

Capítulo 6

Personas atendidas en Centros de informes de la Secretaría de Turismo de Ushuaia (STU)

INDICE TEMATICO

Atención de consultas por mostrador en el Puerto, Aeropuerto y centro de la ciudad.

Comportamiento de los mercados emisores a Ushuaia.

Procedencia de los visitantes. Estimaciones según consultas realizadas en los Centros de Informes.

Número de consultas según tipo de correspondencia. Correo, fax, correo electrónico.

Atención de consultas telefónicas y escritas. Turistas y residentes. Llamadas promedio.

Cantidad de consultas realizadas vía electrónica en el sitio web oficial

Relación llegadas 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 STU

RESULTADOS

Una cifra importante de destacar es aquella suscitada en los Centros de Informes de esta Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Ushuaia, abiertos al público todos los días del año. Ellos se encuentran ubicados en la Oficina propiamente dicha ubicada en el centro de la ciudad, en el Puerto y en el Aeropuerto. Durante el año 2009 han pasado por estos Centros de Informes 172.400 personas en busca de Información turística; con respecto al año anterior, la tasa de crecimiento arrojó un resultado positivo del 0,2%, cifra alentadora teniendo en cuenta que el flujo de llegadas de turistas a Ushuaia cayó un 3,9% en el mismo período de estudio.

Ello equivale a un promedio de 472 personas atendidas por día, el 59,3% de consultas con referencia al total de llegadas de visitantes, lo que significa que más de la mitad realizaron consultas turísticas en nuestros Centros de Informes.

El segmento de población local que realizó algún tipo de consultas se mantuvo en valores constantes con apenas un 0,02% de incremento con respecto al 2008.

Considerando la atención de consultas vía telefónica, se recibieron 10.940 llamadas telefónicas por información turística, tanto de turistas como de residentes. La media diaria de consultas llegó a 30.

Otro modo de atender consultas es a través del correo electrónico, donde fueron respondidas 850 consultas durante el año 2009.

En síntesis, el personal de esta Secretaría de Turismo atendió un total de 184.190 consultas, equivalente a un promedio de 505 por día (por mostrador de los Centros de Informes, consultas telefónicas y escritas).

Con relación al análisis particular del área de Informes de la Secretaría, merecen especial mención las siguientes observaciones, con previsión a la temporada en curso:

Hasta diciembre de 2009, el Departamento de Informes contó con cuatro informantes por turno mañana, tarde y fin de semana destinados al puerto, oficina del centro y aeropuerto.

- Debido a la excesiva demanda de turistas, se debió cerrar el stand de informes del Aeropuerto a partir del mes de diciembre, logrando reabrirse a mediados del mes de enero gracias a la contratación de personal adicional. Facilitó la apertura del nuevo centro de informes en la entrada de la Ciudad, culminando de este modo, la cobertura de todos los accesos a Ushuaia.
- La escases de personal para la atención turística afectó la calidad en la prestación del servicio, registrándose largas esperas de los visitantes, y en muchos casos, se retiraron insatisfechos, sin haber sido atendidos. Ocurrió algo similar con las consultas vía telefónica
- Durante los días de arribo de buques de turismo, el personal afectado habitualmente al stand de informes del Aeropuerto, fue destinado a reforzar servicios en las oficinas del centro o puerto, generando involuntariamente, una fuga de datos que en otras temporadas fueron registradas con normalidad.
- No se ha observado un flujo constante de llegadas de turistas durante los meses transcurridos, en comparación con la temporada anterior. Los mayores movimientos de atención en mostrador fueron durante los arribos de los barcos.
- Brasil y Chile aprovecharon la ventaja cambiaria y registraron crecimientos del 4,3 y 17% respectivamente. En el volumen de llegadas de turistas, los mayores registros correspondieron al mercado brasileño.



