

# 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 2016 han pasado por estos Centros de Informes 143.694 personas en busca de Información turística, produciendo un aumento del 7,85% con respecto al año anterior, con un promedio diario de 394 consultas personales. Con respecto a la última temporada alta 2016/2017 (abarcando los meses de octubre a diciembre 2016 y de enero a marzo 2017) se contabilizaron 127.202 consultas, viéndose así un aumento del 28,46%, en la cantidad de personas atendidas en mostrador, siendo 28.184 personas más que la temporada anterior, alcanzando en promedio las 699 consultas diarias.

Dichos datos equivalen a que, en el año 2016 del total de turistas arribados, el 36,44% pasó por algún mostrador en busca de información, incluyendo en este porcentaje un 0,83% correspondiente a consultas de los vecinos de nuestra ciudad.

En el año 2016 el segmento de población local (incluyendo las ciudades de Río Grande, Tolhuin y vecinos de Ushuaia) que realizó algún tipo de consultas disminuyó un 31,59% con respecto al 2015. Como era de esperarse el mes que registró el mayor número de consultas de residentes fue junio con el 2,5% 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 0,59% del total.

Al analizar estos números de forma conjunta se observa que durante el año 2016 los meses que obtuvieron la mayor cantidad de consultas por mostrador fueron los de enero con 24.976, febrero con 27.228 y diciembre con 19.804 consultas. A su vez el mes de enero registro una variación negativa con respecto al año anterior del orden del 8,09%, mientras que los meses de febrero y diciembre registro un aumento del 26,51% y 36,25% respectivamente. Y considerando los datos arrojados por esta última temporada alta 2016/2017 se observa una variación de 28,46% con respecto a la temporada alta anterior.

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 2016 fueron Francia con 12.627, luego Alemania con 8.080 y España con 7.007 consultas por mostrador. Y al tener en cuenta la temporada alta 2016/2017 (octubre a marzo) se observó que dichos países también respetaron el mismo orden que lo resultante en términos anuales, con 12.631, 8.070 y 6.219 consultas. Luego continúa el análisis del continente americano en el cual la mayor cantidad de consultas en el año 2016 lo obtuvo en primer lugar Brasil con 13.045 en todo el año 2016, luego Estados Unidos con 9.699 y en tercer lugar Canadá con 2.104 consultas ingresadas por mostrador. Al referenciar la temporada alta 2016/2017 también respetaron el mismo orden los dos primeros países de Brasil y Estados Unidos con 7.659 y 9.337 consultas y; en tercer lugar, Canadá con 2.258 consultas por mostrador.

El mercado argentino en el año 2016 arrojó un total de 41.950 consultas en nuestros centros de informes, promediando las 115 consultas diarias. El mes de mayor cantidad de consultas mensuales fue enero 2016 con 8.147 y el mes que tuvo la menor cantidad de consultas argentinas fue junio con 1.666. En la última temporada alta 2016/2017 se

totalizaron 30.636 consultas de forma personal, aproximadamente 168 diarias; mientras que la anterior había registrado 26.313, provocando esto una variación positiva de 24,91%.

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 17.350 consultas al primer mercado internacional que fue Francia, más de 20.707 a Estados Unidos y 22.091 al tercer mercado internacional que fue Alemania.

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 2016 en relación a los resultados obtenidos en el año 2015.

