

# Observatorio Turístico Ciudad de Buenos Aires Informe Temporada de Cruceros 2013/2014

[buenosaires.gob.ar/turismo](http://buenosaires.gob.ar/turismo)   TurismoBA



Buenos Aires Ciudad

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

Presidente Ente de Turismo  
Lic. Fernando de Andreis

Directora General de Investigación y Observatorio Turístico  
Lic. Mónica Kapusta

Gerencia Operativa de Investigación Turística  
Lic. María Cecilia de Salterain

#### Colaboradores

Lic. Ricardo Latorre  
Lic. María Inés Harrison  
Lic. Marta Pattin  
Sofía Pelaia  
Silvana Cavallo  
Lic. Laura Carlucci



# Índice

1) Objetivos y metodología .....	4
2) Resumen ejecutivo .....	6
3) Datos Generales .....	8
4) Descripción de la muestra .....	9
4.1) Nacionalidad .....	9
4.2) Género y grupo etario .....	10
4.3) Ocupación principal .....	10
5) Principales resultados .....	12
5.1) Grupo de viaje .....	12
5.2) Condición de viaje .....	12
5.3) Pernoctaciones .....	13
5.4) Alojamiento .....	13
5.5) Actividades y paseos .....	15
5.6) Compras .....	16
5.7) Gasto .....	16
5.8) Organización del viaje .....	17
5.9) Valoración e imagen de la Ciudad .....	18
5.10) Valoración e Imagen de la Terminal de Cruceros Benito Quinquela Martín .....	19



## 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) 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 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.

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: Muestra de 626 casos, coincidental. Se encuestó a pasajeros “en tránsito” y a pasajeros que embarcaban para iniciar su viaje en la Terminal de Cruceros de la Ciudad de Buenos Aires. En ambos casos la entrevista se realizó cuando el pasajero había terminado su estadía en la Ciudad de Buenos Aires.



## 2) Resumen ejecutivo

- La temporada 2013-2014 de cruceros en la Ciudad tuvo un leve incremento del 0,62% en las recaladas respecto a la temporada anterior, pasando de 160 a 161 arribos, se estima que en la próxima temporada habrá un descenso importante que rondará en -30%.
- Se observa un descenso en el movimiento total de pasajeros del -4,58% respecto a la temporada anterior.
- El 77,3% de los cruceristas encuestados fueron extranjeros, mientras que el 22,7% fueron argentinos no residentes en la Ciudad de Buenos Aires.
- El 48,8% de los turistas extranjeros encuestados provinieron de países limítrofes y el 27,1% fueron europeos, en su mayoría italianos. Los norteamericanos conformaron el 11,6% de la muestra. Un 6% provino del Resto de América y un 2,7% del Resto del Mundo.
- Entre los argentinos encuestados, un 26,8% provino de la provincia de Buenos Aires, un 17,6% de Córdoba y un 14,1% de Santa Fe.
- El 43,1% del total de cruceristas encuestados (extranjeros y argentinos) eran mujeres y el 56,9% hombres.
- La mayoría de los argentinos indicó ser empleado en relación de dependencia (26,8%), mientras que la ocupación principal con mayor porcentaje entre los extranjeros fue profesional independiente (36,4%).
- Respecto al grupo etario, la franja preponderante correspondió a mayores de 66 años de edad (50% de los argentinos y 42,4% de los extranjeros).
- El 45,8% de los argentinos viajaba en familia, mientras que el 50,4% de los extranjeros lo hacía en pareja.
- El 3,7% de los extranjeros y el 54,9% de los argentinos abordaron el crucero para comenzar su viaje en el Puerto de Buenos Aires.
- Del total de cruceristas extranjeros que pernoctaron al menos una noche en la Ciudad, sólo un 16% lo hizo en hoteles, en su mayoría de 4 estrellas, el resto durmió en el barco.
- Entre los argentinos, el 98,6% utilizó algún tipo de alojamiento en la Ciudad, mientras que el 1,4% restante permaneció en el barco. Un 52,2% durmió en hoteles, siendo la categoría de 3 estrellas la más frecuente.



- Lo más visitado en la Ciudad fue el Microcentro, Plaza de Mayo y Casco Histórico (para el 32,2% de los extranjeros y el 41,5% de los argentinos). Entre las actividades realizadas por los cruceristas fuera del barco se destacan la gastronomía (para el 62% de los extranjeros y el 52,8% en los argentinos) y las compras (para el 54,5% de los extranjeros y el 33,8% de los argentinos).
- La indumentaria fue el artículo de compras preferido tanto por extranjeros (58,1%) como por argentinos (47,2%).
- El gasto promedio de los cruceristas extranjeros encuestados fue de \$1014,17 y de los argentinos \$422,28.
- La fuente de información más consultada para la organización el crucero fueron las Guías Turísticas para un 46,3% de los extranjeros y un 33,8% de los argentinos. En segundo lugar se ubicaron las agencias de viajes para ambos segmentos.
- El 32,1% de los cruceristas 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.
- En la calificación de los servicios turísticos de la Ciudad, entre los extranjeros, la gastronomía y las compras alcanzaron la valoración más alta (excelente) con mayores porcentajes (14,7% y 12,4% respectivamente), mientras que los espectáculos y la gastronomía fueron lo mejor calificado por los turistas argentinos, alcanzando la categoría excelente en un 50% y un 34,3% respectivamente.
- En la calificación de los servicios de la Terminal de Cruceros Benito Quinquela Martín, el transporte de acceso a la Ciudad (14,7%) y el Tax free (12,5%) obtuvieron los valores más altos entre los extranjeros. Lo mismo ocurrió entre los argentinos, con un 34,3% y un 30% respectivamente. Es de destacar que 1 de cada 10 extranjeros y 5 de cada 10 argentinos indicaron que los servicios son excelentes comparando esta terminal con otras terminales del mundo.
- También respecto a la Terminal de Cruceros Benito Quinquela Martín, los extranjeros se mostraron muy conformes con la atención (26,4%) y la información turística (23,6%) obtenida, mientras que los argentinos consideraron que lo mejor fue la seguridad (19,2%) y la limpieza (17,3%).



