



Turismo de Cruceros Ciudad de Buenos Aires

Encuesta Anual
Temporada 2012-2013

www.turismo.buenosaires.gov.ar @buenosairesturismo



Buenos Aires Ciudad

EN TODO ESTÁS VOS

Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

Ing. Mauricio Macri

Ministro de Cultura y Turismo

Ing. Hernán Lombardi

Directora Ejecutiva del Ente de Turismo

Lic. Patricia Pécora

Directora General de Investigación y Observatorio Turístico

Lic. Mónica Kapusta

Gerencia Operativa de Investigación Turística

Lic. María Cecilia de Salterain

Análisis y redacción

Lic. María Cecilia de Salterain

Lic. Florencia Rocha

Colaboradores

Lic. Ricardo Latorre

Dominique Gorin

Lic. María Inés Harrison

Indice

> 1.1 - Objetivos	4
> 1.2 - Metodología	4
> 2 - Resumen ejecutivo	5
> 3 - Datos generales	7
> 4.1 - Nacionalidad	10
> 4.2 - Sexo y edad	11
> 4.3 - Ocupación de los encuestados	12
> 4.4 - Grupo de viaje	13
> 4.5 - Condición de viaje	14
> 4.6 - Noches	14
> 4.7 - Alojamiento	15
> 4.8 - Actividades y paseos	17
> 4.9 - Compras	18
> 4.10 - Gasto	19
> 4.11 - Organización del viaje	20
> 4.11.1 - Fuentes que consultó para organizar el viaje	20
> 4.12 - Importancia de Buenos Aires como destino en la decisión del viaje	21
> 4.13 - Valoración e imagen de la ciudad	21
> 4.13.1 - Valoración de servicios de la ciudad	21
> 4.14 - Opinión general en relación a la Terminal de Cruceros	23
> 4.14.1 - Valoración de los servicios en la Terminal Benito Quinquela Martín.	23

> 1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

1.1) OBJETIVOS

Objetivo Principal:

- Identificar las características y preferencias del turismo nacional e internacional 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.
- Indagar acerca de la imagen y valoración de la Ciudad en cuanto a seguridad, transporte, limpieza, oferta gastronómica, de compras, cultural y hotelera y nivel de precios.
- Conocer cuál es la valoración que los viajeros hacen sobre la Terminal de Cruceros y, en relación con el crucero en sí mismo, 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 cuantitativo basado en un cuestionario estructurado de 10 minutos de duración estimada.

Población Objetivo: La población de interés de este estudio está conformada por todos los pasajeros de cruceros que llegan, parten o se encuentran “en tránsito” en la Ciudad de Buenos Aires. 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) pa-

sajeros 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 pasajeros que llegaron a Buenos Aires para abordar el crucero sin hacer una escala turística previa en la Ciudad y c) cruceristas que finalizaron su viaje en la Ciudad de Buenos Aires.

Tipo de muestra: Coincidental de 666 casos. Se entrevistó a pasajeros “en tránsito” y a pasajeros que finalizaban su viaje, una vez consumada su estadía en la Ciudad de Buenos Aires, y a pasajeros que se encontraban embarcando para iniciar su viaje, en la Terminal de Cruceros de la Ciudad de Buenos Aires. A este último grupo, se lo abordó en otra salida de la Terminal Benito Quinquela Martín y sólo se le consultó sobre su lugar de residencia y la evaluación de los servicios de la Terminal.

> 2. RESUMEN EJECUTIVO

- La temporada de cruceros en la Ciudad tuvo una baja del -0,6% en las recaladas con respecto al año anterior, pasando de 161 a 160 arribos.
- El movimiento total de pasajeros obtuvo un incremento del 17,8% en relación al mismo período en la temporada anterior.
- El 78,7% de los cruceristas encuestados fueron extranjeros y el 21,3% restante argentinos no residentes en la Ciudad de Buenos Aires.
- Los turistas extranjeros provinieron de países limítrofes y conformaron el 48% de la muestra, mientras que un 28,7% estuvo compuesto por europeos, un 15,2% por norteamericanos, un 4,7% por viajeros procedentes del Resto del Mundo y un 3,4% del Resto de América.
- Entre los argentinos, un 24,6% provenía de la provincia de Córdoba, un 17,2% de Buenos Aires y un 14,9% de Santa Fe.
- El 55,9% del total de cruceristas argentinos correspondió al sexo femenino y un 44,1% al sexo masculino. De los cruceristas extranjeros, el 48,3% correspondió al sexo femenino y el 51,7% al sexo masculino

- La franja de edad de 31 a 45 años fue la preponderante (33,6%) entre los encuestados argentinos, seguida por la de 18 a 30 años (32,9%). Entre los extranjeros, el grupo de entre 18 y 30 años (32,6%) fue el más recurrente, seguido de la franja 31 a 45 años (25,6%).
- La mayoría de los encuestados es profesional independiente (44,1% argentinos y 30,4% extranjeros). Le siguen los empresarios argentinos (17,6%) y los empleados en relación de dependencia extranjeros (21,8%).
- El principal grupo de viaje para los argentinos estuvo compuesto por familias 47,1%, mientras que el 42,8% de los extranjeros viaja “en pareja”.
- El 89,1% de los extranjeros encuestados se encontraba en tránsito y el 63,9% de los argentinos encuestados se encontraban abordando el crucero para comenzar su viaje en el Puerto de Buenos Aires.
- Los establecimientos hoteleros fueron la modalidad preferida de alojamiento por el 95,4% de los extranjeros y el 83,3% de los argentinos. Entre aquellos que pernoctaron en hoteles de la Ciudad de Buenos Aires, el 58% de los extranjeros y el 48,4% de los argentinos optaron por alojamiento de 4 estrellas.
- Las actividades y paseos más frecuentes en la Ciudad entre los argentinos son aquellas relacionadas con la gastronomía (8,7%), las compras (7,6%) y las visitas al Microcentro/Plaza de Mayo/Cabildo (7%).
- Los cruceristas extranjeros, por su parte, eligen ir de compras (26,5%), conocer la gastronomía porteña (26,3%) y pasear en el bus turístico (23,7%).
- La zona/barrio más visitado en la Ciudad fue “Microcentro, Plaza de Mayo y Casco Histórico” con una participación de 19,6% para los extranjeros y de 7% para los cruceristas argentinos
- Los artículos de compras preferidos por los extranjeros fueron los souvenirs 22,3%, mientras que los argentinos optaron por la indumentaria 7,6%.
- El gasto promedio diario de los extranjeros fue de \$1.086,8/ U\$D 238,33 y para los argentinos \$354,8/ U\$D 77,81.
- Las fuentes de información más consultadas para organizar el crucero fueron las agencias de viajes, siendo visitadas por el 62% de los extranjeros y casi el 51,9% de los argentinos.

