

2014

**OBSERVATORIO DE TURISMO
VERSIÓN 30 (JUNIO Y JULIO)**



**CÁMARA DE COMERCIO
DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO**

OBSERVATORIO DE TURISMO

VERSIÓN 30

El sector turismo aporta en gran medida al dinamismo de la economía de las regiones, trascendiendo en aspectos como el empleo, el PIB, la venta de diferentes servicios, e incluso en la competitividad de un departamento. Para el caso del Quindío, este sector constituye gran parte de su actividad económica, lo cual ha generado mayor oferta e innovación en los productos turísticos a través de los años y un mayor consumo de los mismos.

En consecuencia de lo anterior, este sector requiere contar con información actualizada, certera y oportuna de la percepción que tienen tanto los consumidores (turistas), como los oferentes (operadores de servicios turísticos), y de ésta manera integrar las opiniones y evaluar la actividad de cada temporada turística del año.

Es por esto que la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío (CCAQ) realiza en cada periodo vacacional el Observatorio de Turismo del Quindío, evaluando la percepción tanto de turistas como de operadores y de ésta manera presentar información contundente sobre los resultados y el impacto que tuvo la temporada sobre el Departamento.

PRESENTACIÓN

El Observatorio de Turismo, versión 30, consta de dos partes, la primera presenta los resultados de una encuesta de percepción a turistas situados en diferentes partes del Departamento. La segunda parte presenta los resultados de la temporada según los operadores turísticos y su opinión frente a algunos aspectos del turismo que merecen atención.

Con el objetivo de brindar información que permita al lector tener un panorama del sector turismo en el Quindío y lo que fue la temporada vacacional de mitad de año, se presenta la siguiente información:

Según el Registro Nacional de Turismo (RNT) que reporta Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, CCAQ, a 30 de junio del 2014, el Departamento cuenta con:

- **659 Establecimientos de alojamiento y hospedaje.**
- **157 Agencias de viajes.**
- **12 Establecimientos de gastronomía y similares.**
- **9 Empresas de transporte terrestre automotor.**
- **18 Oficinas de representación turística.**
- **40 Guías de turismo.**

CONTENIDO

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A VISITANTES

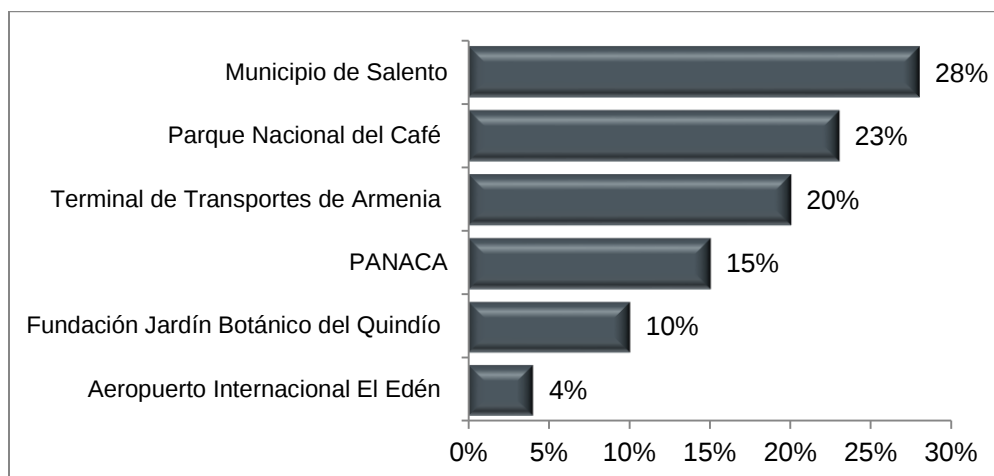
1. Perfil de los turistas.
2. Motivo de la visita al departamento del Quindío.
3. Retorno de los turistas.
4. Hospedaje.
5. Medio de transporte y estadía.
6. Satisfacción del visitante con el destino.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS OPERADORES TURÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

1. Resultados de la temporada.
2. Principales atractivos turísticos del Quindío.
3. Estadía de los turistas.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A VISITANTES DURANTE LA TEMPORADA DE MITAD DE AÑO 2014

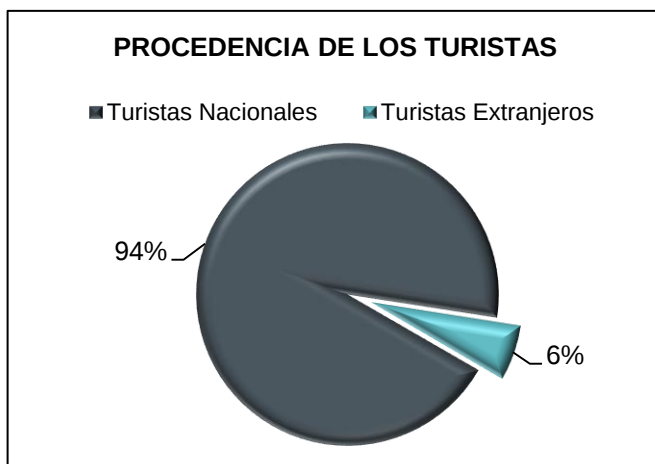
PORCENTAJES DE ENCUESTAS DE ACUERDO AL LUGAR DONDE SE REALIZARON



Las encuestas se diligenciaron en sitios con gran afluencia de visitantes, realizando el **86%** de ellas en Salento, Parque Nacional del Café, Terminal de Transporte Armenia y Panaca.

