



VERANO 2021(Enero- Febrero)

Datos parciales de Temporada

AUTORIDADES MUNICIPALES

INTENDENTE: Dr. STEFANI Fabio

VICEINTENDENTE: Cr. VILLALBA Luciano

SECRETARIA DE TURISMO: Tec. GONZALEZ

Marina DIRECTORA DE TURISMO: Lic.

GARRITANO Verónica

AUTORIDADES ENVIATUR

Representantes de la Cámara de comercio

- Edith Sanguine (Titular)
- Diego Fernandez (Titular)
- Mónica Gonzalez (Suplente)
- Jose Alberto Suarez (suplente)

Representantes de Skal Vla

- Carlos Barberis (titular)
- Horacio Lloret (Suplente)

Representantes de la Asociación de Hoteles

- Martín Paez (Titular)
- Jonatan Milich Colman (Titular)
- Guillermina Ojeda (Suplente)
- Martín Suero (Suplente)

Representantes de la Asociación de Guías

- Anthony Hawes (titular)
- Fabian Fasce (Suplente)

Asociación de Prestadores Diferenciados.

- Alberto hernandez (Titular)
- Nicolas Olivieri (Suplente)

INFORME ELABORADO POR:

TURISNOVA CONSULTORA

Coordinación, Análisis, Desarrollo, y Supervisión en campo: Srta. Marisol MENDOZA

Lic. Mariano BUONO

Equipo de encuestadoras:

Sofía RUIGOMEZ

Florencia PICCINNI

Índice

| | |
|--|----|
| TAMAÑO MUESTRAL | 5 |
| Capítulo I | 6 |
| PERFIL SOCIO DEMOGRÁFICO | 6 |
| Cuál es su lugar de RESIDENCIA? | 6 |
| Quienes lo ACOMPAÑAN en este viaje? | 7 |
| Puede indicarme Edad y Género de los INTEGRANTES del grupo? | 8 |
| PERFIL COMPORTAMENTAL | 9 |
| ¿Cuántas NOCHES piensa permanecer en VLA? | 9 |
| Es la PRIMERA vez que visita VLA? | 10 |
| En los últimos 3 años - Cuantas VECES visito VLA? Solo visitas de VERANO | 10 |
| Solo si responde preg1 PRIMERA VEZ SI - EXPECTATIVAS Teniendo en cuenta esta experiencia EVALÚE como fue/se está llevando a cabo el viaje | 11 |
| Detalle de expectativas | 12 |
| En este viaje VISITARÁ otros lugares TURÍSTICOS además de VLA? | 13 |
| Mencione el/los Destinos que visitará e indique cantidad de Noches | 13 |
| Tipo de Turistas - Cantidad de Noches que le dedicará a los destinos que visitó/ piensa visitar permite segmentar en el “tipo de Turistas” | 14 |
| Al momento de decidir DONDE ir ESTAS VACACIONES, pensó en otro lugar además de VLA? | 15 |
| Destinos Competitivos | 16 |
| Aproximadamente CUÁNTO piensa GASTAR durante su ESTADIA en VLA? | 17 |
| El GASTO que mencionó que INCLUYE? | 17 |
| Capítulo III | 18 |
| PERFIL MOTIVACIONAL Y ORGANIZACIÓN | 18 |
| Cuál es el principal MOTIVO de su visita a VLA? | 18 |
| Con cuanto TIEMPO de ANTICIPACIÓN decidió el lugar para estas vacaciones? | 19 |
| ¿Por qué MEDIOS busco información de VLA antes de viajar? | 19 |
| Por favor indique DONDE está ALOJADO? | 20 |
| Capítulo IV | 21 |

| | |
|---|----|
| SATISFACCIÓN CON EL DESTINO | 21 |
| Cuál es su OPINIÓN sobre los servicios ofrecidos al Turista? EVALÚE MB - B- R- M | 21 |
| Usuarios y No Usuarios/ No evalúa – Servicios ofrecidos al Turista | 23 |
| Precio (Accesible, Barato, Caro) – Servicios ofrecidos al turista | 25 |
| Actividades por cuenta propia/ Contratadas (alquiler) | 26 |
| Capítulo V | 28 |
| APARTADO COVID | 28 |
| Considera que el DESTINO está preparado para recibir turistas en CONTEXTO de PANDEMIA? | 28 |
| Si respondió NO en la variable anterior – INDIQUE Por qué? | 29 |
| Planifico este viaje con el PROGRAMA PRE - VIAJE? | 29 |
| Cómo EVALÚA los BENEFICIOS del Programa Pre - Viaje? Escala del 1 al 10 (Malo - Excelente) | 30 |
| PLANIFICAR este viaje, que cosas NUEVAS le IMPLICÓ (distinta a una planificación tradicional) | 30 |
| CAPITULO VI | 31 |
| SUGERENCIAS Y QUEJAS | 31 |
| Ingreso por temporada 2021 | 32 |
| Glosario | 33 |

TAMAÑO MUESTRAL

El tamaño muestral que se calculó para la Temporada Alta Estival (enero y febrero) fue de 593 grupos que se traducen en 1973 turistas que arribaron a Villa la Angostura durante el periodo comprendido entre el 8 de enero y hasta el 28 de febrero del 2021; denominado a los fines estadísticos “temporada alta estival”. La información que se presenta conforma el informe final, aunque en abril se añadirá lo correspondiente a “semana santa”. La recopilación de datos fue realizada a través de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas debidamente aprobado por la Secretaría de Turismo de Villa la Angostura, y sistematizado a través de un software específico que utilizaron las encuestadoras en las tablets destinadas a tal fin.

Para comprender el perfil de quienes visitan el destino turístico se realizó un análisis estadístico descriptivo e inferencial en el cual el tamaño muestral fue de N= 593 grupos.

TEMPORADA ESTIVAL: 08/01 AL 28/02 inclusive

| TAMAÑO MUESTRAL | |
|-----------------|------|
| Grupos/Pax | Temp |
| Grupos | 593 |
| Pax | 1973 |

Nota: Inferencia estadística Tamaño muestral (N)= 593 en grupos

Fuente: Dato estimado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

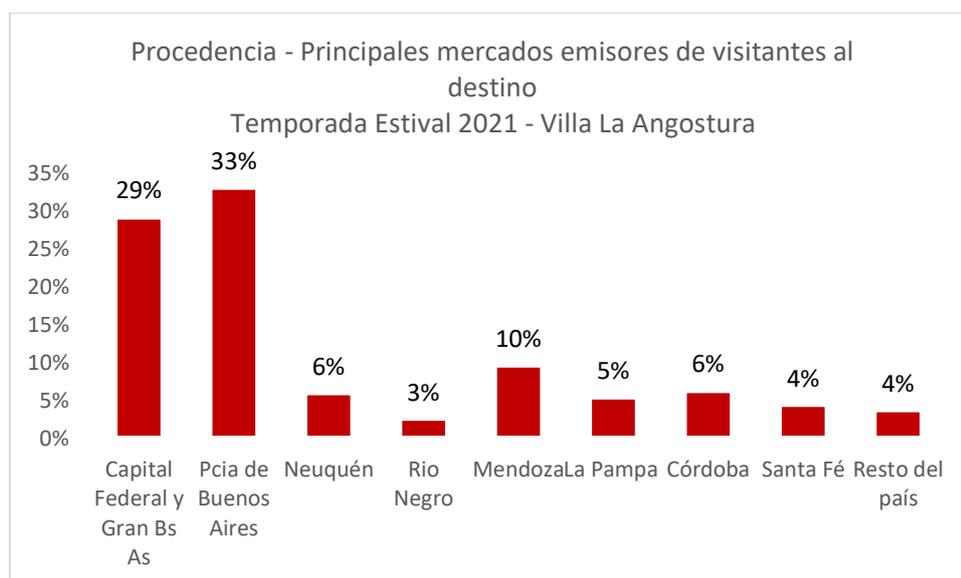
Capítulo I

PERFIL SOCIO DEMOGRÁFICO

Cuál es su lugar de RESIDENCIA?

El perfil sociodemográfico de los turistas que visitaron Villa la Angostura durante la temporada estival de verano fue analizado a través de las variables de edad, procedencia, fidelidad, etc.

La procedencia del turista siempre adquiere relevancia debido a que tiene una relación directa con los principales **mercados emisores**, y los distintos **perfiles de visitantes** que arriban al destino. Es importante destacar que en este contexto de pandemia, las fronteras estuvieron cerradas por lo que esta variable tuvo un contexto inusual, como por ejemplo: la falta de turismo extranjero, y cambios en el comportamiento del turista argentino.



Nota: Diagrama de barras – Temporada verano 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

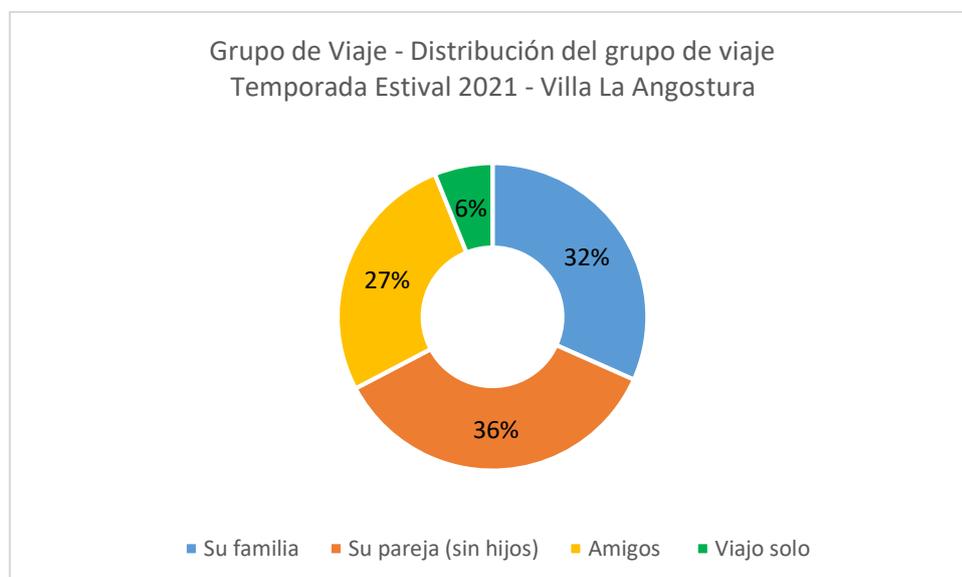
En el gráfico, se puede visualizar que tanto “CABA” como “Pcia. de Buenos Aires” se destacan como principales **mercados emisores** para el destino, alcanzando un 62% del total de los turistas encuestados durante la temporada.

