

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



**SEGMENTO: TURISTAS EXTRANJEROS  
SEPTIEMBRE 2017**

# CONTENIDO

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

# METODOLOGÍA

## **Población Objetivo :**

- Turistas extranjeros que hayan visitado la ciudad de Quito al menos una noche
- Método de selección: selección aleatorio

## **Tipo de encuesta :**

- Entrevista intercept
- Cuestionario estructurado con escala de calificación de 1 a 5

## **Método de muestreo:**

Muestreo estratificado

## **Fecha de Campo:**

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

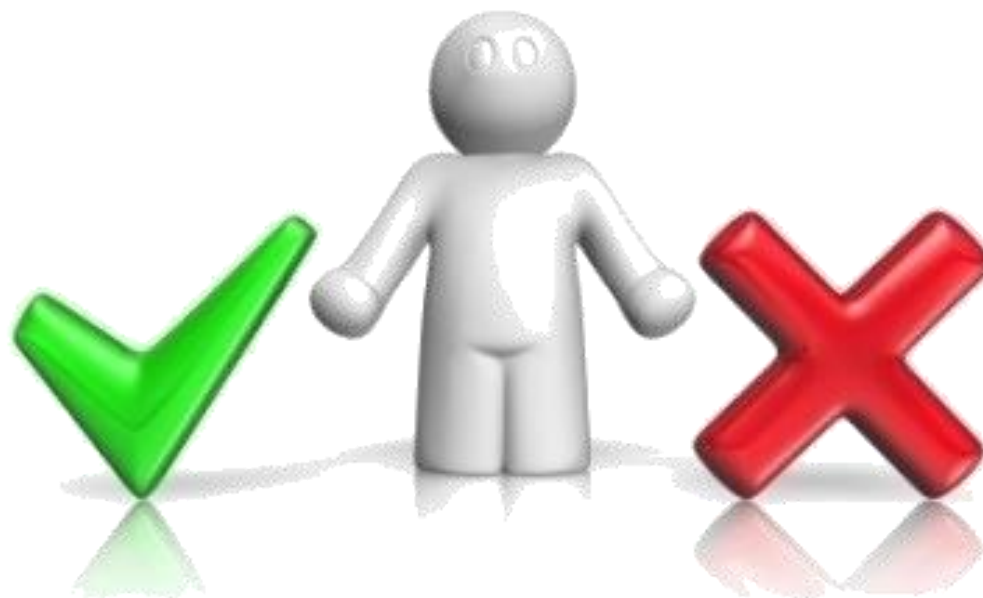
# MUESTRA

| Región                             | Muestra |
|------------------------------------|---------|
| EEUU Y CANADÁ                      | 273     |
| ALEMANIA                           | 77      |
| FRANCIA                            | 50      |
| ESPAÑA                             | 76      |
| HOLANDA                            | 26      |
| ITALIA                             | 24      |
| POLONIA / BÉLGICA Y (OTROS EUROPA) | 56      |
| REINO UNIDO                        | 99      |
| LATINOAMÉRICA                      | 187     |
| COLOMBIA                           | 103     |
| PERÚ                               | 50      |
| ASIA/OCEANÍA/ÁFRICA                | 49      |
| Total                              | 1070    |

# OBJETIVO GENERAL

**R**ecabar información cuantitativa y cualitativa referente al comportamiento de los turistas extranjeros 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

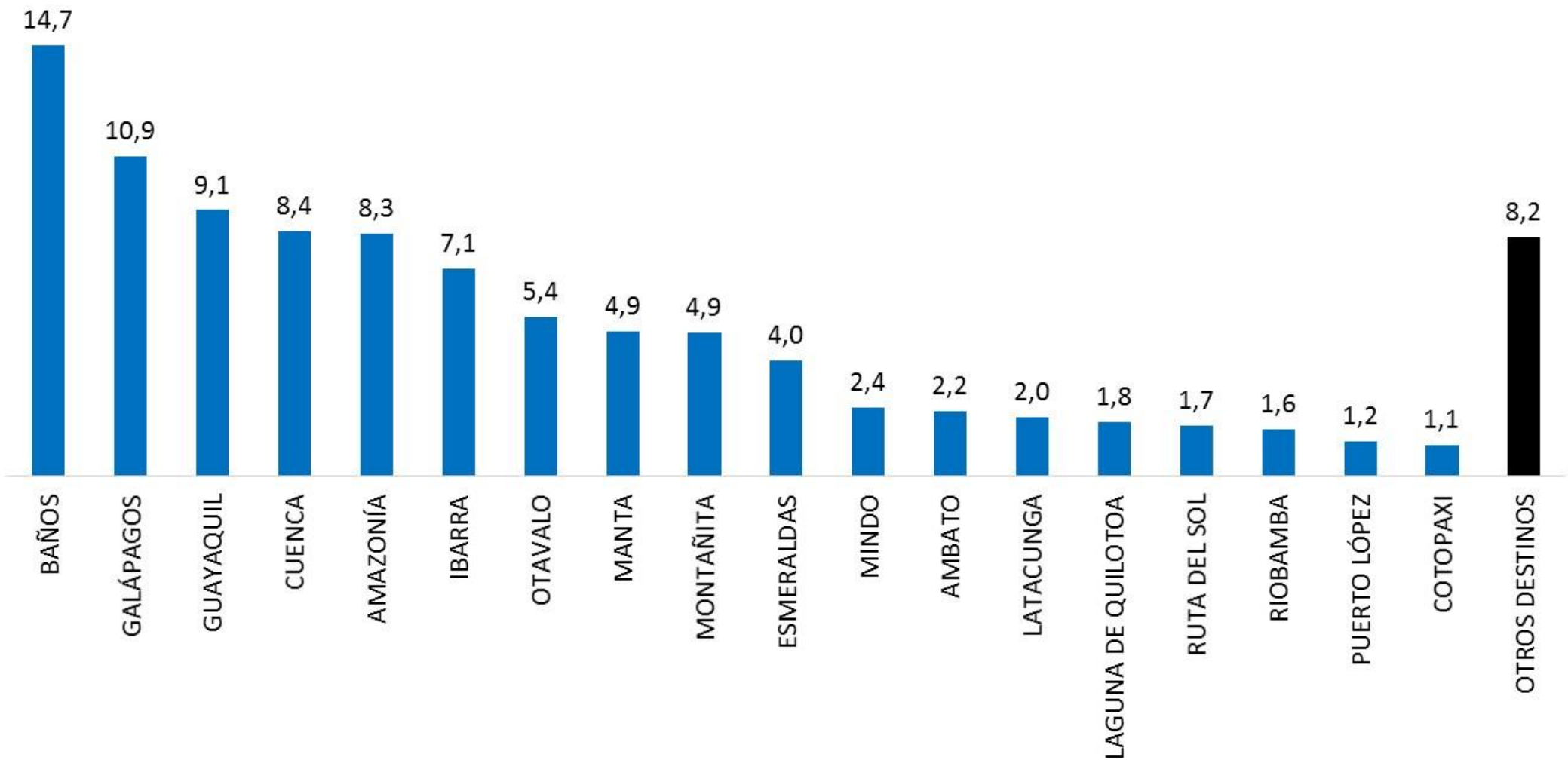


# Otros destinos

Durante su viaje a Ecuador que otros destinos visitó?

Datos en porcentajes

N=1070

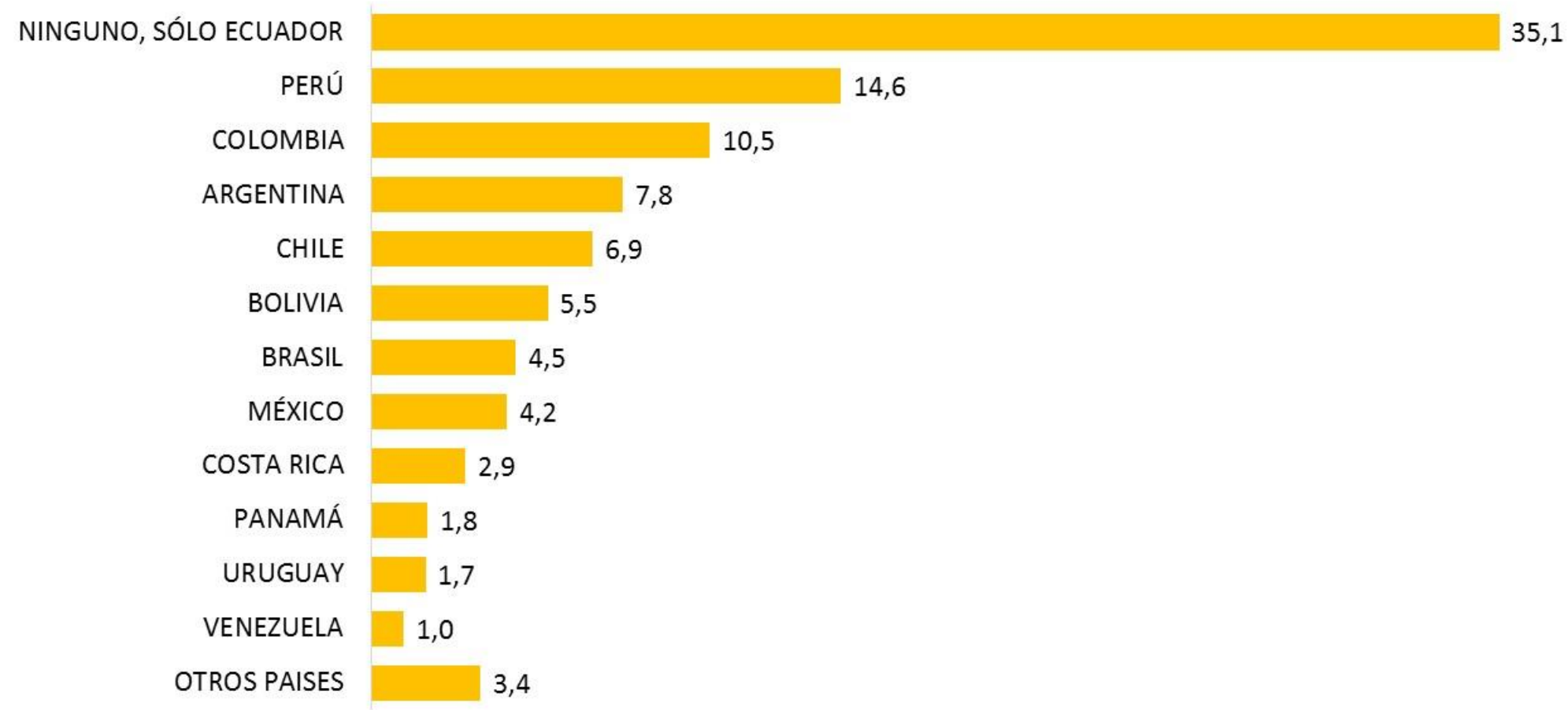


# Países considerados

¿Antes de decidir viajar a Ecuador, que otros países de América Latina consideró para ir?

