



Observatorio Turístico Ciudad de Buenos Aires Informe Temporada de Cruceros 2015/2016

buenosaires.gob.ar/turismo

  TurismoBA



Buenos Aires Ciudad

Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
Horacio Rodríguez Larreta

Presidente del Ente de Turismo
Andrés Freire

Director Ejecutivo
Gonzalo Robredo

Directora General de Inteligencia de Mercado y Observatorio
Mariana Mangiarotti

Gerencia Operativa de Investigación Turística
Laura Carlucci

Análisis y contenidos
Helena Braunstein

Colaboradores
Mariana Balza
María Inés Harrison
Ricardo Latorre
Sofía Pelaia

Índice

1	Objetivos y metodología	4
2	Resumen ejecutivo	5
3	Datos generales	6
4.1	Lugar de residencia	8
4.2	Género y grupo etario	8
4.3	Ocupación principal	9
4.4	Grupo de viaje	9
4.5	Condición de viaje	10
4.6	Pernoctaciones	10
4.7	Alojamiento	11
4.8	Actividades y paseos	11
4.9	Compras	12
4.10	Gasto	13
4.11	Fuentes consultadas para organizar el viaje	13
4.12	Importancia de Buenos Aires como destino parte del itinerario de viaje	13
4.13	Servicios de la ciudad	14
4.14	Servicios de la Terminal Quinquela Martín	14

1 Objetivos y metodología

1.1 Objetivos

Objetivo principal:

- Identificar las características y preferencias del turista de cruceros en la ciudad de Buenos Aires.

Objetivos específicos:

- Conocer la conformación del grupo de viaje: sexo, edad, tipo de relación y preferencias acerca de actividades relacionadas con el turismo en la ciudad, tipo de alojamiento elegido, compras realizadas por rubro y gasto total estimado en la ciudad.
- Indagar acerca de la imagen y valoración de la ciudad en cuanto a seguridad, transporte, limpieza, oferta gastronómica, de compras, cultural y hotelera.
- Conocer cuál es la valoración que los viajeros hacen sobre la Terminal de Cruceros Quinquela Martín y, en relación con el itinerario, indagar acerca de las fuentes de información que sirvieron para organizar el viaje y cuál fue la importancia de la ciudad de Buenos Aires como destino a la hora de contratar el crucero.

1.2 Metodología

Estudio de tipo: estadística descriptiva.

Población Objetivo: La población de interés de este estudio está conformada por todos los pasajeros de cruceros que residen en el interior del país o en otros países, que llegan, parten o se encuentran “en tránsito” en la ciudad de Buenos Aires y pernoctan en esta ciudad, en cualquier tipo de alojamiento, al menos una noche. Se excluye de la población a los pasajeros residentes de la ciudad de Buenos Aires o del Gran Buenos Aires.

Población muestreada: para la conformación de la muestra se entrevistaron turistas a) que se encontraban en tránsito en la ciudad de Buenos Aires, habiendo arribado con el crucero y próximos a partir nuevamente en él, ó b) pasajeros que iniciaron su viaje en crucero en el Puerto de Buenos Aires habiendo pernoctado al menos una noche en la ciudad previo al embarque. Se excluye de la muestra a aquellos cruceristas que al momento de la encuesta no habían pernoctado ninguna noche en la ciudad.

Estos cruceristas, si bien conforman la “población objetivo”, se excluyen de la muestra por cuestiones metodológicas y operativas, ya que encuestar a un turista que apenas arriba a la ciudad implica preguntas prospectivas que brindan una información imprecisa y, por otro lado, no es posible la formulación de algunas preguntas sobre la evaluación de servicios que aún no han sido consumidos ó experimentados. Se asume que los pasajeros que inician el crucero en la ciudad, y que han hecho turismo en la misma previamente, tienen características similares a los que terminan su viaje en Buenos Aires, destinando el turismo en la ciudad para el final del viaje, y por lo tanto pueden ser representados por los primeros.