Es interesante observar la tercera posición que ocupa “Mendoza” (10%), siendo una provincia que no estaba contemplada como opción sino que se tuvo que aislar de la categoría “resto de país”, debido al incremento extraordinario de turistas que llegaron desde esa provincia dado el cierre de fronteras con

Chile (su principal mercado receptor). Continuando con el análisis, Córdoba obtuvo un 6% al igual que Neuquén, el cual siendo el mercado emisor más cercano, no cumplió con las altas expectativas del sector; una hipótesis es que decidieron no viajar durante la temporada estival para disminuir el riesgo de contagio, pero sí decidir viajar durante fines de semanas largos, o, durante el mes de marzo. . Por último, “La Pampa”, “Santa Fé”, “Rio Negro” y “Resto del país” obtuvieron un porcentaje menor al 6%.

Quienes lo ACOMPAÑAN en este viaje?

Para comprender cómo vinieron organizados estos visitantes se requiere observar la distribución de los grupos de viaje que arribaron durante la temporada estival de verano.



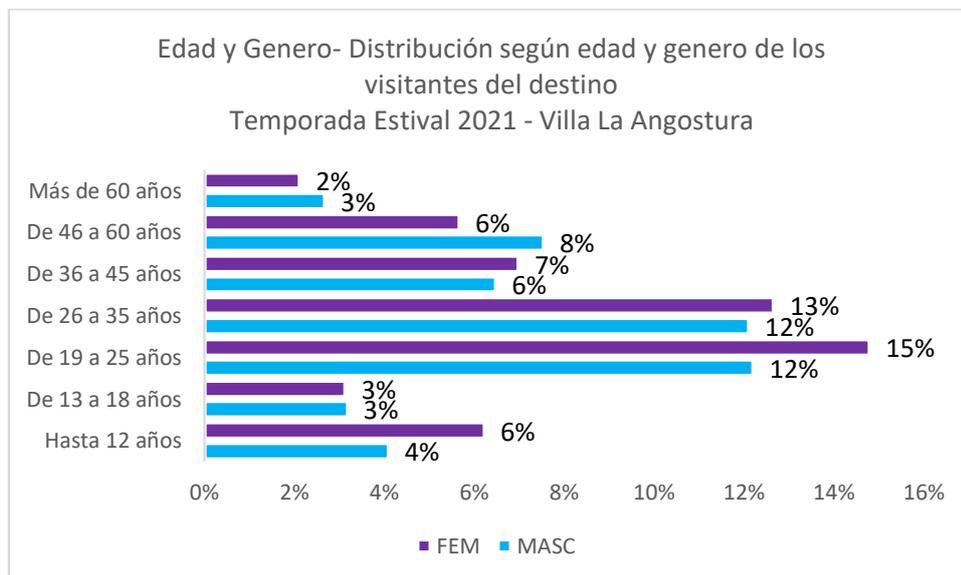
Nota: Gráfico de torta – Grupo- Temporada Estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

El muestreo determinó que un 36% viajó con “su pareja (sin hijos)”, el 32% con “su familia”, seguido por un 27% que viajó con “amigos”, y sólo un 6% “viajó sólo” a Villa la Angostura. Esta distribución tan equilibrada y heterogénea nos demuestra que en principio se mantiene fuerte la predominancia de las familias que buscan un destino tranquilo para vacacionar. Por otro lado, las categorías “pareja (sin hijos)” y “amigos” tienen una correlación con la tendencia de turismo joven que se vislumbra en la siguiente variable analizada.

Puede indicarme Edad y Género de los INTEGRANTES del grupo?

Siguiendo con las preguntas que se le hicieron a los visitantes, y que conforman el perfil sociodemográfico del turista, la distribución de los visitantes del destino en frecuencias etarias con sus respectivos valores divididos por género, se comportó según lo describe el siguiente gráfico:



Nota: Pirámide Poblacional Edad- Género – Temporada Estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

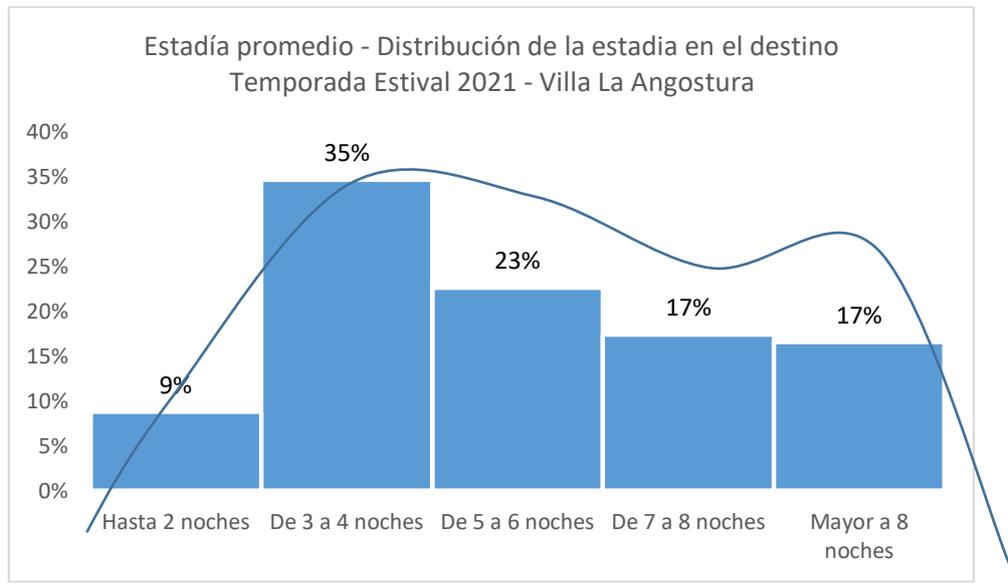
Podemos observar que el turismo joven sigue ocupando la mayor porción de la pirámide poblacional en tanto a la distribución de los visitantes según edad y género, dado que el rango de edad que va de “19 a 35 años” fue el que concentró mayor cantidad de turistas en el muestreo de verano. Los mayores de 60 años no han demostrado un número alto de visitantes debido al contexto sanitario relacionado al COVID-19.

Capítulo II

PERFIL COMPORTAMENTAL

¿Cuántas NOCHES piensa permanecer en VLA?

Siguiendo el análisis del comportamiento de la demanda turística, en este capítulo del informe preliminar es importante la distribución de noches promedio, el gasto diario promedio de cada turista, y el contraste entre turistas novatos o experimentados en relación al destino.



Nota: Histograma Estadía- Temporada Estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

La estadía promedio (redondeado) del destino fue de 5 noches, o en su defecto 5,2 noches. Un 57% de los visitantes eligieron dedicar una cantidad mayor o igual al promedio, y un 43% eligió una estadía más corta. Es motivador el 17% de los visitantes que destinaron más de 8 noches a Villa la Angostura.

Es la PRIMERA vez que visita VLA?

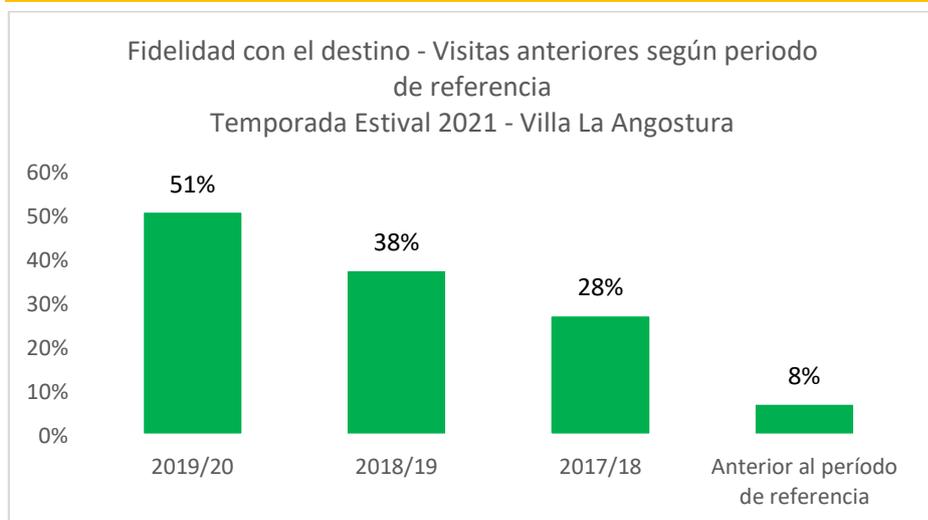


Nota: Gráfico de torta – Experiencia- Temporada Estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

En relación a la experiencia del turista con el destino, es decir, si es la primera vez que visita Villa La Angostura o si repite elección del destino, nos encontramos con una distribución en la que el 51% son turistas que visitan por primera vez. Es relevante que la mitad de los visitantes no conozcan el destino porque su experiencia ha sido distinta con respecto al turista que ya había visitado la localidad (49%), por lo que le recomendamos al lector que lo mantenga como dato de relevancia a la hora de leer el resto del informe.

