



PERSONAS ATENDIDAS EN CENTROS DE INFORMES DE LA SECRETARÍA DE TURISMO USHUAIA (STU)

ÍNDICE TEMÁTICO

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 2018 han pasado por estos Centros de Informes 178.067 personas en busca de información turística, produciendo un aumento del 6,53% con respecto al año anterior, con un promedio diario de 488 consultas personales. Con respecto a la última temporada alta 2018/2019 (abarcando los meses de octubre 2018 a marzo 2019) se contabilizaron 133.981 consultas, viéndose así un aumento del 3,16%, en la cantidad de personas atendidas en mostrador, siendo 4.103 personas más que la temporada anterior, alcanzando en promedio 744 consultas diarias.

Dichos datos equivalen a que, en el año 2018 del total de turistas arribados, el 44,98% pasó por algún mostrador en busca de información, incluyendo en este porcentaje un 1,64% correspondiente a consultas de los vecinos de nuestra ciudad.

En el año 2018 el segmento de población local (incluyendo las ciudades de Río Grande, Tolhuin y vecinos de Ushuaia) que realizó algún tipo de consultas aumento un 182,67% con respecto al 2017. Como era de esperarse el mes que registró el mayor número de consultas de residentes fue julio con el 5,51% del total mensual; esto se condice desde el punto de vista turístico con un mes de temporada baja. En contraposición Noviembre de 2018 fue el mes que menos consultas recibió por parte de la comunidad local con el 0,81% del total mensual.

Al analizar estos números de forma conjunta se observa que durante el año 2018 los meses que obtuvieron la mayor cantidad de consultas por mostrador fueron enero con 29.624, febrero con 25.901 y diciembre con 25.628 consultas. A su vez registraron una variación negativa con respecto al año anterior los meses de enero con (0,35%) y febrero del orden del (6,41%), por su contraparte en el mes de diciembre registró una variación positiva del orden del 28,47 %.

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 2018 fueron Francia con 16.209, luego Alemania con 9.245 y España con 8.935 consultas por mostrador. Y al tener en cuenta la temporada alta 2018/2019 (octubre a marzo) se observó que dichos países también respetaron el mismo orden que lo resultante en términos anuales, con 15.302, 9.371 y 8.027 consultas. Luego continúa el análisis del continente americano en el cual la mayor cantidad de consultas en el año 2018 lo obtuvo en primer lugar Brasil con 16.613, luego Estados Unidos con 13.209 y en tercer lugar Canadá con 3.190 consultas ingresadas por mostrador. Al referenciar la temporada alta 2018/2019, lidero Estados Unidos con 12.990 consultas, seguido de Brasil con 11.259 consultas y, en tercer lugar, Canadá con 3.641 consultas por mostrador.

El mercado argentino en el año 2018 arrojó un total de 52.483 consultas en nuestros centros de informes, promediando las 144 consultas diarias. El mes de mayor cantidad de consultas mensuales fue enero 2018 con 8.562 y el mes que tuvo la menor cantidad de consultas argentinas fue junio con 2.252. En la última temporada alta 2018/2019 se totalizaron 33.751 consultas de forma personal, siendo aproximadamente 185 consultas diarias; mientras que la temporada precedente había registrado 33.241, provocando esto una variación positiva de 1,53%.

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 35.870 consultas al primer mercado internacional que fue Brasil, más de 36.274 a Francia y 39.274 al tercer mercado internacional que fue Estados Unidos.

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 2018 en relación a los resultados obtenidos en el año 2017.

