

Observatorio Turístico

Versión 29

Semana Santa 2014



!Lo mejor que tiene el Quindío es su gente, su paisaje y su clima!



Los turistas consultan información del destino a través de su celular

Los municipios más visitados durante Semana Santa fueron Armenia, Montenegro y Salento



10.396 visitantes atendidos en los 11 PIT's del departamento*

87.212

Fue la cantidad de turistas que reportaron los parques temáticos del Quindío**

Terminal de Transportes de Armenia



215.774*
Pasajeros

*Entre el 11 y 21 de abril de 2014
Terminal de Transportes de Armenia S.A

4.227*
Pasajeros



*Entre el 11 y 21 de abril de 2014
Terminal de Transportes de Armenia S.A

*Fuente Boletín de prensa 034 de Secretaría de Turismo, Industria y Comercio Quindío

*Fuente Boletín de prensa 033 de Secretaría de Turismo, Industria y Comercio Quindío

OBSERVATORIOS TURÍSTICO VERSIÓN29 (SEMANA SANTA 2014)

Con el propósito de darle continuidad al proceso que se lleva a cabo desde el 2005 por parte de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío (Ccaq) de emitir un observatorio de turismo en cada temporada turística del año; se llevó a cabo el observatorio versión 29 que muestra los datos arrojados por turistas durante la Semana Santa del año 2014.

En este documento se relaciona toda la información recolectada a través de dos encuestas, una dirigida a los turistas que visitaron el departamento durante la temporada antes descrita, y la otra se le realizó a los operadores de turismo con el fin de conocer el comportamiento y la repercusión de la llegada de turistas al Quindío.

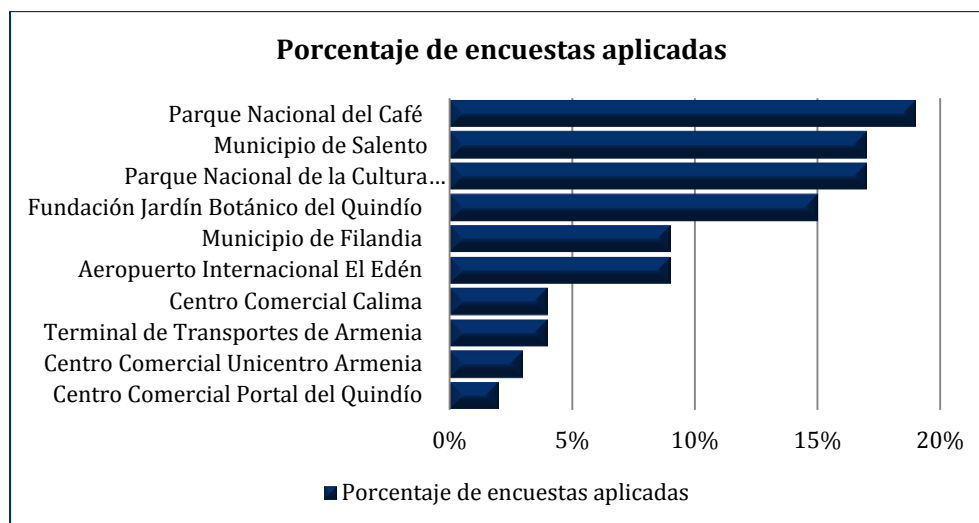
Para esta versión del Observatorio de Turismo, se decidió implementar 2 encuestadores bilingües con el objetivo de entrevistar a turistas extranjeros no hispanohablantes, de ésta manera se consiguió incrementar en un **140%** la participación de éstos en la encuesta.

Los resultados que se muestran a continuación están divididos en varias partes, **la primera** de ellas relaciona la información general de todos los turistas encuestados indiferentemente del lugar procedencia; en **la segunda** se muestra en análisis detallado de los resultados arrojaron únicamente por los turistas extranjeros colombianos y no colombianos; en **la tercera** parte se presentan los resultados de la encuesta realizada a los operadores de servicios turísticos y **por último** se presenta información estadística de turismo en el departamento durante ésta temporada.

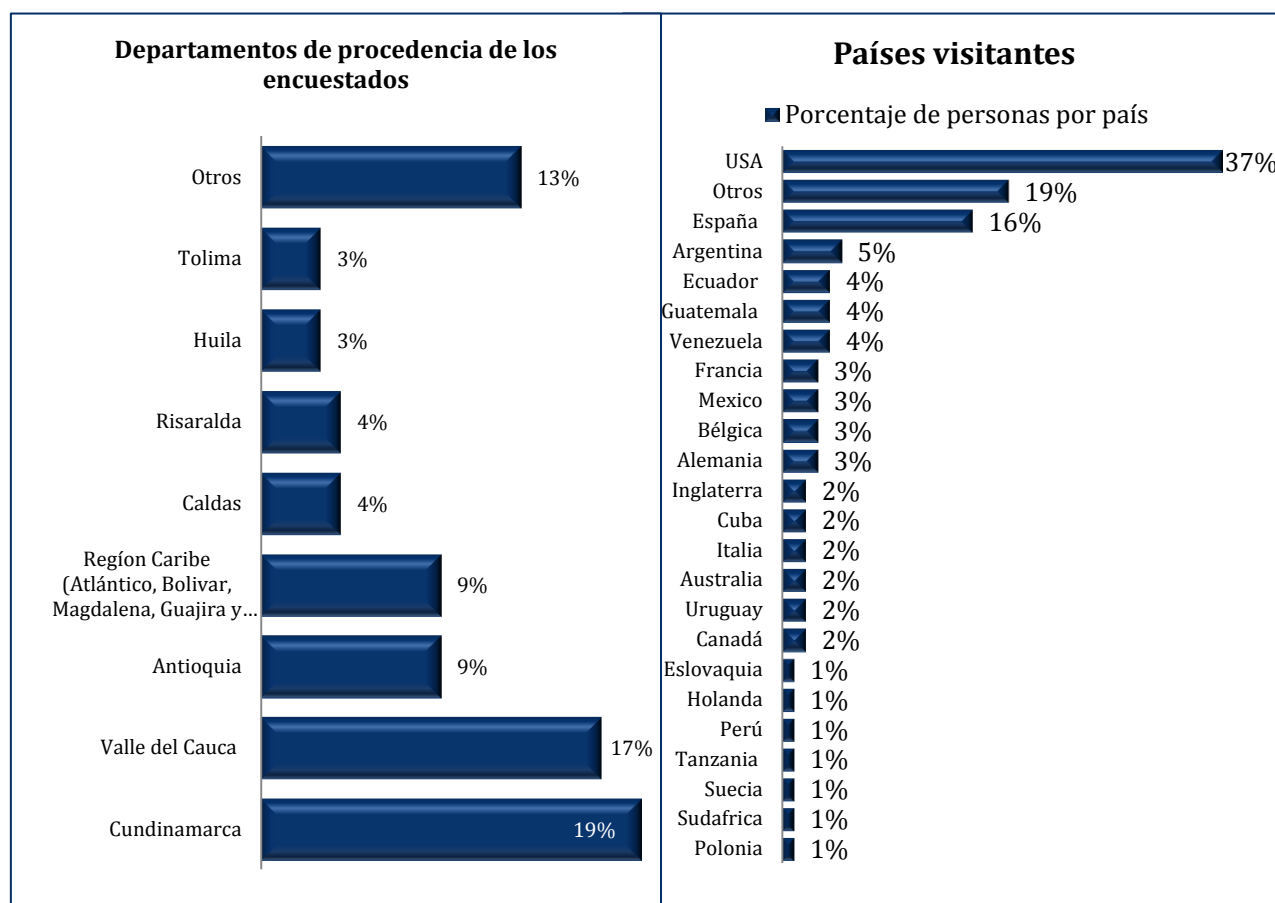
Resultados generales de la encuesta a los turistas	4
Lugar de aplicación de la encuesta	4
Procedencia de los turistas	4
Perfil demográfico de los turistas	5
Compañía de viaje	5
Motivo de la visita al departamento	6
Medios por los cuales se enteraron del Quindío	7
Retorno de turistas	7
Alojamiento	8
Municipios visitados	9
Desplazamiento	9
Tiempo de estadía	10
Consulta de información del destino	10
Satisfacción de los visitantes	10
Lo nuevo	11
Lo mejor del departamento según los turistas	11
Inconformidades	11
Extranjeros en el Quindío durante Semana Santa 2014	12
Procedencia de los extranjeros	12
Perfil demográfico de los extranjeros	12
Motivo de la visita de los extranjeros	13
Razones para elegir al Quindío frente a otros destinos	13
Medios por los cuales se enteraron del Quindío	14
Última visita al Quindío por parte de los extranjeros	14
Alojamiento	15
Desplazamiento	16
Compañía de viaje	17
Tiempo de estadía	17
Municipios visitados por los extranjeros	18
Consulta de información del destino	18
Satisfacción con el destino	19
Lo nuevo	19
Lo mejor del departamento según los extranjeros	20
Inconformidades	20
Resultados de la encuesta a operadores de servicios turísticos	22
Participación en la encuesta	22
Ocupación de la Temporada	22
Visitantes extranjeros en los establecimientos	23
Comportamiento de las ventas	23
Procedencia de los turistas	24
Inconformidades	24
Uso de las TIC's	25
Aspectos para mejorar en el sector turismo	26
Operadores asociados	27
Conclusiones	28

RESULTADOS GENERALES DE LA ENCUESTA A LOS TURISTAS

Lugar de aplicación de la encuesta



Procedencia de los turistas



Durante la Semana Mayor se tuvo gran afluencia de turistas procedentes de los departamentos de Cundinamarca, Valle del Cauca y Antioquia, siendo estos los tres departamentos que más turistas reporta el Quindío en cualquier temporada de año.

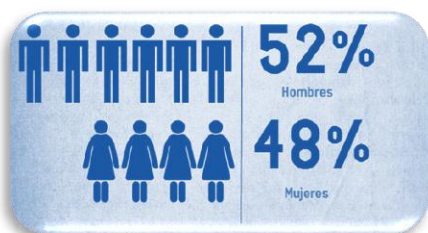
Si se compara con la procedencia de los turistas durante la Semana Santa

del año 2013, se tiene como resultado que son estos mismos tres departamentos los que mayor cantidad de turistas registra.

