

ANUARIO TURÍSTICO 2014 DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

TOURIST YEARBOOK. NEUQUÉN CITY 2014

Anahi Melcher¹

Noelia Sabrina Islas²

Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad de Neuquén.

Observatorio de Estadísticas de Turismo de la Ciudad de Neuquén (OET)

RESUMEN

*El Observatorio de Estadísticas de Turismo OET de la Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad de Neuquén elabora anualmente un informe diagnóstico de diferentes indicadores que se dan como resultado de la dinámica turística en la ciudad. Este informe se realiza con el objetivo de generar un Sistema de Información Turística de la ciudad caracterizado por un conjunto de indicadores de oferta y demanda que brinda a los planificadores, inversores y decisores políticos parámetros para la toma de decisiones en función del desarrollo de la actividad. Este diagnóstico permite **dimensionar la importancia de la actividad turística**, considerando que la producción y difusión de información confiable es indispensable para orientar esfuerzos para el desarrollo turístico de nuestra ciudad.*

Palabras clave: Indicadores - Desarrollo turístico - Ciudad.

ABSTRACT

Tourism Statistics Observatory (SOT) makes an annual report from different factors that result of the tourism dynamic in the city. The report can generate a Touristic Information System of the city. This system is composed by supply and demand aspects that give to planners, investors, and political maker's ideas and tools for making decisions. This report underline the importance of Tourism in Neuquén considering that real information is indispensable to focus on touristic development of our city.

(1) Licenciada en Turismo especialista en estadísticas - responsable del Observatorio de Estadísticas en Turismo de la ciudad de Neuquén. Experiencia docente en "Estadísticas de Turismo" en Tecnicaturas del Consejo Provincial de Educación. estadisticas.turismonqn@gmail.com

(2) Licenciada en Turismo, se desempeña en el área técnica de la Subsecretaría de Turismo de la ciudad de Neuquén.

INTRODUCCIÓN

Neuquén es la ciudad capital más joven del país. Su población es de 231.780 habitantes con una tasa de crecimiento del 14,8% promedio anual en los últimos 10 años³.

Neuquén cuenta con múltiples vías de acceso, terrestres y aéreas, lo cual la convierte en la puerta de entrada a toda la provincia, a otros centros turísticos de la región y a Chile.

La ciudad se visualiza como el centro comercial, político, administrativo y económico más importante del valle de Río Negro y Neuquén, así como de la Región Patagónica.

La dinámica turística de la ciudad es heterogénea a lo largo del año, en función de la diversidad de viajeros que llegan a Neuquén por razones diferentes. En consecuencia, las prácticas de consumo están relacionadas a las actividades que desarrollan. En un primer término, pueden distinguirse un turismo vacacional, concentrado principalmente en los meses de julio, enero y febrero y uno no vacacional el resto del año. A su vez estos grupos de demanda son heterogéneos y presentan características particulares, algunas de las cuales serán abordadas en el contenido de este anuario.

DESARROLLO

Alojamiento Turístico. Ocupación en los diversos alojamientos turísticos de la ciudad- año 2014.

Hasta diciembre del 2014, la oferta de alojamientos habilitados de la ciudad de Neuquén, se constituyó por **3.140 plazas ofrecidas** diarias en **52 establecimientos**. El **incremento de la oferta hotelera** en la ciudad se debe a la apertura de establecimientos de diferentes categorías: durante el año 2014 hubo 5 establecimientos nuevos y 3 que dejaron de operar respecto del año anterior. Durante este año hubo 9 alojamientos que fueron recategorizados, encuadrándose en su mayoría (6) a la categoría de 2 estrellas.

El Observatorio de Estadísticas en Turismo (OET) releva y registra diariamente la ocupación de **43 alojamientos turísticos habilitados** por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia, representando el 95% de las plazas ofrecidas diarias en establecimientos habilitados.

Se puede afirmar que los porcentajes anuales de ocupación en los establecimientos se han incrementado aun habiendo incrementado la oferta. Esto da cuenta que el crecimiento de la demanda es sostenido y en mayor proporción (Ver gráfico No. 1- página N°16).

