

ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA INTERNACIONAL QUE VISITA LA CIUDAD DE QUITO



**SEGMENTO: HOTELES & RESTAURANTES
SEPTIEMBRE 2017**

CONTENIDO

1. Metodología
2. Objetivo General
3. Resultados
4. Conclusiones

METODOLOGÍA

Población Objetivo y metodología de selección :

- Propietarios / Administrativos de Hoteles y Restaurantes
- Método de selección: selección aleatorio a partir de la base de datos

Tipo de encuesta :

- Entrevista presencial bajo cita
- Cuestionario estructurado con escala de calificación de 1 a 5

Muestra y Precisión Resultados:

Muestras corresponden a un intervalo de confianza del 95% y 5% de error los universos

Hoteles	10
Restaurantes	10

Método de muestreo:

Muestreo no probabilístico a partir de la base de datos Ekos

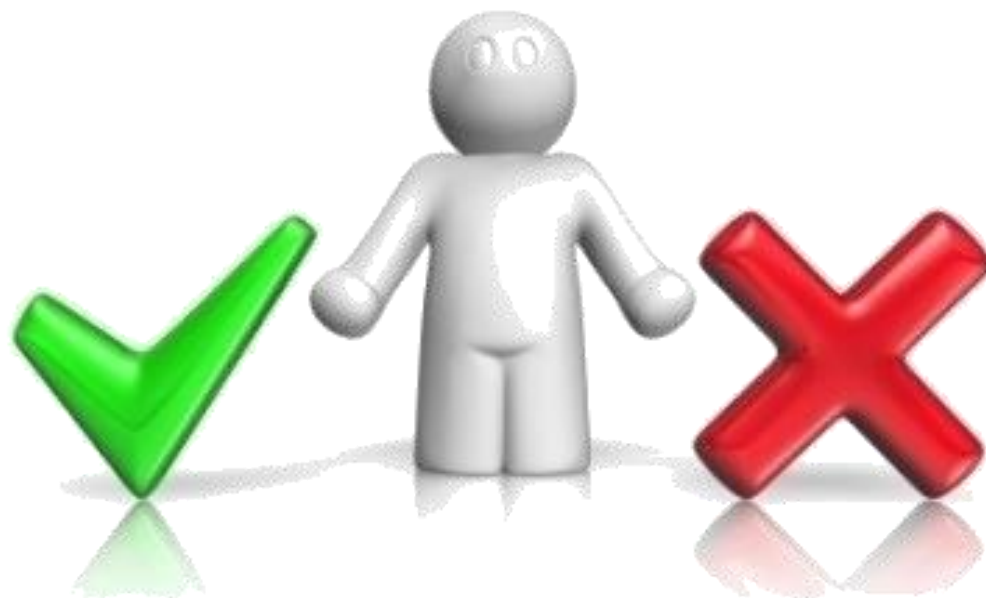
Fecha de Campo:

- Las entrevistas se realizaron en el mes de julio y agosto del 2017

OBJETIVO GENERAL

Recabar información cuantitativa y cualitativa referente al comportamiento de los turistas que visitan la ciudad de Quito. A través de la recopilación de datos de fuente primaria con los actores que comprenden el grupo objetivo.

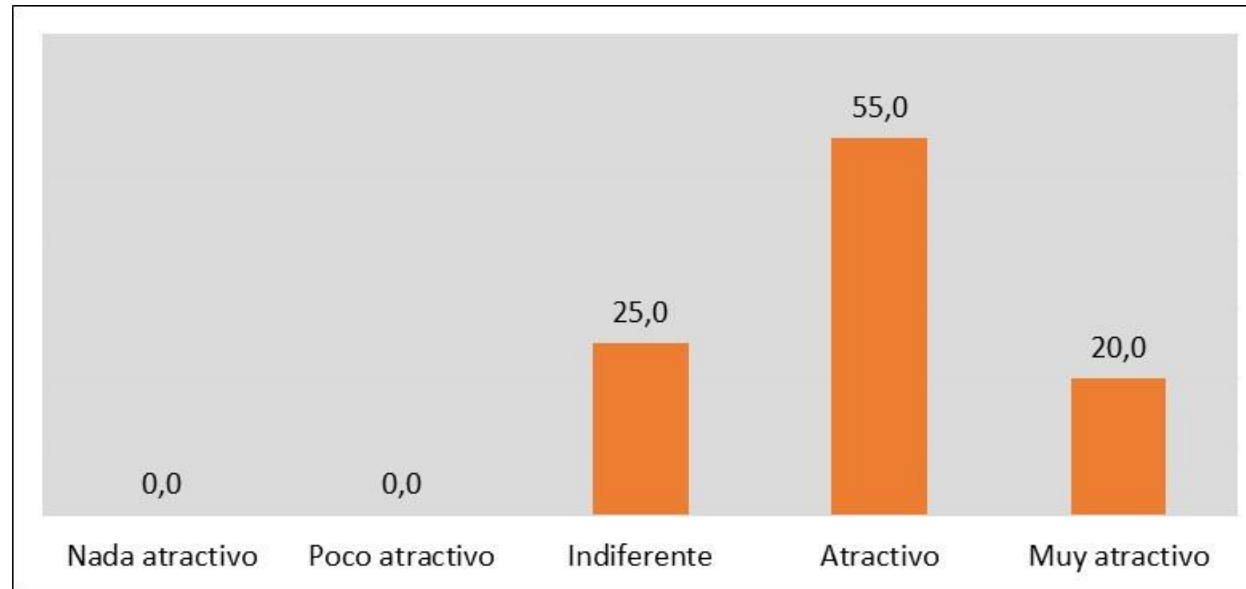
RESULTADOS



Quito como destino turístico - Calificación

¿Con una escala donde 1 es nada atractivo y 5 muy atractivo, cómo califica a Quito como destino para turismo de ocio o turismo de negocios?