Para el 2014 la Región Caribe registro el **9%** de la población encuestada, situación que es inusual durante esta temporada y que en años anteriores no se había presentado.

Perfil demográfico de los turistas

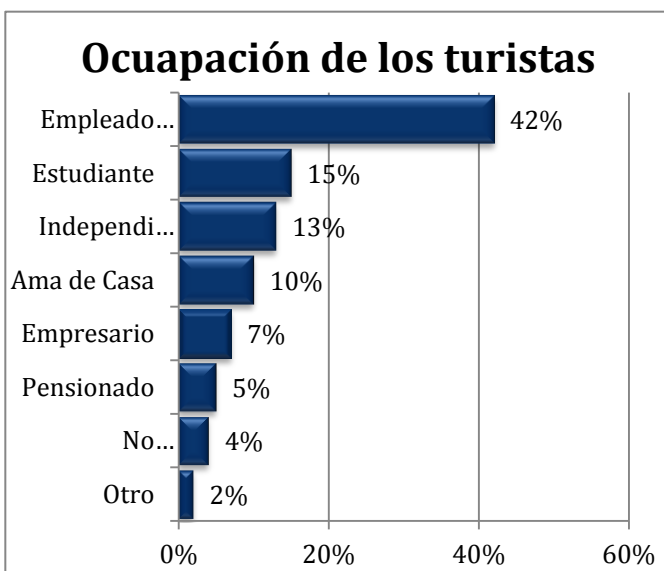
Género: Para la temporada de Semana Santa el **52%** de los turistas encuestados fueron hombres, mientras que el **48%** fueron mujeres.



Edad: El **40%** de los encuestados están en un rango de edad comprendido entre los 31 y 40 años.

- 18 a 30 años 35%
- 31 a 40 años 40%
- 41 a 50 años 16%
- 51 a 60 años 7%
- Más de 60 años 2%

Ocupación

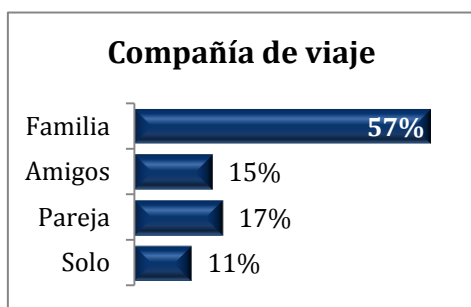


El **42%** de los encuestados fueron empleados o funcionarios, siendo ésta la categoría con mayor representación.

Al compararse el resultado obtenido durante esta temporada, con el arrojado en años anteriores, se define una marcada tendencia en cuanto a la ocupación de los visitantes, ya que son los empleados o funcionarios quienes mayor representación han tenido en los observatorios anteriores.

¡Del total de empresarios e independiente que llegaron al departamento durante la semana de recogimiento, el **14%** visitó el Quindío por motivos de negocios o trabajo!

Compañía de viaje

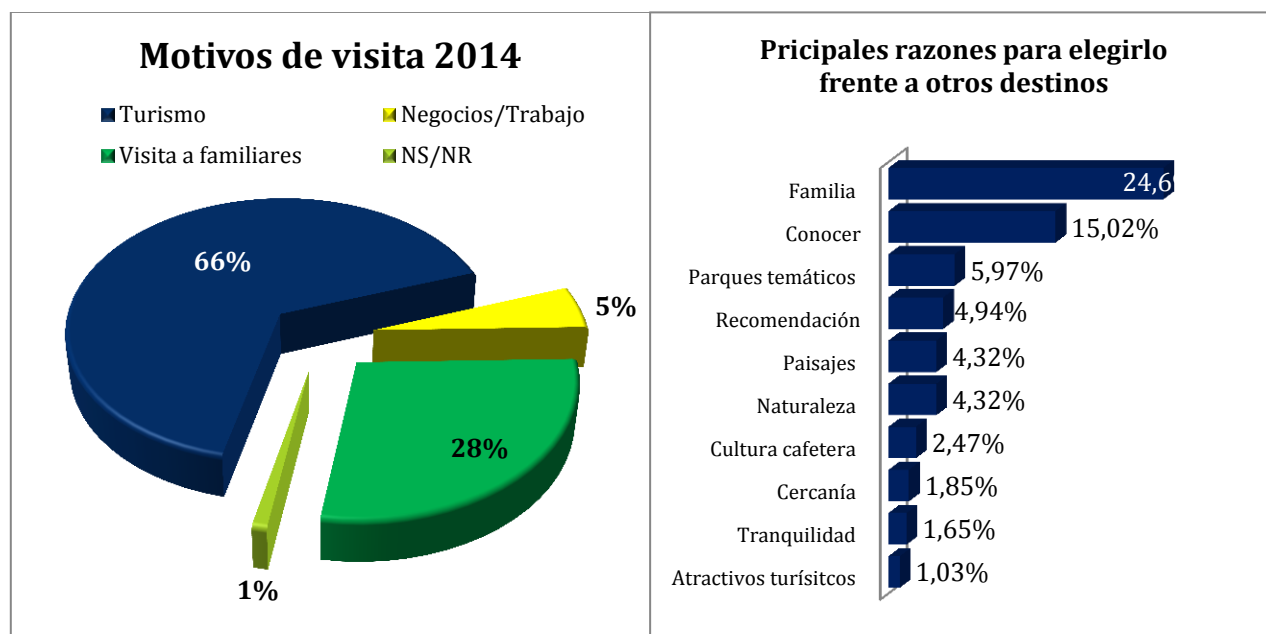


El **24,52%** de las personas que viajaron solos al departamento, llegaron por motivos de negocios o trabajo.

La cantidad de personas que por lo general viajan al Quindío son 3, así lo manifestó el **30%** de los turistas encuestados.

6

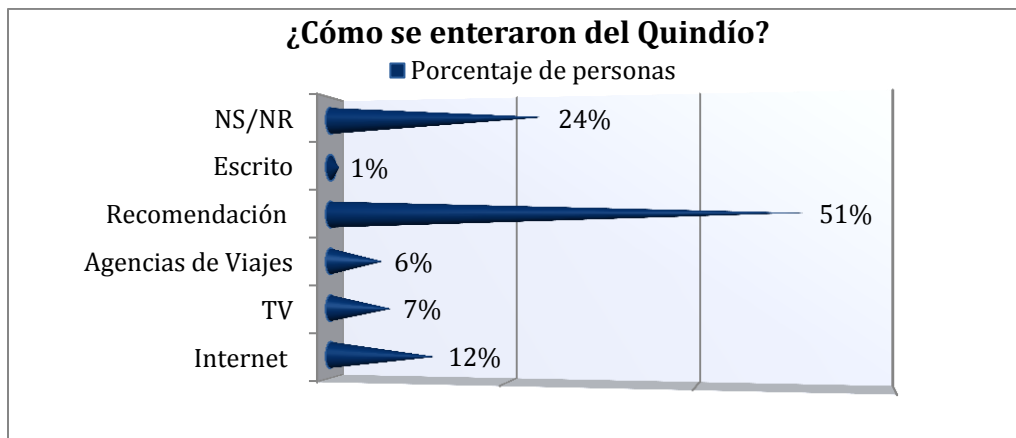
Motivo de la visita al departamento



El principal motivo que expresaron los visitantes para visitar el departamento en la Semana Santa del 2014, fue el turismo, no obstante, la visita a familiares y/o amigos tuvo gran representación.

Dentro de las principales razones que expresaron los encuestados para preferir al Quindío frente a otros destinos, se encontró que los motivos familiares son uno de ellos, lo cual está en concordancia con que el **28%** de los encuestados llegaron al Quindío para visitar a sus familias.

Medios por los cuales los visitantes se enteraron del Quindío



Es destacable que la recomendación de los amigos y los familiares de las personas que visitan el departamento, es uno de los medios de difusión más usados y se podría asegurar que es el más efectivos en lo que respecta a dar cuenta del departamento, pues del total de encuestados el **51%** manifestó que

fue a través de este que se enteraron de éste destino turístico.

No obstante internet es una muy buena herramienta para dar a conocer el departamento como lugar turístico, pues el **12%** de los encuestados se enteraron por éste medio.

Retorno de turistas

¿Es la primera vez que visitan el Quindío?

Si 51%

No 49%

Un poco más de la mitad de las personas encuestadas aseguran que es la primera vez que llegan al departamento, lo cual demuestra que el destino ha logrado cautivar a diferentes turistas y ha realizado labores eficientes de promoción, sin dejar a un lado que la recomendación de las personas que lo han visitado antes es el principal medio de difusión que tiene el departamento.

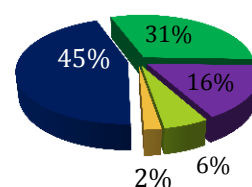
Por otro lado, es igualmente representativo que el **49%** de los visitantes encuestados de ésta temporada son recurrentes en su visita, mostrando de ésta manera que el departamento ha logrado “fidelizar”, en cierta manera, a sus visitantes y es por esta razón que las personas lo recomiendan.

El 50% de las personas que han visitado el Quindío en otras ocasiones, lo han hecho entre 2 y 3 veces.

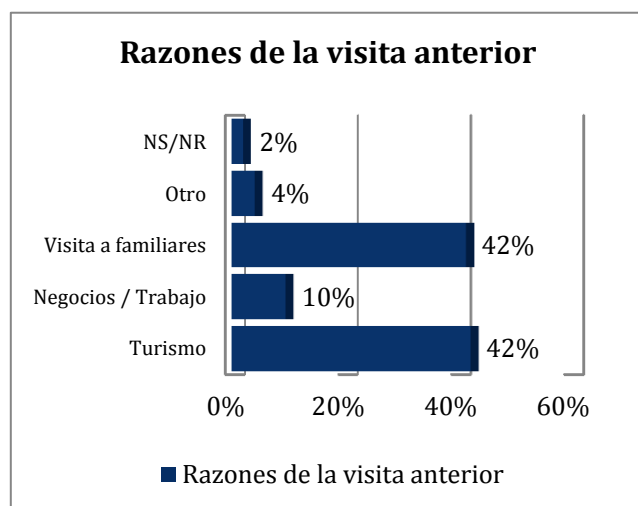
¡El 34.61% de las personas que visitaron el Quindío hace más de 3 años, son extranjeros!