1. PERFIL DE LOS TURISTAS

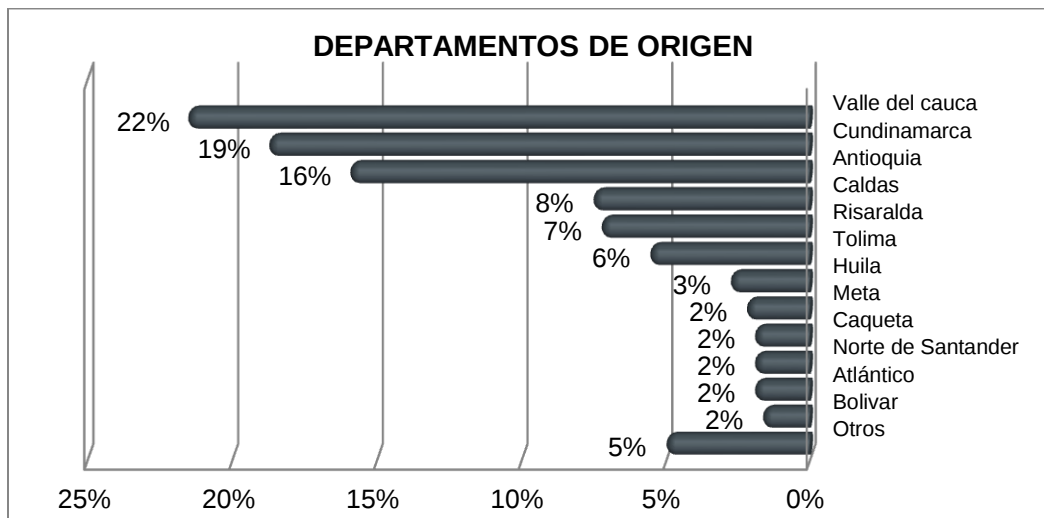
▪ TURISTAS SEGÚN PROCEDENCIA



➤ Del total de turistas que llegaron al Quindío, el **94%** eran nacionales y el **6%** procedían del exterior.

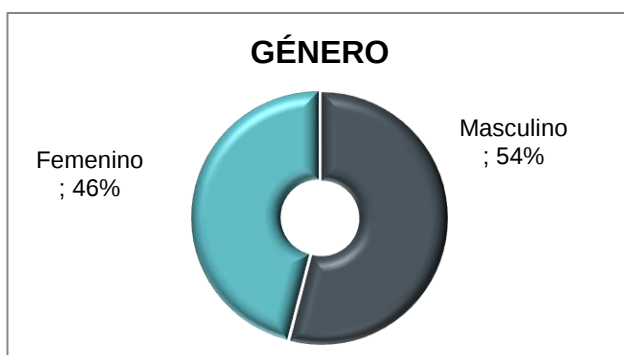
➤ De los turistas que llegaron del exterior:

- El **57,14%** eran extranjeros.
- El **42,86%** eran nacionales, residentes en otros países.



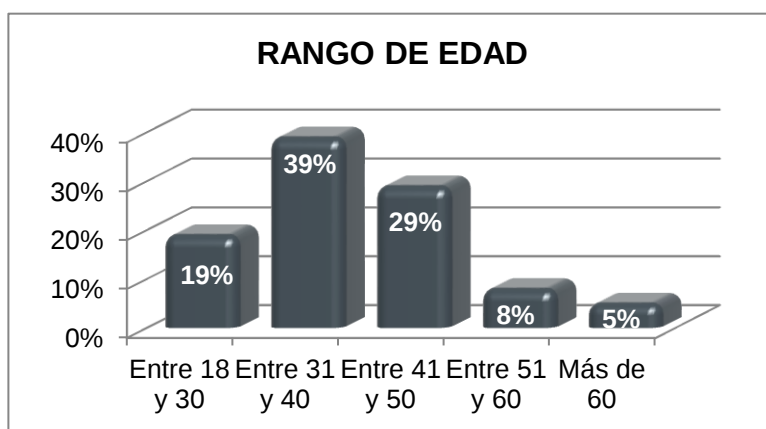
- El **72%** de los turistas que visitaron el Quindío, en mitad de año, provenían del Valle del Cauca, Cundinamarca, Antioquia y Eje Cafetero.

▪ TURISTAS SEGÚN SEXO



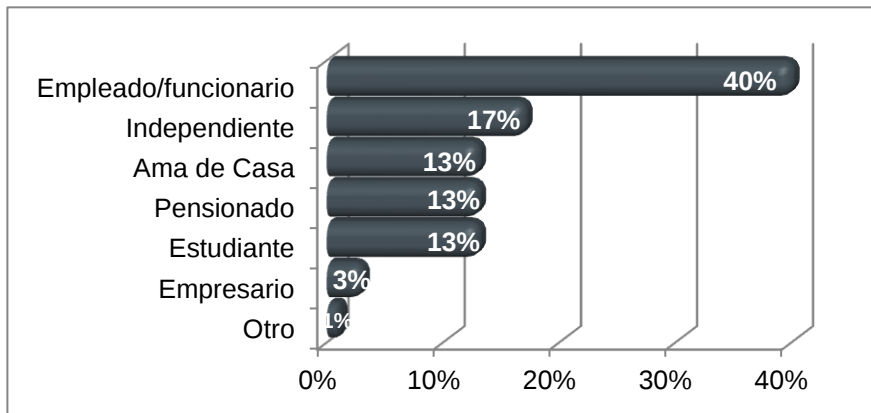
- El **54%** de los visitantes que llegaron al Quindío en mitad de año fueron hombres, porcentaje que aumentó en cinco puntos con relación a igual temporada de 2013 cuando el **49%** de visitantes fueron de sexo masculino.

• TURISTAS SEGÚN RANGO DE EDAD



- El **87%** de los visitantes que arribaron al Quindío están entre los 18 y 50 años de edad, siendo el rango de edad entre 31 y 40 años el que concentra la mayor cantidad de personas con el **39%**.