El máximo porcentaje de ocupación se experimentó durante el mes de **noviembre** (no coincide con los recesos estival e invernal), mientras que las

(3) INDEC 2010.

bajas fueron en los meses de *marzo, abril y diciembre*. Sin embargo, en cuanto a las plazas ocupadas se observa mayor porcentaje en los *meses vacacionales* (Enero, Febrero y Julio) y períodos en los cuales predominan los viajes de grupos familiares. Esto da cuenta de diferentes grupos de demanda que visitan la ciudad en período vacacional y no vacacional. (Ver gráfico No. 2).

Es importante mencionar que la ocupación en plazas y habitaciones varía no solo en los distintos meses sino también las diversas categorías de alojamientos elegidas por los distintos grupos de viaje.

Por ejemplo, durante los meses de vacaciones del año 2014, en enero y febrero el tipo de alojamiento que tiene mayor ocupación en habitaciones son los **hostels y alojamientos de 3 estrellas**. En julio el tipo de alojamiento preferido por los turistas son los **hoteles y hosterías de 4, 5 y 2 estrellas**. Esto puede deberse al tipo de grupo de viaje, que suele ser más familiar en las vacaciones de invierno, buscando mayor comodidad en la distribución de los pasajeros dentro del establecimiento.

Por otro lado, es posible visualizar que los alojamientos de mayor categoría (hoteles de **4 y 5 estrellas**) tienen su mayor ocupación en habitaciones durante los meses de octubre y noviembre, coincidiendo con la mayor realización de eventos o viajes de negocio o razones laborales. Esto ha cambiado con respecto al año 2013, porque la mayor ocupación en esta categoría de alojamientos se había logrado en los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio. También en noviembre los alojamientos de **1 y 2 estrellas y hostels**, reciben principalmente en este mes la mayor cantidad de pasajeros.

Establecimientos gastronómicos en la ciudad de Neuquén

La **oferta gastronómica** en la Ciudad de Neuquén al mes de diciembre de 2014 está conformada por 128 establecimientos gastronómicos. La oferta ha ido variando los últimos 5 años (2.010- 2.014), pudiendo identificar 10 establecimientos más del tipo **resto bares**. Por otro lado, al cabo de un año (2.013-2.014) los establecimientos que aumentaron su oferta fueron del tipo **restaurantes y parrillas (+4)**.

Transporte terrestre en ETON (Estación Terminal de Ómnibus)

Si tomamos como referencia la cantidad de ómnibus de las distintas empresas de transporte (Servicios de larga distancia), en el año 2013 se registraron 77.095 servicios. Teniendo en cuenta la cantidad de servicios de larga distancia respecto del año anterior, se puede decir que hubo en el año 2014 (77.315) un leve aumento de servicios vendidos (+220). El mes en el que hubo mayor incremento en la cantidad de servicios, en relación al 2013, fue en mayo, con un aumento de 834 servicios mensuales.

Al analizar el movimiento de pasajeros que parten y arriban en la ETON, durante los diversos meses del año 2014, se puede observar que la mayor

afluencia se produce en enero, febrero, marzo y julio, al igual que en el 2013, períodos que coinciden con la temporada estival e invernal. Teniendo en cuenta cálculos estadísticos de los servicios se puede decir que la cantidad de pasajeros que arriban (450.100) supera a los pasajeros que salen de la ciudad (240.349) y se acentúa en los meses de julio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre. Cabe mencionar que en estos casos la llegada de estos pasajeros no siempre implica que los mismos permanezcan en la ciudad como destino final de su viaje y en ocasiones se trata de viajeros de paso, que toman otro medio de transporte para continuar su viaje hacia otros destinos.

Transporte aéreo en Aeropuerto Internacional Juan Domingo Perón. Cantidad de vuelos que arribaron y partieron del Aeropuerto de la ciudad de Neuquén.

Con respecto a los vuelos registrados durante el 2014 en el Aeropuerto J.D.Perón, arribaron y partieron de la ciudad un total de 11.597. Por otro lado, los meses de mayor movimiento fueron marzo, abril, mayo y junio.

Por otro lado, en relación a los pasajeros que arribaron y partieron de dicho aeropuerto, se puede decir que se percibió un incremento de 129.802 personas entre los años 2013 y 2014, lo que significó una variación interanual del 24,3%.

