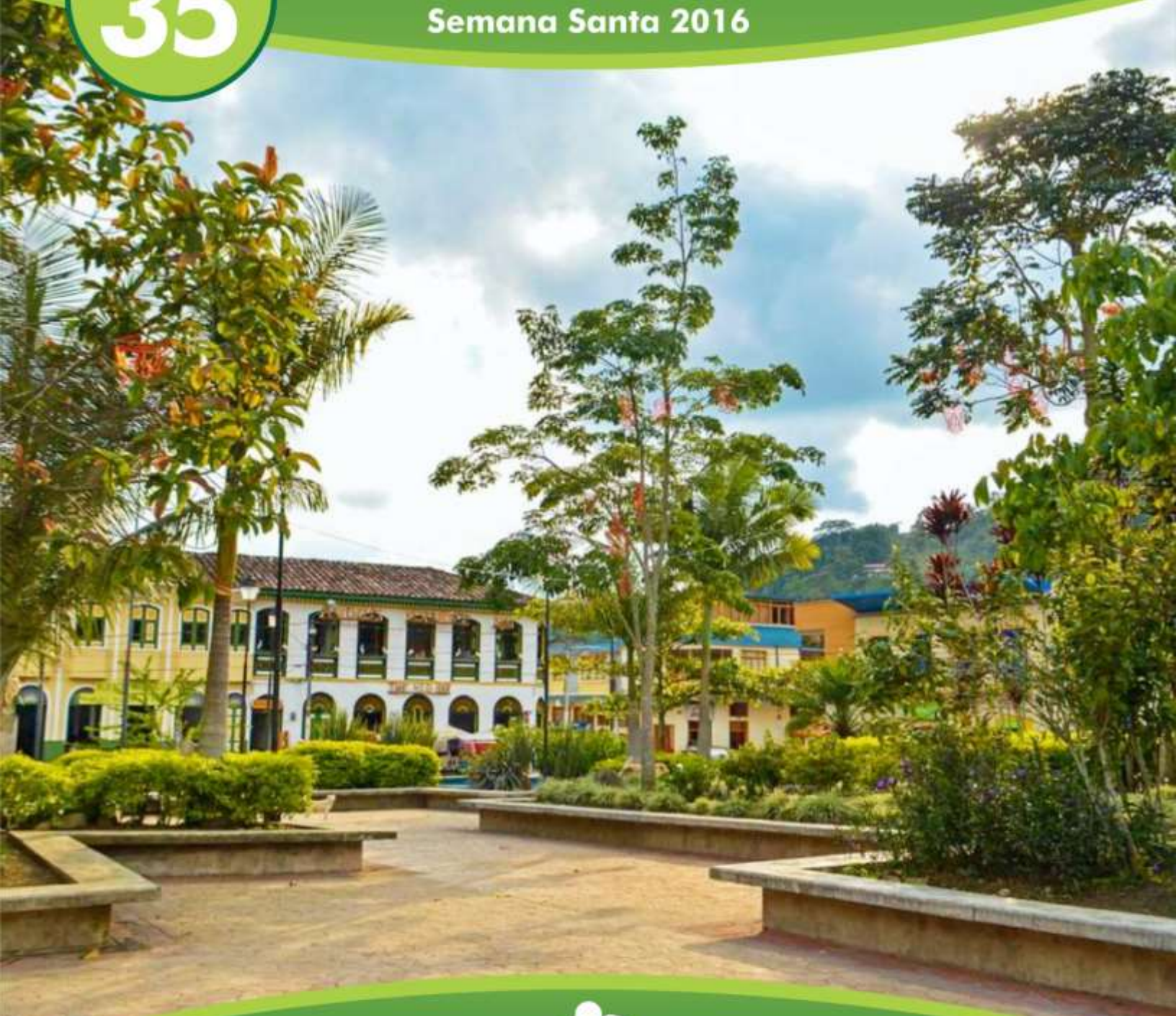


OBSERVATOR*i*O DE TURISMO

VERSIÓN

35

Semana Santa 2016



CÁMARA DE COMERCIO
DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO

PRESENTACIÓN

El Departamento del Quindío, siendo uno de los principales destinos turísticos de Colombia, tiene la necesidad de conocer el impacto de la actividad turística sobre la economía local y sus directos implicados; las preferencias de los turistas que marcan las tendencias de una demanda creciente.

Para ello, la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío mediante el Observatorio de Turismo, ha desarrollado un proceso de investigación desde el año 2005, el cual se construye a través de la aplicación de encuestas a visitantes nacionales y extranjeros, siendo un importante instrumento de información para el análisis de la dinámica económica de la actividad turística en el departamento. Este ejercicio permite además, identificar la evolución de la oferta y la demanda en el sector; además, contribuye a la toma de decisiones por parte de actores públicos y privados involucrados directa o indirectamente en el turismo.

A continuación se presenta la versión 35 del estudio que se llevó a cabo durante la temporada turística de Semana Santa, comprendida entre 18 y el 27 de marzo de 2016, con el fin brindar los resultados del perfil de los visitantes, sus preferencias y percepción del destino. Refleja también el comportamiento que tuvieron los Prestadores de Servicios Turísticos en una de las temporadas más fuertes del año

Agradecemos la colaboración del Aeropuerto Internacional El Edén, los centros comerciales: Calima Armenia, Unicentro Armenia y Portal del Quindío; el Jardín Botánico del Quindío, Parques temáticos y la Terminal de Transportes de Armenia, por permitir la aplicación de las encuestas en sus instalaciones. Igualmente, a los prestadores de servicios turísticos por la información suministrada.

Rodrigo Estrada Reveiz
Presidente ejecutivo

PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA

Luis Fernando Gómez Giraldo

VICEPRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA

Fanny Stella Valencia Buitrago

PRESIDENTE EJECUTIVO

Rodrigo Estrada Reveiz

MIEMBROS PRINCIPALES DE JUNTA

Luis Fernando Gómez Giraldo

Fanny Stella Valencia Buitrago

Carlos Alberto Herrera Valencia

Fernando Salazar Velasco

Faber Buitrago Patiño

SUPLENTES DE JUNTA DIRECTIVA

Gildardo Parra Cubillos

Gustavo Alberto Patiño Castaño

Esperanza Ramírez Osorio

Jean Paul García Pulido

Diego Suárez Mejía

ELABORÓ

Área de Estudios e Investigaciones

DIRECTOR

Jimmy Franco Arias

PROFESIONAL DE INVESTIGACIÓN

Margareth Jaramillo Echeverry



CONTENIDO

TURISTAS EN EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A TURISTAS EN EL QUINDÍO	4
¿QUIÉNES VISITARON EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA?	4
¿CÓMO LLEGARON LOS TURISTAS AL QUINDÍO?	7
¿TURISTAS NUEVOS O REPITENTES?	8
DETALLES DE LA VISITA DE LOS TURISTAS	9
¿DÓNDE SE HOSPEDARON LOS TURISTAS ESTA TEMPORADA?	12
¿QUÉ TAN SATISFECHOS ESTÁN LOS TURISTAS CON EL DESTINO?	14
FLUJO VEHICULAR EN EL QUINDÍO	16

COMPORTAMIENTO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS (PST)

¿CÓMO LES FUE A LOS PST ESTA TEMPORADA?	20
¿CÓMO SE PREPARARON LOS PST PARA RECIBIR ESTA TEMPORADA?	21

INFORMACIÓN ADICIONAL

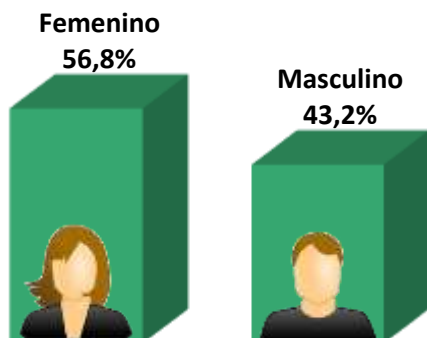
¿A DÓNDE VIAJARON LOS QUINDIANOS EN LA SEMANA SANTA?	22
INFORMACIÓN DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PIT'S (ARMENIA)	24

TURISTAS EN EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A TURISTAS EN EL QUINDÍO

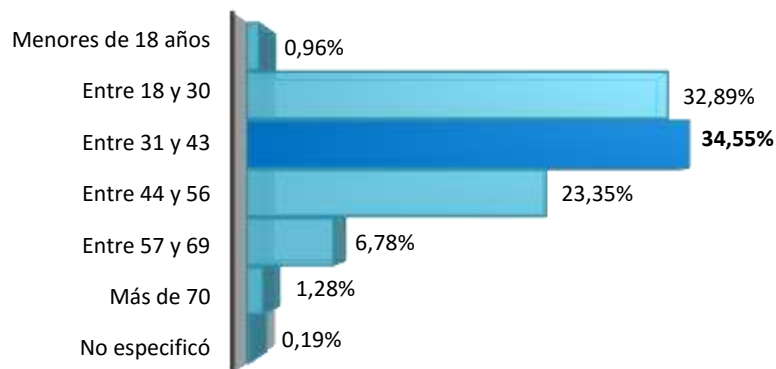
¿QUIÉNES VISITARON EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA?

SEXO DE LOS TURISTAS



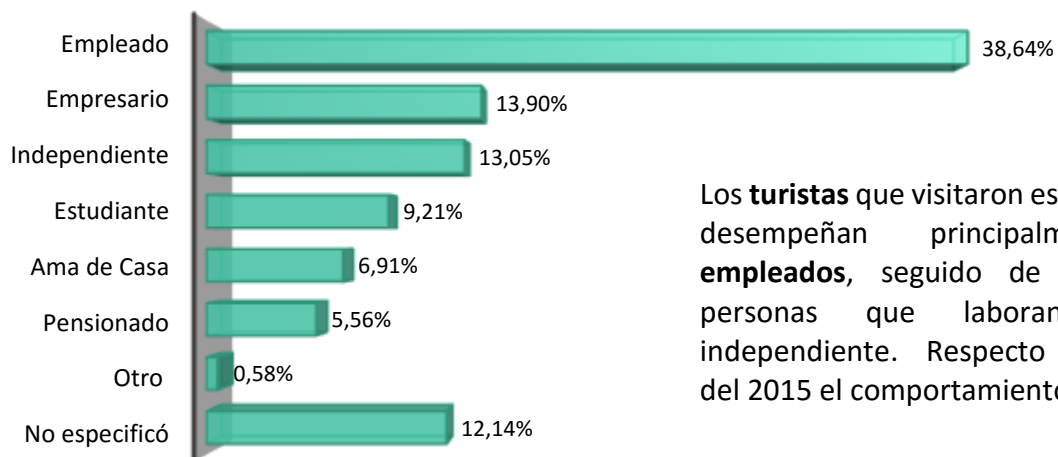
Para esta temporada la participación de las **mujeres** fue superior en un 13,6% a la de hombres. Esta participación no tiene una estricta relación con la mayor presencia de un sexo o de otro en el departamento.

EDAD DE LOS TURISTAS



Se evidencia que al departamento llegan personas de diferentes edades, aunque se destaca la presencia de **turistas** que se encuentran entre los 31 y 43 años.