Datos en porcentajes



N=20

Atractivos turísticos

¿Cuáles son los atractivos turísticos que más buscan los clientes cuando viajan a Quito?

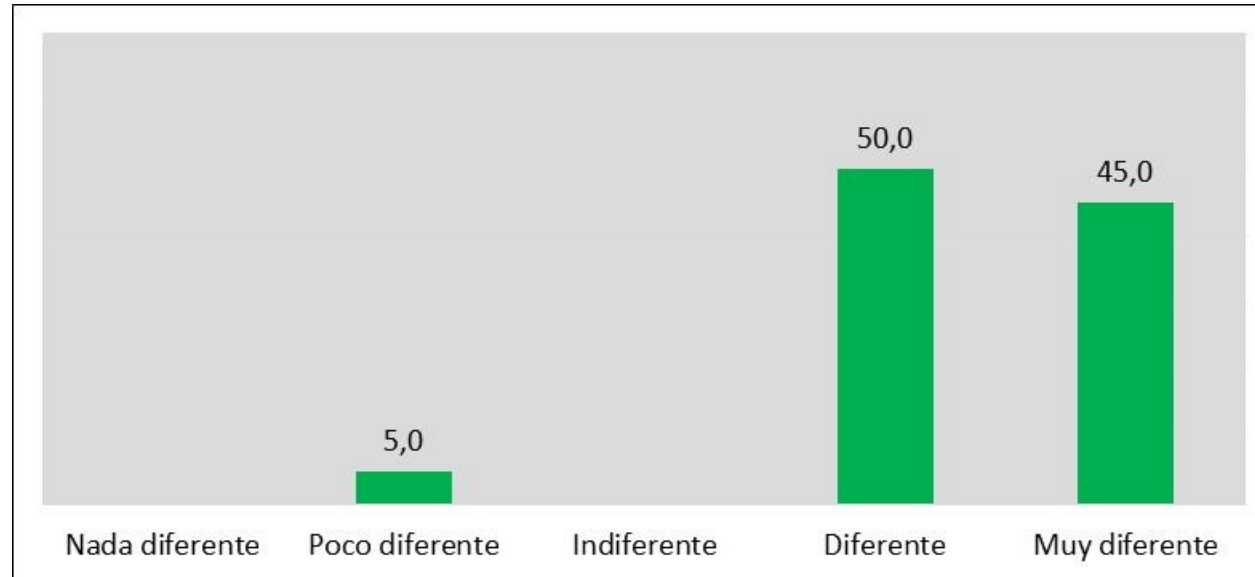
Datos en porcentajes

CENTRO HISTÓRICO	23,5
MITAD DEL MUNDO	19,8
GASTRONOMÍA	7,4
OTAVALO	4,9
IGLESIAS	3,7
CULTURA	3,7
PANECILLO	3,7
TELEFÉRICO	2,5
MUSEOS	2,5
PAISAJES	2,5
MERCADO ARTESANAL	2,5
BAÑOS	2,5
MINDO	2,5
PAPALLACTA	2,5
COTOPAXI	2,5
FABRICAS DE CACAO	1,2
FABRICAS DE ROSAS	1,2
SHOW DE ENTRETENIMIENTO	1,2
FERIA DE ACTIVIDADES	1,2
PLAZAS	1,2
UBICACIÓN GEOGRÁFICA (CLIMA)	1,2
COTACACHI	1,2
IBARRA	1,2
AMBATO	1,2
SITIOS ALEDAÑOS	1,2
QUITO ARQUITECTÓNICO	1,2
N=	20

Nivel de diferenciación con otras ciudades

¿Cuánto se diferencia Quito de otras ciudades de Ecuador?

Datos en porcentajes



N=20

Ventajas sobre otras ciudades

¿Qué ventajas únicas cree usted que tiene Quito frente a otros destinos de Ecuador?

Datos en porcentajes



Servicios adicionales

Datos en porcentajes

HOTELES - ¿A parte del hospedaje que otros servicios ofrece a los turistas extranjeros?

RESTAURANTE / BAR / CAFETERÍA	21,1
SPA / GIMNASIO / PISCINA / ZONAS HÚMEDAS	21,1
SALON PARA EVENTOS	12,3
BANQUETES Y BUFFET	3,6
ROOM SERVICE	3,5
INFORMACIÓN PERSONALIZADA SERVICIOS TURÍSTICOS	3,5
BUSSINES CENTER	1,8
ACTIVACIONES	1,8
TRANSPORTE TURÍSTICO	1,8
MAPAS	1,8
PETS FRIENDLY	1,8
SERVICIO AUTO PRIVADO	1,8
TRANSPORTE AEROPUERTO	1,8
CONEXIÓN CON TOUR DE OPERADORES	1,8
EDIFICION CABLEADO FIBRA ÓPTICA	1,8
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	1,8
NO RESPONDE	17,5
N=	10

