

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



**SEGMENTO: OPERADORES INTERNACIONALES  
SEPTIEMBRE 2017**

# CONTENIDO

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

# METODOLOGÍA

## **Población Objetivo :**

- Gerentes / Propietario o Administradores de Operadoras / Agencias de turismo a nivel mundial
- Método de selección: selección aleatorio a partir de la base de datos

## **Tipo de encuesta :**

- Entrevista intercept
- 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

|                            |
|----------------------------|
| Operadores internacionales |
|----------------------------|

|     |
|-----|
| 400 |
|-----|

## **Método de muestreo:**

Muestreo no probabilístico a partir de la base de datos Ekos

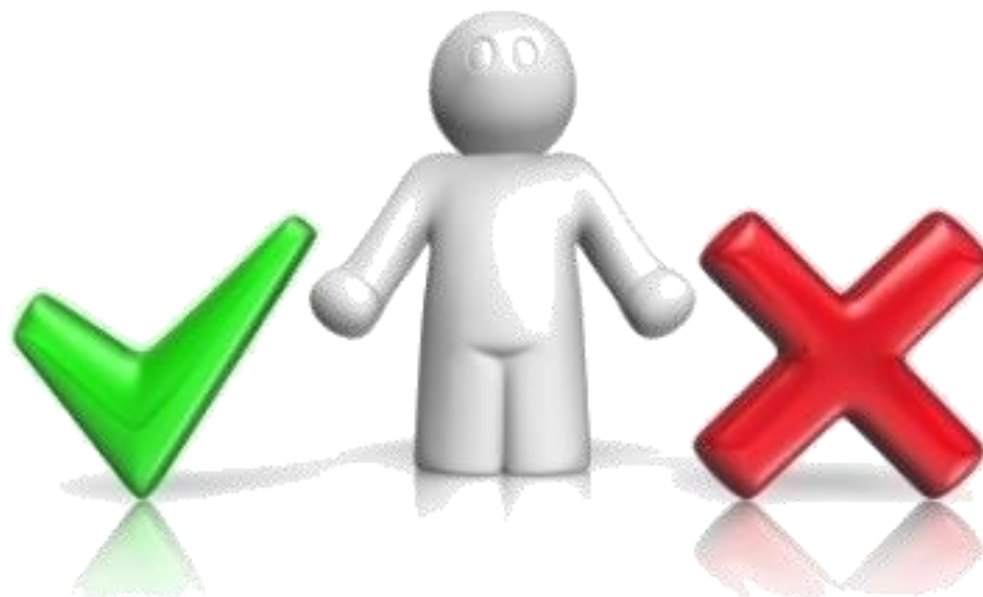
## **Fecha de Campo:**

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

# OBJETIVO GENERAL

**R**ecabar 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



# Destinos promocionados

¿Qué destinos de Latinoamérica promociona a sus clientes para viajar?

|                      |      |
|----------------------|------|
| ECUADOR              | 13,9 |
| PERÚ                 | 9,4  |
| ARGENTINA            | 9,0  |
| CHILE                | 9,0  |
| BRASIL               | 8,6  |
| PANAMÁ               | 7,8  |
| COLOMBIA             | 7,4  |
| MÉXICO               | 7,4  |
| COSTA RICA           | 7,0  |
| BOLIVIA              | 5,3  |
| REPÚBLICA DOMINICANA | 4,9  |
| URUGUAY              | 3,3  |
| VENEZUELA            | 1,6  |
| OTROS DESTINOS       | 5,3  |

¿Específicamente que destinos de Ecuador promociona a sus clientes?

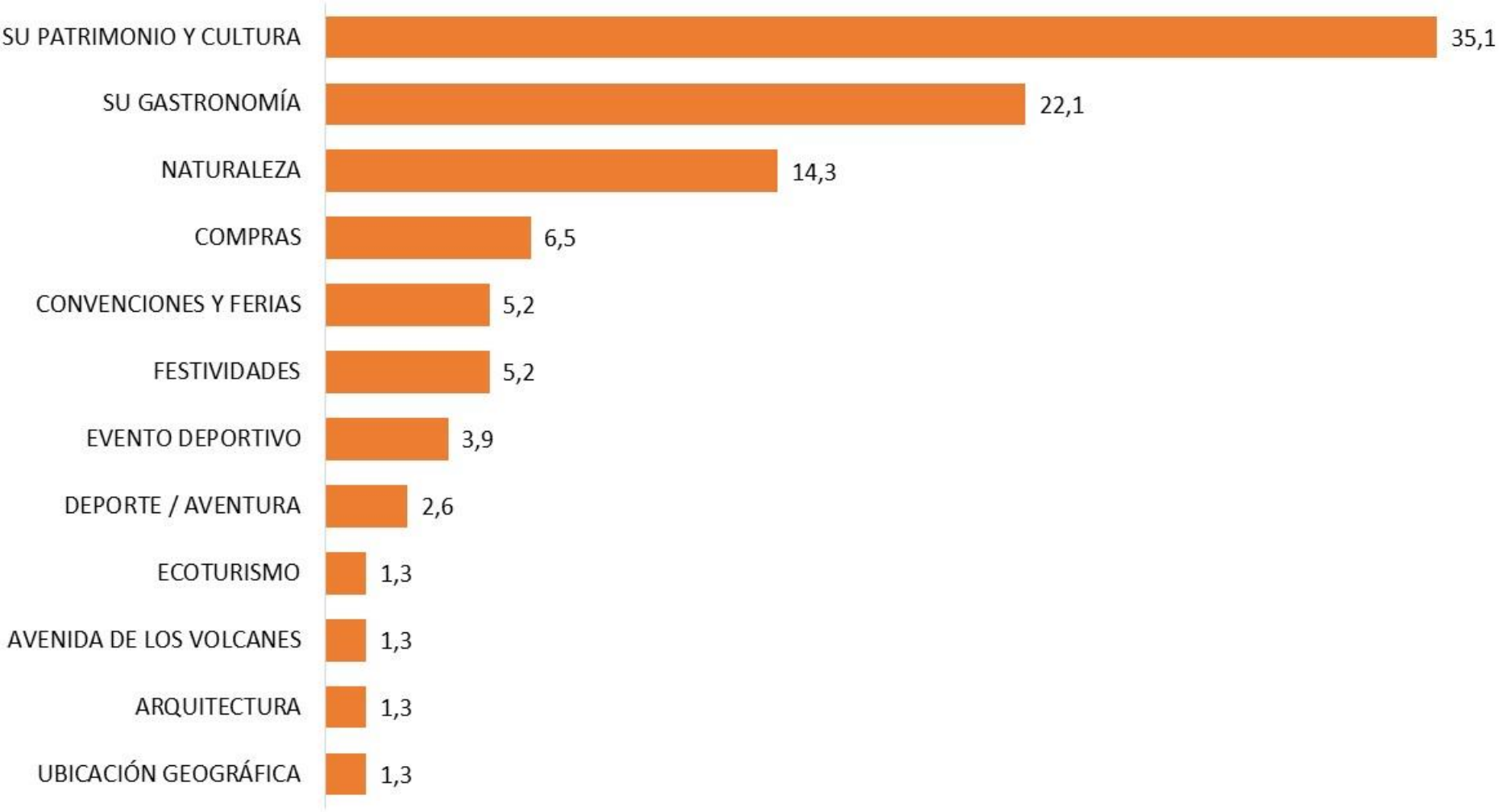
|                      |      |
|----------------------|------|
| QUITO                | 14,6 |
| GALÁPAGOS            | 14,6 |
| CUENCA               | 11,5 |
| AMAZONÍA             | 11,5 |
| GUAYAQUIL            | 9,9  |
| NOROCCIDENTE (MINDO) | 9,9  |
| BAÑOS                | 9,4  |
| IBARRA               | 3,6  |
| MANTA                | 3,1  |
| MONTAÑITA            | 2,1  |
| RUTA DEL SOL         | 2,1  |
| ESMERALDAS           | 1,6  |
| VOLCANES             | 1,6  |
| OTROS DESTINOS       | 4,7  |