OCUPACIÓN DE LOS TURISTAS



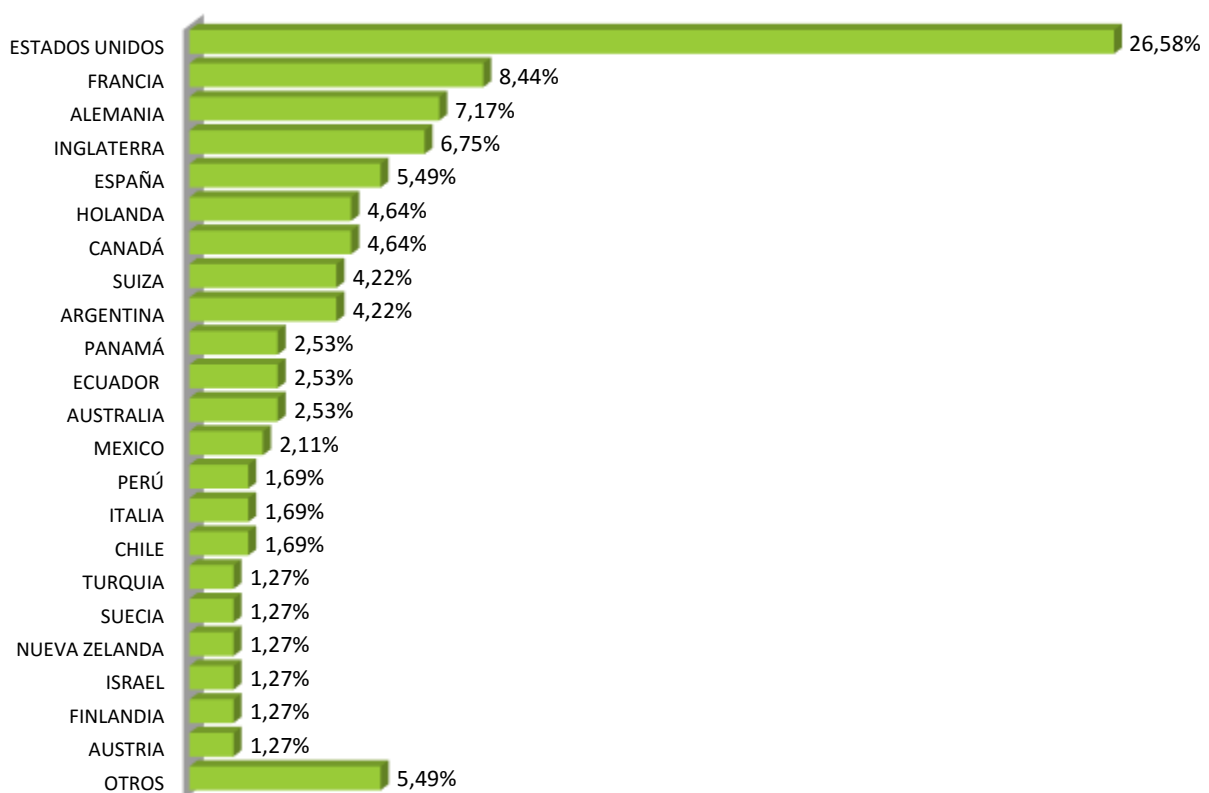
Los **turistas** que visitaron esta temporada se desempeñan principalmente, como **empleados**, seguido de empresarios y personas que laboran de forma independiente. Respecto a la temporada del 2015 el comportamiento es similar.

PROCEDENCIA

Durante la Semana Santa del 2016, se encuestaron 1.523 turistas en el departamento del Quindío, de los cuales el 15,16% fueron turistas procedentes del exterior y el **84,84% turistas** procedentes de los diferentes departamento de **Colombia**.

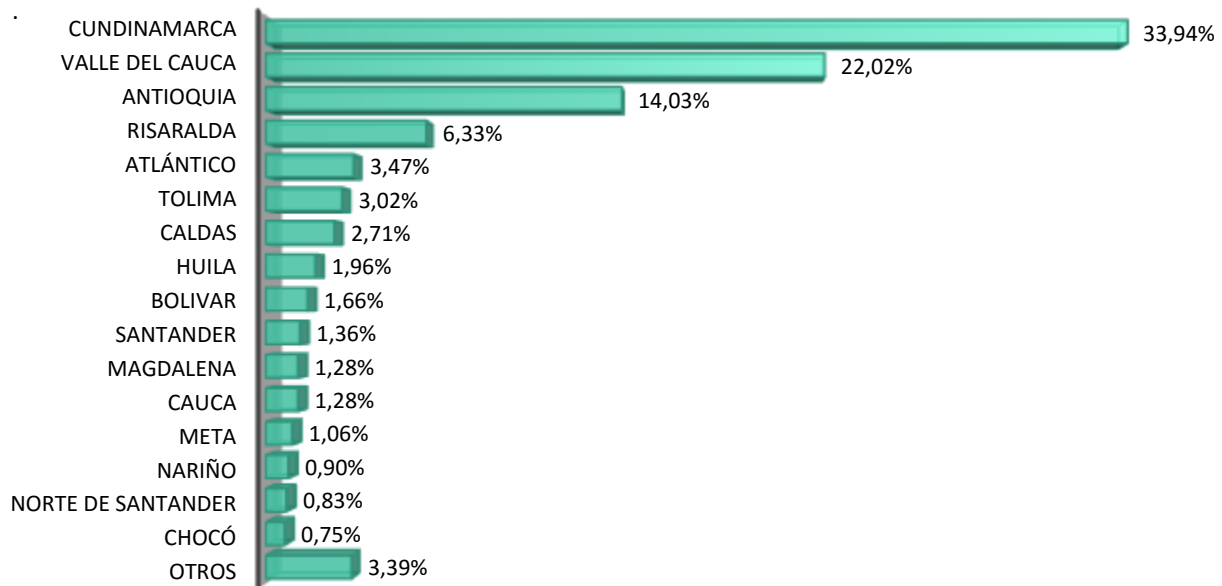


PROCEDENCIA INTERNACIONAL



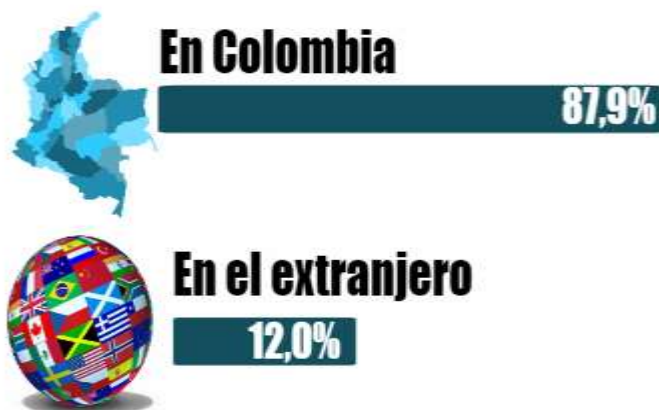
Los turistas procedentes del exterior que visitaron al Quindío para esta temporada, llegaron principalmente de países como **Estados Unidos, Francia y Alemania**. Respecto a las mediciones anteriores se aprecian variaciones en esta temporada, donde se contó con mayor presencia de visitantes procedentes de **Francia, Alemania e Inglaterra**.

PROCEDENCIA NACIONAL



Los turistas que visitan el Quindío llegan desde **Cundinamarca, Valle del Cauca y Antioquia**. Este comportamiento se ha mantenido durante varios años independientemente de la temporada turística. Otros departamentos como Risaralda y Tolima, también han registrado una buena participación en cada temporada. Para la semana santa del 2016 se destaca la participación de turistas procedentes del Atlántico.

LUGAR DE NACIMIENTO

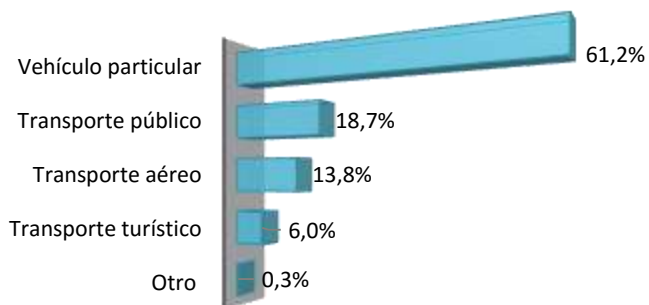


El **turismo** del departamento está **impulsado** principalmente por **turistas oriundos** de otros departamentos de **Colombia (75,4%)**. En un porcentaje menor (**12,5%**) llegaron oriundos del Quindío que residen en otros lugares del país o Colombia.

TURISTAS EN EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA

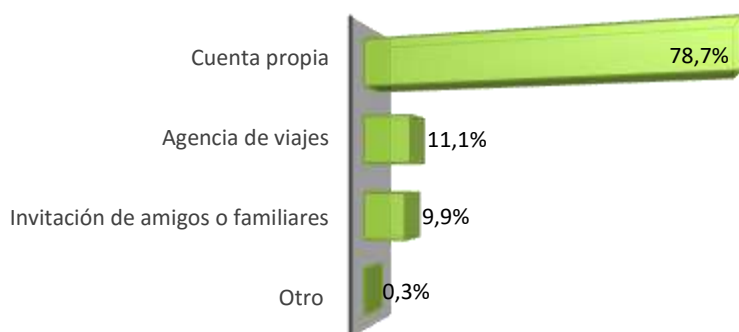
¿CÓMO LLEGARON LOS TURISTAS AL QUINDÍO?

TIPO DE TRANSPORTE EMPLEADO



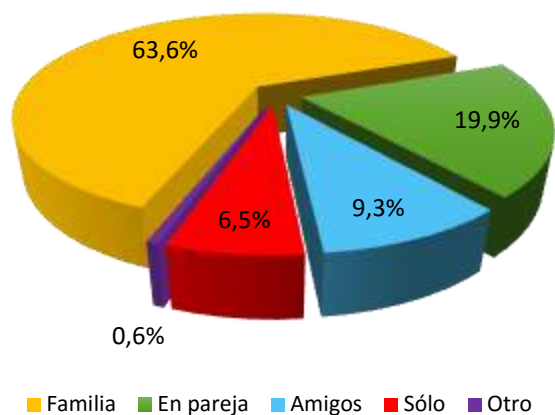
El 61,2% llegó al Quindío en su **vehículo particular**, mientras que el 18,7% lo hizo a través de transporte público.

MODO DE VIAJE



La mayoría de los **turistas** que visitaron el Quindío para esta temporada, llegaron al departamento por **cuenta propia (78,7%)**, es decir que no contrataron ningún tipo de paquete turístico con alguna empresa antes de visitar el destino.

COMPAÑÍA DE VIAJE



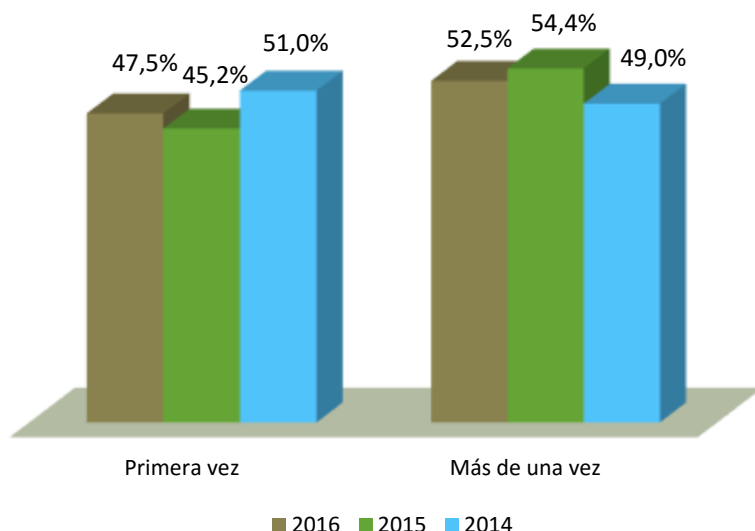
El Quindío es un destino al que los **turistas** prefieren **visitar** en compañía de su **familia o pareja** principalmente, así lo manifestó el 83,63%.

Generalmente los grupos familiares que visitan el Quindío han estado conformados por 4 personas, para esta temporada ascendió a 5 en promedio.

TURISTAS EN EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA

¿TURISTAS NUEVOS O REPITENTES?