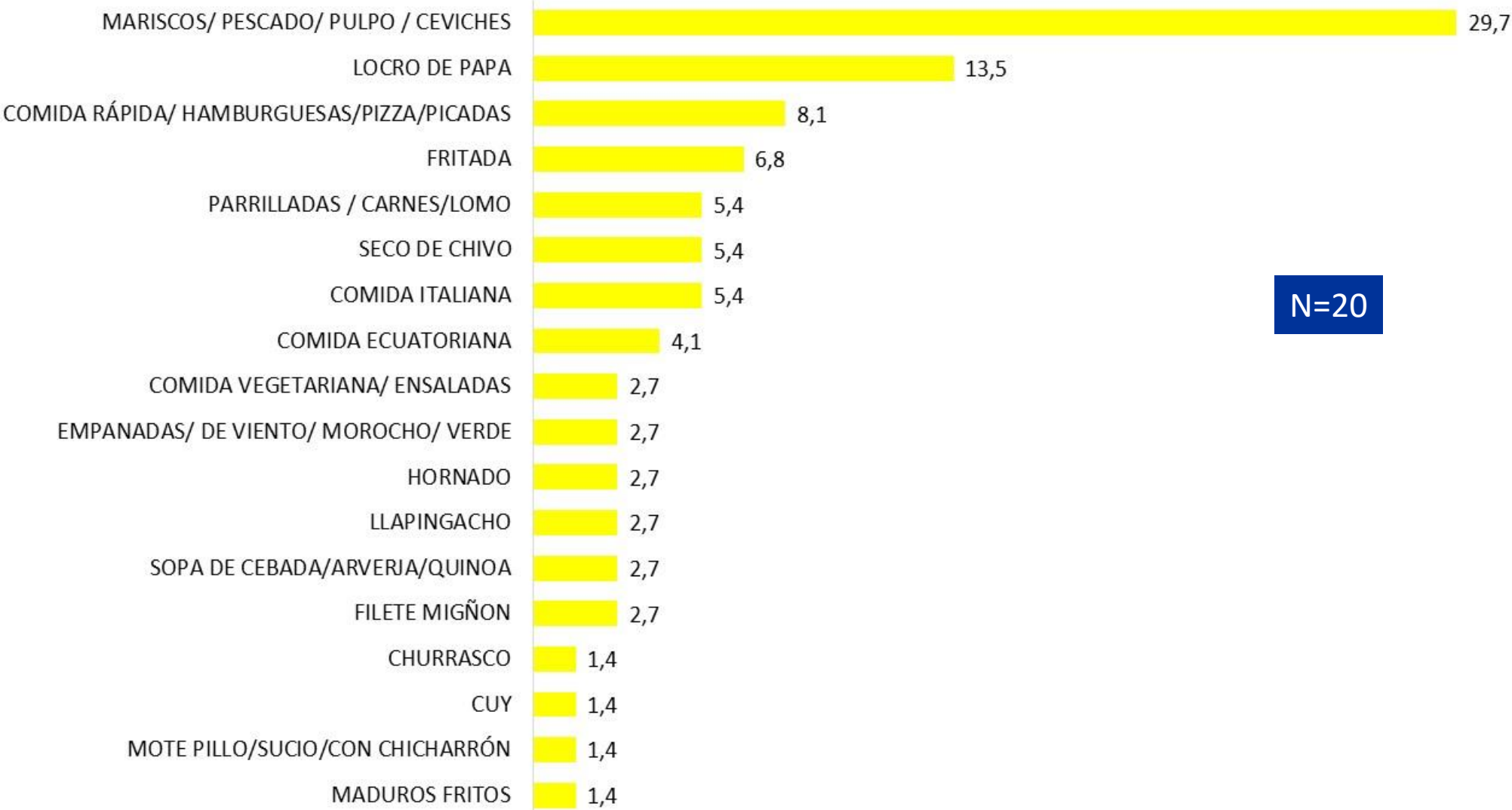
RESTAURANTES - ¿A parte de la alimentación que otros servicios ofrece a los turistas extranjeros?

INFORMACIÓN DE LA CIUDAD	9,1
GRUPOS MUSICALES	6,1
EXPERIENCIA CASA PATRIMONIAL	6,1
CAFETERÍA/ COCKTEL	6,1
SOLO GASTRONOMÍA	6,1
HOSPEDAJE EN HOTELES ASOCIADOS	3,0
SERVICIO DE TAXIS	3,0
BÚSQUEDA DE HOTELES	3,0
CATAS DE VINOS	3,0
EXPOSICIONES DE CUADROS	3,0
VISITAS A HUERTAS Y CAMPOS	3,0
SALON DE EVENTOS, REUNIONES SOCIALES	3,0
PRESENTACIÓN DE PRODUCTO	3,0
TOUR TEMÁTICOS CON GRUPOS	3,0
GUIAS TURÍSTICAS BILINGUES	3,0
AGENDAS DE EVENTOS	3,0
CLASES DE COCINA ECUATORIANA	3,0
NO RESPONDE	30,3
N=	10

Comida / Plato de mayor demanda

¿Cuáles son los platos más solicitados por los turistas extranjeros?