En los últimos 3 años - Cuantas VECES visito VLA? Solo visitas de VERANO



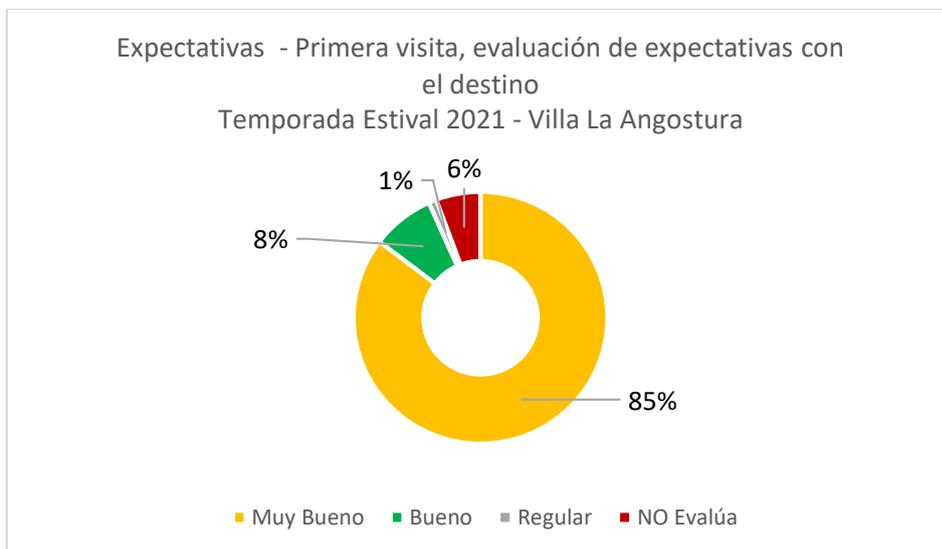
Nota: Gráfico de barras -Fidelidad. Visitas al destino en los últimos tres años. Múltiple opción. Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

En tanto a la variable “fidelidad” con el destino es una variable dependiente de la variable anterior, es decir que todos los que son alcanzados por esta pregunta (49% de los visitantes) ya han visitado la

localidad previamente. En este caso particular, se refiere a visitas -solo en verano- por lo que se obtuvo que el 51% de esas visitas se realizó durante el verano 2019/2020, el 38% de las visitas se dieron en el verano 2018/2019, y un 28% en 2017/2018. Por último, el 8% afirma haber visitado el destino en un período previo al indicado, es decir, temporadas de verano previas al 2017.

Solo si responde preg1 PRIMERA VEZ SI - EXPECTATIVAS Teniendo en cuenta esta experiencia EVALÚE como fue/se está llevando a cabo el viaje

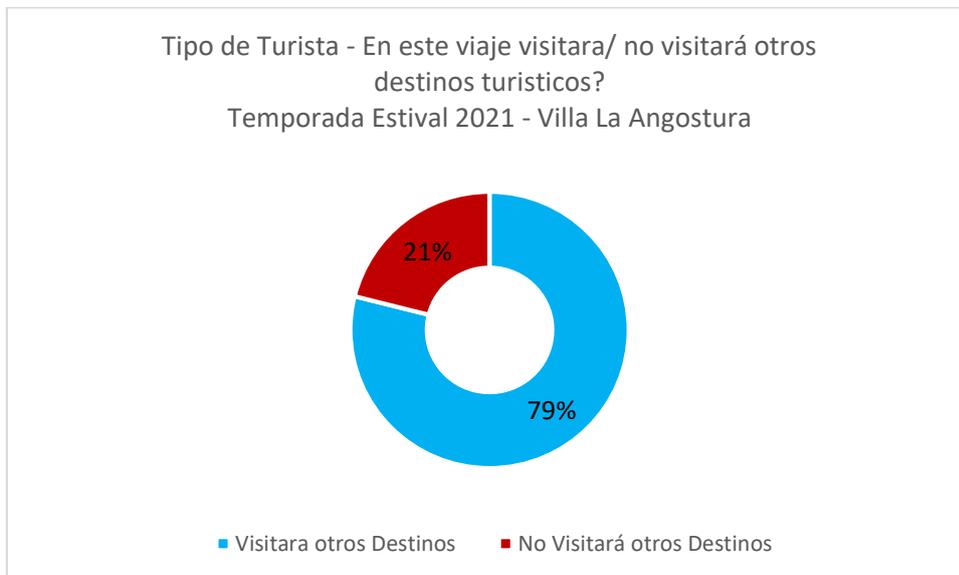


Nota: Gráfico de torta – Evaluación de expectativas con el destino. Temporada Estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

A los turistas que arribaron por primera vez al destino (51% de los visitantes), se les preguntó acerca de qué expectativas tienen respecto al destino, y su evaluación en relación a cómo se está llevando a cabo el viaje. Se obtuvo que un 85% evalúa que la experiencia es “muy buena”, es decir se encontró con lo que buscaba/ esperaba del destino y superó sus expectativas. Un 8% consideró “buena” su experiencia, y sólo el 1% como “regular”.

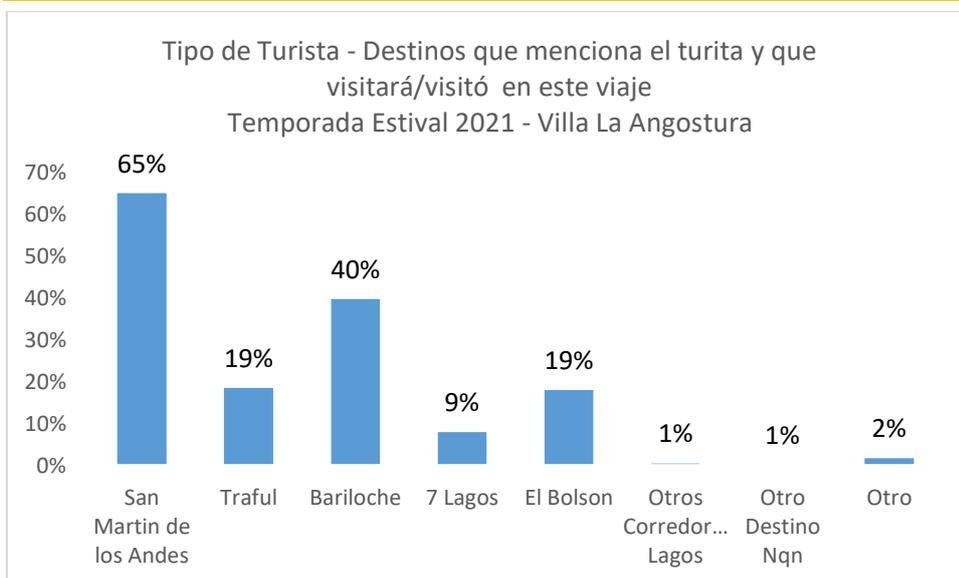
En este viaje VISITARÁ otros lugares TURÍSTICOS además de VLA?



Nota: Gráfico de torta - Segmento de visitantes con intenciones de visitar otros destinos. Temporada Estival 2021
Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

La variable segmento de visitantes con intenciones de visitar otros destinos turísticos en este viaje, arrojó que el 79% de los turistas visitará otros destinos turísticos, es decir pensaron al menos en un circuito turístico o conexión entre otros destinos de cercanía. El 21% dedica exclusivamente su estancia en la localidad.

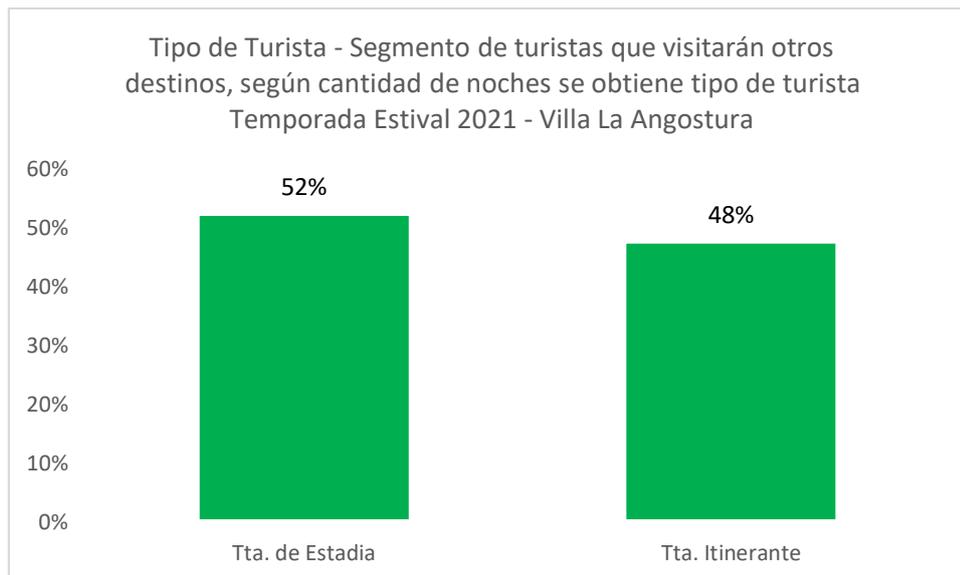
Mencione el/los Destinos que visitará e indique cantidad de Noches



Nota: Gráfico de barras - Principales destinos que visitará en este viaje el visitante. Temporada Estival 2021
Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

En tanto a los turistas que sí visitarán/visitaron otro destino, se les consultó al 79% que respondió afirmativamente la pregunta anterior acerca de dónde irían. La variable relacionada a los principales destinos que visitará en este viaje el turista de temporada estival arrojó que un 65% de los visitantes eligió “San Martín de los Andes” para continuar vacacionando, un 40% optó por “San Carlos de Bariloche”, seguido por “El Bolsón” y “Trafal” con un 19%.

Tipo de Turistas - Cantidad de Noches que le dedicará a los destinos que visitó/ piensa visitar permite segmentar en el “tipo de Turistas”

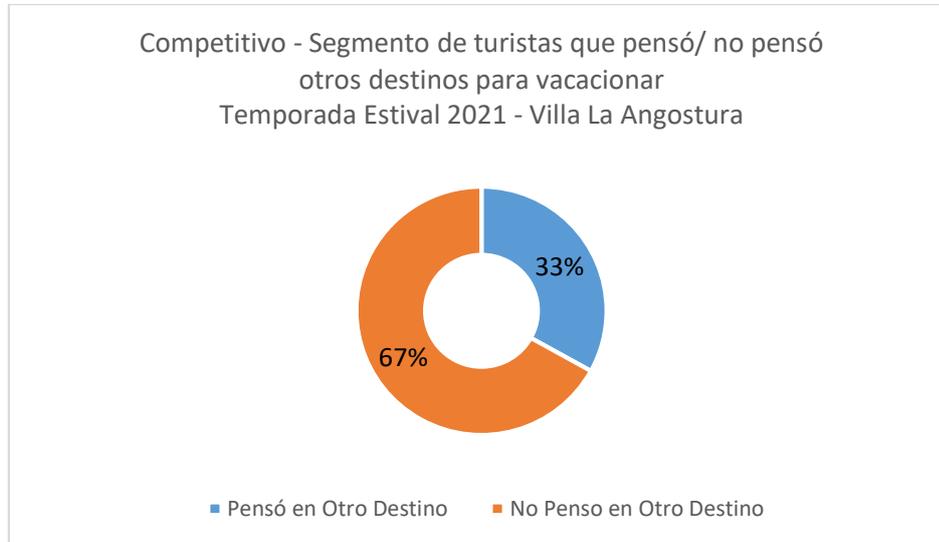


Nota: Gráfico de barras - Segmento de turistas de estadía vs itinerante. Temporada Estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

Del segmento “visitará otros destinos turísticos” se pudo analizar el comportamiento itinerante o de estadía en relación al destino Villa la Angostura, el resultado fue que un 52% eligió dedicar la mayor de noches a alojarse en la localidad, por lo que se infiere que estamos frente a un “turista de estadía”. Por el contrario, el 48% eligió a Villa la Angostura como un destino secundario de sus vacaciones, destinando menor cantidad de noches de alojamiento que a otros destinos, frente a este comportamiento nos encontramos con un “turista itinerante”.

