



TEMPORADA INVIERNO 2021

INFORME

PERFIL DE DEMANDA TURÍSTICA



Srta. Marisol Mendoza
Lic. Mariano Buono

(299) 4618519
(294) 4233850
turisnovaconsultora@gmail.com

 turisnovaconsultora

 crecimiento.rentabilidad



Somos tu mejor Estrategia...



AUTORIDADES MUNICIPALES

INTENDENTE: Dr. STEFANI Fabio

VICEINTENDENTE: Cr. VILLALBA Luciano

SECRETARIA DE TURISMO: Tec. GONZALEZ Marina

DIRECTORA DE TURISMO: Lic. GARRITANO Verónica

INFORME ELABORADO POR:

TURISNOVA CONSULTORA

EQUIPO DE TRABAJO:

Coordinación, Análisis, Desarrollo, y Supervisión en campo:

Lic. BUONO Mariano

Srta. MENDOZA Marisol

EQUIPO DE ENCUESTADORES:

ECHEZARRAGA Ezequiel

OLIVEIRA Marcos

INDICE

AUTORIDADES MUNICIPALES	1
INFORME ELABORADO POR:	1
EQUIPO DE TRABAJO:	1
EQUIPO DE ENCUESTADORES:	1
TAMAÑO MUESTRAL	4
PERIODO DE RELEVAMIENTO	5
Capítulo I	6
PERFIL SOCIO DEMOGRÁFICO	6
¿Cuál es su lugar de RESIDENCIA?	6
PROCEDENCIA – Lugar de Residencia de los visitantes de la Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 - Villa La Angostura	6
¿Quiénes lo acompañan en este viaje?	7
GRUPO DE VIAJE – Acompañantes según grupo de viaje Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 - Villa La Angostura	7
¿Puede indicarme Edad y Género de los INTEGRANTES del grupo?	8
Edad y Género – Grupo de visitantes según edad y género	8
Capítulo II	9
PERFIL COMPORTAMENTAL	9
¿Cuántas NOCHES piensa permanecer en VLA?	9
NOCHES PROMEDIO – Estadía promedio de los visitantes en el destino	9
¿Es la PRIMERA vez que visita VLA?	10
EXPERIENCIA PREVIA – Distribución de los visitantes según primera visita si/no al destino	10
¿Vino alguna vez en INVIERNO?	11
DEMANDA CON EXPERIENCIA – Visitas anteriores al destino en INVIERNO	11
En los últimos 3 años - ¿Cuántas veces visitó VLA? Solo visitas de INVIERNO	12
FIDELIDAD – Visitas al destino en los últimos 3 años ('19, '18, '17)	12
¿Al momento de decidir dónde pasar estas vacaciones de invierno, PENSÓ en algún OTRO LUGAR además de Villa La Angostura?	13
COMPETITIVIDAD DEL DESTINO – Pensó otros destinos para estas vacaciones si/no	13
DESTINOS COMPETITIVOS – Segmento de visitantes que pensó otros destinos y descartó; según destinos competitivos mencionados	14

Tipo de demanda – Segmento esquiador y no esquiador presentes en esta temporada invernal	15
Tipo de demanda según actividad que realiza en el C° Bayo, Esquiadora/ No esquiadora	15
¿Puede indicarme qué ACTIVIDADES realizó/ realizará en C° Bayo usted y sus acompañantes? ESQUIADORES	16
TIPO DE DEMANDA – Demanda ESQUIADORA según actividad que practica en C° Bayo Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura	16
Únicamente para ESQUIADORES. ¿Cuántos DÍAS vinieron a esquiar?	17
DEMANDA ESQUIADORA – Tipo de Esquiador según cantidad de días que dedica a la práctica de esquí – Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura	17
TIPO DE DEMANDA – Demanda NO ESQUIADORA según actividad que practico en el Cerro Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura	18
Aproximadamente CUÁNTO piensa GASTAR durante su ESTADIA en VLA?	19
GASTO TURÍSTICO – Gasto turístico día / pax durante su estadía en el destino	19
¿El GASTO que mencionó que INCLUYE?	20
SERVICIOS QUE INCLUYE – Tipo de servicios que incluye en el gasto mencionado	20
Capítulo III	21
PERFIL MOTIVACIONAL Y ORGANIZACIÓN	21
Cuál es el principal MOTIVO de su visita a VLA?	21
MOTIVOS – Principales motivos por lo que decidió vacacionar en el destino	21
¿Qué medio de TRANSPORTE utilizó para llegar a Villa La Angostura?	22
MEDIO DE TRANSPORTE – Tipo de transporte que utilizo para arribar al destino	22
¿Podría indicarme el Tipo de Alojamiento que contrató para estas vacaciones?	23
TIPO DE ALOJAMIENTO - Distribución del tipo de alojamiento contratado para estas vacaciones	23
Capítulo IV	24
SATISFACCIÓN CON EL DESTINO Y CERRO BAYO	24
CANTIDAD DE USUARIOS-NO USUARIOS DE SERVICIOS	24
USUARIOS - NO USUARIOS de servicios del destino	24
¿Cuál es su OPINIÓN sobre los servicios ofrecidos al Turista? EVALÚE MB - B- R- M	0
CALIFICACIÓN DE SERVICIOS – Evaluación de los servicios utilizados por los visitantes	0
¿Cuál es su OPINIÓN en relación al PRECIO de los servicios ofrecidos al Turista en el Destino? EVALÚE ACCESIBLE-BARATO-CARO	0

CALIFICACIÓN DE SERVICIOS EN RELACIÓN AL PRECIO – Evaluación de los servicios utilizados por los visitantes	0
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura	0
USUARIOS-NO USUARIOS de los servicios del Cerro Bayo	1
CALIFICACIÓN DE SERVICIOS – Usuarios y No Usuarios de los servicios ofrecidos en el Cerro	1
¿Cuál es su OPINIÓN sobre los servicios ofrecidos al Turista? EVALÚE MB - B- R- M	0
CALIFICACIÓN DE SERVICIOS – Evaluación de los servicios utilizados por los visitantes	0
¿Cuál es su OPINIÓN en relación al PRECIO de los servicios ofrecidos al Turista en Cerro Bayo? EVALÚE ACCESIBLE-BARATO-CARO	0
CALIFICACIÓN DE SERVICIOS EN RELACIÓN AL PRECIO – Evaluación de los servicios utilizados por los visitantes Temporada 2021 Villa La Angostura	0
Capítulo V	0
APARTADO COVID	0
Planificar este viaje para vacacionar, ¿Qué cosas NUEVAS a una planificación TRADICIONAL tuvo en cuenta? LEER opciones - Múltiple opción	0
PLANIFICACIÓN DEL VIAJE – Aspectos nuevos a la hora de planificar el viaje en contexto PANDEMIA - Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura	0
¿Considera que el DESTINO está preparado para recibir turistas en CONTEXTO de PANDEMIA?	1
CONTEXTO PANDEMIA -. El destino está preparado para recibir turistas si/no en Pandemia	1
¿Si respondió NO en la variable anterior – INDIQUE Por qué?	2
RAZONES – Aspectos que el visitante considera que el destino no está preparado para el contexto PANDEMIA Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura	2
¿Planifico este viaje con el PROGRAMA PRE - VIAJE?	3
PROGRAMA PRE VIAJE – Utilizó el programa pre viaje para planificar estas vacaciones si/no	3
Capítulo V	4
Quejas y sugerencias	4
Cuadro resumen de las quejas, sugerencias y disconformidades con el destino	4
Glosario	5

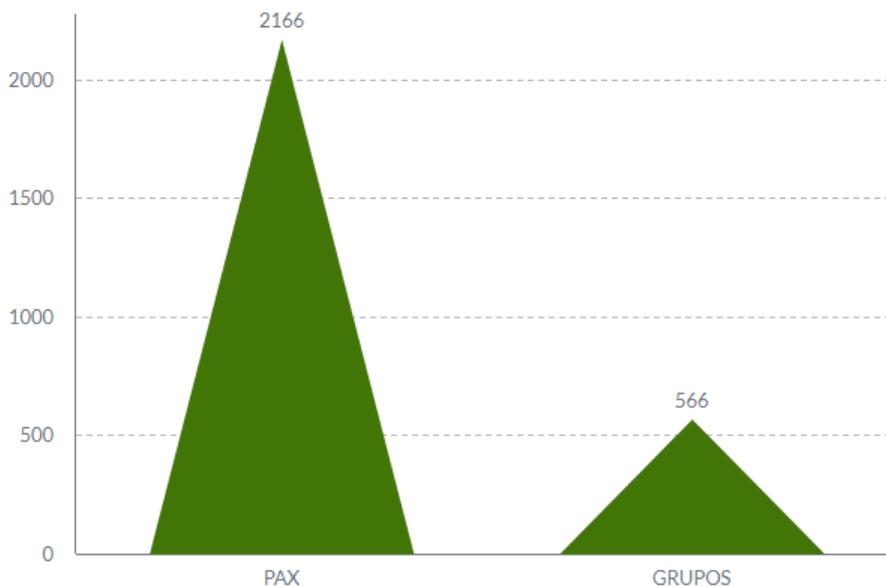
El tamaño muestral estimado para la presente temporada invernal 2021 fue de: Grupos 566 (quinientos sesenta y seis) equivalente a 2166 (dos mil ciento sesenta y seis) turistas encuestados para la realización de este muestreo. El relevamiento tuvo su inicio el 9 de Julio del 2021 y finalizó el 31 de agosto del 2021, datos acumulados para la realización del presente análisis.

La información que se presenta forma parte del informe final, en el cual 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 los encuestadores 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= 566 grupos.

PERIODO DE RELEVAMIENTO

JULIO: desde el 9 de julio y hasta el 31 de agosto inclusive.



Nota: Inferencia estadística Tamaño muestral (N)= 566 grupos encuestados.

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

Capítulo I

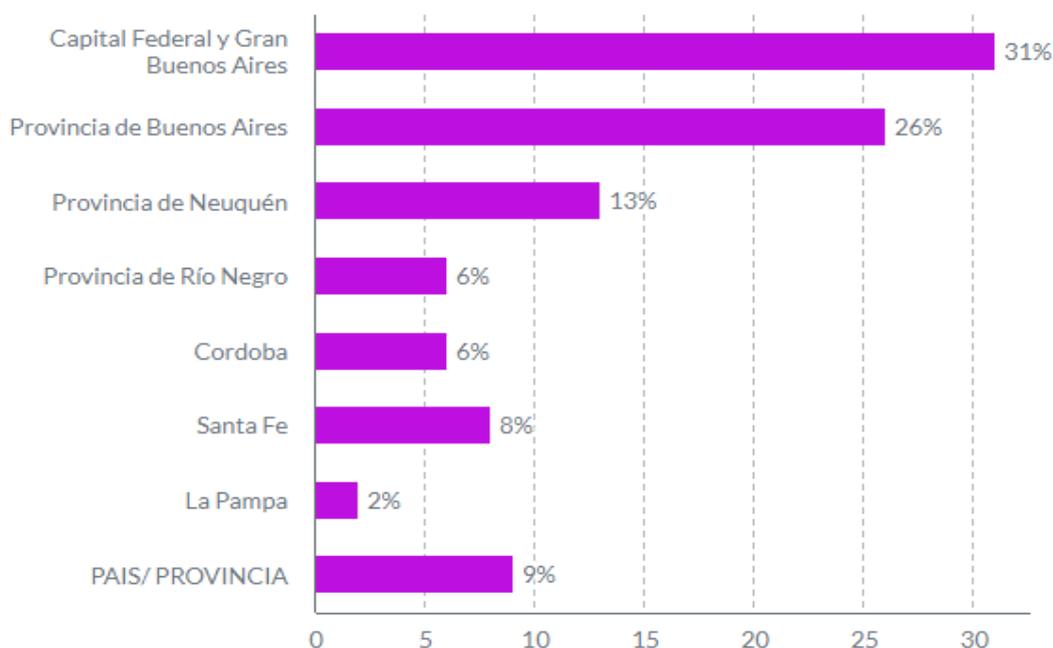
PERFIL SOCIO DEMOGRÁFICO

¿Cuál es su lugar de RESIDENCIA?