Tipo de muestra: No probabilística. Muestra de 318 casos, coincidental. Se encuestó a pasajeros “en tránsito” y a pasajeros que embarcaban para iniciar su viaje en la Terminal de Cruceros Quinquela Martín. En ambos casos la entrevista se realizó cuando el pasajero había terminado su estadía en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

2 Resumen ejecutivo

- La temporada 2015-2016 de cruceros en la Ciudad tuvo descenso de un 7,21% en las recaladas respecto a la temporada anterior, pasando de 111 a 103 arribos.
- Se observa un descenso en el movimiento total de pasajeros del -9,19% respecto a la temporada anterior.
- El 88,7% de los cruceristas encuestados fueron extranjeros, mientras que el 11,3% fueron argentinos no residentes en la Ciudad de Buenos Aires.
- El 56,9% de los turistas extranjeros encuestados provinieron de países limítrofes y el 12,6% fueron europeos. Los turistas de América del Norte conformaron el 11,0% de la muestra y un 3,1% provino del resto de América y un 5,0% del resto del mundo.
- El 50,6% del total de cruceristas turistas encuestados eran mujeres.
- En cuanto a la ocupación principal, el 24,8% de los cruceristas encuestados indicó ser profesional independiente y 24,2%, empleado en relación de dependencia.
- La edad promedio de los cruceristas encuestados fue de 49 años.
- El 39,8% de los cruceristas encuestados viajaba en familia, mientras que el 32,6% lo hacía en pareja.
- Del total de los cruceristas encuestados, el 90,0% se encontraba en tránsito.
- El 66,3% de los cruceristas encuestados pernoctaron en el buque.
- El 66,6% de los cruceristas encuestados pernoctó sólo una noche en la Ciudad.
- El 57,5% de los cruceristas encuestados realizaron compras, el rubro de compras más mencionado fue indumentaria (61,0%) y el barrio más visitado fue Montserrat (78,1%)
- El gasto promedio individual diario en pesos de los cruceristas encuestados fue de \$1052,6.
- La fuente de información más consultada para la organización del crucero fueron las agencias de viajes (65,5%).
- El 39,0% de los cruceristas encuestados indicó que, a la hora de decidir la contratación del viaje, fue muy importante que la Ciudad de Buenos Aires formara parte del itinerario del crucero.
- La gastronomía porteña fue el servicio mejor calificado por los turistas cruceristas con 75,2% de calificaciones positivas.
- En la calificación de los servicios de la Terminal de Cruceros Quinquela Martín, el servicio mejor calificado fue la seguridad, con 93,7% de valoraciones positivas.

3 Datos generales

La temporada 2015-2016 de cruceros en la ciudad se presentó con un decrecimiento en las recaladas del 7,21% respecto a la temporada anterior, pasando de 111 a 103, mientras que el movimiento total de pasajeros descendió un -9,19% con respecto de la temporada anterior. Se estima una caída en las recaladas del 29,13% para la próxima temporada.

Tabla 3.1 - Recaladas y cruceristas, temporadas 2002-2003 / 2015-2016

Temporada	Recaladas	Variación (%)	Total Cruceristas	Variación (%)
2002/2003	47	-	64.458	-
2003/2004	49	4,3%	55.737	-13,5%
2004/2005	54	10,2%	65.753	18,0%
2005/2006	73	35,2%	108.619	65,2%
2006/2007	91	24,7%	133.165	22,6%
2007/2008	100	9,9%	207.496	55,8%
2008/2009	124	24,0%	268.060	29,2%
2009/2010	143	15,3%	298.500	11,4%
2010/2011	158	10,5%	357.218	19,7%
2011/2012	161	1,9%	433.494	21,4%
2012/2013	160	-0,6%	510.815	17,8%
2013/2014	159	-0,6%	485.590	-4,9%
2014/2015	111	-30,2%	329.290	-32,2%
2015/2016	103	-7,21%	299.035	-9,19%
2016-2017	73*	-29,13%	-	-

*Datos preliminares.

Fuente: www.puertobuenosaires.gob.ar
 Elaboración: GO de Investigación Turística.
 ENTUR-GCBA

La mayor variación interanual negativa se registró en la categoría “pasajeros en tránsito” (-15,54%).

