



“LA ESTACIONALIDAD EN DESTINO TURÍSTICO DE NIEVE: CASO DE ESTUDIO SAN MARTIN DE LOS ANDES”

Título a obtener: Licenciatura en Turismo



OCTUBRE DE 2016

UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

PICAZA, ROCIO BELEN

Celular: 156 559 9400 / E-mail: rocio.picaza@gmail.com

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

INDICE

<i>PARTE I - INTRODUCCION A LA INVESTIGACION</i>	<i>4</i>
TEMA	5
INTRODUCCION.....	5
PROBLEMATICA	7
PROBLEMA PRINCIPAL	7
PROBLEMAS SECUNDARIOS.....	7
OBJETIVO PRINCIPAL	8
OBJETIVOS SECUNDARIOS	8
JUSTIFICACION	9
ALCANCES Y LIMITACIONES.....	10
ANTECEDENTES.....	11
HIPOTESIS	12
<i>PARTE II – MARCO TEORICO / CONCEPTUAL.....</i>	<i>13</i>
QUÉ ES EL TURISMO.....	14
DIAGNOSTICO	15
SISTEMA TURISTICO	16
ESTRUCTURA DEL SISTEMA TURISTICO	17
DEMANDA.....	21
MOTIVACIONES.....	24
ESTACIONALIDAD.....	25
OFERTA	28
PLANTA TURISTICA Y ATRACTIVOS.....	29
ELEMENTOS DEL EQUIPAMIENTO	30
INSTALACIONES	31
ATRACTIVOS.....	32
INFRAESTRUCTURA.....	35
SUPERESTRUCTURA	37
TURISMO SUSTENTABLE	37
PRODUCTO TURISTICO.....	38
CORREDORES TURISTICOS.....	39

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES	40
F.O.D.A.....	41
<i>PARTE III – MARCO REFERENCIAL.....</i>	<i>42</i>
SAN MARTIN DE LOS ANDES.	43
ACCESOS	44
LUGARES CERCANOS.....	45
CLIMA.....	47
HISTORIA.....	49
ATRATIVOS PRINCIPALES	50
<i>PARTE IV – ASPECTOS METODOLÓGICOS.....</i>	<i>54</i>
TIPO DE INVESTIGACIÓN.	55
UNIVERSO DE ESTUDIO.	56
INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	56
ENCUESTAS	56
ENTREVISTAS	57
FICHAS DE OBSERVACIÓN	58
UNIDAD DE ANALISIS Y VARIABLES.	60
MODELOS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.	63
<i>PARTE V – ANALISIS DEL RELEVAMIENTO TURISTICO</i>	<i>72</i>
RELEVAMIENTO DEL ALOJAMIENTO.....	72
RELEVAMIENTO DE LA GASTRONOMIA.	75
RELEVAMIENTO DE LOS ATRATIVOS.....	77
<i>PARTE VI – ANALISIS DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS</i>	<i>80</i>
ANALISIS DE ENCUESTAS.....	81
ANALISIS DE ENTREVISTAS.	96
<i>PARTE VII – FODA</i>	<i>99</i>
<i>PARTE VIII – CONCLUSION FINAL.....</i>	<i>101</i>
PROPUESTAS PARA CONTRARESTAR LA ESTACIONALIDAD.	104
<i>PARTE IX – BIBLIOGRAFIA</i>	<i>105</i>
<i>PARTE X – ANEXOS</i>	<i>APARTE</i>

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Agradecimientos

A mi familia por haberme permitido elegir esta gran carrera que hace que día a día me enamore más de esta profesión. A mis amigas, incondicionales y dándome fuerzas en todo momento para que concluya esta etapa de mi vida.

A la Universidad, por brindarme constantemente las herramientas necesarias para que pueda realizar este trabajo final de grado y en especial a Lia Oviedo, por su constante predisposición y ayuda a lo largo de esta etapa.

Por último, agradecer a la Secretaría de Turismo de San Martín de los Andes; a sus habitantes y trabajadores, tanto del sector público como del privado, que brindaron lo necesario para aportar datos relevantes al presente trabajo.

“Tu trabajo va a llenar gran parte de tu vida, y la única forma de estar realmente satisfecho con él es hacer lo que creas que es un gran trabajo. Y la única manera de hacer un trabajo genial es amar lo que haces. Si no lo has encontrado, sigue buscando. No te detengas. Al igual que con todos los asuntos del corazón, lo sabrás cuando lo encuentres. Y, como cualquier gran relación, sólo se pondrá mejor y mejor, conforme los años pasen. Así que sigue buscando hasta que lo encuentres. No te detengas...”

Steve Jobs.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

PARTE I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Tema

Análisis de la estacionalidad en el destino turístico de San Martín de los Andes en la provincia de Neuquén, Argentina, en la última temporada de verano/invierno 2016 causas, consecuencias y políticas para contrarrestar este fenómeno.

Introducción

El turismo hoy en día es una de las fuentes principales en la economía de un país; genera empleos, obras de infraestructura; desarrollo de establecimientos gastronómicos y hoteleros, crecimiento del transporte aéreo, terrestre o marítimo, entre otros.

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo hoy en día presenta un volumen de negocio igual o incluso mayor al de las exportaciones de petróleo, productos alimenticios o automóviles. Se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional y representa una de las mayores fuentes de ingresos para muchos países en desarrollo como lo es Argentina. Este crecimiento va de la mano con un aumento en la diversificación y la competencia entre destinos.

Un elemento vital para que esta economía funcione es el turista. En el pasado, cuando la demanda superaba ampliamente la oferta, era relativamente sencillo lanzar productos turísticos al mercado y hallar un crecimiento rápido; sin embargo, en la actualidad el incremento de la oferta ha producido cambios importantes en los mercados.

El principal de ellos es que ahora los consumidores/usuarios de productos y servicios turísticos disponen de numerosas alternativas donde escoger. También se puede afirmar que la demanda turística ha disminuido, según estadísticas del INDEC, basadas en la Encuesta Internacional de Turismo (ETI)¹ en la Argentina.

¹ WebINDEC - Economía / Turismo / Ocupación hotelera. (2016). Indec.gov.ar.om Recuperado de: http://www.indec.gov.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=3&id_tema_2=13&id_tema_3=56

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

El turismo genera grandes oportunidades económicas y socioculturales, sin embargo, también genera impactos que pueden ser positivos o negativos, dependiendo de cómo se desarrolle y de los controles que pueda tener. Es una actividad que debe ser planificada y monitoreada permanentemente.

En la Argentina existe una amplia diversidad de destinos turísticos, desde el norte hasta la Patagonia, cada uno con sus atractivos característicos, diversidad de culturas y paisajes.

Entre los Andes y el Atlántico se encuentra la mítica Patagonia, con su imponente Cordillera de los Andes, paisajes con bosques milenarios y silenciosos, lagos cristalinos y sus montañas de picos nevados que envuelven pueblos y ciudades.

La presente investigación tomará como caso de estudio la ciudad de San Martín de los Andes, Neuquén, Argentina. Esta ciudad también se ha visto afectada por la disminución en el turismo receptivo, según los datos obtenidos de la Secretaría de Turismo que luego en la justificación se detallarán.

Existen destinos que pueden tener turismo todo el año como también existen aquellos que tienen turismo por estaciones, es decir por temporadas, como es el caso de San Martín de los Andes. Es en estos casos en los cuales la demanda presenta fluctuaciones dependiendo de ciertos factores que pueden ser naturales, institucionales o culturales. Si la actividad turística en el destino no es constante durante todo el año provocará estos picos en la economía del sector. Es por ello que es conveniente implementar políticas acordes a la demanda turística del lugar y lograr bajar estos picos de estacionalidad para lograr un turismo constante que genere un saldo positivo en la balanza de pagos del país.

Para poder desarrollar la investigación, se realizará un diagnóstico del destino analizando la oferta y demanda en los periodos de verano e invierno del año 2016.

Una vez analizados estos datos, se pretende establecer causas y consecuencias de la estacionalidad y de esta manera implementar políticas y propuestas para contrarrestarla.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Problemática:

El sector turístico se caracteriza por su dinamismo y constante evolución, teniendo que adaptarse al continuo cambio que esto representa y a las necesidades que puede tener el mercado.

La estacionalidad es una preocupación constante que afecta tanto al destino como a los productos e instalaciones y se convierte en una cuestión relevante para generar políticas que logren paliar esta condición.

Problema Principal:

1. ¿Qué es la estacionalidad y cómo afecta al destino turístico de San Martín de los Andes?

Problemas Secundarios:

- 1.1 ¿Cuáles son los componentes del sistema turístico de San Martín de los Andes?
- 1.2 ¿Cuáles son las causas de estacionalidad en San Martín de los Andes?
- 1.3 ¿Cómo se ven afectados los componentes de sistema turístico en función de la estacionalidad?
- 1.4 ¿Qué medidas públicas o privadas se adoptan actualmente para minimizar la estacionalidad del destino?
- 1.5 ¿Cuáles son las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la ciudad de San Martín de los Andes?
- 1.6 ¿Cuáles son las políticas que deberían mejorarse y que medidas nuevas se pueden aportar para minimizar la estacionalidad?

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Objetivo Principal

1. Analizar la estacionalidad en un destino de nieve, considerando como caso de estudio a la ciudad de San Martín de los Andes, Provincia de Neuquén, Argentina.

Objetivos Secundarios:

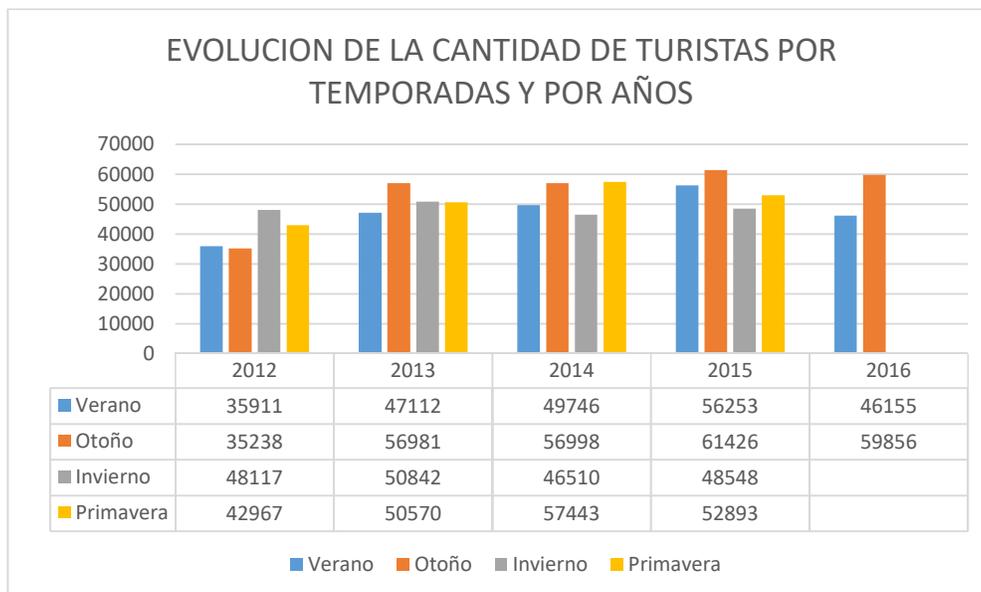
- 1.1 Realizar un diagnóstico de los componentes del sistema turístico de la ciudad de San Martín de los Andes
- 1.2 Identificar las causas de la estacionalidad en la ciudad de San Martín de los Andes
- 1.3 Establecer los efectos que tiene la estacionalidad dentro de los componentes turísticos de San Martín de los Andes.
- 1.4 Analizar las medidas que se están tomando actualmente, tanto del sector público como del privado, para minimizar la estacionalidad del destino.
- 1.5 Determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del destino.
- 1.6 Proponer las políticas que deberían mejorarse, y exponer nuevas medidas para contrarrestar la estacionalidad en el destino.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Justificación

Se ha elegido la ciudad de San Martín de los Andes como destino turístico de nieve para poder analizar la estacionalidad. Para determinar los factores que la generan, se realizará primero un diagnóstico de la ciudad basado en la oferta y la demanda. Luego se analizarán los datos obtenidos y se realizará un análisis FODA que determinará los puntos a mejorar en el destino. Por último, se evaluarán las medidas que se están tomando actualmente para contrarrestar la estacionalidad y se propondrán nuevas. Con estos resultados se pretende realizar aportes tanto a la Secretaría de Turismo de San Martín de los Andes, a las agencias de viajes, a las asociaciones turísticas y a todo el sector hotelero y gastronómico de San Martín de los Andes y sus alrededores.

En un estudio realizado por la Municipalidad de San Martín de los Andes, Secretaría de Turismo, Producción y Deportes junto con el departamento de Observatorio Turístico, se observa que desde el año 2012 hasta la actualidad, las temporadas altas han sido las de otoño (marzo, abril, mayo y junio), seguidas por las de la verano (diciembre, enero, febrero, marzo)



Fuente: Secretaría de Turismo San Martín de los Andes

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Salvo en el año 2012, los siguientes años la temporada invernal ha ido disminuyendo, causado principalmente por cuestiones climáticas. La nieve es la principal causa de que la temporada funcione, y si la misma se demora en llegar, la temporada se retrasa, la economía se estanca y los turistas no llegan.

Para contrarrestar estas bajas, hay que tomar medidas que puedan minimizar la estacionalidad en el destino que se produce en los meses de julio, agosto y septiembre según los datos analizados, en los últimos años.

Alcances y Limitaciones

En el presente trabajo se analizará la estacionalidad de la ciudad de San Martín de los Andes, ubicada en la provincia de Neuquén, Argentina.

Se realizó un trabajo de campo tanto en la temporada de verano como en la de invierno, realizando encuestas, entrevistas y un análisis de los atractivos y servicios que posee la ciudad.

En cuanto a las limitaciones no se encontraron grandes obstáculos que se puedan mencionar, por el contrario, tanto las autoridades del lugar, los residentes, hoteleros y los organismos competentes dedicaron parte de su tiempo en colaborar con los datos relevados.

Por otro lado, se puede mencionar la escasez de investigación basada en la estacionalidad en San Martín de los Andes. Si bien la Secretaría de Turismo tiene presente este fenómeno en el destino, son muy pocos los estudios realizados y recién en la actualidad el tema de la estacionalidad está tomando una mayor importancia para el turismo de San Martín de los Andes.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Antecedentes

Como se planteó en la justificación, son pocos los estudios realizados en San Martín de los Andes que traten la estacionalidad.

Dentro de “El Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS) Turismo 2020”, se menciona a San Martín de los Andes como parte de un circuito que busca desarrollar turísticamente los destinos. Esto puede ayudar a la estacionalidad del destino si se promociona de manera correcta. Se trata de una herramienta que guía e impulsa a los distintos sectores hacia un horizonte en común. Con colaboradores como el Consejo Federal de Inversores; la Administración de Parques Nacionales; el Consejo Federal de Turismo y la Cámara Argentina de Turismo.

El PFETS fija las estrategias y políticas para el desarrollo turístico de Argentina y el plan operativo de la entonces Secretaría de Turismo de la Nación (actualmente Ministerio de Turismo de la Nación), identifica y formula los programas y los proyectos que ponen en marcha la gestión del plan.

Dentro del PFETS, se puede mencionar el siguiente proyecto que hace alusión a la ciudad de San Martín de los Andes:

El Proyecto N° 9.2.3 – Senderos de Argentina: Huella Andina

Pertenece al plan Federal Programa de destinos y productos turísticos para el desarrollo inclusivo. Pertenece a las áreas de la Subsecretaría de desarrollo turístico; Dirección Nacional de Desarrollo Turístico y Dirección de Desarrollo de la Oferta. La responsable del proyecto es la Lic. Mercedes Peyret, el proyecto busca diversificar la oferta turística nacional promoviendo la práctica del senderismo como una modalidad de turismo responsable. El proyecto Huella Andina es el primer sendero de Largo Recorrido de la Argentina ubicado en la Patagonia Norte cordillerana. Se trata de una senda troncal de 560km que une el Lago Aluminé con el Lago Baglit. Recorre las provincias de Neuquén, Río Negro y Chubut y permite visitar cinco Parques Nacionales: Lanín, Nahuel Huapi, Los Arrayanes, Lago Puelo y los Alerces. El sendero está diseñado considerando distintos grados

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

de dificultad (baja, media y alta), para un gran espectro de usuarios, promoviendo la inclusión social y concientización ambiental.

El objetivo general es crear un nuevo producto turístico en la región Patagónica mediante la puesta en valor de un sendero de largo recorrido (Huella Andina) que promueva la conservación de los recursos naturales y culturales de la zona, la generación de trabajo y empleo, y el desarrollo recreativo y deportivo de la población local.

A lo largo de su recorrido, la ciudad de San Martín de los Andes es protagonista ya que es la sede administrativa del Parque Nacional Lanín. Con el desarrollo de este corredor, a lo largo de todo el año puede atraer turistas de diferentes nacionalidades y tener un flujo constante.

Hipótesis

La estacionalidad en San Martín de los Andes se ve marcada por la temporada invernal ya que depende de cuestiones ambientales, como el clima y el tipo de actividad turística que se realiza en esta época. Con políticas públicas y privadas de desarrollo y de promoción turística, se puede minimizar este fenómeno y lograr una mayor competitividad del destino durante todo el año.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

PARTE II

MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Marco Teórico - Conceptual

El turismo, o el también conocido como la industria sin chimeneas, tiene una amplia variedad de definiciones y conceptos. Según Roberto Boullon², se pueden destacar algunos puntos a tener en cuenta en esta actividad:

- El turismo no es una ciencia, ni una industria.
- Pertenece al sector terciario, el de los servicios.
- Es la consecuencia de un fenómeno social, que comenzó con la existencia del tiempo libre y el desarrollo de los sistemas de transporte.

Una de las definiciones más acertadas, completa y abarcativa es la de la OMT:

“El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”³

Esta definición cuenta con las características más importantes a las que se refiere el turismo:

- Indica las razones del turismo, motivaciones del viaje, “ocio, negocio, otros”
- Se refiere al tiempo, acota la referencia temporal menor a un año
- Delimita la actividad que se realiza antes y durante el periodo de estancia.
- Establece la localización de la actividad turística “Fuera de su entorno habitual”

Con respecto al “Entorno habitual” la OMT lo define como “una cierta área alrededor de su lugar de residencia mas todos aquellos lugares que visita frecuentemente”⁴

² Boullon, R. (2001). Planificación del Espacio Turístico (2nd ed.). México: Trillas.

