

# InForme Temporada de Cruceros 2016/2017

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Dirección General de Inteligencia de Mercado y Observatorio  
Ente de Turismo  
Ministerio de Modernización, Innovación y Tecnología  
GCBA

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  
Carolina Inés García

Colaboradores  
Adriana Lazarte  
Cristian Buey  
Lucas Fontán  
María Capurro  
Nicolás Paulin  
Tamara Arellano

# Índice

|  |           |
|--|-----------|
| Capítulo 1: Objetivos, metodología y estructura del informe .....  | <b>4</b>  |
| 1.1    Objetivos.....  | 4         |
| 1.2    Metodología.....  | 4         |
| 1.3    Estructura del informe.....   | 5         |
| Capítulo 2: Información general de temporadas de cruceros.....   | <b>6</b>  |
| Capítulo 3: Información demográfica y características del turista extranjero en cruceros .....   | <b>10</b> |
| 3.1    Región de residencia de los turistas extranjeros encuestados .....  | 10        |
| 3.2    Grupo etario de los turistas extranjeros encuestados.....   | 11        |
| 3.3    Género de los turistas extranjeros encuestados .....  | 12        |
| 3.4    Grupo de viaje de los turistas extranjeros encuestados.....   | 12        |
| 3.5    Fuentes consultadas por los turistas extranjeros encuestados para organizar el viaje .....  | 14        |
| Capítulo 4: Características de viaje de los turistas extranjeros encuestados .....   | <b>15</b> |
| 4.1    Condición de viaje de los turistas extranjeros encuestados .....  | 15        |
| 4.2    Pernoctaciones de los turistas extranjeros encuestados.....   | 16        |
| 4.3    Alojamiento de los turistas extranjeros encuestados.....  | 17        |
| 4.4    Actividades y paseos realizados por los turistas extranjeros encuestados .....  | 18        |
| 4.5    Compras realizadas por los turistas extranjeros encuestados en la Ciudad.....   | 20        |
| 4.6    Gasto de los turistas extranjeros encuestados.....  | 21        |
| 4.7    Visitas de los turistas extranjeros encuestados a otros destinos .....  | 22        |
| Capítulo 5: Valoración de la Ciudad y de la terminal Quinquela Martín .....  | <b>23</b> |
| 5.1    Importancia de Buenos Aires como destino en la decisión del itinerario de viaje de los turistas extranjeros encuestados.....                        | 23        |
| 5.2    Calificación de los servicios de la Ciudad por parte de los turistas extranjeros encuestados .....  | 24        |
| 5.3    Probabilidad de que los turistas extranjeros encuestados recomienden la Ciudad .....  | 25        |
| 5.4    Calificación de la terminal de cruceros Quinquela Martín en relación a la temporada anterior por parte de los turistas extranjeros encuestados..... | 26        |
| 5.5    Calificación de los servicios de la Terminal Quinquela Martín por parte de los turistas extranjeros encuestados.....                                | 27        |

# Capítulo 1: Objetivos, metodología y estructura del informe

## 1.1 Objetivos

Objetivo principal:

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

Objetivos específicos:

- Conocer la conformación del grupo de viaje: residencia, edad, género, grupo de viaje, Fuentes de información 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 valoración de los servicios de la ciudad, la satisfacción con el destino y la importancia de que Buenos Aires forme parte del itinerario a la hora de contratar el crucero.
- Conocer cuál es la valoración que los viajeros hacen sobre los servicios de la Terminal de Cruceros Quinquela Martín.

## 1.2 Metodología

Tipo de estudio: estadística descriptiva.

Población Objetivo: La población de interés de este estudio está conformada por todos los pasajeros no residentes de cruceros que recalcan en CABA, y que pernoctan en esta ciudad al menos una noche, en cualquier tipo de alojamiento.

Debido a cuestiones metodológicas y operativas, sólo se analiza el comportamiento de pasajeros que pernoctan al menos una noche en CABA y al finalizar su estadía, 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 excluye del análisis a los turistas cruceristas nacionales dado el bajo número de casos encuestados.

Tipo de muestra: no probabilística sobre el total de cruceros con pernocte en la ciudad, entre el 8/11/2016 al 11/4/2017. n= 978 (turistas

extranjeros). Cruceros en los que se realizaron encuestas= 49. Abordaje coincidental en la Terminal de Cruceros Quinquela Martín.

### 1.3 Estructura del informe

La presente investigación se divide en 5 capítulos organizados de la siguiente manera:

- ✓ El capítulo 2 presenta información general de la temporada de cruceros 2016/2017, junto con el histórico de recaladas y cruceristas y algunos datos preliminares de próximas temporadas.
- ✓ El capítulo 3 presenta la información demográfica y características del conjunto encuestado: residencia, edad, género, grupo de viaje y Fuentes de información.
- ✓ El capítulo 4 presenta los datos del viaje de los turistas encuestados: condición de viaje, estadía, alojamiento, actividades realizadas, barrios visitados, compras efectuadas, gasto diario promedio individual y visitas a otros destinos.
- ✓ El capítulo 5 presenta datos de la experiencia de los turistas encuestados en la terminal de cruceros y en la Ciudad: importancia de Buenos Aires como destino para organizar el viaje, probabilidad de recomendar la Ciudad, calificación de los servicios de la Ciudad y de la Terminal de Cruceros Quinquela Martín y calificación de esta terminal en relación a la temporada anterior.

## Capítulo 2: Información general de temporadas de cruceros

La temporada 2016-2017 de cruceros en la ciudad se presentó con un decrecimiento en las recaladas del 20,38% respecto a la temporada anterior, pasando de 103 a 82, mientras que el movimiento total de pasajeros aumentó un 8,29% con respecto de la temporada anterior. Se estima un crecimiento en las recaladas del 9,76% y del 10,00% para las dos próximas temporadas. Se espera un escenario positivo a futuro debido a estos aumentos y a la llegada de barcos de mayor capacidad.

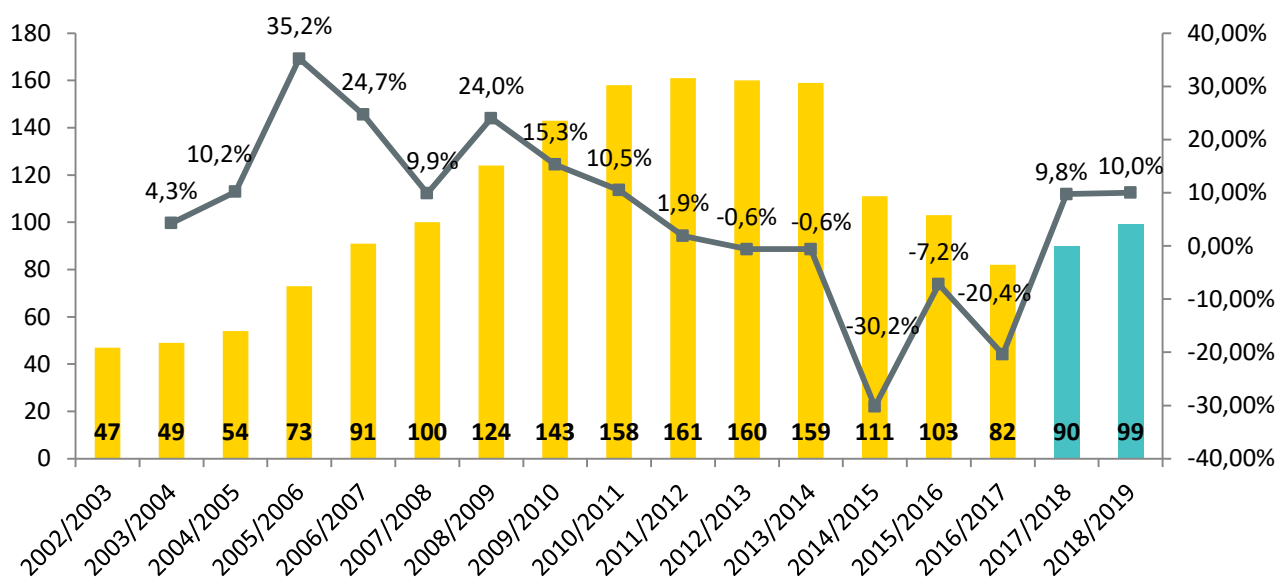
Tabla 3.1 – Recaladas y cruceristas, temporadas 2002-2003 / 2018-2019

