

INFORME TEMPORADA INVERNAL



CAVIAHUE - COPAHUE

2024



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.....	11
3.5. Preferencia en la elección del medio de transporte.....	14
3.6. Promoción del destino turístico.....	16
3.7. Experiencia en el destino turístico.....	18
3.7.1. Experiencia en el destino turístico: Nueva demanda.....	19
3.7.2. Experiencia en el destino turístico: Demanda repetitiva.....	23
3.8. Estadía en Caviahue - Copahue.....	26
3.9. Demanda esquiadora y no esquiadora.....	29
3.9.1. Demanda no esquiadora.....	30
3.9.2. Demanda esquiadora.....	30
4. Necesidades detectadas por parte de los turistas.....	38
4.1. Nivel de satisfacción de la atención y de los servicios ofrecidos en el destino.....	38
4.2. Nivel de satisfacción de la atención y de los servicios ofrecidos en el centro de esquí.....	39
5. CONCLUSIONES FINALES.....	41
ANEXO:.....	42

1. CUESTIONES METODOLÓGICAS

El presente informe se desarrolló desde la Dirección General del Observatorio Turístico dependiente de la Dirección Provincial de Inversiones, Estadística e Innovación a cargo de la Lic. Carolina Russo del Ministerio de Turismo de la Provincia del Neuquén, en conjunto con el ente de turismo de Caviahue - Copahue. 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 Caviahue - Copahue.

Para la recolección de la información se requirió la colaboración del Ente Provincial de Termas y de su personal para entrevistar a los turistas. En el caso de Caviahue - Copahue el relevamiento a campo y la carga de la información fue llevado a cabo por encuestadoras/es. Se obtuvieron un total de 110 encuestas, realizadas a visitantes que se situaban en las oficinas de informes turísticos y/o en el centro de esquí del Cerro Caviahue - Copahue.

El método de recolección de datos utilizado fue una encuesta semi estructurada, con preguntas abiertas y cerradas, elaboradas a través de los formularios de google lo que permitió una carga rápida de la información.

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

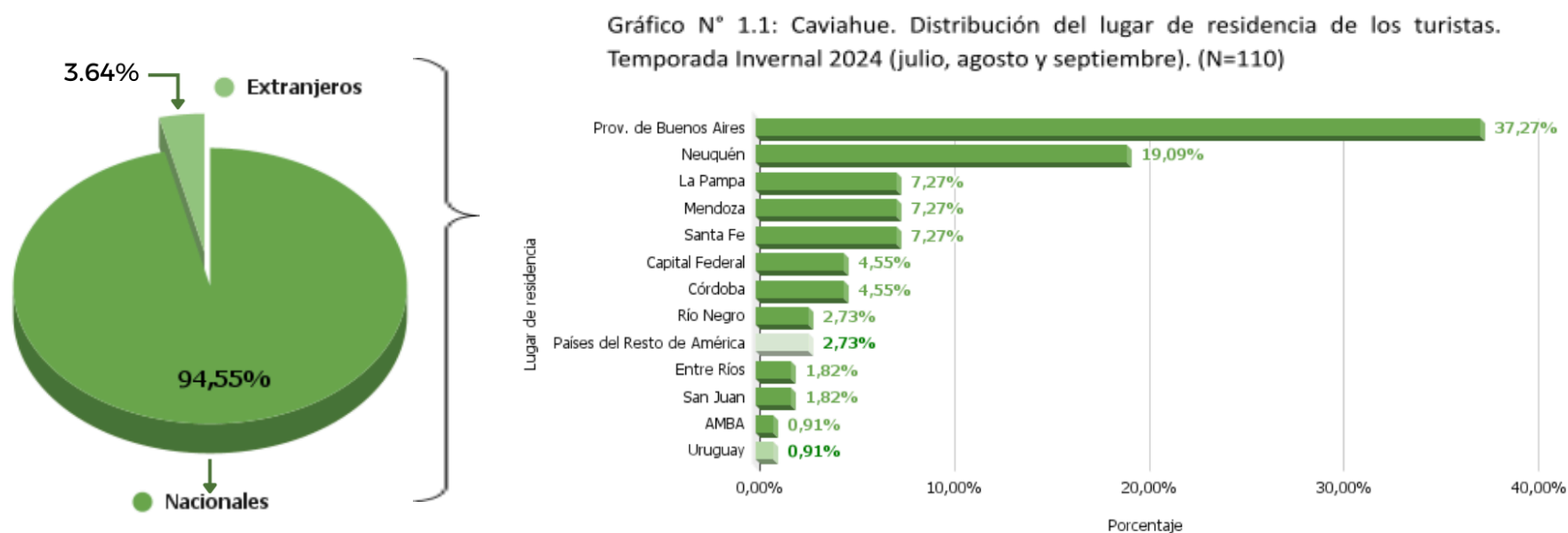
- *Lugar de residencia:* 94.5% Nacionales (37.27% Prov. de Buenos Aires) - 3.6% Extranjeros.
- *Principal motivo de viaje:* 1° Esquiar con un 82.73%, 2° Descansar con un 41.82%, y 3° Conocer el destino con un 17.27%.
- *Actividades realizadas o a realizar en el destino:* 29.09% Disfrutar de la nieve, 29.09% Salidas gastronómicas (casa de té, confitería en los cerros, chocolaterías, etc), 29.09% Excursiones Terrestres contratadas.
- *Frecuencia de la demanda:* 52.7% Demanda repetitiva, 46.4% Primera vez en el destino.
- *Grupo de viaje:* 67.3% Con familia (entiéndase grupo familiar, padre e hijos/as, madre e hijos/as, abuelos/nietos/as); 15.5% Con sus amigos/as.
- *Tamaño promedio del grupo de viaje:* 5 personas
- *Preferencia de medio de transporte:* 79.09% En vehículo particular; 13.64% Llegan a la ciudad de Neuquén en avión y luego combinan con otro medio de transporte.
- *Promoción del destino:* 45.45% Recomendación de familiares, amigos y/o conocidos.
- *Estadía Promedio:* 6.5 días. *Permanencia en el destino:* 86.36% permanece en el destino de 3 a 7 noches.
- *Caracterización de la demanda:* 95.5% Demanda esquiadora.
- *Nivel de calificación de la atención y servicios en el destino:* Valoración promedio: 8,17.
- *Nivel de calificación de la atención y servicios en el centro de esquí/parque de nieve:* Valoración promedio: 7,08.

3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.1. Lugar de residencia

En el destino invernol de Caviahue - Copahue se encuestaron a 110 (N) personas, donde la mayoría, el 94.5% fueron turistas nacionales y el 3.6% restante turistas extranjeros (Gráfico N°1).

Gráfico N° 1: Caviahue - Copahue. Lugar de residencia de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=110)



Nota: Un 1.82% 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.

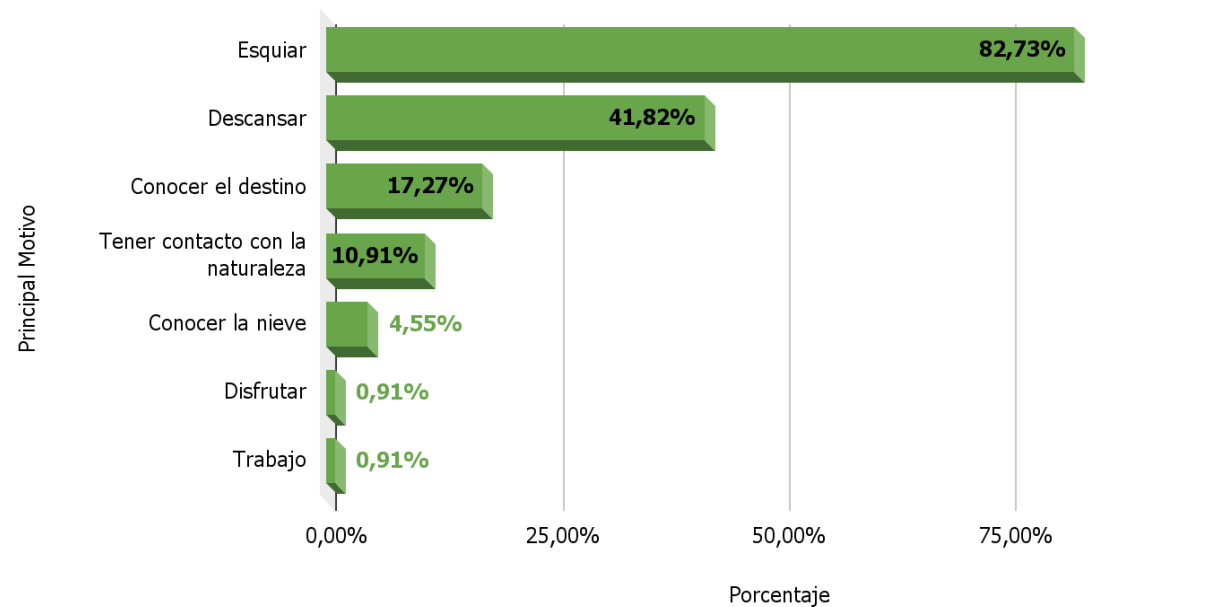
En el Gráfico N° 1.1 se puede observar la distribución de los destinos de origen de los turistas. Dentro de ellos se encuentran con un 37.27% los turistas que provienen de la Provincia de Buenos Aires, seguidos con un 19.09% aquellos turistas que residen en Neuquén.

Dentro de los visitantes extranjeros, en menor proporción los encuestados mencionaron residir en Uruguay (0.91%) y en países del resto de América (2.73%) como; Colombia y Paraguay.

3.2. Principal motivo de viaje

Dentro de los principales motivos de viaje manifestados por los visitantes de Caviahue - Copahue (ver Gráfico N° 2) se evidenció que el 82.73% visitó el destino para *Esquiar* en el Cerro Caviahue - Copahue, un 41.82% de los turistas visitaron el destino para poder *Descansar*, y un 17.27% de los encuestados manifestó que visitó Caviahue - Copahue para *poder conocer el destino*.