³ Sancho, A. & Duhalis, D. (1998). Introducción al turismo (1st ed.). Madrid: Organización Mundial del Turismo.

⁴ Sancho, A. & Duhalis, D. (1998). Introducción al turismo (1st ed.). Madrid: Organización Mundial del Turismo.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

En síntesis, podemos definir al turismo siempre y cuando se cumplan las siguientes particularidades:

- Existencia de un movimiento físico del turista
- La estancia en el destino no debe ser permanente, sino por un periodo determinado de tiempo, menor a un año.
- El turismo abarca tanto el viaje hacia el destino, como las actividades que se realicen durante la estancia.
- El turismo abarca los servicios y productos creados para satisfacer las necesidades de los turistas, independientemente de su motivo de viaje.

En San Martín de los Andes, el turismo comenzó a desarrollarse con la creación del Parque Nacional Lanín y es hasta hoy en día la actividad principal de la ciudad.

Diagnóstico

El diagnóstico, según Cárdenas⁵, “es aquel que analiza el desarrollo turístico de un país o una ciudad y el papel del turismo en el desarrollo económico de la nación, los elementos que intervienen del producto turístico y que incluyen desde los atractivos hasta los distintos servicios; la tecnología turística; la imagen, competencia, comercialización y promoción del producto y la demanda turística en sus distintos tipos: receptivo, emisoro e interno, y el movimiento fronterizo”.

En el presente trabajo se realizará un diagnóstico de la ciudad de San Martín de los Andes, analizando la demanda, oferta y atractivos que tiene el destino. Elementos que contribuyen al desarrollo económico de la ciudad.

⁵ Cárdenas Tabares, F. (1991). *Proyectos turísticos* (1st ed.). México: Trillas.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Sistema Turístico:

La OMT define al sistema turístico como el “conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente”.⁶

Se distinguen cuatro elementos básicos que componen el sistema turístico:

- La demanda: consumidores o posibles consumidores.
- La Oferta: productos, servicios y organizaciones involucrados activamente en la experiencia turística.
- El espacio geográfico: base física donde tiene lugar el encuentro entre la oferta y la demanda
- Los operadores del mercado: facilitan la interrelación entre la oferta y la demanda, son artífices de la ordenación y/o promoción del turismo.

El sistema turístico, tiene algunas particularidades en su funcionamiento que se explicaran al detallar las características de las partes que lo componen.

Según Molina, “El sistema turístico es un sistema abierto relacionado con su medio ambiente, con él establece un conjunto de intercambios, es decir, importación de insumos que al ser procesados salen convertidos en productos”.

El sistema turístico importa información, por ejemplo, necesidades y expectativas de la población en torno al uso de su tiempo libre turístico; la cual es procesada por el sistema para elaborar productos y servicios que satisfagan esas necesidades y expectativas. Dichos productos y servicios son exportados por el sistema y se ofrecen a la población en general. Cuando esta hace uso de los servicios podrá retroalimentar al sistema acerca de la calidad de los mismos, y el sistema podrá introducir cambios en ellos.

La relación que mantiene el entorno con el sistema es dinámica, ya que las necesidades y expectativas de la población presionaran constantemente al cambio y desarrollo de los servicios turísticos.

⁶ Sancho, A. & Duhalis, D. (1998). *Introducción al turismo* (1st ed.). Madrid: Organización Mundial del Turismo.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

El sistema turístico de San Martín de los Andes se ve marcado por su demanda tanto nacional como internacional, la gran oferta turística hotelera y gastronómica con la que cuenta el destino, desde un hotel 5 estrellas, hasta campings y hosterías tanto en el centro, en el Cerro Chapelco y dentro del Parque Nacional Lanín. Según la OMT el espacio geográfico donde ese encuentra el destino es también parte del sistema turístico, ubicado a pasos de la Cordillera de los Andes. Por último, los operadores del mercado, aquellos que facilitan la relación entre la oferta y la demanda, como lo son la Secretaría de Turismo de San Martín de los Andes, las agencias de turismo y los organismos públicos y privados que colaboran con la promoción del destino.

Estructura del Sistema Turístico:

El sistema turístico está integrado por un conjunto de partes o subsistemas que se interrelacionan e interactúan con el fin de alcanzar un objetivo en común y estos son:

- ♦ Superestructura: Regula el sistema turístico, recogiendo los intereses, expectativas y objetivos de los subsistemas restantes. Se divide en dos clases, subsistemas organizacionales y conceptuales. Los primeros son los del sector público, como la Secretaría de Turismo de San Martín de los Andes o privados como agencias de viajes, por otro lado, los subsistemas conceptuales son las leyes, reglamentos, planes y programas.
- ♦ Demanda: Está constituida por los turistas, los individuos en sí y por sus necesidades físicas y espirituales. San Martín de los Andes se destaca por ser un destino que recibe tanto turistas nacionales como internacionales, entre ellos gran cantidad de brasileros y chilenos.
- ♦ Atractivos: Son los principales motivadores y orientadores del flujo turístico. Se pueden clasificar de la siguiente manera:
 - ✓ Sitios Naturales (playas, lagos, montañas)
 - ✓ Museos y manifestaciones culturales (ruinas arqueológicas)

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

- ✓ Folklore (gastronomía, artesanías)
- ✓ Realizaciones técnicas, científicas y artísticas contemporáneas (pinturas, ferias)
- ✓ Eventos programados (festivales, torneos deportivos)

San Martín de los Andes cuenta con gran mayoría de atractivos naturales, como sus playas de lagos y lagunas, montañas; folklore; por su gastronomía característica de la Patagonia, sus artesanos de la Plaza San Martín; y eventos programados como los festivales culturales de la comunidad mapuche, o los eventos deportivos como el Tetratlon de San Martín de los Andes.

- ♦ Equipamiento e instalaciones: Comprende el conjunto de establecimientos especializados en la prestación de servicios turísticos y a las instalaciones que lo apoyan. Equipamiento se refiere a todo tipo de hospedajes (hoteles, campings, Aparts); alimentos y bebidas (restaurantes, bares, cafés); esparcimiento (discotecas) y otros servicios (agencias de viajes, comercios). En cuanto a las instalaciones, estas se dividen en: agua y playa (marinas, muelles); de montaña (miradores, teleféricos); y generales (piscinas, campos de golf)

San Martín de los Andes cuenta con una amplia variedad de equipamiento hotelero, desde hoteles 5 estrellas hasta campings, hosterías y hostels. Instalaciones de montaña dentro del Parque Nacional Lanín, con sus miradores y en el Cerro Chapelco con sus medios de elevación. Además, cuenta con un importante Club & Resort de Golf ubicado al pie del Cerro Chapelco. Todas estas instalaciones contribuyen a la prestación de los servicios turísticos de la ciudad.

- ♦ Infraestructura: Aquella que presta los servicios básicos o de apoyo al sistema turístico. Normalmente sirve en la gestión de otras actividades económicas, además de resultar imprescindible para satisfacer necesidades sociales. La infraestructura puede clasificarse en Interna (redes telefónicas, de agua, vías de comunicación) y externas (aeropuertos, carreteras) es decir, aquellos que unen un destino turístico con otro o bien con centros urbanos o industriales. En San Martín de los Andes el Aeropuerto de Chapelco, es parte de esta infraestructura que da apoyo al sistema, es

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

el único que tiene la ciudad y el más cercano a tan solo 20km de distancia con el centro.

- ♦ Comunidad local: Son aquellos grupos de individuos que residen en forma permanente en los polos o centros turísticos. Se los divide en dos grandes segmentos; por un lado, los relacionados directamente con el turismo (guías, empleados de aerolíneas, de agencias) y por el otro los relacionados indirectamente con el turismo (agricultores, policías, campesinos, obreros)

Boullon, sostiene que “alrededor del turismo se ha ido formando una trama de relaciones que caracterizan su funcionamiento. Estas relaciones, son las que forman el Sistema Turístico”⁷

Esta definición es la más completa de Sistema Turístico y la que será utilizada como guía para el Diagnóstico y posterior análisis de estacionalidad del presente trabajo.

Existen tres modelos analíticos que estudian el sistema turístico, el de la oferta y demanda, el antropológico social y el turismo industrial. El modelo de oferta y demanda es el que se tomará en cuenta en este caso, el cual centra su interés en el funcionamiento del llamado turismo comercial.

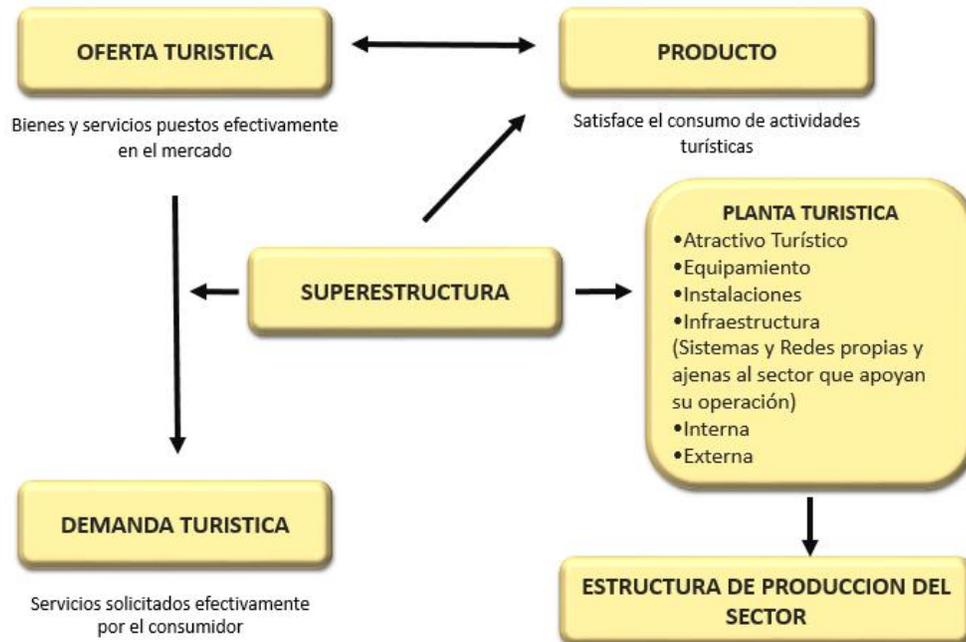
Los elementos que componen este sistema según el autor son:

1. Demanda Turística
2. Oferta turística
3. Producto turístico
4. Planta turística
5. Atractivos turísticos
6. Infraestructura
7. Superestructura

⁷ Boullon, R. (2001). Planificación del Espacio Turístico (2nd ed.). México: Trillas.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

El funcionamiento del sistema se origina desde el encuentro entre la oferta y la demanda turística a través de las ventas, que tienen que objetivo ofrecer el producto turístico, que junto con la infraestructura forman la estructura de producción del sector. En el centro, la superestructura es la encargada de controlar la eficiencia del sistema, vigilando el funcionamiento e interrelación de las partes.



	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Demanda Turística:

Los turistas, viajeros y visitantes forman la demanda turística, con personalidades e intereses con diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias.

- Viajero, “Cualquier persona que viaje entre dos o más países o entre dos o más localidades de su país de residencia habitual” ⁸
- Visitante, “todos los tipos de viajeros relacionados con el turismo”
- Excursionista “Visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado” ⁹

Mathieson y Wall ofrecen una definición con connotaciones geográficas “El número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y de residencia habitual” ¹⁰

Según esta definición, Cooper¹¹ clasifica la demanda en 3 grandes grupos:

- La demanda efectiva o actual/real: número actual de personas que participan en la actividad turística, es decir que efectivamente viajan.
- La demanda No efectiva: aquel sector que no viaja por algún motivo. Dentro de este grupo se encuentra la demanda potencial, aquella que viajara en un futuro; y la demanda diferida, aquellos que no han podido viajar por algún problema en el entorno o en la oferta (actividad terrorista en la zona, falta de alojamiento, etc.)
- La no demanda: Aquellos que simplemente no desean viajar.

Por su parte Boullon¹², señala que la demanda se puede medir contabilizando el total de turistas que concurren a una región, país, zona, centro turístico o atractivo y a los ingresos que generan.

⁸ Sancho, A. & Duhalis, D. (1998). Introducción al turismo (1st ed.). Madrid: Organización Mundial del Turismo.

⁹ Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y de la Pequeña y Mediana Empresa – (1993-1996)

¹⁰ Mathieson, A. & Wall, G. (1982). Tourism (1st ed.). London: Longman.

¹¹ Cooper, C. & Shepherd, R. (1998). Tourism (1st ed.). Harlow, England: Longman.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

El rendimiento de cualquier actividad económica se mide cuantificando las ventas de cada uno de los productos o servicios que se brindan, sobre el total de la producción, teniendo en cuenta esto, entonces más que el número de personas que ingresan a un lugar, interesa conocer la suma total de los consumos que estos visitantes realizan dentro del espacio turístico.

Boullon clasifica a la demanda en los siguientes grupos:

- La demanda Real: Cantidad de turistas que hay en un momento dado, en un lugar específico, y la suma de bienes y servicios solicitados efectivamente por los consumidores en ese lugar durante el tiempo de su estadía.
- El turista real – consumidor potencial: se refiere a los gastos adicionales que puede realizar la demanda real durante su estadía, en el consumo de bienes y servicios que no fueron pagados antes de salir de viaje. Debe tomarse en cuenta para diseñar las campañas de publicidad, para motivarlos a que visiten el mayor número posible de lugares y aumenten el gasto en cosas que desconocían antes de viajar a ese sitio.
- La demanda histórica: registro estadístico de las demandas reales ocurridas en el pasado, y el análisis de sus variaciones y tendencias para deducir el ritmo de su evolución.
- La demanda futura: resultado del cálculo que se realiza tomando la demanda histórica de un lugar y proyectándolo mediante la aplicación de fórmulas matemáticas para poder medir el posible crecimiento, estancamiento o decremento durante un periodo de tiempo determinado a partir del presente.
- La demanda potencial: la que podría obtenerse desde una plaza de mercado emisor no conquistada, hacia otra plaza de mercado receptor, también los incrementos adicionales que podrían conseguirse de la demanda futura.

¹² Boullon, R. (2001). Planificación del Espacio Turístico (2nd ed.). México: Trillas.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Existen factores relativos a las unidades demandantes, los factores económicos ejercen una influencia clara en la demanda, pero hay un conjunto de variables que según los estudios realizados por Sancho y Perez¹³ ejercen sobre la demanda mayores efectos que los puramente económicos. Se trata de los factores de motivación, sociológicos, psicológicos, formas y estilos de vida, tiempo de ocio, nivel cultural, costumbres estacionales, creencias ideológicas y religiosas y factores demográficos poblacionales.

Los turistas, no siempre eligen los mismos destinos, ni siempre la misma compañía, cuando estas personas viajan es por algo, ese algo implica la existencia de alguna causa o motivo que lo lleva a tomar la decisión. En el caso de San Martín de los Andes, el principal motivo de viaje en la temporada invernal es la nieve, el poder realizar actividades exclusivas de esta temporada como el esquí o el snowboard. En cambio, en la temporada estival, las motivaciones principales son las de descanso, el contacto con la naturaleza y las playas frente al lago.

Todas estas decisiones que el turista tome, dependerán de sus actitudes, de su personalidad, de sus percepciones, y de sus experiencias previas. La motivación para viajar es el estímulo inicial que pone en marcha todo el proceso decisorio posterior. Según Maslow¹⁴ estas motivaciones vienen determinadas por una serie de necesidades que son escaladas jerárquicamente según un orden de preferencias para ser satisfechas.

- Necesidades fisiológicas (hambre, frío y sed)
- Seguridad: estar libre del miedo y de la ansiedad
- Amor, afecto
- Estima: por uno mismo y por los demás
- Autorrealización, sentirse completo

¹³ Sancho A. y Perez, J.M. (1995) “Tourism demand in Spain: A panel data Analysis. Tourism and Travel Econometric, XLV International Conference of Applied Econometrics, Suiza.

¹⁴ Maslow, A. & Frager, R. (1987). Motivation and personality (1st ed.). New York: Harper and Row.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	



Según esta teoría, cuando las necesidades más básicas como las fisiológicas son satisfechas, dejan de tener importancia y se piensa en la satisfacción del siguiente escalón en jerarquía.

Otra teoría basada en las motivaciones turísticas es la de Stanley C. Plog (1974)¹⁵, la cual distingue entre turistas alocéntricos, psicocéntricos y midcentricos.

- Turistas alocéntricos: se los denomina extremos impulsores, son extrovertidos, seguros de sí mismos, y buscan siempre experiencias nuevas. Valoran la libertad y la independencia.
- Turistas psicocéntricos: se aquellos de extremo conformista, introvertidos, con muy poca confianza en sí mismos. Buscan descanso y recreo en grupo. Se trasladan hacia zonas seguras, con seguridad y todos los servicios necesarios a su alcance.
- Turistas midcentricos: se encuentra en el medio de las dos anteriores, es donde se encuentran la mayoría de los turistas.

¹⁵ Sancho, A. & Duhalis, D. (1998). Introducción al turismo (1st ed.). Madrid: Organización Mundial del Turismo.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Otro de los factores relativos a la demanda son las Costumbres Estacionales:

Factores como las fiestas, vacaciones escolares, o el clima son condiciones favorables para que los individuos decidan demandar turismo. Los mercados turísticos se van adaptando a esta estacionalidad del destino turístico, ofreciendo condiciones distintas para cada temporada, distinguiendo entre temporada alta, media y baja.

En San Martín de los Andes se puede apreciar una marcada estacionalidad, basada en las temporadas de verano e invierno, dependiendo del clima como principal causa de que las temporadas se prolonguen lo suficiente como para amortiguar los costes del turismo durante todo el año.

