

# Personas atendidas en Centros de informes de la Secretaría de Turismo de Ushuaia (STU)

---

## INDICE TEMATICO

---

Atención de consultas por mostrador en el Puerto y Aeropuerto de la ciudad.

Comportamiento de los mercados emisores a Ushuaia.

Procedencia de los visitantes. Estimaciones según consultas realizadas en los Centros de Informes.

Atención de consultas telefónicas y escritas. Turistas y residentes. Llamadas promedio.

Cantidad de consultas realizadas vía electrónica en el sitio web oficial

Relación llegada de turistas – consultas atendidas. Gráfico participativo.

Total de consultas atendidas en la Secretaría Municipal de Turismo – Cuadro comparativo anual y por temporada

---

## Personas atendidas en los Centros de Informes de la ST

### RESULTADOS

Las cifras que se mencionan en el presente capítulo fueron recolectadas de los Centros de Informes de la Secretaría de Turismo perteneciente a la Municipalidad de Ushuaia. Los mismos se encuentran ubicados en la zona adyacente al Puerto de Ushuaia y en el Aeropuerto Internacional “Malvinas Argentinas”. Es importante mencionar que la oficina de información turística, ubicada en el centro de la ciudad, desde noviembre de 2015 dejó de funcionar como tal y actualmente pertenece a la Secretaría de la Mujer de la Municipalidad de Ushuaia.

Durante el año 2015 han pasado por estos Centros de Informes 126.727 personas en busca de Información turística, produciendo una disminución de 14,61% con respecto al año anterior, con un promedio diario de 347 consultas personales. Dicha disminución en los mostradores se comporta de manera inversa al aumento de llegada de turistas a Ushuaia que se produjo en dichos años (+16,32%). Con respecto a la última temporada alta 2015/2016 (abarcando los meses de octubre a diciembre 2015 y de enero a marzo 2016) se contabilizaron 94.891 consultas, sufriendo así una baja en la cantidad de personas atendidas en mostrador con 16.525 menos que la temporada anterior, alcanzando en promedio las 527 consultas diarias.

Dichos datos equivalen a que en el año 2015 del total de turistas arribados, el 28,76% pasó por algún mostrador en busca de información, incluyendo en este porcentaje un 0,37% correspondiente a consultas de los vecinos de nuestra ciudad. Dicho comportamiento en el cual se relaciona el total de llegadas turísticas con el total de consultas atendidas, se convierte en el pico más bajo registrado durante los últimos 10 años, constituyendo este porcentaje (28,76%) una disminución de 10,36 puntos con respecto al año 2014 (39,12%). Todo esto puede deberse en gran medida a que en la actualidad existe acceso a nuevas tecnologías y las redes sociales se encuentran en auge; todo esto conlleva a que el turista encuentra más fácil y rápido la respuesta a todas sus preguntas en internet, páginas webs, aplicaciones para celulares, visitas virtuales, entre otras. De esta forma el turista arriba a la ciudad con su itinerario prácticamente definido y con una idea clara de lo que desea o no conocer, sin desestimar que en muchos de los casos ya llegan a la ciudad con las actividades contratadas desde su lugar de origen, evitando así el paso por nuestras oficinas de informes.

En el año 2015 el segmento de población local (incluyendo las ciudades de Río Grande, Tolhuin y vecinos de Ushuaia) que realizó algún tipo de consultas disminuyó un 33,29 por ciento con respecto al 2014 y de igual manera la participación en la totalidad de personas atendidas tuvo una escasa disminución representando un 1,3% en el año 2015, mientras que en el año anterior representaba un 1,70% del total de consultas anuales por mostrador. Como era de esperarse el mes que registró el mayor número de consultas de residentes fue junio con el 5,5% del total; esto se condice desde el punto de vista turístico con un mes de temporada baja. En contraposición diciembre de 2015 fue el mes que menos consultas recibió por parte de la comunidad local con el 0,6% del total.

Al analizar estos números de forma conjunta se observa que durante el año 2015 los meses que obtuvieron la mayor cantidad de consultas por mostrador fueron los de enero con 26.627, febrero con 21.036 y marzo con 15.082 consultas. A su vez estos meses registraron una variación negativa con respecto al año anterior del orden del 6,13%, 4,49% y 8,19% respectivamente. Y considerando los datos arrojados por esta última temporada alta 2015/2016 se observa una variación de -14,83% con respecto a la temporada alta anterior; comportamiento que no se había producido al comparar la temporada 2014/2015 con la anterior, que había detectado un leve aumento de 1,36%.

Al comenzar a analizar el comportamiento de los mercados emisores en función de la nacionalidad que manifiestan los turistas al hacer sus consultas en nuestros centros de informes, se observa que teniendo en cuenta el continente europeo, los principales tres países que lideraron el año 2015 fueron Francia con 11.179, luego Alemania con 6.758 y España con 5.864 consultas por mostrador. Y al tener en cuenta la temporada alta 2015/2016 (octubre a marzo) se observó que dichos países también respetaron el mismo orden que lo resultante

en términos anuales, con 9.721, 6.729 y 4.891 consultas. Luego continúa el análisis del continente americano en el cual la mayor cantidad de consultas en el año 2015 lo obtuvo en primer lugar Brasil con 15.029 en todo el año 2015, luego Canadá con gran diferencia con respecto a este primero con 1.851 y en tercer lugar el resto de América Latina con 1.713 consultas ingresadas por mostrador. Al referenciar la temporada alta 2015/2016 también respetaron el mismo orden los dos primeros países de Brasil y Canadá con 5.442 y 1.652 consultas y; en tercer lugar se destacó Chile con 1.231 consultas por mostrador. Cabe acentuar que si bien Brasil actualmente se considera un mercado ya consolidado para nuestro destino, sufrió una notable disminución de 31,40 puntos porcentuales con respecto a la temporada 2014/2015, lo que puede adjudicarse a la crisis que está atravesando dicho país en materia económica y política. Al considerar en este caso el comportamiento de Asia, África y Pacífico se observa que los países que agrupan al Resto de Asiáticos que no están individualizados como China, Japón, Israel y Australia lideran en cantidad de consultas con 6.390; luego continúa Israel con 3.506 y en tercer lugar Australia con 2.004 consultas durante todo el año 2015.