Al momento de decidir DONDE ir ESTAS VACACIONES, pensó en otro lugar además de VLA?

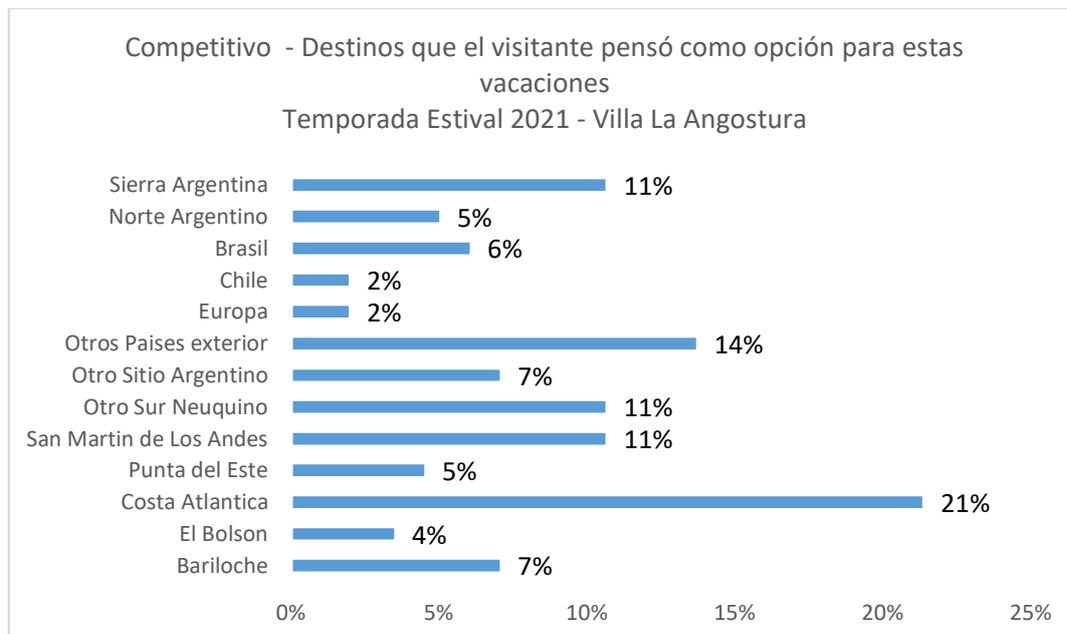


Nota: Gráfico de torta- Competitivo. Temporada Estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

Continuando con el análisis del comportamiento de los turistas, la variable descrita en el gráfico anterior nos indica que el 67% “no pensó en otro destino” a la hora de planificar sus vacaciones. Por consecuencia, sólo un 33% si tuvo otras opciones en cuenta para vacacionar. Es relevante que más de la mitad de los encuestados no haya tenido en cuenta otras opciones, lo que nos habla de un fuerte poder de marca del destino.

Destinos Competitivos



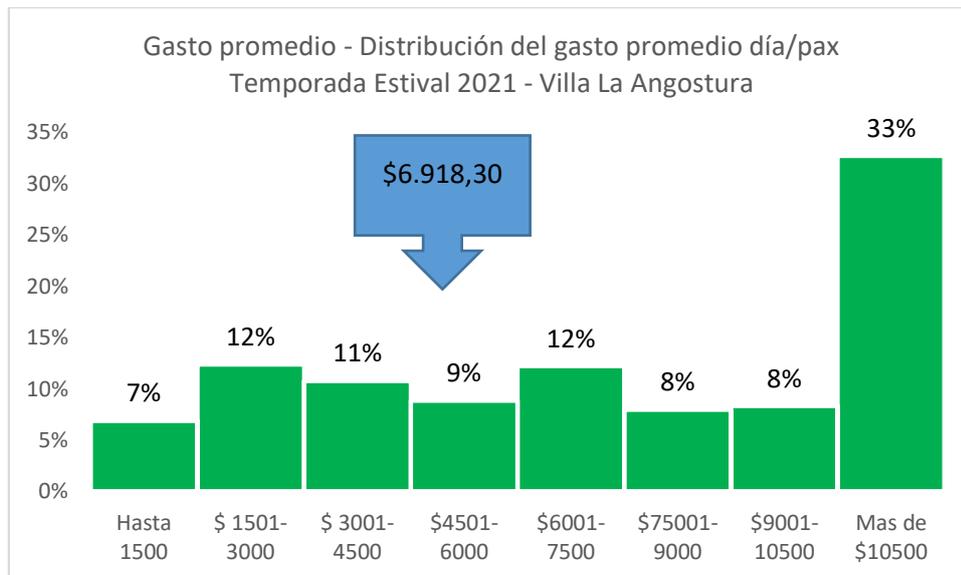
Nota: Gráfico de barras- Destino competitivo- Temporada estival 2021 Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

Dada la observación de la variable anterior se desprende el análisis sobre el 33% que “si pensó en otro destino para estas vacaciones”, el cual tuvo como resultado que un 21% tuvo en cuenta a la “costa atlántica” dentro de sus opciones. La segunda opción más votada “otros países del exterior” (14%), seguido por “Sierra argentina”, “San Martin de los Andes”, “Otro sur argentino” con un 11%.

Las opciones restantes obtuvieron un porcentaje menor al 10% y están compuestas por: “norte argentino”, “Bariloche”, “El Bolsón”, “Brasil”, “Chile”, “Punta del este”, “corredor de los lagos”.

Continuando con el análisis del comportamiento del turista, la variable Gasto es quizás la más sensible a la hora captar para el muestreo, aunque salvo algunas excepciones, se pudo medir sin problemas el gasto turístico promedio por persona por día.

Aproximadamente CUÁNTO piensa GASTAR durante su ESTADIA en VLA?

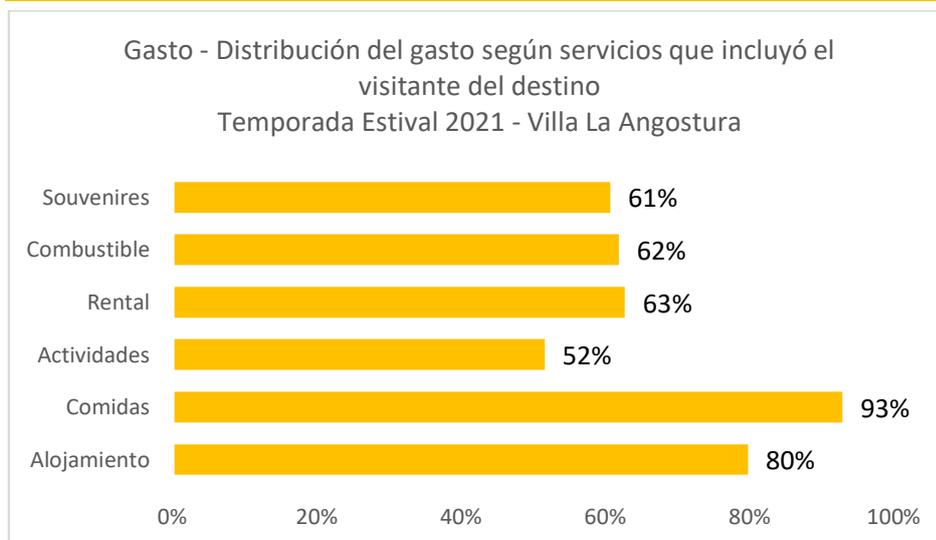


Nota: Gráfico de barras Gasto- Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

El promedio de gasto por persona por día arrojó **\$6.918,30**. El 49% de los visitantes tiene un gasto mayor al promedio, y el 39% está por debajo del mismo. Es interesante la suba que ha tenido el gasto turístico promedio por día por persona durante la temporada estival, el cual se fue alejando paulatinamente de los \$5.500 que estimó el Ministerio de Turismo del Neuquén.

El GASTO que mencionó que INCLUYE?



Nota: Gráfico de barras- Servicios incluidos en el Gasto- Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

La distribución del gasto se analizó en base a 6 categorías de múltiple-opción que dieron como resultado que más del 90% dedicó su presupuesto a “comidas”, un 80% en alojamiento, y un poco más de la mitad de los visitantes gastaron en “actividades”. El 62% que destinó a combustible nos habla de una tendencia a nivel nacional de la cual Villa la Angostura no estuvo exenta la cual se denomina “Road trip”, y está directamente implicada con el contexto pandémico actual que generó un mayor número de visitantes que se desplazaron con su vehículo para reducir riesgos de contagios del COVID-19.

Capítulo III

PERFIL MOTIVACIONAL Y ORGANIZACIÓN

En este capítulo se describe tanto la planificación del grupo de viaje como las motivaciones principales que hacen que el turista elija el destino para vacacionar.

Cuál es el principal MOTIVO de su visita a VLA?

