

Capítulo 5

PERSONAS ATENDIDAS EN CENTROS DE INFORMES DE LA SECRETARIA 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 2017 han pasado por estos Centros de Informes 167.147 personas en busca de información turística, produciendo un aumento del 24,85% con respecto al año anterior, con un promedio diario de 458 consultas personales. Con respecto a la última temporada alta 2017/2018 (abarcando los meses de octubre 2017 a marzo 2018) se contabilizaron 129.788 consultas, viéndose así un aumento del 5,52%, en la cantidad de personas atendidas en mostrador, siendo 6.787 personas más que la temporada anterior, alcanzando en promedio 721 consultas diarias.

Dichos datos equivalen a que, en el año 2017 del total de turistas arribados, el 57,48% pasó por algún mostrador en busca de información, incluyendo en este porcentaje un 0,66% correspondiente a consultas de los vecinos de nuestra ciudad.

En el año 2017 el segmento de población local (incluyendo las ciudades de Río Grande, Tolhuin y vecinos de Ushuaia) que realizó algún tipo de consultas aumento un 69,96% con respecto al 2016. Como era de esperarse el mes que registró el mayor número de consultas de residentes fue julio con el 3,26% del total; esto se condice desde el punto de vista turístico con un mes de temporada baja. En contraposición junio de 2017 fue el mes que menos consultas recibió por parte de la comunidad local con el 1,51% del total mensual.

Al analizar estos números de forma conjunta se observa que durante el año 2017 los meses que obtuvieron la mayor cantidad de consultas por mostrador fueron enero con 29.727, febrero con 27.674 y diciembre con 19.948 consultas. A su vez registraron una variación positiva con respecto al año anterior del orden del 23,32% en el mes de enero, mientras que diciembre el 4,57% y febrero el 4,39%.

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 2017 fueron Francia con 15.482, luego Alemania con 9.104 y España con 8.089 consultas por mostrador. Y al tener en cuenta la temporada alta 2017/2018 (octubre a marzo) se observó que dichos países también respetaron el mismo orden que lo resultante en términos anuales, con 13.507, 7.542 y 6.714 consultas. Luego continúa el análisis del continente americano en el cual la mayor cantidad de consultas en el año 2017 lo obtuvo en primer lugar Brasil con 16.119, luego Estados Unidos con 11.631 y en tercer lugar Canadá con 2.470 consultas ingresadas por mostrador. Al referenciar la temporada alta 2017/2018, lidero Estados Unidos con 11.762 consultas, seguido de Brasil con 10.211 consultas y, en tercer lugar, Canadá con 2.539 consultas por mostrador.

El mercado argentino en el año 2017 arrojó un total de 53.361 consultas en nuestros centros de informes, promediando las 146 consultas diarias. El mes de mayor cantidad de consultas mensuales fue enero 2017 con 8.945 y el mes que tuvo la menor cantidad de consultas argentinas fue mayo con 2.442. En la última temporada alta 2017/2018 se totalizaron 33.241 consultas de forma personal, siendo aproximadamente 185 consultas diarias; mientras que la temporada precedente había registrado 30.636, provocando esto una variación positiva de 8,50%.

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 37.242 consultas al primer mercado internacional que fue Brasil, más de 37.879 a Francia y 41.730 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 2017 en relación a los resultados obtenidos en el año 2016.

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 0,50% al comparar el año 2017 con 7.653 y el año 2016 con 7.615 consultas. Al analizar la temporada alta 2017/2018 con la anterior también se obtuvo una disminución del orden del 2,17%. 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 21 llamadas telefónicas promedio diarias, mientras que en la anterior llegó a 20.