Tabla 3.2 - Cruceristas, temporadas 2014-2015 y 2015-2016

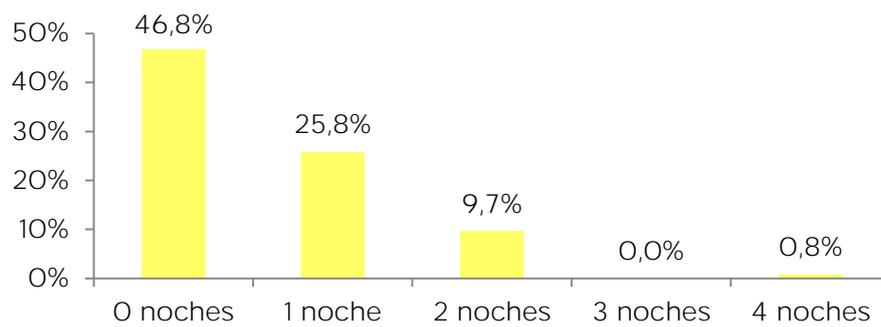
Pasajeros**	Temporada 2014-2015	Temporada 2015-2016	Var. interanual
En tránsito	118.590	100.164	-15,54%
Embarcados	106.600	99.132	-7,01%
Desembarcados	104.100	99.739	-4,19%
Movimiento total de pasajeros	329.290	299.035	-9,19%

**No incluye tripulación

Fuente: www.puertobuenosaires.gob.ar
 Elaboración: GO de Investigación Turística.
 ENTUR-GCBA

Estadía de los cruceros en la Ciudad, temporada 2015-2016

El 46,8% de los buques que arribaron a la Ciudad de Buenos Aires en la temporada 2015-2016, considerando todas sus recaladas, no pernoctaron en la Ciudad, mientras que el 25,8% permaneció 1 noche y el 9,7% permaneció 2 noches.



Fuente: www.puertobuenosaires.gob.ar
Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
ENTUR-GCBA

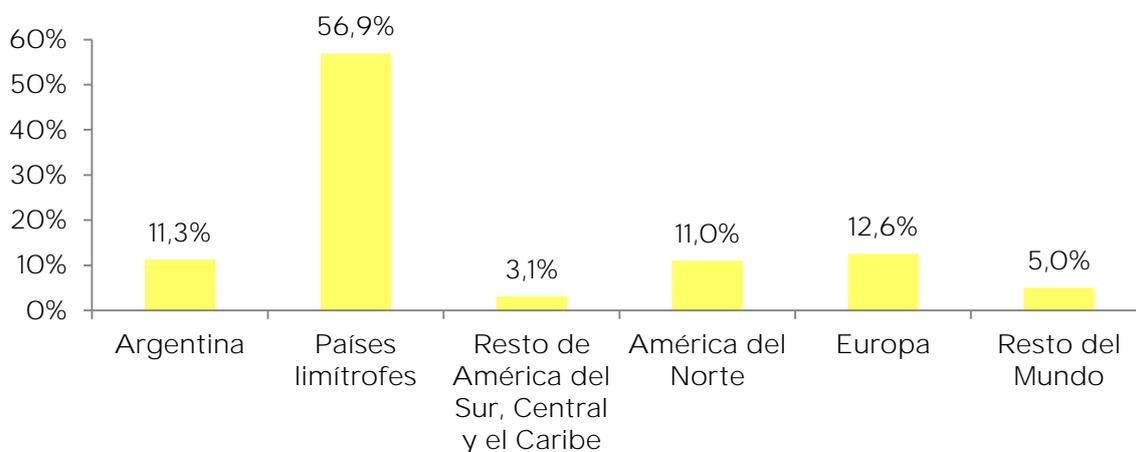
4 Resultados de la encuesta

4.1 Lugar de residencia

El 88,7% de los encuestados fueron extranjeros, de los cuales el 56,9% de países limítrofes.

Casi la totalidad de los que provenían de Países Limítrofes vinieron de Brasil (52,8%).

