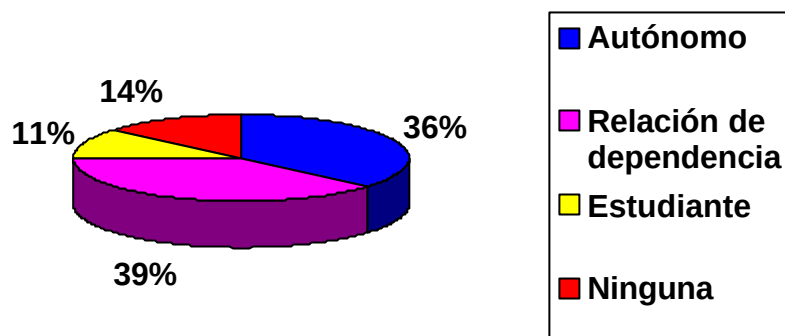


La distribución por grupo de edades, indica una polarización de los turistas, ya que un tercio de los que respondieron a la encuesta son mayores de 50 años y otro tercio corresponde a los grupos que van de 22 a 30 años. El grupo que menos cantidad de gente presenta es el de los que tienen hasta 21 años, alcanzando un 8,7% del total.

3) Ocupación:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Autónomo	29	36,2
Relación de dependencia	31	38,8
Estudiante	9	11,2
Ninguna	11	13,8
Total	80	100,0

3) Ocupación:



La mayoría de los encuestados que conformaron la muestra de esta investigaci3n, se encuentra dentro de actividades laborales de forma activa. En este sentido, se reparte de forma casi pareja aquellos que trabajan en relaci3n de dependencia y quienes son aut6nomos. Los estudiantes conforman el grupo menor, seguidos de quienes no trabajan en actividades remuneradas, sea porque se trata de jubilados como de amas de casa.

4) Residente o turista:

Característica	Cantidad	Porcentaje
Residente	0	0,0
Turista	80	100,0
Total	80	100,0

4) Residente o turista:

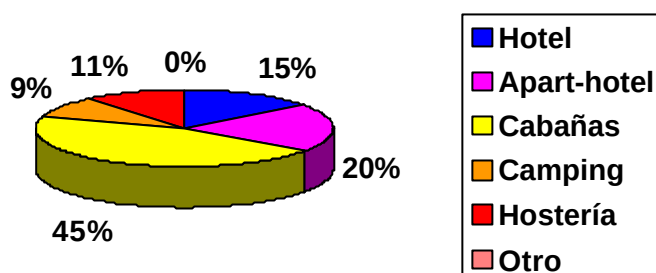


La totalidad de la población que fue encuestada se conformó de turistas, quienes concurrieron al lugar en un lapso menor a un año, alojándose en lugares habitacionales diferentes a sus domicilios de origen.

5) Tipo de alojamiento:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Hotel	12	15,0
Apart-hotel	16	20,0
Cabañas	36	45,0
Camping	7	8,8
Hostería	9	11,2
Otro	0	0,0
Total	80	100,0

5) Tipo de alojamiento:

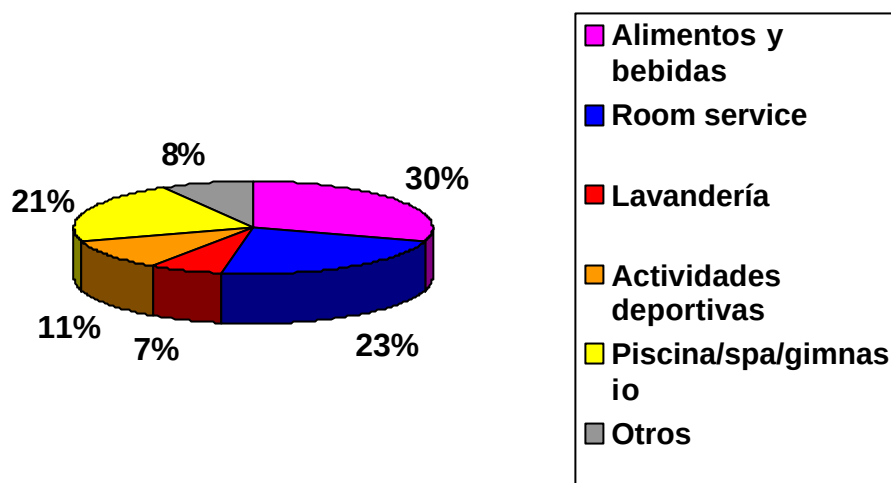


El tipo de alojamiento preferido por el 45% de los encuestados son las cabañas, donde la posibilidad de alojamiento de varios miembros en contacto con los servicios centrales, conservando determinada autonomía es lo característico. Este tipo de residencia suele presentar una serie de servicios disponibles en el mismo predio, de forma de satisfacer los requerimientos y gustos de diferentes segmentos de edades. A las cabañas, le siguen en preferencia los apart-hoteles con el 20%, el hotel con el 15%, la hostería con el 11% y finalmente el camping con tan solo el 8,8%. En cuanto a los hoteles, los gustos van desde los de menos de 3 estrellas a los de 5 estrellas, si bien con una preponderancia de los de entre 3 y 4 estrellas.

6) Servicios a tener en cuenta en la elección de hospedaje:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Alimentos y bebidas	36	29,8
Room service	28	23,1
Lavandería	8	6,6
Actividades deportivas	13	10,7
Piscina/spa/gimnasio	26	21,5
Otros	10	8,3
Total	121	100,0

6) Servicios a tener en cuenta en la elección de hospedaje:

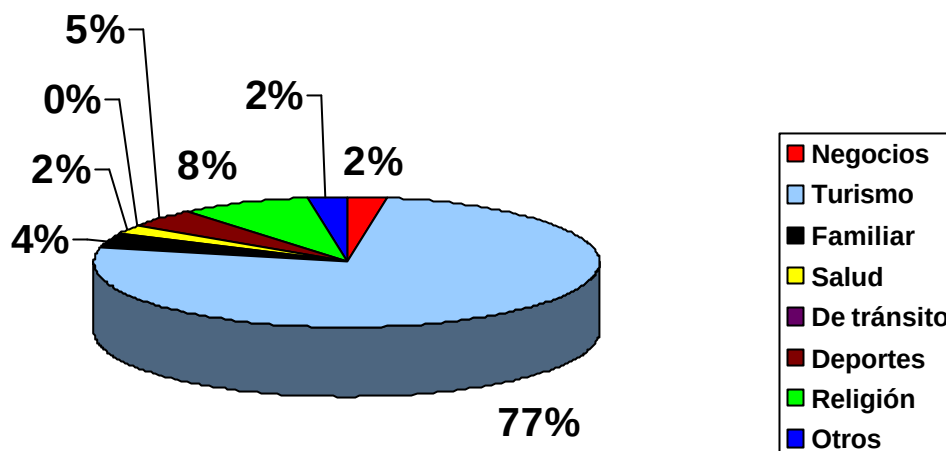


En este caso, los encuestados en muchas de sus encuestas han colocado más de una posibilidad, de allí que haya sumando un total de 121 respuestas, lo que da un promedio de 1,5 respuestas por persona. La opción de los alimentos y bebidas es la que mayor respuesta ha logrado con casi un tercio de las mismas; siguiendo en orden descendente el room service (23%) y las posibilidades de contar con piscina/spa/gimnasio (21%). Finalmente, está el gusto por las actividades deportivas que se ofrecen a nivel interno y el servicio de lavandería. Como la mayoría de los visitantes lo hacen a modo de turismo y para visitar lugares, el cuidado del aseo no resulta ser una prioridad en la presencia.

7) Motivo de visita:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Negocios	2	2,4
Turismo	64	76,2
Familiar	3	3,5
Salud	2	2,4
De tránsito	0	0,0
Deportes	4	4,8
Religión	7	8,3
Otros	2	2,4
Total	84	100,0

7) Motivo de visita:

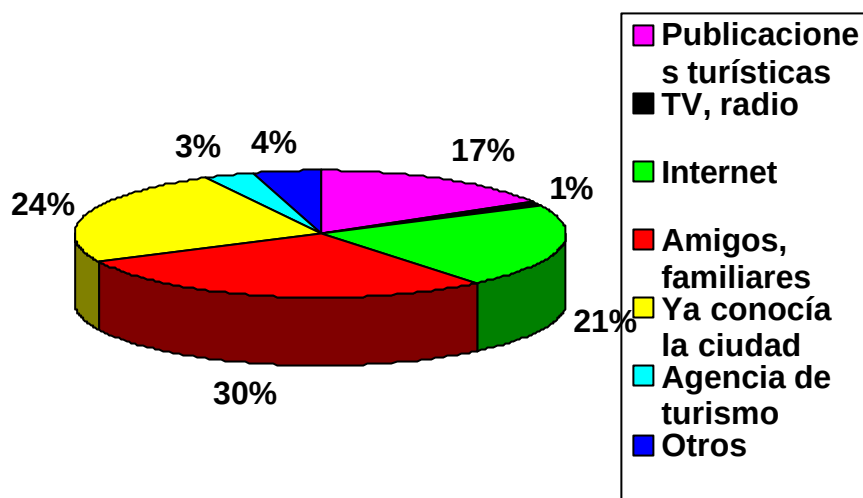


Una amplísima mayoría de los que visitan la zona y han respondido a la encuesta lo hacen por turismo, alcanzando el 76,2%. Luego aparecen repartidos porcentajes menores al 10%, y refieren a motivos religiosos, deporte y familia. La salud y los negocios solo atrajeron a 2 personas cada uno de los motivos. Ningunos de los que conformaron la encuesta utilizó el lugar como zona de tránsito hacia otro destino, lo que está hablando a las claras que es percibido por los consumidores como un lugar apropiado para hacer turismo. Hubo solamente cuatro encuestados que han considerado 2 motivos en simultáneo, lo que lleva a un total de respuestas que supera al total de encuestados, llegando a 84 en el total.

8) Formas de acceso a la información del destino turístico:

Formas	Cantidad	Porcentaje
Publicaciones turísticas	15	16,7
TV, radio	1	1,1
Internet	19	21,1
Amigos, familiares	26	28,9
Ya conocía la ciudad	22	24,5
Agencia de turismo	3	3,3
Otros	4	4,4
Total	90	100,0

8) Formas de acceso a la información del destino turístico:

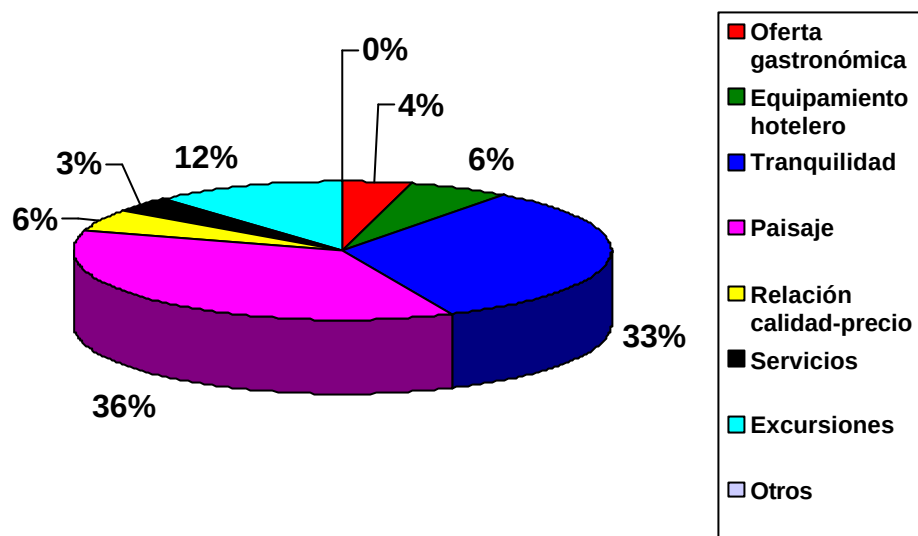


El conocimiento acerca del destino turístico de Sierra de la Ventana, se concentra en general, en las mismas acciones propias de las personas en gran medida. En este sentido, el 28,9% remite a familiares y amigos, el 24,5% a un conocimiento anterior de la ciudad y el 21,1% a las búsquedas de Internet. Las publicaciones turísticas ocuparon el 16,7%, mejor ubicado que el caso de las agencias de turismo con tan solo el 3,3% y la TV y radio con el 1,1%. Otras formas alternativas que llegan al 4,4% tiene que ver con invitaciones desde las escuelas a realizar un viaje de estudios. Aunque son pocas las superposiciones de respuestas, exceden en un total de diez más.

9) Tipo de atracción de la Sierra de la Ventana:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Oferta gastronómica	6	4,1
Equipamiento hotelero	9	6,2
Tranquilidad	48	33,1
Paisaje	52	35,9
Relación calidad-precio	8	5,5
Servicios	5	3,5
Excursiones	17	11,7
Otros	0	0,0
Total	145	100,0

9) Tipo de atracción de la Sierra de la Ventana:



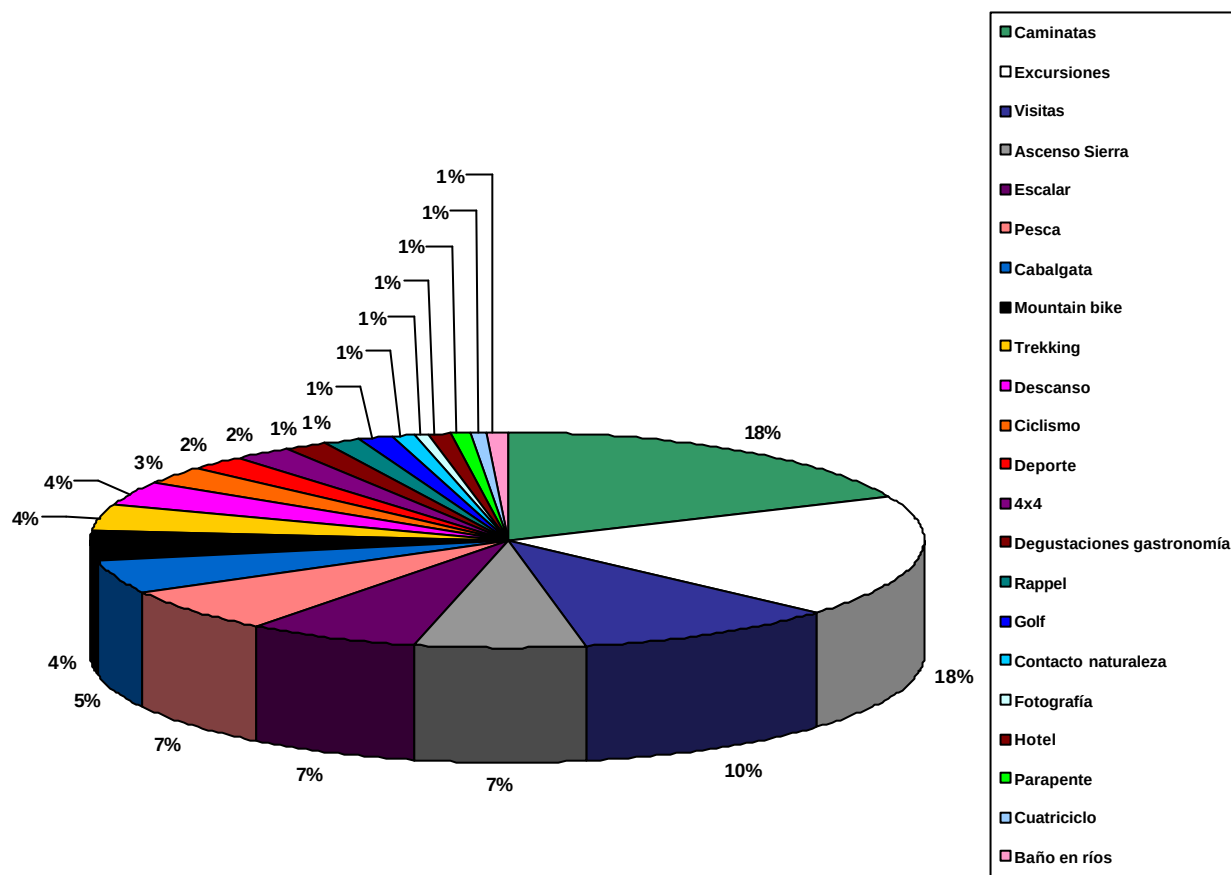
Para el caso de esta pregunta, referida a lo que atrae en la zona para que sea elegida como destino turístico, el paisaje es elegido por un 35,9% de los casos, seguido de la tranquilidad con el 33,1%. Las excursiones aparecen en el 11,7% de las respuestas, el equipamiento hotelero con el 6,2%; la relación calidad-precio el 5,5%; la oferta gastronómica el 4,1% y los servicios el 3,5%. Fuera de estas posibilidades, no se han dado respuestas alternativas. El promedio de respuestas por cada encuestado ha alcanzado el 1,8%, lo que da cuenta de una cantidad de respuestas simultáneas en un mismo ítem de pregunta.

10) Actividades recomendadas en Sierra de la Ventana y Villa Ventana:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Caminatas	25	18,4
Excursiones	25	18,4
Visitas	14	10,3
Ascenso Sierra	9	6,6
Escarlar	9	6,6
Pesca	9	6,6
Cabalgata	7	5,2
Mountain bike	6	4,4
Trekking	5	3,7
Descanso	5	3,7
Ciclismo	4	3,0
Deporte	3	2,2
4x4	3	2,2
Degustaciones gastronomía	2	1,5
Rappel	2	1,5
Golf	2	1,5
Contacto naturaleza	1	0,7
Fotografía	1	0,7
Hotel	1	0,7

Parapente	1	0,7
Cuatriciclo	1	0,7
Baño en ríos	1	0,7
Total	136	100,0

10) Actividades recomendadas en Sierra de la Ventana y Villa Ventana:

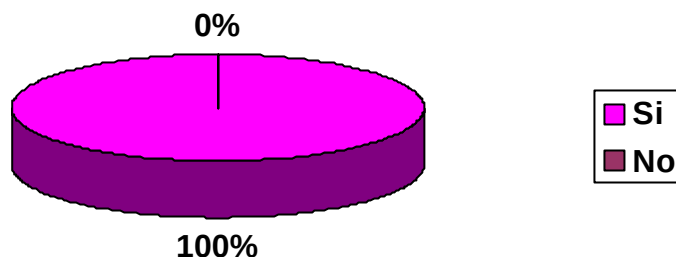


Son varias las actividades recomendadas de parte de los encuestados, siendo en más de una persona que se han respondido más de una alternativa. De todos modos, las caminatas y las excursiones encabezan las recomendaciones, seguidas de las visitas. Luego, aparecen como alternativas las siguientes: ascenso a la Sierra, escalar, pesca, cabalgata, mountain bike, trekking, descanso, ciclismo, deporte, paseos en 4x4, degustaciones en gastronomía, rappel, golf, contacto con la naturaleza, fotografía, disfrutar del hotel, parapente, cuatriciclo y baño en el río.

11) Percepción seguridad:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Si	80	100,0
No	0	0,0
Total	80	100,0

11) Percepción seguridad:

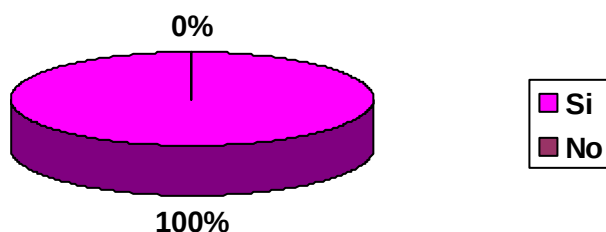


La totalidad de la población que fue encuestada concuerda acerca de una percepción de la seguridad de forma positiva. En este sentido, la tranquilidad en la estancia está asegurada a partir de la libertad de movimiento que se puede tener en el lugar, con el agregado de estar más despreocupado y menos estresado.

12) Retorno a futuro:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Si	80	100,0
No	0	0,0
Total	80	100,0

12) Retorno a futuro:



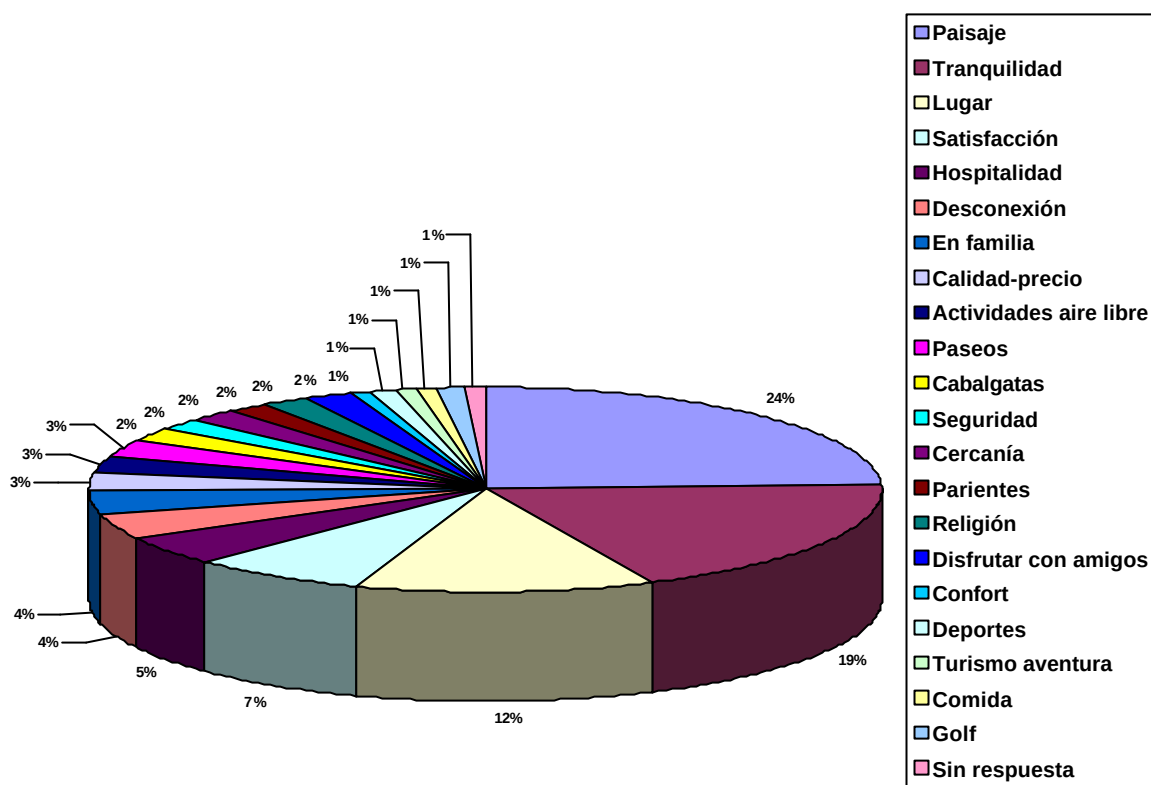
La coincidencia en relación a un retorno futuro es de la totalidad de los encuestados, demostrando la satisfacción que han hallado en su estadía como

turistas, en base a las posibilidades que brinda el lugar para hacer turismo. Este modo de respuesta está advirtiendo de una lealtad en el cliente, dada con los medios que se disponen en el sitio, lo que implica asimismo, recomendaciones favorables a los allegados, reflejable a futuro en un posible aumento del turismo de este tipo.

13) Motivos de retorno:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Paisaje	26	24,3
Tranquilidad	20	18,7
Lugar	13	12,2
Satisfacción	8	7,5
Hospitalidad	5	4,7
Desconexión	4	3,7
En familia	4	3,7
Calidad-precio	3	2,8
Actividades aire libre	3	2,8
Paseos	3	2,8
Cabalgatas	2	1,9
Seguridad	2	1,9
Cercanía	2	1,9
Parientes	2	1,9
Religión	2	1,9
Disfrutar con amigos	2	1,9
Confort	1	0,9
Deportes	1	0,9
Turismo aventura	1	0,9
Comida	1	0,9
Golf	1	0,9
Sin respuesta	1	0,9
Total	107	100,0

13) Motivos de retorno:



Los motivos acerca del retorno unánime de los encuestados presentan una multiplicidad de alternativas, algunas de las cuales fueron indicadas en forma de más de una posibilidad en una misma respuesta. No obstante, el paisaje obtuvo un 24% de las respuestas, seguido por la tranquilidad y el lugar en su conjunto. Luego, aparecen los siguientes atributos respondidos de forma espontánea por los encuestados: la satisfacción lograda, la hospitalidad de los pobladores, la desconexión de los problemas, el poder estar en familia, la relación entre la calidad y el precio, las actividades al aire libre, los paseos, las cabalgatas, la seguridad del lugar, la cercanía, los parientes del lugar, los motivos religiosos, el poder disfrutar con amigos, el confort, los deportes, el turismo aventura, la comida y el golf en un lugar de privilegio. Una sola encuesta no ha dado respuesta para este planteo.

14) Sugerencias:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Mayor oferta gastronómica	6	7,5
Mejorar medios de transporte	3	3,9
No descuidar naturaleza	3	3,9
Mejor señalización ascenso Sierra	2	2,6
Mayor promoción	2	2,6
Antenas mejores telefonía	2	2,6
Mejorar accesos	2	2,6
Prepararse de acuerdo al clima	1	1,2

disponibles en el lugar. De forma complementaria, se solicita un cuidado de la naturaleza para su apropiada conservación en base a la elevada valoración de su belleza de parte del turismo. De este modo, lo primero que se solicita es que haya una mayor oferta gastronómica, una mejora en los medios de transporte y el cuidado de la naturaleza. Luego, se cae en la necesidad de una mejor señalización, mayor promoción, antenas mejor de telefonía, mejora de los accesos, estar atento al clima para llevar la vestimenta apropiada, contemplar algún lugar de venta de comida vegetariana, proveer el servicio para hacer aladelta, una mayor frecuencia para ascender a la Sierra, más actividades náuticas, más opciones de hospedaje, evitar la superpoblación, generar un lugar de encuentro para la juventud, crear una sala de videos juegos, disponer de un shopping, reabrir la estación de piscicultura, vender productos regionales y realizar descuentos a los jubilados.