| Temporada | Recaladas | Variación (%) | Total Cruceristas | Variación (%) |
|-----------|-----------|---------------|-------------------|---------------|
| 2002/2003 | 47        |               | 64.458            |               |
| 2003/2004 | 49        | 4,30%         | 55.737            | -13,50%       |
| 2004/2005 | 54        | 10,20%        | 65.753            | 18,00%        |
| 2005/2006 | 73        | 35,20%        | 108.619           | 65,20%        |
| 2006/2007 | 91        | 24,70%        | 133.165           | 22,60%        |
| 2007/2008 | 100       | 9,90%         | 207.496           | 55,80%        |
| 2008/2009 | 124       | 24,00%        | 268.060           | 29,20%        |
| 2009/2010 | 143       | 15,30%        | 298.500           | 11,40%        |
| 2010/2011 | 158       | 10,50%        | 357.218           | 19,70%        |
| 2011/2012 | 161       | 1,90%         | 433.494           | 21,40%        |
| 2012/2013 | 160       | -0,60%        | 510.815           | 17,80%        |
| 2013/2014 | 159       | -0,60%        | 485.590           | -4,90%        |
| 2014/2015 | 111       | -30,20%       | 329.290           | -32,20%       |
| 2015/2016 | 103       | -7,21%        | 299.035           | -9,19%        |
| 2016/2017 | 82        | -20,38%       | 323.854           | 8,29%         |
| 2017/2018 | 90*       | 9,76%         | S/D               | S/D           |
| 2018/2019 | 99*       | 10,00%        | S/D               | S/D           |

\*Datos preliminares.

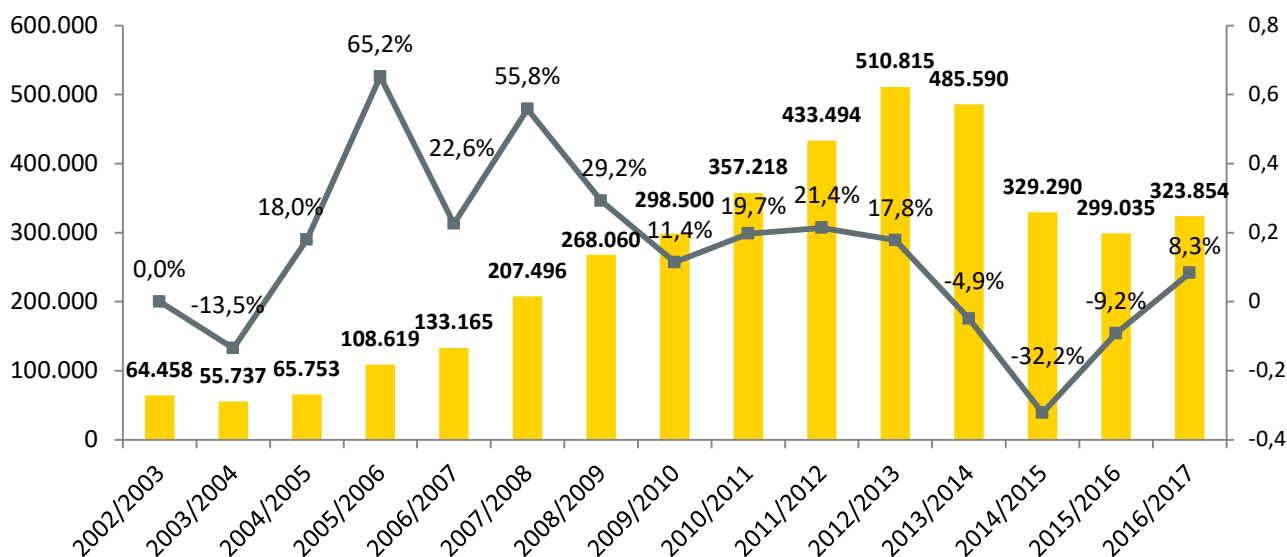
Fuente: [www.puertobuenosaires.gob.ar](http://www.puertobuenosaires.gob.ar)  
 Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
 Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires

Gráfico 3.1 – Recaladas por temporada y variación interanual



Fuente: [www.puertobuenosaires.gob.ar](http://www.puertobuenosaires.gob.ar)  
 Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
 Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires  
 Los datos de las temporadas 2017/2018 y 2018/2019 son provisorios

Gráfico 3.2 – Cruceristas por temporada y variación interanual



Fuente: [www.puertobuenosaires.gob.ar](http://www.puertobuenosaires.gob.ar)  
 Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
 Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires  
 La AGP no informa a la fecha datos de pasajeros para las próximas temporadas.

Aumentaron en la última temporada, con respecto a la anterior, los pasajeros embarcados y desembarcados (en un 33,66% y 36,32% respectivamente). Sin embargo, se redujo significativamente el número de pasajeros en tránsito (-44,70%).

Tabla 3.2 – Cruceristas, temporadas 2015-2016 y 2016-2017

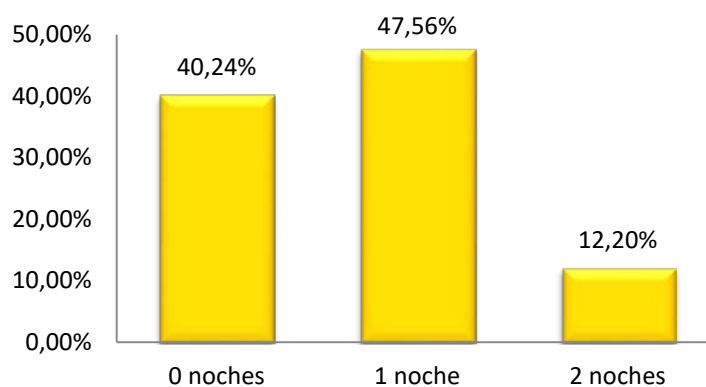
| <b>Pasajeros (no incluye tripulación)</b> | <b>Temporada 2015-2016</b> | <b>Temporada 2016-2017</b> | <b>Var. Interanual</b> |
|---|----------------------------|----------------------------|------------------------|
| En tránsito                               | 100.164                    | 55.392                     | -44,70%                |
| Embarcados                                | 99.132                     | 132.500                    | 33,66%                 |
| Desembarcados                             | 99.739                     | 135.962                    | 36,32%                 |
| <b>Movimiento total de pasajeros</b>      | <b>299.035</b>             | <b>323.854</b>             | <b>8,30%</b>           |

Fuente: [www.puertobuenosaires.gob.ar](http://www.puertobuenosaires.gob.ar)

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires

Esta temporada arribaron a la Ciudad 25 buques que realizaron un total de 82 recaladas. El 40,24% de estos buques, considerando todas sus recaladas, no pernoctaron en la Ciudad, mientras que el 47,56% permaneció 1 noche y el 12,20% permaneció 2 noches.