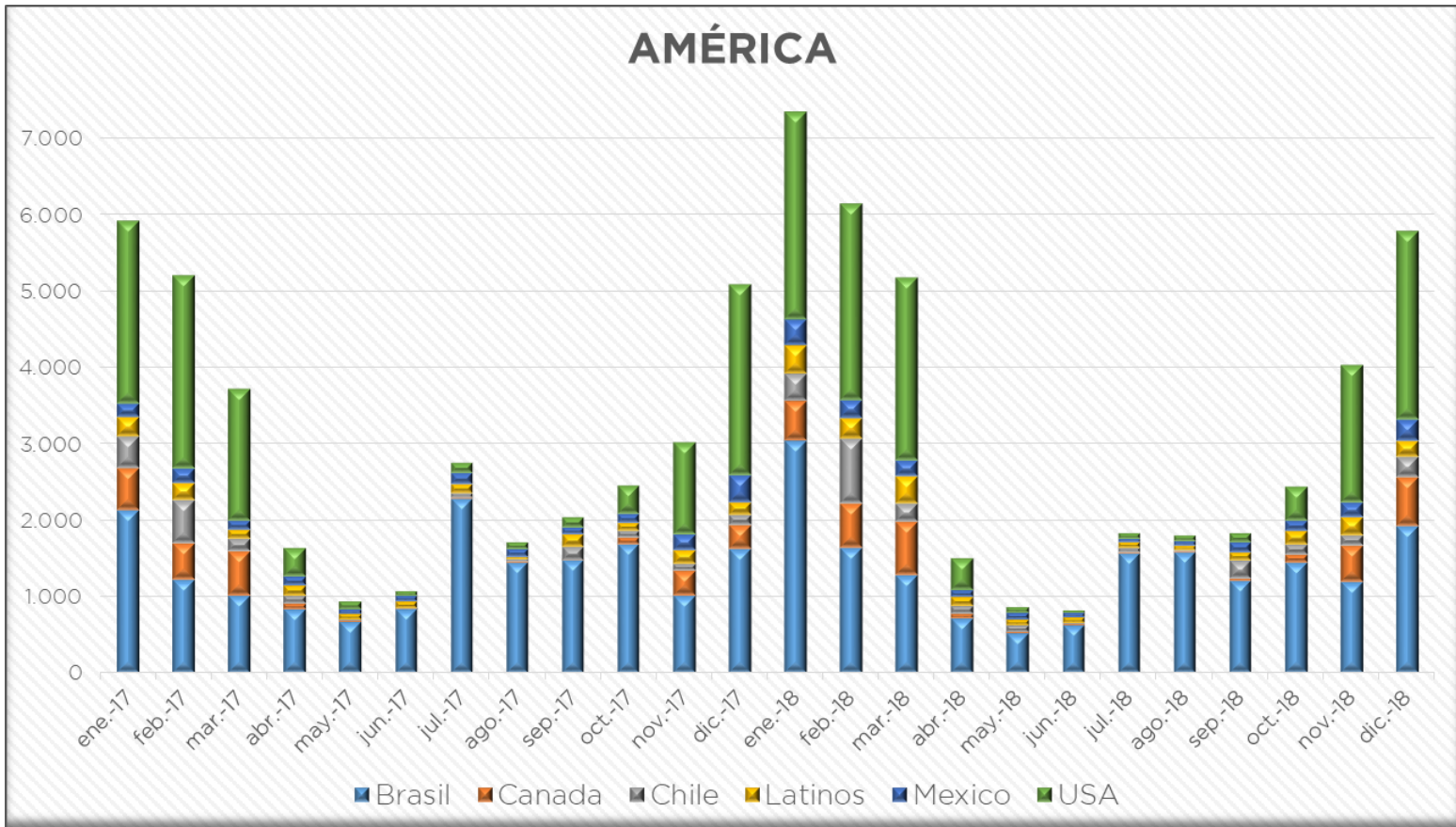
Después continúa la cantidad de consultas vía telefónica y escrita en nuestros centros de informes, en donde se manifiesta que la cantidad de consultas telefónicas aumentó un 2,98% al comparar el año 2018 con 7.881 y el año 2017 con 7.653 consultas. Al analizar la temporada alta 2018/2019 con la anterior también se obtuvo una disminución del orden del 20,03%. En la última temporada se alcanzaron las 18 llamadas telefónicas promedio diarias, mientras que en la anterior llegó a 21.

Al poner la atención en la cantidad de consultas a través de nuestro sitio web 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 10,94% con respecto al 2017 y; este disminuyó un 18,08 % con respecto a 2016. Al estudiar las principales procedencias de las consultas a nuestra página web, quienes siguen llevando la punta son los argentinos con un total de 118.280, luego Brasil con 7.190, en tercer lugar, España con 4.577 y en cuarto Chile con 2.777 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 2.002 visitas, representando una disminución de 44,23% con respecto al año anterior.

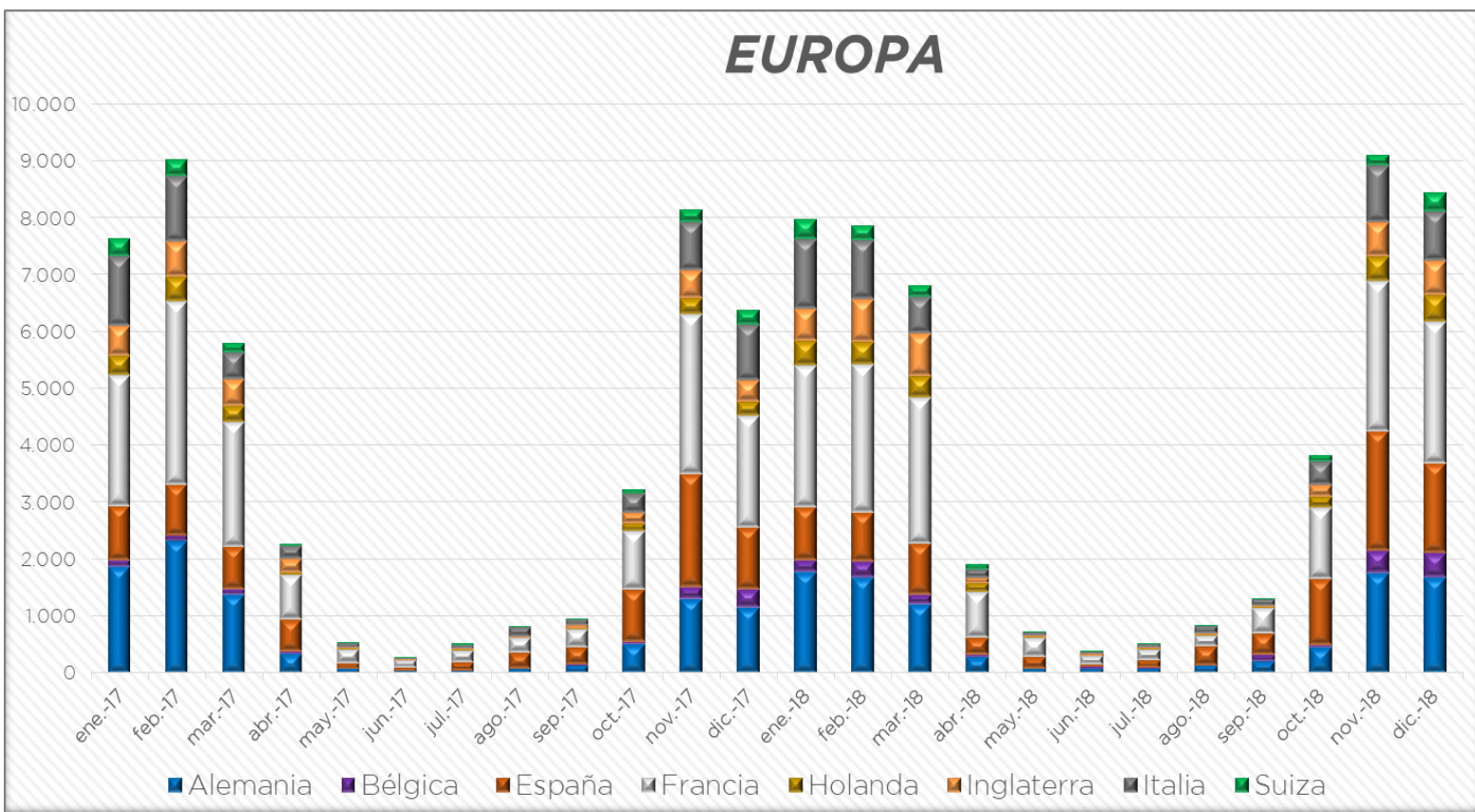
**CENTRO DE INFORMES DE LA SECRETARÍA DE TURISMO USHUAIA
ATENCIÓN DE CONSULTAS POR MOSTRADOR EN EL AEROPUERTO,
PUERTO Y CENTRO**

