

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



**SEGMENTO: TURISTAS NACIONALES
SEPTIEMBRE 2017**

CONTENIDO

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

METODOLOGÍA

Población Objetivo :

- Personas residentes en la ciudad de Guayaquil y Cuenca que hayan viajado a Quito en el último año
- Método de selección: selección aleatorio

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

Guayaquil	151
Cuenca	100

Método de muestreo:

Muestreo probabilístico

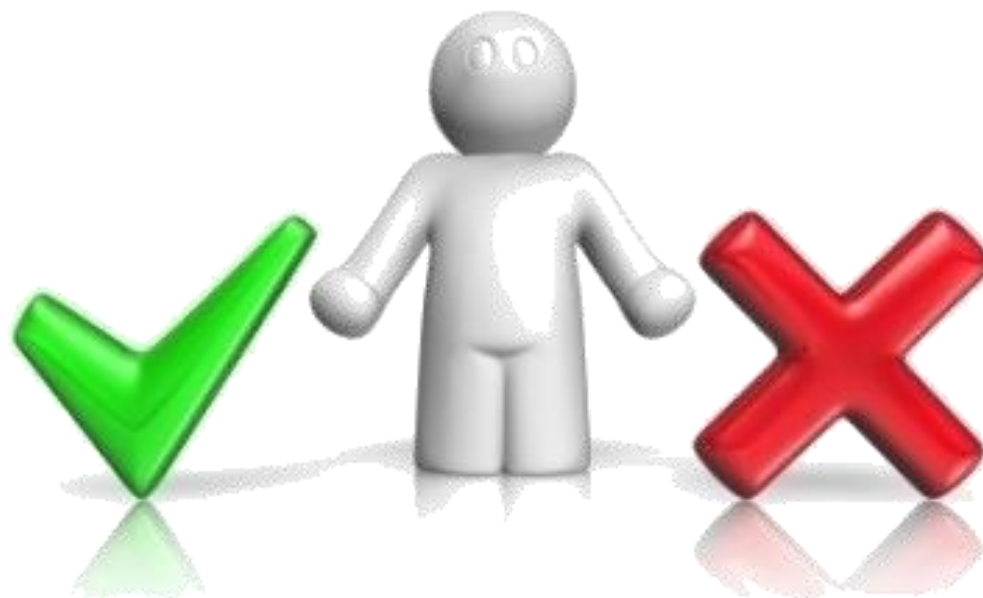
Fecha de Campo:

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

OBJETIVO GENERAL

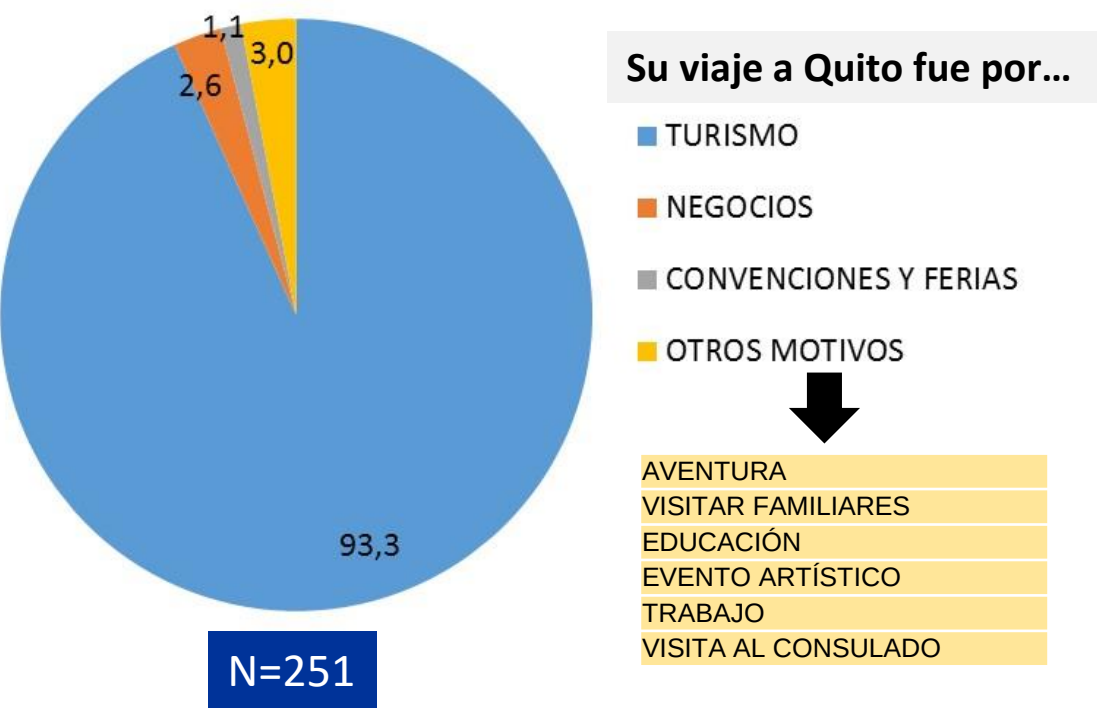
Recabar información cuantitativa y cualitativa referente al comportamiento de las personas que visitan la ciudad de Quito. A través de la recopilación de datos de fuente primaria con los actores que comprenden el grupo objetivo.

