

INFORME TEMPORADA INVERNAL



SAN MARTÍN DE LOS ANDES

2024

Provincia del
neuquén



TABLA DE CONTENIDO:

1. CUESTIONES METODOLÓGICAS.....	3
2. PRINCIPALES RESULTADOS.....	4
3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	5
3.1. Lugar de residencia.....	5
3.2. Principal motivo de viaje.....	7
3.3. Actividades recreativas realizadas en el destino sin considerar la actividad de “Esquí”.....	8
3.4. Tipo de grupo.....	12
3.5. Preferencia en la elección del medio de transporte.....	15
3.6. Promoción del destino turístico.....	17
3.7. Experiencia en el destino turístico.....	19
3.7.1. Experiencia en el destino turístico: Nueva demanda.....	20
3.7.2. Experiencia en el destino turístico: Demanda repetitiva.....	24
3.8. Estadía en San Martín de los Andes.....	27
3.9. Demanda esquiadora y no esquiadora.....	30
3.9.1. Demanda no esquiadora.....	31
4. Necesidades detectadas por parte de los turistas.....	41
4.1. Nivel de satisfacción de la atención y de los servicios ofrecidos en el destino.....	41
4.2. Nivel de satisfacción de la atención y de los servicios ofrecidos en el centro de esquí.....	43
5. CONCLUSIONES FINALES.....	45
ANEXO:.....	46

1. CUESTIONES METODOLÓGICAS

El presente informe se desarrolló desde la Dirección General del Observatorio Turístico dependiente de la Dirección Provincial de Innovación, Estadística e Inversión Turística a cargo de la Lic. Carolina Russo del Ministerio de Turismo de la Provincia del Neuquén en conjunto con el ente de turismo de San Martín de los Andes. Inicialmente, desde el sector se detectó la necesidad de conocer y caracterizar la demanda real de la temporada invernal que viaja a los diferentes destinos turísticos de la Provincia de Neuquén con la finalidad de mejorar la experiencia de los turistas.

Por ello, durante los meses de julio, agosto y septiembre del 2024 correspondientes a la *Temporada Alta Invernal*, se realizó el relevamiento en campo en el destino de San Martín de los Andes.

Para la recolección de datos se requirió el compromiso de los entes municipales y de su personal de los destinos turísticos invernales, para entrevistar a los turistas que se situaban en las oficinas de informes turísticos y/o en el centro de esquí del Cerro Chapelco.

En total se obtuvieron 923 encuestas, donde la mayoría, el 91.76%, fueron realizadas por encuestadores en el lugar y el 8.23% restante corresponde a encuestas auto administradas. La encuesta utilizada fue semi – estructurada, con preguntas abiertas y cerradas, elaboradas a través de los formularios de google, lo que facilitó la carga rápida de la información, que fue llevada a cabo por los encuestadores y también a través de la creación de códigos QR, para ser completadas por los mismos visitantes.

En cuanto al reporte de datos lo llevó a cabo la estudiante avanzada en la carrera de Licenciatura en turismo de la Universidad Nacional del Comahue, Sra. Pamela Alvian, con el objeto de realizar tareas técnicas en el área de estadística del Ministerio.

Las principales variables de estudio fueron; lugar de residencia, motivo de viaje, actividades turístico-recreativas llevadas a cabo, permanencia en el destino, nivel de experiencia en el destino invernal, grupo de viaje, preferencia del medio de transporte, visualización de promoción del destino, nivel de satisfacción sobre la calidad de los servicios y la atención recibida del destino y del centro de esquí o parque de nieve.

Por otro lado, se analizaron específicamente los datos con respecto a la actividad de esquí sobre la elección de realizar la misma, y la cantidad de días que esquían durante su estadía en el destino.

2. PRINCIPALES RESULTADOS

- *Lugar de residencia:* 73.6% Nacionales (23.08% Prov. de Buenos Aires) - 25.8% Extranjeros.
- *Principal motivo de viaje:* 1° Descansar con un 51.25%, 2° Esquiar con un 49.51% y 3° Conocer el destino con un 30.34%.
- *Actividades realizadas o a realizar en el destino:* 75.57% Salidas gastronómicas (casa de té, confitería en los cerros, chocolaterías, etc), 54% Disfrutar de la nieve, 29.86% Excursiones Terrestres contratadas.
- *Frecuencia de la demanda:* 53% Demanda repetitiva, 46.7% Primera vez en el destino.
- *Grupo de viaje:* 45.9% Con familia (entiéndase grupo familiar, padre e hijos/as, madre e hijos/as, abuelos/nietos/as); 25% Con su pareja (Sin hijos/as)
- *Tamaño promedio del grupo de viaje:* 4 personas.
- *Preferencia de medio de transporte:* 46.48% En vehículo particular; 38.68% En avión.
- *Promoción del destino:* 41.82% no visualizó en ninguna parte promoción del destino.
- *Estadía promedio:* 6 días. *Permanencia en el destino:* 72.16% permanece en el destino de 3 a 7 noches.
- *Caracterización de la demanda:* 57.4% Demanda esquiadora.
- *Nivel de calificación de la atención y servicios en el destino:* Valoración promedio: 9,04.
- *Nivel de calificación de la atención y servicios en el centro de esquí/parque de nieve:* Valoración promedio: 8.49

3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.1. Lugar de residencia

En el destino invernal de San Martín de los Andes se encuestaron a 923 (N) personas, de las cuales él **73.6% fueron turistas nacionales** y el **25.8% restante turistas extranjeros** (Gráfico N°1).

Por un lado, los turistas nacionales provienen principalmente de los siguientes lugares de residencia: (Gráfico 1.1)

1. Prov. de Buenos Aires: 23.08%
2. Neuquén: 10.94%
3. Capital Federal: 10.08%
4. Córdoba: 8.02%
5. Santa Fe: 5.42%

Por otro lado, se puede visualizar en el Gráfico N° 1.2 que dentro de los visitantes extranjeros la mayoría provienen de países limítrofes; como Brasil (11.27%), Chile (10.62%) y Uruguay (2.28%). En menor proporción los encuestados mencionaron residir en países del resto de América como; Colombia, Ecuador, Estados Unidos, Perú y Venezuela y de países de Europa como; Alemania, Andorra, España e Italia.

Por lo que, los turistas de San Martín de los Andes provienen principalmente de; Prov. de Buenos Aires (23.08%), Brasil (11.27%), Neuquén (10.94%) Chile (10.62%) y Capital Federal (10.08%).

Gráfico N° 1: San Martín de los Andes. Lugar de residencia de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=923)

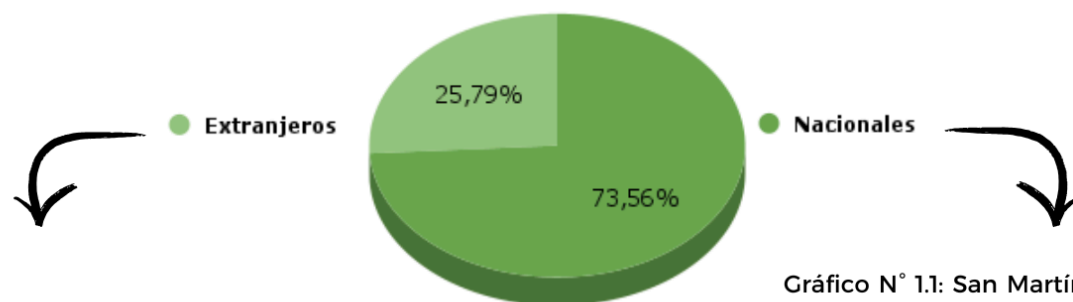


Gráfico N° 1.2: San Martín de los Andes. Lugar de residencia de los turistas extranjeros. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=923)

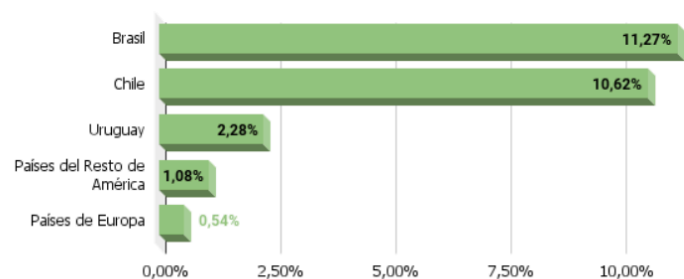
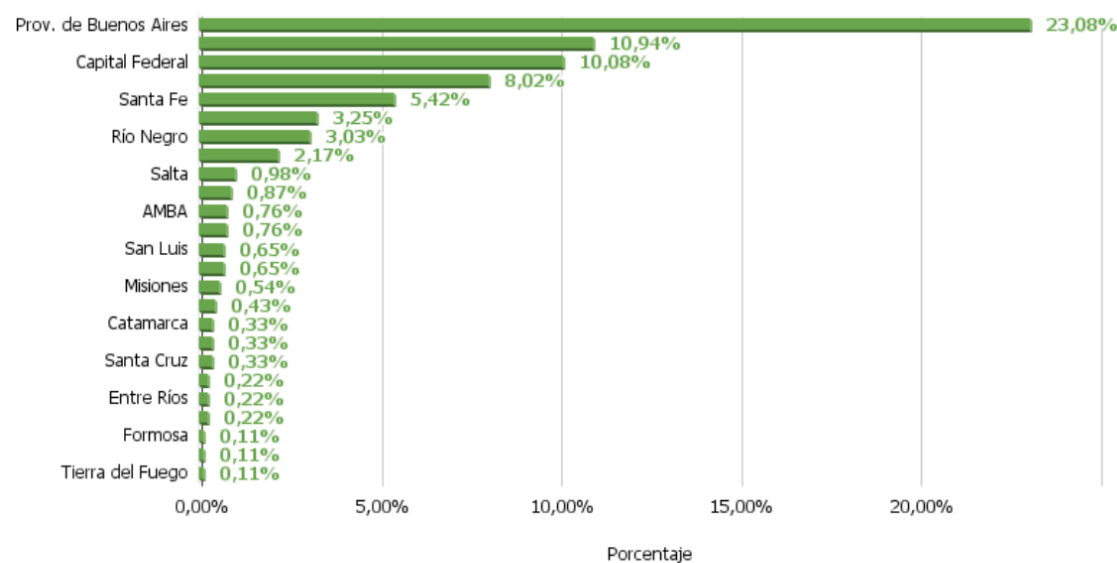


Gráfico N° 1.1: San Martín de los Andes. Lugar de residencia de los turistas nacionales. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=923)



Nota: Un 0.65% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

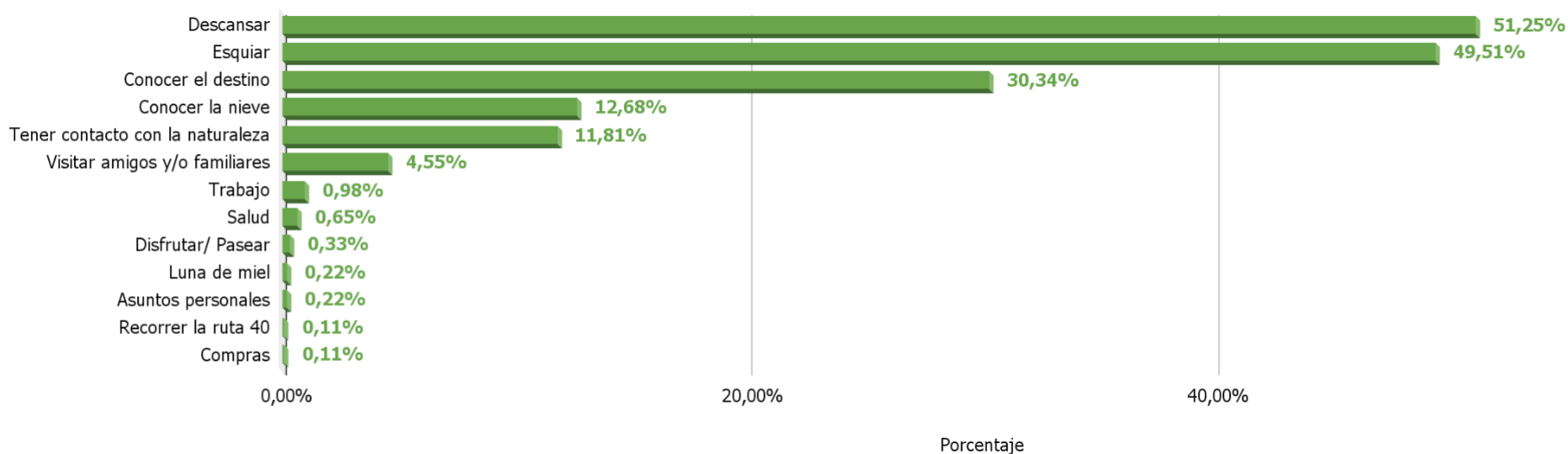
Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén | Alvian Pamela

3.2. Principal motivo de viaje

Dentro de los principales motivos de viaje manifestados por los visitantes de San Martín de los Andes (ver Gráfico N° 2) se evidenció que el 51.25% visitó el destino para poder *Descansar*, seguido de un 49.51% que decidió *ir a esquiar* en el centro de esquí del Cerro Chapelco y el 30.34% de los encuestados manifestó que visitó San Martín de los Andes para *poder conocer el destino*.