Datos en porcentajes

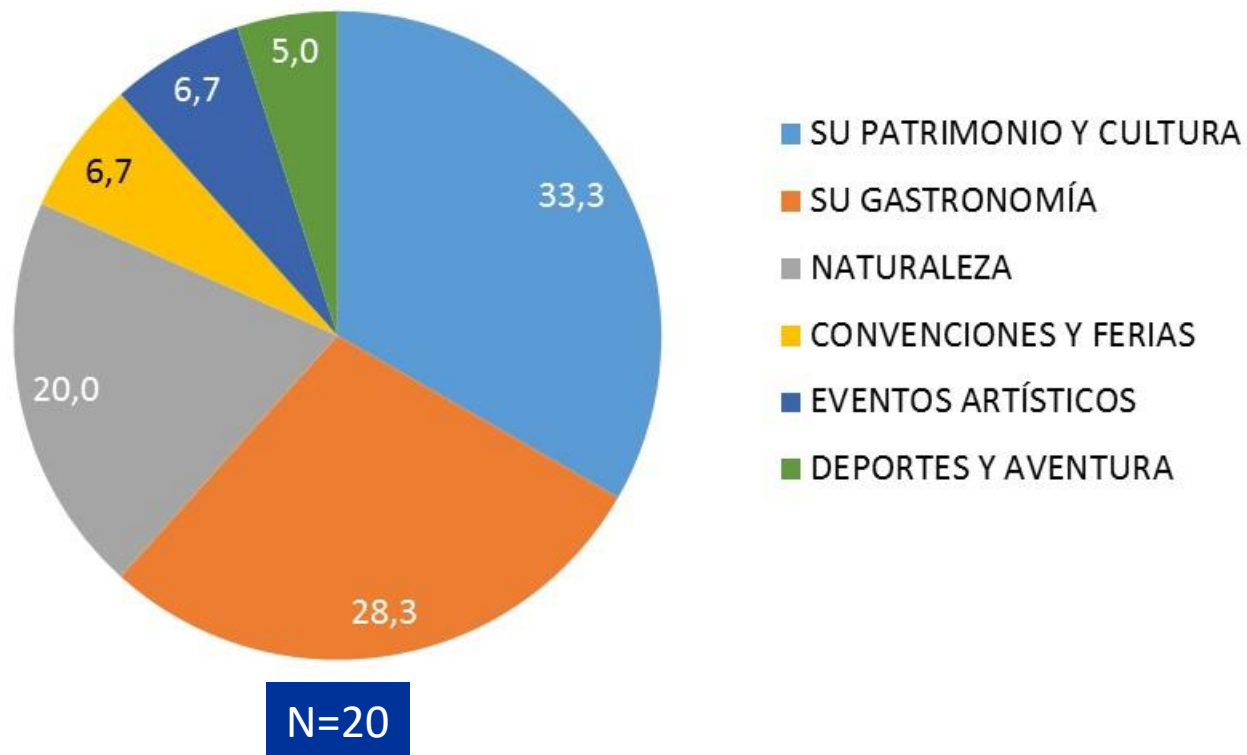


N=20

Razones para visitar Quito

¿Cuáles son las principales razones por las que recomendaría visitar Quito como destino turístico?

Datos en porcentajes



Recomendaciones

Datos en porcentajes

RECOMENDACIONES PARA HACER O VISITAR	%
CENTRO HISTÓRICO	30,8
MITAD DEL MUNDO	13,8
TELEFÉRICO	9,2
ALREDEDORES DE QUITO	6,2
IGLESIAS/ RUTAS	6,2
AVENTURA, PARQUES, JARDÍN BOTÁNICO	3,1
CITY TOUR/ BUS TIPO	3,1
GASTRONOMÍA/ RESTAURANTES	3,1
MUSEOS	3,1
EL PANECILLO	3,1
ARTESANÍAS	1,5
COTOPAXI	1,5
CULTURA Y PATRIMONIO	1,5
DEPORTE	1,5
EXPLORAR LADO DÚO: QUITO MODERNO Y QUITO ANTIGUO	1,5
MERCADOS	1,5
MIRADORES	1,5
MONTAÑISMO, PAISAJES, NATURALEZA	1,5
OTAVALO	1,5
TEMA CHOCOLATE/ CAFES	1,5
PULULAHUA	1,5
FIESTA DE LUCES	1,5
N=	20

NO RECOMENDARÍA	%
SEGURIDAD	22,2
CAMINAR EN LA NOCHE POR LOS PARQUES/ VIDA NOCTURNA	16,7
EVITAR LA MARISCAL/ PLAZA FOCH	13,9
IR DE COMPRAS	8,3
NO ANDAR CON MUCHO DINERO	5,6
VIDA NOCTURNA	5,6
MITAD MUNDO	5,6
QUE NO SEA VISITA DE UN DÍA	2,8
TRANSPORTE PÚBLICO	2,8
VENTAS AMBULANTES	2,8
NO REVIZAR PRENSA(MUCHA CRÓNICA ROJA)	2,8
TELEFÉRICO	2,8
IR EN AUTO HORAS PICO	2,8
NO SALIR SIN GUIA	2,8
NO HOSPEDARSE EN LUGARES NO CERTIFICADOS	2,8
N=	20

Asociación Quito

LUGARES

CENTRO HISTÓRICO	75,0
MITAD DEL MUNDO	10,0
EL TELEFÉRICO	5,0
PLAZA DE LA INDEPENDENCIA	5,0
IGLESIA DE LA COMPAÑÍA	5,0

ANIMALES

COLIBRÍ	40,0
LLAMAS	10,0
ÁGUILA	5,0
AVES	5,0
CONDOR	5,0
CUY	5,0
GALLO	5,0
LEÓN	5,0
PÁJAROS/PALOMA / TÓRTOLA	5,0
GORRIÓN	5,0
NO RESPONDE	10,0

COLORES

AZUL	50,0
VERDE	15,0
AMARILLO	10,0
BLANCO	10,0
GRIS	5,0
MULTICOLOR	5,0
ROJO	5,0

PLANTAS

GERANIO	30,0
ORQUÍDEAS	10,0
ÁRBOLES	5,0
ARUPOS	5,0
EUCALIPTO	5,0
FLORES	5,0
LAS PALMERAS	5,0
ROSA	5,0
NARANJILLA	5,0
HOJA/ FLOR/ TAXO	5,0
ASTROMELIA	5,0
CHUQUIRAHUA	5,0
NO RESPONDE	10,0