Datos en porcentajes

N=1070

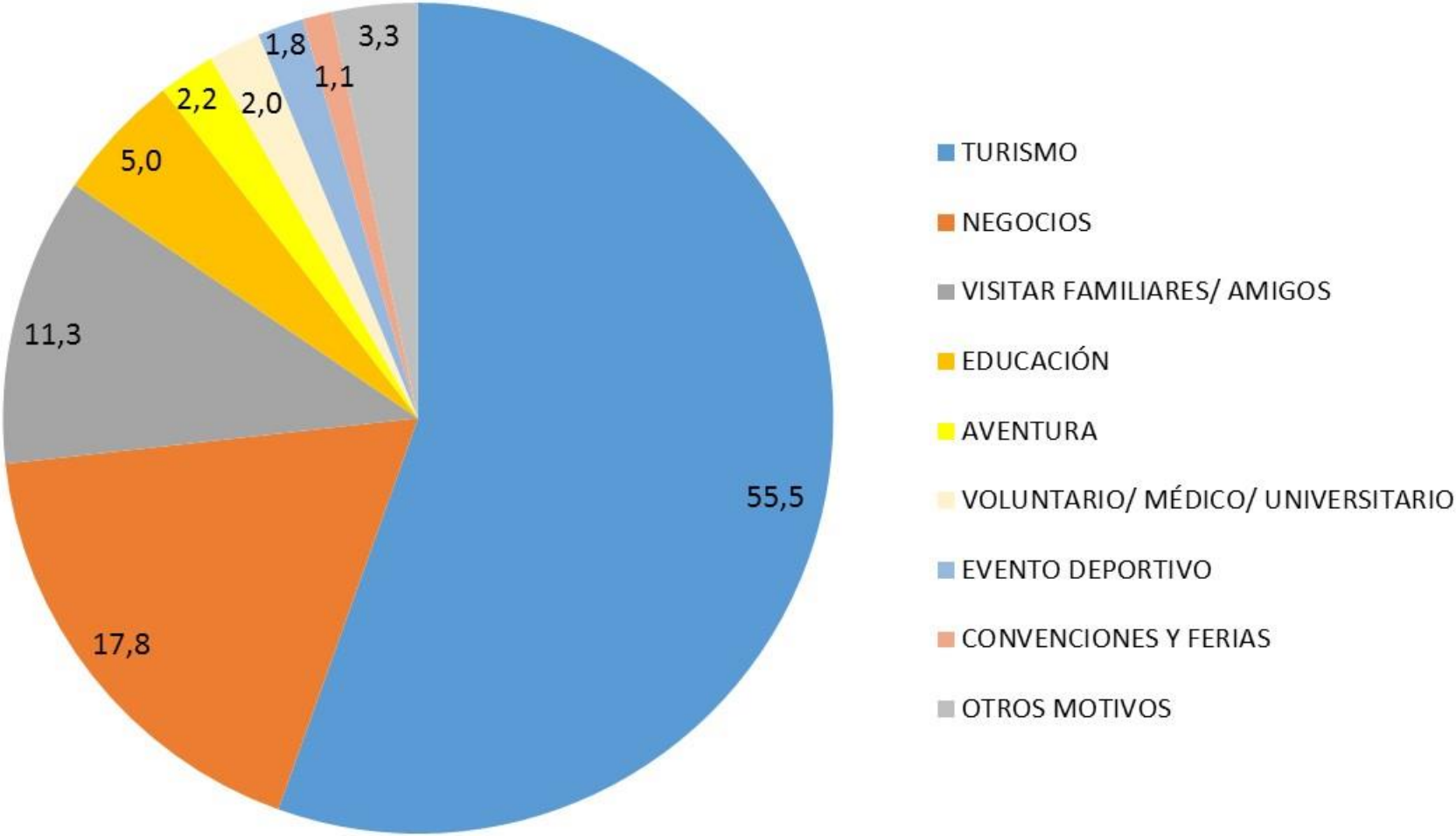


# Motivos de estar en Quito

Su viaje a Quito fue por

Datos en porcentajes

N=1070



# Conocimiento de la ciudad de Quito

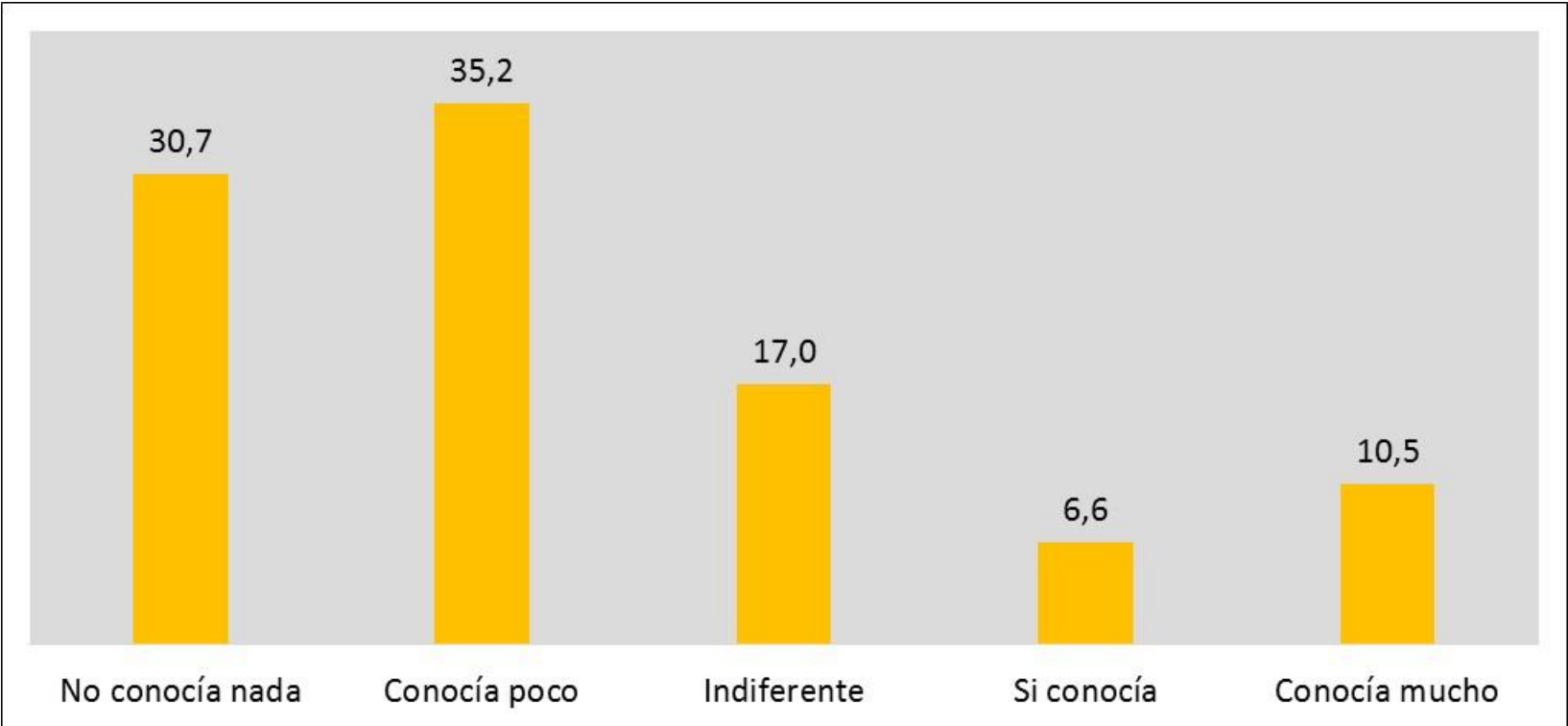
¿Cómo se enteró de la ciudad de Quito como destino?

|                                           |      |
|-------------------------------------------|------|
| RECOMENDACIÓN DE AMIGOS / FAMILIA         | 41,4 |
| INTERNET                                  | 23,6 |
| TRABAJO                                   | 11,2 |
| AGENCIA DE VIAJES / OPERADORES TURÍSTICOS | 8,1  |
| LIBROS                                    | 2,1  |
| UNIVERSIDAD                               | 1,8  |
| PUBLICIDAD EN TELEVISIÓN                  | 1,7  |
| CONOCIMIENTO PERSONAL                     | 1,4  |
| MATERIAL PUBLICITARIO                     | 1,0  |
| OTRAS FORMAS                              | 7,8  |

Datos en porcentajes

N=1070

Su grado de conocimiento sobre la ciudad de Quito antes de realizar su viaje era...

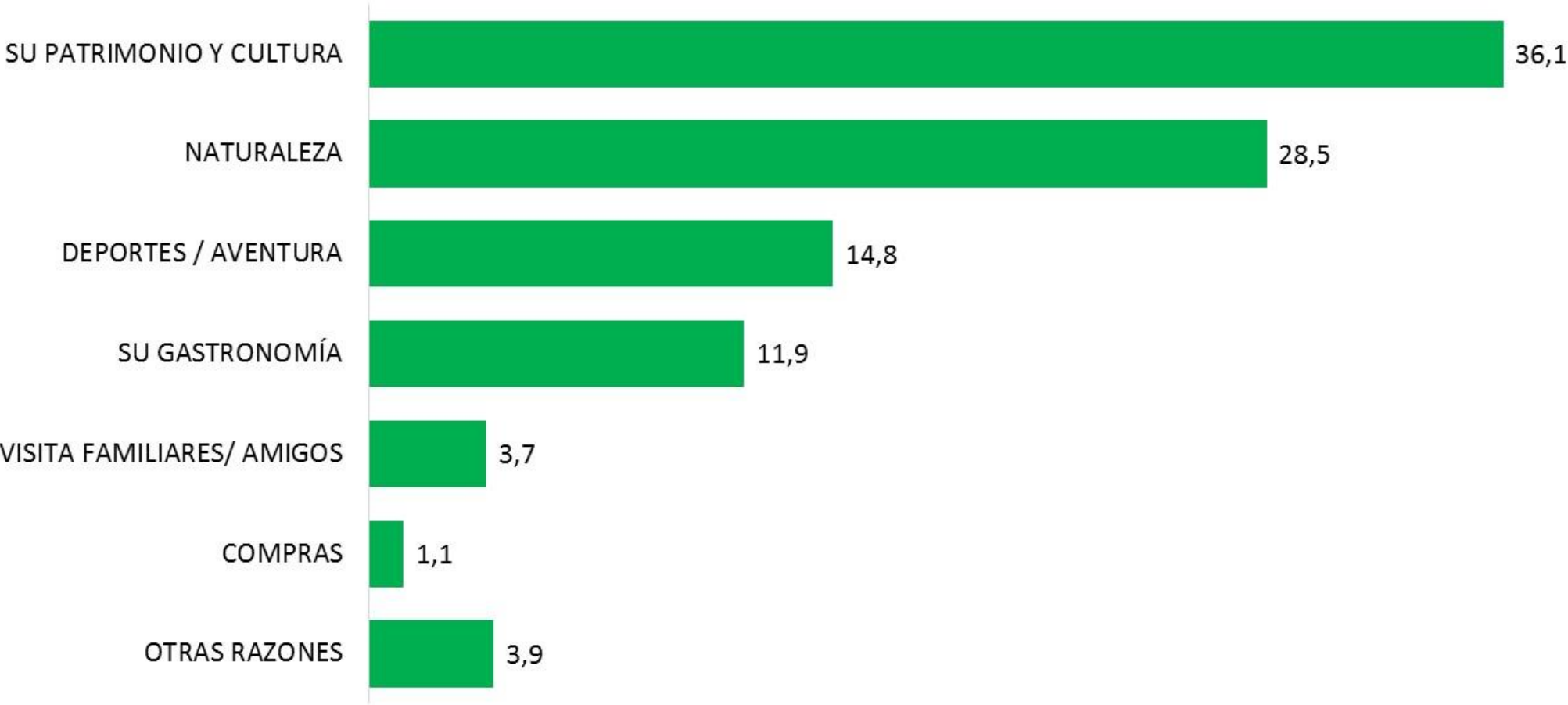


# Razones para escoger Quito como destino

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

Datos en porcentajes

N=1070



# Planificación del viaje

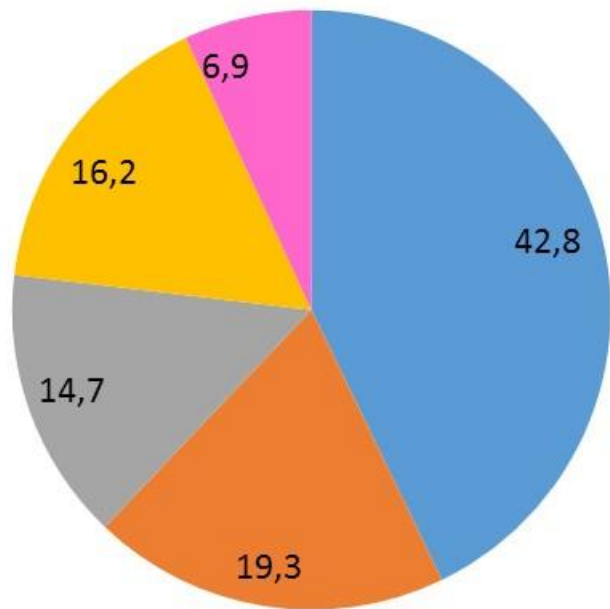
¿Cuántos días duró su visita a la ciudad de Quito?

Duración de visita en Quito: 15 días

Datos en porcentajes

N=1070

¿Con quién viajó?



- SÓLO
- PAREJA
- FAMILIA
- AMIGOS
- COLEGAS

Promedio de acompañantes:

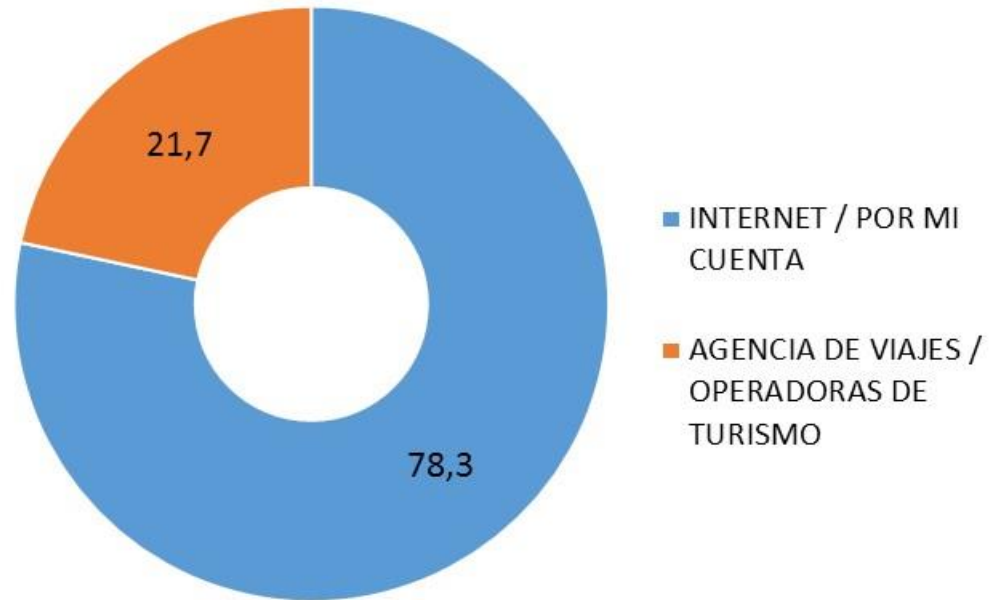
|            |
|------------|
|            |
|            |
| 4 personas |
| 6 personas |
| 9 personas |

# Planificación del viaje

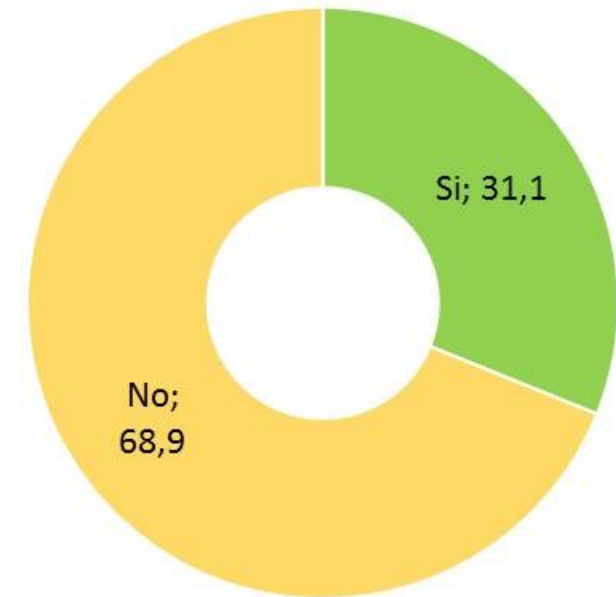
Datos en porcentajes

N=1070

Su viaje fue planificado por medio de....



¿Su visitas fueron guiadas?