- Para el 46,7% de los turistas extranjeros y para el 17,7% de los argentinos conocer la Ciudad de Buenos Aires tuvo “mucho importancia” a la hora de contratar el crucero.
- En la calificación de los servicios turísticos de la Ciudad, la valoración más alta “excelente”, fue otorgada a la gastronomía (20,6%) y a los shoppings (10,8%) por los cruceristas extranjeros, mientras que los cruceristas argentinos coincidieron en que los shoppings son excelentes (10,8%) y valoraron a la gastronomía como “muy buena” (35,3%).
- La imagen de la Terminal de Cruceros es, en relación a otras terminales del mundo, “buena” para un 47,2% de los extranjeros y para el 100% de los cruceristas argentinos.
- Al calificar los servicios de la Terminal de Cruceros Benito Quinquela Martín, el 70,2% de los extranjeros coincidió en que las instalaciones son “buenas”, mientras que el 64,7% de los argentinos evalúa como “bueno” el transporte de acceso a la ciudad.

> 3. DATOS GENERALES

La temporada 2012-2013 de cruceros en la Ciudad presentó una baja en las recaladas del -0,6 % respecto a la temporada anterior, pasando de 161 a 160 recaladas. El movimiento total de pasajeros mostró una variación interanual positiva de 17,8% respecto a la temporada anterior. La mayor variación interanual se registró en la categoría: pasajeros embarcados (23,6%), seguido de pasajeros desembarcados -aquellos que arriban a la Ciudad en el crucero y finalizan su viaje- (23,5%) y, por último, de pasajeros en tránsito (6,4%).

Los datos preliminares de la temporada 2013-2014 anuncian un total de 161 recaladas, y se estima que unos 500.000 pasajeros desembarcarán en la capital porteña de acuerdo a lo confirmado por Administración Portuaria.

	Temporada 2011-2012	Temporada 2012-2013	Variación interanual
Recaladas	161	160	-0,6%

Fuente: Administración General de Puertos Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
ENTUR-GCBA

Pasajeros	Temporada 2011-2012	Temporada 2012-2013	Temporada 2012-2013
Tránsito	144.210	153.384	6,4%
Embarcados	144.652	178.854	23,6%
Desembarcados	144.632	178.577	23,5%
Movimiento total de pasajeros	433.494	510.815	17,8%

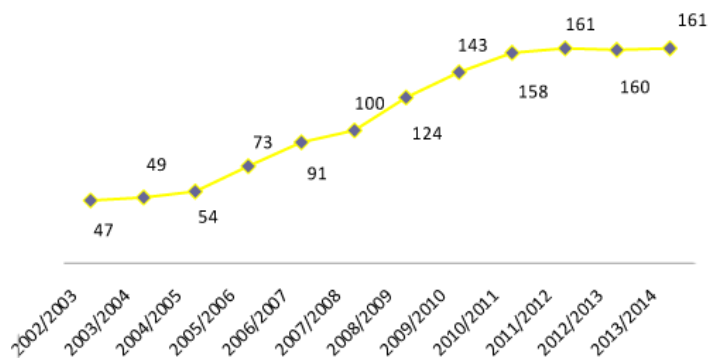
Fuente: Administración General de Puertos Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA.

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	10,48%	357.218	19,67%
2011/2012	161	1,89%	433.494	21,35%
2012/2013	160	-0,62%	510.815	17,83%
2013/2014	161	0,62%	500.000*	-2,10%

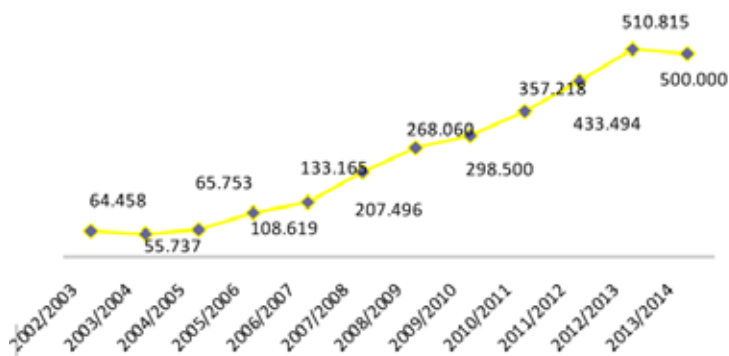
*Datos preliminares

Fuente: Administración General de Puertos Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA.

Evolución de Recaladas



Evolución de Crucevistas



Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
ENTUR-GCBA

> 4. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

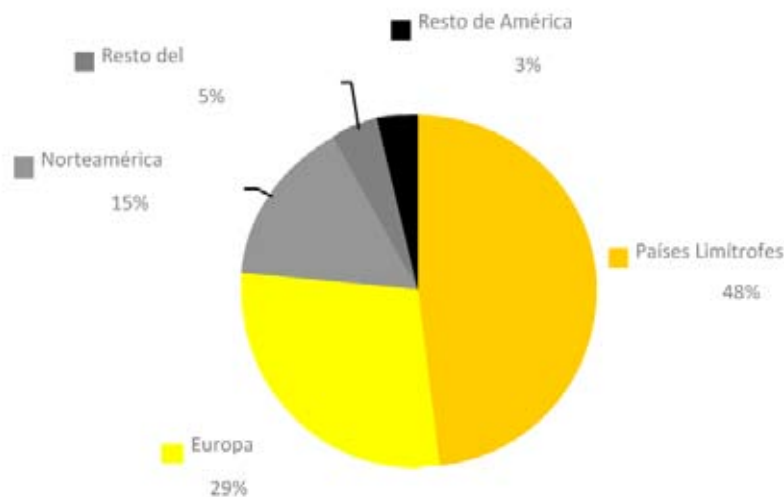
4.1 NACIONALIDAD

El 78,7% de los encuestados fueron extranjeros y el 21,3% restante argentinos, no residentes en la Ciudad de Buenos Aires.

La mayoría de los cruceristas argentinos (24,6%) provino de la provincia de Córdoba, seguido de Buenos Aires (17,2%) y Santa Fe (14,9%).

Entre los extranjeros, los turistas de países limítrofes suman el 48%. Le siguen los europeos que representan un 28,7%, segmento compuesto mayoritariamente por alemanes. Los norteamericanos conforman el 15,2% de la muestra, del Resto del Mundo provino un 4,7% y del Resto de América un 3,4%.

Gráfico 1: Distribución por región de origen de los cruceristas. CABA 2012-2013



Mercados: Limítrofes: Brasil 80,6%; Uruguay 15,2%; Chile 2,1%, Paraguay 1,7% y Bolivia 0,4%. Europa: Alemania 30,3%; Francia 14,8%, Gran Bretaña 12,7%, Italia 11,3%, Suiza 7% España 6,3%; Suecia 5,6%, Holanda 4,2%, Noruega, 3,5% y resto de Europa 4,2%. Norte América: EEUU 62,7%; Canadá 29,3% y México 8%. Resto de América: Colombia 47,1%; Venezuela 29,4%; Perú 17,6% y Ecuador 5,9%. Resto del mundo: Sudáfrica 43,5%, Australia 21,7%, Japón y Corea y Madagascar 8,7% respectivamente, Resto del mundo 17,4%

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
ENTUR-GCBA

4.2 SEXO Y EDAD

El 55,9% de los encuestados argentinos fueron mujeres y el 44,1% hombres. En tanto, entre los extranjeros, el 48,3% fueron mujeres y el 51,7% hombres.