Empresas de Viajes y Turismo

Los datos oficiales muestran que a diciembre del 2014, en la ciudad de Neuquén hay **46 empresas de viajes y turismo habilitadas**, de las cuales 11 de ellas realizan turismo receptivo local. Asimismo, es necesario señalar, que las mencionadas empresas también tienen sus departamentos de turismo emisivo como unidad de negocio.

En 5 años, desde el 2010 a la fecha, se registró un incremento de 10 empresas de Viajes y Turismo en la ciudad, 2 de ellas en el último año.

Oferta Recreativa de la ciudad de Neuquén

Con respecto a la oferta recreativa, se puede observar que del 2013 al 2014 se mantuvo en todos los aspectos analizados, a excepción de los **Prestadores de Actividades Turísticas**, que en este último año se incorporó un prestador que ofrece Avistaje de Aves.

(a) Además existen prestadores locales encuadrados como Espacios Culturales, los siguientes establecimientos:

- Salas de cine: (2 Complejos) Complejo de Cines Village del shopping "Paseo de la Patagonia" (1.524 butacas) y a la sala del cine Teatro Español (689 butacas). Alcanzando una capacidad total en las salas de

cine, en Neuquén, para 2.213 personas.

- **Salas de Arte:** (3) Sala de Arte Emilio Saraco (de gestión pública municipal), Sala de Arte 3-60 y Sala de Arte OSDE, estas 2 últimas de gestión privada.
- **Teatros:** (7) Araca Teatro, Cine Teatro Español, Teatro del Viento, La Conrado- Centro Cultural, El Arrimadero Teatro y Sala Teatro Ámbito Histrión, todos de gestión privada, Arpillera.
- **Museos:** (5) Museo Gregorio Álvarez, Museo Nacional de Bellas Artes, Paraje Confluencia, Museo y Archivo Histórico Policial y Museo Histórico Casa de las Leyes, espacios dependientes de organismos públicos.
- **Observatorio Astronómico** (1)

(b) Programa Conociendo "Mi ciudad"

Este Programa consiste en visitas guiadas a niños/as de escuelas primarias. En ellas se brinda información histórica, geográfica, económica y ecológica de la ciudad. El transporte es autofinanciado por las escuelas que lo solicitan. Queda a cargo de la Municipalidad la coordinación de la visita, el contacto con las instituciones y el guiado durante el recorrido.

Durante el 2013 efectuaron los recorridos **1.152 alumnos**, y por el contrario, durante el año 2014 los recorridos fueron realizados por **679 alumnos**. Cabe mencionar que las instituciones educativas mencionaron la dificultad económica para acceder a un transporte y las complicaciones que se presentaron en el momento de solicitar los permisos correspondientes al Consejo Provincial de Educación.

(c) Recorridos Guiados FERIA DEL LIBRO

Del 30 de octubre al 09 de Noviembre de 2014, se desarrolló la 2da. Feria Internacional del Libro en la ciudad de Neuquén, en Sala Saraco y Museo Gregorio Alvarez. Durante ese período se llevaron a cabo diversas actividades programadas tales como charlas, talleres, presentación de libros, etc.

Cabe resaltar que mediante esta actividad se brindaron visitas guiadas a **4.500 niños y adolescentes**.

Perfil de Turistas y residentes que consultan en Oficinas de Informes Turísticos Municipales

En la ciudad de Neuquén, durante el año 2014, hubo dos Oficinas de Informes Turísticos en las cuales se brindó información tanto a turistas como a residentes de las diversas localidades del Alto Valle de Río Negro y Neuquén.

Se registraron **6.439 consultas**, de las cuales 5.113 fueron de turistas (79,41%), y 1326 de residentes del Alto Valle de Río Negro y Neuquén (20,59%). Para el año 2.014 considerando las personas que acompañaban al encuestado (Tipo de Grupo), se estimó un total de **11.000 visitantes**. Este valor supera el alcanzado en el 2.013, en el cual se registraron 3.512 consultas.

