



Observatorio Turístico Ciudad de Buenos Aires Informe Anual de Preferencias 2014

buenosaires.gob.ar/turismo   TurismoBA



Buenos Aires Ciudad

Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
Ing. Mauricio Macri

Presidente del Ente de Turismo
Lic. Fernando de Andreis

Director Ejecutivo de Comunicación Turística
Lic. Ezequiel Lucas Colombo

Directora General de Investigación y Observatorio Turístico
Lic. Mónica Kapusta

Gerencia Operativa de Investigación Turística
Lic. María Laura Carlucci

Análisis y contenidos
Helena Braunstein

Colaboradores
María Inés Harrison
Ricardo Latorre
Marta Pattin
Sofía Pelaia



Índice

1.	Introducción	4
1.1	Objetivo	4
1.2	Ficha Técnica	4
2.	Resultados de encuestas a turistas nacionales	5
2.1	Lugar de residencia	7
2.2	Género	7
2.3	Grupo etario	8
2.4	Ocupación	9
2.5	Composición del grupo de viaje	10
2.6	Medio de arribo	10
2.7	Tipo de alojamiento	11
2.8	Motivo de viaje	12
2.9	Estadía	12
2.10	Forma de organización del viaje	13
2.11	Medio de información principal para la organización del viaje	14
2.12	Actividades realizadas y barrios visitados en la Ciudad	15
2.13	Opinión: Servicios turísticos	17
2.14	Evaluación de las tarifas de los servicios turísticos	17
2.15	Gasto promedio diario	18
2.16	Opinión: Lo que más les gusta	18
2.17	Opinión: Lo que le resulta más barato	19
3.	Resultados de encuestas a turistas extranjeros	20
3.1	Lugar de residencia	22
3.2	Género	22
3.3	Grupo etario	23
3.4	Ocupación	24
3.5	Composición del grupo de viaje	25
3.6	Medio de arribo	25
3.7	Tipo de alojamiento	26
3.8	Motivo de viaje	27
3.9	Estadía	27
3.10	Forma de organización del viaje	28
3.11	Medio de información principal para la organización del viaje	29
3.12	Actividades realizadas y barrios visitados en la Ciudad	30
3.13	Opinión: Servicios turísticos	32
3.14	Evaluación de las tarifas de los servicios turísticos	32
3.15	Gasto promedio diario	32
3.16	Opinión: Lo que más les gusta	33
3.17	Opinión: Lo que le resulta más barato	34



INFORME ANUAL PREFERENCIAS 2014

1. Introducción

1.1 *Objetivo*

El presente estudio fue elaborado por el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires con el objetivo de profundizar el conocimiento sobre las características de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la capital porteña. Para ello, se han considerado diversos aspectos del comportamiento y opinión de la demanda durante su estadía en Buenos Aires, lo que facilita la identificación del perfil del turista y de su percepción sobre la imagen de la Ciudad como destino turístico.

1.2 *Ficha Técnica*

Tipo de Estudio: cualitativo

Técnica de abordaje: coincidental en lugares turísticos de la Ciudad de Buenos Aires: Recoleta, Microcentro, Palermo, Puerto Madero y La Boca.

Instrumento de recolección: cuestionario semiestructurado integrado por preguntas abiertas, cerradas, de opción simple y múltiple.

Tipo de contacto: entrevista personal.

Tamaño de la muestra: 2125 casos.

Unidad de análisis: turistas que pernoctaron en la Ciudad de Buenos Aires.

Diseño muestral: selección en puntos de concentración: barrios de La Boca, Recoleta, Microcentro/Plaza de Mayo, Palermo y Puerto Madero. Muestreo no probabilístico.

Selección de casos: aleatoria.

Universo: turistas nacionales e internacionales que visitan la Ciudad de Buenos Aires.

Períodos de toma: enero a diciembre del 2014.

Composición de la muestra: del total de turistas encuestados, el 27,1% correspondió a turistas nacionales, mientras que el 72,9% correspondió a turistas internacionales.



2. Resultados de encuestas a turistas nacionales

- Como se indicó en la ficha técnica, el total de turistas nacionales encuestados provino de la **región Centro**¹ (44,0%), y en segundo lugar se ubicó la **región de Patagonia**² (16,0%).
- La distribución entre hombres y mujeres sobre el total de los encuestados fue equitativa (49,4% y 50,1% respectivamente). En cuanto al **grupo etario**, la mayor parte pertenecía a la franja de 36 a 45 años (32,7%).
- En lo concerniente a la **ocupación principal**, se destaca la categoría “empleado en relación de dependencia” con el 33,7%.
- Acerca de la composición del **grupo de viaje**, el 45,0% de los turistas nacionales viaja en “familia”.
- El **medio de arribo** a la Ciudad más utilizado por los turistas nacionales fue el “avión” con el 43,0% y el segundo fue “ómnibus” con el 35,7%.
- En cuanto a la **modalidad de alojamiento**, el 51,8% se alojó en “casa de familiares/amigos”.
- El **motivo principal de viaje** de los turistas nacionales fue “visita a familiares/amigos” con el 35,7% y “vacaciones/ocio” 34,3%.
- El 50,3% de los turistas nacionales permaneció en la Ciudad entre 4 a 6 noches, siendo la **estadía promedio** de 5,1 noches.
- El 94,4% de los turistas nacionales **organizó su viaje** a la Ciudad “en forma independiente”.
- Entre los que utilizaron alguna **fuentes de información** para organizar su viaje, la mayoría siguió las “recomendaciones de familiares/amigos” (34,8%).

¹ Región Centro: Buenos Aires 20,7%, Córdoba 13,4% y Santa Fe 9,9%

² Región Patagonia : Río Negro 4,2%, Chubut y La Pampa 3,0% cada una, Neuquén 2,6%,Tierra del Fuego 2,4% y Santa Cruz 0,9%

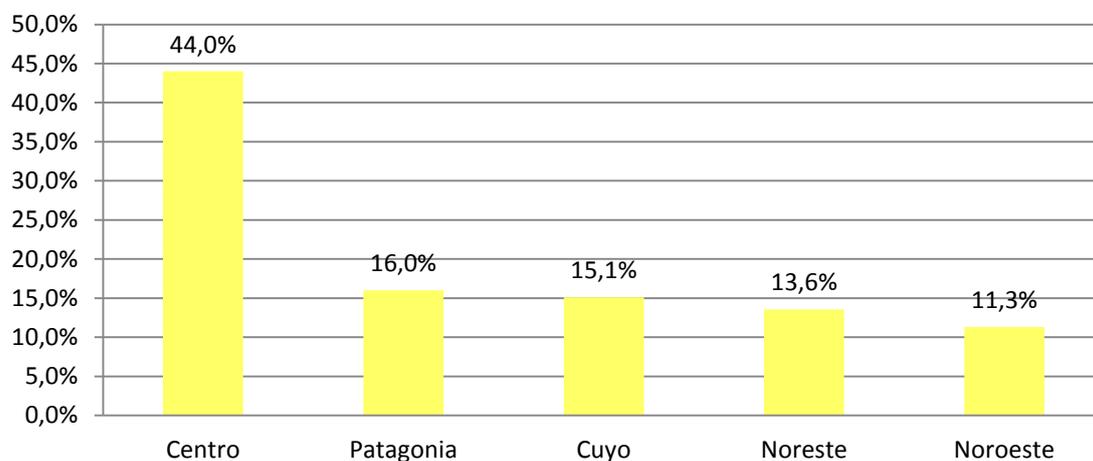


- En cuanto a las **actividades realizadas** durante la estadía, el 33,4% del segmento mencionó la visita a shoppings y el 30,1% asistió a teatros y cines. La mayor parte visitó el casco histórico (79,1%).
- En cuanto a la **calificación de los servicios** de la Ciudad, se destacan las valoraciones que hicieron de la gastronomía porteña, ya que un 68,5% indicaron que era “buena”, y del alojamiento, también considerado “bueno” (59,7%).
- Los turistas nacionales encuestados indicaron que la **tarifa de los servicios turísticos** de la Ciudad son “Adecuadas” (52,5%), mientras que un 35,8% indicó que la parecían “Altas”.
- El **gasto promedio** diario de los argentinos fue de \$707,8 pesos argentinos.
- El 39,1% de los turistas nacionales encuestados que declararon su preferencia consideró que **lo que más les gusta de la Ciudad** es la variedad de alternativas que proporciona.
- Para los turistas nacionales encuestados que contestaron esta pregunta **lo más barato** en la Ciudad fue el transporte público (57,3%).