¿Hace cuánto fue la última visita?

■ Menos de 1 año ■ Entre 1 y 2 años
■ Entre 3 y 5 años ■ Hace mas de 5 años



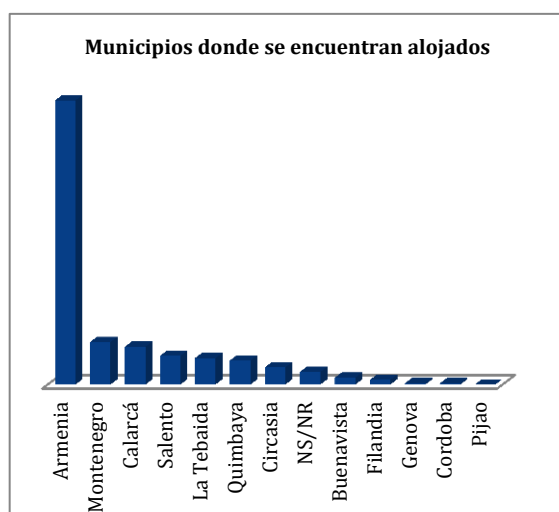
En la gráfica anterior en donde se representa la frecuencia con la que algunos turistas visitan el Quindío, se muestra que el **45%** de las personas que han visitado el Quindío más de una vez, lo hicieron hace menos de 1 año, siendo este porcentaje el mayor de todas la categorías.



El **91,09%** de las personas que visitaron el Quindío en ocasiones anteriores por turismo, lo visitan por la misma razón en la Semana Mayor del 2014, siendo este uno de los principales motivos de visita al departamento.

Por otro lado, es importante destacar que algunas personas lo visitaron antes por motivos laborales y en esta ocasión lo hicieron por turismo (**65,22%**).

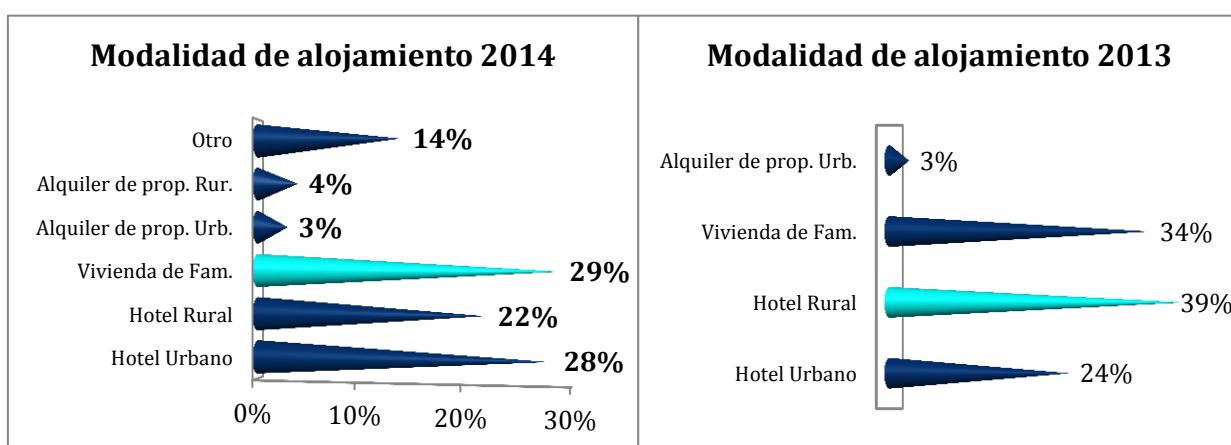
Alojamiento



El **87%** de los visitantes encuestados se encontraron alojados en el Quindío, principalmente en Armenia, Montenegro y Calarcá.

Del total de personas que no se hospedaron en el departamento (**13%**), la mayoría de ellas (**39%**) se encontraban alojadas en el Valle del Cauca.

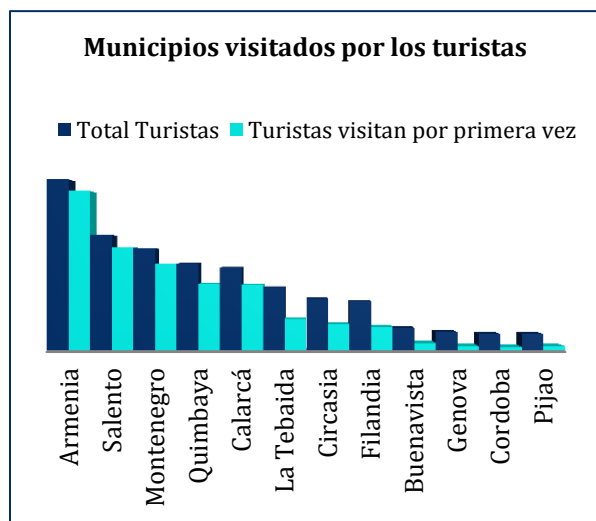
Es importante tener en cuenta que dentro del porcentaje que no se hospedo en el departamento, se encontraban visitantes que estaban bajo la modalidad de pasadía y por ende no requirieron alojamiento.



En lo que respecta a la modalidad de alojamiento, se encontró que para la Semana Santa del 2014, gran porcentaje de los turistas encuestados se encontraron alojados en la vivienda de familiares o amigos (**29%**), lo cual está en concordancia con que el **28%** de las personas llegaron al Quindío para visitar a parientes.

Respecto a la temporada de 2013, se encontró que las personas prefirieron los hoteles rurales y las viviendas familiares, mientras en el 2014, un porcentaje mayor optó por los hoteles urbanos.

Municipios visitados



Los municipios mas visitados del Quindío durante Semana Santa fueron Armenia, Montenegro y Salento, no solo por quienes ya conocen el departamento sino tambien por los que viajan por primera vez.

Cabe recordar que tanto en Armenia como Montenegro se hospedaron la mayorías de los visitantes encuestados, es decir el **67%** de ellos.

Desplazamiento



La mayoría de las personas llegaron al destino en Vehículo particular, lo cual está ligado a que el **79%** de los encuestados son de ciudades Colombianas y gran parte de ellos proceden de lugares aledaños al Quindío.

¡El 58,16% de las personas que llegaron en Avión, son extranjeros!

El **42%** de los encuestados manifestaron que estarían en el Quindío de 4 a 6 días, el **31%** permanecería de 1 a 3 días, el 14% se quedaría en el departamento por más de 10 días y el 13% estaría de 7 a 10 días. Del **14%** que se quedara más de 10 días, más del **60%** son extranjeros.

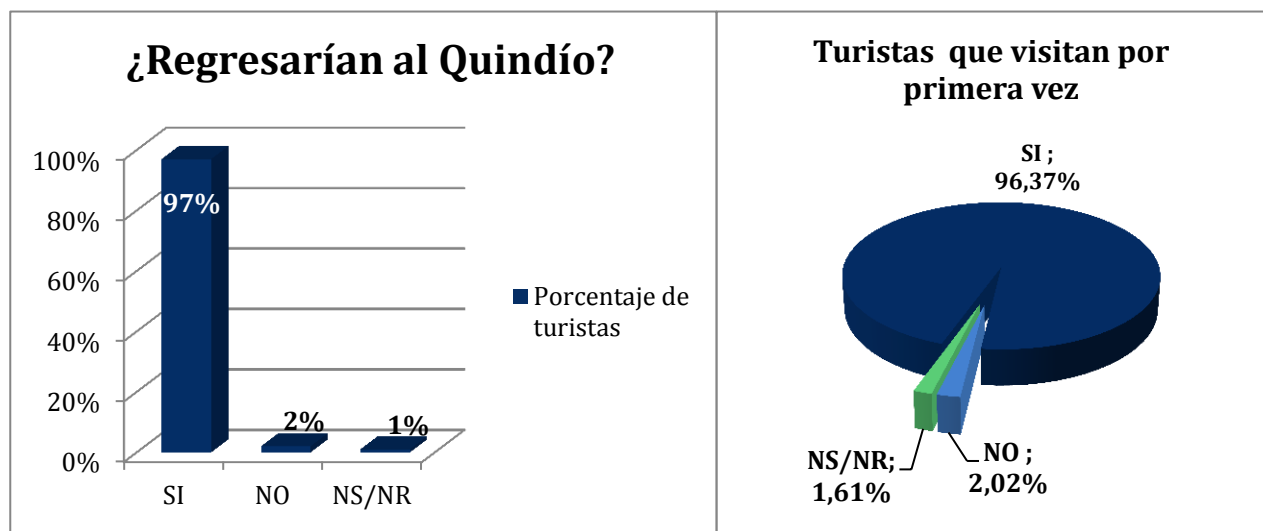
Consulta de información del destino



La mayoría de los turistas encuestados empleó por lo menos un dispositivo para consultar información del destino (**60%**); siendo el dispositivo más usado el celular con una representación del **29%** de los turistas.

Si bien un gran porcentaje de los turistas no utilizo ningún dispositivo para tal fin (47%), la edad de las personas no fue en esta ocasión, un factor de gran influjo para que no hicieran uso de los dispositivos para la consulta de información, puesto que el **66,81%** de estas personas están entre los 18 y 40 años.