### 3) Datos Generales

La temporada 2013-2014 de cruceros en la Ciudad se presentó con un incremento en las recaladas del 0,62% respecto a la temporada anterior, pasando de 160 a 161.

El movimiento total de pasajeros descendió un -4,58% con respecto de la temporada anterior.

Se estima una caída del -30% en las recaladas para la próxima temporada y un descenso del -28,68% en el movimiento de pasajeros.

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%	487.390	-4,58%
2014/2015	112*	-30,43%	347.600*	-28,68%

\*Datos preliminares / Incluye tripulación

Fuente: [www.puertobuenosaires.gob.ar/moduloGRAL.php?p=estadcruc](http://www.puertobuenosaires.gob.ar/moduloGRAL.php?p=estadcruc)

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.

ENTUR-GCBA

La mayor variación interanual negativa se registró en la categoría “pasajeros en tránsito” (-6,01%), seguida por “embarcados” (-1,37%) y aquellos que “finalizan su viaje” (-1,26%).

Pasajeros**	Temporada 2012-2013	Temporada 2013-2014	Var. interanual
En tránsito	152.591	143.418	-6,01%
Embarcados	179.611	177.159	-1,37%
Desembarcados	178.610	176.366	-1,26%
Movimiento total de pasajeros	510.812	496.943	-2,72%

\*\*No incluye tripulación

Fuente: [www.puertobuenosaires.gob.ar/moduloGRAL.php?p=estadcruc](http://www.puertobuenosaires.gob.ar/moduloGRAL.php?p=estadcruc)

Elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.

ENTUR-GCBA





#### 4) Descripción de la muestra

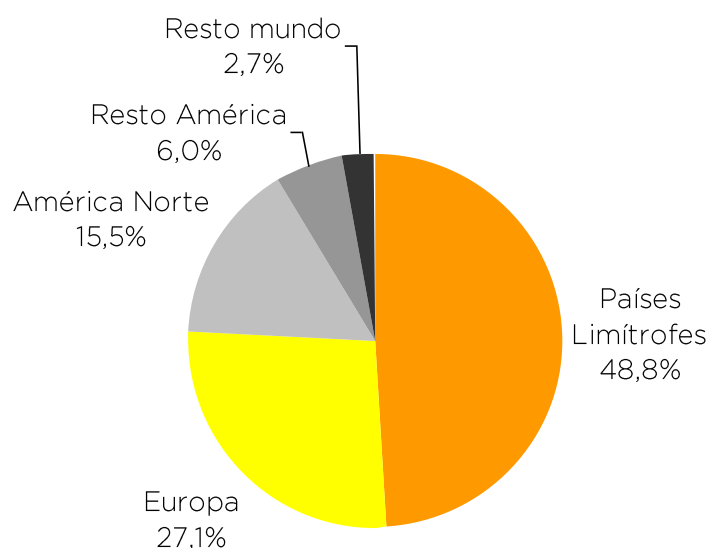
##### 4.1) Nacionalidad

El 77,3% de los encuestados fueron extranjeros, mientras que el 22,7% fueron argentinos no residentes en la Ciudad de Buenos Aires.

El 48,8% de los turistas extranjeros encuestados provinieron de países limítrofes y el 27,1% fueron europeos, en su mayoría italianos. Los norteamericanos conformaron el 11,6% de la muestra. Un 6% provino del Resto de América y un 2,7% del Resto del Mundo.

Entre los argentinos encuestados, un 26,8% provino de la provincia de Buenos Aires, un 17,6% de Córdoba y un 14,1% de Santa Fe.

Gráfico 1: Distribución de los cruceristas por región de origen. CABA 2013-2014



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

Países Limítrofes: Brasil 94,1%; Chile 5,1%; Paraguay 2,1%; Uruguay 1,3%; y Bolivia 0,8%

Europa: Italia 23,9%; Alemania 16,4%; España 19,4%; Francia 21,6%; Gran Bretaña 6% y resto de países de Europa 10,4%.

Norte América: EEUU 74,7%; Canadá 6,7% y México 18,7%

Resto de América: Colombia 27,6% y Perú 27,6%; Venezuela 24,1%; Puerto Rico 3,4%; Costa Rica 6,9%, Ecuador 3,4% y resto de los países de América 6,9%.

Resto mundo: Indonesia y Australia 23,1% respectivamente, Sudáfrica 7,7% y Resto 46,2%

#### 4.2) Género y grupo etario

El 50,7% de los encuestados argentinos eran mujeres y el 49,3% hombres. En tanto, el 59,1% de los encuestados extranjeros eran hombres y el 40,9% restante mujeres.

Sexo	Argentinos	Extranjeros
Femenino	50,7%	40,9%
Masculino	49,3%	59,1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

Respecto al grupo etario, la franja preponderante correspondió a mayores de 66 años de edad (50% de los argentinos y 42,4% de los extranjeros).

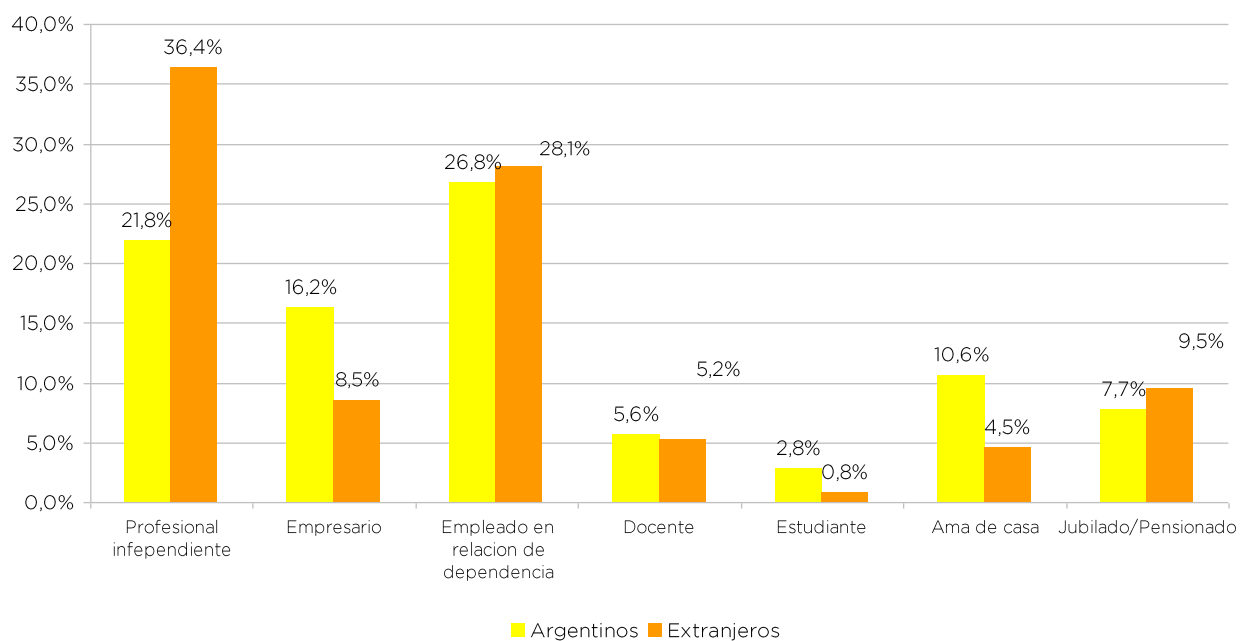
Edad	Argentinos	Extranjeros
Menor de 18 años	3,5%	-
Entre 18 y 30 años	2,8%	9,1%
31 a 45 años	8,5%	17,4%
46 a 65 años	35,2%	31,1%
Más de 66 años	50,0%	42,4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