2.1 Lugar de residencia

Gráfico 2.1 Región de residencia de los turistas nacionales encuestados



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

Centro: Buenos Aires (20,7%), Córdoba (13,4%) y Santa Fe (9,9%)

Patagonia: Río Negro (4,2%) Chubut y La Pampa (3,0%), Neuquén (2,6%), Tierra del Fuego (2,4%) y Santa Cruz (0,9%)

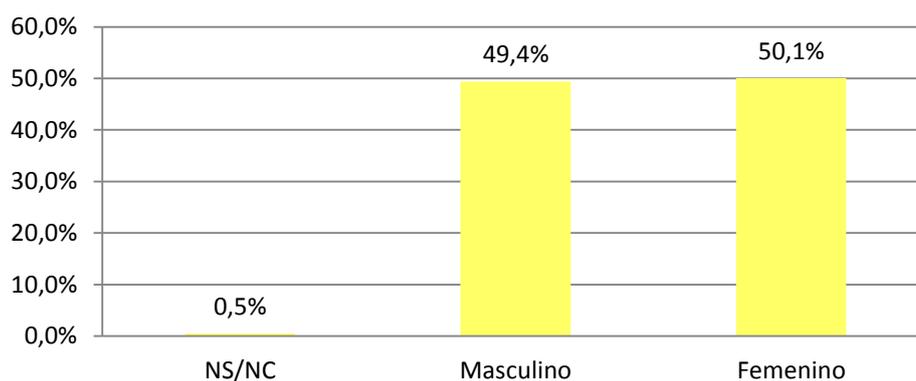
Cuyo: Mendoza (9,2%), San Luis (2,8%), La Rioja (1,9%) y San Juan (1,2%)

Noreste: Misiones (4,2%), Entre Ríos (3,7%), Corrientes (2,6%), Chaco (1,7%) y Formosa (1,4%)

Noroeste: Tucumán (3,8%), Jujuy (3,7%), Salta (2,4%), Catamarca (1,2%) y Santiago del Estero (0,2%)

2.2 Género

Gráfico 2.2 Género de los turistas nacionales encuestados

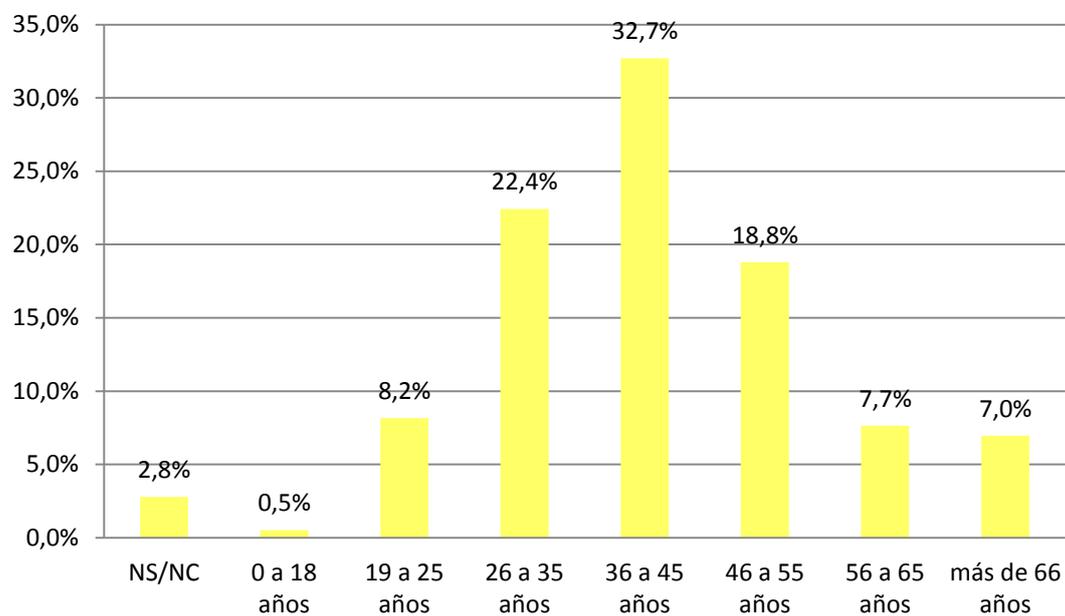


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



2.3 Grupo etario

Gráfico 2.3 Grupo etario de turistas nacionales encuestados

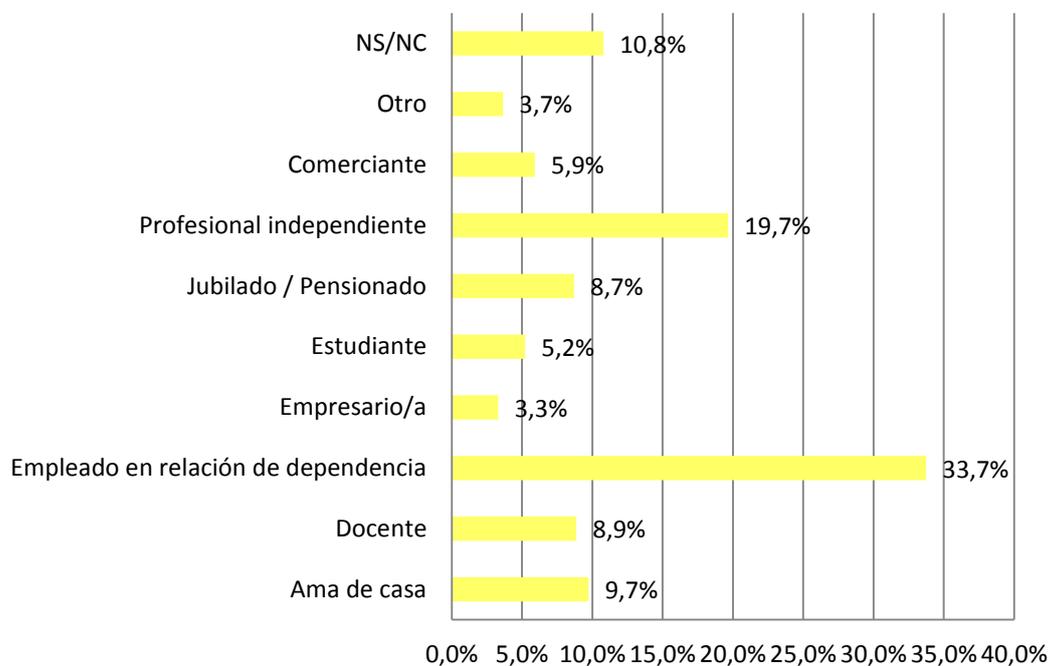


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



2.4 Ocupación

Gráfico 2.4 Principal ocupación de los turistas nacionales encuestados

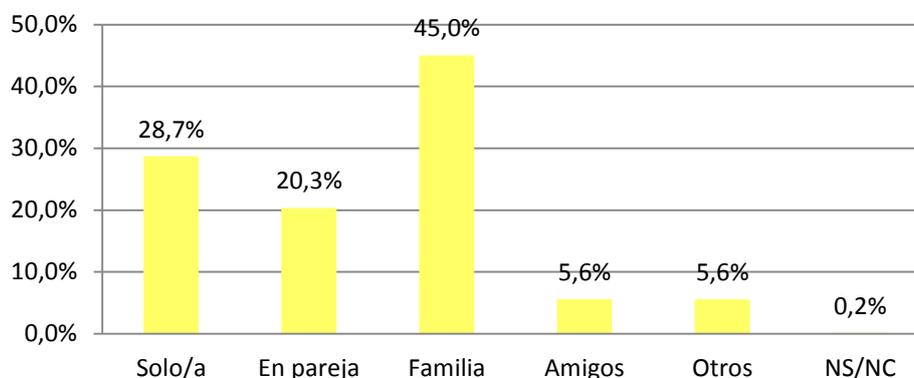


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



2.5 Composición del grupo de viaje

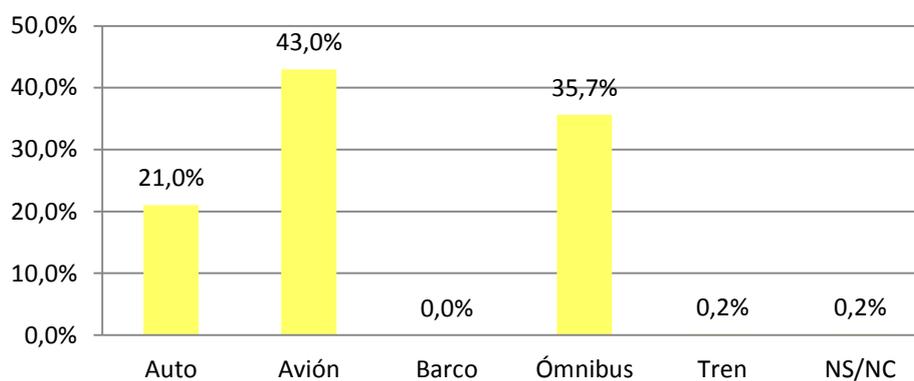
Gráfico 2.5 Grupo de viaje de los turistas nacionales encuestados



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

2.6 Medio de arribo

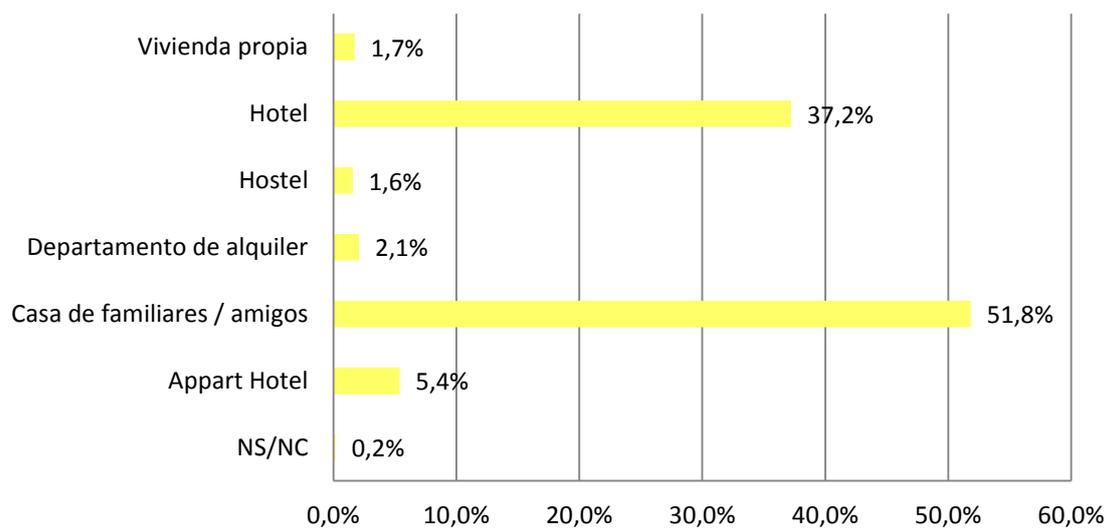
Gráfico 2.6 Medio de arribo de los turistas nacionales