Satisfacción de los visitantes

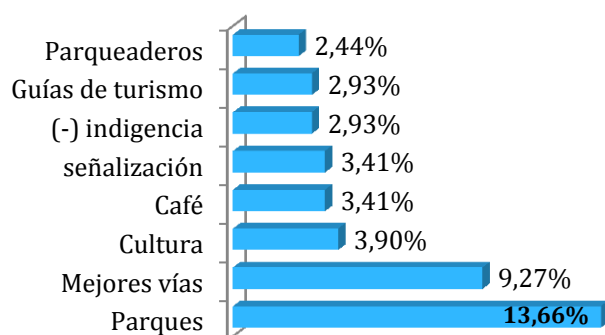


En general, el **97%** de los turistas aseguran que regresarían al Quindío, sólo un **2%** opina lo contrario. Por su parte dentro del grupo de personas que visitaron por primera vez el departamento, el **96,37%** regresaría, lo cual indica que dentro de las personas que visitan el destino hay un alto grado satisfacción.

Pese a esto, no se puede pasar por alto al **2%** que expresó que no regresarían al Quindío, pues dentro de las razones que soportan esta decisión se encontró que algunas de ellas fueron víctimas de actos delincuenciales.

Lo nuevo

Lo nuevo o lo que debería mejorar en el departamento

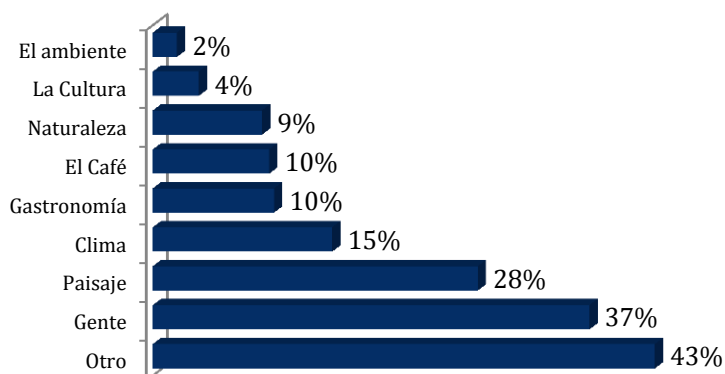


¡El 58% de las personas no realizaron recomendaciones al destino!

11

No obstante, la creación de nuevos parques o la mejora de los existentes, la mejora de las vías del Quindío y un contenido más cultural en el dpto. son aspectos que se deben tener cuenta para un lograr un destino más competitivo.

Lo mejor del departamento según los turistas



Se destaca que gran parte de los visitantes encuestados aseguraron que lo mejor que tenía el departamento era la gente, pues argumentaron que durante su estadía se sintieron muy acogidos por los Quindianos.

De igual manera se debe considerar que tanto el paisaje como el clima con el que cuenta este departamento, son uno de los principales atractivos y constituyen la ventaja que tiene frente a otros destinos.

Inconformidades

El **19,14%** de los encuestados manifestaron inconformidades relacionadas principalmente con la dificultad de acceso al municipio de Salento, el mal estado de algunas vías del departamento y la indigencia que se presentaba en algunas zonas.

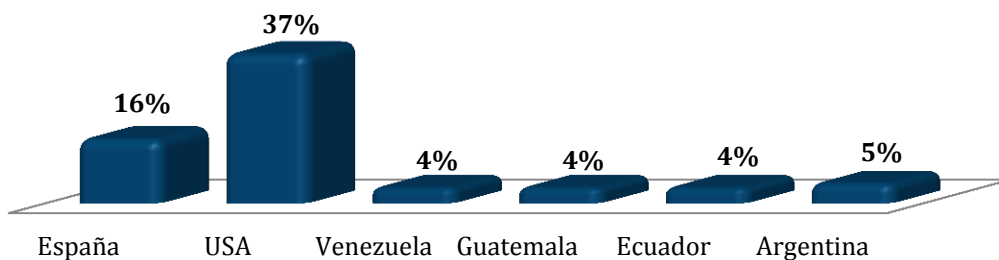
¡El 80,45% de las personas no manifestaron inconformidad alguna!

EXTRANJEROS EN EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA 2014

Procedencia de los extranjeros

Principales países visitantes

■ Cantidad de personas por país



12



De los turistas que llegaron desde el exterior, el **38,61%** son colombianos. Sin embargo el **57,42%** son nativos de otros países.

¿Es la primera vez que vienen al Quindío?

Si 63,37%

No 36,37%

Perfil demográfico de los extranjeros

Género:

La participación de hombres extranjeros en la encuesta, fue mayor a las de las mujeres, pues del total entrevistados, el **60%** fueron hombres.



Edad:

Se registró que la mayoría de los turistas extranjeros encuestados (**39,60%**), se encuentran entre los 31 y 40 años. No se registraron personas de más de 60 años.

- a. 31 a 40 años **39,60%**
- b. 41 a 50 años: **26,73%**
- c. 18 a 30 años: **25,74%**
- d. 51 a 60 años: **7,92%**

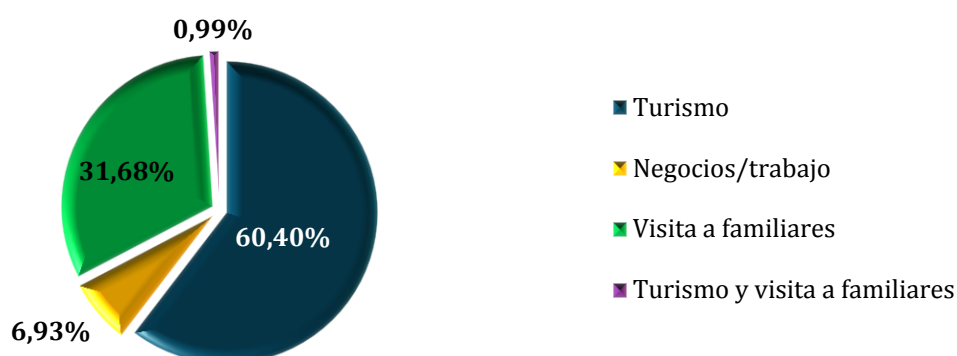
La edad promedio de los turistas durante esta temporada, oscila entre los 31 y 40 sin importar la procedencia

Los turistas extranjeros encuestados fueron, en su mayoría, empleados o funcionarios; el porcentaje es del **46,53%** para esta categoría. Por su parte, el **12,87%** fueron estudiantes y el **10,89%** empresarios.

Del total de turistas extranjeros empresarios, se encontró que el **27%** de ellos visito el Quindío durante esta temporada por motivo de negocios o trabajo.

Motivo de visita de los extranjeros

¿Por que motivo visitaron el Quindío? (2014)



El turismo y la visita a familiares, fueron las razones más fuertes no solo entre los turistas extranjeros, sino además entre los nacionales. Asimismo en ambos años ha sido la principal razón de la visita.

Se destaca que del **31,68%** de los turistas extranjeros que expresaron como motivo la visita a familiares o amigos, el **71,87%** son colombianos.

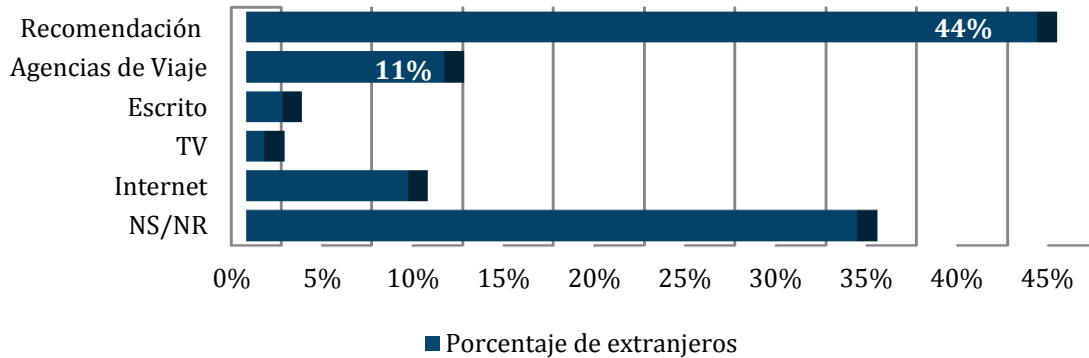
Razones para elegir al Quindío frente a otros destinos turísticos

¡El 29,70% de los visitantes extranjeros prefirieron el Quindío frente a otros destinos, ya que tenían el deseo de conocer el departamento!

La visita a los atractivos turísticos y a los parques temáticos del Quindío obtuvo un **5,94%**.

El porcentaje restante está dividido entre visita a familiares, motivos laborales, recomendación entre otros.

¿Cómo se enteraron del destino?



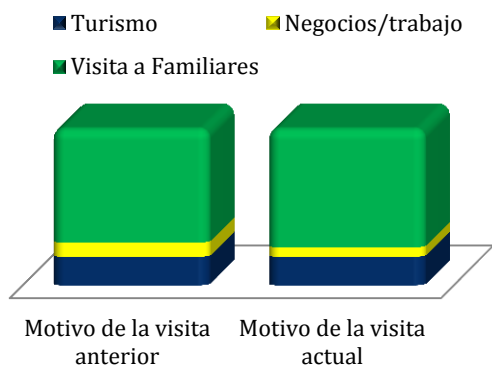
14

Última visita al Quindío por parte de los extranjeros

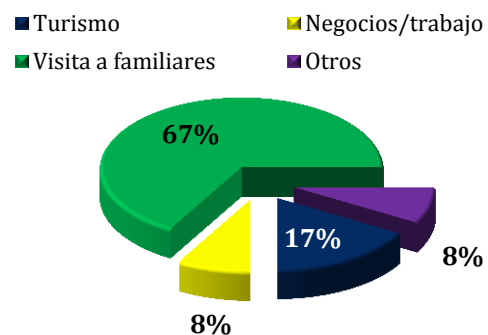
Del **36,37%** de turistas extranjeros que han visitado el Quindío más de una vez se encontró que:

- ➔ El **48,65%** de éstas personas han estado en el Quindío 3 veces, el **16,22%** 6 veces y el **10,81%** aseguraron haber visitado este departamento 4 veces.
- ➔ Se encontró también que el **72,97%** de los turistas extranjeros son colombianos y se deduce que es por esta razón que visitan con mayor frecuencia el destino, pues el **78%** llegó al departamento para visitar a sus familiares y/o amigos
- ➔ EL **40,54%** visitaron el Quindío por última vez de 3 a 5 años atrás.
- ➔ La tendencia es que los turistas extranjeros visiten el Quindío por las mismas razones por las cuales los habían visitado en otras ocasiones