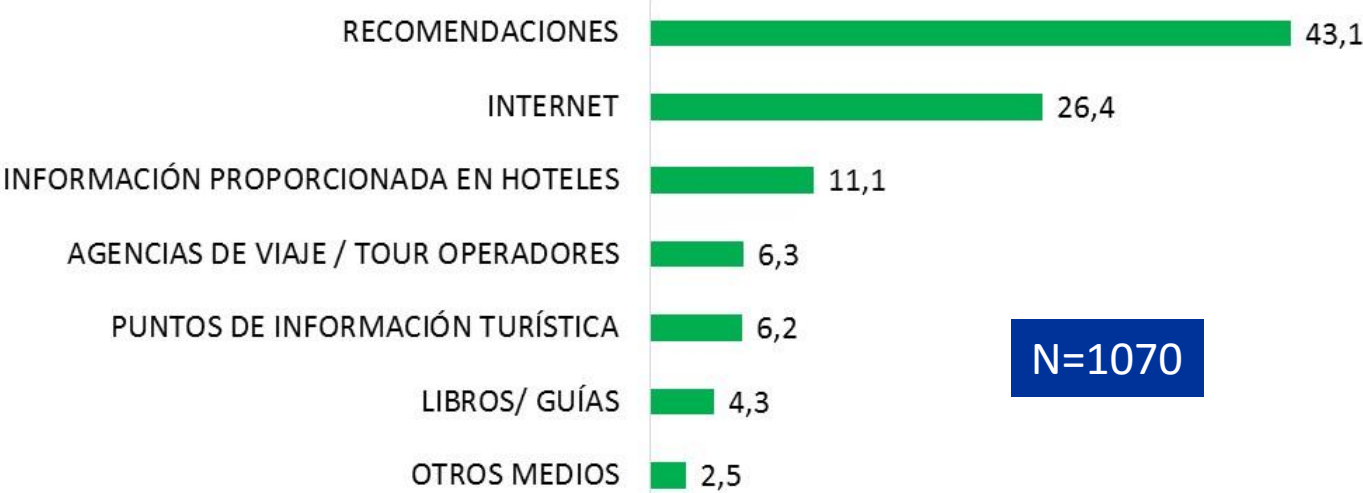
# Actividades del viaje

¿Cuáles fueron las actividades que realizó durante la visita a la ciudad de Quito?

| ACTIVIDADES REALIZADAS         | %    |
|--------------------------------|------|
| VISITAS A IGLESIAS / MUSEOS    | 21,8 |
| GASTRONOMÍA                    | 18,1 |
| VISITAS DE NATURALEZA          | 17,0 |
| COMPRAS EN FERIAS, MERCADOS    | 12,1 |
| EXPERIENCIAS CON GENTE LOCAL   | 8,8  |
| COMPRAS EN CENTROS COMERCIALES | 6,5  |
| DIVERSIÓN                      | 5,8  |
| SITIOS DE MODA “TRENDY”        | 4,5  |
| TEATRO / CONCIERTOS            | 2,0  |
| ACTIVIDADES COMUNITARIAS       | 1,6  |
| OTRAS ACTIVIDADES              | 1,9  |
| VISITAS A IGLESIAS / MUSEOS    | 21,8 |
| N=                             | 1070 |

Datos en porcentajes

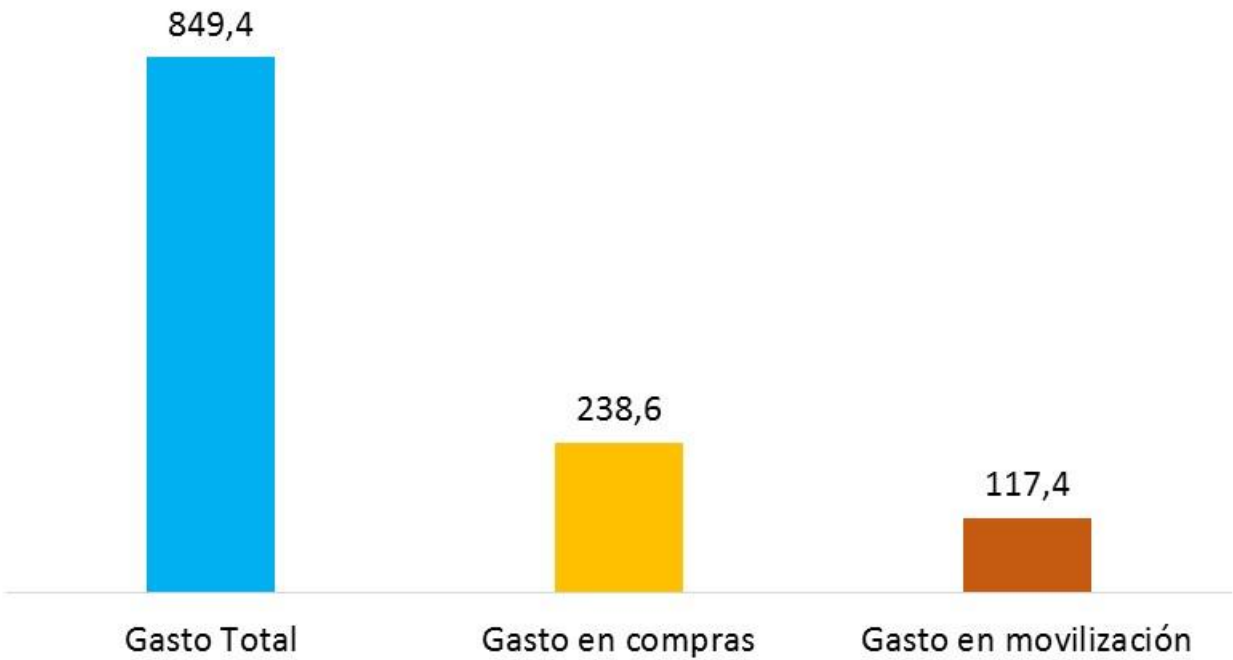
¿Cómo se informó de los lugares que visitó en Quito?



N=1070

# Gastos

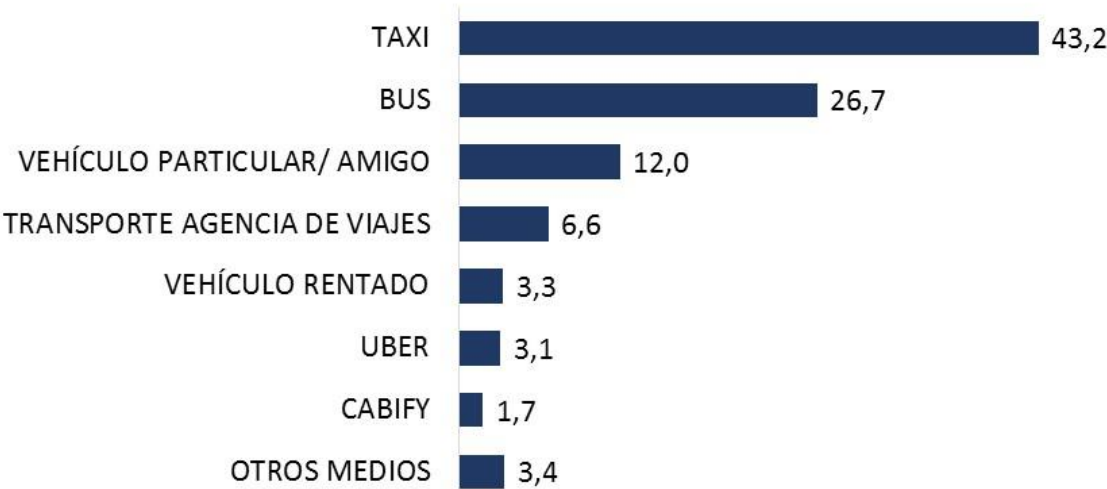
Promedio de gastos realizados durante su visita a Quito (DÓLARES)



Datos en porcentajes

N=1070

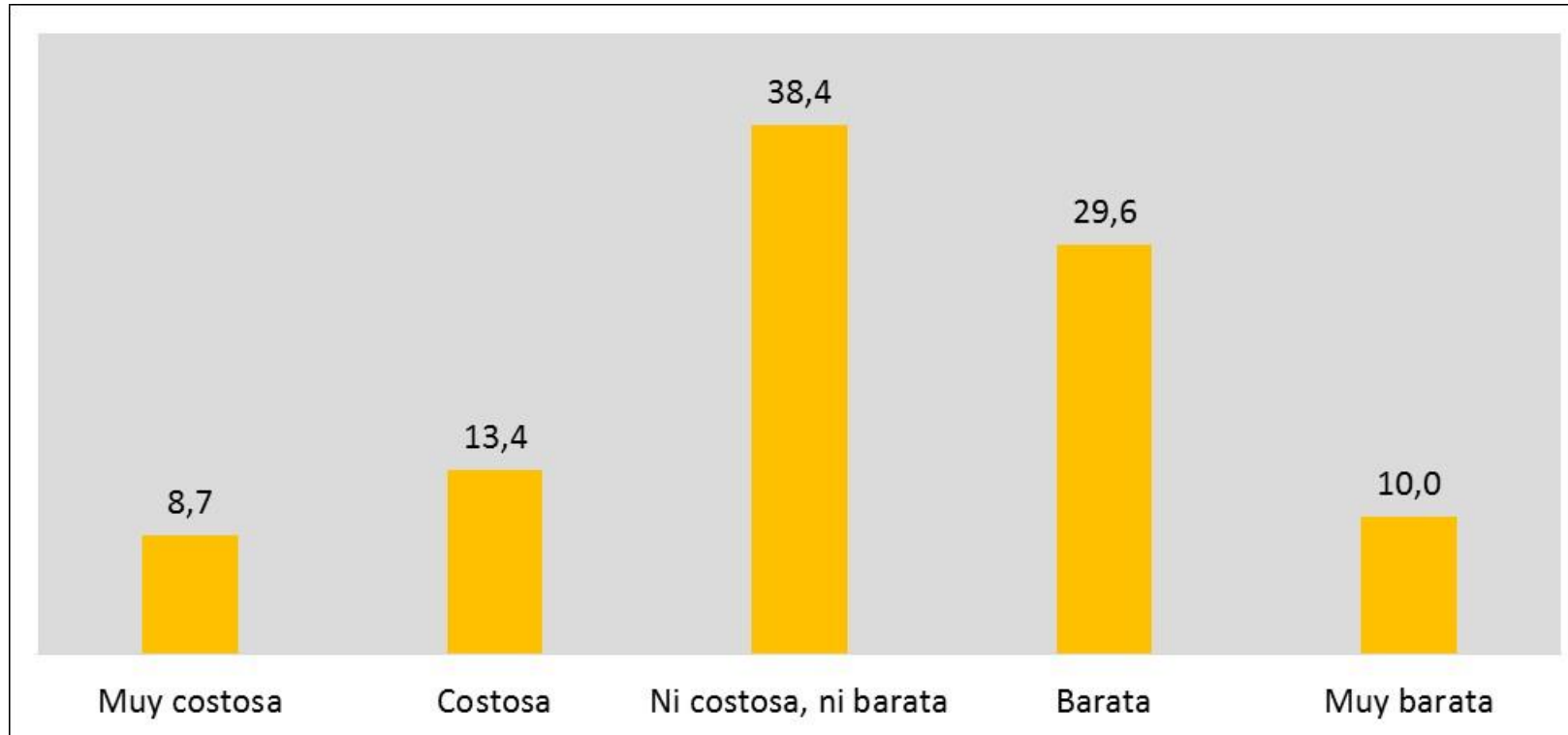
¿Qué medio de transporte utilizó durante su visita para sus traslados?



# En cuanto a gastos, Quito es...

¿En cuanto a los gastos realizados, cómo considera a Quito?

Datos en porcentajes



N=1070

# Asociación Quito

## LUGARES

|                                          |      |
|------------------------------------------|------|
| CENTRO HISTÓRICO                         | 22,4 |
| MITAD DEL MUNDO                          | 17,0 |
| LA VIRGEN PANECILLO                      | 13,4 |
| LA BASÍLICA                              | 9,5  |
| EL TELEFÉRICO                            | 6,1  |
| PLAZA DE LA INDEPENDENCIA/ SANTO DOMINGO | 4,7  |
| VOLCANES/ NEVADOS/ MONTAÑAS              | 4,2  |
| IGLESIAS                                 | 3,0  |
| IGLESIA DE LA COMPAÑÍA                   | 2,4  |
| PLAZA FOCH                               | 1,5  |
| MERCADO ARTESANAL                        | 1,3  |
| VOLCÁN PICHINCHA                         | 1,2  |
| PARQUE LA CAROLINA                       | 1,1  |
| IGLESIA SAN FRANCISCO                    | 1,0  |
| LA RONDA                                 | 1,0  |
| VOLCÁN COTOPAXI                          | 1,0  |
| NO RESPONDE                              | 1,8  |
| OTROS LUGARES                            | 7,3  |

## COLORES

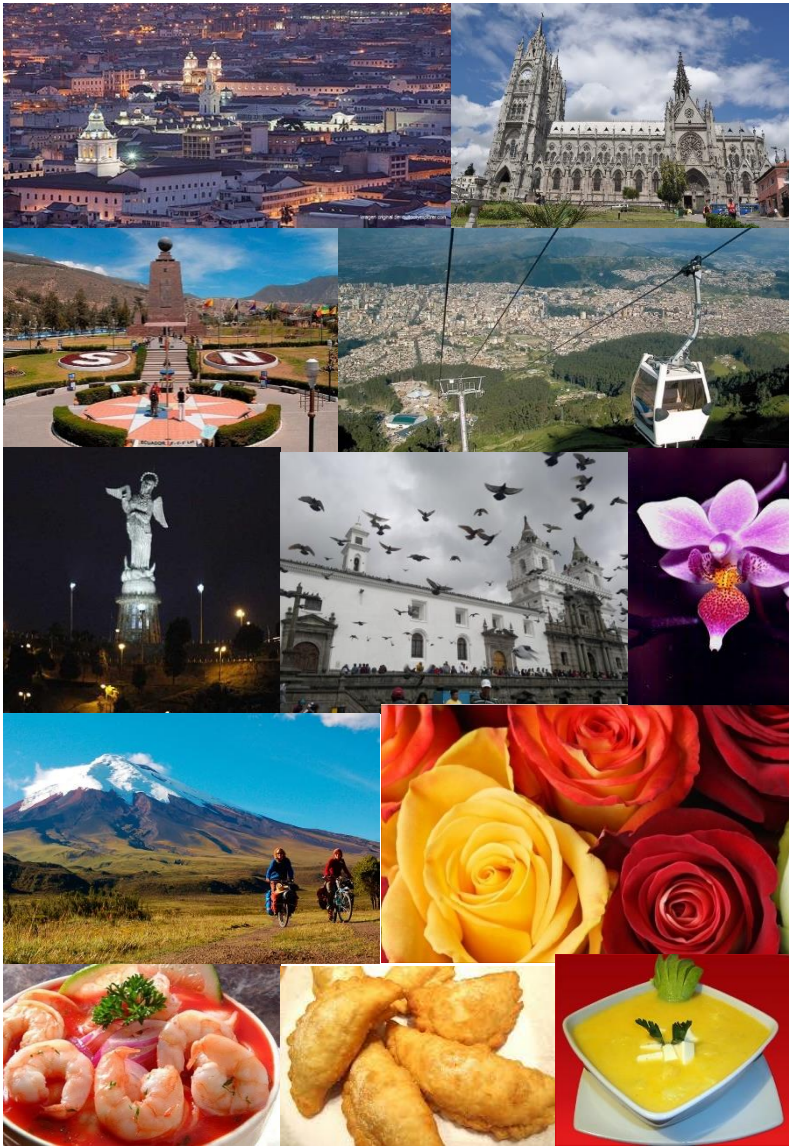
|                      |      |
|----------------------|------|
| VERDE                | 23,5 |
| AMARILLO             | 21,4 |
| AZUL                 | 18,6 |
| ROJO                 | 10,3 |
| BLANCO               | 7,5  |
| GRIS                 | 4,8  |
| CAFÉ/ MARRÓN/ OCRE   | 2,1  |
| NARANJA              | 1,7  |
| CELESTE              | 1,4  |
| MULTICOLOR/ ARCOIRIS | 1,4  |
| NO RESPONDE          | 3,6  |
| OTROS COLORES        | 3,9  |