VISITAS AL DESTINO

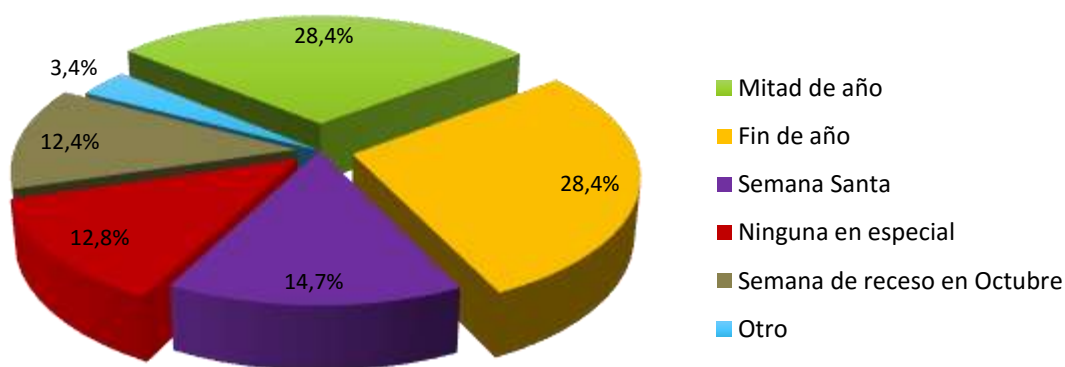


Más de la mitad de los **turistas** que llegan al destino, lo han **visitado en otras ocasiones**, así lo reportó el 52,2% de los encuestados.

En promedio un turista ha estado en el destino 5 o 6 veces.

Por su parte el 47,5% corresponde a personas que visitaron por primera vez el departamento, reflejando un crecimiento del 2,3% frente a lo registrado en el 2015

OTRAS TEMPORADAS EN LAS QUE HAN VISITADO EL DESTINO

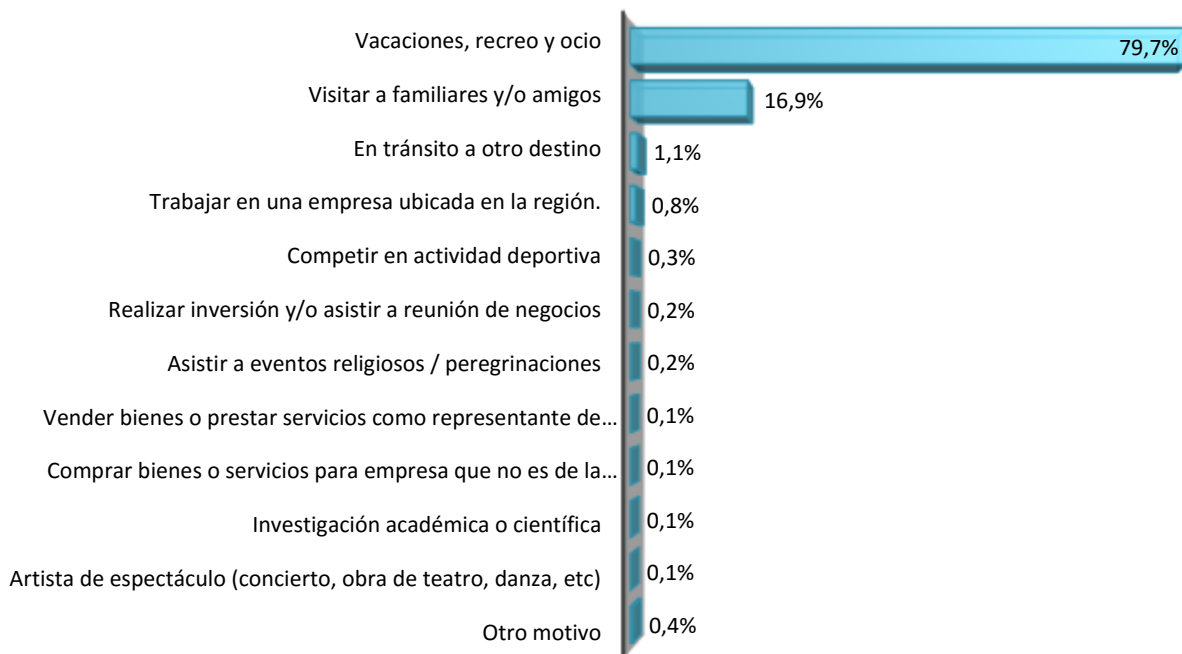


Del 52,5% de los turistas que han estado en el departamento por más de una ocasión, el 56,8% reportaron que la última visita al destino fue para una temporada turística de **mitad de año** o para **final de año**.

TURISTAS EN EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA

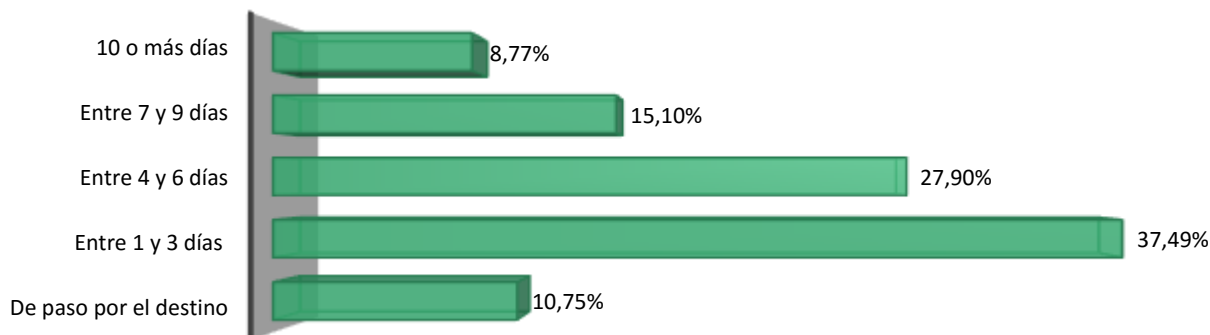
▪ DETALLES DE LA VISITA DE LOS TURISTAS

MOTIVO DE LA VISITA



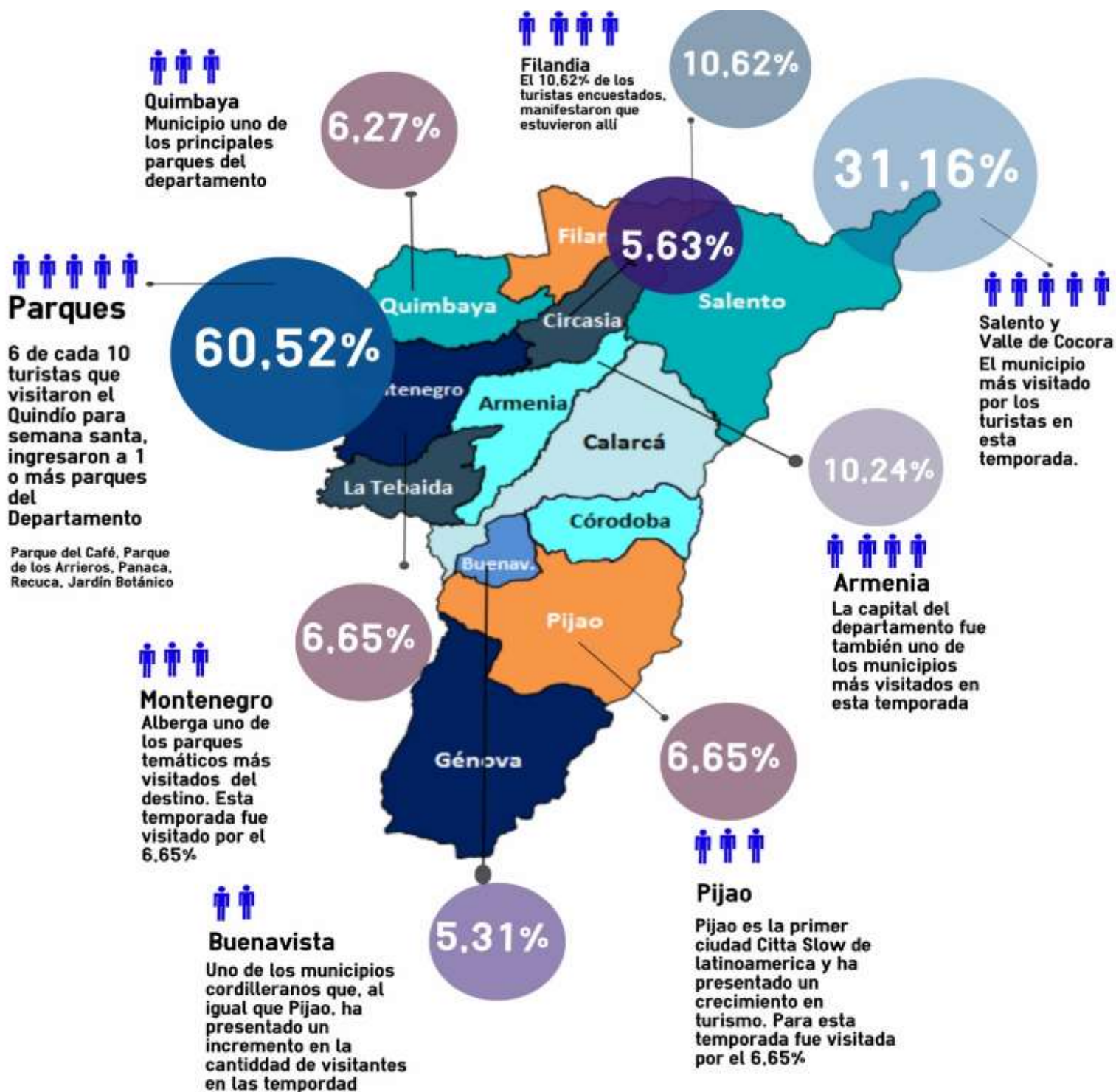
El **descanso, el ocio, el recreo y las visitas a amigos y familiares** son los principales motivos por los cuales llegaron los turistas para la temporada de semana santa del 2016 al Quindío.

TIEMPO DE ESTADIA

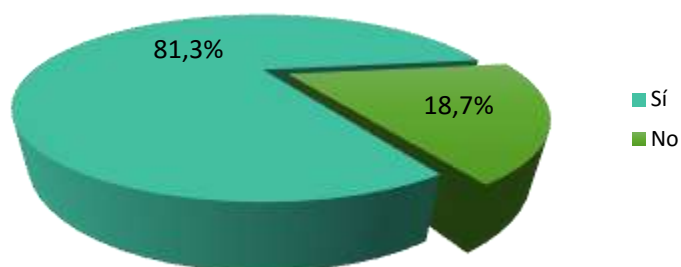


El **tiempo de estadía** en el Quindío para Semana Santa es **superior a 4 días**, el 51,76% de los turistas permanecerían en el Quindío entre 4 y 10 días. Esta situación se vio favorecida por la cantidad de días festivos presentados durante esta temporada.