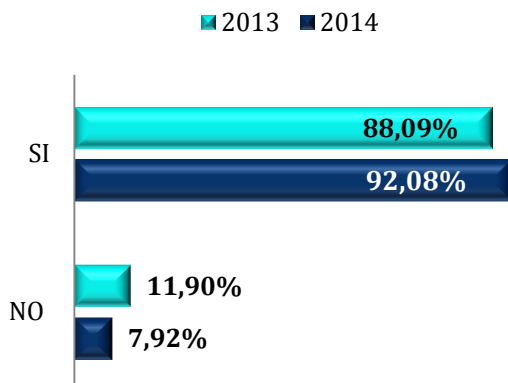
Razones recurrentes



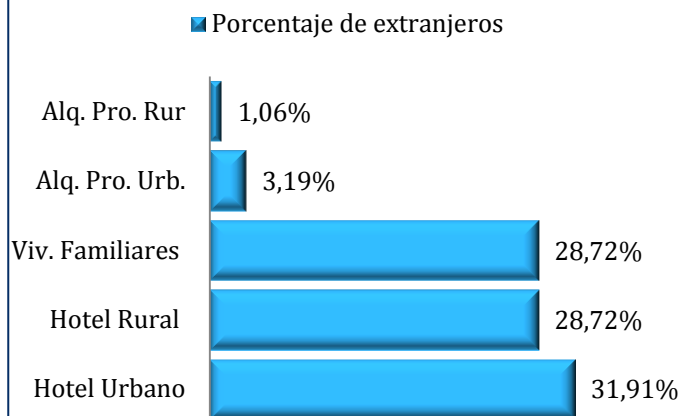
Motivo de la visita anterior



¿Los extranjeros se hospedan en Quindío?

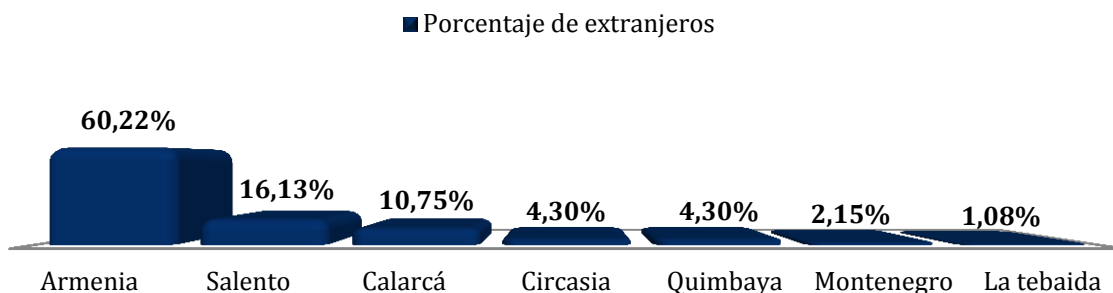


Tipos de alojamientos



15

Municipios de alojamiento



Se deduce que en los últimos años, la tendencia es que los turistas extranjeros se hospeden en el Quindío y no en departamentos aledaños.

Durante esta temporada vacacional, se aprecia que la mayoría de extranjeros optaron por un alojamiento en la ciudad (32%). Sin embargo solo 3% lo separan de los hoteles rurales y las viviendas de familia (29%).

¡El 64,89% de los extranjeros se encontraron hospedados en las diferentes modalidades alojamiento que ofrece el departamento!

Los municipios de Armenia y Salento albergaron un 76,35% de los turistas extranjeros que se hospedaron en el departamento durante la Semana Mayor.

Desplazamiento vehicular de los extranjeros



16

Gran parte de los turistas extranjeros llegaron al departamento en transporte aéreo, no obstante, cerca del **25%** aseguró que llegó al destino en vehículo particular, lo cual puede estar dado por múltiples factores, como por ejemplo que algunos extranjeros visitaron otras ciudades de Colombia antes de llegar al Quindío o ingresaron al país por medio de otros aeropuertos diferentes al local. Situación similar puede justificar al **17,82%** que ingreso a través de transporte público.

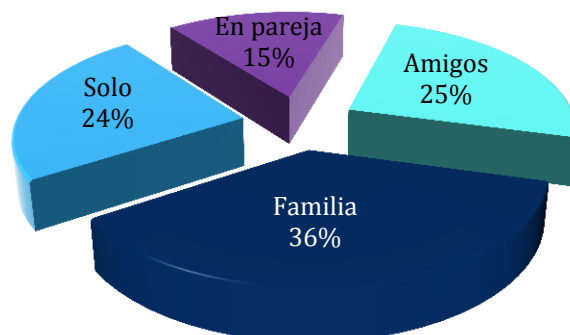
En lo que respecta a la movilización interna del departamento, el **46,53%** se desplaza en vehículo particular, lo cual es un hecho que puede estar ligado a que gran parte de los turistas extranjeros visitan sus familias durante esta temporada y que además un buen porcentaje de éstos llegó en vehículo particular hasta el Quindío.

Por otro lado, aunque una pequeña parte de la población extranjera encuestada llegó al departamento en transporte turístico (**1,98%**), se aprecia en la gráfica que el uso de este medio como transporte interno es mayor (**8,91%**). El porcentaje de turistas extranjeros que se movilizaron en un vehículo alquilado es del **7,92%**.

TRANSPORTE AEREO

- ➔ Del total de personas que se movilizaron por transporte aéreo, el **23,21%** se movilizó internamente en transporte público, el **44,64%** se movilizó internamente en vehículo particular, el **16,07%** lo hizo a través del transporte turístico y el **10,71%** rentó un vehículo.

Compañía de los extranjeros

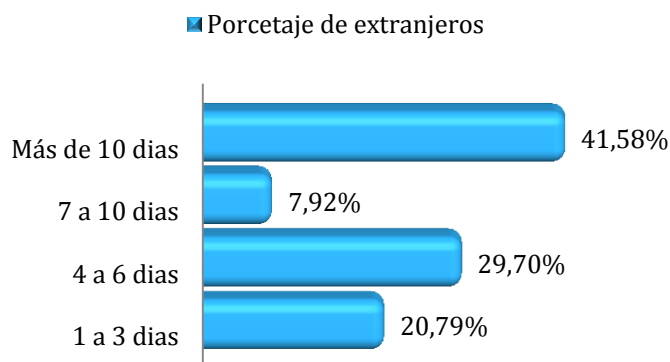


Según los resultados obtenidos, se puede inferir que una gran parte de los extranjeros encuestados prefieren visitar el departamento en compañía de su familia o amigos (**61%**). Aun así el porcentaje de éstos que viajan solos

al departamento (**24%**) es incluso mayor a las personas que viajaron en pareja (**15%**), situación que es menos usual entre los turistas nacionales.

Tiempo de estadía

Tiempo que esperan permanecer en el departamento

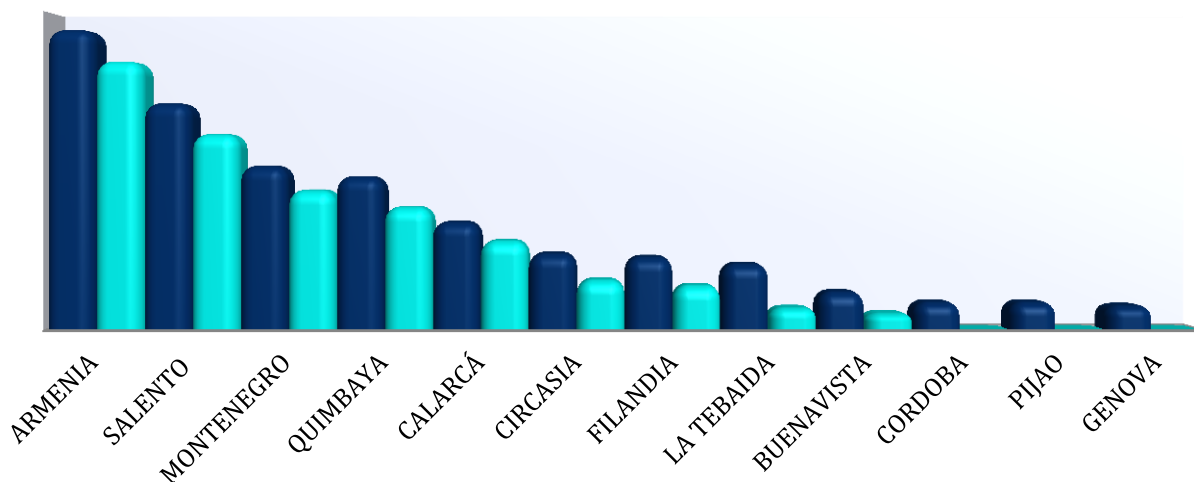


El **41,58%** de los turistas extranjeros permanecería por más de 10 días en el departamento del Quindío.

Es importante tener en cuenta que dentro del **20,79%** que manifestó que estaría en el Quindío de 1 a 3, también se encuentran personas que están bajo la modalidad de pasadía.

Municipios visitados por los extranjeros

■ Porcentaje de visitantes extranjeros ■ Extranjeros que lo visitan por primera vez



Los municipios más visitados por los turistas extranjeros durante Semana Santa fueron Armenia, Salento, Montenegro y Quimbaya. Este mismo comportamiento se da entre quienes visitan por primera vez el departamento.

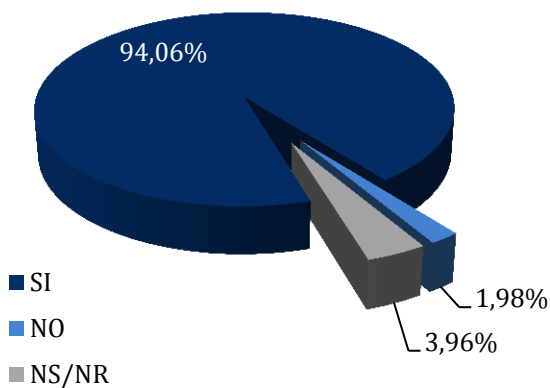
Dispositivos utilizados para consulta de información



Del **55,45%** de las personas que no hicieron uso de ningún dispositivo electrónico para consultar información del Quindío, el **37,5%** fueron colombianos y el mismo porcentaje ha estado en el departamento por lo menos 1 vez; de lo anterior se deduce que estos extranjeros no hicieron uso de estas herramientas porque no requirieron de información, pues ya conocían el destino.