- Resultados entrevistas a responsables de hospedajes:

Las entrevistas se han conformado en base a 13 preguntas abiertas, a ser respondidas por cada uno de quienes son responsables de los 4 hospedajes elegidos, dos de los cuales se encuentran en Sierra de la Ventana, restando los otros dos para la zona de Villa Ventana.

Los lugares a los que se hace referencia son:

- Balcón del Golf, Sierra de la Ventana.
- Complejo Quillahue, Sierra de la Ventana.
- Posada Agua Pampas, Villa Ventana.
- Los Mandalas, Villa Ventana.

Para la matriz de datos respectiva, se utilizan las variables y dimensiones, ya presentada en este trabajo.

Variable	Dimensión	Respuesta
Desempeño actividad	Años	▪ 3 años ▪ Año y medio ▪ Más de 2 ▪ 3 temporadas
Servicios ofrecidos localidad	Mejoras	▪ Variados, excursiones MB ▪ Mejor oferta turis. ▪ Extender hs. serv. MB ▪ Poco conocim. +negocio
Capacitación	Turismo por necesidades	▪ Si ▪ Si ▪ No ▪ Si
Servicio turista	Necesidades	▪ Prestador y gob. ▪ Tranquilidad y seguridad ▪ Calidad atención conoc. Zona ▪ Ofrecer lo que desea turista
Seguridad	Actual	▪ Si. ▪ Si. ▪ Excelente ▪ Excelente
Crecimiento turismo	Período 2000/2006 y 2006/2007	▪ Crece + ppio, ahora estable ▪ 1º 200%, 2º 30% ▪ Todo el año = ▪ 1º 200% se ocupan mejores
Transporte	Aéreo, terrestre propio y	▪ Insuficiente

	de compañía	▪ Malo ▪ Eficaz pero poco ▪ Malo y escaso
Alojamiento	Relación precio-calidad	▪ Si ▪ Si ▪ Si ▪ A veces
Restaurantes y casas de té	Oferta	▪ Si VV, no SV ▪ Insuficiente ▪ Suficiente ▪ Hace falta algunos
Actividades anexas	Oferta	▪ Buen servicio ▪ Si ▪ Mayoría idónea ▪ No siempre, caros
Perfil turista	Segmentos	▪ Flias y parejas, golfistas ▪ Clase media, flias y parejas ▪ De poder adquisitivo ▪ Promedio 4 personas, flias y parejas, poco adolescente
Competencia	Rubro	▪ Trabajo conjunto ▪ Correcta con falta hospedajes ▪ Ayuda ▪ Buena y estimulante a mejoras
Infraestructura lugar para turistas	accesos, iluminación, provisión de combustibles, redes de agua potable, gas y servicios sanitarios	▪ No cubre, mal estado ▪ Malos ▪ Mal por crecimiento mayor ▪ Muy malos

De las respuestas obtenidas en las entrevistas y volcadas en la matriz de datos, se entiende que se trata de cuatro establecimientos que llevan de 3 a menos años de experiencia en el lugar. Los servicios ofrecidos al turista de parte de los establecimientos de este tipo presentan una variedad de alternativas, aunque pueden ser mejorados en la calidad general que presentan. En general, la capacitación en temas relativos a hotelería y turismo es limitada, reconociendo algunos de ellos, la necesidad de reforzar este aspecto que facilitaría la propuesta de servicios más acordes a las necesidades de los turistas.

El servicio que se brinda al turista tiene que estar volcado hacia la mejor satisfacción posible, de modo de lograr su retorno y con ello, sostener y superar la demanda actual. La seguridad que brinda el lugar, así como las condiciones del entorno natural, son dos aspectos de valor para el turista que proviene de las ciudades, con su elevada ocurrencia de delitos. De todos modos, es advertido el hecho de estar atento a la prevención porque se cuenta con escaso personal en el destacamento de policía.

El crecimiento del turismo en esta zona se ha dado de forma importante en los años que van del 2003 al 2006, estimado en un 200% de parte de los responsables de lugares de hospedaje. En la actualidad, el crecimiento es menor, percibido en un 30%, hecho posible por la instalación de nueva población venida para atender a los turistas ofreciendo sus servicios.

Uno de los aspectos urgentes para mejorar tiene que ver con los medios de transporte que se contratan para llegar al lugar, desde los centros poblacionales más cercanos. En este sentido, el tren es considerado como un pésimo medio de transporte y los de las compañías de transporte son vistos como escasos e insuficientes. El mantenimiento de las rutas, también preocupa a los empresarios entrevistados.

Los servicios dados para efectuar excursiones y traslados de forma de visitas, además de los referidos a las actividades deportivas aparecen como buenos en general, si bien de un costo elevado. No obstante el precio, el turismo aparece conforme con lo obtenido, por lo que lo sigue contratando.

El tipo de turismo que acude preferentemente al lugar se compone de familias, que por lo general promedian en 4 personas y tienen un nivel adquisitivo aceptable, del tipo de la clase media a alta. También, suelen presentarse parejas que esperan disfrutar de lo que brinda el lugar en naturaleza, tranquilidad, vida al aire libre y actividades diferentes de contacto con el entorno. En este sentido, la multiplicidad de alternativas lleva a una estadía variada con un número importante de posibilidades reales de entretenimiento y dispersión.

En cuanto a la competencia entre los comerciantes, por el momento existe un clima de solidaridad, consejo y ayuda. Al parecer, la demanda alcanza para que no se produzca una competencia fuerte por los clientes, dando lugar a las recomendaciones mutuas. De todos modos, aparece como una forma de mejorar la calidad de los servicios, en base a la preferencia demostrada por el cliente por los lugares mejor dispuestos.

Lo que realmente demanda de una atención urgente son los servicios públicos, los cuales demuestran serias anomalías en cuanto a la correcta provisión de gas, electricidad y agua. A partir del gran crecimiento del lugar, la infraestructura tradicional no resulta suficiente para cubrir las necesidades presentes, restando calidad al lugar y a los servicios brindados por los lugares de alojamiento.

- Resultados artículos:

En cuanto a los artículos correspondientes al anexo II, se trata 6 artículos, aparecidos en un diario de Buenos Aires y otro de Tornquist, aparecidos en los años 2007 y 2008. Estas notas periodísticas refieren a la comunicación de las características paisajísticas de la Sierra de la Ventana; la posibilidad de realizar turismo arqueológico por el hallazgo de ruinas de la época de los aborígenes primitivos del lugar, convertidas en yacimientos abiertos al público; las ruinas edilicias de épocas remotas de un hotel de lujo, un fortín y el rescate de edificios como es el Palacio Municipal; las actividades deportivas referidas a una multiplicidad de alternativas dentro del paisaje maravilloso surcado por planicies elevadas, flora sorprendente y bañados imponentes; la inauguración de la Oficina de Turismo en Sierra de la Ventana; la peregrinación a la virgen de Fátima; y la Fiesta Provincial de la Golondrina.

De este modo, se describe a los lectores las características emblemáticas y el atractivo turístico del lugar, que combina una riqueza imponente de actividades y paisaje, adaptable a una multiplicidad de necesidades y gustos. Esta situación está advirtiendo de la oportunidad real que tiene el lugar para efectuar emprendimientos hoteleros que puedan albergar al turismo interno y externo.

n) Conclusiones:

En este trabajo de investigación se ha abordado desde la disciplina de la hotelería, con sus conceptos y marcos conceptuales, un estudio del mercado para determinar la conveniencia de instalar un complejo de cabañas en Sierra de la Ventana y Villa Ventana, ubicadas en la provincia de Buenos Aires. En sí, la misma localización del lugar presenta una serie de ventajas importante de apreciarse cuando se elige un lugar apto para realizar emprendimientos empresarios de este tipo. A ello se suma, la oportunidad que representa el crecimiento del turismo a nivel mundial, donde el turismo externo se combina con el interno, dando como resultado una evolución favorable de esta industria.

Para ordenar la exposición de las conclusiones, se pasa en primer lugar a responder las preguntas iniciales, que como inquietudes para la investigación han auxiliado en la búsqueda de los datos y análisis respectivos.

Pregunta Principal:

- ¿Es factible instalar un complejo de cabañas en Sierra de la Ventana y Villa Ventana, que apunte al turismo familiar?

Tanto Sierra de la Ventana como Villa Ventana plantean un escenario propicio para el turismo de las familias, al cual en la actualidad, se vuelcan de forma masiva en los períodos de alta temporada. Lo que más se demanda de parte de estos segmentos de consumidores es el tipo de instalación en cabañas, ya que posibilitan una multiplicidad de actividades, pero conservando el contacto con la naturaleza y dentro de una libertad de movimientos buscada. Asimismo, como lugar de descanso, suele ser elegido por las parejas que concurren en diferentes épocas del año y no debe descartarse la concurrencia de deportistas de diversas actividades físicas (desde las más pasivas como la pesca, pasando por el golf, el trekking, mountain bike, etc).

Las respuestas de los responsables de los alojamientos entrevistados, advierten de las posibilidades de seguir ampliando las ofertas de parte de nuevos emprendimientos hoteleros. En ese sentido, se ve como positivo la aparición de la competencia en tanto, por el momento, se pueden cubrir las plazas de forma de tener trabajo todos los actores. A ello se agrega que, se considera positiva la aparición de propuestas novedosas que incentiven a la creatividad y la calidad en mayor medida, en beneficio del progreso de la comunidad y el bienestar del turista. Como se trata de un turista maravillado con las características del paisaje y los servicios de actividades diferentes, el regreso del mismo queda garantizado, más aún cuanto se lo satisfaga y exceda en sus expectativas, incluyendo lo referido al hospedaje.

Los factores más negativos que se encuentran en las instalaciones de nuevos emprendimientos de cabañas esta en la insuficiente provisión de servicios públicos, del tipo gas, electricidad y agua. A eso se suma la poca disponibilidad de medios de transporte, algunos de los cuales son ineficientes como en el caso del tren. La conservación del buen estado de las rutas y los accesos principales desde diferentes ciudades del país, también es parte de lo que se tiene que cuidar en mayor medida de la actual.

Preguntas Secundarias:

- ¿Cómo fue el proceso del crecimiento turístico en el periodo 2000 – 2006 en Sierra de la Ventana?

En este primer período de crecimiento exponencial del turismo, se estipula un crecimiento del orden del 200%, continuando en la actualidad con una tendencia más modesta del 30% aproximadamente y de acuerdo a las estimaciones de los entrevistados encargados de las instalaciones de alojamiento. Si bien resulta ser un dato alentador, como contrapartida se ha dado que las instalaciones han resultado ser insuficientes para cubrir las necesidades presentadas por la demanda. Ello, de no ser solucionado, dejaría insatisfecho a un sector de la población, que tiene mejores condiciones económicas, acostumbra a ser turista y exige calidad en las prestaciones que recibe. En ese sentido, justamente, quienes se tienen un poder adquisitivo mejor, ocupan primero los lugares de mayor calidad de servicios, donde la relación entre el precio y la calidad es sobradamente demostrada.

- ¿Cuáles son las motivaciones de la demanda para visitar y alojarse en Sierra de la Ventana?

Las principales motivaciones que encuentran los turistas que acuden al lugar, están masivamente relacionadas con el paisaje de belleza suprema y la tranquilidad del lugar que permite el disfrute distendido de las estadías en la zona. De forma complementaria, se valora las excursiones y paseos que pueden hacerse para conocer el lugar de forma mejor.

En lo que hace a los alojamientos, los aspectos referidos a los alimentos y las bebidas son importantes, seguidos de un buen room service y de la disponibilidad de piscina, spa y gimnasio. Las actividades deportivas se encuentran diversificadas en una variedad que suele ser del gusto particular de cada uno, permitiendo ser realizadas al aire libre, de acuerdo a un entorno que maravilla los sentidos. La hospitalidad en general, es uno de los aspectos que ha sido resaltado por una multiplicidad de turistas, lo que muestra la necesidad de una atención de calidad hacia los visitantes.

- ¿Cuáles son los servicios y comodidades que ofrecen las cabañas de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Los servicios que se ofrecen en estos lugares se refieren a una diversidad de posibilidades, que se amoldan a las disponibilidades de recursos con los que cuenta el visitante. A los servicios propios del lugar, generalmente referidos a la forma de hospedaje, se agregan las actividades que pueden ser contratadas para realizar visitas y excursiones de diferente tipo. En sí, entre los encuestados aparecía un valor percibido como satisfactorio por lo obtenido en los lugares donde se han alojado. En este sentido, la prestación de los servicios depende mucho de los buenos servicios públicos que se tengan en el lugar, la capacitación apropiada de quienes se contactan con el visitante y la seguridad de la zona, donde se pueden dejar las pertenencias sin ningún tipo de resguardo. Es en base a esta seguridad del lugar, que las familias hallan un lugar propicio donde puedan estar tranquilos, dejando a sus hijos pequeños

moverse con mayor soltura de lo que ocurre en las ciudades, donde la peligrosidad se ha vuelto un tema preocupante.

- ¿Cuáles son las preferencias que tiene el turista cuando se hospeda en Sierra de la Ventana?

La forma de informarse los turistas encuestados está masivamente determinada por las recomendaciones efectuadas por amigos y familiares, quienes conocen el lugar y asesoran a sus allegados de forma apropiada. Luego, muchos de los turistas ya habían estado en el lugar y ante la satisfacción hallada, han decidido volver porque encuentran lo que esperan en el sitio, más allá de las recomendaciones puntuales de mejoras que pueden hacer en base a las preferencias y gustos.

En cuanto a las preferencias que se muestran desde los turistas, lo ofrecido por la naturaleza en estos paisajes de singularidad formación que ya maravillaban a los mismos indígenas, primitivos habitantes del lugar, sigue siendo de orden prioritario. A un paisaje de ensueño, donde agua, elevaciones y vegetación se conjugan de forma armoniosa para los sentidos y la salud de las personas, lo acompaña la valoración de la tranquilidad del lugar en su conjunto. Luego, aparecen los siguientes atributos respondidos de forma espontánea por los encuestados: la satisfacción lograda, la hospitalidad de los pobladores, la desconexión de los problemas, el poder estar en familia, la relación entre la calidad y el precio, las actividades al aire libre, los paseos, las cabalgatas, la seguridad del lugar, la cercanía, los parientes del lugar, los motivos religiosos, el poder disfrutar con amigos, el confort, los deportes, el turismo aventura, la comida y el golf en un lugar de privilegio.

En cuanto a los objetivos de la investigación, han sido seguidos para completar el desarrollo del trabajo, en base a la búsqueda de conceptos, datos y referencias apropiados.

El estudio de mercado en Sierra de la Ventana y Villa Ventana, en vistas a una posible instalación de un complejo de cabañas, indica que en estos momentos, existe la oportunidad ventajosa de realizar emprendimientos de este tipo. En sí, se trata de un lugar al que vienen acudiendo los turistas, en el que eligen mayoritariamente al tipo de hospedaje en cabañas, por tratarse de familias compuestas en promedio por cuatro miembros con gustos y preferencias acordes a las edades de sus integrantes. Por el poder adquisitivo que se demuestra entre estos visitantes, resulta oportuno presentar una oferta de calidad que resultes ser elegida en base a los servicios que puede brindar. El marco dado por la naturaleza, las excursiones dispuestas, los paseos y las posibilidades de una multiplicidad de deportes, e incluso las visitas de carácter religioso, cultural y educativo abren aún más las posibilidades de nuevos visitantes, que hasta ahora desconocen del lugar.

Por todas las características que presenta el lugar, en base a la cercanía de los grandes centros poblacionales, las rutas de acceso y las comodidades de los hospedajes, tornan apto estos dos lugares para la propuesta de un emprendimiento de complejo de cabañas. Si bien algunas dificultades son reales, otras pueden ser mejoradas desde las acciones que puedan emprenderse con los organismos oficiales encargados de las obras y servicios

públicos. En ese sentido, la reciente creación de la Oficina de Turismo en el lugar está dando cuenta del interés desde el gobierno del fomento del mismo. Por el momento, lamentablemente, los medios masivos de difusión no aparecen como una fuente de llegada de los turistas, lo mismo que el relativo poco peso de las agencias de turismo, pero ello depende la formulación de una campaña promocional diseñada para ese fin. Entonces, se trataría de un objetivo futuro para captar una mayor demanda de turistas. De todos modos, en la actualidad, la oferta del lugar resulta escasa al momento de la temporada alta, motivo por el cual, cabría disponer de una mayor cantidad de alojamientos para realizar la misma, de forma que no resulte contraproducente.

El tipo de oferta que se ofrece en Sierra de la Ventana y Villa Ventana difiere en tanto, en el primer caso, las instalaciones suelen ser antiguas, con pocos servicios de calidad. En cambio, en Villa Ventana las instalaciones son modernas, con servicios múltiples y de calidad, atendiendo a la mejor satisfacción de los turistas. Tanto el caso de los restaurantes, las casa de té como los complejos hoteleros de diferente tipo, adolecen en Sierra de la Ventana de un apropiado entendimiento de las percepciones de valor de determinados atributos del consumidor cliente que realiza las compras. En este sentido, una apropiada instrucción sobre los conceptos que tienen que manejarse parece ser el mejor camino.

Para ver la riqueza que tiene el lugar, desde el punto de vista turístico de la zona, se llega a valorar y apreciar ante todo, el poder realizar un viaje de turismo con una multiplicidad de alternativas, adaptables a diferentes gustos y necesidades. De este modo, a la coincidencia acerca del entorno ideal referido a un paisaje múltiple, conservado de forma natural, se le agregan la posibilidad de contratar una multiplicidad de actividades para ser hechas en la estancia en el lugar, con la orientación de gente preparada para ello. Si bien pueden ser vistos como elevados los costos de estas propuestas, los visitantes quedan conformes con los resultados alcanzados, más teniendo presente que en sus ciudades no se pueden realizar del mismo modo.

Las actividades que se realizan en el lugar tienen características diferentes. A los ofrecimientos de un turismo de aventura, donde queda espacio para probar de hacerlo con la 4x4, se agregan el montañismo y otras formas de mayor exigencia física. También, puede tratarse de un turismo de estudio, donde el aprendizaje acerca de las formas geológicas es uno de los capítulos y los restos dejados por grupos étnicos desaparecidos es otro, cuya comprensión llega de la mano de las corrientes de origen europeo que se instalaron en el lugar, a partir de la denominada "conquista del desierto". Por lo tanto, los rastros dejados en el lugar por sus distintas poblaciones, invitan a reconstruir una historia real, donde a estas primitivas instalaciones, sucedieron la presencia de turistas que en un principio, se alojaron en un hotel de lujo para la época y que se encuentra en ruinas.

Pero no sólo el paisaje, la historia y las actividades recreativas o deportivas se dan en este escenario privilegiado, sino que se puede sumar lo referido a la espiritualidad con la presencia en el lugar de una réplica de la virgen de Fátima y la curiosidad biológica por la aparición de las golondrinas, como un hecho anual reiterado que sigue siendo motivo de festejo y alegría. Evidentemente, tanta multiplicidad de acontecimientos posibles de ser experimentados en un

mismo lugar, abre las alternativas de emprendimientos turísticos de diverso orden. Dentro de este esquema, lo que hace al alojamiento de las personas y sus grupos familiares, ocupa un lugar irremplazable, porque para disfrutar del lugar se necesita permanecer varios días en él. De hecho, las encuestas han dado masivamente una respuesta donde los motivos del viaje son el turismo, complementados por algunos que les agregan las visitas a familiares, realización de deportes, motivos religiosos y negocios en menor medida. Absolutamente nadie se encuentra a modo de tránsito en el lugar, lo que indica la elección como lugar importante para el turismo.

Finalmente, el lugar privilegiado que ha dado la naturaleza como marco general para los visitantes, hace que esta zona represente en la actualidad de mayor demanda turísticas, un lugar idóneo para la instalación de un complejo de cabañas. Este tipo de alojamiento, posibilita el contacto permanente con la belleza del lugar, agregando los servicios necesarios para que la estadía se convierta en una experiencia positiva, deseosa de ser repetida. Con ello, a la lealtad y fidelización de la clientela, se la agrega la buena imagen lograda y las recomendaciones respectivas a los allegados. Ya se sabe que si bien las recomendaciones entre personas son de un proceso lento, su impacto representa un importante y duradero beneficio para los negocios.

ANEXO I

- Fichas de relevamiento alojamientos:

Nombre del hotel: Naschi Ruke			
Categoría: Alojamiento	Tipo: Hotelero	Subtipo: Cabaña	




Datos del comercio			
Dirección: Paloma y Cerro Naposta8168 Villa Ventana, Partido de Tornquist, Pcia. De Buenos Aires.	Teléfono: 0291-4910051	E-mail: cabaniasnaschiruke@yahoo.com.ar informes@naschiruke.com.ar	Pagina Web: No tiene
Características: Unidades muy separadas entre si para conservar la intimidad. Coquetamente amuebladas en algarrobo con ropa de cama y baño acorde. Cocina separada 4 hornallas y horno. Vajilla completa, heladera grande, confort. Las cabañas constan de un dormitorio matrimonial, con cama de 2 plazas. Un estar comedor con TV por cable local, un sofá que a la hora de dormir se convierte en dos camas de 1 plaza. Las parrillas individuales, mesas con asientos, reposeras, parque con añosa arboleda, estacionamiento interno, hacen de este lugar, el preferido.			
Servicios: Calefacción a gas tiro balanceado, estacionamiento interno, asadores individuales, mesas con asientos, parque, jardín, reposeras, ventiladores de techo, cocina completa con horno, ropa de cama y baño, TV por cable local, luz de emergencia, heladera grande, TV por cable local, apoyo al turista, excursiones, folletería de la comarca, traslados, contactos con guías.			

Nombre del hotel: Balcón del Golf			
Categoría: Alojamiento	Tipo: Hotelero	Subtipo: Cabaña	



Datos del comercio			
Dirección: Barrio Parque Golf, Sierra de la Ventana, Partido de Tornquist, Pcia. De Buenos Aires.	Teléfono: 0291-4915222	E-mail: Contacto desde la pagina Web	Pagina Web: www.balcondelgolf.com

Características:

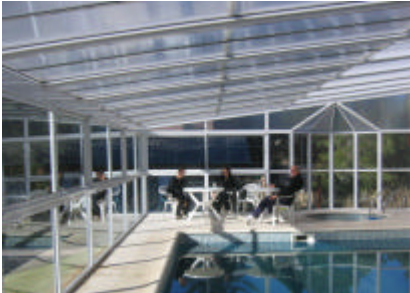
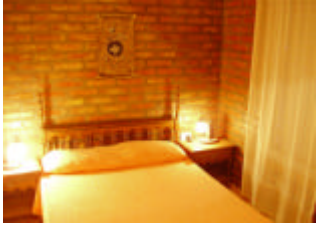
Complejo de 6 cabañas en un predio de 6.000 m² de superficie. Ofrecen cabañas para dos, cuatro, cinco, y ocho personas. Totalmente equipadas con heladera, vajilla completa, cocina con horno a gas y microondas, calefacción central, aire acondicionado, ropa de blanco, caja de seguridad, hogar a leña, TV por cable, Internet W-I-F-I, DVD, censor de humo en dormitorios y cocheras individuales. Golf club Sierra de la Ventana, con 18 hoyos.

Servicios:

El complejo cuenta con piscina climatizada cubierta rodeada de un deck exterior con vista a las sierras; salón de usos múltiples, sector de hidromasajes, mini gimnasio, sauna húmedo, cabina de relax y juegos infantiles.

Para reuniones cuenta con un amplio salón con capacidad para 45 personas en auditorio, con sillas y mesas, sillones, baño para damas y caballeros, aire acondicionado y hogar a leña.

Las cabañas cuentan con servicio de mucama y desayuno.

Nombre del hotel: Complejo Quillahue			
Categoría: Alojamiento	Tipo: Hotelero	Subtipo: Cabaña	
  			
Datos del comercio			
Dirección: Del Mirador entre Nahuida y Sauce Grande, Sierra de la Ventana, Partido de Tornquist, Pcia. De Buenos Aires	Teléfono: (011) 4238-2152 (011) 1562186295	E-mail: complejoquillahue@hotmail.com	Pagina Web: www.complejoquillahue.com.ar
Características: Complejo de cuatro cabañas con capacidad para cinco personas funcionalmente equipadas con TV con cable, DVD, microondas, cocina, heladera con freezer, ventilador de techo, estufas, vajilla completa, ropa blanca y agua caliente las 24 horas.			
Servicios: Desayuno seco, parrilla y estacionamiento techado, pileta y jacuzzi cubiertos, juegos artesanales para chicos.			

ANEXO II

- Artículos periodísticos:

***Turismo Arqueológico: Sierra de la Ventana*²³**

La pampa más primitiva.

El hallazgo de casas de piedra, menhires y pinturas rupestres amplía el atractivo de las sierras del sur bonaerense.

Más allá del atractivo natural que representa el hueco de 9 m de alto por 5 m de ancho y 12 m de profundidad en la cumbre del cerro Ventana -a 1.136 metros de altura-, el descubrimiento de aleros de pinturas rupestres cerca de la cima del cerro Tres Picos (el "techo" de la provincia de Buenos Aires, con 1.239 m), una centenaria casa de piedra en el área Cerros Colorados I y misteriosos menhires surgen como nuevas opciones entre las excursiones guiadas que se organizan en Sierra de la Ventana.