Estacionalidad:

Según un artículo publicado por la Revista de Estudios Regionales Española¹⁶, “La estacionalidad es el desequilibrio temporal que está provocado, principalmente, por una mayor concentración de los flujos turísticos en ciertos periodos del año, en el que pueden estar implicados tanto factores de demanda como de oferta.”

La estacionalidad en el turismo, representa una característica que siempre debe ser monitoreada y controlada en nuestro país, según el estimador mensual de la actividad económica (EMAE), elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), la agricultura, la pesca, los servicios de salud, las comunicaciones, el comercio, el transporte y la industria manufacturera la demanda presenta fluctuaciones estacionales.

Desde el punto de vista económico, existen dos periodos diferentes de demanda:

¹⁶López Bonilla, J. (2016). La concentración estacional en las regiones españolas desde una perspectiva de la oferta turística. Revista De Estudios Regionales, (77), 77-104. Recuperado de: <http://www.revistaestudiosregionales.com/documentos/articulos/pdf850.pdf>

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

- El periodo pico: es el de más alto consumo, como es el caso de los meses de julio y agosto con el centro de esquí del Cerro Chapelco y los meses de enero, febrero y marzo con las playas del Lago Lacar.
- El periodo valle: etapa de menor demanda de un producto o servicio. Como es el caso de los meses de abril, mayo; septiembre, octubre y noviembre, en los cuales San Martín de los Andes presenta estacionalidad.

Cada uno de estos periodos se repite de un año a otro, en la misma época del año; mientras que en algunos casos la frecuencia es trimestral, en otros puede ser mensual, semanal, o incluso diaria.

Las causas que originan la estacionalidad se suelen agrupar en dos grandes categorías:

- Factores naturales: Dentro de estos, el clima es el principal causante de fluctuaciones en la demanda para determinados tipos de turismo. Dependiendo del tipo de actividad turística que se realiza en el destino el clima juega un papel fundamental para que la misma se pueda desarrollar, generando la estacionalidad en la demanda del destino. Esto suele pasar en destinos como el de San Martín de los Andes que tiene actividades que son características de la época invernal en los centros de Esquí. También se pueden ver estas fluctuaciones en zonas con climas extremos en los cuales las fuertes lluvias o los fuertes vientos impiden la llegada del turismo por un periodo determinado.

El cambio climático que tiene hoy en día el sector Turístico en todo el mundo es otra de las preocupaciones importantes en los diferentes destinos. El calentamiento global está afectando al turismo de manera directa. Pocas actividades económicas son tan dependientes del clima como lo es el turismo. El Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) confirmó que el calentamiento global es un hecho inequívoco, probablemente causado por las actividades humanas que emiten gases de efecto invernadero y que de a poco está

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

dando lugar a que la temperatura de la tierra suba entre 1,8° y 4° C para finales de este siglo.¹⁷

Otro factor generador de estacionalidad es el de la naturaleza y el medio ambiente natural. Lugares como los de avistaje de ballenas, en el sur del país, tienen estacionalidad dependiendo de que la ballena franca austral arribe o no para el apareamiento de los mismos. Otra de las actividades que presenta estacionalidad es la de la pesca, la altura de los ríos condiciona la explotación generando temporadas altas y bajas de pesca. En San Martín de los Andes se realiza la pesca deportiva, la cual tiene una temporada marcada que va desde noviembre a marzo/abril, en los cuales se pueden apreciar especies como la Trucha de lago, la Trucha Arco Iris, o el Salar Sebago Salmon.

- Factores institucionales: dentro de estos factores se encuentran el período de descanso de las personas, realización de eventos sociales, culturales, religiosos y de negocios.

Los periodos de descanso se ven condicionados por las actividades de las personas, las vacaciones escolares y laborales limitan al individuo a poder viajar en cualquier época del año. Este es uno de los motivos por los cuales el pico de la temporada invernal en San Martín de los Andes se ve reflejado por las vacaciones de invierno escolares. Muchas familias eligen el destino para descansar y realizar actividades en el Cerro Chapelco.

Otros factores institucionales son los eventos o actividades que se programan una vez por año en el destino que también provoca la estacionalidad. Por ejemplo, en San Martín de los Andes en el mes de agosto se realiza todos los años el Tetratlon de SMA, que atrae a miles de deportistas nacionales e internacionales que van al destino a competir.

¹⁷ Turismo y cambio climático: Hacer frente a los retos comunes. (2007). Madrid. Recuperado de: <http://sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/docuconfrontings.pdf>

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Además de constituir un importante desafío económico en términos de rentabilidad para las empresas turísticas y de generación de riqueza para los destinos, la estacionalidad tiene también considerables consecuencias ambientales y socioculturales, como la congestión, la utilización de los recursos naturales, el empleo estacional o la presión social.

Dada la repercusión y la complejidad de la estacionalidad en el turismo, es fundamental garantizar que los sectores público y privado pongan en marcha programas innovadores que incrementen las visitas durante los meses de temporada baja y fomenten la demanda durante todo el año.¹⁸ Hay hoteles en San Martín de los Andes que para enfrentar la estacionalidad ofrecen descuentos considerables durante los meses de periodo valle.

Puede plantearse la estacionalidad desde un punto de vista económico para el desarrollo de un proyecto turístico. Hernández, establece que “la estacionalidad es fundamental por los efectos que produce en el manejo financiero de las empresas turísticas y en particular en la hotelería, así como para su diseño y dimensionamiento”¹⁹. Esto quiere decir que si la estacionalidad es muy marcada provocara inconvenientes económicos que afectará a cualquier proyecto.

Oferta Turística:

Según la OMT, la oferta turística es el “conjunto de productos y servicios turísticos puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”²⁰

Según Boullon, “se entiende por oferta a la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un periodo dado”²¹

¹⁸ Organización Mundial de Turismo,. (2015). Debate temático: «La innovación en el turismo: nuevas formas de superar la estacionalidad». (pp. CE/100/13). Rovinj (Croacia): OMT. Retrieved from http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/ce100_13_thematic_discussion_sp.pdf

¹⁹ Hernández Díaz, E. (1996). *Proyectos turísticos* (1st ed.). México: Trillas.

²⁰ Sancho, A. & Duhalis, D. (1998). *Introducción al turismo* (1st ed.). Madrid: Organización Mundial del Turismo.

²¹ Boullon, R. (2001). *Planificación del Espacio Turístico* (2nd ed.). México: Trillas.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Si el producto que se está ofertando se trata de mercancía lo que se produce y no se vende se puede acumular, en cambio en el caso de los servicios es distinto, ya que su oferta se renueva y si no se vende, se pierde.

Para que un servicio turístico se convierta en oferta turística es imprescindible que el consumidor potencial conozca su existencia. El turista real consumidor potencial es quien, localmente, establece el tiempo que cada producto puede entrar al mercado porque después que se fue, el que lo suplante ya integra otro mercado que debe ser informado y conquistado en el corto tiempo que permanecerá en el lugar visitado.²²

La Planta Turística y los Atractivos turísticos

Según Boullon, “La planta turística es aquella en la cual los servicios son vendidos y elaborados a los turistas”²³, y se encuentra integrado por dos elementos:

- El Equipamiento: Aquellos establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos.

²² Boullon, R. (2001). Planificación del Espacio Turístico (2nd ed.). México: Trillas.

²³ Boullon, R. (2001). Planificación del Espacio Turístico (2nd ed.). México: Trillas.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Elementos del equipamiento:

Categoría	Tipo
Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Hoteles • Moteles • Hosterías y Posadas • Pensiones • Apart hoteles • Condominios • Casas • Cabañas • Albergues • Trailers • Campings • Camas en casas de Familia
Alimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurantes • Cafeterías • Quioscos • Comedores típicos
Esparcimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Night Clubs • Discotecas • Bares • Casinos y otros juegos de azar • Cines y teatros • Otros espectáculos públicos • Clubes deportivos • Parques temáticos
Otros servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Agencias de viajes • Información

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

- Guías
- Comercio
- Cambios de moneda
- Dotación para congresos y convenciones
- Transportes turísticos
- Primeros Auxilios
- Guarderías
- Estacionamientos

Las Instalaciones: Aquellas construcciones especiales cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas.

Categoría	Tipo
De agua y playa	<ul style="list-style-type: none"> • Marinas • Espigones • Muelles • Palapas, quinchos o ramadas • Carpas o tiendas • Sombrillas • Reposeras • Observación Submarina
De montaña	<ul style="list-style-type: none"> • Miradores • Circuitos de senderos • Refugios • Funiculares • Teleféricos • Ski lift • Poma lift

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Piscinas • Vestuarios • Juegos Infantiles • Golf • Tenis • Otros deportes • Pasarelas, puentes
-----------	--

La planta turística requiere de los atractivos para su correcto funcionamiento. Estos atractivos se caracterizan por ser inamovibles, es decir, no pueden transportarse, lo que obliga a que toda la planta turística se desarrolle alrededor de los atractivos.

Clasificación de los Atractivos Turísticos:

Categoría	Tipo
Sitios Naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Montañas • Planicies • Costas • Lagos, Lagunas y esteros • Ríos y arroyos • Caídas de Agua • Grutas y Cavernas • Lugares de observación de flora y fauna • Lugares de caza y pesca • Caminos pintorescos • Termas • Parques Nacionales y reservas de flora y fauna

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Museos y manifestaciones culturales históricas	<ul style="list-style-type: none"> • Museos • Obras de arte y técnica • Lugares históricos • Ruinas y sitios arqueológicos
Folklore	<ul style="list-style-type: none"> • Manifestaciones religiosas y creencias populares • Ferias y mercados • Música y danzas • Artesanías y artes populares • Comidas y bebidas típicas • Grupos étnicos • Arquitectura popular y espontánea
Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas	<ul style="list-style-type: none"> • Explotaciones mineras • Explotaciones agropecuarias • Explotaciones industriales • Obras de arte y técnica • Centros científicos y técnicos
Acontecimientos programados	<ul style="list-style-type: none"> • Artísticos • Deportivos • Ferias y exposiciones • Concursos • Fiestas religiosas y profanas • Carnavales • Otros

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Estos atractivos turísticos pueden clasificarse, según el “Método para el inventario del Patrimonio Turístico” creado por la CICATUR²⁴ en diferentes categorías valorados por jerarquías:

- Jerarquía 3: Atractivo excepcional y de gran significado para el mercado turístico internacional, capaz por si solo de motivar una importante corriente de visitantes. (actual o potencial)
- Jerarquía 2: Atractivo con rasgos excepcionales en un área específica, capaz de motivar una corriente (actual o potencial) de visitantes del mercado interno o externo, ya sea por si solo o en conjunto con otros atractivos contiguos.
- Jerarquía 1: Atractivo con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de larga distancia, ya sea del mercado interno o externo que hubiesen llegado al área específica por otras motivaciones turísticas, o de motivar corrientes turísticas locales (actuales o potenciales)
- Jerarquía 0: Atractivos sin méritos suficientes para considerarlos al nivel de las jerarquías anteriores, pero que igualmente forman parte del patrimonio turístico como elementos que pueden completar a otros de mayor jerarquía en el desarrollo y funcionamiento de cualquiera de las unidades que integran el espacio turístico.

Para Cárdenas, “La jerarquización del atractivo determina la calidad del mismo y el tipo de mercado que puede atraer”.²⁵

²⁴ Universidad Nacional de Mar del Plata, (2014). El revelamiento turístico: de CICATUR a la planificación participativa. CICATUR.

²⁵ Cárdenas Tabares, F. (1991). Proyectos turísticos (1st ed.). México: Trillas.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Infraestructura:

En la economía moderna se entiende por infraestructura a la “dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas”²⁶

La infraestructura puede formar una red o un sistema y dependiendo de su localización puede ser externa o interna. Una de las funciones principales de la infraestructura de red es vincular entre sí a los asentamientos humanos y resolver las necesidades internas de los mismos con el fin de permitir la circulación de personas, mercaderías, fluidos, energía y noticias.

En San Martín de los Andes, la Ruta Nacional 40 forma una parte fundamental de la Infraestructura de la ciudad ya que comunica el destino con los principales puntos del país.

Por otro lado, la infraestructura de sistema es la correspondiente a la salud, la educación y la vivienda, la ubicación de cada elemento no es casual, es parte de un sistema que establece relaciones funcionales entre todos los elementos que lo componen y servicios que brindan a la comunidad.

Clasificación de la infraestructura:

Categorías	Tipos	Subtipos
Transporte	Terrestre	<ul style="list-style-type: none"> • Red de Carreteras • Servicios para el automotor • Servicios para el turista • Señalización • Servicios de transporte • Terminal Autobuses • Red ferroviaria • Terminales ferroviarias

²⁶ Boullon Roberto C. - Planificación del Espacio Turístico – Segunda reimpresión, Enero 2001, México

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

		<ul style="list-style-type: none"> • Red de calles
	Aéreo	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Aéreos • Terminales
	Acuático	<ul style="list-style-type: none"> • Marítimo • Servicio de transporte • Terminales fluvial y lacustre
Comunicaciones	Postales	
	Telegráficas	
	Telex	
	Telefónicas	
Sanidad	Red de Agua	
	Red de desagües	<ul style="list-style-type: none"> • Aguas negras • Pluvial
	Recolección de basura	
	Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Primeros Auxilios • Hospitalización
Energía	Red eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> • Alumbrado público • Servicios domiciliarios
	Combustible	<ul style="list-style-type: none"> • Gasolina • Gas

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Superestructura

Para que el sistema turístico funcione adecuadamente requiere de un subsistema superior que regule todo el sistema. “Comprende todos los organismos especializados, tanto públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema, así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples servicios que componen el sistema turístico.

Turismo Sustentable

En la década de los 70, los organismos internacionales y particularmente Naciones Unidas empiezan a expresar formalmente, mediante documentos y compromisos, la necesidad de conciliar el desarrollo económico y social con la protección del medio ambiente.

Según la OMT, el turismo sustentable es “Aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.²⁷

El desarrollo sostenible se puede definir como “La satisfacción de las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades”.²⁸

El desarrollo es un conjunto de características del sistema que se relacionan entre sí. Estas características cualitativas o cuantitativas no siempre son acompañadas de un crecimiento o aumento en magnitud, sobre todo cuando este crecimiento implique el desequilibrio y, por lo tanto, la inviabilidad del sistema. Por esto no hay que confundir

²⁷ Definición | Sustainable Development of Tourism. (2016). Sdt.unwto.org. Recuperado de: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

²⁸ Presidente de la Asamblea General de las Naciones Unidas. (2016). Un.org. Recuperado de: <http://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

desarrollo con crecimiento. Un sistema puede tener limitaciones internas y externas, puede estar en fase de estabilización, pero estas no son causas que necesariamente impidan su desarrollo. Es importante clarificar esta diferencia, ya que, en ocasiones, el término desarrollo se ha asimilado al de crecimiento y hay que pensar que no siempre “mas” es “lo mejor”. Por ejemplo, si el aumento indiscriminado en la afluencia de turistas en una zona en un periodo determinado, da como resultado las aglomeraciones, la masificación y el deterioro rápido de esa zona, esto es un incremento momentáneo, pero no perdurarán, porque cada vez hay más gente a la que no le gusta ese tipo de turismo. Esto puede llegar a suceder con San Martín de los Andes si no se logra distribuir más el turismo durante todo el año y no solo en los periodos picas de Inverno y verano.

Producto Turístico

Conformado por los mismos bienes y servicios que componen la oferta turística. Por lo general el producto turístico es un bien abstracto, ya que, en el momento de comprar el viaje, el futuro turista no puede ver por adelantado lo que compra.

La creación del producto turístico data del año 1841, cuando el británico Thomas Cook organizó el primer viaje chárter en tren para una liga antialcohólica, en el que cada viajero abono una cantidad única por el desplazamiento y la comida. Había nacido la industria del turismo y con ella el primer producto turístico de la historia, que daría lugar al extraordinario desarrollo que hoy conocemos en el sector.

Según Cárdenas²⁹, “La parte más importante del producto turístico está constituida por los atractivos turísticos que deben ser de calidad para que tengan incidencia en la productividad (...) la motivación principal del turista es realizar otras actividades que le sirvan de recreación para olvidar las preocupaciones y problemas que implica la vida en las ciudades. Para el visitante, el producto turístico no es sino aquel que le permite pasear, visitar los atractivos o practicar deportes”

²⁹ Cárdenas Tabares, F. (1991). *Proyectos turísticos* (1st ed.). México: Trillas.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

San Martín de los Andes cuenta con dos productos turísticos bien diferenciados. El de nieve que se concentra en los meses de junio y julio en el Cerro Chapelco y el de Playa en los meses de enero, febrero y marzo.

Corredores Turísticos

Cárdenas³⁰, define lo que son los corredores turísticos, y los divide según su función:

“Los corredores turísticos son las vías de conexión entre las zonas, los complejos, los centros, los conjuntos, los atractivos turísticos, los puertos de entrada del turismo receptivo y las plazas emisoras del turismo interno; que funcionan como el elemento estructurador del espacio turístico. Según su función pueden ser corredores turísticos de traslado y de estadía”.

- Corredores Turísticos de traslado: Están constituidos por la red de carreteras y caminos de un país a través de los cuales se desplazan los flujos turísticos para cumplir con sus itinerarios. En el caso de San Martín de los Andes, el corredor turístico de traslado más importante es el de la Ruta Nacional 40 que une ciudades como Villa La Angostura, Villa Traful y Bariloche.
- Corredores Turísticos de estadía: desempeñan una función que combina un centro con un corredor turístico. Son superficies alargadas, por lo general, paralelas a las costas de mares, ríos o lagos que tienen un ancho que en sus partes más desarrolladas no supera los cinco kilómetros. Un ejemplo de los corredores turísticos de estadía es el de Huella Andina, que une tres provincias patagónicas (Neuquén, Río Negro y Chubut) y cinco Parques Nacionales: Lanín, Nahuel Huapi, Los Arrayanes, Lago Puelo y Los Alerces. El objetivo principal de Huella Andina es poner en valor los recursos naturales y culturales de las comunidades que integran la

³⁰ Cardenas Tabares, F. (1991). *Proyectos turísticos* (1st ed.). Mexico: Trillas.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

región andina del norte de la Patagonia, fomentando su desarrollo a través de la promoción del senderismo bajo los principios del turismo sustentable.³¹

Impactos Medioambientales

Los impactos que la actividad turística tiene sobre el entorno en el que se desarrolla y asienta son muy diversos.