Datos en porcentajes

# Razones para promocionar Quito

¿Que promociona de Quito en sus paquetes turísticos?

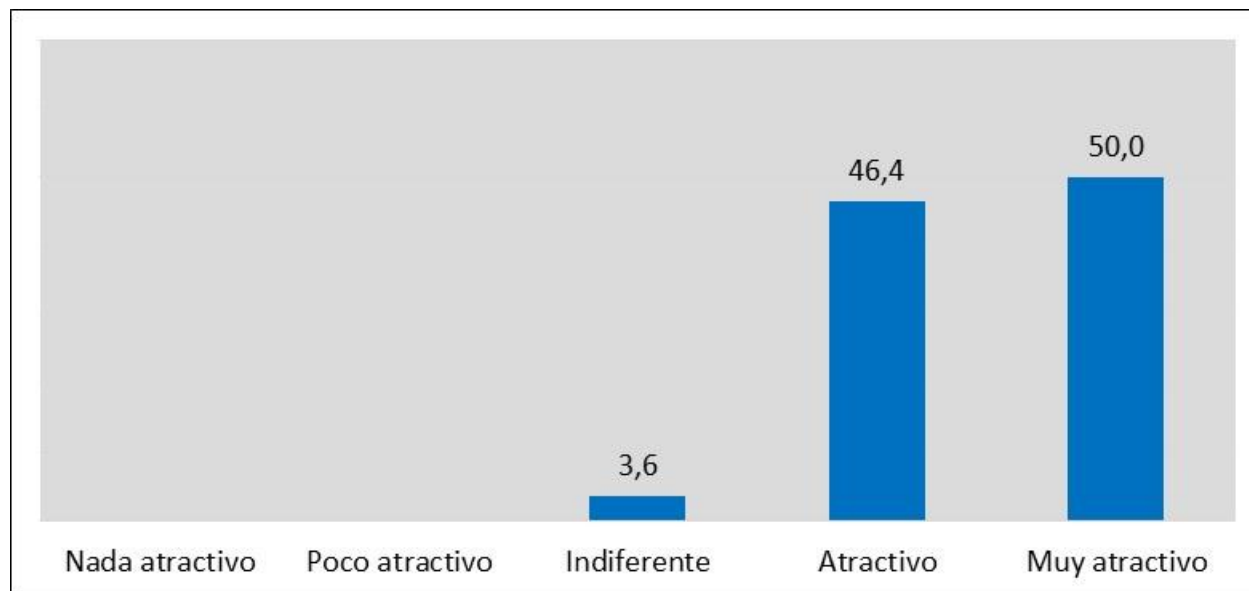
Datos en porcentajes



# Quito como destino turístico / negocios

¿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



# Actividades demandadas

¿Cuáles son las actividades que buscan los clientes cuando viajan a Quito?