#### 4.3) Ocupación principal

Consultados sobre su ocupación principal, la mayoría de los argentinos indicó ser empleado en relación de dependencia (26,8%), mientras que la ocupación principal con mayor porcentaje entre los extranjeros fue profesional independiente (36,4%).

Gráfico 2: Ocupación de los cruceristas agrupados por lugar de residencia. CABA 2013-2014



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

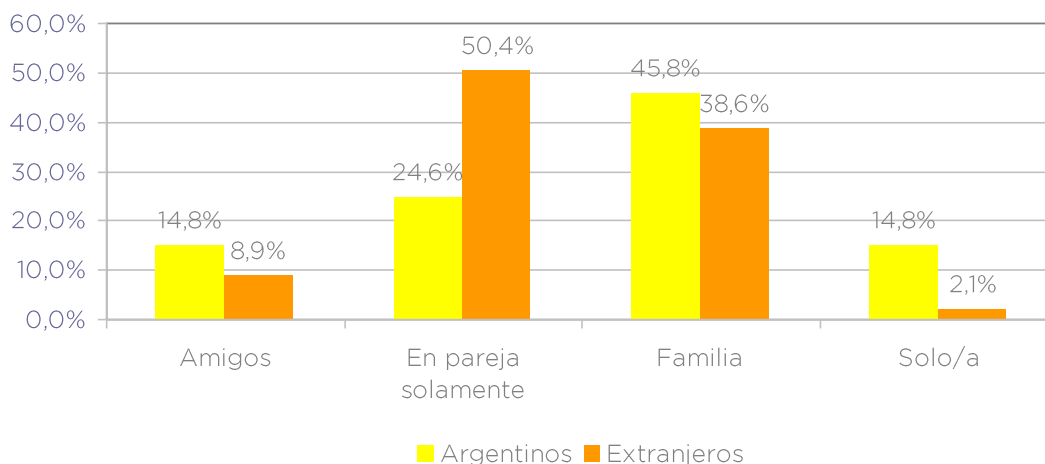
## 5) Principales resultados

### 5.1) Grupo de viaje

El 45,8% de los encuestados argentinos viajaba en familia, en segundo lugar se ubican los que viajaban en pareja (24,6%). Un 14,8% indicó que viajaba con amigos y otro tanto, 14,8%, que viajaban solos.

Por su parte, el 50,4% de los cruceristas extranjeros respondieron que viajaban en pareja y un 38,6% viajaba con su grupo familiar. Un 8,9% viajaba con amigos, mientras que el 2,1% viajaba solo.

Gráfico 3: Grupo de viaje de los cruceristas según lugar de residencia. CABA 2013-2014



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

### 5.2) Condición de viaje

Del total de cruceristas extranjeros encuestados, el 96,3% se encontraba en tránsito.

En tanto, los argentinos se encontraban embarcando y comenzando el viaje (54,9%) y en, en similar proporción, en tránsito (45,1%).

Condición de viaje	Extranjeros	Argentinos
Tránsito	96,3%	45,1%
Sube y comienza el viaje	3,7%	54,9%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

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

### 5.3) Pernoctaciones

Los cruceristas argentinos permanecieron en la Ciudad 1,32 noches promedio. El 82,4% pernoctó en la Ciudad al menos 1 noche, el 14,7% entre 2 y 3 noches y el 2,9% restante más de 3 noches.

Por su parte, los cruceristas extranjeros tuvieron una estadía promedio de 1,48 noches. El 67,8% permaneció al menos 1 noche en la Ciudad, el 30% pernoctó entre 2 a 3 noches y el 2,2% permaneció más de 3 noches.

Estadía media (en noches)	Extranjeros	Argentinos
1 noche	67,8%	82,4%
2 a 3 noches	30,0%	14,7%
Más de 3 noches	2,2%	2,9%
<b>Promedio general</b>	<b>1,48 noches</b>	<b>1,32 noches</b>

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

### 5.4) Alojamiento

Del total de cruceristas extranjeros que pernoctaron al menos una noche en la capital porteña, el 81,7% pernoctó en el barco. Del 18,3% que lo hizo en la Ciudad, sólo un 16% durmió en hoteles, en su mayoría de 4 estrellas.