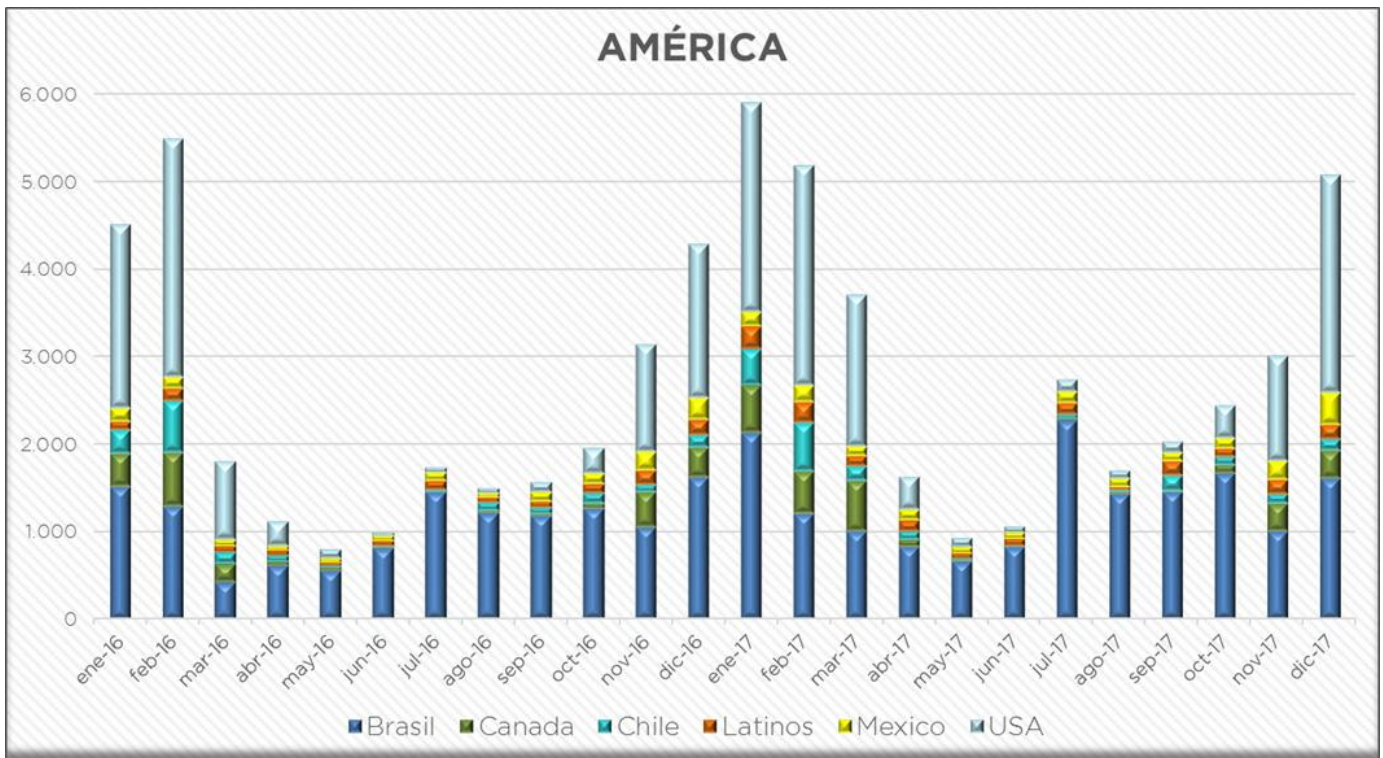
Al poner la atención en la cantidad de consultas a través de nuestro sitio web www.turismoushuaia.com se observa que al analizar estos tres últimos años en términos generales, viene disminuyendo gradualmente tal es así que en el corriente año el total disminuyó 8,03% con respecto al 2016 y; este disminuyó un 21,60% con respecto a 2015. Al estudiar las principales procedencias de las consultas a nuestra página web, quienes siguen llevando la punta son los argentinos con un total de 124.593, luego Brasil con 8.201, en tercer lugar, España con 3.655 y en cuarto Chile con 3.344 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 3.590 visitas, representando un aumento del 1,27% con respecto al año anterior.

Por otra parte, cabe destacar que a partir del mes de octubre de 2017 hasta mayo de 2018 se empezó a trabajar en la actualización, diseño y programación del sitio web, viéndose afectado los formularios de consultas a través de dicha página, la cual se encuentra disponible.