Gráfico N° 2: San Martín de los Andes. Principales motivos de viaje de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (*opción de respuesta múltiple; N=923*)



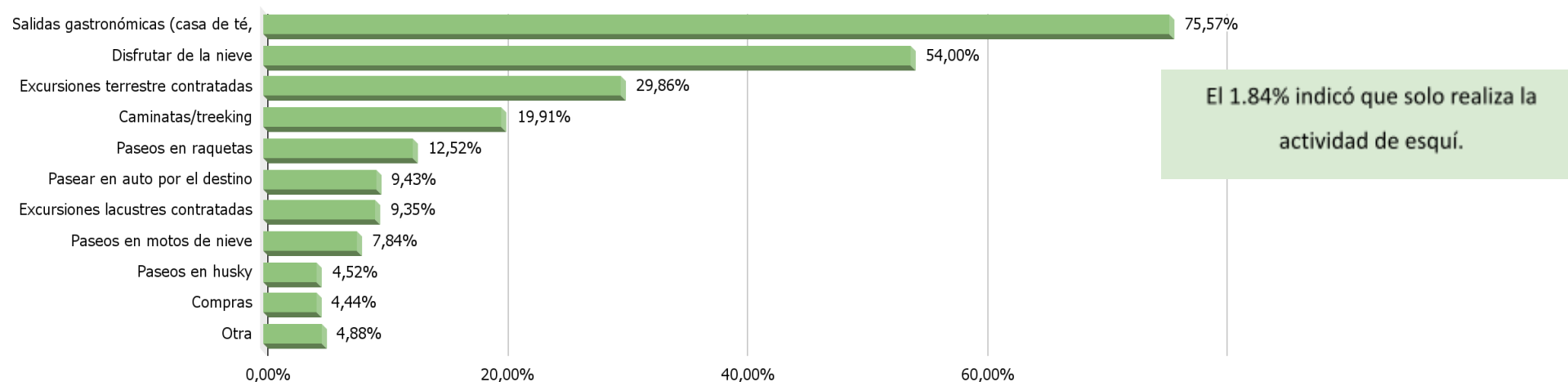
Nota: Un 0.11% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.3. Actividades recreativas realizadas en el destino sin considerar la actividad de “Esquí”

En cuanto a las actividades turístico - recreativas que los turistas realizaron en San Martín de los Andes; sin considerar el esquí como actividad; se observó que la mayoría de los encuestados (el 95.99%) realizó alguna actividad en el destino. Entre las actividades identificadas se destacan (ver gráfico N° 3); las **salidas gastronómicas** a casas de té, confitería del cerro, chocolaterías, entre otros con un 75.57%, **Disfrutar de la nieve** con un 54% y las **excursiones terrestres contratadas** con un 29.86%. Asimismo cabe destacar que los encuestados manifestaron realizar otras actividades, que no estaban dentro de las opciones proporcionadas tales como; pasear en auto por el destino (9.43%), compras varias incluyendo artesanías locales, visitar amigos y/o familiares, disfrutar de la familia, asistir a una competencia deportiva, descansar, ir al teatro, hacer parapente y cabalgar.

Gráfico N° 3: San Martín de los Andes. Actividades turísticas desarrolladas por turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (opción de respuesta múltiple)



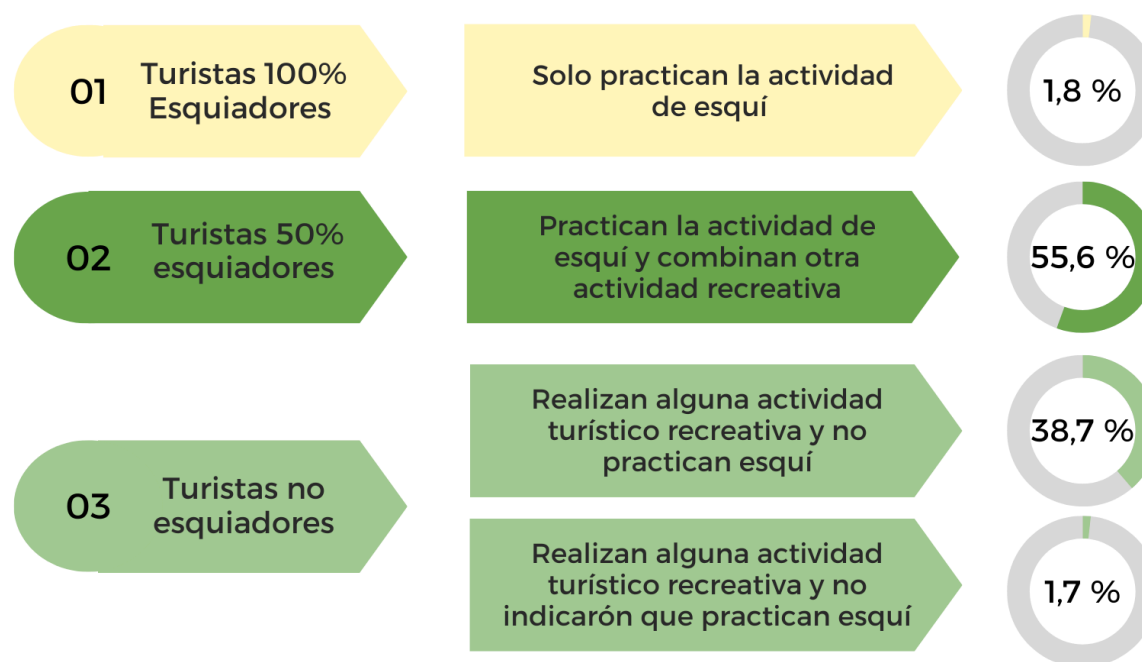
Nota: Actividades turísticas recreativas desarrolladas por los turistas sin considerar la actividad de esquí.

Nota: Un 2.17% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

De acuerdo al comportamiento de la demanda plasmada en el Gráfico n°3, se identificaron 3 grupos de turistas en base a la práctica o no de esquí y si realizan o no alguna otra actividad recreativa en el destino turístico de San Martín de los Andes. (Ver ilustración N°1)

Ilustración N° 1: San Martín de los Andes. Grupos de turistas según práctica de actividades turísticas recreativas realizadas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) *(opción de respuesta múltiple)*



Nota: Un 2.2% de los turistas no dieron respuesta en si realizan alguna actividad recreativa, (NS/NC) y además ese grupo de turistas no esquían.

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Asimismo se analizó las actividades desarrolladas por los turistas que viajaron a San Martín de los Andes dependiendo del lugar de residencia al que pertenecen, analizando los destinos de origen con mayor proporción: 1° Provincia de Buenos Aires, 2° Brasil, 3° Neuquén, 4° Chile y 5° Capital Federal, se evidencio que los turistas de dichos destinos de origen, eligen las actividades en el mismo orden planteado en el Gráfico N° 3, con algunas variaciones; como aquellos turistas de Chile que eligen realizar principalmente las salidas gastronómicas y pasear en auto.

Cuadro N° 1: San Martín de los Andes. Actividades turísticas desarrolladas por turistas de los principales destinos de origen. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (opción de respuesta múltiple)

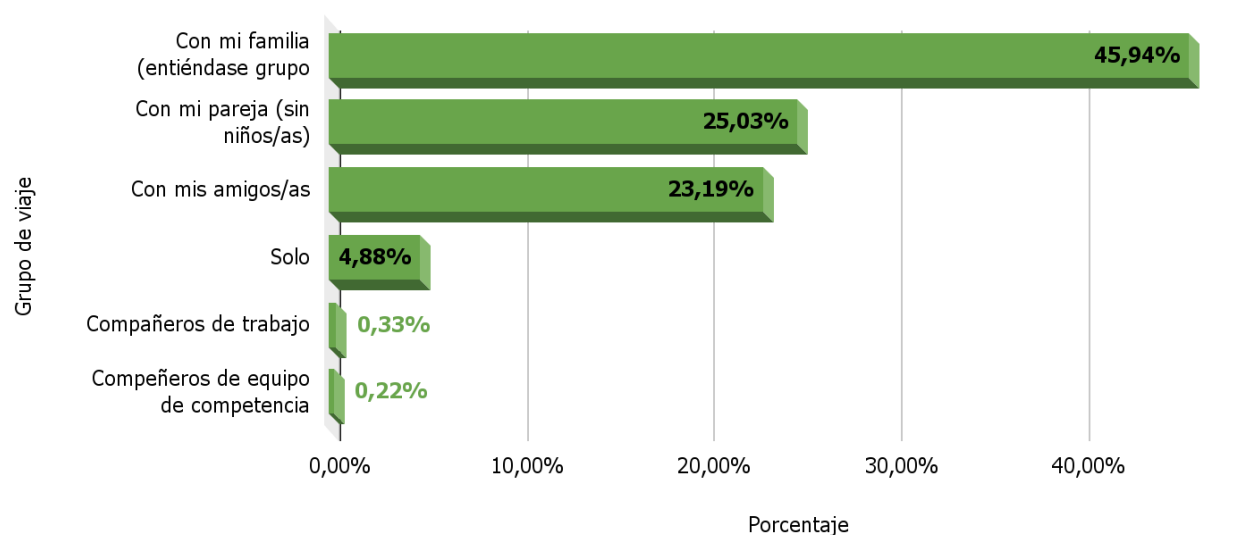
Actividades realizadas / Lugar de residencia	Prov. de Buenos Aires	Brasil	Neuquén	Chile	Capital Federal
Salidas gastronómicas (casa de té, confitería en los cerros, chocolaterías, etc)	11,16%	5,96%	5,53%	7,48%	5,85%
Disfrutar de la nieve	8,88%	5,31%	3,47%	1,63%	4,98%
Excursiones terrestre contratadas	6,72%	2,49%	0,65%	0,54%	3,14%
Caminatas/trekking	5,63%	0,11%	1,95%	0,54%	1,30%
Paseos en raquetas	1,19%	0,76%	0,33%	0,76%	1,73%
Excursiones lacustres contratadas	2,38%	0,22%	0,11%	0,33%	0,33%
Paseos en motos de nieve	1,19%	0,87%	0,11%	0,33%	0,87%
Paseos en husky	0,76%	0,65%	0,33%	0,22%	0,76%
Paseo en auto	1,41%	0,43%	1,19%	3,47%	0,33%
Compras	0,22%	2,49%	0,11%	1,19%	0,22%
Visitar amigos y/o familiares	0,43%	0,11%	0,54%	0%	0,11%
Disfrutar con la familia	0,65%	0,11%	0,11%	0,22%	0,22%
Descansar	0%	0%	0,11%	0,11%	0,11%
Paseo por la ciudad	0,11%	0,11%	0%	0,11%	0%
Cabalgata	0,22%	0%	0%	0%	0%
Competencia	0%	0%	0%	0%	0%
Parapente	0%	0%	0%	0%	0,11%
Teatro	0%	0%	0%	0%	0,11%

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.4. Tipo de grupo

En cuanto al tipo de grupo, la mayoría manifestó que viajaba con su familia (45.9%), entendiendo que el grupo familiar puede estar compuesto por padre e hijos/as, madre e hijos/as, abuelos/nietos/as. En una menor proporción con un 25% se encuentran aquellas personas que viajan en pareja sin niños/as, y seguidamente acumulando un 23,2% aquellas personas que viajan con su grupo de amigos/as. (ver Gráfico N° 4)

Gráfico N°4: San Martín de los Andes. Tipo de grupo de viaje de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=923)

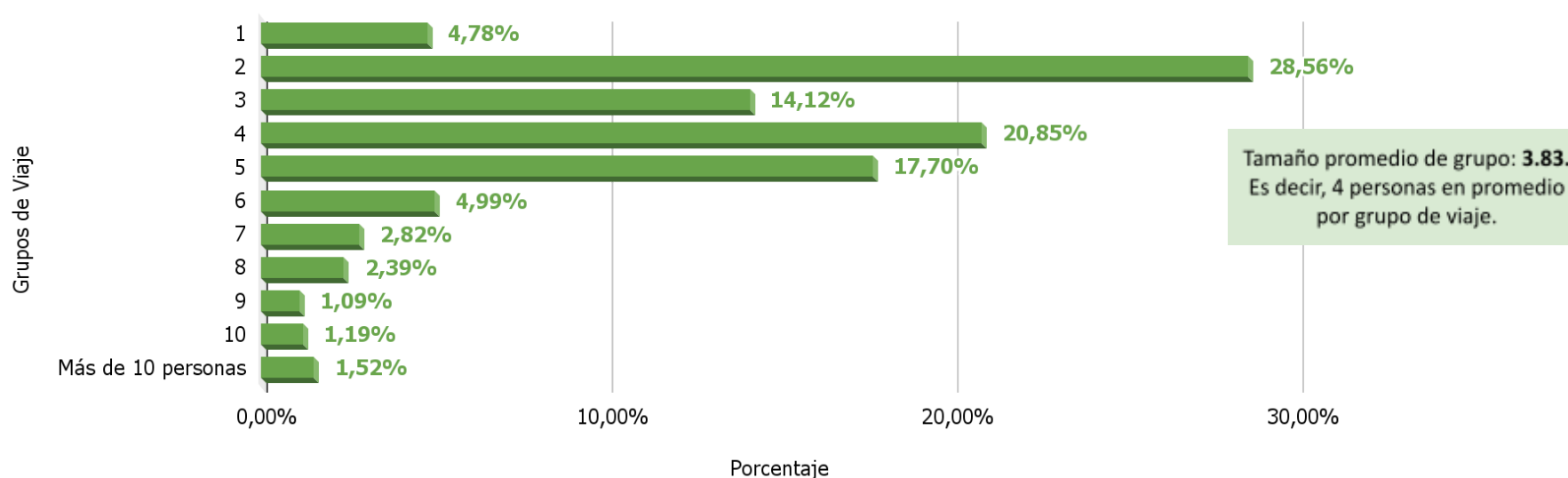


Nota: Un 0.43% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Dentro del grupo de viaje se indaga cuántas personas integraban los mismos. En el gráfico 4.1 se puede visualizar la cantidad de personas que integraban cada grupo de viaje sin distinguir el tipo de grupo al que pertenecen. Los resultados muestran que el 28.56% de los encuestados viajan en grupos integrados por 2 personas, seguido con un 20.85% de aquellos que viajan en grupos de 4 personas.