Por ahora, sólo dos de las 15 cuevas de arte rupestre descubiertas pueden ser recorridas por los turistas: a pie, a caballo o en 4x4, los visitantes pueden ser conducidos por expertos guías hasta un yacimiento ubicado en el Parque Provincial Tornquist, cuya antigüedad se calcula en 1.500 años. También es posible llegar hasta la Cueva Manitoba, en los terrenos de una estancia privada. La silueta pintada de un galeón español en la Cueva Florencia -sobre la ladera del cerro La Carpa- contrasta con la profusión de figuras geométricas. Esas líneas, entre las que predominan trazos rectos, estarían relacionadas con la actividad del líder espiritual o chamán de la civilización cheche-het -anterior a la llegada de los españoles-, cuando entraba en trance. Estos primitivos habitantes de la región eran llamados "patagones" o "pampas" por los conquistadores y "tehuelches" por los araucanos. Las manifestaciones artísticas eran frecuentes entre los pobladores originales. En cuanto a los colores utilizados, prevalecían el rojo claro y el negro.

"Todavía queda por relevar el 90% de las cavernas. Para tener más precisiones sobre la antigüedad, la información y las culturas autoras de los petroglifos, esperamos que arqueólogos de la Universidad de La Plata realicen estudios exhaustivos", explica el investigador, guía de turismo aventura y fotógrafo Sergio Marto. En cuanto a la construcción de pircas hallada, se conserva semioculta bajo tres centenarios molles, al borde de un arroyo de una cantera natural, formada por desprendimientos de laja.

²³ Diario *Clarín* (14 de octubre de 2007), "Turismo Arqueológico: Sierra de la Ventana". Buenos Aires.

Una perla en la pampa infinita²⁴

CIRCUITOS: PROVINCIA DE BUENOS AIRES

A 560 km de Buenos Aires, combina turismo aventura, excursiones y bellos paisajes. Los sitios históricos y el color de las aldeas.

Una ciudad con aires de pueblo y campo que homenajea al terrateniente Ernesto Tornquist y un multicolor ramillete de aldeas se dispersan como súbditos que reverencian al icono del cordón serrano. El gigante de piedra ostenta el control de la situación desde su cumbre, estirada hasta los 1.200 metros de altura.

La Comarca Turística Sierra de la Ventana muestra en carne viva la secuencia de cerros, cascadas, cúmulos de rocas, piletones de 14 metros de profundidad y planicies de no menos de 150 metros de largo reverdecidas por gigantescos helechos de 2 metros de alto, que un acomodamiento natural todavía no precisado delineó hace 280 millones de años.

Probablemente, esta maravilla desplegada a 560 km de la ciudad de Buenos Aires, sea el resultado de un violento impacto entre asteroides. O, tal vez, se deba a un poderoso afloramiento de minerales o al estallido de cráteres. Son múltiples las evidencias encontradas, pero el círculo de incógnitas sobre el origen de las sierras no termina por cerrarse. Incluso, poco se sabe acerca de las pinturas rupestres que colorean aleros a 1.100 metros de altura ni sobre los conjuntos de menhires erigidos en círculo cerca del cerro Ventana o alineados a la par de los cursos de agua de las Sierras Bajas. "Serían vestigios de la cultura che che et, anterior a la llegada de los españoles, cuando los conquistadores se encontraron cara a cara con tehuelches y pampas", entrega la teoría más firme el guía Sergio Marto.

Darwin en las pampas

Ni siquiera Charles Darwin pudo encontrarle la vuelta a los misterios de la región, cuando la recorrió en 1832. Obstinado, caminó, navegó y escaló, hasta pasarle cerca a la gran ventana de la que le hablaban los pobladores nómades. Pero no tuvo suerte. Pomposamente, el célebre naturalista inglés definió en su bitácora el paisaje que llenaba sus ojos como "una imponente y bellísima isla en el verde mar de la inmensa pampa". Después de trepar el cerro Tres Picos (el más alto de la provincia de Buenos Aires, con 1.239 metros), escaso de certezas, prefirió seguir viaje hacia la Patagonia.

Indefectiblemente, perturba la aparición repentina de este repentino afloramiento en el predominante paisaje llano de la pampa húmeda. Una extraña mezcla de sorpresa y fascinación envuelve a los visitantes en el punto exacto donde la ruta 76 se torna sinuosa al cruzarse con la 72. Allí se abre el primer ventanal que deslumbra. En esa suerte de mural pintado por una mano

²⁴ Sirouyan, C.(26 de agosto de 2007), "Una perla en la pampa infinita". Diario *Clarín*. Buenos Aires.

maestra, el renombrado cerro Ventana parece perderse entre una cadena serrana atravesada por pinceladas rojizas.

Hacia el oeste, el cerro Tres Picos es la primera figura de esa panorámica que cuelga del cielo y, de izquierda a derecha, completan el Napostá Grande, el Bahía Blanca, el Destierro, el Ventana y las parcelas verde-amarillentas de la estancia Las Vertientes. Entonces, habrá que trepar unas tres interminables horas para descubrir en la cima la razón de tanta fama.

Desde la base hacia las alturas, la vista recorre primero los cambiantes tonos verdes de un bosque de pinos, saltea la franja de roca pelada y se clava en el minúsculo orificio, en el que los antiguos pobladores pampas afirmaban ver el único ojo del dios Cashuati, que (según creían) sabía distinguir nítidamente entre el bien y el mal.

Rumbo a la gran ventana

Turistas ansiosos -empujados por la ilusión de alcanzar el objetivo mayor- se cruzan con gente de toda edad que baja sin fuerzas, sólo impulsada por la satisfacción de haber llegado a la meta. Desde abajo de sus pasos se levanta una polvareda, que cubre el sendero de piedras tapizado por líquenes, viboreante entre coníferas, festucas y espinas de brusquilla.

De a poco, se agiganta la inusual formación tallada por el agua y el viento. Cada paso adelante es acompañado por el rumor de arroyos subterráneos, una presencia constante que parece indicar el rumbo correcto a los principiantes, cegados por el sol cada vez que alzan la mirada para asegurarse de la presencia de la ventana sobre sus cuerpos exigidos. Atrás, la silenciosa panorámica del valle es un espectáculo casi prohibido en pleno desafío: el suelo irregular y lleno de obstáculos del borde del precipicio sólo permite darse vuelta y espiar con cuidado.

La ventana parece estar ahí nomás. Su silueta hueca se vislumbra al final del último recodo del cerro, allí donde se apiñan boy scouts que andan a los gritos por haber alcanzado la meta, turistas desbordados por la alegría que improvisan un pasamanos de prismáticos, cámaras de fotos, filmadoras y mates, y guías que tratan de poner un poco de orden a tanto desahogo.

Por fin, la ventana se presenta de cuerpo entero y su fondo sin pared, abierto al vacío, impone respeto. Ocho metros de alto, doce de profundidad y cinco de ancho son las dimensiones de ese refugio de misterio que transforma en puntos insignificantes las restantes piezas de la Comarca. Incluso se borronean las ruinas del Club Hotel de Villa Ventana, el otro coloso que creó la aristocracia en 1911 y también gozó de fama (llegó a ser considerado el hotel más lujoso del país), aunque efímera.

Alrededor de la figura central, cada pueblo hace su aporte al multifacético color de la región. Por ejemplo, en Villa Ventana, junto al taller artesanal de muñecos creado por Jorge Bottaro, algunos embellecen la geografía seductora con cabañas de troncos y jardines floridos, enmarcados por calles que se cuelan en túneles de pinos. Es indistinto si uno se deja llevar por los senderos de Sierra de la Ventana y Villa La Arcadia, así como en Villa Ventana, los perfumes

envolventes de la naturaleza resultan un bálsamo que cautiva y obliga amablemente a estirar cada paseo.

Los múltiples circuitos de trekking dibujan líneas móviles de excursionistas que apuntan hacia todas las direcciones sobre los valles y las laderas de los cerros. En la Villa Serrana La Gruta, un encantador manojito de cabañas a los pies del cerro Ventana y turistas (rara vez conforman una multitud por estos pagos) que se animan con las cabalgatas. El agua cristalina del arroyo Ventana (previsiblemente, todo por aquí refiere al enorme agujero natural, el emblema del Parque Provincial Tornquist) surca las piedras y empieza a marcar el paso de las travesías. Después de superar el lecho de piedras sueltas, los caballos dejan de trastabillar y calcular cada movimiento de sus patas. Mucho más firmes, se largan a trotar hacia las mejores panorámicas, donde un alero cubierto de pinturas rupestres permanece a salvo de las peores inclemencias climáticas, el moderno templo que capta como un imán a fieles portugueses veneradores de la Virgen de Fátima en mayo, estancias históricas y el Ecoparque Kooch, refugio de animales exóticos y autóctonos.

El arquitecto innovador

En cambio, a una veintena de km de La Ventana hacia el oeste, Tornquist marca un contraste, imposible de ignorar a primera vista. Desde la década del 30 del siglo XX, de la mano del arquitecto Francisco Salamone, el verde omnipresente se hace a un lado y la piedra de la serranía reviste edificios monumentales. Más que eso, una combinación de curvas, rectas y esferas, sostiene la fachada art decó del palacio municipal, hasta culminar en una torre que supera en altura al campanario de la iglesia.

El talento innovador de Salamone también asoma sin obstáculos en el desproporcionado portal del cementerio de Saldungaray (9 km al sur de Sierra de la Ventana). Pero aquí la más llamativa obra arquitectónica se queda con las miradas curiosas a la par del reconstruido Fortín Pavón. Ocho ranchos de adobe y techo de paja, levantados en 1863 como posta de la Campaña al desierto emprendida por Rosas, remiten a los tiempos de pasiones bastante más encendidas en la zona. Saldungaray refleja la época de colonización, conquista y expansión del país hacia los vastos territorios del sur. Por esos días, hombres en armas pasaban apurados y se perdían el privilegio de ser seducidos por la naturaleza y disfrutarla sin tensiones.

Se Inauguró la Oficina de Turismo en Sierra de la Ventana²⁵

En un breve acto quedó formalmente inaugurada la Oficina de Turismo, al acto asistieron el delegado Municipal Arnaldo Botto, el Secretario de Turismo Ruben Panzitta, Carlos Mainero Intendente Interino, el Dr. Marcelo Buschi Intendente Municipal, Ana Luz Martín Directora de Turismo de la Pcia. de Buenos Aires en representación del Secretario de Turismo de la Pcia. Lic. Miguel Angel Cubero, La Asociación de Turismo, Instituciones Intermedias, Policía Comunal, Bomberos Voluntarios y Público en General.

La Oficina con una dimensión de 120 m2 posee un amplio sector para atención al público y en un primer piso una sala de reuniones.

La Diputada Nacional María Teresa García en su oportunidad había hecho las gestiones necesarias para el envío de los fondos, unos \$ 120.000 del tesoro Pcial. y Nacional y un total Invertido en la Gestión del Dr. Buschi de \$ 160.000 incluida la Parquización.

El Edificio construido en Madera y Piedra fue enclavado en uno de los terrenos adquiridos recientemente por el Municipio a través del ONABE.

²⁵ Diario *Noticias Tornquist* (16 de octubre de 2007), “Se inauguró la Oficina de Turismo en Sierra de la Ventana”. Tornquist. Buenos Aires.

Lugares encantados de la Argentina: Villa Ventana/Pcia. de Buenos Aires²⁶

Una pintoresca aldea de Sierra de la Ventana, con arroyos, casas de madera, jardines y arboladas calles en galería.

Plantada cara a cara ante el epicentro de los pliegues y aldeas de la Comarca Turística Sierra de la Ventana, Villa Ventana es el mirador privilegiado, el eslabón mejor acomodado a los pies del cerro Ventana.

La discreta urbanización es punto de partida de turistas que orientan sus pasos hacia el agujero natural de 5 m de ancho, 8 m de alto y 10 m de profundidad, perforado por la erosión del viento y el agua a 1.134 m de altura.

Pero Villa Ventana consigue repartir el interés con sus calles enripiadas, desniveladas por el macizo aquietado hace 260 millones de años. A falta de ruidos molestos, el trino de los pájaros corteja el paso de autos y peatones. En la Oficina de Turismo, el plano que entrega Lorena Manieri -nieta de Salvador Salerno, fundador de la Villa en 1947- precisa la variedad de aves que cargan el ambiente de melodías: para unir los extremos norte y sur de la traza -desde la calle Benteveo hasta Golondrina-, hay que atravesar Paloma, Piquito de Oro, Gorrión, Chingolo, Martín Pescador, Tacuarita, Churrinche, Cabecita Negra y otros diez senderos techados por los árboles que dan cuenta de la profusión de pájaros.

Aquí, los casi 900 pobladores, los turistas y los pájaros se mueven con pereza, quizás subyugados por los jardines que colorean las casas de troncos y arrullados por los otros sonidos detectables bajo el collar de cerros, los que despiden el viento -habitudo a hacerse notar como una tímida brisa- y los arroyos abrazados a las piedras de sus lechos.

Uno de esos viboreantes hilos de agua cristalina, el arroyo Belisario, rumbea hacia los despojos del imponente Club Hotel, un lujoso imán para los aristócratas, que prestó servicio para hospedarse y jugar fuerte en el casino entre 1911 y 1917. Con el freno a las salas de juegos en todo el país, el gigante de 6 mil m. cuadrados con canchas de tenis y golf, capilla y tren de trocha angosta entró en una pendiente irreversible. Reabrió en 1944 para cobijar a 350 marinos del acorazado alemán Graf Spee y volvió a hundirse en el abandono en 1946, hasta que un incendio lo redujo a escombros y cenizas en 1983.

A mitad de camino hacia ese icono silenciado, en Casa de Muñecas -uno de los 12 talleres artesanales de Villa Ventana-, Jorge Bottaro y Silvia Díaz inducen a compartir sus momentos de gloria: "Nos hacen felices las caras de los chicos frente a nuestras muñecas de cerámica y la panorámica despejada de los cerros Napostá, Tres Picos y Ventana". Mientras dejan fluir la emoción, el collar serrano está ahí, amplio y seductor, delicadamente envuelto en pastizal pampeano.

²⁶ Sirouyan, C.(30 de marzo de 2008), "Lugares encantados de la Argentina: Villa Ventana/Pcia. de Buenos Aires". Diario *Clarín*. Buenos Aires.

Pasó la XXII Peregrinación a Fátima²⁷

A 100 kilómetros de Bahía Blanca.
La población es de 900 personas.

Hace 22 años los peregrinos devotos de Fátima se hacen presente en el mes de mayo para vivir la Tradicional Peregrinación al Santuario Ubicado en Villa Serrana La Gruta, en un marco Natural Paradisiaco rodeado por el cordón de ventania.

Durante la Celebración el día sábado hubo misa y se vivió la tradicional Procesión de Velas en un atardecer digno de observar y en un fin de semana donde la temperatura acompaño pese a la fecha otoñal que generalmente es fría.

Los peregrinos visitantes pudieron disfrutar de los puestos que habitualmente funcionan con comidas y venta de artículos regionales, además de las tradicionales imágenes y recuerdos que se llevan de la Santería administrada por la Sub Comisión de Fátima de Tornquist.

En esto también hay que destacar el esfuerzo que año tras año hace la Sociedad de Fomento de Villa Serrana La Gruta que Brinda al Peregrino la atención del almuerzo con su puesto ubicado en el ingreso al Santuario.

Sin lugar a dudas el domingo es el día central de la movilización y nuevamente el clima acompaño desde temprano cuando arribaban en decenas de micros los feligreses, además de los fieles que se trasladaban en sus vehículos particulares.

Pasada las 10 de la mañana el Padre Norberto López Cura Párroco de Tornquist presidió la Santa Misa acompañado por la Delegación Portuguesa organizadora del evento, esta vez Monseñor Jorge Mayer no pudo estar presente por una indisposición física.

La Capacidad de la Iglesia otra vez fue desbordada por los fieles que escucharon atentamente la palabra de los oradores ya que en las laderas de los cerros cercanos al templo se dispusieron varios bafles con muy buen sonido.

El Intendente Municipal Gustavo Trankels luego de concluida la celebración fue invitado a hacer uso de la palabra y manifestó el agradecimiento a todos los que se movilizaron para vivir esta peregrinación de fe que convoca la Virgen de Fátima.

Acto seguido acompañada por los fieles la virgen de Fátima fue trasladada hasta la Capilla en Procesión y a su paso los fieles arrojaban pétalos de Rosa Blanca y agitaban sus pañuelos, mientras el Intendente portaba la Cruz acompañado por las Autoridades Eclesiásticas para finalizar en el interior de la misma y así dar por concluida la XXII peregrinación al Santuario.

²⁷ Diario *Noticias Tornquist* (12 de mayo de 2008), "Pasó la XXII Peregrinación a Fátima". Tornsquist. Buenos Aires.

Se Vive la Fiesta de la Golondrina²⁸

Villa Ventana está viviendo la edición 16 de la Fiesta Provincial de la Golondrina en Plaza Salerno donde se montaron los diferentes Stand, no solo de comidas, sino también de artesanías de todo tipo.

Este sábado por el escenario desfilaron artistas variados y en todos los rubros, hubo catantes melódicos, trío de guitarras, lírico, salsa con Lázaro el Cubano y el cierre con la banda de música tropical Si Pagan Voy.

Llamó mucho la atención los 20 corderos al asador que en una rueda exquisita se observaron a un lado de la plaza, idea de Edgardo Bayón con la colaboración de Gonzalo Lambichi, la gente agotó los tickets y todos pudieron disfrutar de una rica porción.

Diferentes autoridades estuvieron presentes y también se pudo observar la Presencia del Intendente Municipal Gustavo Trankels.

²⁸ Diario *Noticias Tornquis* (13 de enero de 2008), “Se vive la Fiesta de la Golondrina”. Tornsquist. Buenos Aires.

ANEXO III

- Encuestas de turistas de Sierra de la Ventana y Villa Ventana:

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años ☒
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Estudiante de derecho y empresaria.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Turista.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría) ☒
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Preferentemente de 3 estrellas o superior

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service ☒
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio ☒
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo ☒
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito

- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ TV. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Cabalgata por la sierra.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque es un buen lugar para descansar.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Empleada administrativa y estudiante.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☒ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☒ Publicaciones turísticas
- ☐ TV. radio
- ☒ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad

- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☒ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Todas las que están en contacto con la naturaleza y el atractivo del lugar

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque es un lugar tranquilo donde se pueden hacer muchas actividades fuera del cemento de la ciudad; y es muy bonito.

Sugerencias que desea realizar:

.....

.....

.....

.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años

- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Ama de casa**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?
Estoy de visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☒ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☒ otros

Tendría en cuenta el servicio de limpieza y que cuente con ropa de cama y cambio de toallas diario.

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☒ Otros

Concurro frecuentemente a este destino.

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad

- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Escalada de los cerros, caminatas, visita a los piletones y a la garganta olvidada.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Lo recomiendo como paisaje serrano con bosques, con mucha tranquilidad y buena hospitalidad de su gente, que hacen que el turista quiera volver a elegirlo.

Sugerencias que desea realizar:

Si se visita en verano, alojarse contando con pileta de natación o ir al balneario del Sauce Grande. Y si lo hace en época de frío, ir preparado con ropa abrigada e impermeable por las bajas temperaturas y posibilidad de nieve.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Industrial.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☒ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☒ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Caminatas, fotografía, pesca deportiva.

¿Le parece segura la zona?

Si

☒

No

☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Encuentro satisfacción en las cosas que puedo hacer y en los servicios que se me brindan.

Sugerencias que desea realizar:

Aumentar la oferta gastronómica y de provisión de alimentos.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

☒

Mujer

☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Empresario

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☒ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería

- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Trekking, mountain bike, pesca y cabalgatas.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque es un lugar donde puedo relajarme y desconectarme un poco de la vida cotidiana y estresante que llevo en la ciudad.

Sugerencias que desea realizar:

Me gustaría la próxima visita que realice poder encontrar algún restaurante o casa de comida vegetariana.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años



Ocupación:

Empleado de comercio

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro



¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros



¿Por qué motivo vino?

- ☒ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☒ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Mucho deporte

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque me parece un lugar muy agradable y con mucha paz.

Sugerencias que desea realizar:

Realizar aladelta.

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años



Ocupación:

Empleado plástico.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Estoy de vacaciones.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro



¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros



¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros



¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Caminatas

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por la tranquilidad y el buen trato de la gente.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años

- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Profesora de ingles y estudiante.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☒ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje

- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Cabalgatas

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque lo disfrutamos mucho y los precios son accesibles.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años



Ocupación:

Estudiante.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel

- ☐ Cabañas
- ☒ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Cabalgatas y trekking.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Porque me pareció un lugar muy atractivo para volver a disfrutar y descansar.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

☐

Mujer

☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

☒

Ocupación:

Empleada administrativa.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Estoy de visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

☒

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio

☒

- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Realizar caminatas.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque resulto ser muy acogedor el paisaje.

Sugerencias que desea realizar:

Faltan medios de transporte.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años



Ocupación:

Estudiante.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro



¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros



¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros



¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Excursiones a los piletones y ascenso a la montaña.

¿Le parece segura la zona?

Si

☒

No

☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Porque hay tranquilidad y me gusta las actividades al aire libre.

Sugerencias que desea realizar:

Colocar más frecuencias en los ascensos guiados.

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón

☒

Mujer

Edad:

- ☐ Hasta 21 años

- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Comerciante.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad

- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Pesca y caminatas.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Me gusto el paisaje y la flora del lugar.

Sugerencias que desea realizar:

Agregar más actividades náuticas ya que son muy escasas.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

Mujer ☒

Edad:

- ☒ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Estudiante.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)

- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Tres o cuatro estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Mountain bike.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Por la belleza de la vegetación.

Sugerencias que desea realizar:

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Empleado publico.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio

☐ otros

Buen trato del personal y calidad en el servicio que brindan.

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Rappel.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque es muy confortable en todos los aspectos.

Sugerencias que desea realizar:

.....



"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón



Mujer

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años



Ocupación:

Comerciante.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro



Tres o cuatro estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros



¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros



¿Cómo se informo de este destino?

- ☒ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Excursiones, ciclismo, 4x4.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por su tranquilidad y la seguridad que hay en toda la zona.

Sugerencias que desea realizar:

Falta de señalización en accesos a las sierras.

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón ☒

Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años

- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación:

Jubilado

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Tres estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☒ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero

- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☒ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Pesca.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por su paisaje.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Estudiante.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Visitante.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Paseos a caballo y caminatas.

¿Le parece segura la zona?



Si

No

☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Es una alternativa cercana a la ciudad y tranquila.

Sugerencias que desea realizar:

Mas tipos de medios de transporte para llegar para los turistas sin vehiculo propio.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hoteleria de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

☒

Mujer

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

☒

Ocupación:

Empleado.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Visitante.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

☒

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería

☒

- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros ☒

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo ☒
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet ☒
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad ☒
- ☐ Paisaje ☒
- ☐ Relación calidad-precio ☒
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Pesca y trekking.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por su tranquilidad.

Sugerencias que desea realizar:

.....

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón

Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☒ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Abogada.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Visitante.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☒ room service
- ☒ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☒ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Excursiones.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por los paisajes.

Sugerencias que desea realizar:

Agregar más opciones para hospedarse.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☒

Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Diseñador grafico.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☒ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☒ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☒ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica

- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☒ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Parapente, rappel.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Es un lugar donde practico deportes habitualmente.

Sugerencias que desea realizar:

Evitar que se produzca superpoblación en la zona.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☒

Mujer

Edad:

- ☒ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Estudiante.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Visitante.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría) 
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Tres estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas 
- ☐ room service 
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas 
- ☐ piscina/spa/gimnasio 
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo 
- ☐ Familiar 
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares 
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones 
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Excursiones en 4x4, cuatriciclo, cabalgata.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Tengo parientes.

Sugerencias que desea realizar:

Tendrían que poner un circuito para andar en cuatriciclo.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☒

Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación:

Contador.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Visitante.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☒ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería

- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☒ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Caminar por las sierras.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por sus hermosos paisajes y su tranquilidad.

Sugerencias que desea realizar:

Agregar servicios para cenar, no hay mucha variedad.

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón



Mujer

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Cadete.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Soy turista.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☒ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Bicicleta y cabalgatas.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque es muy lindo.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☒

Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☒ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Representante comercial.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Turista.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Cuatro o cinco estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☒ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica

- ☒ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Caminar y pescar.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por sus paisajes.

Sugerencias que desea realizar:

Tendrían que ofrecer otros tipos diferentes de gastronomía.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☒

Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☒ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Contador.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Realizar las excursiones que se ofrecen.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por la tranquilidad que hay.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación:

Profesora de gimnasia.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Turista.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería

- ☒ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☒ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Realizar excursiones.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por su tranquilidad.

Sugerencias que desea realizar:

.....

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón

Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación:

Ama de casa.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☒ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Caminatas, realizar excursiones.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por la tranquilidad del lugar.

Sugerencias que desea realizar:

Promocionar más el destino, que se divulgue más.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Profesora de educación física.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero

- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Escalada, caminatas, pesca.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por la tranquilidad y belleza del paisaje.

Sugerencias que desea realizar:

A la ciudad le faltaría un lugar para la juventud, un lugar de encuentro.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Empleada administrativa.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel

- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☒ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

La excursión a los saltos y piletones por la montaña y excursiones tipo aventura.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque es un lugar tranquilo y natural.

Sugerencias que desea realizar:

La falta de telefonía a veces incomoda aunque te permite una gran desconexión.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación:

Esteticista.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☒ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio

- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☒ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Realizar todas las excursiones que ofrecen.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por la tranquilidad y la relación calidad-precio.

Sugerencias que desea realizar:

Mejorar la oferta gastronómica.

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón

Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años



Ocupación:

Estudiante.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro



¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros



¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros



¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Bañarse en los ríos, escalar, caminar.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por su paisaje.