Región de residencia de los turistas cruceristas encuestados



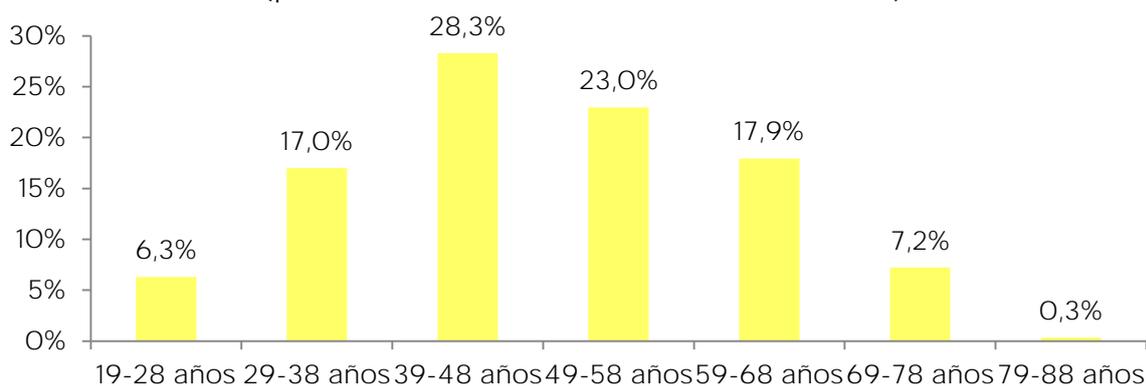
4.2 Género y grupo etario

El 50,6% de los turistas encuestados eran mujeres.

Género	Turistas encuestados
Femenino	50,6%
Masculino	49,1%
NS/NC	0,3%
Total	100%

Respecto al grupo etario, la franja preponderante para los turistas encuestados fue de 39 a 48 años (28,3%) y la mediana de edad 48 años.

Edad de los turistas cruceristas encuestados (promedio: 48,9 años; mediana: 48 años)

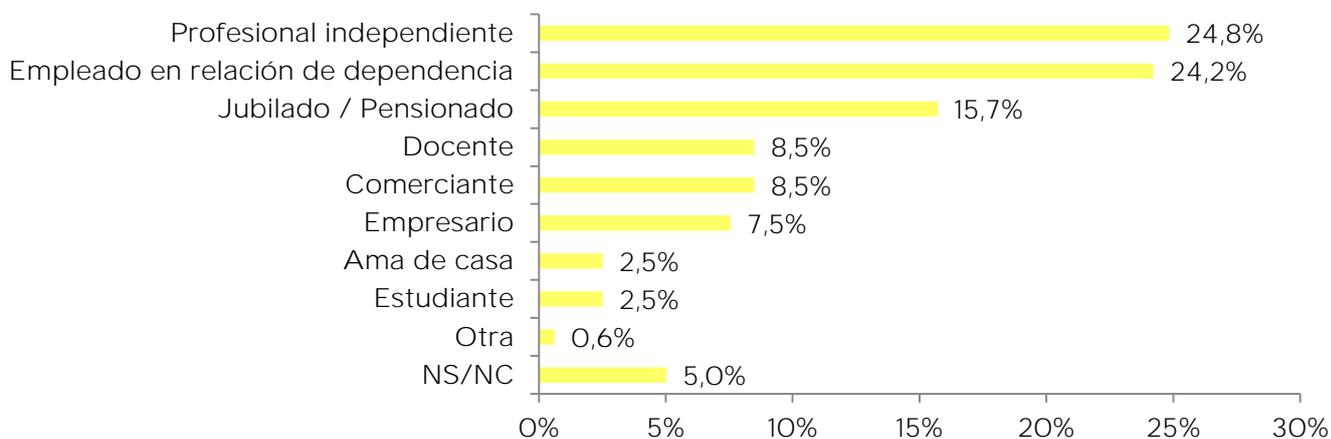


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
ENTUR-GCBA

4.3 Ocupación principal

Consultados sobre su ocupación principal, un 24,8% declaró ser profesional independiente y un 24,2% estar empleado en relación de dependencia.

Ocupación principal de los turistas cruceristas encuestados

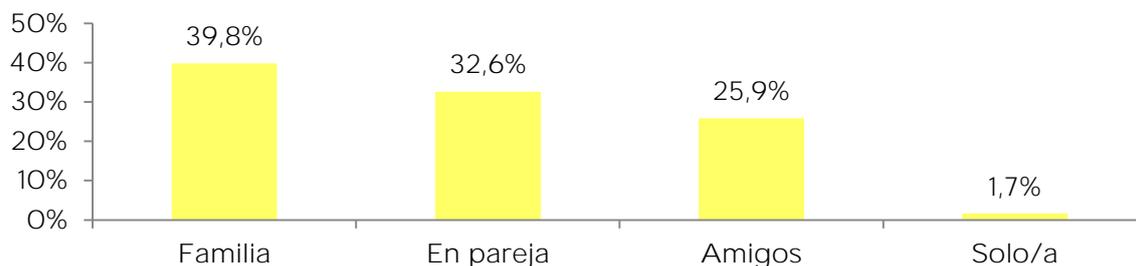


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
ENTUR-GCBA

4.4 Grupo de viaje

Por su parte, el 39,8% de los turistas cruceristas encuestados respondieron que viajaban en familia y un 32,6% en pareja.