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

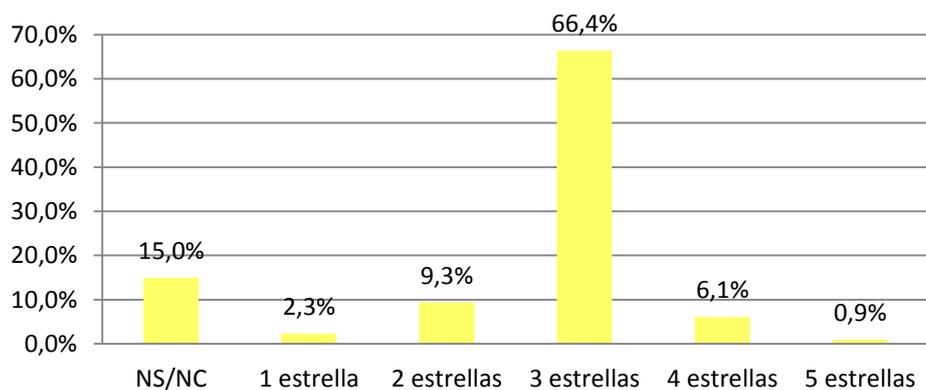
2.7 Tipo de alojamiento

Gráfico 2.7.1 Alojamiento de los turistas nacionales encuestados



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

Gráfico 2.7.2 Categoría del hotel de los turistas nacionales encuestados

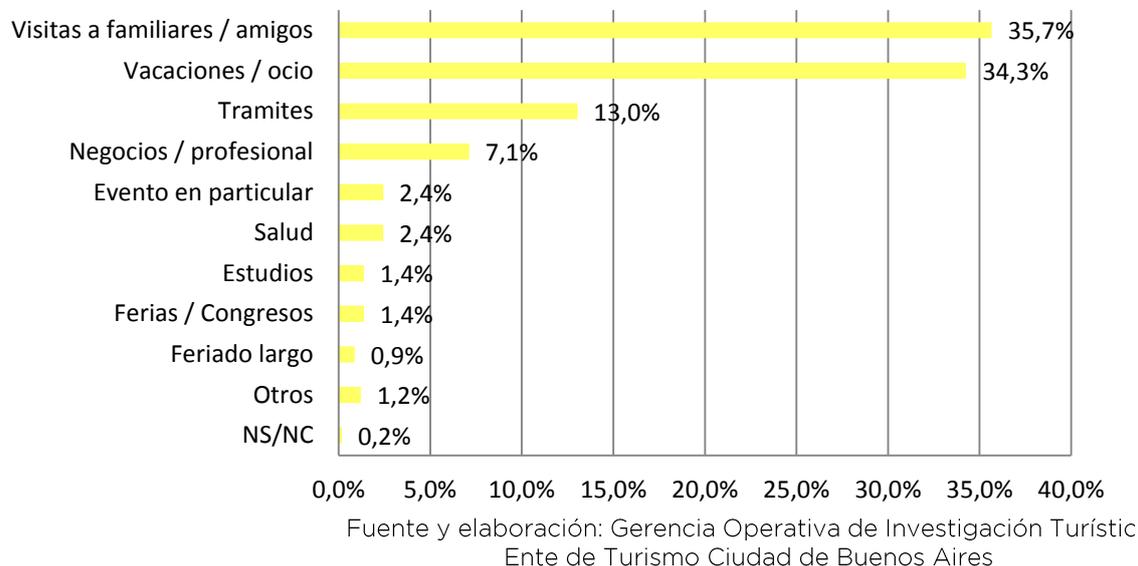


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



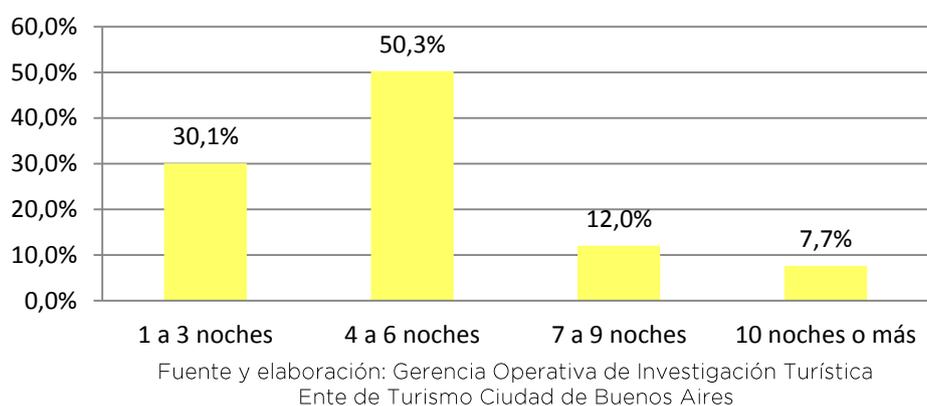
2.8 Motivo de viaje

Gráfico 2.8 Motivo de viaje de los turistas nacionales encuestados



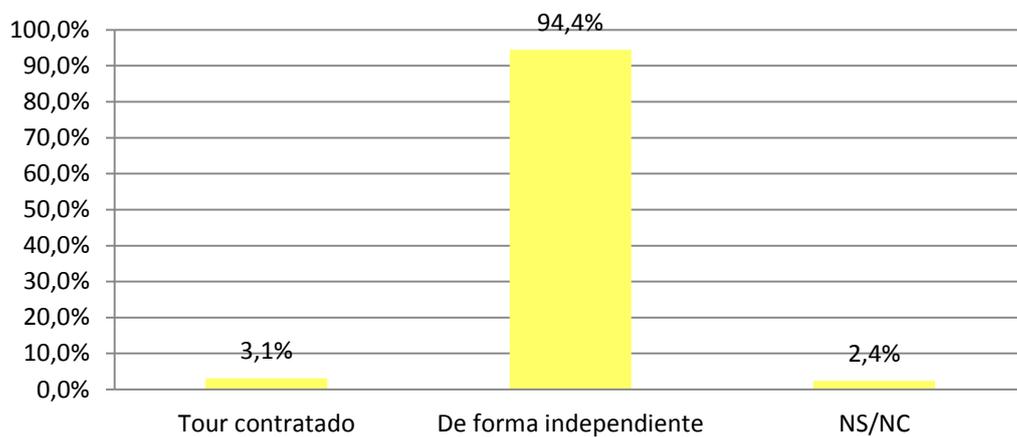
2.9 Estadía

Gráfico 2.9 Estadía de los turistas nacionales encuestados (promedio: 5,1 noches)



2.10 Forma de organización del viaje

Gráfico 2.10 Forma de organización del viaje de los turistas nacionales encuestados