El perfil sociodemográfico de los turistas que visitaron Villa La Angostura durante la Temporada Alta Invernal (Julio y Agosto) fue analizado a través de las variables: edad, procedencia, fidelidad, etc.

En tanto a la procedencia, se les consultó a los turistas de donde provenían y se recopilaron los siguientes datos.

PROCEDENCIA – Lugar de Residencia de los visitantes de la Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 - Villa La Angostura



Nota: Mercado 100% Interno – Nacional.

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

El principal mercado emisor de turistas durante la Temporada Alta Invernal fue el conglomerado de “Capital Federal y Gran Buenos Aires” con un 31% de los encuestados, seguido de los procedentes de “Provincia de Buenos Aires” con un 26% del total de temporada.

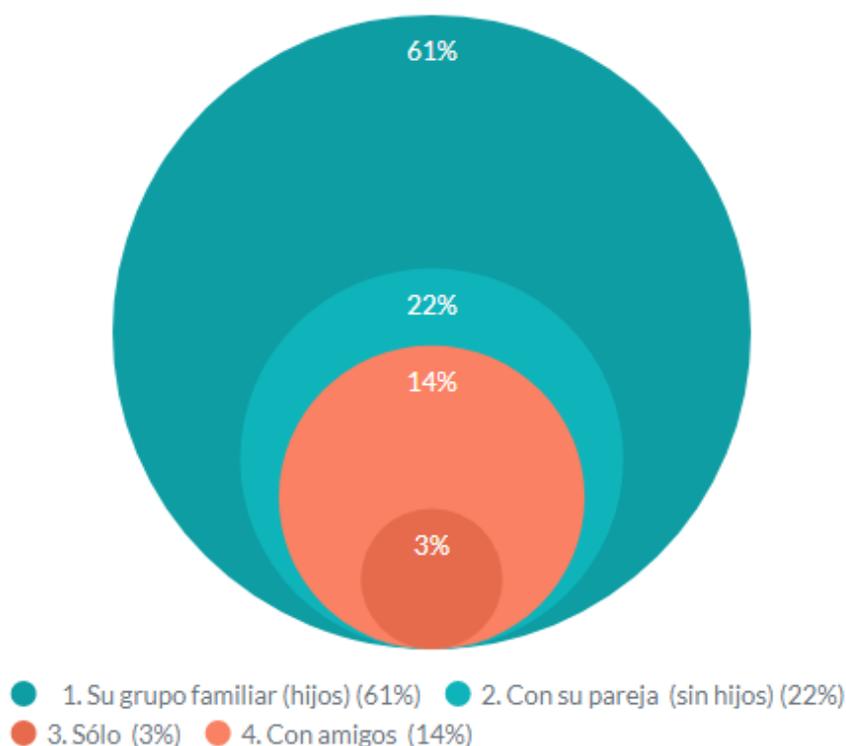
El mercado emisor más cercano corresponde a la provincia del “Neuquén” que obtuvo un 13%, seguido por la provincia de “Santa Fe” que acumuló un 8%. Por otro lado, las Provincias de “Río Negro” y “Córdoba” acumularon en iguales proporciones un 6%, y la Provincia de “La Pampa” tuvo su participación en un 2% de los visitantes. Por último, la categoría “Otras Provincias”

quedó conformada por el conglomerado del Norte Argentino (“Chaco”, “Corrientes”, “Entre Ríos”, “Tucumán”), y las Provincias de “ Mendoza” y “Chubut” conformando un 9%.

¿Quiénes 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 Alta Invernal.

GRUPO DE VIAJE – Acompañantes según grupo de viaje Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 - Villa La Angostura



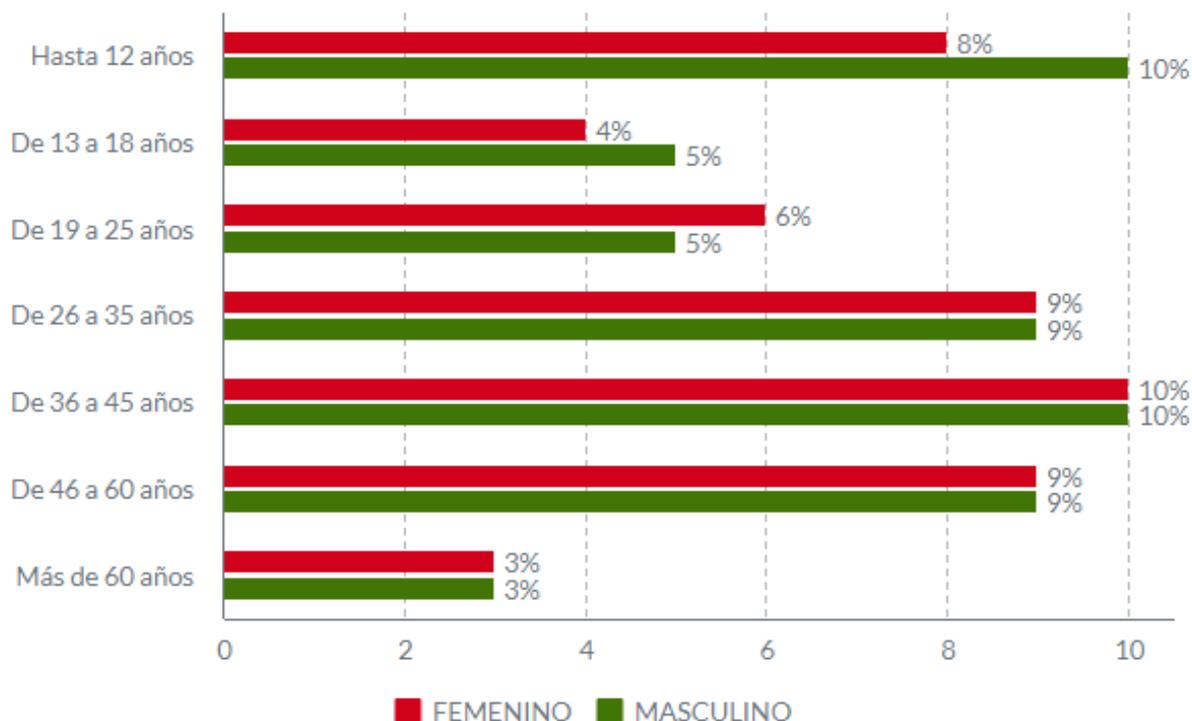
Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021.-

El tipo de grupo de viaje más elegido para vacacionar en Villa la Angostura fue el “Grupo familiar (c/hijos)” que alcanzó un 61% durante la Temporada Alta Invernal. En segundo lugar, se encontró el segmento “Pareja (sin hijos)” con un 22%, seguido de los que arribaron con “Amigos” (14%), y los que decidieron venir en “solos” (3%).

El segmento familiar se consolida invierno tras invierno como el principal grupo de viaje en coincidencia con el receso escolar que acontece en el mes de Julio, y en particular este invierno, este tipo de grupo de viaje no disminuyó su cuantía abruptamente como años anteriores; lo cuál podría deberse a las condiciones especiales que ha tenido el período escolar durante el corriente año.

¿Puede indicarme Edad y Género de los INTEGRANTES del grupo?

**Edad y Género – Grupo de visitantes según edad y género
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 - Villa La Angostura**



Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021.- En relación la distribución etaria de los visitantes, se visualiza que los rangos “Hasta 12 años” y “De 36 a 45 años”, son los que mayor cantidad de turistas registran en ambos géneros, acumulando un 38% del total. Es por ello que, a priori, existiría una correlación entre la composición familiar como el principal grupo de viaje, y las edades y géneros que se corresponden con el grupo familias con hijos. Además, se registró una proporción similar en el rango “entre 13 a 35 años”, dado que ambos géneros sumaron un 38%.

Continuando con el análisis, el segmento de “46 a 60 Años” alcanzó un 18% para ambos géneros, y por otro lado, los “mayores de 60 años” tuvieron una participación mínima del 3% con una suma de ambos géneros del 6%, en sintonía con lo ocurrido en la temporada de Verano; esto podría tener como causa principal el contexto pandémico, sumado a que no es una temporada popular en su segmento.

Por último, ante la pregunta sobre el género de los turistas, se agregó la categoría “otro”, con el objetivo de responder a categorías exhaustivas y excluyentes en la cantidad de turistas, resultando un relevamiento oportuno, confiable, e inclusivo.

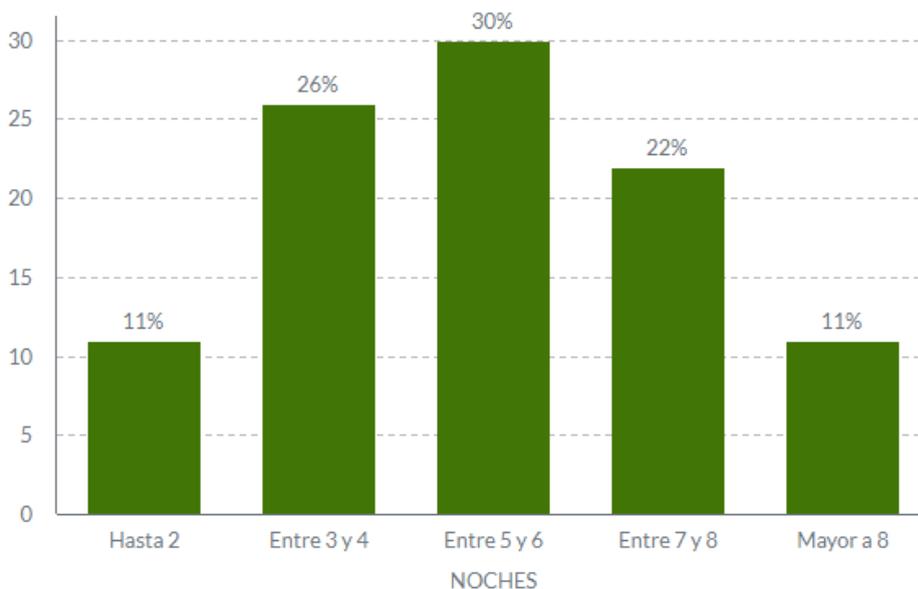
Capítulo II

PERFIL COMPORTAMENTAL

A modo introductorio del presente capítulo, es menester comentar el contexto actual de la balanza de pagos en relación al turismo, dado que es un indicador de comportamiento de los turistas a nivel nacional; el cual dió un saldo negativo medido en 36 mil turistas internacionales para el mes de Agosto del 2021, es decir, un aumento interanual del 1040% descrito en el último informe “Estadísticas de turismo internacional” *¹ elaborado por el INDEC. Es importante comprender que estos números nos hablan de los turistas que viajaron en avión únicamente, no siendo este el medio de ingreso más elegido de arribo al destino como veremos más adelante en el capítulo. Aunque los valores de la balanza de pagos en turismo sean negativos (mayor cantidad de turismo emisoro versus receptor), es probable que muchos de los visitantes hayan preferido realizar turismo interno dados los requisitos sanitarios que solicitan los países del mundo y la baja frecuencia de vuelos internacionales en la actualidad; y esto haya impactado positivamente en el arribo de turistas novatos que deseen conocer Villa la Angostura.