Gráfico N° 2: Caviahue - Copahue. Principales motivos de viaje de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (opción de respuesta múltiple)



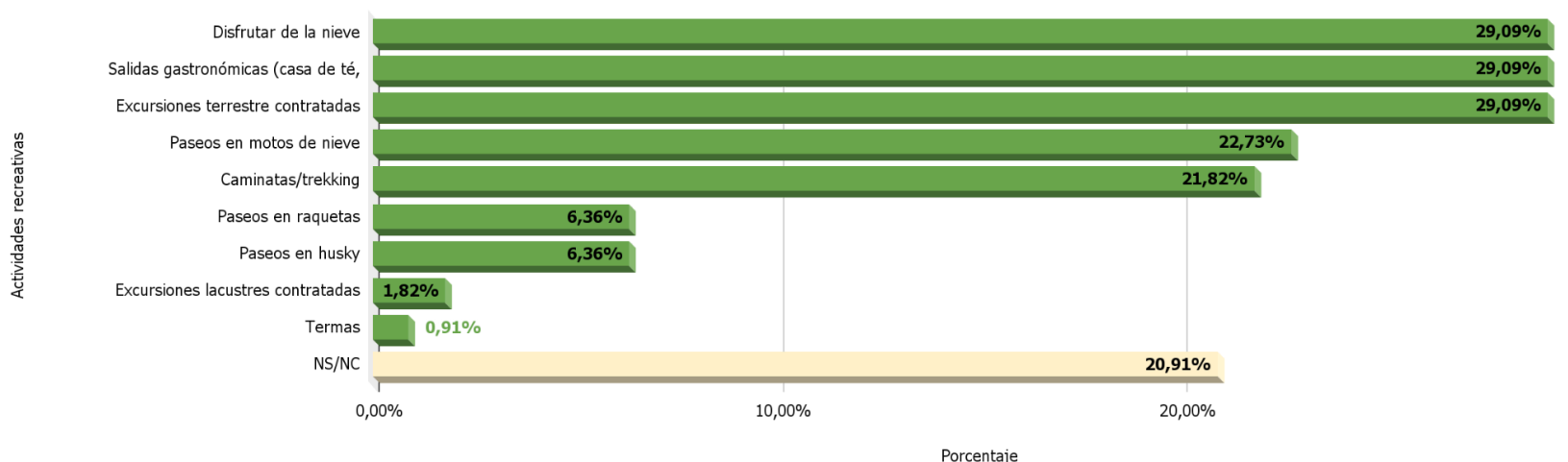
Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

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

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

En cuanto a las actividades turístico - recreativas que los turistas realizaron en Caviahue - Copahue; sin considerar el esquí como actividad; se observó que la mayoría de los encuestados (el 79.09%) realizó alguna actividad en el destino y el 20.91% indicó que no realiza otra actividad, aparte del esquí. Entre las actividades identificadas se destacan (gráfico N° 3); representada con el 29.09% con igual proporción; **Disfrutar de la nieve, Salidas gastronómicas** a casas de té, confitería del cerro, chocolaterías, etc., y **Excursiones terrestres contratadas**. Luego con en 22.73% aquellos turistas que realizaron **Paseos en motos de nieve** y con el 21.82% aquellos que realizaron salidas de **Trekking** en el destino.

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

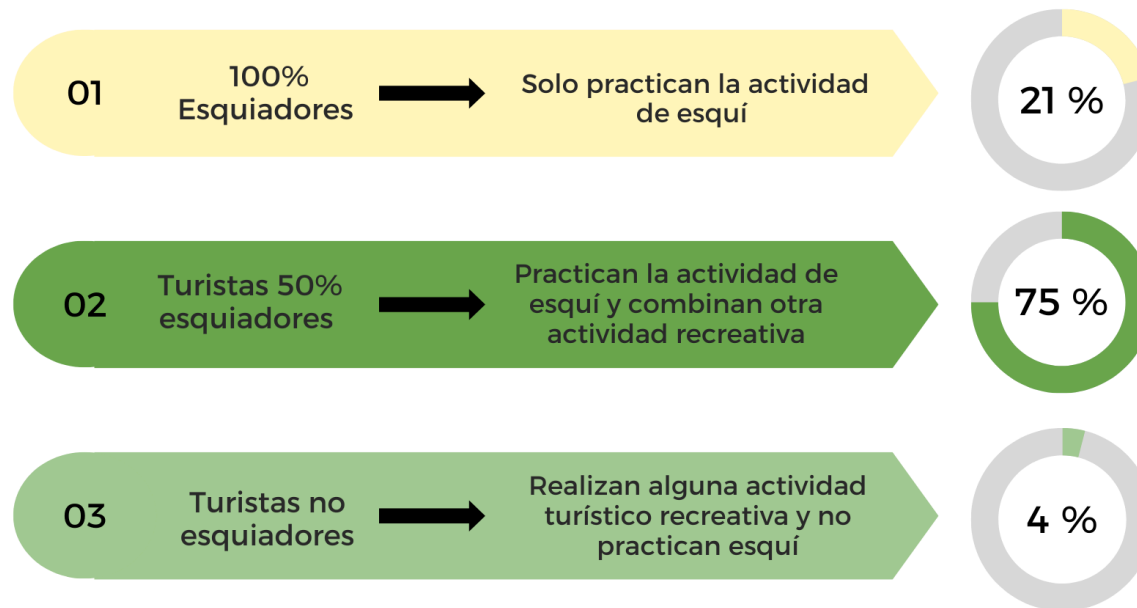


Nota: Actividades turísticas recreativas desarrolladas por los turistas sin considerar la actividad de esquí.

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

Por lo que, de acuerdo al Gráfico n°3 se identifican 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 Caviahue - Copahue. (Ver ilustración N°1)

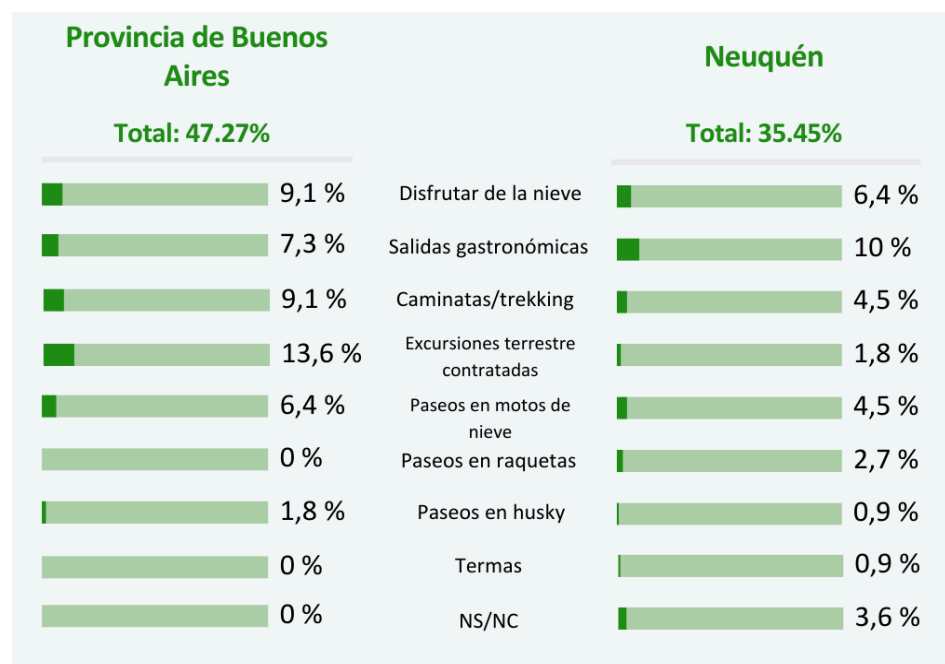
Ilustración N° 1: Caviahue - Copahue. Grupos de turistas según práctica de actividades turísticas recreativas realizadas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) *(opción de respuesta múltiple)*



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 Caviahue - Copahue dependiendo del lugar de residencia al que pertenecen, analizando los destinos de origen con mayor proporción; Provincia de Buenos Aires y Neuquén. Se evidencio que los turistas que provienen de la Prov. de Buenos Aires realizan principalmente excursiones terrestres contratadas representada con el 13.64%. En cambio, los turistas que provienen de Neuquén deciden realizar salidas gastronómicas disfrutando de la oferta local.

Ilustración N° 2: Caviahue - Copahue. Actividades recreativas desarrolladas por los turistas de los principales destinos de origen. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) *(opción de respuesta múltiple)*

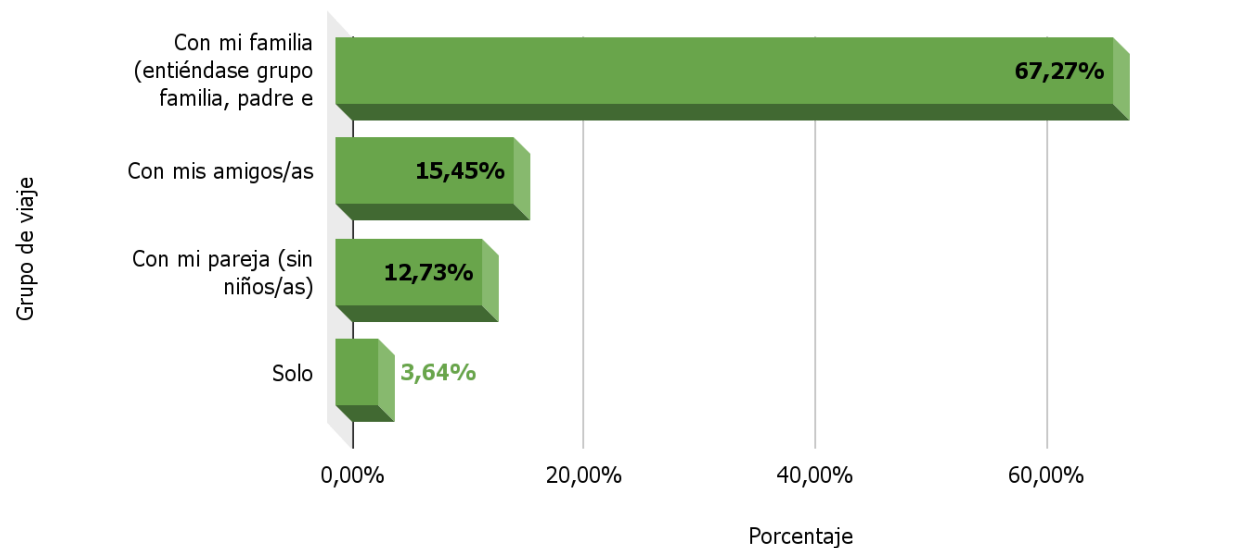


Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.4. Tipo de grupo

En cuanto al tipo de grupo, la mayoría manifestó que viajaba con su familia, representando al 67.27% de los encuestados, 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 15.5% se encuentran aquellas personas que viajan con su grupo de amigos/as, y seguidamente con un 12.7% aquellas personas que viajan en pareja sin niños/as. (ver Gráfico N° 4)

Gráfico N°4: Caviahue - Copahue. Tipo de grupo de viaje. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=110)

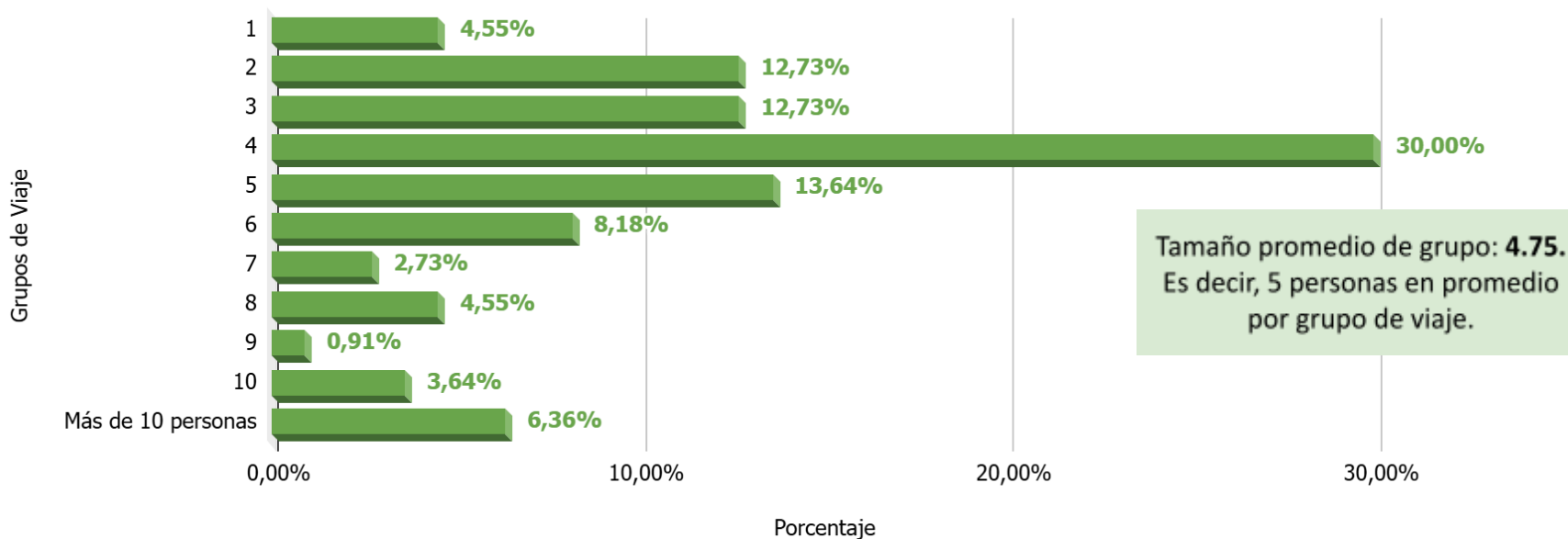


Nota: Un 0.9% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

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 30% de los encuestados viajaron en grupos integrados por 4 personas, luego con un 13.64% se encuentran aquellos que viajan en grupos de 5 personas.