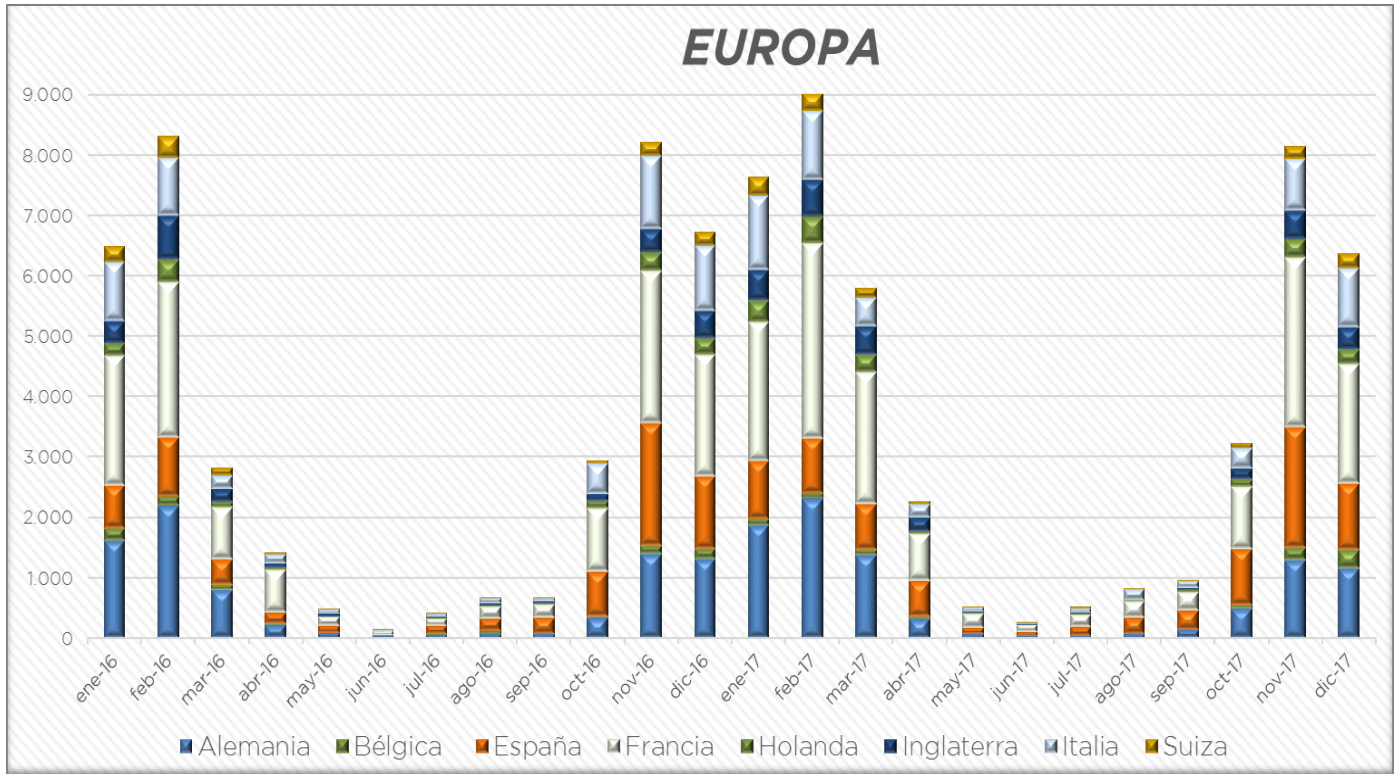
**CENTRO DE INFORMES DE LA SECRETARÍA DE TURISMO USHUAIA
ATENCIÓN DE CONSULTAS POR MOSTRADOR EN EL AEROPUERTO,
PUERTO Y CENTRO**

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
Enero 2016	123	0,51%	23.983	99,49%	24.106	778
Febrero 2016	148	0,56%	26.362	99,44%	26.510	914
Marzo 2016	23	0,25%	9.058	99,75%	9.081	293
Temp. 2015/2016	697	0,73%	94.194	99,27%	94.891	527
Cant. Personas/día	4		523		527	
Abril 2016	47	0,85%	5.465	99,15%	5.512	184
Mayo 2016	49	1,48%	3.255	98,52%	3.304	107
Junio 2016	79	2,55%	3.022	97,45%	3.101	103
Julio 2016	112	1,98%	5.536	98,02%	5.648	182
Agosto 2016	76	1,52%	4.937	98,48%	5.013	162
Septiembre 2016	112	1,84%	5.981	98,16%	6.093	203
Octubre 2016	130	1,28%	10.003	98,72%	10.133	327
Noviembre 2016	110	0,60%	18.090	99,40%	18.200	607
Diciembre 2016	113	0,59%	18.964	99,41%	19.077	615
TOTAL 2016	1.122		134.656		135.778	372
Cant. Personas/día	3		369		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		458	
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	