Siguiendo el análisis del comportamiento de la demanda turística, en este capítulo del informe de Temporada 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; variables que también estuvieron influenciadas por la confirmación tardía de la temporada, y el contexto sanitario a nivel regional.

**NOCHES PROMEDIO – Estadía promedio de los visitantes en el destino
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 - Villa La Angostura**

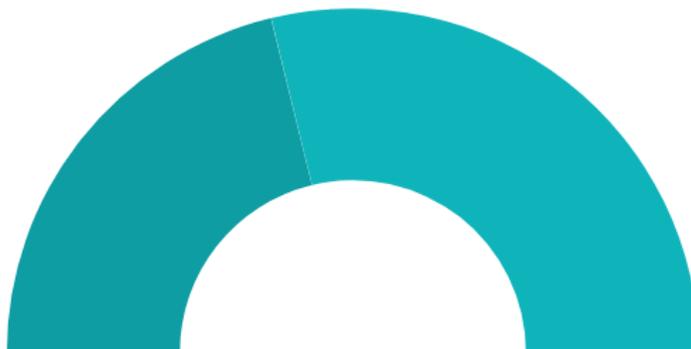


Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021.-

En cuanto a la distribución de pernóctes de los visitantes, se observó que un 67% destinó al menos 5 noches en Villa la Angostura, mientras que un 33% de los turistas eligió hospedarse más de 5 noches. El promedio de estadía fue de 5,3 noches durante la Temporada Alta Invernal.

¿Es la PRIMERA vez que visita VLA?

EXPERIENCIA PREVIA – Distribución de los visitantes según primera visita si/no al destino Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura



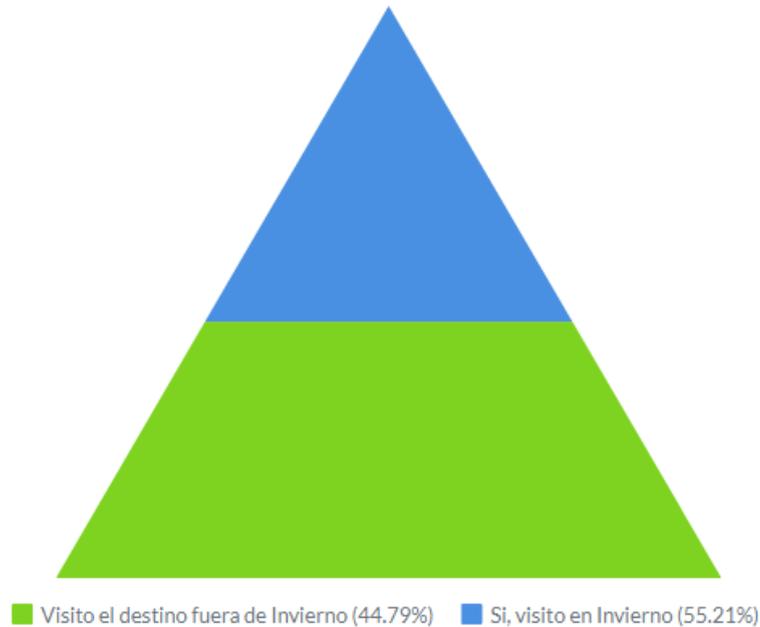
■ Si, primera visita (42.4%) ■ No, ya conocia (57.6%)

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

Siguiendo con el perfil comportamental de los turistas se les consultó si conocían el destino, a lo que un 58% afirmó ya haber visitado Villa la Angostura anteriormente. Por otro lado, un 42% dijo estar conociendo la localidad por primera vez, lo cuál dado el contexto extraordinario es un porcentaje interesante que podría estar condicionado por visitantes que en años anteriores hayan elegido destinos en el exterior para pasar sus vacaciones, y en esta oportunidad optaron conocer nuestro destino a causa de lo citado en la introducción del presente capítulo.

¿Vino alguna vez en INVIERNO?

DEMANDA CON EXPERIENCIA – Visitas anteriores al destino en INVIERNO Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura



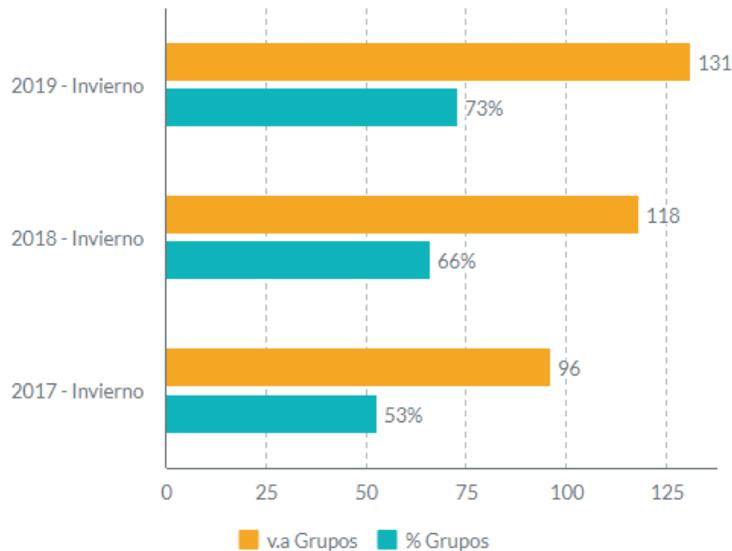
Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021.-

Teniendo en cuenta la pregunta anterior, a la porción (58%) de turistas que ya conocían el destino se les consultó si su estadía había sido en temporada invernal, o, en otra estación del año. Por lo que un 45% afirmó haber visitado el destino en otras temporadas, y un 55% ya había vacacionado en temporada de invierno en Villa la Angostura. Se infiere que el destino tiene una alta fidelización de turistas en invierno.

Una gran cantidad de encuestados han manifestado su desconocimiento e interés respecto al potencial turístico de la localidad como destino de verano, siendo esto comentado a los encuestadores en reiteradas oportunidades durante el relevamiento invernal.

En los últimos 3 años - ¿Cuántas veces visitó VLA? Solo visitas de INVIERNO

**FIDELIDAD – Visitas al destino en los últimos 3 años ('19, '18, '17)
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura**

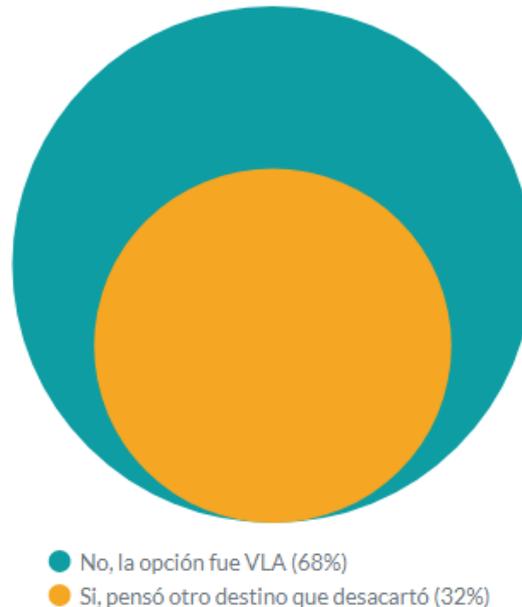


Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

Al 55% que sí visitó Villa la Angostura en invierno, se les preguntó sobre las “visitas al destino en los últimos tres años (19’, 18’, 17’), el resultado de temporada arrojó que el 73% visitó recientemente el destino, es decir en año 2019, seguido por un 66% que lo hizo en 2018, y un 53% en el año 2017. Es importante tener en cuenta que es una pregunta de múltiple opción, ya que hay turistas que tienen un alto grado de fidelidad con el destino, y visitan asiduamente la localidad en invierno; lo cual se refleja parcialmente en los números.

¿Al momento de decidir dónde pasar estas vacaciones de invierno, PENSÓ en algún OTRO LUGAR además de Villa La Angostura?

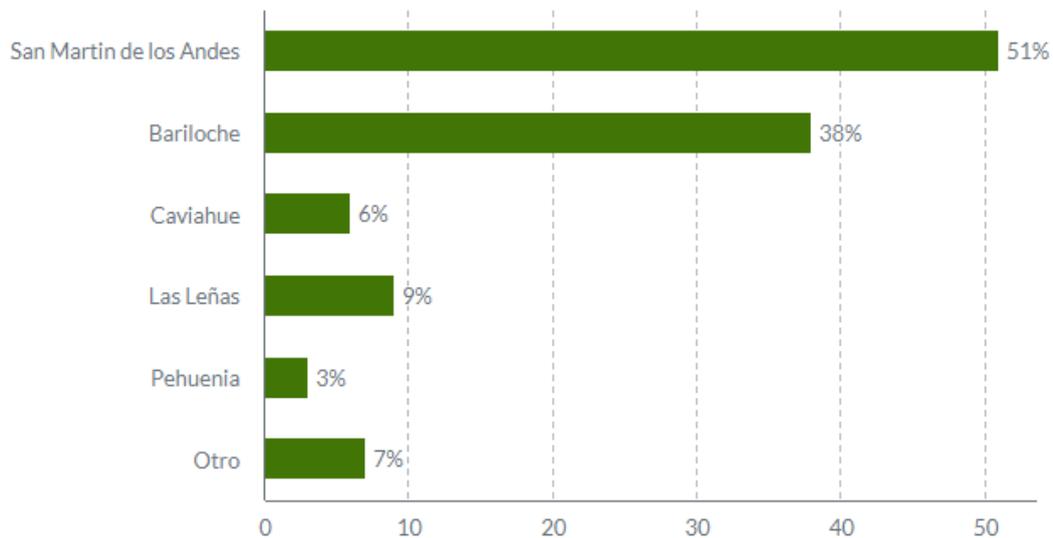
**COMPETITIVIDAD DEL DESTINO – Pensó otros destinos para estas vacaciones si/no
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 -Villa La Angostura**



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

Continuando con el análisis comportamental de los turistas, se indagó acerca de la competitividad del destino, por lo que el resultado arrojó que un 68% “no pensó en otros destinos, su única opción fue Villa la Angostura”. Por otro lado, un 32% si analizó la posibilidad de vacacionar en otras localidades turísticas pero finalmente lo descartaron, arribando para esta Temporada Alta Invernal al destino.