Sexo	Argentinos	Extranjeros
Femenino	55,9%	48,3%
Masculino	44,1%	51,7%
Total	100%	100%

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
ENTUR-GCBA

La franja de edad de 31 a 45 años fue la preponderante (33,6%) entre los encuestados argentinos, seguida por la de 18 a 30 años (32,9%). Entre los turistas extranjeros, el grupo comprendido entre 18 y 30 años (32,6%) fue el más recurrente, seguido de la franja 31 a 45 años (25,6%).

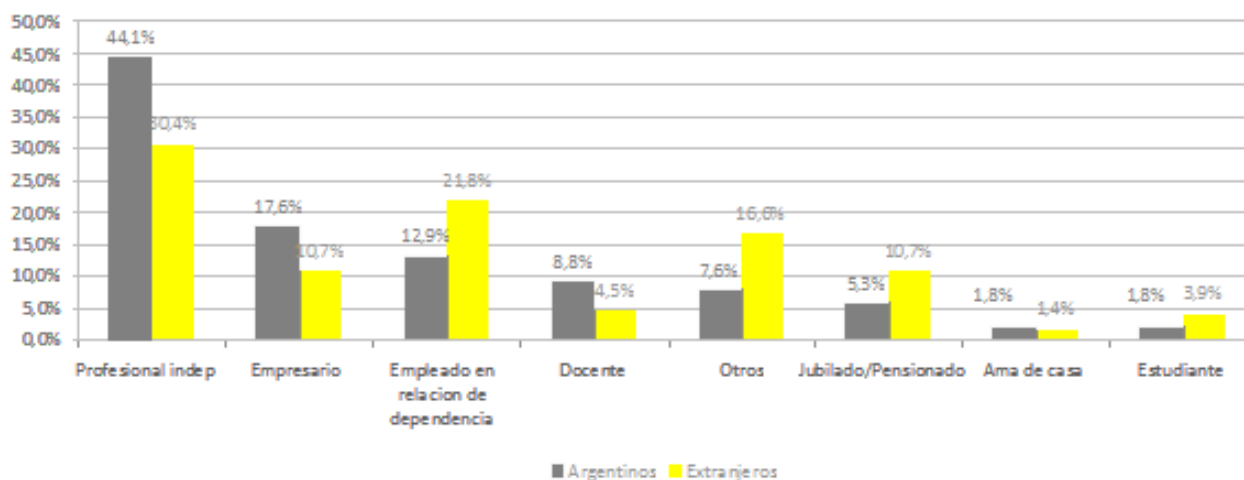
Edad	Argentinos	Extranjeros
Menor de 18 años	13,3%	11,0%
Entre 18 y 30 años	32,9%	32,6%
31 a 45 años	33,6%	25,6%
46 a 65 años	10,5%	10,7%
Más de 66 años	9,8%	20,0%
Total	100%	100%

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
ENTUR-GCBA

4.3 OCUPACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

Se observa que la mayoría de los encuestados es profesional independiente (44,1% argentinos y 30,4% extranjeros). Le siguen los empresarios argentinos (17,6%) y los empleados en relación de dependencia extranjeros (21,8%).

Gráfico 2: Ocupación de los cruceristas, según lugar de residencia. CABA 2012-2013



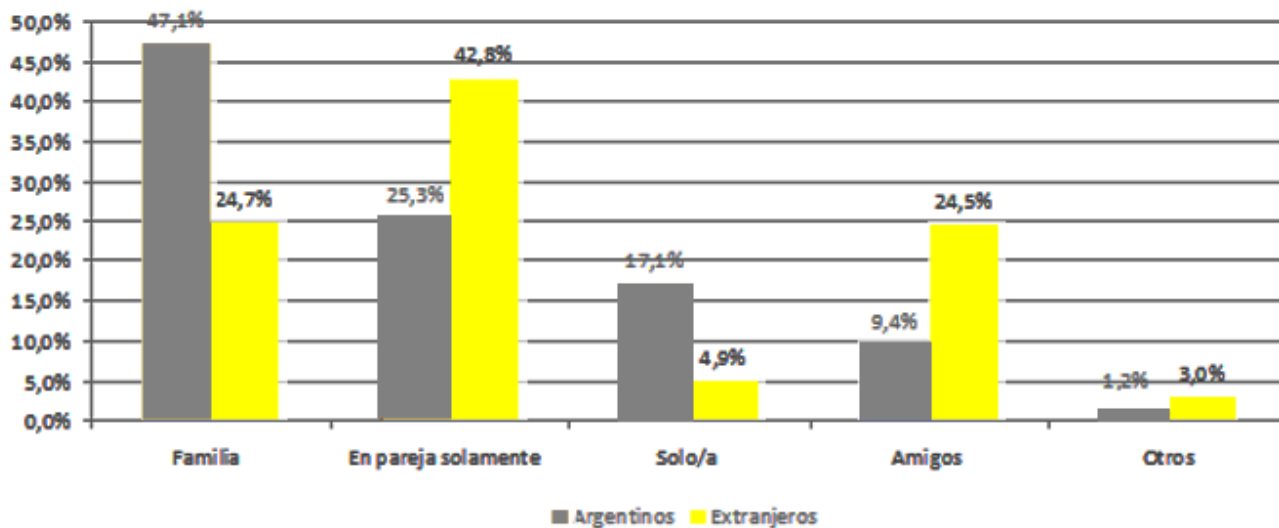
Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

4.4 GRUPO DE VIAJE

El 47,1% de los argentinos viaja en familia, en segundo lugar se ubican aquellos que viajan en pareja (25,3%), seguido de los que viajan solos (17,1%) y los que viajan acompañados de amigos (9,4%).

Por su parte, los cruceristas extranjeros viajaron mayoritariamente en pareja (42,8%), seguido de grupo familiar (24,7%), con amigos (24,5%) y solos (4,9%).

Gráfico 3: Grupo de viaje de los cruceristas, según lugar de residencia. CABA 2012-2013



Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

4.5 CONDICIÓN DE VIAJE

Del total de cruceristas encuestados, el 63,9 % de los argentinos consultados subía y comenzaba el viaje en la Ciudad, mientras que el 89,1% de los extranjeros se encontraba en tránsito.

Condición de viaje	Extranjeros	Argentinos
Baja y finaliza el viaje	5,4%	6,8%
Tránsito	89,1%	29,3%
Sube y comienza el viaje	5,4%	63,9%
Total	100%	100%

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
 ENTUR-GCBA

4.6 ESTADÍA

Los turistas argentinos permanecieron en la Ciudad 1,08 noches promedio. El 77,3% pernoctó al menos 1 noche, un 18% entre 2 y 3 noches y el 4,7% restante más de 3 noches.