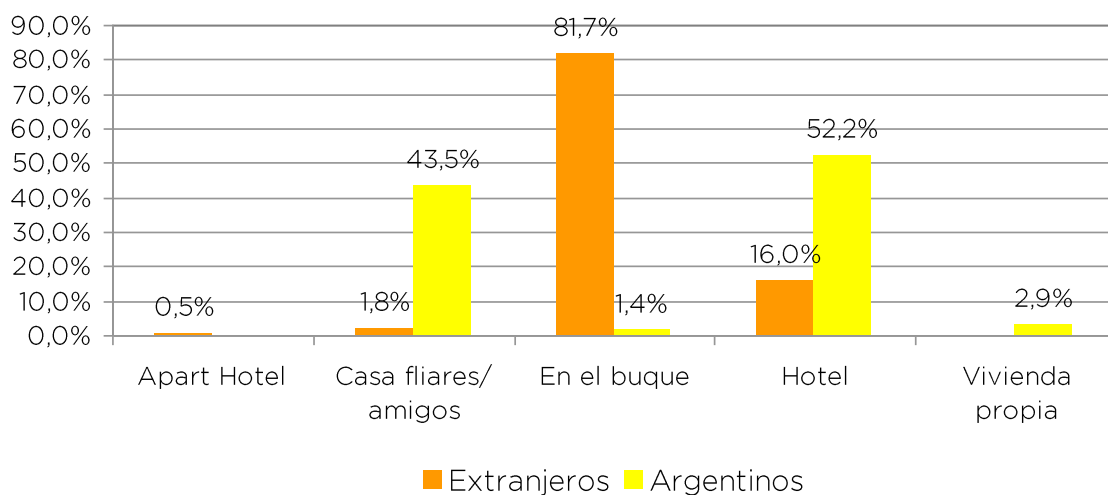
Entre los argentinos, el 98,6% utilizó algún tipo de alojamiento en la Ciudad, mientras que el 1,4% restante permaneció en el barco. Un 52,2% durmió en hoteles, siendo la categoría de 3 estrellas la más frecuente.

Lugar de pernoctación	Extranjeros	Argentinos
En el barco	81,7%	1,4%
En la Ciudad	18,3%	98,6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

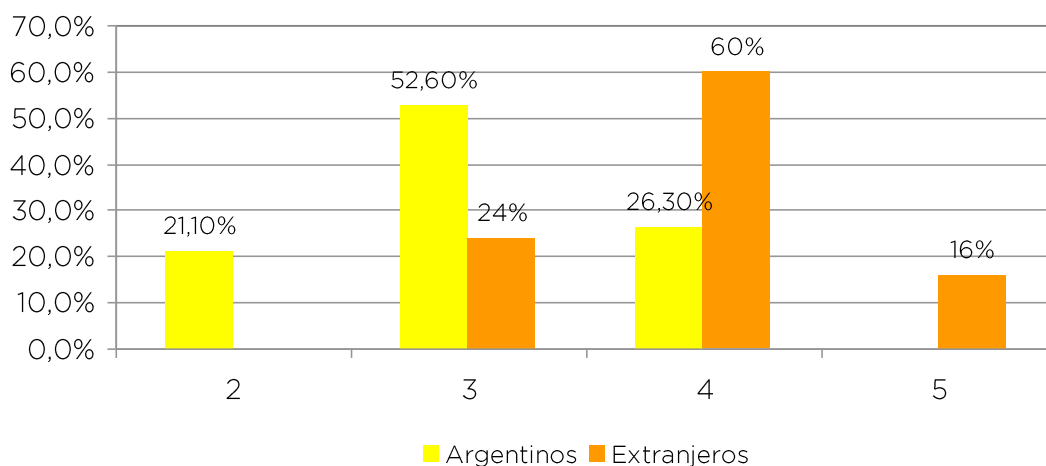


Gráfico 4: Alojamiento de los cruceristas agrupados por lugar de residencia. CABA 2013-2014



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

Gráfico 5: Categoría de hotel de los cruceristas, según lugar de residencia. CABA 2013-2014



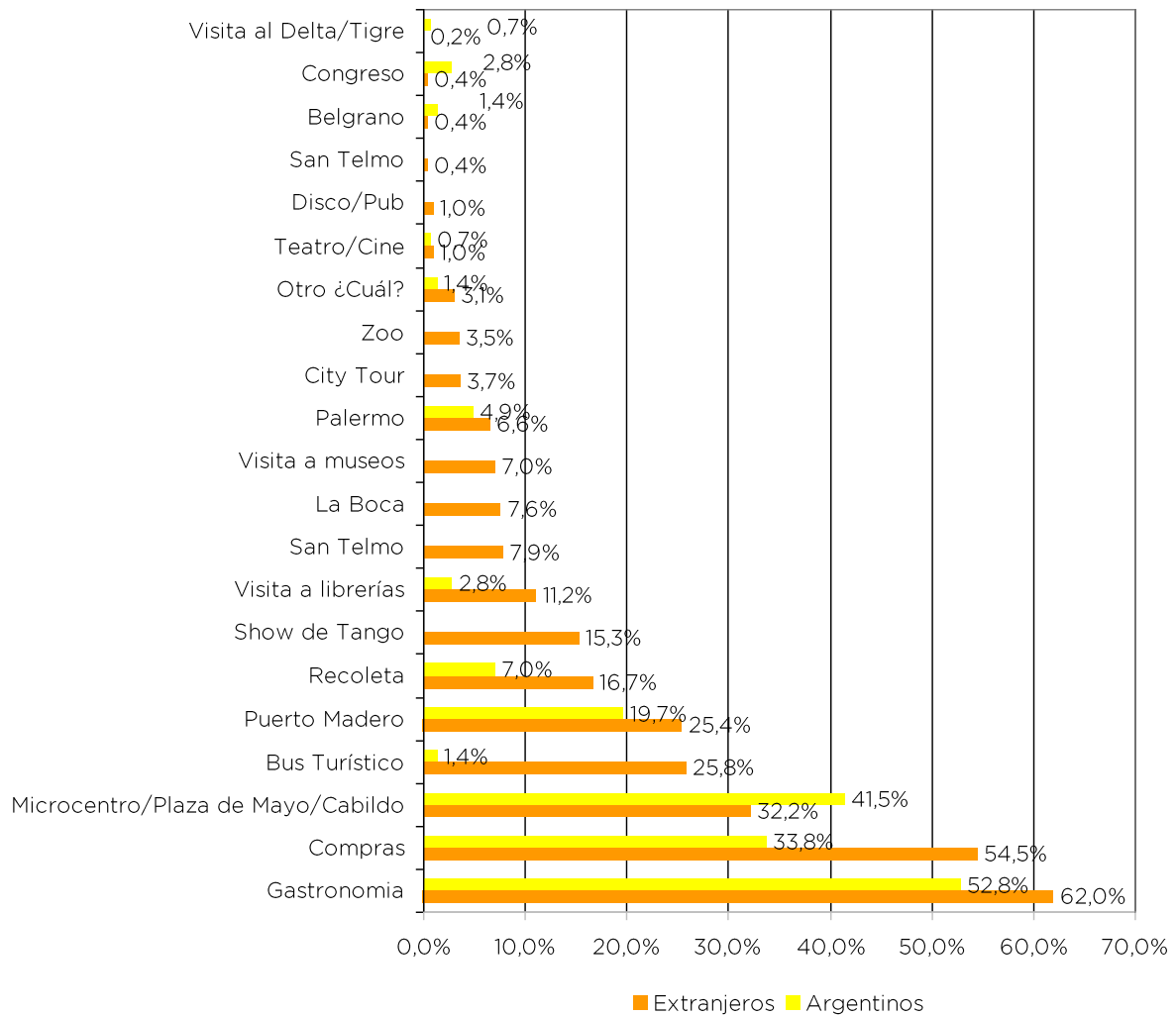
Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
ENTUR-GCBA