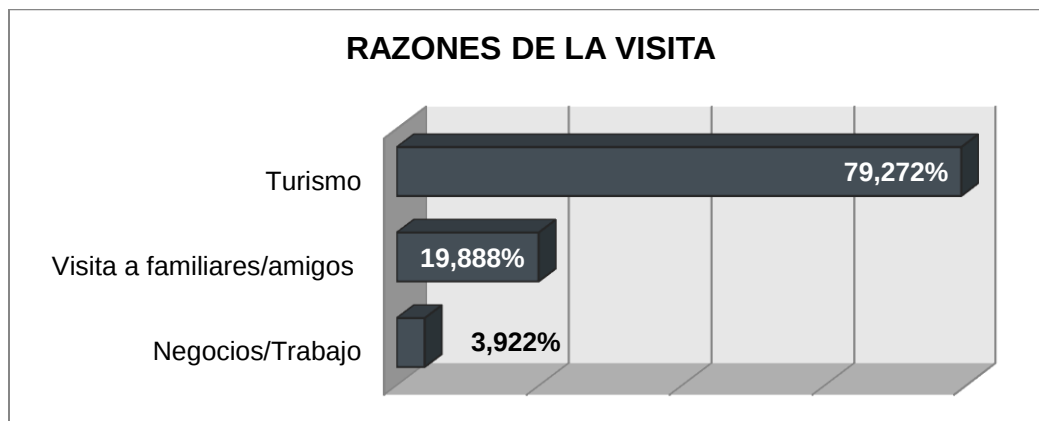
■ TURISTAS SEGÚN OCUPACIÓN



El **73%** de los visitantes son empleados, laboran de forma independiente, pensionados o son empresarios.

2. MOTIVO DE LA VISITA AL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

PRINCIPAL RAZÓN PARA VISITAR EL DEPARTAMENTO



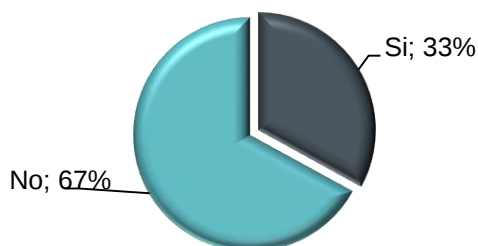
- En las temporadas vacacionales, el turismo es la principal razón por la cual visitan el Departamento, durante esta temporada así lo manifestó el **79,27%**.
- Asimismo algunos de los turistas que llegan al Quindío por turismo simultáneamente llegan para visitar a familiares y amigos.
- Este año, la visita a familiares motivó al **19,89%** de los encuestados; y los motivos de negocios o trabajo convocó al **3,92%**.

■ ACTIVIDADES ESPECÍFICAS QUE MOTIVARON LA VISITA

Más del **70%** de los turistas encuestados manifestaron que no tenían preferencia por alguna actividad específica, argumentando que solo tenían interés en el descanso, la recreación y en conocer el destino. No obstante, visitar los atractivos turísticos del Departamento, sus parques temáticos y sus paisajes, representaron el **9,52%** de las visitas.

3. RETORNO DE LOS TURISTAS

¿Es la primera vez que visita el Quindío?

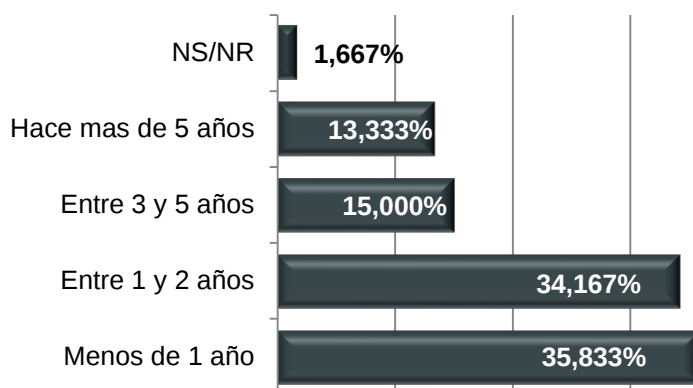


➤ Las dos terceras partes de los turistas que llegaron al Quindío en la temporada de mitad de año habían visitado al menos una vez el Departamento. El porcentaje de personas que visitan por primera vez, disminuyó en 17 puntos, si se compara con el 50% de retorno identificado en la igual temporada de 2013.

El **26%** de las personas consultadas que han visitado el Quindío en otras ocasiones, lo han hecho por lo menos 2

veces, mientras un **23%** ha estado en él en 3 oportunidades. Sólo un **7%** de los encuestados han visitado el Quindío más de 10 veces.

TIEMPO DESDE LA ÚLTIMA VISITA

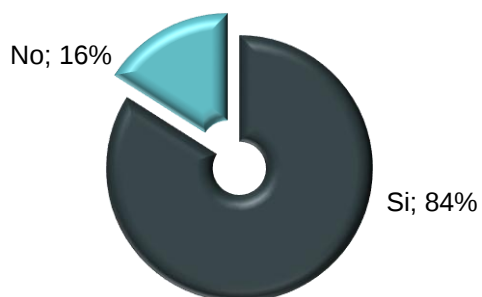


El **70%** de las personas que visitaron el Quindío por más de una ocasión, lo hicieron por ultima vez en los anteriores dos años.

De lo anterior se puede deducir, que algunas de éstas personas estuvieron en el Quindío para otras temporadas como Semana Santa y fin de año.