Gráfico N°4.1: San Martín de los Andes. Cantidad de personas que integraban los grupos de viaje de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=923)



Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Asimismo, se indagó de aquellos turistas que viajaban en familia y con amigos/as, cuántas personas integraban dichos grupos, lo que permitió visualizar que aquellos que viajan con su familia en su mayoría están integradas por 4 personas (32.31%) , seguidas de familias de 5 personas acumulando un 28.77% y con un 18.40% familias de 3 integrantes. (Gráfico N° 4.1.1)

Gráfico N°4.1.1: San Martín de los Andes. Cantidad de personas que viajan con su familia. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=424)

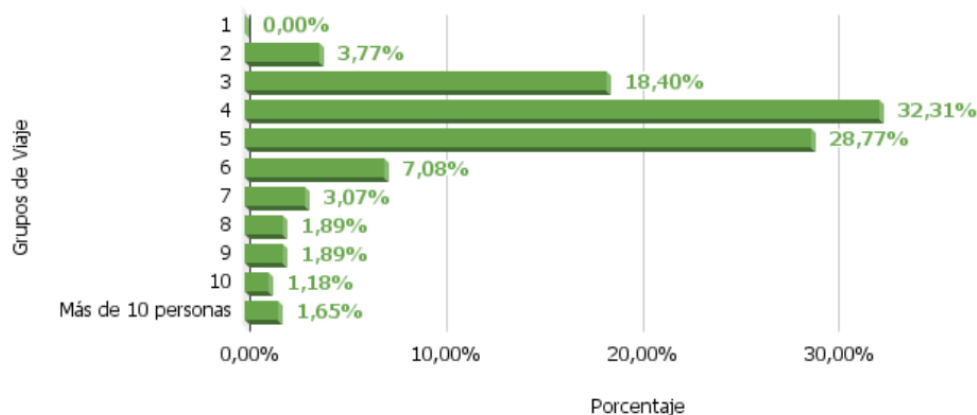
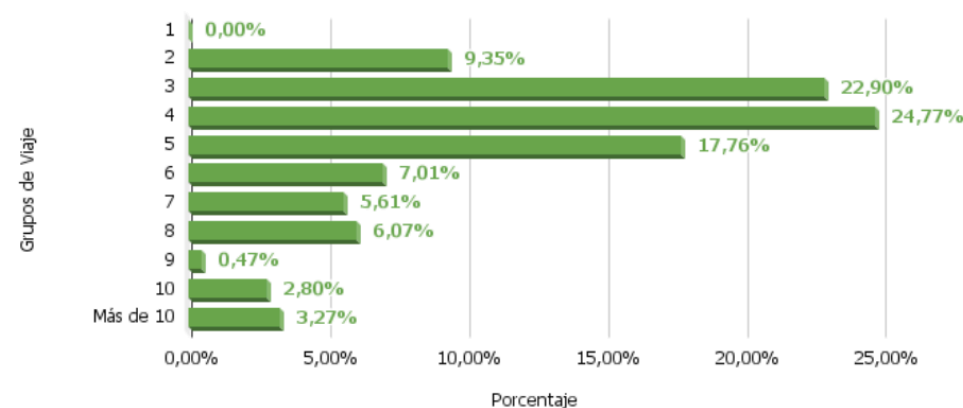


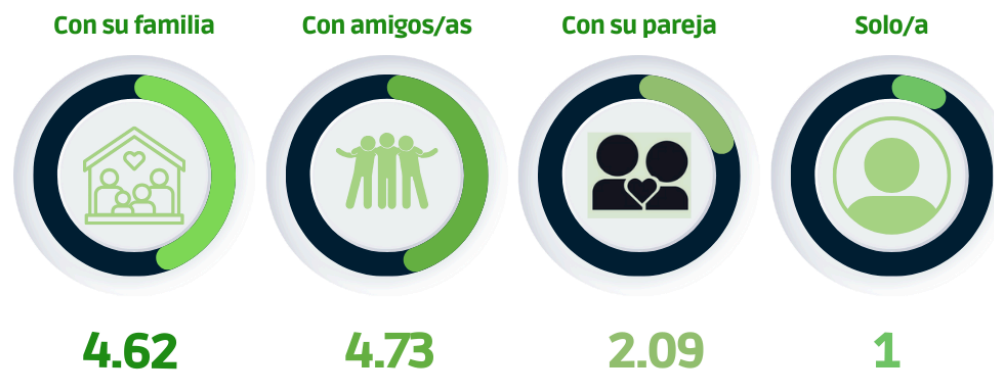
Gráfico N°4.1.2: San Martín de los Andes. Cantidad de personas que viajan con amigos/as. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=214)



Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

A continuación, se ilustra el tamaño promedio por cada tipo de grupo identificado:

Ilustración 2: San Martín de los Andes. Valor promedio de cantidad de personas por grupos de viaje. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=923)

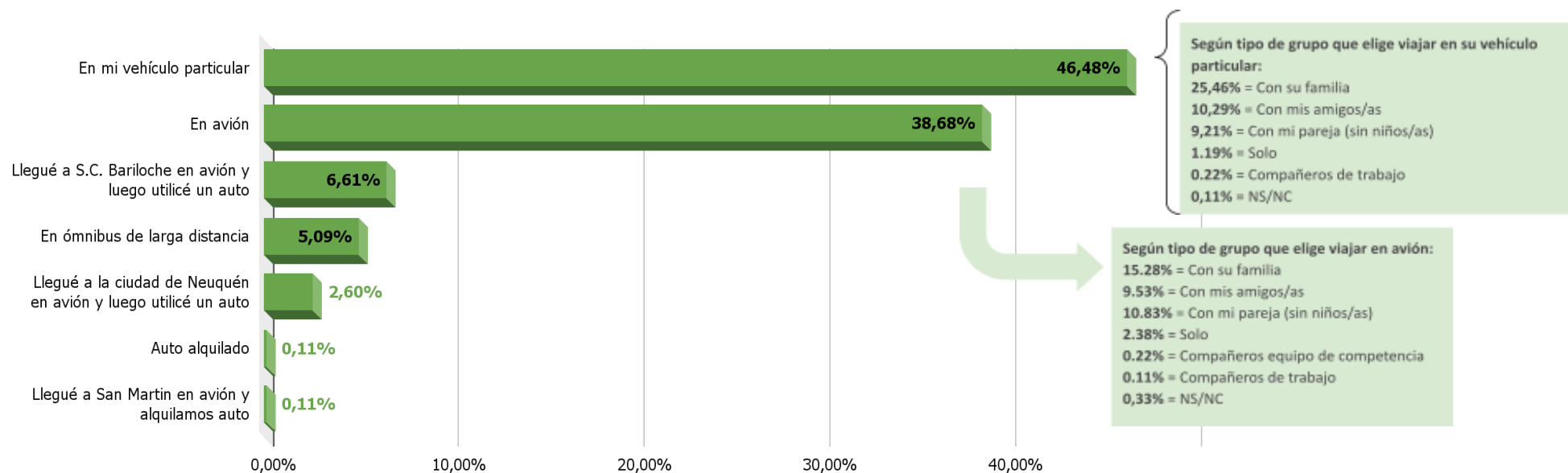


Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.5. Preferencia en la elección del medio de transporte

En relación al medio de transporte que fue utilizado por los visitantes, se observó que el 46.48% llegó al destino en su vehículo particular, seguido de un 38.68% que arribó a San Martín de los Andes en avión y hubo un 9.32% que combinó al menos dos medios de transportes, llegando en avión; ya sea a Neuquén, Bariloche y/o San Martín y luego utilizando un auto alquilado, taxi, ómnibus y/o transfer (ver Gráfico N° 5).

Gráfico N°5: San Martín de los Andes. Medio de transporte utilizado por los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=923)



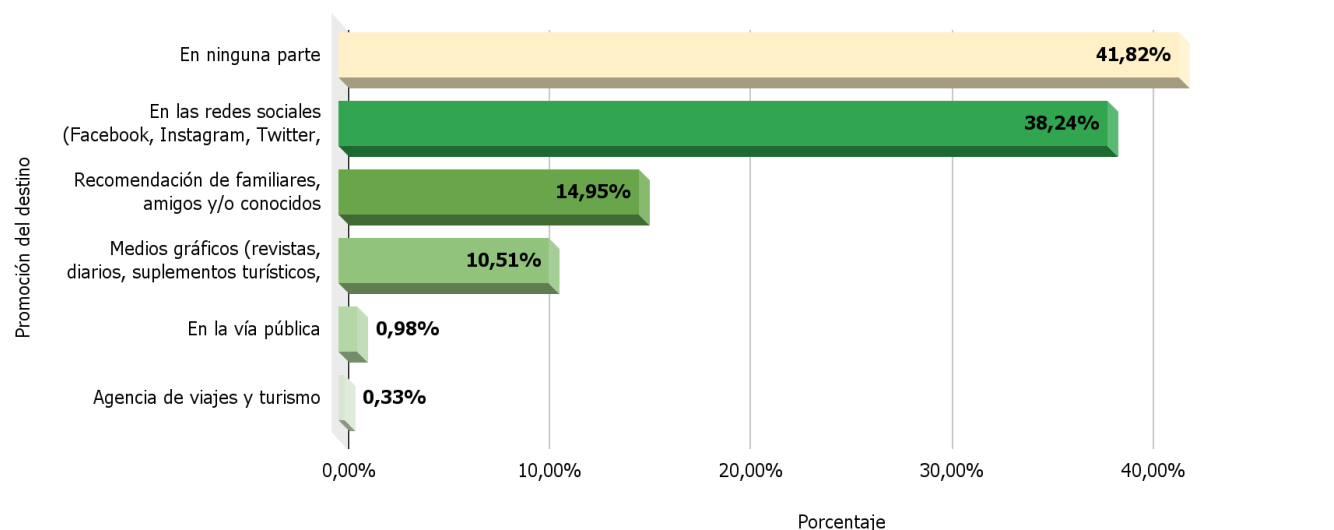
Nota: Un 0.33% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.6. Promoción del destino turístico

Se indagó si los visitantes encuestados habían visto algún tipo de promoción del destino invernal en estudio, para conocer la incidencia de los diferentes medios de comunicación y promoción en el visitante y evaluar cuál tiene mayor peso. Los resultados evidenciaron que un 41.82% de los encuestados manifestó que no visualizó en ninguna parte algún tipo de promoción. Luego el 38.24% de los turistas manifestaron que vieron promoción en las diversas redes sociales (ver Gráfico N° 6).

Gráfico N°6: San Martín de los Andes. Promoción del destino que los turistas observaron. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=923; opción de respuesta múltiple)



Nota: Un 0.98% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

De acuerdo al lugar de residencia de los destinos de origen con mayor proporción; 1° Provincia de Buenos Aires, 2° Brasil, 3° Neuquén, 4° Chile y 5° Capital Federal, se analizó si los turistas habían visualizado algún tipo de promoción de San Martín de los Andes. Los resultados mostraron que los turistas residentes de Brasil vieron promoción de San Martín de los Andes principalmente por medios gráficos, tales como revistas, diarios y/o suplementos turísticos, mientras que los turistas de los demás destinos de origen, mencionaron el mismo orden planteado en el Gráfico N° 6.