**DESTINOS COMPETITIVOS – Segmento de visitantes que pensó otros destinos y descartó;
según destinos competitivos mencionados
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura**

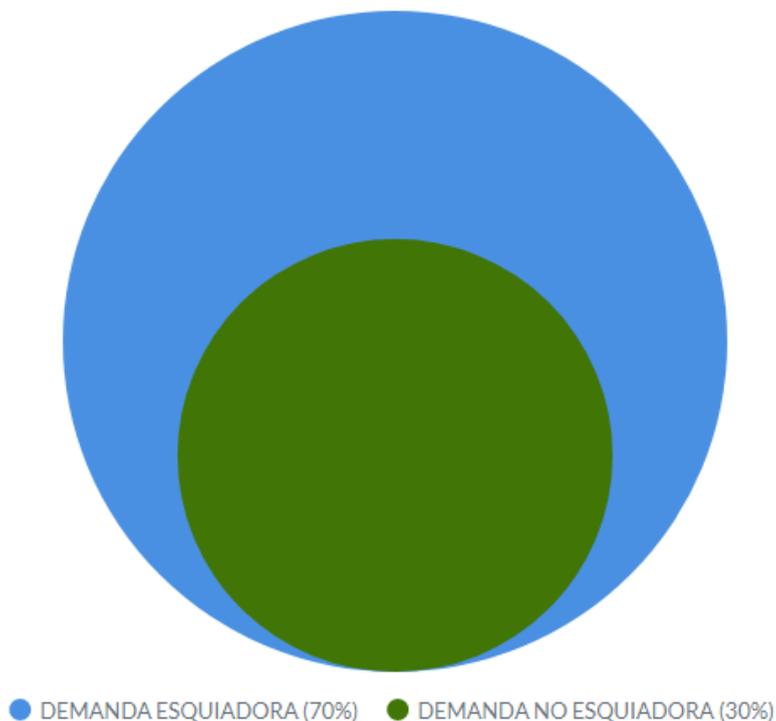


Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

Dentro de los destinos competidores, el más votado fue “San Martín de los Andes” con el 51%, seguido por “Bariloche” con un 38%, Las Leñas arrojó un 9% de participación y por último, “Caviahue” con un 6%; en cuanto a destinos con centros de esquí; mientras que también se mencionó a Villa Pehuenia con características de y servicios de un Parque de Nieve en un 3%. En tanto a “Las Leñas” se resalta que no tuvo actividad el Centro de Esquí por falta de nieve; condición que se repitió en la mayoría de los centros de esquí.

Tipo de demanda – Segmento esquiador y no esquiador presentes en esta temporada invernal

Tipo de demanda según actividad que realiza en el C° Bayo, Esquiadora/ No esquiadora
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura

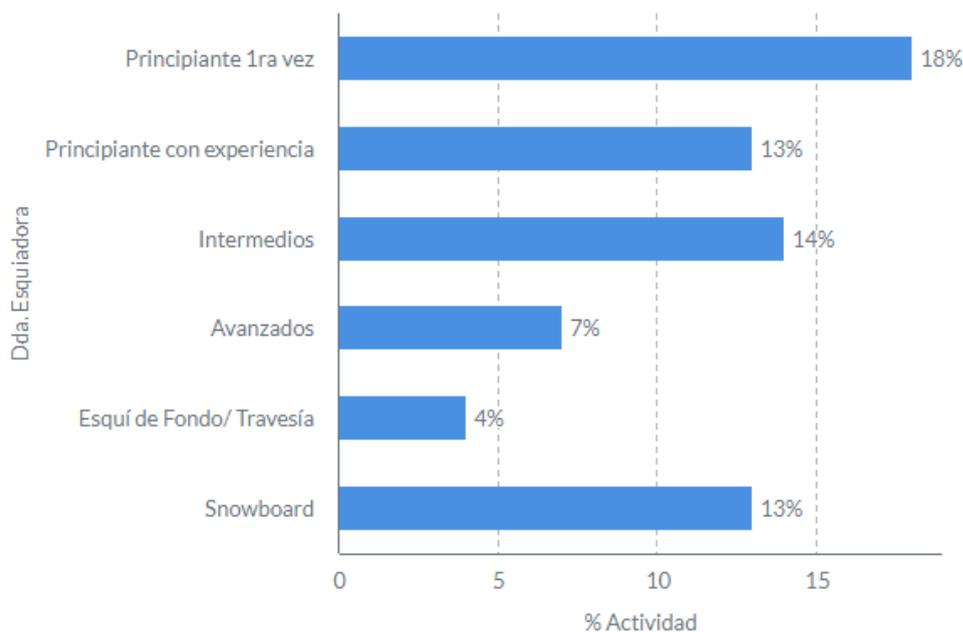


Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

Durante la presente temporada alta invernal y como cierre de la misma se concluye que permanecieron en el destino, de acuerdo al motivo y actividades declaradas, dos segmentos bien definidos un 70% de “DEMANDA ESQUIADORA” frente a un 30% de “DEMANDA NO ESQUIADORA”. Las siguientes variables describirán qué tipo de actividades realizaron, durante su permanencia en el destino, los segmentos turísticos mencionados.

**¿Puede indicarme qué ACTIVIDADES realizó/ realizará en C° Bayo usted y sus acompañantes?
ESQUIADORES**

**TIPO DE DEMANDA – Demanda ESQUIADORA según actividad que practica en C° Bayo
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura**

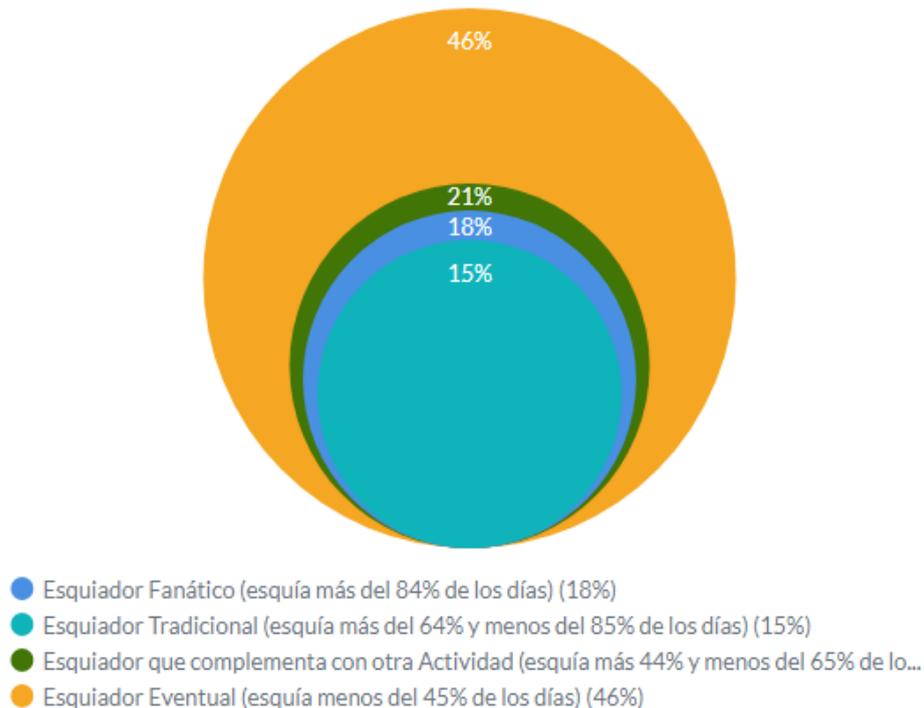


Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

La demanda esquiadora, es decir aquellos turistas que realizaron actividades relacionadas al esquí- snowboard, registró que un 18% fueron usuarios “principiantes” que practicaban el deporte por primera vez, seguido por un 14% “Intermedios”, un “13% principiantes con experiencia”, y un 7% “avanzados”. En tanto a los que practicaron “snowboard” sumaron un 13%, y los que realizaron “Esquí de Fondo/Travesía” un 4% durante la presente Temporada Alta Invernal.

Únicamente para ESQUIADORES. ¿Cuántos DÍAS vinieron a esquiar?

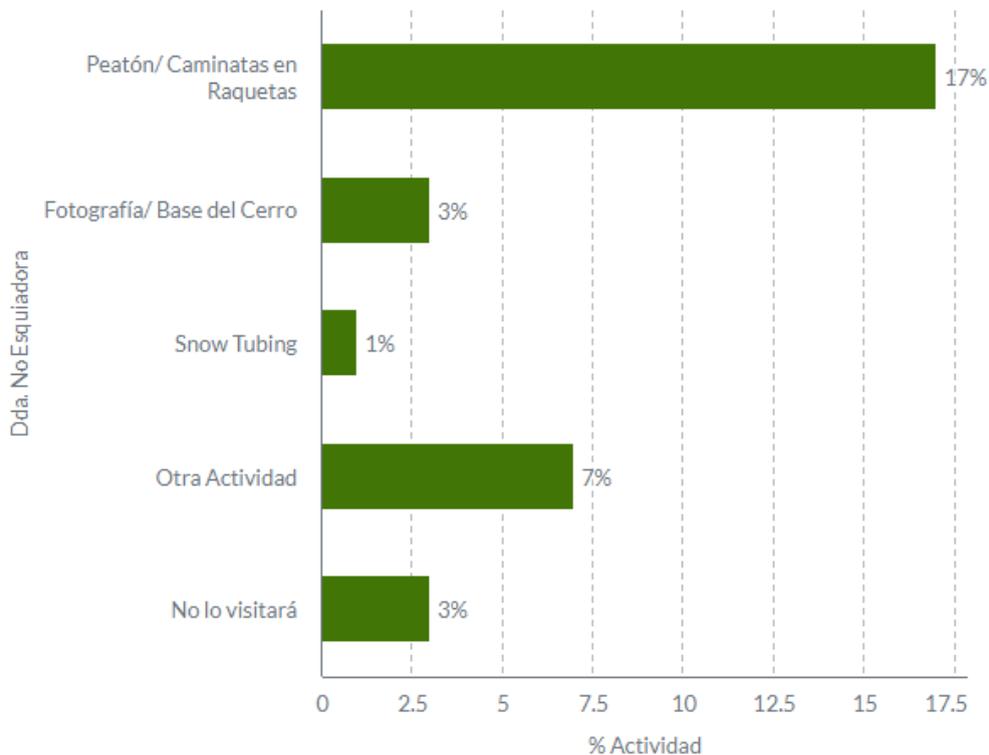
DEMANDA ESQUIADORA – Tipo de Esquiador según cantidad de días que dedica a la práctica de esquí – Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura



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

Para profundizar con el análisis de la DEMANDA ESQUIADORA, se les consultó y catalogó de acuerdo a la cantidad de días que dedicaron los turistas a la práctica de este deporte invernal en el Cerro Bayo. Un 46% esquió menos del 45% de los días (Esquiador Eventual), un 21% esquió más del 44% pero menos del 65% de los días (Esquiador que complementa con otra actividad), un 18% esquió más del 84% de los días (Esquiador fanático). Además, un 15% esquió más del 64% y menos del 85% de los días (Esquiador Tradicional).

**TIPO DE DEMANDA – Demanda NO ESQUIADORA según actividad que practicó en el Cerro
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura**

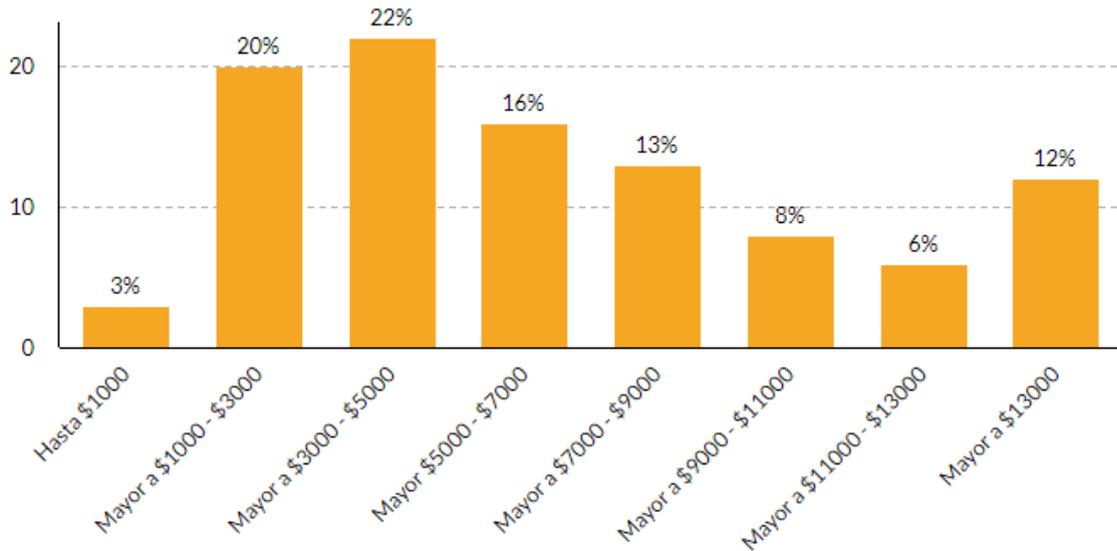


Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

Por otro lado, la demanda no-esquiadora (30% en la temporada) se distribuyó con un 17% en “Peatón/Caminatas con raquetas”, un 7% realizó “otra actividad” confitería, tomar sol; mientras que un 3% realizo “Fotografía/Base del Cerro”, y un 1% hizo “Snow Tubing”. En este segmento también se incluye al 3% que respondió que “no visitaré” el Cerro Bayo.