## ANIMALES

|                  |      |
|------------------|------|
| PERRO            | 18,9 |
| PÁJAROS          | 8,4  |
| CÓNDOR           | 8,2  |
| LLAMAS           | 6,3  |
| PALOMA / TÓRTOLA | 6,2  |
| COLIBRÍ          | 5,4  |
| CUY              | 5,0  |
| ALPACA           | 2,8  |
| TORTUGAS         | 1,8  |
| AVES             | 1,6  |
| NO RESPONDE      | 23,3 |
| OTROS ANIMALES   | 12,1 |

N=1070

Datos en porcentajes



# Asociación Quito

## COMIDA / PLATOS

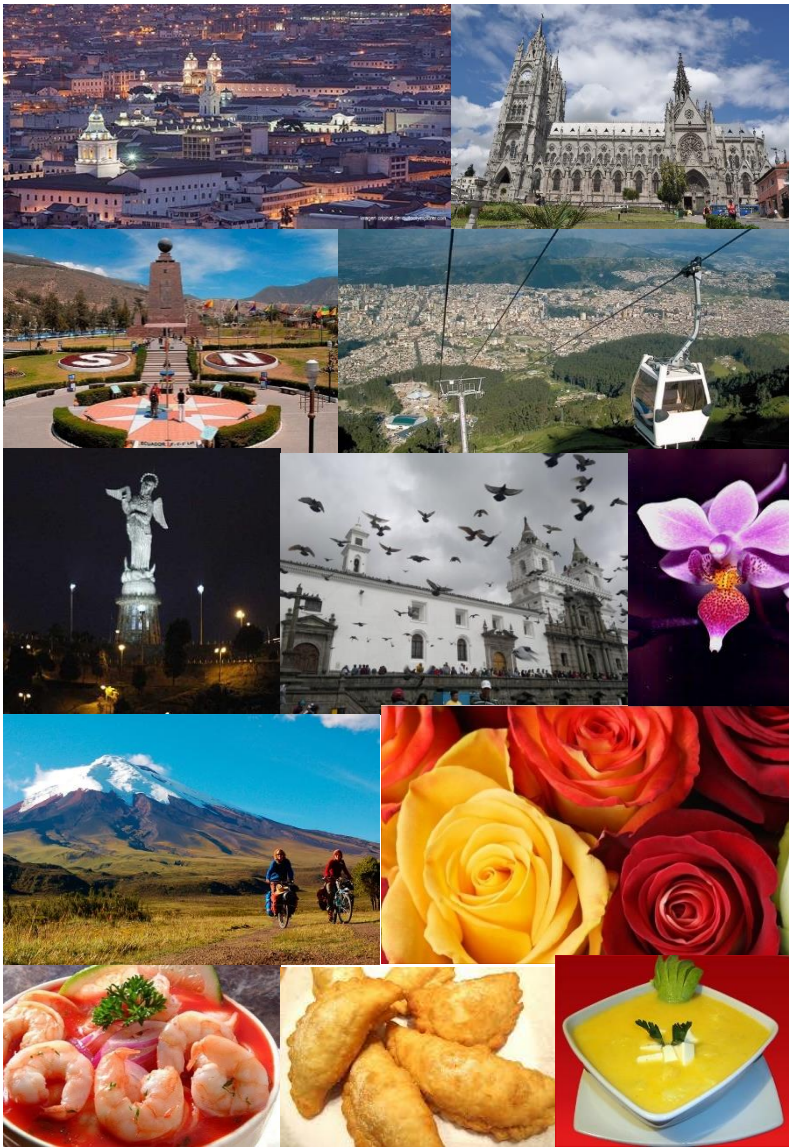
|                                      |     |                    |      |
|--------------------------------------|-----|--------------------|------|
| CEVICHES                             | 8,5 | ENCEBOLLADO        | 1,9  |
| EMPANADAS/ DE VIENTO/ MOROCHO/ VERDE | 8,3 | PESCADO/ TRUCHAS   | 1,8  |
| LOCRO DE PAPA                        | 7,3 | BOLÓN              | 1,6  |
| ARROZ/ MENESTRA                      | 6,5 | SOPAS              | 1,5  |
| FRITADA                              | 6,0 | CHOCHO/ CEVICHOCO  | 1,4  |
| CUY                                  | 5,0 | COMIDA RÁPIDA      | 1,3  |
| HORNADO                              | 4,0 | CHOCOLATE          | 1,3  |
| PLÁTANO VERDE/ CHIFLES/ PATACONES    | 3,5 | CAMARONES/ APANADO | 1,2  |
| POLLO ASADO                          | 3,5 | CHURRASCO          | 1,2  |
| FRUTAS / JUGOS/ BATIDOS              | 2,9 | PAPAS CON CUERO    | 1,2  |
| LLAPINGACHO                          | 2,3 | GRANOS             | 1,2  |
| CHOCLO/ ASADO/ QUESO                 | 2,2 | SECO DE CHIVO      | 1,1  |
| MOTE / CHICHARON                     | 2,0 | MARISCOS           | 1,0  |
| PARRILLADAS / CARNES                 | 2,0 | NO RESPONDE        | 2,8  |
| SECO DE POLLO                        | 1,9 | OTROS PLATOS       | 13,9 |

## PLANTAS

|               |      |
|---------------|------|
| ROSA          | 12,7 |
| ÁRBOLES       | 10,6 |
| ORQUÍDEAS     | 6,9  |
| LAS PALMERAS  | 6,1  |
| FLORES        | 5,4  |
| ARUPOS        | 4,6  |
| EUCALIPTO     | 3,6  |
| CACTUS        | 2,8  |
| PINOS         | 2,6  |
| ORNAMENTALES  | 1,2  |
| NO RESPONDE   | 31,8 |
| OTRAS PLANTAS | 11,7 |

N=1070

Datos en porcentajes

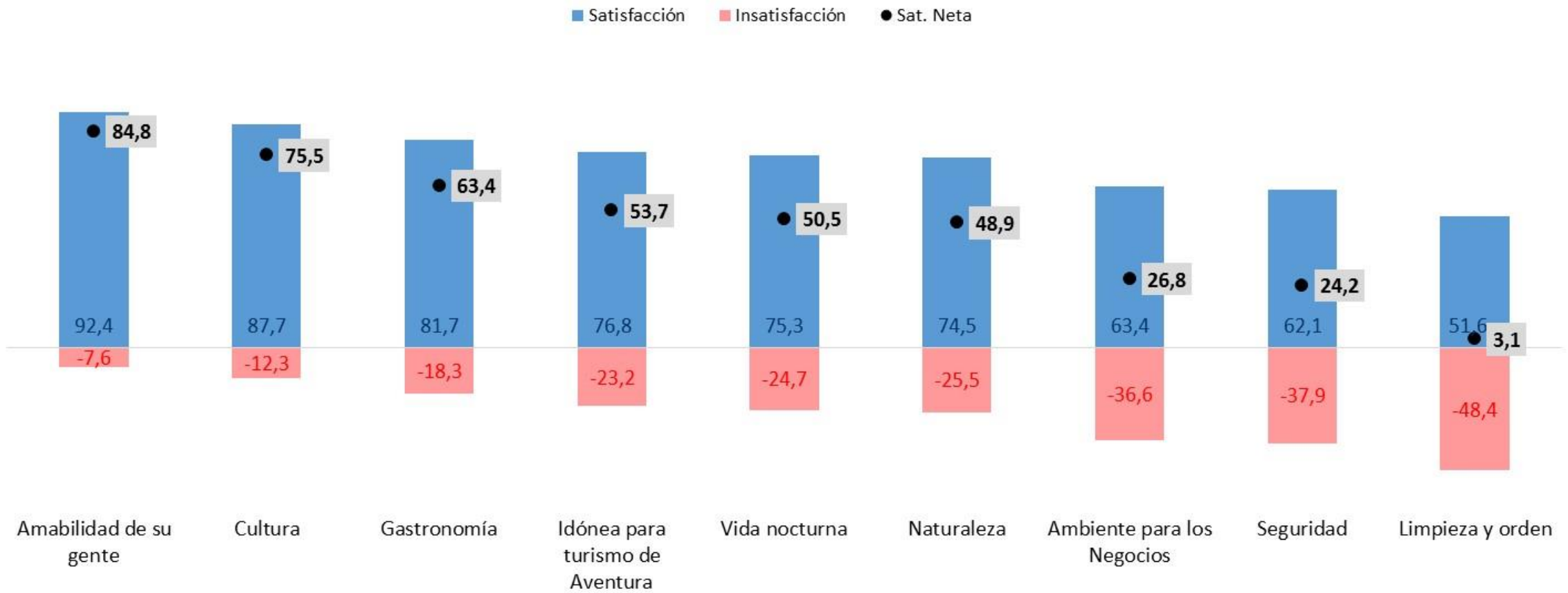


# Atributos Quito - Entorno

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

Datos en porcentajes

N=1070



Satisfacción (calificaciones 4 y 5)

Insatisfacción (calificaciones 1, 2 y 3)

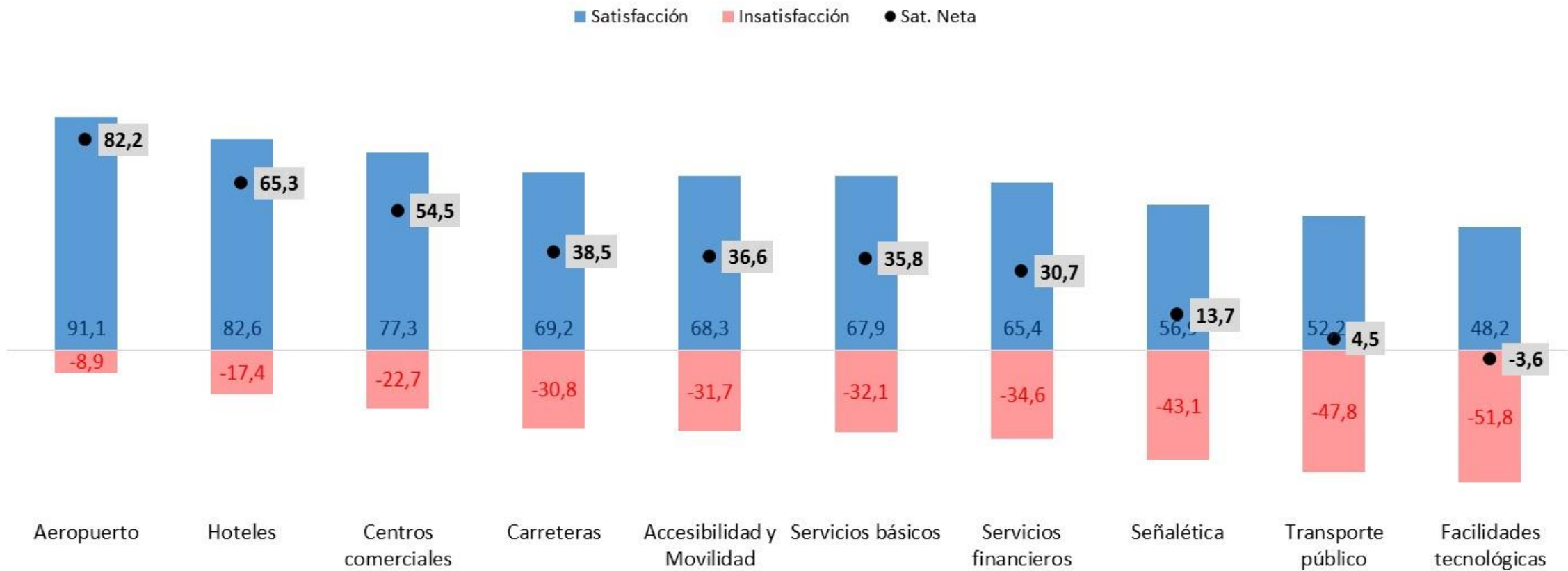
Satisfacción neta = Satisfacción - Insatisfacción

# Atributos Quito - Infraestructura

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

Datos en porcentajes

N=1070



Satisfacción (calificaciones 4 y 5)