Gráfico 3.3 – Estadía de los cruceros en la Ciudad, temporada 2016-2017



Fuente: [www.puertobuenosaires.gob.ar](http://www.puertobuenosaires.gob.ar)

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires



Tabla 3.3 – Buques y empresas que arribaron a CABA en la temporada 2016-2017

| Buques que arribaron a CABA | Empresas con buques que arribaron a CABA |
|-----------------------------|--|
| AMADEA                      | A.M.DELFINO S.A.                         |
| BOUDICA                     | INCHCAPE                                 |
| CELEBRITY INFINITY          | NAVIJET S.A.                             |
| COSTA FASCINOSA             | GLOBAL PRIM. SHIPPING                    |
| COSTA LUMINOSA              | MEDITERRANEAN                            |
| COSTA PACIFICA              | MULTIMAR                                 |
| CROWN PRINCESS              | SHIPPING SERVICES                        |
| CRYSTAL SERENITY            | TAMIC S.A.                               |
| HAMBURG                     | ULTRAMAR ARG.                            |
| HEBRIDEAN SKY               |  |
| INSIGNIA                    |  |
| MARINA                      |  |
| MSC MUSICA                  |  |
| MSC ORCHESTRA               |  |
| NORWEGIAN SUN               |  |
| OCEAN DIAMOND               |  |
| OCEAN DREAN                 |  |
| PRINSENDAM                  |  |
| QUEEN VICTORIA              |  |
| REGATTA                     |  |
| SEA PRINCESS                |  |
| SEABOURN QUEST              |  |
| SEVEN SEAS MARINER          |  |
| SILVER SPIRIT               |  |
| ZAANDAM                     |  |

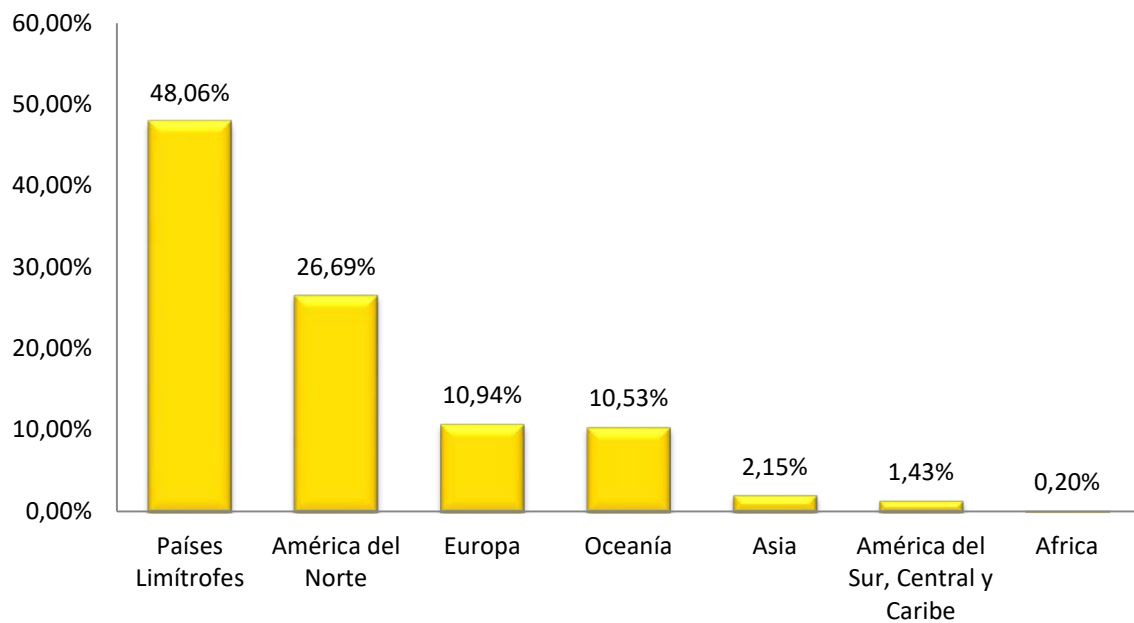
Fuente: [www.puertobuenosaires.gob.ar](http://www.puertobuenosaires.gob.ar)  
 Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
 Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires

## Capítulo 3: Información demográfica y características del turista extranjero en cruceros

### 3.1 Región de residencia de los turistas extranjeros encuestados

La principal región de procedencia de los turistas extranjeros encuestados en cruceros Fuer Países Limítrofes (47,72%). Le siguieron América del Norte (26,90%), Europa (11,17%) y Oceanía (10,46%) en importancia.

Gráfico 3.1 – Región de residencia de los turistas extranjeros encuestados



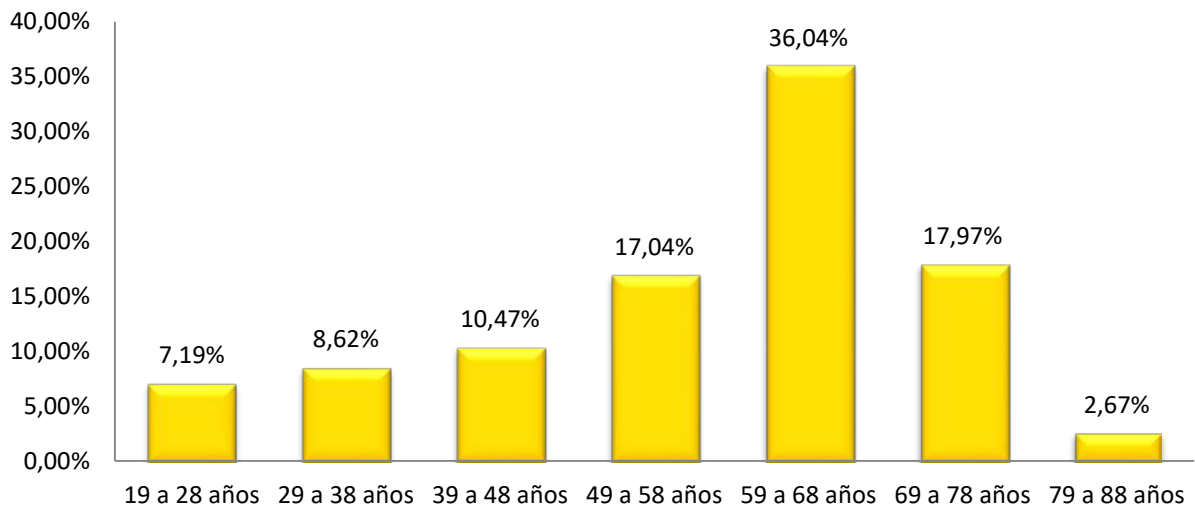
Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires

### 3.2 Grupo etario de los turistas extranjeros encuestados

La Franja preponderante para los turistas extranjeros encuestados fue la de 59 a 68 (36,04%) y la mediana de edad 62,00 años.

Cabe destacar que el 44,58% de aquellos que declararon su ocupación eran jubilados o pensionados.

Gráfico 3.2 – Edad de los turistas extranjeros encuestados  
Promedio: 57,05 años  
Mediana: 62,00 años

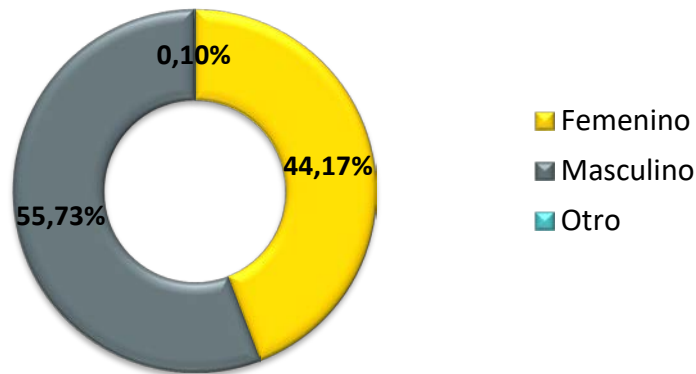


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires

### 3.3 Género de los turistas extranjeros encuestados

El 55,73% de los turistas extranjeros encuestados eran hombres, mientras que el 44,17% eran mujeres y el restante 0,10% declaró otro género.