RESULTADOS



Datos preliminares

Datos en porcentajes



Planificación del viaje

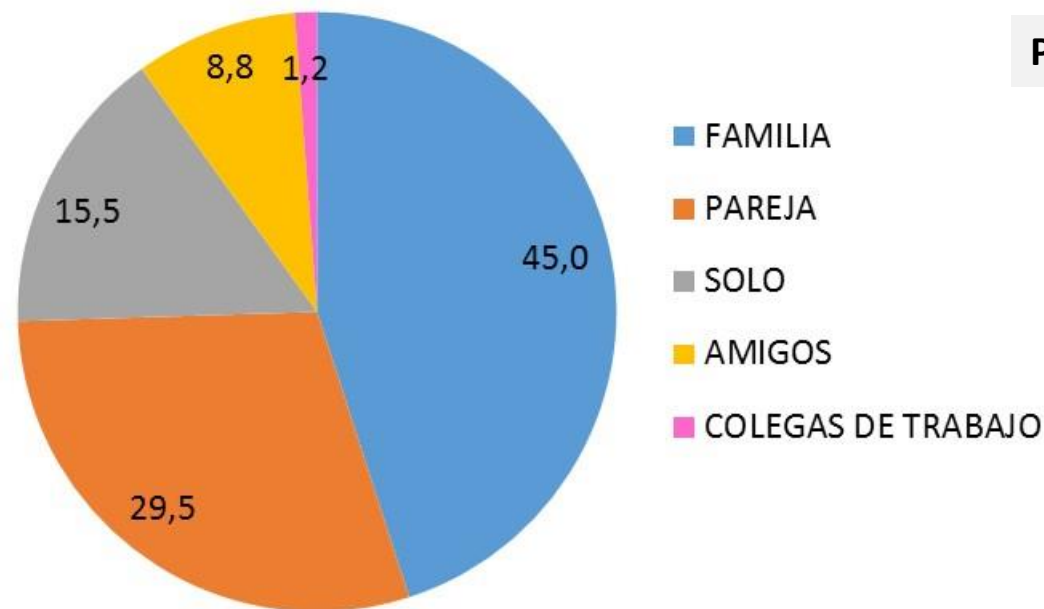
Datos en porcentajes

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

Duración de visita en Quito: 6 días

N=251

¿Con quién viajó?



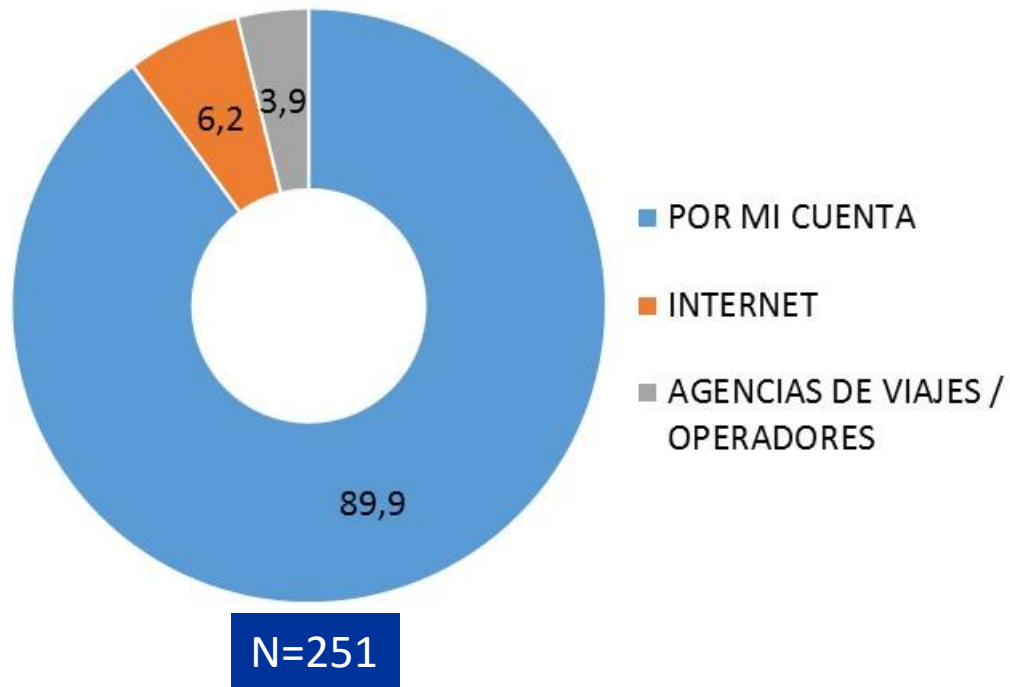
Promedio de acompañantes:

4 personas
8 personas
6 personas

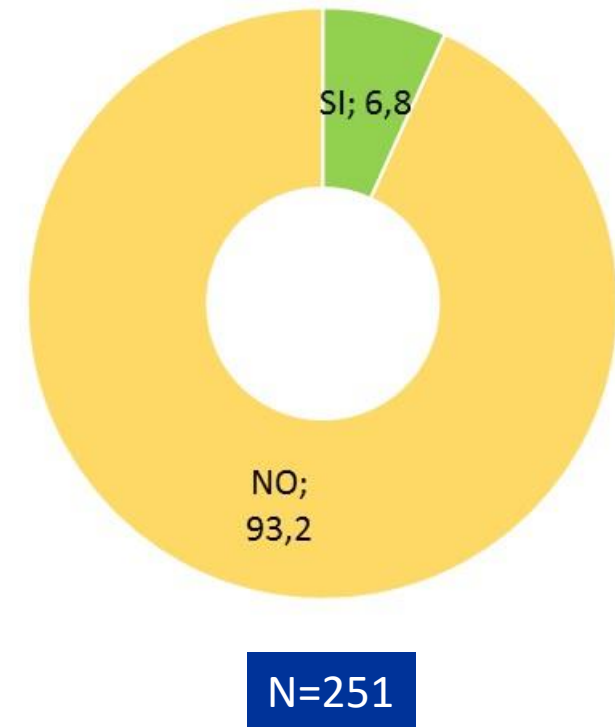
Planificación del viaje

Datos en porcentajes

Su viaje fue planificado por medio de....