N=20

Datos en porcentajes

COMIDA / PLATOS

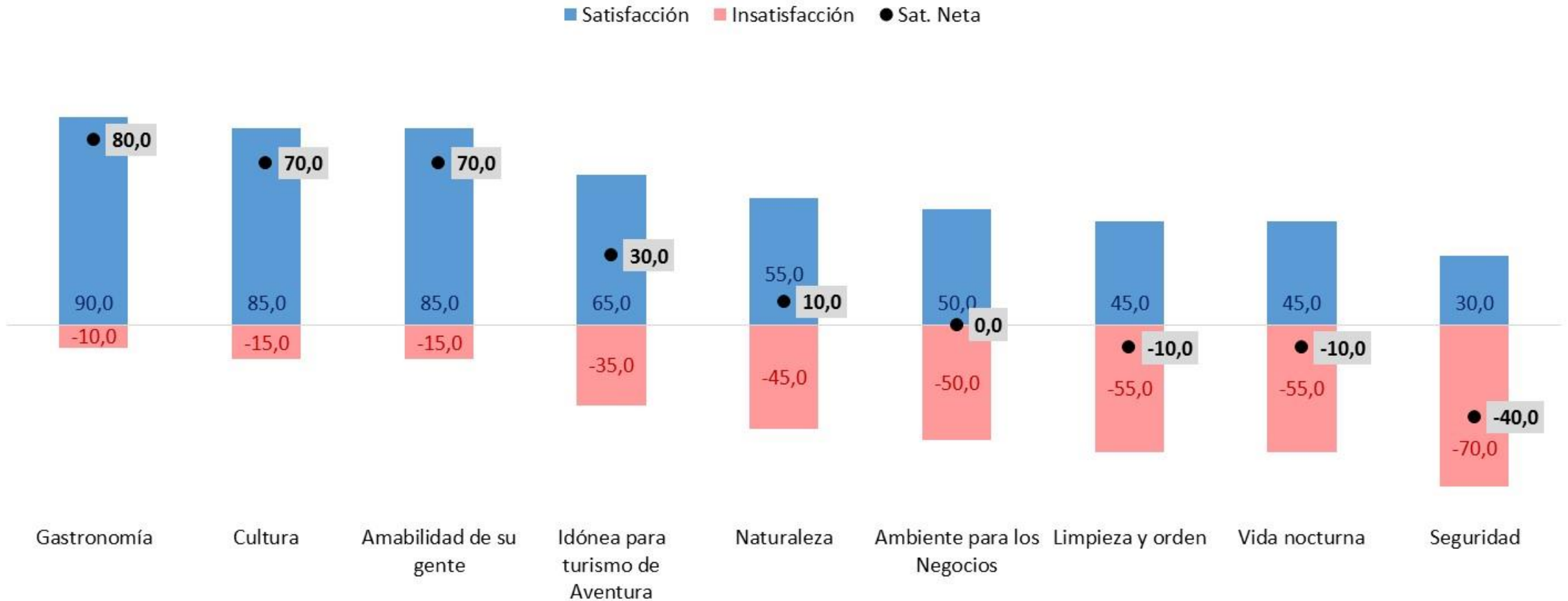
LOCRO DE PAPA	35,0
FRITADA	20,0
LLAPINGACHO	10,0
CEVICHES	5,0
CUY	5,0
GUATITA	5,0
HORNADO	5,0
MOTE PILLO/SUCIO/CON CHICHARRÓN	5,0
CALDO DE PATA	5,0
NINGUNO	5,0

Atributos Quito - Entorno

Usando una escala donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, cómo calificaría a Quito en base a su percepción en cuanto a...

Datos en porcentajes

N=20



Satisfacción (calificaciones 4 y 5)

Insatisfacción (calificaciones 1, 2 y 3)

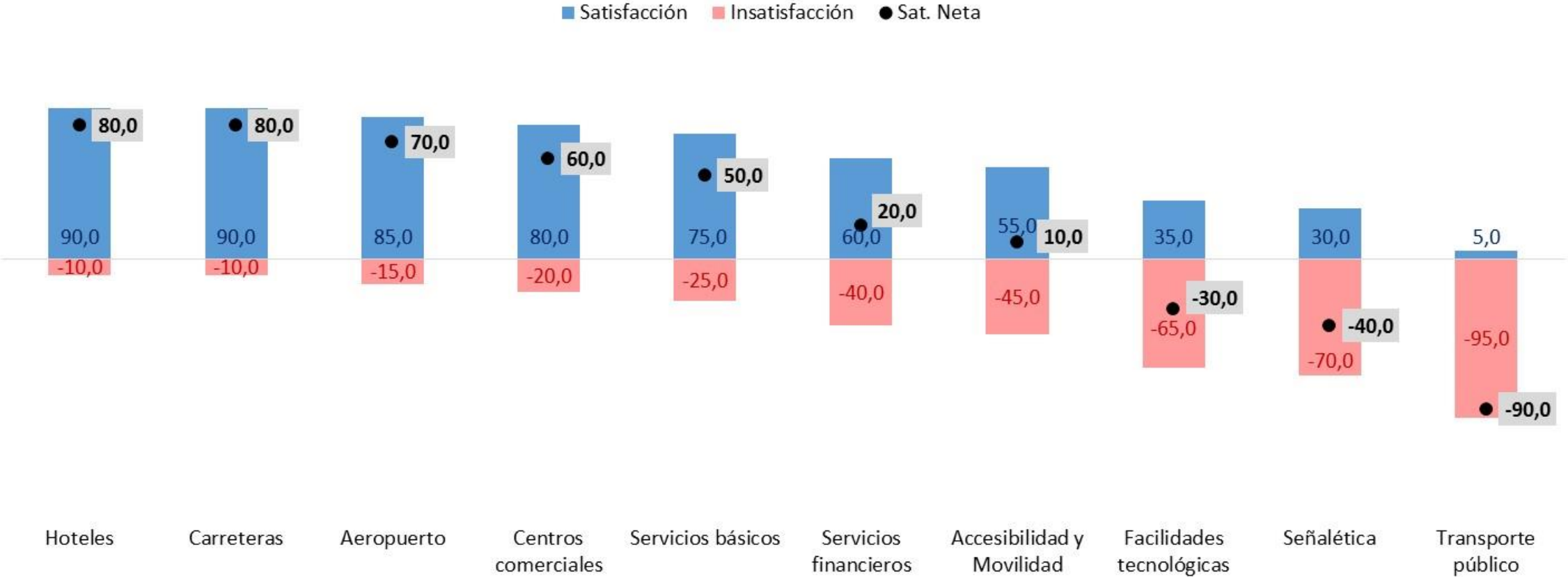
Satisfacción neta = Satisfacción - Insatisfacción

Atributos Quito - Infraestructura

Usando una escala donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, cómo calificaría a Quito en base a su percepción en cuanto a...