LUGARES MÁS VISITADOS POR LOS TURISTAS

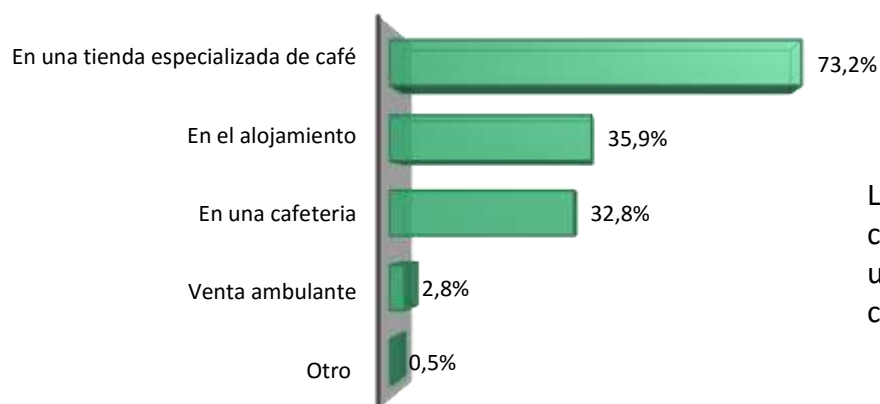


TOMA DE CAFÉ DURANTE LA ESTADÍA



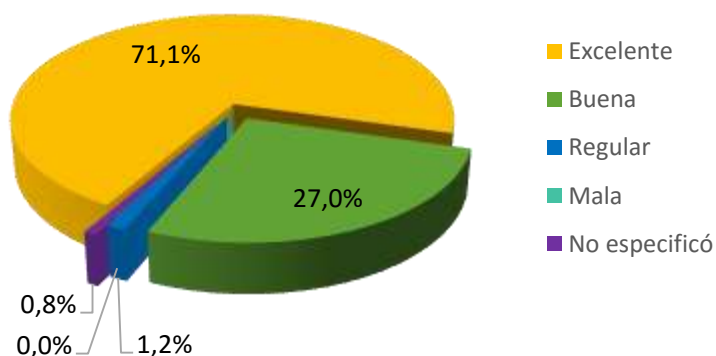
La toma de café durante la estadía de los turistas, se dio en el 81,3% de los casos.

LUGARES DEL CONSUMO DE LA BEBIDA



La mayoría de los turistas consumieron la bebida en una tienda especializada de café.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA BEBIDA



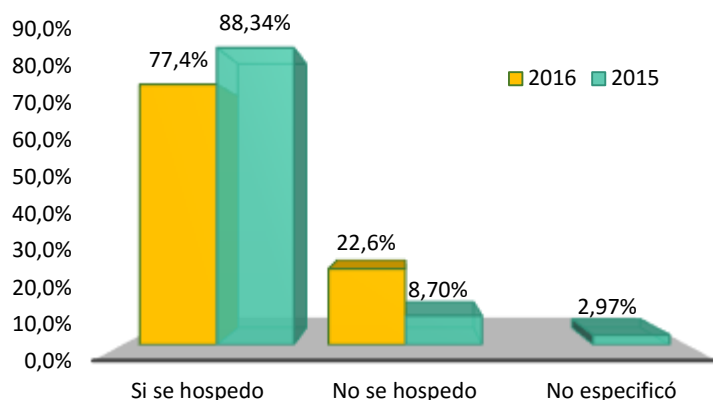
Debido a que gran parte de los turistas consumieron el café en una tienda especializada, el 98% calificó su calidad como “excelente o buena”.

Ninguna de las personas encuestadas manifestó que la calidad de la bebida fuera mala.

TURISTAS EN EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA

¿DÓNDE SE HOSPEDARON LOS TURISTAS EN ESTA TEMPORADA?

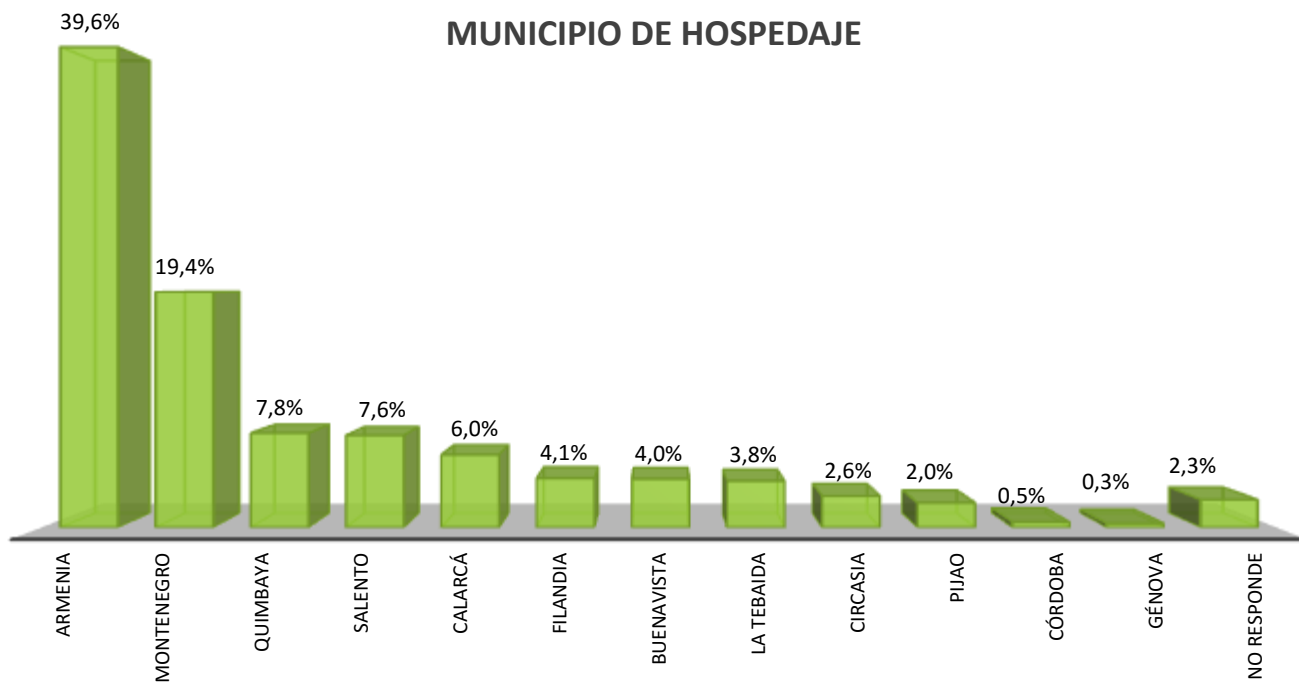
ALOJAMIENTO EN EL DESTINO



La mayoría de turistas encuestados (77,4%) manifestaron que se alojaron en el destino. Frente a lo reportado en el 2015, se presentó una disminución del 10,94% en el porcentaje de turistas hospedados en el Quindío.

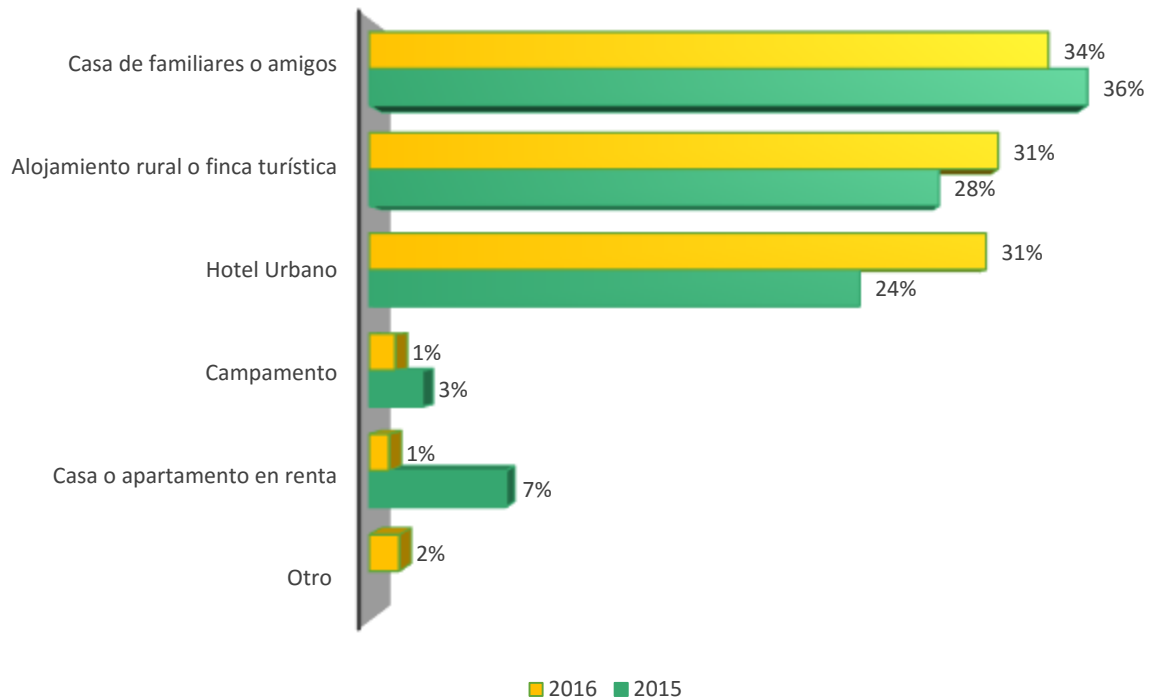
Es importante recordar que el 10,75% de los encuestados se encontraban de paso por el destino.

MUNICIPIO DE HOSPEDAJE



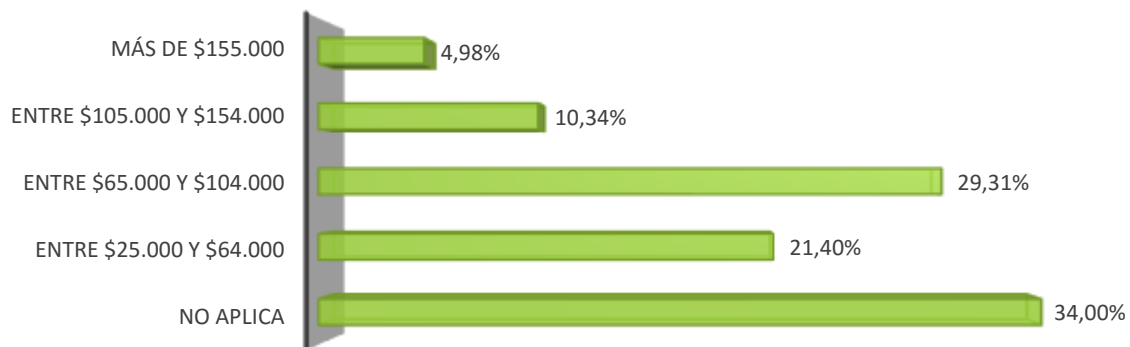
Para esta temporada se evidenció que los 12 municipios del Quindío albergaron turistas, aunque el hospedaje del 73,80% de los encuestados estuvo concentrado en 4 municipios, Armenia, Montenegro, Quimbaya y Calarcá.

TIPO DE ALOJAMIENTO



Respecto al 2015, el **alojamiento en hotel rural, finca turística y hotel urbano**, presentaron un incremento. Ambos alojamiento sumaron el **62%** de lo manifestado por los **turistas**.

PAGO DEL ALOJAMIENTO POR PERSONA

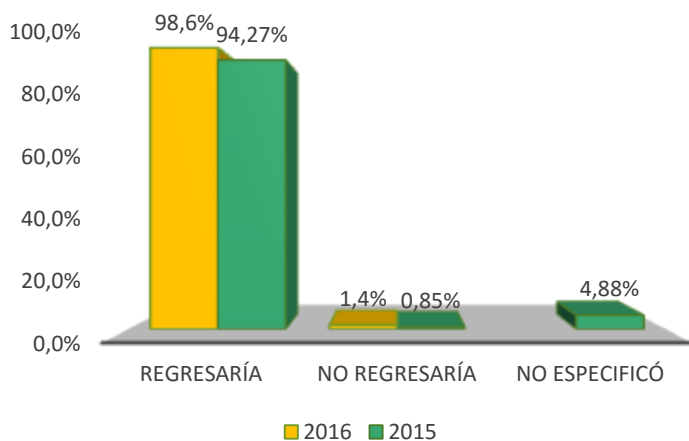


Un alto porcentaje de turistas de esta temporada (29,31%) señaló que el pago fue entre \$25.000 y \$64.000 pesos por persona por cada noche que permanecieron alojados. Por su parte la categoría no aplica, corresponde a las personas que se hospedaron en viviendas de familiares o amigos.