## 5.5) Actividades y paseos

Lo más visitado en la Ciudad fue el Microcentro, Plaza de Mayo y Casco Histórico (para el 32,2% de los extranjeros y el 41,5% de los argentinos).

Entre las actividades realizadas por los cruceristas fuera del barco se destacan la gastronomía (para el 62% de los extranjeros y el 52,8% en los argentinos) y las compras (para el 54,5% de los extranjeros y el 33,8% de los argentinos).

Gráfico 6: Actividades de los cruceristas, según lugar de residencia. CABA 2013-2014

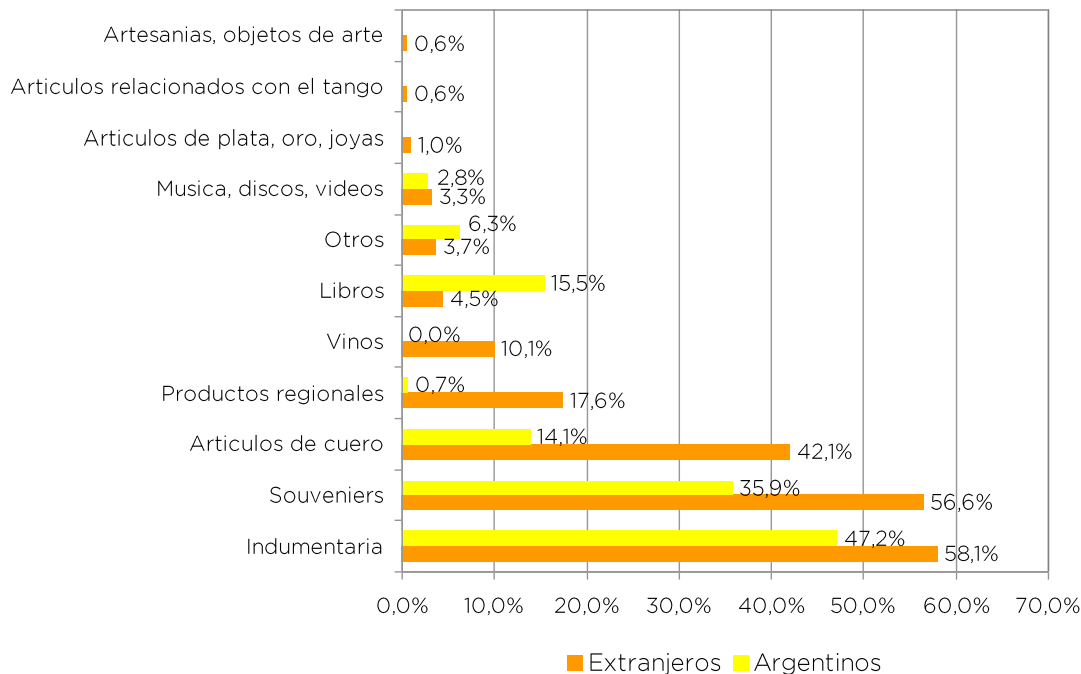


Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
ENTUR-GCBA

## 5.6) Compras

La indumentaria fue el artículo de compras preferido tanto por extranjeros (58,1%) como por argentinos (47,2%). La lista continúa, para los extranjeros, con souvenirs (56,6%) y artículos de cuero (42,1%); y para los argentinos, con souvenirs (35,9%) y libros (15,5%).

Gráfico 7: Compras de los cruceristas, según lugar de residencia. CABA 2013-2014



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

## 5.7) Gasto

El gasto fue medido específicamente para los rubros: “alojamiento”, “alimentación”, “transporte”, “compras” y “otros”. Los datos se registraron en dólares, reales, euros o pesos argentinos, según el encuestado y posteriormente convertido a pesos argentinos de acuerdo a las cotizaciones publicadas por el BCRA.

El gasto promedio diario para los cruceristas extranjeros fue de 1014,17 pesos.

El gasto promedio diario para los cruceristas argentinos fue de 422,28 pesos.

Residencia	Gasto Promedio Diario (en pesos)
Extranjeros	1.014,17
Argentinos	422,28