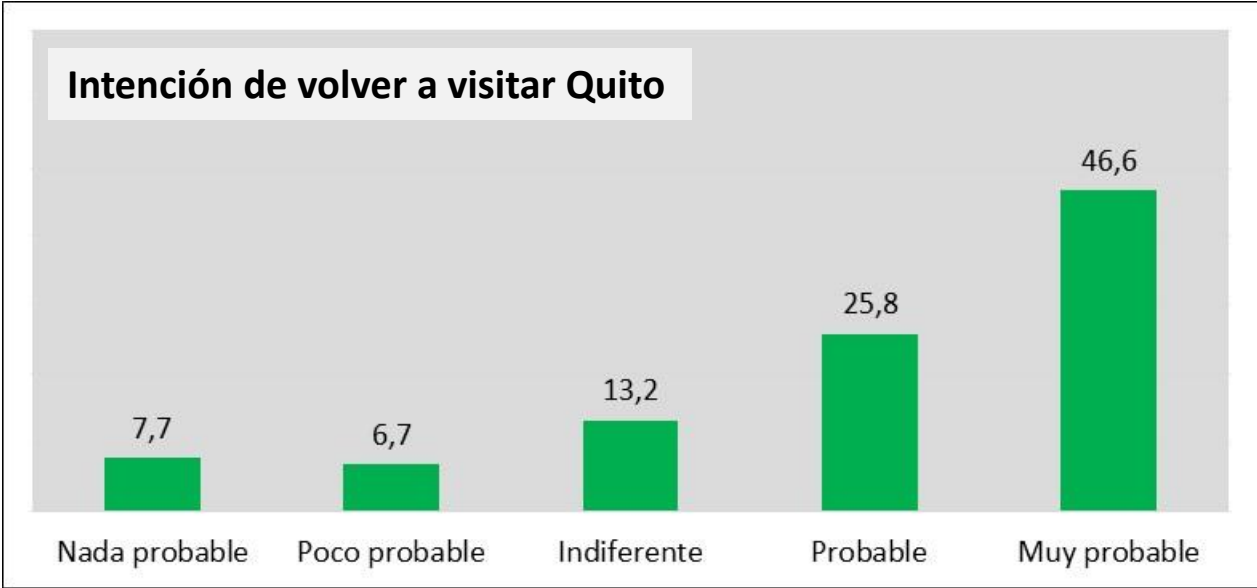
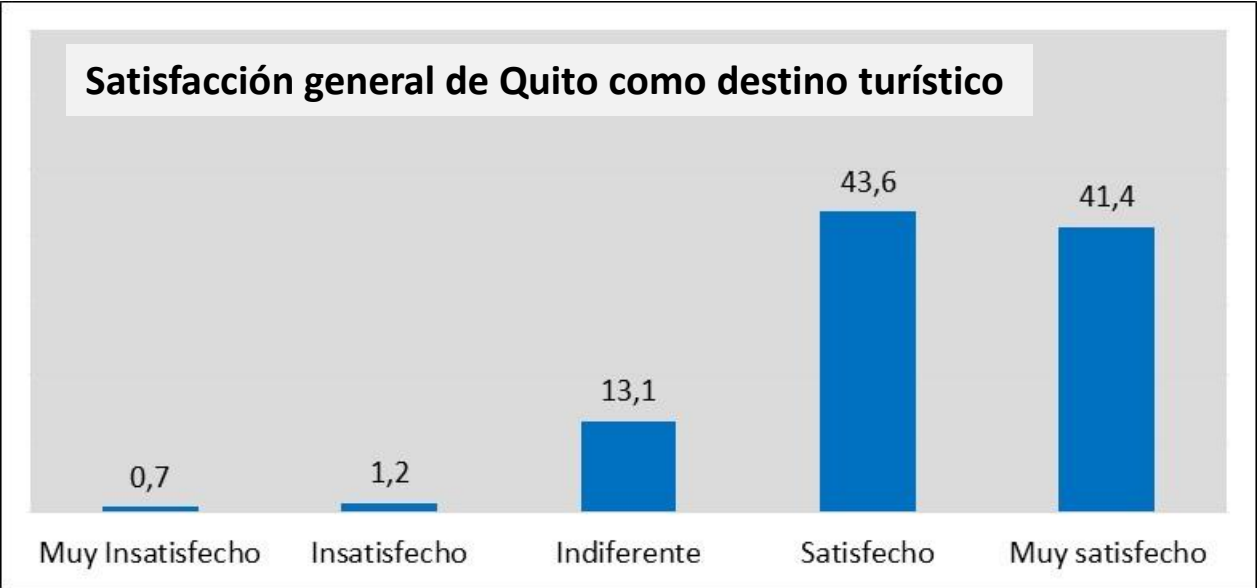
Insatisfacción (calificaciones 1, 2 y 3)

Satisfacción neta = Satisfacción - Insatisfacción

# Pilares principales

Datos en porcentajes

N=1070



# Visita a futuro

¿Qué actividades le gustaría realizar en su siguiente visita?

Datos en porcentajes

| ACTIVIDADES A REALIZAR         | %    |
|--------------------------------|------|
| VISITAS DE NATURALEZA          | 22,2 |
| VISITAS A IGLESIAS / MUSEOS    | 16,2 |
| GASTRONOMÍA                    | 12,1 |
| EXPERIENCIAS CON GENTE LOCAL   | 9,5  |
| DIVERSIÓN                      | 8,0  |
| COMPRAS EN FERIAS, MERCADOS    | 6,9  |
| TEATRO / CONCIERTOS            | 6,1  |
| ACTIVIDADES COMUNITARIAS       | 4,9  |
| SITIOS DE MODA “TRENDY”        | 4,3  |
| COMPRAS EN CENTROS COMERCIALES | 3,5  |
| NO RESPONDE                    | 2,8  |
| OTRAS ACTIVIDADES              | 3,5  |
| N=                             | 775  |

# Recomendaciones

¿Qué recomendaría hacer o visitar en Quito?

¿Qué NO recomendaría?

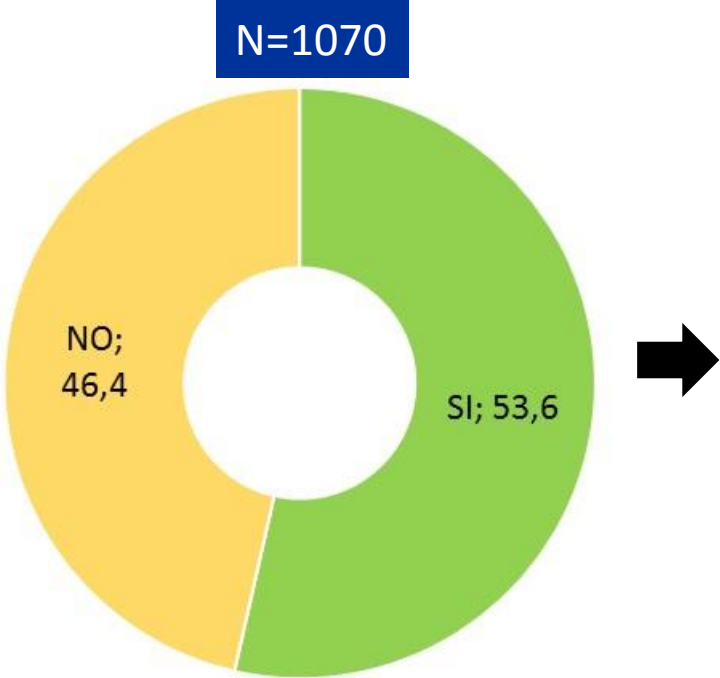
Datos en porcentajes

| RECOMENDACIONES PARA HACER O VISITAR | %    |
|--------------------------------------|------|
| CONOCER EL CENTRO HISTÓRICO          | 21,3 |
| MITAD DEL MUNDO                      | 16,6 |
| TELEFÉRICO                           | 15,5 |
| VIRGEN DEL PANECILLO                 | 7,9  |
| BASÍLICA                             | 6,3  |
| IGLESIAS COLONIALES                  | 5,4  |
| GASTRONOMÍA                          | 4,6  |
| MUSEOS                               | 3,0  |
| LOS VOLCANES / NEVADOS / MONTAÑAS/   |      |
| MANATIALES/PAISAJES                  | 2,5  |
| LA RONDA                             | 2,0  |
| MUSEO DE GUAYASAMIN                  | 1,8  |
| PARQUE LA CAROLINA                   | 1,7  |
| COTOPAXI                             | 1,2  |
| PLAZA FOCH                           | 1,2  |
| OTRAS                                | 8,9  |
| N=                                   | 1070 |

| NO RECOMENDARÍA                       | %    |
|---------------------------------------|------|
| SALIR EN LA NOCHE/ CENTRO HISTÓRICO   | 10,2 |
| TRANSPORTE PÚBLICO/ BUS/ TROLE/ECOVÍA | 5,0  |
| GASTRONOMÍA EN LA CALLE               | 3,4  |
| IR A BARRIOS INSEGUROS/ SUR           | 3,0  |
| PLAZA FOCH/ MARISCAL                  | 2,3  |
| MITAD DEL MUNDO                       | 1,8  |
| CENTROS COMERCIALES/ NO COMPRAR       | 1,4  |
| OTROS                                 | 1,3  |
| MANEJAR EN LA CIUDAD                  | 1,2  |
| NO RESPONDE                           | 63,3 |
| OTRAS                                 | 7,1  |
| N=                                    | 1070 |

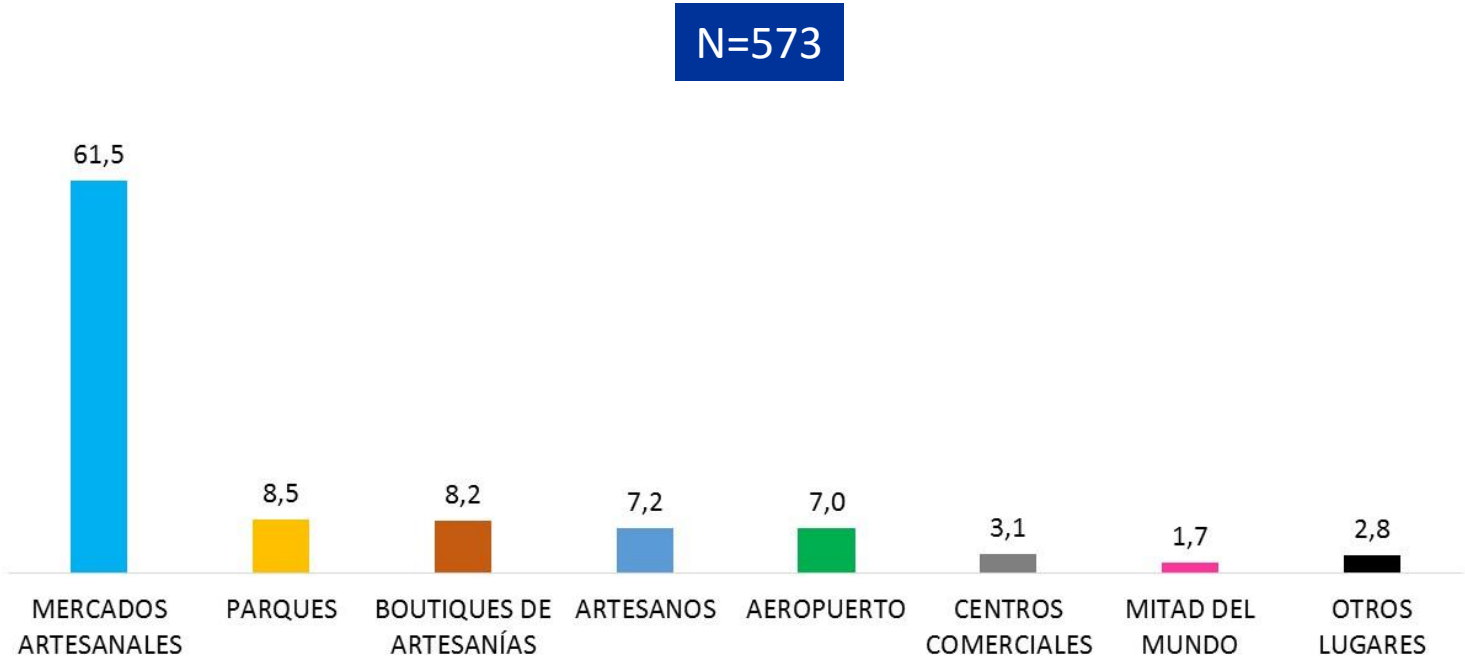
# Compras de artesanías

¿En este Viaje, compró artesanía en la ciudad de Quito?  
¿Cuánto gasto en promedio en artesanía? \_\_\_\_\_ USD



¿En dónde compro?

Datos en porcentajes

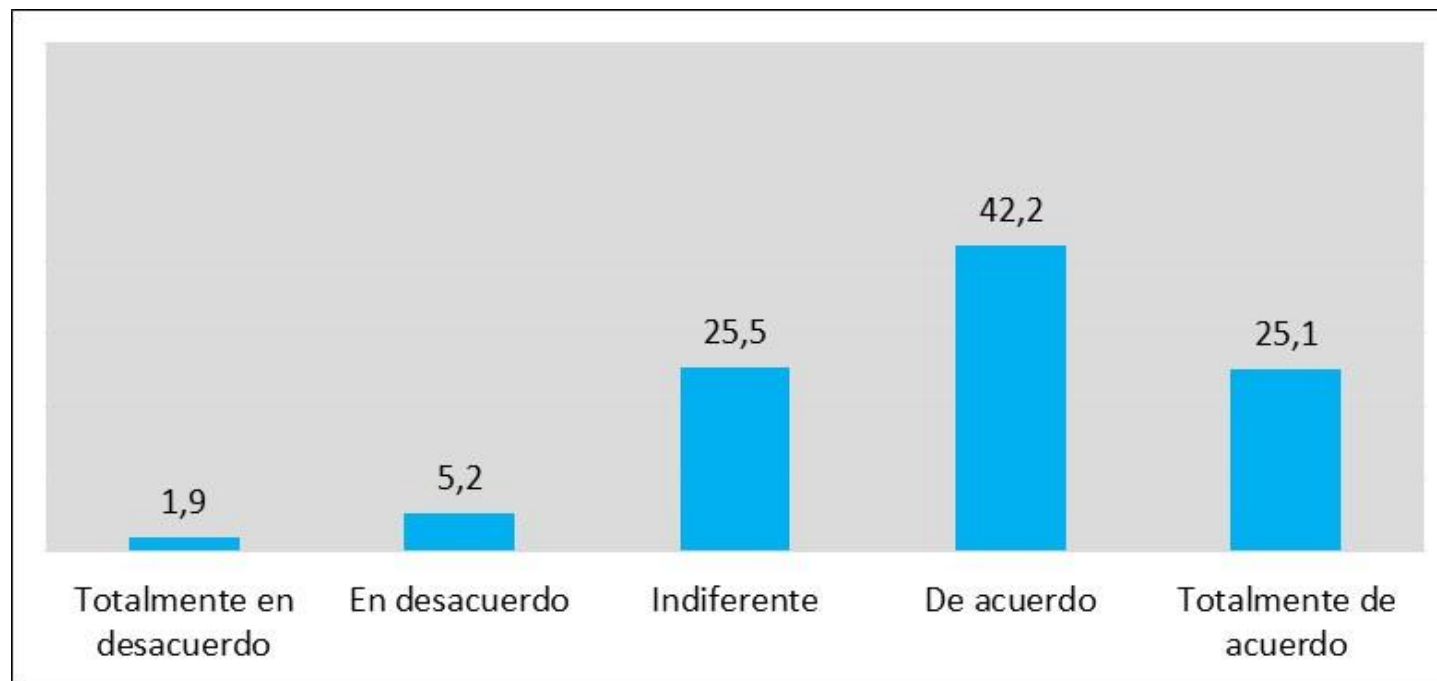


Promedio de gasto en compras de artesanías: 100,0 usd

# Quito como centro de arte / artesanías

Datos en porcentajes

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



N=573

# Comida / Plato de mayor agrado

Hablando de gastronomía de todo lo que pudo probar, ¿qué plato o comida le agrado más?