Gráfico N°4.1: Caviahue - Copahue. Cantidad de personas por grupos de viaje. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=110)



Fuente:

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

También, se observó la distribución de la cantidad de integrantes, de aquellos turistas que viajaban en familia y con amigos/as, lo que permitió visualizar y comparar el comportamiento de cada grupo. (ver Gráfico N° 4.1.1 y 4.1.2)

Gráfico N°4.1.1: Caviahue. Cantidad de personas que viajan con su familia. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=74)

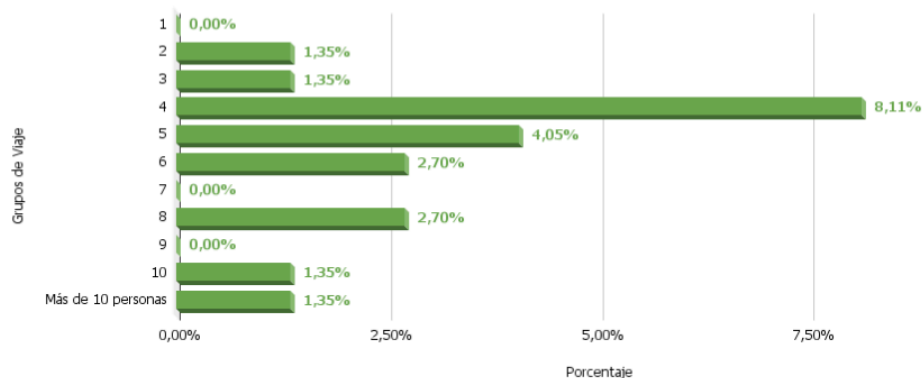
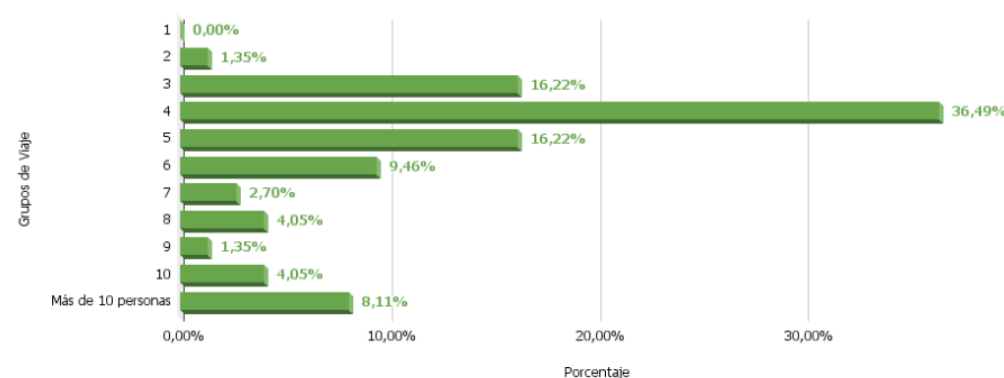
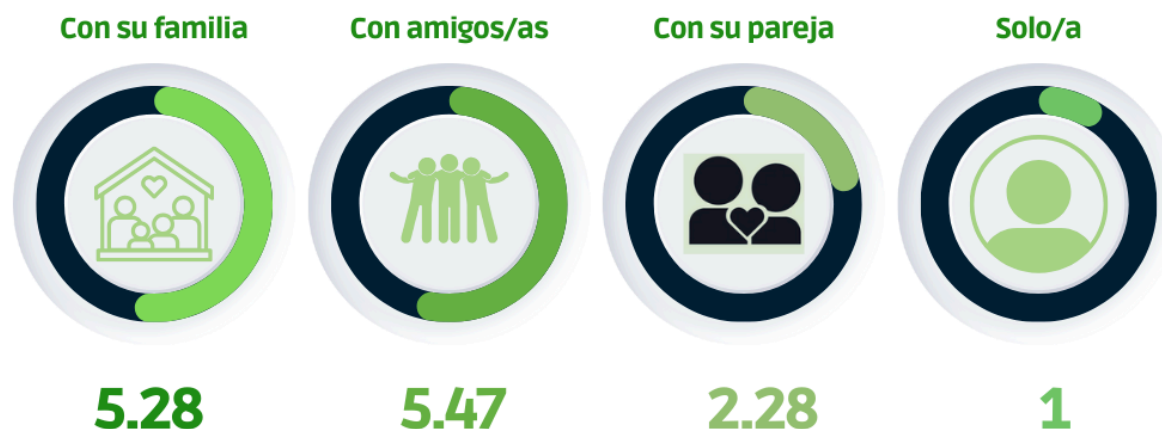


Gráfico N°4.1.2: Caviahue. Cantidad de personas que viajan con amigos/as. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=17)



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

Ilustración 3: Caviahue - Copahue. Valor promedio de cantidad de personas por grupos de viaje. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=110)

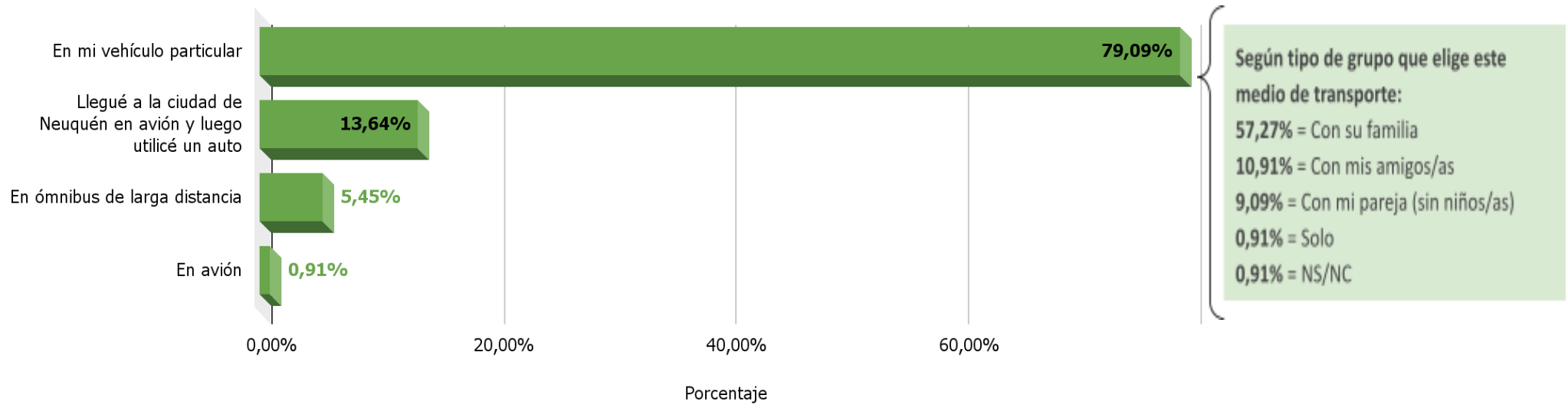


Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.5. Preferencia en la elección del medio de transporte

En relación al medio de transporte que fue utilizado por los visitantes encuestados, se observó que la mayoría de los turistas, el 79.09%, llegó al destino en su vehículo particular, y en menor proporción con el 13.64% aquellos que combinaron al menos dos medios de transportes, llegando en avión a la ciudad de Neuquén y luego utilizando un auto alquilado, taxi, ómnibus y/o transfer.(ver Gráfico N° 5).

Gráfico N°5: Caviahue - Copahue. Medio de transporte utilizado por los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=110)



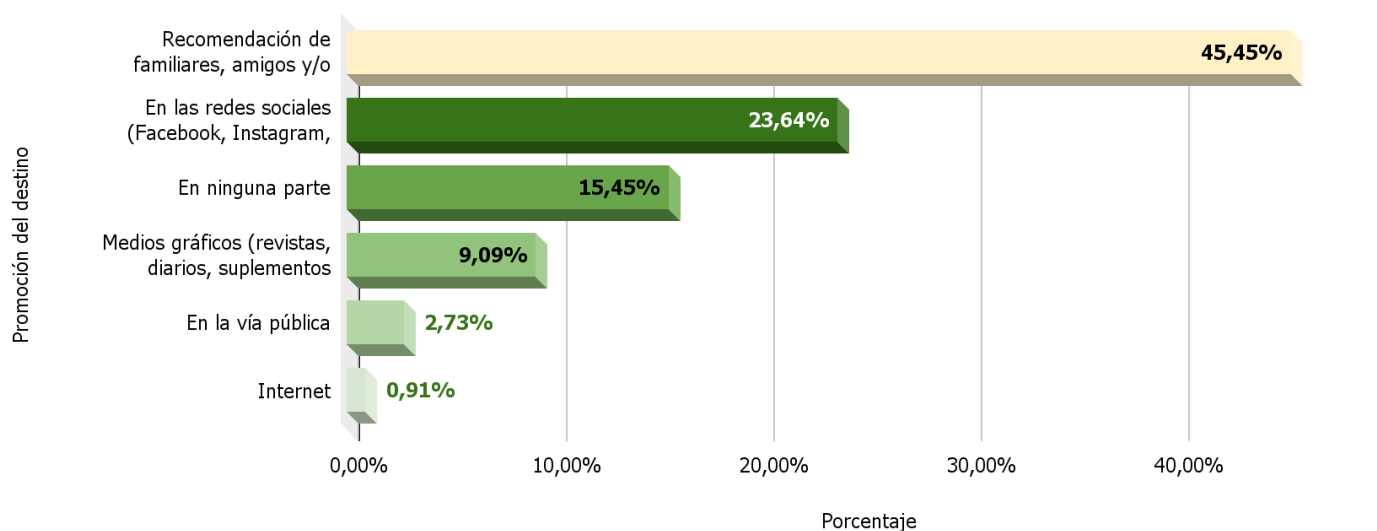
Nota: Un 0.91% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

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 45.45% de los encuestados manifestó que le recomendaron el destino algún familiar, amigo y/o conocido, luego el 23.64% de los turistas manifestaron que vieron promoción de Caviahue - Copahue a través de las diversas redes sociales y el 15.45% indicó que no visualizó en ninguna parte algún tipo de promoción. (Gráfico N° 6).