Por su parte, los extranjeros tuvieron una estadía promedio de 1,90 noches. El 54% permaneció al menos 1 noche en la Ciudad, el 31% pernoctó entre 2 a 3 noches y el 15% restante permaneció más de tres noches.

Noches en la Ciudad		
Cruceristas	Extranjeros	Argentinos
Cruceristas que durmieron en la Ciudad	75,7%	58,1%
Cruceristas que no durmieron en la Ciudad	24,3%	41,9%
Total	100%	100%

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
 ENTUR-GCBA

Estadía media (en noches)		
Lugar de residencia	Extranjeros	Argentinos
0 a 1 noches	54,0%	77,3%
2 a 3 noches	31,0%	18,0%
Más de 3 noches	15,0%	4,7%
Promedio general	1,90 noches	1,08 noches

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
 ENTUR-GCBA

4.7 ALOJAMIENTO

Del total de cruceristas que pernoctaron al menos una noche, el 38,3% de los extranjeros lo hizo en la Ciudad y el 61,7% en el barco. Entre los argentinos, el 78,6% utilizó algún tipo de alojamiento en la Ciudad y el 21,4% restante permaneció en el barco.

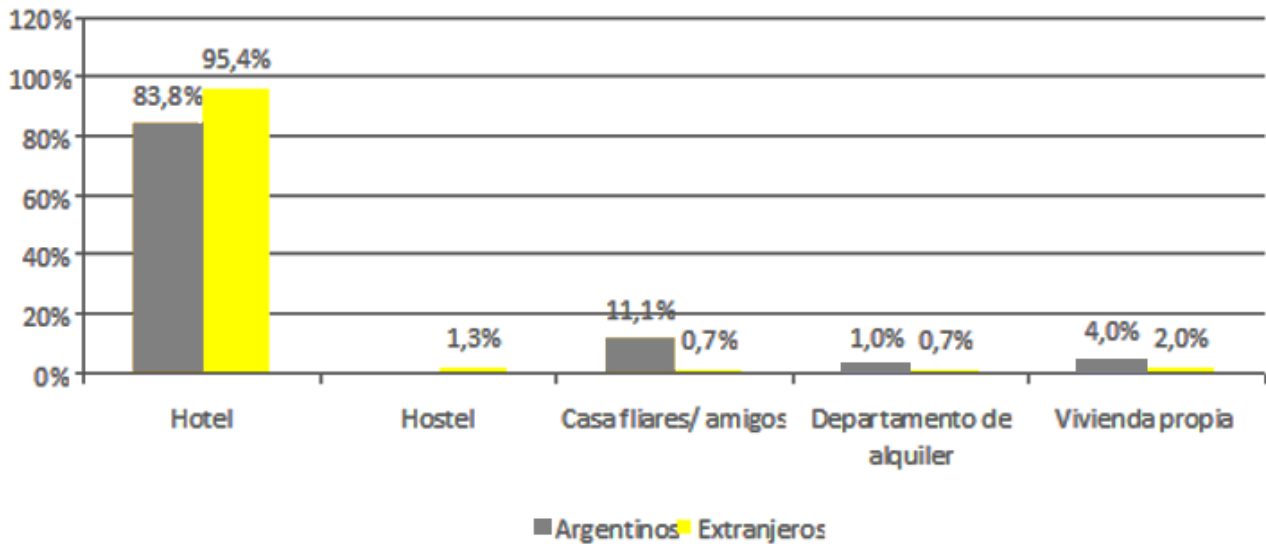
Lugar de pernoctación	Extranjeros	Argentinos
En el barco	61,7%	21,4%
En la Ciudad	38,3%	78,6%
Total	100%	100%

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.
 ENTUR-GCBA

De los que pernoctaron en la Ciudad, tanto extranjeros como argentinos, el 95,4% y el 83,8% respectivamente se alojaron en hoteles. En segundo lugar, se ubicó la categoría “casa de familiares y/o amigos” para el segmento de los argentinos (11,1%) y “vivienda propia” para los extranjeros (2%).

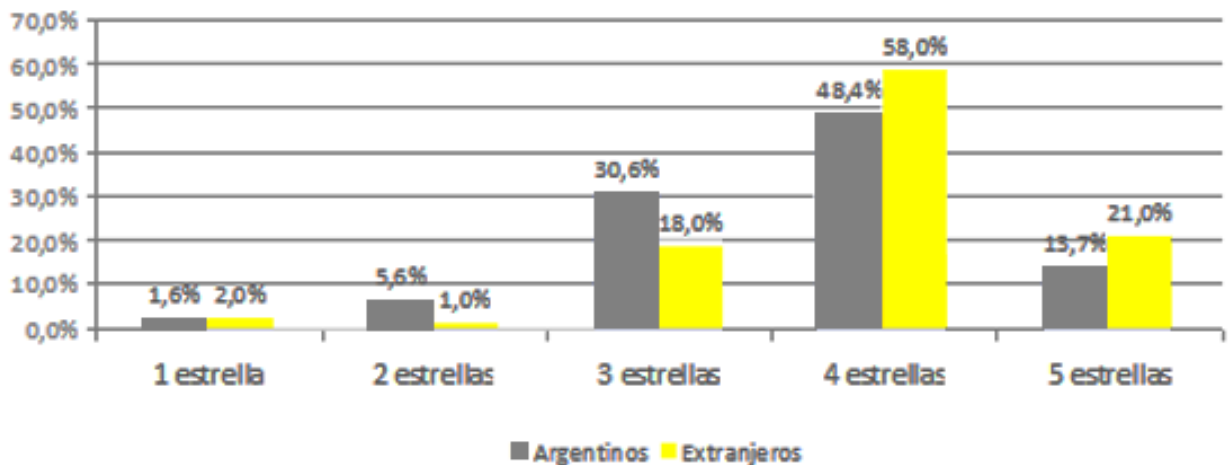
En cuanto a la categoría hotelera, el 58% de los extranjeros y el 48,4% de los argentinos optaron por alojamiento de 4 estrellas.