Período	Residentes	Subtotal en %	Turistas	Subtotal en %	TOTAL	Promedio de Consultas/Días
Total 2005	7.112	4,68%	144.722	95,32%	151.834	416
Total 2006	6.612	4,43%	142.531	95,57%	149.143	409
Total 2007	4.947	3,12%	153.372	96,88%	158.319	434
Total 2008	5.571	3,24%	166.547	96,76%	172.118	472
Total 2009	5.572	3,23%	166.828	96,77%	172.400	472
Total 2010	4.993	3,37%	143.077	96,63%	148.070	406
Total 2011	5.199	3,71%	135.055	96,29%	140.254	384
Total 2012	5.572	3,23%	166.828	96,77%	172.400	472
Total 2013	4.742	3,60%	127.112	96,40%	131.854	361
Total 2014	2.424	1,66%	144.037	98,34%	146.461	401
Total 2015	1.639	1,29%	125.088	98,71%	126.727	347
Total 2016	1.122	0,83%	134.656	99,17%	135.778	372
Enero 2017	167	0,56%	29.560	99,44%	29.727	959
Febrero 2017	191	0,69%	27.483	99,31%	27.674	988
Marzo 2017	122	0,67%	18.068	99,33%	18.190	587
Temp. 2016/2017	833	0,68%	122.168	99,32%	123.001	684
Cant. Personas/día	5		679		684	
Abril 2017	167	1,82%	9.004	98,18%	9.171	306
Mayo 2017	70	1,59%	4.319	98,41%	4.389	142
Junio 2017	60	1,51%	3.907	98,49%	3.967	132
Julio 2017	268	3,26%	7.952	96,74%	8.220	265
Agosto 2017	138	2,00%	6.766	98,00%	6.904	223
Septiembre 2017	118	1,50%	7.747	98,50%	7.865	262
Octubre 2017	185	1,55%	11.748	98,45%	11.933	385
Noviembre 2017	230	1,20%	18.929	98,80%	19.159	639
Diciembre 2017	191	0,96%	19.757	99,04%	19.948	643
TOTAL 2017	1.907	1,14%	165.240	98,86%	167.147	458
Cant. Personas/día	6		453		459	
Enero 2018	272	0,92%	29.352	99,08%	29.624	956
Febrero 2018	228	0,88%	25.673	99,12%	25.901	925
Marzo 2018	205	0,88%	23.018	99,12%	23.223	749
Temp. 2017/2018	1.311	1,01%	128.477	98,99%	129.788	721
Cant. Personas/día	7		714		721	
Abril 2018	284	3,30%	8.310	96,70%	8.594	286
Mayo 2018	202	4,29%	4.511	95,71%	4.713	152
Junio 2018	291	7,02%	3.857	92,98%	4.148	138
Julio 2018	346	5,51%	5.938	94,49%	6.284	203
Agosto 2018	271	3,87%	6.725	96,13%	6.996	226
Septiembre 2018	235	2,86%	7.968	97,14%	8.203	273
Octubre 2018	204	1,52%	13.182	98,48%	13.386	432
Noviembre 2018	174	0,81%	21.193	99,19%	21.367	712
Diciembre 2018	208	0,81%	25.420	99,19%	25.628	827
TOTAL 2018	2.920	1,64%	175.147	98,36%	178.067	488
Enero 2019	222	0,70%	31.628	99,30%	31.850	1.027
Febrero 2019	274	0,77%	35.269	99,23%	35.543	1.269
Marzo 2019	375	1,59%	23.167	98,41%	23.542	759
Temp. 2018/2019	1.484	1,11%	132.407	98,89%	133.891	744
Cant. Personas/día	8		736		744	