Gráfico N°6: Caviahue - Copahue. Promoción del destino que los turistas observaron. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=110; opción de respuesta múltiple)



Nota: Un 9.09% 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.

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

De acuerdo al lugar de residencia de los destinos de origen con mayor proporción; Provincia de Buenos Aires y Neuquén, se analizó si los turistas habían visualizado algún tipo de promoción de Caviahue - Copahue. Los resultados obtenidos mostraron que los turistas residentes de la Provincia de Buenos Aires recibieron recomendaciones del destino a través de algún familiar, amigo/a o conocido/a. Mientras que los turistas que provienen de Neuquén indicaron mayormente que no visualizaron ninguna promoción.

Cuadro N° 1: Caviahue - Copahue. Promoción del destino que los turistas de los principales destinos de origen visualizaron. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) *(opción de respuesta múltiple)*

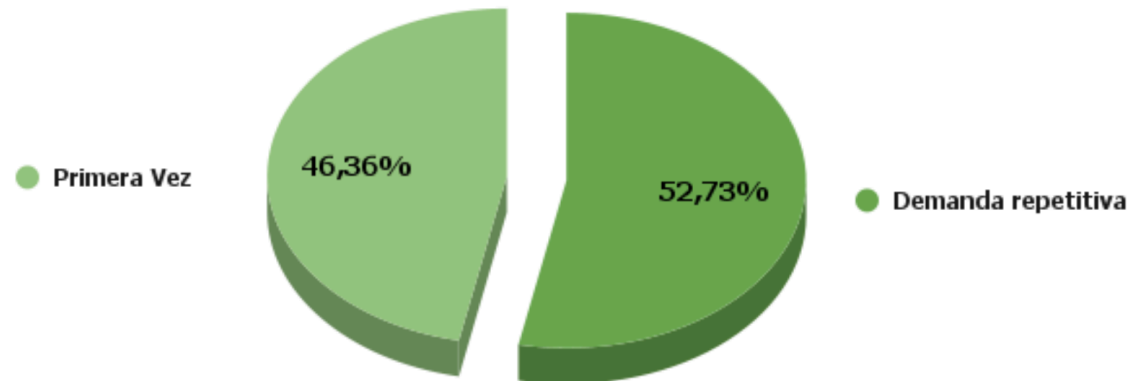
Promoción del destino	Prov. de Buenos Aires	Neuquén
Recomendación de familiares, amigos y/o conocidos	21,82%	1,82%
En las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube)	7,27%	3,64%
En ninguna parte	0,91%	5,45%
Medios gráficos (revistas, diarios, suplementos turísticos, etc.)	1,82%	4,55%
En la vía pública	2,73%	0,00%
Internet	0,91%	0,00%
NS/NC	5,45%	3,64%
Total	40,91%	19,09%

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

En cuanto a la experiencia de los turistas en el destino, se estudió si es la primera vez que visitaron Caviahue - Copahue, 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 52.7% corresponde a una demanda repetitiva, que vuelve a elegir el destino y el 46.4% es la primera vez que visita Caviahue - Copahue. (ver Gráfico N° 7).

Gráfico N° 7: Caviahue - Copahue. Experiencia previa de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=110)



Nota: Un 0.95% de las respuestas corresponden 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:

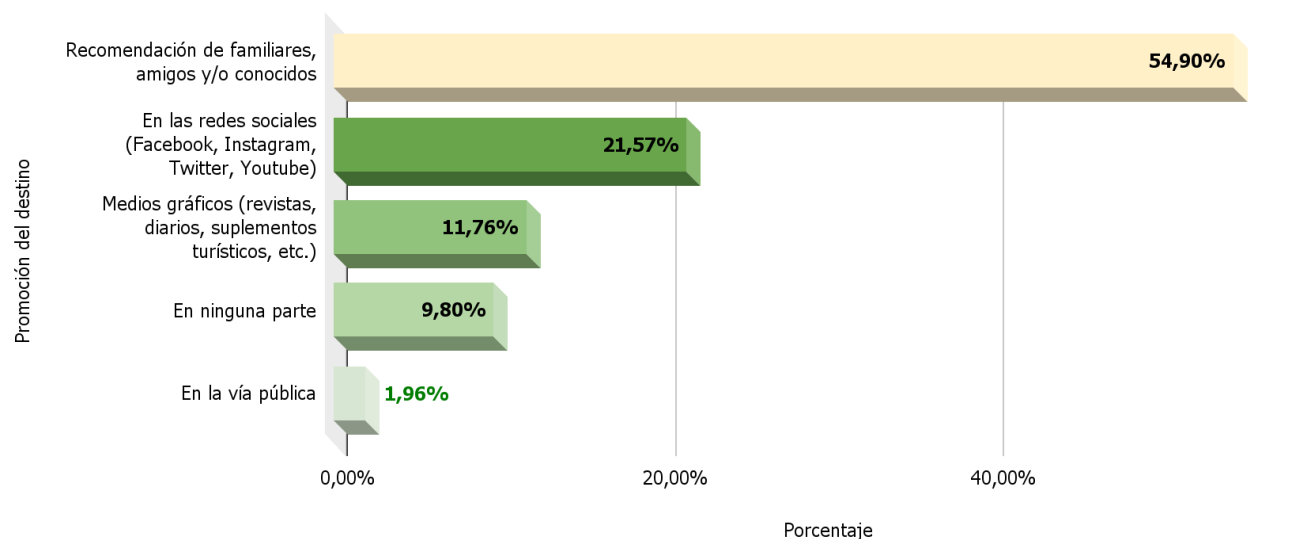
Cuadro N° 2: Caviahue - Copahue. Nueva demanda. Principales lugares de residencia de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre)
(n=51)

Lugar de residencia	Porcentaje
Prov. de Buenos Aires	37,25%
Santa Fe	11,76%
Mendoza	11,76%
Neuquén	9,80%
Capital Federal	5,88%
Córdoba	5,88%
Entre Ríos	3,92%
San Juan	3,92%
AMBA	1,96%
La Pampa	1,96%
Uruguay	1,96%
Países del Resto de América	1,96%

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

Por un 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 54.90% de los encuestados manifestaron que recibieron recomendaciones del destino a través de algún familiar, amigo y/o conocido. Luego el 21.57% de los turistas vieron alguna promoción del destino en las redes sociales, tales como Facebook, Instagram, Twitter, You Tube, entre otras.

Gráfico N° 7.1: Caviahue - Copahue. Promoción del destino que la nueva demanda observó. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) ($n=51$; opción de respuesta múltiple)



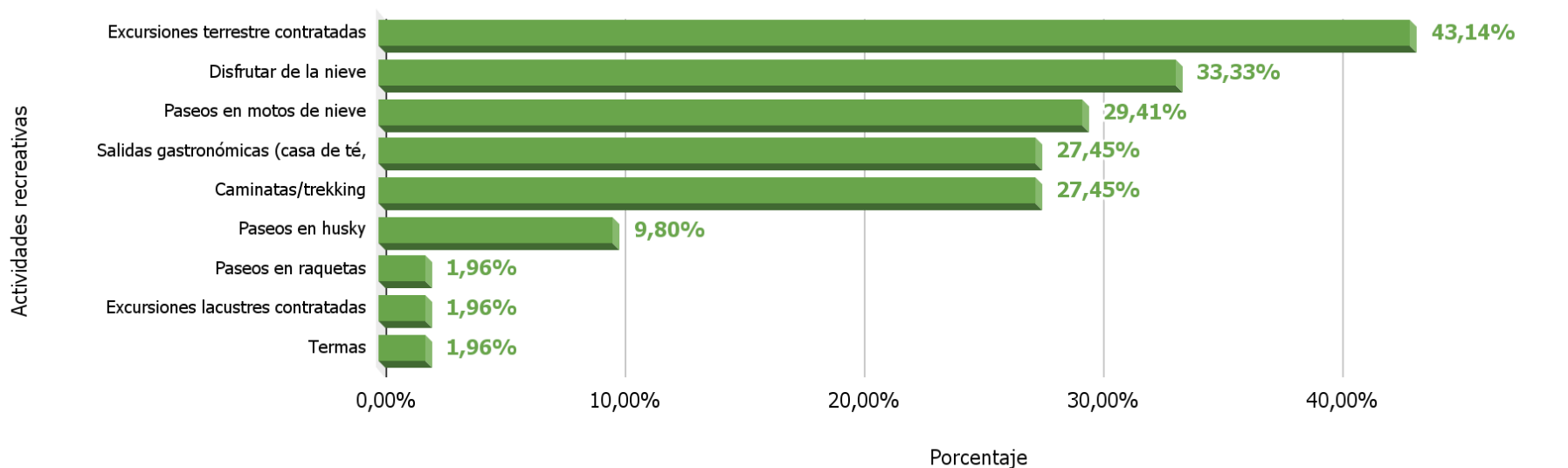
Nota: Un 5.88% de las respuestas corresponden a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

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 la nueva demanda que visitó por primera vez Caviahue - Copahue realizó alguna actividad turística - recreativas; sin considerar al esquí como actividad. Los resultados evidenciaron que de la nueva demanda, el 90.2% realizó alguna actividad recreativa en el destino.

La mayoría indicó que contrató excursiones terrestres, representada por el 43.13%.

Gráfico N° 7.2: Caviahue - Copahue. Actividades turísticas desarrolladas por la nueva demanda . Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) ($n=51$; opción de respuesta múltiple)



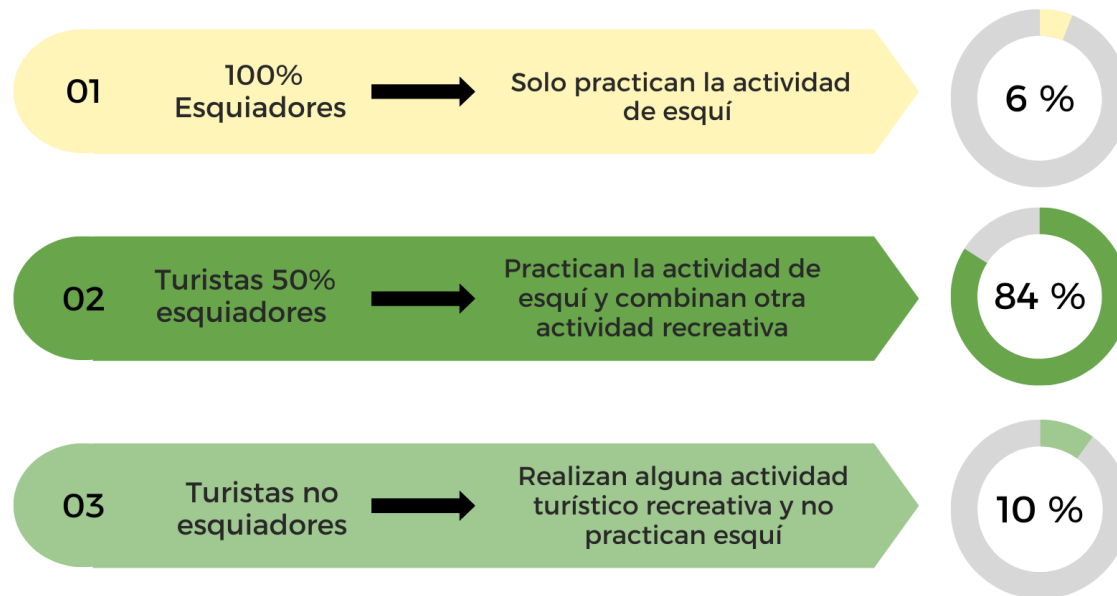
Nota: Actividades turísticas recreativas desarrolladas por los turistas sin considerar la actividad de "esquí".