Gráfico 3.3 – Género de los turistas extranjeros encuestados

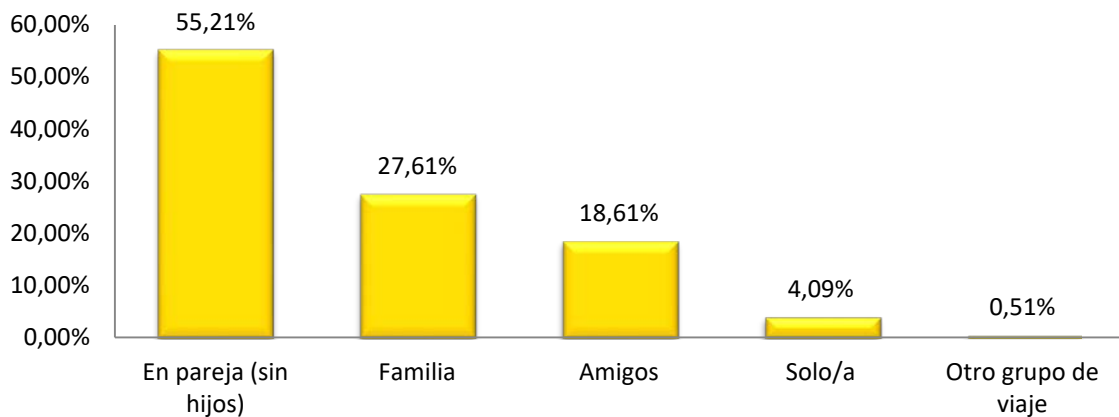


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires

### 3.4 Grupo de viaje de los turistas extranjeros encuestados

El 52,07% de los turistas extranjeros encuestados indicaron que viajaban en pareja y el 26,04% en Familia. El promedio de personas que conformaban el grupo de viaje era de 3,29, mientras que la mediana de 2,00 personas.

Gráfico 3.4 – Tipo de grupo de viaje de los turistas extranjeros encuestados\*



\*Respuesta múltiple

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

Tabla 4.1 – Tamaño del grupo de viaje de los turistas extranjeros encuestados  
 Promedio: 3,29 personas  
 Mediana: 2,00 personas

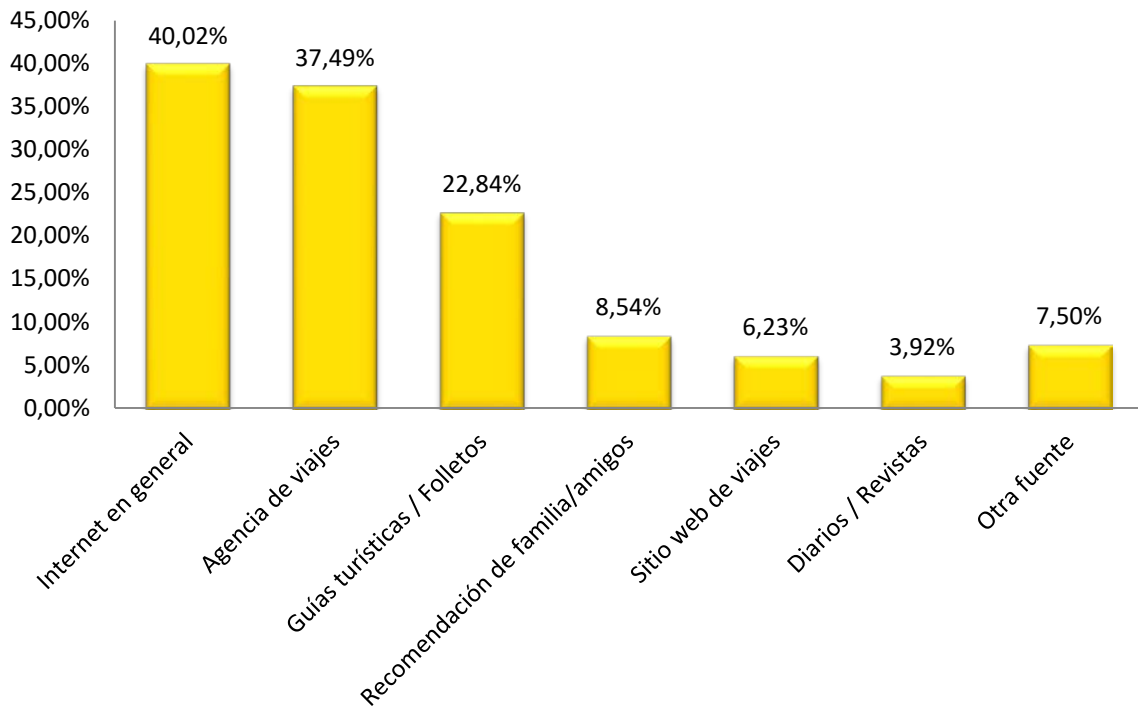
| <b>Grupo de viaje</b> | <b>%</b>       |
|-----------------------|----------------|
| 1 persona             | 5,42%          |
| 2 personas            | 62,78%         |
| 3 personas            | 7,16%          |
| 4 personas            | 12,37%         |
| 5 personas            | 2,25%          |
| 6 personas            | 2,76%          |
| 7 personas            | 0,72%          |
| 8 personas            | 1,23%          |
| 9 personas            | 0,82%          |
| 10 personas           | 1,43%          |
| 11 personas o más     | 3,07%          |
| <b>Total</b>          | <b>100,00%</b> |

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

### 3.5 Fuentes consultadas por los turistas extranjeros encuestados para organizar el viaje

Las Fuentes de información más utilizadas por los turistas extranjeros encuestados Fueron Internet (40,02%), Agencias de Viajes (37,49%) y Guías Turísticas o Folletos (22,84%).

Gráfico 3.5 - Fuentes consultadas por los turistas extranjeros encuestados para organizar el viaje que declararon haber utilizado alguna Fuente\*



\* Respuesta múltiple

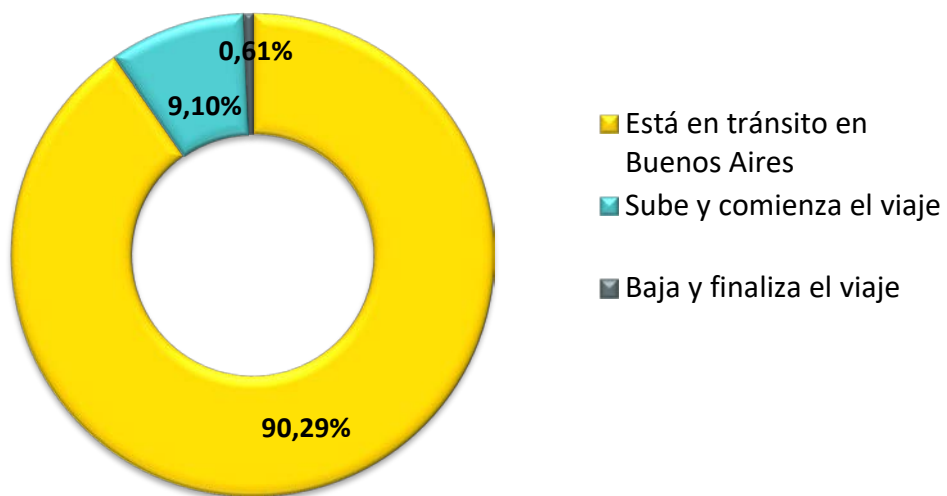
Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires

## Capítulo 4: Características de viaje de los turistas extranjeros encuestados

### 4.1 Condición de viaje de los turistas extranjeros encuestados

Del total de turistas extranjeros encuestados, el 90,29% se encontraba en tránsito en Buenos Aires.