El mercado argentino en el año 2015 arrojó un total de 47.835 consultas en nuestros centros de informes, promediando las 131 consultas diarias. El mes de mayor cantidad de consultas mensuales fue enero 2015 con 9.543 y el mes que tuvo la menor cantidad de consultas argentinas fue mayo con 1.830. En la última temporada alta 2015/2016 se totalizaron 27.010 consultas de forma personal, aproximadamente 150 diarias; mientras que la anterior había registrado 33.029, provocando esto una variación negativa de 18,22%.

Es de destacar que el mercado nacional, al igual que lo reflejado en el capítulo 1, 2 y 4 del presente informe, sigue liderando el primer puesto en el ranking de nacionalidades de consultas; por ejemplo en la última temporada se observó que Argentina le lleva una diferencia de más de 17.000 consultas al primer mercado internacional que fue Francia, más de 20.000 a Alemania y 21.500 al tercer mercado internacional que fue Brasil.

Lo que se observa en el gráfico “comparativo de principales mercados de visitantes internacionales” es el comportamiento anual de dichos mercados de los últimos cinco años. Gráficamente esto puede ser distinto a lo sucedido en las temporadas de verano e invierno, ya que el total anual tiende a promediar en forma global los resultados. Luego se continúa citando gráficamente las variaciones de estos mercados pero comparando todo el año 2015 en relación a los resultados obtenidos en el año 2014.

Después continúa la cantidad de consultas vía telefónica y escrita en nuestros centros de informes, en donde se manifiesta que la cantidad de consultas telefónicas aumentó un 4,41% al comparar el año 2015 con 5.062 y el año 2014 con 4.848 consultas. Al analizar la temporada alta 2015/2016 con la anterior también se obtuvo un aumento pero del orden del 53,46%. Resulta necesario aclarar que a partir del año 2015 la contabilización de llamadas telefónicas se comenzó a realizar a través de la central telefónica de la Dirección de Informática Municipal, lo que nos conduce a un registro más exacto de las mismas. En la última temporada se alcanzaron las 19 llamadas telefónicas promedio diarias, mientras que en la anterior sólo se llegó a 12.

Al poner la atención en la cantidad de consultas a través de nuestro sitio web [www.turismoushuaia.com](http://www.turismoushuaia.com) se observa que al analizar estos tres últimos años en términos generales, viene disminuyendo gradualmente tal es así que en el corriente año, si bien aún falta contabilizar el último mes del año 2016, el total disminuyó 21,30% con respecto al 2015 y; este disminuyó un 46,29% con respecto a 2014. Al estudiar las principales procedencias de las consultas a nuestra página web, quienes siguen llevando la punta son los argentinos con un total de 205.627, luego Brasil con 10.929, en tercer lugar España con 7.164 y en cuarto Chile con 4.999 consultas vía electrónica. En este sentido resulta imperante aclarar que a partir de octubre de 2009 las "page views" (páginas vistas por los usuarios dentro de la web) se mantuvieron en torno a las 4.000 visitas promedio por día hasta agosto de 2014, donde disminuyen a la mitad producto del cambio de estructura de la web donde se unificaron varias páginas en una única sección. Concluyendo con nuestra sección denominada “Turismo en Números” dentro de la página web, es de mencionar que el corriente año alcanzó los 3.545 visitas, sufriendo una disminución de 11,95% con respecto al año anterior, lo que nos da una pauta de que debemos difundirla y

poner énfasis en la página de inicio para que los usuarios puedan visualizar los informes publicados y encontrar más fácilmente la información buscada.