Sugerencias que desea realizar:

Que pongan salas de video juegos, shopping.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años

- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación:

Docente.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☒ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio

- ☐ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Realizar caminatas, escalar, pesca, excursiones.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por la belleza del paisaje, la tranquilidad y a la vez la diversidad de actividades y recorridos que se puedan realizar.

Sugerencias que desea realizar:

Que no se descuide la belleza natural de la zona.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☒

Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☒ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Empleado contable.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☒ Apart- hotel
- ☐ Cabañas

- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☒ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☒ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☒ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Escalar a los cerros y visitar los piletones.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por la diversidad de actividades.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☒

Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación:

Empresario industrial.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Descansar y pescar.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque es un lugar muy lindo y a unos kilómetros de la Ciudad de Buenos Aires.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón



Mujer

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación:

Jefe de produccion

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio

- ☒ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Visitar el Parque provincial Tornquist, los piletones, caminar, etc.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque me atrae mucho y me permite descansar.

Sugerencias que desea realizar:

Mantener los caminos en buen estado para llegar a la zona, reabrir la estación de piscicultura y regular y mantener los caudales de los arroyos.

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón ☒

Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años

- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Contador publico.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios

- ☐ Excursiones ☒
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Ir a conocer las sierras, y tratar de aprovechar todas las excursiones.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque es un lugar agradable y la gente es muy predispuesta

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☒

Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Empleado metalúrgico.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita, soy de Bahía Blanca.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Tres estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☒ otros

Calefacción, limpieza.

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Caminatas.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque es muy bonito.

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Ama de casa.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☒ otros

Aire acondicionado en verano y calefacción en invierno.

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☒ Religión
- ☐ Otros

Peregrinación a la Virgen de Fatima.

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☒ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Visita a la capilla Nuestra Señora de Fátima y ascenso a los cerros.

¿Le parece segura la zona?

Si

☒

No

☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Porque es un lugar que da mucha paz y por motivos religiosos.

Sugerencias que desea realizar:

.....

.....

.....

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Floricultora.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Cualquier categoría.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☒ otros

Buena atención del personal.

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☒ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☒ Publicaciones turísticas

- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☒ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Caminatas y visita al Parque provincial Tornquist.

¿Le parece segura la zona?

Si

☒

No

☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Sugerencias que desea realizar:

.....

.....

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

☒

Mujer

☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años

- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Comerciante.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?
De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

Que tenga todas las comodidades.

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio

- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Jugar al golf, andar en bicicleta por la comarca.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Por la belleza de sus paisajes y la cordialidad de los residentes.

Sugerencias que desea realizar:

.....

.....

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Comerciante.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☒ Apart- hotel
- ☐ Cabañas

- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Ascender al cerro la Ventana.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque me gusta mucho el turismo en contacto con la naturaleza.

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Jubilada, docente.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☒ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Realizar excursiones en micro recorriendo todo el lugar.

¿Le parece segura la zona?

Si

☒

No

☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Porque me parece muy hermoso su paisaje.

Sugerencias que desea realizar:

.....

.....

.....

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Comerciante.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Tres o cuatro estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☒ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas

- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Pesca de trucha en el dique y los arroyos.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque visito la zona desde mi infancia y siempre elijo volver.

Sugerencias que desea realizar:

.....

.....

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años

- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Empleada.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

Buena atención.

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio

- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Caminar por toda la comarca.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque me gusto mucho su paisaje.

Sugerencias que desea realizar:

.....

.....

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Comerciante.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas

- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☒ Religión
- ☐ Otros

Peregrinación a Fátima.

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☒ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Visitar a Fátima.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Por lo menos volvería una vez al año, para la peregrinación a Nuestra Señora de Fátima.

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Jubilada.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☒ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☒ Religión
- ☐ Otros

Peregrinación a la virgen de Fátima.

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☒ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Disfrutar de la tranquilidad del lugar y de la buena gastronomía.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Sugerencias que desea realizar:

.....

.....

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo: Varón ☒ Mujer ☐

Edad:

- ☒ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Estudiante.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?
De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☒ otros

Comodidad, calefacción.

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☒ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Mountain bike, escalar con mis amigos al cerro de la Ventana.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque me gusta mucho el turismo aventura.

Sugerencias que desea realizar:

.....

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años

- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Empleada.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☒ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☒ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☒ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje

- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Realizar actividades deportivas al aire libre.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Por sus paisajes y la tranquilidad de la zona.

Sugerencias que desea realizar:

.....

.....

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☒ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Docente.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☒ Apart- hotel

- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☒ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☒ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☒ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

No dejar de ir al Abra de la Ventana y a su museo de Ciencias Naturales.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Me gustaría volver con grupos de alumnos a mi cargo como viaje de estudio.

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Jubilado.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio

☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Realizar caminatas por la comarca.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque es un buen lugar para descansar.

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Ama de casa.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Cuatro estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☒ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☒ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☒ Oferta gastronómica
- ☒ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Visitar el Balneario Parque Norte y la virgen de Fatima.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Ojala pueda volver pronto porque me gusta mucho.

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hoteleria de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón ☒

Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Empleado.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Tres o más estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

Limpieza e higiene.

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero

- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Ascender a los cerros bajos para poder apreciar la vista panorámica desde allí.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque es un destino que permite a los turistas relajarse.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Docente.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Caminatas y visitas por los alrededores.

¿Le parece segura la zona?

Si

☒

No

☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Porque me gusta.

Sugerencias que desea realizar:

Mantenerla con las características que posee y no alterarla.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

☐

Mujer

☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Empleado**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Estoy de vacaciones en la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebida
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio

☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Hay muchas excursiones para hacer en la zona, sobre todo excursiones a las sierras, y a distintos lugares históricos.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque es un lugar muy lindo en donde se puede descansar, disfrutando de los paisajes y la tranquilidad de la zona. A su vez, hay muchas excursiones, como para conocer los lugares de la zona.

Sugerencias que desea realizar:

Aumentar la oferta gastronomica de la zona, y quizás incluir lugares en donde se vendan productos regionales, ya que sería una posibilidad de desarrollo.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.
Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)
Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo: Varón ☒ Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Empleado.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?
No, Estoy de visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Cuatro estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud

- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Realizar deportes al aire libre.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque me gusta el paisaje y la tranquilidad del lugar.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.
 Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón ☒

Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☒ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Empleado**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

No, estoy de visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☒ lavandería
- ☒ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☒ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo

- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☒ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Disfrutar la tranquilidad de la zona, y poder disfrutar de los servicios que hay en los hoteles.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque es un lugar muy lindo, y es ideal para desenchufarse de la actividad y la rutina diaria.

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☒ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años

- ☐ Mas de 50 años

Ocupación:

Empleada administrativa.

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

No, de visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Tres estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones

☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Disfrutar la tranquilidad de la sierra y de villa ventana.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Ya que es un lugar muy seguro para ir con chicos, allí pueden jugar tranquilos, disfrutando de la vida al aire libre.

Sugerencias que desea realizar:

Aumentar la señal de teléfonos celulares en la zona.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana. Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.) Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Contador Público.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Estoy de visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☒ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería

- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Excursiones a la Sierra de la Ventana, recorrer las sierras, deleitarse con los manjares de la zona, disfrutar de la tranquilidad que se vive en la zona, entre otras cosas.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Disfruté mucho de la experiencia de visitar Sierra de la Ventana, quedé maravillada con los paisajes.

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Contador.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Estoy de visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebida
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio

☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☒ Negocio
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Conocer todos los atractivos que hay por la zona.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque me gusto mucho.

Sugerencias que desea realizar:

Difundir más el lugar con promociones.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Empleada y estudiante universitaria.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Estoy de visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Cabalgatas a Villa Serrana la Gruta, circuito panorámico, excursión Mahuida-co.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Por la belleza del paisaje y la tranquilidad del lugar.

Sugerencias que desea realizar:

.....

.....

.....

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☒ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Empleado.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?
Turista.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Cuatro estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebida
- ☒ room service
- ☒ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero

- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Escalar al cerro de la Ventana.

¿Le parece segura la zona?

Si

☒

No

☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Es un muy buen lugar para descansar.

Sugerencias que desea realizar:

.....

.....

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.
Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)
Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

☒

Mujer

☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☒ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Comerciante.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita, soy de Balcarce.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☒ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebida
- ☐ room service
- ☒ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☒ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Todas las excursiones son muy interesantes para hacer. Yo recomendaría caminar debajo de la arboleda y disfrutar del silencio del lugar.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque me parece un lugar muy seguro.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Abogada.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebida
- ☐ room service

- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☒ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque me gusta mucho el lugar.

Sugerencias que desea realizar:



"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☒ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Comerciante.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☒ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☒ room service
- ☒ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☒ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Visitar el barrio parque golf de Sierra de la ventana y hacer caminatas dentro de la villa.

¿Le parece segura la zona?

Si

☒

No

☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Ya que es un buen lugar para ir en familia.

Sugerencias que desea realizar:

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón

☐

Mujer

☒

Edad:

- ☒ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Estudiante.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita, soy de Bahia Blanca.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☒ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☒ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☒ Otros

Viaje de estudio con el colegio.

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☒ Otros

En la escuela.

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica

- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Escalar el cerro de la ventana y hacer mountain bike.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Por ahí mas adelante con mi familia.

Sugerencias que desea realizar:

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☒ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Analista de sistemas.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Tres estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Trekking y visita a parque norte.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque es muy agradable.

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.
Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)
Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☒ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Arquitecta.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service

- ☒ lavandería
- ☒ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☒ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Ascender al cerro del amor y pasear por la villa.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque me ayuda a relajarme.

Sugerencias que desea realizar:

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.
Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)
Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo: Varón ☐ Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Profesora de educación fisica**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?
De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☒ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☒ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☒ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☒ Otros

Torneo bonaerense.

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Mountain bike y trekking.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque me gusto el lugar. La gente es muy amable.

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☒ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Licenciada en comercialización.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?
De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebida
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☒ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisajes
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Cerro Bahía Blanca, caminatas y visita a los piletones.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque me sirvió mucho para descansar.

Sugerencias que desea realizar:

Mejorar medios de transporte.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Jubilado.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☒ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebida
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☒ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☒ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Caminatas.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Cada vez que vengo me siento con más energía para mejorar mi calidad de vida.

Sugerencias que desea realizar:

Que haya descuentos para jubilados.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Jubilada, ama de casa.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☒ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebida
- ☐ room service
- ☒ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☒ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Realizar caminatas e ir a los piletones.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque es muy bonito.

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.
Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)
Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo: Varón ☒ Mujer ☐

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☒ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Abogado.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☒ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebida
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes

- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Parque provincial Tornquist y parque norte.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque me gusto la gente, el lugar y la buena comida.

Sugerencias que desea realizar:

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hoteleria de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☒ Mas de 50 años

Ocupación: **Empresario.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita por la zona.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☒ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

Cinco estrellas.

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebida
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares

- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotele
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Jugar al golf y visitar parque norte.

¿Le parece segura la zona?

Si

☒

No

☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Porque el Parque golf es uno de los mejores.

Sugerencias que desea realizar:

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón ☐

Mujer

☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Licenciada en Relaciones Públicas.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☒ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☒ otros

Buena atención del personal.

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☒ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Recorrer la villa en bicicleta o caminando.

¿Le parece segura la zona?

Si ☒

No ☐

¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque es muy agradable, tranquilo y seguro.

Sugerencias que desea realizar:

Agregar mas casas de té.

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hoteleria de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☒ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Periodista.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Estoy de visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☒ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☒ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Subir al cerro de la ventana.

¿Le parece segura la zona?

Si

☒

No

☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Porque hay muchos lugares para conocer, y no pude conocerlos todos.

Sugerencias que desea realizar:

.....
.....
.....

"Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☒ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Comerciante.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebidas
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo

- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Caminatas y escalar a los cerros.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Es la primera vez que vengo y no me imaginaba algo tan lindo.

Sugerencias que desea realizar:

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente."

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☒ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Comerciante.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

Estoy de visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☒ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☒ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☒ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet

- ☐ Amigos, familiares
- ☒ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☒ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Realizar todas las excursiones.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque descanso de la vida en la ciudad.

Sugerencias que desea realizar:

.....

.....

.....

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años

- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Empleado.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios

- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Ir a los piletones y visitar parque norte.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si



No



¿Por qué?

Porque me gusta el lugar.

Sugerencias que desea realizar:

Mejorar los accesos a villa y la correspondiente señalización.

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón



Mujer



Edad:

- ☒ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☐ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Estudiante.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☐ Apart- hotel
- ☒ Cabañas
- ☐ Camping

- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☐ alimentos y bebidas
- ☐ room service
- ☐ lavandería
- ☒ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☐ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☒ Otros

Viaje de estudio.

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☐ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☒ Otros

Por la escuela.

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☒ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Visita al cerro Bahía Blanca, excursión 4x4 y mountain bike.

¿Le parece segura la zona?

Si



No



¿Volvería?

Si ☒

No ☐

¿Por qué?

Porque esta bueno para volver con amigos.

Sugerencias que desea realizar:

“Buenos días mi nombre es Paula González y soy estudiante de la carrera de Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana.

Estoy haciendo una encuesta para la facultad y me gustaría conocer sus opiniones sobre el turismo en Sierra de la Ventana y Villa Ventana (atractivos, servicios de alojamiento y gastronomía, actividades, etc.)

Desde ya le agradezco y le garantizo el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, las que serán tratadas estadísticamente.”

Sexo:

Varón ☐

Mujer ☒

Edad:

- ☐ Hasta 21 años
- ☐ Entre 22 y 30 años
- ☐ Entre 31 y 40 años
- ☒ Entre 41 y 50 años
- ☐ Mas de 50 años

Ocupación: **Ama de casa.**

¿Es residente del partido de Tornquist o esta de visita por la zona?

De visita.

En caso de ser turista, ¿Dónde se aloja?

- ☐ Hotel (indicar categoría)
- ☒ Apart- hotel
- ☐ Cabañas
- ☐ Camping
- ☐ Hostería
- ☐ Otro

¿Cuáles son los servicios que tiene en cuenta al momento de elegir el hospedaje?

- ☒ alimentos y bebida
- ☐ room service
- ☒ lavandería
- ☐ actividades deportivas
- ☐ piscina/spa/gimnasio
- ☐ otros

¿Por qué motivo vino?

- ☐ Negocios
- ☐ Turismo
- ☒ Familiar
- ☐ Salud
- ☐ De transito
- ☐ Deportes
- ☐ Religión
- ☐ Otros

¿Cómo se informo de este destino?

- ☐ Publicaciones turísticas
- ☐ Tv. radio
- ☐ Internet
- ☒ Amigos, familiares
- ☐ Ya conocía la ciudad
- ☐ Agencia de turismo
- ☐ Otros

¿Qué le atrae más de Sierra de la Ventana?

- ☐ Oferta gastronómica
- ☐ Equipamiento hotelero
- ☒ Tranquilidad
- ☐ Paisaje
- ☐ Relación calidad-precio
- ☐ Servicios
- ☐ Excursiones
- ☐ Otros

¿Qué actividades recomendaría realizar en Sierra de la Ventana y Villa Ventana?

Cabalgatas con la familia y visita a los piletones.

¿Le parece segura la zona?

Si

☒

No

☐

¿Volvería?

Si

☒

No

☐

¿Por qué?

Porque tengo familia y amigos de la infancia acá.

Sugerencias que desea realizar:

.....



ANEXO IV

- Entrevistas de encargados de alojamientos de Sierra de la Ventana y Villa Ventana:

- Entrevista a Balcón del Golf, Sierra de la Ventana:

¿Hace cuanto tiempo que se dedica a la actividad hotelera?

Hace tres años que trabajo en este rubro, como recepcionista y encargada de relaciones públicas del complejo. Tengo el título de Técnica en Emprendimientos Turísticos obtenido en la Universidad Nacional del Sur de Bahía Blanca.

¿Qué piensa de los servicios que se ofrecen en Sierra de la Ventana y Villa Ventana? ¿Los empresarios del rubro, deberían trabajar más para mejorarlos?

Respecto a los servicios que brindan estas dos localidades, considero que son variados respecto a calidad. Los alojamientos son numerosos y de todas categorías, para todos los gustos y poder adquisitivo. Por otro lado la gastronomía en sierra de la ventana es de menos calidad que en villa. Los restaurantes de villa son de mejor calidad y confort. Los servicios de excursiones y esparcimientos son muy buenos ya que la naturaleza nos brinda la mayor parte. Faltaría una buena inversión en un lugar cerrado, donde la gente pueda disfrutar los días de lluvia y frío ya que la mayoría de las actividades que se ofrecen son al aire libre.

¿Debería capacitarse al personal que trabaja en el sector turístico, de acuerdo a las necesidades de los turistas que visitan este destino?

Si, considero que haría falta una buena capacitación a través de cursos para la gente que trabaja en este rubro. La mayoría de las empresas se iniciaron como familiares, sin tener en cuenta el crecimiento turístico del lugar y sería bueno mantenerlos informados sobre los nuevos conceptos del turismo actual.

¿Qué condiciones se necesitan para lograr un buen servicio al turista?

Considero que la buena predisposición del prestador del servicio y del gobierno juegan un papel muy importante a la hora de recibir al turista. Si el turista recibe lo que busca de un lugar, vuelve...las autoridades deben colaborar para que el pueblo se encuentre en perfectas condiciones y el prestador del servicios brindar en cada rubro lo mejor de ellos.

¿En que condiciones cree usted que se encuentra Sierra de la Ventana, con respecto a la seguridad?

Por suerte son lugares muy tranquilos donde no contamos con inseguridad. Pequeños actos de vandalismo aparecen de vez en cuando, pero a cargo de personas que no son residentes en el pueblo, sino que viene de las grandes ciudades y tiene el delito fácil al alcance de sus manos, ya que gracias a Dios todavía podemos dejar puertas abierta, ventanas sin rejas, bicicletas sin cadenas... Los patrulleros recorren constantemente las calles.

¿Cómo fue el proceso de crecimiento turístico en el periodo 2000 – 2006? Y 2006-2007

El mayor crecimiento turístico lo tuvimos entre los años 2003-2006, donde pudimos ver como la población se duplicaba en solo dos años y con ello el arribo de gente dispuesta a trabajar para el turismo en diferentes ramas. Esto permitió que la comarca se transformara en un centro importante, principalmente para el turista de Buenos Aires que busca paz y tranquilidad y que a solo 5 horas de viaje pueda encontrar lo que busca. La gente de la zona visita cada fin de semana el pueblo y nota su crecimiento. Muchos empresarios han invertido en Sierra y Villa Ventana logrando de esta manera atraer al turista con alto poder adquisitivo, cuando hace 8 ó 9 años atrás el turismo de la zona era de adolescentes, mochileros, turismo de paso. Durante el 2006-2007 se mantiene estable aunque con muy buenos resultados.

¿Cree usted que los actuales medios de transporte que llegan y parten de este destino, son suficientes y eficaces?

Los transportes que arriban al lugar son colectivos de media y larga distancia, combis y el tren. El tren (Constitución-Bahía Blanca), como en todos lados, brinda un servicio pésimo, aunque es muy usado por adolescentes. Tenemos una sola compañía de larga distancia (El Cóndor-La Estrella) que brinda un servicio diario a Bahía Blanca y Buenos Aires, con coches de buena calidad. El resto de las compañías arriban a Bahía Blanca y de ahí el pasajero deberá tomar un micro de media distancia o combis. Estos micros o combis ya son de mediana calidad pero también con salidas diarias y 2 veces al día. En periodos de temporada alta resultan insuficientes, el resto del año es lo ideal.

¿Considera que las tarifas promedio de alojamiento corresponden a la calidad de los servicios ofertados?

Comparando con destinos similares en paisaje (Córdoba) o similares en alojamiento consideramos que las tarifas impuestas son las correspondientes respecto al servicio que estamos ofreciendo.

¿Encuentra satisfactoria la oferta de restaurantes y casas de te?

En Villa Ventana hay una oferta muy buena de restaurantes y casas de té, con variadas cartas y con una infraestructura y servicios muy buena. En cambio en Sierra los restaurantes son de menos calidad, con infraestructura antigua, poca decoración, y los mozos no poseen vestimenta adecuada. Aunque el menú sea bueno, el entorno no agrada del todo al cliente.

¿Cree usted que los prestadores de las actividades anexas tales como: pesca deportiva, caza mayor, trekking, montañismo, deportes náuticos, etc. cubren las expectativas del turista?

Si, existen agencias de turismo que organizan excursiones con guías y transporte incluidos. Y por otro lado hay guías capacitados que hacen su trabajo de forma individual, tanto de montañismo, como de pesca, etc. Brindan el servicio durante todos los meses del año.

¿Cuál es el perfil promedio del turista que visita Sierra de La Ventana y Villa Ventana?

Durante los periodos de temporada alta muchas familias (padres/hijos) visitan Sierra y Villa. El resto del año generalmente muchas parejas grandes 45-60 años o parejas jóvenes 25-35. Otro sector son los golfistas que vienen a jugar durante todo el año en una de las mejores canchas del país. El mayor número de turistas arriban desde Buenos Aires y el resto de las localidades cercanas.

¿Qué piensa con respecto a la competencia de su rubro?

Consideramos muy importante a nuestra competencia y trabajamos junto a ellos. Fuimos los primeros en poner en marcha un complejo resort- spa y a partir de allí grandes inversionistas siguieron con la misma idea de atraer al turista que busca el relax. Estamos en permanente contacto para derivar al turista que busca alojamiento. Si nosotros no poseemos lugar lo derivamos a complejos similares y el turista se siente conforme recibiendo asesoramiento. Cada uno impone sus tarifas, sus servicios y su modalidad de trabajo.

¿Cree Usted que la actual infraestructura cubre las expectativas de los turistas? (Accesos, iluminación, provisión de combustibles, redes de agua potable, gas y servicios sanitarios)?

No, eso es uno de los factores que nos haría falta mejorar para brindar un servicio de excelencia en general. Los accesos (rutas) están en muy mal estado. Las calles e iluminación también deberían mejorarse. En periodos de temporada alta, cuando hay un alto volumen de gente tenemos problemas con el agua y la luz....ya que no resultan suficientes para abastecer tanta cantidad de consumo.

- Entrevista a Complejo Quillahue, Sierra de la Ventana:

¿Hace cuanto tiempo que se dedica a la actividad hotelera?

Las cabañas fueron inauguradas en Enero del 2007.

¿Qué piensa de los servicios que se ofrecen en Sierra de la Ventana y Villa Ventana? ¿Los empresarios del rubro, deberían trabajar más para mejorarlos?

Si, se puede mejorar en mucho los servicios que se ofrecen al turista.

¿Debería capacitarse al personal que trabaja en el sector turístico, de acuerdo a las necesidades de los turistas que visitan este destino?

Si, la capacitación del personal es muy importante

¿Qué condiciones se necesitan para lograr un buen servicio al turista?

El turista que visita Sierra de la Ventana quiere primordialmente tranquilidad y seguridad.

¿En que condiciones cree usted que se encuentra Sierra de la Ventana, con respecto a la seguridad?

En estas localidades, prácticamente no existen delitos de ninguna naturaleza.

¿Cómo fue el proceso de crecimiento turístico en el periodo 2000 – 2006? Y 2006-2007

En el primer periodo el crecimiento es del 200%, y en el segundo periodo del 30%.

¿Cree usted que los actuales medios de transporte que llegan y parten de este destino, son suficientes y eficaces?

No, el servicio de tren es espantoso, y en bus (únicamente La Estrella), hay un servicio diario de ida y vuelta, menos los sábados.

¿Considera que las tarifas promedio de alojamiento corresponden a la calidad de los servicios ofertados?

Entiendo que si.

¿Encuentra satisfactoria la oferta de restaurantes y casas de te?

No, faltan restaurantes, casas de té, confiterías, etc.

¿Cree usted que los prestadores de las actividades anexas tales como: pesca deportiva, caza mayor, trekking, montañismo, deportes náuticos, etc. cubren las expectativas del turista?

Entiendo que si.

¿Cuál es el perfil promedio del turista que visita Sierra de La Ventana y Villa Ventana?

Clase media en general, la mayoría familias o parejas.

¿Qué piensa con respecto a la competencia de su rubro?

La considero correcta, aunque faltan más cabañas, hoteles, etc.

¿Cree Usted que la actual infraestructura cubre las expectativas de los turistas? (Accesos, iluminación, provisión de combustibles, redes de agua potable, gas y servicios sanitarios).

Los servicios públicos son malos como en el resto del país.

- Entrevista a Posada Agua Pampas, Villa Ventana:

¿Hace cuanto tiempo que se dedica a la actividad hotelera?

Nuestro hotel es relativamente nuevo, ya que cuenta con dos años y vamos por el tercero.

¿Qué piensa de los servicios que se ofrecen en Sierra de la Ventana y Villa Ventana? ¿Los empresarios del rubro, deberían trabajar más para mejorarlos?

Los servicios son muy buenos, quizás lo único que se tendría que mejorar son los horarios, que sean más extensos, como en todos lados de la provincia.

¿Debería capacitarse al personal que trabaja en el sector turístico, de acuerdo a las necesidades de los turistas que visitan este destino?

Realmente creo que informan muy bien, y dan las actividades que se pueden realizar en las zonas.

¿Qué condiciones se necesitan para lograr un buen servicio al turista?

Calidad en la atención y fundamentalmente conocer la zona.

¿En que condiciones cree usted que se encuentra Sierra de la Ventana, con respecto a la seguridad?

La seguridad es excelente. Las casas “duermen” sin llave y los autos con las llaves puestas. No corremos con la “suerte” de la Capital.

¿Cómo fue el proceso de crecimiento turístico en el periodo 2000 – 2006? Y 2006-2007

Realmente no puedo contestar eso, ya que llegue hace poco a la zona. Sin embargo, en el poco tiempo que llevo aquí, noto que la comarca se llena de turistas durante todo el año.

¿Cree usted que los actuales medios de transporte que llegan y parten de este destino, son suficientes y eficaces?

Eficaces son, pero llega un solo micro, La Estrella.

¿Considera que las tarifas promedio de alojamiento corresponden a la calidad de los servicios ofertados?