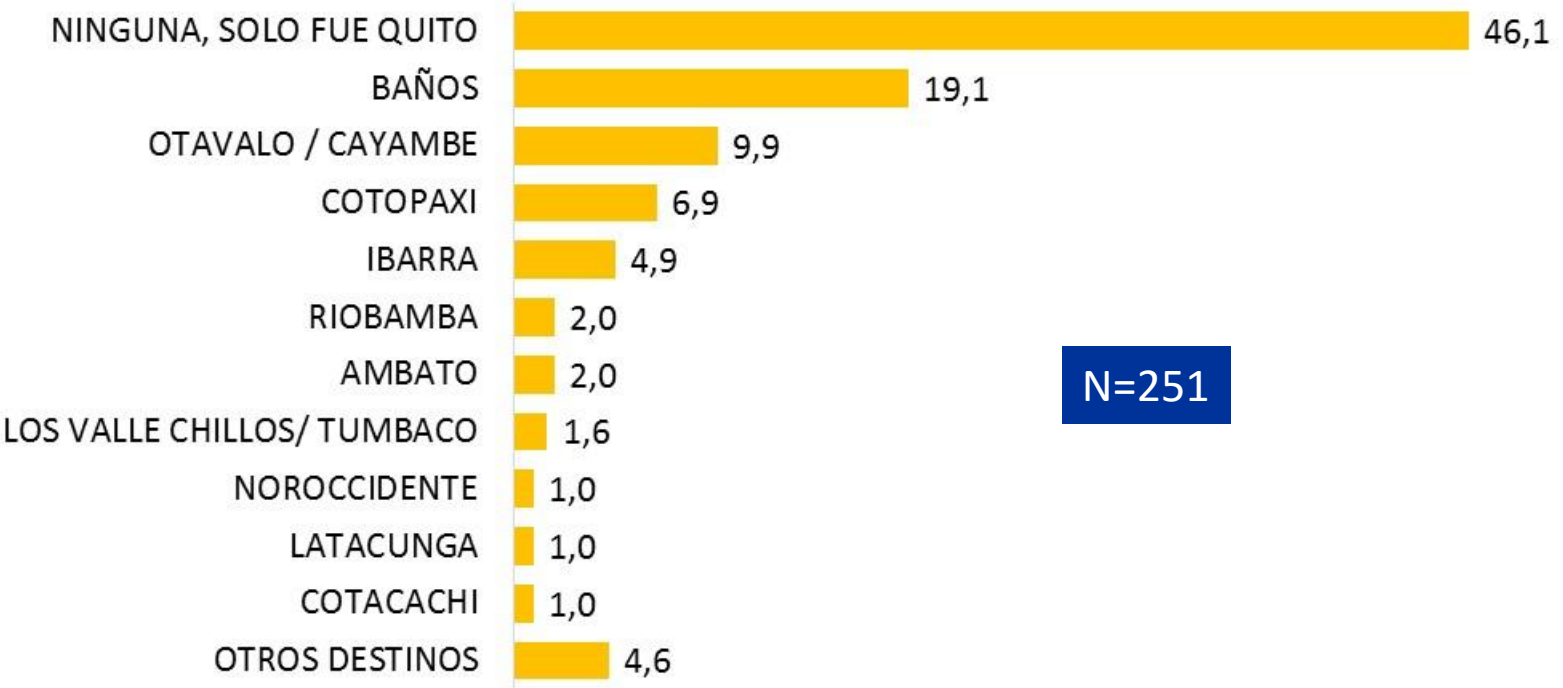
¿Su visitas fueron guiadas?



Destinos visitados

Durante su viaje a Quito que otros destinos visitó?

Datos en porcentajes



N=251

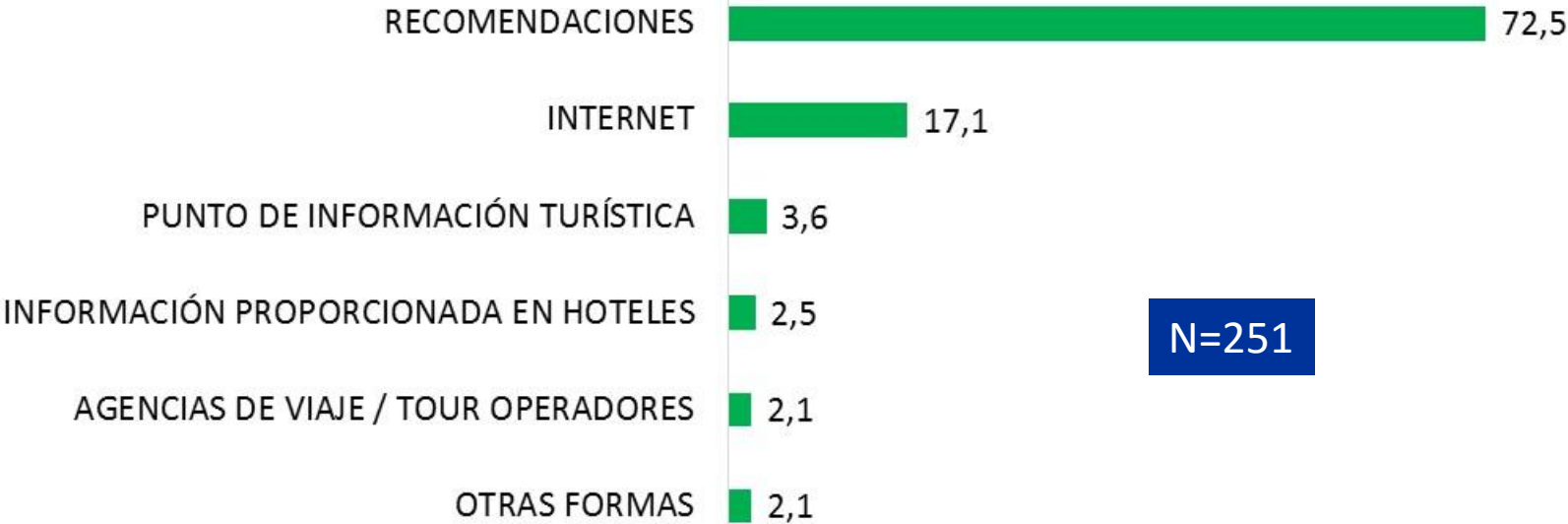
Actividades del viaje

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

ACTIVIDADES REALIZADAS	%
VISITAS A IGLESIAS / MUSEOS	21,3
COMPRAS EN CENTROS COMERCIALES	16,2
VISITA DE NATURALEZA	13,1
COMPRAS EN FERIAS, MERCADOS	11,4
GASTRONOMÍA	9,2
DIVERSIÓN / ACTIVIDADES RECREATIVAS	8,2
MITAD DEL MUNDO	6,0
VISITAS A FAMILIARES	4,9
TEATRO / CONCIERTOS	2,2
EXPERIENCIA CON GENTE LOCAL	2,2
TELEFÉRICO	1,8
OTRAS ACTIVIDADES	3,4
N=	251