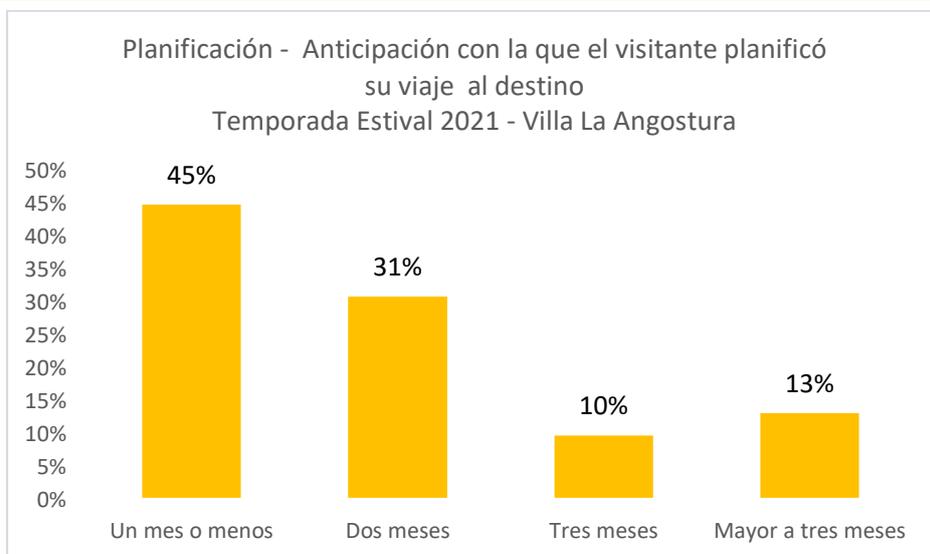


Nota: Gráfico de barras motivacional- Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

Entre las **motivaciones turísticas** y de interés en Villa la Angostura lo más representativo es el contacto con la naturaleza (67%), en complemento con las actividades al aire libre y que se especificaron como “trekking/senderismo” 18%, “montañismo” 6%. Por otro lado, el deseo de conocer el destino se menciona en un 39%, el cual nos habla de un posicionamiento de la marca Villa la Angostura en el imaginario del turista.

Con cuanto TIEMPO de ANTICIPACIÓN decidió el lugar para estas vacaciones?



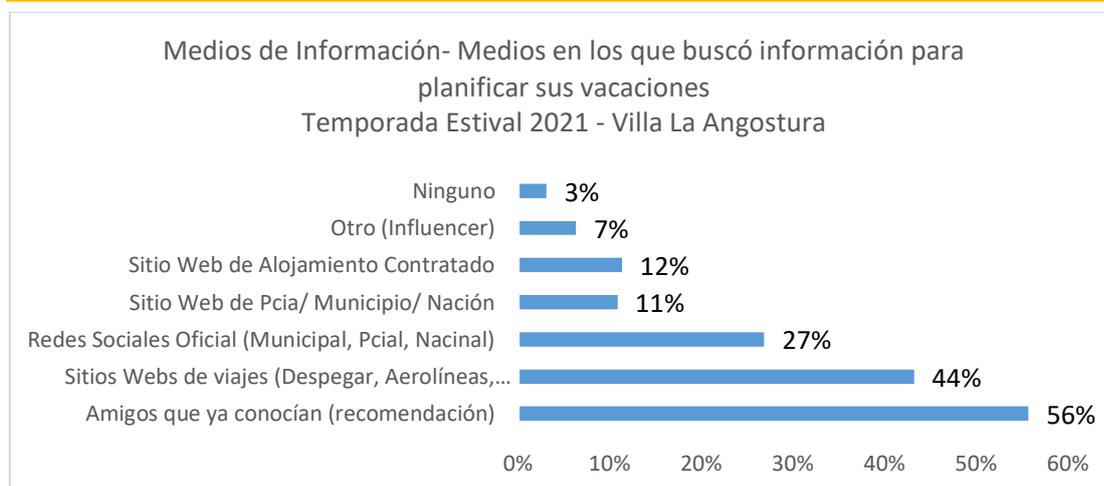
Nota: Gráfico de torta- Tiempo - Planificación – Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

La variable planificación mide con cuánta anticipación decidieron sus vacaciones los visitantes, por lo que es importante remarcar que la apertura de las fronteras interprovinciales sucedió en la primera quincena de diciembre (1 mes previo al inicio del muestreo).

Los resultados son que el 31% confirmó su viaje “dos meses antes” de su arribo al destino, y un 45% con “un mes o menos”. El restante 23% concretó sus vacaciones con al menos 3 meses de anticipo. Ante esta distribución podemos afirmar que la planificación fue afectada fuertemente por la apertura de las fronteras y la divulgación de los trámites necesarios para el ingreso al destino, por lo que todos los turistas sufrieron un cambio en el tiempo en el que usualmente planifican sus vacaciones debido a la incertidumbre previa a diciembre.

¿Por qué MEDIOS busco información de VLA antes de viajar?

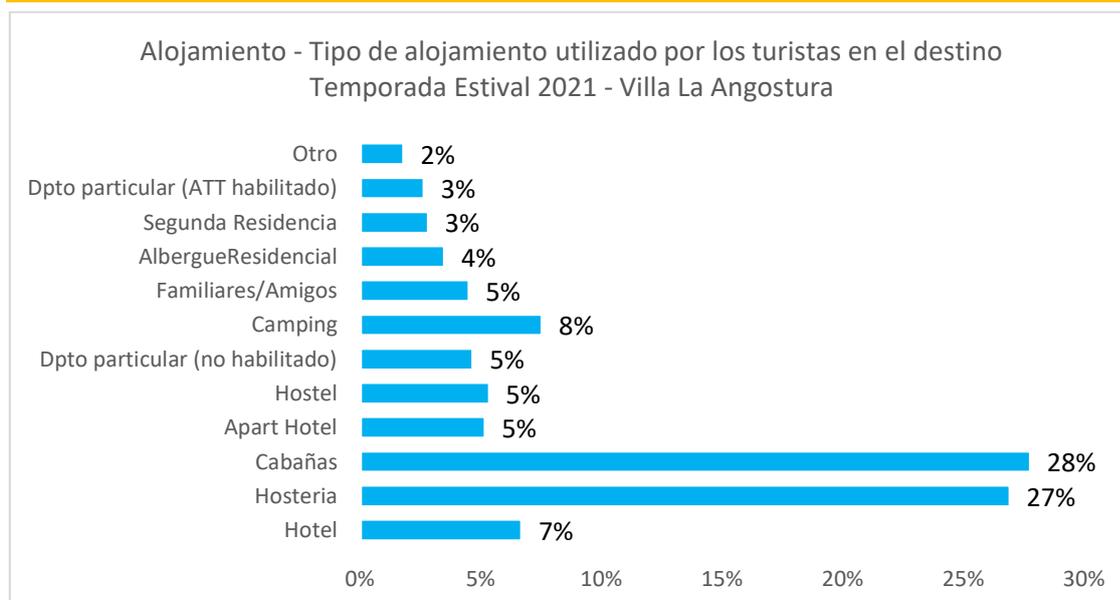


Nota: Múltiple opción - Medios de información- Temporada Estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

En tanto a la planificación de su arribo a destino, los turistas han utilizado distintas fuentes de información y su análisis es clave para la posterior toma de decisiones en términos de marketing turístico. La opción con mayor número de adhesiones fue la de “amigos que ya conocían (recomendación)” con un 56%, lo cual nos dice que el marketing directo prevalece ante, por ejemplo, las “redes sociales (Municipal, Pcial, Nacional)” que obtuvieron un 27%. Sin embargo, un 44% utiliza “sitios webs de viajes (Despegar, Booking Aerolíneas,)”, o comúnmente llamados OTAS, lo cual nos habla de una fuerte dependencia a estos portales que atraen gran cantidad de visitantes, pero también generan inconvenientes para toda la oferta de alojamiento del país y del mundo debido a sus abultadas comisiones, pagos retrasados, entre otros.

Por favor indique DONDE está ALOJADO?



Nota: Gráfico de barras - Tipos de Alojamiento – Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

Las “cabañas” (28%) fueron el tipo de alojamiento más utilizado por los visitantes durante la temporada estival de verano 2021, seguido por “las hosterías” que sorpresivamente obtuvieron un 27%, siendo que previo a la temporada, se avizoraba que no iban a tener tan alta ocupación debido a ser espacios cerrados donde el riesgo de contagio del virus COVID-19 podría ser mayor que en los apart-hotel, cabañas, att habilitados, etc.

La variable también midió a los “campings” (8%), “hoteles” (7%), “hostel” (5%), “apart-hotel” (5%), “Dpto particular (ATT habilitado)” (3%), y “albergue residencial” (4%) completando así la totalidad de la oferta de alojamiento habilitada. Además, se analizó la oferta informal en la que los “Dptos particulares (No habilitados)” se eligieron en un 5%, la casa de “familiares/amigos” también en un 5%, y las “segundas residencias” en un 3%.

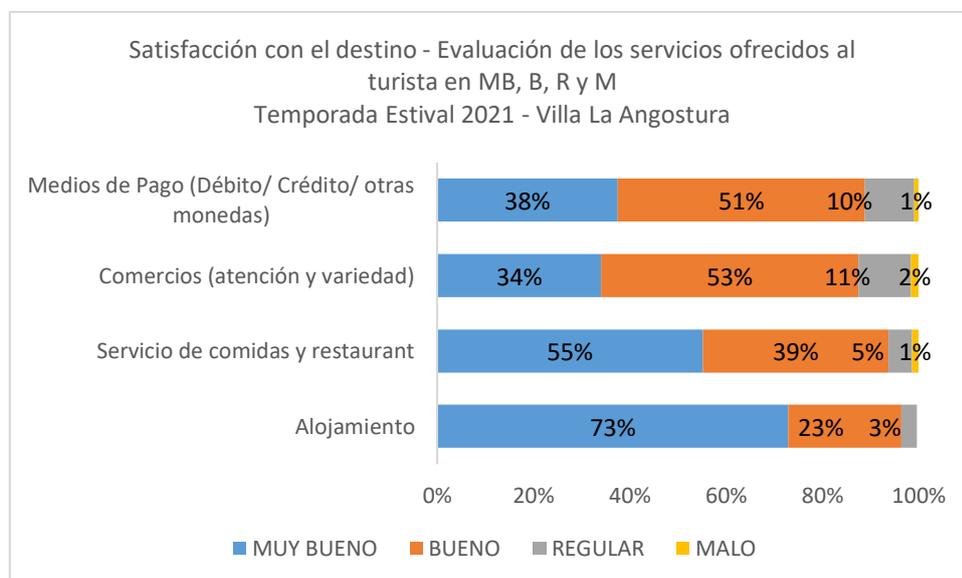
Capítulo IV

SATISFACCIÓN CON EL DESTINO

En el siguiente capítulo se presentarán analizadas las distintas percepciones de los visitantes, correspondientes a los servicios ofrecidos al turista tanto por el sector privado como por el mismo municipio de Villa la Angostura, ambos comunidad anfitriona.