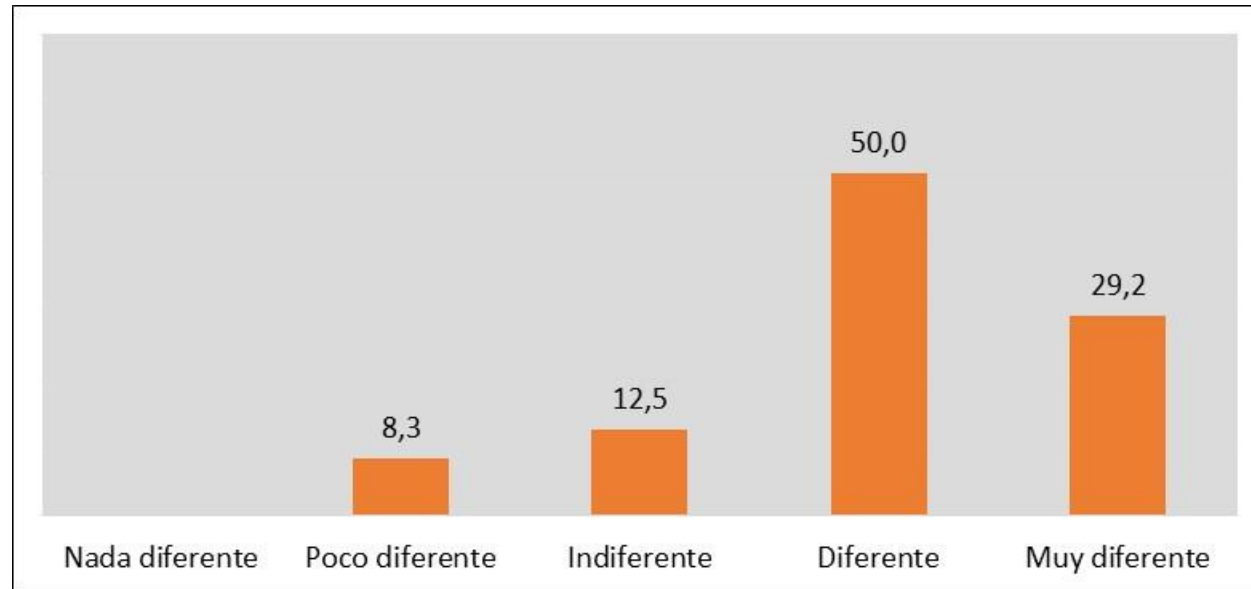
Datos en porcentajes

|                                                      |      |
|------------------------------------------------------|------|
| CULTURA LATINOAMERICANA                              | 24,2 |
| LOCALES DE COMIDA                                    | 16,1 |
| NATURALEZA / MONTAÑAS                                | 9,7  |
| HISTORIA                                             | 8,1  |
| PASEOS CENTRO HISTÓRICO - CITY TOUR                  | 8,0  |
| PATRIMONIO / CULTURA / ARQUITECTURA                  | 4,8  |
| ARTESANÍAS                                           | 4,8  |
| VISITAR AMAZONÍA, GALÁPAGOS, QUITO Y SUS ALREDEDORES | 3,2  |
| SOLO PASAN UNA NOCHE EN QUITO                        | 3,2  |
| ACTIVIDAD FÍSICA                                     | 3,2  |
| VER MUSEOS                                           | 1,6  |
| VISITAR LA MITAD DEL MUNDO                           | 1,6  |
| FESTIVIDADES SEMANA SANTA                            | 1,6  |
| CENTRO COMERCIAL                                     | 1,6  |
| NO RESPONDE                                          | 3,2  |
| OTROS                                                | 4,8  |

# Nivel de diferenciación con otras ciudades

¿Cuánto se diferencia Quito de otras ciudades de Latinoamérica?

Datos en porcentajes



# Ventajas sobre ciudades de América Latina

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

Datos en porcentajes

|                                                    |      |
|----------------------------------------------------|------|
| UBICACIÓN EN LOS ANDES                             | 17,1 |
| CLIMA, CALIENTE POR LA MAÑANA, FRÍO POR LAS TARDES | 12,2 |
| HERMOSO CENTRO HISTÓRICO                           | 9,7  |
| SEGURA Y GENTE AMIGABLE                            | 9,7  |
| CERCANÍA A MAS LUGARES TURÍSTICOS                  | 7,3  |
| AVENIDA DE LOS VOLCANES                            | 7,3  |
| SITIO PATRIMONIAL (UNESCO)                         | 4,9  |
| BIODIVERSIDAD DEL ÁREÁ METROPOLITANA               | 2,4  |
| INFRAESTRUCTURA                                    | 2,4  |
| MITAD DEL MUNDO                                    | 2,4  |
| SER UN DESTINO INTELIGENTE                         | 2,4  |
| MEZCLA DE POBLACIÓN INDIGENA                       | 2,4  |
| PÁGINA WEB DE TURISMO SERVICIAL                    | 2,4  |
| BUENA OFERTA HOTELERA CON VARIEDAD                 | 2,4  |
| GASTRONOMÍA                                        | 2,4  |
| QUITO OFRECE MUCHOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS          | 2,4  |
| HISTORIA ÚNICA                                     | 2,4  |
| NO RESPONDE                                        | 7,3  |

# Paquetes ofrecidos

¿Específicamente qué paquetes turísticos ofrece con destino Quito?

Datos en porcentajes

|                                          |      |
|------------------------------------------|------|
| CENTRO HISTÓRICO - CITY TOUR             | 12,5 |
| MINDO, OBSERVACIÓN DE AVES               | 9,0  |
| LOS PAQUETES INCLUYEN VISITA A GALÁPAGOS | 8,9  |
| VISITAR LA MITAD DEL MUNDO               | 7,1  |
| VOLCANES                                 | 7,1  |
| SIERRA, ORIENTE                          | 3,6  |
| TELEFÉRICO                               | 3,6  |
| AVENTURA                                 | 1,8  |
| PAQUETE ECUADOR PAÍS                     | 1,8  |
| PASEO DEL CHAGRA                         | 1,8  |
| OTROS PAQUETES                           | 39,3 |

# Paquetes más vendidos

¿Cuáles son los planes o paquetes más vendidos?