Gráfico 4: Alojamiento de los cruceristas, según lugar de residencia. CABA 2012-2013



Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

Gráfico 5: Categoría de hotel de los cruceristas, según lugar de residencia. CABA 2012-2013

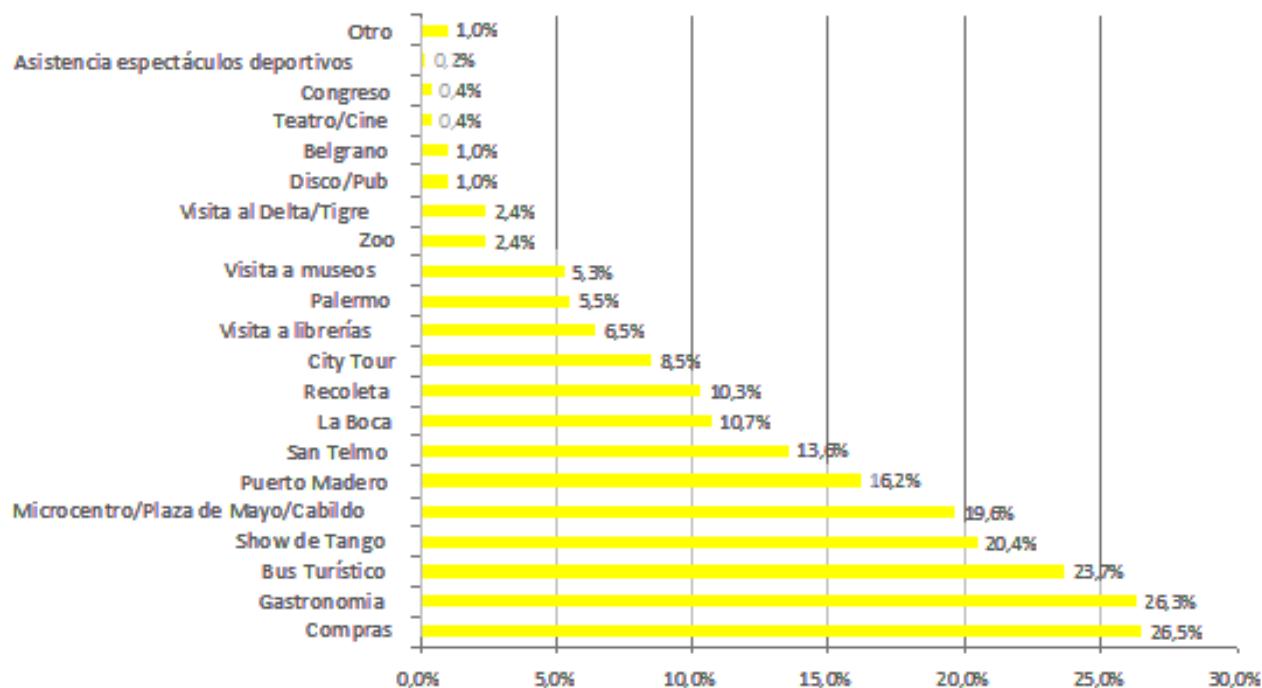


Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

4.8 ACTIVIDADES Y PASEOS

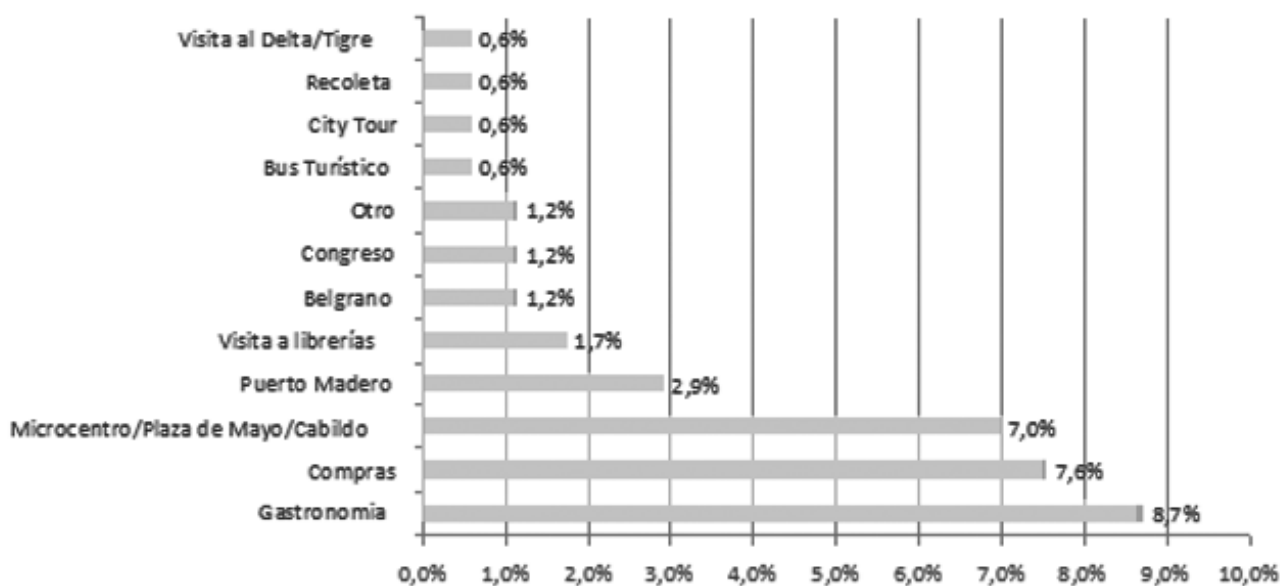
Las actividades y paseos más frecuentes en la Ciudad entre los argentinos son aquellas relacionadas con la gastronomía (8,7%), las compras (7,6%) y las visitas al Microcentro/Plaza de Mayo/Cabildo (7%). Los cruceristas extranjeros, por su parte, eligen ir de compras (26,5%), conocer la gastronomía porteña (26,3%) y pasear en el bus turístico (23,7%)²

Gráfico 6: Actividades de los cruceristas extranjeros. CABA 2012-2013



² Formato de encuesta: Respuesta múltiple.