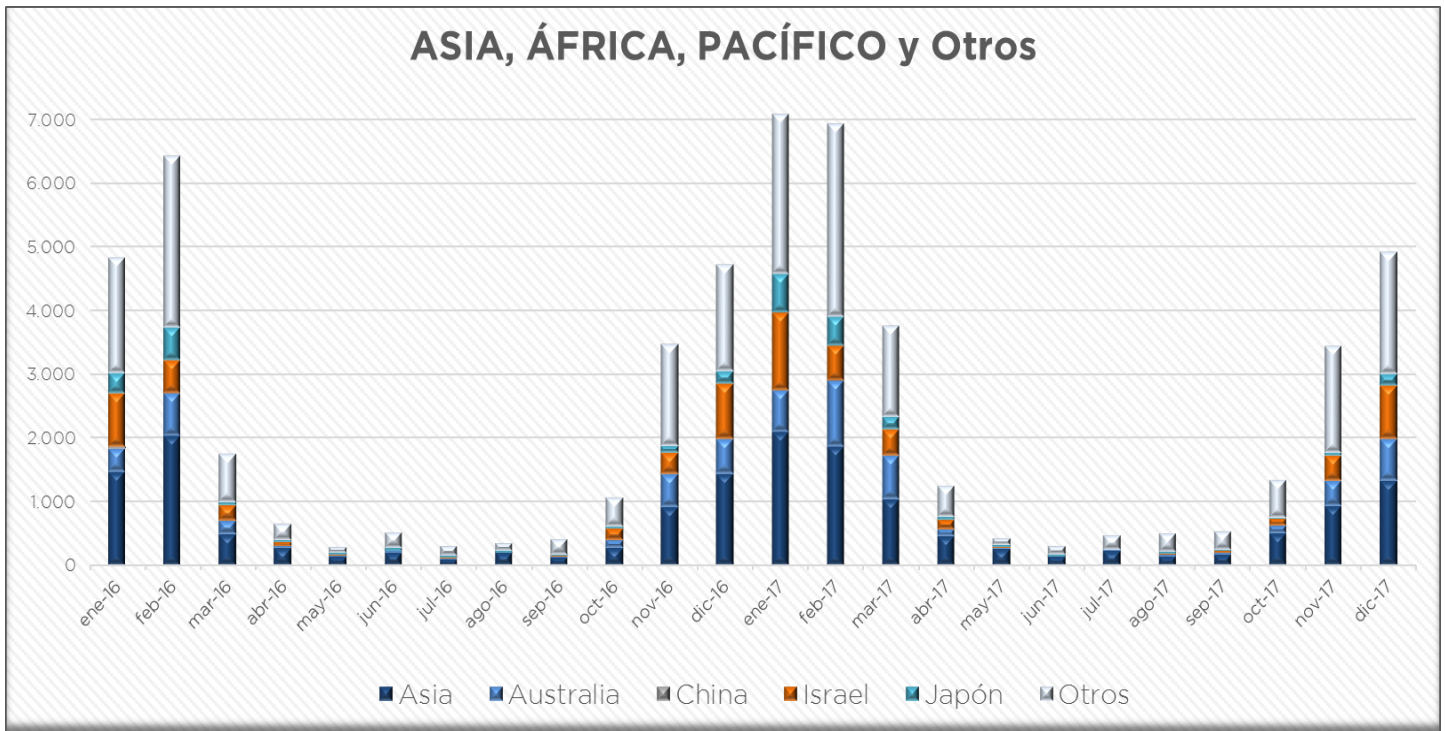
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.



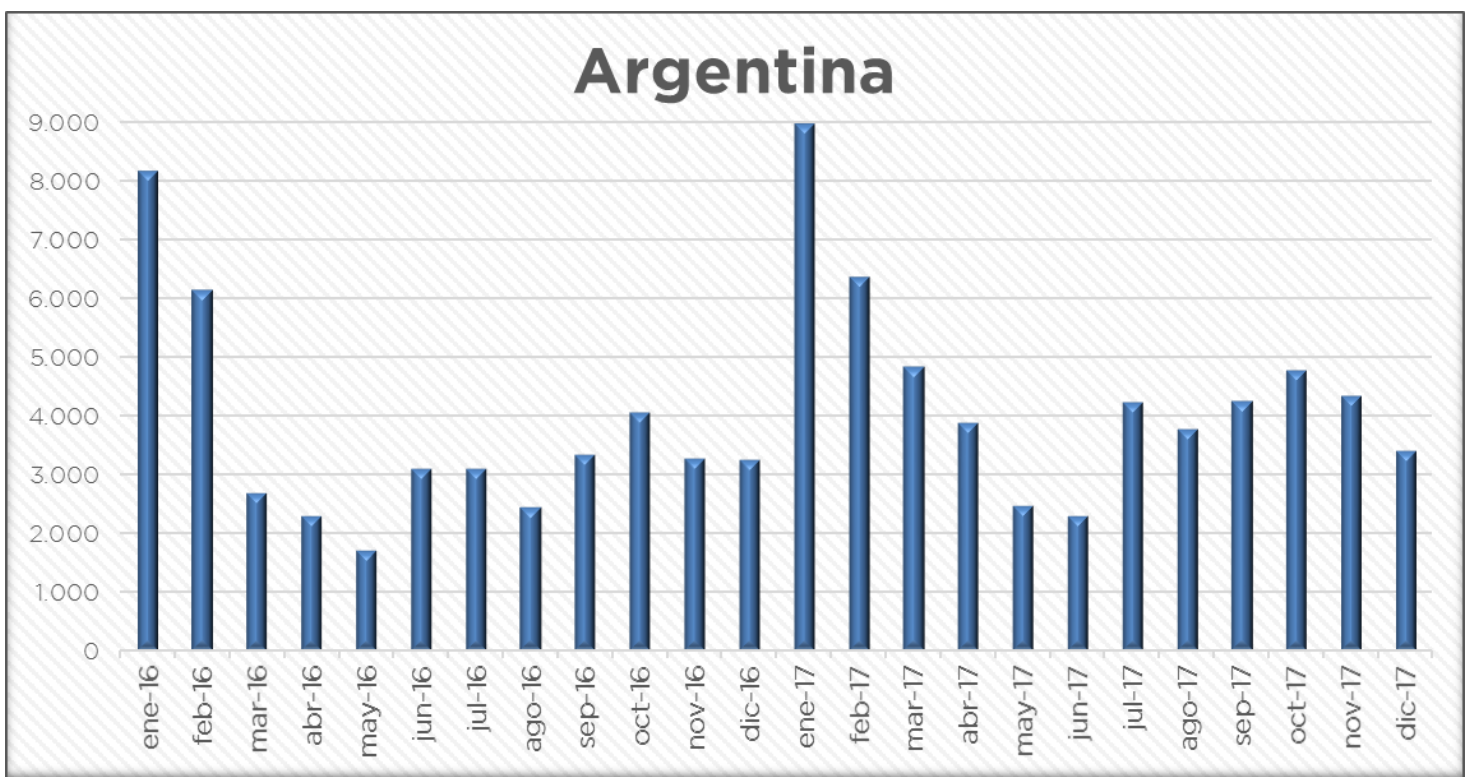
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.