“La actividad turística tiene impactos considerables sobre el medio ambiente, en particular sobre el medio atmosférico, acuático, terrestre, biótico y antrópico. En algunos destinos saturados de visitantes surgen graves problemas con el tratamiento de residuos (...), y la depuración de aguas residuales, puesto que las inversiones requeridas son elevadas y las autoridades locales no disponen de suficientes recursos para llevar a cabo” (Fullana y Ayuso; 2002; p. 25)³²

Según la OMT³³, estos impactos pueden ser negativos o positivos. Los negativos pueden ser de contaminación arquitectónica, por ejemplo, en la construcción de un Resort en una zona específica que distorsione el paisaje del destino, además de provocar segregación de residentes, especialmente en los países menos desarrollados lo que provoca una marcada diferencia de clases. El tratamiento de residuos es otro de los problemas que presentan los resorts ya que las autoridades pueden no disponer de suficientes recursos para el tratamiento de los mismos. En el caso de San Martín de los Andes, hay solo un Resort creado en la zona del Cerro Chapelco y no genera gran impacto, pero la creación de más de estos puede llevar a generar un impacto negativo.

Otro impacto que se identifica con el destino del presente trabajo es el de la erosión de la zona. En zonas montañosas como es el caso de San Martín de los Andes, la proliferación de actividades deportivas utilizando mountain bikes, vehículos todo terreno,

³¹ Andes, M. (2016). Huella Andina - San Martín de los Andes. [sanmartindelosandes.gov.ar](http://www.sanmartindelosandes.gov.ar). Recuperado de: http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo/items_de_interes/huella_andina

³² Ayuso Siart, S. & Sullana, P. (2000). Sustainable tourism (1st ed.). Rubes Editorial.

³³ Sancho, A. & Duhalis, D. (1998). Introducción al turismo (1st ed.). Madrid: Organización Mundial del Turismo.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

etc., perturban la tranquilidad del entorno, afectando el hábitat natural, la flora y la fauna, ocasionando graves problemas de erosión.

Entre los impactos positivos, se destacan la creación de Parques Nacionales que tiene como finalidad proteger la flora y fauna autóctona junto con el paisaje. Además, ayuda a proteger especies en peligro de extinción o proteger la restauración y preservación de edificios y lugares históricos. San Martín de los Andes es la sede administrativa del Parque Nacional Lanín. Con la creación de este parque el turismo en la ciudad comenzó a ser la principal fuente de ingreso de sus habitantes.

F.O.D.A.

La sigla F.O.D.A., se refiere a las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una organización, producto, individuo o destino. Permite conformar un cuadro de situación actual del objeto de estudio, permitiendo de esta manera generar un diagnóstico, en este caso del destino, y formular estrategias y políticas para mejorar la situación.

- **FORTALEZAS:** capacidades especiales con las que cuenta el destino, que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia.
- **OPORTUNIDADES:** Aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables que permiten obtener ventajas competitivas.
- **DEBILIDADES:** Aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.
- **AMENAZAS:** Situaciones que provienen de entorno y que pueden llegar a atentar contra el destino.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

PARTE III

MARCO REFERENCIAL

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Marco Referencial

San Martín de los Andes, Neuquén, Argentina

La ciudad se encuentra al sur de la provincia del Neuquén, a 430 kilómetros de la capital provincial y a 1575km de la Capital Federal y cuenta con 30.000 habitantes.³⁴



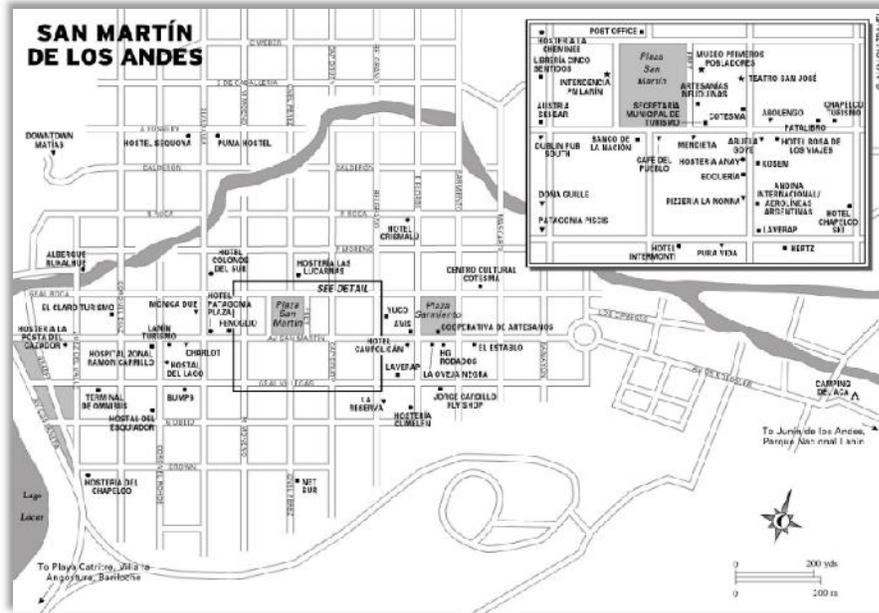
Ubicada sobre la costa del lago Lácar, a 640 metros sobre el nivel del mar, es la puerta de acceso del Corredor de los Lagos, un excepcional circuito integrado por volcanes, espejos de agua, arroyos, ríos y bosques.

Se asienta en los Andes Patagónicos Húmedos, con sus montañas cubiertas de bosques nativos de Nothofagus (falsas hayas) como roble pellín, coihue, lenga, raulí y ñire, y coníferas como ciprés y araucarias. Esta gran biodiversidad de flora y fauna se encuentra protegida por el Parque Nacional Lanín.

³⁴ Andes, M. (2016). Nuestra historia - San Martín de los Andes. Sanmartindelosandes.gov.ar. Recuperado de: http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo/ciudad/nuestra_historia



La conservación del entorno natural, sumado a la cuidada imagen de aldea de montaña de la ciudad, conforma una región de alta calidad ambiental.



Su ejido municipal de 14.000 hectáreas es sede de la intendencia del Parque Nacional Lanín, una de las áreas protegidas más importantes de la Argentina.

Cuenta con una población estable de 30.000 habitantes y un entorno natural privilegiado que permite el desarrollo de actividades de naturaleza (pesca y caza deportiva, montañismo, camping, andinismo, rafting, agroturismo, entre muchas otras)

Accesos:

Una completa red vial permite acceder a la región desde todos los puntos del país.

- Por vía aérea, se accede a través del aeropuerto Chapelco, Aviador Carlos Campos, distante a 22 km del casco urbano. Durante todo el año hay vuelos diarios, y durante la temporada invernal y estival se amplían las frecuencias.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

- Por Ómnibus, la terminal se encuentra ubicada frente al Lago Icar. En auto, ya sea particular o alquilado, existe una amplia red de rutas que conectan con la ciudad de San Martín de los Andes con el resto del país, Chile y con las ciudades de Junín de los Andes, Villa la Angostura y Bariloche.

Accesos Nacionales a San Martín de los Andes

Desde	Vías de Acceso	Distancia
Capital Federal por Santa Rosa	RN 5 hasta Santa Rosa. RN 35 hasta cruce RN 152 - RN 152 hasta Gral. Roca - RN 22 hasta Zapala (pasando por Neuquén) - RN 40 hasta cruce RN 234 - RN 234	1591 Km
Capital Federal por Bahía Blanca	RN 3 hasta cruce RN 22 (Bahía Blanca) - RN 22 hasta desvío RN 237 (pasando por Neuquén) - RN 237 hasta RN 40 (pasando por el Chocón y Piedra del Águila) - RN 40 hasta RN 234 (Collón Cura) - RN 234	1639 Km

Lugares cercanos

Desde	Distancia
San Miguel de Tucumán	2072 Km
Posadas (Misiones)	2737 Km
Rosario (Santa Fe)	1555 Km
Córdoba	1538 Km
Santa Rosa (La Pampa)	954 km
Mendoza por Neuquén Cap.	1218 km

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Mendoza	1152 Km
por Malargüe	
Mar del Plata	1416 Km
Bahía Blanca	1416 Km
El Calafate	1608 Km
Comodoro Rivadavia	1035 Km
Rawson	1080 Km
Las Grutas	850 Km
Esquel	439 Km
El Bolsón	280 Km

Accesos desde Chile a San Martín de los Andes

Por	Vías de Acceso	Distancia
Paso Tromen o Mamuil Malal	Ruta Nac. 234 y ruta Prov. 60.- Altura máxima: 1250 m.s.n.m. Destinos cercanos: Pucón, Villarrica, Temuco, Valdivia. Ver información migratoria	100 Km
Paso Hua Hum	Ruta Provincial 48 Altura: 600 m.s.n.m. Destinos cercanos: Panguipulli (uso de transbordador), Valdivia, Osorno. - Ver información migratoria	48 Km
Paso Cardenal Samoré (ex Puyehue)	Ruta Nac. 234 y ruta Nac. 231 Destinos cercanos: Osorno, Frutillar. Pto. Varas, Pto. Mont, Isla Chiloé. - Ver información migratoria	130 Km



Distancias hacia las ciudades de Chile más cercanas

Pucón	182 km
Osorno	666 km
Puerto Varas	326 km
Puerto Montt	344 km
Temuco (por Mamuil Malal)	284 km
Valdivia	399 km
Villarrica	207 km

Clima:

Invierno

Suele ser de días fríos con precipitaciones de nieve en las montañas de los alrededores, las cuales no afectan en la mayoría de los días al tránsito vehicular en la localidad. Las temperaturas durante el día oscilan entre 1° y 10° C. En el Cerro Chapelco, por ubicación y altura, obviamente las temperaturas, pueden llegar y pasar la barrera de los 0°.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Primavera

Los días comienzan a alargarse y poco a poco las temperaturas se vuelven más agradables, aunque continúan los días frescos con noches frías. Hacia fines de la temporada los registros entre la mínima y la máxima pueden ir de los 7° a los 20° C durante el día.

Verano

La estación ideal para disfrutar plenamente de las actividades al aire libre. Los días son cálidos, muy soleados y con noches frescas. La temperatura oscila durante el día entre los 9° y 27° C, permitiendo que tanto los residentes como los visitantes, puedan pescar, bañarse en los lagos o simplemente disfrutar de las muchas playas de la región. La luz, puede llegar hasta las 22hs, de modo que los días son realmente aprovechables.

Otoño

En esta temporada se presenta la mayor cantidad de lluvias, en general de poca intensidad pero que pueden durar varios días. La temperatura durante el día oscila entre los 4° y 13° C. Los días son frescos-templados con noches frías. A nivel natural, es posiblemente una de las estaciones más lindas del año.

Lluvias

El periodo de lluvias oscila de marzo a diciembre, con estación seca en verano. La precipitación ronda los 1.500 mm anuales. El gradiente va desde el oeste con 4.000 mm anuales, hacia el este, con unos 600 mm en la estepa. Esto se debe a que las lluvias descargan en la cordillera. La precipitación es como lluvia en otoño y primavera, y puede ser como nieve en el invierno, dependiendo de la altura y por supuesto de la temperatura.

Estación	máxima	mínima
Invierno	1° c	10° c
Primavera	7° c	20° c
Verano	9° c	27° c
Otoño	4° c	13° c

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Historia:

Con poco más de un siglo de vida, la ciudad muestra un pujante crecimiento turístico. Fundada el 4 de febrero de 1898 con el fin de asegurar la soberanía nacional en la región. La pequeña aldea aislada en la Patagonia basó su economía de los primeros años en la explotación forestal para luego, a partir de la década del ´70, comenzar a desarrollarse como centro turístico nacional.

El valle donde hoy se emplaza la ciudad fue habitado durante cientos de años por distintas comunidades indígenas como pehuenches, mapuches y otras migratorias ocasionales. Los pueblos originarios llevaban una economía de autoabastecimiento; eran cazadores recolectores, y tenían una organización social muy desarrollada, con un lenguaje propio sumamente rico en vocablos y una religiosidad bien conceptuada.

En 1883 llegan por primera vez tropas del Ejército Argentino a lo que hoy conocemos con el nombre de Vega Maipú. No existieron enfrentamientos con las comunidades que habitaban el valle, sino que se firmaron ciertos acuerdos de paz. En 1898 el General Rudecindo Roca, responsable máximo de la Fuerza, decide reocupar el fuerte Maipú (que estaba desocupado) y fundar un pueblo a orillas del Lago Lácar, con el fin de sentar soberanía sobre la región. Es así como el 4 de febrero de 1898 el Coronel Celestino Pérez, acatando las órdenes de éste, funda San Martín de los Andes, la última ciudad patagónica enmarcada en la campaña al desierto. Nacida como un destacamento militar, los primeros civiles fueron prestadores de servicios del Ejército; inmigrantes sirios libaneses establecieron los primeros comercios locales. El entorno boscoso permitió a colonos holandeses desarrollar grandes aserraderos, mientras que, en el valle de la Vega, la agricultura y la ganadería eran desarrolladas por suizos, franceses, italianos, alemanes y otros europeos. La mayoría de los pioneros llegó a la zona vía Chile, debido a las malas condiciones de comunicación que existían con el resto de Argentina. También por ésta razón se veían obligados a autoabastecerse, cultivar la huerta, árboles frutales y criar animales. Los densos bosques generaron la materia prima para la industria maderera, principal actividad económica de la región. Existían sobre la cuenca del Lago Lácar más de 30 aserraderos, que trasladaban a la

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

ciudad sus productos en enormes barcazas que atracaban en la playa ubicada en el sector Costanera.

En 1937 se crea el Parque Nacional Lanín, con el fin de preservar las especies autóctonas asegurando así el aprovechamiento del recurso a futuras generaciones. Es así como se restringe casi por completo la industria maderera. Se plantea la necesidad de crear una nueva actividad económica. La Administración de Parques Nacionales comienza a promover el Turismo en la región. Se dota a la zona de los servicios necesarios para recibir al turista. Se levantan hospitales, se abren caminos, se fundan escuelas, se incentiva la construcción de alojamientos, y se promociona el turismo de verano, con los atractivos naturales como primera motivación.

Atractivos principales:

Entre sus atractivos urbanos se encuentran:

Centro Cívico: es el núcleo histórico de la ciudad, a partir de ella se delinea la distribución de las calles, solares, manzanas y quintas cuando se fundó la ciudad. Con el monumento del Gral. San Martín en el centro y rodeado de diferentes especies de árboles, entre ellas las araucarias. Es el lugar de encuentro en el cual se realizan los actos cívicos y las diferentes festividades como el Trabun (encuentro en Mapuche) que anualmente, durante el mes de diciembre congrega a músicos de Argentina y Chile. A su alrededor se ven durante todo el año la feria de artesanos y otros locales dedicados a la venta de productos artesanales, como dulces y otras mercaderías.

City Tour Red Bus: Las salidas tienen lugar en la plaza principal, pleno centro cívico de la ciudad. Cuenta con un recorrido de 25km que demanda una hora y media de viaje. Se trata de un vehículo de origen inglés de doble piso, un atractivo en sí mismo y una pieza de colección para el Club de Automóviles Clásicos. El recorrido parte desde el centro de la ciudad para conocer el casco urbano, permitiendo conocer detalles históricos, arquitectónicos, culturales y tradicionales hasta llegar a la costanera del lago Lacar, desde

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

allí sigue su recorrido por el Parque Nacional Lanín, bordeando el lago durante 5 kilómetros hasta el complejo de cabañas Peihuen, regresando finalmente al punto de partida, pero antes de concluir hace su parada en el antiguo Hotel Sol de los Andes, desde donde se disfruta una de las mejores vistas de San Martín de los Andes.

Paseo La Pastera, Museo del Che: En sus “Notas de Viaje”, Ernesto el “Che” Guevara dedicó dos capítulos a la zona cordillerana, uno de los cuales, “San Martín de los Andes” relata su estadía en la ciudad y su relación con los lugareños. En ese entonces le habían permitido alojarse en un lugar al que llamaban “La Pastera”, un galpón donde se acopiaba alimentos para animales. Desde aquel entonces los trabajadores han preservado este lugar en honor al Che y han mantenido el lugar, hoy museo, para contribuir a la reconstrucción de la memoria histórica y popular.

Agroturismo: Se trata del contacto con la naturaleza, los productos cultivados en huertas orgánicas y la posibilidad de disfrutar de un ambiente rural.

Museo Primeros Pobladores: El pequeño edificio de madera, con techo de chapa a dos aguas, se encuentra frente al Centro Cívico, en el trayecto que va desde el Edificio Municipal a las oficinas de la Secretaría de Turismo. Su propia estructura e imagen son, de por sí, una referencia histórica. Construido en el año 1930 para ser utilizado como sede de la primer Comisión de Fomento del incipiente centro urbano fundado en 1898, ya convertido éste en municipio continuó como edificio público hasta el año 1959.

Con la construcción del nuevo edificio municipal en el año 1962, fue trasladado a un depósito comunal, deteriorándose y cayendo en el olvido. Un oportuno rescate del patrimonio arquitectónico local lo revalorizó casi tres décadas después, y reciclado, reparado y ubicado nuevamente en su emplazamiento original volvió a la vida como museo regional.

El museo comprende dos salas con elementos, fotografías y muestras de los primeros años de la ciudad. Por un lado, una sala etnográfica concentra la historia de los pueblos originarios, con una variada colección de elementos de cacharrería, tejidos y platería mapuche. Por el otro, una sala destinada a los primeros pobladores permite

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

comprender el desarrollo de las migraciones sucesivas que dieron forma a la localidad, con fotos, testimonios y elementos que dan una cabal idea de los sueños de los primeros pobladores, sus sacrificios y sus logros en pos del crecimiento turístico de San Martín de los Andes.

El Cerro Chapelco: En el año 1963 la ciudad experimenta un cambio radical. Ese año se instala el primer medio de elevación en el Cerro Chapelco. El esquí era practicado por los pobladores desde la década del 40, pero fue la instalación de una silla doble la que permitió el desarrollo de Chapelco como centro de esquí.