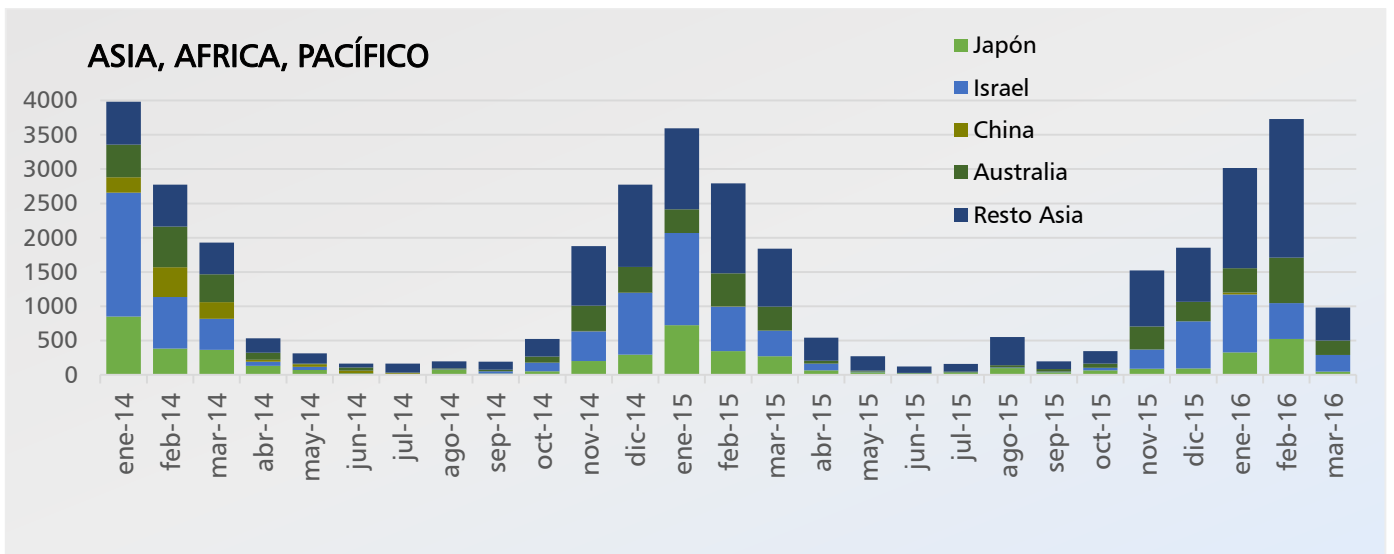
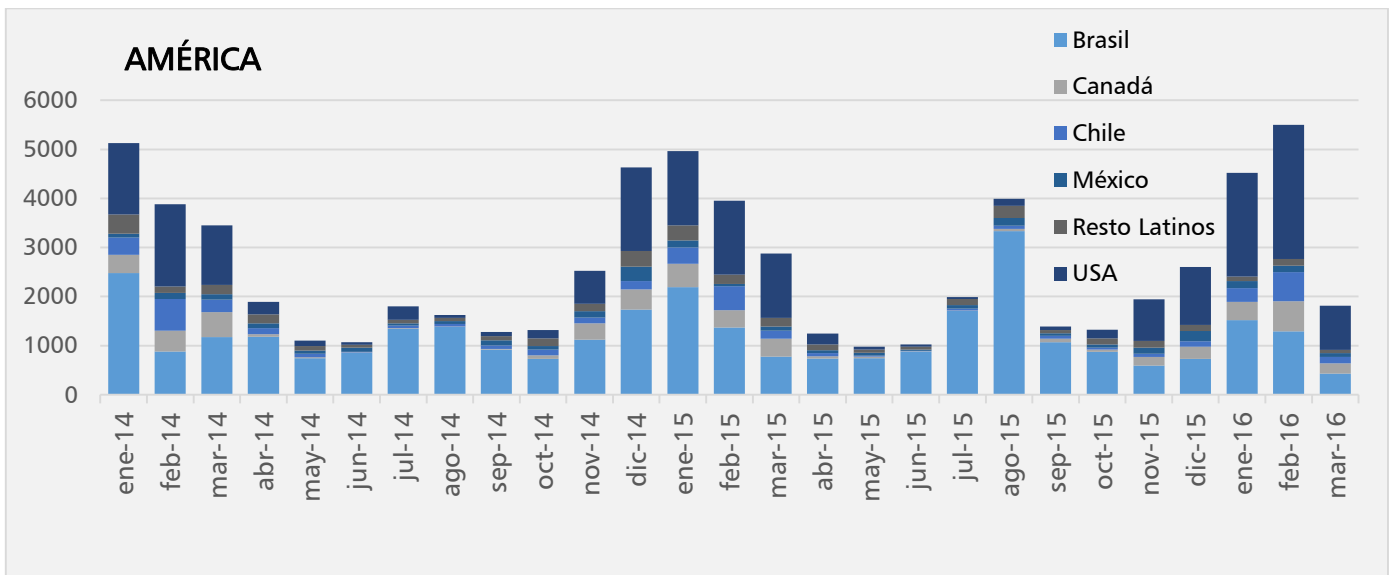
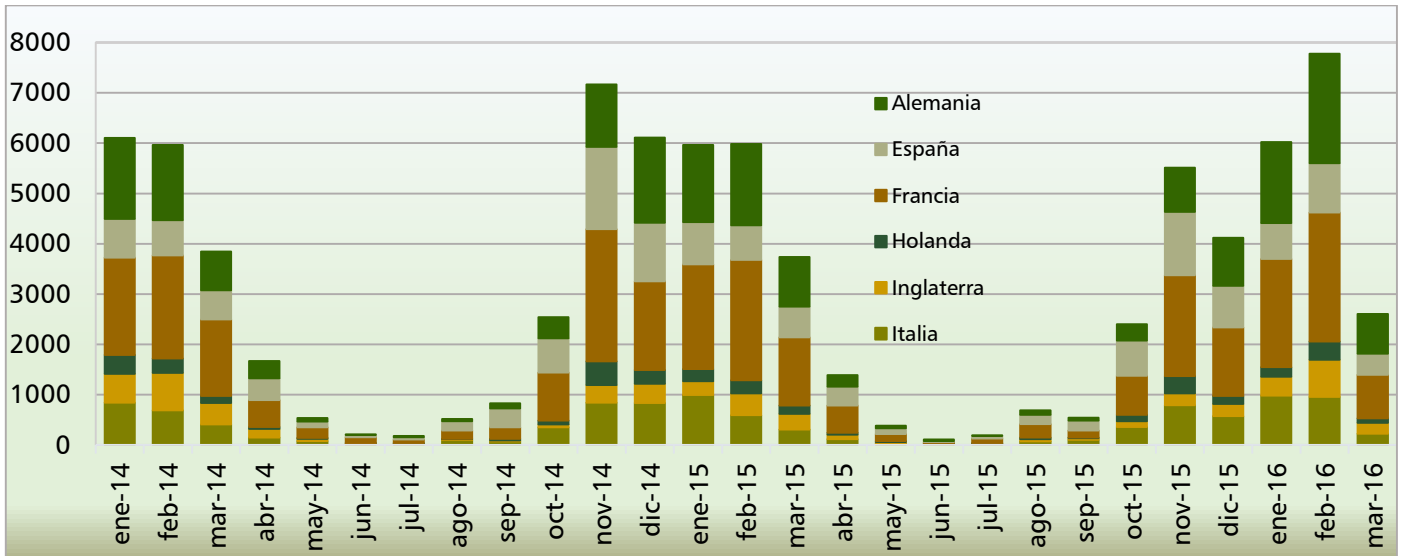
<

**CENTROS DE INFORMES DE LA SECRETARIA DE TURISMO USHUAIA  
ATENCION DE CONSULTAS POR MOSTRADOR EN EL AEROPUERTO, PUERTO Y CENTRO**