Nota: Un 9.80% de las respuestas corresponden 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 de los turistas que visitaron por primera vez 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: Caviahue - Copahue. Demanda nueva. Grupos de turistas según práctica de actividades turísticas recreativas realizadas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) *(opción de respuesta múltiple)*



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° 3)

Cuadro N° 3: Caviahue - Copahue. Demanda repetitiva. Principales lugares de residencia de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) ($n=58$)

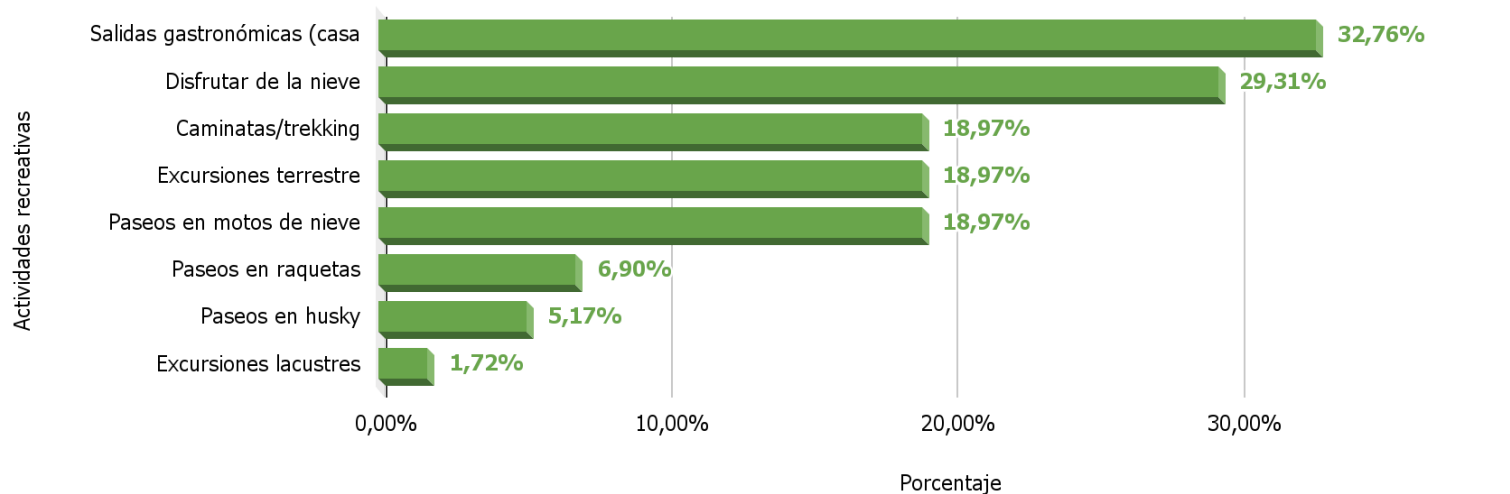
Lugar de residencia	Porcentaje
Prov. de Buenos Aires	37,93%
Neuquén	25,86%
La Pampa	12,07%
Río Negro	5,17%
Capital Federal	3,45%
Córdoba	3,45%
Mendoza	3,45%
Santa Fe	3,45%
Países del Resto de América	3,45%

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 cuáles son las actividades turístico - recreativas que realizan los turistas que vuelven a elegir el destino de Caviahue - Copahue, sin considerar dentro de las actividades la práctica de “esquí”. Los resultados evidenciaron que de la demanda repetitiva, el 70.69% realizó alguna actividad recreativa en el destino.

Se evidencio que el 32.76% de los turistas eligen disfrutar de las ofertas gastronómicas, seguido de un 26.31% que eligen disfrutar de la nieve y con un 18.97% se evidencia tres categorías de actividades con este mismo valor; caminatas y/o trekking, Excursiones terrestres contratadas y Paseos en motos de nieve. (Gráfico N°7.2)

Gráfico N° 7.2: Caviahue - Copahue. Actividades turísticas desarrolladas por la demanda repetitiva. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=58; opción de respuesta múltiple)

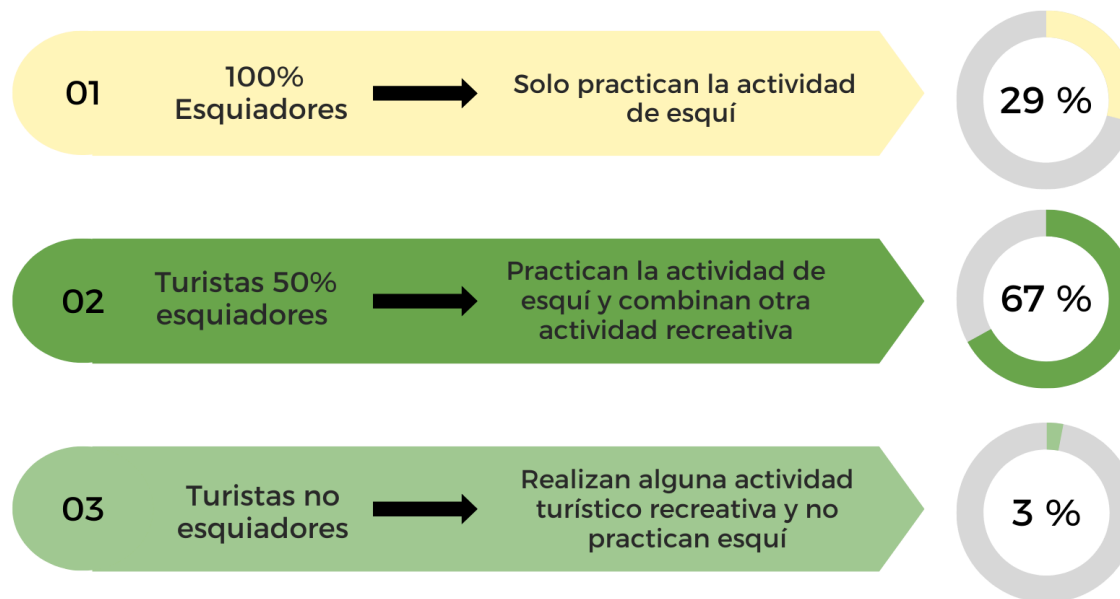


Nota: Actividades turísticas recreativas desarrolladas por los turistas sin considerar la actividad de “esquí”.

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 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°5)

Ilustración N° 5: Caviahue - Copahue. Demanda repetitiva. Grupos de turistas según práctica de actividades turísticas recreativas realizadas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) *(opción de respuesta múltiple)*

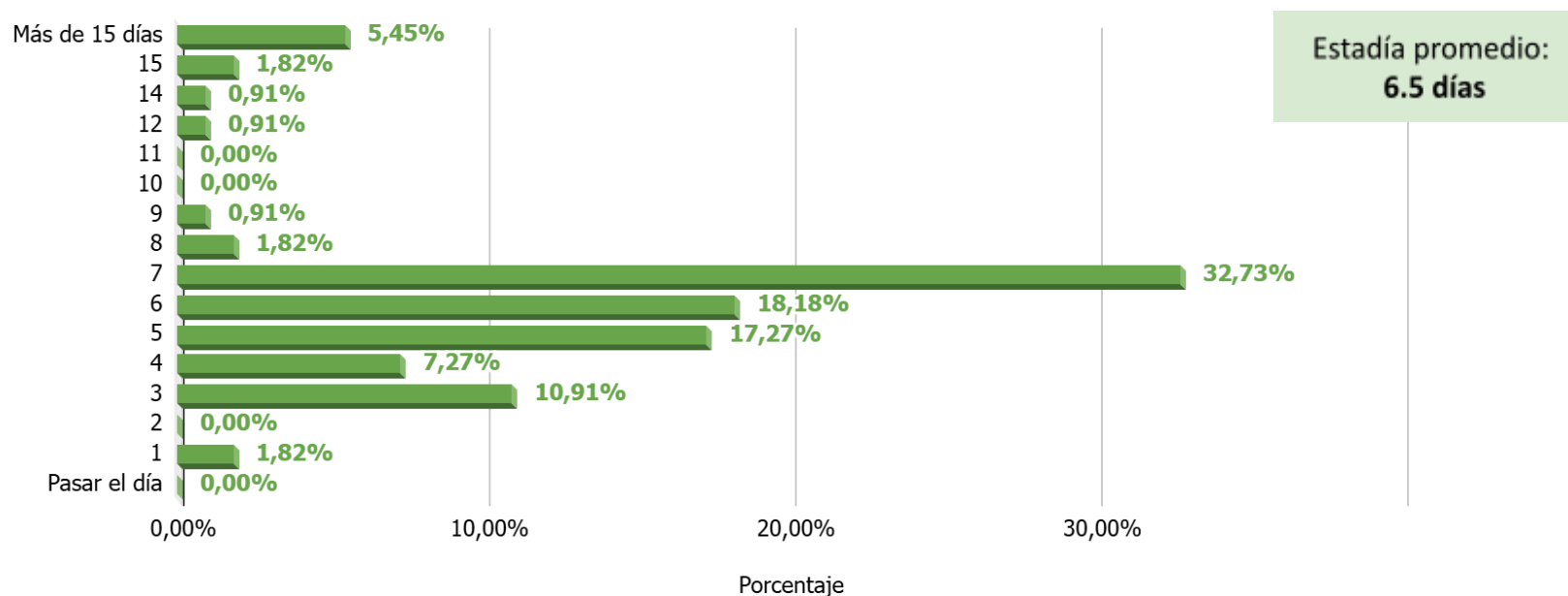


Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.8. Estadía en Caviahue - Copahue

En relación a la variable *estadía en Caviahue - Copahue* 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 32.73%, seguido de aquellos que permanecieron 6 días (18.18%). Del total de los encuestados todos se alojaron en el destino, ninguno fue a pasar el día, y en promedio se alojaron **6.5 días**.

Gráfico N°8: Caviahue - Copahue. Permanencia en el destino de los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=110)



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

Si observamos la estadía de los principales tipos de grupo de viaje, se evidencia que aquellos turistas que viajan solos permanecen más días en el destino.

Ilustración N°6: Caviahue - Copahue. 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.

En el Gráfico N°8.1 y 8.2 se puede visualizar la distribución de aquellos que viajan en familia y con amistades, donde se observa 35.14% de las familias y el 47.06% de los grupos de amigos permanecieron al menos 7 días.