Datos en porcentajes

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



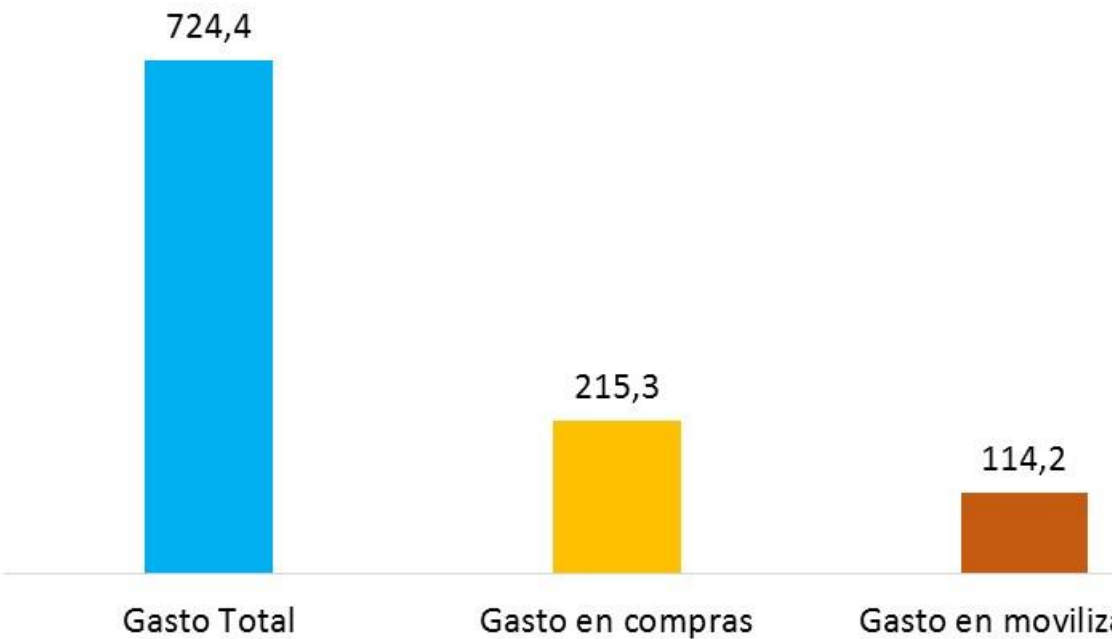
N=251

Gastos

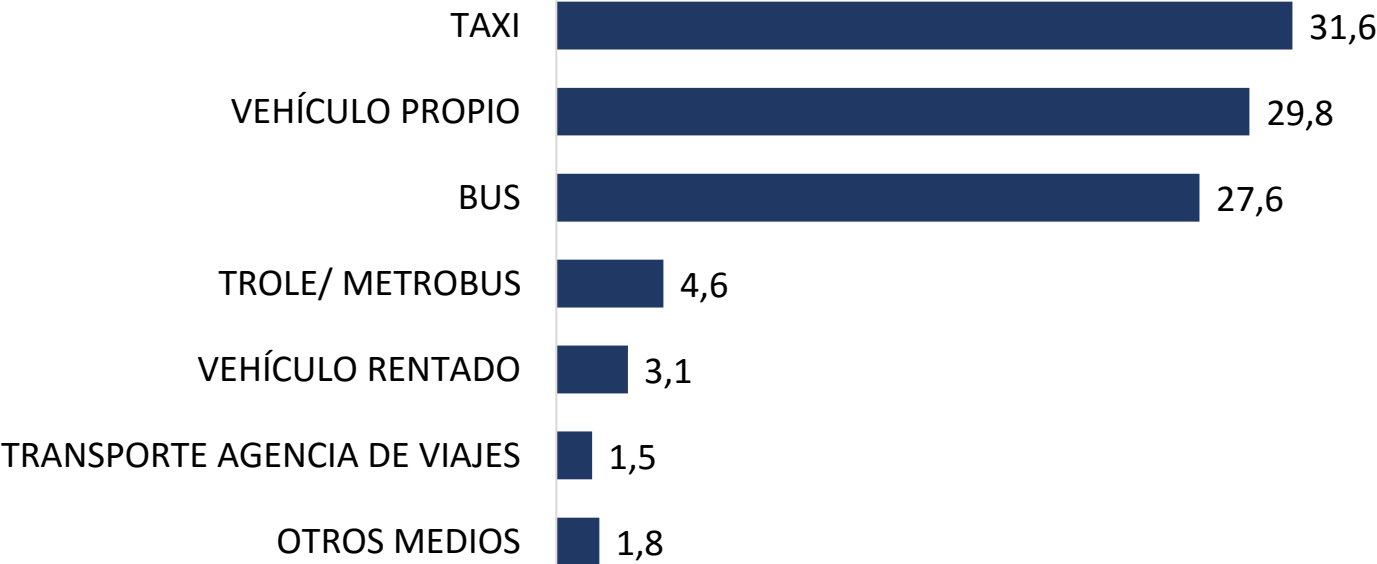
Promedio de gastos realizados durante su visita a Quito (DÓLARES)