El gobierno de la Provincia se encargó del desarrollo y la promoción de Chapelco como centro de deportes invernales, y su logro máximo fue la instalación de la telecabina en el año 1983, lo que posicionó al complejo como uno de los centros de esquí más modernos de Sudamérica. En la actualidad, constituye uno de los centros de esquí más hermosos y renombrados de Argentina.

Ubicado a 1.980 metros de altura, y con 22 pistas de diversas dificultades tiene vistas panorámicas entre las cuales se destaca la vista del lago Lácar, los bosques de lengas y la presencia del volcán Lanín, todas ellas haciendo de este lugar una opción única para la práctica de deportes invernales como el esquí.

El cerro Chapelco es uno de los centros de esquí más seguros y confiables. Las 140 hectáreas utilizables para esquiar, con pendientes que varían entre los 20 y los 45 grados de inclinación y un desnivel de 730 metros, cuentan con la presencia de patrullas capacitadas que recorren las pistas y poseen puestos fijos en varios puntos del cerro. Ofrece la posibilidad de practicar distintas modalidades de esquí como lo son el alpino, de fondo y de travesía; así como también el snowboard. También se puede disfrutar en el cerro Chapelco de paseos en motos de nieve y en trineos impulsados por perros, o de caminatas por el bosque con raquetas para la nieve.

Parque Nacional Lanín: El Parque Nacional Lanín está ubicado en el sur de la provincia de Neuquén. Posee una superficie de 412.013 hectáreas pertenecientes a la ecorregión de

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Bosques Patagónicos con sectores de Estepa Patagónica y Altos Andes. Se encuentra vinculado con Chile a través de tres pasos internacionales: Hua Hum (a Pihueico-Panguipulli-Lanco), Carirriñe (a Coñaripe-Licán Ray-Villarrica) y Tromen o Mamuil Malal (a Curarrehue-Pucón-Villarrica).

Para guiar los recorridos de esta área protegida, el Parque Nacional ofrece senderos de Interpretación y centros de visitantes:

- Sendero de Interpretación de la Intendencia del Parque (temática: general edilicia, flora, interculturalidad)
- Sendero de Interpretación Cascada Chachín e Isla Santa Teresita (temática: genérica de las funciones del bosque)
- Sendero de Interpretación Cascada el Saltillo (temática: el agua fuente de vida y vegetación circundante)
- Sendero de Interpretación El Escorial, Curruhue y Termas de Lahuenco (temática: adaptación del bosque a la actividad volcánica)
- Sendero de Interpretación El Bosque, en Puerto Canoas (temática: foresta y su importancia)
- Sendero Cuenca Tromen y base del volcán (temática: el bosque y su importancia)

En cuanto a los Centros de Visitantes, se trata de edificios ubicados dentro del parque nacional, generalmente en los accesos al mismo o en cercanías de una seccional de guarda parques.

Corredor Huella Andina: La Huella Andina, es un sendero de 577 kilómetros de extensión que une las provincias de Neuquén, Río Negro y Chubut; en Neuquén va de Villa Pehuenia a Villa La Angostura, pasando por Junín de los Andes, San Martín de los Andes y Villa Traful, y atravesando los Parques Nacionales Lanín, Nahuel Huapi y Arrayanes. Son 23 etapas de un total de 294 kilómetros en la provincia; es decir, más de la mitad de la travesía.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

PARTE IV

ASPECTOS METODOLÓGICOS

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

Tipo de investigación:

El presente trabajo se basa en una investigación de tipo cualitativa/cuantitativa; Descriptiva.

La investigación según Sampieri, "En un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno".³⁵ Por un lado, se encuentra la investigación cuantitativa, la cual usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. En este caso, se utilizarán mediciones estadísticas recolectadas mediante la Secretaría de Turismo de la ciudad de San Martín de los Andes, y datos obtenidos a partir de los instrumentos de recolección como las encuestas hechas a los turistas tanto en la temporada invernal en el mes de julio como la de verano en el mes de febrero. Por otro lado, la investigación cualitativa utiliza la medición de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Según Rut Veytes³⁶ la investigación cualitativa no es extender al universo los conocimientos obtenidos a partir del estudio de la muestra, sino aprehender en toda su riqueza la perspectiva de los actores, busca profundidad y no extensión.

En cuanto a la investigación de tipo descriptiva, también llamadas investigaciones diagnósticas, consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores, en este caso el fenómeno de la estacionalidad en la ciudad de San Martín de los Andes. El objetivo se basa en la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los datos se recogen sobre la base de una hipótesis, se exponen y se resumen de manera cuidadosa para luego analizar sus resultados con el fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan el conocimiento.

³⁵ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación (1st ed.). México: McGraw Hill.

³⁶ Veytes, R. (2004). Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad (1st ed.). Buenos Aires: De las Ciencias.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Universo de estudio:

El universo de estudio en el cual se basa esta investigación es la ciudad de San Martín de los Andes, Neuquén, Argentina.

Instrumentos de recolección de datos:

Los instrumentos de recolección de datos, es decir “cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”³⁷, utilizados para la presente investigación fueron derivados de fuentes primarias y secundarias.

- Fuentes primarias: aquellas que se obtienen directamente de la realidad, ya sea por fichas de observación, encuestas o entrevistas.³⁸
- Fuentes secundarias: aquellas que ya fueron procesadas por otros investigadores, como el caso de los libros, investigaciones anteriores, artículos.³⁹

Los instrumentos que se utilizaron fueron:

- Las encuestas: Según Sampieri⁴⁰, “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” En el presente trabajo se utilizan para el registro de información que puede brindar la demanda. Según Kotler⁴¹ es la estrategia más adecuada para obtener información descriptiva, estas pueden ser estructuradas, o no estructuradas. Las encuestas estructuradas utilizan listas formales de preguntas que se les plantea de la misma manera a todos los encuestados. Las encuestas no estructuradas permiten al entrevistador cuestionar a las personas y guiar la entrevista según sus respuestas. En este caso, se realizaron encuestas estructuradas con la mayoría de preguntas cerradas y una pregunta abierta al final para que el encuestado pueda profundizar su opinión acerca de la ciudad. Como una de las

³⁷ Sabino, C. (1979). El proceso de investigación. 1st ed. Caracas, Venezuela: El Cid Editor.

³⁸ Sabino, C. (1979). El proceso de investigación. 1st ed. Caracas, Venezuela: El Cid Editor.

³⁹ Sabino, C. (1979). El proceso de investigación. 1st ed. Caracas, Venezuela: El Cid Editor.

⁴⁰ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. and Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. 1st ed. México: McGraw Hill.

⁴¹ Kotler, P., Bowen, J. and Makens, J. (2006). Marketing for hospitality and tourism. 1st ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

ventajas principales que tienen las encuestas cabe destacar que se tomo una pequeña muestra de los turistas que arribaron a San Martín de los Andes, tanto en verano como en invierno, de esta forma permite generalizar conceptos a partir de la misma.

- Las entrevistas: Según Tobar⁴² las entrevistas son encuentros en los cuales el entrevistador pretende descubrir lo significativo en la vida de los entrevistados, sus percepciones e interpretaciones, su forma de ver el mundo. Existen tres tipos de entrevistas, las estructuradas, aquellas que implican exponer a cada informante de la muestra los mismos estímulos, formulando exactamente las mismas preguntas a cada informante, las no estructuradas, en las cuales el investigador tiene alguna idea previa de los temas a ser cubiertos, pero hay un mínimo control sobre el orden en el que los temas están planteados y las semi-estructuradas basadas en el uso de una guía, que consiste en un listado escrito de preguntas o temas que necesitan ser planteados durante el encuentro.

Para Kotler, las entrevistas personales son muy flexibles y se usan para unir mucha información. Hoy en día con los avances en las tecnologías y las comunicaciones han ejercido un gran impacto en los métodos de obtención de información. Muchas empresas utilizan la entrevista con ayuda de la computadora. En el presente trabajo, por cuestiones de horarios, se realizaron entrevistas a la Secretaria de Turismo de San Martín de los Andes por correo. En cambio, las entrevistas realizadas a hoteles, fueron personales.

A continuación, se detallan las ventajas y desventajas de estos dos métodos, las encuestas y las entrevistas:⁴³

⁴² Tobar, F. (2013). Como sobrevivir a una tesis de salud. 1st ed. ISALUD.

⁴³ Arnau Gras, J., Anguera Argilaga, M. and Gómez Benito, J. (1990). Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento. 1st ed. Murcia: Universidad.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

Ventajas de la entrevista	Desventajas de la entrevista
<ul style="list-style-type: none"> - Son más efectivas para conseguir la cooperación de la muestra - Se puede probar para respuestas adecuadas - Pueden surgir nuevas preguntas en el momento- 	<ul style="list-style-type: none"> - El entrevistado puede negarse a responder - Algunas muestras (de alto riesgo) pueden ser difíciles de acceder
Ventajas de las encuestas	Desventajas de las encuestas
<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para presentar preguntas que requieren ayudas visuales - Las preguntas pueden utilizar largas categorías de respuesta - Se utilizan baterías de preguntas similares - Anonimato en las respuestas - Altas tasas de cooperación - La oportunidad explicar el estudio y de responder preguntas 	<ul style="list-style-type: none"> - Se necesita un diseño cuidadoso del cuestionario - No son útiles las preguntas abiertas - Los que responden necesitan habilidades de lectura y escritura - No se pueden controlar la calidad de las respuestas

- Fichas de observación: Según Kotler⁴⁴, consiste en la recopilación de datos primarios por medio de la observación de personas, acciones o situaciones importantes, en este caso de la Oferta con la que cuenta San Martín de los Andes. Por lo general este tipo de instrumento ofrece información que las personas no desean informar o son incapaces de proporcionar.

Unidad de Análisis y Variables

Según Toyos y Massafra, "la unidad de análisis es el elemento básico de estudio, (...). Lo que requieren las unidades de análisis es que puedan ser identificables y luego en

⁴⁴ Kotler, P., Bowen, J. and Makens, J. (2006). Marketing for hospitality and tourism. 1st ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

base a la cantidad se decidirá relevarlas todas o una parte, un subconjunto o sea una muestra”.⁴⁵

Las variables se pueden definir como todo aquello que vamos a medir, controlar, y estudiar en una investigación. Para definir estas variables hay que basarse en indicadores, que constituyen el conjunto de actividades o características propias de un concepto. No todos los indicadores tienen el mismo valor, es decir algunos serán más importantes que otros.

Para el presente trabajo se tomarán en cuenta las siguientes unidades de análisis:

- Demanda
- Oferta
- Superestructura

⁴⁵ Toyos, M. and Massafra, M. (2015). Cómo escribir una tesis en turismo. 1st ed. Buenos Aires: Fundación Proturismo - Ediciones Turísticas.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Grupo	Unidad de análisis	Variables	Categorías
Demanda	Perfil del turista	Procedencia	Argentino
			Extranjero
		Sexo	Femenino
			Masculino
	Estacionalidad	Época del año	Verano
			Invierno
			Otoño
			Primavera
		Permanencia en destino	1 día
			2 días
			3 a 5 días
			6 a 10 días
	Medio de transporte	Forma de arribo	10 a 15 días
			Aéreo
			Aéreo + traslado
			Ómnibus
Transporte dentro de SMA		Auto	
		Auto particular	
		A pie	
		Bicicleta	
		Transporte público	

Grupo	Unidad de análisis	Variables	Categorías
Oferta	Alojamiento	Ubicación	Centro
			Cerro Chapelco
			Parque Nacional Lanín
		Categoría	5*
			4*
			3*
			2*
			1*
		Tipo	Hotel
	Apart		
Hostería			

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

	Alimentación	Tipo de comida	Camping
			Cabañas
			Hostel
			Parrilla
			Pizzas
			Mariscos
			Picadas
			Internacional
	Atractivos	Categoría	Cafeterías
			Sitios Naturales
			Museos y manifestaciones culturales históricas
			Folklore
		Tipo	Acontecimientos programados
			Montañas
			Lagos, lagunas y esteros
			Ríos y Arroyos
			Lugares de observación de flora y fauna
			Lugares de caza y pesca
			Caminos pintorescos
			Termas
	Parques Nacionales y reservas de flora y fauna		
	Museos		
	Lugares Históricos		
	Manifestaciones Religiosas y creencias populares		
	Ferías y Mercados		
	Artesanías y artes populares		
	Artísticos		
	Deportivos		

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Grupo	Unidad de análisis	VARIABLES	Categorías
Superestructura	Organizaciones	Públicas	Nombre
			Autoridad
			Contacto
			Función
			Web
		Privadas	Nombre
			Autoridad
			Contacto
			Función
			Web

Modelos de los Instrumentos:

Encuestas:

En el presente trabajo se realizaron un total de 49 encuestas, de las cuales 24 fueron tomadas en febrero 2016 y 25 en Julio/agosto 2016.

Casi todas las preguntas fueron cerradas, salvo la última que fue abierta para que el encuestado pueda agregar algo más sobre los servicios que deberían mejorarse en San Martín de los Andes.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Encuestas San Martín de los Andes 2016 – Invierno

Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es Rocio, alumna de la Universidad Abierta Interamericana, en este momento me encuentro realizando mi trabajo Final de grado sobre San Martín de los Andes, y para ello necesito de su colaboración para contestar las siguientes preguntas:

Procedencia:					
Sexo:	F			M	
Fecha:					
Edad:					

1) ¿Es su primera vez en San Martín de los Andes?

SI		NO	
----	--	----	--

2) ¿En qué época del año prefiere este destino?

Verano (diciembre, enero, febrero)	
Otoño (marzo, abril, mayo)	
Invierno (junio, Julio, agosto)	
Primavera (septiembre, octubre, noviembre)	

3) ¿Con quién está realizando este viaje?

Solo		En Pareja	
Con amigos		En familia	

4) ¿Cuál es su tiempo de permanencia en el destino?

1 día		6 a 10 días	
2 días		10 a 15 días	
3 a 5 días		15 o más	

5) ¿Cuál fue su medio de arribo a la ciudad de SMA?

Aéreo	
Aéreo + Traslado	
Micro de larga distancia	
Auto	

6) ¿En qué medio de transporte se maneja en la ciudad?

Auto		Transporte público	
------	--	--------------------	--

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Bicicleta		A pie	
-----------	--	-------	--

7) ¿Cuál ha sido el alojamiento utilizado?

Hotel		Camping	
Hosterías		Alquiler temporario	
Apart		Casa de amigos/familiares	
Hostel		Tengo propiedad	

8) ¿De dónde obtuvo información de SMA?

Internet	
Publicidad Tv/Radio/Vía Pública	
Recomendaciones de Amigos/familiares	
Eventos	
Folleto	

9) Indique con una X las actividades que realizó o desea realizar en esta época del año

Ski / Snowboard	
Motos de nieve	
Trineos	
Caminatas con raqueta	
Tetralón de Chapelco	
CityTour/RedBus	
Museo	
Ruta de los 7 lagos	
Compras	
Descanso	

10) ¿Considera suficientes las actividades que se pueden realizar en esta época del año?

SI		NO	
----	--	----	--

11) ¿Le afectó el retraso de la temporada invernal al momento de decidir sobre el destino?

SI		NO	
----	--	----	--

12) Por último, ¿Qué servicios cree que debería mejorar la ciudad de SMA para el turismo?

--

¡¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y PREDISPOSICION!!!

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Encuestas San Martín de los Andes 2016 – Verano

Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es Rocio, alumna de la Universidad Abierta Interamericana, en este momento me encuentro realizando mi trabajo Final de grado sobre San Martín de los Andes, y para ello necesito de su colaboración para contestar las siguientes preguntas:

Procedencia:					
Sexo:	F			M	
Fecha:					
Edad:					

1) ¿Es su primera vez en San Martín de los Andes?

SI		NO	
----	--	----	--

2) ¿En qué época del año prefiere este destino?

Verano (diciembre, enero, febrero)	
Otoño (marzo, abril, mayo)	
Invierno (junio, Julio, agosto)	
Primavera (septiembre, octubre, noviembre)	

3) ¿Con quién está realizando este viaje?

Solo		En Pareja	
Con amigos		En familia	

4) ¿Cuál es su tiempo de permanencia en el destino?

1 día		6 a 10 días	
2 días		10 a 15 días	
3 a 5 días		15 o más	

5) ¿Cuál fue su medio de arribo a la ciudad de SMA?

Aéreo	
Aéreo + Traslado	
Micro de larga distancia	
Auto	

6) ¿En qué medio de transporte se maneja en la ciudad?

Auto		Transporte público	
Bicicleta		A pie	

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

7) ¿Cuál ha sido el alojamiento utilizado?

Hotel		Camping	
Hosterías		Alquiler temporario	
Apart		Casa de amigos/familiares	
Hostel		Tengo propiedad	

8) ¿De dónde obtuvo información de SMA?

Internet	
Publicidad Tv/Radio/Vía Pública	
Recomendaciones de Amigos/familiares	
Eventos	
Folleto	

9) Indique con una X las actividades que realizó o desea realizar en esta época del año

Playas	
Trekking/Caminatas	
Pesca	
City Tour	
Red Bus	
Museos	
Compras en Chile	
Paseos en Bicicleta	
Ruta de los 7 lagos	
Descanso	

10) ¿Considera suficientes las actividades que se pueden realizar en esta época del año?

SI		NO	
----	--	----	--

11) Por último, ¿Qué servicios cree que debería mejorar la ciudad de SMA para el turismo?

¡¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y PREDISPOSICION!!!

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Entrevistas:

En el presente trabajo se realizó una entrevista al Sector Público dirigida al Director de Planificación Turística de San Martín de los Andes. Además, se realizaron 3 entrevistas al Sector Privado, en este caso Hoteles y Apartos de la zona. La actitud de los entrevistados fue sumamente colaborativa.