Gráfico N 8.1: Caviahue - Copahue. Permanencia en el destino de los turistas que viajaron con su familia. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (n=74)

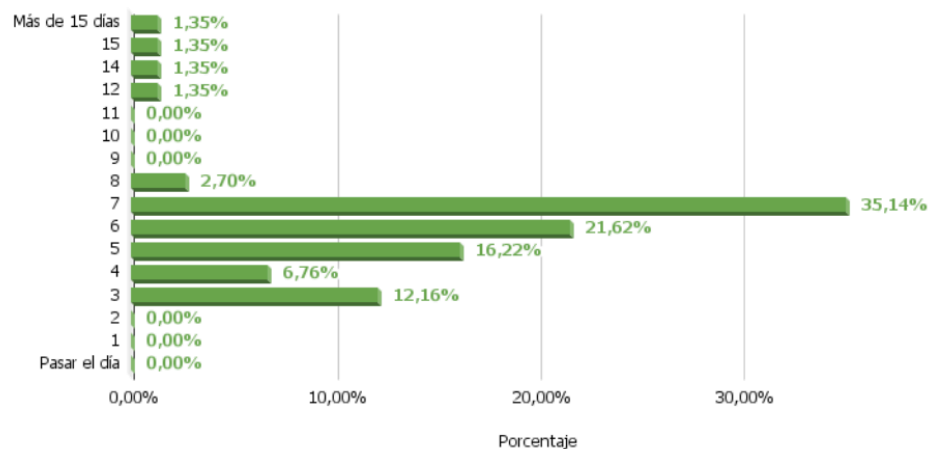
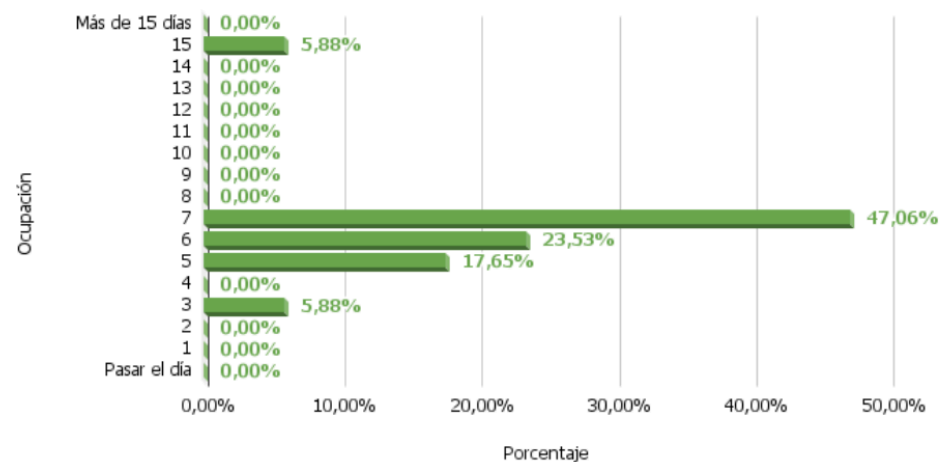


Gráfico N 8.2: Caviahue - Copahue. Permanencia en el destino de los turistas que viajaron con amigos. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (n=17)



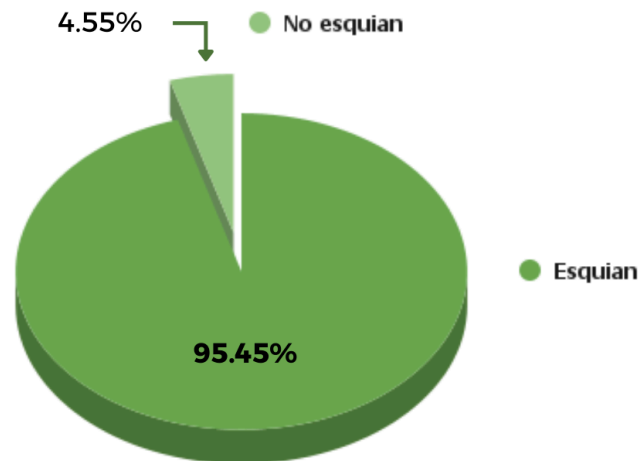
Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

3.9. Demanda esquiadora y no esquiadora.

Por otra parte, 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 95.5% indicó que su grupo o parte de él, esquía, mientras que el 4.5% manifestó que no practica esta actividad. (Ver Gráfico N°9)

Gráfico N°9: Caviahue - Copahue. Demanda esquiadora y no esquiadora. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=110)



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

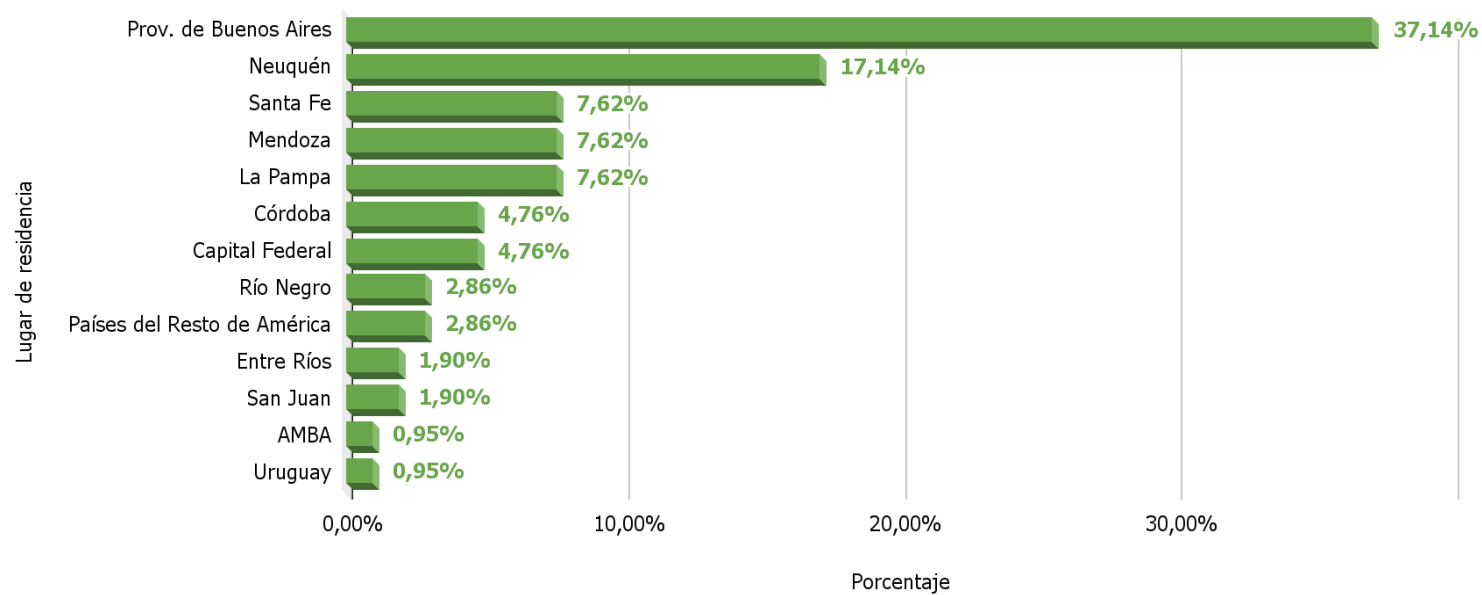
3.9.1. Demanda no esquiadora

En el destino de Caviahue - Copahue se evidencia que la proporción de turistas que no esquían es menor (4.95%). Esta demanda proviene de Neuquén (2.73%) y de la Provincia de Buenos Aires (1.82%).

3.9.2. Demanda esquiadora

En cambio, la demanda esquiadora representa el 95.5% de los turistas encuestados. Se analizó cuáles son los principales lugares de residencia de los turistas que eligen esquiar en el destino invernal; observando que el 37.14% corresponde a aquellos turistas que residen en la Prov. de Buenos Aires, con un 17.14% aquellos turistas que residen en Neuquén y con un 7.62% tanto aquellos turistas de Santa Fe, Mendoza y La Pampa. (Gráfico N°9.1)

Gráfico N° 9.1: Caviahue - Copahue. Lugares de residencia de los turistas que eligen practicar esquí. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre)
(n=105)

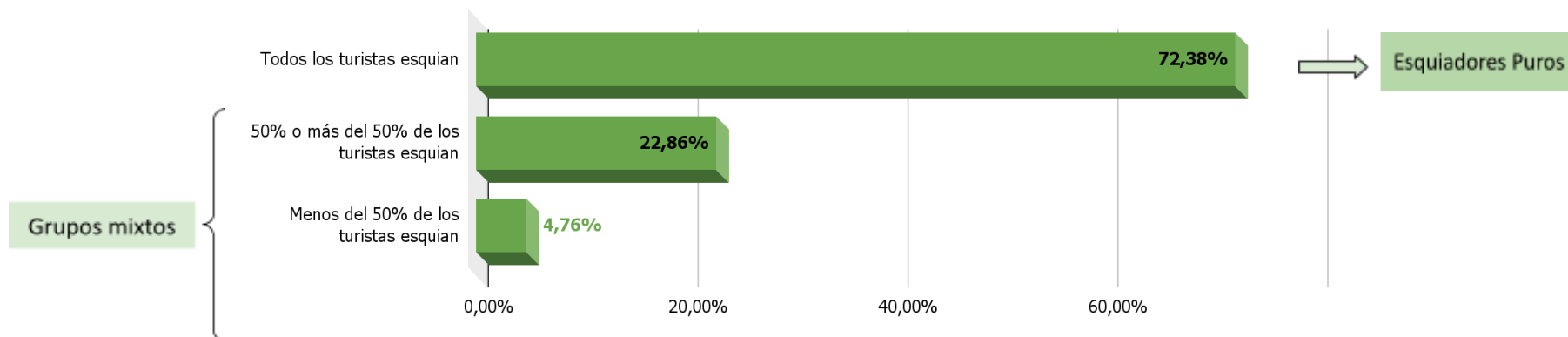


Nota: Un 1.90% de las respuestas corresponden a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

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

Asimismo, se indaga cómo es el comportamiento de la demanda esquiadora, por lo que de los turistas encuestados se analiza de cada grupo de viaje cuántos de los integrantes esquían y cuántos no. Los resultados evidenciaron que en la mayoría de los grupos, representada por el 72.38%, todos los integrantes practican la actividad de esquí. (Ver gráfico N°9.2)

Gráfico N° 9.2: Caviahue - Copahue. Demanda esquiadora. Proporción de esquiadores por grupo de viaje. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) ($n=105$)