- España reflejó la depresión económica y cayeron sus llegadas de turistas a Ushuaia en un 19% con respecto al año anterior. Se registraron además significativas caídas en las llegadas de turistas procedentes de Francia, Reino Unido e Italia.
- Israel aumentó un 7,2% sus llegadas de turistas. Similar observación se registró con los mercados de Alemania y Holanda, con crecimientos superiores al 21%.
- Australia sigue en constante crecimiento, observándose un 87% más de consultas con respecto a igual período anterior
- Los mercados asiáticos cayeron un 29,3%
- Fue significativa, la cantidad de consultas recibidas en forma individual de visitantes de la región de Europa del este (República Checa, Ucrania, etc.), con relación a la temporada anterior.
- También es de destacar las consultas del mercado mexicano, colombiano y venezolano. (según observaciones de los informantes de la STU, éste último segmento llegaban con las excursiones contratadas a operadores turísticos).



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

Período	residentes	subtotal en %	turistas	subtotal en %	Total	Promedio de Consultas/día
total 1998	7.824	15,8%	41.631	84,2%	49.455	135
temp 1998/1999	3.376	6,3%	50.568	93,7%	53.944	300
total 1999	6.581	9,4%	63.628	90,6%	70.209	192
Temp.1999/2000	3.229	6,7%	45.002	93,3%	48.231	268
total 2000	5.323	7,9%	60.801	90,8%	66.933	183
Temp. 2000/2001	2.920	4,5%	62.670	95,5%	65.590	364
total 2001	5.434	6,6%	77.086	93,4%	82.520	226
Temp. 2001/2002	3.580	5,1%	67.252	94,9%	70.832	394
Total 2002	7.540	6,8%	102.911	93,2%	110.452	303
Temp.2002/2003	4.252	4,1%	98.731	95,9%	102.983	572
Total 2003	7.767	5,7%	128.230	94,3%	135.997	373
Temp.2003/2004	4.531	4,0%	107.764	96,0%	112.295	624
Total 2004	7.236	4,9%	139.393	95,1%	146.629	402
Temp.2004/2005	3.960	3,4%	111.355	96,6%	115.315	641
Total 2005	7.112	4,7%	144.722	95,3%	151.834	416
Temp.2005/2006	3.543	2,8%	121.076	97,2%	124.619	692
Total 2006	6.612	4,4%	142.531	95,6%	149.142	409
Temp. 2006/2007	3.278	2,7%	120.139	97,3%	123.416	686
Total 2007	4.947	3,1%	153.372	96,9%	158.319	434
Temp. 2007/2008	2.082	1,5%	134.228	98,5%	136.310	757
Total 2008	5.571	3,2%	166.547	96,8%	172.118	472
Temp. 2008/2009	3.701	2,7%	135.957	97,3%	139.658	776
Ene-09	398	1,2%	31.957	98,8%	32.355	1079
Feb-09	353	1,3%	26.167	98,7%	26.520	884
Mar-09	646	2,4%	26.142	97,6%	26.788	893
Abr-09	439	4,2%	9.997	95,8%	10.436	348
May-09	367	6,8%	5.017	93,2%	5.384	179
Jun-09	210	5,6%	3.569	94,4%	3.779	126
Jul-09	367	6,4%	5.398	93,6%	5.765	192
Ago-09	450	8,0%	5.206	92,0%	5.656	189
Sep-09	429	6,4%	6.310	93,6%	6.739	225
Oct-09	451	3,8%	11.535	96,2%	11.986	400
Nov-09	1.104	5,7%	18.265	94,3%	19.369	646
Dic-09	358	2,0%	17.265	98,0%	17.623	587
Total año 2009	5.572	3,2%	166.828	96,8%	172.400	472
<i>Cant.personas/día</i>	<i>15</i>		<i>457</i>		<i>472</i>	
Ene-10	371	1,4%	25.572	98,6%	25.943	371
Feb-10	313	1,5%	20.759	98,5%	21.072	313
Mar-10	526	3,1%	16.700	96,9%	17.226	526
Temp. 2009/2010	3.123	2,8%	110.096	97,2%	113.219	629
<i>Cant.personas/día</i>	<i>17</i>		<i>612</i>		<i>629</i>	