Si en su mayoría son lugares hermosos y de calidad, que mantienen perfectamente la relación calidad-precio.

¿Encuentra satisfactoria la oferta de restaurantes y casas de te?

Por supuesto brindan calidad y variedad.

¿Cree usted que los prestadores de las actividades anexas tales como: pesca deportiva, caza mayor, trekking, montañismo, deportes náuticos, etc. cubren las expectativas del turista?

Los turistas se van más que conformes, la mayoría es gente idónea.

¿Cuál es el perfil promedio del turista que visita Sierra de La Ventana y Villa Ventana?

La mayoría es gente de poder adquisitivo, empresarios de Pymes, etc.

¿Qué piensa con respecto a la competencia de su rubro?

Es un lugar virgen y hay para todos. Nos ayudamos entre todos y no competimos, ya que cada uno ofrece cosas distintas y el turista puede elegir.

¿Cree Usted que la actual infraestructura cubre las expectativas de los turistas? (Accesos, iluminación, provisión de combustibles, redes de agua potable, gas y servicios sanitarios)

Todavía no se desarrolló la infraestructura que necesitamos, ya que el gas lo compramos y con respecto a la energía eléctrica es un desastre, pero creció en forma desmedida y no pudieron estar a la altura de las circunstancias.

- Entrevista a Los Mandalas, Villa Ventana:

¿Hace cuanto tiempo que se dedica a la actividad hotelera?

Tres temporadas: 2006 hasta ahora.

¿Qué piensa de los servicios que se ofrecen en Sierra de la Ventana y Villa Ventana? ¿Los empresarios del rubro, deberían trabajar más para mejorarlos?

Hay poco conocimiento del servicio turístico en general. Creemos que en general se toma mas como negocio que como servicio.

¿Debería capacitarse al personal que trabaja en el sector turístico, de acuerdo a las necesidades de los turistas que visitan este destino?

Sin ninguna duda: desde cómo servir una mesa en un restaurante o casa de té, guiar una excursión, orientación en general.

¿Qué condiciones se necesitan para lograr un buen servicio al turista?

- Ver y tratar al turista como quisiéramos que nos traten a nosotros.

- Escuchar las sugerencias para mejorar los servicios.

- Mantener y mejorar los servicios de acuerdo a las posibilidades de cada uno.

- Ofrecer buenos servicios esenciales: agua, luz, gas, comunicaciones.

¿En que condiciones cree usted que se encuentra Sierra de la Ventana, con respecto a la seguridad?

¡Excelente!

Es uno de los valores de la zona: la serenidad de sentirse tranquilo de día y de noche y no estar expuesto como en otros sitios a situaciones violentas.

Sin embargo, debemos prevenirnos de la inseguridad debido a que no estamos aislados del mundo. El hecho de que haya tan poco personal a cargo del destacamento, en particular en Villa Ventana, convierte al sitio en un lugar más vulnerable que otros.

¿Cómo fue el proceso de crecimiento turístico en el periodo 2000 – 2006? Y 2006-2007

200%. Hay innumerable cantidad de complejos y servicios y al haber mas calidad en demanda notamos que las primeras plazas ocupadas son las que ofrecen mejor calidad de servicios.

¿Cree usted que los actuales medios de transporte que llegan y parten de este destino, son suficientes y eficaces?

En absoluto. Hay solo un horario de micros que no entran a la Villa. El tren ofrece un servicio lento y complejo (mal estado de las vías en especial el que va a Sierra) y con pocos horarios.

¿Considera que las tarifas promedio de alojamiento corresponden a la calidad de los servicios ofertados?

No en todos los casos. No es comparativamente igual en todos los casos. Al no haber categorización, es muy difícil para el turista saber a ciencia cierta a qué atenerse cuando contrata. La posibilidad de ver fotografías y servicios en las páginas y portales a través de la red ofrecen

al turista mas certezas acerca de lo que se le ofrece y puede chequear mucho mejor que por teléfono.

¿Encuentra satisfactoria la oferta de restaurantes y casas de te?

Hacen falta algunos mas en la Villa especialmente pero no quisiera que eso creciera tanto porque el perfil del turista allí es más autosuficiente.

¿Cree usted que los prestadores de las actividades anexas tales como: pesca deportiva, caza mayor, trekking, montañismo, deportes náuticos, etc. cubren las expectativas del turista?

No siempre. Hay gente que cobra muchísimo y ofrece poco y otros que cobran muchísimo y ofrecen mas pero el turista se queja de que son muy caros.

¿Cuál es el perfil promedio del turista que visita Sierra de La Ventana y Villa Ventana?

Matrimonios jóvenes con chicos chicos, matrimonios mayores solos o de grupos de parejas. Pocos adolescentes. Grupos que en su mayoría no exceden las 4 personas.

¿Qué piensa con respecto a la competencia de su rubro?

La competencia es buena y estimula la mejor oferta. No quisiera que fuera excesiva porque desvirtuaría el lugar. Aún la demanda supera la oferta.

¿Cree Usted que la actual infraestructura cubre las expectativas de los turistas? (Accesos, iluminación, provisión de combustibles, redes de agua potable, gas y servicios sanitarios).

No. Los servicios son muy malos en provisión de agua, gas y comunicaciones.

El servicio de iluminación ha mejorado y no deseo más iluminación en Villa. Ver el cielo como se ve es uno de los valores turísticos que tiene la Villa.

BIBLIOGRAFÍA

- Amor, G. (2002), *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. Editado por la Escuela Europea de Negocios, Universidad Politécnica de Madrid. Madrid.
- Beltrán Vargas, LC., López Bandera, H, Gómez Tobón, J.A. (2002), *Diseño y comercialización de productos turísticos*. Editado por Universidad Externado de Colombia. Bogotá.
- Bote Gómez, V. (1990), *Planificación económica del turismo*. Editorial Trillas. México D.F.
- CiDeTur (2006), *Cada vez llegan más turistas a la Argentina*. Editado por la Universidad Nacional de San Martín. Buenos Aires.
- Cobra, M. (2000), *Marketing de servicios*. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá.
- Consejo Federal de Inversiones (2007), *Oferta y demanda turística*. Buenos Aires.
- Departamento de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires (2006), *Reglamento de Reclasificación y Recategorización de los Alojamientos Turísticos de la Provincia de Buenos Aires*. Decreto N° 659. Expediente N° 2159-2939/06. La Plata.
- Diario *Clarín* (14 de octubre de 2007), "Turismo Arqueológico: Sierra de la Ventana". Buenos Aires.
- Diario *Noticias Tornquist* (12 de mayo de 2008), "Pasó la XXII Peregrinación a Fátima". Tornsquist. Buenos Aires.
- Diario *Noticias Tornquis* (13 de enero de 2008), "Se vive la Fiesta de la Golondrina". Tornsquist. Buenos Aires. Miranda Juan José, "Gestión de proyectos, identificación, formulación, evaluación financiera- económica – social – ambiental"
- Diario *Noticias Tornquist* (16 de octubre de 2007), "Se inauguró la Oficina de Turismo en Sierra de la Ventana". Tornsquist. Buenos Aires.
- Gilmore, J. y Pine II, J. (2000), *Marketing 1x1. Cada cliente es un mercado*. Grupo Editorial Norma. Bogotá.
- Kotler, Ph. (1996), *Dirección de Mercadotecnia*. Segunda Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana SA. México DF.
- Kotler, Ph.; Bowen, J. y Makens, J. (1997), *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana. México DF.
- Kotler, Ph. y Armstrong, G. (1991), *Fundamentos de Mercadotecnia*. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana SA. México DF.
- Marín, C. (2003), *Gestión Hotelera. Problemas de Dirección*, Editorial Rediris. Madrid.
- Matías Maza, H (2002), *Administración y hotelería: enfoque gerencial*. Vadell Hermanos Editores. Caracas.
- Miguel, A. (1996), *Proyectos de inversión. Estudio de mercado*. Editorial Granica. Buenos Aires.
- OMT (1998), *Introducción al turismo*. OMT. Madrid.
- Orozco, A. (1999), *Investigación de mercados. Concepto y práctica*, Editorial Norma S.A. Bogotá.
- Pearce, D. (1998), *Desarrollo turístico: su planificación y ubicación geográficas*. Editorial Trillas. México D.F.
- Sabino, C. (1992), *El proceso de investigación*. Editorial Panapo. Caracas.

- Samaja, J. (1997), *Epistemología y Metodología de la Investigación*. Editorial Eudeba. Buenos Aires.
- Sánchez de Sarabia, J (2002), *Investigación en Marketing y Dirección de Empresas*. Editorial Pirámide. Buenos Aires.
- Schiffman, L y Lazar Kanuk, L. (1997), *Comportamiento del consumidor*. Quinta Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana SA. México DF.
- Sirouyan, C.(26 de agosto de 2007), "Una perla en la pampa infinita". Diario *Clarín*. Buenos Aires.
- Sirouyan, C.(30 de marzo de 2008), "Lugares encantados de la Argentina: Villa Ventana/Pcia. de Buenos Aires". Diario *Clarín*. Buenos Aires.
- Soriano Soriano, C. (1990), *Nuevas orientaciones en el marketing de servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid.
- Torrejón, A. (s/f), *Diccionario turístico abreviado*. <http://www.cienaniosdeturismo.gov.ar/>
- Toyos, M. y Wallingre, N. (1998), *Diccionario de turismo, hotelería y transporte*. Autores Editores. Buenos Aires.
- Weiers, R. (1986), *Investigación de mercados*. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana SA. México DF.

Paginas Web consultadas:

- <http://www.com-tur.com.ar/principal.htm> Portal de Sierra de la ventana, que brinda información de alojamientos, gastronomía, excursiones, fotos y videos de las localidades de Tornquist.
- <http://www.argentinaturistica.com/sveiresenia.htm> Guía integral de destinos turísticos Argentinos, da información del destino (reseña, como llegar, paseos por las ciudad, circuitos turísticos, actividades, mapas y fotos) y servicios (alojamiento, gastronomía, actividades y excursiones, espectáculos y recreación).
- <http://www.tornquist.gov.ar/mapasyquias.asp> Sitio oficial de la municipalidad de Tornquist, que da información para el turismo (mapas, guías, portal turístico, postales, calendario turístico, noticias), de gobierno (salud, cultura, prensa, economía, intendencia).
- <http://www.paraisoserrano.com.ar/sierradelaventana.htm> Portal informativo de turismo de Sierra de la ventana (historia, ubicación, mapa, alojamiento, restaurantes, artesanías).
- <http://www.comarcaturistica.com.ar/> Sitio oficial de Sierra de la Ventana, posee información de información general, alojamiento, actividades).
- <http://www.sierradelaventana.org.ar/> Sitio de la Asociación para el desarrollo turístico de la comarca de Sierra de la Ventana (como llegar, que visitar, excursiones, artesanías, inmobiliarias, gastronomía, agencias de turismo, galería fotográfica).
- <http://www.detour.com.ar> Sitio Web dedicado a todos los destinos turísticos de Argentina (listado de alojamientos, planos y rutas).
- <http://www.villa-ventana.com.ar/> Sitio Web de Villa ventana (mapas, cuadro de distancias).
- <http://www.probairesturismo.qba.gov.ar/sierra.htm> Sitio Web de la provincia de Buenos Aires (como llegar, adonde ir, que hacer, que comer).

Artículos periodísticos en la Web:

- <http://www.clarin.com/suplementos/viajes/2007/10/14/v-01518087.htm>
(Diario Clarín, suplemento Viajes, 14 de Octubre de 2007)
- http://www.noticiastornquist.com.ar/site/index.php?subaction=showfull&id=1192587614&archive=&start_from=&ucat=9&catid=9 (Noticias Tornquist, Sección turismo, 16 de Octubre de 2007)
- <http://www.clarin.com/suplementos/viajes/2007/08/26/v-01484918.htm>
(Diario Clarín, suplemento Viajes, 26 de Agosto de 2007 por Cristian Sirouyan)
- <http://www.clarin.com/suplementos/viajes/2008/03/30/v-01639402.htm>
(Diario Clarín, suplemento viajes, 30 de Marzo de 2008 por Cristian Sirouyan)
- http://www.noticiastornquist.com.ar/site/index.php?subaction=showfull&id=1200194619&archive=&start_from=&ucat=9&catid=9 (Noticias Tornquist, Sección turismo, 13 de Enero de 2008)
- http://www.noticiastornquist.com.ar/site/index.php?subaction=showfull&id=1210618689&archive=&start_from=&ucat=1&catid=1 (Noticias Tornquist, Sección noticias breves, 12 de Mayo de 2008)

ANEXO V

- Observaciones realizadas:

En base a las observaciones efectuadas para ser tenidas en cuenta para la entrega final del trabajo, se realiza este anexo en el que se incorpora el marco teórico conceptual con la inclusión de un FODA sobre hotelería y turismo y una entrevista a los funcionarios de la localidad que responde a los requerimientos de mayor atención a la infraestructura del lugar.

- Marco teórico conceptual:

Durante las últimas dos décadas, el turismo se ha convertido en una de las principales industrias a nivel mundial, constituyendo una de las actividades con mayores expectativas de crecimiento a futuro. Nuestro país, no escapa a esta realidad, a partir de las condiciones favorables comparativas de precios que induce a un público múltiple, a considerar atractiva su visita y estancia a lo largo del territorio.

El turismo es una actividad económica sumamente importante por su contribución a la generación de riqueza y empleo. Asimismo, se trata de un sector que genera actividades en todos los segmentos sociales, desde los menos a los más instruidos, dado que son necesarios en las actividades y servicios que se ofrecen a los clientes y usuarios.

El turismo en Argentina, en los últimos años, ha experimentado un impresionante crecimiento. La razón principal de dicho crecimiento está dada por la devaluación de la moneda argentina. Si bien esta razón permitió una mayor afluencia de turistas extranjeros, no menos importante es el hecho de que nuestro país tiene mucho para ofrecer. Su muy variada oferta de paisajes y atractivos culturales hacen posible realizar turismo durante todos los días del año, característica diferencial de la Argentina; nuestro país permite disfrutar, en su extenso litoral marítimo, de vastas posibilidades de turismo de sol y playa, y en las zonas montañosas de fauna autóctona protegida, además de paisajes naturales únicos. Las zonas que tienen sierras y montañas, como la que se trata en este trabajo, tienen como agregado una amplia oferta de turismo activo y de aventura.

Un país que conserva una fuerte presencia indígena en todo el norte y sur, su pasado colonial en Córdoba y el noroeste, sus viñedos en las altas cumbres de Cuyo, su tradición gaucha e impresionantes estancias en La Pampa, su historia y cultura en la cosmopolita Buenos Aires; en síntesis, enormes posibilidades de explotación turística y hotelera.

Las condiciones cada vez más favorables dadas en el turismo, incluso, han servido como motor impulsor de nuevas propuestas en productos y servicios múltiples, que intentan satisfacer las necesidades de los visitantes al lugar. Sin embargo, muchas de estas alternativas han sido poco planificadas o copiadas

de quienes se vieron reconocidos por el éxito. De lo que se trata, por lo tanto, es en base a las oportunidades que se presentan, realizar un tipo de ofertas que sean altamente profesionales desde el punto de vista de la hotelería. La mayor de las falencias reconocidas en el sector de la hotelería, se presenta en el plano de los servicios y la infraestructura pública, que demandan de un enfoque comercial del negocio con todos los elementos que lo conforman.

Con el auxilio de las herramientas comerciales apropiadas a cada caso, se pasa a determinar la mejor forma de realizar las actividades para alcanzar el éxito. La condición de esto, no obstante, radica en el enfoque creativo del negocio hacia lo que espera y satisface al cliente. Como puede verse, se trata de conceptos profundos que demandan investigaciones permanentes para conocer por un lado, los avances de la disciplina de hotelería, con el complemento lógico de las investigaciones del mercado que ayuden a orientar la oferta²⁹.

La enciclopedia Encarta³⁰, define al turismo en los siguientes términos: "Turismo, actividad multisectorial que requiere la concurrencia de diversas áreas productivas —agricultura, construcción, fabricación— y de los sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y los servicios utilizados por los turistas. No tiene límites determinados con claridad ni un producto tangible, sino que es la producción de servicios que varía dependiendo de los países; por ejemplo, en Singapur, una actividad turística importante son las compras, pero no el entretenimiento; en Londres, tanto el entretenimiento (teatro, cine, conciertos, museos y monumentos) como las compras son entradas importantes para el sector del turismo."

Dentro de lo mencionado por la enciclopedia Encarta, se incluye asimismo, la definición oficial de la Organización Mundial del Turismo (OMT) que dice: 'El turismo comprende las actividades de personas que viajan a (y permanecen en) lugares fuera de su medio normal durante menos de un año consecutivo por motivos de ocio, negocios u otros propósitos'. Las recomendaciones distinguen las siguientes categorías de turismo: 1) turismo doméstico, que abarca a los residentes de un país que visitan ese mismo país; 2) turismo de entrada, que implica a los no residentes de un país 'A' visitando el país 'A', por ejemplo turistas japoneses que viajan a España; 3) turismo de salida, que comprende a los residentes de un país que visitan otros países, por ejemplo un residente de Roma, Italia, visitando Bruselas, Bélgica. Las tres clasificaciones básicas pueden combinarse entre sí para derivar en las siguientes categorías de turismo: 4) turismo interno, que abarca el turismo doméstico y el turismo de entrada; 5) turismo nacional, que incluye el turismo doméstico y el turismo de salida; y 6) turismo internacional, que comprende el turismo de entrada y de salida.

Los turistas, por consiguiente, son las personas que viajan como visitantes transitorios de un lugar en el que se instalan temporalmente.

²⁹ Orientar la oferta de productos y servicios de acuerdo a las demandas de clientes meta refiere a la planificación intencional que pone al alcance de los compradores potenciales, todos aquellos bienes que desee adquirir, de acuerdo a su situación particular.

³⁰ Enciclopedia Microsoft® Encarta® Online 2007. <http://es.encarta.msn.com> © 1997-2007 Microsoft Corporation. Fecha de extracción: 11 de octubre de 2008.

Dentro de los turistas, están los que lo hacen por vacaciones y los que lo realizan en el marco mismo de sus negocios. Ambos tipos de viajantes hacen uso de los medios de transporte disponibles, los servicios de alojamiento y el resto de las ofertas en productos y servicios variados. Esta realidad, está mostrando las posibilidades de aumentar los ingresos derivados del turismo en los países, reconociendo asimismo, a muchas regiones que obtienen una parte importante de su rentabilidad, de lo aportado por los viajeros externos al lugar.

El mercado del turismo, por lo tanto, pasa a ocupar un lugar de relevancia para los países. En cuanto a la definición de mercado: “El concepto de las transacciones conduce al concepto de un mercado. Un **mercado** es una serie de compradores reales y potenciales que podrían realizar una transacción con un vendedor. El tamaño de un mercado depende del número de personas que tienen una necesidad común, poseen el dinero u otros recursos que interesan a otros y desean ofrecer estos recursos a cambio de lo que desean.”³¹

El comienzo del turismo puede establecerse a partir del viaje registrado de Marco Polo en el siglo XIII, continuando con los viajes de la aristocracia británica a Europa en el siglo XVIII y los viajes de David Livingstone por África en el siglo XIX.

Thomas Cook es visto como el fundador de los viajes organizados, cuando en 1841, hace uso de un tren alquilado para transportar personas en tránsito para el conocimiento de Loughborough a Leicester.

Hasta el año 1950, el turismo europeo se desenvolvía en forma masiva dentro de las fronteras de cada país, o como mucho, extendiéndose hacia los países vecinos, dentro del continente.

Luego de la II Guerra Mundial, es cuando se empieza a generalizar las excursiones temporales en viaje de turismo internacional, traspasando las fronteras de países y continentes.

A partir de entonces, cada vez son mayores las alternativas disponibles en turismo, con ofertas que abarcan la totalidad de lo imaginable. Asimismo, año tras año van incrementándose la cantidad de turistas que visitan lugares.

A partir del fenómeno de la devaluación última, en nuestro país se viene dando un panorama general de reactivación del turismo. En ese sentido, Viviana Alonso, periodista de la revista *Tierramérica. Medio Ambiente y Desarrollo* (PNUMA-PNUD, 27/9/2004)³², advierte sobre la forma como la Argentina ha multiplicado su oferta para consolidar el creciente ingreso de turistas extranjeros. Y agrega como dato importante para ese entonces: “Estos gastan unos 180 dólares diarios en el país.”

El turismo extranjero en nuestro país, para Alonso, creció durante el año 2003, 33,6% más, comparado con el año 2002, alentado por la devaluación de la moneda argentina y por una activa promoción oficial y privada que busca

³¹ Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo*, Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1997, Pág. 28.

³² Alonso, Viviana, “El turismo extranjero”, en *revista Tierramérica. Medio Ambiente y Desarrollo*, PNUMA-PNUD, 27/9/2004.

captar divisas y generar puestos de trabajo. Ya se sabe de la amplia opción laboral que conlleva la actividad turística, donde son empleadas personas con una capacitación mínima, hasta grandes empresas proveedoras. Es uno de los pocos sectores que demandan del servicio de las personas en una gran medida, así como de una multiplicidad de funciones. De aquí la importancia que reviste en los países la activación del turismo interno.

Siguiendo con este artículo, tenemos que si bien la política de promoción gubernamental y empresarial abarca toda la oferta argentina, Buenos Aires, la Patagonia y Salta son los destinos más buscados.

Para conocer en detalle las cifras referidas al turismo a nivel nacional, desde el año 2004, el INDEC lleva a cabo dos encuestas, una sobre turismo internacional y otra sobre ocupación hotelera, que son fundamentales para discriminar el consumo de bienes y de servicios de los turistas y para verificar cual es el aporte de esa actividad al PBI.

El incremento de visitantes es un dato positivo, pero hay que tener en cuenta que en el año 2002 el ingreso de turistas había caído 27% respecto del año previo, según los datos analizados por Alonso³³, tomados del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

En el año 2001 se profundizó la crisis económica y política en Argentina y creció el descontento popular que condujo a los levantamientos del 20 y 21 de diciembre que provocaron la renuncia del presidente Fernando de la Rúa (1999-2001).

En enero de 2002, el parlamento nacional derogó la ley que impuso durante una década la equivalencia uno a uno entre el peso y el dólar. En la actualidad, el dólar se cotiza a 3,30 pesos, aproximadamente. "A partir de la devaluación, el turismo receptivo está creciendo a una tasa promedio anual de 18 por ciento"³⁴ para todas las procedencias, augura en forma optimista el presidente de la Federación Hotelera y Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), Alberto Álvarez Argüelles, al ser entrevistado por Viviana Alonso. En este sentido, la recuperación ha sido mayor en el caso de los turistas chilenos y brasileños, que recibieron más rápidamente los beneficios en su poder adquisitivo.

En Argentina no se efectuaron hasta el año 2001, mediciones oficiales del aporte del turismo a las cuentas nacionales, contribución que los empresarios estiman en siete por ciento del Producto Bruto Interno (PBI), que en 2003 ascendió a 127.000 millones de dólares, de acuerdo con el Ministerio de Economía.

En el Gobierno confían en que con el nuevo tipo de cambio, el turismo se convertirá en la Argentina en uno de los principales soportes del Producto Bruto Interno. En 2002, implicó el 8,6% del PBI y, según una proyección de la Secretaría de Turismo para 2010, el porcentaje rozaría el 13%, de seguir con la tendencia actual.

³³ Alonso, Viviana; *Ob. Cit.*

³⁴ Alonso, Viviana; *Ob. Cit.*

Las inversiones en el sector también crecieron en 2003, en particular en la Patagonia y en Salta, que recibió un crédito de 34 millones de dólares del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para desarrollar su plan de turismo.

En noviembre de 2003, el gobierno argentino suscribió convenios con el BID para la ejecución de consultorías y poner en marcha el Programa de Mejoramiento de la Competitividad del Sector Turismo en Argentina.

La actividad turística emplea a 500.000 personas en hoteles, restaurantes, bares, agencias de viaje y empresas de transporte, y una cantidad similar de puestos de trabajo indirectos, en este país de casi 40 millones de habitantes.

El sector turístico fue uno de los pocos que no expulsó masivamente trabajadores en ningún momento de la crisis y que, además, entre 2001 y 2003 creó 80.000 nuevos puestos de trabajo. Las zonas que más ganan por la creación de nuevos empleos son el noroeste, la Patagonia y el litoral fluvial nororiental, sin tener en cuenta la ciudad de Buenos Aires, la más beneficiada, ya que por ella ingresan gran parte de los turistas extranjeros.

Argentina dispone en la actualidad, de más de 400.000 plazas, distribuidas en 7.700 hoteles de distintas categorías, 70% de las cuales suele estar ocupada en la primera semana del año. Eso marca un incremento importante en destinos turísticos tradicionales, con cifras más destacadas en aquellos que no lo son. Hay importantes caudales de turistas en centros ya impuestos, como la costa atlántica y la Patagonia, e incluso Salta que, con una muy buena promoción, también lleva a que los turistas se vuelquen a ella como un destino para la temporada de verano.

El gasto diario promedio de los turistas se reparte entre alojamiento, comidas, transporte, visitas a lugares y compras.

El ente oficial nacional de turismo es la Secretaría de Turismo, dependiente en la actualidad de la Presidencia de la Nación, lo que ya está mostrando la relevancia que se le presta en el actual esquema de gobierno. Este estatus novedoso para nuestro país, revela al turismo y las actividades dependientes de él, como un área de prioridad estratégica a nivel país.