Aproximadamente CUÁNTO piensa GASTAR durante su ESTADIA en VLA?

**GASTO TURÍSTICO – Gasto turístico día / pax durante su estadía en el destino
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura**

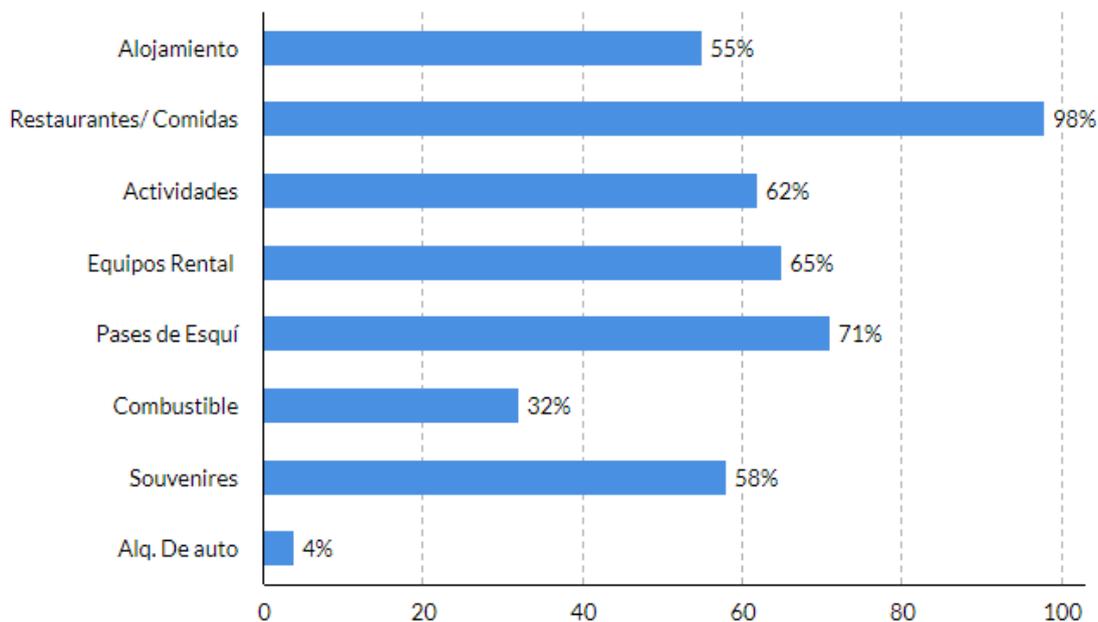


Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

El gasto promedio turístico por noche/ pax fue de \$6.206,08. Hay un 45% de los visitantes de invierno que gastan por debajo del valor promedio, y un 39% de los visitantes que gastan por arriba del promedio; destacándose aquí una tendencia a concentrarse en el extremo “Mayor a \$13.000” representado por un 12% de la población total.

¿El GASTO que mencionó que INCLUYE?

**SERVICIOS QUE INCLUYE – Tipo de servicios que incluye en el gasto mencionado
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura**



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

Los visitantes fueron consultados sobre qué servicios incluyen en sus gastos, por lo que el 71% afirmó incluir los “pases de esquí”, un 32% el “combustible”, un 65% el “alquiler de equipos/rental”. Además, el 98% declaró que gastó su presupuesto en “restaurantes/comidas”, un 55% lo hizo incluyendo el “alojamiento”, y un 58% compró “suvenires”. Por último, un 62% de los visitantes encuestados dijo haber gastado en “actividades”, y un 4% “alquiló auto”.

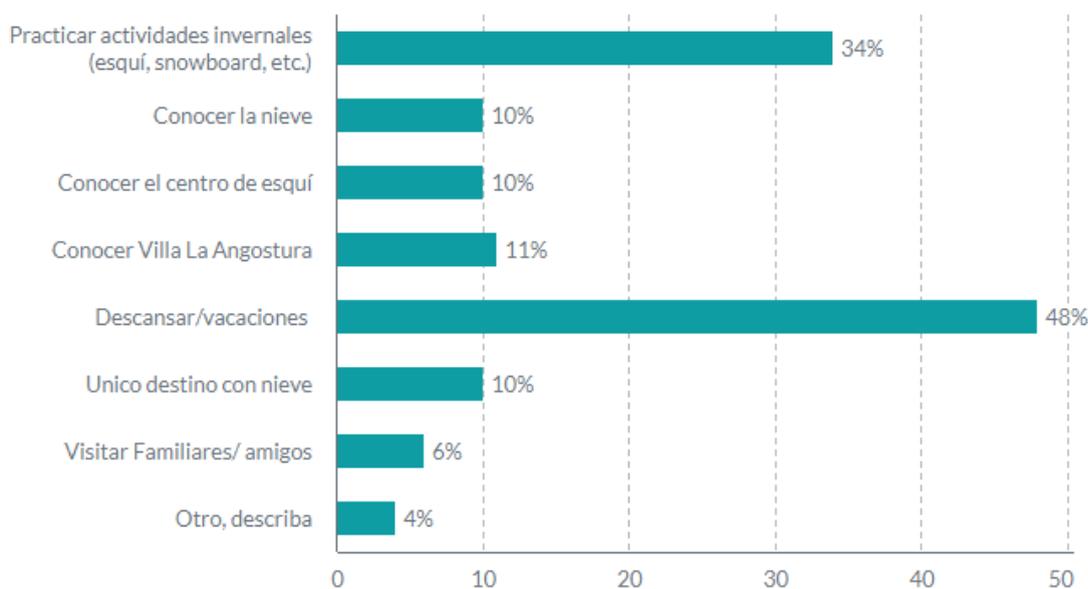
Capítulo III

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?

MOTIVOS – Principales motivos por lo que decidió vacacionar en el destino Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura



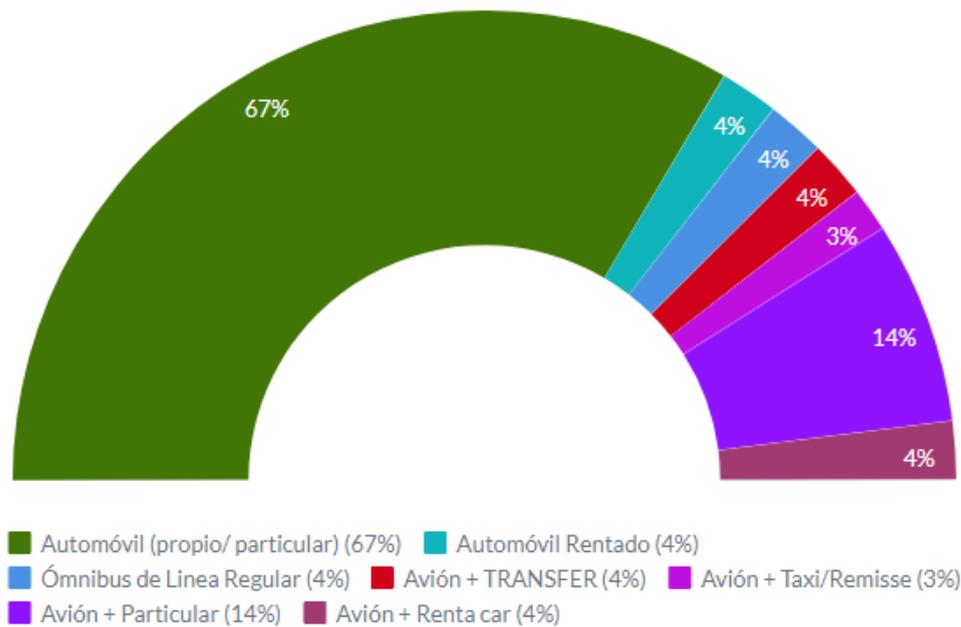
Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

En relación al perfil motivacional del turista, las prácticas de actividades invernales (esquí, snowboard, etc.) alcanzaron un 34% durante la temporada invernal. Además, un 48% contestó que su razón era la de “descansar/vacaciones”, un 10% arribó para “conocer la nieve”, en iguales proporciones (10%) “conocer el centro de Esquí” un 11% mencionó conocer el destino; un 10% fue demanda espontánea, dijo haber arribado al destino por ser “único destino con nieve”.

Es relevante tener presente que un 58% de los turistas ya había visitado la localidad anteriormente. Por último, la opción “otro” obtuvo un 4% que encuadra aquellos turistas que comentaron que venían a Villa la Angostura por tener “tiempo compartido”, “segunda residencia”.

¿Qué medio de TRANSPORTE utilizó para llegar a Villa La Angostura?

**MEDIO DE TRANSPORTE – Tipo de transporte que utilizo para arribar al destino
Temporada Invernal Julio 2021 Villa La Angostura**



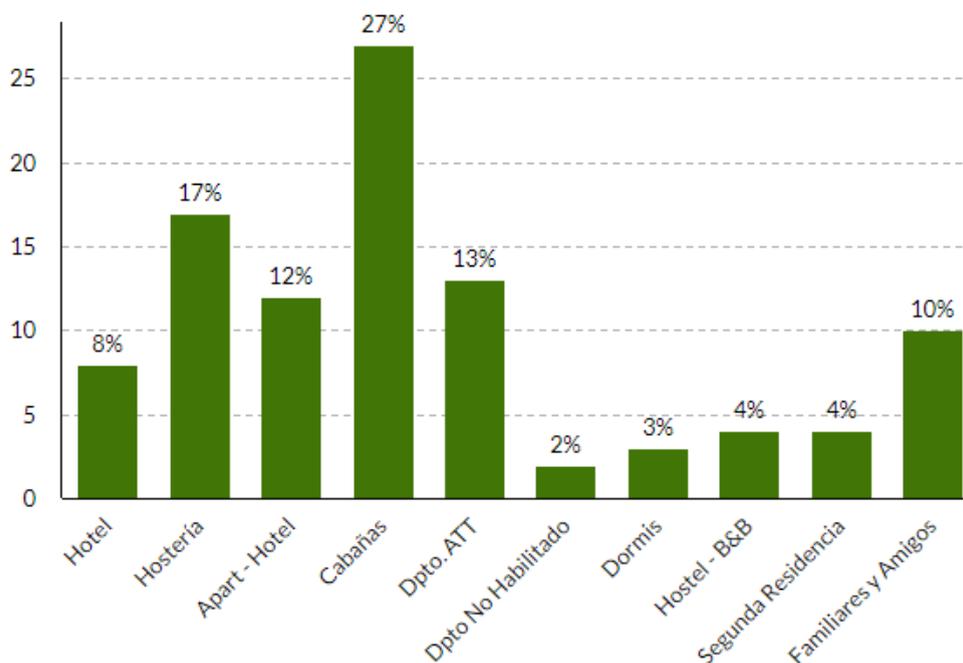
Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

Siguiendo con la planificación y organización de estas vacaciones de invierno, se les consultó acerca de qué tipo de transporte utilizaron para arribar al destino y surgió que un 67% lo hizo en vehículo propio, seguido de un 25% en avión combinado con otro medio de transporte. En menor proporción arribaron en “automóvil rentado” 4% y por último un % en “ómnibus de línea regular”. Estos datos confirman que la tendencia de viajes en automóviles particulares se mantiene desde el verano, y aunque la balanza de pagos en turismo haya dado negativa tal como se ha comentado en el capítulo anterior, el turismo interno ha crecido y esto ha impactado en la demanda turística invernal.