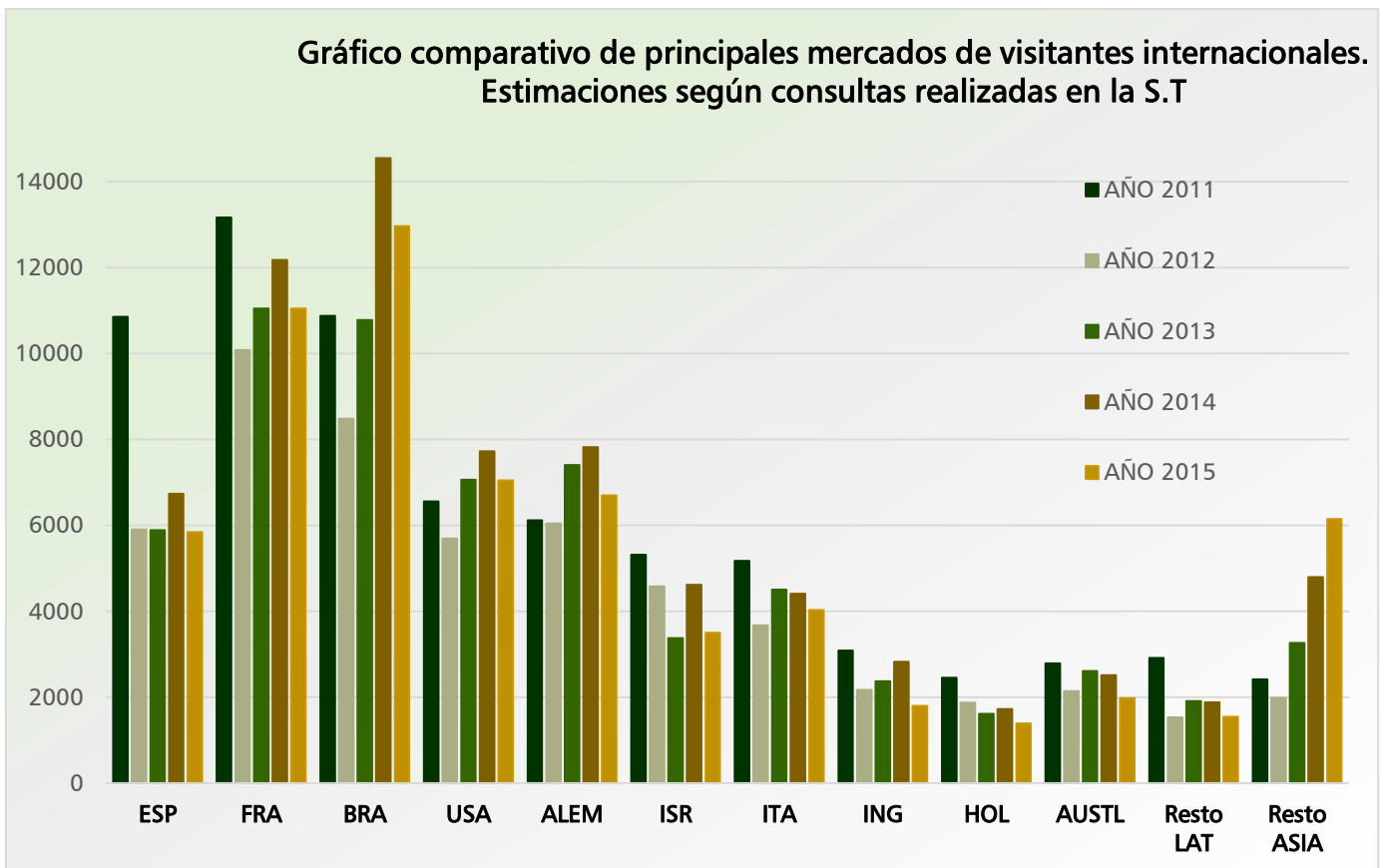
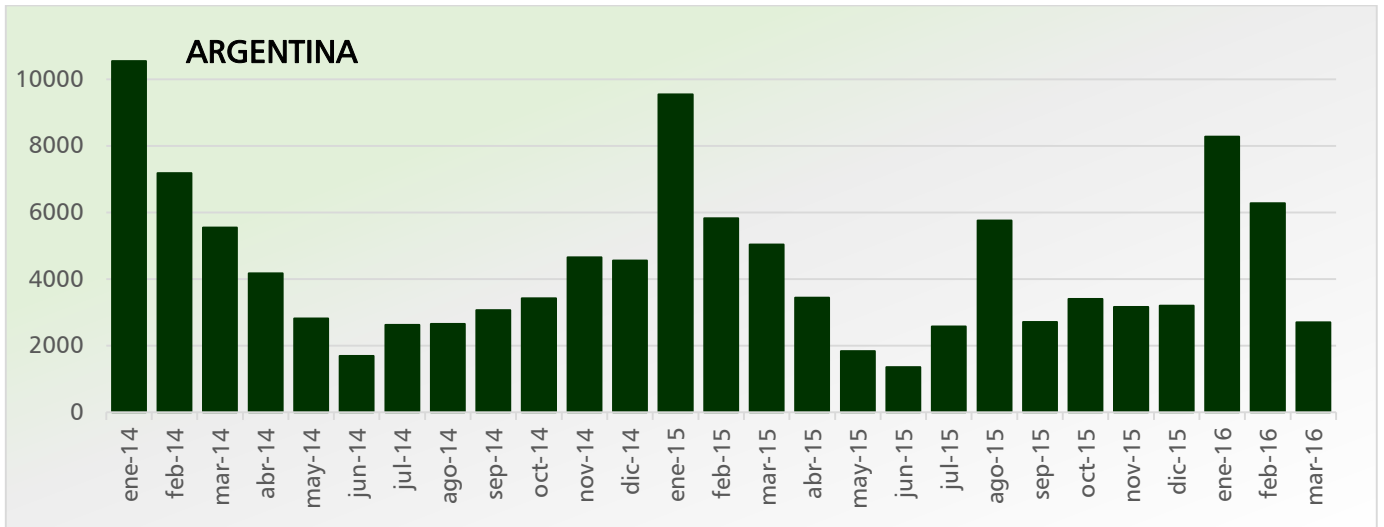
Período	Residentes	Subtotal en %	Turistas	Subtotal en %	TOTAL	Promedio de consultas/día
Total 2005	7.112	4,7%	144.722	95,3%	<b>151.834</b>	396
Total 2006	6.612	4,4%	142.531	95,6%	<b>149.142</b>	409
Total 2007	4.947	3,1%	153.372	96,9%	<b>158.319</b>	434
Total 2008	5.571	3,2%	166.547	96,8%	<b>172.118</b>	472
Total 2009	5.572	3,2%	166.828	96,8%	<b>172.400</b>	472
Total 2010	4.993	3,4%	143.077	96,6%	<b>148.070</b>	406
Total 2011	5.199	3,8%	135.055	96,2%	<b>140.254</b>	384
Total 2012	5.572	3,2%	166.828	96,8%	<b>106.884</b>	293
Total 2013	4.742	3,6%	127.112	96,4%	<b>131.854</b>	361
Enero-14	356	1,3%	28.011	98,7%	28.367	915
Febrero-14	298	1,4%	21.728	98,6%	22.026	787
Marzo-14	250	1,5%	16.177	98,5%	16.427	530
<b>Temp. 2013/2014</b>	<b>2.265</b>	<b>2,4%</b>	<b>107.652</b>	<b>97,5%</b>	<b>109.917</b>	<b>611</b>
<i>Cant.personas/día</i>	<i>13</i>		<i>598</i>		<i>611</i>	
Abril-14	171	1,9%	8.767	98,1%	8.938	<b>298</b>
Mayo-14	192	3,8%	4.861	96,2%	5.053	<b>163</b>
Junio-14	161	4,9%	3.103	95,1%	3.264	<b>109</b>
Julio-14	144	3,0%	4.658	97,0%	4.802	<b>155</b>
Agosto-14	193	3,7%	4.985	96,3%	5.178	<b>167</b>
Septiembre-14	109	1,9%	5.579	98,1%	5.688	<b>190</b>
Octubre-14	211	2,4%	8.407	97,6%	8.618	<b>278</b>
Noviembre-14	219	1,1%	19.215	98,9%	19.434	<b>648</b>
Diciembre-14	153	0,7%	20.466	99,3%	20.619	<b>665</b>