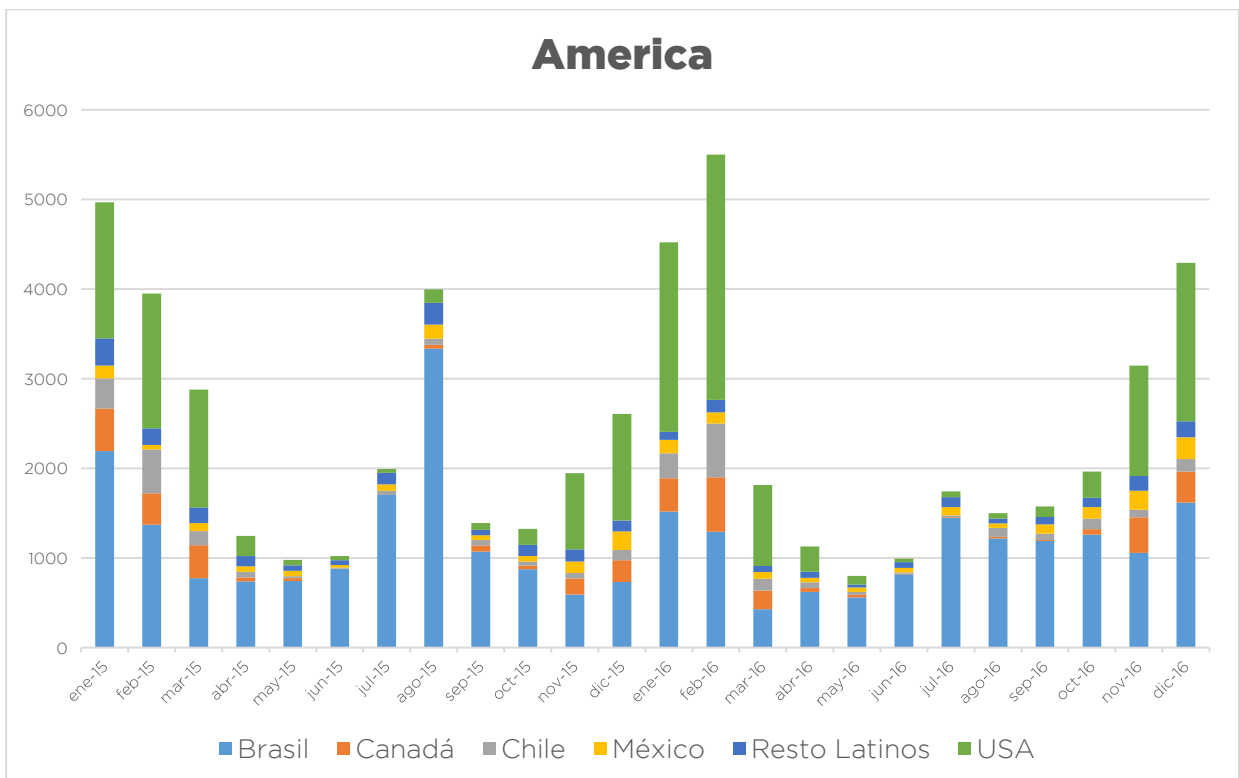
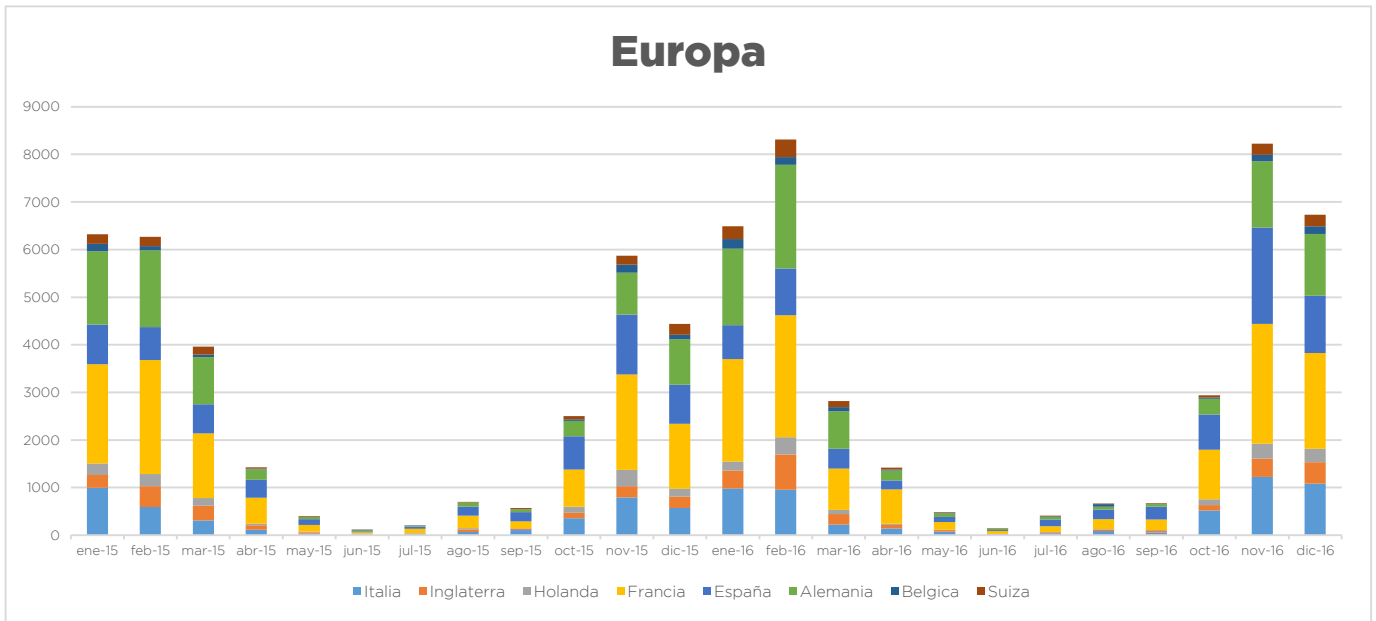
Después continúa la cantidad de consultas vía telefónica y escrita en nuestros centros de informes, en donde se manifiesta que la cantidad de consultas telefónicas aumentó un 38,09% al comparar el año 2016 con 6.990 y el año 2015 con 5.062 consultas. Al analizar la temporada alta 2016/2017 con la anterior también se obtuvo un aumento, pero del orden del 6,39%. 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 20 llamadas telefónicas promedio diarias, mientras que en la anterior sólo se llegó a 18.