En este sentido, el actual Secretario de Turismo, Enrique Meyer, expresa: "Un nuevo modelo de gestión de los asuntos públicos, orientado al crecimiento y desarrollo, se ha puesto en marcha. En este ambicioso y prometedor esquema de trabajo que el Gobierno se ha impuesto, el Turismo está llamado a continuar desempeñando un rol fundamental."³⁵

En el sector de prensa de la página Web de la Secretaría de Turismo, aparece un artículo publicado en *Infobae* de fecha del 27 de marzo de 2006. El contenido de esta nota anuncia de una primera vez en que la balanza turística ha mostrado un resultado positivo en el año 2005, donde los turistas que ingresaron al país son más que los que se fueron a países del exterior.

³⁵ En la sección "Mensaje" de la página Web www.turismo.gov.ar. Fecha extracción: 12 de octubre de 2008. Sin fecha de última actualización.

Asimismo, se dice que el turismo es la cuarta industria en orden de generar divisas para el país, con un total de ingresos para el año 2005 de 3.250 millones de dólares. Asimismo, se remarca el crecimiento sostenido que se viene experimentando en el sector del turismo.

Las cifras totales que se muestran incluyen al ingreso de divisas de bs dos tipos de turismo, interno y externo. Durante el período de vacaciones se puede advertir una estacionalidad que asciende en cantidades reales de gastos realizados y cantidad de personas.

En cita textual, vemos lo siguiente: “Durante los meses de enero y febrero de 2006, 315.470 extranjeros arribaron al país a través del Aeropuerto Internacional de Ezeiza, 16,1 por ciento más con respecto al mismo período del año anterior.”³⁶

La inversión en infraestructura hotelera también, registra una evolución en el sector, estimando pueda llegar a los 1.400 millones de pesos anuales.

En un estudio realizado por la Universidad Nacional de San Martín³⁷ del 9 de agosto de 2006, se destaca el crecimiento del turismo en el país en el 2005, con cifras que superan en tres veces el promedio mundial registrado. Como complemento, además, en este mismo año 2005 subió el nivel de gasto de los visitantes del exterior, con un promedio per cápita de 830 dólares.

En lo que hace al hospedaje registrado, un 20% de los que ingresan al país por el aeropuerto internacional van a hogares de familiares y amigos, considerados como gratuito por las estadísticas. Del restante 80%, casi la mitad, se ubica en hoteles de 4 y 5 estrellas, seguido en orden de importancia por los hoteles de 1, 2 y 3 estrellas, utilizados por el 21% de ellos. El resto se ubica en diferentes opciones de hostales, cabañas o formas alternativas.

Los turistas contratan paquetes turísticos en el 33,5% de los casos, que incluyen la totalidad de los productos para llevar adelante las actividades programadas. Otro 26,7% organiza su viaje en forma particular; un 22,1% deja a otras personas de su confianza que se lo organicen y un 17,7% confía a la agencia de viaje el armado del mismo.

El promedio de días en el país en que se permanece recorriendo las distintas alternativas disponibles es de 12,4 días, configurando unas verdaderas vacaciones. El motivo del viaje remite al ocio o las vacaciones como principal razón con el 60,4%. Los que vienen por negocios se acercan al 20%, quedando el 16,5% para las visitas a familiares y amigos, y el restante 3% para otro tipo de motivos menos comunes.

Todo estudio de mercado, necesita conocer las necesidades. Para entender lo que implica las necesidades de las personas en general, se toman los conceptos especializados en comportamiento del consumidor³⁸.

³⁶ Web www.turismo.gov.ar. Fecha extracción: 12 de abril de 2008. Sin fecha de última actualización.

³⁷ CiDeTur; *Cada vez llegan más turistas a la Argentina*, Universidad Nacional de San Martín, Buenos Aires, 2006.

³⁸ Schiffman, Leon y Lazar Kanuk, Leslie; *Comportamiento del consumidor*, Prentice Hall, México, 1997.

Todas las personas tienen necesidades, sean innatas o adquiridas. Las necesidades innatas son fisiológicas y hacen a la supervivencia, por lo que son consideradas como necesidades primarias. Las necesidades secundarias o adquiridas se moldean en base al aprendizaje cultural y ambiental, estando determinadas por factores psicológicos y sociales que van más allá de la satisfacción primaria básica para la subsistencia.

Las necesidades varían entre las personas, así como la forma de encontrar su satisfacción. También, se da la aparición de distintas necesidades en las diversas etapas por las que va pasando una persona a lo largo de su evolución biológica, psicológica y social. “El surgimiento de una clase particular de necesidades en un punto específico del tiempo puede ser causado por estímulos internos que se encuentran en la condición fisiológica, procesos cognoscitivos o emocionales del individuo, o por estímulos que proceden del ambiente externo.”³⁹

El segundo concepto relevante para los estudios de mercado es el relativo a los deseos⁴⁰. Los deseos están moldeados tanto por la personalidad como por la cultura de cada una de las personas, de forma interrelacionada. Los deseos se comprenden en la forma como son elegidos los objetos que van a concretar la satisfacción de las necesidades. Para la definición de deseo, los autores proponen entenderla del siguiente modo: “**Deseo humano**. La forma que adopta una necesidad humana tal como lo configura la cultura y la personalidad del individuo.”⁴¹

A medida que una sociedad va pasando a etapas más avanzadas, los deseos de los consumidores aumentan. Asimismo, la aparición de nuevos productos que satisfacen los deseos de los consumidores va presentando una multiplicidad de alternativas tentadoras para los compradores y usuarios.

Cabe destacar, retomando a Schiffman, que el consumo personal es el que se presenta en forma constante en todos los tipos de comportamiento de las personas, ya que cada individuo tenga la edad y características de que se trate, para vivir en una sociedad debe asumir su papel de comprador o usuario, o ambos a la vez.

Por eso mismo, consumir es propio de todas las personas en el preciso instante que su misma supervivencia las lleva a este proceso inevitable de la vida.

Para los estudios de mercado, importa saber diferenciar a los compradores de los usuarios. En ese sentido, se puede determinar lo siguiente: “La persona que compra un producto no siempre es la usuaria, o la única usuaria, del producto

³⁹ Schiffman, Leon y Lazar Kanuk, Leslie; *Ob. Cit.*, Pág. 105.

⁴⁰ Kotler, Philip y Armstrong, Gary; *Fundamentos de Mercadotecnia*, Prentice Hall Hispanoamericana SA, México, 1991.

⁴¹ Kotler, Philip y Armstrong, Gary; *Ob. Cit.*, Pág. 6.

en cuestión. Ni es el comprador necesariamente la persona que toma la decisión de compra.”⁴²

Por lo tanto, los compradores muchas veces no son los usuarios o los únicos usuarios de lo adquirido. Por eso mismo, muchas veces quienes compran no son los que han decidido dicha compra. Desde el punto de vista de la mercadotecnia, importa conocer al decisor de la compra para quien deben dirigirse las acciones promocionales que impactarán en los beneficios obtenidos.

Los consumidores y compradores tienen diferencias que necesitan ser conocidas por quienes diseñan las estrategias comerciales de los productos de las compañías. Al comprender el comportamiento del consumidor, se llega a anticipar la manera de reaccionar de los consumidores ante las señales de información y la mejor forma de transmitirla para ser captada y retenida. Así, los especialistas que llegan a entender el comportamiento del consumidor, adquieren una gran ventaja competitiva en el mercado.

Las preferencias de los consumidores no son estáticas y presentan una evolución influenciada tanto por los factores internos propios de cada persona, como por las acciones externas desarrolladas desde la sociedad y sus instituciones. Asimismo, la diversificación en las preferencias es una constante hallable en el mercado actual, donde cada vez se presentan nuevas y más novedosas posibilidades.

Los clientes de las compañías⁴³ son aquellos que compran los productos ofrecidos en el mercado. En los negocios actuales, la posición dominante la ocupan los clientes, quienes comienzan a adoptar las marcas de las empresas que les ofrecen las mejores condiciones.

Una de las citas más ilustrativas, dice lo siguiente: “Los clientes de la empresa dejaron de mostrarse tolerantes ante el abuso de los proveedores que condescendían en servirles sus pedidos. Se negaron a admitir precios más altos, menor calidad y horroroso servicio, sólo para obtener lo que necesitaban.”⁴⁴

La economía del cliente está en todo su despliegue y las empresas advierten las consecuencias de ello. El cliente tiene en sus manos el poder de decisión y sabe usarlo; es independiente y exige precio, calidad y buen servicio. Los clientes van aprendiendo como compradores más preparados e informados de sus posibilidades y ventajas. Como consecuencia, los clientes buscan alternativas, comparan precios y beneficios, aceptando la que consideran como mejor opción.

⁴² Schiffman, León y Lazar Kanuk, Leslie; *Ob. Cit.*, Pág. 8.

⁴³ Hammer, Michael; *La Agenda. Nuevas ideas empresariales prácticas y valiosas*, Grupo Editorial Planeta SAIC – Ediciones Deusto SA, Buenos Aires, 2005.

⁴⁴ Hammer, Michael; *Ob. Cit.*, Pág. 20.

Las empresas que entendieron el nuevo lugar ocupado por el cliente, se abocaron en desarrollar estrategias de gestión que hicieron posible la reducción de costos, el control de la calidad, la eficiencia y eficacia en la organización. Dos son las premisas sobre las que se asientan para poder competir en forma apropiada: la innovación y la producción constantes.

Se pasa a conocer el tipo de clientes, de acuerdo a su clasificación⁴⁵.

En principio, los clientes son los destinatarios de las acciones comerciales que permiten alcanzar los objetivos comerciales de las empresas. Son de una importancia real, a partir de conformarse en el agente que aporta beneficios a la compañía por medio de la realización del acto de compra.

Al respecto, los distintos tipos de destinatarios clientes de las acciones son los siguientes:

- Prospectos.
- Clientes potenciales.
- Clientes nuevos.
- Clientes actuales.
- Clientes abandonadores o perdidos.
- Viejos clientes.

Los prospectos se conforman de personas que integran la base de datos, pero que no han sido calificados en función de su capacidad de pago o el grado de necesidad manifestado por el producto brindado. Lo que se hace con estos componentes es conocerlos y clasificarlos para futuras condiciones que los puedan incorporar.

Por su parte, se comprende como “**Clientes potenciales:** aquellos prospectos ya calificados y en los que hemos determinado que necesitan en algún grado nuestro producto o servicio y que poseen la capacidad de pago para adquirirlos...”⁴⁶

Los nuevos clientes se conforman de quienes ya han realizado una compra en la empresa y que por lo tanto, han pasado por el acto de compra en los locales, con una apreciación determinada.

Los clientes actuales presentan regularidad en su compra, siendo activos o pasivos. Los clientes activos compran con una mayor frecuencia los productos ofertados por la compañía, mientras los pasivos lo hacen en forma esporádica. Desde el punto de vista de la facturación, los clientes activos soportan el peso de la facturación, establecida en base al promedio general de compra.

⁴⁵ Giorgis, Martín; Kerkebe Lama, Roberto y Bellone, Julio; *Ventas. Herramientas para aumentar la facturación*, Arte Gráfico Editorial Argentino, Buenos Aires, 2006.

⁴⁶ Giorgis, Martín; Kerkebe Lama, Roberto y Bellone, Julio; *Ob. Cit.*, Pág. 52.

Los clientes abandonadores o perdidos son los que han dejado de comprar o lo hacen con menor frecuencia que los clientes actuales pasivos, por lo que su ganancia resulta insignificante.

Los viejos clientes son aquellos que estando satisfechos, no necesitan de servicios de parte de la empresa, en un momento determinado. Este tipo de clientes no debe ser olvidado, ya que son potenciales generadores de nuevos negocios para las empresas.

Una vez establecido el tipo de cliente, se diseñan las acciones comerciales mejores para desenvolverse entre los que corresponda, de ahí la relevancia de su clasificación apropiada.

En las teorías referidas a las necesidades de los consumidores⁴⁷, se las presenta como la base de toda la comercialización moderna. “La clave para la supervivencia de una empresa, su rentabilidad y crecimiento en un ambiente altamente competitivo, es su capacidad para identificar y satisfacer mejor y más rápidamente que la competencia las necesidades insatisfechas de los consumidores.”⁴⁸

Estos autores establecen que las necesidades no son creadas, sino que son aprovechadas para diseñar estrategias de productos que las satisfagan. Las empresas que comprenden la forma de satisfacer las necesidades de un mercado determinado, encuentran un negocio rentable; mientras que aquellas que no lo hacen, son conducidas al fracaso.

En otro de los libros⁴⁹ se han desarrollado los conceptos generales de la comercialización, aplicados a la hotelería y el turismo.

Ante todo, la **‘Industria de la hospitalidad** (se compone de) Industrias de servicio de alimentos y alojamiento, junto con sus grupos de apoyo.”⁵⁰

La orientación general que subyace a la comprensión del sector de hotelería turística, en coincidencia con la teoría del marketing uno a uno o personal, puede expresarse en el remate de una anécdota que dice: “*Su principal interés era servir al huésped...la prioridad de la empresa es un huésped satisfecho.*” (Letra itálica en el original).⁵¹

El foco de atención en el cliente parte de la alta gerencia y se transmite a lo largo del resto de los miembros que conforman la compañía (sean externos o internos). En cuanto a los empleados tienen que ser estimulados desde los líderes de la organización para poner interés y dedicación responsable en la

⁴⁷ Schiffman, Leon y Lazar Kanuk, Leslie; *Comportamiento del consumidor*, Prentice Hall, México, 1997.

⁴⁸ Schiffman, Leon y Lazar Kanuk, Leslie; *Ob. Cit.*, Pág. 93.

⁴⁹ Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo*, Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1997.

⁵⁰ Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Ob. Cit.*, Pág. 41.

⁵¹ Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Ob. Cit.*, Pág. 21.

tarea que desempeñan, consistente en servicios para los clientes, ya que son su cara visible. La ubicación en primer lugar del cliente, genera beneficios adicionales a la empresa por sobre los del promedio con una rentabilidad mejor y sostenida en el tiempo.

En cuanto al tema de las necesidades en hotelería para el turismo, se manifiestan a través del deseo de los turistas que esperan hallar los productos que mejor los satisfagan, de acuerdo a los recursos que disponen.

En la actualidad, la evolución de la sociedad, ha creado un cliente más exigente y diversificado, que busca calidad y eficiencia. Algunas de las veces, los hoteles escogidos responden a necesidades de prestigio y reconocimiento, otras a necesidades de diversión, descanso y vínculos sociales.

De acuerdo al tipo de serie de necesidades que tengan que ser cubiertas en cada caso, se opta por los productos que se disponen en el mercado. “De esta forma, una persona de negocios pagará más por los productos relacionados con la hospitalidad y los viajes y que ahorren tiempo.”⁵²

Para el caso de los clientes que recurren a la compra reiterada de un mismo producto, la mercadotecnia de relaciones advierte acerca de la rentabilidad mayor que se puede obtener, ya sea aplicando venta cruzada, promociones, etc. Un caso de aplicación de este tipo de estrategias comerciales es el que se da con aquellos clientes que compran productos grandes y complejos como instalaciones para convenciones y grandes eventos, donde la venta del producto es el primer paso de la relación. Luego de ello, comienzan a intervenir aspectos relativos a la infraestructura para hospedaje de visitantes, los servicios de salón accesorios, comidas, etc.

Desde el punto de vista de la empresa⁵³, la demanda favorable de un producto o servicio remite a la cantidad vendida en un lugar y período determinados. En esta línea de pensamiento existe una demanda de mercado o una demanda global determinada de un segmento definido, además de la demanda de la empresa o la marca de que se trate.

La demanda de mercado o global es la que determina la cantidad de ventas efectuadas en el mercado, en un lugar y período, del conjunto de marcas y empresas en competencia. Se compone de las ventas de todos los competidores en total.

La demanda de la empresa o marca es la parte de la demanda global que corresponde a la cuota de mercado de la marca o la empresa de que se trate.

Los determinantes de la demanda pueden ser internos y de control de la empresa o externos, estando fuera del manejo de la firma. “Los factores bajo control de la empresa son esencialmente los instrumentos de marketing operativo que la empresa puede manejar para actuar sobre la demanda,

⁵² Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Ob. Cit.*, Pág. 26.

⁵³ Litrenta, Javier; *Marketing. Estrategias para captar y retener clientes*, Arte Gráfico Editorial Argentino SA, Buenos Aires, 2006.

frecuentemente denominadas las cuatro P (producto, plaza o distribución, precio y promoción).”⁵⁴

Desde el foco puesto en el comprador, las 4 P se convierten en lo siguiente:

- Producto en Solución.
- Precio en Costo.
- Plaza en Conveniencia.
- Promoción en Comunicación.

Los factores que se hallan fuera del control de la empresa son el conjunto de restricciones y situaciones en las que se debe hacer frente en el mercado, sin poder influir en ellas.

Las restricciones externas que se presentan en el mercado son las siguientes:

- Los clientes con sus necesidades, gustos, preferencias y percepciones. La compañía tiene que generar los satisfactores mejor valorados por los clientes y usuarios.
- La competencia es una premisa presente que condiciona la definición apropiada de ventajas diferenciales para poder distinguirse como empresa.
- Los canales de distribución que colaboran con la empresa en la colocación del producto, si bien conservan sus propios intereses.
- La misma compañía cuenta con recursos que tienen que adaptarse al plan de acción comercial de la forma más conveniente a la maximización de beneficios.
- Las limitaciones externas del tipo factores del contexto, económicos, sociales, ecológicos, climáticos, etc. Estos factores influyen en el nivel de demanda, sobre todo en lo que hace al movimiento de las personas como turistas transitorios.

Para el caso de cualquiera de los factores externos en los que no se llega a tener una incidencia propia, conviene identificarlos para medir el impacto esperable. Con ello, se puede llegar a prever y predecir la evolución futura de la demanda, sobre todo si se trata de situaciones generadas por el clima u otro tipo de fenómeno estacional rotativo.

La demanda en el análisis de los atractivos de un mercado ocupa el centro de los estudios en los negocios de las empresas. “La demanda global se estructura de forma diferente según se trate de demanda de consumidores o demanda de clientes industriales, y según se trate de bienes consumibles, duraderos o de servicios.”⁵⁵

La demanda de consumo se calcula teniendo en cuenta al número de unidades de consumo y la cantidad consumida por unidad.

La demanda de servicios de consumo se determina como en el caso de los productos. Este cálculo se basa en el número de unidades potenciales de consumo y en la frecuencia de utilización del servicio. Los servicios tienen

⁵⁴ Litrenta, Javier; *Ob. Cit.*, Pág. 69.

⁵⁵ Litrenta, Javier; *Ob. Cit.*, Pág. 70.

características distintivas propias que importan en el establecimiento de las modalidades que adquiere la demanda.

Todos los servicios se caracterizan por ser: intangibles, heterogéneos, no son almacenables y son inseparables de la persona que lo presta.

La intangibilidad remite a la inmaterialidad del servicio. Al momento de la producción del servicio, se realiza el consumo del mismo, convirtiéndose en un momento único e irrepetible como tal.

La heterogeneidad refiere a la variedad en que pueden presentarse los servicios. La manera como se llega al servicio está influenciada en su calidad, por la demanda, habilidades y desempeño que condicionan la calidad final.

Los servicios no se pueden almacenar para ser consumidos en otro momento. Asimismo, el usuario tampoco puede almacenar y guardar servicios.

La inseparabilidad del servicio con la persona prestataria, conduce a que se presenten ambos en forma simultánea. El contacto establecido entre las personas intervinientes en el acto del servicio es constitutivo del mismo.

En el texto dedicado a la comercialización hotelera y turística⁵⁶, la demanda de los usuarios se entiende como el poder de compra del cliente a partir de la elección de los productos y servicios que mejor satisfacen a los deseos que se le presentan. En este sentido, mientras los consumidores tienen deseos múltiples muchas veces estimulados, los recursos para adquirirlos son limitados. A partir de esta realidad vivida por el cliente, las opciones que se le presenten en el mercado serán favorecidas por su elección cuando perciba que obtiene la máxima satisfacción por el dinero que paga.

Desde la demanda de hotelería para turistas, en la base se hallan los hoteles que proporcionan servicios básicos, precio accesible y conveniencia. En el otro extremo, existen las grandes cadenas que ofrecen comodidad, lujo y clase. “Las personas eligen los productos cuyos beneficios producen la máxima satisfacción, dependiendo de sus deseos y recursos.”⁵⁷

El concepto de producto abarca además de los objetos físicos y los servicios, donde quedan incluidos las personas, lugares, organizaciones e ideas. Cada consumidor se encarga de optar por los restaurantes, lugares de vacaciones, líneas aéreas, organizaciones e ideas que prefiere. Por ello, para diseñar un producto con demanda se debe conocer las preferencias de los consumidores y la forma como perciben los máximos beneficios.

Los especialistas en mercadotecnia se preocupan por determinar el nivel, tiempo y composición de la demanda de productos y servicios a disponer en la empresa. En distintas etapas puede presentarse una demanda adecuada, irregular, excesiva o incluso, puede estar ausente. De allí que los encargados del diseño de estrategias comerciales tengan que, a veces, buscar e incrementar la demanda, modificarla e incluso, reducirla. En este sentido, un

⁵⁶ Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo*, Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1997.

⁵⁷ Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Ob. Cit.*, Pág. 25.

hotel que funciona con el 75% de su ocupación lo hace bastante bien. Justamente, en la industria del turismo hotelero se presentan períodos de alta y baja demanda de forma estacional.

Un problema que enfrenta la industria de este sector de hotelería es la excesiva capacidad de servicios en relación con la demanda. Sea por los incentivos de los gobiernos al turismo hotelero, el orgullo de grandes estructuras, la inconsulta con los especialistas en hotelería o los mitos acerca del crecimiento poblacional y turístico.

Para abarcar la demanda de los clientes usuarios de los hoteles, se pasa a referir lo relativo a los turistas de nuestro país. Al respecto, se toman los datos hallados en una publicación especial editada por el diario *Clarín*⁵⁸, dado que contiene información actualizada sobre las condiciones del sector.

Las oportunidades para el desarrollo de propuestas en el sector resultan apropiadas en el enfoque hacia los segmentos de turismo interno y receptivo.

Las demandas que aparecen son múltiples y diversas. Puede tratarse de turistas locales o extranjeros que optan por paquetes o las alternativas para viajeros más independientes. A veces, los turistas se concentran en una zona puntual, mientras en otras ocasiones pueden abarcar distintos puntos que llevan a recorrer el país. Inclusive, existen nichos para turistas extranjeros que vienen a aprender tango, realizarse operaciones estéticas o conocer gente mientras vacacionan (como puede ser el caso del turismo gay).

Un aspecto importante del turismo, consiste en que: "...se trata de un negocio cambiante, sujeto a modas, y es necesario anticiparse a las tendencias para ofrecer valor agregado a la cartera de clientes."⁵⁹

Asimismo, como una forma de anticiparse a la moda, conviene tener una cobertura nacional de los ofrecimientos en turismo, ya que aunque el foco sea local, con orientación en una zona o provincia, cuando se produzca un cambio de gusto, se estará preparado a ello. Si bien no es necesario ni obligatorio contar con un conocimiento específico en turismo para ejercer cualquiera de las actividades referidas a la demanda en el sector, es importante tener especialistas que puedan aportar ideas provechosas.

Los objetivos de los clientes determinan la demanda en materia de turismo y hotelería. A continuación se detallan los diferentes objetivos que segmentan el mercado presente:

- Vacaciones familiares.
- Mochileros.
- Paseos culturales.
- Viajes gourmet.
- Turismo de solos y solas.
- Turismo gay.
- Turismo aventura.

⁵⁸ Clarín; *Pymes +. La revista de Clarín para las Pymes y el comercio*, Buenos Aires, marzo de 2007, números 36 y 37.

⁵⁹ Clarín; "Cuando el ocio es rentable", en *Pymes +. La revista de Clarín para las Pymes y el comercio*, Suplemento *Negocios para armar*, Buenos Aires, marzo de 2007, número 37, Pág. 12.

- Turismo ecológico.
- Turismo estudiantil.
- Actividades deportivas (golf, pesca, polo, etc.).
- Paquetes todo incluido.
- Viajes de negocios.
- Viajes de incentivos corporativos.

En todos los casos, se trata de ofrecer un servicio de turismo a medida y de alta calidad. El boca a boca funciona muy bien en las recomendaciones referidas al turismo, atrayendo nuevos clientes. Es una fuente que genera confianza entre quienes tienen interés en visitar y alojarse en otro lugar, del cual se desconocen los productos y servicios.

Para los mejores consejos, siempre tiene que conocerse las posibilidades del lugar y su gente, así como el valor percibido por el cliente.

Otro de los temas de interés en el rubro de la hotelería y su demanda, lo muestra un artículo⁶⁰, consistente en una entrevista efectuada en el Salón Internacional de Viajes Corporativos y de Incentivo. Este sector, parte del referido al turismo, está también considerado como en franco crecimiento exponencial en nuestro país.

En esta nota, entonces, se señala un punto relevante para los hoteles dedicados al turismo: "...hay que estar todo el tiempo recordándole a las agencias que existís para que te manden pasajeros. Como en esta industria hay mucho vínculo con el cliente, es importante ser simpático y caerles bien."⁶¹ Asimismo, la asistencia a las ferias y exposiciones sirven como recordatorio importante para los proveedores que se acercan a la demanda y la contactan. También, estos eventos sirven para conocerse y realizar acuerdos de mutuos beneficios con los distintos agentes del sistema.

Todo auxilia en la cobertura apropiada de la demanda como una oportunidad de negocio para ser aprovechada.

Como refuerzo de la importancia que tiene la asistencia a las ferias turísticas más importantes, presentamos el resultado de una encuesta realizada por *Réport Américas*⁶².

Se trata de una suscripción que diariamente envía noticias en forma directa a los que se hallan interesados en turismo, en el correo personal que se indique.

El resultado de la encuesta realizada entre los lectores establece que la mayoría de los encuestados, asiste a las ferias turísticas más importantes. Se pasa a reproducir el gráfico.