Datos en porcentajes

N=1070

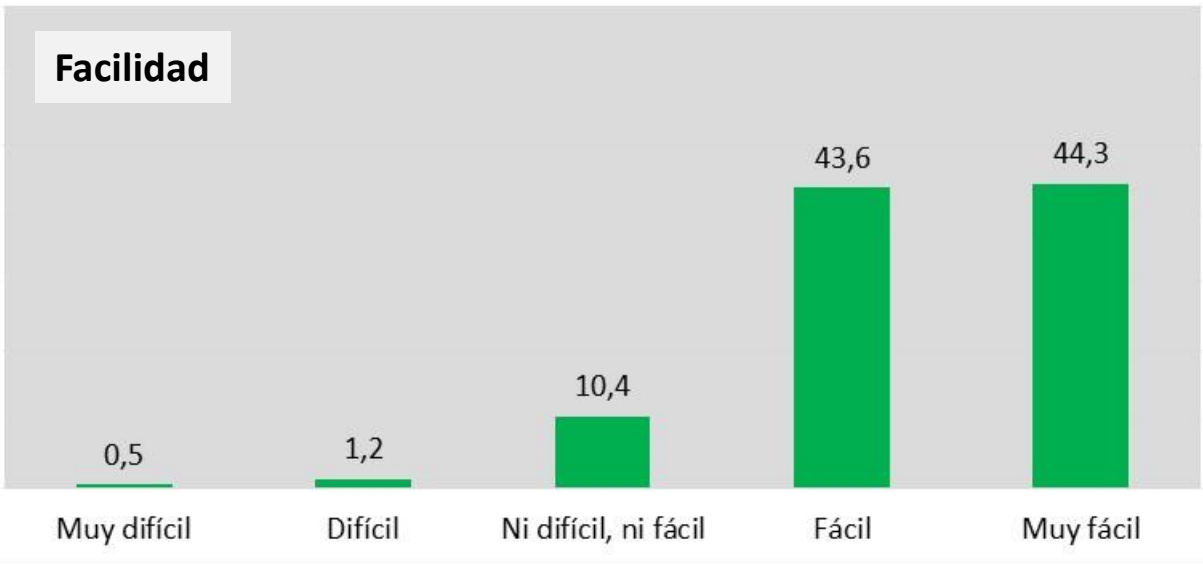
| COMIDA / PLATO DE MAYOR AGRADO       | %    |
|--------------------------------------|------|
| CEVICHES                             | 12,3 |
| LOCRO DE PAPA                        | 6,4  |
| EMPANADAS/ DE VIENTO/ MOROCHO/ VERDE | 6,3  |
| FRITADA                              | 5,4  |
| HORNADO                              | 5,2  |
| PESCADO/ TRUCHAS                     | 5,0  |
| MARISCOS                             | 3,3  |
| FRUTAS / JUGOS/ BATIDOS              | 3,3  |
| CUY                                  | 3,2  |
| CAMARONES/ APANADO                   | 2,8  |
| POLLO/ ASADO/ ARROZ                  | 2,6  |
| OTROS                                | 2,5  |
| LLAPINGACHO                          | 2,4  |
| NO RESPONDE                          | 2,4  |
| PARRILLADAS / CARNES                 | 2,1  |
| ENCEBOLLADO                          | 2,1  |
| SOPAS                                | 2,0  |

| COMIDA / PLATO DE MAYOR AGRADO    | %    |
|-----------------------------------|------|
| BOLÓN DE VERDE                    | 1,9  |
| ARROZ/ MENESTRA                   | 1,8  |
| PLÁTANO VERDE/ CHIFLES/ PATACONES | 1,8  |
| MOTE / CHICHARRÓN                 | 1,5  |
| COMIDA RÁPIDA                     | 1,4  |
| CHOCLO/ ASADO/ QUESO              | 1,4  |
| SECO DE CHIVO                     | 1,3  |
| SECO DE POLLO                     | 1,2  |
| HUMITAS                           | 1,2  |
| CHOCHO/ CEVICHOCO                 | 1,1  |
| TIGRILLO                          | 1,1  |
| OTROS PLATOS                      | 15,0 |

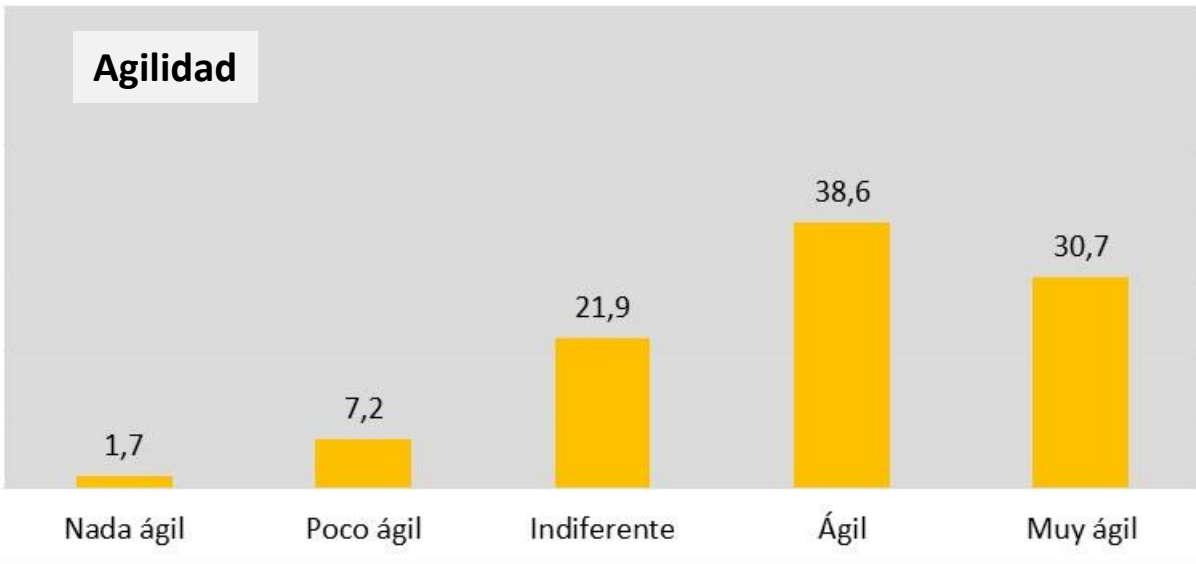
# Experiencia de los turistas

N=1070

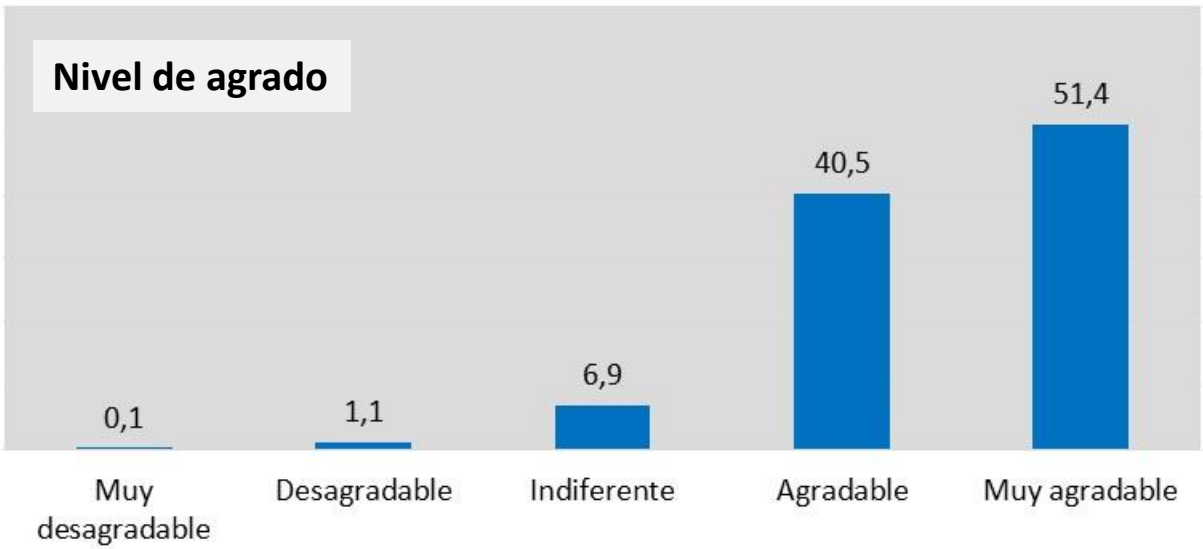
Facilidad



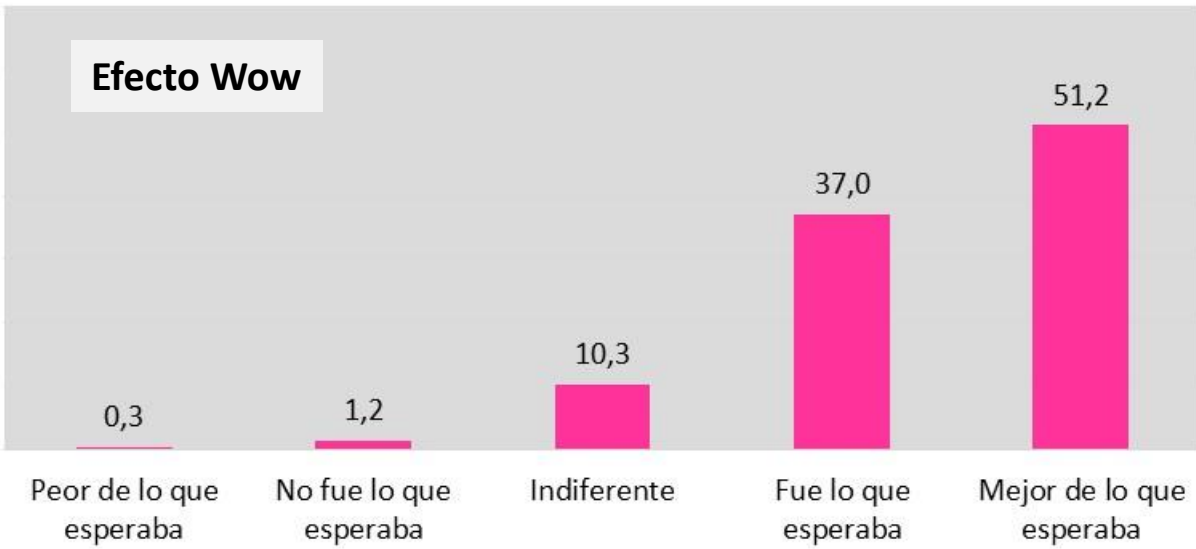
Agilidad



Nivel de agrado



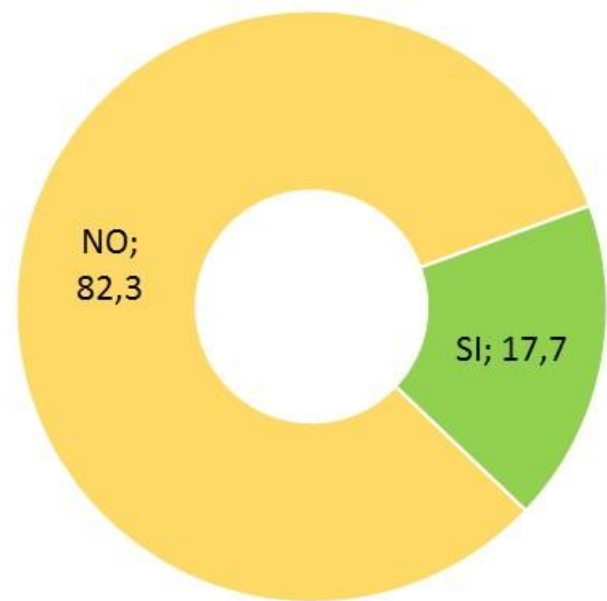
Efecto Wow



# Problemas / Inconvenientes

Datos en porcentajes

Tuvo algún problema o inconveniente durante su visita Quito?