Cuál es su OPINIÓN sobre los servicios ofrecidos al Turista? EVALÚE MB - B- R- M

MEDIOS DE PAGO- COMERCIOS- COMIDAS Y RESTAURANT- ALOJAMIENTO



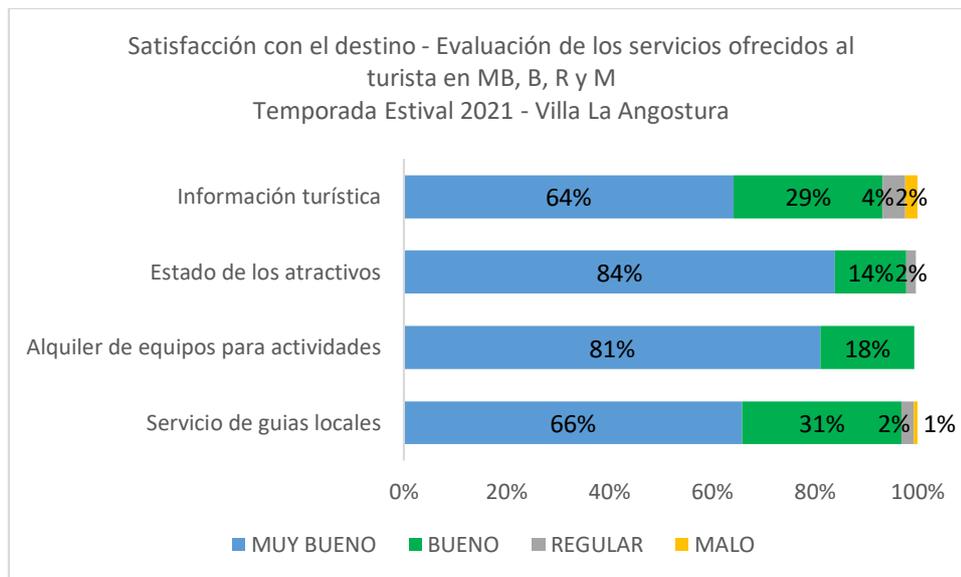
Nota: Gráfico de barras comparativo- Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

En el gráfico de barras sobre satisfacción con el destino en tanto a los servicios ofrecidos al turista, los “medios de pago (débito, crédito, etc)” y los “comercios (atención y variedad)” obtuvieron una calificación de al menos “bueno” en un 85%, con una porción mayor al 10% que lo calificó como “regular” o “malo”. El alojamiento obtuvo un 73% de valoraciones en la opción “Muy bueno”, y sólo un 3% opinó que era regular”. Para finalizar, el “servicio de comidas y restaurantes” fue calificado como “Muy bueno” en un 55%, “Bueno” en un 39%, y “Regular” en un 5%.

INFORMACIÓN TURÍSTICA- ESTADO DE ATRACTIVOS –ALQUILER

DE EQUIPOS- GUÍAS LOCALES

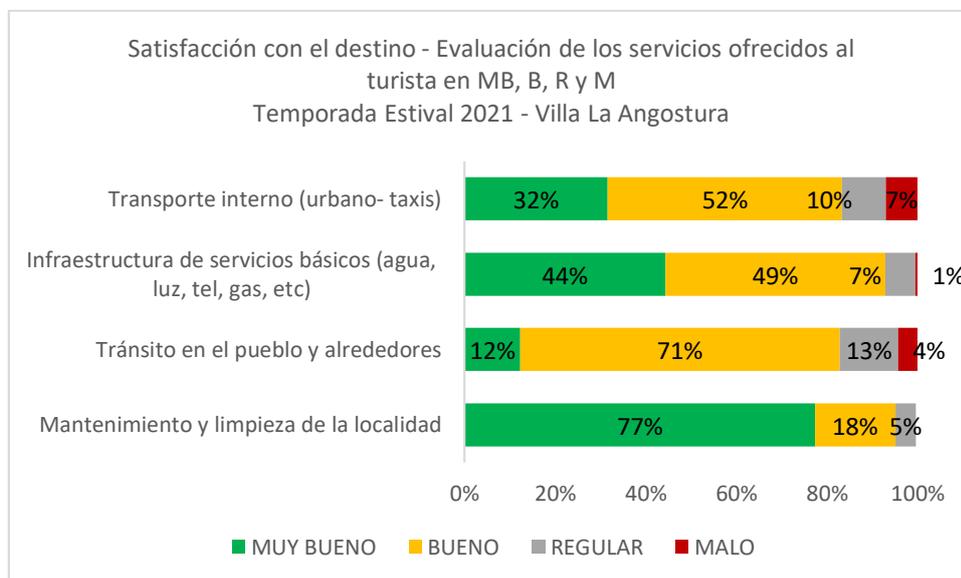


Nota: Gráfico de barras comparativas- Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

La evaluación de los servicios ofrecidos tales como “alquiler de equipos para actividades” y “estado de los atractivos” obtuvieron una valoración como “muy bueno” en un porcentaje mayor al 80%. El servicio de guías locales fue calificado como al menos “bueno” por un 97% de los turistas, y el servicio brindado por la secretaria de turismo de Villa la Angostura en relación a la “información turística” fue observado cómo al menos “bueno” por un 93% de los visitantes, y como “regular” o “malo” por menos del 10%. Es relevante destacar que para los cuatro servicios la percepción “muy bueno” fue mayor al 60%.

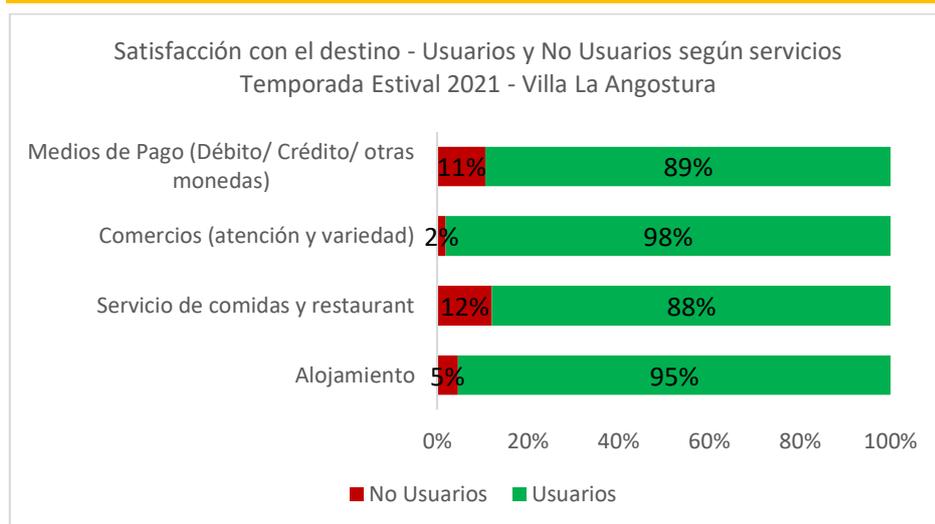
TRANSPORTE INTERNO – INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS – TRÁNSITO – MANTENIMIENTO



Nota: Gráfico de barras comparativas – Febrero 2021 Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

El “transporte interno (urbano-taxis)” fue calificado como “bueno” por un 52%, aunque también alcanzó un 17% como al menos “regular”. “Mantenimiento y limpieza de la localidad” fue calificada como “muy bueno” en un 77%. El “tránsito en el pueblo y alrededores” fue valorado como “bueno” en un 71%, y como al menos “regular” en un 17%. Por último, la “infraestructura de servicios básicos” fue medida como “buena” en un 49% y como al menos “regular” en un 8%, sin verse reflejado en este número la gran cantidad de quejas y sugerencias que obtuvo en particular el servicio de internet de telefonía móvil. Es importante prestar atención al gran número de valoraciones “buenas” que en general están acompañadas de quejas y/o sugerencias.

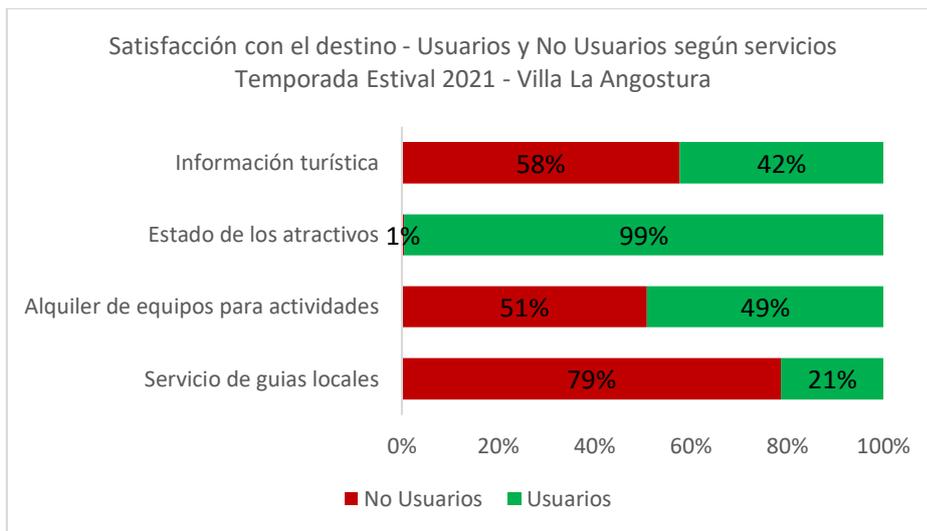
Usuarios y No Usuarios/ No evalúa – Servicios ofrecidos al Turista



Nota: Segmentación (Usuarios- No Usuarios) Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