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

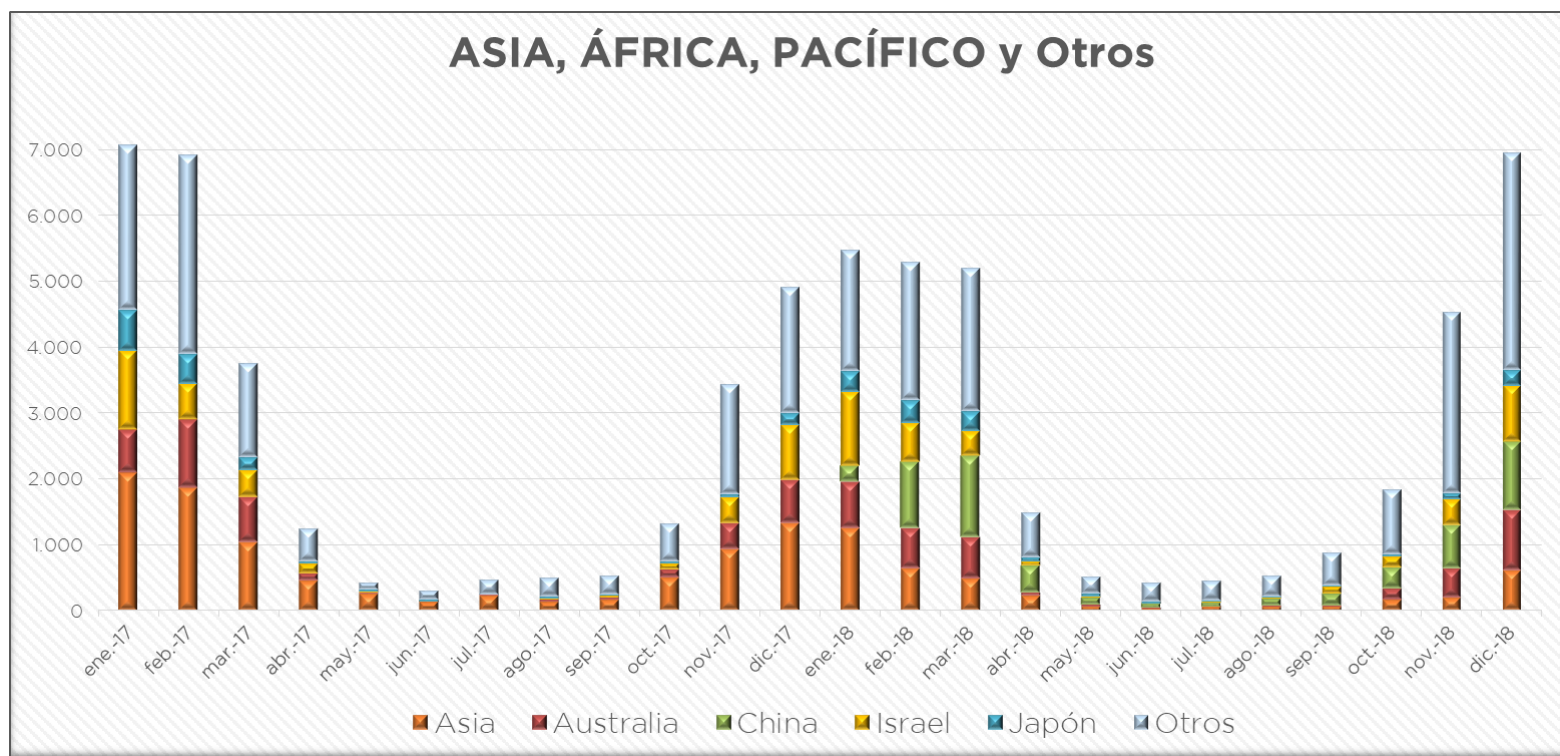


Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.