<b>Total 2014</b>	<b>2.457</b>	<b>1,7%</b>	<b>145.957</b>	<b>98,3%</b>	<b>148.414</b>	407
<i>Cant.personas/día</i>	<i>7</i>		<i>400</i>		<i>407</i>	
Enero-15	274	1,0%	26.353	99,0%	26.627	859
Febrero-15	215	1,0%	20.821	99,0%	21.036	751
Marzo-15	116	0,8%	14.966	99,2%	15.082	486
<b>Temp. 2014/2015</b>	<b>1.188</b>	<b>1,1%</b>	<b>110.228</b>	<b>98,9%</b>	<b>111.416</b>	<b>619</b>
<i>Cant.personas/día</i>	<i>7</i>		<i>612</i>		<i>619</i>	
Abril- 15	96	1,3%	7.180	98,7%	7.276	<b>242</b>
Mayo-15	61	1,7%	3.614	98,3%	3.675	<b>118</b>
Junio-15	148	5,5%	2.570	94,5%	2.718	<b>91</b>
Julio-15	124	2,5%	4.946	97,5%	5.070	<b>163</b>
Agosto- 15	122	2,5%	4.764	97,5%	4.886	<b>158</b>
Septiembre-15	80	1,6%	5.083	98,4%	5.163	<b>172</b>
Octubre- 15	193	2,4%	7.990	97,6%	8.183	<b>264</b>
Noviembre -15	132	1,0%	13.556	99,0%	13.688	<b>456</b>
Diciembre – 15	78	0,6%	13.245	99,3%	13.323	<b>430</b>
<b>TOTAL 2015</b>	<b>1.639</b>	<b>1,3%</b>	<b>125.088</b>	<b>98,7%</b>	<b>126.727</b>	<b>347</b>
<i>Cant.personas/día</i>	<i>4</i>	<i>1,2%</i>	<i>343</i>	<i>98,8%</i>	<i>347</i>	
Enero-16	123	0,5%	23.983	99,5%	24.106	<b>778</b>
Febrero-16	148	0,6%	26.362	99,4%	26.510	<b>947</b>
Marzo-16 (*)	23	0,3	9.058	99,7%	9.081	<b>293</b>
<b>Temp. 2015/2016</b>	<b>697</b>	<b>0,7%</b>	<b>94.194</b>	<b>99,3%</b>	<b>94.891</b>	<b>527</b>
<i>Cant.personas/día</i>	<i>4</i>		<i>523</i>		<i>527</i>	