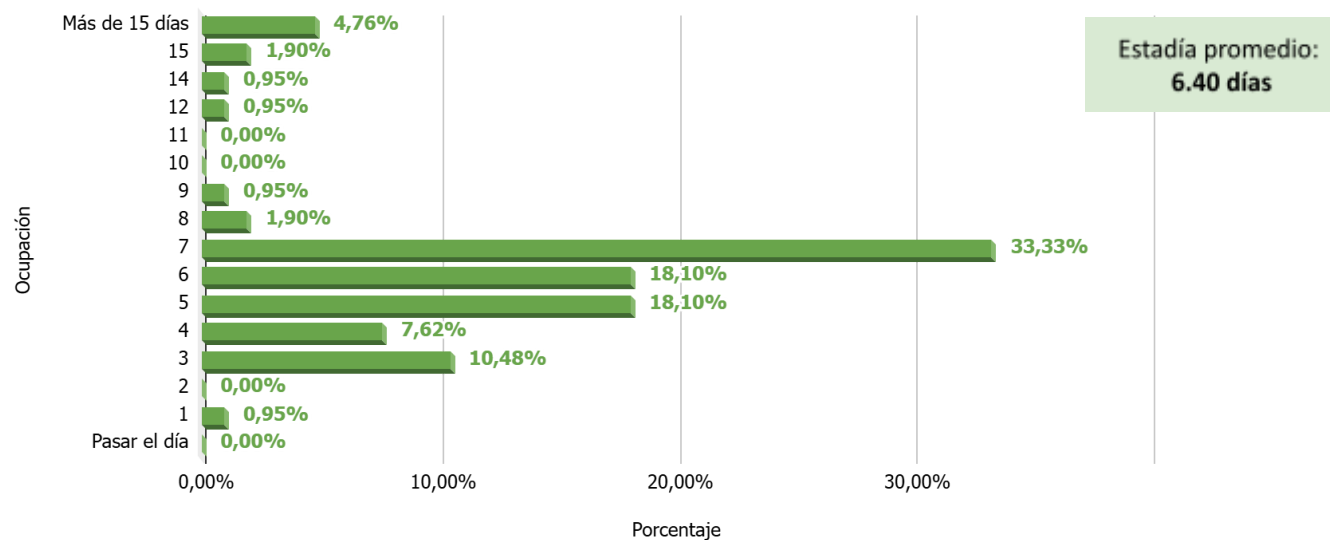


Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

Por lo que tenemos un grupo de turistas de esquiadores puros representados por el 72.38% y dos grupos mixtos, integrados por turistas que viajan en grupo donde la mitad o más de la mitad esquian representados por el 22.86% y con el 4.76% aquellos turistas que dentro de su grupo de viaje menos del 50% esquian.

En cuanto a la permanencia en *Caviahue - Copahue* de los turistas esquiadores se observa la distribución en el Gráfico N° 9.3, 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 33.33%, seguido de aquellos que permanecieron 6 y 5 días (18.10%).

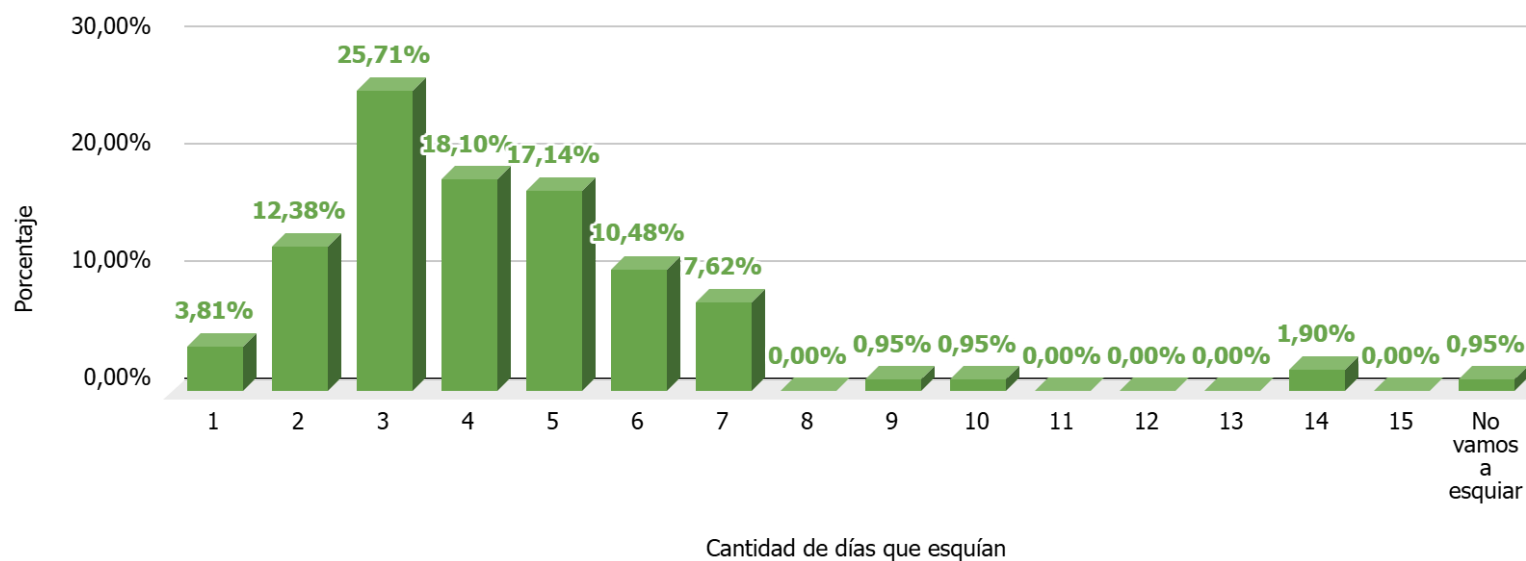
Gráfico N° 9.3: Caviahue - Copahue. Permanencia en el destino de los turistas esquiadores. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=105)



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

Por otro lado, de la demanda esquiadora se observa la cantidad de días que esquían durante su estadía, predominando aquellos que esquían 3 días de su estadía con el 25.71%, seguido de un 18.1% de personas que esquían 4 días, y con un 17.14% aquellos que practican la actividad 5 días de su estadía. (Gráfico N° 9.4)

Gráfico N°9.4: Caviahue - Copahue. Cantidad de días que esquían los turistas. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (n=105)



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:

Cuadro N°4: Caviahue - Copahue. Grupos de esquiadores de acuerdo al porcentaje de integrantes que esquían dentro de su grupo de viaje y los días que practican la actividad durante su estadía. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=105).

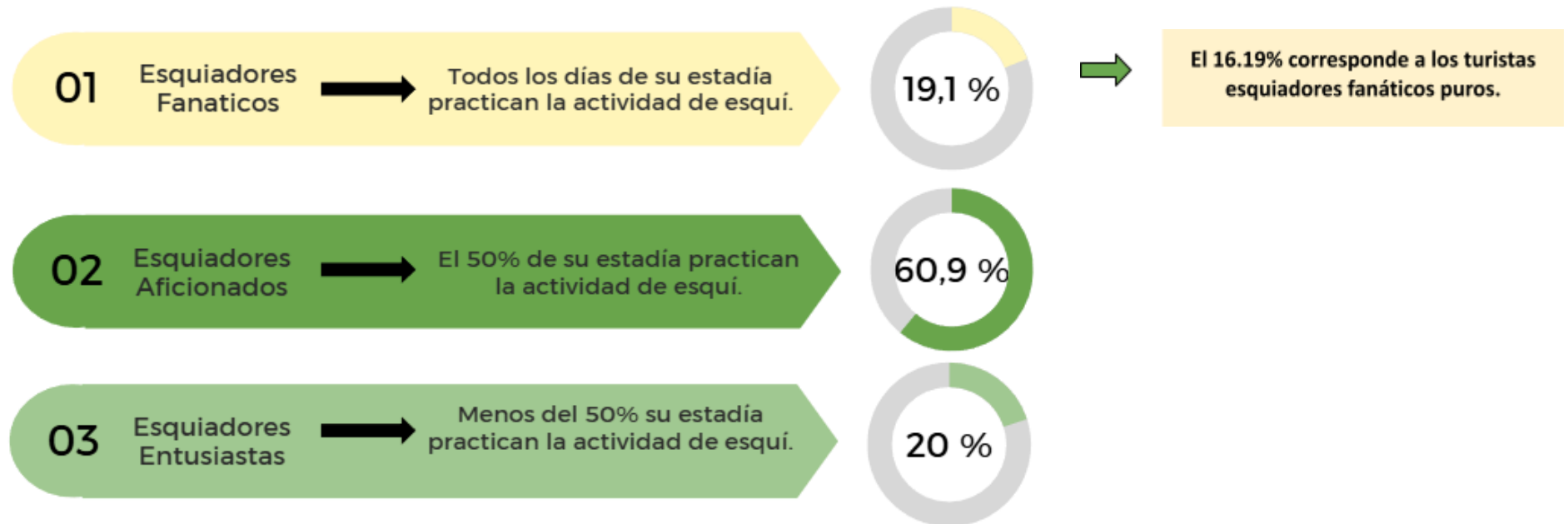
Días de su estadía que esquían	Esquían todos los días	%	Esquían el 50% o más del 50% de su estadía	%	Esquían menos del 50% de su estadía	%	Total	%
Todos los integrantes del grupo esquían	17	16,19%	47	44,76%	12	11,43%	76	72,38%
El 50% o más del 50% del grupo esquían	3	2,86%	16	15,24%	5	4,76%	24	22,86%
Menos del 50% del grupo esquían	0	0,00%	1	0,95%	4	3,81%	5	4,76%
Total	20	19,05%	64	60,95%	21	20,00%	105	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 podemos identificar 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.

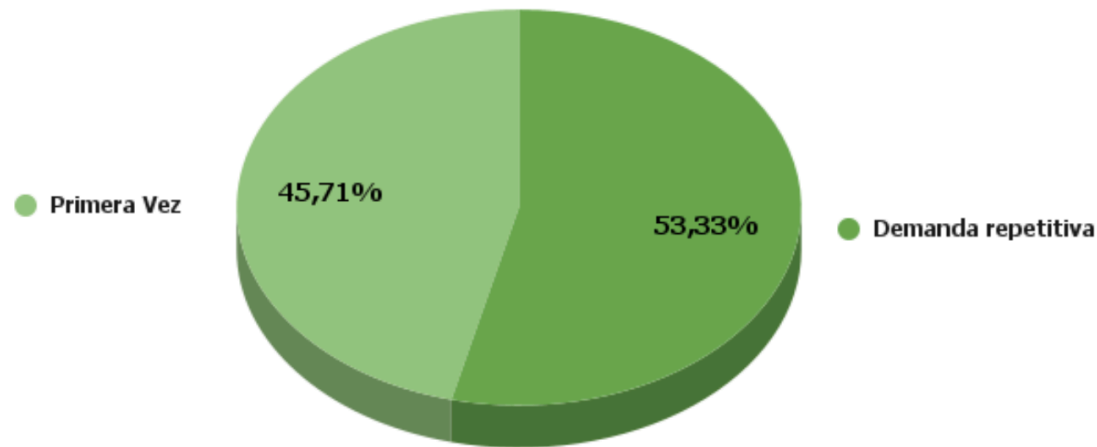
Ilustración N°7: Caviahue - Copahue. Tipo de turistas esquiadores que practican la actividad de esquí durante su estadía. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre) (n=105).



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

Además, se analizó la experiencia que tenía en el destino los turistas esquiadores, observando que el 53.3% corresponde a aquellos turistas que ya habían visitado el destino y vuelven a elegirlo, mientras que el 45.7% representa a aquellos turistas que eligieron conocer Caviahue - Copahue para practicar la actividad de esquí. (Gráfico N° 9.5).