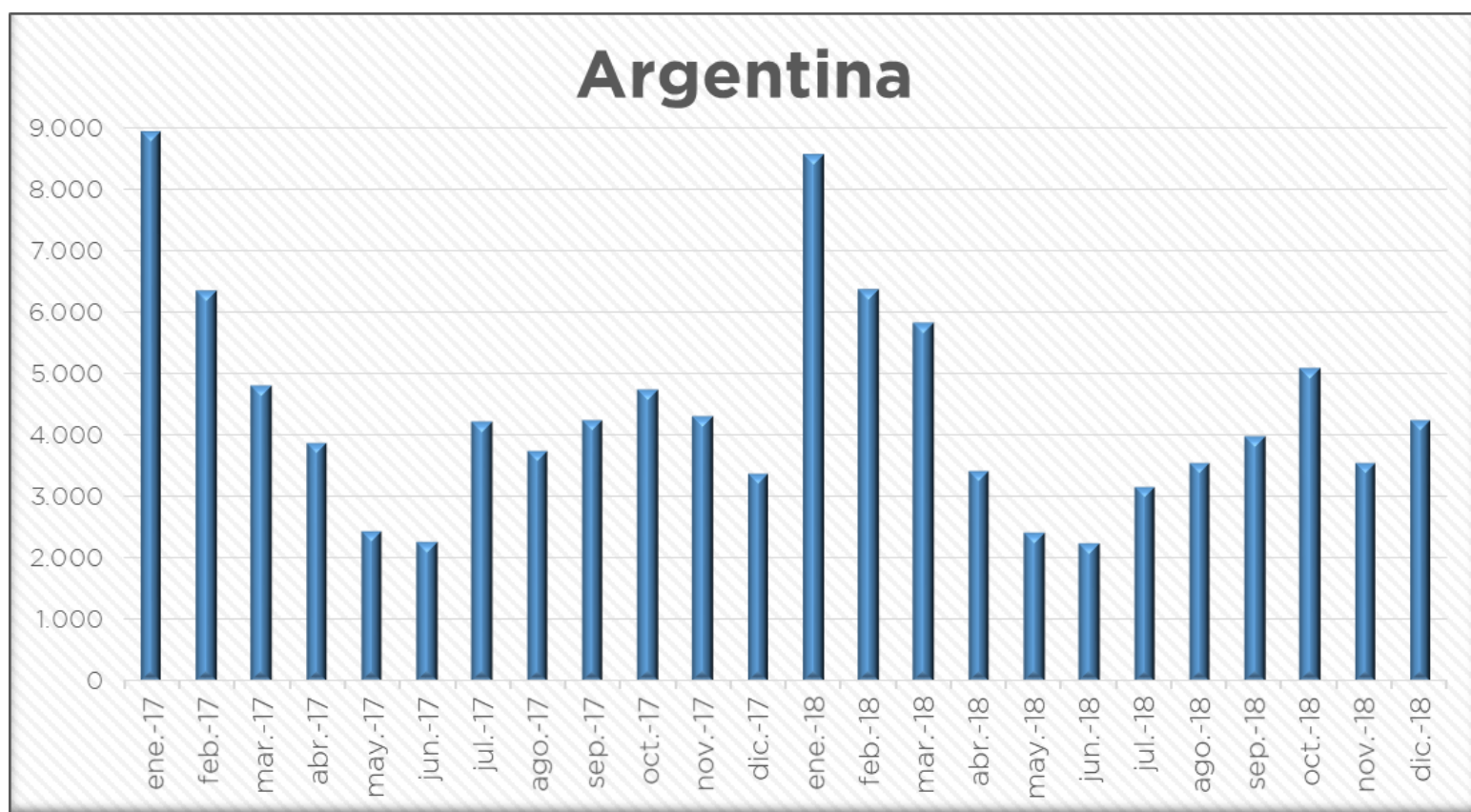
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.