*Nota:* (\*) Marzo 2016: Durante dicho mes hubieron varios días que se cerró la atención al público debido a paros generales en la provincia.  
Temp.: Refieren a las temporadas altas, abarcando los meses de octubre a diciembre de un año y los meses de enero a marzo inclusive del siguiente año.

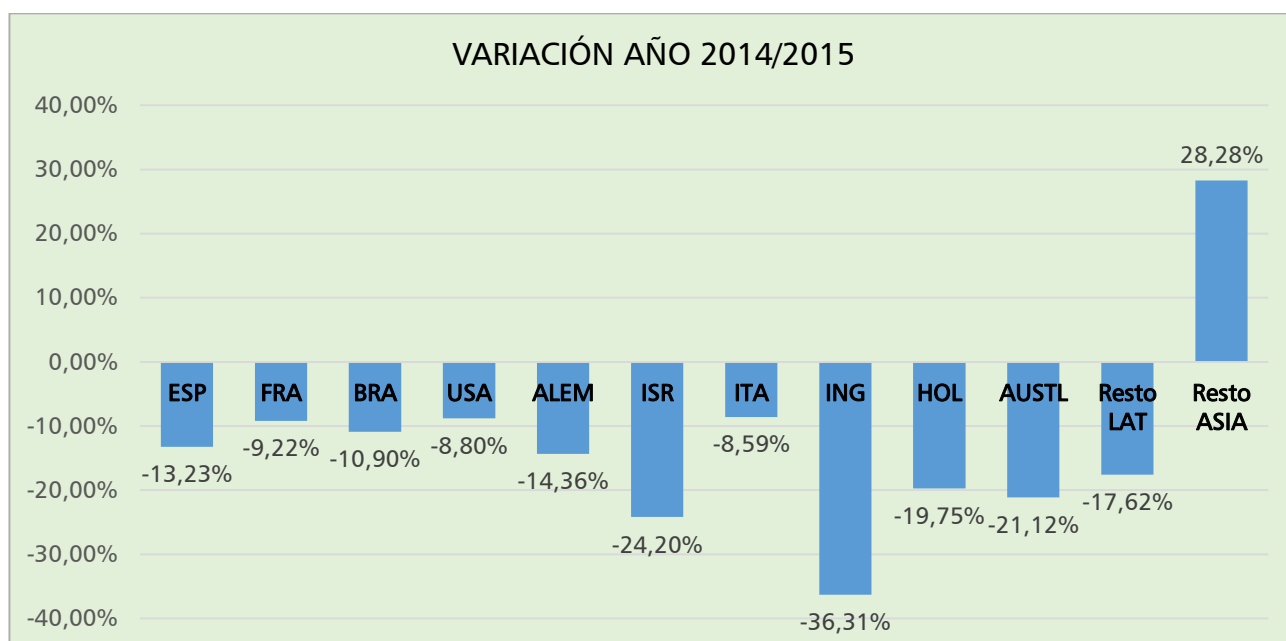
## Comportamiento de los principales mercados emisores a Ushuaia



## Comportamiento del mercado argentino a Ushuaia



## Comportamiento de los principales mercados. Variación % 2014-2015



### CANTIDAD DE CONSULTAS ATENDIDAS VÍA TELEFÓNICA Y ESCRITA EN LOS CENTROS DE INFORMES DE LA SECRETARÍA DE TURISMO (STU)

Período	Atención telefónica				Correo electrónico	Sitio web
	Residentes	Turistas	Total de llamadas	Promedio diario	Total e-mails	Total consultas
Temp.2009/2010	4.503	416	4.919	27	497	51.002
Total 2010	10.596	875	11.471	31	918	106.948
Temp.2010/2011	5915	643	6558	36	612	68.602
Total 2011	9.948	954	10.902	30	1.012	157.227
Temp.2011/2012	5.670	997	6.667	37	533	97.503
Total 2012	7.279	2.890	10.169	28	1.254	254.539
Temp.2012/2013	4.506	1.934	6.440	36	1.207	163.571
Total 2013	7.089	1.961	9.050	25	2.197	264.230
Temp.2013/2014	2.306	499	2.805	16	1.372	805.671
Total 2014	3.742	1.106	4.848	13	1.988	651.916
Temp.2014/2015	1.624	598	2.222	12	1.003	408.135
Total 2015	-	-	5.062	14	1.685	529.687
Temp.2015/2016	-	-	3.410	19	717	370.541

Nota: las llamadas telefónicas a partir de 2015 se registran a través de las centrales telefónicas.

Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo – Municipalidad de Ushuaia.



**CANTIDAD DE CONSULTAS REALIZADAS VÍA ELECTRONICA EN EL SITIO WEB OFICIAL**

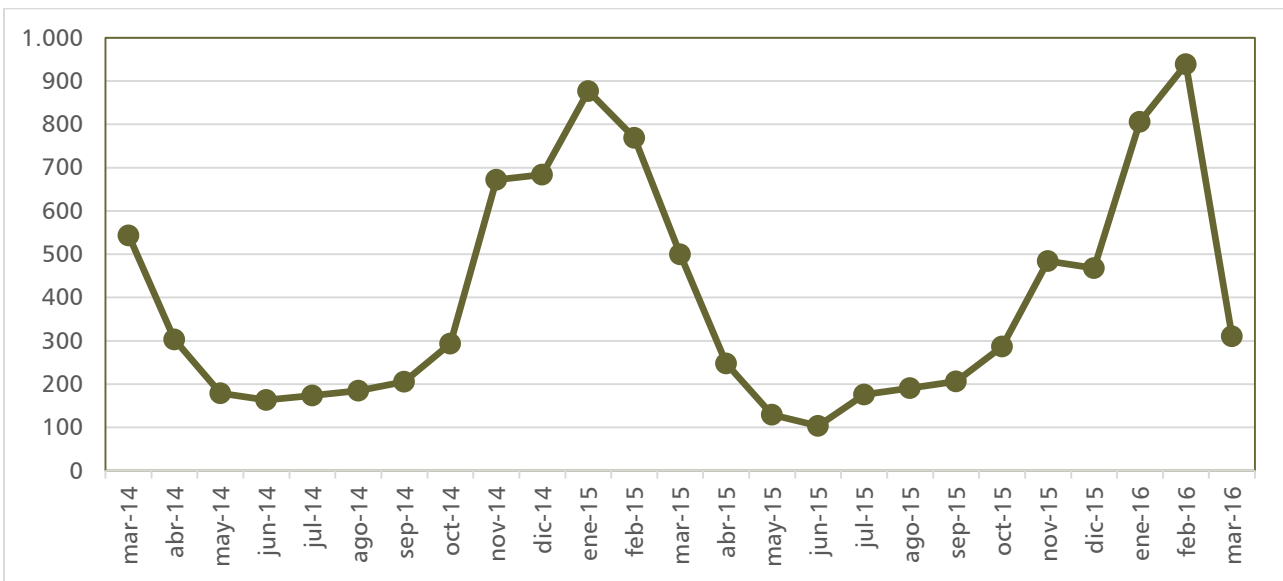
<u>www.turismoushuaia.com</u>	Período de consultas		
	2014	2015	2016 (*)
<i>Número de visitas a página</i>	1.392.046	747.609	588.325
<i>Número de páginas vistas únicas</i>	651.916	529.687	457.681
<b>Contenido principal</b>			
/web/es/viajo-a-ushuaia/alojamientos	207.717	72.574	10.102
/web/es/galerias-de-imagenes	57.956	12.253	57.956
/web/es/quehacer	46.929	23.549	46.929
turismo en números	5.919	4.026	3.545
<b>Procedencia de las visitas</b>			
Argentina	204.161	187.495	205.627
Brasil	28.557	16.659	10.929
España	7.641	5.930	7.164
Chile	6.840	5.661	4.999
México	3.502	2.802	3.197
Colombia	2.748	2.090	2.225
Uruguay	2.926	2.390	2.328
Venezuela	1.497	351	268
E.U.A.	3.860	3.043	2.457
Francia	1.619	1.400	1.429
Alemania	871	803	755
Perú	1.609	1.168	1.212
Italia	891	849	751
Ecuador	559	482	605
Paraguay	799	836	806
Canadá	296	251	263
Suiza	297	307	242
Portugal	260	290	156
Costa Rica	377	396	488
Rusia	436	1.815	1.804
Australia	172	190	161
Reino Unido	364	464	730
Holanda	257	211	186
Israel	244	521	388
Bélgica	184	150	221
Panamá	181	131	101
Bolivia	292	209	254
Austria	79	81	68