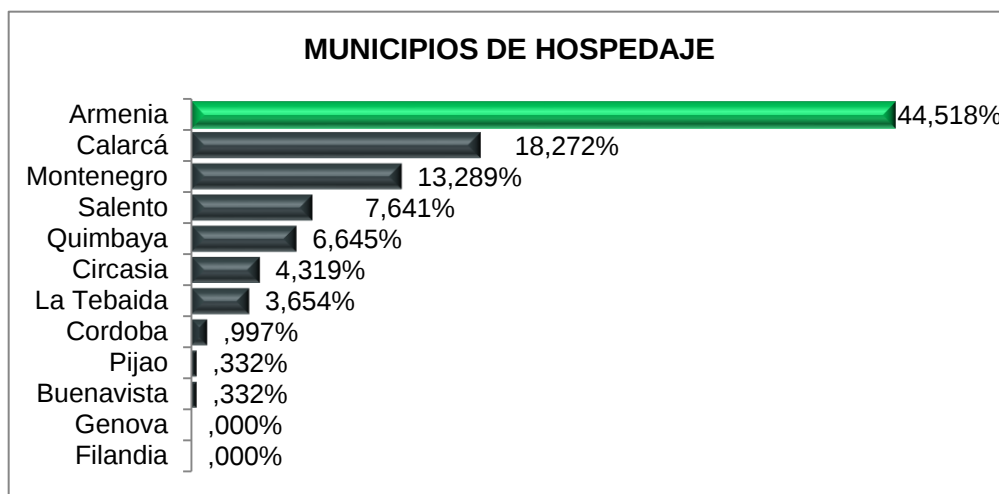
4. HOSPEDAJE

HOSPEDAJE EN EL QUINDÍO



La mayoría de los visitantes consultados se hospedaron en el departamento del Quindío, en especial en la ciudad de Armenia (**44,52%**), seguido de Calarcá y Montenegro con el **31,56%** en conjunto.

De los que se hospedaron en otros departamentos, el **42,86%** lo hizo en el departamento de Risaralda.



MODALIDAD DE HOSPEDAJE

MODALIDAD DEL ALOJAMIENTO	(%) DE TURISTAS
Hotel Urbano	27,45%
Hotel Rural	15,13%
Vivienda de Familiares o Amigos	39,50%
Alquiler de propiedad urbana	0,28%
Alquiler de propiedad rural	2,52%
Otro	15,13%

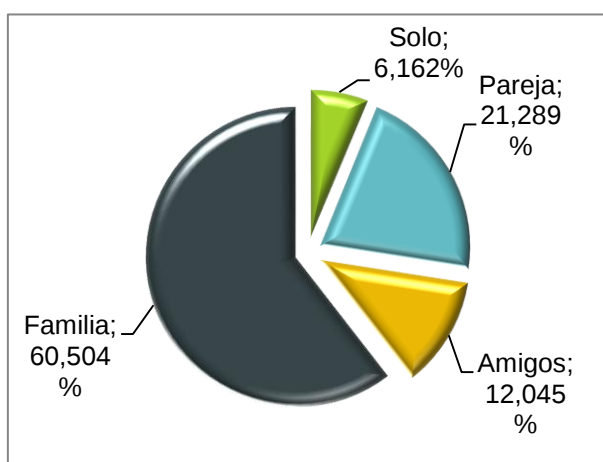
➤ El **45%** de los turistas encuestados se hospedaron en hoteles urbanos y rurales o alquilando propiedades rurales.

➤ El **39%** se hospedaron en viviendas de familiares o amigos.

5. MEDIO DE TRANSPORTE Y ESTADÍA

- El medio de transporte preferido para llegar al Quindío en la temporada de mitad de año fue el transporte público (**43%**), en transporte turístico se movilizó el **7,56%** y en vehículo particular el **41%**. Esto se relaciona con la ubicación estratégica del Departamento con respecto a los sitios de procedencia de los turistas.
- El resto de turistas encuestado se movizaron por vía aérea (**8,40%**).

COMPAÑÍA DE VIAJE

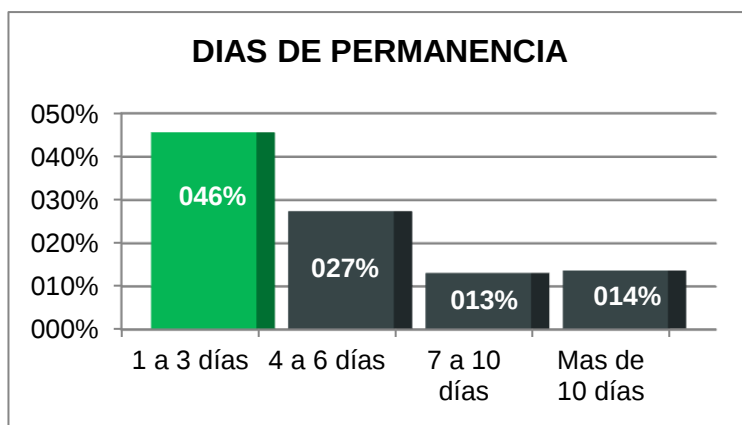


La mayoría de los turistas entrevistados manifestaron que viajaron en compañía de su familia (60,50%), hecho que se relaciona con el promedio de edad de los visitantes.

➤ De éste porcentaje, el **88,43%** de los turistas son mayores de 31 años.

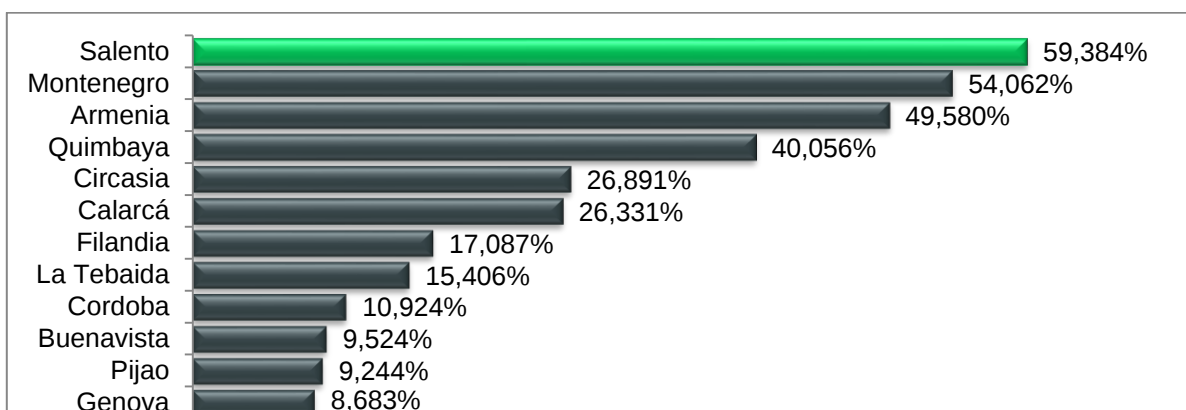
- De las personas que viajaron en compañía de amigos el **34%** se encuentra entre los 18 y 30 años de edad.
- El **36,68%** de las personas que viajaron con familiares o amigos, llegaron al destino acompañados de 3 ó 4 personas.

TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL QUINDÍO



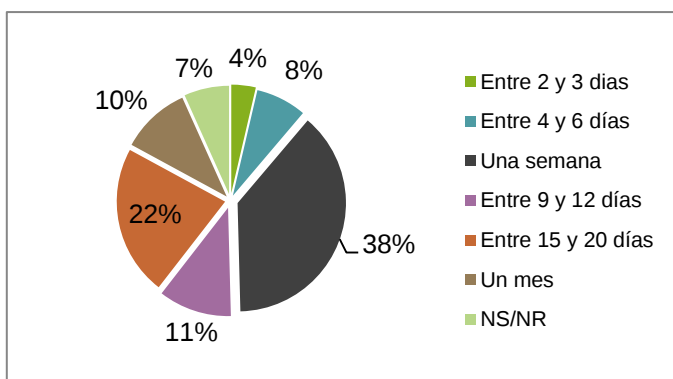
➤ El **45,66%** de los visitantes encuestados, permanecerían en el destino de 1 a 3 días, algunos de ellos estarían bajo la modalidad de pasadía.

MUNICIPIOS VISITADOS



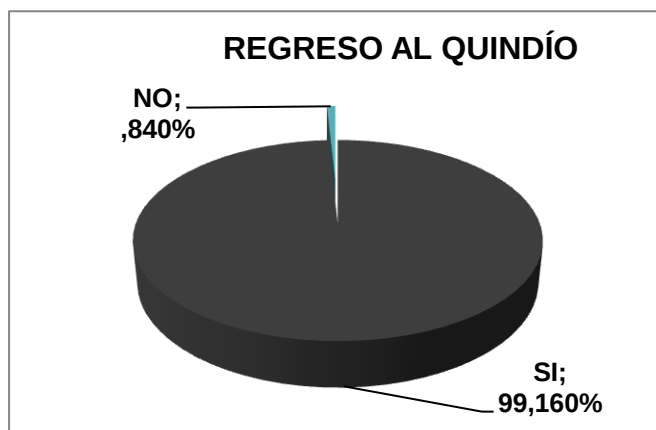
- Los municipios más visitados durante la temporada de mitad de año fueron en su orden Salento, Montenegro, Armenia y Quimbaya, a los cuales fueron entre el **59** y **40%** de los turistas que vinieron al Quindío respectivamente.

NÚMERO DE DIAS PARA CONOCER LOS ATRACTIVOS Y SITIOS TURÍSTICOS DEL QUINDÍO



El **46%** de los turistas consultados opinaron que se necesita entre 4 días y una semana para conocer los atractivos y sitios turísticos del Quindío, mientras que **22%** consideró que requerían entre 15 y 20 días para hacerlo.

6. SATISFACCIÓN DEL VISITANTE CON EL DESTINO



➤ Se puede afirmar que prácticamente la totalidad de los turistas encuestados manifestaron estar dispuestos a regresar al Departamento.

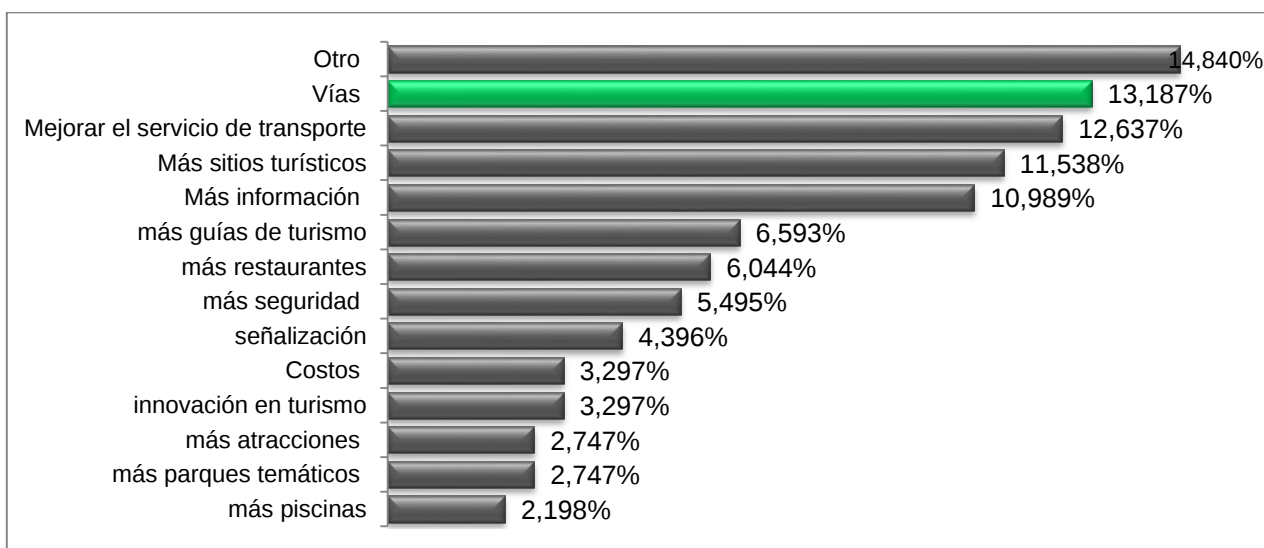
➤ El 0,84% de personas que dijeron no querer regresar, señalaron como motivos el hecho de que ya conocían el destino y la inseguridad.