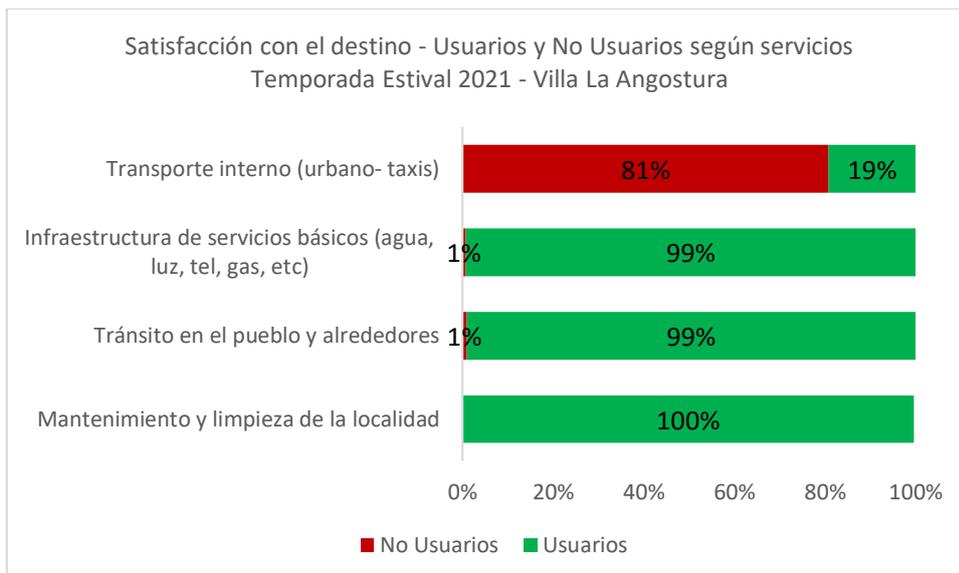
Los turistas también fueron consultados sobre el uso o no de los servicios, en el caso de las cuatro categorías relevadas, más del 85% de los turistas afirma haber sido usuario de los mismos. El “servicio de comidas y restaurantes” obtuvo un 12% de turistas que no lo utilizaron.



Nota: Segmentación (Usuarios- No Usuarios) Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

En el gráfico anterior, se puede observar que el “servicio de guías locales” fue utilizado sólo por el 21% de los visitantes encuestados en contraste con más del doble de usuarios que tuvo el “alquiler de equipos para actividades” (49%). Por último, más de un 40% de los turistas han utilizado el servicio de “información turística” proporcionado por la Secretaría de Turismo de Villa la Angostura.

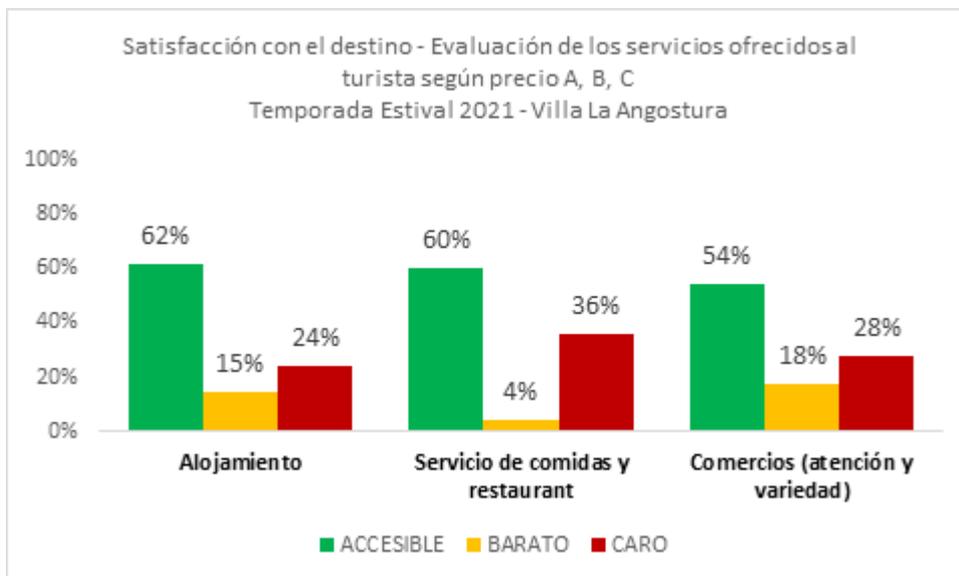


Nota: Segmentación (Usuarios- No Usuarios) Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

El 99% de los visitantes utilizaron los servicios de “infraestructura de servicios básicos”, “tránsito en el pueblo y alrededores”, y “mantenimiento y limpieza de la localidad”. En tanto al “transporte interno (urbano-taxis)”, el muestreo nos indica que sólo el 19% fue usuario de este servicio durante el verano.

Precio (Accesible, Barato, Caro) – Servicios ofrecidos al turista

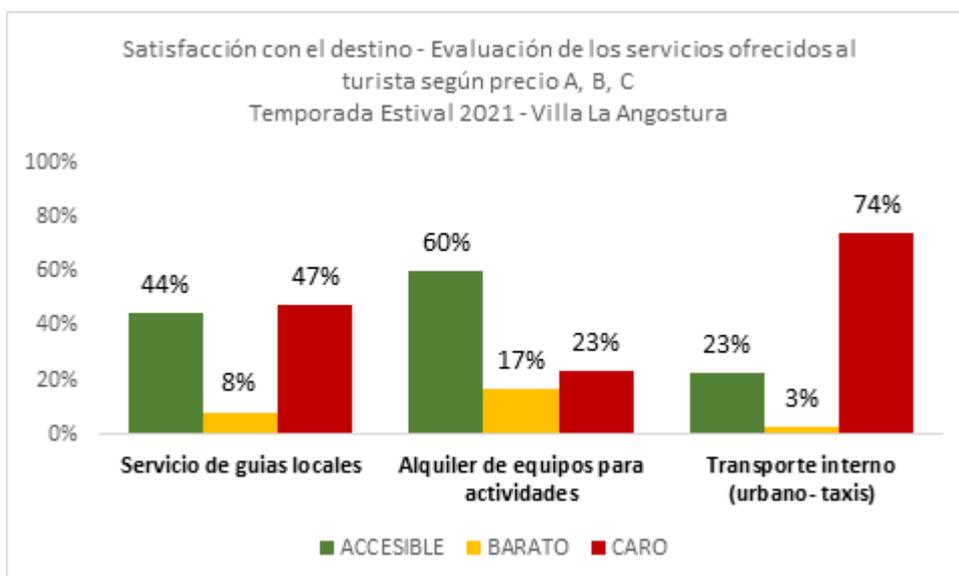


Nota: Gráfico de barras- Precio según servicio ofrecido Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

Los servicios ofrecidos a los turistas también fueron evaluados según la variable precio, los mismos se midieron cualitativamente en las siguientes categorías: Accesible, barato, y caro.

Más del 50% catalogó como “accesible” a los servicios tales como “alojamiento”, “comidas y restaurantes”, y “comercios”. Un 36% opinó que el servicio de “comidas y restaurantes” era “caro”, y un 18% comentó que los “comercios” eran “baratos”.



Nota: Gráfico de barras- Precio según servicio ofrecido Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

Continuando con la evaluación del “precio” según los servicios ofrecidos al turista, se observó que el servicio “transporte interno (urbano-taxis)” se calificó como “caro” por el 74% de los usuarios. Por otro

lado, el 60% opinó que el “alquiler de equipos para actividades” fue “accesible”; y el “servicio de guías locales” obtuvo valoraciones dispares debido a que el 44% lo consideró “accesible”, y el 47% como “caro”.

Actividades por cuenta propia/ Contratadas (alquiler)

Para este informe de temporada se analizaron las actividades que realizaron los visitantes por cuenta propia y contratadas, siendo ésta una variable que apunta claramente a medir la oferta de servicios turísticos que pueden incidir, por ejemplo: en la extensión de una estadía, en las motivaciones que consoliden la fidelidad con el destino, y también una posible repercusión y/o suba en el gasto promedio por día de los turistas.



Nota: Actividades por cuenta propia y Contratadas. Enero 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

Para el mes de Enero se obtuvo que la opción “playa” fue la más elegida con un 38%, seguida por el “alquiler de kayak” con un 26%, y “paseos (alrededor y por el día a localidades cercanas)” con un 24%. Una de las actividades que más ha crecido en las últimas temporadas es la de “alquiler de bicicletas” que alcanzó un 18%, el paseo por la ruta de los “7 lagos” también fue votada en un 14%. En tanto a las actividades lacustres, el “catamarán a arrayanes” fue elegido en un 9%, la “navegación” en un 10%, “pesca” en un 10%, y “pedalines” en un 3%. Por último, se midió la actividad de “trekking” con un 11%, las “cabalgatas” con un 4%, y la “gastronomía” con un 3%.



Nota: Actividades por cuenta propia. Febrero 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

Durante el mes de febrero, la distribución se mantuvo estable exceptuando el “alquiler de kayaks” que sufrió una disminución del 16%, y por otro lado se registró una suba en “paseos (alrededor y por el día a localidades cercanas) en un 7%.

Capítulo V

APARTADO COVID

En el siguiente capítulo se analizan variables excepcionales que posiblemente no sirvan para analizar comparativamente tendencias con otros muestreos de temporadas anteriores debido a que son interrogantes que sólo se relacionan con el contexto pandémico, variables que ayudan a comprender los posibles cambios en el comportamiento habitual de los turistas. Por lo tanto, se adicionaron sólo 4 nuevas variables para no extender el tiempo de encuesta, y así cuidar tanto al plantel de encuestadoras como a los turistas frente a un tiempo de encuesta que pueda ser perjudicial frente al nivel de contagio del virus.

Considera que el DESTINO está preparado para recibir turistas en CONTEXTO de PANDEMIA?