Datos en porcentajes

N=251



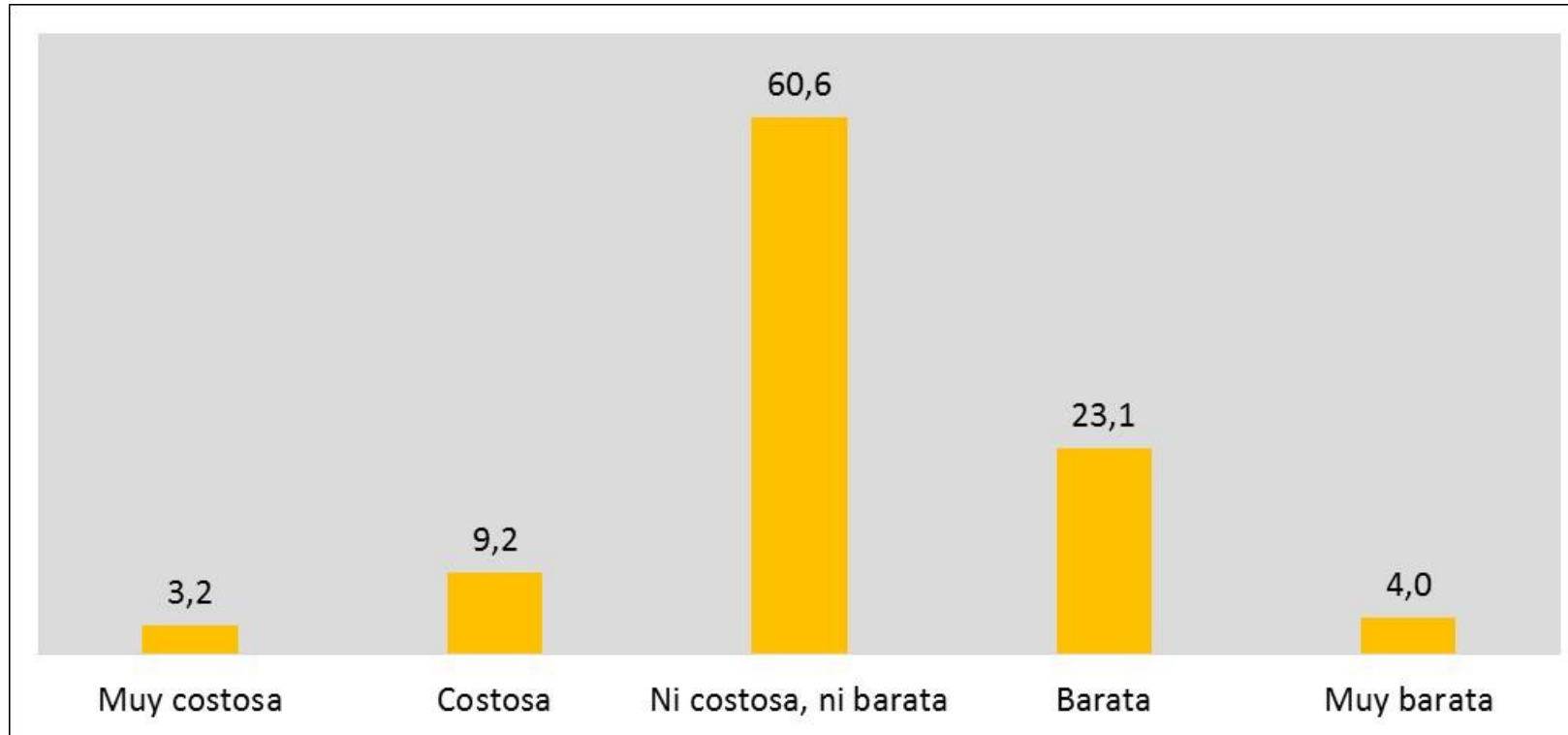
¿Qué medio de transporte utilizó durante su visita para sus traslados?



En cuanto a gastos, Quito es...

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

Datos en porcentajes



N=251

Asociación con Quito

LUGARES

MITAD DEL MUNDO	35,9
LA VIRGEN DEL PANECILLO	15,9
CENTRO HISTÓRICO	10,0
IGLESIAS	5,6
PARQUE LA CAROLINA	5,6
EL TELEFÉRICO	5,2
PLAZA DE LA INDEPENDENCIA	3,6
CARONDELET	2,4
IGLESIA SAN FRANCISCO	2,4
PARQUES	2,4
VALLES /CHILLOS/ CUMBAYÁ	2,0
LA CATEDRAL	1,6
PLAZA FOCH	1,6
CENTROS COMERCIALES	1,2
VOLCANES/ NEVADOS	1,2
OTROS LUGARES	3,6



ANIMALES

LLAMAS	18,7
CONDOR	15,1
CUY	12,0
BORREGO	8,0
PERRO	5,6
COLIBRI	5,2
PALOMA / TORTOLA	4,4
LEON	4,0
OSO	4,0
CONEJO	3,2
CERDO	2,4
OVEJAS	2,0
AGUILA	1,6
AVES	1,6
CABALLO	1,6
GATO	1,2
NINGUNO	2,8
NO RESPONDE	2,0
OTROS ANIMALES	4,8



COLORES

AZUL	22,7
BLANCO	18,3
VERDE	14,7
CELESTE	10,4
ROJO	10,4
AMARILLO	10,0
GRIS	5,2
CAFÉ	1,6
NO RESPONDE	1,6
OTROS COLORES	5,2



PLANTAS

PINOS	23,9
EUCALIPTO	20,3
ROSA	12,7
ORQUÍDEAS	8,0
MANZANILLAS	6,0
CIPRÉS/ CÉSPED	2,4
GIRASOL	2,0
GERANIO	1,6
MAGNOLIAS	1,2
NINGUNO	6,0
NO RESPONDE	6,0
OTRAS PLANTAS	10,0

N=251

Datos en porcentajes

COMIDA / PLATOS

HORNADO	37,8
YAGUARLOCRO	12,7
FRITADA	8,4
LOCRO DE PAPA	5,2
NINGUNO	3,6
PARRILLADAS / CARNES	2,8
AYUYAS	2,4
CHOCHO	2,4
CUY	2,4
MOTE PILLO	2,4
EMPANADAS/ DE VIENTO/ MOROCHO/ VERDE	2,0
LLAPINGACHO	1,6
LAS COLACIONES/ DULCES	1,2
PAPAS CON CUERO	1,2
NO RESPONDE	1,6
OTRAS COMIDAS	12,4