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 el total disminuyó 14,76% 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 221.326, luego Brasil con 11.498, en tercer lugar, España con 7.739 y en cuarto Chile con 5.59 consultas vía electrónica. 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.

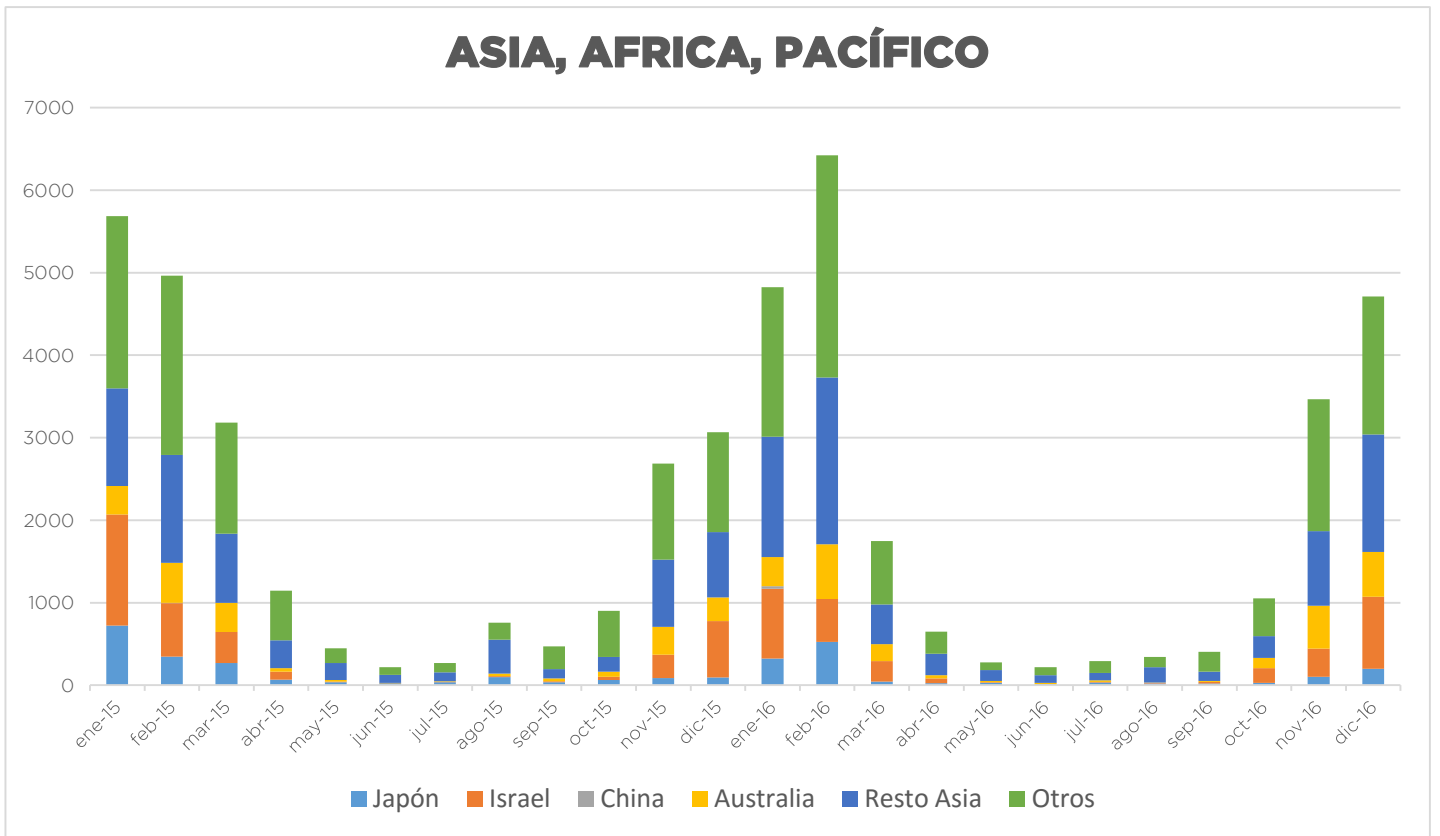
**CENTROS DE INFORMES DE LA SECRETARIA DE TURISMO USHUAIA  
ATENCION DE CONSULTAS POR MOSTRADOR EN EL AEROPUERTO, PUERTO Y CENTRO**