N=1070

¿Cuáles?

| PROBLEMAS                                                              | %    |
|------------------------------------------------------------------------|------|
| ASALTO/ DELINCUENCIA                                                   | 22,8 |
| ABUSO DE TAXISTAS/ COBRO/ATENCIÓN                                      | 11,6 |
| ALTURA                                                                 | 8,5  |
| PROBLEMAS INTESTINALES/INTOXICACIÓN                                    | 7,4  |
| CANCELAR O PÉRDIDA DE VUELO                                            | 5,3  |
| TRÁFICO                                                                | 5,3  |
| PROBLEMAS CON CAJERO Y SERVICIO LENTO/ NO ACEPTAN DENOMINACIONES BAJAS | 4,8  |
| GENTE POCO AMABLE / GROSERA / IMPUNTUAL                                | 4,8  |
| FALTA DE SEÑALIZACIÓN/ SE PERDIERON                                    | 3,7  |
| SEGURIDAD                                                              | 3,7  |
| TRANSPORTE PÚBLICO                                                     | 3,7  |
| PÉRDIDA DE OBJETOS/ MALETAS                                            | 3,7  |
| MALA ATENCIÓN EN AEROPUERTO / POLICÍA / MIGRACIÓN / RENTA DE AUTO      | 3,7  |
| CONTAMINACIÓN                                                          | 2,1  |
| TODO CERRADO TEMPRANO                                                  | 2,1  |
| CONTROL EN COBRO / PEAJES                                              | 1,1  |
| MEJORAR EN SU GASTRONOMÍA                                              | 1,1  |
| NO RESPONDE                                                            | 3,7  |
| OTROS PROBLEMAS                                                        | 1,1  |
| N=                                                                     | 189  |

# Experiencia recordadas

## Mejores experiencias

|                                          |      |
|------------------------------------------|------|
| CENTRO HISTÓRICO/ VISITAR/ CAMINAR       | 21,2 |
| VISITAR EL TELEFÉRICO                    | 10,9 |
| MITAD DEL MUNDO                          | 6,0  |
| BASÍLICA                                 | 5,2  |
| AMABILIDAD DE LA GENTE                   | 5,0  |
| AMIGOS/ FAMILIA/ CONOCER GENTE LOCAL     | 4,6  |
| GASTRONOMÍA LOCAL                        | 4,0  |
| VISITAR EL PANECILLO                     | 3,4  |
| VIDA NOCTURNA/ DIVERSIÓN                 | 3,1  |
| NATURALEZA/ PAISAJES/ MONTAÑAS/ VOLCANES | 2,8  |
| FESTIVAL DE LAS LUCES                    | 2,5  |
| VISITAR IGLESIAS                         | 2,5  |
| PARTIDO DE FÚTBOL                        | 1,5  |
| MERCADO ARTESANAL                        | 1,5  |
| MUSEO GUAYASAMÍN                         | 1,4  |
| LA RONDA                                 | 1,4  |
| QUITO ANTIGUO/ CULTURA                   | 1,3  |
| LA COMPAÑÍA                              | 1,3  |
| MUSEOS/ ARTE                             | 1,1  |
| VOLCAN PICHINCHA                         | 1,1  |
| QUITO MODERNO/ LIMPIA/ SEGURA            | 1,0  |
| NO RESPONDE                              | 1,9  |
| OTRAS                                    | 15,5 |

Datos en porcentajes

N=1070

## Peores experiencias

|                                        |      |
|----------------------------------------|------|
| TRÁFICO/TRANSPORTE/ FALTA SEÑALIZACIÓN | 5,5  |
| ROBO/ CELULAR/ DINERO                  | 2,8  |
| PROBLEMAS DE SALUD POR LA COMIDA       | 1,4  |
| CONTAMINACIÓN DEL AIRE                 | 1,3  |
| LA ALTURA/ CLIMA FRÍO                  | 1,0  |
| NINGUNA                                | 75,1 |
| OTRAS                                  | 12,9 |

# 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?

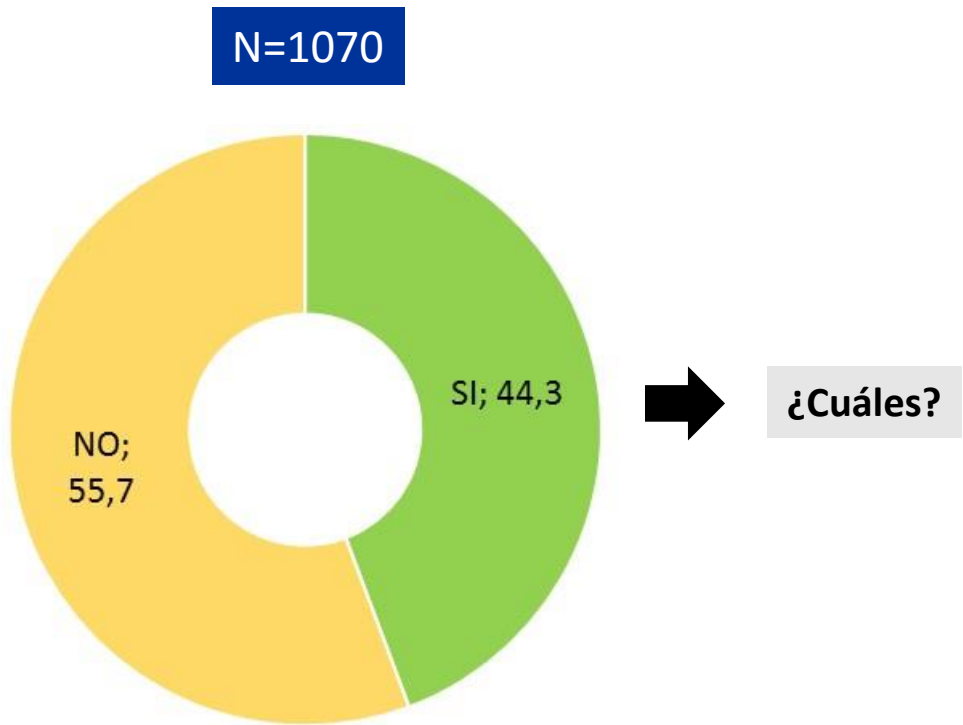
Datos en porcentajes

|                                                       |      |
|-------------------------------------------------------|------|
| MEJORAR EL TRANSPORTE PÚBLICO                         | 13,3 |
| CONTROL DEL TRÁFICO/ MOVILIDAD                        | 12,9 |
| LIMPIEZA ASEO Y ORDEN / CONSERVACIÓN                  | 11,9 |
| MAYOR SEGURIDAD EN LAS CALLES / TRANSPORTE            | 9,1  |
| REDUCIR LA CONTAMINACIÓN / AUTOS / AIRE/AGUA          | 6,4  |
| MAYOR PROMOCIÓN TURÍSTICA NACIONAL COMO INTERNACIONAL | 6,3  |
| SEÑALÉTICA BILINGÜE/ INFORMACIÓN/ POBLACIÓN BILINGÜE  | 3,4  |
| MEJORAR INFRAESTRUCTURA/ CALLES/HOTELES               | 2,6  |
| SEÑALIZACIÓN/BUSES/LUGARES TURÍSTICOS                 | 2,4  |
| INFORMACIÓN TURÍSTICA ABRIR MAS PUNTOS                | 2,4  |
| FINALIZAR LA OBRA DEL METRO                           | 2,1  |
| MAYOR ESPACIO DE ÁREAS VERDES/ TURISMO DE NATURALEZA  | 1,8  |
| MEJORAR ATENCIÓN EN AEROPUERTO                        | 1,8  |
| IMPULSAR NEGOCIOS /SERVICIOS FINANCIEROS/CAJEROS      | 1,8  |
| AMABILIDAD CON TURISTAS Y EDUCACIÓN                   | 1,5  |
| CREAR VÍAS ALTERNAS / CARRETERAS/ MANTENIMIENTO       | 1,5  |
| MAPAS DE LA CIUDAD Y HORARIO DE TRANSPORTE            | 1,4  |
| TENER RED PUBLICA WIFI                                | 1,4  |
| VARIEDAD GASTRONÓMICA/ PROMOCIONAR/MEJORAR            | 1,2  |
| NO RESPONDE                                           | 7,1  |
| OTROS ASPECTOS                                        | 7,7  |
| N=                                                    | 1070 |

# Temas adicionales

¿Ha visitado en los últimos 2 años otras ciudades de Latinoamérica?  
¿Cuáles?

Datos en porcentajes



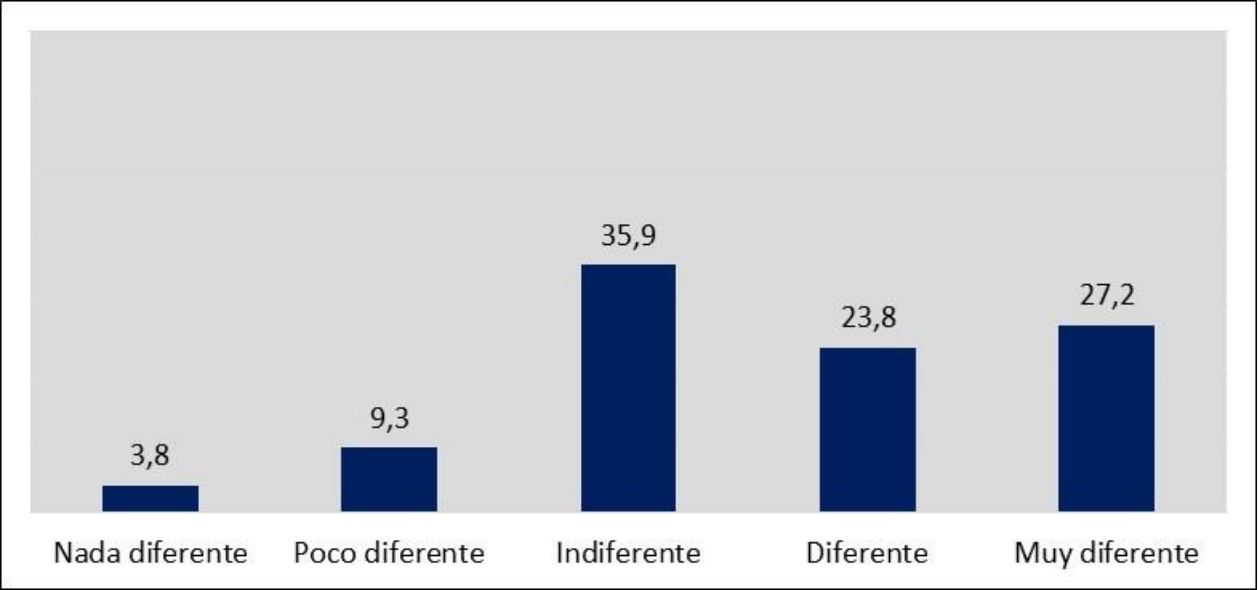
| OTRAS CIUDADES VISITADAS | %    |
|--------------------------|------|
| LIMA                     | 19,9 |
| BOGOTÁ                   | 18,2 |
| BUENOS AIRES             | 11,0 |
| SANTIAGO                 | 7,5  |
| MÉXICO                   | 6,3  |
| PANAMÁ                   | 3,7  |
| CUSZCO                   | 3,6  |
| SAN JOSÉ                 | 2,7  |
| LA PAZ                   | 2,6  |
| CALI                     | 2,4  |
| CARTAGENA                | 2,4  |
| RÍO DE JANEIRO           | 2,2  |
| MEDELLÍN                 | 1,9  |
| CARACAS                  | 1,6  |
| CANCÚN                   | 1,0  |
| GUATEMALA                | 1,0  |
| OTRAS CIUDADES           | 11,9 |
| N=                       | 474  |

# Nivel de diferenciación con otras ciudades

Datos en porcentajes

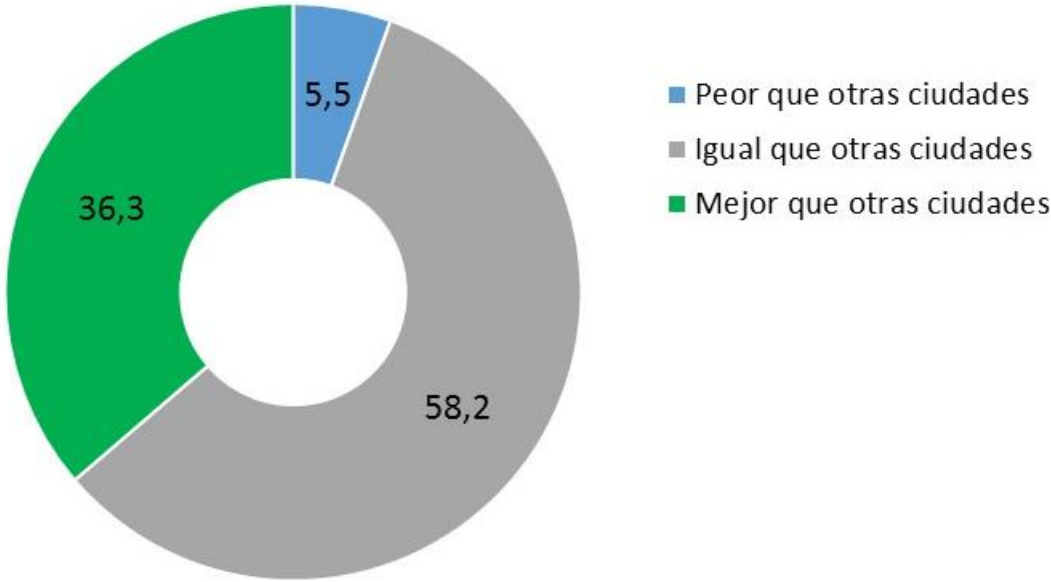
¿Cuánto se diferencia Quito de otras ciudades de Latinoamérica?

N=474



Comparación con otras ciudades de Latinoamérica

N=474



# Ventajas sobre otras ciudades

¿Qué ventajas únicas cree usted que tiene Quito frente a otros destinos que ha visitado?