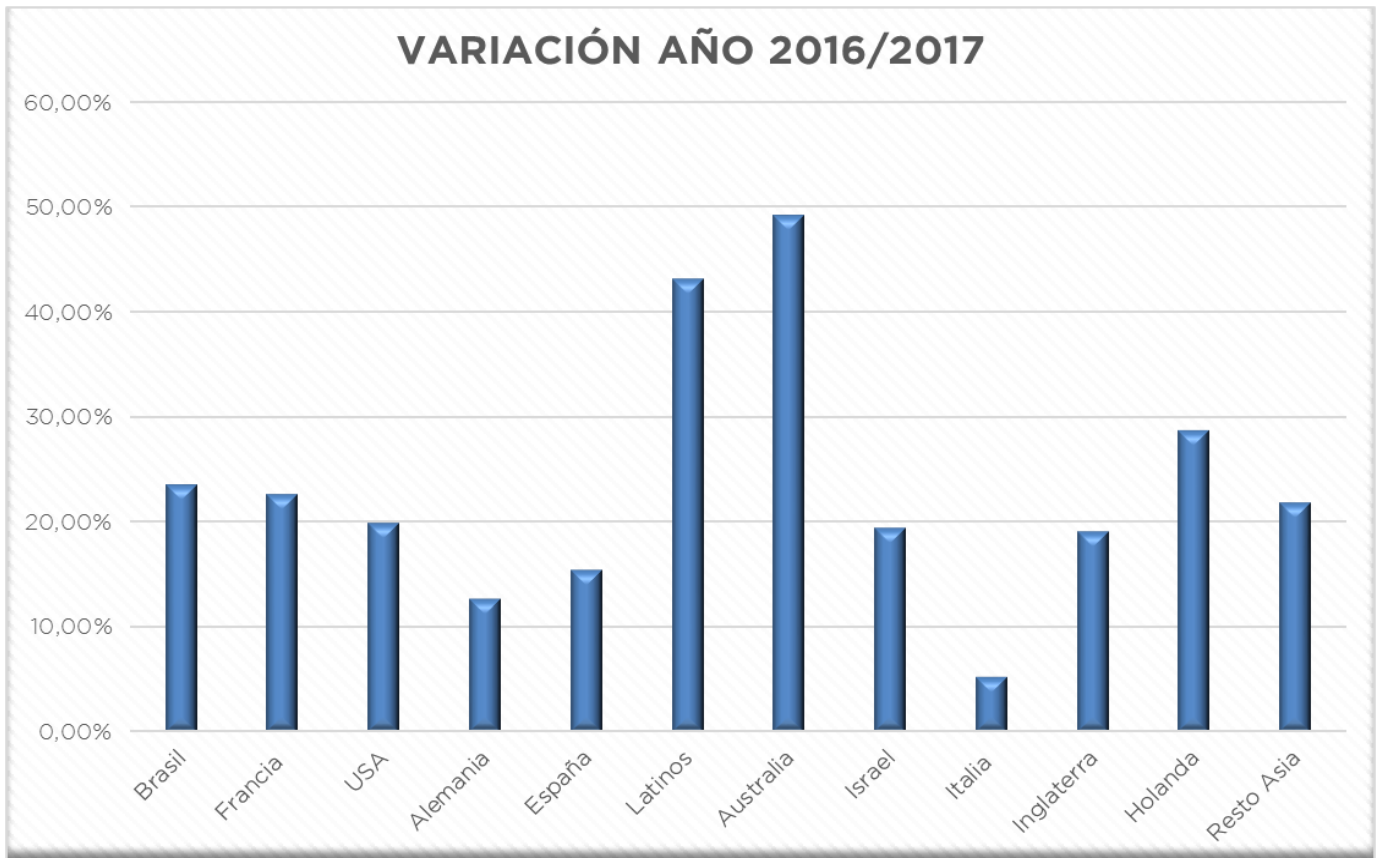
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.