Cuadro N° 2: San Martín de los Andes. Promoción del destino que los turistas de los principales destinos de origen visualizaron. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) *(opción de respuesta múltiple; N=923)*

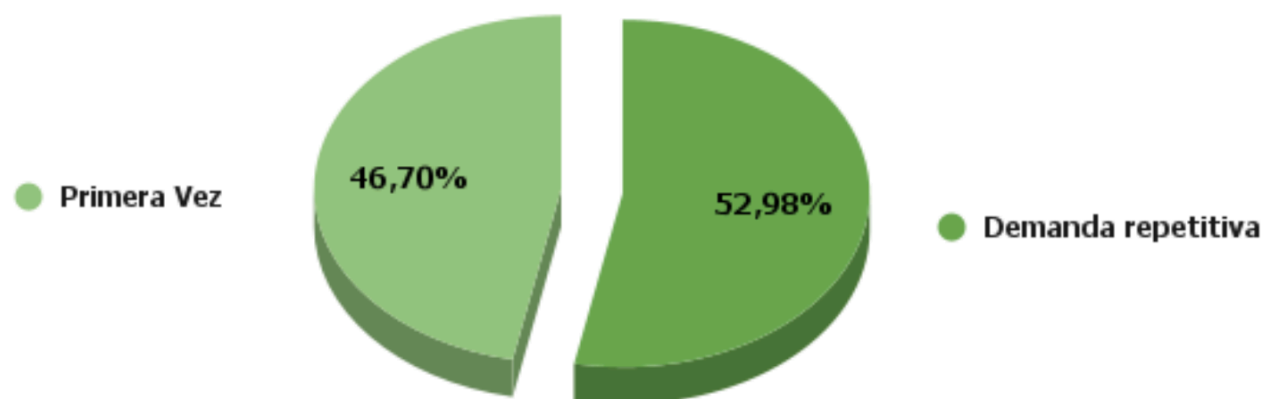
Promoción del destino	Prov. de Buenos Aires	Brasil	Neuquén	Chile	Capital Federal
En ninguna parte	10,08%	0,76%	6,83%	6,07%	4,98%
En las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube)	9,75%	3,14%	3,36%	2,60%	3,90%
Recomendación de familiares, amigos y/o conocidos	2,71%	2,60%	0,76%	1,63%	1,19%
Medios gráficos (revistas, diarios, suplementos turísticos, etc.)	1,41%	6,93%	0,33%	0,43%	0,33%
En la vía pública	0,33%	0,11%	0,11%	0,00%	0,00%
Agencia de viajes y turismo	0,11%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	0,43%	0,00%	0,00%	0,33%	0,00%
Total	24,81%	13,65%	11,38%	11,05%	10,40%

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.7. Experiencia en el destino turístico

Asimismo, se estudió si es la primera vez que visitaron el destino, o si pertenecen a una demanda que posee experiencia previa en el mismo, con el fin de determinar la fidelidad de la demanda. Los resultados evidenciaron que el 53% corresponde a una demanda repetitiva, que vuelve a elegir el destino y el 46.7% es la primera vez que visita el destino. (ver Gráfico N° 7).

Gráfico N° 7: San Martín de los Andes. Experiencia previa de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=923)



Nota: Un 0.3% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.7.1. Experiencia en el destino turístico: Nueva demanda

En cuanto al lugar de residencia de los turistas que visitaban por primera vez el destino, se observó que los principales destinos de origen fueron:

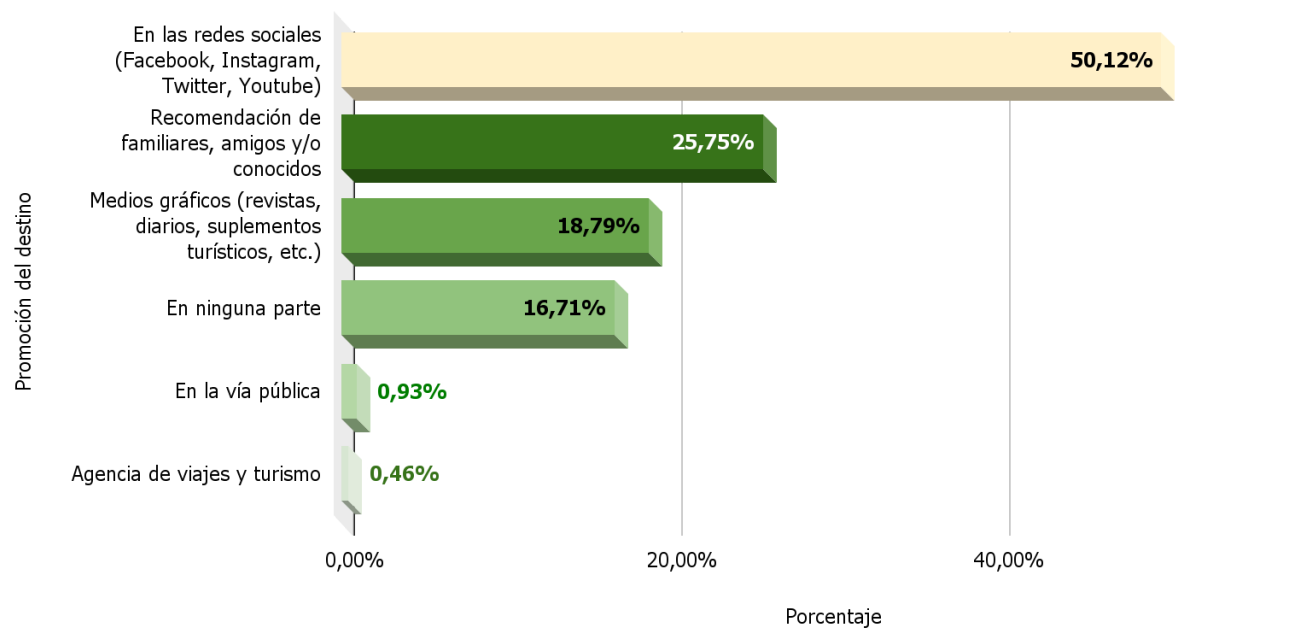
Cuadro N° 3: San Martín de los Andes. Nueva demanda. Principales lugares de residencia de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) ($n=431$)

Lugar de residencia	Porcentaje
Prov. de Buenos Aires	20,42%
Brasil	20,19%
Córdoba	9,98%
Capital Federal	9,28%
Chile	7,19%
Santa Fe	5,57%
Uruguay	4,64%

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Por otro lado, se indaga si la nueva demanda había visto algún tipo de promoción del destino, que haya influido en la elección del destino al momento de planificar el viaje. En el Gráfico N° 7.1 se visualiza que el 50.12% de los viajeros vio alguna promoción del destino en las redes sociales, tales como Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, entre otras. Luego el 25.75% de los encuestados manifestaron que recibieron recomendaciones del destino a través de algún familiar, amigo y/o conocido, y con el 18.79% manifestó que visualizó promociones de destinos a través de medios gráficos tales como revistas, diarios, suplementos turísticos, entre otros.

Gráfico N° 7.1: San Martín de los Andes. Promoción del destino que la nueva demanda observó. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=431; opción de respuesta múltiple)

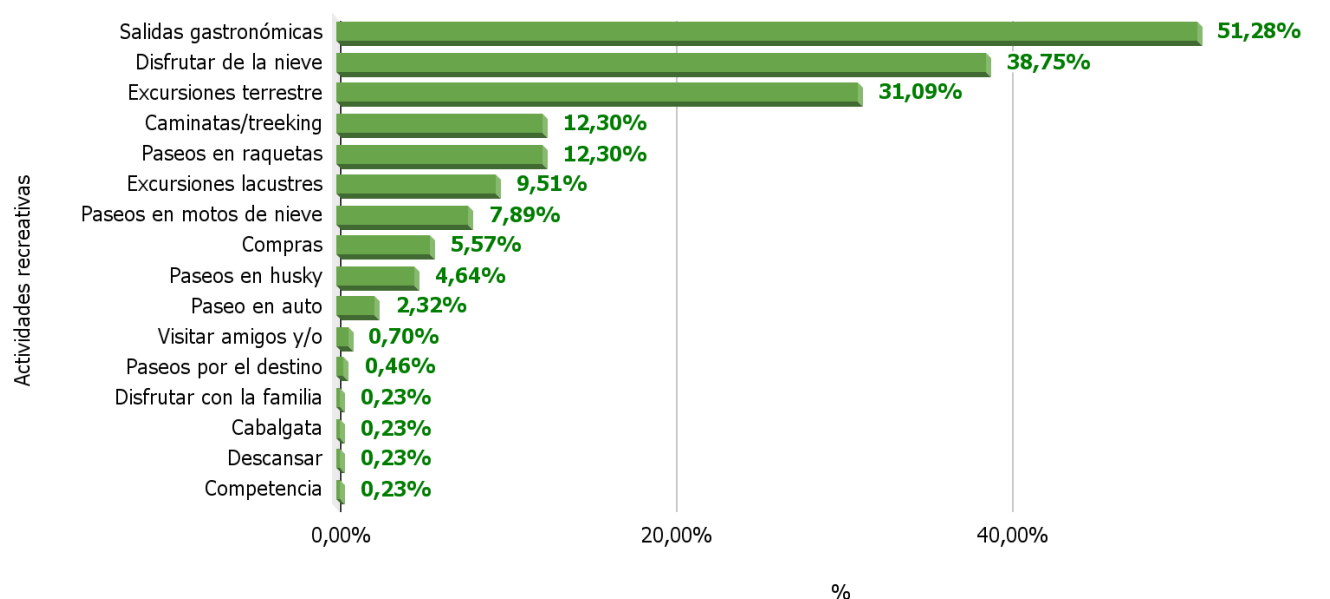


Nota: Un 0.46% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Por otro lado, se estudia si aquellos turistas que visitaron por primera vez San Martín de los Andes, realizaron alguna actividad turística - recreativas; sin considerar al esquí dentro de las actividades. Los resultados evidenciaron que de la nueva demanda, el 96.75% realizó alguna actividad recreativa en el destino. La mayoría indicó que disfrutó de la gastronomía local del destino turístico, representada por el 51.28%.

Gráfico N° 7.2: San Martín de los Andes Actividades turísticas desarrolladas por la nueva demanda . Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=431; opción de respuesta múltiple)

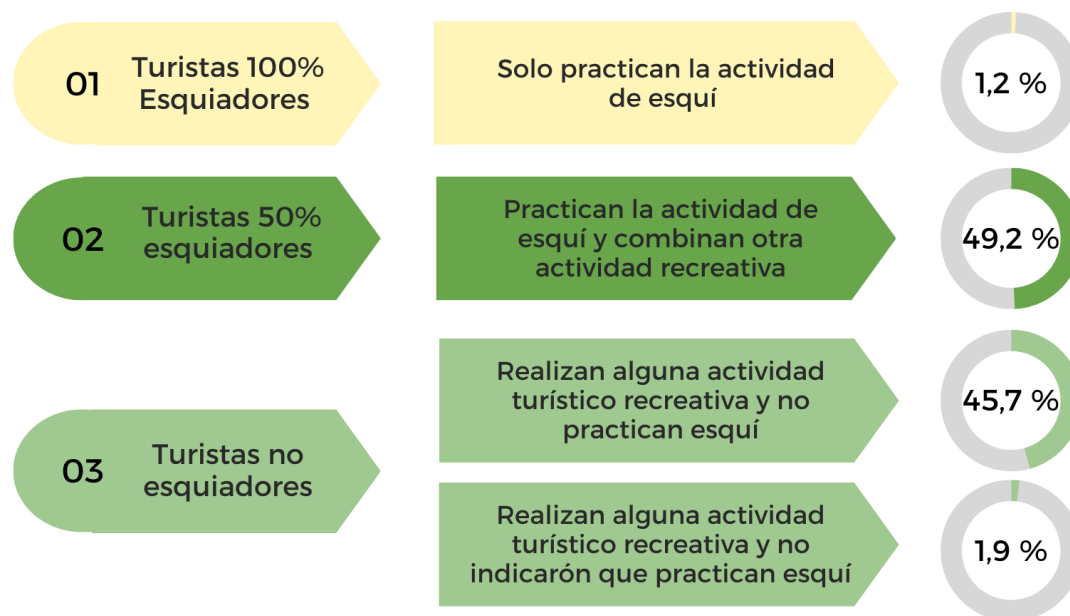


Nota: Actividades turísticas recreativas desarrolladas por los turistas sin considerar la actividad de “esquí”.

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Dentro de los turistas que visitaron por primera vez el destino y realizaron una actividad turístico recreativa, se analizó el comportamiento combinando la variable actividad recreativa desarrollada y si practican o no esquí, identificando 3 grupos de turistas (Ver ilustración N°3)

Ilustración N° 3: San Martín de los Andes. Demanda nueva. Grupos de turistas según práctica de actividades turísticas recreativas realizadas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) ($n=431$; opción de respuesta múltiple)



Nota: Un 2.09% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.7.2. Experiencia en el destino turístico: Demanda repetitiva

En cuanto a la demanda repetitiva, que ya conocía el destino y volvió a elegirlo, se estudió cuáles son los principales lugares de residencia de estos turistas. (Ver cuadro N° 4)