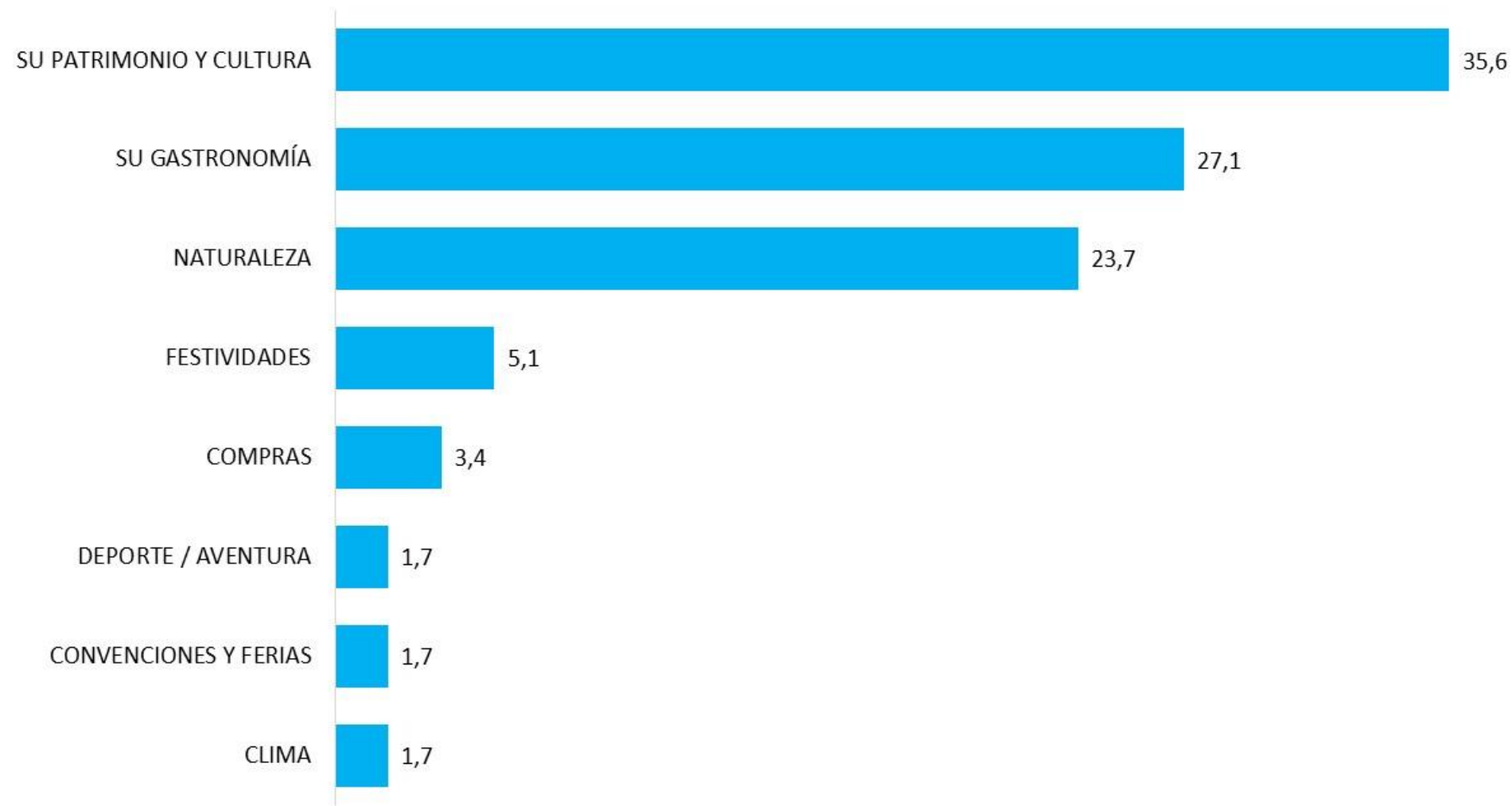
Datos en porcentajes

|                              |      |
|------------------------------|------|
| CENTRO HISTÓRICO - CITY TOUR | 21,9 |
| QUITO, VOLCANES Y SELVA      | 18,7 |
| QUITO Y GALÁPAGOS            | 12,5 |
| QUITO Y SUS ALREDEDORES      | 9,4  |
| GALÁPAGOS                    | 9,4  |
| AVENTURA                     | 3,1  |
| GALÁPAGOS + MACHU PICHU      | 3,1  |
| CULTURA, ARTE Y NATURALEZA   | 3,1  |
| SEMANA SANTA                 | 3,1  |
| EVENTOS CULTURALES           | 3,1  |
| MITAD DEL MUNDO              | 3,1  |
| MINDO                        | 3,1  |
| OTROS                        | 3,1  |

# Razones para recomendar a Quito

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

Datos en porcentajes



# Recomendaciones

¿Qué NO recomendaría?

Datos en porcentajes

|                                              |      |
|----------------------------------------------|------|
| SALIR EN LAS NOCHES / INSEGURIDAD            | 11,5 |
| TRANSPORTE PÚBLICO                           | 7,7  |
| COMPRAR EN MALLS / PRECIOS                   | 7,6  |
| DEPORTES                                     | 3,8  |
| VISITA OBLIGADA A GALÁPAGOS                  | 3,8  |
| MAYORES CON PROBLEMAS RESPIRATORIOS          | 3,8  |
| TOMAR AGUA LOCAL                             | 3,8  |
| TELEFÉRICO, CAMINO EXTENSO                   | 3,8  |
| PASEOS INTERNOS                              | 3,8  |
| AVENTURA                                     | 3,8  |
| LA MARISCAL                                  | 3,8  |
| MERCADO CENTRAL                              | 3,8  |
| ESTADIAS CORTAS                              | 3,8  |
| NO VISITAR LOS SITIOS QUE NO SEAN TURÍSTICOS | 3,8  |
| VIAJES EN CRUCERO POR EL AMAZONAS            | 3,8  |
| TOURS EN BICICLETA DENTRO DE LA CUDAD        | 3,8  |
| COMER EN LA CALLE                            | 3,8  |
| CERVECERÍAS                                  | 3,8  |
| TAXISTAS NO CERTIFICADOS                     | 3,8  |
| NO RESPONDE                                  | 7,7  |
| NADA                                         | 3,8  |

# Asociación con Quito

## LUGARES

|                      |      |
|----------------------|------|
| MITAD DEL MUNDO      | 22,2 |
| CENTRO HISTÓRICO     | 16,7 |
| LA COMPAÑÍA DE JESÚS | 11,2 |
| PLAZA SAN FRANCISCO  | 5,6  |
| VIRGEN DEL PANECILLO | 5,6  |
| VISTA HERMOSA        | 5,6  |
| LA PLAZA MAYOR       | 5,6  |
| NO RESPONDE          | 27,8 |

## COLORES

|             |      |
|-------------|------|
| ROJO        | 27,8 |
| BLANCO      | 16,7 |
| AMARILLO    | 11,1 |
| VERDE       | 11,1 |
| ARCOIRIS    | 5,6  |
| VINO        | 5,6  |
| DORADO      | 5,6  |
| AZUL        | 5,6  |
| NO RESPONDE | 11,1 |

## PLANTAS

|             |      |
|-------------|------|
| ORQUÍDEA    | 16,7 |
| MORA        | 5,6  |
| DIVERSIDAD  | 5,6  |
| CACAO       | 5,6  |
| GERANIO     | 5,6  |
| IPE         | 5,6  |
| ARUPOS      | 5,6  |
| PINOS       | 5,6  |
| ROSAS       | 5,6  |
| NO RESPONDE | 33,3 |

## ANIMALES

|             |      |
|-------------|------|
| COLIBRÍ     | 16,7 |
| LLAMA       | 11,1 |
| CONDOR      | 11,1 |
| MARIPOSA    | 5,6  |
| OSO         | 5,6  |
| NO RESPONDE | 50,0 |