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

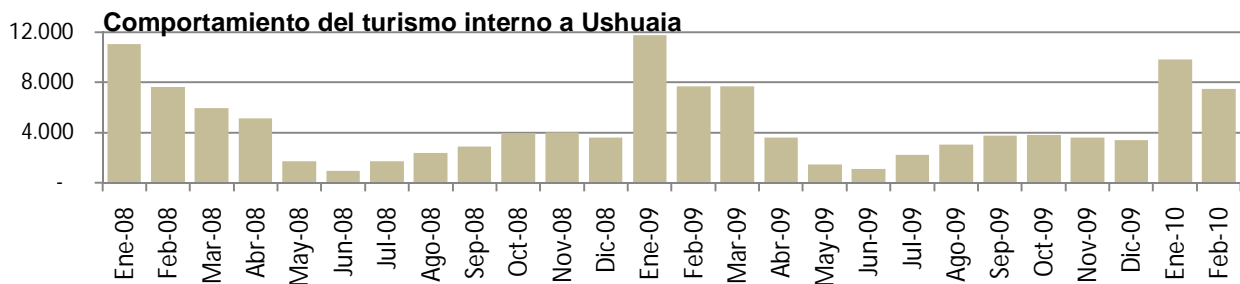
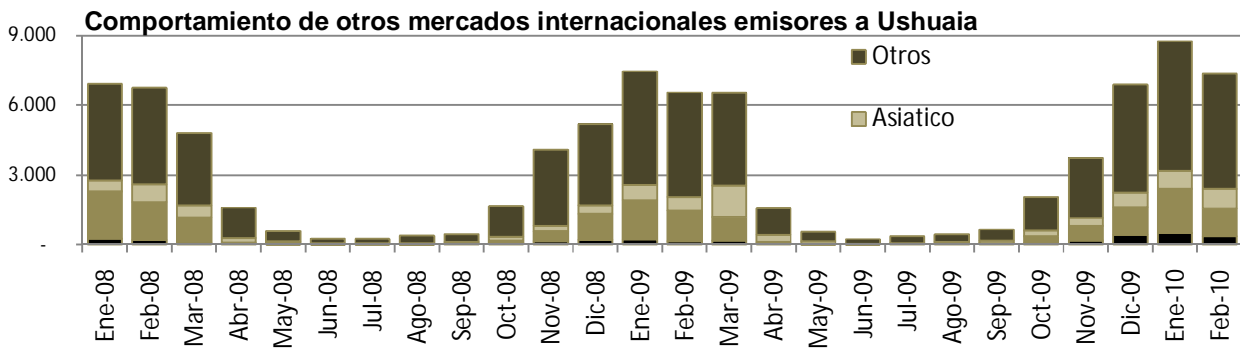