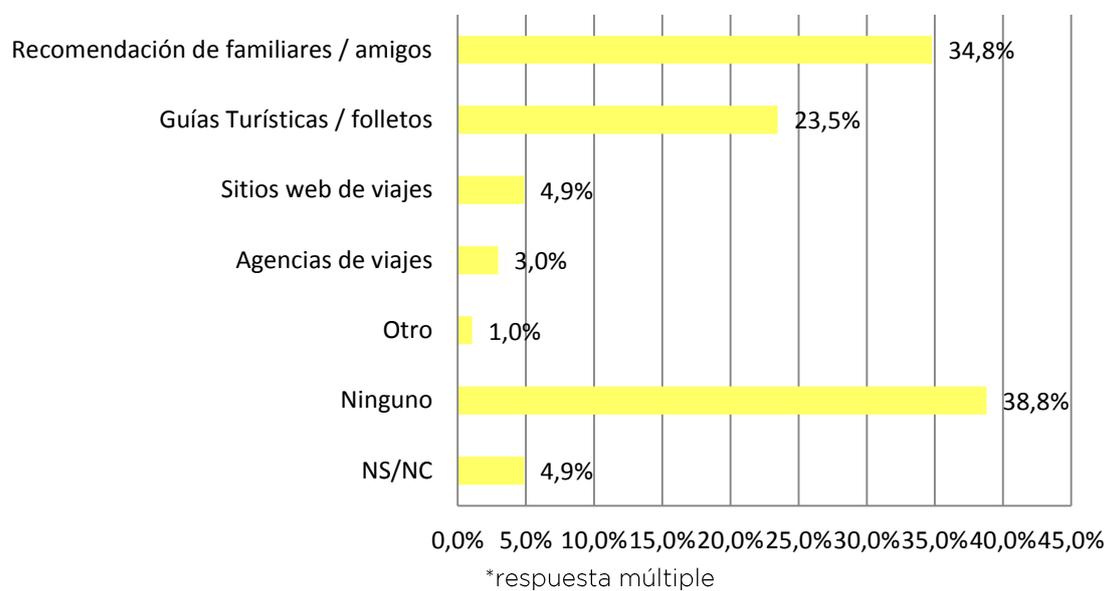


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



2.11 Medio de información principal para la organización del viaje

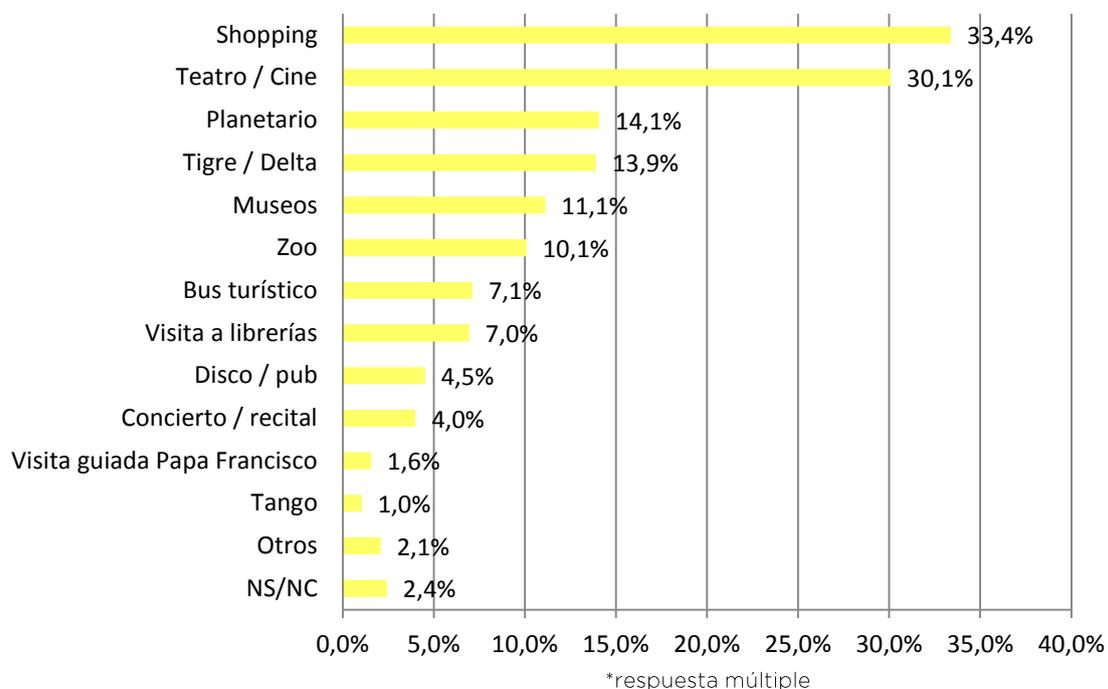
Gráfico 2.11 Medios de información para la organización del viaje de los turistas nacionales encuestados*



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

2.12 Actividades realizadas y barrios visitados en la Ciudad

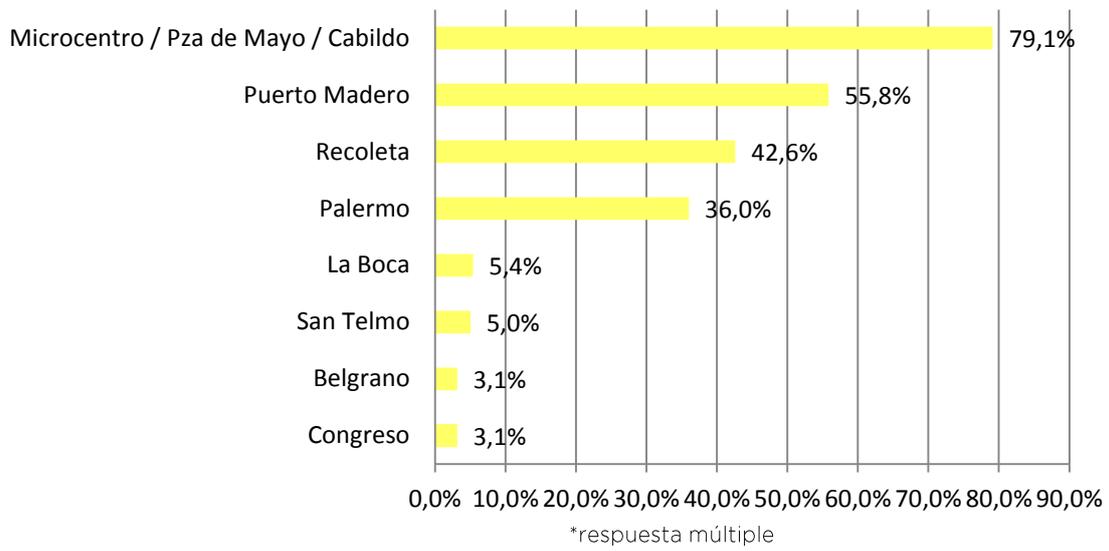
Gráfico 2.12.1 Actividades realizadas por los turistas nacionales encuestados*



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



Gráfico 2.12.2 Barrios visitados por los turistas nacionales encuestados*



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



2.13 Opinión: Servicios turísticos

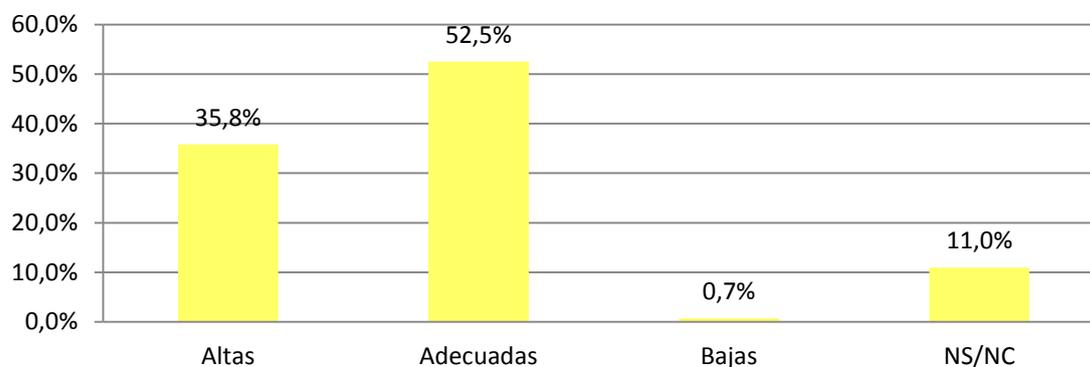
Cuadro 2.13 Opinión de los servicios turísticos, según los turistas nacionales encuestados

Argentinos	NS/NC	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total
Gastronomía	26,1%	1,0%	4,2%	68,5%	0,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Alojamiento	35,0%	0,5%	2,6%	59,7%	2,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Traslados, taxis, etc	41,2%	0,2%	2,3%	55,5%	0,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Excursiones/Paseos	47,0%	0,3%	2,3%	50,1%	0,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Terminal de Ingresos	40,9%	0,2%	2,3%	52,3%	1,9%	2,1%	0,3%	100,0%
Shopping/Negocios	37,0%	0,9%	4,2%	57,0%	0,3%	0,2%	0,3%	100,0%
Espectáculos	43,5%	1,6%	3,8%	51,0%	0,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Seguridad	31,3%	0,2%	2,3%	56,9%	7,1%	2,1%	0,2%	100,0%
Limpieza	30,4%	0,2%	2,3%	53,4%	8,3%	4,5%	0,9%	100,0%

Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

2.14 Evaluación de las tarifas de los servicios turísticos

Gráfico 2.14 Evaluación de la tarifa de los servicios turísticos de los turistas nacionales encuestados



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

2.15 Gasto promedio diario

Cuadro 2.15 Gasto promedio diario de los turistas nacionales encuestados

Gasto promedio diario	\$
Argentinos	707,8

Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

2.16 Opinión: Lo que más les gusta

Gráfico 2.16 Lo que más les gusta de la Ciudad a los turistas nacionales encuestados*

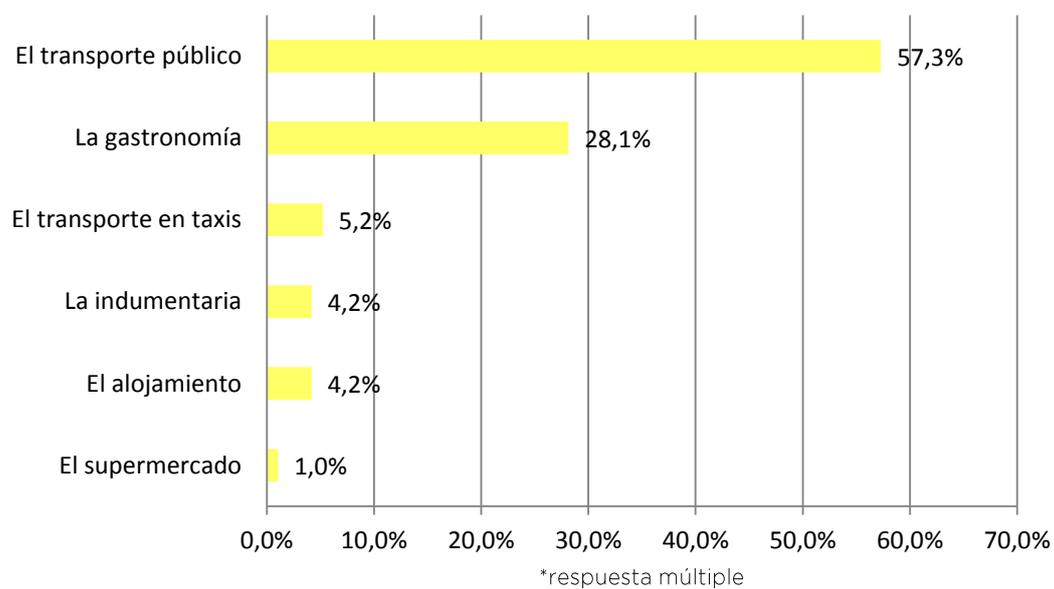


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



2.17 Opinión: Lo que le resulta más barato

Gráfico 2.17 Lo que les resulta más barato a los turistas nacionales encuestados*