## Datos en porcentajes

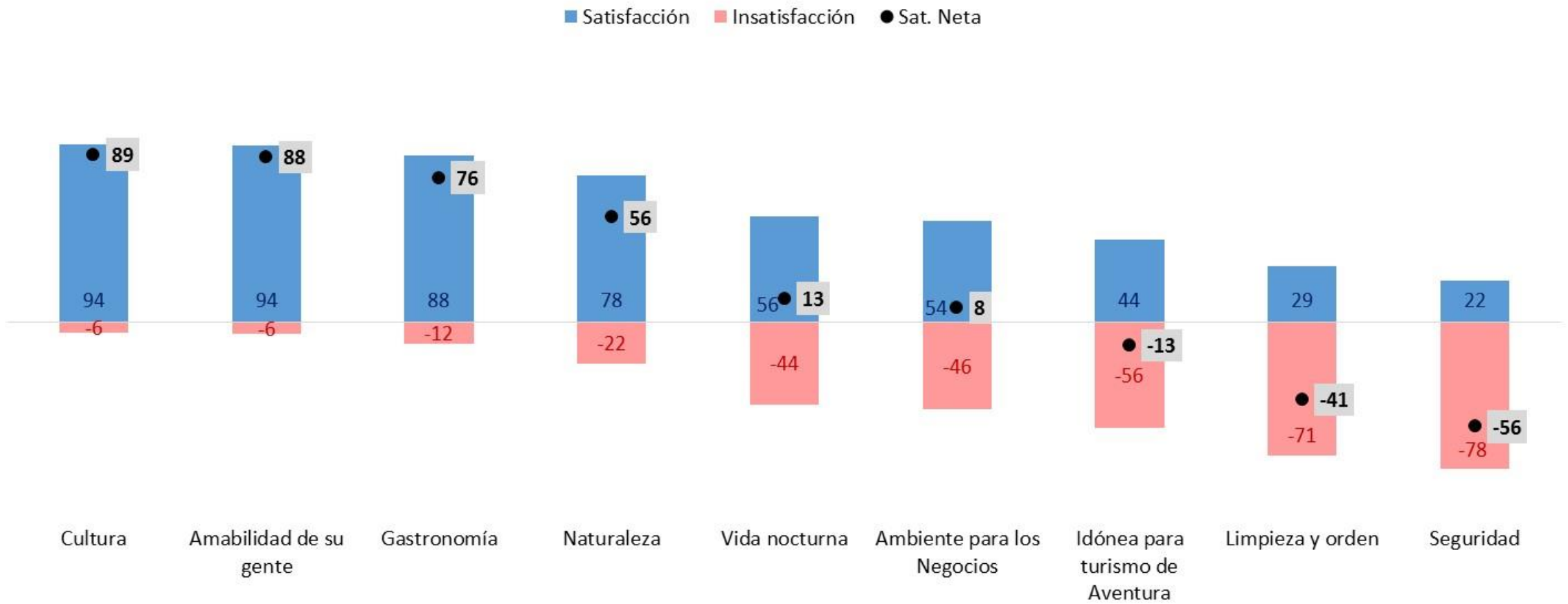
## COMIDA / PLATOS

|               |      |
|---------------|------|
| LOCRO DE PAPA | 38,9 |
| CUY           | 11,1 |
| JUGO DE MORA  | 5,6  |
| CARNE         | 5,6  |
| CEVICHE       | 5,6  |
| BUÑUELOS      | 5,6  |
| ENSALADA      | 5,6  |
| FRUTAS        | 5,6  |
| PAN DE YUCA   | 5,6  |
| CHOCOLATE     | 5,6  |
| NO RESPONDE   | 5,6  |

# 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



Satisfacción (calificaciones 4 y 5)

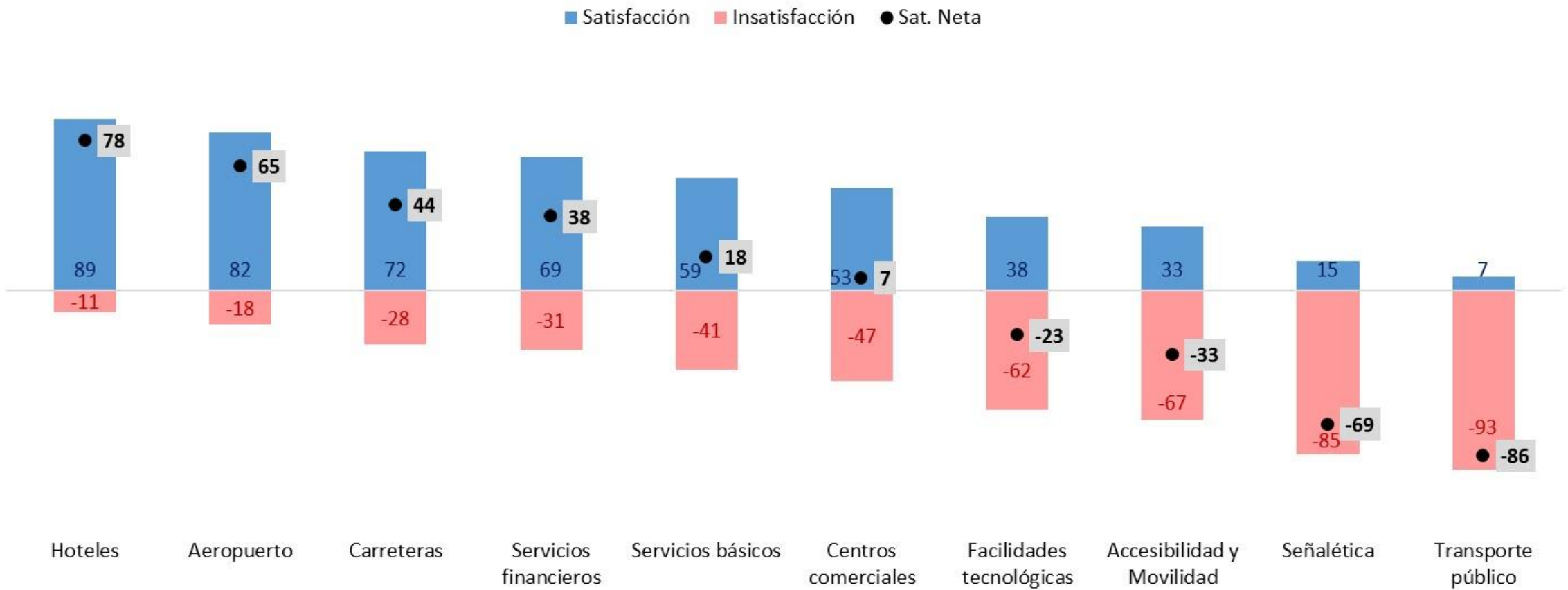
Insatisfacción (calificaciones 1, 2 y 3)