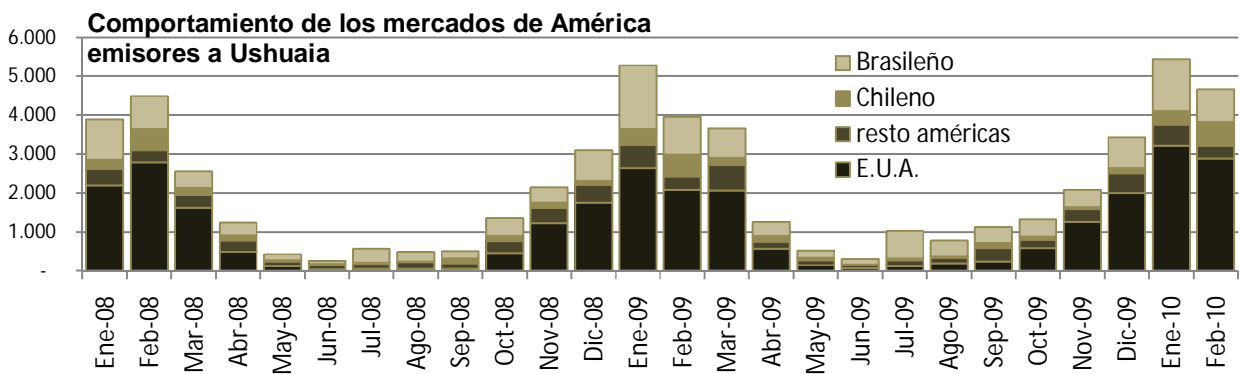
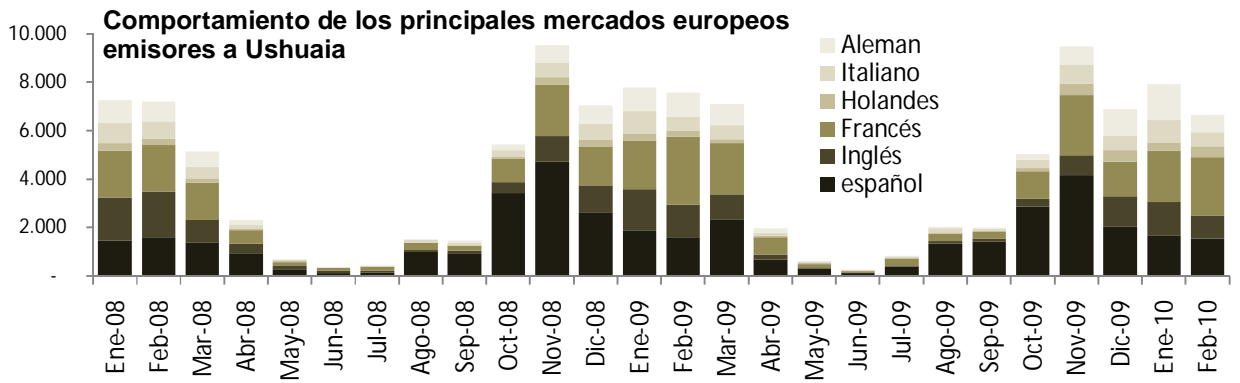
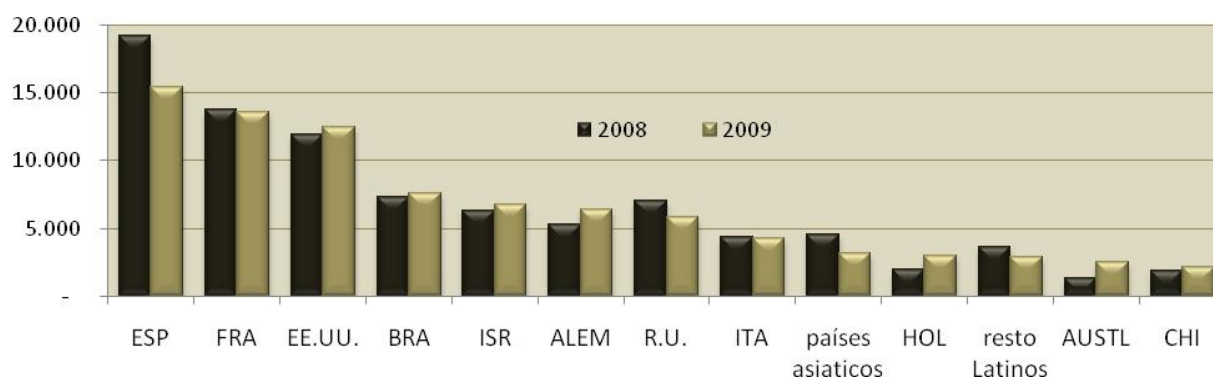
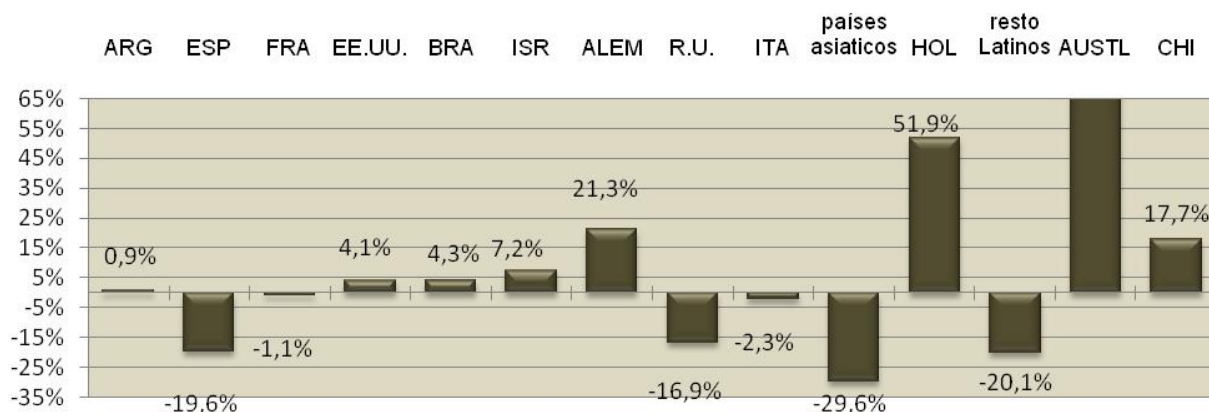