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>	367
<b>Total 2014</b>	<b>2.424</b>	<b>1,7%</b>	<b>144.037</b>	<b>98,3%</b>	<b>146.461</b>	<b>401</b>
<i>Cant.personas/día</i>	<b>7</b>		<b>394</b>		<b>401</b>	
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>1.015</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>	<b>5</b>		<b>612</b>		<b>619</b>	
Abril- 15	96	1,3%	7.180	98,7%	7.276	242
Mayo-15	61	1,7%	3.614	98,3%	3.675	118
Junio-15	148	5,5%	2.570	94,5%	2.718	91
Julio-15	124	2,5%	4.946	97,5%	5.070	163
Agosto- 15	122	2,5%	4.764	97,5%	4.886	158
Septiembre-15	80	1,6%	5.083	98,4%	5.163	172
Octubre- 15	193	2,4%	7.990	97,6%	8.183	264
Noviembre -15	132	1,0%	13.556	99,0%	13.688	456
Diciembre - 15	78	0,6%	13.245	99,3%	13.323	430
<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>	<b>4</b>	<b>1,2%</b>	<b>343</b>	<b>98,8%</b>	<b>347</b>	
Enero-16	123	0,5%	23.983	99,5%	24.106	777
Febrero-16	148	0,6%	26.362	99,4%	26.510	914
Marzo-16	781	0,3%	9.058	99,7%	9.081	292
<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>524</b>
<i>Cant.personas/día</i>	<b>3</b>		<b>520</b>		<b>524</b>	
Abril- 16	47	0,9%	5.465	99,1%	5.512	184
Mayo-16	49	1,5%	3.255	98,5%	3.304	106
Junio-16	79	2,5%	3.022	97,5%	3.101	103
Julio-16	112	2,0%	5.536	98%	5.648	182
Agosto- 16	76	1,5%	4.937	98,5%	5.013	161
Septiembre-16	112	1,8%	5.981	98,2 %	6.093	203
Octubre- 16	130	1,3%	10.003	98,7%	10.133	327
Noviembre -16	110	0,6%	18.090	99,4%	18.200	607
Diciembre - 16	1113	0,6%	18.964	99,4%	19.077	615
<b>TOTAL 2016</b>	<b>1.122</b>	<b>0,8%</b>	<b>134.656</b>	<b>99,2%</b>	<b>135.778</b>	<b>372</b>
<i>Cant.personas/día</i>	<b>3</b>		<b>369</b>		<b>372</b>	

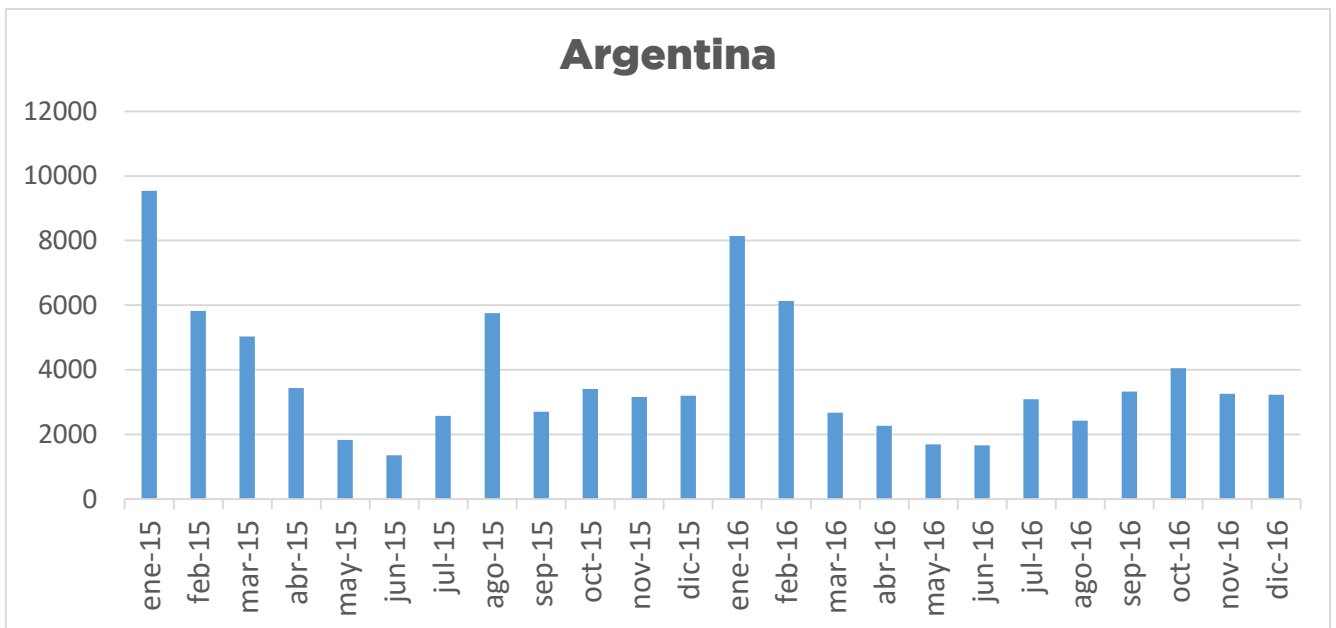
## Comportamiento de los principales mercados emisores a Ushuaia