Gráfico N°9.5: Caviahue - Copahue. Experiencia de los turistas que eligen esquiar. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (n=105)



Nota: Un 1.0% de las respuestas corresponde a aquellos turistas que no dieron una respuesta. (NS/NC)

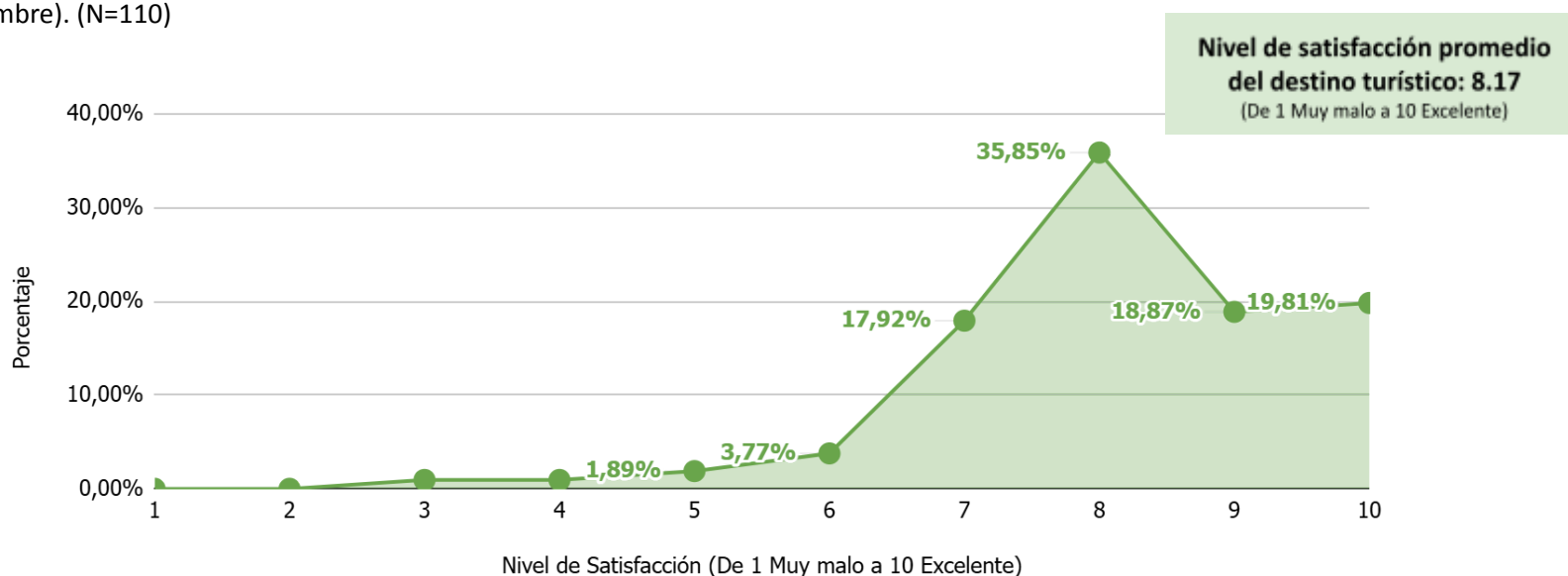
Fuente: Dirección General de Observatorio Turístico de la Provincia de Neuquén en base a datos recabados en las encuestas. 2024.

4. Necesidades detectadas por parte de los turistas

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

Para conocer las opiniones y experiencias de quiénes visitaron el destino de Caviahue - Copahue, se invitó a los encuestados a compartir sus sugerencias y ampliar así la información recopilada. 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. El 35.85% de los encuestados calificó su nivel de satisfacción en el destino con un 8, considerando que para la mayoría de los turistas fue una experiencia positiva. (ver Gráfico N° 10).

Gráfico N°10: Caviahue - Copahue. Nivel de satisfacción de los turistas respecto a la atención y los servicios del destino. Temporada Invernal 2024 (julio, agosto y septiembre). (N=110)



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

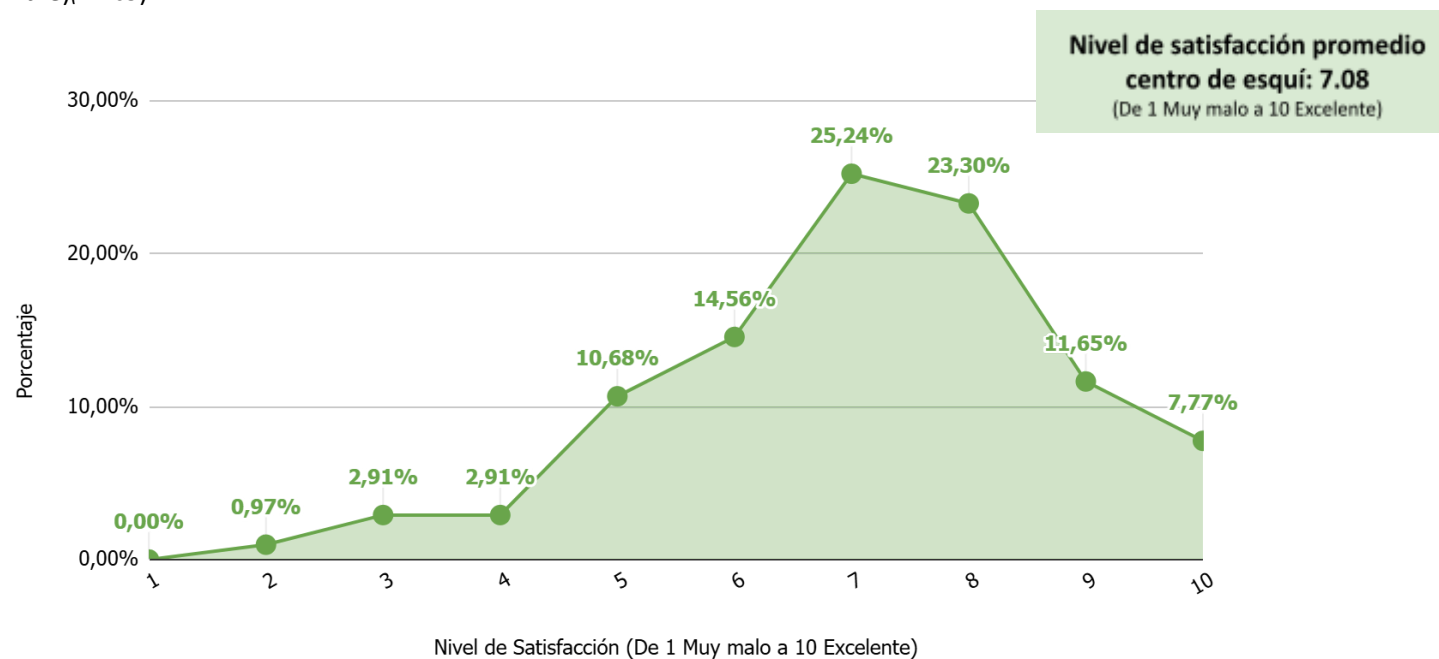
El nivel promedio de satisfacción de los turistas respecto a la atención percibida y a la calidad de los servicios del destino de Caviahue - Copahue fue de 8.17. Para obtener información más detallada de la calificación del nivel de satisfacción se invitó a los encuestados a compartir sus observaciones basadas en su experiencia en el destino, lo que permite identificar futuras mejoras en Caviahue - Copahue. De aquellos que calificaron con una puntuación menor a 5, el 7.27% expresó su observación, identificando como necesidad de mejoras; “la incorporación de mayor variedad de opciones gastronómicas (tales como comida saludable, vegetariana, etc.)”.

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

Por otro lado, el 93.64% del total de los encuestados (103 personas) calificó su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida del personal y la calidad de los servicios ofrecidos en el Cerro Caviahue - Copahue. Se evidencia que la mayoría presenta un alto nivel de satisfacción, el 25.24% de los turistas calificó su nivel de satisfacción en el Cerro con una puntuación de 7. (ver Gráfico N° 11).

El nivel promedio de satisfacción de los turistas respecto a la atención percibida y a la calidad de los servicios en el Centro de esquí del Cerro Caviahue fue de 7.08. 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 33 respuestas (30%), de las cuales se destaca la necesidad de: “incrementar el mantenimiento en los servicios del Centro de esquí”. Esta información permite a futuro poder planificar inversiones en el centro de esquí.

Gráfico N°11: Caviahue - Copahue. 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=103)



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, a través de la encuesta realizada a los turistas que visitaron Caviahue - Copahue, durante la Temporada Invernal de 2024, en los meses de julio, agosto y septiembre, se visualiza una preferencia predominante de los turistas nacionales que eligen el destino, especialmente aquellos provenientes de la Provincia de Buenos Aires (37.27%) y Neuquén (19.09%). La mayoría de las personas encuestadas eligieron a Caviahue con el propósito de practicar esquí, aunque también se destacó un interés por actividades complementarias como la contratación de excursiones terrestres, paseos en motos de nieve y salidas gastronómicas.

Se observó un alto porcentaje de visitantes que ya conocían el destino y vuelven a elegirlo, siendo una demanda repetitiva;(52.7%) por lo que se evidencia que éstos han tenido una experiencia previa satisfactoria que los motiva a regresar.

La mayoría de los turistas viaja en grupo familiar, y prefiere utilizar su vehículo particular para llegar al destino. En cuanto a la visibilización de promoción de Caviahue, gran parte de los turistas manifestaron recibir la recomendación personal de amigos y familiares, aunque las redes sociales también desempeñan un papel relevante.

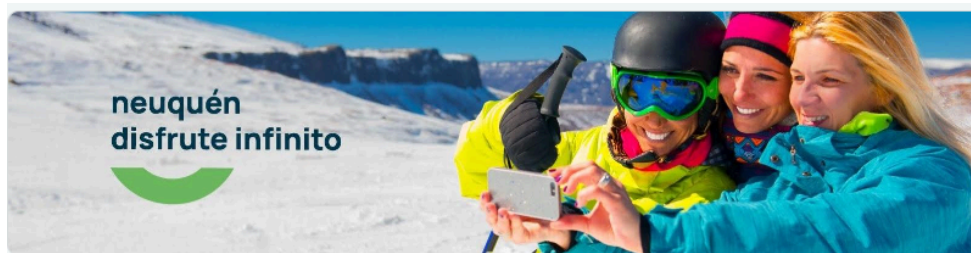
En cuanto a la experiencia de los turistas, se observó un alto nivel de satisfacción, tanto con los servicios generales del destino como con los servicios específicos del centro de esquí. No obstante, también surgieron algunas necesidades de mejora, tales como sumar una mayor variedad gastronómica y mejorar el mantenimiento de los servicios en el centro de esquí, aspectos que pueden ser claves para fortalecer la experiencia futura de los turistas.

Finalmente, se observó que de la demanda esquiadora la mayoría de los grupos de viaje de turistas practican la actividad de esquí (72.38%), y cerca del 16.19% elige realizar la actividad todos los días de su estadía. Por otro lado, la mayoría de la demanda esquiadora, ya conoce el destino y lo elige nuevamente, lo que refleja una buena fidelización del destino.

La información obtenida podría convertirse en una oportunidad de mejora en el sector turístico, en cuanto a la optimización de la oferta turística, atendiendo las necesidades de los visitantes y como herramienta para continuar posicionando a Caviahue como un destino atractivo tanto para turistas nacionales como internacionales.

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, indícanos 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](#)