Grupo de viaje de los turistas cruceristas encuestados
(promedio: 2,8 personas; mediana: 3 personas)*



* Porcentajes, promedio y mediana pesados con el tamaño del grupo.

Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
ENTUR-GCBA

4.5 Condición de viaje

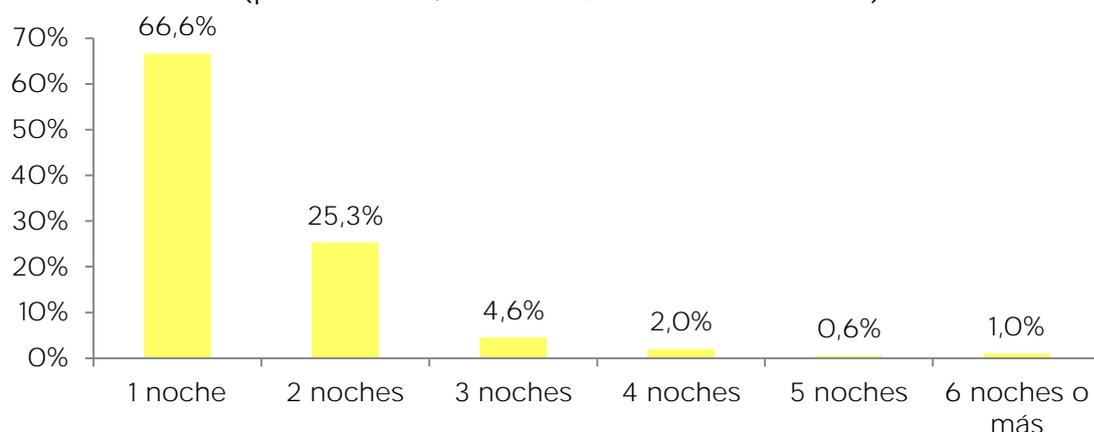
Del total de turistas cruceristas encuestados, el 90,01% se encontraba en tránsito.

Condición de viaje	Turistas
Tránsito	90,01%
Sube y comienza el viaje	9,54%
Baja y finaliza el viaje	0,44%
Total	100,0%

4.6 Pernoctaciones

Los turistas cruceristas encuestados tuvieron una estadía promedio de 1,5 noches. El 66,6% permaneció 1 noche en la Ciudad.

Estadía total de los turistas cruceristas encuestados*
(promedio: 1,5 noches; mediana: 1 noche)



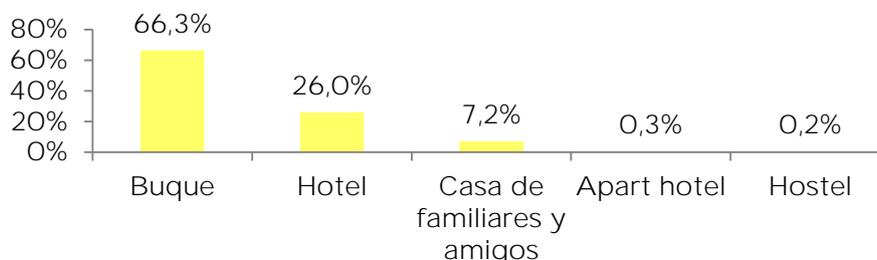
* Porcentajes, promedio y mediana calculados utilizando el total de personas en cada grupo.

Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
ENTUR-GCBA

4.7 Alojamiento

Del total de pernoctaciones que los turistas encuestados pasaron en la Ciudad, el 66,3% de estas fueron en el buque.