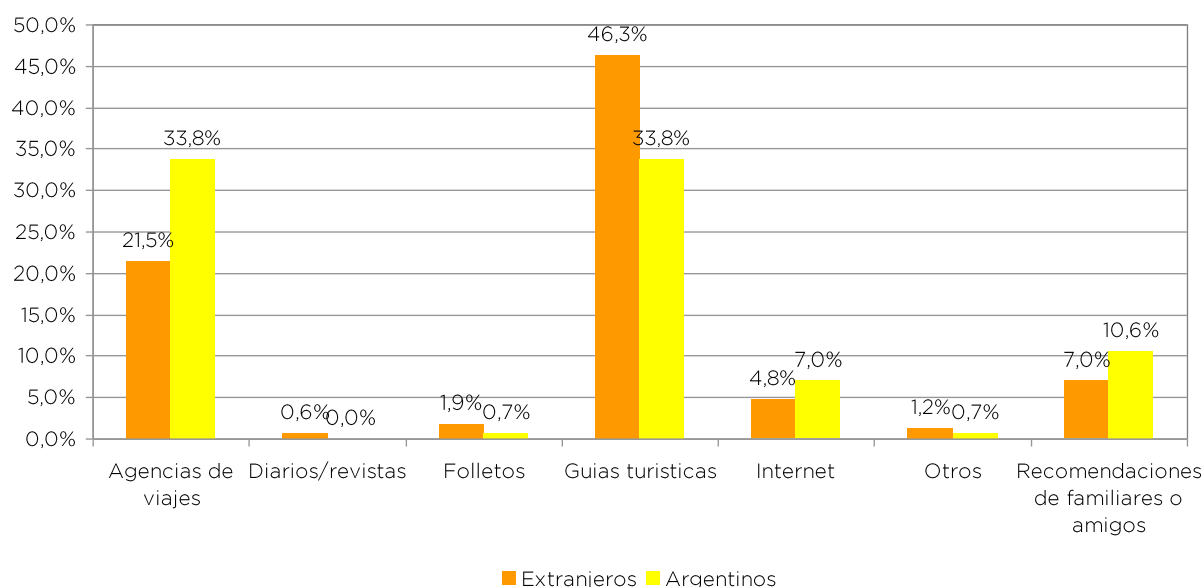
Fuente y elaboración: Gerencia Operativa de Investigación Turística.  
ENTUR-GCBA  
Valor de cambio dólar/peso BCRA: 7.95

## 5.8) Organización del viaje

### 5.8.1. Fuentes consultadas

La fuente de información más consultada para la organización el crucero fueron las Guías Turísticas para un 46,3% de los extranjeros y un 33,8% de los argentinos. En segundo lugar se ubicaron las agencias de viajes para ambos segmentos.

Gráfico 8: Fuentes de información de los cruceristas, según lugar de residencia. CABA 2013-2014



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

### 5.8.2. Importancia de Buenos Aires como destino en la decisión del viaje

El 32,1% de los cruceristas 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. Sólo el 7% de los argentinos encuestados coincidió con ese criterio.

Importancia de visitar Buenos Aires al contratar el crucero	Extranjeros	Argentinos
Mucha importancia	32,1%	7,0%
Alguna Importancia	47,1%	34,1%
Ninguna importancia	20,9%	58,9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

## 5.9) Valoración e imagen de la Ciudad

### 5.9.1. 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 puntaje a los servicios (alojamiento, espectáculos, gastronomía, etc.).

De acuerdo a la puntuación obtenida, los mismos se ubicaron en una escala que iba desde “excelente” hasta “muy malo”, siendo “excelentes” los de puntaje máximo (6) y “muy malos” los de puntaje mínimo (1).

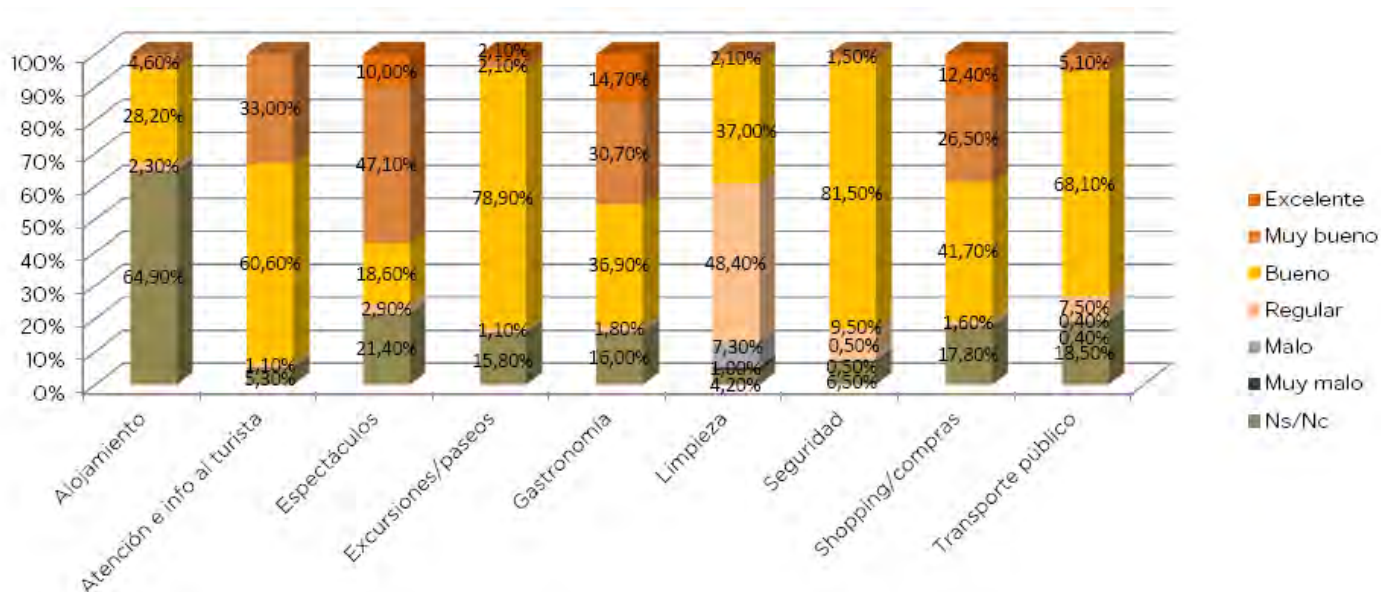
Entre los extranjeros, la gastronomía y las compras alcanzaron la valoración más alta (excelente) con mayores porcentajes (14,7% y 12,4% respectivamente), mientras que los espectáculos y la gastronomía fueron lo mejor calificado por los cruceristas argentinos, alcanzando la categoría excelente en un 50% y un 34,3% respectivamente.