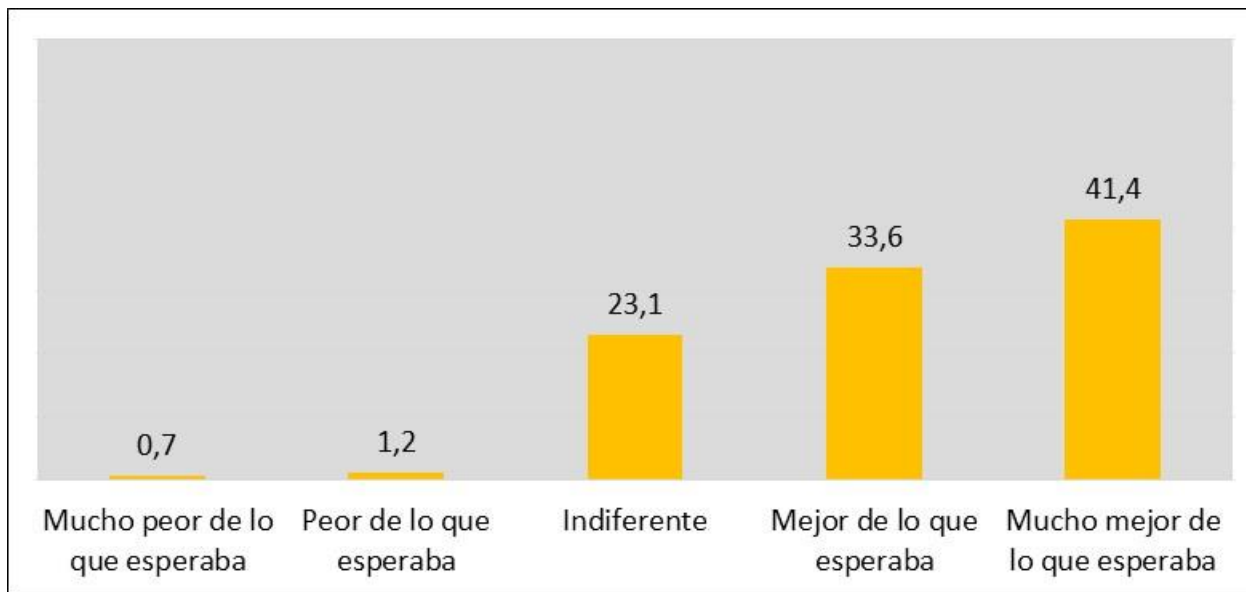
Datos en porcentajes

|                                                      |      |
|------------------------------------------------------|------|
| NATURALEZA / PAISAJES / PARAMO / MONTAÑAS / VOLCANES | 16,2 |
| CULTURA / PATRIMONIO / CENTRO HISTÓRICO              | 11,3 |
| CLIMA                                                | 10,4 |
| AMABILIDAD Y CORTESÍA DE LA GENTE                    | 8,5  |
| DIVERSIDAD DE LUGARES TURÍSTICOS / PARQUES           | 5,3  |
| SEGURIDAD                                            | 5,1  |
| CIUDAD MODERNA/ TECNOLOGÍA                           | 3,2  |
| CERCANA A OTROS DESTINOS TURÍSTICOS                  | 2,8  |
| CIUDAD ORDENADA/LIMPIA                               | 2,8  |
| VARIEDAD DE COMIDA / GASTRONOMÍA                     | 2,6  |
| CONECCIÓN WIFI /CONEXIONES INTERNET                  | 2,3  |
| BUENAS CARRETERAS                                    | 1,9  |
| TRANSPORTE PÚBLICO                                   | 1,8  |
| LA MONEDA (DÓLARES)                                  | 1,8  |
| BIODIVERSIDAD                                        | 1,6  |
| CIUDAD COMPACTA                                      | 1,4  |
| TRANQUILIDAD                                         | 1,2  |
| UBICACIÓN GEOGRÁFICA                                 | 1,2  |
| FÁCIL MOVILIDAD                                      | 1,2  |
| CIUDAD NO COSTOSA                                    | 1,1  |
| OTRAS VENTAJAS                                       | 16,4 |
| N=                                                   | 474  |

# Nivel de expectativas al inicio del viaje

Datos en porcentajes

Pensando en las expectativas generadas al inicio del viaje, las expectativas de Quito al finalizar su viaje son...



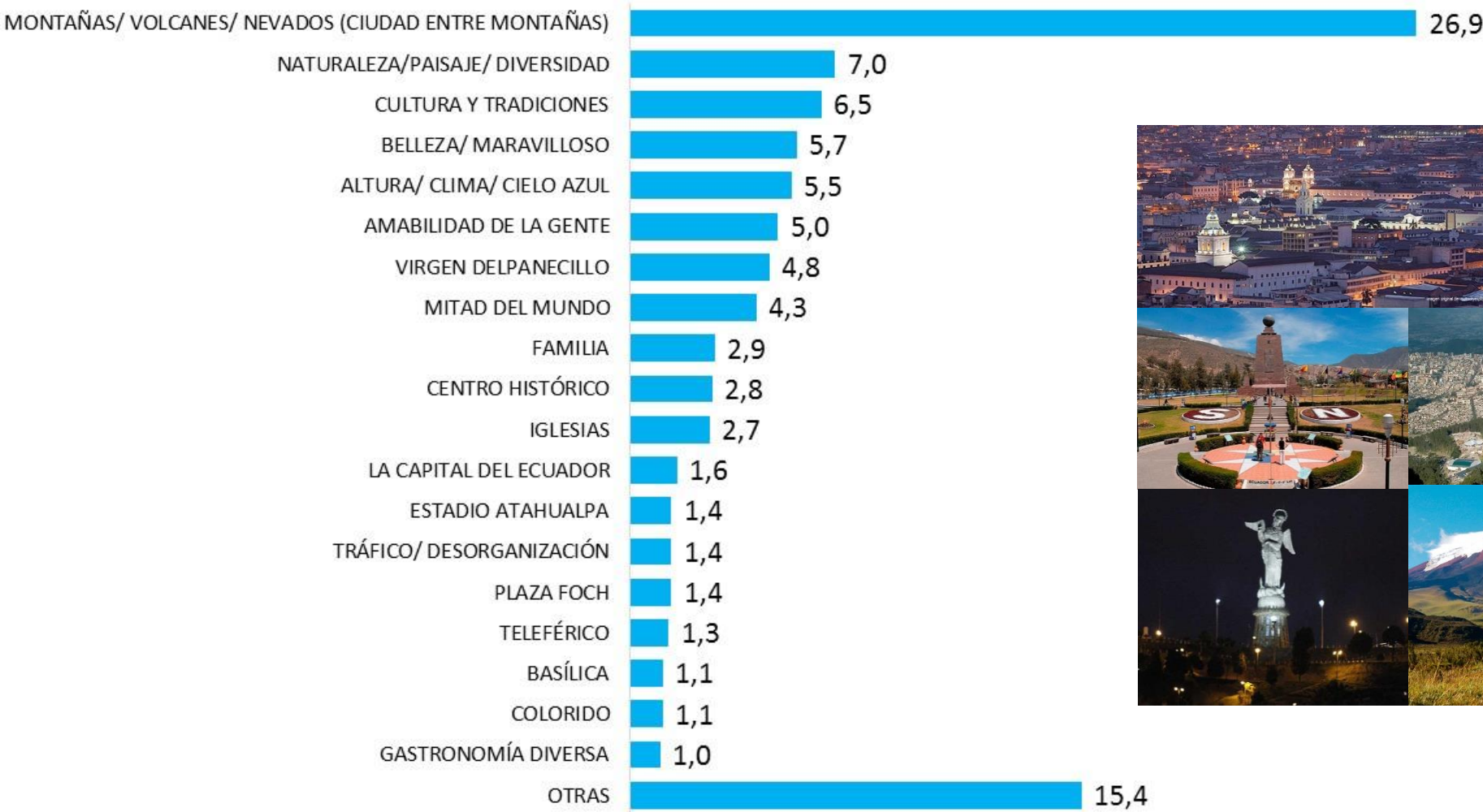
N=1070

# Quito en una palabra / frase

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

Datos en porcentajes

N=1070



# **CONCLUSIONES**

- Los turistas extranjeros que visitan Quito, manifiestan una alta satisfacción y buena experiencia de su visita a la ciudad. Los indicadores de satisfacción, recomendación y experiencia son altos y muy altos , lo que demuestra que la experiencia de visitar Quito genera vínculos emocionales importantes con sus visitantes.
- Los lugares más visitados y que generan mejores experiencias tienen que ver con los sitios culturales como el centro histórico, las iglesias (principalmente la Basílica del voto nacional), y los miradores naturales donde se puede apreciar la belleza de la ciudad y su entorno natural, tal como el Teleférico y el Panecillo.
- Quito se constituye en el centro neuronal para visitar el país y desde esta ciudad se disparan visitas a otros destinos nacionales como: Galápagos, Baños, Guayaquil, Cuenca, Montañita, Otavalo, Ibarra, así como también visitas a la Amazonía, Mindo, el Cotopaxi y laguna de Quilotoa principalmente.
- El tiempo promedio de la visita del turista al Ecuador es de 15 días, período en el cual además de visitar Quito visitan los otros destinos mencionados.
- El gasto promedio de un turista extranjero en la ciudad es de 849 dólares de los cuales destinan, 238 dólares en promedio en compras, y 117 dólares en movilización.

- Los turistas extranjeros que visitan Quito, manifiestan bajo conocimiento previo de la ciudad y sus atracciones turísticas, normalmente la selección de Quito como destino viene generado de recomendaciones recibidas de gente conocida y de información encontrada en internet.
- Esto implica que se debe mejorar todo el trabajo de promoción turística de la ciudad ya que la mayor parte de los turistas que evaluaron a la ciudad están dispuestos a recomendar el destino y a volver a la ciudad.
- Los turistas extranjeros que visitaron Quito no la consideran como una ciudad costosa o muy costosa, lo que facilita las compras y el transporte. El 54% de las personas indican que compraron artesanías en Quito, en los mercados artesanales, en este sentido, Quito compite en la venta de artesanías con la ciudad de Otavalo, el 67% de los encuestados afirma que Quito puede convertirse en un centro de arte y artesanía a nivel mundial, aunque para eso sería conveniente facilitar que los artesanos de las ciudades cercanas tengan un centro para mostrar sus artesanías, así los turistas no tendrían que desplazarse en la búsqueda de estos productos.
- El principal medio de transporte es el taxi urbano, seguido del bus, la mayor parte de los turistas se moviliza por su cuenta en la ciudad, y por lo general no son acompañados de guías turísticos en sus trayectos (69%).

- Los turistas extranjeros que visitan Quito, experimentan un efecto wow en su viaje, el 51% de los visitantes indican que su visita fue Wow sobrepasando sus expectativas. Los lugares en los que se reportan las mejores experiencias son: El centro histórico, el teleférico, la mitad del mundo, la basílica del voto nacional, y la amabilidad y cordialidad de su gente. Por otra parte las peores experiencias se dan con el transporte público, el tráfico de la ciudad, contaminación y los temas relacionados a la inseguridad.
- Este dato se reafirma cuando se analiza el cumplimiento de expectativas, que se observa que el 33.6% indica que la visita fue mejor de lo esperado y el 41.4% que fue mucho mejor de lo que esperaba.
- Los aspectos que generan mayor satisfacción en los turistas entrevistados tienen que ver con la amabilidad de la gente (92%), la cultura que se puede apreciar en la ciudad (87%) y la gastronomía (81%). Mientras que los aspectos con los que se presenta más insatisfacción son ambiente para lo negocios (63%), seguridad (62%) y limpieza y orden (51%).
- En lo que respecta a infraestructura, el aeropuerto de Quito recibe una alta valoración (91%), así como la infraestructura hotelera (83%), sin embargo aspectos como servicios financieros (65%), señalética (62%), transporte público (42%) y facilidades tecnológicas (48%) presentan una baja satisfacción.

- En cuanto a la señalética los turistas indican no solo es insuficiente, sino que cuando existe esta no está traducida al inglés para una mayor comprensión de los turistas extranjeros.
- El transporte público llama la atención debido a la emisión de carbono de las unidades de transporte pública y expresan dificultad en conocer y entender las rutas de los mismos.
- En lo relacionado a facilidades tecnológicas, los turistas manifiestan que en la ciudad hace falta puntos de contacto a internet con wifi abierto como en otras ciudades importantes, también manifiestan que en los principales destinos turísticos deben existir puntos financieros y redes de conectividad, también el uso de aplicaciones y terminales tecnológicas para obtener información específica de cada atracción turística, así como obtener el feedback del turista y poder prestarle un mejor servicio.
- La tasa de problemas que experimentan los turistas en su visita a la ciudad es del 18%, los principales problemas tienen que ver con temas de seguridad (robos y asaltos), problemas en el uso del servicio de taxi, problemas de orientación en la ciudad y falta de información.

- A la ciudad de Quito se la asocia principalmente con montañas, nevados y naturaleza, al ser una ciudad entre montañas y con un paisaje de los nevados que la rodean,. Esta imagen es la más fuerte en el recuerdo los turísticos indagados “ciudad entre montañas”.
- El lugar con el que se asocia a Quito son : el centro histórico, la mitad el mundo y la virgen del panecillo, los colores con los que se asocia a la ciudad son el verde, el amarillo y el azul.
- La alta incidencia de perros callejeros que se avistan en la ciudad, en especial en el centro histórico llama la atención de los turistas y por tanto el animal con el que más se asocia a Quito es el perro seguido de las aves (se observa muchas palomas según indica los turistas) y el cóndor.
- La asociación de Quito con una planta resultó compleja para los turistas y un gran porcentaje no indicó ninguna asociación en este sentido (32%), pero de los que realizaron la asociación manifestaron principalmente a la rosa, los árboles y las orquídeas.
- En lo que tiene que ver con la gastronomía los platos que más agrado generaron a los turistas son los ceviches, las empanadas (viento y morocho), el locro de papa, la fritada y el hornado. Los ceviches, las empanadas y el locro también son los platos con los que más se asocia a la ciudad de Quito.

- En definitiva, Quito brinda grandes experiencias, que para los turistas internacionales son atributos diferenciadores, sin embargo se debe trabajar mucho en la promoción de Quito como destino turístico, en entregar información clara y oportuna, en mejorar las facilidades tecnológicas y conectividad que se brinda a los turistas.
- Se debe trabajar en aspectos relacionados a la seguridad de la ciudad y la movilidad dentro de la misma y hacia las principales atracciones. El bajo costo de los taxis hace que este medio sea el más utilizado, pero así mismo es uno de los que genera una alta incidencia de problemas.
- Quito puede trabajar sus temas diferenciadores como: su clima primaveral, su entorno natural, su paisaje, su cielo azul la mayor parte del año, su centro histórico y posibilidad de ser un centro de arte cultura y artesanía a nivel mundial.
- También posicionar a la ciudad como el centro y corazón del Ecuador para todos aquellos que visitan el país, de tal forma de incentivar a los visitantes que van a otros destinos como Galápagos o la amazonia a parar e invertir algunos días en visitar este destino muy valorado por quienes lo visitan.