Pernoctaciones de los turistas
cruceeristas encuestados en cada tipo
de alojamiento*



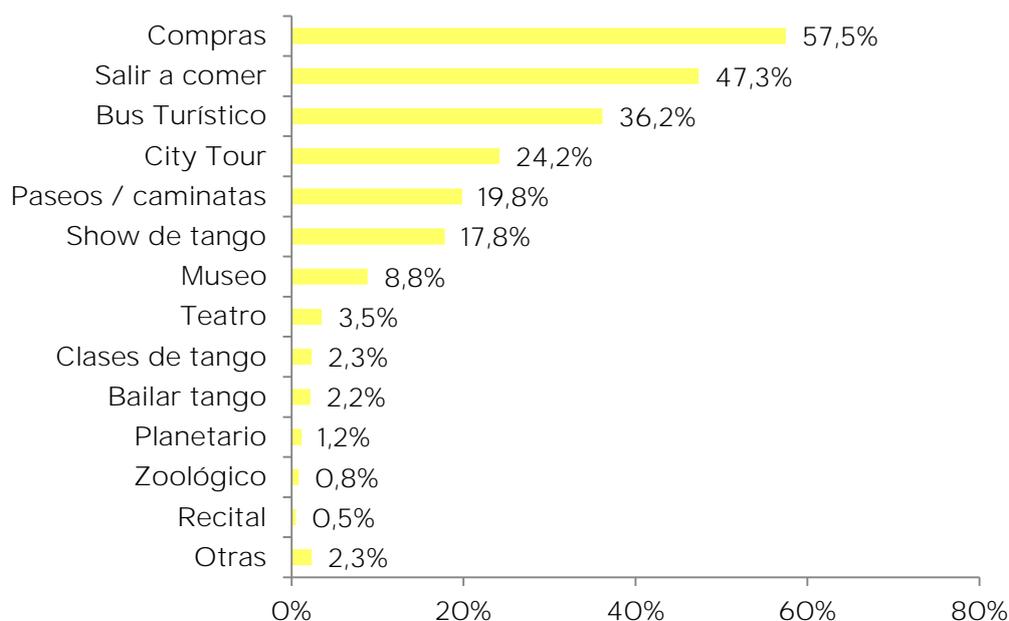
*Pernoctaciones son las noches pasadas por cada persona.

Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
ENTUR-GCBA

4.8 Actividades y paseos

El 66,6% de los turistas cruceeristas encuestados declararon haber realizado alguna actividad en la ciudad. Entre las actividades realizadas por ellos se destacan las compras (57,5%) y la gastronomía (47,3%).

Actividades que realizaron los turistas
cruceeristas encuestados que declararon
haber alguna actividad en la ciudad*

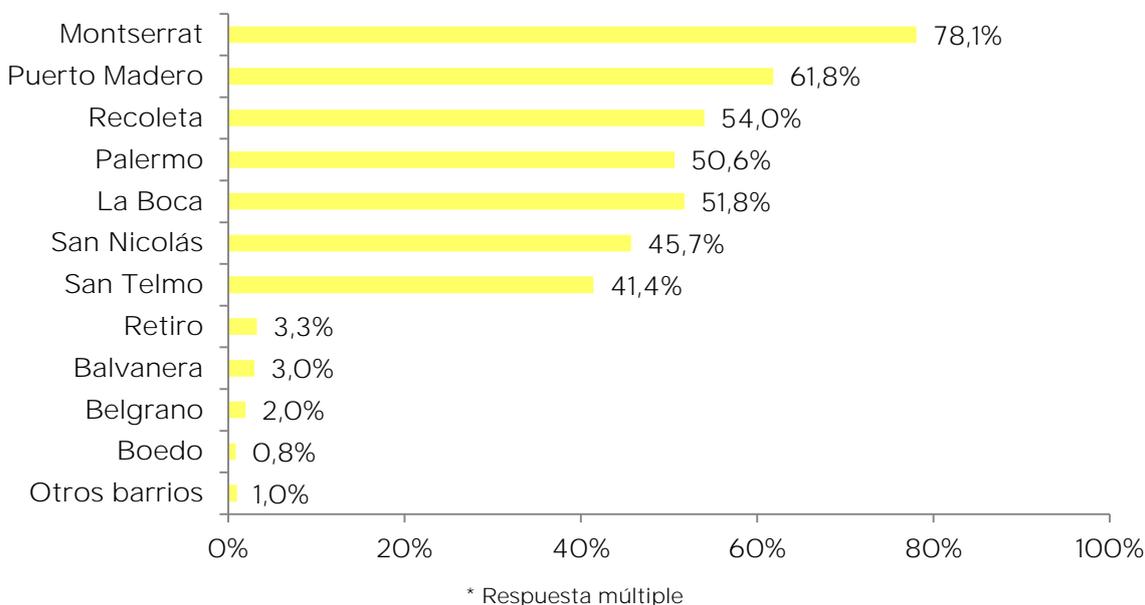


* Respuesta múltiple

Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
ENTUR-GCBA

El barrio más visitado por los turistas cruceristas encuestados que dijeron haber paseado por la Ciudad fue Montserrat.