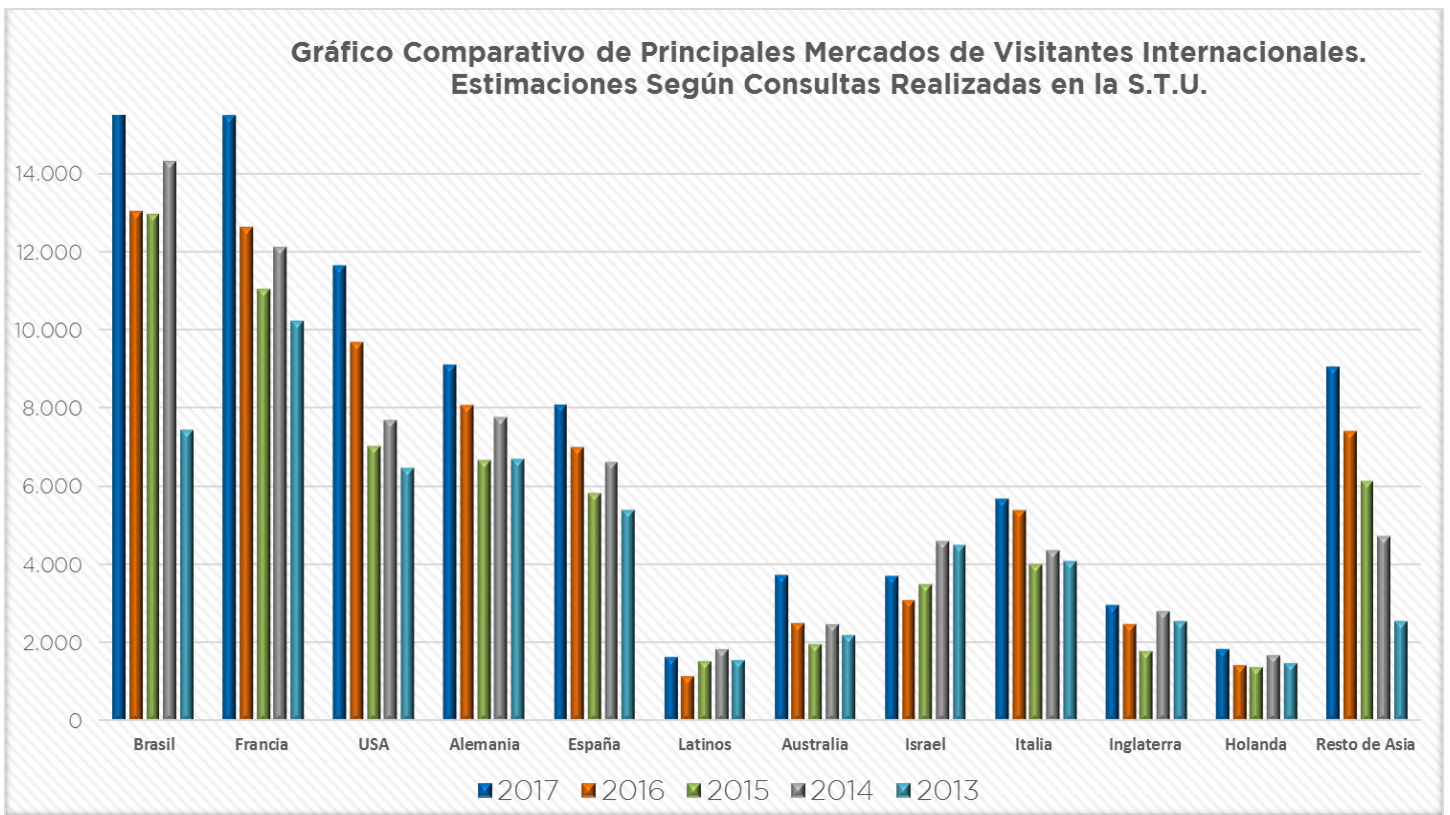
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.