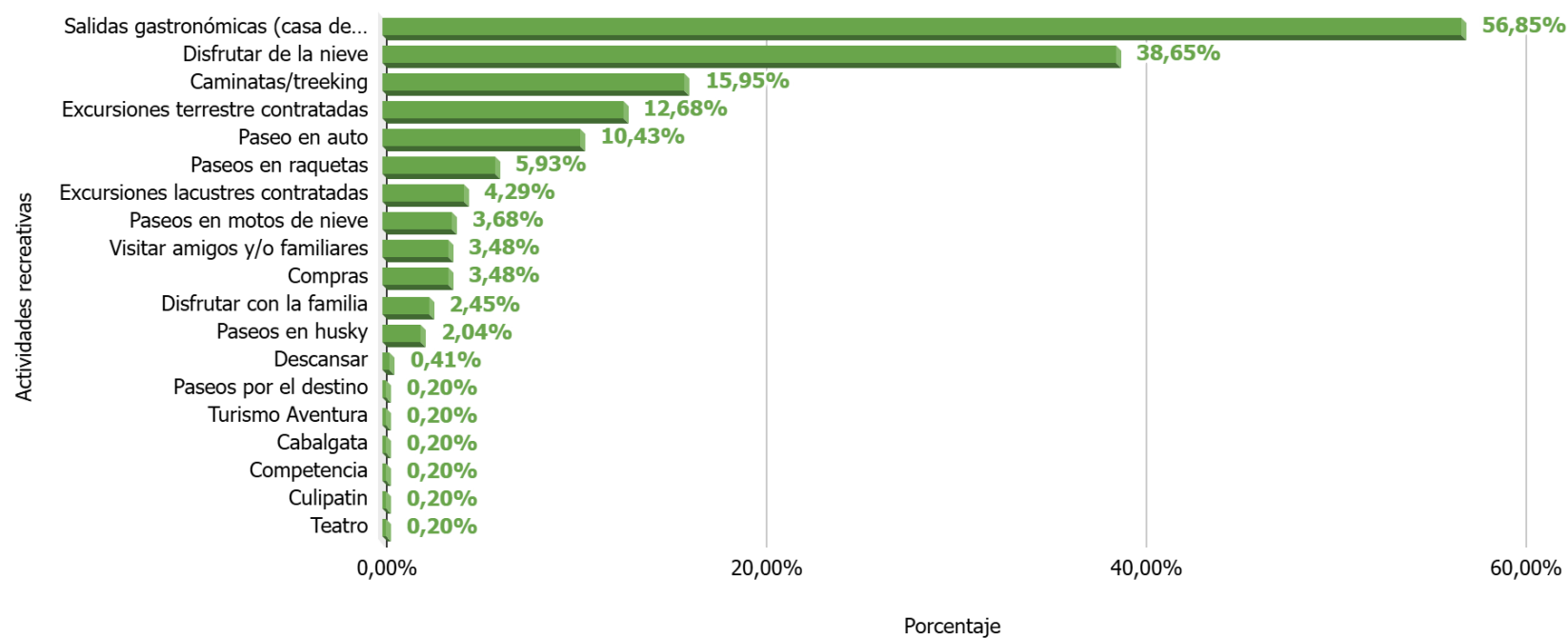
Cuadro N° 4: San Martín de los Andes. Demanda repetitiva. Principales lugares de residencia de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) ($n=489$)

Lugar de residencia	Porcentaje
Prov. de Buenos Aires	25,56%
Neuquén	18,81%
Chile	13,70%
Capital Federal	10,43%
Córdoba	6,34%
Santa Fe	5,32%
Río Negro	4,91%

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Por otro lado, se analizó cuales son las actividades turístico - recreativas que realizan los turistas que vuelven a elegir el destino de San Martín de los Andes, sin considerar dentro de las actividades la práctica de esquí. Dentro de las actividades se observó que el 56.85% de los turistas eligen disfrutar de las ofertas gastronómicas, seguido de un 38.65% que eligen disfrutar de la nieve y con un 15.95% aquellos que realizan caminatas y/o trekking en el destino. (Gráfico N°7.2)

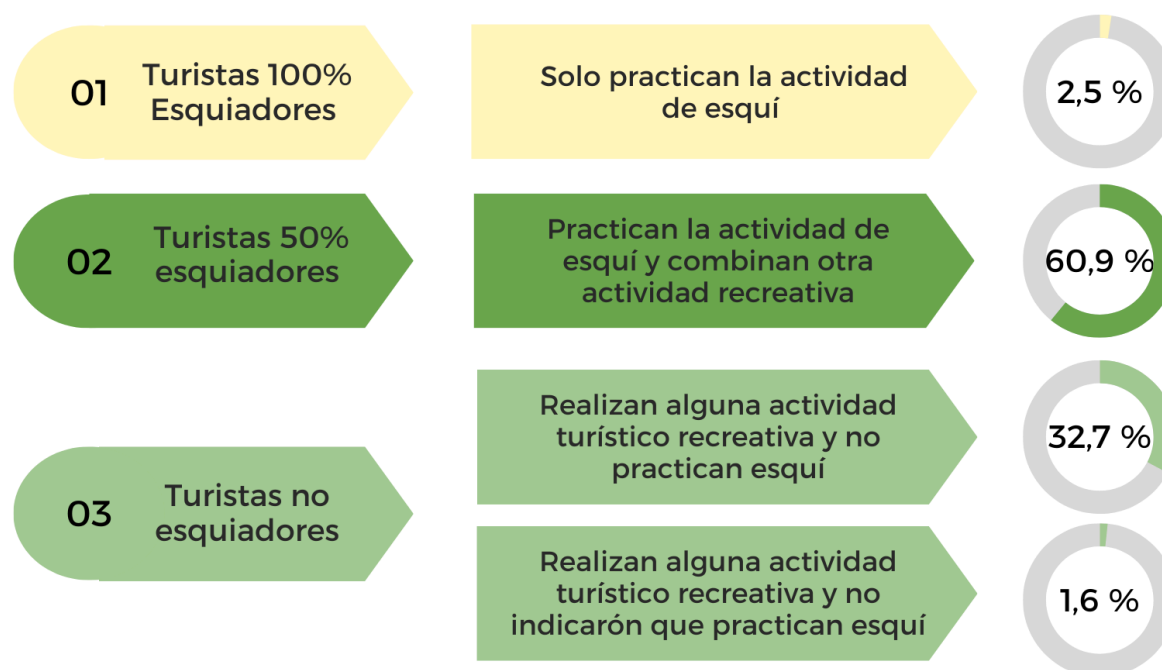
Gráfico N° 7.2: San Martín de los Andes. Actividades turísticas desarrolladas por la demanda repetitiva. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre)
(n=489; opción de respuesta múltiple)



Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Dentro de los turistas que visitaron nuevamente el destino y realizaron una actividad turístico recreativa, se analizó el comportamiento combinando la variable actividad desarrollada y si practican esquí, identificando 3 grupos de turistas (Ver ilustración N°4)

Ilustración N° 4: San Martín de los Andes. Demanda repetitiva. Grupos de turistas según práctica de actividades turísticas recreativas realizadas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) ($n=489$; opción de respuesta múltiple)



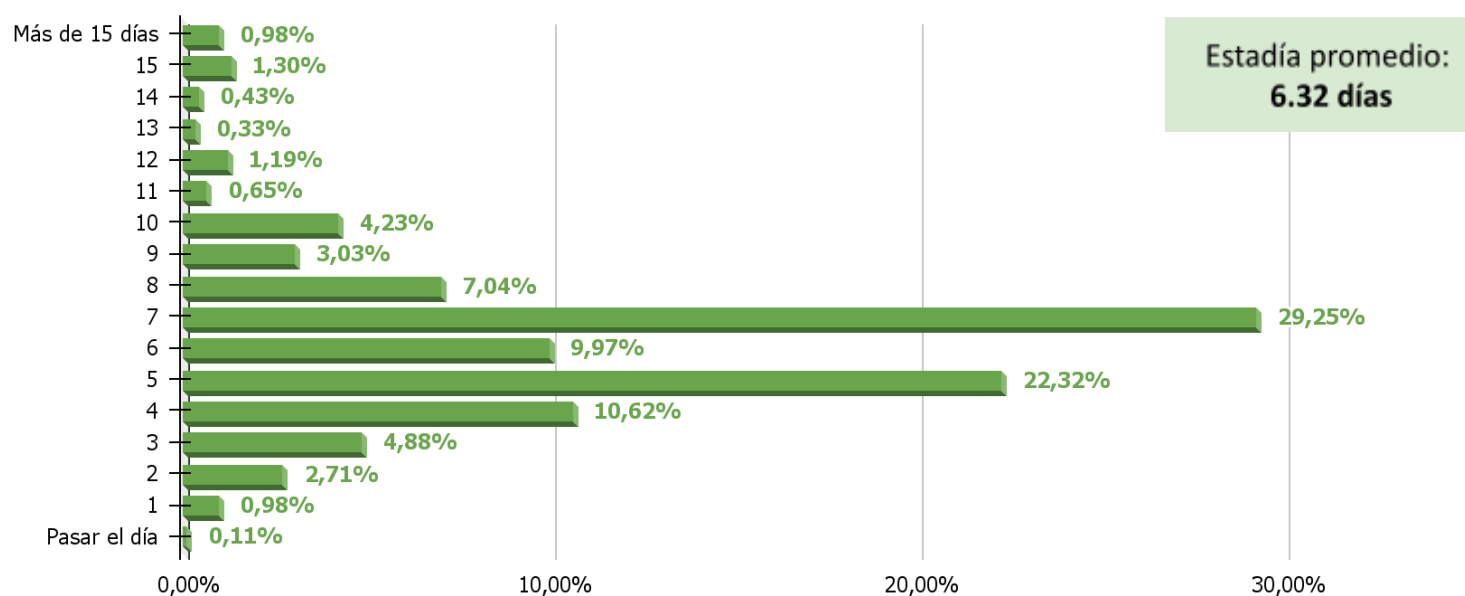
Nota: Un 2.25% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.8. Estadía en San Martín de los Andes

En relación a la variable *estadía en San Martín de los Andes* se observa la distribución en el Gráfico N°8, con un rango de aquel que solo fue por el día al destino a aquellos que permanecieron más de 15 días. Se observa que la mayoría se alojó una semana (7 días) representada con un 29.25%, seguido de aquellos que permanecieron 5 días (22.32%). Por lo que de acuerdo con la estadía de los viajeros que se alojaron en el destino el 99.92% con una duración promedio fue de 6 días.

Gráfico N°8: San Martín de los Andes. Permanencia en el destino de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=923)



Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Si observamos la estadía de los principales tipos de grupo de viaje, se evidencia que es similar en los diferentes grupos:

Ilustración N°5: San Martín de los Andes. Permanencia promedio por tipo de grupo de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre)



Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

La estadía promedio mayor es del grupo que viajó con su familia, en el Gráfico N°8.1 se puede visualizar la distribución de este grupo, donde el 35% de las familias permanecieron al menos 7 días, seguidas de un 20% de aquellas familias que se hospedaron 5 días en el destino. Luego, se encuentra el grupo de turistas que viaja con su grupo amigos/as, en donde el 23.36% de los grupos de amigos se hospedaron 7 días y con el mismo porcentaje aquellos que se hospedaron 5 días. (Gráfico N°8.2).

Gráfico N 8.1: San Martín de los Andes. Permanencia en el destino de los turistas que viajaron con su familia. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (n=424)

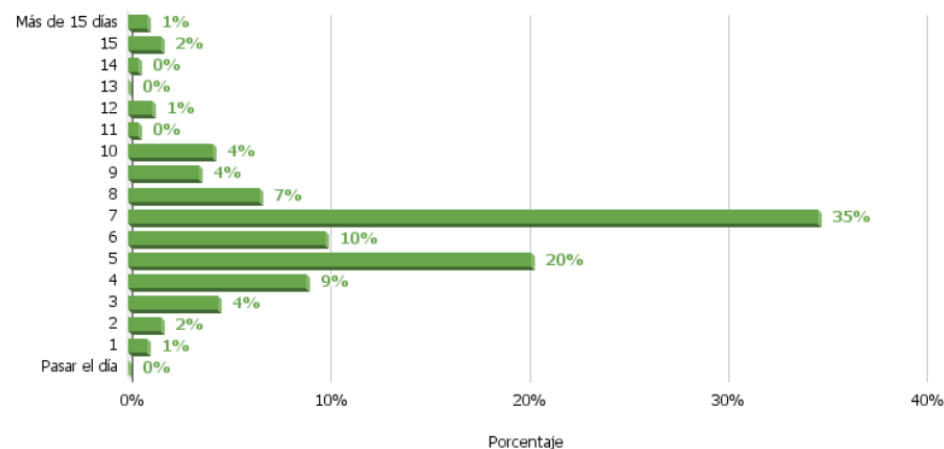
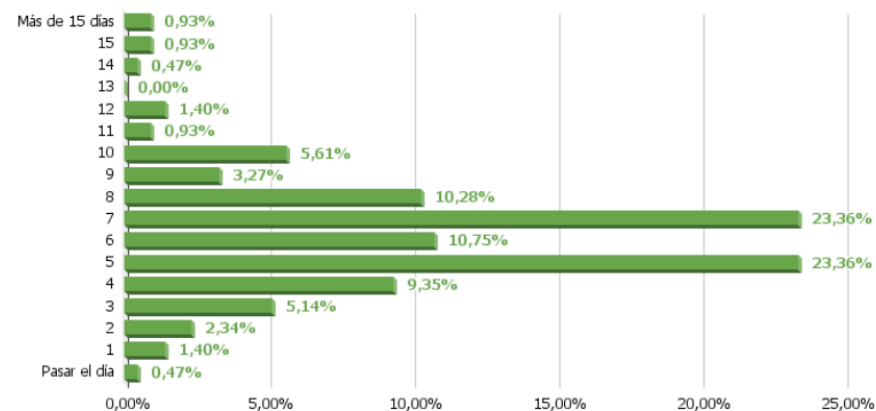


Gráfico N 8.2: San Martín de los Andes. Permanencia en el destino de los turistas que viajaron con amigos. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (n=214)



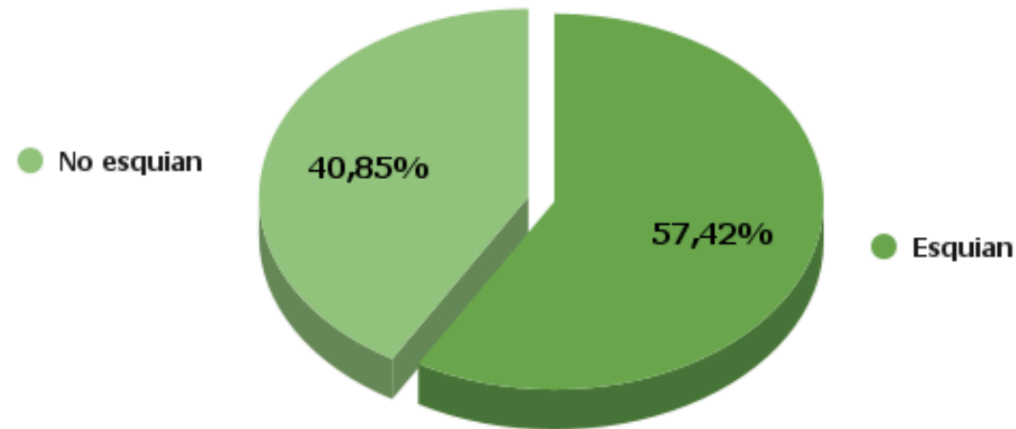
Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.9. Demanda esquiadora y no esquiadora.