TURISTAS EN EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA

¿QUÉ TAN SATISFECHOS ESTAN LOS TURISTAS CON EL DESTINO?

DISPOSICIÓN PARA REGRESAR AL DESTINO



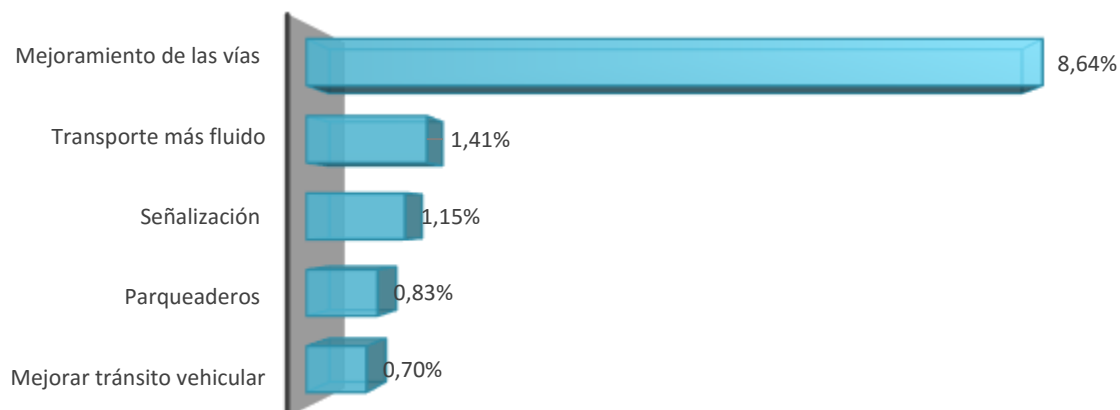
La disposición de regresar al destino demuestra, en gran medida, la satisfacción que tiene los turistas con su estadía en el Departamento. Para esta temporada el 98,6% de los encuestados coincidieron en que están dispuestos a regresar, esto significa un aumento del 4,33% frente a la temporada del año 2015.

¿QUÉ QUIEREN MEJORAR LOS TURISTAS O ENCONTRAR DE NUEVO?

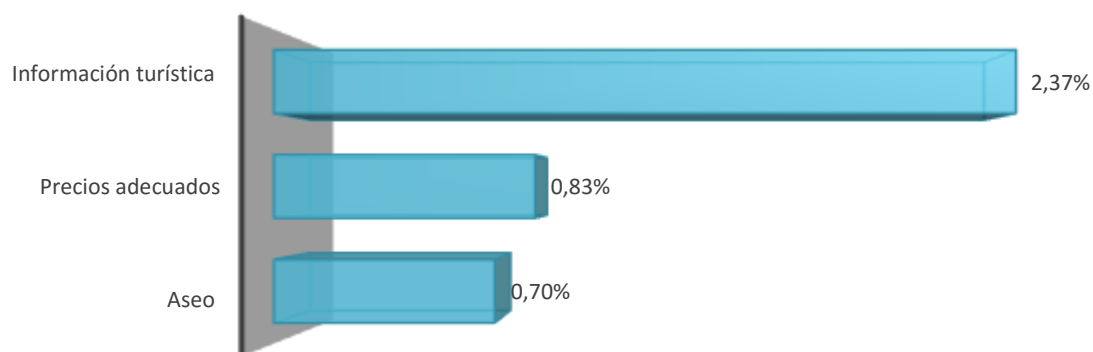
Nuevas atracciones o atractivos turísticos



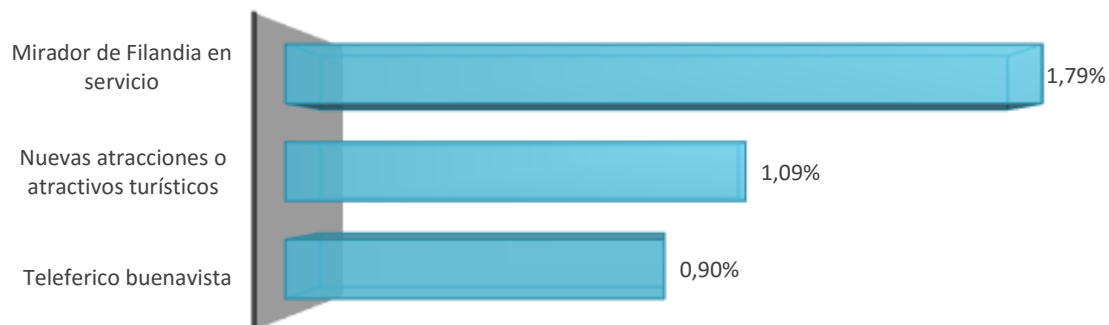
MOVILIDAD DEL DEPARTAMENTO



TEMAS DE CIUDAD



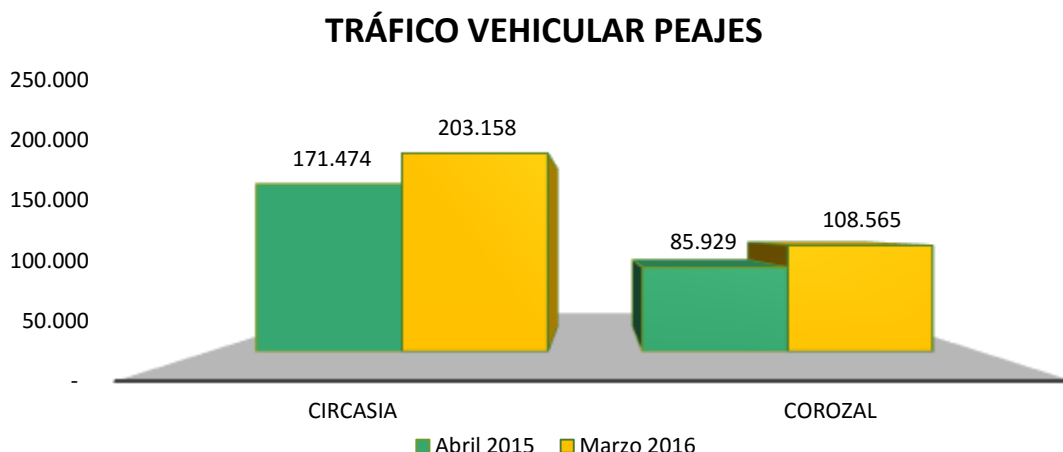
TURISMO



El **69,41%** de los turistas encuestados **no manifestaron sugerencia** alguna con el destino mostrando su **conformidad**, sin embargo el **mejoramiento de las vías**, la difusión de **información turística**, la habilitación del **mirador del municipio de Filandia**, fueron algunas de las manifestaciones más recurrentes entre los turistas.

TURISTAS EN EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA

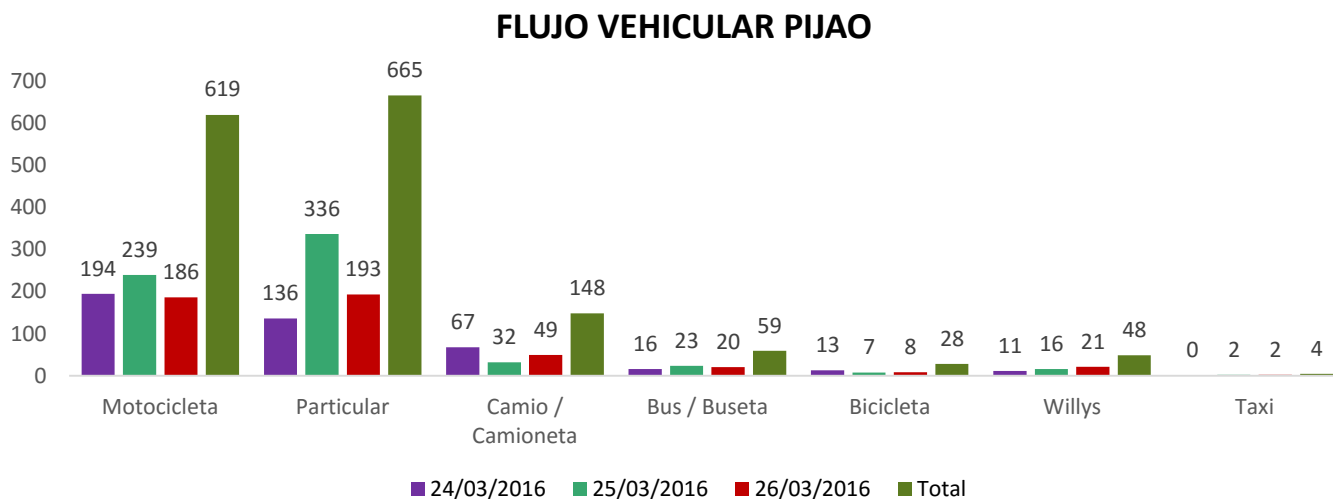
FLUJO VEHICULAR EN EL QUINDÍO



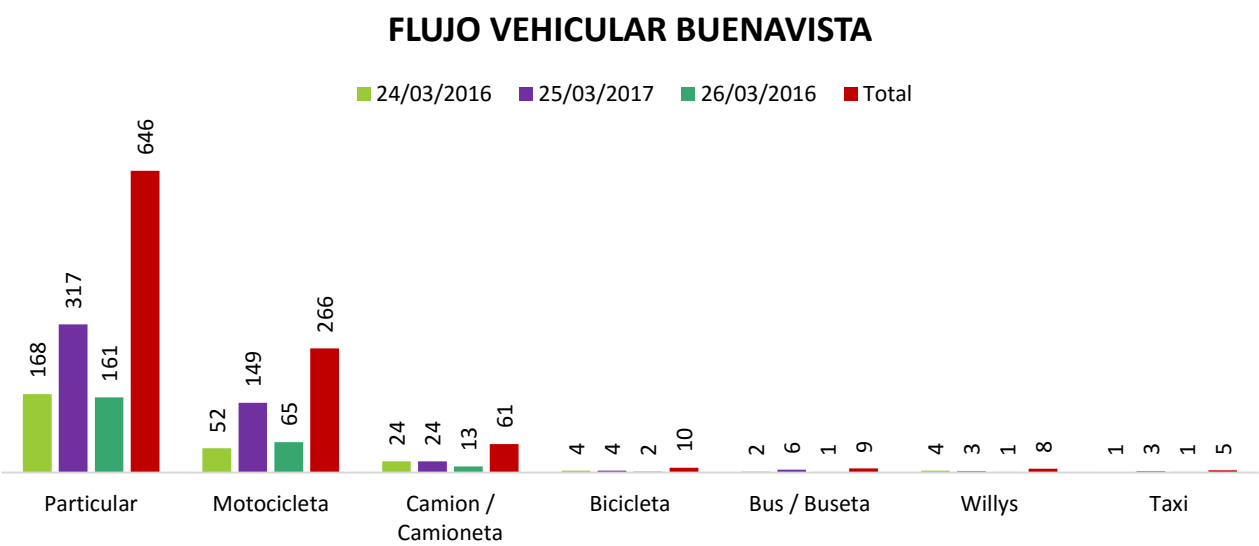
Teniendo en cuenta que el 61,2% de los turistas encuestados llegaron al Quindío en vehículo particular y que las principales procedencias son Cundinamarca, Antioquia, Valle del Cauca y Risaralda; se analiza el flujo vehicular de los principales peajes del departamento. El periodo de referencia para el año 2015 es abril, ya que la temporada de semana santa se dio en este mes.

Por el peaje de Circasia, se movilizaron 203.158 vehículos de categoría I y II, un 18,48% más que lo reportado durante el mes de abril del 2015. Por este peaje se movilizan los pasajeros que llegan al departamento procedentes de Risaralda, Caldas y Antioquia.