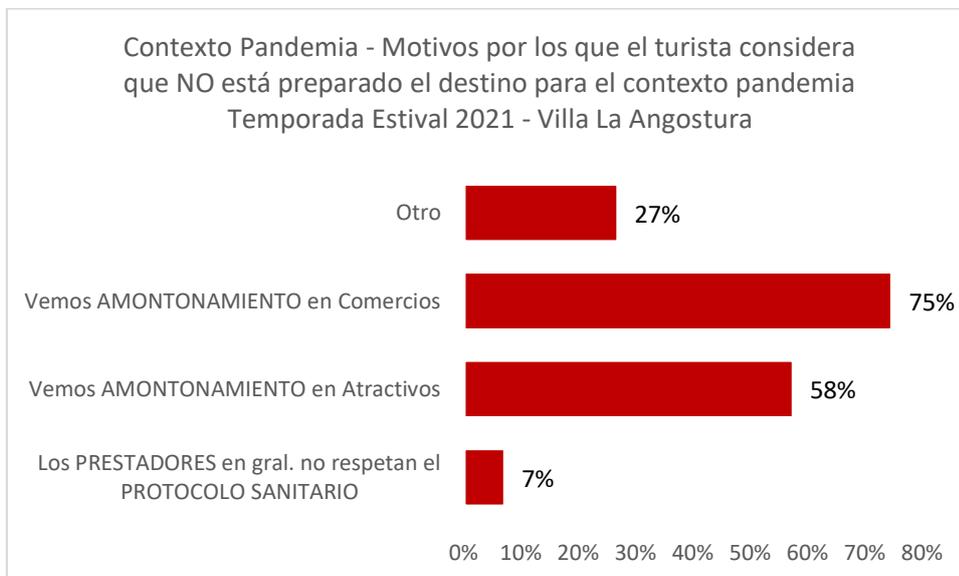
Nota: Gráfico de torta - Destino preparado frente al covid- Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

La primera variable está relacionada con indagar si el destino estuvo, o no preparado para recibir turistas en el contexto de pandemia, a partir de la percepción/opinión de los turistas que nos visitaron durante la temporada estival.

Un 81% respondió que “sí, está preparado”, es decir, consideran seguro al destino en términos sanitarios y preventivos, un 19% respondió que Villa la Angostura no está preparada para recibir turistas en contexto de pandemia. En el siguiente gráfico veremos las razones por las que el 19% consideró para catalogar al destino como no seguro.

Si respondió NO en la variable anterior – INDIQUE Por qué?



Nota: Histograma - Razones destino no preparado para el contexto- Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

La siguiente variable es dependiente de la pregunta anterior, por lo que sólo están incluidos los que consideran al destino como no seguro. La pregunta es de múltiple opción y la distribución fue la siguiente: el 75% respondió que percibe/ve “amontonamiento en establecimientos en comercios”, el 58% nota “amontonamiento en los atractivos”. La opción “prestadores que no respetan el protocolo sanitario” fue votada en un escaso 7%, y por último la categoría “otros” (27%), hace referencia al no uso de barbijo, el incumplimiento de protocolo, y un escaso distanciamiento.

Planifico este viaje con el PROGRAMA PRE - VIAJE?



Nota: Gráfico de torta – Programa Pre Viaje- Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

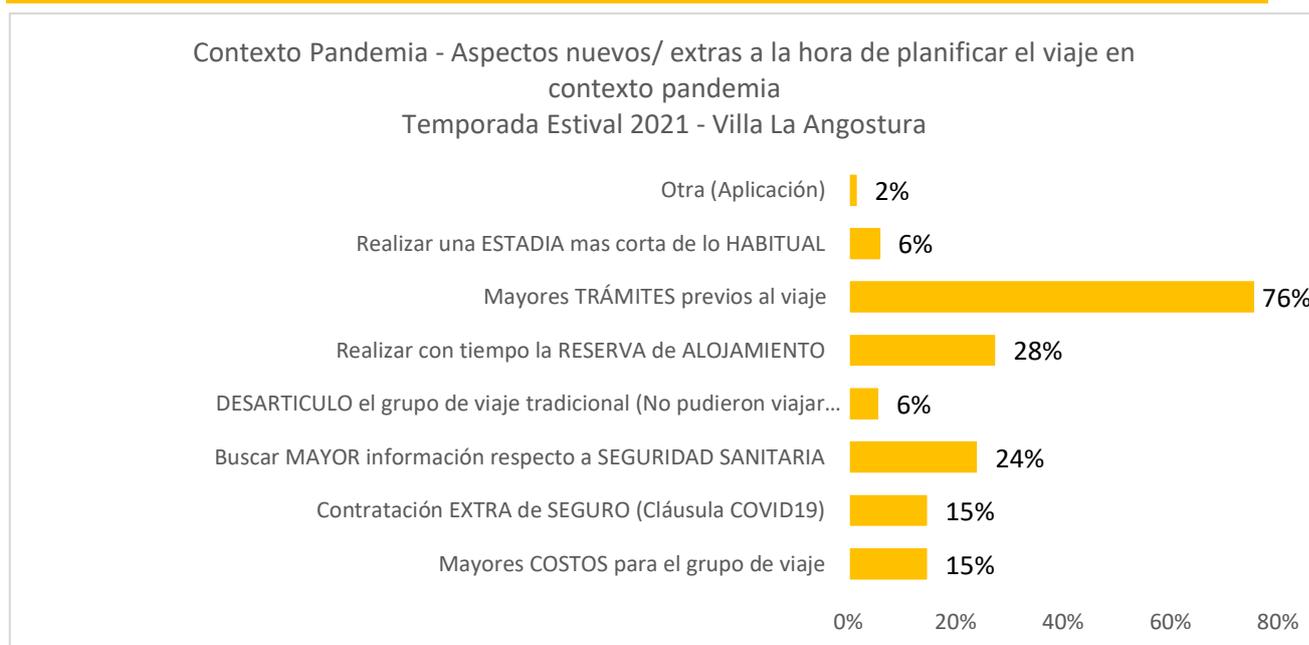
A los visitantes del destino se les preguntó si hicieron uso del programa “Pre-Viaje”, el cual fue impulsado por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación a forma de incentivo de la demanda turística. Los

turistas respondieron que sólo un 24% pudo hacer uso del mismo, y en contraposición, un 75% que no utilizó el programa.

Cómo EVALÚA los BENEFICIOS del Programa Pre - Viaje? Escala del 1 al 10 (Malo - Excelente)

Calificación de temporada 8,1

PLANIFICAR este viaje, que cosas NUEVAS le IMPLICÓ (distinta a una planificación tradicional)



Nota: Aspectos nuevos por covid-19 – Temporada estival 2021

Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Estival 2021.-

Dado el contexto pandémico actual se decidió indagar el grado de incidencia que tuvo esta situación extraordinaria en el comportamiento de los turistas, por ende, se analizaron los cambios en la planificación del viaje. Esta variable arrojó que un 76% reconoce “mayores trámites previos al viaje”, seguido de un 28% que reconoce haber realizado “con tiempo la reserva del alojamiento”, y un 6% que afirma haber “realizado una estadía más corta de los habitual”.

Además, un 24% de los turistas menciona haber “buscado información del destino y la seguridad sanitaria”, un 15% manifestó haber realizado la “contratación extra de seguros – en especial el que contiene la cláusula covid-19”, y también se destaca el segmento que manifiesta “mayores costos para el grupo de viaje” con un 15%. Por último, una de las premisas fundamentales previo a la temporada se vio suprimida con sólo un 6% de elección; ésta decía que el grupo de viaje “familia” se iba a desarticular por la imposibilidad de arribo de los mayores de 60 años (abuelos) dado al elevado riesgo que supone para ellos el contraer el virus COVID-19.

CAPITULO VI

SUGERENCIAS Y QUEJAS

Para el presente capítulo se desarrolló el informe complementario denominado “Documento interno”, en el cual se analizan en detalle las quejas y sugerencias.

Anexo I

Ingreso por temporada 2021

| | Enero | Febrero |
|--------------------|--------------------------|-------------------|
| TURISTAS | 15.851 | 12.926 |
| INGRESO | \$ 115.723.925,15 | \$ 103.800.753,06 |
| FO_Plazas | 74.498 | 62.047 |
| ESATDIA_PROMEDIO | 5 | 5 |
| INGRESO TEMPORADA | \$ 219.524.678,21 | |
| Ingreso per capita | \$ 12.487,72 | |
| Ingreso por hogar | \$ 44.955,78 | |

El cuadro anterior está compuesto por distintos datos, algunos fueron estimados y otros se obtuvieron de fuentes primarias, como por ejemplo el “factor de ocupación en plazas”, brindado por la Secretaría de Turismo de Villa la Angostura.

Con el fin de estimar un ingreso aproximado de temporada que sirva a modo de referencia, se calculó que los turistas dejaron \$219.524.678,21 en Villa la Angostura durante la temporada estival 2021; para el mismo se tuvo en cuenta la estadía promedio de 5 noches, el gasto promedio por día por turista, y el factor de ocupación en plazas.

El sólo hecho de tener el ingreso estimado de temporada no es suficiente para el impacto económico que genera la actividad turística, por lo que se estimó un ingreso per cápita, **partiendo de una premisa de “derrame” ideal y equitativo en tanto al respectivo ingreso de temporada**. Para ello, se estimó la población actual del destino a partir de una proyección del último censo (2010), dando como resultado que el ingreso por la actividad turística por cada habitante fue de \$12.487,72. Por último, se estimó cuánto dinero ingresó a cada hogar de Villa la Angostura a causa de la actividad turística, por lo que se estimó que cada hogar percibió un ingreso de \$44.955,78. Se debe tener en cuenta que son valores referenciales.

Glosario

Población: En estadística, el término “población” se refiere al conjunto de elementos que se quiere investigar, estos elementos pueden ser objetos, acontecimientos, situaciones o grupo de personas.

Unidad experimental: Para estudiar y poder analizar una población, debido al tamaño de la misma y porque en muchas ocasiones es muy difícil trabajar con todas las UNIDADES EXPERIMENTALES, es que se utiliza una MUESTRA, la cual es un subconjunto de los DATOS o UNIDADES EXPERIMENTALES de la población.

Muestra: En una MUESTRA se analiza un subconjunto de las UNIDADES EXPERIMENTALES de una POBLACIÓN. Así, la población es un conjunto de todas las UNIDADES EXPERIMENTALES, y como es difícil evaluarlas todas en algunas ocasiones, es que tomo una MUESTRA, que es un subconjunto de U.E de la POBLACIÓN.

Tamaño muestral: Todas las unidades experimentales que se estudian en una muestra se suman y eso da como resultado el TAMAÑO MUESTRAL. El tamaño muestral es en n , la suma de todos los RESULTADOS POSIBLES que puedo obtener de la observación de una variable.

Turista itinerante: Aquella persona que se aloja al menos una noche en el destino pero ha elegido tener una estadía más extensa en un destino competitivo, por lo que no sería su elección principal para vacacionar.

Turista de estadía: El turista de estadía es aquel que se aloja más cantidad de noches en el destino que en otros destinos competitivos, siendo éste su elección principal para vacacionar.



Somos tu mejor Estrategia...