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



3. Resultados de encuestas a turistas extranjeros

- Como se indicó en la composición de la muestra, del total de turistas extranjeros encuestados, el 47,4% provino de Países limítrofes³.
- Del total de turistas extranjeros encuestados, el 61,0% eran hombres. En cuanto al rango etario, el 29,4% pertenecía a la franja de 36 a 45 años.
- Consultados por su ocupación principal, el 30,9% de los entrevistados era “profesional independiente”, categoría de mayor porcentaje, y el 28,2% era “empleado en relación de dependencia”.
- Sobre la conformación del grupo de viaje, los turistas extranjeros arribaron a la Ciudad mayoritariamente en “pareja” (29,5%), y “solos” (26,4%).
- El medio de arribo a la Ciudad más frecuente entre los turistas extranjeros fue el “avión” (92,8%).
- El tipo de alojamiento más utilizado por los extranjeros fue “hotel” (70,5%), siendo la categoría de 4 estrellas la más elegida entre los entrevistados (41,4%).
- Acerca del motivo de viaje, el 68,5% de los turistas extranjeros encuestados visitaron la Ciudad por “vacaciones/ocio”.
- El 33,4% permaneció en la Ciudad entre 4 a 6 noches; mientras que el 28,4% de los encuestados permaneció más de 10 noches o más, La estadía promedio fue de 9,2 noches.
- El 86,6% de los turistas extranjeros encuestados organizó su viaje de manera independiente.
- El medio de información más utilizado para organizar el viaje fue la consulta a través de “guías/folletos” (53,4%).

³ Países Limítrofes: Brasil 26,1%, Chile 10,5%, Uruguay 7,5%, Paraguay 2,1% y Bolivia 1,2%

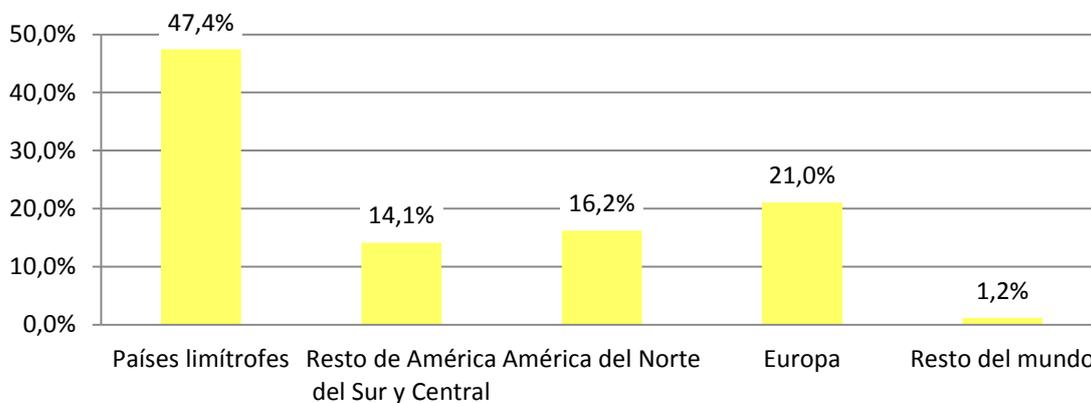


- En cuanto a las **actividades realizadas** durante la estadía, visitar shoppings (56,6%) fue la actividad preferida, seguida de la visita algún museo (56,2%). El **barrio más visitado** por los turistas extranjeros encuestados fue Puerto Madero (83,5%).
- Respecto a la **calificación de los servicios** de la Ciudad, la mayor parte de los extranjeros ubicaron sus calificaciones en la categoría “bueno”. Se destacaron el “alojamiento” (76,4%) y los “traslados/taxis” (74,0%)
- El 54,2% de los turistas extranjeros encuestados consideraron que las **tarifas de los servicios en la Ciudad** son “Adecuadas”. El 34,6% las considera “Altas”.
- El **gasto promedio diario** de los turistas extranjeros fue de \$1110,4 pesos argentinos.
- En cuanto a la opinión sobre **lo mejor de la Ciudad**, el 25,1% de los turistas extranjeros encuestados que declararon su preferencia situó a “los barrios porteños” en primer lugar, seguido de su “arquitectura” (17,7%).
- Los turistas extranjeros encuestados que contestaron esta pregunta consideraron que **lo más barato** en la Ciudad fueron la gastronomía (35,6%) y el transporte público (34,2%).



3.1 Lugar de residencia

Gráfico 3.1 Región de residencia de los turistas extranjeros encuestados

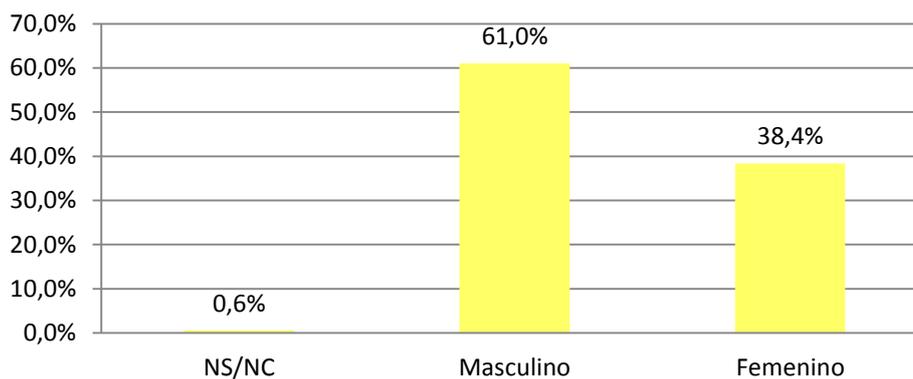


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

Países Limítrofes: Brasil (26,1%), Chile (10,5%), Uruguay (7,5%), Paraguay (2,1%) y Bolivia (1,2%)
Resto de América del Sur y Central: Colombia (5,4%), Perú (3,4%), Venezuela (2,5%), Ecuador (1,4%) y otros (1,4%)
América del Norte: EE.UU. (7,6%), México (5,3%) y Canadá (3,3%)
Europa: España (4,6%), Alemania (4,5%), Francia (3,5%), Italia (3,2%), Reino Unido (1,6%), Suiza (1,0%) y otros (2,7%)
Resto del mundo: Australia (0,6%), Asia (0,5%) y otros (0,2%)