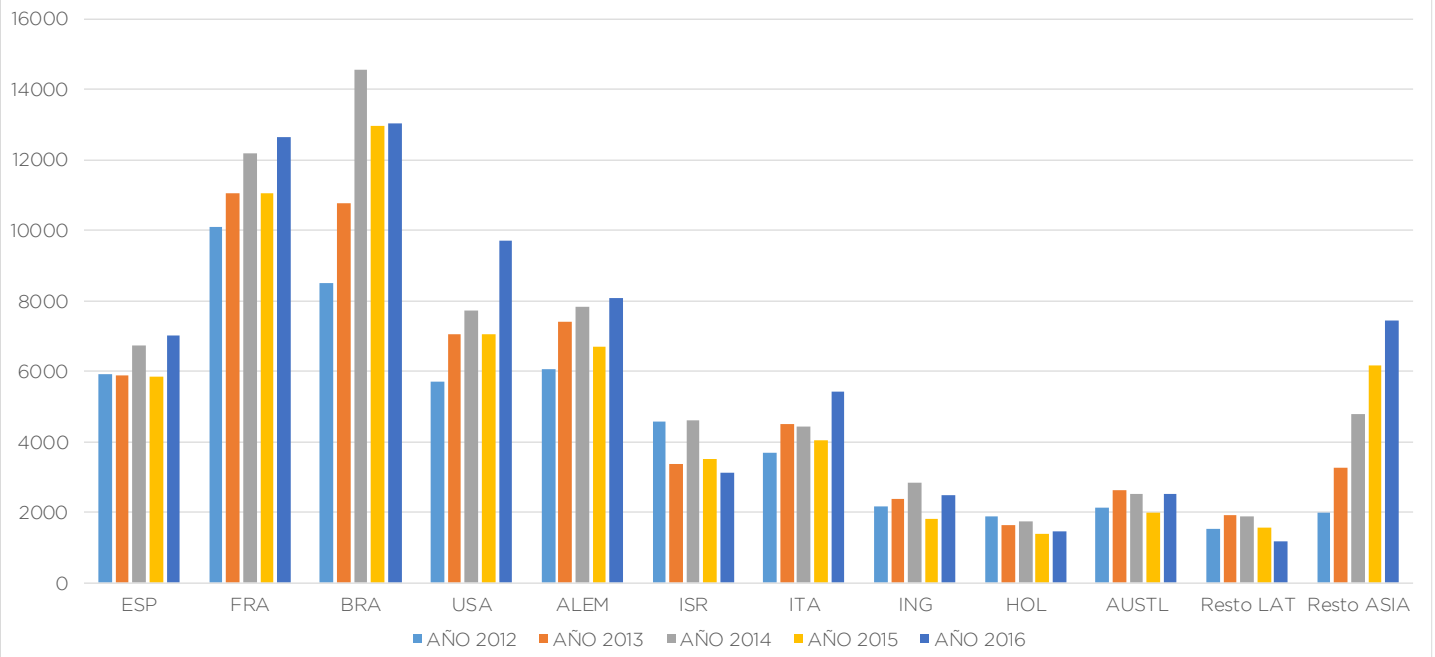
## ASIA, AFRICA, PACÍFICO



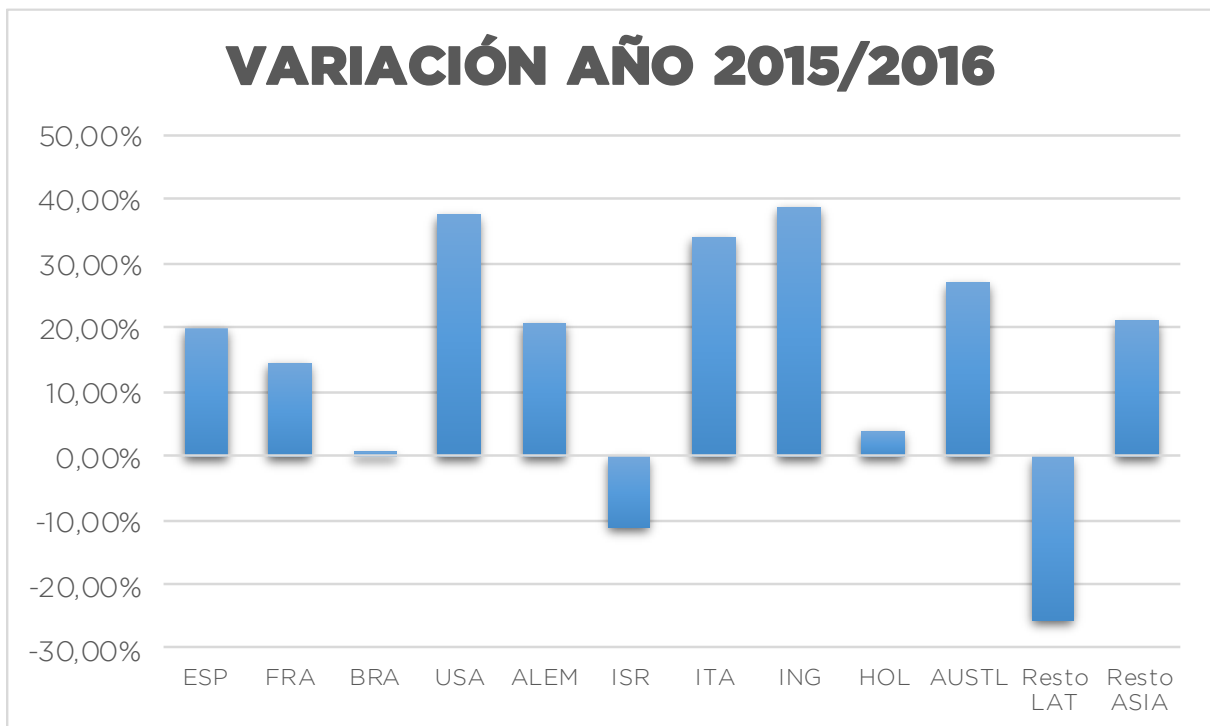
## Comportamiento del mercado argentino a Ushuaia



**Gráfico comparativo de principales mercados de visitantes Internacionales.  
Estimaciones según consultas realizadas en la S.T.U**



**Comportamiento de los principales mercados. Variación % 2015-2016**



**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	5.915	643	6.558	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
Total 2016	-	-	7.837	24	1.196	470.291

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.