A Organizaciones/Secretarías:

Organización: Nombre del entrevistado: Cargo:
Buenos días mi nombre es Rocío, alumna de la Universidad Abierta Interamericana, en este momento me encuentro realizando el trabajo final de grado y para ello, necesito pedirle si es tan amable de contestarme las siguientes preguntas:
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la época del año que presenta mayor afluencia de turismo en la ciudad de San Martín de los Andes? 2. ¿Cuál es el tipo de Turista que recibe la ciudad de San Martín de los Andes? 3. ¿Cuál es la estadía promedio del turista que recibe San Martín de los Andes? 4. ¿Cuál es el gasto promedio del turista que visita San Martín de los Andes? 5. ¿Cuál es el producto turístico que considera usted el de mayor importancia del destino? 6. ¿Qué cosas deberían mejorarse en el destino para recibir mayor cantidad de turistas? 7. ¿Cómo afecta la estacionalidad a San Martín de los Andes? 8. ¿Qué medidas se están tomando actualmente para enfrentar la estacionalidad? 9. ¿Qué medidas/proyectos nuevos tiene la ciudad pensando en la estacionalidad? 10. ¿Desea agregar algo más?
¡Muchas Gracias por su tiempo!

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

A Hoteles:

Hotel: Nombre del entrevistado: Cargo:
Buenos días mi nombre es Rocío, alumna de la Universidad Abierta Interamericana, en este momento me encuentro realizando el trabajo final de grado y para ello, necesito pedirle si es tan amable de contestarme las siguientes preguntas:
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la época del año en la cual el hotel recibe mayor cantidad de turistas? 2. ¿Qué tipo de Turista recibe el hotel? 3. ¿Cuál es la estadía promedio del turista? 4. ¿Qué tipo de actividades realiza el turista que se aloja en el Hotel? 5. ¿De qué manera afecta la estacionalidad al Hotel? 6. ¿Qué medidas toma el Hotel actualmente para enfrentar la estacionalidad? 7. ¿Qué medidas/proyectos nuevos se están pensando para el futuro con respecto a la estacionalidad? 8. ¿Desea agregar algo más? <p style="text-align: center;">¡Muchas Gracias por su tiempo!</p>

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Fichas de Observación:

Alojamiento		
San Martín de los Andes, Neuquén, Argentina		
Nombre del establecimiento: Nombre	Tipo: Hotel/Hosteria/Camping/Hostel/Apart	
<u>Categoría:</u> 2*/3*/4*/5*		
<u>Dirección:</u>	<u>Ubicación:</u>	
Foto		
<u>Mapa</u>	<u>Descripción</u>	

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Gastronomía		
San Martín de los Andes, Neuquén, Argentina		
Nombre del establecimiento: Nombre	Tipo: Parilla/Pizza/Mariscos/Picadas/Internacional	
<u>Categoría:</u> Restaurant/ Cafetería		
<u>Dirección:</u>		
Foto	Mapa	
Descripción		

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Atractivos		
San Martín de los Andes, Neuquén, Argentina		
<u>Nombre del atractivo:</u> Nombre	<u>Jerarquía:</u> 0/1/2/3 <u>Categoría:</u> Sitios Naturales / Museos y manifestaciones culturales históricas / Folklore / Acontecimientos programados	
<u>Tipo:</u> Montaña / Lagos, Lagunas / Lugares de Observación de Flora y Fauna / Lugares de Caza y pesca/ Caminos pintorescos / Termas / Parques Nacionales / Museos / Lugares Históricos / Ruinas y Sitios Arqueológicos / Ríos y Arroyos / Manifestaciones religiosas y creencias populares / Acontecimientos artísticos / Acontecimientos deportivos.		
<u>Características:</u>		
Foto		
<u>Ubicación/ Mapa</u>		<u>Datos Generales:</u>

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

PARTE V

ANÁLISIS DEL RELEVAMIENTO TURÍSTICO

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Para el presente trabajo se realizaron fichas de observación tanto del alojamiento, la gastronomía y los atractivos de la ciudad de San Martín de los Andes. El objetivo de esto fue poder obtener un análisis de una parte de la planta turística de la ciudad y de sus atractivos.

La elección de los hoteles relevados fue aleatoria y diversa, desde el único hotel 5 estrellas con el que cuenta la ciudad, hasta uno de los hostels ubicados en el centro.

Fichas de Observación – ALOJAMIENTO			
Tipo	Categoría	Zona	Nombre
Hotel	5*	Centro de Esquí	Loi Suites
Cabañas	4*	Chapelco	Miradores
Hotel	4*	Centro	Le Chatelet
Hotel	4*	Centro	Patagonia
Apart	3*	Centro	Rotui
Apart	3*	Centro	Rincón de los andes
Cabañas	3*	Chapelco	Pista Uno
Hostería	3*	Centro	Monteverde
Hotel	2*	Centro	Rosa de los viajes
Camping	-	Faldeos de Chapelco	Amigos de la Naturaleza
Camping	-	Centro	ACA
Camping	-	Villa Quila Quina	Quila Quina
Camping	-	Villa Quila Quina	Antu ti
Hostel	-	Centro	Puma

Tipo	Cantidad
Hotel	4
Cabañas	2
Apart	2
Hostería	1
Camping	4
Hostel	1

Zona	Cantidad
Chapelco	2
Centro	8
Faldeos de Chapelco	1
Villa Quila Quina	2

Categorías	Cantidad
5*	1
4*	3
3*	4
2*	1
1*	5

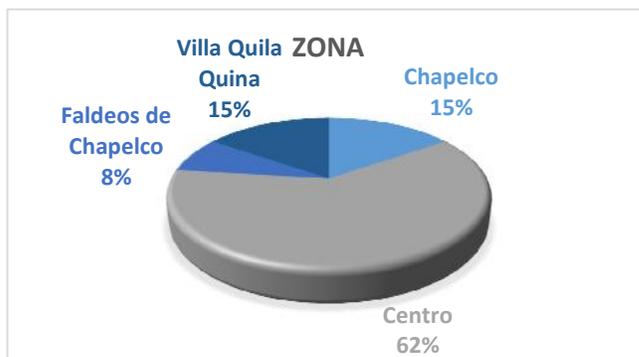
Se relevaron un total de 14 alojamientos, entre Hoteles, Campings, Hosterías, Aparts, Cabañas y Hostel.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

San Martín de los Andes cuenta con un gran Hotel 5* como es el Loi Suites, es el más completo de todos, abocado a un turismo de Elite, con todos los servicios necesarios para el pasajero exigente y Virtuoso. Además, se encuentra ubicado dentro del Club & Resort Chapelco, el cual incluye un campo de Golf único en la región.

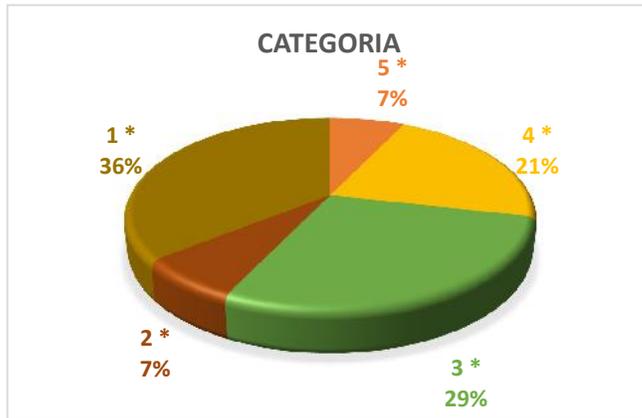


La mayoría de los alojamientos relevados son Hoteles, le siguen los Campings, los Aparts, las Cabañas y por último las Hosterías y los Hostel.



En cuanto a las zonas, la gran mayoría de los alojamientos relevados se encuentran ubicados en el Centro de San Martín de los Andes.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	



Con respecto a las categorías de los alojamientos relevados, San Martín de los Andes cuenta con un solo Hotel 5* y la gran mayoría es de 4* y 3*

En cuanto a la Gastronomía de San Martín de los Andes, se relevaron un total de 7 establecimientos.

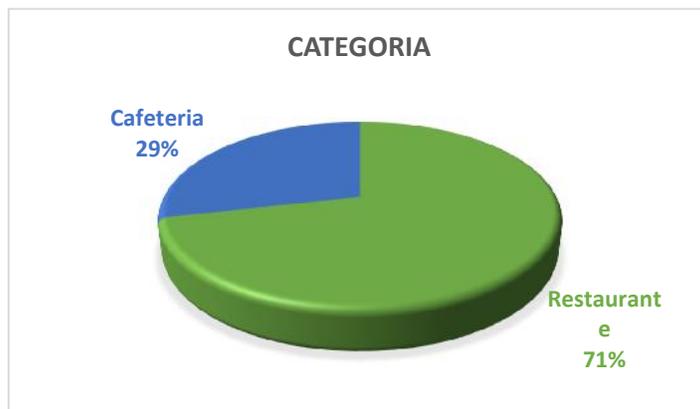
Fichas de Observación - GASTRONOMIA		
Tipo de Comida	Categoría	Nombre
Internacional	Restaurante	Torino Bar Bistró
Mariscos	Restaurante	El Mesón de la Patagonia
Casa de Té	Cafetería	Unser Traum
Parrilla	Restaurante	El Regional
Pastas	Restaurante	Ulises
Pizzas	Restaurante	Pizza Cala
Casa de Té	Cafetería	Arrayan

Tipo de Comida	Cantidad
Internacional	1
Mariscos	1
Casa de Té	2
Parrilla	1
Pastas	1
Pizzas	1

Categoría	Cantidad
Restaurante	5
Cafetería	2



Entre los establecimientos gastronómicos relevados en San Martín de los Andes, se destacan el tipo de comida Internacional, Parrilla y Mariscos. También se destacan las casas de Té.



En cuanto a las categorías gastronómicas relevadas, su gran mayoría fueron Restaurantes.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Con respecto a los atractivos de San Martín de los Andes, se relevaron un total de once, entre los cuales se destacan como principales, el Cerro Chapelco para las actividades especialmente de la época invernal, y las Playas del lago Lacar en la época estival.

Fichas de Observación - ATRACTIVOS			
Categoría	Tipo	Jerarquía	Nombre del Atractivo
Folklore	Caminos Pintorescos	0	Red Bus Citytour
Folklore	Caminos Pintorescos	0	Plaza San Martín
Museo	Museos y Manifestaciones Culturales, Históricas	1	La Pastera Museo del Che
Museo	Museos y Manifestaciones Culturales, Históricas	1	Museo de los Primeros Pobladores
Sitios Naturales	Lagos, Lagunas y Esteros	1	Playa Quila Quina
Sitios Naturales	Lagos, Lagunas y Esteros	1	Playa Catritre
Sitios Naturales	Parques Nacionales y reservas de flora y fauna	2	Parque Nacional Lanín
Sitios Naturales	Montaña	2	Cerro Chapelco
Sitios Naturales	Lagos, Lagunas y Esteros	1	Yuco
Acontecimientos Programados	Deportivos	2	Tetratlon de Chapelco
Acontecimientos Programados	Deportivos	2	Chapelco Club de Golf

Tipo	Cantidad
Caminos Pintorescos	2
Montaña	1
Lagos, Lagunas y Esteros	3
Museos y Manifestaciones Culturales, Históricas	2
Deportivos	2
Parques Nacionales y reservas de flora y fauna	1

Categoría	Cantidad
Folklore	2
Museo	2
Sitios Naturales	5
Acontecimientos Programados	2

Jerarquía	Cantidad
0	2
1	5
2	4
3	0

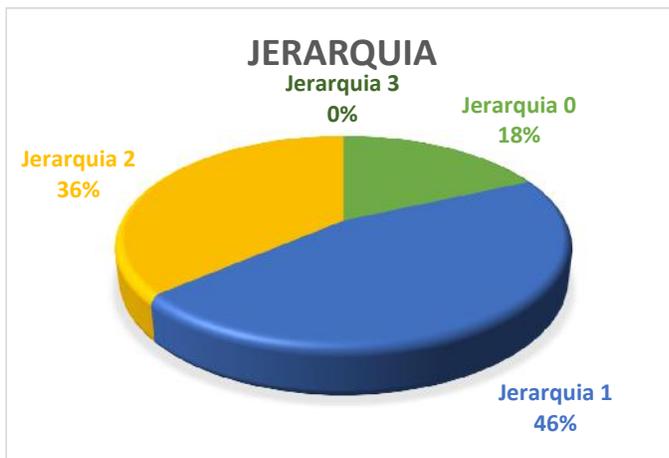
	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	



Con respecto a la categoría de los atractivos relevados, se destacan los Sitios Naturales como la categoría de mayor número. Esto resulta lógico ya que San Martín de los Andes se encuentra ubicado en una zona de montaña, lagos y Parques Nacionales.



En cuanto al tipo de Atractivo, se destacan en su gran mayoría el de lagos, lagunas y esteros, seguido por el de museos y manifestaciones culturales, históricas y caminos pintorescos.



Los atractivos relevados de San Martín de los Andes en su gran mayoría llevan una jerarquía de valor 1, es decir, aquellos que tienen algún rasgo llamativo, capaces de interesar a los visitantes de larga distancia, ya sean extranjeros o no, y que hayan llegado al país por otras motivaciones turísticas.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

Es para destacar, que San Martín de los Andes no cuenta con ningún atractivo de jerarquía 3, aquel de atractivo excepcional que es capaz por sí solo de motivar una cantidad importante de visitantes.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

PARTE VI

ANÁLISIS DE ENCUESTAS & ENTREVISTAS

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

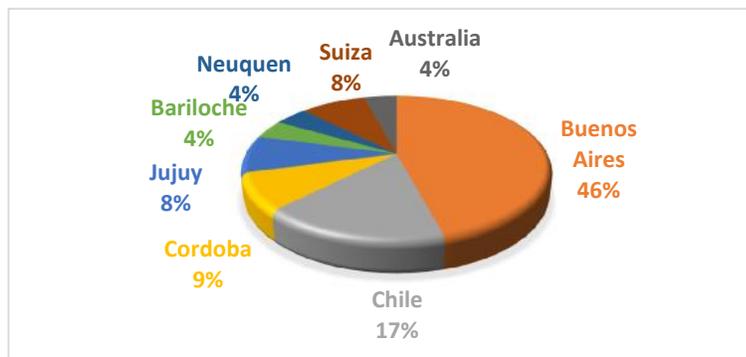
Análisis de las encuestas de verano / invierno

Procedencia:

Con respecto al análisis de las encuestas realizadas en febrero 2016 se puede diferenciar una marcada tendencia de visitantes procedentes de Buenos Aires, tanto en verano como en el invierno, seguido por el turista Internacional de Chile, que por la cercanía aprovecha visitar el destino en el invierno. Se destaca mayor diversidad de procedencias en el verano.

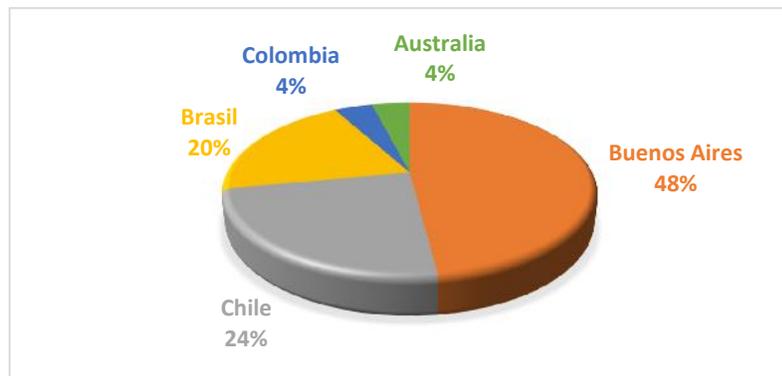
Verano

Procedencia	
Buenos Aires	11
Chile	4
Córdoba	2
Jujuy	2
Bariloche	1
Neuquén	1
Suiza	2
Australia	1



Invierno

Procedencia	
Buenos Aires	12
Chile	6
Brasil	5
Colombia	1
Australia	1



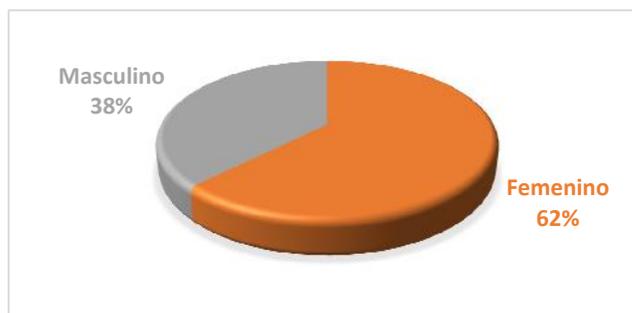
	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

Género:

En estos gráficos se puede observar que el sexo femenino es el que predominó en el verano, sin embargo, en invierno predomina el sexo masculino al momento de realizar las encuestas.

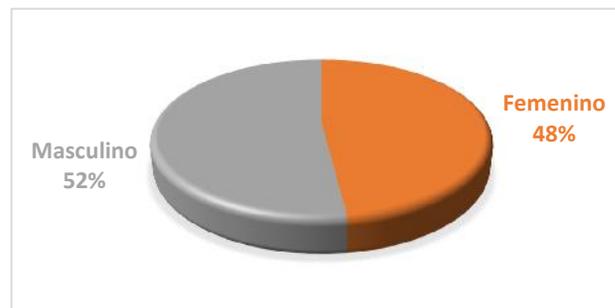
Verano

Sexo	
Femenino	15
Masculino	9



Invierno

Sexo	
Femenino	12
Masculino	13



	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

Grupo etario:

Con respecto a la edad de los encuestados, se destaca el promedio de 26 a 35 años en el verano, seguido por el rango 36 a 45 años, sin embargo, en el invierno, la mayoría de los encuestados tenían entre 36 y 45 años.

Verano

Edad	
19 a 25 años	3
26 a 35 años	13
36 a 45 años	7
46 a 60 años	1
Más de 60 años	1
Menos de 12 años	0



Invierno

Edad	
19 a 25 años	5
26 a 35 años	7
36 a 45 años	8
46 a 60 años	4
Más de 60 años	1
Menos de 12 años	0



	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

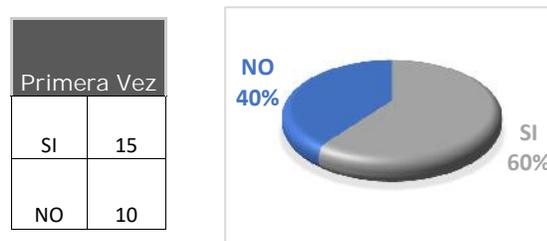
Primera vez en el destino:

Estos gráficos demuestran que en los meses de invierno la ciudad de San Martín de los Andes recibió un mayor número de visitantes que arribaron a la ciudad por primera vez. Sin embargo, en verano, predominó el visitante recurrente, aquel que ya conocía el destino y lo volvía a frecuentar.