¡Los turistas extranjeros que llegan por primera vez al Quindío consultan información a través de un computador (39,06%)!

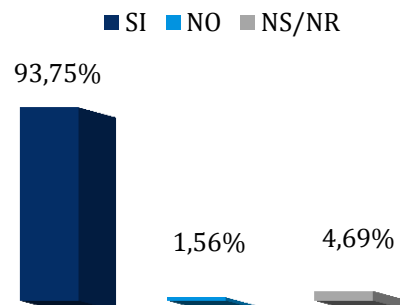
¿Regresarían al Quindío?



Según los resultados arrojados por la encuesta a los turistas extranjeros, un alto porcentaje de estos estarían dispuestos a regresar al Quindío, incluso quienes lo visitaron por primera vez.

Se hace necesario mencionar que dentro de las razones mencionadas por el **1,98%** de los turistas extranjeros

Extranjeros que visitan por primera vez



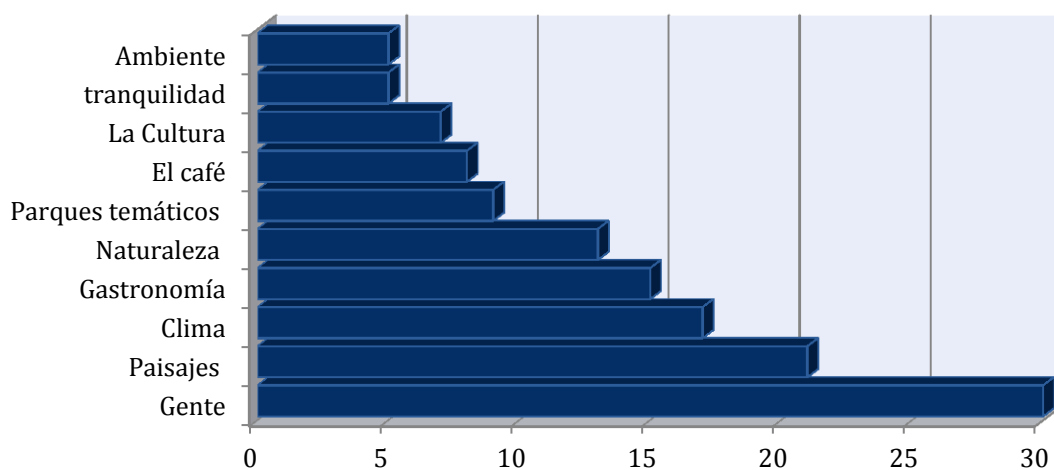
que manifestaron que no visitarían de nuevo este departamento; no se encontraron razones que atenten contra la imagen del destino o que represente inconformidades con él, pues estas personas expresaron que se debía a la distancia con el lugar donde habitan o que ya lo han visitado en repetidas ocasiones.

Lo nuevo

En general, la mayoría de los turistas extranjeros encuestados (**63,37%**) no tuvieron algún comentario acerca de lo nuevo o mejor que les gustaría encontrar en una próxima visita, lo que significa que están satisfechos con lo que el departamento les ofrece. No obstante, entre los comentarios más comunes se destacan varios aspectos:

- ➔ Mejores vías
- ➔ Más atractivos turísticos (mas parques temáticos, parques para niños,
- ➔ Atracciones para el adulto mayor, mejores atracciones, entre otros).

¿Qué es lo mejor de Quindío?



Para el **30%** de los turistas extranjeros encuestados lo mejor que tiene el Quindío es la gente, pues algunos de ellos manifestaron que se sintieron muy bien atendidos durante su estadía en el departamento.

Por su parte, los paisajes que tiene el departamento son muy admirados por el **21%** de los visitantes extranjeros que llegaron para la Semana Mayor.

Inconformidades

*¡El **82,18%** de los turistas extranjeros no manifestaron inconformidades con el departamento!*

*El **3,96%** presentaron inconvenientes con su alojamiento. El **2,97%** solicitó que se mejoren las vías.*

Quindío

I. RNT (Activo) por municipio



829

Prestadores de Servicios Turísticos

Registro Nacional de Turismo (RNT) - Activo a 31 de Marzo de 2014

II. RNT (Activo) por categoría

a. Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje	597	72,01%
b. Agencia de Viajes	147	17,73%
c. Guía de Turismo	40	4,83%
d. Oficina de Representación Turística	17	2,05%
e. Establecimiento de Gastronomía y Similares	12	1,45%
f. Empresa de Transporte Terrestre Automotor	9	1,09%
g. Operadores Profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones	2	0,24%
h. Parques Temáticos	2	0,24%
i. Empresa de Tiempo Compartido y Multipropiedad	1	0,12%
j. Concesionarios de Servicios Turísticos en Parque	1	0,12%
k. Arrendadores de Vehículos para Turismo	1	0,12%

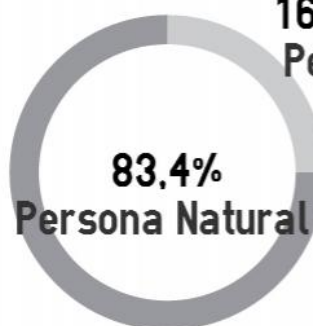
6.573 Habitaciones



14.224 Camas

16,6%

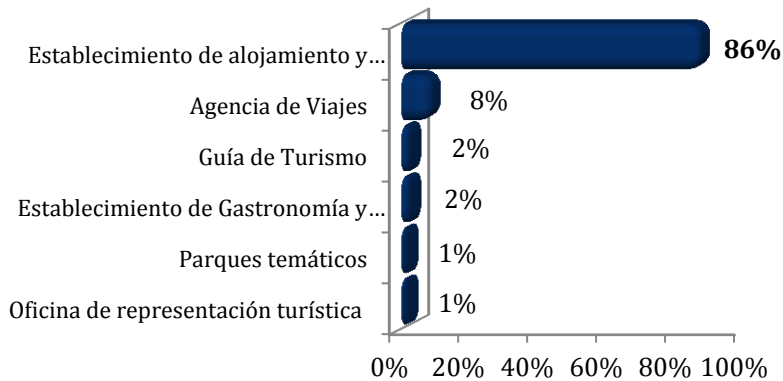
Persona Jurídica



RESULTADOS DE LA ENCUESTA A OPERADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Participación en la encuesta

Tipos de prestadores que participaron

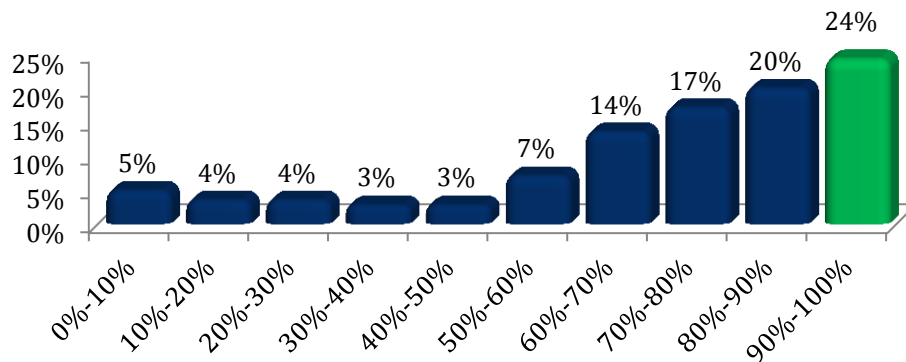


Los establecimientos de alojamiento y hospedaje tuvieron la mayor participación en la encuesta que se aplicó a los prestadores de servicios turísticos en el departamento.

22

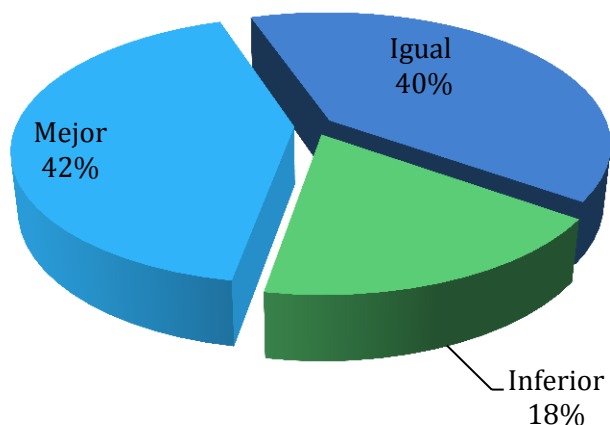
Ocupación de la temporada

Porcentaje de ocupación hotelera



Según los **44%** de los establecimientos de alojamientos y hospedajes, la Semana Santa del 2014 tuvo unos resultados excelentes, ya que reportaron unos niveles de ocupación entre el 80% y el 90%. Por su parte el 17% tuvo unos resultados positivos, al reportar una ocupación del 70% al 80% de la capacidad de sus alojamientos.

Comporamiento de las ventas respecto al 2013

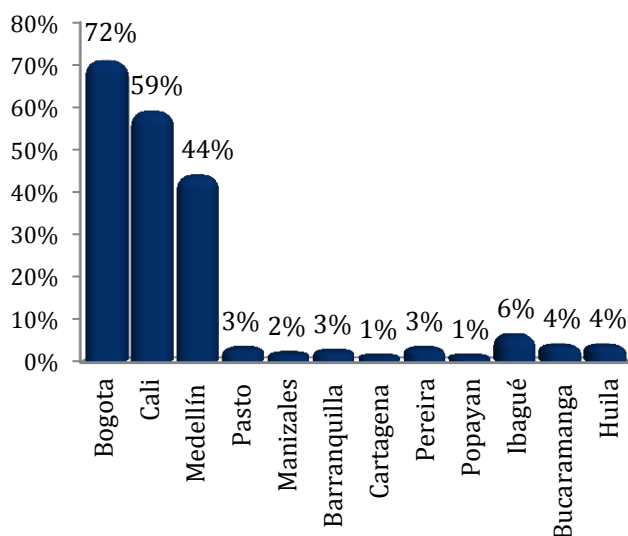


El **42%** de los encuestados percibieron un mejor comportamiento de las ventas durante la Semana Santa del 2014 que durante la de 2013. Por su parte un 40% manifestaron que el comportamiento fue similar a la temporada del año anterior.