#### Extranjeros

Valoración de los servicios de la Ciudad	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Ns/Nc	Total
Alojamiento		4,6%	28,2%	2,3%			64,9%	100%
Atención e información al turista		33,0%	60,6%	1,1%			5,3%	100%
Espectáculos	10,0%	47,1%	18,6%	2,9%			21,4%	100%
Excursiones/paseos	2,1%	2,1%	78,9%	1,1%			15,8%	100%
Gastronomía	14,7%	30,7%	36,9%	1,8%			16,0%	100%
Limpieza		2,1%	37,0%	48,4%	7,3%	1,0%	4,2%	100%
Seguridad		1,5%	81,5%	9,5%	0,5%	0,5%	6,5%	100%
Shopping/compras	12,4%	26,5%	41,7%	1,6%			17,8%	100%
Transporte público		5,1%	68,1%	7,5%	0,4%	0,4%	18,5%	100%

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

Gráfico 9: Valoración de los servicios de la Ciudad por los extranjeros. CABA 2013-2014



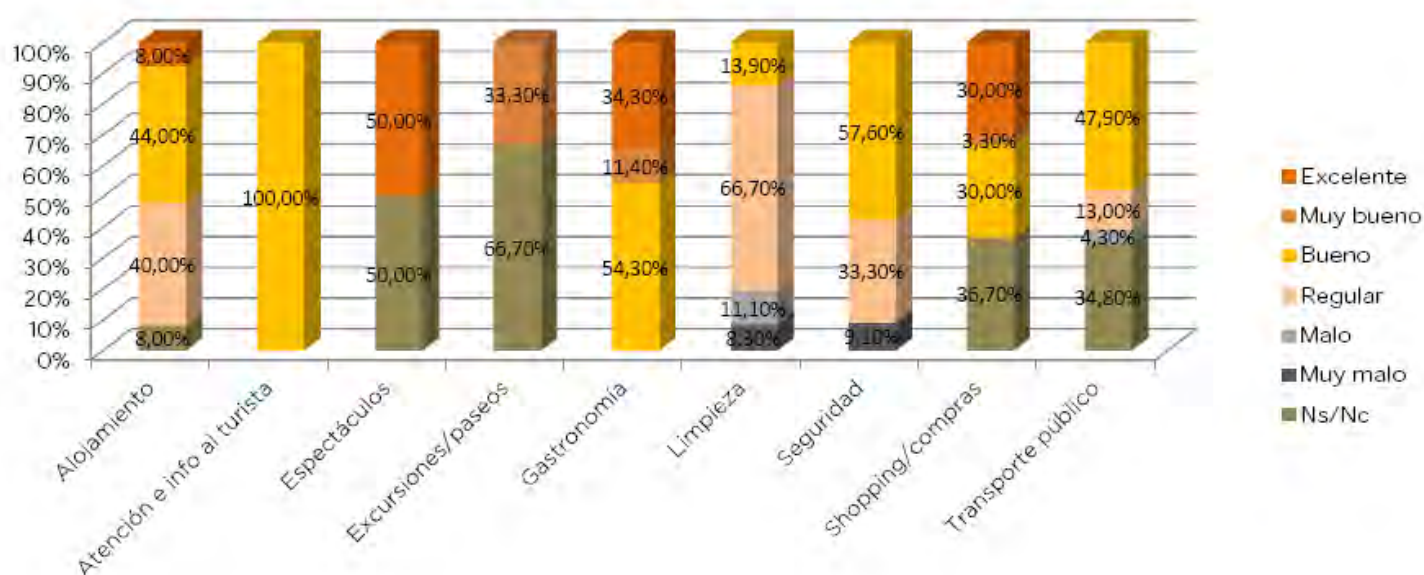


## Argentinos

Valoración de los servicios de la Ciudad	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Ns/Nc	Total
Alojamiento	8,0%		44,0%	40,0%			8,0%	100%
Atención e información al turista			100,0%					100%
Espectáculos	50,0%						50,0%	100%
Excursiones/paseos		33,3%					66,7%	100%
Gastronomía	34,3%	11,4%	54,3%					100%
Limpieza			13,9%	66,7%	11,1%	8,3%		100%
Seguridad			57,6%	33,3%		9,1%		100%
Shopping/compras	30,0%	3,3%	30,0%				36,7%	100%
Transporte público			47,9%	13,0%	4,3%		34,8%	100%

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

Gráfico 10: Valoración de los servicios de la Ciudad por los argentinos. CABA 2013-2014



### 5.10) Valoración e Imagen de la Terminal de Cruceros Benito Quinquela Martín

#### 5.10.1. Servicios de la Terminal Benito Quinquela Martín.

En la calificación de los servicios de la Terminal de Cruceros Benito Quinquela Martín, el transporte de acceso a la Ciudad (14,7%) y el Tax free (12,5%) obtuvieron los valores más altos entre los extranjeros. Lo mismo ocurrió entre los argentinos, con un 34,3% y un 30% respectivamente. Es de destacar que 1 de cada 10

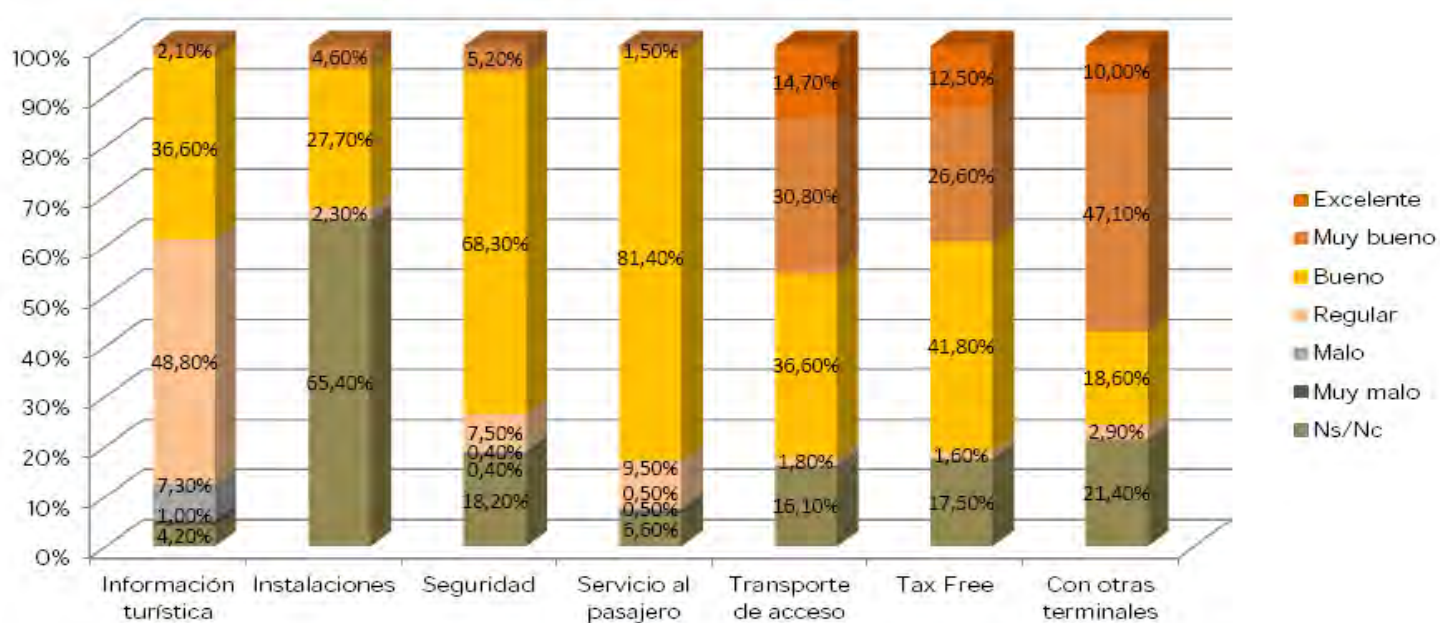
extranjeros y 5 de cada 10 argentinos indicaron que los servicios son excelentes comparando esta terminal con otras terminales del mundo.