Gráfico 7: Actividades de los cruceristas argentinos. CABA 2012-2013

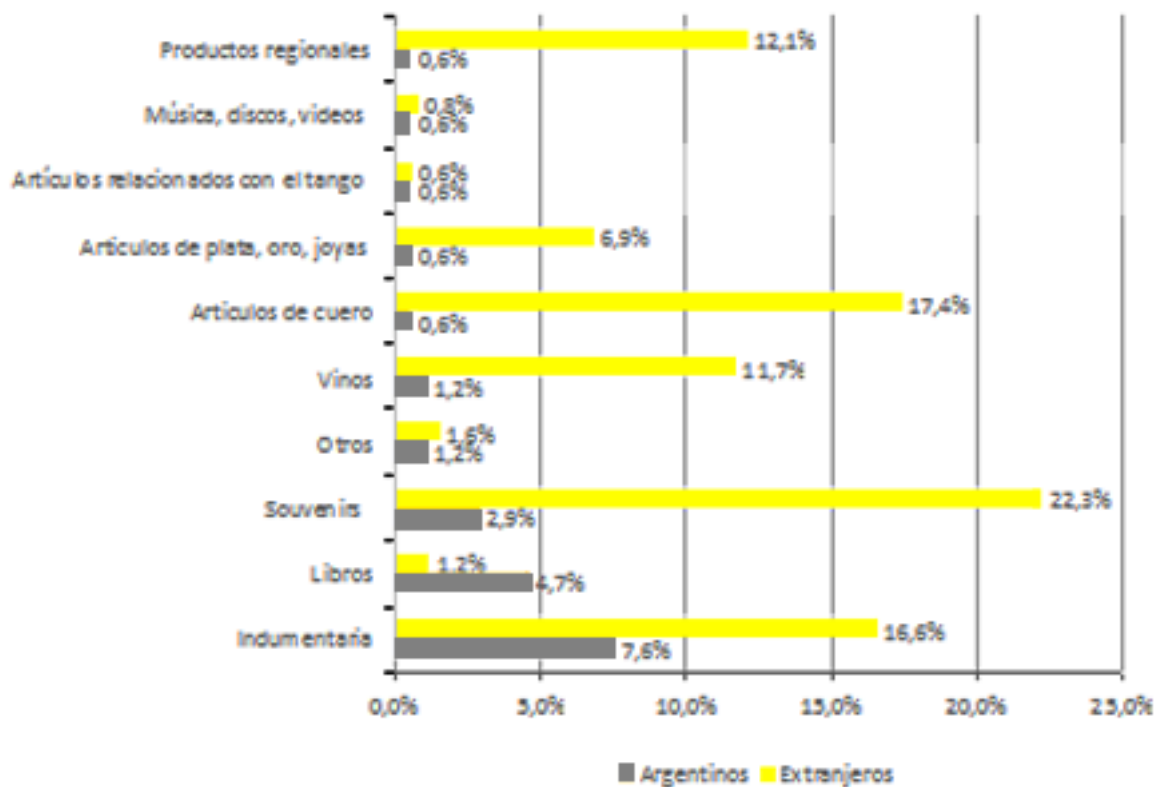


Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

4.9 COMPRAS

El rubro más atrayente para las compras, según los cruceristas extranjeros, fue souvenirs (22,3%), seguido de artículos de cuero (17,4%), indumentaria (16,6%) y productos regionales (12,1%); mientras que los argentinos prefieren comprar indumentaria (7,6%) y libros (4,7%)³

Gráfico 8: Compras de los cruceristas, según lugar de residencia. CABA 2012-2013



Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

4.10 GASTOS

El gasto fue medido específicamente para los rubros: alojamiento, alimentación, transporte, compras, y otros. Los datos registrados en dólares, reales y euros fueron trasladados a pesos argentinos. Los cruceristas extranjeros realizaron un gasto promedio diario de 1.086,8 pesos y los cruceristas argentinos de 354,8 pesos.

Residencia	Gasto Promedio Diario (en pesos)	Gasto Promedio Diario (en dólares) ⁴
Extranjeros	1.086,8	238,33
Argentinos	354,8	77,81

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

³ Formato de encuesta: Respuesta múltiple.

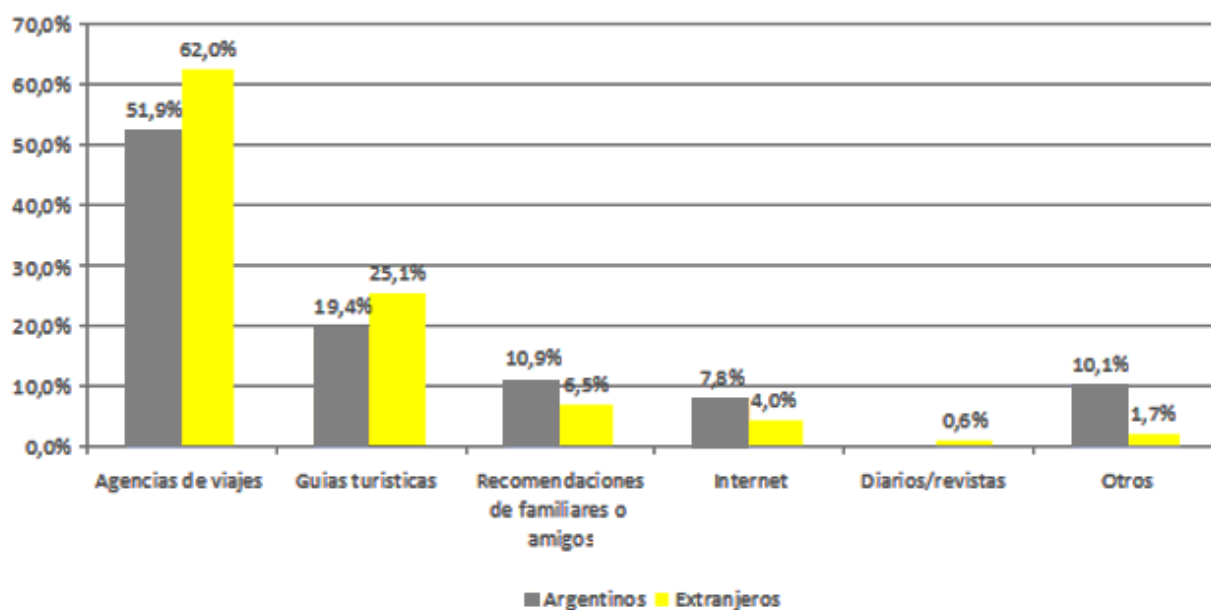
⁴ Tipo de cambio BCRA: 4.56

4.11 ORGANIZACIÓN DEL VIAJE

4.11. 1. Fuentes que consultó para organizar el viaje

La fuente más consultada entre los cruceristas, tanto argentinos como extranjeros, es la agencia de viajes (51,9% y 62% respectivamente) y en segundo lugar las Guías turísticas.

Gráfico 9: Fuentes de información de los cruceristas, según lugar de residencia. CABA 2012-2013



Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

4.12 IMPORTANCIA DE BUENOS AIRES COMO DESTINO EN LA DECISIÓN DEL VIAJE

El 46,7% de los extranjeros y el 17,7% de los argentinos consideraron muy importante que el recorrido del crucero incluyera a la Ciudad de Buenos Aires como destino a la hora de decidir su contratación.

Importancia de visitar Buenos Aires al contratar el crucero	Extranjeros	Argentinos
Mucha importancia	46,7%	17,7%
Alguna Importancia	48,7%	38,1%
Ninguna importancia	4,6%	44,2%
Total	100%	100%