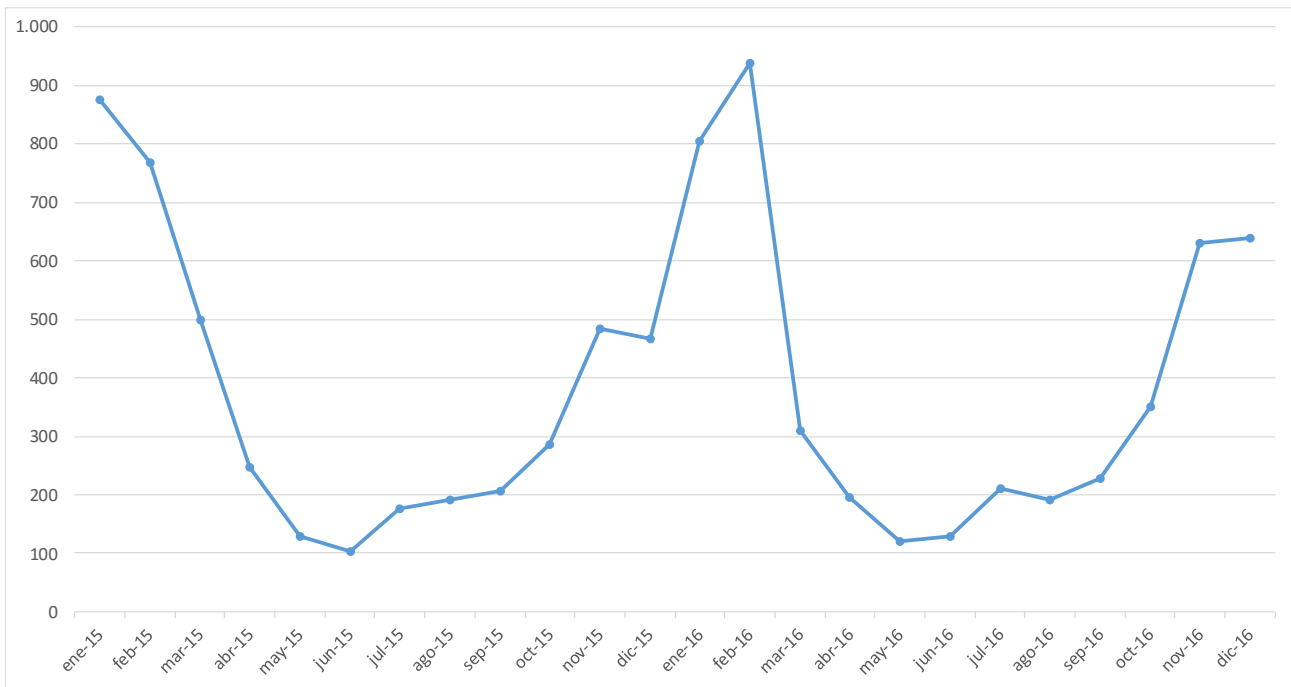


## CANTIDAD DE CONSULTAS REALIZADAS VÍA ELECTRONICA EN EL SITIO WEB OFICIAL

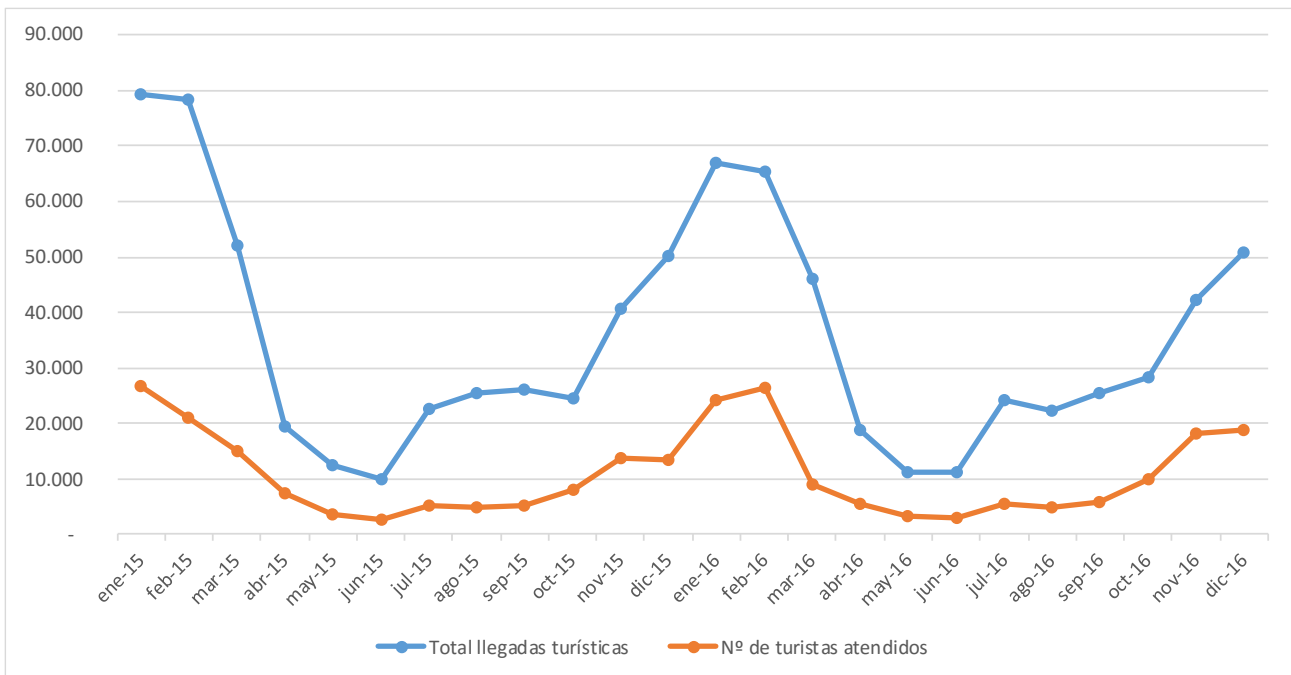
www.turismoushuaia.com	Período de consultas		
	2014	2015	2016
<b>Número de visitas a página</b>	1.392.046	747.609	637.286
<b>Número de páginas vistas únicas</b>	651.916	529.687	470.291
<b>Contenido principal</b>			
/web/es/viajo-a-ushuaia/alojamientos	207.717	72.574	12.288
/web/es/galerias-de-imagenes	57.956	12.253	59.559
/web/es/quehacer	46.929	23.549	52.367
turismo en números	5.919	4.026	3.545
<b>Procedencia de las visitas</b>			
Argentina	204.161	187.495	221.326
Brasil	28.557	16.659	11.498
España	7.641	5.930	7.739
Chile	6.840	5.661	5.589
México	3.502	2.802	3.445
Colombia	2.748	2.090	2.396
Uruguay	2.926	2.390	2.499
Venezuela	1.497	351	268
E.U.A.	3.860	3.043	2.676
Francia	1.619	1.400	1.541
Alemania	871	803	755
Perú	1.609	1.168	1.306
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

Fuente: Registros de página web www.turismoushuaia.com  
 Elaboración: Secretaría de Turismo - Municipalidad de Ushuaia