Los turistas proceden principalmente de la **provincia de Buenos Aires (33,13%- 1694 personas)** y le siguen en orden de importancia de la provincia de Mendoza (9,19%- 470 personas). Por otro lado, los residentes son en su mayoría de **Neuquén capital (79,34%- 1052 personas)**.

El principal motivo de visita de los turistas es **"De Paso"** con el 43,9% de los casos (2.245 personas), le siguen en orden de importancia las personas que llegan a la ciudad por **"Vacaciones"** (1.097 personas- 21,45%). Con respecto a estos últimos se puede decir que en los últimos cinco años su comportamiento se ha visto modificado dado que en su mayoría pernoctan en la ciudad entre 2 y 4 noches (62,9%) y en segundo lugar permanecen en la ciudad 5 o más noches (35,37%).

Aquellos turistas que eligen la ciudad de Neuquén para pasar sus vacaciones proceden principalmente de la provincia de **Buenos Aires (30,6%)** y de **Chile (15,68%)**.

Estimación del Gasto Turístico en la Ciudad Capital

En cuanto al gasto turístico anual, para poder realizar una estimación del mismo, se calcula el gasto turístico diario del año 2.013 de \$1.000 por persona, y la cantidad de pernoctes del año 2.014 (482.002). Se estima que se recaudaron \$482.002.000, lo que implica un ingreso de **\$80.115.000** más que en el año 2.013 -esta estimación no contempla la variable inflación. Este resultado tiene un efecto positivo en la economía local, dado que contribuye con la distribución del ingreso en los distintos sectores involucrados directa o indirectamente en el sistema turístico- recreativo de la ciudad. Por ejemplo, este crecimiento puede incentivar más actividades, servicios gastronómicos y/o infraestructura –señalización de calles, pavimentación, semaforización, sistema de pago de transporte- para atender la creciente demanda que llega a la ciudad por distintos motivos, contribuyendo a mantener o aumentar su estadia, y así incrementar el gasto turístico que hace funcionar el ciclo económico.

Registro de eventos realizados en la ciudad de Neuquén - Año 2014

Durante el 2014 se realizaron un total de 159 eventos de diversas jerarquías, tipos y duración; entre los cuales **137 fueron de carácter nacional y 22 internacionales**. (Ver cuadro No. 1. Página 17)

La sumatoria de estos eventos implica un total acumulado de 331 días en los que se desarrollaron estas actividades en la ciudad de Neuquén, con una duración promedio de 2 días cada uno. Los asistentes permanecen en la ciudad

entre una y dos noches, incurriendo en gastos de alojamiento, gastronomía, transporte, artículos regionales, gastos varios, etc.

Cabe mencionar que la asistencia antes, durante y después de cada evento exige la participación de proveedores que faciliten el éxito de cada evento y del destino. La ciudad cuenta con **714 proveedores** distribuidos en 26 rubros, entre los cuales se pueden mencionar: Catering, decoración, fotografía, gráficas e imprentas, medios de comunicación, sonido e iluminación, filmación, agencias de publicidad y agencias de seguridad, entre otros.

Es importante tener en cuenta que la mayor cantidad de eventos se realizaron durante el segundo semestre del año, principalmente entre los meses de agosto y noviembre. Es importante destacar, que el tipo de evento que más se llevó a cabo durante el 2014 fueron los recitales o conciertos siendo un total de 82 eventos, de los cuales 71 fueron de índole nacional y 11 de carácter internacional considerando el artista que se presentaba.

Perfil de visitantes que concurren a los Museos Gregorio Álvarez, Paraje Confluencia y Sala de Arte Emilio Saraco

Desde enero a diciembre del 2014 se encuestó a **1.075 personas**, que sumadas a las personas que las acompañaban se estima un total de **4.390 personas relevadas**. El Museo que más visitantes ha recibido en este período ha sido el Paraje Confluencia alcanzando las **2.670 personas**. (Ver Cuadro No. 2.)