Por otro lado, dentro de la variable tipo de grupo, se analizó la composición del grupo de viaje respecto a la actividad de esquí, con la finalidad de conocer el interés del grupo en practicar la actividad, lo cual es importante a la hora de planificar el viaje a un destino invernal.

Del total de los encuestados, se puede evidenciar que un 57.4% indicó que su grupo o parte de él, esquía, mientras que el 40.8% manifestó que no practica esta actividad. (Ver Gráfico N°9)

Gráfico N°9: San Martín de los Andes. Aquellos turistas que eligieron esquiar. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=923)



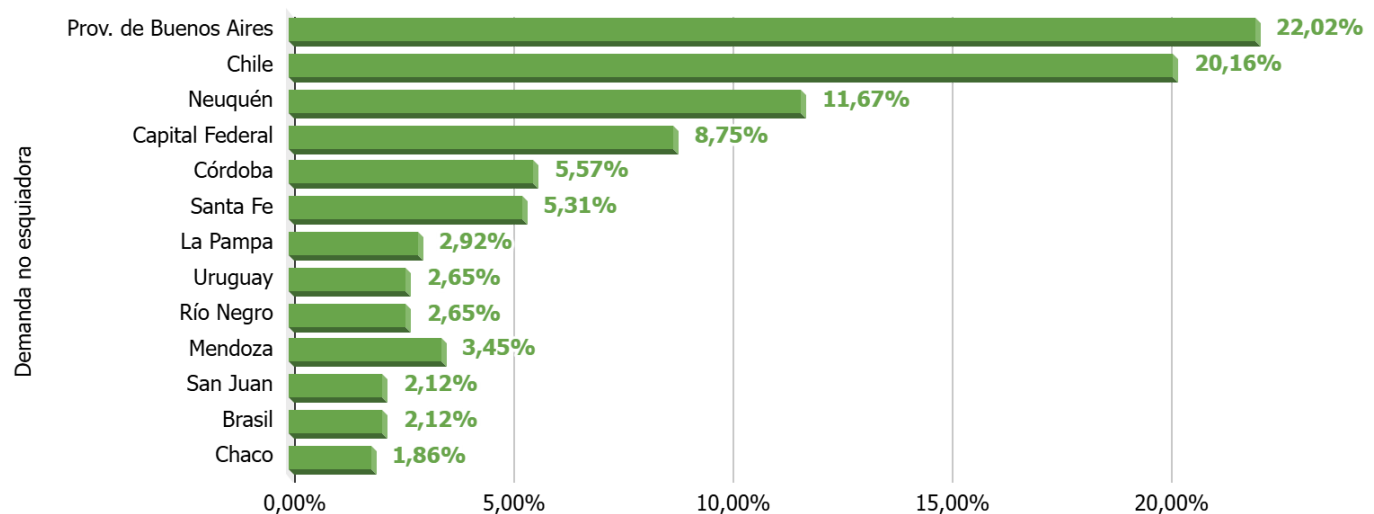
Nota: Un 1.73% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.9.1. Demanda no esquiadora

En el destino de San Martín de los Andes se evidencia que la proporción de turistas que no esquían es representada por el 40.85%. En cuanto al lugar de residencia, se observó que la mayoría provienen de la Provincia de Buenos Aires (22.02%) y de Chile (20.16%).

Gráfico N° 9.1.1: San Martín de los Andes. Lugares de residencia de los turistas no esquiadores. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=377)

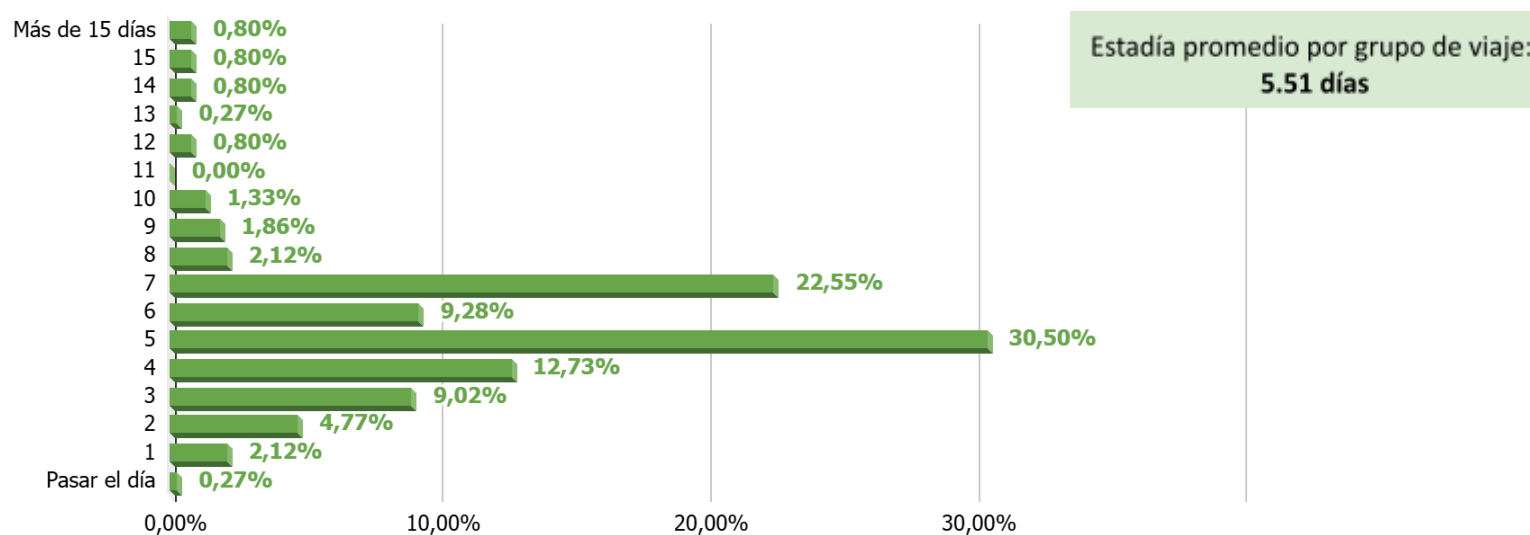


Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

En relación a la permanencia en San Martín de los Andes se observa en el Gráfico N°10.1.2, con un rango de aquel que solo fue por el día al destino a aquellos que permanecieron más de 15 días, que la mayoría se alojó 5 días representada con un 30.50%, seguido de aquellos que permanecieron 7 días, 1

semana, representada por el 22.55%. De acuerdo con la estadía de los turistas no esquiadores se alojaron en el destino (el 99.73%) con una duración promedio de 5.51 días.

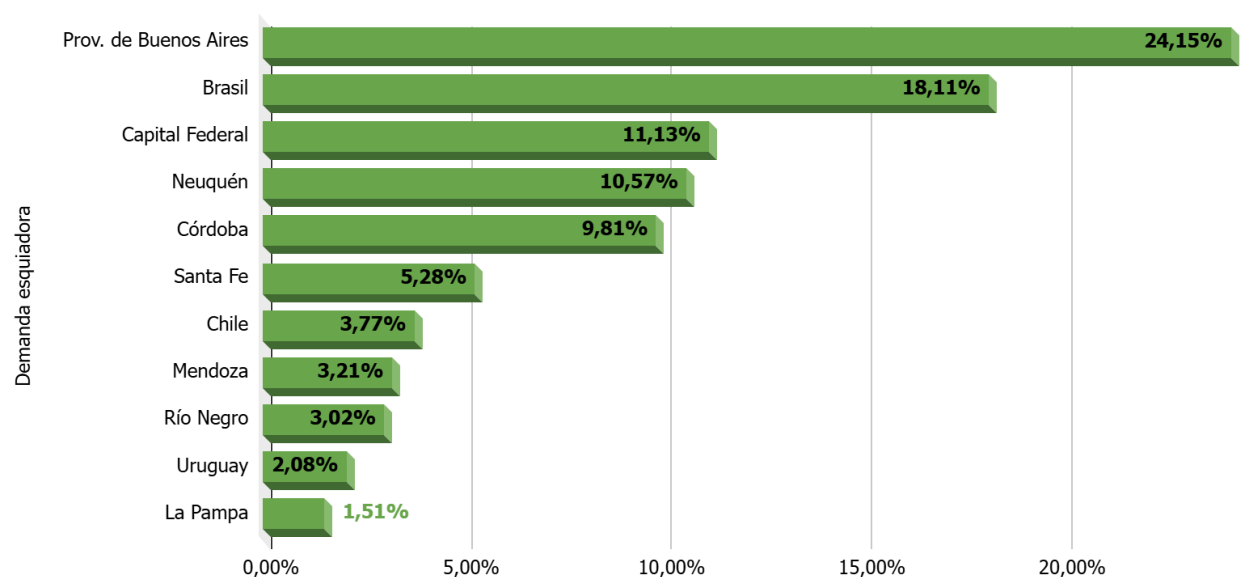
Gráfico N°9.1.2: San Martín de los Andes. Turistas no esquiadores. Permanencia en el destino de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (n=377)



Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

En cuanto a la demanda esquiadora se analizó cuáles son los principales lugares de residencia de los turistas que eligen esquiar en el destino invernal de San Martín de los Andes; observando que el 24.15% corresponde a aquellos turistas que residen en la Prov. de Buenos Aires, con un 18.11% aquellos turistas que residen en Brasil. (Gráfico N°9.2.1)

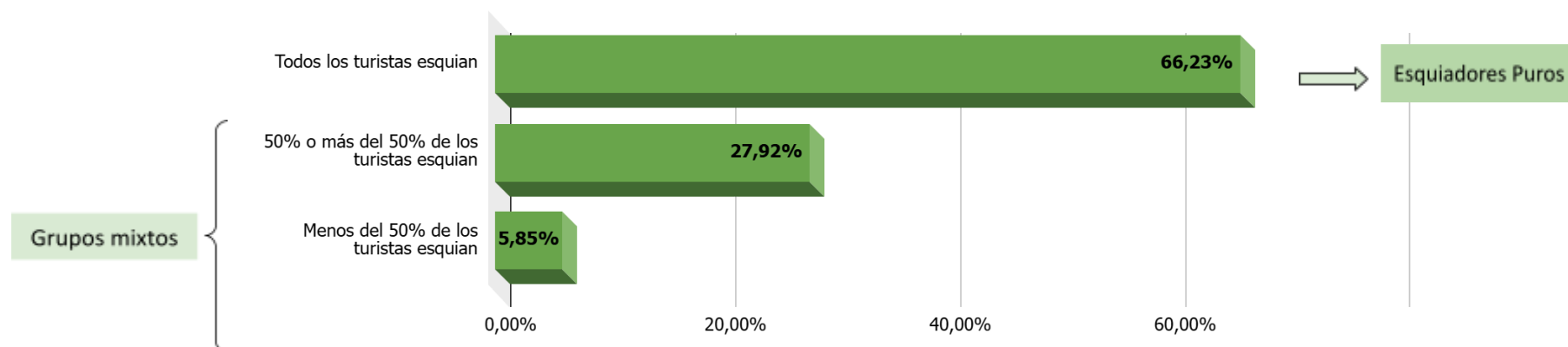
Gráfico N° 9.2.1: San Martín de los Andes. Lugares de residencia de los turistas que eligen practicar esquí. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=530)



Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Por otro lado, se analiza dentro del comportamiento de la demanda esquiadora, cuántos integrantes de cada grupo de viaje esquían y cuántos no. Los resultados evidenciaron que en la mayoría de los grupos, representado por el 66.23%, todos los integrantes practican la actividad de esquí. (Ver gráfico N°9.2.2)

Gráfico N° 9.2.2: San Martín de los Andes. Demanda esquiadora. Proporción de esquiadores por grupo de viaje. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) ($n=530$)