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

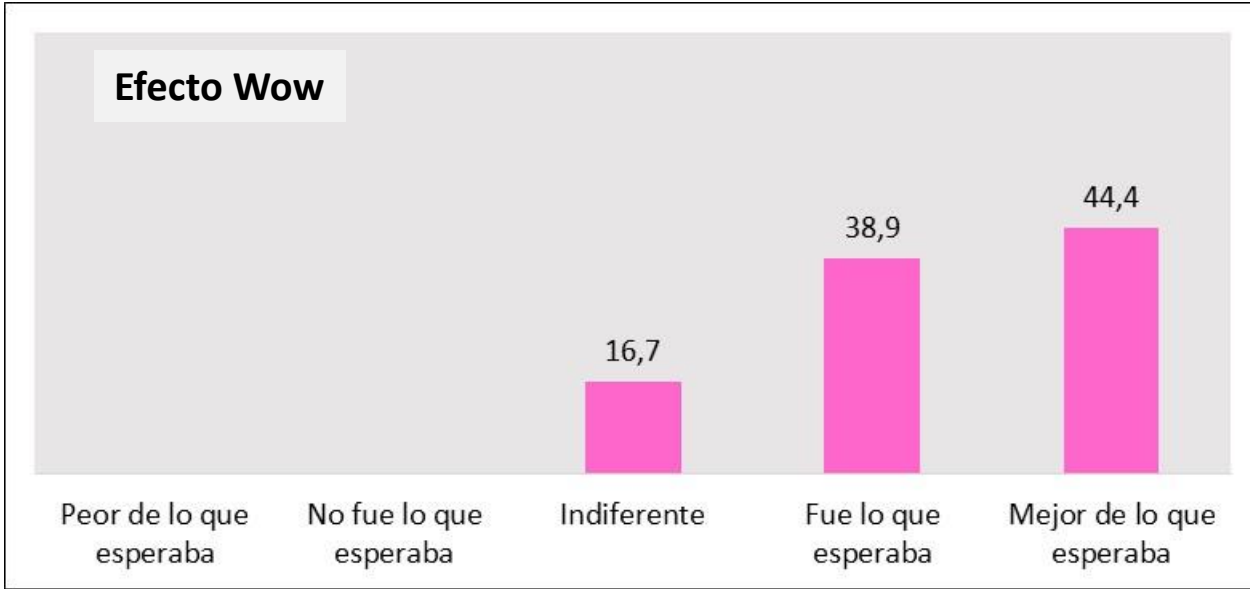
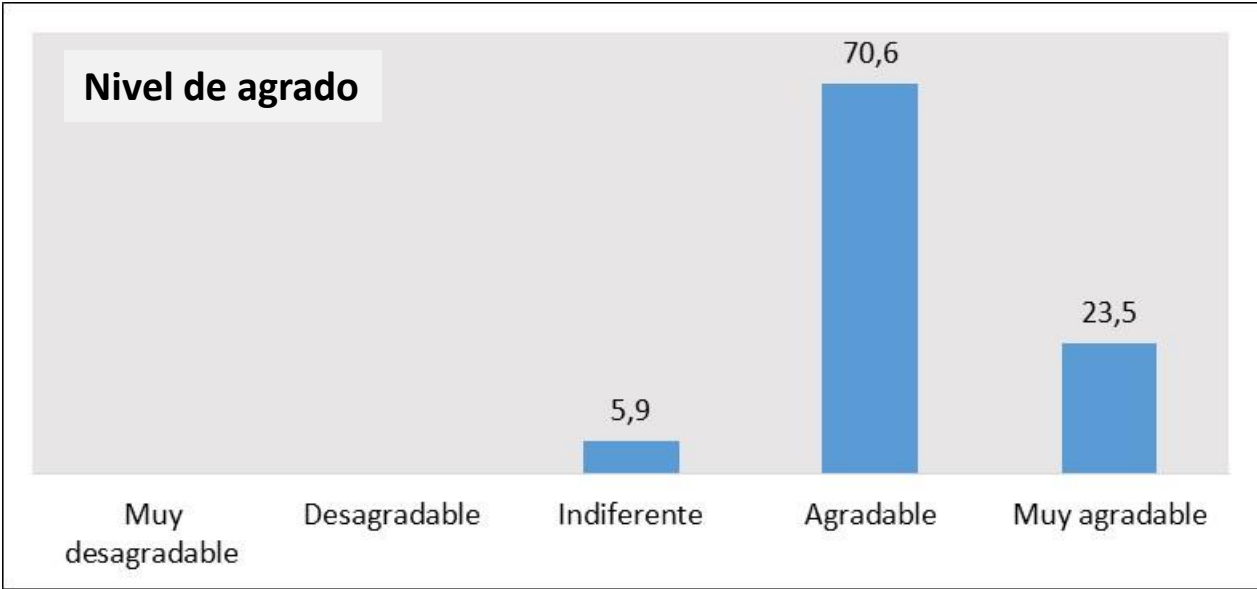
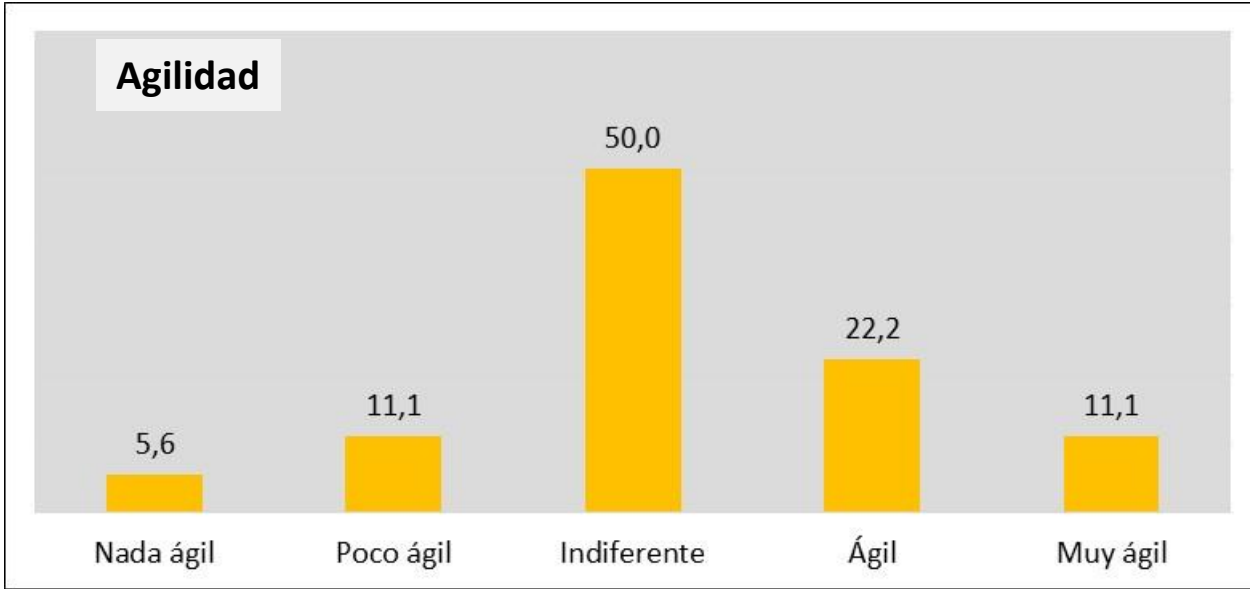
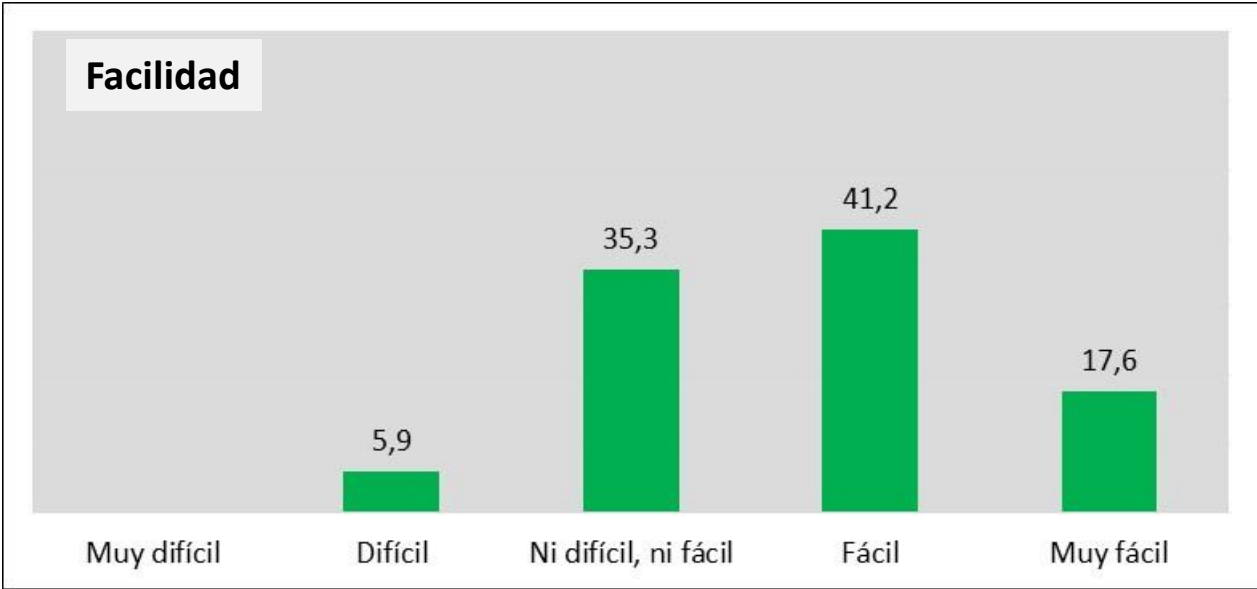