Verano



Invierno



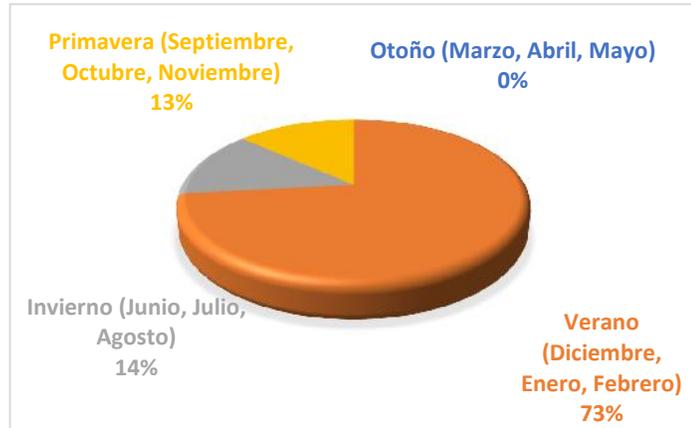
Época del año que visitan el destino:

Si bien en el invierno la mayoría de los encuestados afirmó que es su época preferida para visitar San Martín de los Andes, y en el verano, la gran mayoría también afirmó que el verano es la época en la cual deciden arribar a la ciudad; pocos son los que contestaron en ambos casos sobre los meses de otoño y primavera. Aquí se puede apreciar la estacionalidad de la ciudad, que tiene bien marcadas sus dos temporadas, verano e invierno.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

Verano

Época	
Verano (diciembre, enero, febrero)	22
Invierno (junio, julio, agosto)	4
Primavera (septiembre, octubre, noviembre)	4
Otoño (marzo, abril, mayo)	0



Invierno

Época	
Verano (diciembre, enero, febrero)	4
Invierno (junio, julio, agosto)	23
Primavera (septiembre, octubre, noviembre)	1
Otoño (marzo, abril, mayo)	2



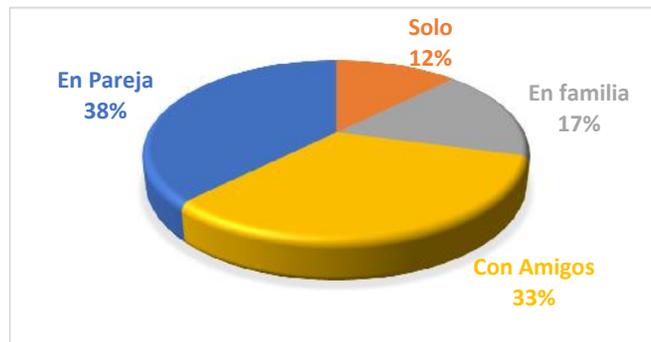
	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

Acompañantes:

En cuanto a la compañía de los encuestados, en verano se destacan los turistas en pareja, mientras que, en el invierno, los grupos de amigos seguidos por las parejas.

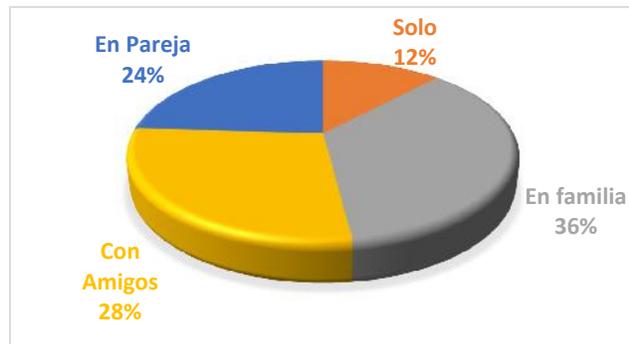
Verano

Con quien viaja	
Solo	3
En familia	4
Con Amigos	8
En Pareja	9



Invierno

Con quien viaja	
Solo	3
En familia	9
Con Amigos	7
En Pareja	6



	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

Tiempo de estadía:

En cuanto al tiempo de estadía se destacan los turistas que en verano se quedan entre 6 a 10 días, una estadía más prolongada que en el invierno que en el cual la estadía promedio es de 3 a 5 días.

Verano

Tiempo de estadía	
2 días	2
3 a 5 días	9
6 a 10 días	11
10 a 15 días	2



Invierno

Tiempo de estadía	
2 días	0
3 a 5 días	13
6 a 10 días	11
10 a 15 días	1



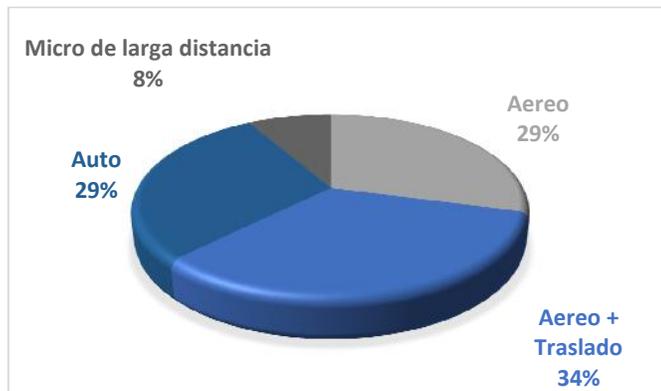
	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Medio de arribo a la ciudad:

Con respecto al medio de arribo a la ciudad, entre los encuestados del verano se destacan tanto aquellos que arribaron en aéreo al aeropuerto de Chapelco, aquellos que arribaron en aéreo hasta Bariloche y luego un traslado a San Martín de los Andes y los que viajaron al destino en Auto. En cambio, en el invierno, entre los encuestados predominan aquellos que arribaron al destino en aéreo, al aeropuerto de Chapelco.

Verano

Medio de Arribo	
Aéreo	7
Aéreo + Traslado	8
Auto	7
Micro de larga distancia	2



Invierno

Medio de Arribo	
Aéreo	12
Aéreo + Traslado	8
Auto	5
Micro de larga distancia	0



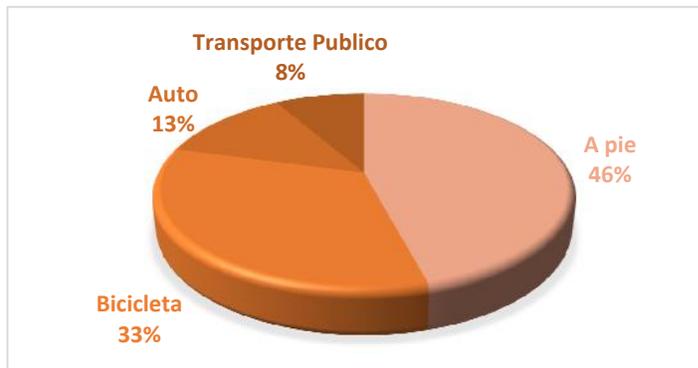
	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Movilidad en la ciudad:

Con respecto a la movilidad dentro de la ciudad de San Martín, la mayoría de los encuestados, tanto en verano como en invierno coincidieron trasladarse a pie. San Martín es una ciudad chica, lo cual la hace una ciudad fácil de caminar y recorrer.

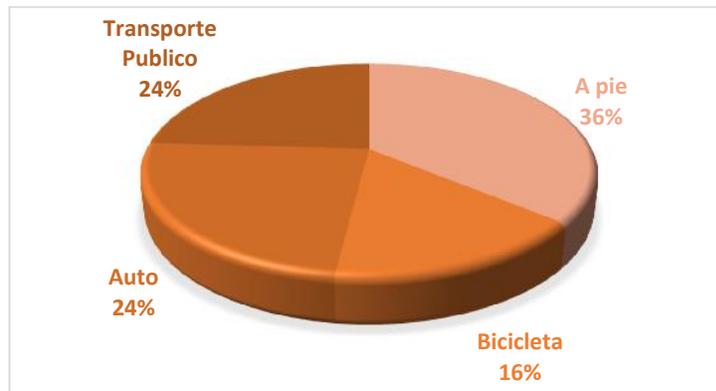
Verano

Traslado en ciudad	
A pie	11
Bicicleta	8
Auto	3
Transporte Público	2



Invierno

Traslado en ciudad	
A pie	9
Bicicleta	4
Auto	6
Transporte Público	6



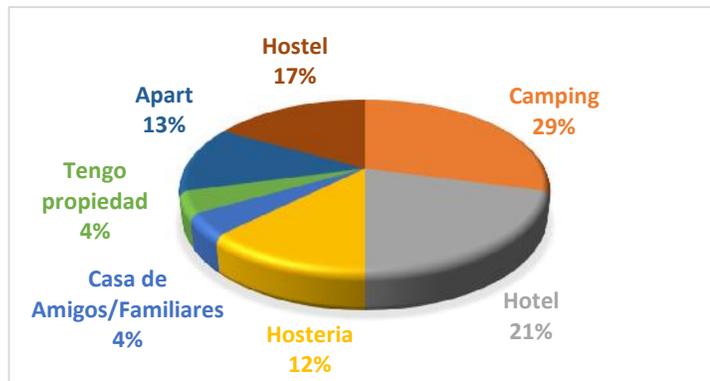
	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

Tipo de alojamiento utilizado:

En cuanto al tipo de alojamiento utilizado, en el verano se destacan el camping y los hoteles. La mayoría de los encuestados prefería una estadía en contacto con la naturaleza como lo son los campings a orillas del lago Lacar, dentro del Parque Nacional Lanín. Con respecto a la temporada invernal, la gran mayoría de los encuestados se alojó en hoteles y hosterías.

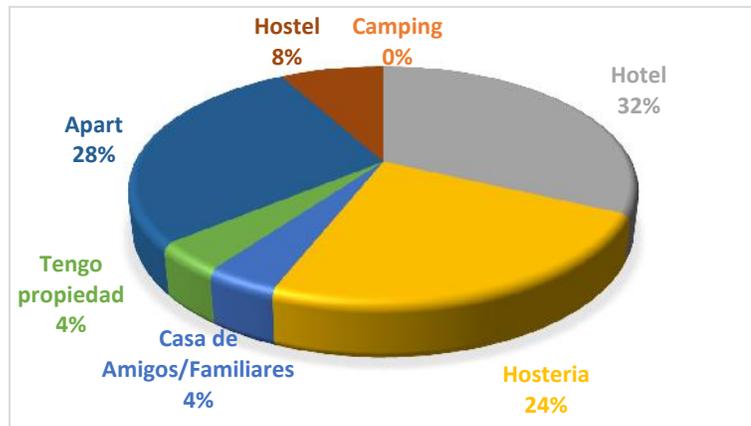
Verano

Alojamiento utilizado	
Camping	7
Hotel	5
Hostería	3
Casa de Amigos/Familiares	1
Tengo propiedad	1
Apart	3
Hostel	4



Invierno

Alojamiento utilizado	
Camping	0
Hotel	8
Hostería	6
Casa de Amigos/Familiares	1
Tengo propiedad	1
Apart	7
Hostel	2



	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Lugar de donde obtuvo información:

Con respecto a la manera en la cual el encuestado obtuvo información del destino, en la temporada de verano se destaca la recomendación tanto de amigos como familiares, el famoso “boca en boca” como estrategia de marketing sigue siendo una de las mejores herramientas para promocionar el destino. En los últimos años, San Martín de los Andes en verano se ha promocionado igual o incluso en mayor medida que la temporada invernal.

En cuanto a los encuestados de la temporada invernal, se destacan aquellos que obtuvieron información por Internet.

Verano

De donde obtuvo información	
Internet	10
Recomendaciones de Amigos/Familiares	13
Publicidad en Radio/Internet/TV	0
Eventos	1



Invierno

De donde obtuvo información	
Internet	11
Recomendaciones de Amigos/Familiares	7
Publicidad en Radio/Internet/TV	4
Eventos	3



	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

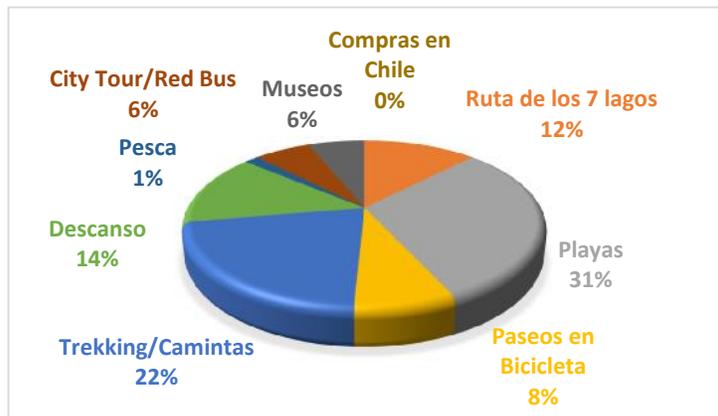
Actividades que realizaron en destino:

En cuanto a las actividades realizadas en destino, en la época de verano se destacan en su gran mayoría las playas del lago, seguidas por las actividades deportivas como el trekking y las caminatas dentro de los senderos del Parque Nacional Lanín. En cuanto a la temporada invernal, se destaca como actividad principal aquella que se desarrolla dentro del centro de esquí Cerro Chapelco, en primera medida por el esquí y el snowboard, seguido por las actividades de moto de nieve, caminatas en raqueta y trineos.

Otra de las actividades que se destacan en esta época es el Tetratlon de Chapelco, un evento que convoca tanto a turistas nacionales como internacionales que se realiza los primeros días de agosto. Muchos competidores llegan días antes al destino para practicar y disfrutar de los diferentes atractivos.

Verano

Actividades que realizó	
Ruta de los 7 lagos	8
Playas	20
Paseos en Bicicleta	5
Trekking/Caminatas	14
Descanso	9
Pesca	1
City Tour/Red Bus	4
Museos	4
Compras en Chile	0



	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Invierno

Actividades que realizó	
Ski/Snowboard	14
Motos de nieve	4
CityTour/Red Bus	3
Tetratlón	9
Museos	3
Ruta de los 7 lagos	4
Compras en Chile	4
Descanso	3
Trineos	4
Caminatas con raqueta	6



¿Son suficientes las actividades que se realizan?

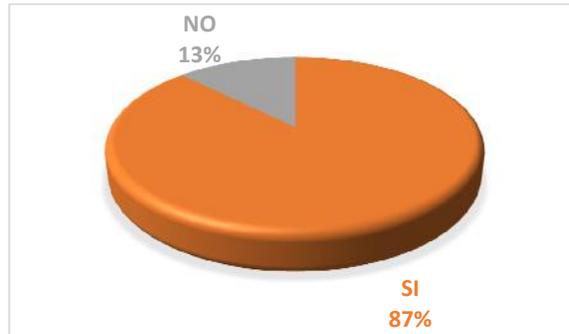
Con respecto a esta pregunta, en el verano, la gran mayoría coincidió con que son suficientes las actividades, aquellos que respondieron negativamente tenían más expectativas del destino de las que realmente pudieron disfrutar.

En cuanto al invierno el porcentaje de aquellos que respondieron negativamente a esta pregunta es mayor, aunque la gran mayoría contestó que sí eran suficientes. Con lo cual hay una leve referencia de que en esta temporada son pocas las actividades que se realizan, al menos en comparación con el verano. Están muy marcadas por la nieve y las actividades que se pueden realizar con la misma.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

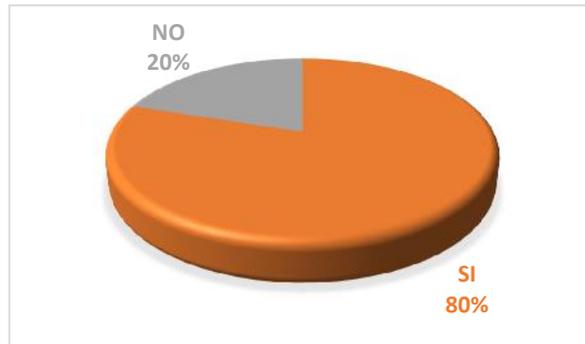
Verano

Suficientes actividades	
SI	21
NO	3



Invierno

Suficientes actividades	
SI	20
NO	5



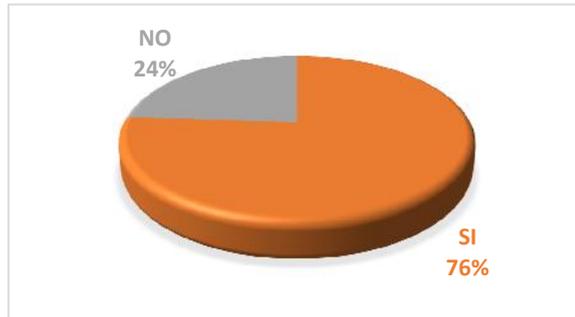
¿Le afectó el retraso de la temporada?

Esta pregunta, sólo se incluyó en las encuestas de la temporada invernal. La gran mayoría de los encuestados contestó afirmativamente, ya que el retraso de la temporada, causado por las consecuencias climáticas llevaron a que los turistas retrasen sus vacaciones.

Dependiendo del tipo de viaje que cada uno había reservado, algunos pudieron cambiar sin problemas, fechas de vuelos, hoteles y pases al centro de esquí.