CONCLUSIÓN Y CIFRAS IMPORTANTES

La cantidad de personas que visitan la capital está manifestando cambios en sus hábitos y motivaciones a la hora de elegir la ciudad, y esto es importante dado que Neuquén está adaptándose a este comportamiento. La cantidad de noches que se hospedan ha variado de 1 a 2 noches para ser superada por estadías de más de 2 noches. En este sentido es que la oferta de alojamiento se ha ido incrementando y mejorando -ya sea por cambios edilicios o por nuevas construcciones- siendo sustancial el crecimiento que está experimentando la ciudad de Neuquén a la hora de considerar un incremento en la cantidad de plazas y habitaciones ofrecidas.

Cifras para destacar:

- Incremento de la oferta de alojamiento: (+177 plazas)
- Incremento de la demanda: (+32.046 pernóctes)
- Incremento de consultas en las oficinas de información turística (+2.927 consultas)
- Incremento del gasto turístico anual (+ \$80.000.000)
- Desarrollo del perfil de "destino de eventos" (+159 eventos)

Además se observa la diversificación y ampliación de la oferta gastronómica y recreativa, así como también los cambios en el perfil de la demanda turística y recreativa; aspectos que permiten considerar la importancia en la economía local, sobre todo considerando los viajes originados a partir de motivaciones no vacacionales que son las que predominan en esta ciudad.

Es posible dar cuenta también de cambios cualitativos tanto en la oferta como en la demanda, así como se ha identificado un cambio en el perfil de los visitantes de la ciudad en cuanto a sus motivaciones y hábitos de consumo. Un claro ejemplo de ello es la repetida aparición de las personas que visitan la Ciudad de Neuquén por vacaciones. Aunque este último no es el motivo de visita más destacado de la capital, es un aspecto que hace 8 años atrás el visitante no manifestaba como uno de sus principales motivos de visita; situación que está revirtiéndose con un gran porcentaje de personas.

También se registraron variaciones en relación a la diversificación de la oferta de alojamiento y de mejoras en la calidad de servicios, para encuadrarse en categorías superiores. También se observa una amplia diversificación de actividades recreativas ya sea en ámbitos abiertos o cerrados de la esfera pública y privada.

Estos aspectos constituyen también un desafío de los organismos de Turismo en su rol de planificación y acompañamiento en cuanto al diseño y gestión de políticas públicas que orienten el desarrollo turístico de manera equilibrada.

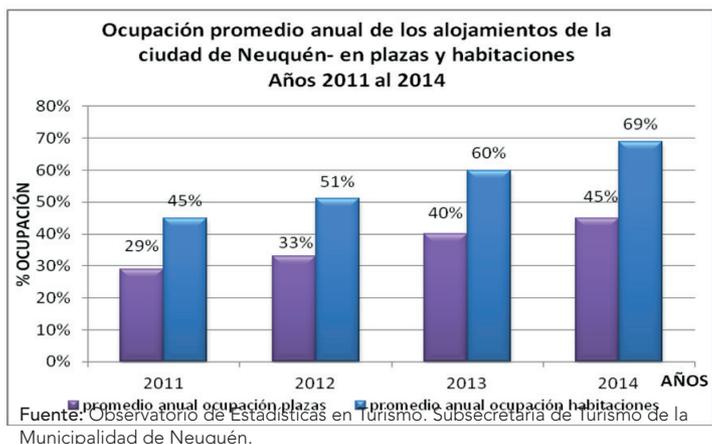
Por último, en cuanto al gasto que hacen los visitantes en la ciudad de Neuquén, es importante tener en cuenta el crecimiento en la cantidad de visitantes que se está manifestando dentro de la ciudad año a año. A partir de esto, es necesario continuar motivando la mejora de la ciudad a través de puntos críticos que hacen que las personas que llegan a la ciudad por motivos de paso, trabajo, vacaciones, trámites, visita a familiares y otros; decidan aumentar la cantidad de días de estadía para seguir conociendo Neuquén.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anuario 2013- Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad de Neuquén
- Anuario 2013- Subsecretaría de Turismo de la provincia del Neuquén.
- Página web oficial Turismo de la Nación Argentina: www.turismo.gov.ar
- Página web oficial Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad de Neuquén: www.muninqn.gov.ar
- Página web oficial Subsecretaría de Turismo de la provincia del Neuquén: www.neuquentur.gob.ar
- Registros internos de la Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad de Neuquén (oficinas de Informes Turísticos, Museos, Dirección de Promoción, etc.)
- Registros internos de ANAC (Administración Nacional de Aviación Civil)
- Registros internos de ETON (Estación Terminal de Ómnibus de Neuquén)