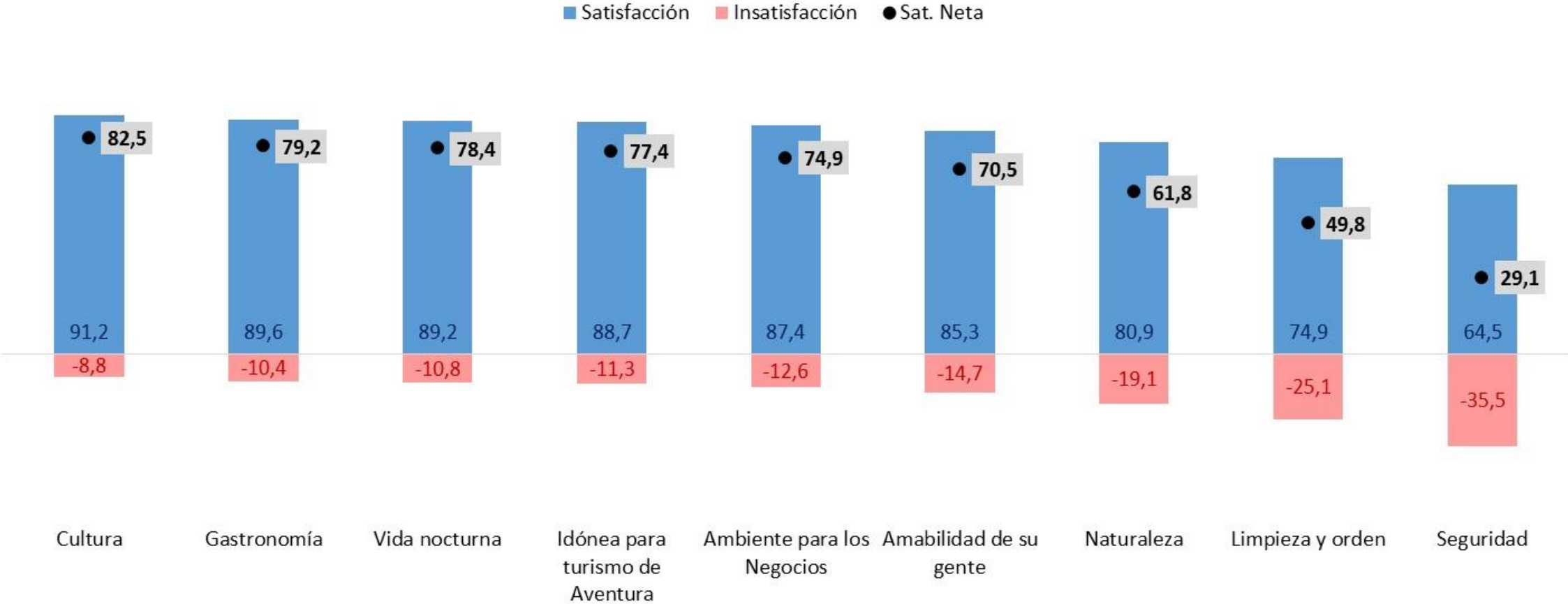


Atributos Quito - Entorno

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

Datos en porcentajes

N=251



Satisfacción (calificaciones 4 y 5)

Insatisfacción (calificaciones 1, 2 y 3)

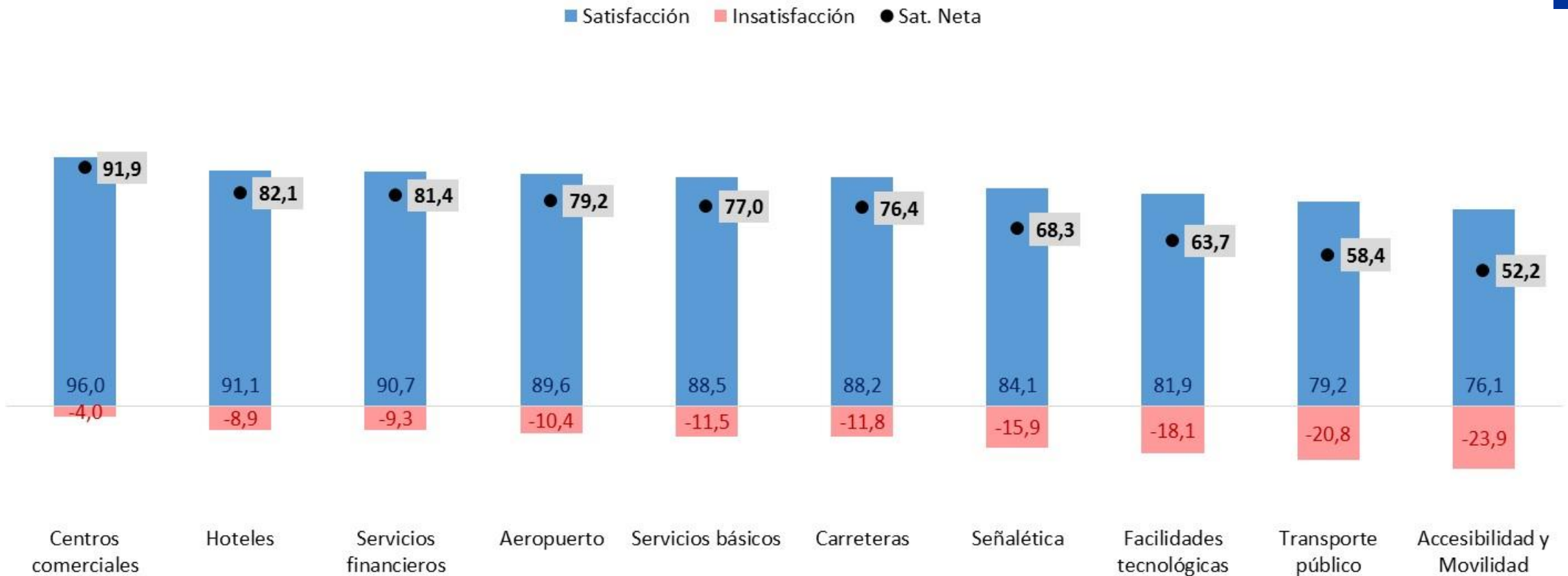
Satisfacción neta = Satisfacción - Insatisfacción

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=251



Satisfacción (calificaciones 4 y 5)

Insatisfacción (calificaciones 1, 2 y 3)

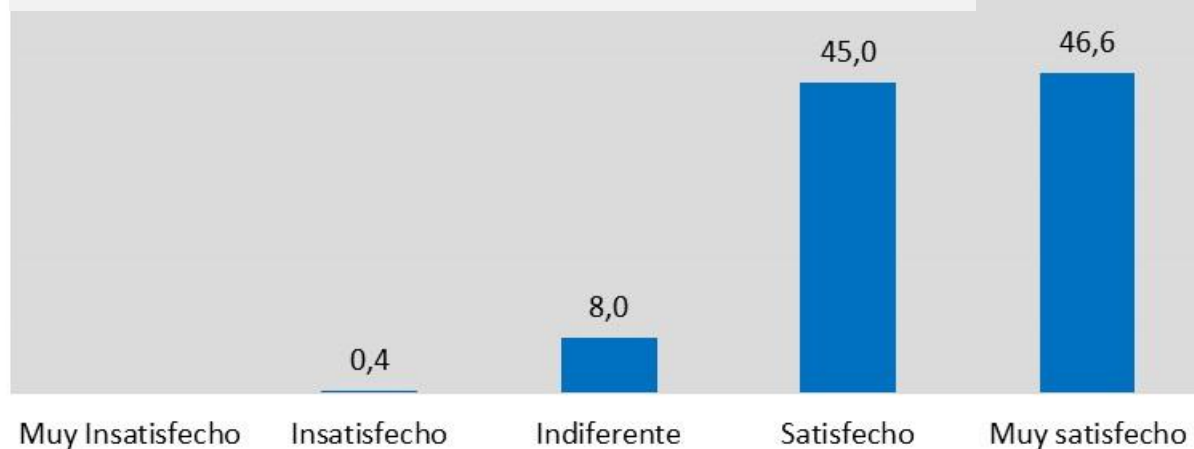
Satisfacción neta = Satisfacción - Insatisfacción