3.2 Género

Gráfico 3.2 Género de los turistas extranjeros encuestados

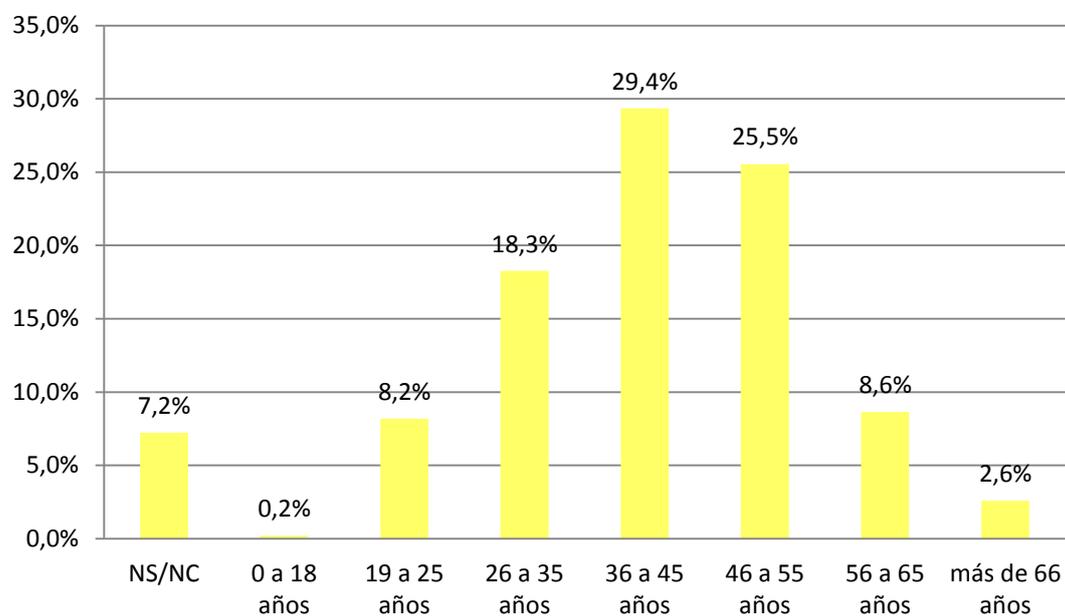


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



3.3 Grupo etario

Gráfico 3.3 Grupo etario de turistas extranjeros encuestados

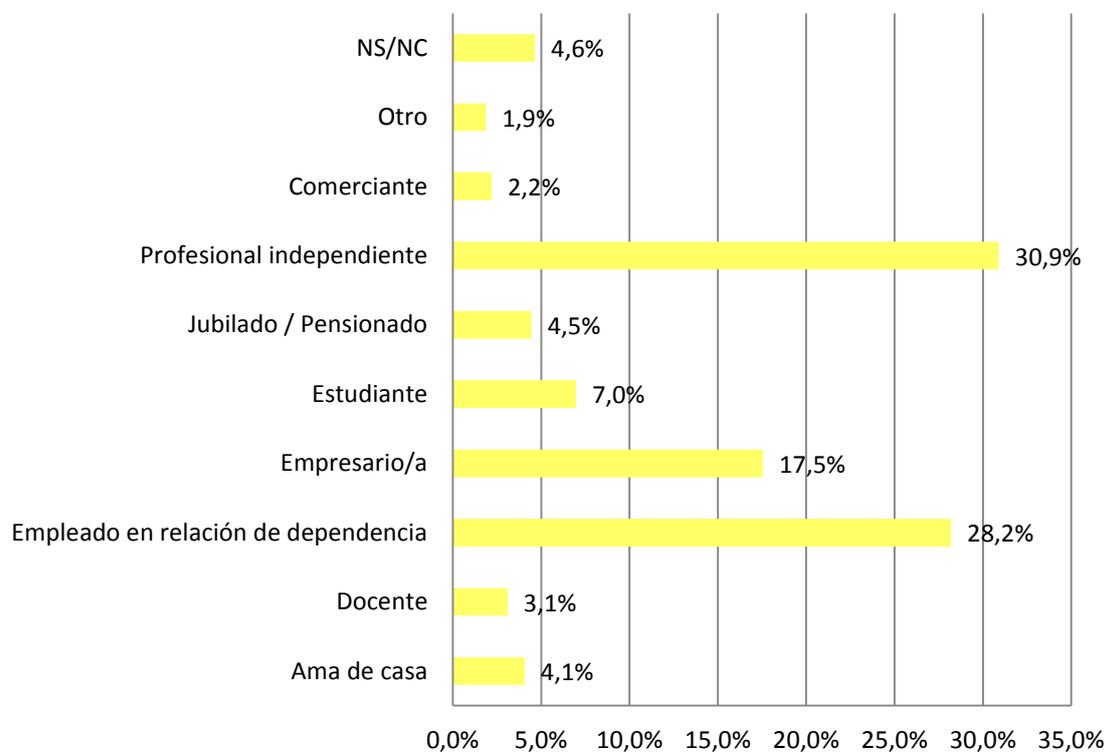


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



3.4 Ocupación

Gráfico 3.4 Principal ocupación de los turistas extranjeros encuestados

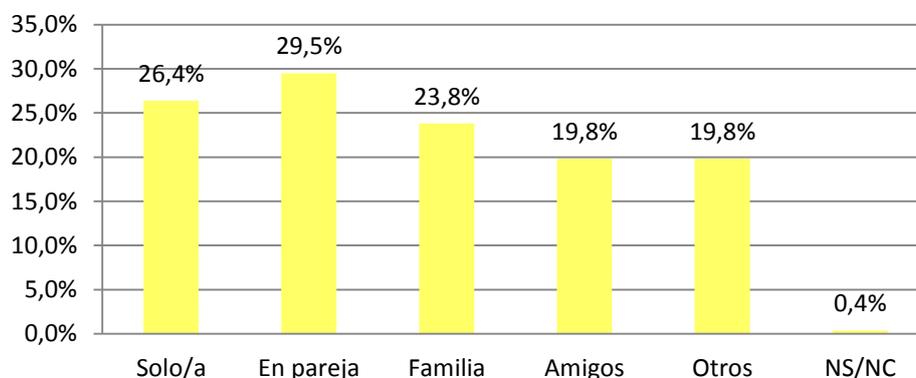


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



3.5 Composición del grupo de viaje

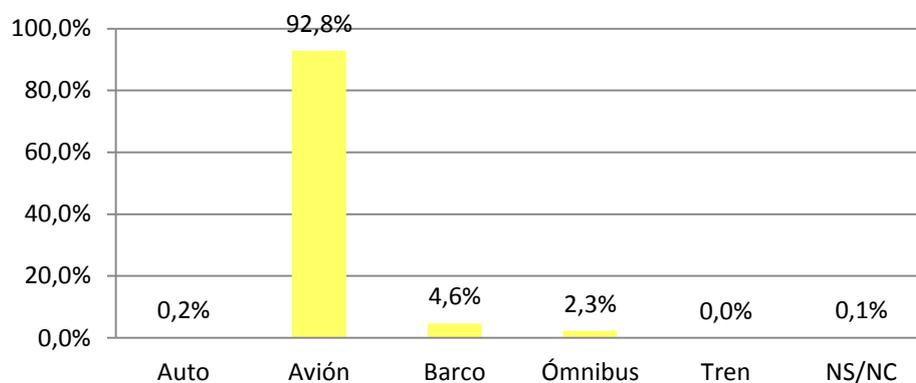
Gráfico 3.5 Grupo de viaje de los turistas extranjeros encuestados



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

3.6 Medio de arribo

Gráfico 3.6 Medio de arribo de los turistas extranjeros

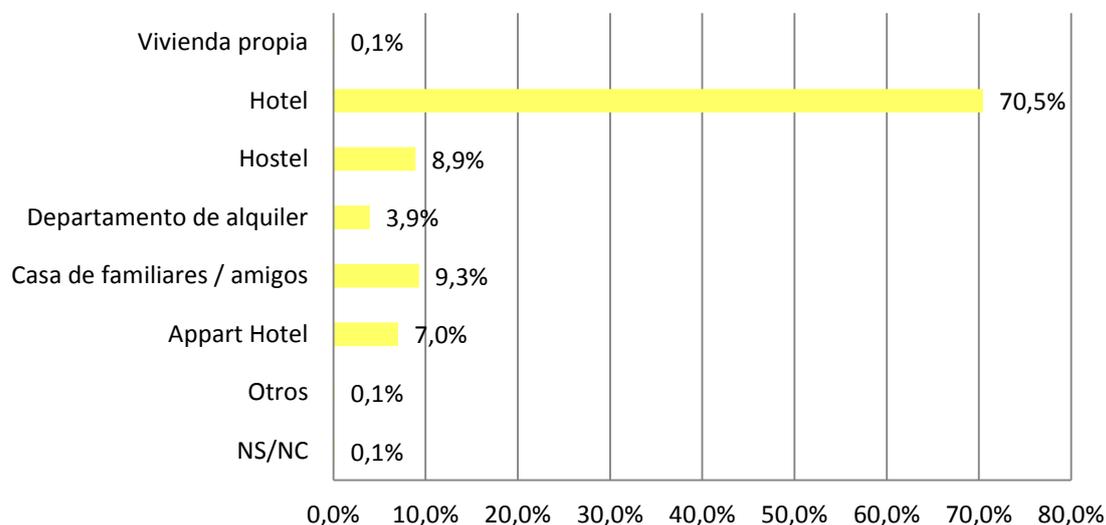


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



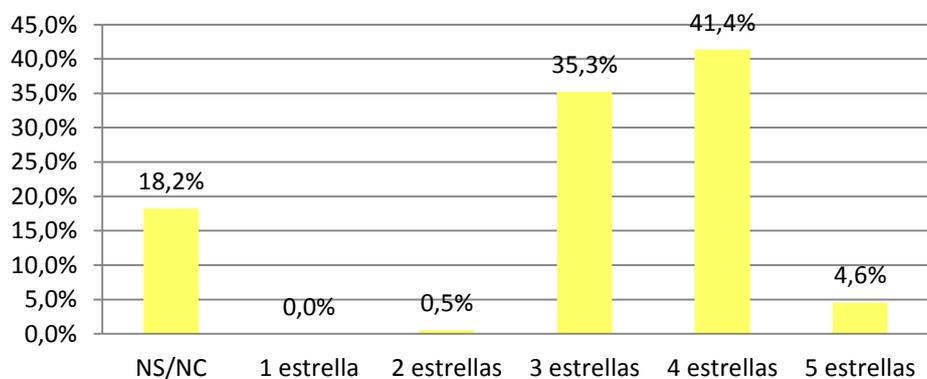
3.7 Tipo de alojamiento

Gráfico 3.7.1 Alojamiento de los turistas extranjeros encuestados



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística, Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