▪ ASPECTOS A MEJORAR EN EL QUINDÍO

Para el 49,30% de los encuestados, el Quindío cumple con todas sus expectativas y no tienen sugerencias que hacer para su mejorar o innovar.

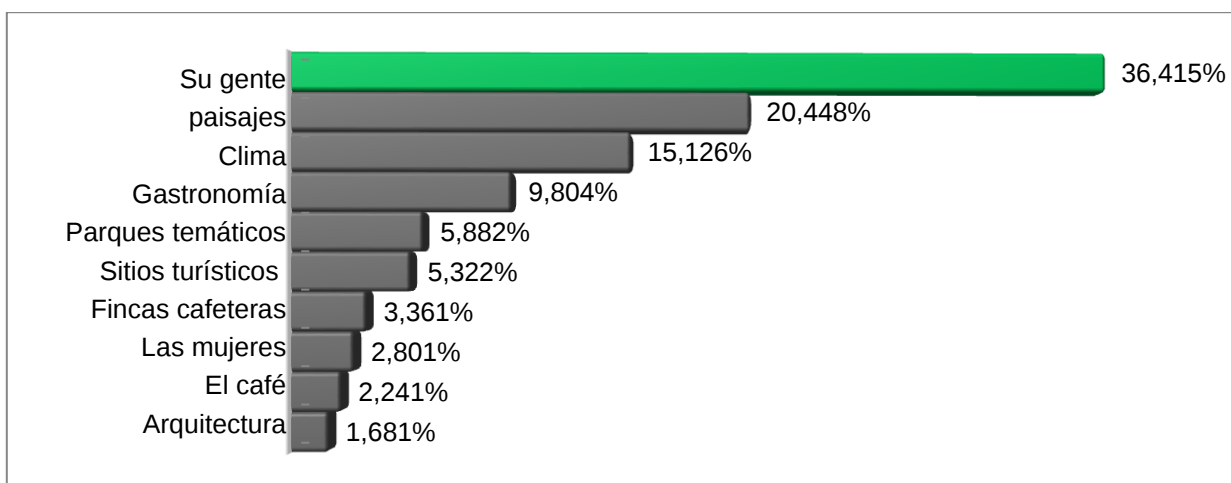
Por su parte, el 50,70% de los turistas realizaron algunas sugerencias para mejorar el turismo en el Quindío, dentro de las que se encuentran:

- El mejoramiento de la vías (13,19%)
- Mejorar el servicio de transporte (12,64%)
- Contar con más sitios turísticos (11,54%)
- Más información del destino (10,99%)
- Más guías de turismo (6,59%)
- Más restaurantes (6,04%)



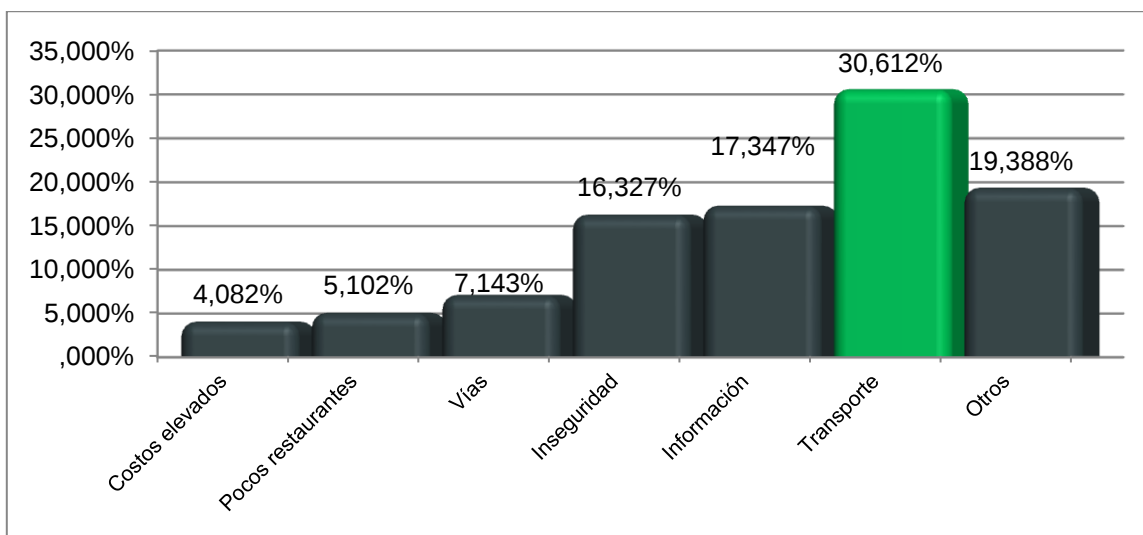
Durante esta temporada las observaciones que realizaron los turistas variaron respecto a otras temporadas, salvo por el mejoramiento de las vías que continua siendo el principal factor de las observaciones de los turistas.

▪ LO MEJOR DEL DEPARTAMENTO



Para el visitante de la temporada de mitad de año lo mejor del Quindío es su gente, seguido del paisaje natural y de su clima.

▪ INCONFORMIDADES CON EL DESTINO (EXPRESADAS POR EL 27,45%)



El **72,55%** de las personas encuestadas, no presentaron ninguna queja con el Departamento.

Sin embargo, entre quienes manifestaron inconformidades, la principal de ellas fue el servicio de transporte del Departamento, con el **30,61%** de representación, seguida de la carencia de información turística o los pocos PIT's que encontraron durante el recorrido por el Quindío. Por su parte, la seguridad de la región continua siendo un hecho que provoca reparo para el, **16,33%** de los visitantes.