Pilares principales

Datos en porcentajes

N=251

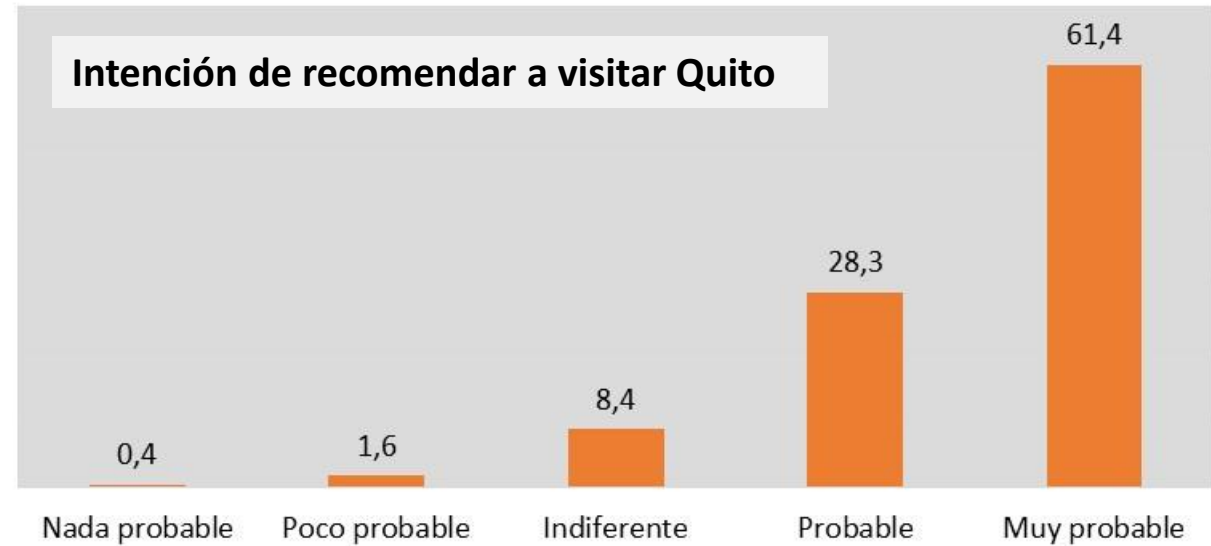
Satisfacción general de Quito como destino turístico



Intención de volver a visitar Quito



Intención de recomendar a visitar Quito



Visita a futuro

¿Qué actividades le gustaría realizar en su siguiente visita?

Datos en porcentajes

ACTIVIDADES A REALIZAR	%
VISITAS DE NATURALEZA	18,5
GASTRONOMÍA	14,8
DIVERSIÓN	14,4
VISITAS A IGLESIAS / MUSEOS	14,2
TEATRO / CONCIERTOS	11,4
COMPRAS EN FERIAS, MERCADOS	8,3
COMPRAS EN CENTROS COMERCIALES	7,3
EXPERIENCIAS CON GENTE LOCAL	3,6
ACTIVIDADES COMUNITARIAS	2,0
SITIOS DE MODA "TRENDY"	1,6
OTRAS ACTIVIDADES	3,9
N=	226

Recomendaciones

¿Qué recomendaría hacer o visitar en Quito?
¿Qué NO recomendaría?

Datos en porcentajes

RECOMENDACIONES PARA HACER O VISITAR	%
MITAD DEL MUNDO	19,3
TELEFÉRICO	12,4
VIRGEN DEL PANECILLO EN LA NOCHE	8,0
PARQUES	7,3
IGLESIAS COLONIALES	7,1
CONOCER EL CENTRO HISTÓRICO	5,1
MUSEOS	3,6
FESTIVAL DE LUCES	3,5
GASTRONOMÍA	2,9
CENTROS COMERCIALES	2,4
PARQUE LA CAROLINA	2,1
CENTROS CULTURALES / PATRIMONIALES	1,8
MUSEO DEL AGUA	1,7
LOS VOLCANES / NEVADOS / MONTAÑAS	1,4
PALACIO DE CARONDELET	1,4
LA RONDA	1,2
NINGUNO	6,6
OTRAS RECOMENDACIONES	12,2
N=	251