Nota: (\*): Año 2016 contabilizó hasta el mes de noviembre inclusive de ese año

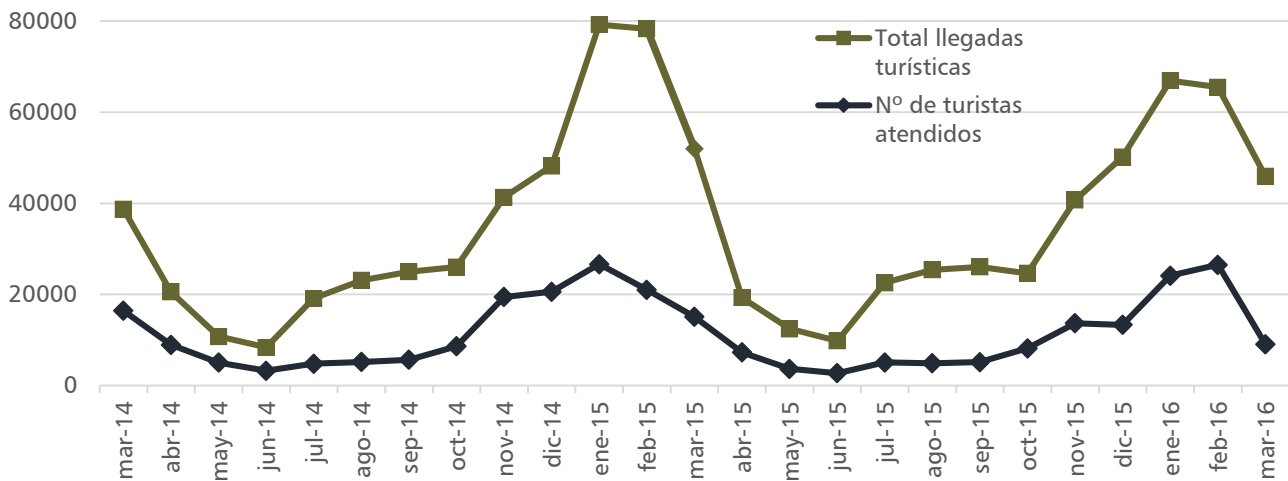
Fuente: Registros de página web [www.turismoushuaia.com](http://www.turismoushuaia.com)

Elaboración: Secretaría de Turismo – Municipalidad de Ushuaia

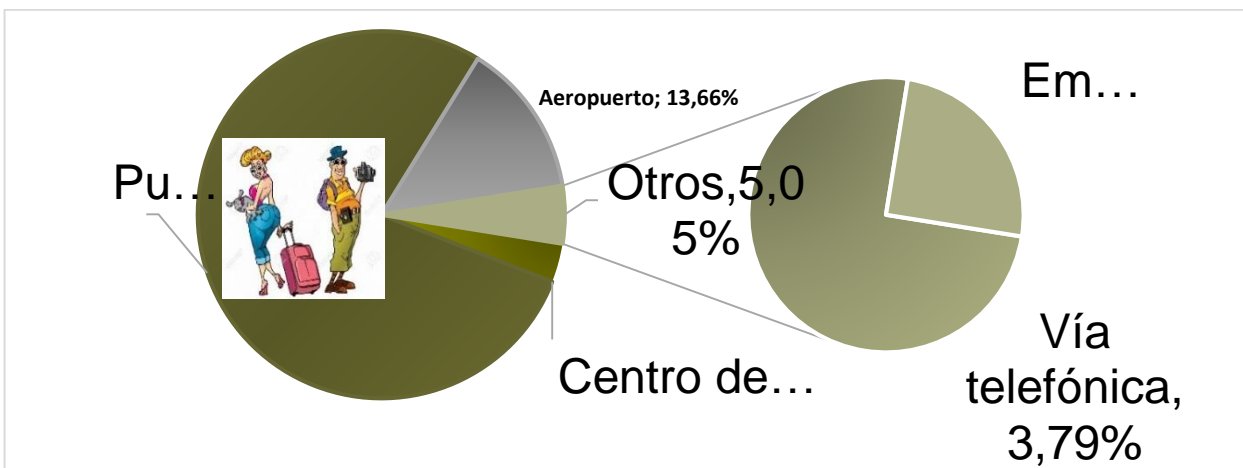
Promedio diario de consultas atendidas en los Centros de Informes por meses



Atención turística y llegadas de turistas a Ushuaia. Gráfico participativo



Personas atendidos en la Secretaría de Turismo de Ushuaia (STU) Año 2015



Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.