Barrios que visitaron los turistas cruceristas encuestados que declararon haber visitado algún barrio de la ciudad*

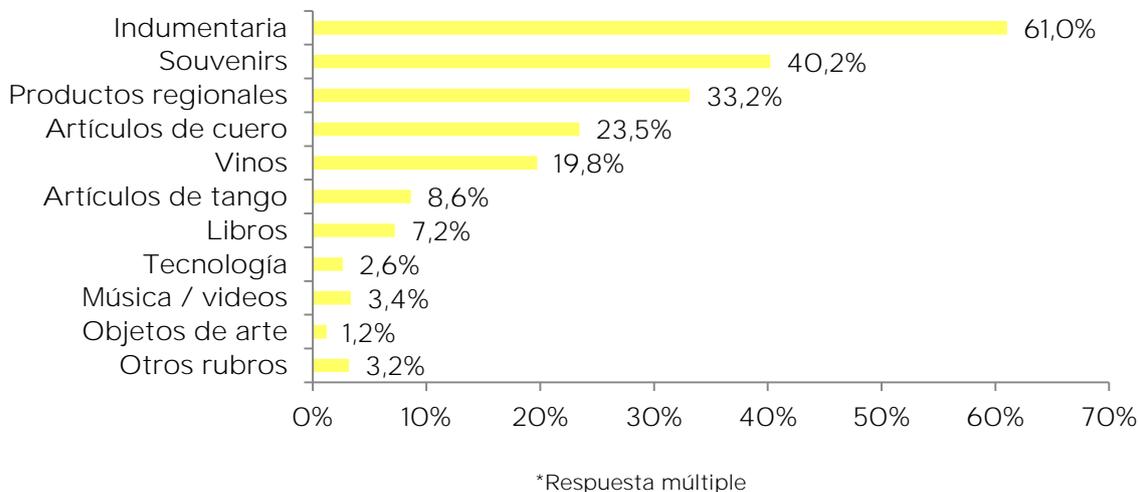


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

4.9 Compras

El 62,9% de los turistas cruceristas encuestados declararon realizar alguna compra. El 61,0% de estos últimos realizaron compras en el rubro 'indumentaria'.

Rubros en los que compraron los turistas cruceristas encuestados que declararon haber realizado compras en la ciudad*



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

4.10 Gasto

El gasto total incluye los rubros: “alojamiento”, “alimentación”, “traslado”, “compras” y “otros” y no incluye el valor del crucero. Los datos se registraron en dólares, reales, euros o pesos argentinos, según lo reportado por el encuestado y posteriormente convertido a pesos argentinos de acuerdo a las cotizaciones publicadas por el BCRA en el día del relevamiento.

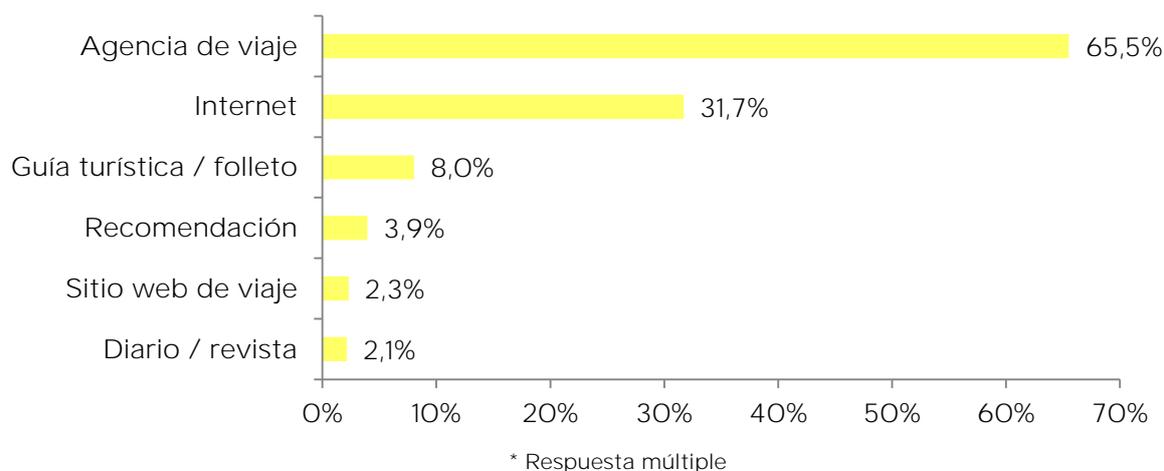
Gasto Individual Diario (en pesos)	
Promedio	\$1052,6
Mediana	\$500,0

Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística
ENTUR-GCBA

4.11 Fuentes consultadas para organizar el viaje

El 67,6% de los turistas cruceristas encuestados declararon haber utilizado alguna fuente de información para organizar el viaje. Entre estos, la fuente más mencionada fue “agencia de viaje” (65,5%).

Fuentes consultadas para organizar el viaje por los turistas cruceristas encuestados que declararon haber utilizado alguna fuente*



Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
ENTUR-GCBA

4.12 Importancia de Buenos Aires como destino en la decisión del itinerario de viaje

El 39,0% de los turistas cruceristas encuestados indicó que, a la hora de decidir la contratación del viaje, fue muy importante que la Ciudad de Buenos Aires formara parte del itinerario del crucero.

Importancia	
Mucha importancia	39,0%
Alguna Importancia	45,2%
Ninguna importancia	4,4%
NS/NC	11,4%
Total	100%

4.13 Servicios de la ciudad

A fin de evaluar diversos aspectos de la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico, se propuso a los encuestados atribuir una calificación (excelente, muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo) a los diferentes servicios (alojamiento, espectáculos, gastronomía, etc.).

El servicio con mayor índice de respuesta fue la **gastronomía**, también ubicada entre los servicios que recibieron mayor puntaje, con un 75,2% de calificaciones positivas.

Calificación de los servicios de la ciudad por los turistas encuestados

Valoración de los servicios de la ciudad	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Ns/Nc	Total
Alojamiento	0,2%	9,1%	44,0%	0,4%	-	0,3%	45,9%	100%
Atención e información al turista	-	7,1%	50,8%	0,2%	-	-	41,8%	100%
Espectáculos	0,4%	10,8%	42,2%	0,2%	-	-	46,4%	100%
Excursiones/paseos	0,7%	15,0%	45,8%	0,2%	-	-	38,3%	100%
Gastronomía	0,2%	23,9%	60,7%	0,2%	-	-	15,0%	100%
Limpieza	-	4,9%	58,7%	15,0%	2,3%	0,4%	18,6%	100%
Seguridad	-	5,5%	66,7%	6,5%	1,2%	0,4%	19,5%	100%
Shopping/compras	0,4%	21,0%	53,8%	0,6%	-	-	24,2%	100%
Transporte público	-	4,9%	56,5%	9,1%	1,4%	0,4%	27,6%	100%

Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

4.14 Servicios de la Terminal Quinquela Martín

En la calificación de los servicios de la Terminal de Cruceros Quinquela Martín, los servicios más y mejor calificados por los turistas cruceristas encuestados fueron el servicio al pasajero y la seguridad, con 86,0% y 93,7% de valoraciones positivas respectivamente.

Calificación de los servicios de la terminal por los turistas cruceristas encuestados

Opinión de los servicios del Puerto	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Ns/Nc	Total
Información turística	0,4%	7,8%	76,0%	6,5%	0,2%	-	9,0%	100,0%
Instalaciones	0,4%	8,2%	79,8%	2,6%	-	-	9,0%	100,0%
Seguridad	0,9%	10,2%	82,6%	0,9%	0,2%	-	5,2%	100,0%
Servicio al pasajero	0,4%	7,8%	77,8%	6,2%	0,6%	-	7,2%	100,0%
Transporte de acceso a la Ciudad	0,4%	4,6%	71,7%	8,2%	2,3%	0,4%	12,3%	100,0%
Tax Free	0,4%	4,6%	73,5%	0,2%	-	-	21,3%	100,0%

Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

**Dirección General Inteligencia de Mercado y Observatorio
Ente de Turismo
Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
Av. Martín García 346 piso 2
Tel.: (005411) 5030-9200 (Int. 2146)
E-Mail: observatorioturistico@buenosaires.gob.ar**