ASIA, ÁFRICA, PACÍFICO y Otros



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

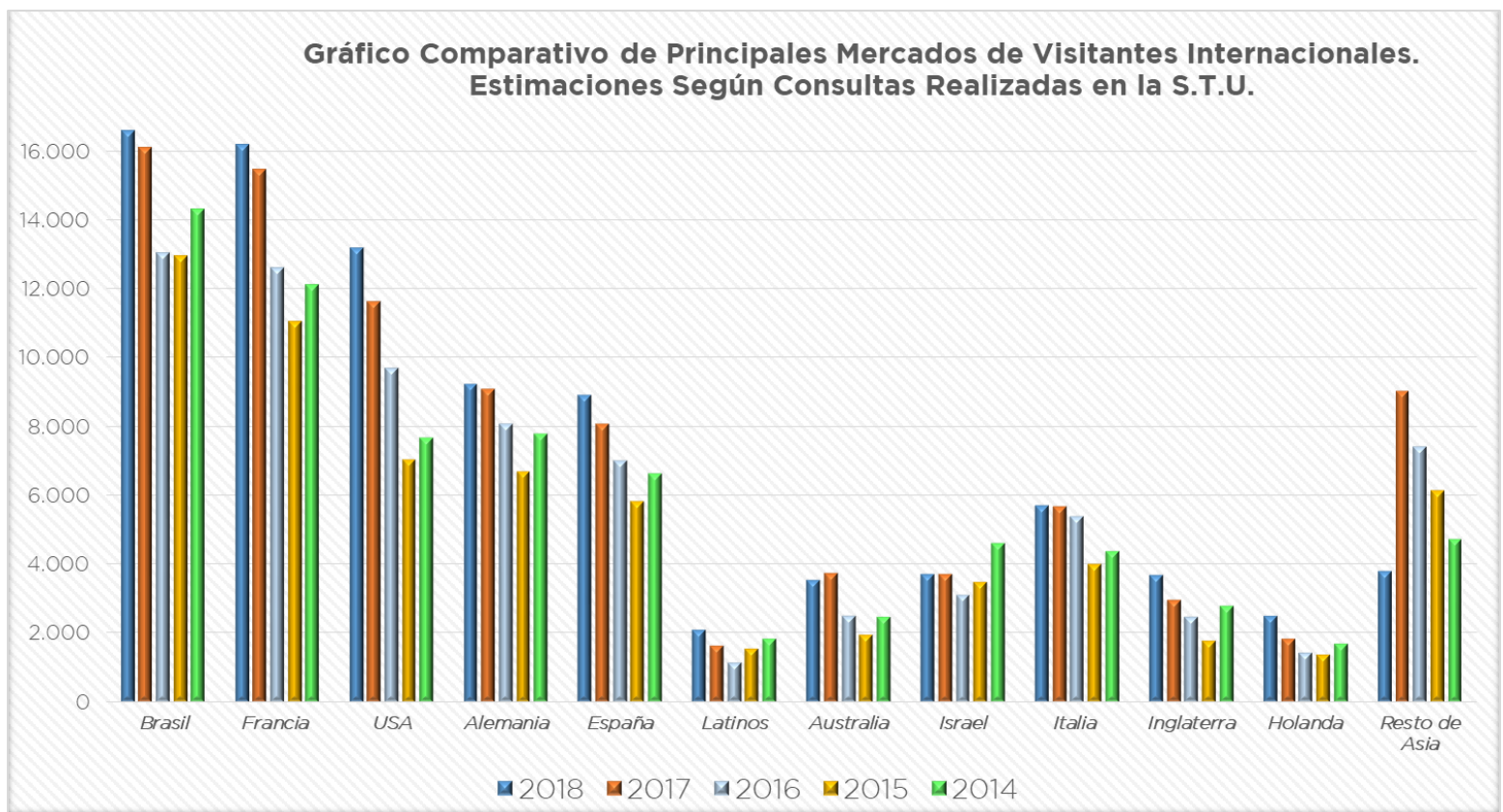
Argentina



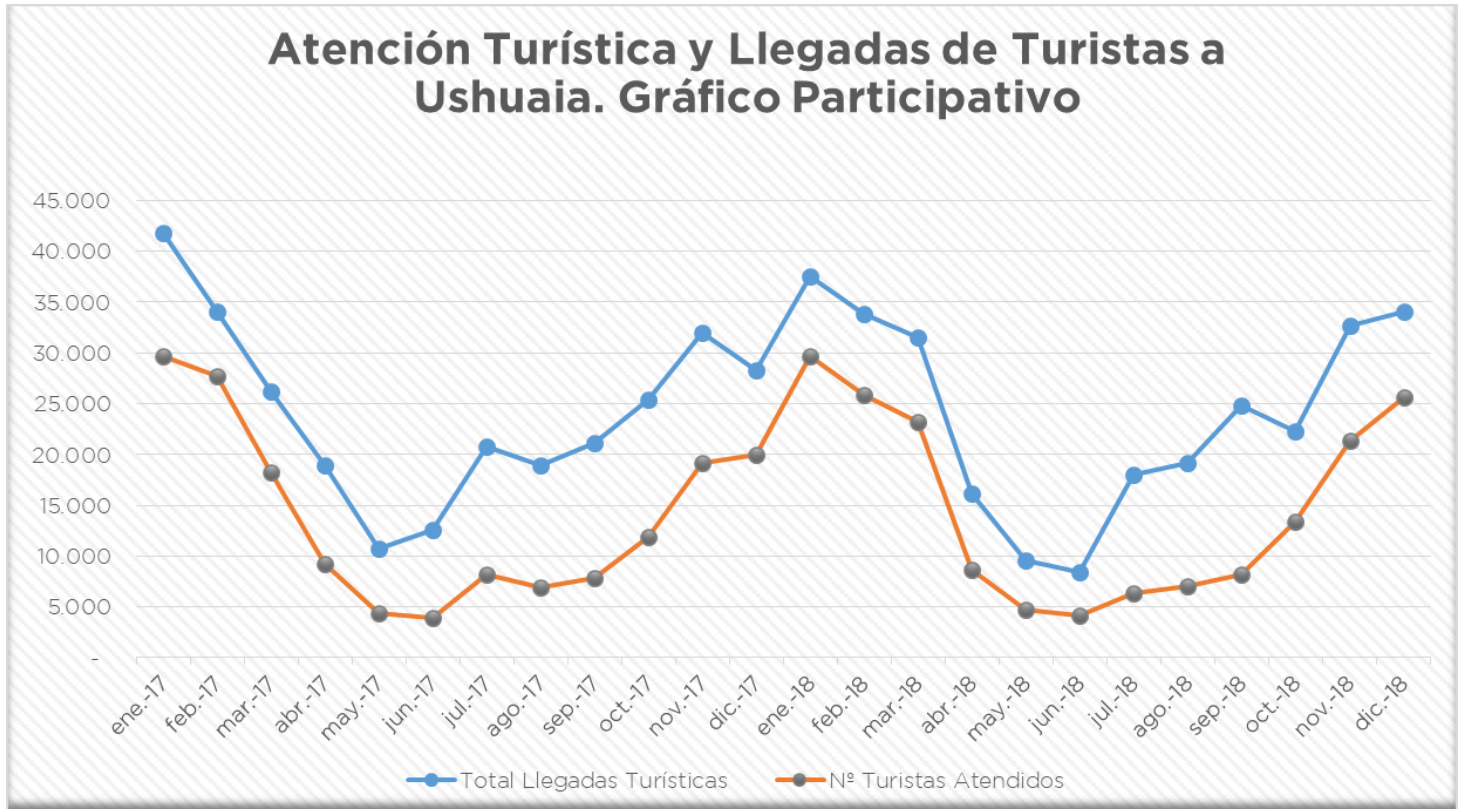
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.