Gráfico 4.1–Condición de viaje de los turistas extranjeros encuestados

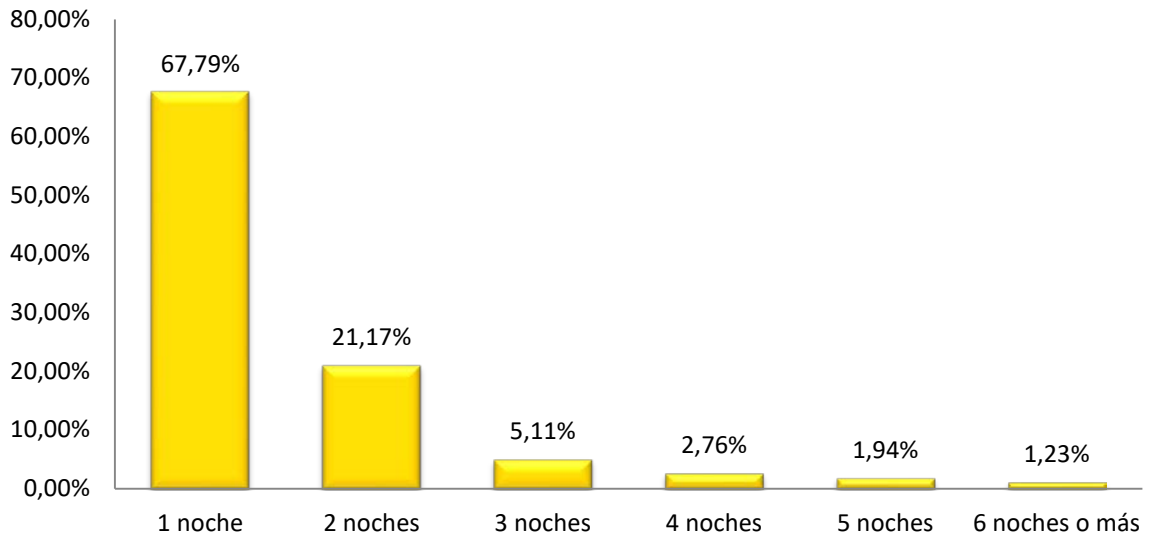


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires

## 4.2 Pernoctaciones de los turistas extranjeros encuestados

Los turistas cruceristas encuestados tuvieron una estadía promedio de 1 noche. El 67,79% pernoctó una noche y el 21,17% pernoctó dos noches en la Ciudad.

Gráfico 4.2–Estadía total de los turistas extranjeros encuestados  
Promedio: 1,50 noches  
Mediana: 1,00\*



\*Porcentajes, promedio y mediana calculados utilizando el total de personas de cada grupo de viaje

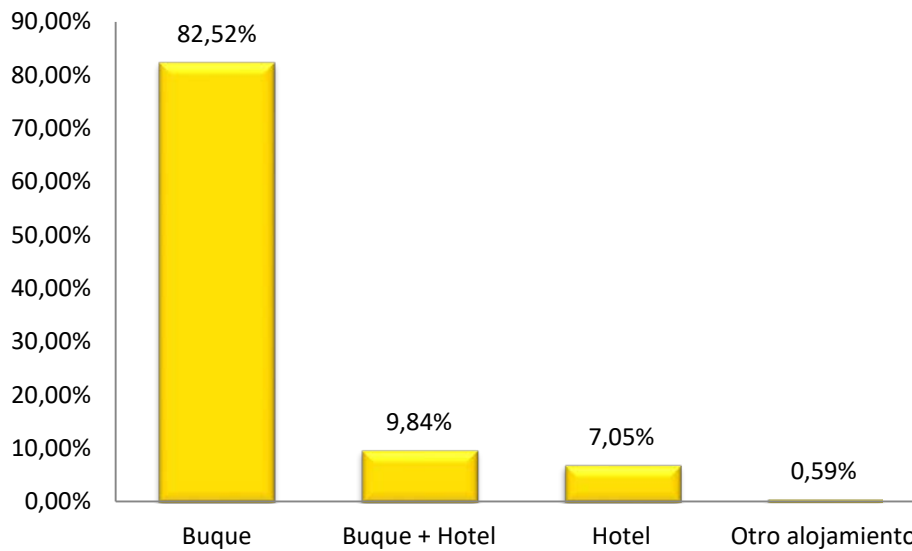
Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires



### 4.3 Alojamiento de los turistas extranjeros encuestados

Del total de pernoctaciones que los turistas encuestados pasaron en la Ciudad, el 82,52% de estas fueron en el buque.

Gráfico 4.3–Estadía total de los turistas extranjeros encuestados\*



\*Porcentajes calculados utilizando el total de personas de cada grupo de viaje

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

#### 4.4 Actividades y paseos realizados por los turistas extranjeros encuestados

El 96,75% de los turistas extranjeros encuestados declararon haber realizado alguna actividad en la Ciudad. Entre las actividades realizadas por ellos se destacan las visitas guiadas (72,49%), las visitas a barrios (62,37%) y las compras (57,67%).

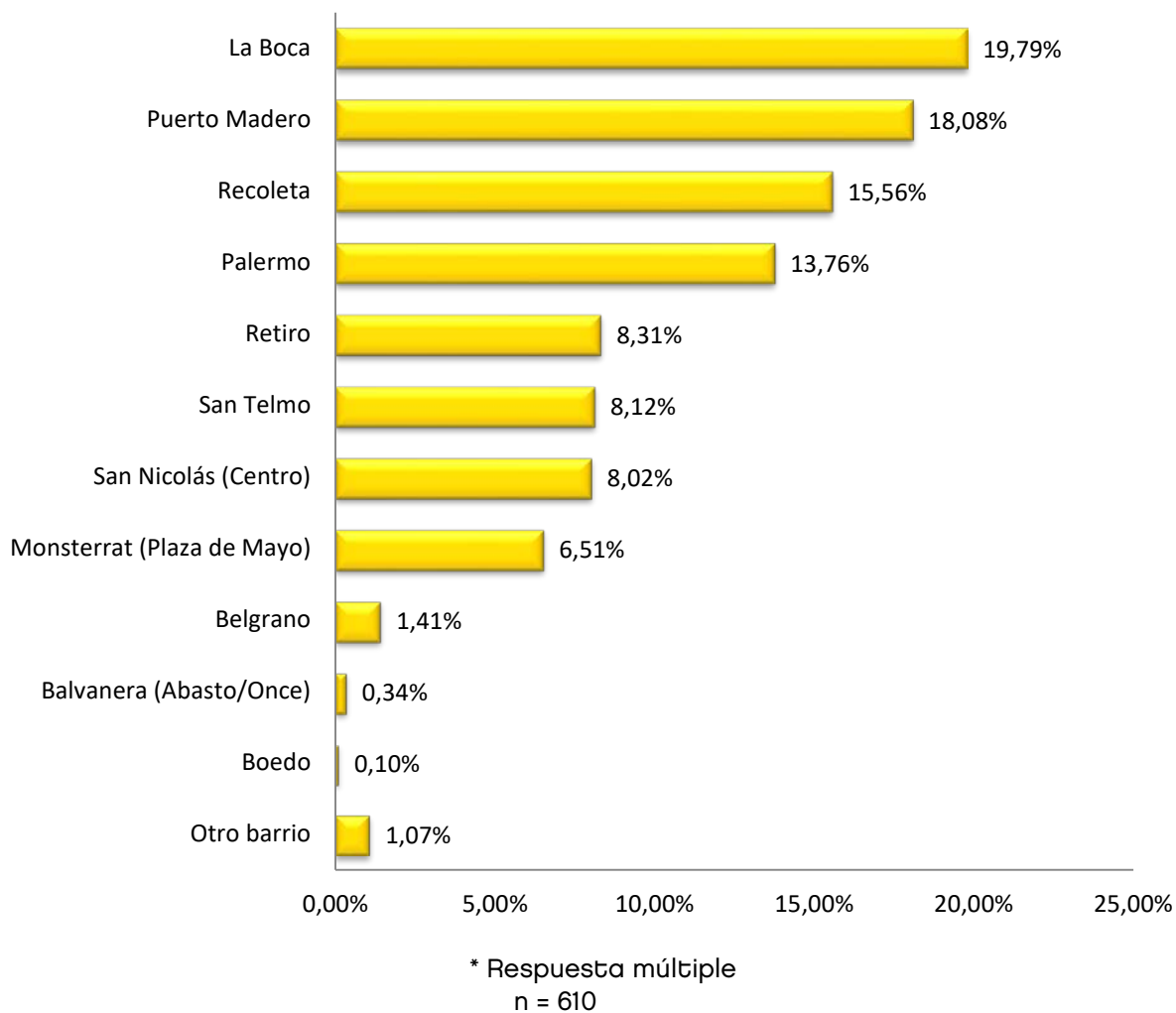
El barrio más visitado por los turistas cruceristas encuestados que dijeron haber paseado por la Ciudad fue La Boca (19,79%).