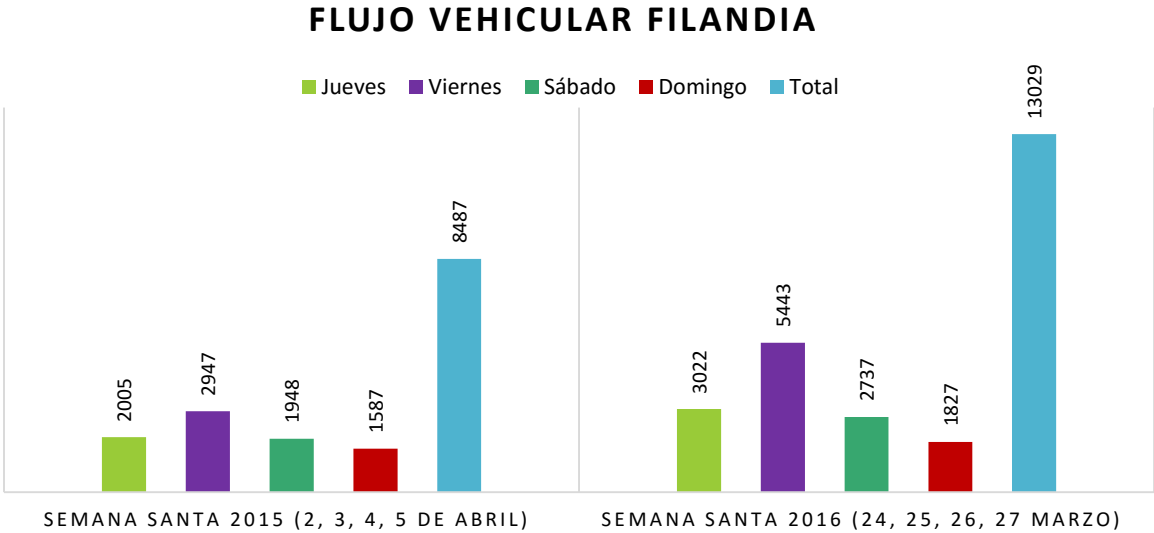
Por su parte, por el peaje que conecta al departamento del Quindío con el Valle del Cauca, se movilizaron 108.000 vehículos de categoría I y II, respecto al 2015, significó un aumento del 26,34%.



Durante los días jueves, viernes y sábado de marzo, ingresaron al municipio de Pijao, 1.571 vehículos de diferentes categorías. El día 25 de marzo, es decir, viernes santo, se presentó un flujo de vehículos superior al de los otros dos días de referencia, ingresaron 655 vehículos.

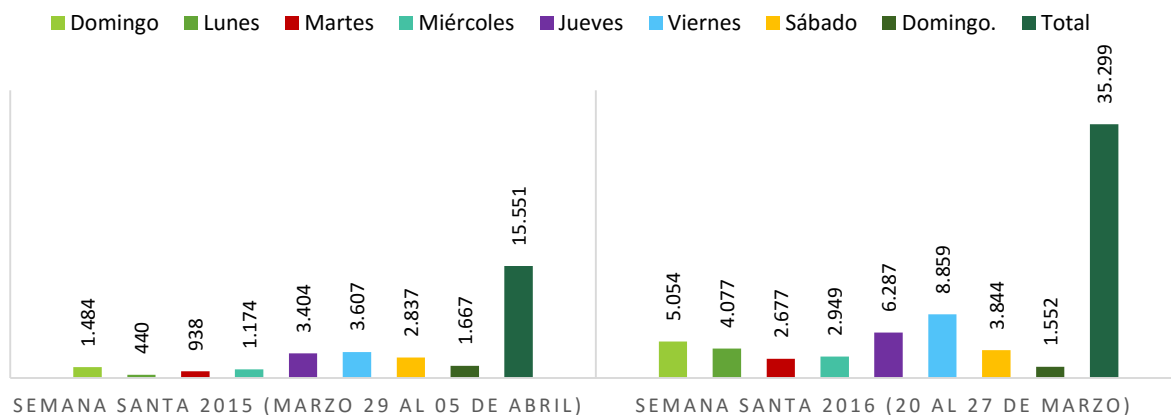


Durante los días de referencia, ingresaron al municipio de Buenavista 1.005 vehículos, teniendo mayor afluencia de vehículos particulares.



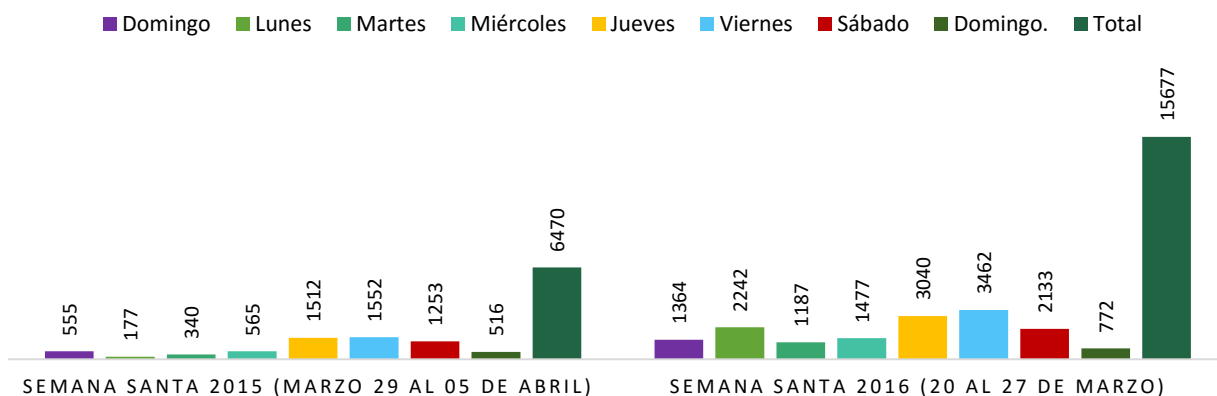
En lo corrido de la semana santa del 2015, ingresaron al municipio de Filandia 8.487, mientras que la temporada del 2016, esta cantidad se incrementó en 53,52% es decir se registraron 13.029 vehículos en el mismo periodo.

FLUJO VEHICULAR SALENTO



En el caso de Salento, uno de los principales atractivos turísticos del Quindío, visitado esta temporada por el 31,16% de los turistas, se registró un ingreso de 35.299 vehículos. Frente a la semana santa del 2015, esta cifra se incrementó en un 127%, es decir, que al municipio ingresaron 19.748 vehículos más que el año anterior.

FLUJO VEHICULAR CÓCORA



El ingreso al Valle de Cócora, también presentó un gran incremento, paso de 6.470 vehículos a 15.677, es decir, un 142,30% más que en la temporada del año anterior.

REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

1.112*

*SEGÚN CIFRAS DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO A DICIEMBRE DE 2015

814

Estos establecimientos representan el 73,20% del total de operadores registrados

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

227 AGENCIAS DE VIAJE



20

GUIAS DE TURISMO



18

OFICINAS DE REPRESENTACIÓN TURÍSTICA



11

ESTABLECIMIENTOS DE GASTRONOMÍA Y SIMILARES



12

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR



3

PARQUES TEMATICOS



1

ARRENDADORES DE VEHÍCULOS PARA TURISMO



4

OPERADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS FERIAS Y CONVENCIONES



2

EMPRESA DE TIEMPO COMPARTIDO Y MULTIPROPIEDAD

972**

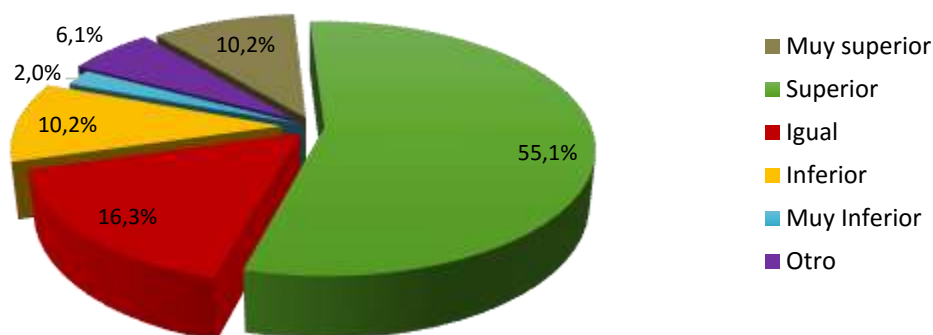
PRESTADORES DE SEVICIOS TURISTICOS

**SEGÚN CIFRAS DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

COMPORTAMIENTO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

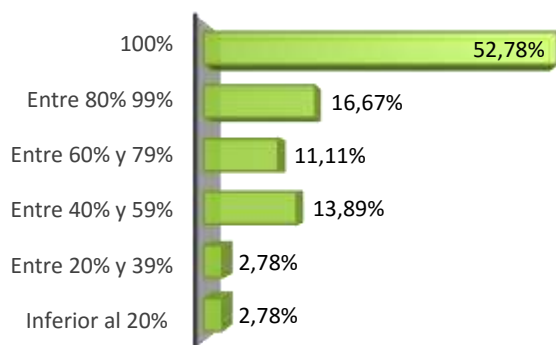
¿CÓMO LES FUE A LOS PST ESTA TEMPORADA?

COMPORTAMIENTO DE VENTAS FRENTE A LA TEMPORADA DEL 2015

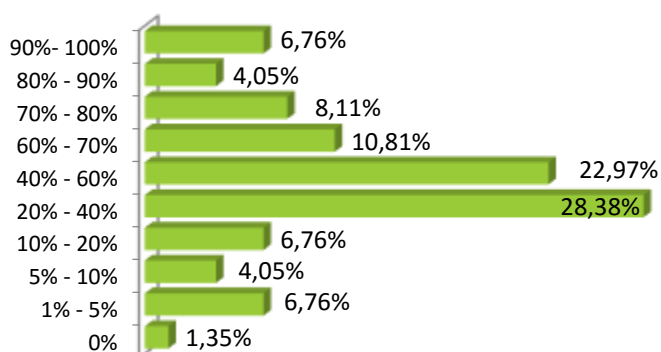


Para los 65,3% de los prestadores encuestados, la **temporada** del 2016 fue superior a la del 2015, manifestaron que las ventas fueron **superiores o muy superiores** a las de la temporada del año anterior.

OCUPACIÓN DE LA TEMPORADA 2016



OCUPACIÓN DE LA TEMPORADA 2015



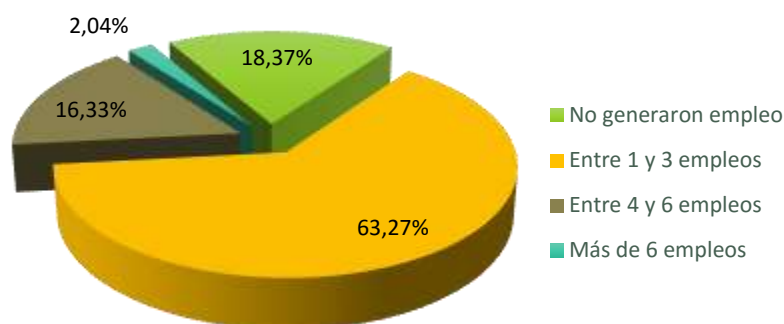
En relación con el comportamiento de ventas, se evidencia que el **52,78%** de los **alojamientos encuestados** registraron una **ocupación del 100%**, es decir que durante la semana santa del 2016 cada una de sus habitaciones disponibles fue vendida. Por su parte para el 16,67% la ocupación estuvo entre el 80 y 99 por ciento.

Frente a lo reportado en el 2015, el comportamiento de la temporada tuvo resultados positivos. En el 2015 la ocupación de un gran número de alojamientos encuestados estuvo entre el 20 y el 60%, mientras que para esta temporada este se elevó hasta el 100%.