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

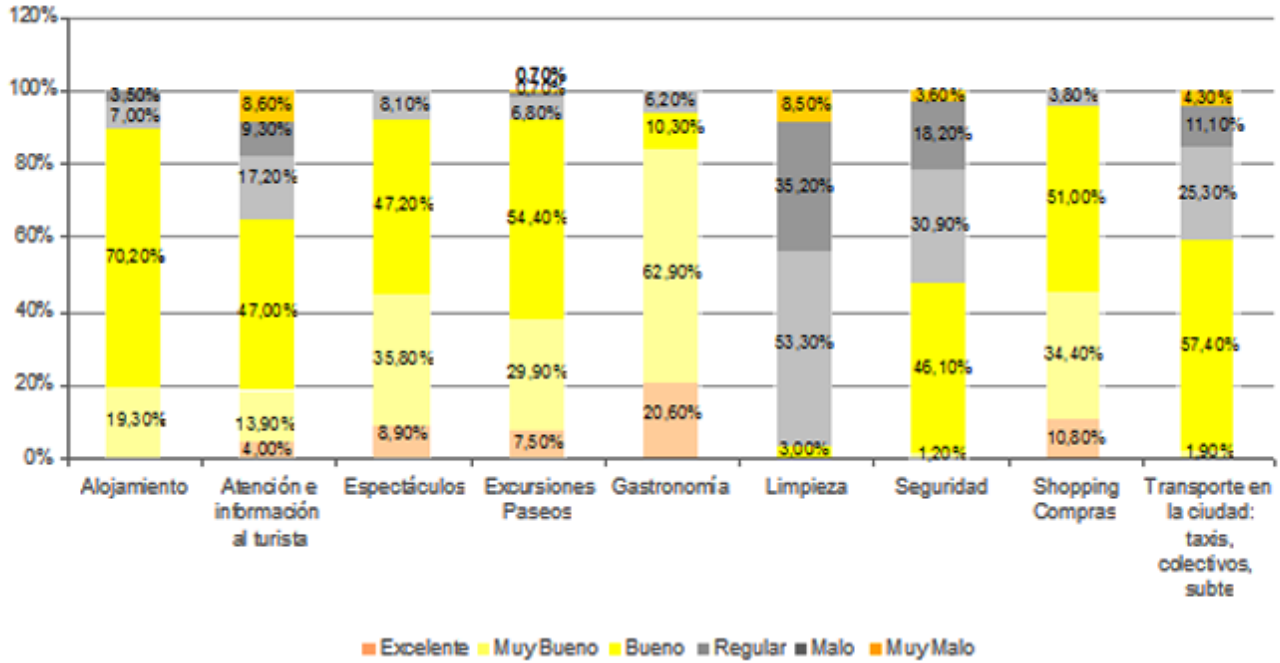
4.13 VALORACIÓN E IMAGEN DE LA CIUDAD

4.13.1. Valoración de servicios de la Ciudad

Se evaluaron distintos aspectos de la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico, utilizando la escala: “excelente” - “muy bueno” - “bueno” - “regular” - “malo” - “muy malo”, atribuyéndole a “excelente” el puntaje máximo (6) y a “muy malo” el mínimo (1).

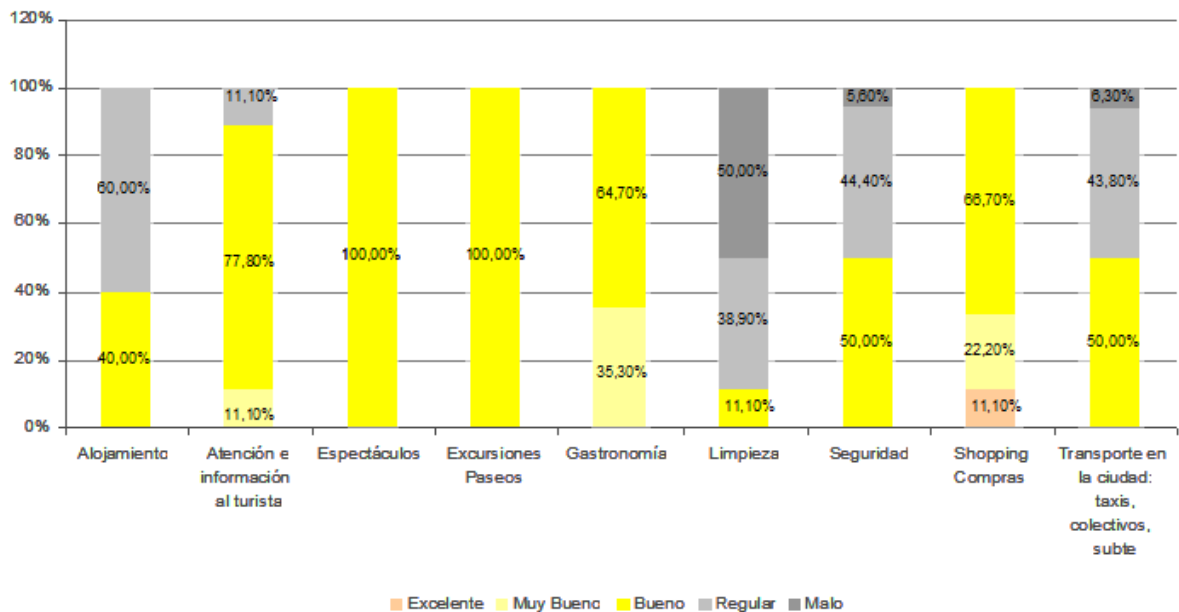
La media de las valoraciones de los extranjeros resultó en “buena”, destacándose el alojamiento (70,2%), el transporte público (57,4%) y las excursiones (54,4%). Entre los argentinos, se destacaron los rubros de espectáculos y excursiones, que el 100% de los cruceristas calificó como “buenos”.

Gráfico 10: Valoración de los servicios de la Ciudad por los cruceristas extranjeros.



Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

Gráfico 11: Valoración de los servicios de la Ciudad por los cruceristas argentinos.

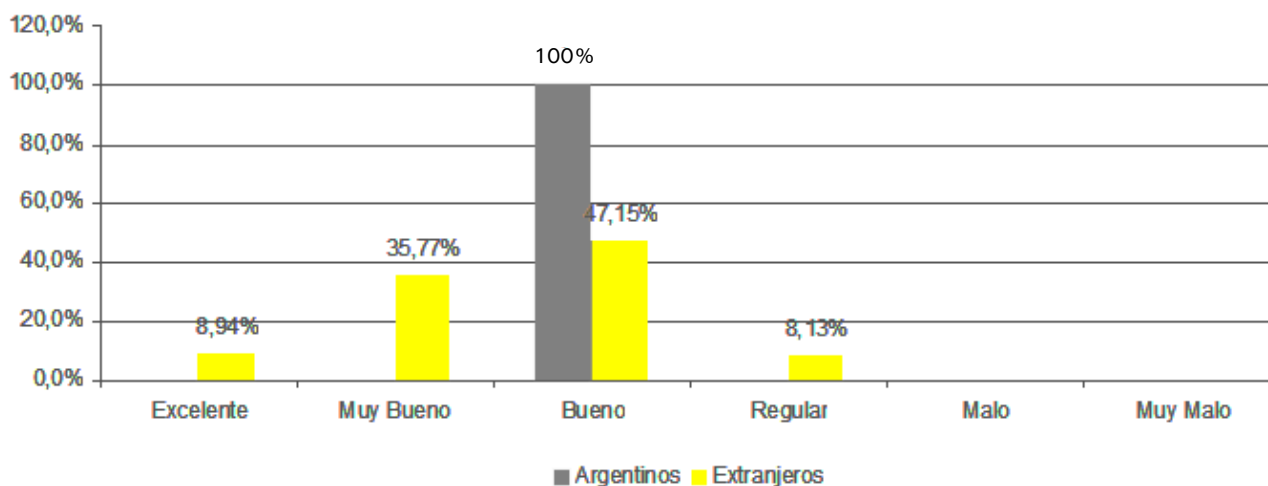


Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

4.14 OPINIÓN GENERAL EN RELACIÓN A LA TERMINAL DE CRUCEROS

La imagen de la Terminal de Cruceros es, en relación a otras terminales del mundo, “buena” para un 47,2% de los extranjeros y para el 100% de los cruceristas argentinos.