Datos en porcentajes

N=20



Satisfacción (calificaciones 4 y 5)

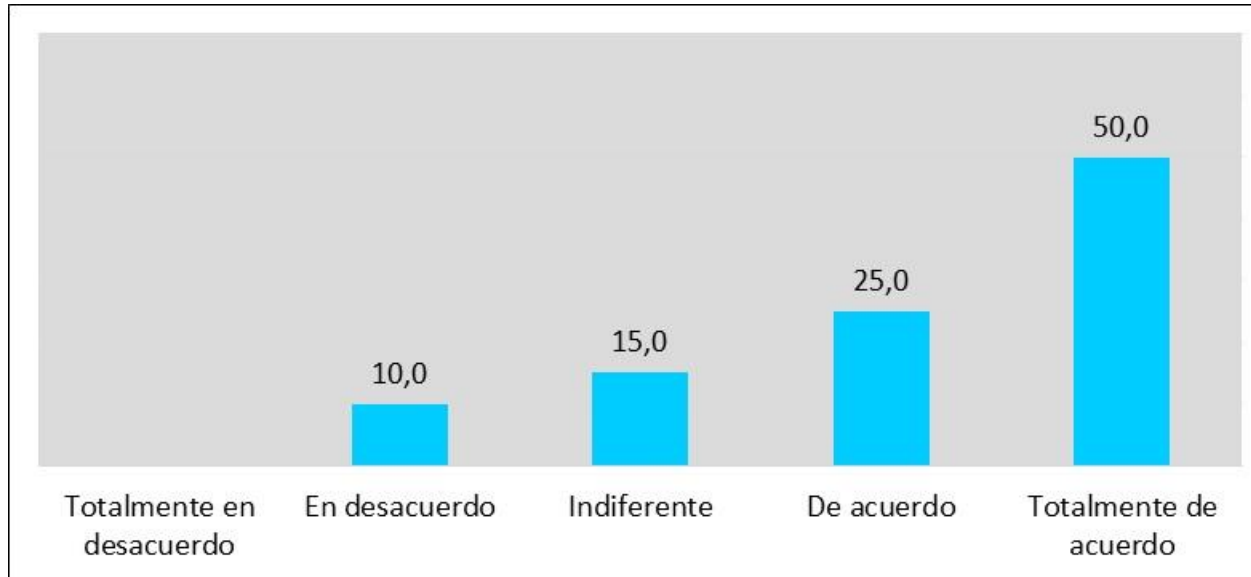
Insatisfacción (calificaciones 1, 2 y 3)

Satisfacción neta = Satisfacción - Insatisfacción

Quito como centro de arte / artesanías

¿Qué tan de acuerdo está usted de que Quito pueda ser considerada como centro de arte y artesanía a nivel mundial?

Datos en porcentajes



N=20

Recomendación a Quito Turismo

¿Qué recomendaciones haría a Quito Turismo para mejorar los servicios que se entregan a los turistas?

Datos en porcentajes

N=20

TRABAJAR EN SEGURIDAD	13,2
MEJORAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO	8,8
MAYOR INFORMACIÓN A TURISTAS	7,4
CONOCIMIENTO DE INGLÉS	5,9
SEÑALIZAR VIAS / LUGARES / ETC.	5,9
PROMOVER FERIAS, RESTAURANTES Y CONVENCIONES	4,4
EXIGIR AL PERSONAL CONOCIMIENTO DE QUITO	4,4
GUIAS TURÍSTICOS MÁS PERSONALIZADOS	4,4
TRABAJAR EN ENTRETENIMIENTO	4,4
TRABAJAR IMAGEN DE LA CIUDAD	2,9
CREAR APLICACIONES PARA QUITO	2,9
FERIAS INTERNACIONALES	2,9
CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN DEL TURISMO	2,9
REPOTENCIAR VISITAS A MUSEOS CON GUÍA GRATUITO	2,9
CREAR CONSULTORA TURÍSTICA 24HORAS	2,9
TRABAJAR EN CONJUNTO (GOBIERNO, MUNICIPIO Y EMPRESAS PRIVADA)	2,9
CONTROLAR EL COMERCIO INFORMAL	2,9
AGILIDAD EN TRÁMITES DE LOS TURISTAS	2,9
HORARIOS DE ATENCIÓN	1,5
DISEÑAR ESTRATEGIAS PARA CAPTURAR MILENIALS	1,5
RESCATAR TRADICIÓN	1,5
FIESTA INSTITUCIONAL	1,5
ACCESIBILIDAD A MAPAS	1,5
PROCESOS MAS SISTEMATIZADOS	1,5
MEJOR MANTENIMIENTO AL CENTRO HISTÓRICO	1,5
POTENCIAR AREA MITAD DEL MUNDO	1,5
QUE NO LES COBREN IVA	1,5
MAYOR PUBLICIDAD EN EL EXTRANJERO	1,5

Mejoras que apuntan a ser destino de clase mundial

¿Qué aspectos considera que podría desarrollar o mejorar la ciudad de Quito como destino de clase mundial?