¿Podría indicarme el Tipo de Alojamiento que contrató para estas vacaciones?

TIPO DE ALOJAMIENTO - Distribución del tipo de alojamiento contratado para estas vacaciones

Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura



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

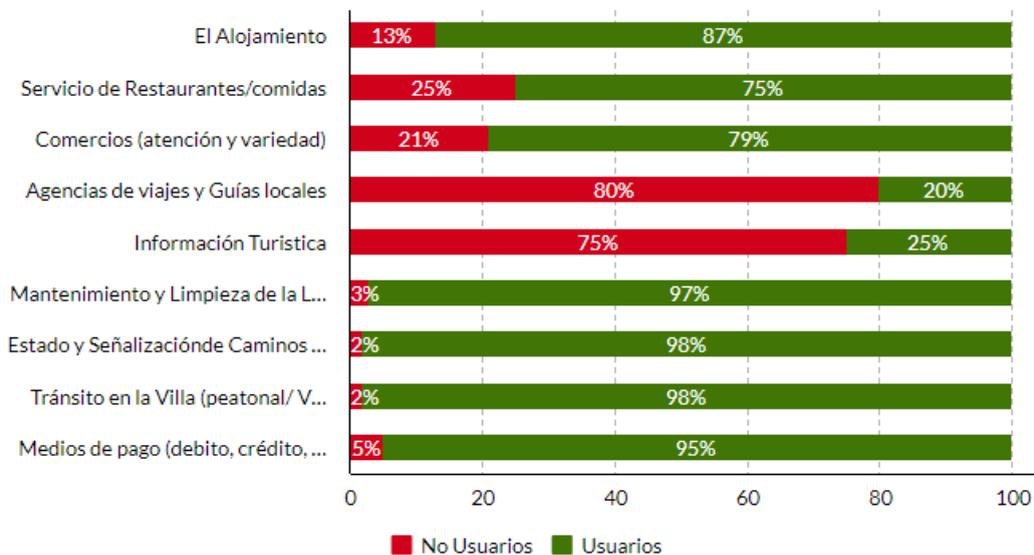
El tipo de alojamiento más elegido durante la temporada invernal fueron las “Cabañas” que alcanzaron un 27%, lo cual pareciera tener una relación directa con el segmento familiar que ha sido el mayoritario en tanto a la conformación de los grupos de turistas. Las “hosterías” obtuvieron un 17% de elección, seguido sorpresivamente por los “ATT” que obtuvieron un 13%. Los “Apart-hotel” fueron elegidos con un 12% del total, seguidos por la “Casa de familiares/amigos” 10%, “Hotel” 8%. En el último escalón de elección se encontraron las “Segundas residencias” con un 4%, los “Dormis-Camping” 3%, y los “Hostel/B&B” con un 4%.

Capítulo IV

SATISFACCIÓN CON EL DESTINO Y CERRO BAYO

CANTIDAD DE USUARIOS-NO USUARIOS DE SERVICIOS

**USUARIOS - NO USUARIOS de servicios del destino
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura**

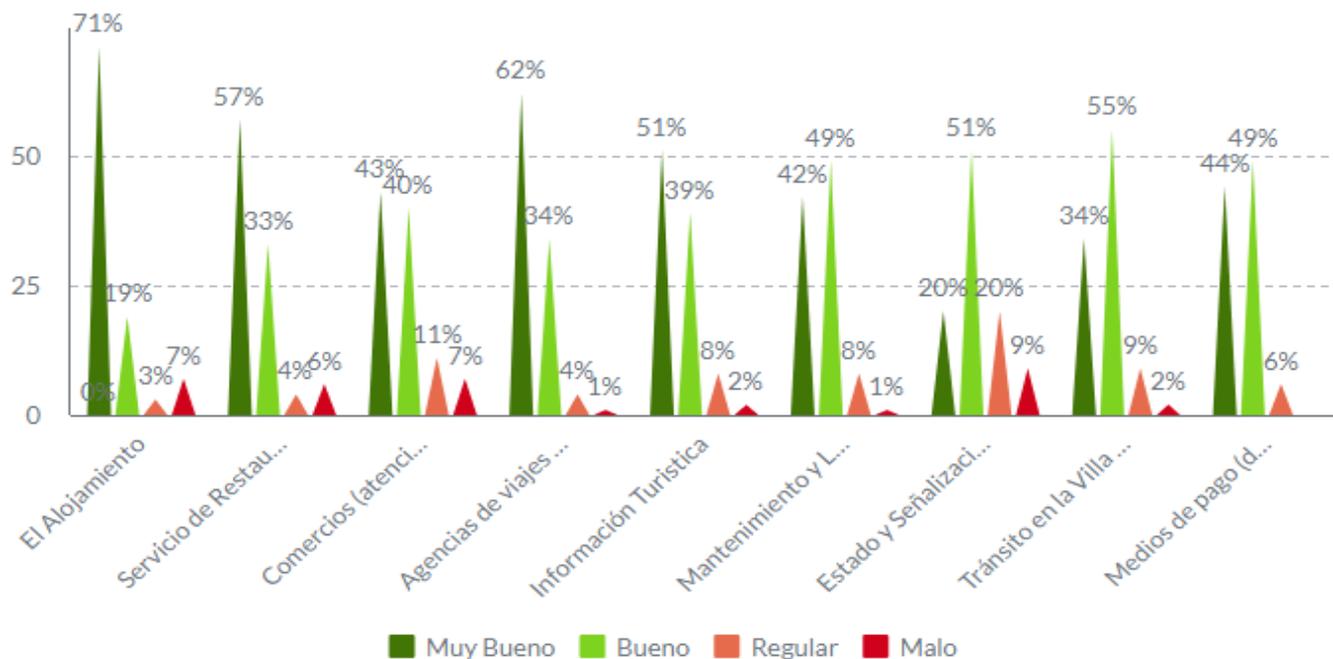


Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

Los usuarios del servicio de “Alojamiento” alcanzaron un 87%, el “servicio de Restaurantes/comidas” obtuvo un 75%, y en similares proporciones estuvieron los “Comercios (atención y variedad)” con un 79%. Los usuarios de “Agencias de viajes y Guías locales” no sobrepasaron el 20%, eso incluye el transfer al cerro y aeropuerto como así también la contratación de actividades alternativas dada la escasa cantidad de nieve acumulada durante el mes de Julio. Un 25% de los turistas afirmó haber utilizado los servicios de “Información turística” ya sea en formato de aplicación como la que brinda la oficina de informes. Por último un 95% de los visitantes observaron el “Mantenimiento y Limpieza de la localidad”, “Estado y Señalización de Caminos y Rutas”, “Tránsito en la Villa (peatonal/vehicular)”, “Medio de pago (débito, crédito, mercado pago, etc.).

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

CALIFICACIÓN DE SERVICIOS – Evaluación de los servicios utilizados por los visitantes Temporada 2021 Villa La Angostura



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

Los turistas fueron consultados sobre cómo calificarían los SERVICIOS, por lo que en relación al “Alojamiento” respondieron en un 10% que era de “Regular a Malo”, y al menos “bueno” por un 90% de los usuarios de este servicio. En tanto a los servicios de “Restaurantes/comidas” un 10% coincide en que es un servicio “Regular y Malo”, Comercios/Atención y variedad” registro una calificación entre “Regular y Malo” en un 18%, según los visitantes encuestados.

Las “Agencias de viajes y Guías locales” obtuvieron un 96% de votos en la calificación al menos “bueno”, y sólo un 5% de valoraciones “regulares y malas” por lo que su bajo porcentaje de usuarios no tendría una relación directa con la calidad del servicio.

El resto de los servicios fueron calificados como al menos “buenos” por más del 85% de los encuestados, excepto “Estado y señalización de Caminos y Rutas” donde los turistas opinaron en un 29% que fue un servicio entre “regular” y “malo”. Siguiendo con las calificaciones negativas el servicio “información turística” obtuvo un 10% entre regular y malo; el “mantenimiento y limpieza de la localidad” obtuvo un 9% entre regular y malo; el “tránsito en el pueblo y alrededores” obtuvo un 11% entre regular y malo; y finalmente los “medios de pagos” obtuvieron un 6% regular.

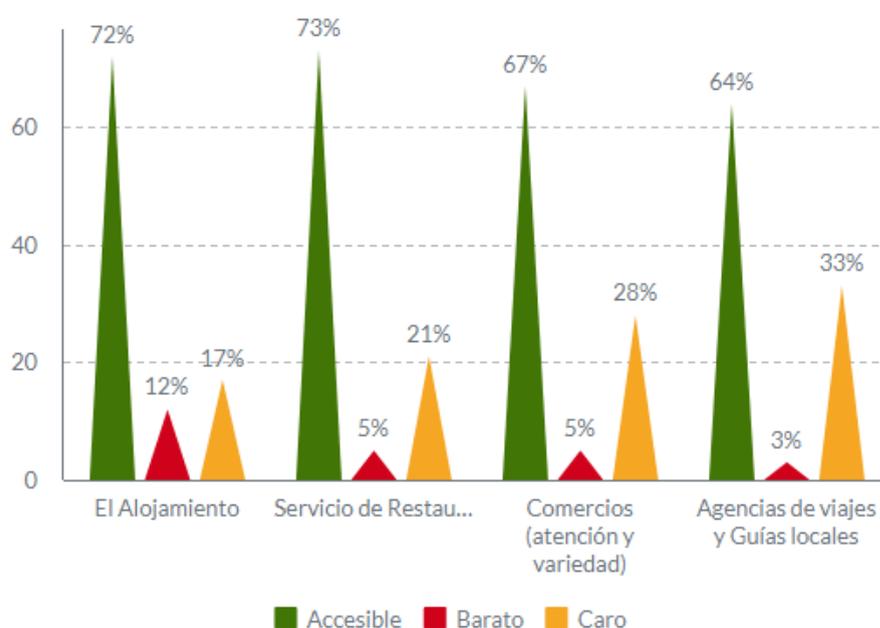
Se destaca el número de servicio que se presenta para la EVALUACIÓN del DESTINO con sus categorías exhaustivas y excluyentes a fin de obtener resultados concluyentes y que definan aspectos

fundamentales que puedan observarse en la realidad del destino; que llevaran a contrastar en pos de seguir haciendo bien lo que está calificado como “al menos bueno” y poner el foco en aquellos aspectos que denotan regularidad.