## SÍNTESIS

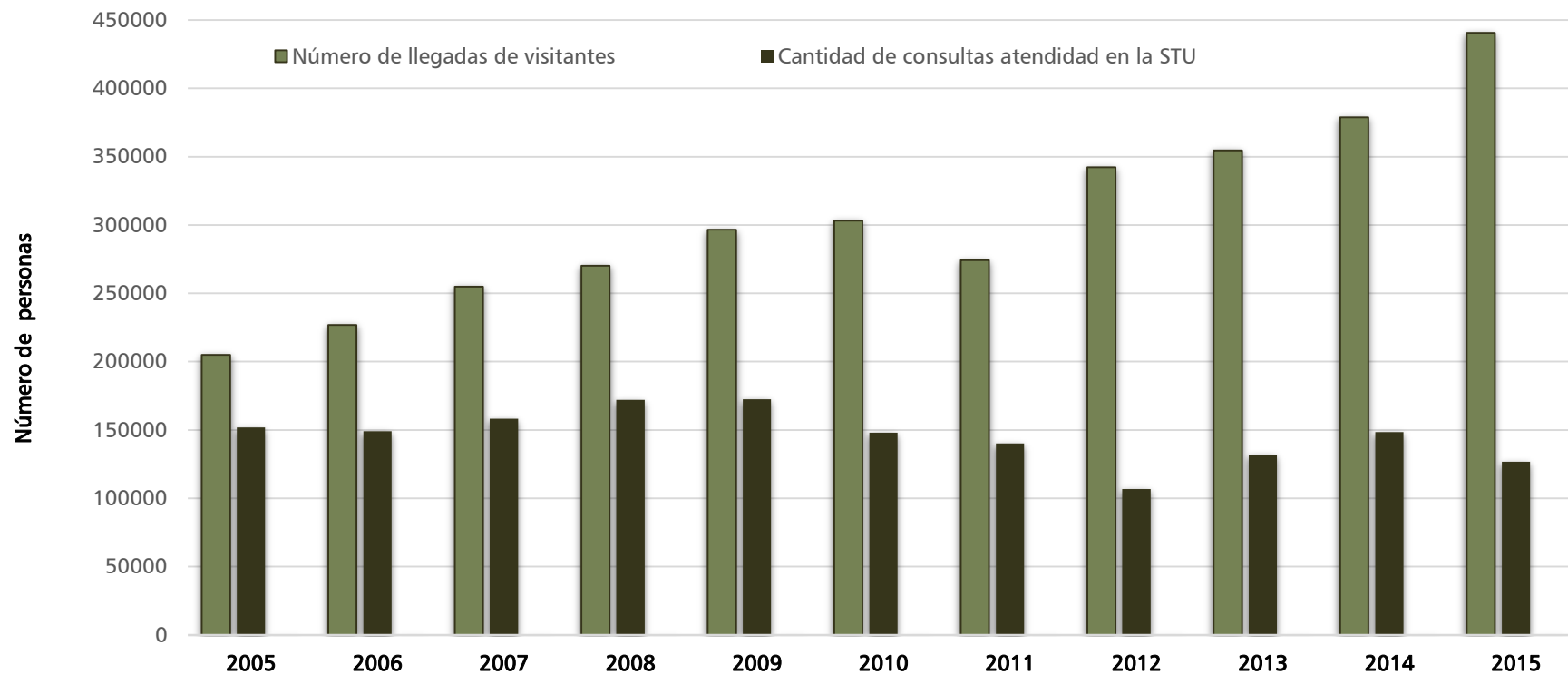
### TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS POR EL PERSONAL DE LA SECRETARIA DE TURISMO DE USHUAIA

Año 2015

Temporada 2015/2016

Detalle	2013	2014	Total	%	Consultas	Consultas	Var. %	Total	%	Consultas	Consultas	Var. %
			consultas	De Particip.	as Prom.	s Prom.	anual 2014/2015	consultas	De Particip.	Prom. mensual	Prom. diario	temp. 14/15-15/16
<b>Total Mostrador</b>	<b>131.854</b>	<b>147.783</b>	<b>126.727</b>	<b>94,94%</b>	<b>10.561</b>	<b>347</b>	<b>-14,25%</b>	<b>94.891</b>	<b>95,83%</b>	<b>15.815</b>	<b>527</b>	<b>-17,23%</b>
Centro de Informes	45.796	35.623	4.570	3,42%	381	12	-87,17%	2.816	2,84%	469	16	-
Aeropuerto	12.537	15.793	18.227	13,65%	1.519	50	15,41	8.352	8,43%	1.392	46	-38,12%
Puerto	73.521	96.367	103.930	77,87%	8.661	285	7,85	83.723	84,56%	13.954	465	-12,76
<b>Emails</b>	<b>2.197</b>	<b>2.011</b>	<b>1.685</b>	<b>1,26%</b>	<b>140</b>	<b>5</b>	<b>-16,21</b>	<b>717</b>	<b>0,72%</b>	<b>120</b>	<b>4</b>	<b>-28,51%</b>
<b>Teléfono</b>	<b>9.050</b>	<b>4.888</b>	<b>5.062</b>	<b>3,79%</b>	<b>422</b>	<b>14</b>	<b>3,56</b>	<b>3.410</b>	<b>3,45%</b>	<b>568</b>	<b>19</b>	<b>53,46%</b>
Residentes	7.089	3.773	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Turistas	1.961	1.115	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL CONSULTAS</b>	<b>143.101</b>	<b>154.682</b>	<b>133.474</b>	<b>100%</b>	<b>11.123</b>	<b>366</b>	<b>-13,71</b>	<b>99.018</b>	<b>100%</b>	<b>16.503</b>	<b>550</b>	<b>-12,13%</b>

## RELACIÓN LLEGADAS DE TURISTAS - CONSULTAS ATENDIDAS EN LA STU \*



Tasa de correlatividad "total de llegadas turísticas con consultas atendidas"