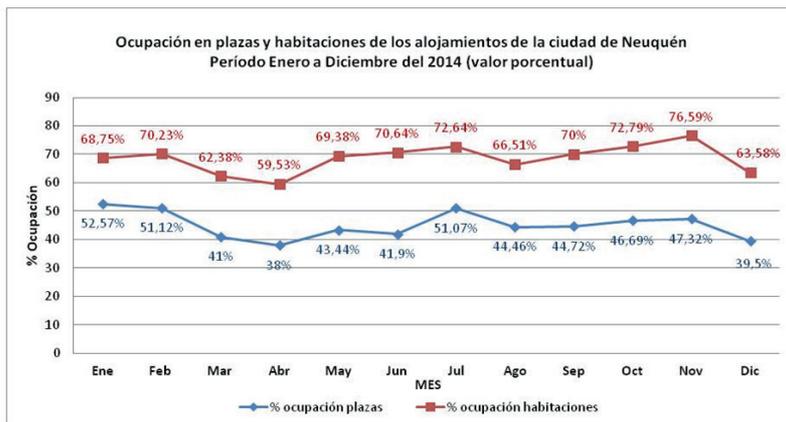
Presentación de Tablas y figuras

Gráfico No. 1.



El gráfico No. 1 muestra un comparativo de los porcentajes de ocupación anual en los alojamientos de la ciudad en plazas y habitaciones, desde los años 2011 al 2014. El mismo ha tenido un crecimiento sostenido y constante cada año, a pesar del incremento de la oferta.

Gráfico No 2.



Fuente: Observatorio de Estadísticas en Turismo. Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad de Neuquén.

Cuadro N° 1: Tipo de Eventos

TIPO DE EVENTOS	NACIONALES	INTERNACIONALES
Conciertos y recitales	71	11
Cursos/seminarios/Taller/ Capacitación	20	3
Eventos deportivos	15	2
Congresos y Convenciones	12	2
Feria y Exposiciones	12	2
Festividades	7	2
Total	137	22

Fuente: Observatorio de Estadísticas en Turismo. Subsecretaría de Turismo, Municipalidad de Neuquén (2.014).

El cuadro No. 1 muestra los distintos tipos de eventos realizados durante el año 2014 en la ciudad de Neuquén, considerando las diversas envergaduras, tipos y duración.

Cuadro No. 2: Información comparativa de las variables relevadas en los establecimientos.

Variable	Museo Gregorio Álvarez	Museo Paraje Confluencia	Sala de Arte Emilio Saraco
Total personas encuestadas	342 personas	586 personas	147 personas
Total visitantes relevados	1.370 visitantes	2.670 visitantes	350 visitantes
Lugar de Residencia argentinos	El 95,32% son argentinos. Principalmente proceden de la ciudad de Neuquén (62%) y 13.5% de la prov. de Río Negro	El 89% son argentinos. Principalmente proceden de la ciudad de Neuquén (52%) y le sigue el 20% turistas que proceden de la prov. de Buenos Aires	El 94% son argentinos. Principalmente proceden de la ciudad de Neuquén (62%). Le siguen turistas de la prov. de Buenos Aires (12,32%).
Lugar de residencia extranjeros	De las 16 personas extranjeras que fueron encuestadas, el 25% son de Chile y de España (4 personas en cada caso).	De las 65 personas extranjeras que fueron encuestadas, el 38,5% son de Chile.	De las 9 personas extranjeras que fueron encuestadas, 5 son de Chile (55,5%)
Grupo de Visitantes	En Pares (47,37%) Grupal (45%)	En Pares (40,6%) y Grupal (33,8%)	En Pares (37,4%) Grupal (33%)

Fuente: Observatorio de Estadísticas en Turismo. Subsecretaría de Turismo, Municipalidad de Neuquén (2.014).

En el Cuadro No. 2, se puede ver el perfil de los visitantes que concurren a los Museos Paraje Confluencia, Gregorio Álvarez y a la Sala de arte Emilio Saraco.