Satisfacción (calificaciones 4 y 5)

Insatisfacción (calificaciones 1, 2 y 3)

Satisfacción neta = Satisfacción - Insatisfacción

# Experiencia de los turistas



# 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?

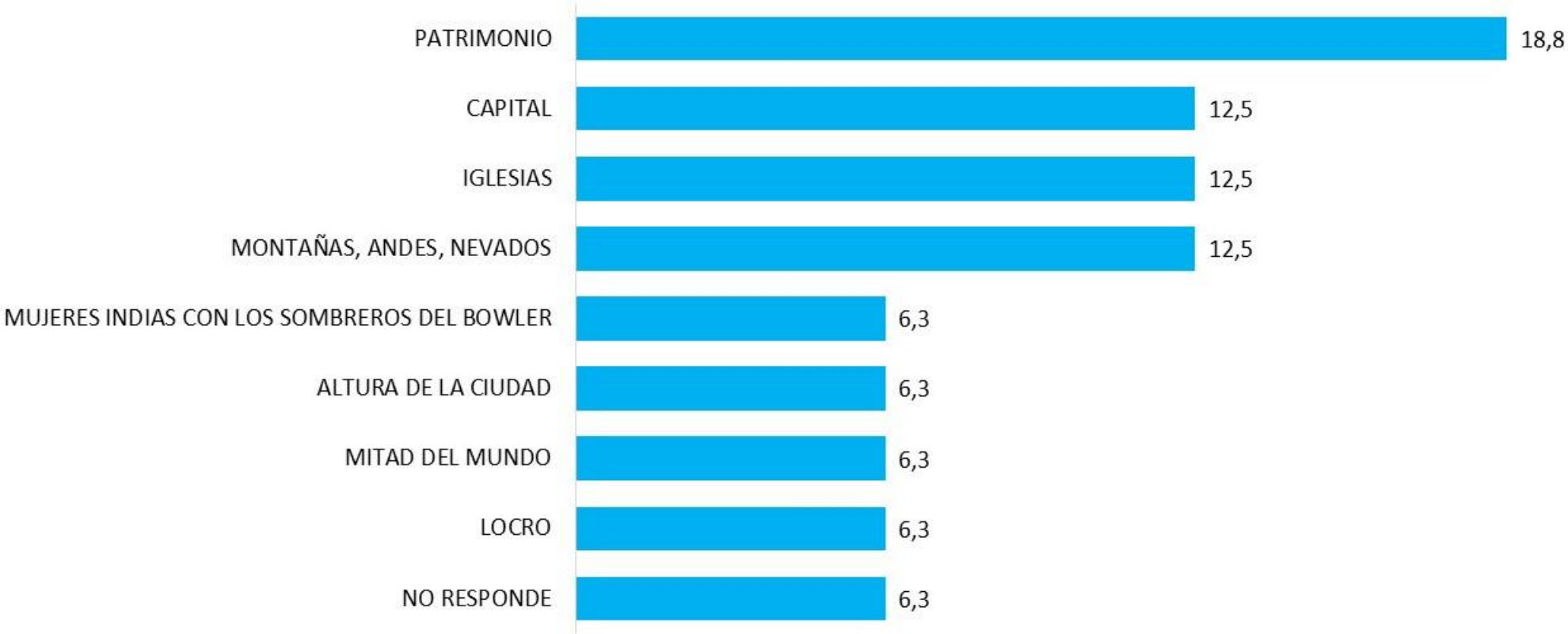
Datos en porcentajes

|                                                                   |      |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| SEGURIDAD                                                         | 15,6 |
| MEJORAR EL TRANSPORTE PUBLICO Y LOS TAXIS                         | 12,5 |
| HACER PROMOCIONES EN NUESTRO PAÍS                                 | 12,5 |
| MEJORAR EL SERVICIO AL TURISTA EXTRANJERO                         | 9,4  |
| MEJORAR LA TECNOLOÍA                                              | 9,3  |
| CONTROLAR CONTAMINACIÓN                                           | 6,2  |
| VER EL PAÍS COMO DESTINO                                          | 3,1  |
| MAYOR ACCESO                                                      | 3,1  |
| GENERAR MEJORES ACTIVIDADES ACORDE A LAS NUEVAS TENDENCIAS        | 3,1  |
| LIMPIEZA Y ORDEN, EN ESPECIAL LOS ALRDEDORES DEL CENTRO HISTÓRICO | 3,1  |
| CONTROL DE ANIMALES                                               | 3,1  |
| CENTRO HISTÓRICO ACTIVO                                           | 3,1  |
| MEJORAR LAS ENTIDADES DE PROMOCIÓN (MENOS BUROCRACIA)             | 3,1  |
| MEJORAR EL TRÁFICO                                                | 3,1  |
| PENSAR TEMAS LOGÍSTICOS PARA ATENCION A TURISTAS                  | 3,1  |
| SEÑALÉTICA Y MAPAS                                                | 3,1  |
| NO RESPONDE                                                       | 3,1  |