### Extranjeros

Opinión de los servicios del Puerto	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Ns/Nc	Total
Información turística	0,0%	2,1%	36,6%	48,8%	7,3%	1,0%	4,2%	100,0%
Instalaciones	0,0%	4,6%	27,7%	2,3%	0,0%	0,0%	65,4%	100,0%
Seguridad	0,0%	5,2%	68,3%	7,5%	0,4%	0,4%	18,2%	100,0%
Servicio al pasajero	0,0%	1,5%	81,4%	9,5%	0,5%	0,5%	6,6%	100,0%
Transporte de acceso	14,7%	30,8%	36,6%	1,8%	0,0%	0,0%	16,1%	100,0%
Tax Free	12,5%	26,6%	41,8%	1,6%	0,0%	0,0%	17,5%	100,0%
Con otras terminales	10,0%	47,1%	18,6%	2,9%	0,0%	0,0%	21,4%	100,0%

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

Gráfico 11: Valoración de los servicios de la Terminal por los extranjeros. CABA 2013-2014

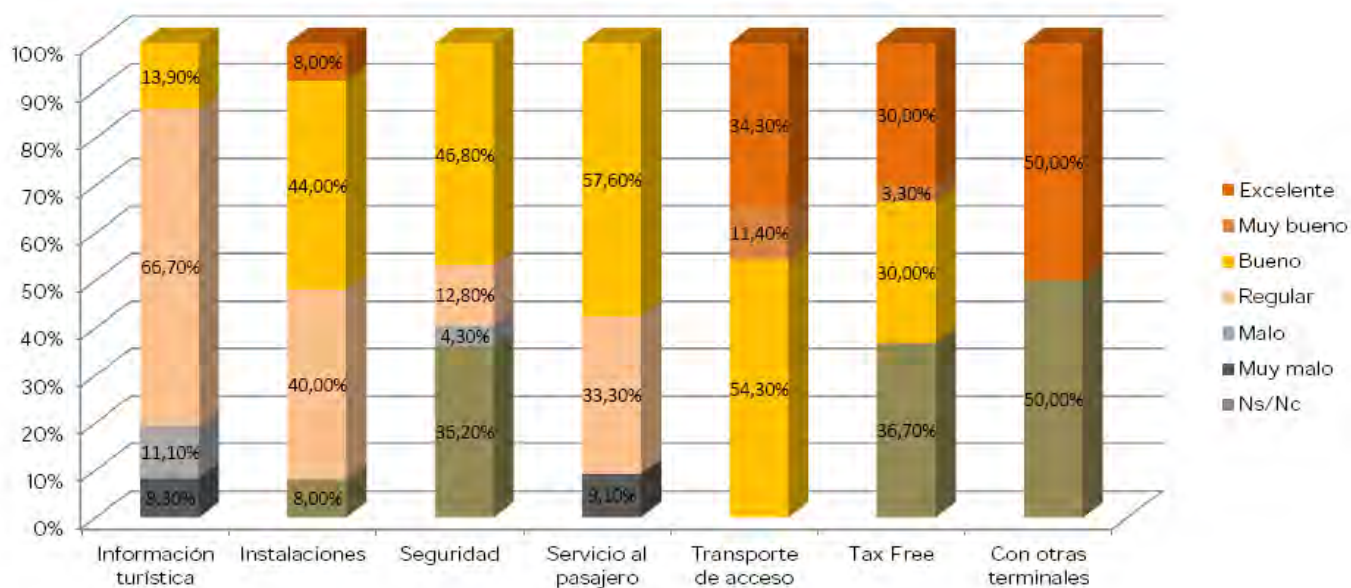


## Argentinos

Opinión de los servicios del Puerto	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Ns/Nc	Total
Información turística	0,0%	0,0%	13,9%	66,7%	11,1%	8,3%	0,0%	100,0%
Instalaciones	8,0%	0,0%	44,0%	40,0%	0,0%	0,0%	8,0%	100,0%
Seguridad	0,0%	0,0%	46,8%	12,8%	4,3%	0,0%	36,2%	100,0%
Servicio al pasajero	0,0%	0,0%	57,6%	33,3%	0,0%	9,1%	0,0%	100,0%
Transporte de acceso	34,3%	11,4%	54,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Tax Free	30,0%	3,3%	30,0%	0,0%	0,0%	0,0%	36,7%	100,0%
Con otras terminales	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%

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

Gráfico 12: Valoración de los servicios de la Terminal por los argentinos. CABA 2013-2014



**Dirección General de Investigación y Observatorio Turístico**  
**Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires**  
**Balcarce 360 piso 2**  
**Tel.: (005411) 4114-5777**  
**E-mail: [observatorioturistico@buenosaires.gob.ar](mailto:observatorioturistico@buenosaires.gob.ar)**