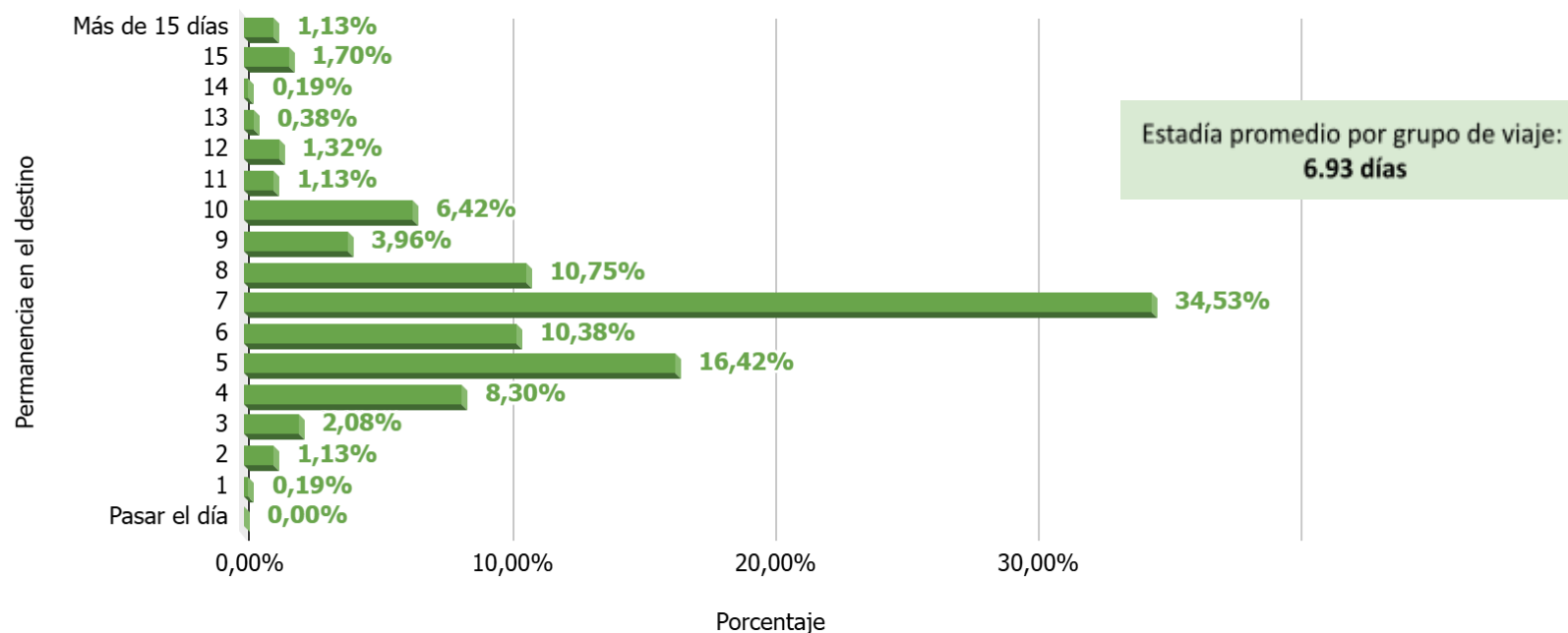


Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Por lo que tenemos un grupo de turistas de esquiadores puros representados por el 66.23% y dos grupos mixtos, integrados por turistas que viajan en grupo donde la mitad o más de la mitad esquian representados por el 27.92% y con el 5.85% aquellos turistas que dentro de su grupo de viaje menos del 50% esquian.

En cuanto a la permanencia en *San Martín de los Andes* de los turistas esquiadores se observa la distribución en el Gráfico N°9.2.3, con un rango de aquel que solo fue por el día al destino a aquellos que permanecieron más de 15 días. Se observa que la mayoría se alojó una semana (7 días) representada con un 34.53%, seguido de aquellos que permanecieron 5 días con el 16.42%.

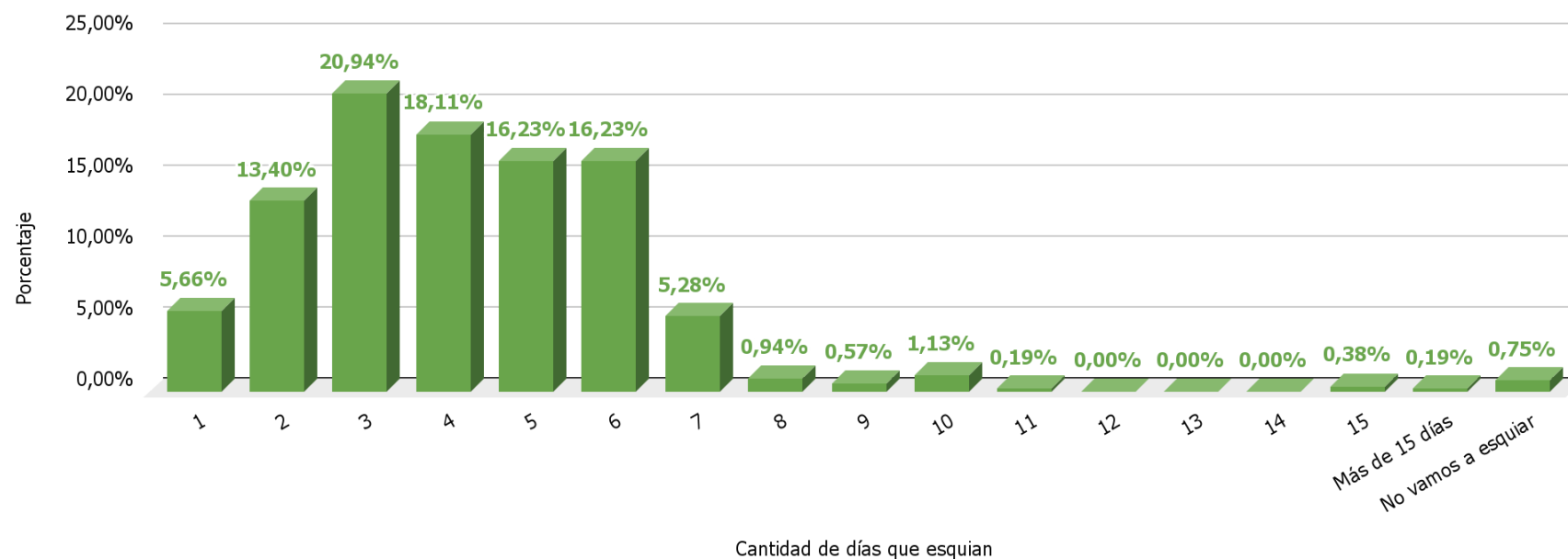
Gráfico N°9.2.3: San Martín de los Andes. Permanencia en el destino de los turistas esquiadores. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=530)



Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

De la demanda esquiadora se observa la cantidad de días que esquían durante su estadía, predominando aquellos que esquían tres días de su estadía con el 20.94%, seguido de un 18.11% de personas que esquían 4 días, y con un 16.23% tanto aquellos que practican la actividad 5 como 6 días de su estadía. (Gráfico N° 9.2.4)

Gráfico N°9.2.4: San Martín de los Andes. Cantidad de días que esquían los turistas esquiadores. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (n=530)



Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Considerando la permanencia en el destino y la cantidad de días que esquían durante su estadía, se pudieron identificar los siguientes grupos (ver cuadro N°6).

Cuadro N°5: San Martín de los Andes. Grupos de esquiadores de acuerdo al porcentaje de integrantes que esquián dentro de su grupo de viaje y los días que practican la actividad durante su estadía. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=530).

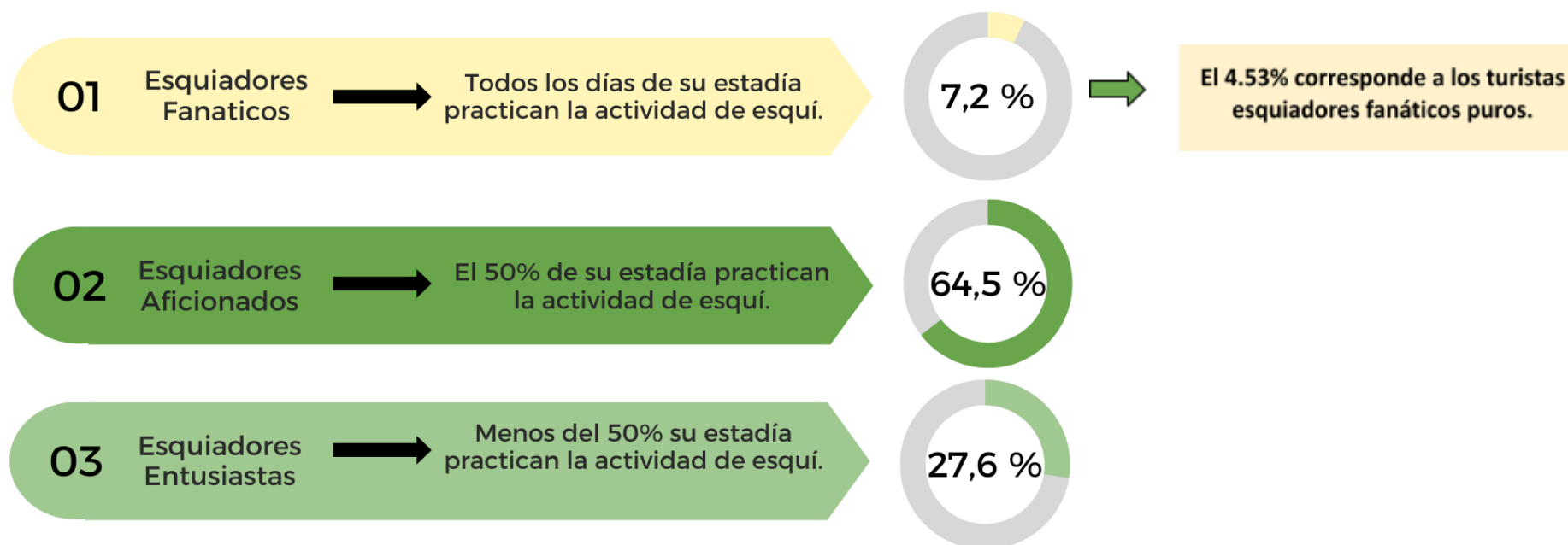
Días de su estadía que esquían	Esquían todos los días	%	Esquían el 50% o más del 50% de su estadía	%	Esquían menos del 50% de su estadía	%	No esquían	%	Total	Total %
Todos los integrantes del grupo esquían	24	4,53%	241	45,47%	83	15,66%	3	0,57%	351	66,23%
El 50% o más del 50% del grupo esquían	12	2,26%	92	17,36%	43	8,11%	1	0,19%	148	27,92%
Menos del 50% del grupo esquían	2	0,38%	9	1,70%	20	3,77%	0	0,00%	31	5,85%
Total	38	7,17%	342	64,53%	146	27,55%	4	0,75%	530	100,00%

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Por lo que, se identifican a 3 tipos de esquiadores:

- Esquiadores Fanáticos: Considerados a aquellos turistas que viajan al destino para practicar la actividad de esquí todos los días de su estadía.
- Esquiadores Aficionados: Considerados a aquellos turistas que viajan al destino para practicar la actividad de esquí al menos la mitad o más días de su estadía.
- Esquiadores Entusiastas: Considerados a aquellos turistas que viajan al destino para practicar la actividad de esquí menos de la mitad de su estadía.

Ilustración N°6: San Martín de los Andes. Tipo de turistas esquiadores que practican la actividad de esquí durante su estadía. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=530).

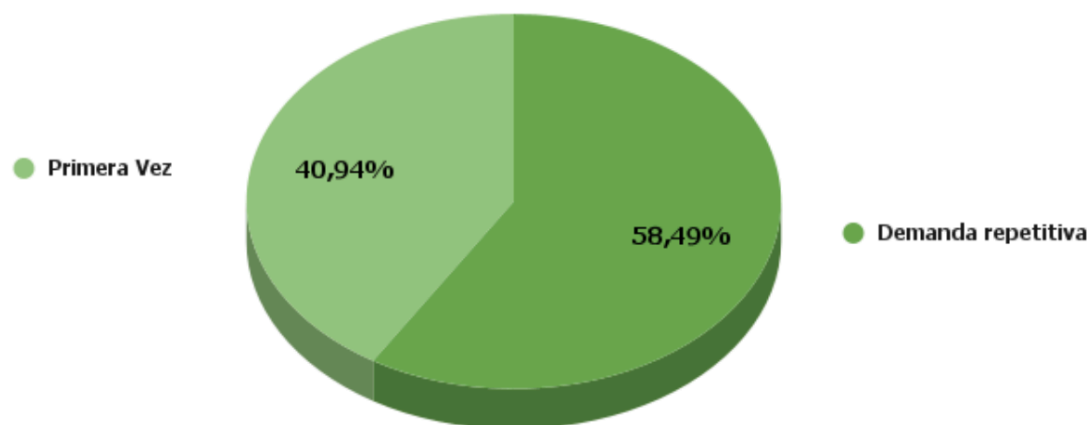


Nota: Un 0.75% de los turistas esquiadores no eligieron practicar la actividad durante su estadía.

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Por otra parte, de la demanda esquiadora se analizó la experiencia que tenía en el destino, observando que el 58.5% corresponde a aquellos turistas ya habían visitado el destino y vuelven a elegirlo, mientras que el 40.9% representa a aquellos turistas que eligieron conocer San Martín de los Andes para practicar la actividad de esquí. (Gráfico N° 9.2.5).