**¿Cuál es su OPINIÓN en relación al PRECIO de los servicios ofrecidos al Turista en el Destino?
EVALÚE ACCESIBLE-BARATO-CARO**

CALIFICACIÓN DE SERVICIOS EN RELACIÓN AL PRECIO – Evaluación de los servicios utilizados por los visitantes

Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura

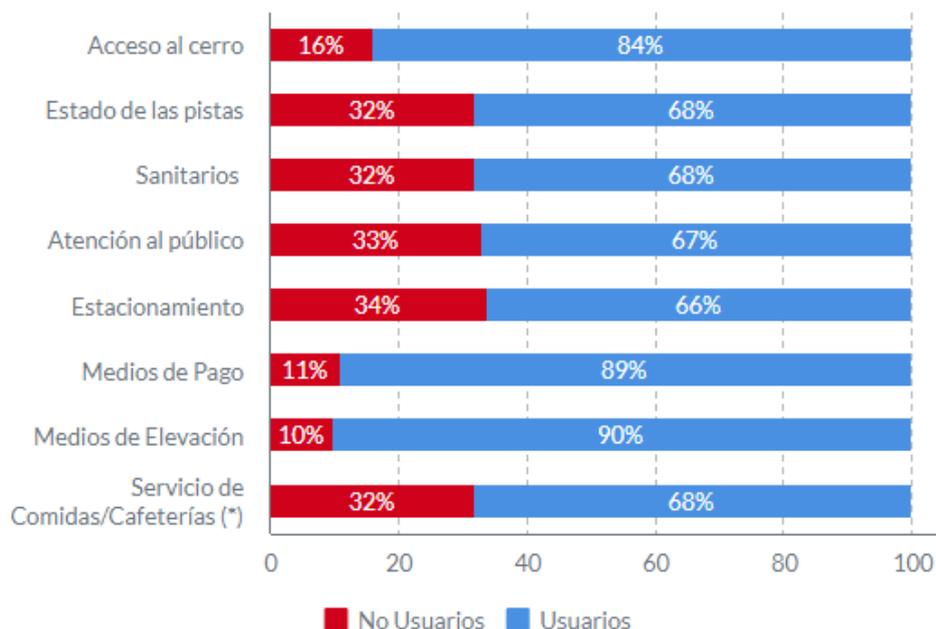


Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

La variable precio nos muestra valores interesantes, en especial en el servicio “Alojamiento” donde un 72% dice que es un servicio accesible, seguido de un 17% que manifestó que es caro; el servicio de “restaurantes y comidas” también fue catalogado como competitivo en precio, destacaron en un 73% que es accesible, y un 21% lo considera caro; el rubro “comercio” fue catalogado en un 67% como un servicio accesible, frente a un 28% que lo considera caro, las “Agencias de viajes y Guías locales” obtuvieron un 64% precio accesible frente a un 33% que lo considera un servicio caro; debemos recordar que frente a los demás servicios fue el menos utilizado o al menos el que presentó menor cantidad de usuarios (20%) durante la temporada invernal.

USUARIOS-NO USUARIOS de los servicios del Cerro Bayo

CALIFICACIÓN DE SERVICIOS – Usuarios y No Usuarios de los servicios ofrecidos en el Cerro Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura

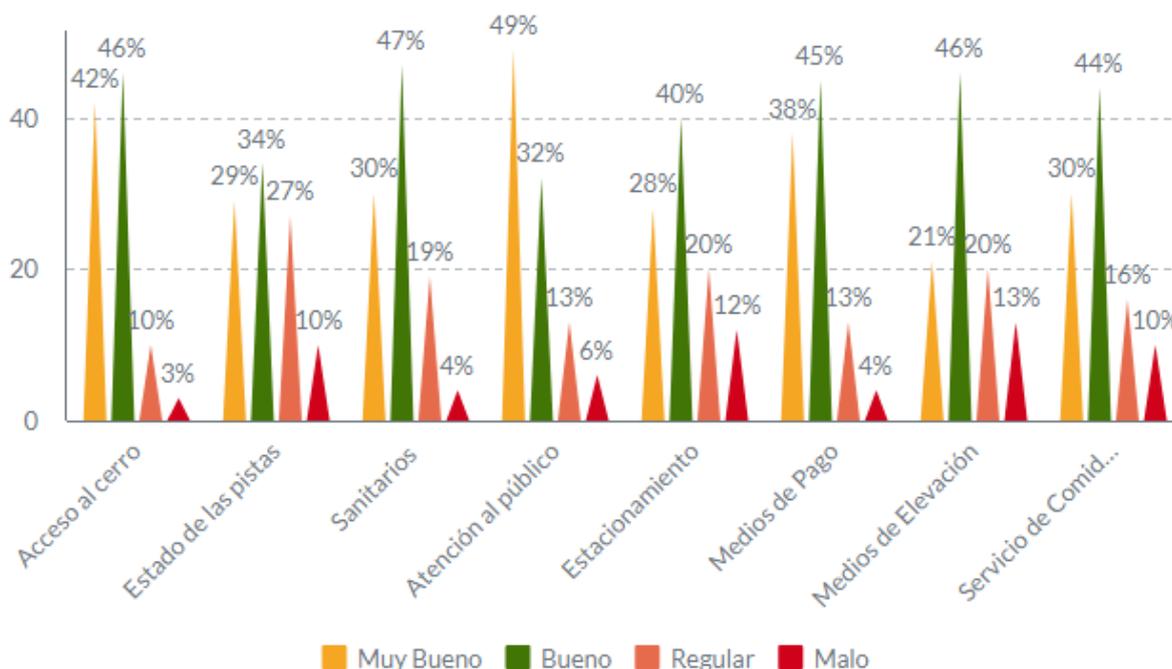


Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

El 90% de los que visitaron el Cerro Bayo utilizaron el servicio “medios de elevación” y un 89% hizo uso de “los medios de pago”. Un 68% de los encuestados utilizó los sanitarios, y un 66% el estacionamiento; este último valor nos habla de la gran cantidad de visitantes que se abarrotaron en el predio del estacionamiento durante la temporada, sumada la gran cantidad de excursionistas provenientes de destinos aledaños. Los servicios restantes fueron utilizados por más del 65% de los visitantes.

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

**CALIFICACIÓN DE SERVICIOS – Evaluación de los servicios utilizados por los visitantes
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura**



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

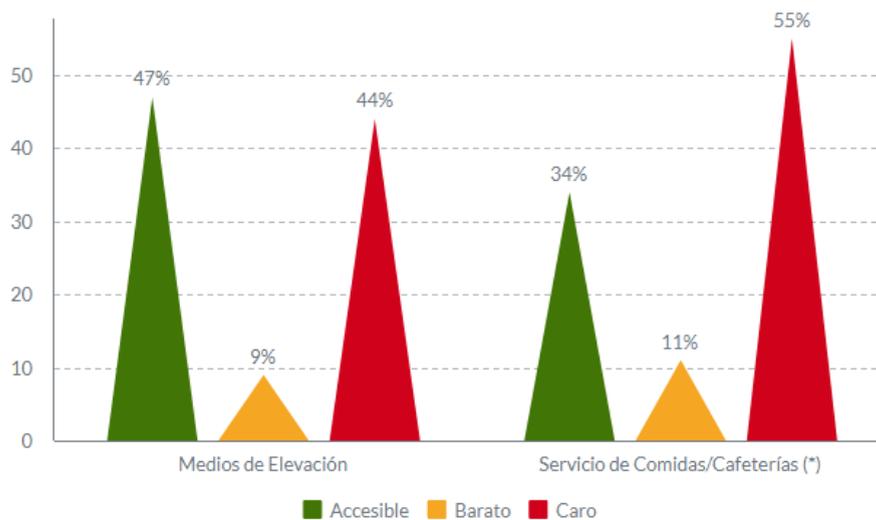
Siendo el Cerro Bayo el principal atractivo invernal de Villa la Angostura, se les consultó sobre 8 (ocho) servicios referidos en el centro de esquí. El “Acceso al cerro” fue calificado como al menos “bueno” en un 88% de los encuestados, el “Estado de las pistas” fue considerado como al menos “regular” por un 37% y al menos “bueno” por el 63%.

En tanto a “Sanitarios”, se valoró como al menos “bueno” por un 77% de los visitantes del Cerro Bayo y un 23% reconoce que es un servicio deficiente. La “Atención al público” recibió una aceptación de un 81% que respondió que era al menos “buena”. En similitud, los medios de pago fueron catalogados como “buenos” por al menos un 83%. Por otro lado, el “Estacionamiento”, que fue un núcleo de quejas para los encuestadores, se valoró como al menos “regular” por el 32%, y sólo un 28% opinó que fue “Muy bueno” el servicio

Los “Medios de elevación” fueron percibidos como al menos “bueno” por un 77%, y un 33% lo percibió como un servicio deficiente; el “Servicio de Comidas/Cafeterías” fue medido en un 26% como “malo”/“regular”, y en un 74% como “bueno”/“muy bueno”. Es relevante tener en cuenta que la mitad de los servicios del cerro recibieron valoraciones negativas por un tercio de los turistas.

**¿Cuál es su OPINIÓN en relación al PRECIO de los servicios ofrecidos al Turista en Cerro Bayo?
EVALÚE ACCESIBLE-BARATO-CARO**

CALIFICACIÓN DE SERVICIOS EN RELACIÓN AL PRECIO – Evaluación de los servicios utilizados por los visitantes Temporada 2021 Villa La Angostura



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

En iguales proporciones los visitantes del Cerro Bayo opinaron que los “medios de elevación” fueron “accesibles” en un 47% y en un 44% los califico como un servicio “caro”; respecto al servicio de “comidas/cafeterías” un 55% opino que es “caro” mientras que el 34% lo calificó como un servicio de precio “accesible” .

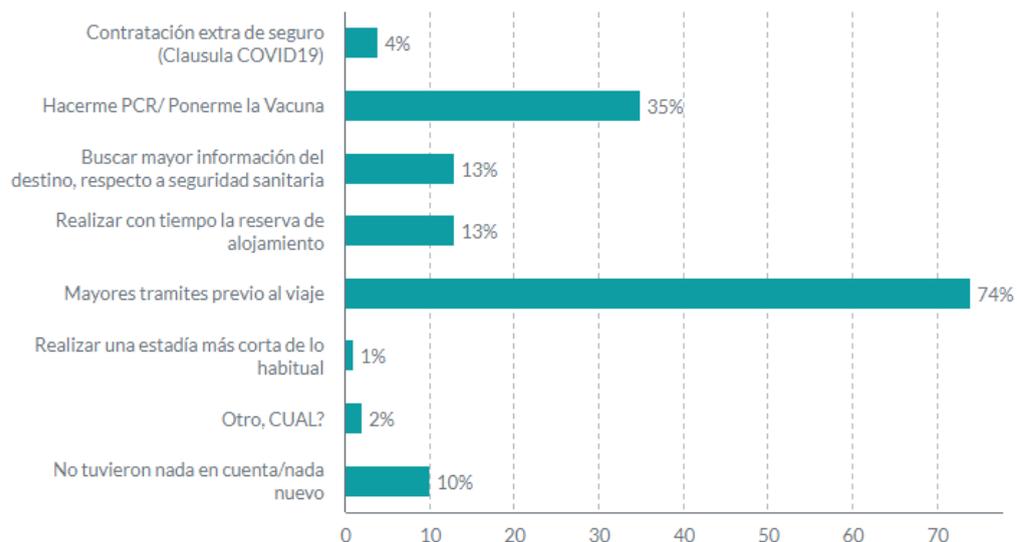
Capítulo V

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.