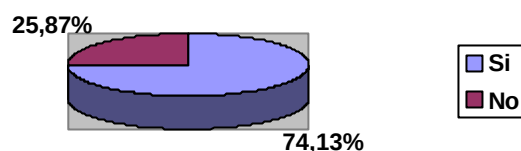
⁶⁰ Gorodisch, Mariano; "Todo para empresarios que viajan", en *Pymes +. La revista de Clarín para las Pymes y el comercio*, Suplemento *Negocios para armar*, Buenos Aires, marzo de 2007, número 36.

⁶¹ Gorodisch, Mariano; *Ob. Cit.*, Pág. 29.

⁶² Réport Américas; "Resumen informativo para la industria turística Latinoamericana (21 países)", en www.newgatemediamedia.com Fecha de extracción: 5 de mayo de 2008. Fecha de última actualización: mayo 07/07.

Gráfico N° 1:

Resultado encuesta. ¿Suele asistir a las ferias turísticas más importantes?



Fuente: Réport Américas; "Resumen informativo para la industria turística Latinoamericana (21 países)", en www.newgatemedi.com. Fecha de extracción: 5 de mayo de 2007. Fecha de última actualización: mayo 07/07.

La diversidad de demandas en materia de turismo, encuentra una buena satisfacción en los aspectos relativos a la diversidad de paisajes, cultura (muy valorada en las expresiones locales como ser el tango y el folclore) y hotelería.

Entre la diversidad de opciones, por ejemplo, a nivel de estilos diferenciados, entre los turistas extranjeros de mayor poder adquisitivo se puede dar una preferencia por los hoteles de campo que ofrecen un tipo de hospedaje que se completa con actividades rurales, como paseos a caballo o en sulky. "Dependiendo de la época del año, organizan un promedio de seis a ocho eventos por mes y, en los últimos doce meses **la facturación aumentó un 20%.**"⁶³

Así como existe este tipo de demanda para quienes desean pagar un tipo de hospitalidad más costoso, también hay productos disponibles para los turistas en general jóvenes que buscan alternativas más económicas. Con esta idea, se han desarrollado los denominados *hostels*, que ofrecen una cama donde dormir por un pago que va de 10 a 20 dólares por noche. Al respecto: "El 90% de los que pasan sus noches en alguno de ellos tiene entre 18 y 25 años. El 60% es europeo y el 40% viene de algún país de América, Australia o Nueva Zelanda."⁶⁴

Entre estos dos tipos extremos de posibilidades, se hallan la multiplicidad de hoteles de distintas dimensiones, servicios y productos. En este sentido, tanto las grandes ciudades como los lugares turísticos apartados presentan alternativas adecuadas a diferentes segmentos presentes en el mercado.

Para cerrar el análisis acerca de la demanda de turismo hotelero, pasamos a ver la repercusión que se ve en la elección de los jóvenes por la carrera de

⁶³ Clarín; *Pymes +. La revista de Clarín para las Pymes y el comercio*, Buenos Aires, marzo de 2007, números 37, Pág. 50.

⁶⁴ Clarín; *Pymes +. La revista de Clarín para las Pymes y el comercio*, Buenos Aires, marzo de 2007, números 37, Pág. 52.

turismo. En este sentido, en un artículo aparecido en el diario *La Nación*⁶⁵, las universidades dedicadas a las carreras de turismo (11 correspondientes a la esfera pública y 15 a la privada), aconsejan a los alumnos encaminarse hacia emprendimientos hoteleros de tipo no convencionales, para hallar un nicho diferencial en el cual trabajar.

La variación en la demanda del mercado turístico conlleva a la incorporación en los planes de estudio de materias variadas que van desde la geografía, cultura, historia, sociología, antropología, idiomas, marketing, legislación del sector, ecología, relaciones públicas, folclore, administración, etc. Asimismo, algunas de las carreras se especializan en cuestiones relativas a la gestión hotelera del turismo. De hecho, el mayor interés lo viene generando todo lo relativo a la hotelería que suele despertar una gran motivación por parte de los alumnos.

Otra de las razones que conducen a estudiar la administración hotelera es la percepción de un tipo de profesión que se basa en las relaciones interpersonales dadas en los servicios y que hacen al trabajo dentro de un ambiente reconfortante. Al respecto, el desempeño dentro de hoteles y en contacto con gente turista se vincula con un contexto muy agradable.

En este artículo, asimismo, se destaca la aparición de demanda de personal en el sector de la hotelería, a partir del crecimiento registrado en nuestro país en el turismo. De este modo, el problema de la inserción laboral luego de los estudios no aparece como problemático, sino como un espacio de expansión actual.

El desafío más importante en el tema de la demanda parece estar dado por la conservación y quizás expansión del turismo hotelero en todas sus formas, más allá de las oportunidades coyunturales que se vienen dando por el fenómeno derivado de la devaluación de la moneda.

El grado de satisfacción de los turistas⁶⁶ se define en base a las respuestas obtenidas en encuestas llevadas a cabo entre los visitantes. Se trata de un concepto que incluye a los servicios de alojamiento, gastronomía, esparcimiento, atención al cliente, compras, limpieza y orden, atractivos del tipo dado en la naturaleza y el paisaje.

Al respecto, en líneas generales, se advierte un alto grado de satisfacción sobre los distintos factores de los productos turísticos, en relación directa con las motivaciones que llevaron a los turistas a elegir los lugares de la Argentina como destino.

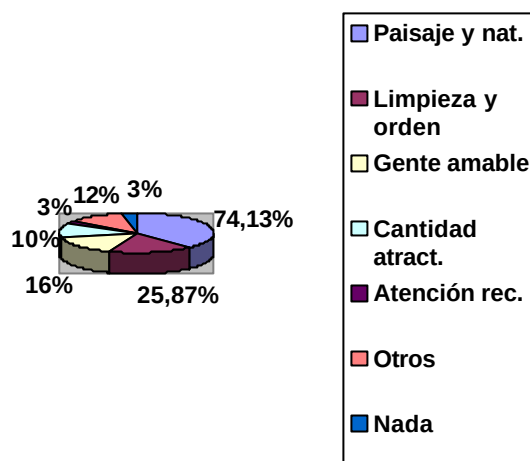
En los datos obtenidos, se advierte un mayor grado de satisfacción en cuanto a los aspectos medioambientales dados por el paisaje y la naturaleza. Le sigue en orden la amabilidad de la gente que se ha contactado, la limpieza y el orden y la cantidad de atractivos. La atención recibida y la ausencia de satisfacción se dan con el menor porcentaje.

Gráfico N° 2:

⁶⁵ La Nación; “Las carreras de turismo crecen y se amoldan a las nuevas demandas”, en la sección Cultura, Buenos Aires, 16 de diciembre de 2002.

⁶⁶ Consejo Federal de Inversiones; *Oferta y demanda turística*, Buenos Aires, 2007.

Grado de satisfacción del turista.



Fuente: Consejo Federal de Inversiones; *Oferta y demanda turística*, Buenos Aires, 2007.

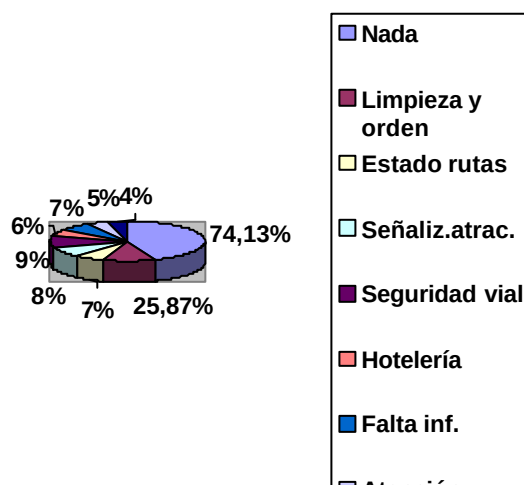
Como complemento al conocimiento del grado de satisfacción, se toman en cuenta los aspectos referidos a la insatisfacción de los turistas.

La respuesta obtenida en forma mayoritaria fue nada.

De todos modos, se han indicado como insatisfacción la limpieza y el orden, la señalización deficiente de los atractivos y la falta de seguridad vial. En menor medida, son insatisfactorios la hotelería, la falta de información, la atención y en último término los precios en general.

Lo que debe destacarse es la necesidad de atender a los factores que determinan algún grado de insatisfacción en el turista, los cuales tienen que ser tomados en cuenta porque son vistos en forma negativa y es lo que impacta entre los clientes con bastante fuerza.

Gráfico N° 3: Grado de insatisfacción del turista.



Fuente: Consejo Federal de Inversiones; *Oferta y demanda turística*, Buenos Aires, 2007.

Además del estudio precedente, una revista del sector⁶⁷, brinda información complementaria, extraída de un informe de la Secretaría de Turismo de la Nación encargado a la consultora Aresco, cuya titularidad la ejerce el Lic. Julio Aurelio.

En concreto, en una escala de 1 a 10, la valoración promedio de la calidad del servicio recibido, fue de 7,86 de parte de turistas nacionales y extranjeros encuestados. Por su parte, la atención, ha merecido un promedio de 8,44. Estos estándares son superiores a los registrados por la publicación, en una encuesta similar realizada en el año anterior.

Al ampliar los datos, se llega a advertir que el 90% de los turistas nacionales tienen una opinión positiva en lo que hace a la calidad de los servicios, en comparación con su visita anterior. En cambio, para los turistas extranjeros el porcentaje es menor con el 86,1%. Entre quienes mejor se ha valorado este aspecto, están los visitantes provenientes de países limítrofes y quienes vienen con frecuencia. En cuanto a las diferencias regionales, el litoral es la zona que muestra un mayor grado de satisfacción, con el 60% que advierte una mejora en los servicios y la calidad de la atención.

El desglose de las actividades de satisfacción de los servicios es el siguiente:

- Atractivos turísticos y paseos: 8,9.
- Alojamientos: 8,37.
- Entretenimientos y actividades culturales y recreativas: 8,33.
- Gastronomía: 8,28.
- Centros de compras: 8,25.
- Comunicaciones, telefonía e Internet: 8,12.
- Bancos, cajeros automáticos: 8,01.
- Transporte de larga y media distancia: 7,95.
- Servicios de seguridad: 7,84.
- Iluminación pública: 7,83.
- Prestadores: 7,76.
- Centros de información: 7,62.
- Transporte local: 7,57.
- Carteles y señalización: 7,53.
- Cuidado ambiental: 6,66.
- Limpieza, higiene y baños públicos: 6,64.

En lo que refiere a la calidad de atención, lo mejor evaluado fue el trato recibido con un promedio de 8,67, seguido por el nivel de información en 8,33 y la capacidad para resolver problemas con 8,2.

Al momento de planificar las vacaciones, los turistas colocan en primer lugar el gusto por los atractivos del destino (51,2% y 61,5% en nacionales y extranjeros) y en segundo lugar el precio (25,1% y 23% en nacionales y extranjeros).

Resulta relevante también, cuidar la imagen que se ofrece al turista por medio de elementos que hacen a la limpieza, seguridad, señalización, mobiliario

⁶⁷ Travelbuy; “La Agencia de Viajes Argentina”, en *Revista Travelbuy*, Buenos Aires, número 918, año 18, 11 de noviembre de 2006.

urbano, iluminación y conservación. Asimismo, se deben atender las actividades complementarias: música, danza, folclore, teatro y deportes. Todo ello, hace a la atracción de los visitantes de este segmento.

Los paquetes turísticos culturales bien diseñados, dan cabida a la historia y las tradiciones. En tal sentido, se presentan edificios con contenido de historia y arte, cuarteles, molinos, castillos, conventos, cárceles antiguas, cuevas, etc.

El turismo cultural constituye un segmento turístico en expansión. Los consumidores de este tipo, buscan un contacto más directo con el patrimonio y la cultura. La demanda de este tipo de turismo presenta la ventaja de no ser estacional.

El denominado turismo accesible⁶⁸ refiere a las actividades de tiempo libre y recreación que hacen posible la plena integración desde lo funcional y psicológico de las personas con capacidades restringidas, para conseguir su plena satisfacción personal y social. Puede tratarse de personas con una deficiencia física transitoria, cronológica o antropométrica.

Están incluidos los segmentos de la tercera edad, familias con niños pequeños, discapacitados temporales (embarazadas, enyesados) y permanentes. En las estadísticas se conforma el segmento de un 40% de la población mundial, por lo que destaca su importancia como negocio.

Para satisfacer estos segmentos, debe atenderse a requerimientos especiales en infraestructura y equipamiento, así como a la calidad del servicio con sus atenciones especializadas. Las actividades turísticas que se programen para este segmento, sean en un medio urbano o rural, demandan de la eliminación de barreras urbanísticas y arquitectónicas.

El turismo de aventura⁶⁹ agrupa a un segmento de visitantes que gustan de realizar actividades especiales, como protagonistas del paisaje, dejando de lado la pasividad del observador simple. Las actividades comprendidas en el denominado turismo de aventura son: trekking, mountain bike, kayak, cabalgatas, rafting, rapell, tirolesa, etc. Algunas de estas actividades demandan de un estado físico determinado, mientras otras pueden adaptarse a las personas.

En la Argentina y en especial, en las zonas de sierras y montañas, se poseen un conjunto importante de ofertas adaptables a las múltiples demandas del segmento. “Desde un trekking por alta montaña a más de 4000 m.s.n.m. de varios días de duración, pasando por paseos por bosques milenarios, kayak en ríos de aguas blancas o en tranquilos lagos hasta escaladas en roca o sobre los hielos de los gigantescos glaciares del sur.”⁷⁰

El turismo de aventura y los deportes extremos tienden a un aumento de adeptos en todo el mundo. La Argentina en particular, viene siendo uno de los

⁶⁸ Aznarez, Jorge; “Turismo de aventura en Argentina”, en www.welcomeargentina.com. Fecha de extracción: 23 de septiembre de 2008.

⁶⁹ www.turismoaccesible.com.ar. Fecha última actualización: 2007. Fecha de extracción: 23 de septiembre de 2008.

⁷⁰ Aznarez, Jorge; Ob. Cit.

escenarios preferidos para practicarlos. El relieve hallable en el país, conjuga una diversidad apropiada. En ese sentido, pueden hallarse las llanuras extensas de las pampas, los caudalosos ríos de la cordillera, las altas cumbres de montañas y volcanes y las profundas aguas del océano.

La demanda de este tipo de segmentos viene dada por la práctica de actividades deportivas en contacto con la naturaleza, desde una óptica conservacionista. Los diferentes grupos suelen optar por circuitos de distintos grados de dificultad, que hacen posible compartir excursiones en familia, o en forma individual.

Por sus mismas particularidades, el turismo de aventura requiere de equipamiento y entrenadores especializados que acompañan a los viajeros, proponiéndoles actividades específicas creadas para cada necesidad.

Entre los aspectos a determinar desde la demanda hotelera está la manera como se define la oferta. Al respecto, tenemos que: “En economía, **oferta** se define como la cantidad de bienes y servicios que los productores están dispuestos a ofrecer a un precio y condiciones dadas, en un determinado momento. **Oferta** también se define como la cantidad de productos y servicios disponibles para ser consumidos.”⁷¹

Para el caso de las ofertas en hotelería turística, el enfoque apropiado es el que se orienta hacia el mercado, ofreciendo a los clientes aquello que necesitan, desean y satisface mejor sus expectativas.

La Encuesta de Ocupación Hotelera releva información de los establecimientos hoteleros y para-hoteleros, diferenciando su categoría, habitaciones y plazas. Para el caso de los establecimientos para-hoteleros se especifica su denominación. Las plazas refieren a cada una de las ocupaciones que pueden realizarse por la persona en forma individual (caso de cama doble para dos personas). Cada encuesta es obligatoria y debe ser respondida por los mismos establecimientos encuestados. Cuando se dispongan de medios electrónicos se incorporarán para agilizar la comunicación y respuestas dadas a los organismos oficiales que las solicitan. Los fines son netamente estadísticos, respetando el anonimato y datos particulares que puedan individualizar al encuestado en forma individual.

El objetivo de la encuesta consiste en: “Medir el impacto del turismo internacional e interno sobre la actividad de los establecimientos hoteleros y para-hoteleros, para elaborar indicadores que permitan medir, desde la óptica de la oferta, la evolución de la actividad y el empleo del sector (personal ocupado), así como la oferta y utilización de la infraestructura y la evolución de las tarifas...”⁷²

Las variables incluidas en el análisis hacen referencia a la disponibilidad de los establecimientos en su oferta y su ocupación real en base a la demanda registrada.

⁷¹ En <http://es.wikipedia.org/wiki/Oferta>. Fecha última actualización: 13 de abril de 2007. Fecha de extracción: 5 de mayo de 2008.

⁷² INDEC; “Metodología de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH)”, en www.turismo.gov.ar. Sin fecha última actualización. Fecha de extracción: 3 de mayo de 2008, Pág. 1.

La clasificación de los establecimientos, con su definición resulta de utilidad, por lo que se la desarrolla a continuación:

- Establecimientos hoteleros son los que incluyen a los categorizados como de 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas y los apart-hoteles.
- Establecimientos para-hoteleros son los hoteles sindicales, albergues, cabañas, bungalows, bed & breakfast, hosterías y residenciales.

En cuanto a la oferta disponible en alojamiento, mientras los hoteles tienen un total de establecimientos menor, poseen mayor cantidad de habitaciones y de plazas.

Los datos correspondientes a la oferta disponible de otros establecimientos colectivos indican que se cuenta una mayor cantidad de plazas por infraestructura individual. Los mismos precios llevan a que estos establecimientos deban tener una capacidad grande de albergue de las personas que hacen uso de los servicios.

Paradójicamente, en los dos extremos de los tipos de alojamiento, tales los hoteles de cinco estrellas y los camping, se observa la mayor cantidad promedio de habitaciones por establecimiento para el primer caso y de plazas, para el segundo caso. En los hoteles, cuanto más lujosos, los gastos son mayores y demandan de más ofertas en servicios y personal para ser rentables. Por su parte, los establecimientos que tienen una tarifa muy accesible, necesitan ampliar las ofertas disponibles para que sea un negocio beneficioso.

Entre los hoteles se puede ver el aumento en el promedio de las habitaciones por establecimiento, a medida que aumenta la categorización en estrellas.

Al comienzo, seguimiento y evaluación del diseño de cualquier emprendimiento, resulta de utilidad efectuar un diagnóstico realista de la situación del negocio. “Una cosa es discernir las oportunidades atractivas que existen en el ambiente y otra contar con las capacidades necesarias para tener éxito en estas oportunidades. Cada negocio requiere evaluar sus puntos fuertes y débiles periódicamente, utilizando una forma...”⁷³

A continuación, desplegamos el FODA del sector de hotelería turística.

⁷³ Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo*, Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1997, Pág. 65.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Precios accesibles al turista de mayor poder adquisitivo • Multiplicidad de formas de inversión hotelera • Crecimiento inversiones • Lugares tradicionales de turismo • Atracción turística • Eventos culturales múltiples • Facilidad de entrada • Profesionales capacitados • Cantidad importante de personal diverso • Identidad del habitante regional • Cultura admirada • Trabajadores disponibles para los servicios requeridos, estables y estacionales • Posibilidad de organizar actividades urbanas, rurales, en distintos tipos de entretenimientos diurnos y nocturnos • Multiplicidad de nichos • Variedad de estudios universitarios que capacitan en turismo • Artículos de interés • Artesanías de interés • Infraestructura apropiada para eventos • Organización total de eventos • Cultura en turismo • Cordialidad en trato al turista • Multiplicidad de servicios	• Tipo de cambio favorable al extranjero • Cuarta industria en dar divisas • Política de estado en turismo • Crédito BID para turismo • Afluencia turística masiva y en crecimiento mayor al promedio mundial • Diversidad de paisajes, climas, culturas, lugares • Diversidad de negocios directos e indirectos • Estímulo desde el Estado • Posicionamiento impulsado por política estatal • Datos disponibles del sector comparables en tiempo y entre regiones, países, etc • Devaluación del peso • Representación en ferias internacionales, con marca país • Instalación de sedes de empresas multinacionales • Viajes de negocios • Viajes de estudios • Llegada de cruceros • Turismo diferencial (aventura, ecológico, etc.) • Puestos de trabajo atractivos • No expulsa gente en crisis en forma masiva • Mano de obra barata • Productos con precios baratos
DEBILIDADES	AMENAZAS
• Infraestructura edilicia sobredimensionada, disminuye rentabilidad • Transporte aéreo y terrestre deficiente • Sospecha de abusos de precios a extranjeros • Redes de comunicaciones ineficientes	• Elevada competencia internacional por captar al turista • Falta de merchandising • Falta de inversiones all-inclusive • No se complementan las actividades en su totalidad por segmento

• Cambios climáticos sin control que generan problemas de acceso • Difusión segmentada de una imagen diferencial • Deficiente uso de Internet para promoción y en encuestas • Amplios sectores sin explorar • Poca capacitación por función y en herramientas comerciales • Poco uso del especialista • Concentración en zona patagónica y Buenos Aires sobre todo	• Poco capital local en grandes emprendimientos. • Costumbre de retorno económico inmediato • Falta mentalidad emprendedora • Poco capital de riesgo. • Visión acotada del negocio • Basura en las calles • Falta de seguridad pública • Expansión de villas miseria • El fin de un tipo de cambio como el actual
--	---

A partir del diagnóstico del sector, importa fijar el eje de la planificación del emprendimiento, en el cliente usuario mismo, que como cliente meta objetivo va a ser quien reporte los beneficios esperables del negocio. Este aspecto básico es el que justamente, dejan de lado muchos empresarios y por eso mismo, no llegan a las metas y objetivos que se han fijado.

La misión refiere a los propósitos que tiene que cumplir un emprendimiento hotelero, para este caso. La finalidad o el motivo que lleva a la realización de un emprendimiento hotelero es la de brindar un servicio de hotelería, a partir de los medios que se disponen y que se enfocan de acuerdo al mercado meta definido con anterioridad. La misión define el emprendimiento, lo que hace y por qué lo hace, de acuerdo a la perspectiva del cliente.

La visión es la imagen que la organización tiene de sí y de su futuro. En general, la visión se orienta más hacia lo que se pretende llegar que a lo que se es. Otorga un claro sentido de futuro, hacia donde se proyecta el emprendimiento. La visión de un emprendimiento hotelero estaría puesta en una compañía que genere éxito por estar enfocado hacia los segmentos de mayor expansión.

Los objetivos se definen en base a la misión y visión, de acuerdo a la focalización en los resultados que se esperan alcanzar en forma específica en un lapso determinado. Como objetivos pueden proponerse alcanzar la demanda de los usuarios, lograr la satisfacción con los productos y servicios, generar beneficios mutuos, etc.

Las estrategias mejores para un emprendimiento hotelero son las que van a aprovechar las oportunidades que brinda el contexto actual de crecimiento turístico favorable en aquellas zonas de mayor rentabilidad, evitando los aspectos que amenazan el negocio, como puede ser la elevada competencia, los problemas de inversión, etc. Asimismo, necesita poder adaptarse a la situación en forma permanente, aprovechando las fortalezas y oportunidades.

Para el plan de acción, en principio, luego de determinado el mercado meta, tiene que comunicarse la oferta definida que tiene valor para el cliente apelando a los mejores canales de acuerdo al segmento de que se trate – los más frecuentados. Asimismo, conviene iniciar acciones promocionales como

atracción al usuario. Dentro de la organización, cada sector de la empresa tiene que estar comprometido con la calidad para que sea advertido por el cliente durante su estadía. Cada detalle importa, así como cada acción realizada.

Las necesidades, deseos y expectativas de los clientes usuarios de los productos y servicios de hotelería⁷⁴ son variados y dinámicos. Asimismo, la satisfacción mejor queda condicionada por el aspecto particular que toma el servicio en el momento y la manera como lo evalúa el cliente. “Así, los atributos de un servicio no siempre corresponden a los beneficios buscados puesto que lo que la empresa valora como atributo importante del servicio no en todos los casos es lo que el cliente espera.”⁷⁵

El problema en el tema del turismo y la hotelería es que estamos frente a un cliente que tiene una creciente expectativa en forma permanente. Por eso, resulta importante el establecer muy buenas relaciones con los clientes, para conocerlos mejor. Ello cuenta tanto para el turista de placer como para el turista de negocios, a los que se debe brindar el mayor placer y comodidad posibles.

La conquista del cliente, a partir de una relación personalizada entre el proveedor y el usuario es el punto de partida que se toman para la planificación estratégica de los negocios⁷⁶. Es a partir del desarrollo de las comunicaciones y las tecnologías informáticas que se abre un abanico de posibilidades para el marketing de relaciones, acercando la relación entre las empresas y sus consumidores. En este tipo de estrategias, se trata de vender el mayor número de productos posible a un mismo cliente, durante el mayor lapso posible – de ser factible, durante toda la vida – y a través de diferentes líneas de productos. Para ello, se tienen que concentrar los esfuerzos de la compañía en la creación de relaciones especiales y directas con cada cliente. Algunas relaciones resultan ser más valiosas por los beneficios en rentabilidad que generan, por lo que conviene atenderlas en mayor forma.

Como requisito, la calidad del producto y servicio es un elemento importante. El producto tiene que ser satisfactorio y el nivel de servicio aceptable para que el cliente esté dispuesto a mantener la relación en forma sostenida en el tiempo. El problema radica en la forma como es percibida la calidad por cada cliente, en la subjetividad que implica y en la calidad establecida en la relación mantenida entre las partes.

En el marketing uno a uno, la relación sostenida con cada cliente tiende a la colaboración entre las partes, para mantener un flujo de información permanente sobre lo necesitado y lo deseado. “La verdadera medida de su éxito, un cliente por vez, no será la participación en el mercado, sino la participación por cliente.”⁷⁷

La participación por cliente conduce a buscar que el cliente compre cada vez más el producto, la marca, y alcance su satisfacción con el uso de lo ofertado

⁷⁴ Cobra, Marcos; *Marketing de servicios*, Mc Graw Hill, Colombia, 2000.