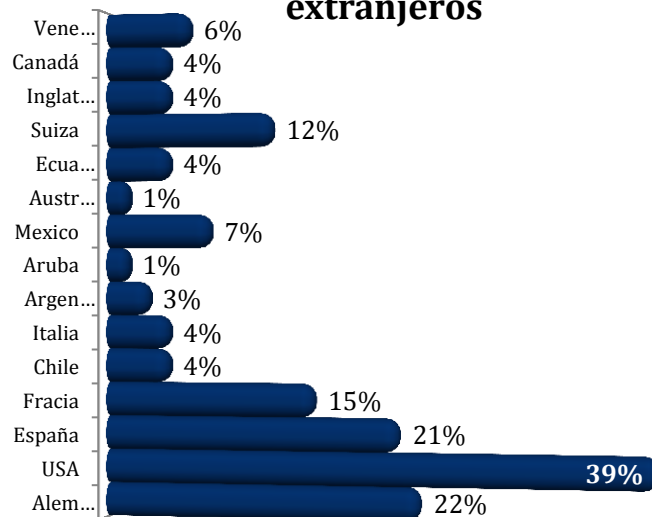
El 93,33% de los que expresaron que sus ventas habían sido inferiores, son Hoteles y alojamientos

Procedencia de los turistas

Procedencia nacional



Procedencia de turistas extranjeros

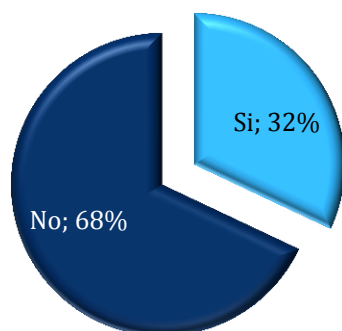


Según las respuestas brindadas por los operadores turísticos encuestados, se obtuvo que Bogotá, Cali y Medellín fueron las ciudades que mayor cantidad de turistas reportaron. Lo anterior está en concordancia con los resultados arrojados por los turistas.

En lo que respecta a los turistas extranjeros se puede apreciar que los países que reportaron los operadores como los de mayor afluencia son Estados Unidos, Alemania y España con el 39%, 22% y 21% respectivamente.

Inconformidades manifestadas por los turistas

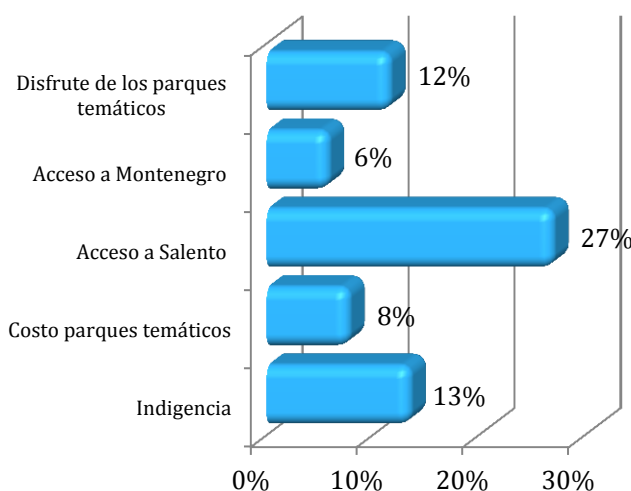
¿Algún turista manifestó alguna inconformidad con el Quindío?



La mayoría de los operadores encuestados, el **68%**, manifestó que los turistas no habían expresado inconformidad con el destino, sin embargo el **32%** de los operadores, aseguraron que se habían presentado descontentos con los turistas.

¡Para esta temporada la dificultad más expresada por los turistas fue el acceso al municipio de Salento!

Principales inconformidades expresadas por los turistas



Respecto a las razones que expresaron algunos turistas a los operadores para justificar su inconformidad, se encontró que la mas expresada para esta temporada de 2014 fue la dificultad para acceder al municipio de Salento, pues es uno de los principales atractivos del departamento y por ende uno de los más visitados; por lo cual la gran afluencia de turistas dificulta el acceso e incluso el recorrido por este pueblo.

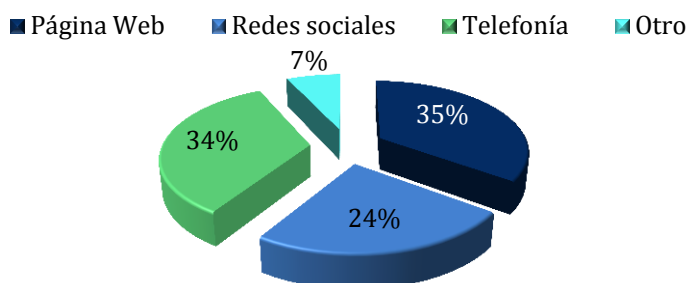
Por otro lado no se puede dejar de lado que una buena cantidad de turistas han manifestado para esta temporada un rechazo a la indigencia y mendicidad que tiene el departamento, pues algunos comentarios van dirigidos a estos aspectos.

En lo que se refiere al disfrute de los parques temáticos, se observa como un **12%** de los comentarios realizados a los operadores turísticos estuvieron relacionados con la dificultad para acceder a éstos y a sus atracciones, asimismo se expresó que la capacidad de algunos atractivos no es suficiente para la demanda que tienen durante las temporadas turísticas.

Uso de las TIC's

25

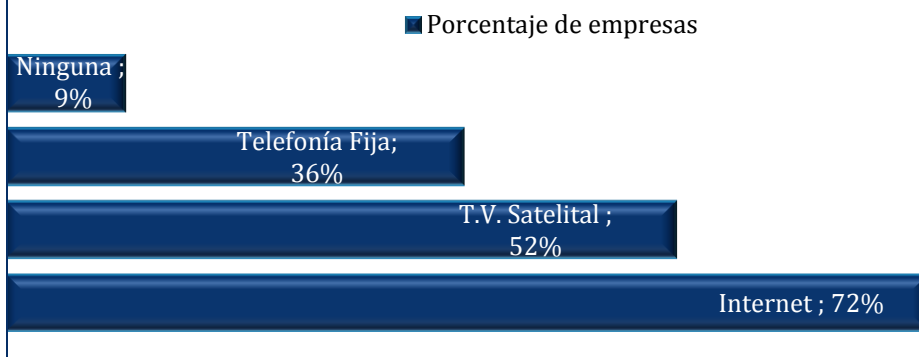
Herramientas tecnológicas que utiliza para la operación de la empresa



Las herramientas más empleadas en la operación de las empresas de turismo son la página web y la telefonía, pues así lo manifestó el **69%** de los encuestados. No obstante es importante destacar el uso y la presencia en las redes

sociales de estas empresas, puesto que un **24%** de estas están haciendo uso de esta herramienta.

Herramientas tecnológicas a disposición de los clientes

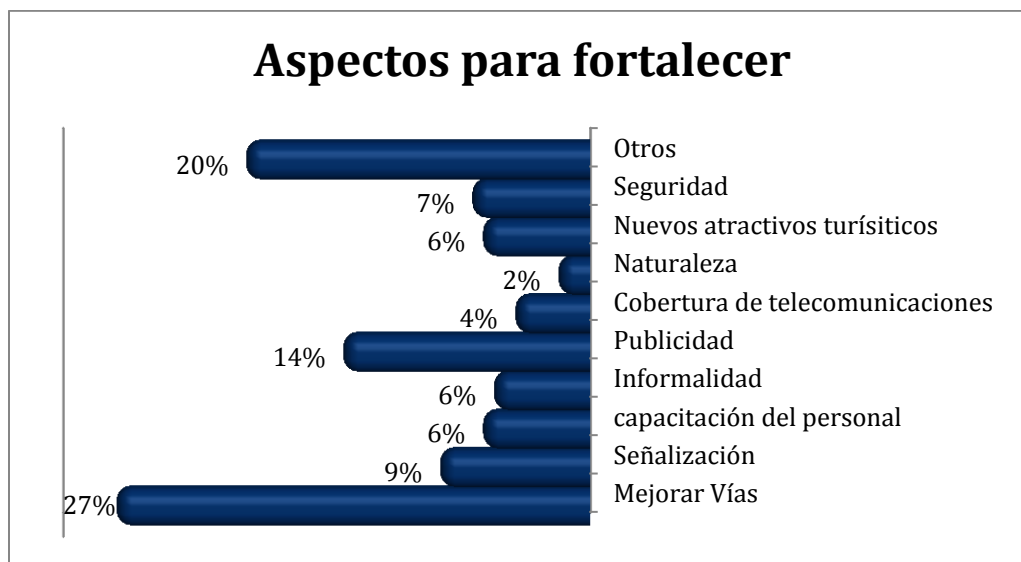


La herramienta tecnológica que el **72%** de las empresas tienen a disposición de sus clientes es el internet. Asimismo un alto porcentaje cuenta con T.V satelital o cable (**52%**). Cabe anotar que algunas empresas cuentan con más de una herramienta a disposición de sus clientes.

Lo anterior es una muestra de que el sector turismo en el Quindío ha implementado estrategias con el fin de ser más competitivo y de brindar a los visitantes una

experiencia más completa. De igual manera el hecho de contar con una página web y estar presente en las redes sociales, contribuye a la promoción de las empresas y del destino.