COMPORTAMIENTO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

¿CÓMO SE PREPARARON LOS PST PARA RECIBIR ESTA TEMPORADA?

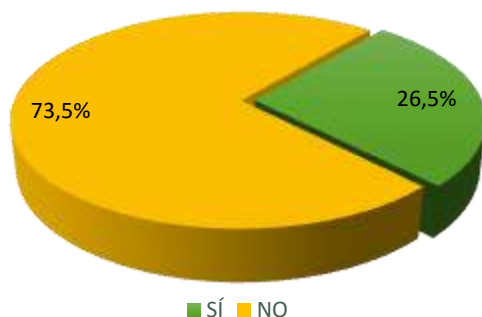
GENERACIÓN DE EMPLEO



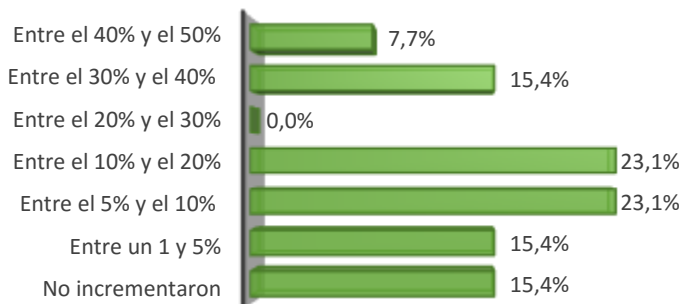
Según lo manifestado por los prestadores encuestados, el 81,63% generó empleo para esta temporada.

La mayoría de ellos generaron entre 1 y 3 empleos adicionales a los generados normalmente. Estos empleos pudieron ser temporales o permanentes.

IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIA COMERCIAL



INCREMENTO DE LAS VENTAS



El 26,5% de los prestadores manifestaron que emplearon algún tipo de estrategia comercial para recibir la temporada de semana santa, de este porcentaje, el 46,2% percibió un incremento en las ventas del 5% al 20%. Para un 15,4% las ventas incrementaron entre un 30 y 40 por ciento.

DESTINOS DE LOS QUINDIANOS DURANTE SEMANA SANTA

■ INFORMACIÓN DEL SITUR PCC (ENCUESTA A HOGARES)

■ ¿A DÓNDE VIAJARON LOS QUINDIANOS EN LAS SEMANA SANTA?

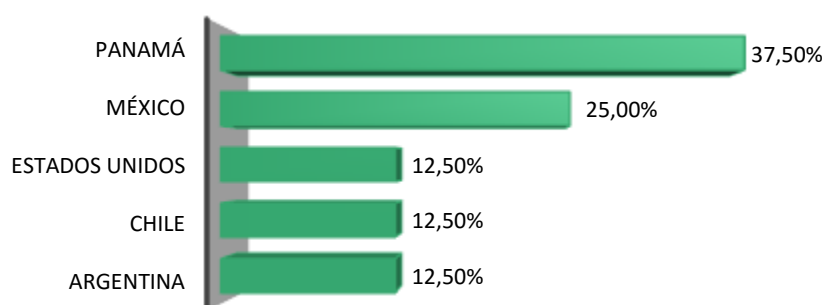
DESTINOS ELEGIDOS



Los habitantes del departamento del Quindío eligieron, en su mayoría, destinos nacionales para pasar la temporada de semana santa.

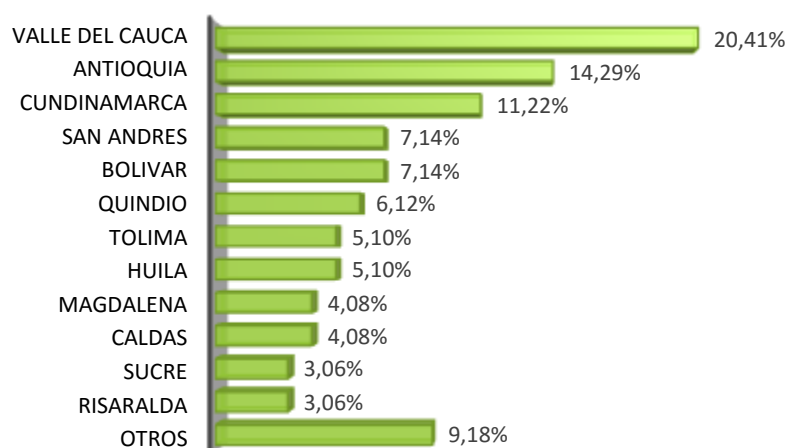
Por el contrario un 7,55% salió del país durante esta temporada.

DESTINOS INTERNACIONALES



Panamá fue uno de los destinos más elegidos por los viajeros quindianos para pasar la temporada turística, seguido de México, el cual fue elegido por el 25% de los encuestados.

DESTINOS NACIONALES



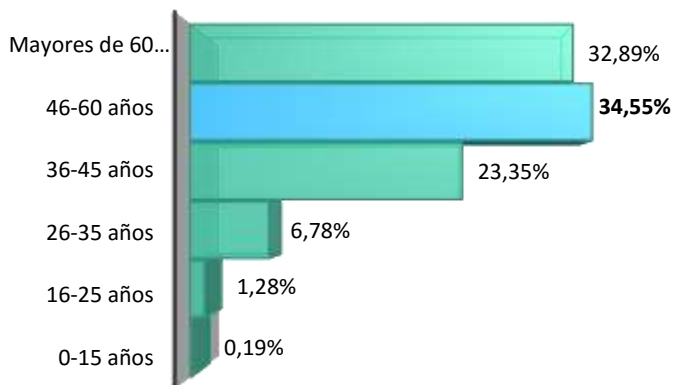
Los principales destinos nacionales para los turistas quindianos son, en su orden, Valle del Cauca, Antioquia y Cundinamarca.

Estos departamentos son además los que mayor número de turistas reportan en cada temporada en el Quindío

TURISTAS EN EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA

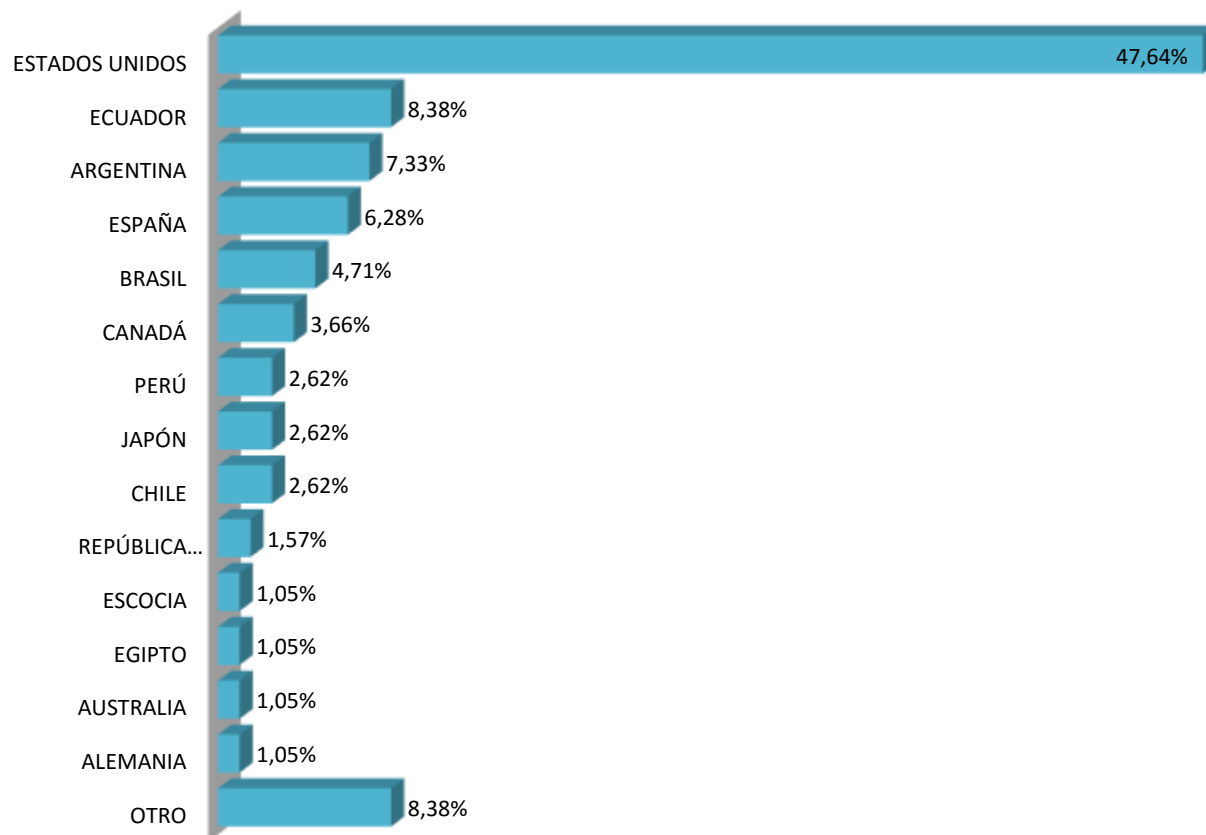
■ INFORMACIÓN DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PIT'S (ARMENIA)

EDAD DE LOS TURISTAS



A los PIT's se acercaron principalmente personas mayores a 40 años, con el objetivo de tener información turística acerca del destino.

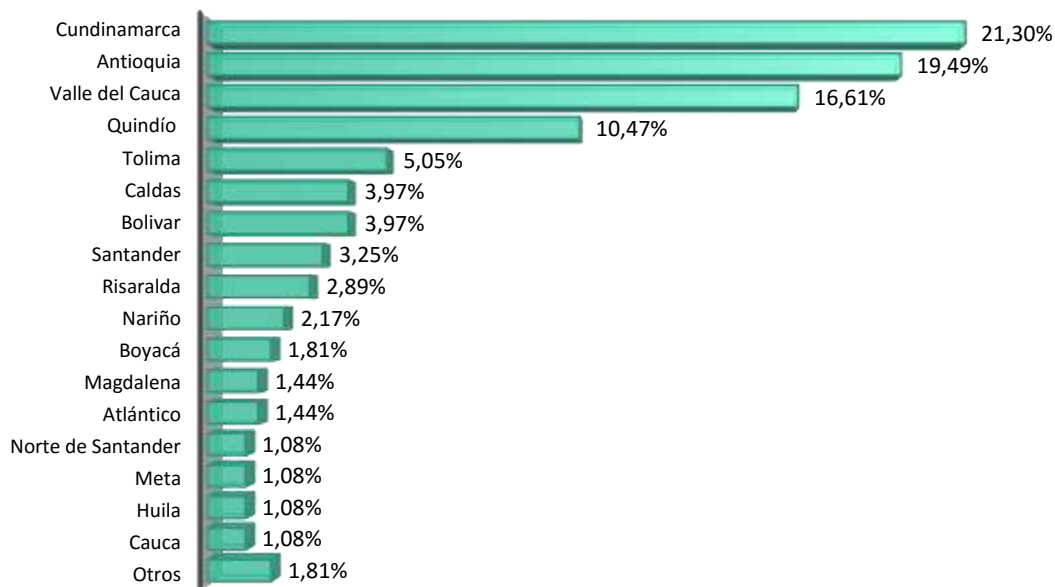
PROCEDENCIA INTERNACIONAL



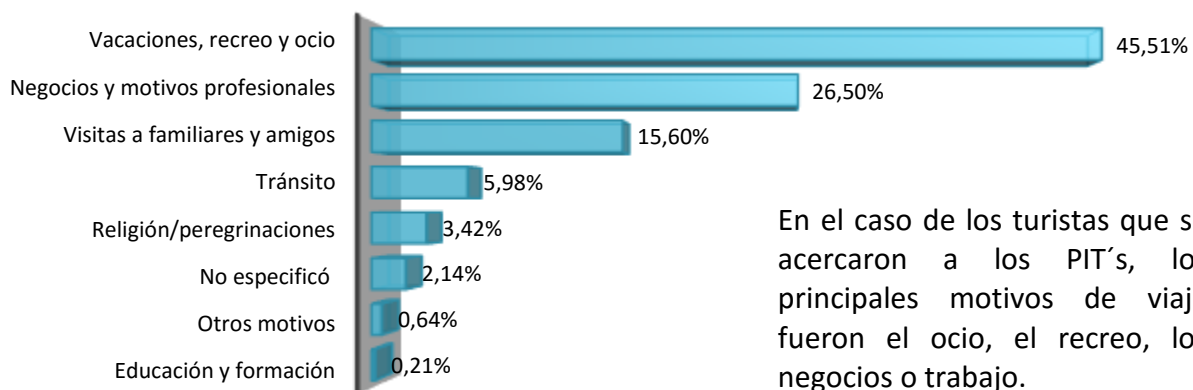
INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE TURISTAS EN EL QUINDÍO