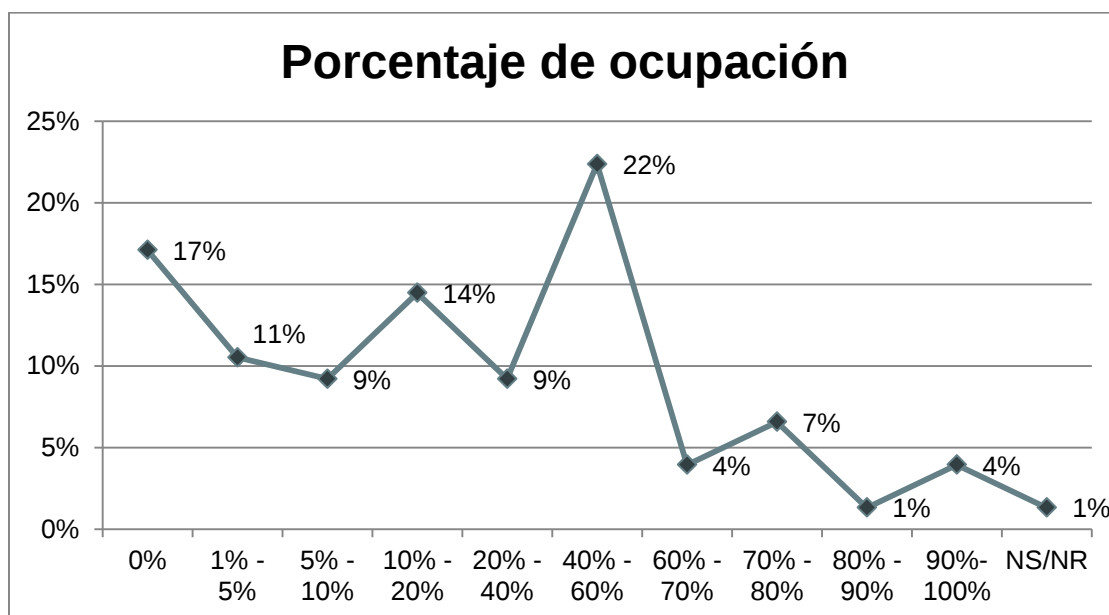
RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS OPERADORES TURÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA

El **76%** de los operadores que participaron en la encuesta fueron establecimientos de hospedaje y alojamiento, el **11%** agencias de viaje, el **7%** guías de turismo y el **6%** se encuentra distribuido entre parques temáticos, oficinas de representación turística y establecimientos de gastronomía y similares.

1. RESULTADOS DE LA TEMPORADA

▪ OCUPACIÓN HOTELERA

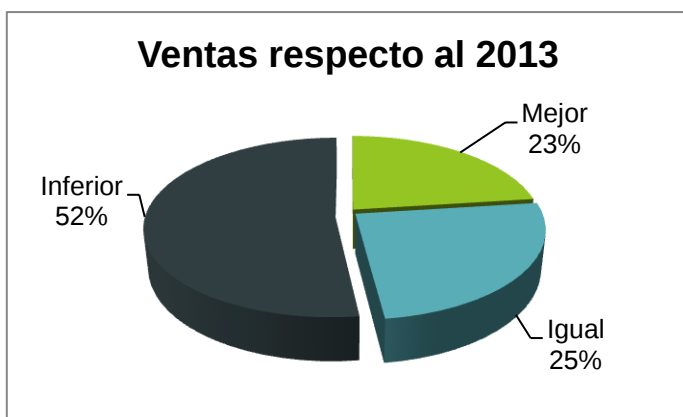


Según reportan los establecimientos de alojamiento y hospedaje encuestados, durante la temporada de mitad de año, el **22%** registró una ocupación del 40% al 60% del total de la capacidad del hotel.

El **17%** de éstos establecimientos manifestaron no haber tenido huéspedes durante la temporada, hecho que fue atribuido a la celebración de la Copa Mundial de Fútbol. Los mejores resultados fueron reportados por el **16%** de los encuestados que manifestaron haber tenido una ocupación entre el 60% y 100%.

Teniendo en cuenta esta ocupación hotelera, se deduce que los resultados de la temporada fueron regulares para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, ya que durante el 2013 el **42,50%** afirmó tener ocupaciones entre el 60% y 100%.

■ COMPARATIVO DE LAS VENTAS



Teniendo en cuenta factores como la ocupación hotelera y la afluencia de turistas, el **52%** de los operadores turísticos encuestados, manifestaron que sus ventas fueron menores respecto a las de la misma temporada del año anterior.

Para el **23%** de los operadores encuestados sus ventas mejoraron y para un **25%** fueron similares.

En términos generales, los resultados de ésta temporada fueron inferiores tanto en la ocupación hotelera como en los demás servicios turísticos ofrecidos en el Departamento.

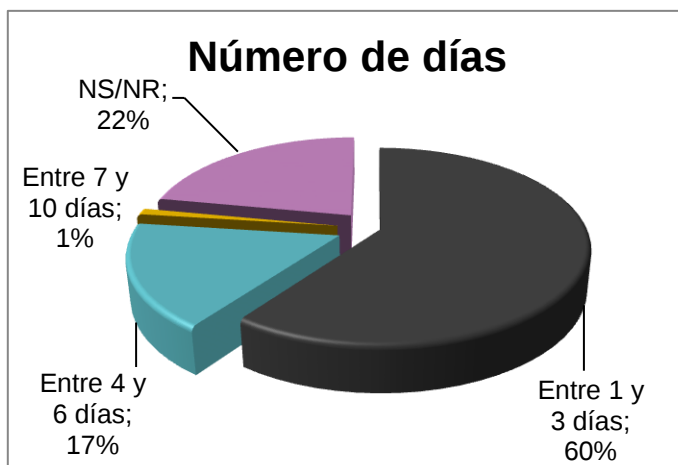
2. PRINCIPALES ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL QUINDIO



Para el **83%** de los operadores encuestados, el principal atractivo turístico que tiene el Departamento son los parques temáticos como Panaca, Parque Nacional del Café y Parque de los Arrieros.