Aspectos para mejorar en el sector turismo



26

Los operadores encuestados coinciden con los turistas en lo que se refiere al mejoramiento de las vías del departamento, pues no solo los turistas manifestaron la inconformidad, sino también las empresas prestadoras de servicios Turísticos.

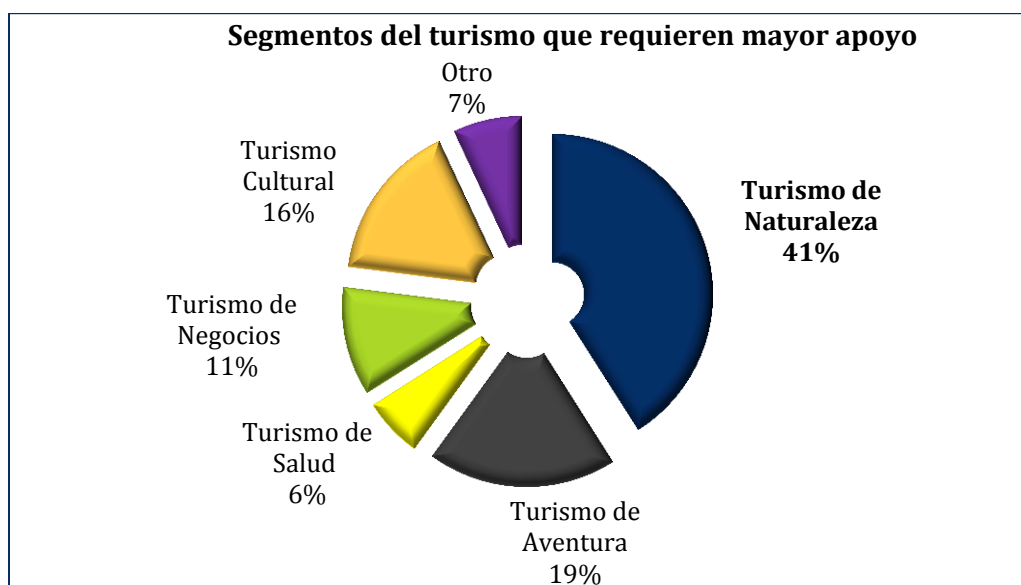
Es importante considerar que según los resultados arrojados por el observatorio de Semana Santa de 2013, los aspectos que se consideraron para

tal fecha no difieren mucho de los actuales, lo cual puede ser indicio de que no se le ha dado respuesta a dichas informalidades.

¿Qué aspectos considera Ud. que el departamento debe hacer mayor inversión? (2013)

- Mejoramiento de vías
- Promoción y publicidad
- Señalización vial
- Combatir la informalidad

Por otra parte, este sector considera que será más competitivo a través de la capacitación del personal para que cuenten con las herramientas necesarios para atender a los turistas que visitan el departamento. Principalmente sugieren contar con personal bilingüe y capacitación en servicio al cliente.



El **41%** de los encuestados, están de acuerdo en que el Turismo de naturaleza es el que requiere mayor apoyo e inversión para hacer del Quindío un destino más competitivo. Un **19%** considero que es el turismo de aventura en el que se deben enfocar los recursos.

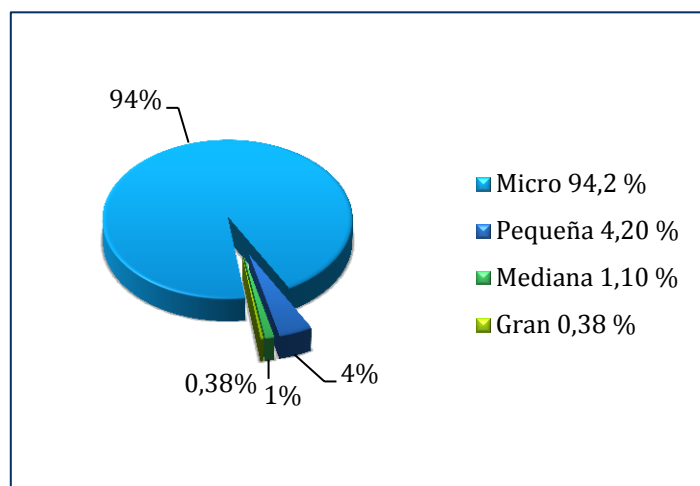
¡El 37% de los turistas encuestados consideran que lo mejor del departamento es el paisaje y la naturaleza!

porque el **41%** de las empresas operadoras de turismo prefieren darle prioridad a este tipo de turismo.

Considerando que unos de los principales atractivos del Quindío son el paisaje y la naturaleza, se comprende

No obstante el Quindío también es fuerte en la oferta de actividades de aventura y los turistas consideran esto como un gran atractivo.

Tamaño empresarial de los operadores turísticos



La mayoría de las empresas de turismo del Quindío, que están registradas en el Registro Nacional de Turismo RNT, son microempresas, es decir que cuenta con menos de 10 trabajadores y activos inferiores a 501 salarios mínimos vigentes mensuales.

Participación en la encuesta

Respecto al año 2013 se presentó un incremento del **140%** en la participación de los turistas extranjeros en la encuestas, debido a la implementación de encuestadores bilingües.

Procedencia de los visitantes

La tendencia año tras año se ha mantenido en lo que se refiere a la procedencia de los turistas no solo nacionales, sino además a los extranjeros, sin embargo para esta temporada el departamento de Atlántico tuvo mayor participación en la encuesta que en años anteriores.

Compañía de viaje

Por lo general, los turistas prefieren viajar en compañía de su familia o en pareja, pues la mayoría de los turistas así lo manifestaron; sin embargo en los resultados arrojados por los turistas extranjeros, se obtuvo que el **36%** viajó en familia y un **25%** con amigos, es decir un poco más que los extranjeros que viajaron en pareja.

Motivo de visita

Los principales motivos para que las personas visiten el departamento durante Semana Santa son el turismo y la visita a familiares o amigos, esto indiferentemente del lugar de procedencia.

Dentro de las razones para elegir el Quindío frente a otro destino se encontró que después de los motivos familiares, el **15,07%** tenía interés en conocer el destino y el **5,97%** en

conocer los parques temáticos que tiene el departamento.

En lo que respecta a los extranjeros, manifestaron que deseaban conocer el departamento, su naturaleza y la cultura que tiene el Quindío.

Medios de promoción y difusión del destino

El **51%** de las personas encuestadas se enteraron del departamento a través de la recomendación de familiares o amigos, es decir el “voz a voz”, lo que se ha convertido en el medio de difusión más efectivo hasta el momento para dar cuenta del destino turístico.

Retorno de los turistas

Para esta temporada se tuvo mayor afluencia de turistas que visitan por primera vez el departamento que de personas que son recurrentes en su visita. Esto puede significar que no solo se ha logrado fidelizar a los turistas que lo han visitado antes, sino que además se ha captado la atención de nuevas personas.

El **49%** de los encuestados han visitado el departamento en más de una ocasión, lo cual muestra un índice de retorno alto.

Alojamiento

El porcentaje de turistas que se hospedaron en el departamento durante esta temporada es muy alto, pues el **87%** de los encuestados así lo manifestaron.

Del total de extranjeros que decidieron visitar el departamento durante semana santa por sus amigos o

familiares, el **71,87%** se alojó en viviendas de amigos o familiares.

Por su parte Los municipios que mayor cantidad de turistas alojados reportaron durante este observatorio fueron Armenia, Montenegro y Calarcá. Respecto a los visitantes extranjeros, los municipios empleados para el alojamiento fueron Armenia, Salento y Calarcá.

En lo que se refiere a la modalidad del hospedaje para este año, se presentó una variación en este aspecto respecto al año anterior, pues para el 2014 la modalidad más empleada fue la vivienda de familiares o amigos y los hoteles urbanos, mientras que en el 2013 fueron los hoteles rurales y las viviendas de familia.

Municipios más visitados

En lo general, los municipios más visitados según los encuestados fueron Armenia, Montenegro y Salento, no solo para quienes son recurrentes en su visita, sino además por aquellos que llegan por primera vez.

Desplazamiento

El **53%** de las personas llegaron al departamento en transporte particular y se movilizó internamente de la misma manera.

Tiempo de estadía

La mayoría de los encuestados (**42%**), manifestó que estarían en el Quindío por un periodo de 4 a 6 días, si se compara con los resultados arrojados únicamente por los extranjeros, se aprecia que gran parte de ellos permanecería por más de 10 días.

Consulta de información

Aunque el porcentaje de personas que no consulta información del destino por medio de ningún dispositivo es alto (**47%**), no supera al porcentaje de turistas que si emplean al menos uno de ellos con éste objetivo. Para el caso de los extranjeros el porcentaje si es superado, ya que más de la mitad de estos aseguro no haber hecho uso de estos elementos con tal fin.

El dispositivo más empleado para la consulta de éste tipo de información es el celular, mientras que para los extranjeros es el computador.

Es importante tener en cuenta dos aspectos que por lo general influyen en que las personas hagan o no uso de estas herramientas, la primera de ella es hacer énfasis en que la edad para este caso no influyo, pues más del **60%** de las personas que no emplearon dichos elementos se encontraban entre los 18 y 40 años. Por otro lado gran parte de las personas que visitaron el departamento, lo han hecho antes y ya lo conocen, por lo cual no sienten la necesidad de recurrir a la búsqueda de información, además muchos de ellos van acompañados por amigos y familiares que los pueden guiar por el destino.

Satisfacción de los turistas

El **97%** de las personas encuestadas aseguran que regresarían al destino, un porcentaje similar se presentó entre quienes llegaron por primera vez al departamento.

Gran porcentaje de las personas que quisieran encontrar algo nuevo o mejorado en el departamento, hicieron comentarios alusivos a los parques temáticos, bien sea de encontrar nuevos o de mejorar los que se tienen.

Asimismo las personas manifestaron que se deberían mejorar las vías del departamento y tener más contenido cultural en el departamento.

Según el **37%** de las personas entrevistadas lo mejor que tiene el

Quindío es la gente, respuesta que es indiferente a la procedencia de los visitantes. De igual manera los paisajes, y el clima son uno de los principales atractivos del departamento.