Tabla 4.1– Actividades que realizaron los turistas extranjeros encuestados que declararon haber realizado alguna actividad en la Ciudad

| <b>Actividad</b>          | <b>Realizó la actividad</b> | <b>No realizó la actividad</b> |
|---------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Visitas Guiadas           | 72,49%                      | 27,51%                         |
| Museos                    | 21,98%                      | 78,02%                         |
| Actividades al aire libre | 21,57%                      | 78,43%                         |
| Actividades deportivas    | 1,53%                       | 98,47%                         |
| Compras                   | 57,67%                      | 42,33%                         |
| Eventos deportivos        | 1,33%                       | 98,67%                         |
| Eventos musicales         | 5,62%                       | 94,38%                         |
| Tango                     | 42,02%                      | 57,98%                         |
| Cena en un Restaurant     | 42,23%                      | 57,77%                         |
| Actividades Nocturnas     | 10,53%                      | 89,47%                         |
| Visita a Barrios          | 62,37%                      | 37,63%                         |

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

Gráfico 4.4– Barrios que visitaron los turistas extranjeros encuestados que declararon haber visitado algún barrio de la Ciudad

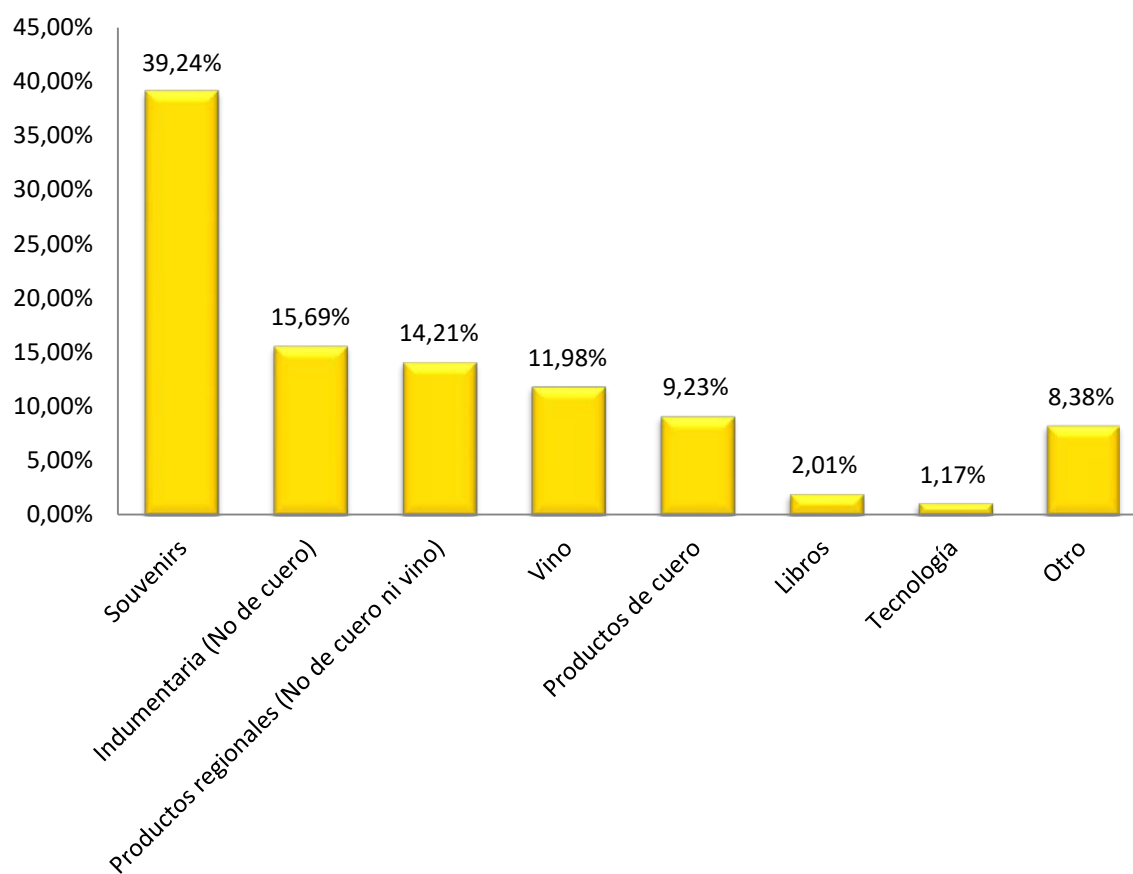


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires

#### 4.5 Compras realizadas por los turistas extranjeros encuestados en la Ciudad

De aquellos que indicaron haber realizado compras en la Ciudad, el 39,24% compró *souvenirs*.

Gráfico 4.5 -Rubros de compras de los turistas extranjeros encuestados que declararon haber realizado alguna compra en la Ciudad\*



\*Respuesta múltiple  
n = 643 personas

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

#### 4.6 Gasto de los turistas extranjeros encuestados

El cálculo del gasto contempla los rubros “alojamiento”, “alimentación”, “traslado”, “compras” y “otros” y no incluye el valor del crucero. Los datos se registraron en la moneda reportada por el encuestado y posteriormente fueron convertidos a pesos argentinos de acuerdo a las cotizaciones publicadas por el BCRA en el día del relevamiento.

El gasto promedio diario por persona de los turistas extranjeros encuestados fue de 754,54 pesos argentinos, que equivalen a 48,55 dólares estadounidenses.

El gasto promedio por viaje por persona de los turistas extranjeros encuestados fue de 1111,78 pesos argentinos, que equivalen a 71,54 dólares estadounidenses.