Gráfico comparativo de principales mercados de visitantes internacionales. Estimaciones según consultas realizadas en la S.T.U.



Comportamiento de los principales mercados. Variación % 2008-2009



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 e-mails	Total consultas
Total 2004	12.796	1.986	14.782	41	3.414	--
Total 2005	13.936	1.102	15.038	41	3.318	--
Total 2006	12.820	919	13.739	38	2.760	--
Total 2007	13.946	814	14.760	40	2.823	--
Temp.2007/2008	8.681	584	9.265	51	1.587	--
Total 2008	11.593	918	12.511	34	1.382	--
Temp.2008/2009	2.254	207	2.461	14	325	--
Total 2009	10.197	743	10.940	30	850	--
Temp.2009/2010	1.826	121	1.947	11	497	51.002

Nota: las consultas del sitio web fueron registradas a partir del mes de septiembre 2009
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo – Municipalidad de Ushuaia.

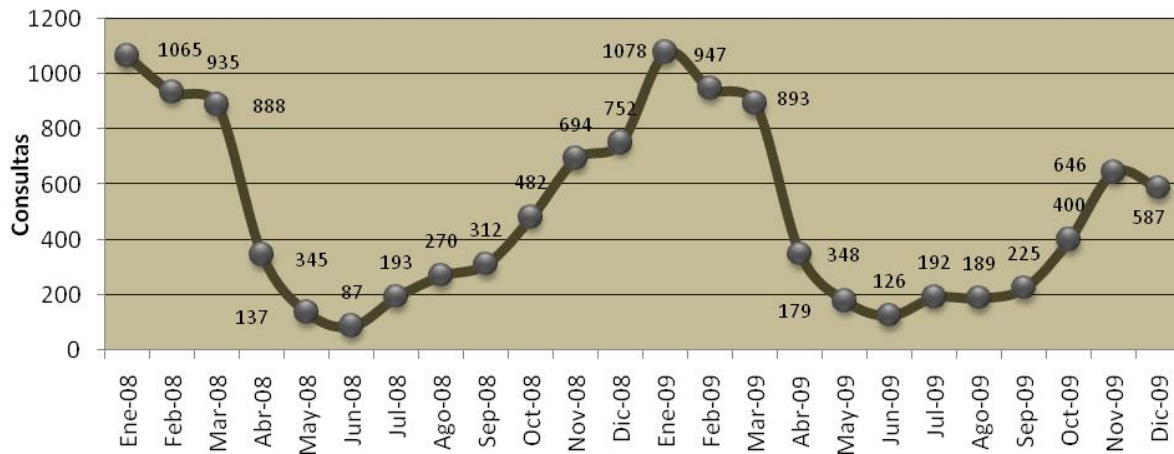
CANTIDAD DE CONSULTAS REALIZADAS VÍA ELECTRONICA EN EL SITIO WEB OFICIAL							
www.turismoushuaia.com	período de consultas						
	Sep-09	Oct-09	Nov-09	Dic-09	Ene-10	Feb-10	Mar-10
<i>Total de páginas visitadas del sitio</i>	37.188	42.236	26.978	36.381	45.893	33.559	26.963
<i>Cantidad de visitas</i>	8.541	10.060	7.869	8.178	9.661	7.540	7.694
<i>Contenido principal</i>							
/web/es/viajo-a-ushuaia	3.376	3.640	2.182	3.674	4.913	2.860	(1)
/web/es/viajo-a-ushuaia/alojamientos	1.808	1.977	1.147	1.901	2.698	1.585	988