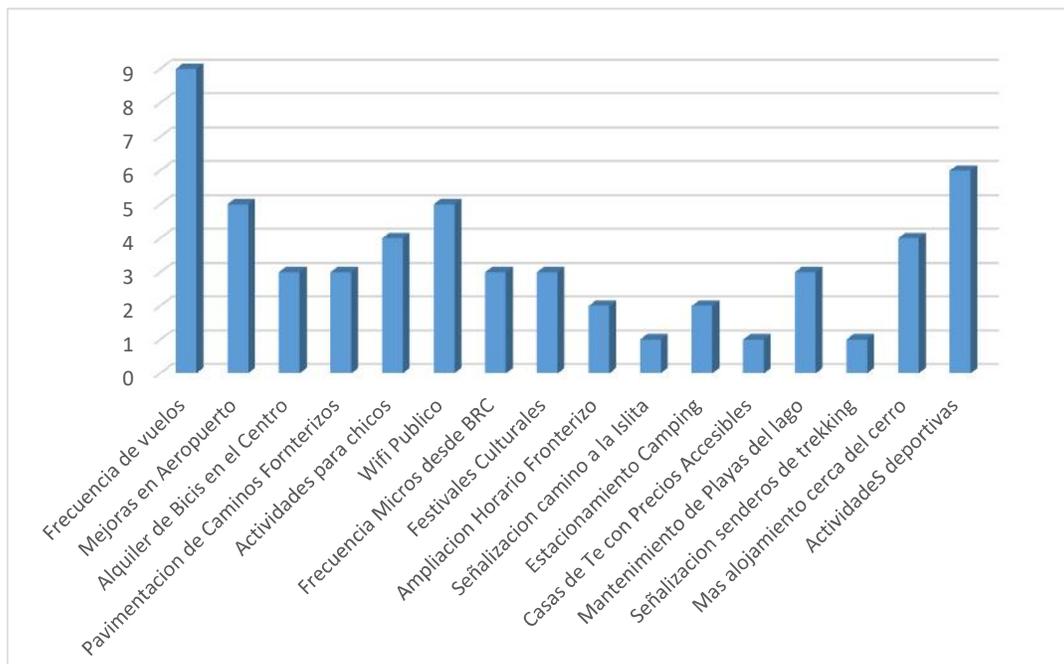
	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

Retraso de la temporada	
SI	19
NO	6



¿Qué servicios agregaría?

Entre los servicios que agregarían, la mayoría de los encuestados coincide con mejoras en el Aeropuerto de Chapelco, ya sea por sus frecuencias en vuelos, su mantenimiento o sus rutas. Otro punto a considerar en cuanto a mejoras son las actividades deportivas, el Tetratlón de Chapelco atrae a cantidades de turismo tanto nacional como internacional, la creación de más actividades como estas puede generar mayor turismo en la ciudad.



	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Análisis de las entrevistas

En cuanto a las entrevistas realizadas, se destaca la de mayor contenido la realizada a la Secretaria de Turismo de San Martín de los Andes, al Lic. Domínguez, quien muy amablemente se mostró interesado en contestar a los cuestionamientos acerca del presente trabajo.

Cabe destacar que la Secretaria se encuentra muy enfocada en la problemática sobre la estacionalidad del destino. Según el Lic. Domínguez, la temporada pico de San Martín de los Andes se encuentra en el mes de enero y febrero. Este dato también coincide con el Hotel Rincón de los Andes y Le Chatelet, los cuales confirman la alta temporada de enero y febrero. Por el contrario, el Hotel Miradores Chapelco, al estar ubicado cerca del centro de Esquí presenta una mayor estacionalidad ya que para el verano se encuentra lejos del centro y de las playas del Lago Lacar y esto hace que presente una baja en la cantidad de turistas que pernoctan.

En cuanto al tipo de turista que visita el destino, el Lic. Domínguez, según las últimas encuestas realizadas por el organismo, confirma que es un destino familiar, seguido por los grupos de amigos y las parejas. Con respecto al alojamiento, el Apart Rincón de los Andes, al igual que el Lic. Domínguez, destacan los grupos familiares de esquiadores que pernoctan en el hotel. Los hoteles Miradores de Chapelco y Le Chatelet, destacan el turismo tanto nacional como extranjero, encabezado por los brasileros que visitan San Martín de los Andes.

Con respecto a la estadía promedio, según los datos analizados por la Secretaria de Turismo, la misma es de 6 noches, los hoteles coinciden en este punto, tanto en invierno como en verano en que la estadía promedio varía entre 5 a 7 días.

En cuanto al producto turístico que se destaca en el destino, el Lic. Domínguez menciona a la naturaleza como principal atracción. Ya sea en el invierno con la nieve o en el verano con sus grandes espacios naturales. A su vez menciona subproductos como el ecoturismo, el turismo aventura y el rural. Destaca los eventos deportivos que últimamente

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

han ayudado al destino a recibir más turistas en períodos valle. Por último, también menciona un auge en el turismo de reuniones.

Con respecto a los Hoteles y a las actividades que realizan los turistas cuando se alojan, la mayoría coincide en actividades relacionadas con la naturaleza, ya sea de aventura o deportivas.

En relación a las mejoras de servicios turísticos que necesita San Martín de los Andes, el Lic. Domínguez remarca la importancia de una mejora sustancial en el funcionamiento del Aeropuerto de Chapelco. Esta problemática fue también mencionada en su gran mayoría en las encuestas realizadas a los turistas.

Otra de las mejoras en los servicios que necesita San Martín de los Andes, según el Lic. Domínguez, son la pavimentación de sus rutas y caminos turísticos; mejorar los servicios básicos e instalaciones en algunos sitios y mejorar el funcionamiento y la infraestructura en los pasos fronterizos, este punto también fue mencionado por los turistas en las encuestas realizadas focalizando la problemática en los horarios de los pasos fronterizos.

Además, el Lic. Domínguez, destaca la importancia de dotar de recursos económicos a los organismos encargados de la gestión turística para poder promover acciones de marketing y comunicaciones y así brindar un mejor servicio de atención al turista.

Por último, con respecto a la importancia de la estacionalidad en el destino, el Lic. Domínguez destaca solo 3 o 4 meses de temporada alta en el año, por lo cual el resto del año es considerado de baja. La estacionalidad también afecta al sector hotelero, el Hotel Miradores de Chapelco, se ve afectado en su totalidad en la temporada de otoño ya que con el retraso de la nieve a la zona dificulta la afluencia de turismo, al menos hasta la primera nevada; en primavera, como consecuencia directa, se ven forzados a cerrar el hotel para no incurrir en gastos innecesarios de costos que no van a poder cubrir por la falta de turismo en la zona.

En cuanto a las medidas que toman en los hoteles contra la estacionalidad, por ejemplo, el hotel Le Chatelet ofrece descuentos especiales en primavera y otoño. Además,

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

no contratan personal franquero ya que se manejan con el mínimo de personal por la poca afluencia y para abaratar costos.

La Secretaría de Turismo, toma medidas de promoción del destino enfocado al turismo de reuniones, de eventos deportivos o de pescadores en épocas que la estacionalidad provoca grandes bajas en el turismo. Para el Lic. Domínguez, mejorar los servicios del Aeropuerto de Chapelco ayudarán a contrarrestar la estacionalidad durante todo el año.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

PARTE VII

ANALISIS FODA

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

El análisis F.O.D.A se desprende del diagnóstico como un elemento que permite obtener una perspectiva, en este caso, del destino de San Martín de los Andes, tanto de los aspectos positivos como los negativos, tanto internos como externos.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura acorde al destino • Estado de conservación del medio ambiente • Variedad de atractivos naturales que hacen posible la práctica de diferentes deportes • Fuerte posicionamiento a nivel país de la marca San Martín de los Andes • Seguridad y tranquilidad que se ofrece al visitante 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de encuestas a turistas por parte de la Secretaría de Turismo • Realización de eventos deportivos en meses de baja temporada • Cercanía con Chile • Posibilidad de captar segmentos específicos, como aquellos que viajan gracias al deporte. • Programa de Corredores Turísticos: Huella Andina
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Concentración de turistas en verano e invierno • Aeropuerto con poca frecuencia de vuelos • Caminos de ripio • Pocos alojamientos cercanos al centro de Esquí • Poca frecuencia de micros desde Bariloche 	<ul style="list-style-type: none"> • Devaluación de países como Chile y Brasil • Falta de inversión en Servicios e instalaciones • Estacionalidad de la demanda • Bariloche como atractivo principal en los alrededores, y como principal puerta de entrada a la zona en la que se encuentra SMA.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

PARTE VIII

CONCLUSIÓN FINAL

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

La presente investigación pretende dar cuenta de la estacionalidad que actualmente presenta la ciudad de San Martín de los Andes, ubicada en la provincia de Neuquén, Argentina.

Como primer objetivo del presente trabajo se realizó un diagnóstico de la ciudad de San Martín de los Andes, el cual constó de un análisis de la oferta y la demanda con la que cuenta el destino. Se relevaron atractivos; tanto de invierno como de verano; sus pistas de esquí, sus lagos y campings. Además realizaron fichas de observación y entrevistas a los hoteles más importantes, y de manera aleatoria otros de menores categorías. En la mayoría de estas entrevistas se deja ver una gran preocupación por la estacionalidad del destino.

San Martín de los Andes es una ciudad que, por su ubicación geográfica, y al estar emplazada a pasos de la Cordillera de los Andes, se hizo conocida por su temporada invernal con su famoso centro de Esquí Chapelco; hoy en día por cuestiones más que nada climáticas, las últimas temporadas invernales han sufrido alteraciones. Las autoridades, los operadores y establecimientos turísticos programan la apertura de la temporada y del cerro con la primera nevada, pero en los últimos años, estas nevadas se vieron afectadas directamente por el calentamiento global y demoraron más de lo previsto. Esto produjo una disminución en la cantidad de turistas que arriban al destino en esta época; principalmente porque al no haber nieve en la base del cerro, no se pueden practicar los deportes característicos de esta temporada.

Como alternativa para paliar esta situación, el Cerro Chapelco contrata máquinas especializadas que generan nieve artificial para la base del cerro y con ello se intenta poder iniciar la temporada. Pero estas medidas no son muy bien recibidas por los habitantes ni por los turistas, la nieve no es igual a la natural y no se pueden practicar con naturalidad los deportes característicos.

Por estas razones, San Martín de los Andes en los últimos años fue tomando medidas para contrarrestar esta problemática, impulsando al destino como una opción excelente para el verano y el resto del año. Mediante una adecuada promoción turística, hoy en día San

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Martin de los Andes se refiere al verano como su temporada más alta y no a la de invierno como en años anteriores.

Más allá de estos cambios, la estacionalidad en el destino continúa, pero actualmente se encuentra abocada a los meses de otoño y primavera. Según lo investigado y según las entrevistas realizadas a los organismos competentes de San Martín de los Andes, el destino está actualmente trabajando sobre estos cuestionamientos.

Una de las oportunidades de mejora que tiene San Martín de los Andes es el mejoramiento del servicio del Aeropuerto de Chapelco. Tener mayor cantidad de frecuencias durante todo el año ayudará a que los visitantes puedan tener más alternativas directas a la ciudad, y no como sucede hoy en día que muchos visitantes tienen que elegir como Aeropuerto alternativo el de Bariloche y luego trasladarse, ya sea por micro o por auto, hacia San Martín de los Andes.

Subproductos turísticos como el turismo de reuniones, cuyo objetivo principal es la realización de Congresos, Convenciones, Ferias, Incentivos y demás eventos internacionales puede llegar a ser un segmento que ayude a contrarrestar la estacionalidad. Esto debe ir acompañado del sector hotelero, ya que deben brindar las comodidades necesarias para poder brindar estos servicios, como es ejemplo del Loi Suites Chapelco que cuenta con salas de reuniones equipadas con todo lo necesario para este tipo de eventos. Así como también el turismo de pesca que se practica en los lagos y ríos de San Martín de los Andes.

La creación de los Corredores Turísticos y su correcta promoción puede contribuir con la disminución de la estacionalidad, en este caso, para San Martín de los Andes. Ser parte de un corredor turístico de estadía como lo es el de Huella Andina, pondrá en valor recursos naturales y culturales de la región. Promocionar el senderismo bajo los principios del turismo sustentable generarán más afluencia de este tipo de turistas.

A continuación, se detallan propuestas nuevas y mejoras a las ya existentes para enfrentar la estacionalidad del destino.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Propuestas para minimizar la estacionalidad en San Martín de los Andes:

- ❖ Generar, junto con el estado nacional, políticas para flexibilizar las normas laborales y educativas con el objetivo de generar turismo en cualquier época del año y no solo en verano o invierno.
- ❖ Promocionar los fines de semana largos y los feriados puentes que durante el año pueden ayudar a romper con la estacionalidad de las temporadas de otoño y primavera.
- ❖ Promocionar más eventos deportivos, como el Tetratlon de Chapelco que se realiza en el mes de agosto. Incentivar este sector del mercado que hoy en día se encuentra en crecimiento a nivel general en el país. Aprovechar los paisajes y senderos de San Martín de los Andes para la organización de carreras, maratones y demás eventos que se realicen durante todo el año. Siempre y cuando teniendo en cuenta un turismo sustentable que no genere impactos negativos para la zona.
- ❖ Promocionar el destino enfocado a un público específico, como el turismo de pesca, o el rural. Además, promocionar el destino a un turismo internacional y limítrofe.
- ❖ Promocionar el destino para eventos y reuniones, junto con el Hotel Loi Suites se pueden organizar este tipo de eventos que generarán turismo durante todo el año, y sobre todo durante los meses de baja temporada.
- ❖ Establecer una política de precios competitivos en temporada baja y feriados, ya sea con tarifas aéreas promocionales o tarifas especiales en los hoteles.
- ❖ Implementar campañas de Marketing Digital, tanto en redes sociales como google o YouTube para atraer todo tipo de mercado, nacional e internacional.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

PARTE IX

BIBLIOGRAFIA

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

Páginas Web:

- López Bonilla, J. (2016). La concentración estacional en las regiones españolas desde una perspectiva de la oferta turística. Revista De Estudios Regionales, (77), 77-104.
Recuperado de:
<http://www.revistaestudiosregionales.com/documentos/articulos/pdf850.pdf>
- Turismo y cambio climático: Hacer frente a los retos comunes. (2007). Madrid.
Recuperado de: <http://sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/docuconfrontings.pdf>
- Digesto.smandes.gov.ar. (2016). Digesto Municipal. Recuperado de:
<http://digesto.smandes.gov.ar/Digesto.nsf/39bf8acce9e2492a032567b70004c3b4/d0fd4410a67c8c840325671b007bce9e?OpenDocument>.
- Andes, M. (2016). Turismo - San Martín de los Andes. Sanmartindelosandes.gov.ar.
Recuperado de: <http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo>
- Hostnews, (2016). Recuperado de:
<http://hostnews.com.ar/index.php/news/8612/16/San-Martin-de-los-Andes-vive-una-gran-temporada-de-verano-pero-se-sigue-viendo-afectado-por-la-estacionalidad.htm>
- Www2.unwto.org. (2016). ¿Por qué el Turismo? | Organización Mundial del Turismo OMT. Recuperado de: <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Welcome Argentina. (2016). Tetratlon de Chapelco. Recuperado de:
<https://www.welcomeargentina.com/sanmartindelosandes/tetratlon-chapelco.html>
- Smandespatagonia.com. (2016). Se trabaja en definir el plan de turismo para San Martín de los Andes. Recuperado de:
<http://smandespatagonia.com/component/k2/se-trabaja-en-definir-el-plan-de-turismo-para-san-martin-de-los-andes>
- Organización Mundial de Turismo,. (2015). Debate temático: «La innovación en el turismo: nuevas formas de superar la estacionalidad». (pp. CE/100/13). Rovinj (Croacia): OMT. Recuperado de:
http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/ce100_13_thematic_discussion_sp.pdf
- WebINDEC - Economía / Turismo / Ocupación hotelera. (2016). Indec.gob.ar.om
Recuperado de:

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	“La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes”	

http://www.indec.gov.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=3&id_tema_2=13&id_tema_3=56

- Definición | Sustainable Development of Tourism. (2016). Sdt.unwto.org.
Recuperado de: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Presidente de la Asamblea General de las Naciones Unidas. (2016). Un.org.
Recuperado de: <http://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>
- Andes, M. (2016). Huella Andina - San Martín de los Andes.
Sanmartindelosandes.gov.ar. Recuperado de: http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo/items_de_interes/huella_andina
- Andes, M. (2016). Nuestra historia - San Martín de los Andes.
Sanmartindelosandes.gov.ar. Recuperado de: http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo/ciudad/nuestra_historia
- Un.org. (2016). Presidente de la Asamblea General de las Naciones Unidas.
Recuperado de: <http://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>

Fuentes Bibliográficas:

- Boullon, R. (2001). Planificación del Espacio Turístico (2nd ed.). México: Trillas.
- Sancho, A. & Duhalis, D. (1998). Introducción al turismo (1st ed.). Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Cardenas Tabares, F. (1991). Proyectos turísticos (1st ed.). México: Trillas.
- Mathieson, A. & Wall, G. (1982). Tourism (1st ed.). London: Longman.
- Cooper, C. & Shepherd, R. (1998). Tourism (1st ed.). Harlow, England: Longman.
- Sancho A. y Perez, J.M. (1995) “Tourism demand in Spain: A panel data Analysis. Tourism and Travel Econometric, XLV International Conference of Applied Econometrics, Suiza
- Hernandez Diaz, E. (1996). Proyectos turísticos (1st ed.). México: Trillas.
- Universidad Nacional de Mar del Plata,. (2014). El relevamiento turístico: de CICATUR a la planificación participativa. CICATUR.

	UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA Facultad de Turismo y Hospitalidad	Diciembre 2016
	"La Estacionalidad en destino turístico de nieve: Caso de estudio San Martín de los Andes"	

- Vieytes, R. (2004). Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad (1st ed.). Buenos Aires: De las Ciencias.
- Sabino, C. (1979). El proceso de investigación. 1st ed. Caracas, Venezuela: El Cid Editor.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C. and Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. 1st ed. Mexico: McGraw Hill.
- Kotler, P., Bowen, J. and Makens, J. (2006). Marketing for hospitality and tourism. 1st ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Tobar, F. (2013). Como sobrevivir a una tesis de salud. 1st ed. ISALUD.
- Toyos, M. and Massafra, M. (2015). Como escribir una tesis en turismo. 1st ed. Buenos Aires: Fundacion Proturismo - Ediciones Turisticas.
- Arnau Gras, J., Anguera Argilaga, M. and Gomez Benito, J. (1990). Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento. 1st ed. Murcia: Universidad.
- Molina, S. (1991). Conceptualización del turismo. 1st ed. Mexico: Editorial Limusa.
- Acerenza, M. (1986). Administración del turismo. 1st ed. Mexico: Editorial Trillas.
- Mathieson, A y Wall, G. (1982) – Tourism: Economic, Physical and Social Impacts – Editorial: Longman, UK
- Cooper, C. and Shepherd, R. (1998). Tourism. 1st ed. Harlow, England: Longman.