Tabla 4.2 - Gasto promedio diario por persona de los turistas extranjeros encuestados

| <b>Monto</b>  | <b>Moneda</b>                   |
|---------------|---------------------------------|
| <b>754,54</b> | <b>pesos argentinos</b>         |
| <b>48,55</b>  | <b>dólares estadounidenses*</b> |

\* calculado con el tipo de cambio promedio del dólar entre el 07/10/2016 y el 11/04/2017

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

Tabla 4.3 - Gasto promedio por viaje por persona de los turistas extranjeros encuestados

| <b>Monto</b>   | <b>Moneda</b>                   |
|----------------|---------------------------------|
| <b>1111,78</b> | <b>pesos argentinos</b>         |
| <b>71,54</b>   | <b>dólares estadounidenses*</b> |

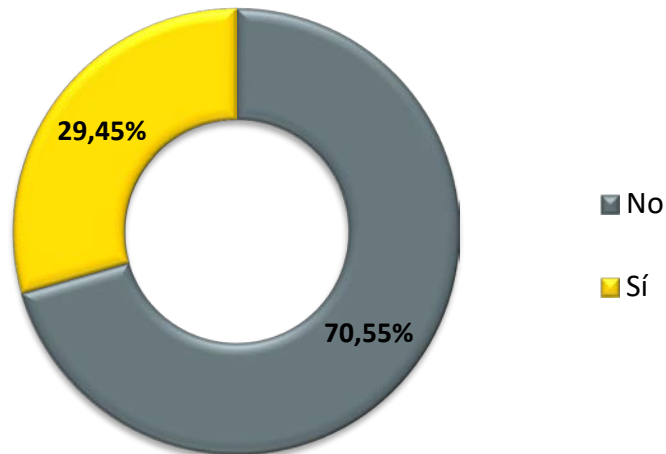
\* calculado con el tipo de cambio promedio del dólar entre el 07/10/2016 y el 11/04/2017

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

#### 4.7 Visitas de los turistas extranjeros encuestados a otros destinos

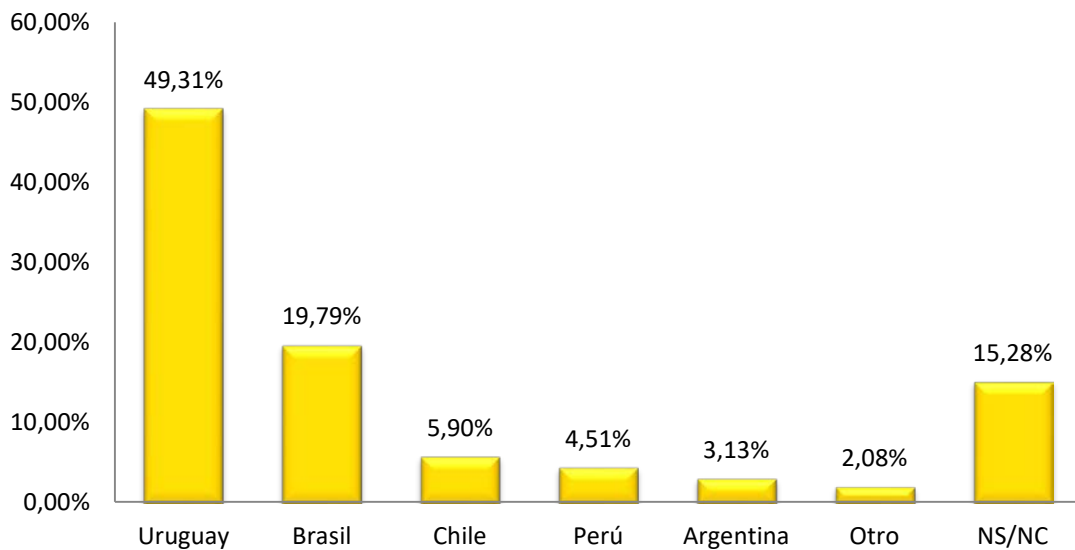
El 29,45% de los turistas extranjeros encuestados indicó que pasaría noches en otros destinos durante ese viaje, por fuera y dentro del itinerario del crucero. De ellos, el 49,31% lo haría en Uruguay.

Gráfico 4.6 - Visitas de los turistas extranjeros encuestados a otros destinos



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

Gráfico 4.7 – Otros destinos de los turistas extranjeros encuestados



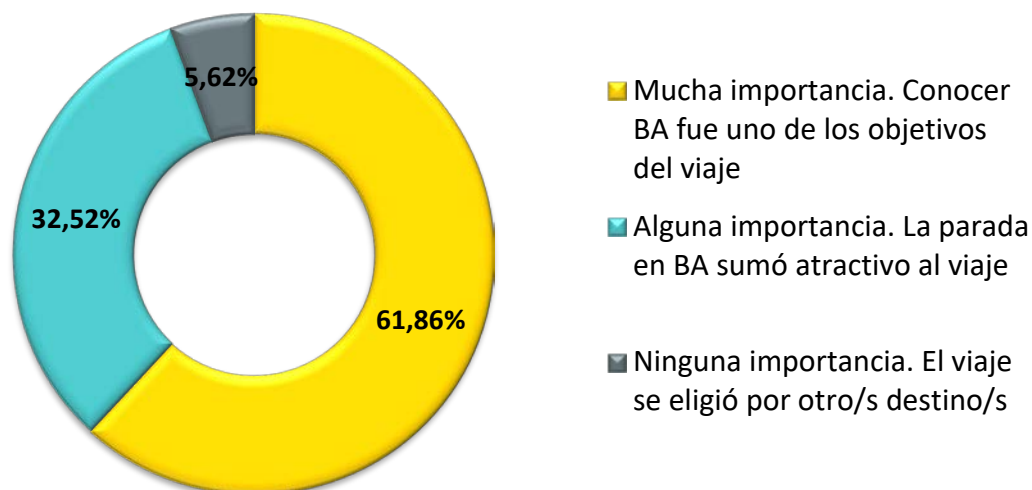
Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires

## Capítulo 5: Valoración de la Ciudad y de la terminal Quinquela Martín

### 5.1 Importancia de Buenos Aires como destino en la decisión del itinerario de viaje de los turistas extranjeros encuestados

El 61,86% de los turistas extranjeros 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, ya que visitar la Ciudad era uno de los objetivos del viaje.

Gráfico 5.1 - Importancia de Buenos Aires como destino en la decisión del itinerario de viaje de los turistas extranjeros encuestados



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

## 5.2 Calificación de los servicios de la Ciudad por parte de los turistas extranjeros encuestados

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

El servicio mejor puntuado fue la gastronomía, con un 71,68% de calificaciones positivas.

Tabla 5.1 - Calificación de los servicios de la Ciudad por parte de los turistas extranjeros encuestados

|  | Muy Bueno | Bueno  | Regular | Malo  | Muy malo | No usó | Ns/Nc  | Total   |
|--|-----------|--------|---------|-------|----------|--------|--------|---------|
| Transporte                             | 11,86%    | 43,66% | 11,55%  | 3,78% | 1,33%    | 26,18% | 1,64%  | 100,00% |
| Seguridad                              | 14,52%    | 66,97% | 13,50%  | 2,25% | 0,10%    | 0,00%  | 2,66%  | 100,00% |
| Limpieza                               | 12,88%    | 53,58% | 27,40%  | 3,99% | 0,51%    | 0,00%  | 1,64%  | 100,00% |
| Alojamiento                            | 10,22%    | 13,91% | 2,45%   | 0,20% | 0,00%    | 71,27% | 1,94%  | 100,00% |
| Gastronomía                            | 27,30%    | 44,38% | 3,68%   | 0,61% | 0,10%    | 0,41%  | 23,52% | 100,00% |
| Shopping / Compras                     | 7,46%     | 39,37% | 11,15%  | 3,68% | 0,41%    | 33,44% | 4,50%  | 100,00% |
| Espectáculos                           | 16,36%    | 23,21% | 1,02%   | 0,00% | 0,10%    | 53,58% | 5,73%  | 100,00% |
| Excursiones / Paseos                   | 18,00%    | 43,25% | 2,86%   | 0,10% | 0,10%    | 31,90% | 3,78%  | 100,00% |
| Atención e información para el turista | 18,00%    | 44,89% | 6,03%   | 1,64% | 0,20%    | 26,38% | 2,86%  | 100,00% |