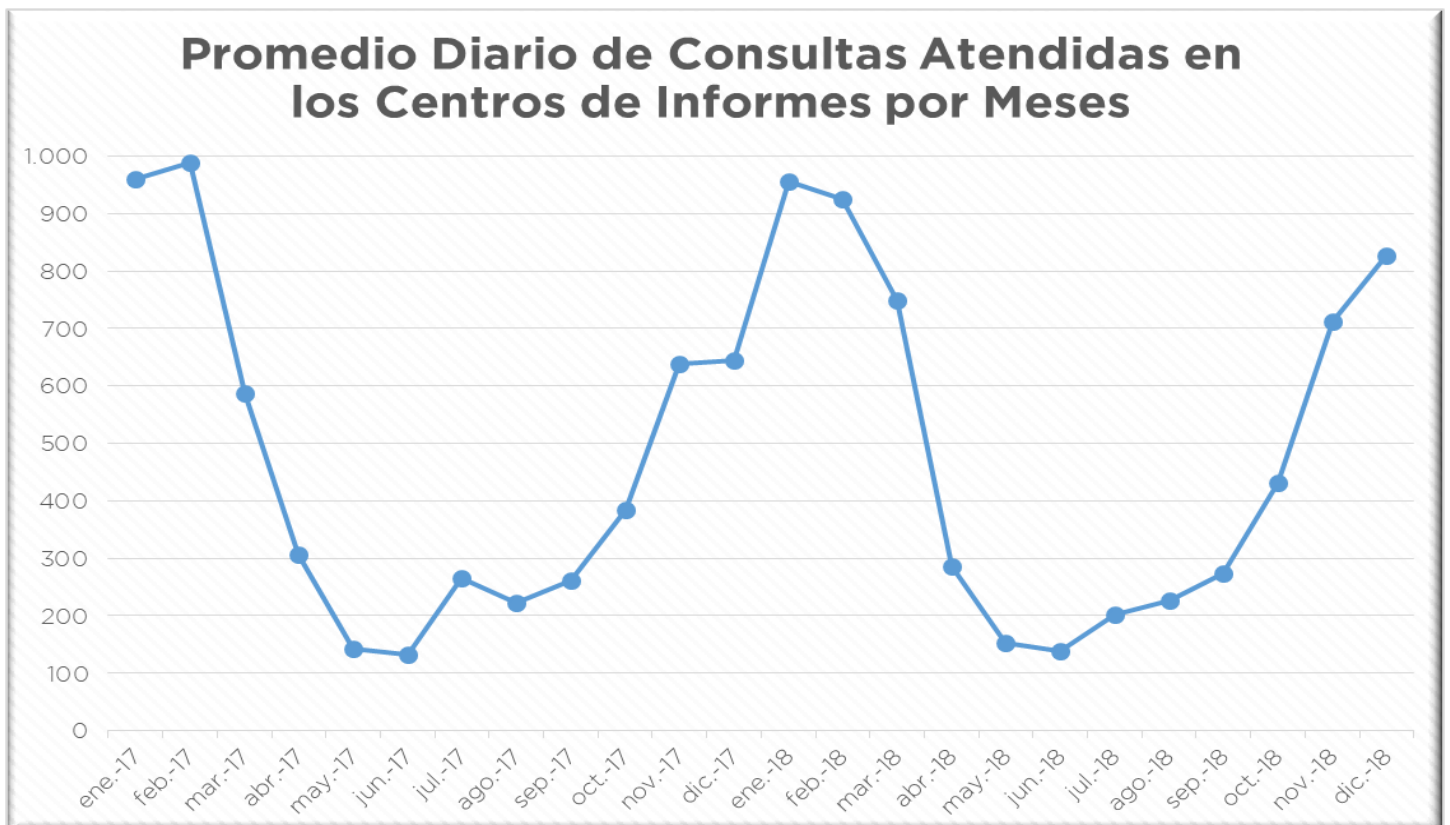
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.