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

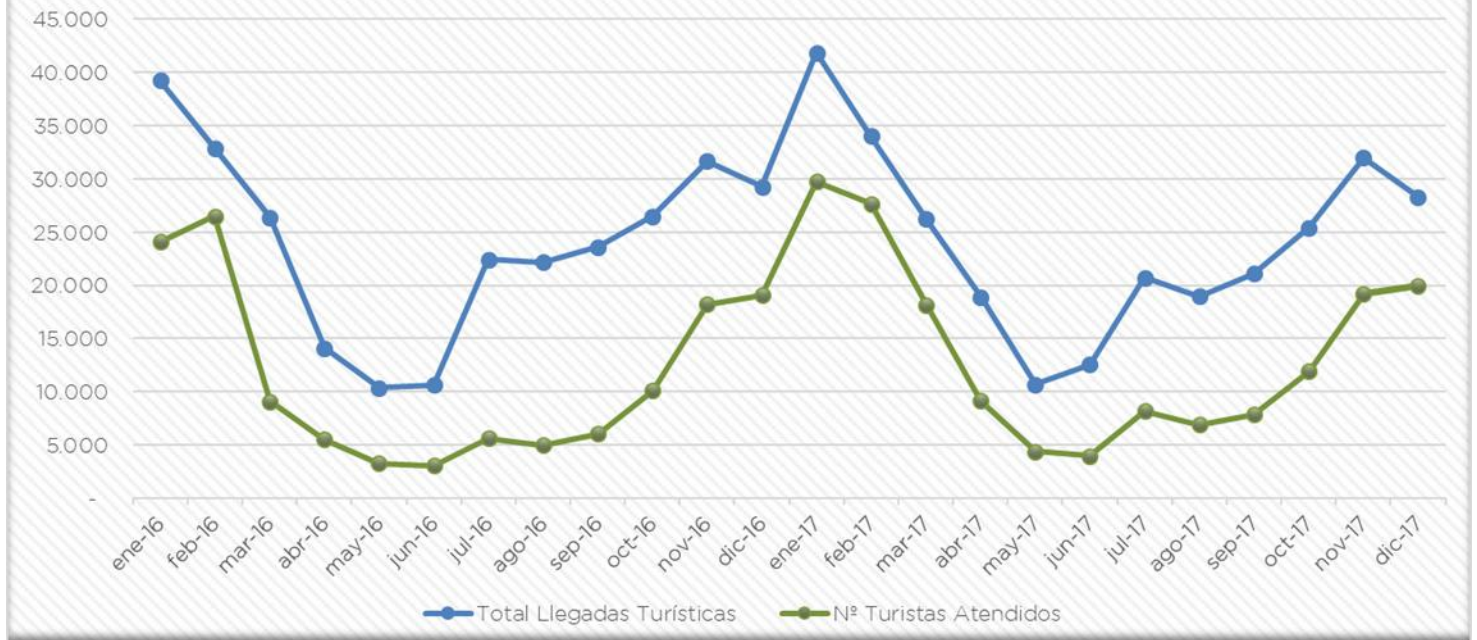


Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.



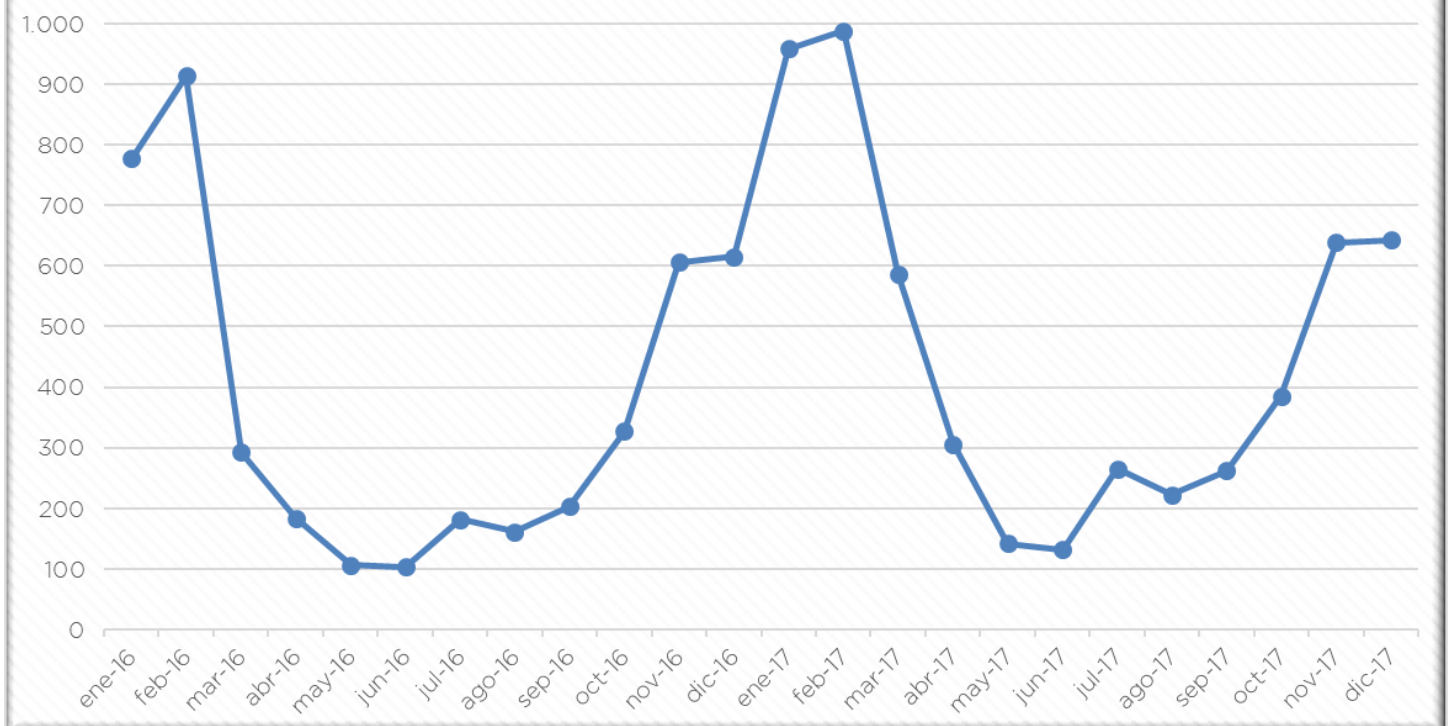
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.