# Quito en una palabra / frase

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

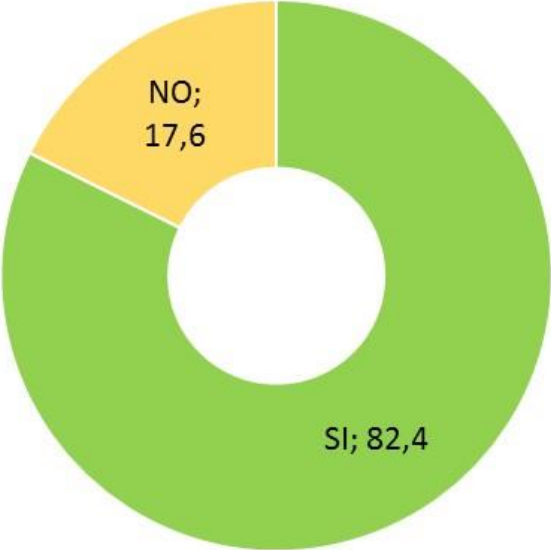
Datos en porcentajes



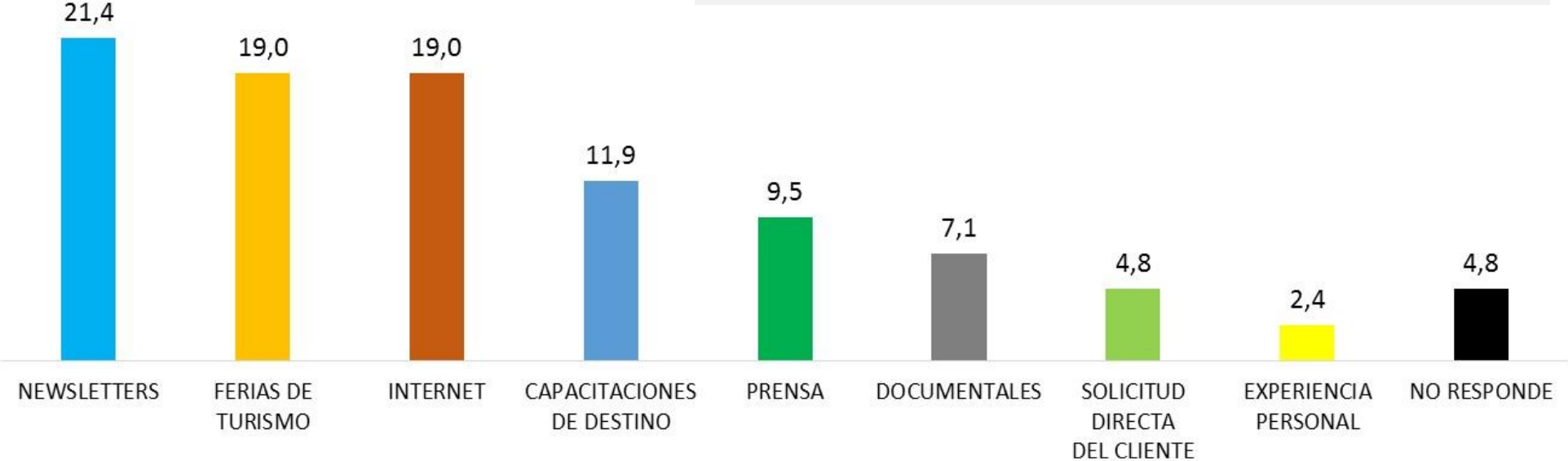
# Medios de promoción

Actualmente trabaja con un operador DMC en Ecuador?

Datos en porcentajes



Por qué medios se enteró de la oferta turística de Quito?



# Ventas a Quito

Anualmente, cual es el monto estimado de sus ventas a Quito como destino dentro de sus paquetes ofertados?

Datos en porcentajes



# **CONCLUSIONES**

- La promoción de destinos por parte de los operadores internacionales apunta a países como Ecuador, Perú, Argentina y Chile. Dentro de nuestro país los destinos más promocionados son Quito, Galápagos, Cuenca y la Amazonía.
- Los paquetes que involucran la ciudad de Quito se afianzan en temas de patrimonio, cultura, gastronomía y naturaleza. Quito es calificado como altamente atractivo como destino turístico (96%).
- De su experiencia, los clientes que viajan a Quito van en búsqueda de explorar y conocer más sobre la cultura e historia latinoamericana, gastronomía, naturaleza y centro histórico.
- El (79%) menciona que Quito es diferente y muy diferente de otras ciudades de Latinoamérica, siendo sus principales diferenciadores la ubicación en los Andes, su clima, su centro histórico bien conservado, la amabilidad de su gente y la cercanía con más lugares turísticos.
- Los paquetes turísticos que involucran la ciudad de Quito contienen visitas al centro históricos, noroccidente de la ciudad (Mindo), Galápagos, Mitad del mundo y volcanes. De estos los preferidos están el centro histórico, volcanes, selva y Galápagos.

- Las razones que predominan al momento de recomendar a Quito como destino turístico son su patrimonio y cultura, gastronomía y naturaleza.
- La seguridad, el transporte público y los precios en centros comerciales son los elementos que no recomiendan a sus clientes en función del feedback que reciben de aquellos que conocen o visitaron la ciudad de Quito.
- La asociación de Quito con lugares es directamente con lugares emblemáticos y característicos como la mitad del mundo, centro histórico, y las iglesias y plazas. El colibrí, el color rojo y la orquídea son los elementos que más asocian a la ciudad. Dentro del tema de gastronomía sin duda el plato más relacionado con Quito es el loco de papa.
- Aspectos de entorno como cultura, amabilidad de la gente y gastronomía son los de mayor valoración dentro de la percepción que tienen de Quito, por el otro extremo con bajas calificaciones están la seguridad, limpieza y orden. Si hablamos de infraestructura la oferta hotelera son los mejor evaluados y segundo lugar el aeropuerto. Aspectos como transporte público y señalética son lo de más baja evaluación.

- Dentro de los pilares de experiencia sólo el 58% afirman que fue fácil, sólo un 33% tuvieron agilidad en la movilidad hacia los destinos visitados, sin embargo la experiencia es muy agradable 84% y por ende su viaje fue mejor de lo que esperaba 83%.
- Quito para ser considerado destino turístico de clase mundial debe enfocarse en trabajar y mejorar en temas de seguridad, transporte público, promoción y comunicación de la marca Quito, así como el servicio en general al turista.
- Quito en una sola palabra va de la mano con patrimonio, capital, iglesias y montañas, elementos que a lo largo de la evaluación han sido mencionados de forma reiterativa como aspectos importantes para lograr un vínculo emocional y memorable entre los turistas y la ciudad.
- El 82% de operadores que respondieron esta encuesta afirman que trabajan con algún DMC aquí en Ecuador y la forma de conocer la oferta turística de Quito es a través de newsletters, ferias de turismo e internet.
- El mayor concentración de ventas anualmente que consideran a Quito como destino turístico es entre 5000 y 50000 dólares (60%), y el 35% con ventas mayores a 50000 dólares.



[www.ekosnegocios.com](http://www.ekosnegocios.com)



(+593-2) 244 3377



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