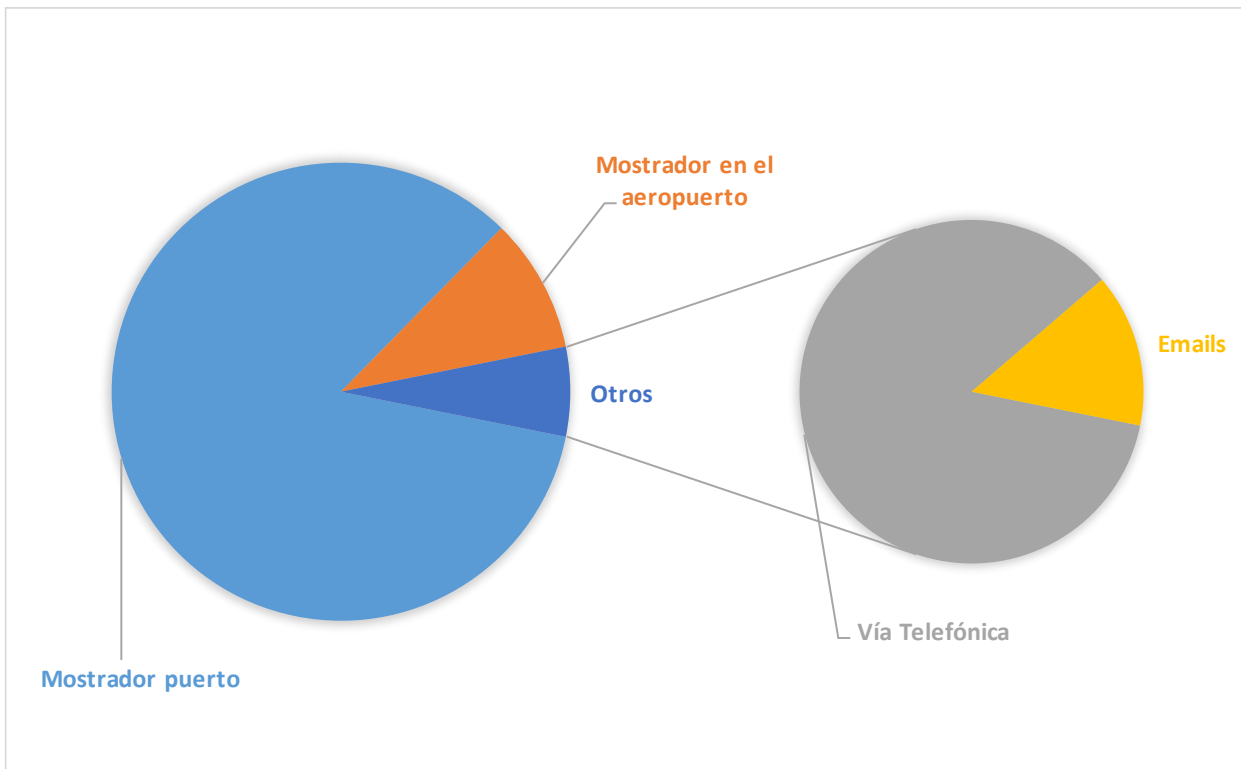
## Promedio diario de consultas atendidas en los Centros de Informes por meses



## Atención turística y llegadas de turistas a Ushuaia. Gráfico participativo



## Personas atendidas 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 2016

Temporada 2016/2017

Detalle	2014	2015	Total	%	Consult	Consult	Var. %	Total	%	Consulta	Consulta	Var. %
			consultas	De	as	as	anual	consultas	De	s	s	temp.
				Particip.	Prom.	Prom.	15/16		Particip.	mensual	diario	14/15-15/16
<b>Total Mostrador</b>	<b>147.783</b>	<b>126.727</b>	<b>135.778</b>	<b>94,31%</b>	<b>11.315</b>	<b>381</b>	<b>7,14%</b>	<b>123.134</b>	<b>96,80%</b>	<b>20.522</b>	<b>680</b>	<b>29,76%</b>
Centro de Informes	35.623	4.570	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aeropuerto	15.793	18.227	13.773	9,57%	1,148	39	-24,44 %	11.849	9,32%	1.975	65	41,87%
Puerto	96.367	103.930	122.005	84,75%	10.167	343	17,39 %	111.152	87,38%	18.525	614	32,76%
Emails	2.011	1.685	1.196	0,83%	100	3	-29,02 %	573	0,45%	96	3	-20,08%
Teléfono	4.888	5.062	6.990	4,86%	583	20	38,08 %	3.628	2,85%	605	20	6,36%
Residentes	3.773	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Turistas	1.115	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL CONSULTAS</b>	<b>154.682</b>	<b>133.474</b>	<b>143.964</b>	<b>100%</b>	<b>11.997</b>	<b>404</b>	<b>7,86%</b>	<b>127.202</b>	<b>100%</b>	<b>41.723</b>	<b>1.383</b>	<b>31%</b>