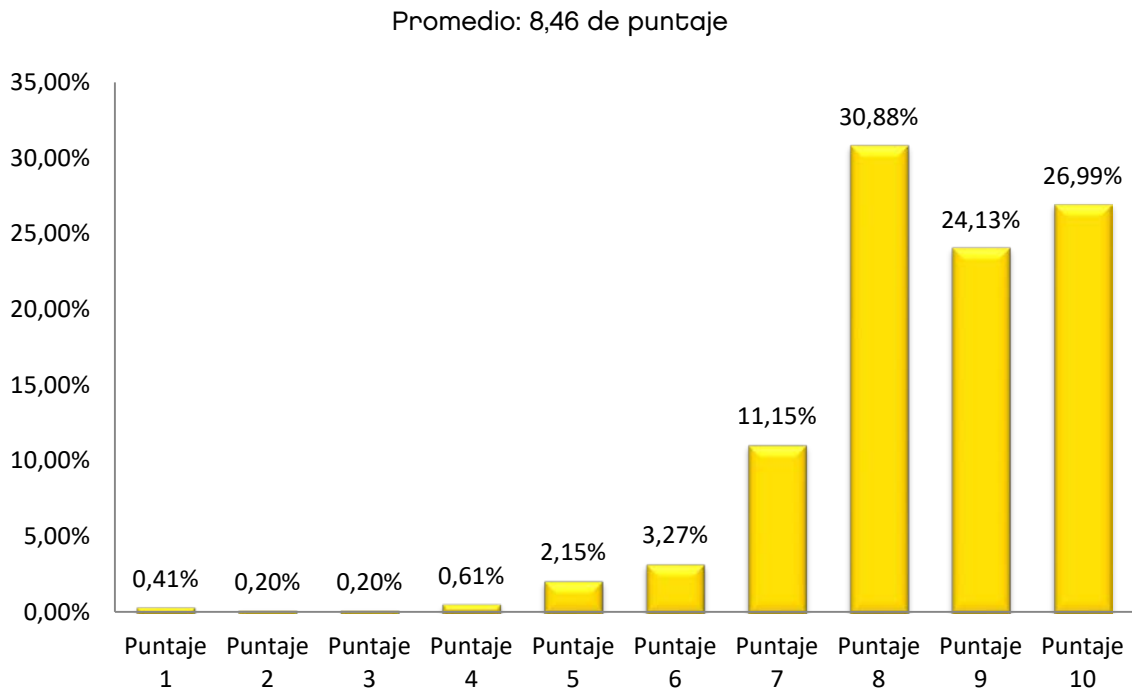
Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires



### 5.3 Probabilidad de que los turistas extranjeros encuestados recomienden la Ciudad

Al consultarles acerca de la probabilidad de que recomienden la visita a la Ciudad, en una escala de 1 a 10 (con 1 = “Definitivamente no lo recomendaría” y 10 = “Definitivamente lo recomendaría”), el 96,42% de los turistas extranjeros encuestados indicó que la recomendaría. El promedio de puntaje de las respuestas fue de 8,46.

Gráfico 5.2 - Probabilidad en una escala de 1 a 10 de que los turistas extranjeros encuestados recomienden la visita a la Ciudad

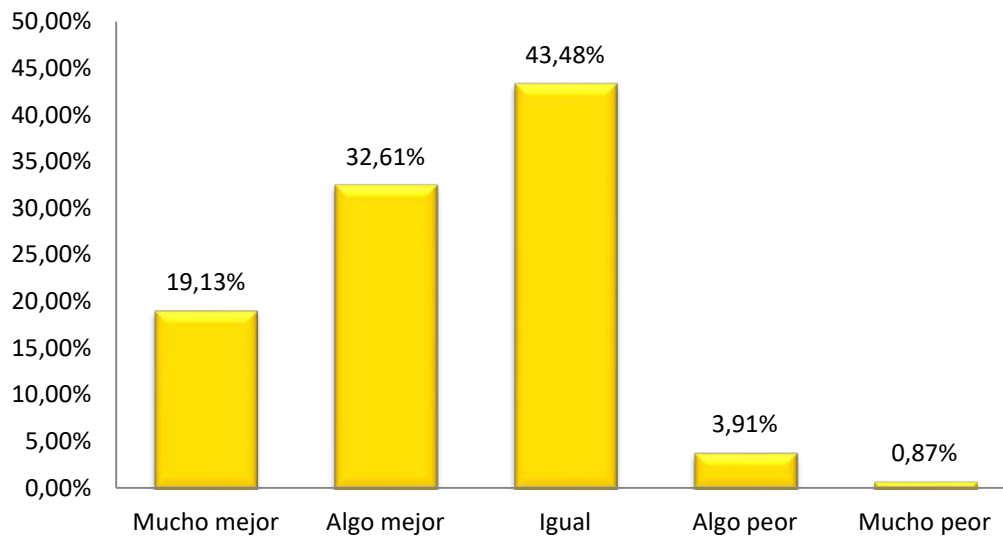


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
Ente de Turismo de la Ciudad Buenos Aires

#### 5.4 Calificación de la terminal de cruceros Quinquela Martín en relación a la temporada anterior por parte de los turistas extranjeros encuestados

De aquellos que ya conocían la terminal, el 51,74% la encontró mejor y el 43,48% igual con respecto a la temporada anterior.

Grafico 5.3 - Calificación de la terminal de cruceros Quinquela Martín en relación a la temporada anterior por parte de los turistas extranjeros encuestados



\* n = 230 personas

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

## 5.5 Calificación de los servicios de la Terminal Quinquela Martín por parte de los turistas extranjeros encuestados

En la calificación de los servicios de la Terminal de Cruceros Quinquela Martín, los servicios mejor calificados por los turistas extranjeros encuestados fueron la seguridad y el servicio al pasajero, con 95,09% y 86,71% de valoraciones positivas respectivamente.

Tabla 5.2 - Calificación de los servicios de la terminal por parte de los turistas extranjeros encuestados

|   | Muy Bueno | Bueno  | Regular | Malo  | Muy malo | No usó | Ns/Nc | Total   |
|---|-----------|--------|---------|-------|----------|--------|-------|---------|
| Seguridad dentro de la Terminal                     | 37,73%    | 57,36% | 1,84%   | 0,31% | 0,00%    | 0,00%  | 2,76% | 100,00% |
| Servicios al pasajero en la Terminal                | 30,57%    | 56,13% | 4,09%   | 1,02% | 0,41%    | 6,03%  | 1,74% | 100,00% |
| Información turística en la Terminal                | 27,61%    | 51,43% | 3,99%   | 0,61% | 0,20%    | 14,21% | 1,94% | 100,00% |
| Instalaciones de la Terminal                        | 25,97%    | 56,85% | 5,32%   | 0,61% | 0,51%    | 8,59%  | 2,15% | 100,00% |
| Transportes de acceso a la Ciudad desde la Terminal | 9,41%     | 43,97% | 9,30%   | 1,84% | 0,82%    | 30,47% | 4,19% | 100,00% |
| Tax free en la Terminal                             | 2,25%     | 12,47% | 2,56%   | 0,72% | 0,20%    | 73,01% | 8,79% | 100,00% |

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

**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](mailto:observatorioturistico@buenosaires.gob.ar)**