Gráfico 3.7.2 Categoría del hotel de los turistas extranjeros encuestados

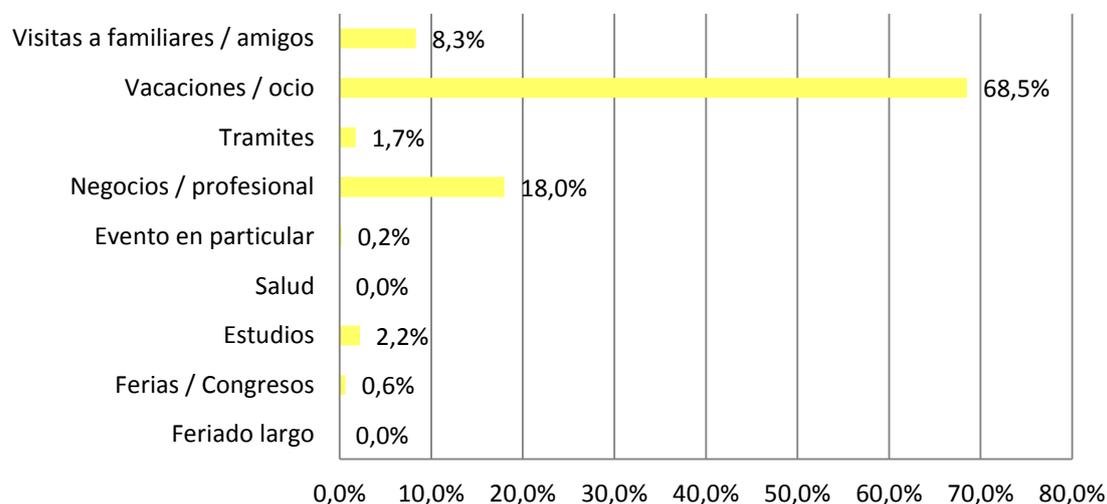


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística, Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



3.8 Motivo de viaje

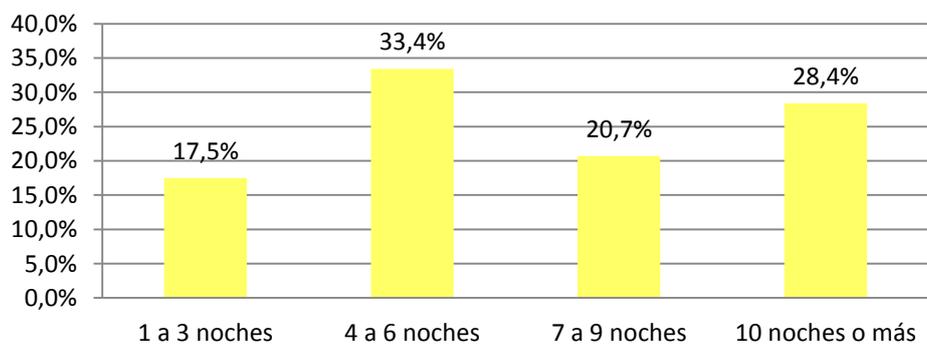
Gráfico 3.8 Motivo de viaje de los turistas extranjeros encuestados



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

3.9 Estadía

Gráfico 3.9 Estadía de los turistas extranjeros encuestados (promedio: 9,2 noches)

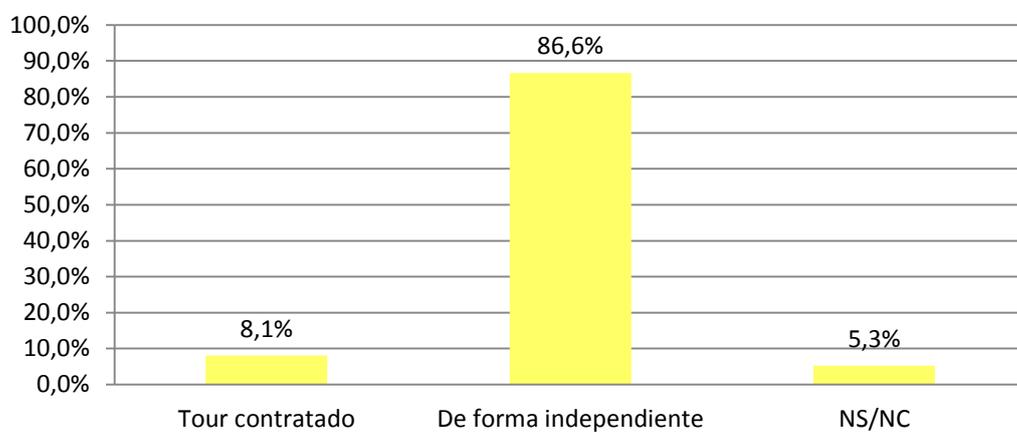


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



3.10 Forma de organización del viaje

Gráfico 3.10 Forma de organización del viaje de los turistas extranjeros encuestados

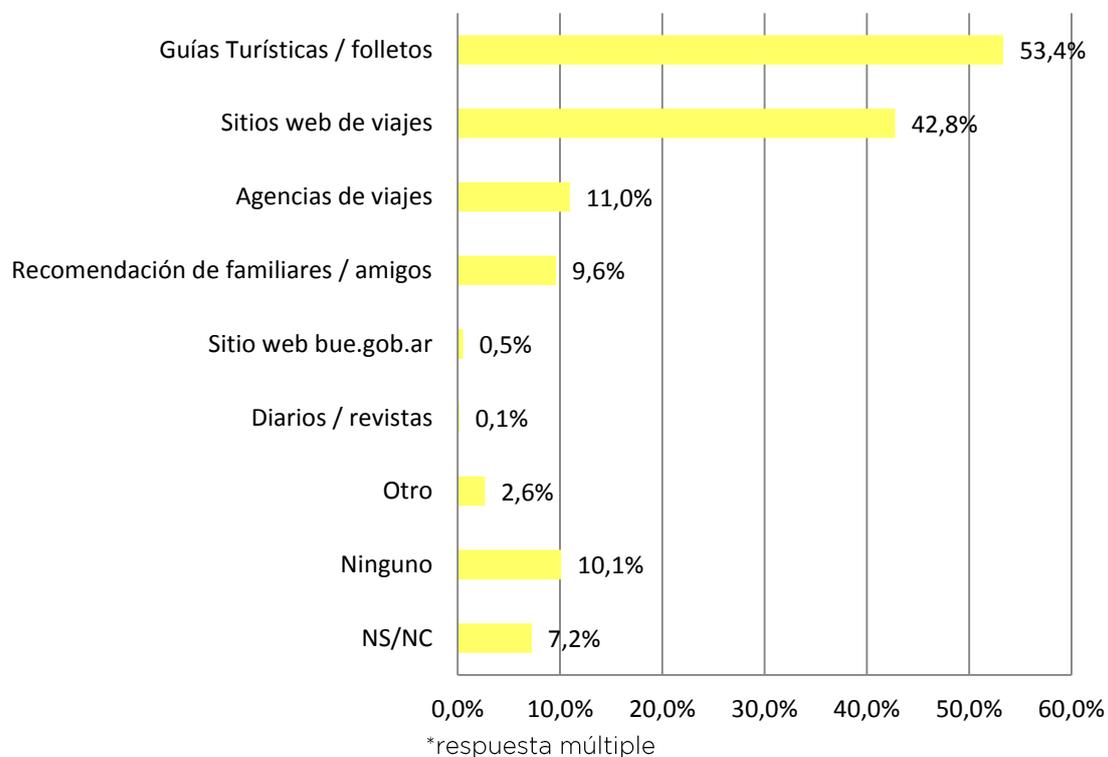


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



3.11 Medio de información principal para la organización del viaje

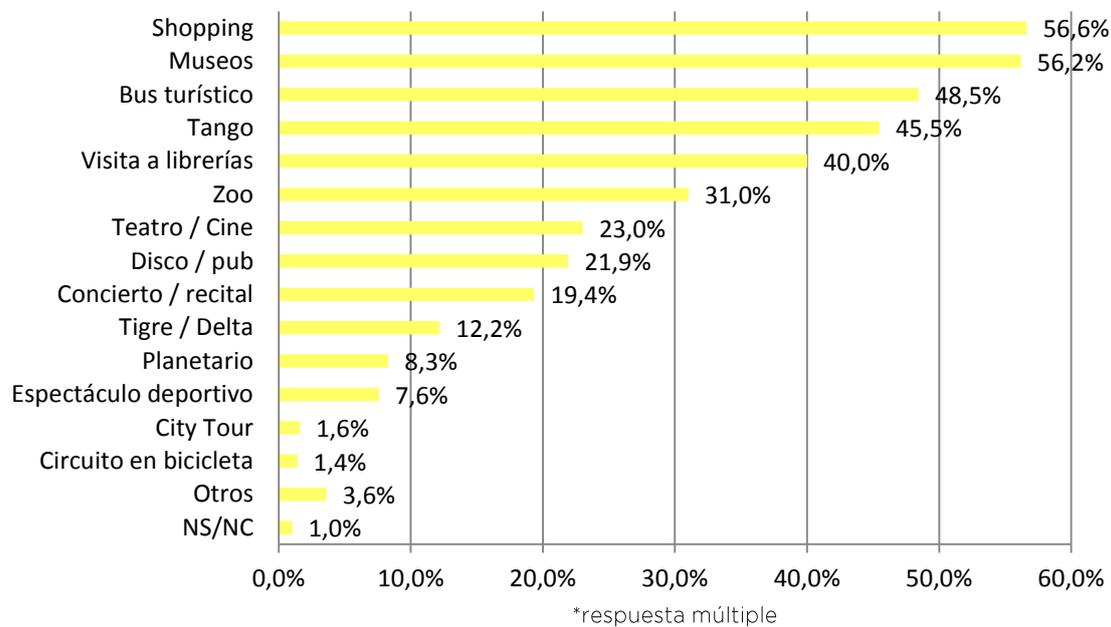
Gráfico 3.11 Medios de información para la organización del viaje de los turistas extranjeros*