Datos en porcentajes

N=20

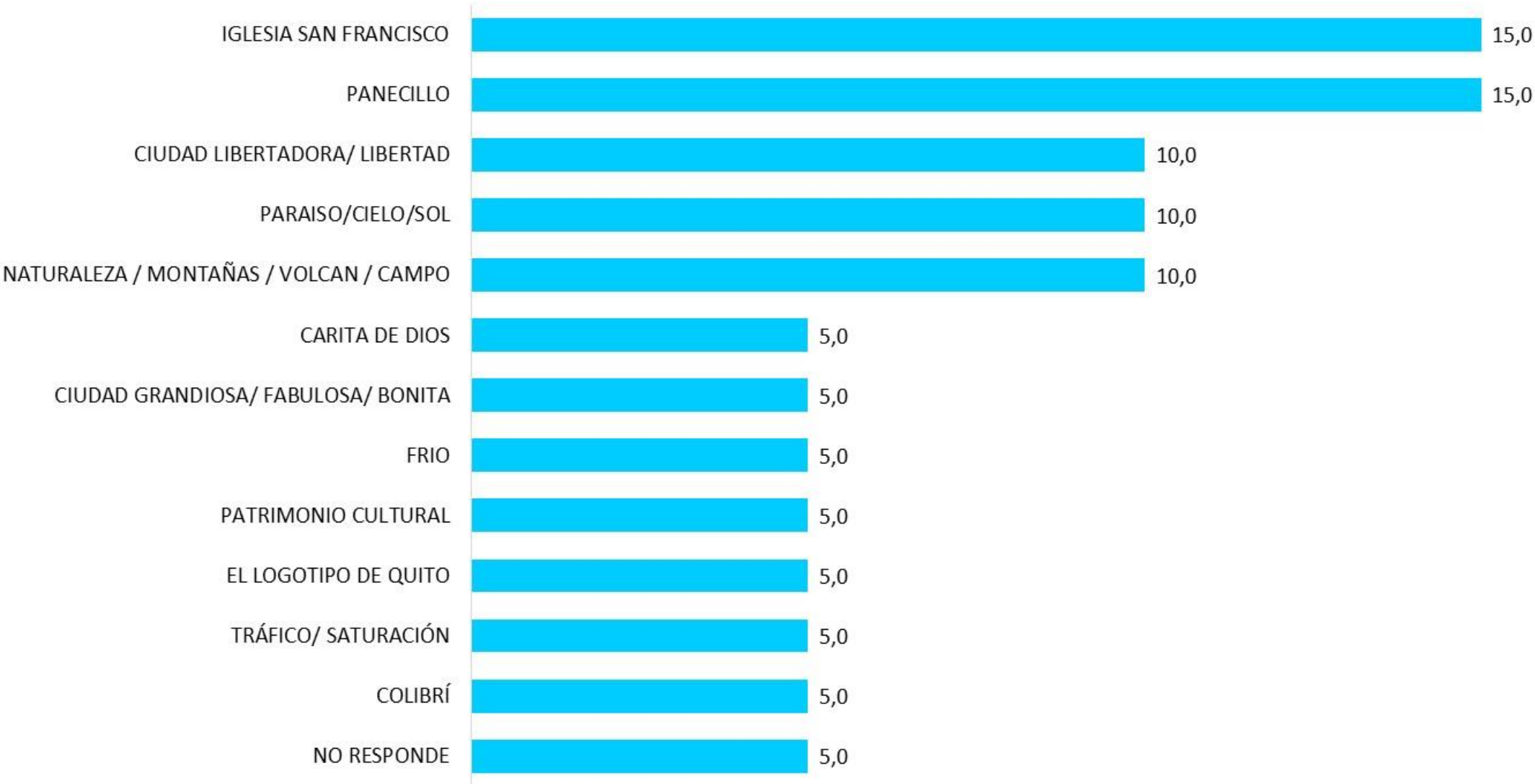
MEJORAR SEGURIDAD	18,5
MEJOR PLANIFICACIÓN, PROMOCIÓN, VISITA CENTRO HISTÓRICO	12,3
CENTRO DE CONVENCIONES PARA ESTE TIPO DE EVENTOS	7,7
MAYOR PUBLICIDAD	6,2
SERVICIOS PÚBLICOS, TRANSPORTE	6,2
LIMPIEZA , EDUCACIÓN EN LA GENTE, GRAFITIS	4,6
SERVICIOS BILINGUES	4,6
CAPACITACIÓN A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS	3,1
CONOCIMIENTO DE LA CIUDAD DE LA GENTE QUE BRINDA EL SERVICIO	3,1
LA PERCEPCIÓN ES QUE ES UN PAÍS MÁS COSTOSO QUE EL RESTO	3,1
SEÑALÉTICA, INFORMACIÓN TURÍSTICA	3,1
TENER CALENDARIO DE EVENTOS (DEPORTIVO,CULTURAL, DE AVENTURA, ETC)	3,1
TRATAR DE QUITAR EL TRÁFICO DEL CENTRO HISTORICO, HACERLO PEATONAL	3,1
EXPLOTAR GASTRONOMÍA	3,1
ACCESIBILIDAD Y CONEXIONES(MÁS VUELOS)	1,5
ACCESO A LA CIUDAD/ TECNOLOGÍA	1,5
CONCIERTOS GRANDES	1,5
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL POR PARTE DE LOS BUSES	1,5
RESCATAR LA TRADICIÓN	1,5
FIESTA DE LUCES OFERTARLO SIEMPRE	1,5
LEYES ERICTAS PARA EL PEATÓN	1,5
MERCADOS MEJORAR COMO ATRACTIVO TURÍSTICO	1,5
MOVILIDAD, PASOS PEATONALES	1,5
FAVORECE CLIMA PARA TODO TIPO DE ACTIVIDADES	1,5
CONTRASTE DE LA NATURALEZA CON LA CIUDAD	1,5
NO RESPONDE	1,5

Quito en una palabra / frase

Si yo le digo “QUITO”, qué palabra o imagen le viene a la mente?