Planificar este viaje para vacacionar, ¿Qué cosas NUEVAS a una planificación TRADICIONAL tuvo en cuenta? LEER opciones - Múltiple opción

PLANIFICACIÓN DEL VIAJE – Aspectos nuevos a la hora de planificar el viaje en contexto PANDEMIA - Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura

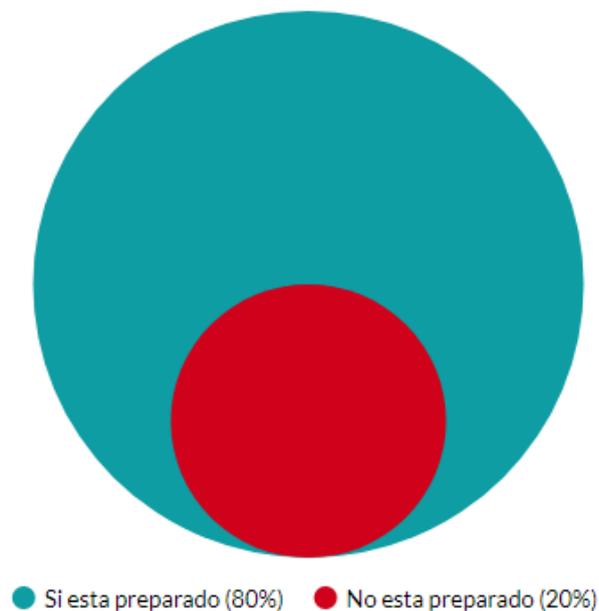


Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

Se les consultó a los turistas cuáles fueron los aspectos nuevos a la hora de planificar el viaje en contexto de pandemia durante el mes de Julio, por lo que un 74% de los encuestados respondió que tuvieron que realizar “Mayores trámites precio al viaje”, un 35% declaró “haberse realizado un PCR, o, vacunado”. Sólo un 4% “contrató un seguro extra con cobertura COVID19”, y un 13% afirmó “haber realizado con tiempo la reserva de alojamiento”. Además, un 10% respondieron no haber tenido “nada nuevo en cuenta a la hora de planificar sus vacaciones”. Entre los más destacados.

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

**CONTEXTO PANDEMIA -. El destino está preparado para recibir turistas si/no en Pandemia
Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura**

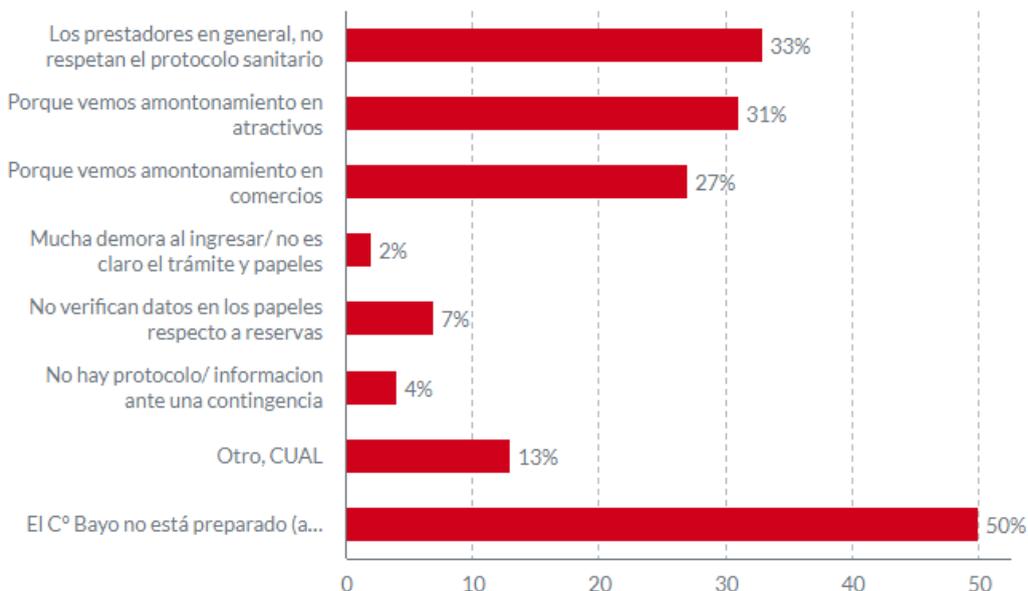


Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

Dado el contexto de pandemia y protocolos vigentes se les consultó a los turistas si consideraban que el destino estaba preparado para el contexto, por lo que durante la temporada se registró un porcentaje del 80% en respuestas afirmativas, y sólo un 20% opinó que no estaba preparada la localidad para recibir turistas.

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

RAZONES – Aspectos que el visitante considera que el destino no está preparado para el contexto PANDEMIA Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura



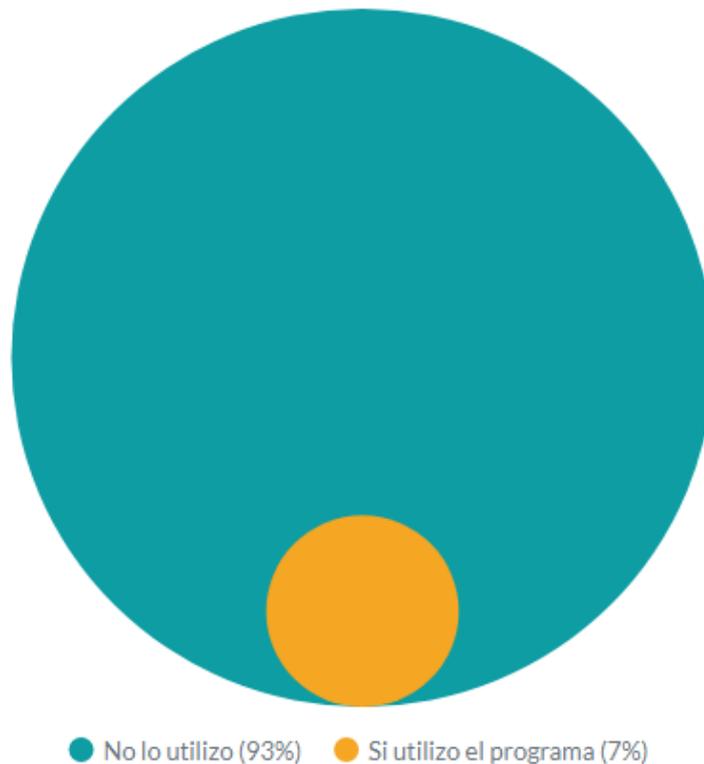
Fuente: Dato Relevado por TURISNOVA Consultora para la Secretaría Municipal de Turismo – Temporada Alta Invernal 2021

En tanto al **20%** que opinó que Villa la Angostura no estaba preparada para recibir turistas en el contexto pandémico actual, un 50% puntualizó que “El C° Bayo no está preparado para recibir turistas”, opción que fue necesario agregar dada la gran cantidad de turistas que lo mencionaron durante la Temporada. Un 33% dijo que “Los prestadores no respetan el protocolo”, un 31% vio “amontonamiento en atractivos”, y un 27% percibió “amontonamiento en comercios y restaurantes”.

Por último, 7% dijo que “no verifican datos en los papeles respecto a reservas”, un 4% afirmó que “no hay protocolo/ información...”, y sólo un 2% registró “demoras al ingresar/...”. Respecto al 13% “otro aspecto” mencionaron que ven “un relajó” en general de la población local y de los visitantes, falta de barbijo por ejemplo.

¿Planifico este viaje con el PROGRAMA PRE - VIAJE?

**PROGRAMA PRE VIAJE – Utilizó el programa pre viaje para planificar estas vacaciones si/no
Temporada Invernal 2021 Villa La Angostura**



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

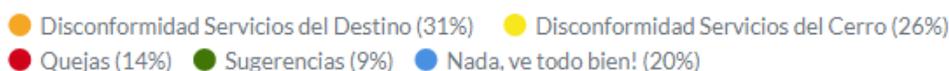
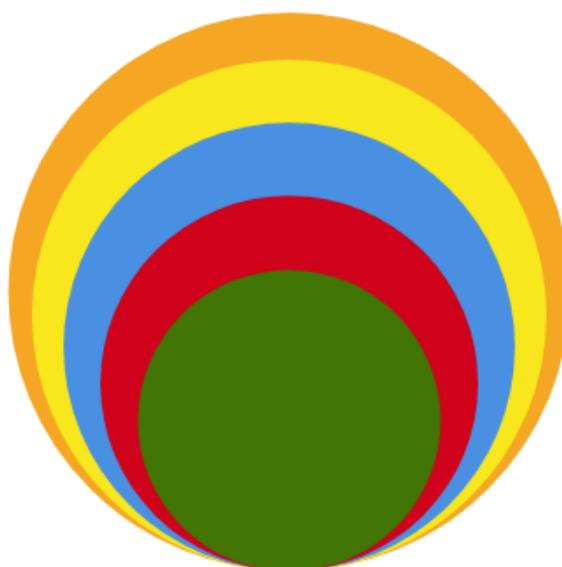
Dado que el programa Pre-Viaje no tuvo una edición especial para el invierno, se les consultó a los turistas si habían tenido en cuenta el programa en tanto al crédito remanente de la temporada de verano para su uso durante la temporada de invierno, para lo cual un 93% afirmó que no lo utilizó para planificar su viaje.

Capítulo V

Quejas y sugerencias

Este capítulo nuclea todas las sugerencias, quejas, o cualquier tipo de disconformidad por parte de los visitantes, las cuales fueron mensuradas y agrupadas para poder analizar su distribución en tanto a la composición de la encuesta y los gráficos.

Cuadro resumen de las quejas, sugerencias y disconformidades con el destino Temporada Alta Invernal Julio y Agosto 2021 Villa La Angostura



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

A todos los visitantes de la Temporada Invernal se les consulto de manera abierta y que puedan explayarse acerca de: disconformidades, quejas, sugerencias o simplemente manifestar que estaba todo bien y no tenían nada para aportar.

De este análisis se desprende que el 31% de los visitantes manifestó alguna disconformidad con el Destino; un 26% pudo manifestar disconformidad con los servicios del Cerro. Escalando en el resultado de la experiencia con el DESTINO hubo un 14% que logro manifestar una “queja” puntual; mientras que un 9% hace sugerencias a mejorar según su percepción y por ultimo un interesante 20% que manifestó que estuvo todo bien, no tiene nada para aportar (negativo ni positivo); es decir que este último segmento disfrutó a pleno y la experiencia en Temporada Invernal cumplió con sus expectativas!

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 tomó 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 una mayor cantidad de noches en el destino que en otros destinos competitivos, siendo éste su elección principal para vacacionar.

Esquiador Fanático: esquía más del 84% de los días de su estadía.

Esquiador Tradicional: esquía más del 64% y menos del 85% de los días de su estadía.

Esquiador que complementa con otra Actividad: esquía más del 44% y menos del 65% de los días de su estadía.

Esquiador Eventual: esquía menos del 45% de los días de su estadía.

Queja: Las **quejas** de los **turistas** son un descargo acompañado de una mala experiencia y la carga emocional individual, esta es un indicador habitual de una baja satisfacción en el **visitante**, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del **turista/ visitante**.

Disconformidad: Los usuarios o turistas expresan su **disconformidad** cuando consideran que el producto o servicio recibido no cumplió con sus expectativas debido a errores que cometen terceros.

Sugerencia: Una **sugerencia** es la expresión en términos de deseos **algo que se propone, insinúa o sugiere**. El término suele emplearse como equivalente a un **concejo** o **recomendación**.