Gráfico 12: Imagen de la Terminal de cruceros en comparación con otras terminales del mundo según lugar de residencia (2012-2013)

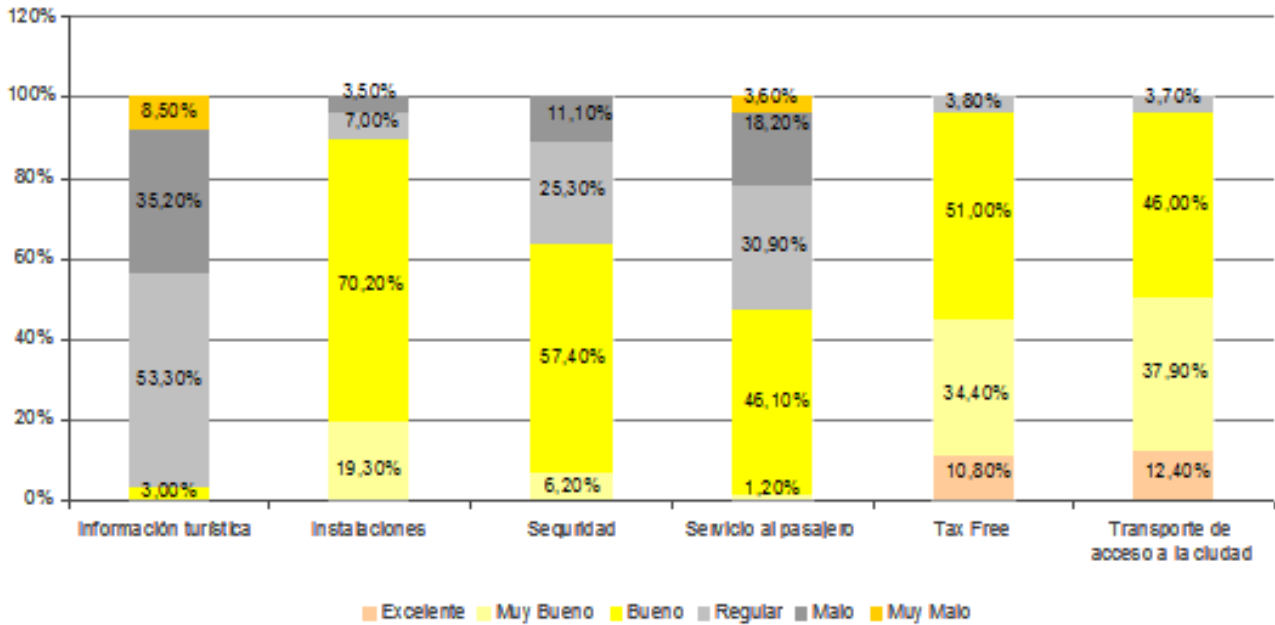


Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

4.14.1. Valoración de los servicios en la Terminal Benito Quinquela Martín.

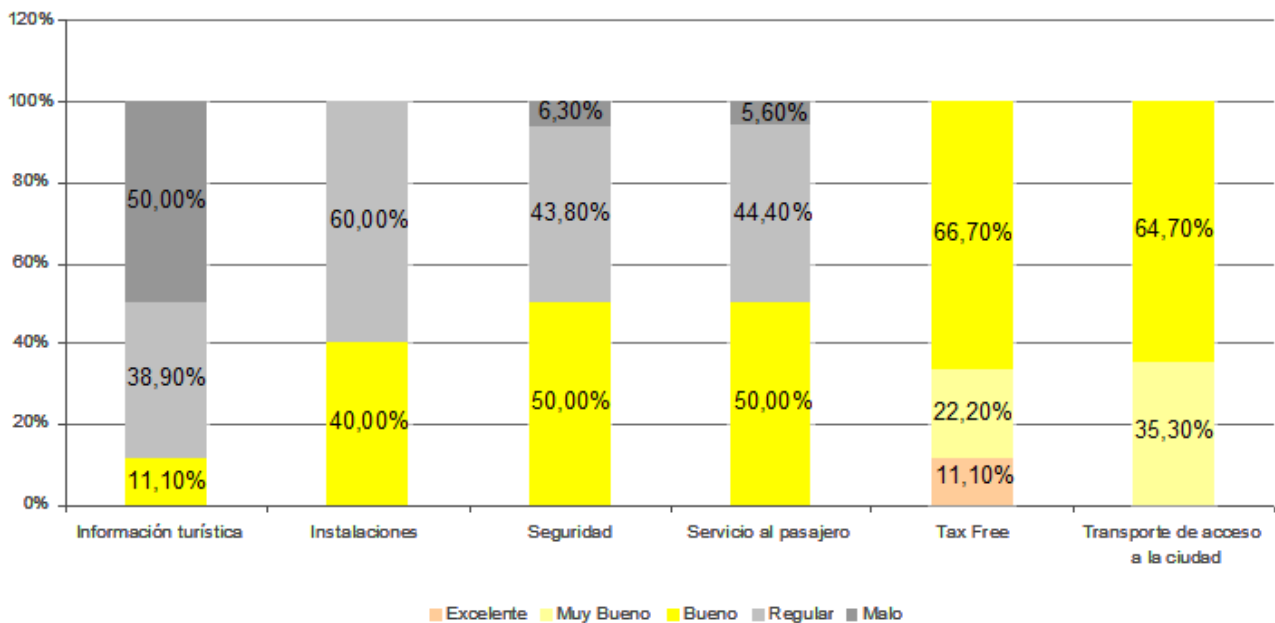
Al calificar los servicios de la Terminal de Cruceros Benito Quinquela Martín, el 70,2% de los extranjeros coincidió en que las instalaciones son “buenas”, mientras que el 64,7% de los argentinos evalúa como “bueno” el transporte de acceso a la ciudad.

Gráfico 13: Valoración de los servicios en la Terminal Benito Quinquela Martín por cruceristas extranjeros.



Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

Gráfico 14: Valoración de los servicios en la Terminal Benito Quinquela Martín por cruceristas argentinos.



Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística. ENTUR-GCBA

**Dirección General de Investigación y
Observatorio Turístico de la Ciudad de Buenos Aires**

Balcarce 360 2º piso, Tel.: (54 11) 4114-5746/47
E-mail: estadisticas_turismo@buenosaires.gob.ar