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



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



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

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

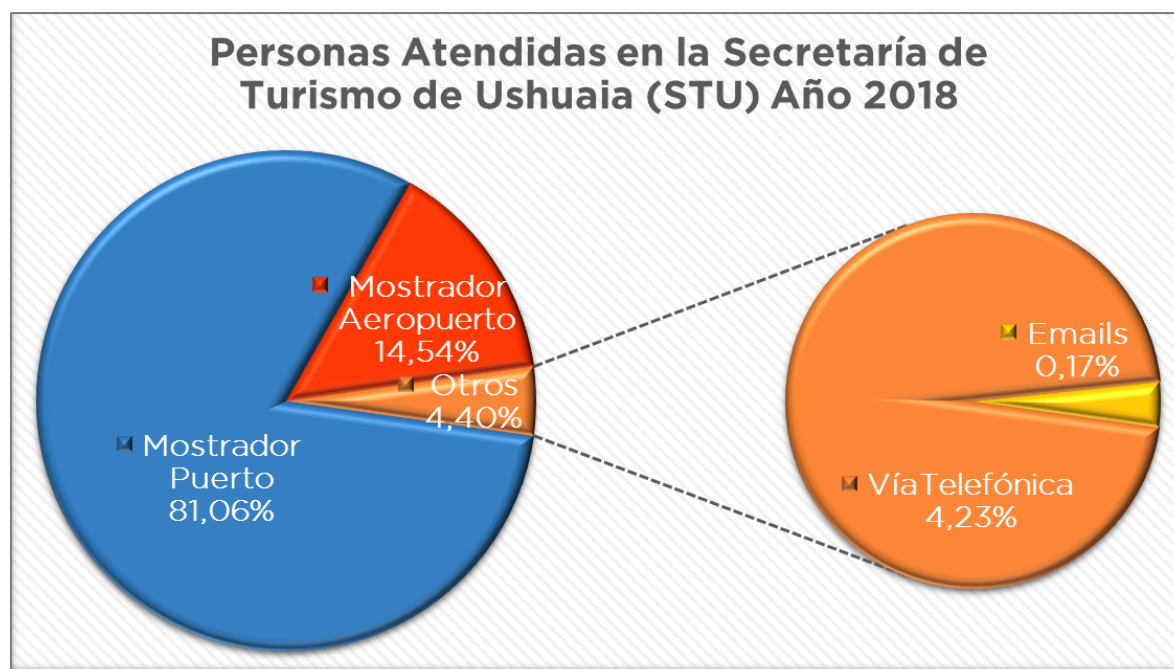
Detalle			Año 2018					Temporada 2018/2019				
	2016	2017	Total Consultas	% De Particip.	Consultas Prom. Mensual	Consultas Prom. Diario	Variac.% Anual 2017/2018	Total Consultas	% De Particip.	Consultas Prom. Mensual	Consultas Prom. Diario	Variac.% Temp. 2017/2018 2018/2019
Total de Mostrador	135.778	167.147	178.067	95,60%	14.839	495	6,53%	151.316	97,76%	12.610	420	16,59%
Aeropuerto	13.773	28.428	27.077	14,54%	2.256	75	-4,75%	13.853	8,95%	1.154	38	-37,90%
Puerto	122.005	138.719	150.990	81,06%	12.583	419	8,85%	137.463	88,81%	11.455	382	27,90%
Emails	1.196	1.222	314	0,17%	26	1	-74,30%	120	0,08%	10	0	-75,00%
Teléfono	7.615	7.653	7.881	4,23%	657	22	2,98%	3.345	2,16%	279	9	-20,03%
TOTAL CONSULTAS	144.589	176.022	186.262	100,00%	15.522	517	5,82%	154.781	100,00%	12.898	430	15,12%

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

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 de E-mails	Total de Consultas
Total 2010	10.596	875	11.471	31	918	106.948
Total 2011	9.948	954	10.902	30	1.012	157.227
Total 2012	7.279	2.890	10.169	28	1.254	254.539
Total 2013	7.089	1.961	9.050	25	2.197	264.230
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	-	-	7.615	21	1.196	470.291
Temp. 2016/2017	-	-	4.276	24	573	327.228
Total 2017	-	-	7.653	21	1.222	154.926
Temp. 2017/2018	-	-	4.183	23	480	77.036
Total 2018	-	-	7.881	22	314	147.356
Temp. 2018/2019	-	-	3.345	18	120	72.415

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



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 ELECTRÓNICA EN EL SITIO WEB OFICIAL				
www.turismoushuaia.com	Período de Consultas			
	2015	2016	2017	2018
Número de visitas a la página	747.609	637.286	586.123	522.013
Número de páginas vistas únicas	529.687	470.291	258.765	399.516
Sesiones			136.610	203.031
Contenido Principal				
/web/es/viajo-a-Ushuaia/alojamientos	72.574	12.288	20.924	10.809
/web/es/galerías-de-imágenes	12.253	59.559	19.110	6.363
/web/es/quehacer	23.549	52.367	66.331	38.776
Turismo en números	4.026	3.545	3.590	2.002
Procedencia de las Visitas				
Argentina	187.495	221.326	124.593	118.280
Brasil	16.659	11.498	8.201	7.190
España	5.930	7.739	3.655	4.577
Chile	5.661	5.589	3.344	2.777
México	2.802	3.445	2.086	1.725
Colombia	2.090	2.396	1.378	1.096
Uruguay	2.390	2.499	1.594	1.478
Venezuela	351	268	198	193
E.U.A.	3.043	2.676	2.018	2.228
Francia	1.400	1.541	895	1074
Alemania	803	755	508	507
Perú	1.168	1.306	772	925
Italia	849	751	508	588
Ecuador	482	605	313	361
Paraguay	836	806	497	461
Canadá	251	263	241	223
Suiza	307	242	205	181
Portugal	290	156	88	102
Costa Rica	396	488	308	268
Rusia	1815	1.804	385	139
Australia	190	161	160	186
Reino Unido	464	730	261	309
Holanda	211	186	144	120
Israel	521	388	124	120
Bélgica	150	221	110	96
Panamá	131	101	359	137
Bolivia	209	254	225	195
Austria	81	68	55	69
Otros			1.701	1.751

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