⁷⁵ Cobra, Marcos; *Ob. Cit.*, Pág. 197.

⁷⁶ Peppers, Don y Rogers, Martha; *Uno por uno: el marketing del siglo XXI*, Vergara, Buenos Aires, 1996.

⁷⁷ Peppers, Don y Rogers, Martha; *Ob. Cit.*, Pág. 27.

como solución a su problema. Por lo tanto, el cliente buscará solamente lo que proviene de la compañía que ha podido satisfacerlo.

Los esfuerzos de la empresa hacia el cliente, deben enfocarse hacia aquellos que conforman el segmento que compra la marca, para poder fidelizarlos. Quienes no son compradores del producto, deben ser dejados de lado, ya que implican una erogación injustificada de recursos. Para ello, se vuelve indispensable el conocimiento y la información relativa a los consumidores. En cuanto a la información, se la tiene que utilizar para aumentar las ventas en base a la previsión futura de la aparición de necesidades.

La participación por cliente implica estar atento, ser creativo y cuidadoso de cada cliente. Ello vuelve a la compañía más fuerte y rentable, con el consiguiente aumento de las ventas y las utilidades por cliente, objetivo perseguido en el marketing uno a uno. Cada cliente puede conformar múltiples mercados que pueden ser cubiertos por una misma empresa que los conozca.

Cada adquisición de productos obedece a intereses particulares de quien hace la compra. "Hay un modo y sólo un modo de que una compañía garantice su seguridad financiera: creando clientes satisfechos y fieles. Un cliente satisfecho y fiel es un cliente que vuelve a comprar, repetidas veces, y también recomienda el producto a los amigos."⁷⁸

La repetición de la compra depende de la satisfacción del cliente con la última compra. Esta situación se vincula con la calidad percibida del producto comprado.

Para empezar a trabajar en base a la participación por cliente, se debe:

- Identificar a cada cliente, con su nombre, dirección y datos de las transacciones comerciales.
- Relacionar cada una de las transacciones con el cliente que corresponda. Para ello, puede ser utilidad entregar tarjetas de identificación, bajo la premisa de otorgar descuentos con su presentación en las compras realizadas.
- Determinar la cantidad de compras que se realizan en total para cubrir esa necesidad y las que son efectuadas en la competencia.

Las necesidades de los clientes se cubren con la colaboración de ellos en la definición precisa de las mismas, en la selección y diseño concretos de un producto y servicio que las satisfaga de acuerdo a las especificaciones personales. Una vez identificado el cliente y sus necesidades, la compañía pasa a actuar de supervisora de compra en el transcurso del tiempo. Los clientes importan como tales, a lo largo del transcurso de su vida. Un buen ejercicio para la empresa, consiste en calcular la participación por cliente a lo largo de su vida para la compañía.

La satisfacción de los clientes es fundamental para aquellos que resultan aportar las mejores ganancias a la empresa, por lo que los esfuerzos deben enfocarse primero hacia ellos. Asimismo, los mejores clientes y los más satisfechos son los que van a recomendar a la compañía.

⁷⁸ Peppers, Don y Rogers, Martha; *Ob. Cit.*, Pág. 40.

Cuando el cliente está insatisfecho con su compra y se queja, la resolución satisfactoria de la empresa le aporta un beneficio a largo plazo, mostrando un espíritu de colaboración. Pero para que esto sea posible, tiene que idearse un mecanismo de devolución del cliente.

Al contrario de esta idea, en el texto se cita la experiencia de un turista por negocios que se ha alojado en una posada de la que obtuvo una experiencia tan insatisfactoria y desoída que ha resuelto no regresar jamás. "...me asignaron una habitación en un lugar alejado,...la puerta que daba al patio estaba abierta y la cerradura...destrozada, de modo que no me sentí muy seguro. La llave...no encendió ninguna luz....perdí dos comunicaciones importantes... el sostén del rollo de papel higiénico había desaparecido, de modo que este estaba en el piso. Las sábanas no correspondían a la cama... La mañana siguiente me quejé, y pedí que arreglasen todo,...Cuando regresé nada había cambiado; ni siquiera había mucama...Jamás volvería a ese lugar. Nunca."⁷⁹

Las quejas abren el diálogo colaborativo con la empresa. Algunas de las observaciones pueden deberse a imperfecciones en el producto, a mejoras para los servicios, e incluso, a cambios de gustos. Por eso, deben estimularse la formulación de quejas, respondiendo a susolución, sobre todo entre los clientes más valiosos para la compañía.

La personalización del producto es hecha conociendo las necesidades particulares del cliente usuario. Es el cliente mismo quien brinda las especificaciones particulares del producto y servicio.

La informatización acelerada hace posible que se puedan personalizar los productos y que pueda anticiparse a su demanda, de forma de ofrecerlos con antelación al cliente usuario. "El producto personalizado, si está bien realizado, representa una garantía casi insuperable de que se obtendrá un cliente satisfecho, fiel y duradero.(...) La producción personalizada es la forma definitiva de la diferenciación del cliente."⁸⁰

La base sobre la que se plantea⁸¹ la manera mejor de conducir la empresa es apelando a la individualización masiva del cliente, de acuerdo a módulos preestablecidos y seleccionados por el mismo comprador. "Individualizar significa fabricar un producto o prestar un servicio *en respuesta* a las necesidades de un cliente en particular, e individualizar masivamente significa hacerlo de tal manera que sea eficaz en materia de costos. La individualización masiva exige una orientación centrada en el cliente para los procesos de producción y prestación de servicios."⁸²

Los clientes saben lo que necesitan y cuando encuentran el producto que lo satisface, no les interesa perder tiempo en buscar alternativas. La tecnología interactiva y de base de datos permite a las compañías disponer de datos para poder satisfacer lo requerido y preferido por el cliente.

⁷⁹ Peppers, Don y Rogers, Martha; *Ob. Cit.*, Pág. 73/4.

⁸⁰ Peppers, Don y Rogers, Martha; *Ob. Cit.*, Pág. 116.

⁸¹ Gilmore, James y Pine II, B. Joseph; *Marketing 1x1. Cada cliente es un Mercado*, Grupo Editorial Norma, Colombia, 2000.

⁸² Gilmore, James y Pine II, B. Joseph; *Ob. Cit.*, Pág. 78.

Las empresas que brindan productos y servicios individualizados masivamente, se manejan con eficiencia. El trasfondo del vínculo establecido entre la empresa y el cliente usuario se sostiene a partir de una relación de mutuo aprendizaje. La colaboración establecida se basa en un espacio constante de interacción inteligente.

La relación de aprendizaje establecida, entonces, hace que cada cliente enseñe a la compañía cada vez más acerca de sus preferencias y necesidades. Esta relación otorga una ventaja competitiva enorme a la empresa involucrada.

La conservación del cliente así fidelizado, se continua de por vida, siempre y cuando se sigan suministrando productos individualizados de alta calidad y a precios competitivos. Asimismo, las ideas nuevas surgidas de los mismos clientes, abren las posibilidades ofrecidas por la compañía.

En las relaciones de aprendizaje establecidas con el cliente final, en algunas oportunidades existen eslabones intermedios entre quienes pueden construirse relaciones de colaboración para conocer deseos, necesidades y preferencias en el tiempo, a los fines de individualizar en masa productos y servicios que logren satisfacer al cliente usuario. Para el caso de un emprendimiento hotelero, estos eslabones intermedios pueden conformarse de los agentes promotores de turismo.

Siempre tienen que conocerse la disponibilidad de la capacidad apropiada para satisfacer una necesidad, además de prever que el proceso se pueda ejecutar con confiabilidad y eficiencia. Importa, siempre, acercar el producto apropiado al cliente y no a la inversa.

Al transcurrir el tiempo, los clientes fieles se vuelven más rentables y valiosos para las compañías en volúmenes de compras, menores costos de operaciones, referencias, mayor precio que pueden pagar por un ofrecimiento diferencial y los menores costos de adquirirlos. "...el valor del ciclo de vida de ciertos clientes es más alto porque las ideas que aportan a la compañía pueden generar más capacidades aplicables también a otros clientes."⁸³

Un programa personalizado requiere de cuatro pasos consecutivos:

- Identificar al cliente, en el mejor detalle posible en cuanto a hábitos, preferencias y deseos.
- Diferenciar a los clientes, por su valor y necesidades, para obtener las mayores ventajas.
- Interactuar con los clientes, en forma eficiente en costos y eficacia.
- Individualizar el comportamiento de la empresa, adaptando lo necesario para satisfacer las necesidades del cliente.

Luego, se determina es la correspondencia que tiene que existir entre el producto ofertado en la infraestructura hotelera y las necesidades particulares del cliente usuario⁸⁴. La oferta de lo disponible tiene que ser comunicada con claridad. Puede tratarse de un hotel pequeño, con habitaciones e instalaciones

⁸³ Gilmore, James y Pine II, B. Joseph; *Ob. Cit.*, Pág. 101.

⁸⁴ Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo*, Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1997.

rústicas que permitan del disfrute del paisaje en forma recreativa, para el relax y los deportes, con el objeto de escaparse de la tensión y relajarse.

En lo que hace a la hotelería, la adquisición de parte del turista de una habitación es sobre el derecho de uso en un período pautado y de acuerdo a las especificaciones contratadas relativas al servicio y disponibilidad de plazas y comodidades, del tipo baño privado y acceso a piscina, por ejemplo. Cuando se abandona el hotel, los clientes no llevan consigo nada más que su experiencia adquirida en la visita. Esta experiencia puede ser compartida con otras personas, entre quienes se difunden las impresiones tomadas.

La fachada de un hotel es lo primero que ve un cliente al llegar. El estado de las instalaciones y la limpieza general proporciona información sobre la forma en que es manejado el lugar. "Varios aspectos tangibles proporcionan señales sobre la calidad del servicio intangible."⁸⁵

Todo lo material dispuesto en una compañía, ayuda a la imagen dada a los clientes usuarios. Por ejemplo, hoteles de categoría en los uniformes de sus empleados refuerzan la imagen de elegancia y profesionalismo. También, el uso de automóviles de lujo genera un mensaje de servicio de calidad y de clase elevada.

Los hoteles que incluyen centros para convenciones, utilizan en su diferenciación, salas exclusivas para juntas, uso durante las 24 horas, servicio continuo de cafetería y un precio uniforme que incluya a la estadía en el hotel. También, presentan la combinación en servicios útiles a las convenciones (sonido, traducción, secretaría, etc.), distintas salas de sesiones, descansos y auditorio.

Tamaño de la propiedad y sus distintos salones, ubicación, categoría, disponibilidad y precio son componentes importantes del producto que se dispone en la hotelería. Algunos hoteles pueden incluir tiendas de diferentes tipos de artículos para la venta.

La comida, bebida, tranquilidad y ambiente logrado, también hacen al producto que se oferta.

El material de promoción, la apariencia de los empleados y el ambiente físico de la compañía son aspectos del producto visibles para el cliente, quien en base a ellos, se hace una impresión del mismo. En este sentido, las fotografías referidas a las instalaciones y el personal ayudan a visualizar el lugar para su contratación por el cliente usuario. Internet se ha vuelto una herramienta de utilidad al respecto, en cuanto a las fotografías, los mensajes de las comunicaciones y los comentarios de quienes ya han visitado el lugar. Para el caso de los hoteles, suele aparecer una puntuación realizada por quienes han visitado y se han alojado en el mismo.

Por otro lado, los vendedores representantes de los hoteles también, proporcionan con su presencia una imagen de la compañía. "Un vendedor arreglado y vestido adecuadamente y que responde a las preguntas con

⁸⁵ Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Ob. Cit.*, Pág. 82.

profesionalismo y rapidez, es de gran ayuda para que el cliente se lleve una imagen positiva del hotel.”⁸⁶

La evidencia física del producto se presenta de muchas maneras simultáneas. El uso de servilletas para envolver vasos, la presentación de envases cerrados y de precintos en los baños, se usan para demostrar al cliente que están limpios y listos para su uso, luego del aseo.

Cualidades referidas al tipo de diversión, informalidad, intimidad, elegancia, seguridad y limpieza son transmitidas por medio de la imagen. La presencia de un portero o un botones, un escritorio de conserjería y otras características, son propias de un hotel de lujo. Por el contrario, un recepcionista con un uniforme adecuado y una sala pequeña de recepción, con mobiliario modesto y cómodo, sugieren un lugar agradable de menor categoría y precio accesible.

La imagen visual total y la apariencia general adoptada por una compañía se conoce como atuendo comercial. Letreros, decorado, diseño y características externas ideadas para distinguir a la firma por sobre la competencia, también conforman el aspecto general del producto hotelero.

El sector de la hotelería⁸⁷ tiene en sus empleados un elemento esencial del producto y servicio. Las áreas de recursos humanos y de hotelería de las compañías tienen que trabajar en conjunto para arribar a los objetivos comerciales del negocio en la compañía. Cuando no se cuenta con un área dedicada a la planificación de las funciones y roles de los empleados con que cuenta la empresa, es el gerente quien asume este papel en forma directa.

La función de quien se ocupa de los recursos humanos de la compañía es la de contratar empleados capaces y amistosos, con el agregado de implementar políticas de estímulo a las relaciones positivas entre los miembros de la organización y los huéspedes. La calidad final del producto y servicio se halla influida por las acciones de los empleados. Por eso, importa estimular la práctica del pensamiento orientado hacia el cliente en la totalidad de los empleados de la firma.

La importancia de los empleados bien capacitados en las distintas funciones que se realizan, implican un compromiso con el cliente para su satisfacción mejor. Debe tenerse en cuenta que el servicio dado por los hoteles se compone, en realidad, de un conjunto de subservicios brindados por los empleados.

El alto riesgo de contratación anticipada de hoteles, hace que cuando la empresa ha sido satisfactoria en el pasado se logre una fidelización y recomendación del cliente. Y aquí aparece un tema relevante para lo que hace al personal de hoteles que tienen que dar un servicio diferencial percibido por el cliente para que vuelva y recomiende. En una edición recientemente aparecida

⁸⁶ Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Ob. Cit.*, Pág. 85.

⁸⁷ Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo*, Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1997.

dedicada a los emprendimientos, en el tercer libro de la colección⁸⁸ se sintetiza una posición que resalta la importancia del cliente.

Resulta complejo adquirir clientes y que sean leales es el fin que persiguen todas las compañías en sus negocios. El costo elevado de obtener clientes se debe a las actividades mismas que conlleva:

- Generar el contacto preciso.
- Informar acerca de los productos y servicios de la compañía.
- Pasar por el proceso paulatino de la venta.

Por ello, es fundamental contar con personal capacitado en concordancia con las funciones que debe realizar, que sepa de las pautas claras de su trabajo y que entre dentro de un sistema de remuneración que premie la calidad de la atención. “Las encuestas a clientes, las propinas, los buzones de sugerencias o los libros de quejas son buenos indicadores de la calidad de atención.”⁸⁹

La experiencia de compra del cliente comienza con el primer contacto, prolongándose hasta después de usado el producto y servicio. En ninguna de las etapas, tienen que descuidarse ninguno de los aspectos del negocio, ya que pueden hacer que el cliente se pase a la competencia.

El servicio esperado por los clientes tiene por base:

- La buena atención.
- La eficiencia.
- Los tiempos razonables.
- Los detalles cuidados.
- La información permanente.

La compañía en su conjunto, obtiene ingresos por medio de los clientes. Esto debe ser sabido, respetado y sentido por la totalidad de los miembros de la organización.

El personal que trabaja en un negocio de servicios⁹⁰ es esencial para su desenvolvimiento, ya que en las personas que interactúan con los clientes se hallan las diferencias comparativas de una empresa a otra. Las percepciones de los clientes se hallan condicionadas por la relación establecida con los empleados, sobre todo los de primera línea de contacto directo con el usuario. Incluso, de los empleados en contacto directo depende la decisión de compra, las dudas y quejas por la calidad del servicio y su entrega.

Los empleados de las compañías tienen que asegurarse que son satisfechas y en lo posible, superadas, las expectativas de los clientes, para que se vayan convencidos y satisfechos de los servicios recibidos. Para ello, la información referida al desempeño necesario acorde a lo pautado es de suma relevancia.

Otro de los aspectos relativos al mejor desempeño de los empleados, remite a la ayuda que pueden dar a la compañía en relación a mejoras implementables

⁸⁸ Lecuona, María Laura y Terragno, Danila; *Tu negocio propio.3 El despegue*, Arte Gráfico Editorial Argentino SA, Buenos Aires, 2007.

⁸⁹ Lecuona, María Laura y Terragno, Danila; *Ob. Cit.*, Pág. 63.

⁹⁰ Withers, Jean y Viperman, Carol; *Marketing de Servicios*, Cecsa, México, 2005.

hacia los clientes. Lo que conocen los empleados en contacto con los clientes es un conocimiento valioso para la formulación de mejores estrategias comerciales. De este modo, asimismo, los empleados pasan a comprender la utilidad e importancia de su trabajo y el impacto en las utilidades del negocio.

Todas las funciones de una empresa, contribuyen a la consecución de sus objetivos comerciales. Desde la recepcionista hasta el personal técnico, tienen alternativas de corrección a los problemas cotidianos que resultan de utilidad a la firma, además de su mismo rol a partir de su apropiado desempeño.

Sin embargo, la capacitación en muchas oportunidades se encuentra en pocas personas. En este caso, si la empresa desea conservar a los empleados poco capacitados, necesita ella misma de la generación apropiada de la capacitación que requiere. "...una capacitación eficaz debe provocar un cambio en el comportamiento de las personas y no sólo consistir en darles más información."⁹¹

Como agregado, al haber menos personas capacitadas, las empresas más grandes y que cuentan con mayores recursos para incentivos, terminan contratando a los mejores empleados del mercado. Por el contrario, a las pequeñas empresas les cuesta conservar a los trabajadores más calificados. Esa es la situación de nuestro país.

El producto del sector de hotelería puede ser personalizado, ya que se trata de un producto hecho a medida. El contacto cercano al cliente posibilita el conocimiento a fondo en forma individual. El hecho de poder llamar al huésped del hotel por su nombre es el primer paso en la personalización del servicio. Luego, parte del buen servicio de un hotel, consiste en ir ajustándose a los pequeños deseos individuales de cada cliente usuario en el momento en que lo solicita.

En todos los casos, la elevada intervención del personal interno de la empresa, hace que sea su responsabilidad la mejora de la calidad del producto final consumido. Al respecto, la simple sonrisa, paciencia y trato amable pueden elevar la calidad percibida y hacer la diferencia en la comparación. Todo esto conduce a tener mayores posibilidades de elevar las ventas, sin necesidad de apelar a inversiones onerosas, con el resultado de niveles mejores de rentabilidad.

Con todo, nos preocupa destacar: "...América Latina no van a conseguir dar un salto hacia el desarrollo si no invierten en educación, sobre todo para cualificar la mano de obra dedicada al turismo. Es necesario preparar mejor al trabajador del sector e invertir más en tecnologías sofisticadas, en especial tecnologías blandas basadas en sistemas operacionales y tecnologías duras de máquinas y equipos."⁹²

⁹¹ Withers, Jean y Vipperman, Carol; *Ob. Cit.*, Pág. 68.

⁹² Cobra, Marcos; *Marketing de servicios*, Mc Graw Hill, Colombia, 2000, Pág. 193/4.

- Bibliografía del marco teórico conceptual:

- Alonso, Viviana, "El turismo extranjero", en *revista Tierramérica. Medio Ambiente y Desarrollo*, PNUMA-PNUD, 27/9/2004.
- Aznarez, Jorge; "Turismo de aventura en Argentina", en www.welcomeargentina.com. Fecha de extracción: 23 de septiembre de 2008.
- CiDeTur; *Cada vez llegan más turistas a la Argentina*, Universidad Nacional de San Martín, Buenos Aires, 2006.
- Clarín; "Cuando el ocio es rentable", en *Pymes +. La revista de Clarín para las Pymes y el comercio*, Suplemento *Negocios para armar*, Buenos Aires, marzo de 2007, número 37, Pág. 12.
- Clarín; *Pymes +. La revista de Clarín para las Pymes y el comercio*, Buenos Aires, marzo de 2007, números 36 y 37.
- Cobra, Marcos; *Marketing de servicios*, Mc Graw Hill, Colombia, 2000.
- Consejo Federal de Inversiones; *Oferta y demanda turística*, Buenos Aires, 2007.
- Enciclopedia Microsoft® Encarta® Online 2007. <http://es.encarta.msn.com> © 1997-2007 Microsoft Corporation. Fecha de extracción: 11 de octubre de 2008.
- Gilmore, James y Pine II, B. Joseph; *Marketing 1x1. Cada cliente es un Mercado*, Grupo Editorial Norma, Colombia, 2000.
- Giorgis, Martín; Kerkebe Lama, Roberto y Bellone, Julio; *Ventas. Herramientas para aumentar la facturación*, Arte Gráfico Editorial Argentino, Buenos Aires, 2006.
- Gorodisch, Mariano; "Todo para empresarios que viajan", en *Pymes +. La revista de Clarín para las Pymes y el comercio*, Suplemento *Negocios para armar*, Buenos Aires, marzo de 2007, número 36.
- Hammer, Michael; *La Agenda. Nuevas ideas empresariales prácticas y valiosas*, Grupo Editorial Planeta SAIC – Ediciones Deusto SA, Buenos Aires, 2005.
- INDEC; "Metodología de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH)", en www.turismo.gov.ar. Sin fecha última actualización. Fecha de extracción: 3 de mayo de 2008.
- Kotler, Philip; Bowen, John y Makens, James; *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo*, Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1997.
- Kotler, Philip y Armstrong, Gary; *Fundamentos de Mercadotecnia*, Prentice Hall Hispanoamericana SA, México, 1991.
- La Nación; "Las carreras de turismo crecen y se amoldan a las nuevas demandas", en la sección Cultura, Buenos Aires, 16 de diciembre de 2002.
- Lecuona, María Laura y Terragno, Danila; *Tu negocio propio.3 El despegue*, Arte Gráfico Editorial Argentino SA, Buenos Aires, 2007.
- Litrenta, Javier; *Marketing. Estrategias para captar y retener clientes*, Arte Gráfico Editorial Argentino SA, Buenos Aires, 2006.
- Peppers, Don y Rogers, Martha; *Uno por uno: el marketing del siglo XXI*, Vergara, Buenos Aires, 1996.
- Réport Américas; "Resumen informativo para la industria turística Latinoamericana (21 países)", en www.newgatemedias.com. Fecha de

extracción: 5 de mayo de 2008. Fecha de última actualización: mayo 07/07.

- Schiffman, Leon y Lazar Kanuk, Leslie; *Comportamiento del consumidor*, Prentice Hall, México, 1997.
- Travelbuy; “La Agencia de Viajes Argentina”, en *Revista Travelbuy*, Buenos Aires, número 918, año 18, 11 de noviembre de 2006.
- Withers, Jean y Vipperman, Carol; *Marketing de Servicios*, Cecsá, México, 2005.

- Páginas Web:

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Oferta>.
- www.turismoaccesible.com.ar.
- www.turismo.gov.ar.

- Entrevista a funcionarios de la localidad:

Se ha centrado la problemática principal que involucra a los funcionarios públicos en una única pregunta, a fin de conocer los aportes que pueden esperarse.

¿Qué condiciones se necesitan para lograr un buen servicio al turista?

Para que el turista pueda disfrutar de un buen servicio, es necesario que todos aquellos que trabajamos en la comarca, tengamos vocación de servicio, alto grado de responsabilidad, empatía, trabajo en equipo y todo lo necesario para que se sienta cómodo y quiera volver a visitar.

¿Cree usted que los actuales medios de transporte que llegan y parten de este destino, son suficientes y eficaces?

Afortunadamente estamos trabajando duro firmemente en este tema, ya que se están realizando las obras de repavimentación en los principales accesos a la comarca. Sin embargo, las empresas de transporte de larga distancia poseen unidades que no se encuentran en óptimas condiciones, para que el turista pueda viajar como tendría que ser. Además la frecuencia de llegada y salida son muy pocas, debería de haber mas.

¿Cree Usted que la actual infraestructura cubre las expectativas de los turistas? (Accesos, iluminación, provisión de combustibles, redes de agua potable, gas y servicios sanitarios).

En verdad, el surgimiento masivo del turismo ha desbordado las instalaciones que se encontraban ya de años. Por eso mismo, en la actualidad se encuentran problemas relacionados con el estado de los principales accesos, la iluminación, el agua potable, el gas y los servicios sanitarios. De todos modos, por la importancia que adquiere el turismo en la entrada de dinero y más cuando se trata de un lugar que invita a la adopción del lugar como lugar de regreso periódico, se viene programando avanzar en la línea de las mejoras.

Si bien no hay recursos para que las cosas se realicen todas juntas, el estado general de la localidad, las rutas y los servicios de agua potable, gas y sanitarios van a ser debidamente planificados, con una proyección a futuro de varios años. Al crear la Oficina de Turismo, se entiende va a ser más promocionada la zona con comunicaciones que sirvan para atraer a los turistas. Lo que se busca de parte de las autoridades es de incentivar la llegada cada vez mayor de turistas, aprovechando las atracciones que ya se sabe genera la zona por la privilegiada geografía y las actividades deportivas, religiosas, culturales y recreativas que tenemos para ofrecer.

Desde los organismos oficiales estamos altamente interesados en el mayor número de gente que concurra al lugar, ya que es indiscutible el crecimiento y bienestar que trae aparejado. Los beneficios producto del turismo se dan a todos los niveles, desde lo que hace a la recaudación hasta los habitantes que tienen productos y servicios para ofertar. Y desde nuestro punto de vista como gobernantes estamos atentos a llevar el desarrollo de nuestro lugar, de forma que podamos crecer entre todos.