Datos en porcentajes

N=20



Sugerencias

Para finalizar algún comentario o sugerencia sobre estos temas que hemos tratado en la encuesta

Datos en porcentajes

FIRME PROPÓSITO DE TURISMO PARA QUITO PENSAR EN MEDIANO Y LARGO PLAZO	12,1
EXPLOTAR EL CENTRO HISTÓRICO/ PATRIMONIO CULTURAL	9,1
EXPLOTAR GASTRONOMÍA	9,1
MEJORAR SEGURIDAD	9,1
PROMOCIONAR MEJOR LA CAPITAL, ES LA PUERTA DE ENTRADA A ECUADOR	9,1
GUIAS SEAN VERDADERAS PORTADORAS DE CONOCIMIENTO DE LA CIUDAD	6,1
MAYOR PRESENCIA EN FERIAS	6,1
COLECTIVIDAD EN EL AEROPUETO	3,0
EN TEMAS DE CONCIERTOS REDUCIR IMPUESTOS	3,0
DEBE SER ENCUESTA MAS PROFUNDA, MAS DIRIGIDA	3,0
MAYOR SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN AL TURISTA	3,0
MEJORAR LUGARES PARA CAFÉ-LIBRERÍAS	3,0
MEJORAR SERVICIOS EN GENERAL/ ATENCIÓN	3,0
PENSAR EN UN TELEFÉRICO A LA CIMA	3,0
PERCEPCIÓN SEA BUENA EN TÉRMINO DE NEGOCIOS	3,0
PREOCUPEN RELACION ENTRE CIUDAD Y TURISTA	3,0
QUE LA POLÍTICA TOME CONCIENCIA DE LA IMPORTANCIA ECONÓMICA	3,0
REQUIERE CENTRO DE CONVECCIONES	3,0
NO RESPONDE	6,1
N=	20

CONCLUSIONES

- El segmento de Hoteles&Restaurantes considera que la ciudad de Quito es atractiva como destino (75%). Destacando como principales atractivos el centro histórico, la mitad del mundo y su gastronomía.
- Quito es una ciudad muy diferente frente a otras ciudades del Ecuador (95%) y sus ventajas son la conservación de su centro histórico relacionado con su patrimonio cultura.
- El canal “hoteles” dentro de los servicios adicionales que ofrecen a los turistas a parte del hospedaje son los servicios de alimentación, áreas húmedas, servicios de eventos y buffet. En el canal de “restaurantes” los servicios adicionales ofrecidos son la información de la ciudad, presentaciones artísticas y visitas a casas patrimoniales.
- La demanda de platos o comidas por parte de los turistas extranjeros se centra en la variedad de platos elaborados con mariscos, y mucho después encontramos como segunda opción el locro de papa.
- Las principales razones para recomendar la visita a la ciudad de Quito son su patrimonio y cultura, su gastronomía y su entorno natural. Por lo que sus recomendaciones van ligadas a lugares representativos en estas categorías como centro histórico, mitad del mundo, teleférico, alrededores de Quito y las iglesias.

- Los aspectos que van ligados a seguridad son el principal tema para no recomendar actividades en zonas y horarios en los cuales podrían ser sujetos de peligro para los turistas.
- Desde el punto de vista de los Hoteles&Restaurantes la asociación que realizan con Quito en cuanto a lugares son el centro histórico, en animales el colibrí, el color más ligado es el azul, en cuanto a plantas mencionan el geranio y en lo que tiene que ver con comida es el loco de papa.
- Los aspectos mejor valorados en cuanto al entorno son su gastronomía, cultura y amabilidad de su gente, mientras que en el extremo de baja valoración está la seguridad, vida nocturna, limpieza y orden, ambiente para negocios.
- Para el caso de los aspectos de infraestructura los hoteles, carreteras y avenidas, así como el aeropuerto marcan la diferencia por tener una alta evaluación, en cambio el tema de transporte público, señalética y facilidades tecnológicas no son bien evaluados.

- Un 75% afirma que Quito se podría considerar un centro de arte y artesanías a nivel mundial, lo que abre las puertas para crear un programa que impulse esta actividad económica.
- Temas de seguridad, transporte público, difusión de información a turistas, comunicación bilingüe y señalización deben ser trabajados y mejorados para garantizar una mejor experiencia a los turistas que visitan Quito. La mejora de estos temas ayudará a que Quito sea considerado como destino de clase mundial.
- La palabra Quito sin duda se relaciona con puntos estratégicos del centro histórico como la iglesia de San Francisco, el panecillo y la cima de la libertad. Adicional mencionan que Quito se liga con su paisaje de montañas, campo y naturales así como su cielo.
- Las recomendaciones desde estos canales van direccionadas a la mejora de todos los ejes que involucra el turismo en la ciudad y potenciando aquellos lugares y aspectos representativos de Quito como su centro histórico, gastronomía, conocimiento de la gente y profesionales de turismo y ser la capital de entrada al país. Sin dejar de lado el tema de seguridad y señalética y que todo en conjunto permitirá una gran experiencia que se verá reflejada en visitas y recomendaciones de los turistas que visiten la ciudad.



www.ekosnegocios.com



(+593-2) 244 3377



Av. NNUU 1014 y Amazonas, Ed. La Previsora, Torre A, Of. 802