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

3.12 Actividades realizadas y barrios visitados en la Ciudad

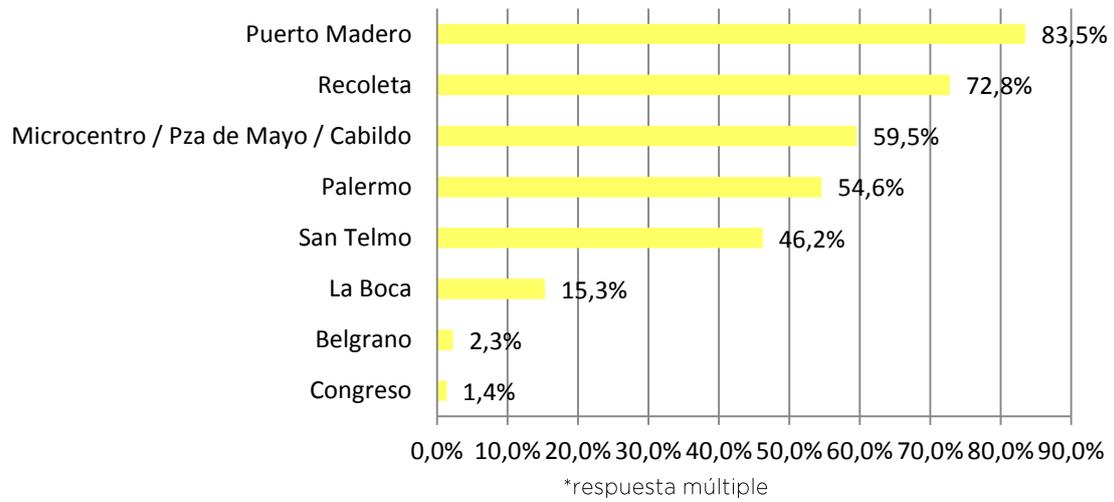
Gráfico 3.12.1 Actividades realizadas por los turistas extranjeros*



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



Gráfico 3.12.2 Barrios visitados por los turistas extranjeros*



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



3.13 Opinión: Servicios turísticos

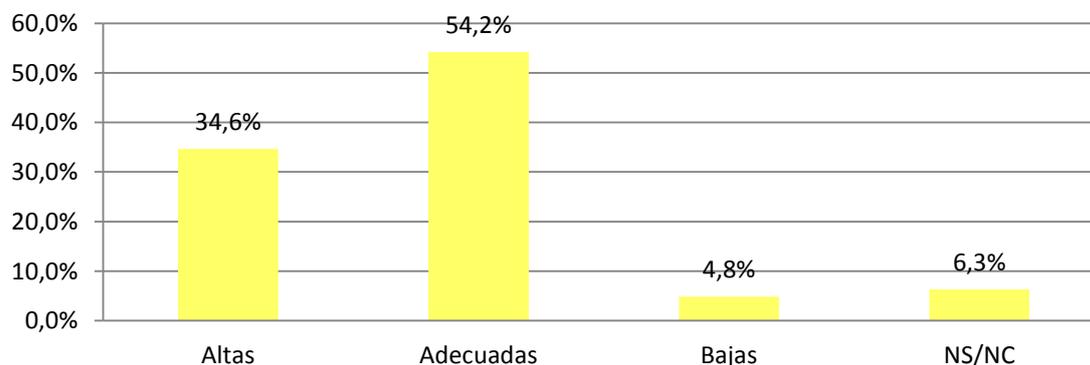
Cuadro 3.13 Opinión de los servicios turísticos según los turistas extranjeros encuestados

Extranjeros	Ns/Nc	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total
Gastronomía	16,7%	2,3%	17,9%	62,8%	0,0%	0,1%	0,1%	100,0%
Alojamiento	17,4%	0,3%	5,4%	76,4%	0,5%	0,0%	0,2%	100,0%
Traslados, taxis, etc	19,9%	0,3%	4,9%	74,0%	0,8%	0,1%	0,1%	100,0%
Excursiones/Paseos	42,1%	0,1%	3,4%	53,9%	0,5%	0,1%	0,0%	100,0%
Terminal de Ingresos	22,4%	0,4%	4,3%	71,0%	1,7%	0,3%	0,1%	100,0%
Shopping/Negocios	27,5%	0,6%	13,4%	57,7%	0,6%	0,2%	0,0%	100,0%
Espectáculos	38,6%	0,6%	14,9%	45,8%	0,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Seguridad	18,7%	0,2%	4,2%	65,8%	9,5%	0,5%	1,1%	100,0%
Limpieza	19,0%	0,2%	4,1%	53,3%	18,6%	3,0%	1,7%	100,0%

Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

3.14 Evaluación de las tarifas de los servicios turísticos

Gráfico 3.14 Evaluación de la tarifa de los servicios turísticos de los turistas extranjeros



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires

3.15 Gasto promedio diario

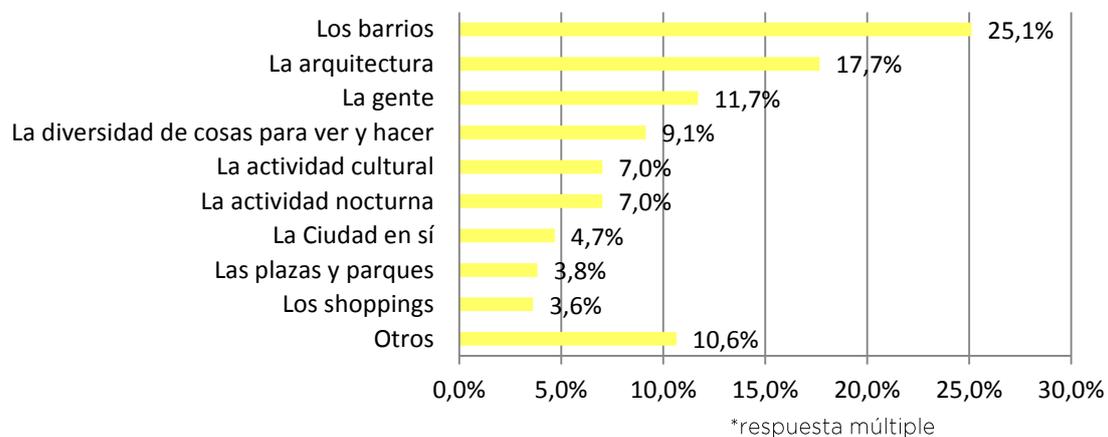
Cuadro 3.15 Gasto promedio diario de los turistas extranjeros encuestados

Gasto promedio diario	\$
Extranjeros	1110,4



3.16 Opinión: Lo que más les gusta

Gráfico 3.16 Lo que más les gusta de la Ciudad a los turistas extranjeros encuestados*

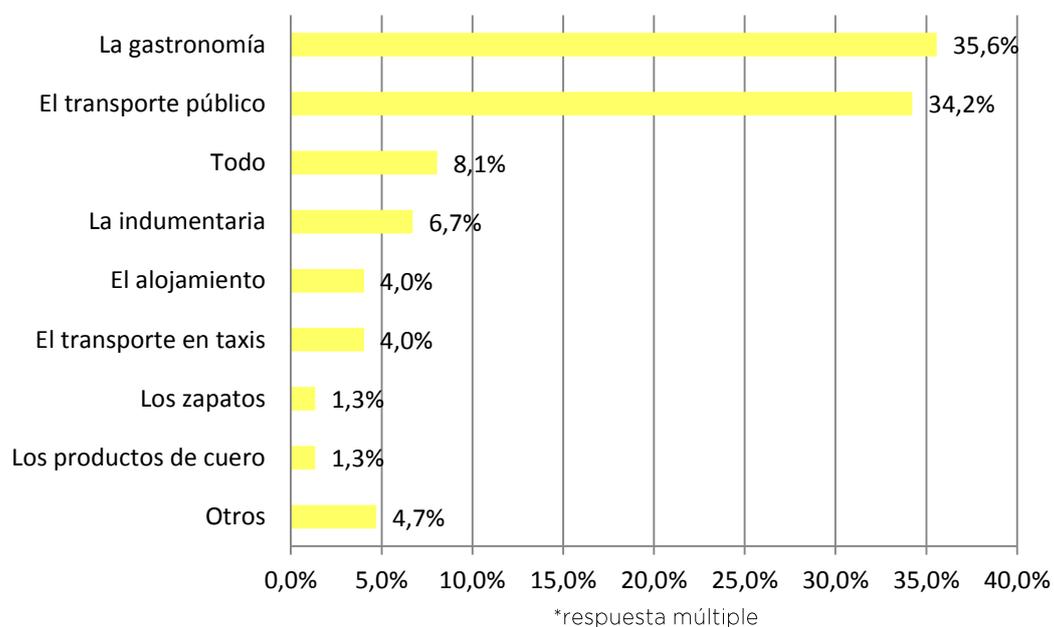


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística



3.17 Opinión: Lo que le resulta más barato

Gráfico 3.17 Lo que les resulta más barato a los turistas extranjeros encuestados*



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
Ente de Turismo Ciudad de Buenos Aires



Dirección General de Investigación y Observatorio Turístico
Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
Avenida Paseo Colón 221 7° piso
E-mail: observatorioturistico@buenosaires.gob.ar



Buenos Aires Ciudad