/web/es/galerias-de-imagenes	1.689	2.177	1.215	1.770	2.254	1.369	1.409
/web/es/quiero-saber	1.565	1.684	998	1.638	2.058	1.417	
turismo en números	351	311	164	190	225	199	210
<i>Procedencia de las visitas</i>							
Argentina	6221	7068	5586	5735	6807	5378	5681
Brazil	499	609	607	613	704	537	816
Spain	476	675	405	472	516	379	233
Chile	186	324	218	261	346	284	224
Mexico	228	272	173	202	201	162	144
Colombia	135	172	103	84	91	79	101
Uruguay	49	33	38	58	72	93	83
United States	105	144	104	100	132	100	69
France	93	119	97	89	135	104	52
Venezuela	50	84	60	41	44	36	49
Italy	31	55	54	57	91	46	44
Peru	94	81	46	44	39	42	35
Germany	55	81	84	103	130	72	25
Switzerland	17	16	18	19	26	15	16
Netherlands	30	28	21	26	26	16	12
Costa Rica	27	11	6	14	8	13	11
Ecuador	29	28	17	21	17	16	11
Canada	12	27	22	21	38	9	9
Paraguay	12	13	11	11	23	5	7
Austria	2	6	8	10	5	8	5
Bolivia	12	10	9	6	5	5	5
Portugal	19	19	18	4	15	13	5
Guatemala	8	8	5	5	7	9	4
Côte d'Ivoire	0	0	0	0	0	0	3
Dominican Republic	15	11	8	8	4	16	3
Morocco	0	2	0	2	0	0	3
Romania	4	1	0	8	4	3	3
Czech Republic	3	2	8	3	0	0	2
Greece	2	0	3	13	2	0	2
Ireland	4	6	2	2	5	3	2
Israel	13	9	4	13	4	4	2
Japan	9	8	3	6	3	4	2
New Zealand	3	28	4	0	0	2	2

Nota: en el mes de noviembre bajaron las visitas por un error al modificar el "footer".

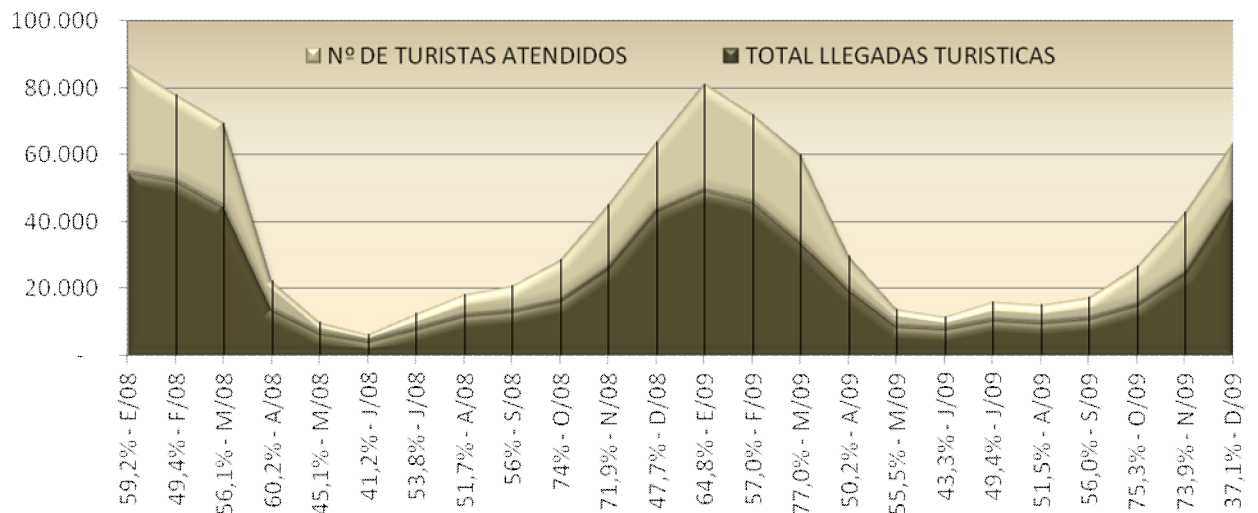
(1) En marzo los contenidos principales se reflejaron en "que hacer" con 573 consultas, y "Preguntas frecuentes" con 410.

Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo de Ushuaia

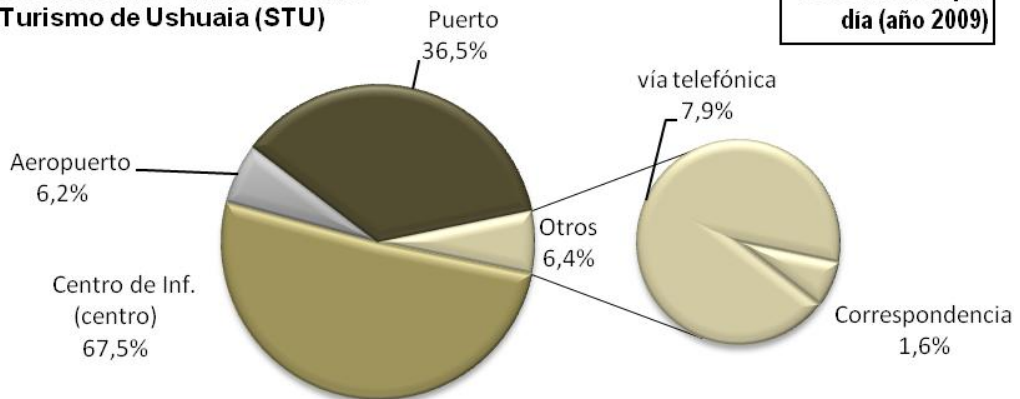
Promedio diario de consultas atendidas en los Centros de Informes por meses



Atención turística y llegadas de turistas a Ushuaia. Gráfico participativo



Personas atendidos en la Secretaría de Turismo de Ushuaia (STU)



S I N T E S I S
TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS POR EL PERSONAL DE LA SECRETARIA DE TURISMO DE USHUAIA

detalle	2007	2008	Año 2009					temporada alta 2009 / 2010				
			total consultas	% de particip.	Consultas prom. mensual	consultas prom. diario	Var.% anual 2008/2009	total consultas	% de particip.	consultas prom. mensual	consultas prom. diario	Var.% temp. 08/09-09/10
Total mostrador	158.378	172.124	172.400	93,6	14.367	472	0,2%	113.219	97,9	18.870	629	-33,3%
Centro de Inf. (ciudad)	118.112	115.762	93.798	50,9	13.375	257	-19,0%	67.928	58,7	11.321	377	-32,7%
Aeropuerto	24.262	19.683	11.421	6,2	952	31	-42,0%	4.101	3,5	684	23	-82,2%
Puerto	16.004	36.679	67.181	36,5	5.598	184	83,2%	41.190	35,6	6.865	229	-9,9%
Correspondencia	2.823	1.382	850	0,5	71	2	-38,5%	497	0,5	83	3	52,9%
Teléfono	14.760	12.511	10.940	5,9	912	30	-12,6%	1.947	2,0	325	11	-20,9%
Residentes	13.946	11.593	10.197	5,5	850	28	-12,0%	1.826	1,9	304	10	-19,0%
Turistas	814	918	743	0,4	62	2	-19,1%	121	0,1	20	1	-41,5%
TOTAL CONSULTAS	175.961	186.017	184.190	100,0	15.349	505	-1,0%	115.663	100,0	19.277	643	-32,9%

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