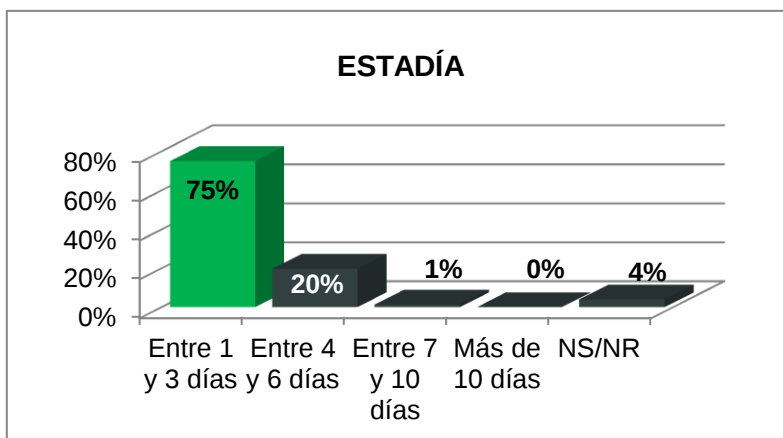
El Valle de Cócora y Salento les siguen en orden de importancia según el **38%** de los encuestados y el Paisaje regional con el **29%**, lo que permite inferir que el entorno natural reúne las preferencias del **67%** de los encuestados, situación que denota uno de los principales atributos que tiene el destino.

- **NÚMERO DE DIAS PARA CONocer LOS ATRACTIVOS Y SITIOS TURÍSTICOS DEL QUINDÍO**



A diferencia de las respuestas dadas por los turistas, para el **60%** de los operadores es necesario disponer de 1 a 3 días para disfrutar de los atractivos que tiene el Quindío.

3. ESTADÍA DE LOS TURISTAS



Tanto los operadores de alojamientos y hospedajes como los turistas, manifestaron que el tiempo de estadía en Quindío durante esta temporada, fue de 1 a 3 días.

CONCLUSIONES

TURISTAS

- El **94%** de los turistas son nacionales y el 6% proceden del exterior.
- El **42,86%** de los turistas que vinieron del exterior son nacionales que residen en otros países y que posiblemente tienen familia en el Quindío.
- El **72%** de los turistas que vinieron al Quindío procedían del Valle del Cauca, Cundinamarca (Bogotá), Antioquia y Eje Cafetero.
- El segmento de mercado de personas mayores está por explorar en el Quindío.
- Las dos terceras partes de las personas que visitaron el Departamento habían venido al menos en una ocasión, situación que evidencia el grado de satisfacción con el destino. Sin embargo, es importante atraer más turistas y llegar a nuevos mercados con el fin de aumentar el número de visitantes y mantener un potencial importante de retorno.
- El alto índice de retorno sugiere la necesidad de innovar con frecuencia en la oferta turística, además de ser un aspecto a mejorar según algunos turistas.
- El **76,08%** de los turistas que se hospedan en el departamento del Quindío lo hacen en Armenia, Calarcá y Montenegro.
- El **91,5%** de los turistas consultados llegaron al Quindío por vía terrestre a través del transporte público, vehículo particular o transporte de turismo.
- El **81,79%** de las personas que visitaron al Quindío manifestaron haber viajado en familia (**60,50%**) o en compañía de su pareja (**21,29%**).
- El **45,66%** de los visitantes permanecieron entre 1 y 3 días en el Departamento, tiempo de permanencia que concuerda que la opinión de los operadores de alojamientos y hospedajes respecto al tiempo promedio de permanencia de sus huéspedes.
- Los municipios más visitados durante la temporada de mitad de año fueron en su orden Salento, Montenegro, Armenia y Quimbaya, lo cual coincide con el atractivo natural del valle de Cócora, la ubicación de los principales parques temáticos y la presencia de la mayor oferta hotelera.
- Casi la totalidad de encuestados dijeron estar dispuestos a regresar al Quindío, respuesta que permite deducir el grado de satisfacción con la oferta turística del Quindío.
- Sin embargo, algunos turistas realizaron sugerencias para mejorar el destino como:

- Mejoramiento de vías
- Mejorar el servicio de transporte
- Más sitios turísticos
- Más información del destino
- Más guías de turismo y restaurantes

OPERADORES TURÍSTICOS

- La ocupación hotelera en la temporada de mitad de año se redujo en comparación a la registrada para igual época del año 2013, situación que se atribuye a la realización de la Copa Mundial de Fútbol; es así como en 2014, el 16% de establecimientos hoteleros encuestados manifestaron tener ocupaciones entre el 60 y 100%, porcentajes que contrastan con los del año inmediatamente anterior cuando la misma fue del **42,50%**.
- El **52%** de los operadores turísticos encuestados manifestaron que sus ventas fueron menores respecto a las de la misma temporada del año anterior. Este resultado, junto con la menor ocupación hotelera registrada, señala que en la temporada de mitad de año los resultados fueron inferiores.
- El **83%** de los operadores encuestados dijeron que el principal atractivo turístico son los parques temáticos (Panaca, Parque Nacional del Café y Parque de los Arrieros) y que **67%** respondieron que su atractivo predilecto era el entorno natural representado en los paisajes, el Valle de Cócora y Salento.
- El **46%** de los turistas, manifestaron que era necesario emplear entre 4 días y una semana para conocer los atractivos del Departamento y el **22%** consideró entre 15 y 20 días. La anterior afirmación se contrapone a lo manifestado por el **60%** de los operadores de turismo encuestados, quienes manifestaron que bastaba con 3 días para recorrer el Departamento.

Esta diferencia significativa entre cliente y operador se recomienda que sea evaluada pues una es la percepción del mercado y otra la del operador.