Gráfico N°9.2.5: San Martín de los Andes. Experiencia de los turistas que eligen esquiar. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (n=530)



Nota: Un 0.57% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

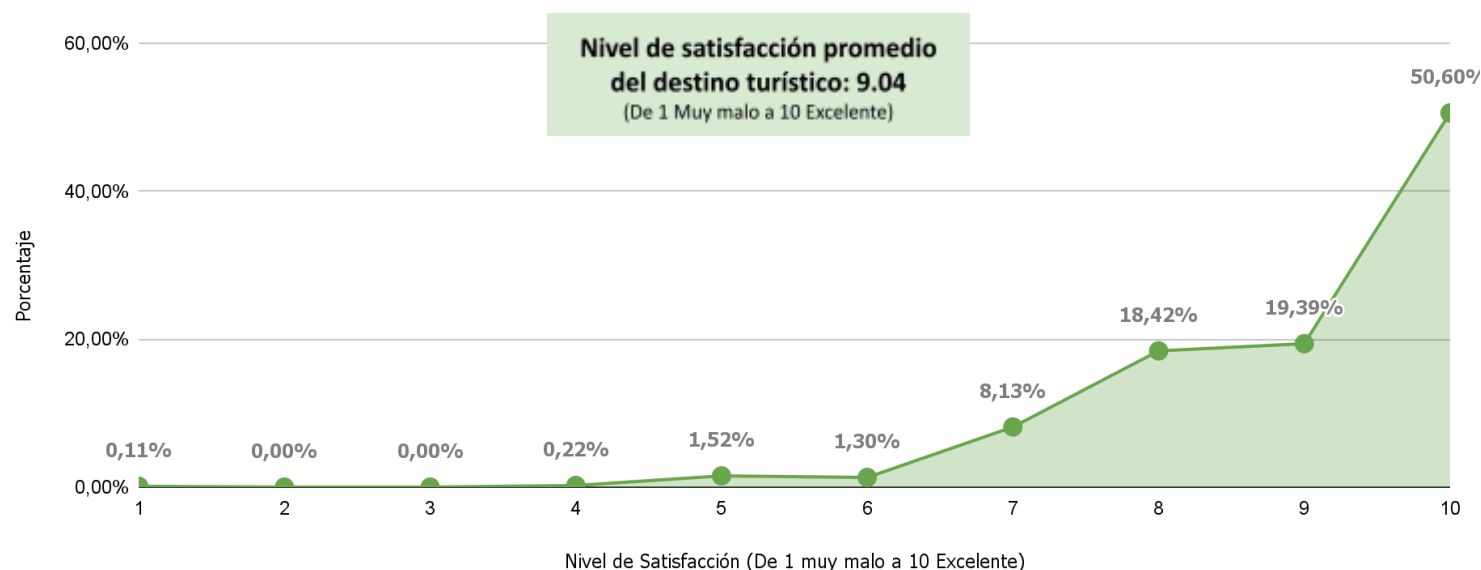
4. Necesidades detectadas por parte de los turistas

Para conocer las opiniones y experiencias de quiénes visitaron el destino de San Martín de los Andes, se invitó a las personas encuestadas a compartir sus sugerencias y ampliar así la información recopilada. Del total de encuestados de San Martín de los Andes, (N=923), solo el 3,47% (n=32) manifestó su alguna o varias sugerencia a considerar, de las cuales se destaca con un 62.5% “Mejorar los accesos y rutas del destino”, haciendo referencia a los accesos principales para el ingreso al Aeropuerto Chapelco - Aviador Carlos Campos y al Cerro Chapelco, indicando mayor mantenimiento en las rutas, la incorporación de mayor señalización, para prevenir y evitar siniestros viales.

4.1. Nivel de satisfacción de la atención y de los servicios ofrecidos en el destino

En cuanto al nivel de satisfacción de los turistas con respecto a la atención recibida del personal y la calidad de los servicios ofrecidos en el destino, se observa que la mayoría presenta un alto nivel de satisfacción. Más del 50% de los encuestados calificó su nivel de satisfacción en el destino con un 10, es decir considerándolo Excelente (ver Gráfico N° 10).

Gráfico N°10: San Martín de los Andes. Nivel de satisfacción de los turistas respecto a la atención y los servicios del destino. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=923)



Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Para obtener información más detallada de la calificación del nivel de satisfacción se invitó a los encuestados a compartir sus observaciones basadas en su experiencia en el destino, lo que permite identificar futuras mejoras en San Martín de los Andes. Se obtuvieron 20 respuestas (2.17%) de aquellos que calificaron con una puntuación menor a 5, donde más de la mitad destacó la necesidad de “Mejoras de rutas y accesos en el destino”; indicando que los caminos se encuentran deteriorados, y que en ocasiones hay problemas en la circulación vial.

4.2. Nivel de satisfacción de la atención y de los servicios ofrecidos en el centro de esquí

Por otro lado, el 65% del total de los encuestados (600 personas) calificó su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida del personal y la calidad de los servicios ofrecidos en el Cerro Chapelco. Se evidencia que la mayoría presenta un alto nivel de satisfacción, el 35.33% de los turistas calificó su nivel de satisfacción en el Cerro con una puntuación de 10, considerándolo “Excelente” (ver Gráfico N° 11).

Asimismo, se buscó analizar a aquellos turistas que indicaron un nivel de satisfacción menor a 5, por lo que se invitó a los encuestados a compartir sus observaciones basadas en su experiencia en el centro de esquí. Se obtuvieron 48 respuestas (8%), de las cuales se destacan las siguientes necesidades: “Mejorar los valores de los servicios del Cerro” ya que indicaron que eran elevados; “Mejorar en los accesos” principalmente el acceso al Cerro Chapelco; y “Mejorar el servicio de sanitarios del centro de esquí” en cuanto a la provisión de agua, mantenimiento de los mismos y limpieza. Esta información permite poder planificar inversiones en el centro de esquí.

Gráfico N°11: San Martín de los Andes. Nivel de satisfacción de los turistas respecto a la atención y los servicios del centro de esquí. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre)(n=600)



Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

5. CONCLUSIONES FINALES

A partir de la información recabada en este informe, cabe destacar que San Martín de los Andes es un destino turístico que cuenta con una alta atraktividad y que, en los meses de julio, agosto y septiembre del 2024 de la temporada invernal, fue un destino elegido tanto por turistas nacionales como extranjeros, que buscaban principalmente descansar y esquiar.

Además, se observó un alto porcentaje de visitantes que ya conocían el destino y vuelven a elegirlo (demanda repetitiva; 53%) por lo que se evidencia que los turistas han tenido una experiencia previa satisfactoria que los motiva a regresar.

Aunque también, se identificaron algunas áreas de mejora en relación a la promoción del destino, dado que un 41.82% de los encuestados no había visto promoción previa a la planificación del viaje. Podría convertirse en una oportunidad para la gobernanza del sector turístico del gobierno local y provincial en fortalecer la visibilidad del destino a través de estrategias de comunicación y promoción.

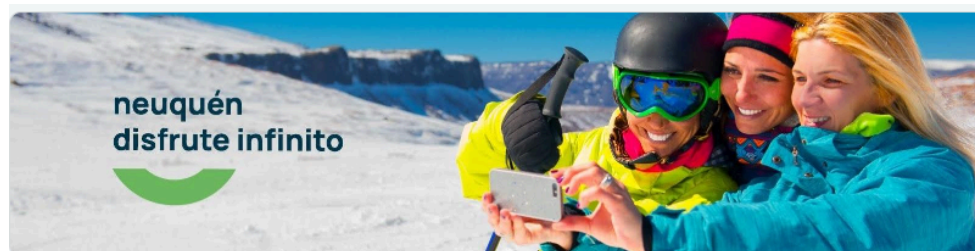
Por otro lado, se visualiza como oportunidad satisfacer las necesidades expresadas por los turistas, que, si bien es una minoría, pueden ser factores enriquecedores para implementar, como la incorporación de mejoras en las rutas y servicios, que posibilitaría aumentar la satisfacción general y la calidad de la experiencia de los turistas en el destino. Asimismo, se visualizó la oportunidad de incrementar y diversificar la oferta de servicios y actividades turísticas para aquellos que visitan el destino en invierno y no esquían.

Cabe destacar que la demanda esquiadora está integrada principalmente por turistas que eligen practicar la actividad y combinarlo con otras actividades que ofrece el destino, distribuyendo los días de permanencia en San Martín de los Andes para practicar la actividad de esquí, principalmente el 50% o más del 50% de su estadía, representado por el 64.53% correspondiente a los turistas esquiadores aficionados.

Finalmente, en base al alto nivel de satisfacción tanto en el destino como en el centro de esquí, se visualiza a San Martín de los Andes como un destino invernal con una imagen positiva sólida y con un gran potencial para continuar desarrollándose turísticamente dentro de la Provincia de Neuquén.

ANEXO:

A continuación, se visualizan imágenes del instrumento de recolección de datos utilizado, una encuesta semiestructurada elaborada a través de formulario de Google.



CONTESTÁ Y PARTICIPÁ POR PREMIOS EN LA PROVINCIA

Para que podamos seguir mejorando y tengas la mejor experiencia en nuestra provincia, te invitamos a realizar una breve encuesta, con tu respuesta podes participar de muchos sorteos:

- 2 Noches de estadía con desayuno para 2 personas en las Hosterías de NeuquénTur
- 2 Pases de esquí x3 días en Centros de esquí: Chapelco, Bayo y Caviahue (temporada 2025)
- 1 Día de esquí para 2 personas en Parques de nieve: Batea Mahuida, Patagonia Point y C4 (temporada 2025)

1-¿Dónde te encontrás vacacionando en este momento?

Elige

2-¿Cuál es tu provincia de residencia?

Elige

2-1 Si residís en otro país, por favor, menciona su nombre

Elige

2-2 Si residís en otro país, por favor menciona en qué provincia/estado/ciudad

Tu respuesta

3-¿Cuál es el principal motivo de este viaje? Podés marcar como máximo 2 respuestas

- ☐ Descansar
- ☐ Esquiar
- ☐ Conocer el destino
- ☐ Conocer la nieve
- ☐ Tener contacto con la naturaleza
- ☐ Otro: _____

4- ¿Qué actividad/es pensás realizar o ya realizaste en el destino?- Por favor no consideres el esquí dentro de estas opciones

- ☐ Excursiones terrestre contratadas
- ☐ Excursiones lacustres contratadas
- ☐ Caminatas/treking
- ☐ Paseos en raquetas
- ☐ Paseos en motos de nieve
- ☐ Paseos en husky
- ☐ Disfrutar de la nieve
- ☐ Salidas gastronómicas (casa de té, confitería en los cerros, chocolaterías, etc)
- ☐ Otro: _____

5-¿Es la primera vez que visitas/n este destino?

- ☐ Sí
- ☐ No

6-¿Con quién viajas?

- ☐ Con mi familia (entiéndase grupo familia, padre e hijos/as, madre e hijos/as, abuelos/nietos/as)
- ☐ Con mis amigos/as
- ☐ Con mi pareja (sin niños/as)
- ☐ Solo
- ☐ Otro: _____

7-¿Cuántos son en tu grupo de viaje? Por favor, incluíte en el total

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7

8 - ¿Cuántas personas de tu grupo esquían?

- ☐ Ninguna esquía
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ Esquiamos todas las personas

9-¿Cuántos noche piensan quedarse en el destino?

- ☐ Solo vine/vinimos a pasar el día
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10
- ☐ 11
- ☐ 12
- ☐ 13
- ☐ 14
- ☐ 15
- ☐ Más de 15 días

10-¿Cuántos días van a esquiar?

- ☐ No vamos a esquiar
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10
- ☐ 11
- ☐ 12
- ☐ 13
- ☐ 14
- ☐ 15
- ☐ Esquiamos todos los días de nuestra estadía

11-¿Con qué medio de transporte llegaste al destino?

- ☐ En mi vehículo particular
- ☐ En avión
- ☐ En ómnibus de larga distancia
- ☐ Llegué a la ciudad de Neuquén en avión y luego utilicé un auto alquilado/ómnibus/transfer/taxi
- ☐ Llegué a S.C. Bariloche en avión y luego utilicé un auto alquilado/ómnibus/transfer/taxi
- ☐ Otro: _____

12- Viste alguna promoción del destino en....

- ☐ Medios gráficos (revistas, diarios, suplementos turísticos, etc.)
- ☐ En la vía pública
- ☐ En las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube)
- ☐ En ninguna parte
- ☐ Otro: _____

13- Del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es excelente ¿Cómo calificas la atención y servicios en el destino?

- | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

13-1 Si, valoración es menor a 5 puedes contarnos tú opinión.

Tu respuesta _____

14- Del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es excelente ¿Cómo calificas la atención y servicios en el centro de esquí/parque de nieve?

- | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

14-1 Si, valoración es menor a 5 puedes contarnos tú opinión.

Tu respuesta _____

15- Durante toda tu estadía en este destino y pensando en los servicios de alojamiento, consumos de esquí/actividades, comidas (almuerzo y cena), consumos extras, etc. ¿En qué rango se encuentra el consumo que realizará TODO tu grupo de viaje? (no incluyas el gasto de traslado desde tu lugar de origen hacia el destino en el que estás).

Elige ▼

16- Para participar del sorteo, indicanos los últimos 3 dígitos de tu DNI

Tu respuesta

17- Por favor, indicanos tu mail o celular con el código de área así podremos contactarnos en caso de que ganes el premio

Tu respuesta

Si sos encuestador ingresa tu código de registración. Caso contrario obvia este paso

Tu respuesta

Si tenés alguna sugerencia por favor indicala en este lugar. ¡¡¡Muchas gracias por participar!!!

Tu respuesta

Enviar

[Borrar formulario](#)