Atención Turística y Llegadas de Turistas a Ushuaia. Gráfico Participativo



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

Promedio Diario de Consultas Atendidas en los Centros de Informes por Meses



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 2017							Temporada 2017/2018				
	2015	2016	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. 2016/2017 2017/2018
Total de Mostrador	126.727	135.778	167.147	94,96%	13928,9	464	23,10%	129.788	96,63%	21.631	721	5,52%
Centro de Informes	4.570	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aeropuerto	18.227	13.773	28.428	16,15%	2.369	79	106,40%	22.307	16,59%	3.718	124	88,26%
Puerto	103.930	122.005	138.719	78,81%	11.560	385	13,70%	107.481	79,94%	17.914	597	-3,30%
Emails	1.685	1.196	1.222	0,69%	102	3	2,17%	480	0,36%	80	3	-16,23%
Teléfono	5.062	7.615	7.653	4,35%	638	21	0,50%	4.183	3,11%	697	23	-2,17%
TOTAL CONSULTAS	133.474	144.589	176.022	100,00%	14.340	477	21,74%	134.451	100,00%	22.409	747	5,16%

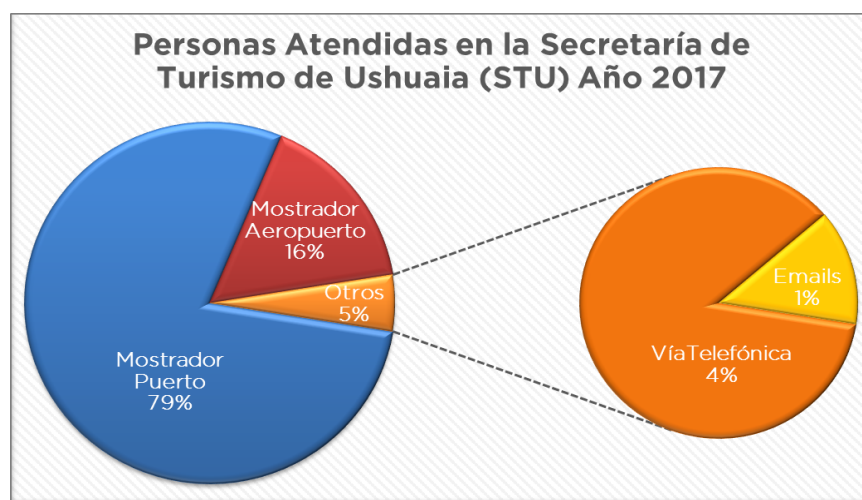
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.

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
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	-	-	7.615	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

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.



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			
	2014	2015	2016	2017
Número de visitas a la página	1.392.046	747.609	637.286	586.123
Número de páginas vistas únicas	651.916	529.687	470.291	258.765
Contenido Principal				
/web/es/viajo-a-Ushuaia/alojamientos	207.717	72.574	12.288	20.924
/web/es/galerías-de-imágenes	57.956	12.253	59.559	19.110
/web/es/quehacer	46.929	23.549	52.367	66.331
Turismo en números	5.919	4.026	3.545	3.590
Procedencia de las Visitas				
Argentina	204.161	187.495	221.326	124.593
Brasil	28.557	16.659	11.498	8.201
España	7.641	5.930	7.739	3.655
Chile	6.840	5.661	5.589	3.344
México	3.502	2.802	3.445	2.086
Colombia	2.748	2.090	2.396	1.378
Uruguay	2.926	2.390	2.499	1.594
Venezuela	1.497	351	268	198
E.U.A.	3.860	3.043	2.676	2.018
Francia	1.619	1.400	1.541	895
Alemania	871	803	755	508
Perú	1.609	1.168	1.306	772
Italia	891	849	751	508
Ecuador	559	482	605	313
Paraguay	799	836	806	497
Canadá	296	251	263	241
Suiza	297	307	242	205
Portugal	260	290	156	88
Costa Rica	377	396	488	308
Rusia	436	1.815	1.804	385
Australia	172	190	161	160
Reino Unido	364	464	730	261
Holanda	257	211	186	144
Israel	244	521	388	124
Bélgica	184	150	221	110
Panamá	181	131	101	359
Bolivia	292	209	254	225
Austria	79	81	68	55
Otros				1.701

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