■ INFORMACIÓN DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PIT'S (ARMENIA)

PROCEDENCIA NACIONAL



MOTIVO DE LA VISITA

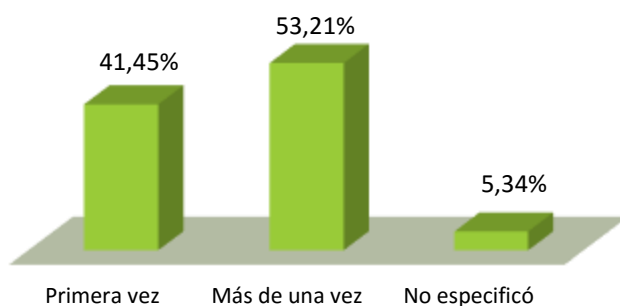


En el caso de los turistas que se acercaron a los PIT's, los principales motivos de viaje fueron el ocio, el recreo, los negocios o trabajo.

TURISTAS EN EL QUINDÍO DURANTE SEMANA SANTA

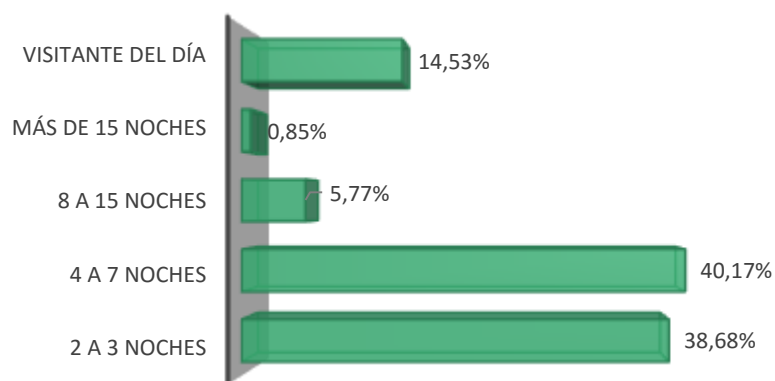
■ INFORMACIÓN DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PIT'S (ARMENIA)

VISITAS AL DESTINO



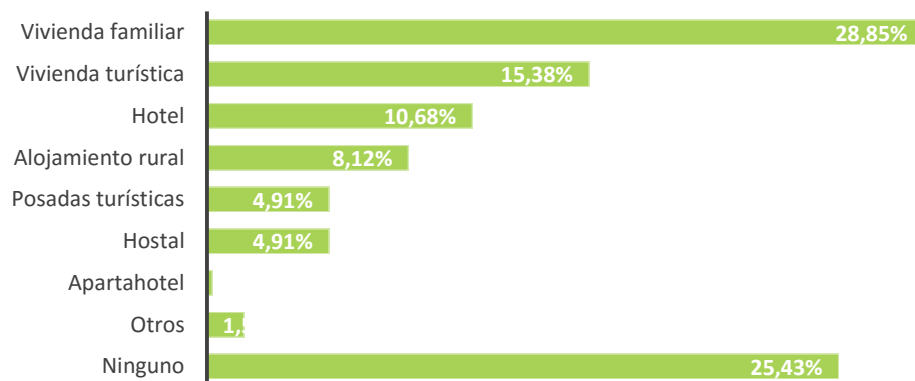
El 53,21% de los turistas han estado al menos 1 vez en el Quindío, es decir, han retornado al destino.

TIEMPO DE ESTADÍA



El mayor porcentaje de los encuestados expresó que el tiempo de estadía para esta temporada fue de 4 a 7 noches (40,17%).

TIPO DE ALOJAMIENTO



La vivienda familiar fue elegida como hospedaje por el 28,85% de los turistas que se acercaron a los PIT's de la ciudad de Armenia. Un 18,16% manifestó haberse alojado en vivienda propia.

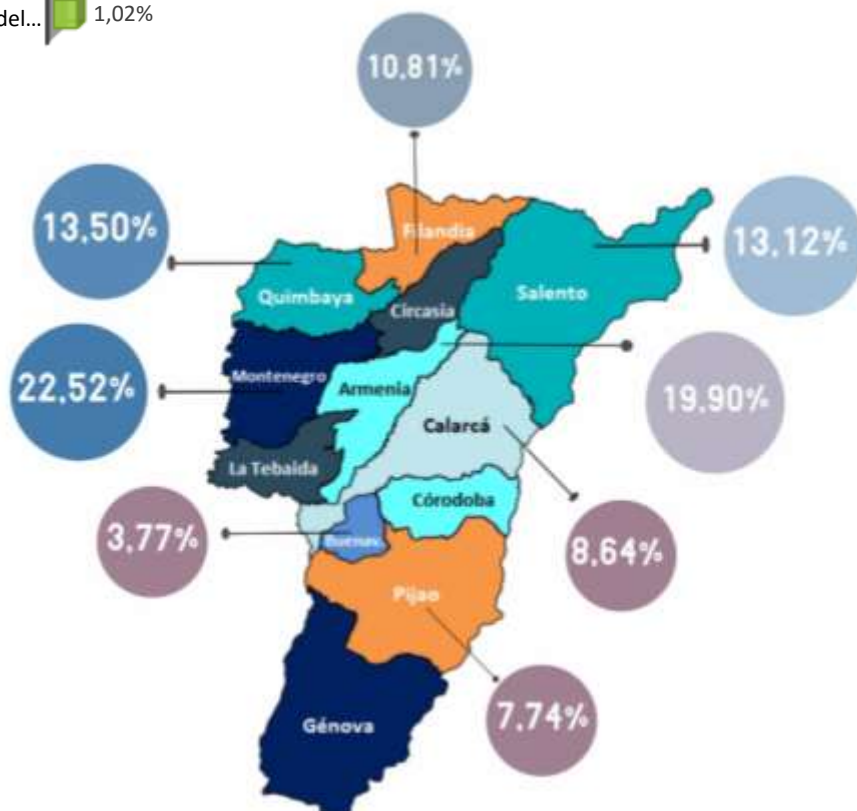
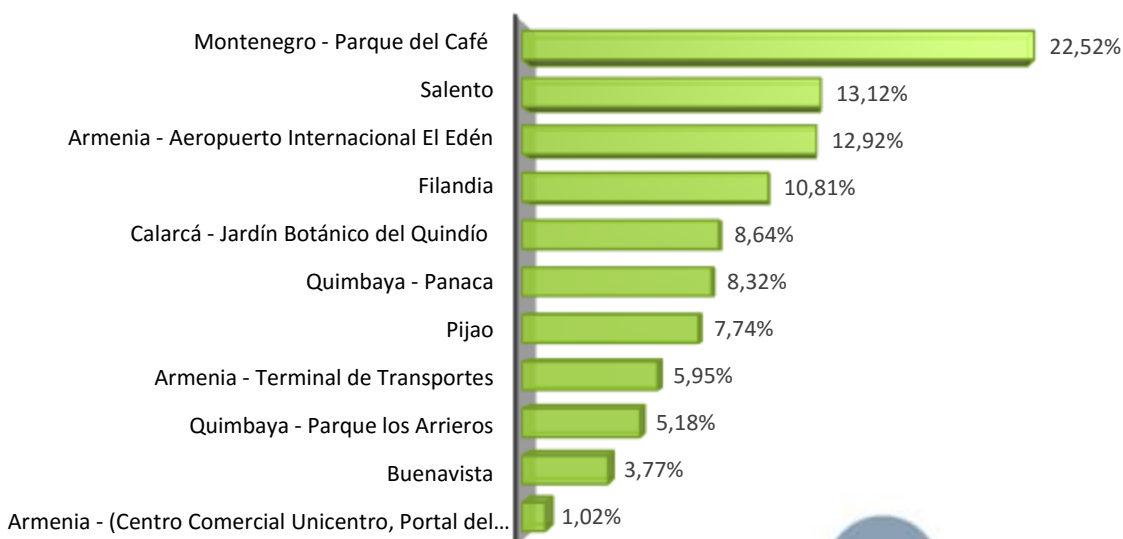
COMENTARIOS FINALES

- Como es habitual en cada temporada, se presentó gran afluencia de turistas procedentes Estados Unidos, aunque en ésta ocasión se destaca la mayor presencia de turistas procedentes de países como Francia, Alemania, e Inglaterra.
- Al Quindío llegan, por lo general, familias procedentes de departamentos como Cundinamarca, Valle del Cauca y Antioquia, que se transportan en su vehículo particular y llegan al Quindío por cuenta propia.
- El tiempo de estadía para esta temporada fue en promedio 4 a 10 noches, situación que se vio favorecida por la cantidad de días festivos que se presentaron durante la semana.
- Municipios como Buenavista y Pijao fueron incluidos en las mediciones del Observatorio debido al crecimiento turístico que han presentado en los últimos años, figurando esta temporada como unos de los más visitados. Además de esto, ambos municipios presentaron un crecimiento como destino de hospedaje frente a la semana santa del año 2015. Buenavista se ubicó entre los primeros lugares.
- Una de las principales sugerencias que hacen los turistas al destino, está relacionada con los temas de movilidad del departamento, para lo cual manifiestan la necesidad de unas vías que se encuentren en un estado óptimo para facilitar el desplazamiento e ingreso a los principales atractivos del departamento, la regulación del tránsito vehicular en temporadas altas y la presencia de parqueaderos en los diferentes municipios que suplan la demanda que hay en cada temporada.
- En lo que respecta a los temas de movilidad, se evidencia el incremento que presentaron municipios como Salento y Filandia en cuanto al ingreso de vehículos durante la temporada. Salento por su parte pasó de recibir 15.551 vehículos en la semana santa del 2015 a recibir 35.299 en la misma temporada del 2016, esto significó un aumento del 127%.
- Lo anterior demuestra además un crecimiento en el número de turistas que llegaron al departamento para esta temporada, por lo cual el 65,3% de los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) encuestados manifestaron que los resultados de esta temporada fueron superiores o muy superiores a los presentados en el 2015. Situación que se ve evidenciada en la ocupación hotelera reportada, la cual estuvo en 100% para un 52,78% de los alojamientos encuestados.
- Cundinamarca, Valle del Cauca y Antioquia son los departamentos que mayor número de visitantes reportan en el Quindío para cada temporada, pero son además los principales destinos que los quindianos eligen para pasar la semana santa. El 45,92% de los encuestados visitó al menos uno de estos departamentos.

ANEXOS

▪ FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA A LOS TURISTAS

LUGAR DE PALICACIÓN DE LAS ENCUESTAS



Total encuestas recolectadas: 1.563

Tamaño de la población: Población Infinita (turistas y visitantes que llegan al departamento)

Margen de error: 3%

Nivel de confianza: 97%

Muestreo: Probabilístico por método simple

Metodología: Encuesta personal a través de cuestionario estructurado