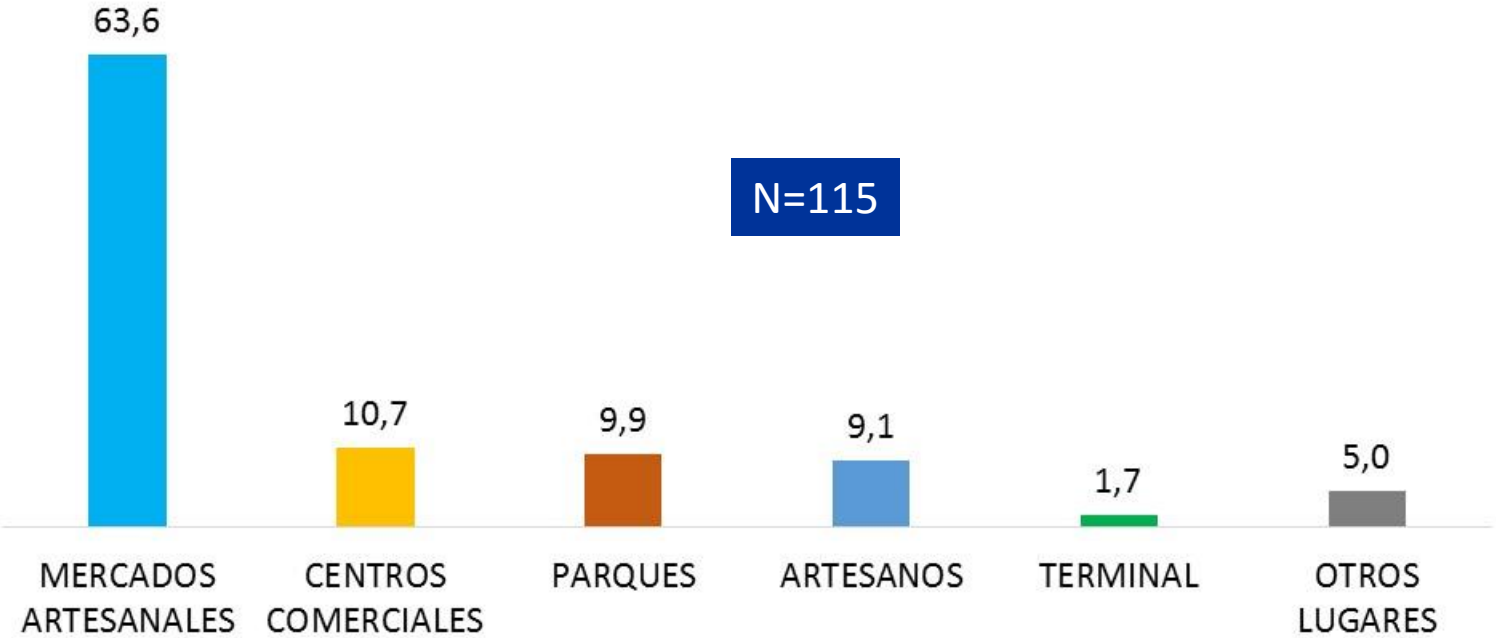
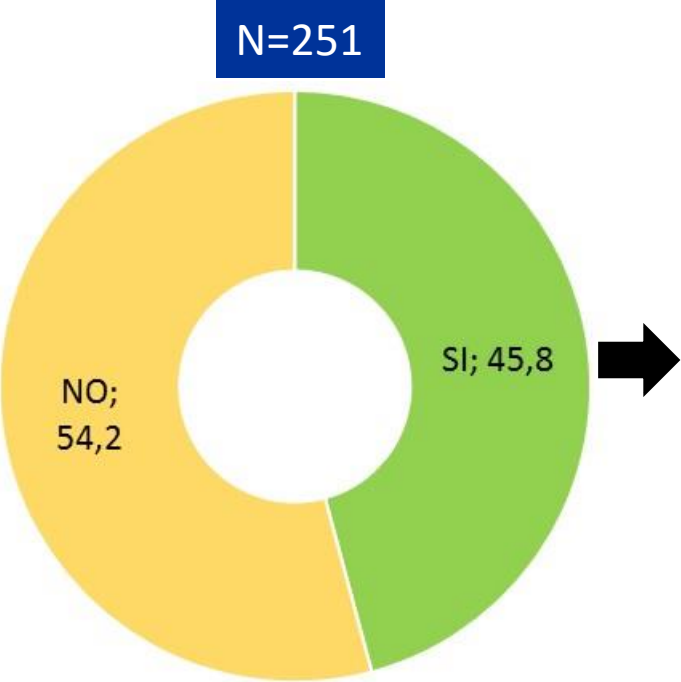
NO RECOMENDARÍA	%
NADA / NINGUNO	61,3
SALIR DE NOCHE/ VIDA NOCTURNA	6,8
EL SUR	4,2
CUIDADO CON LA DELINCUENCIA / INSEGURIDAD	2,8
MERCADOS	2,5
LA MARÍN	1,7
USAR SERVICIO DE BUSES / TRANSPORTE PÚBLICO	1,4
EL PANECILLO	1,1
SALIR EN HORAS PICO	1,1
SAN ROQUE	1,1
REALIZAR ACTIVIDADES SIN GUIAS	1,1
NATURALEZA/ MONTAÑAS/VOLCANES	1,1
NO RESPONDE	3,1
OTRAS NO RECOMENDACIONES	10,5
N=	251

Compras de artesanías

¿En este Viaje, compró artesanía en la ciudad de Quito?
¿Cuánto gastó en promedio en artesanía? _____ USD

¿En dónde compro?

Datos en porcentajes



Promedio de gasto en compras de artesanías: 61,9 usd

Comida / Plato de mayor agrado

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

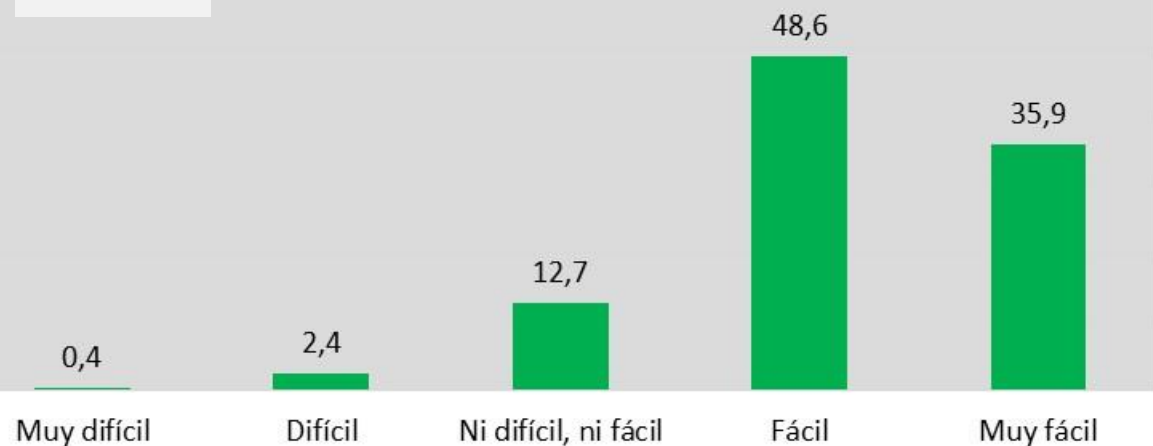
Datos en porcentajes

COMIDA / PLATO DE MAYOR AGRADO	%
HORNADO	41,8
YAGUARLOCRO	10,0
FRITADA	7,6
CEVICHOCO / CHOCHOS	3,6
LOCRO DE PAPA	3,2
PAPAS CON CUERO	2,8
PAPAS CON CUY	2,8
SOPAS	2,0
LLAPINGACHO	1,6
PARRILLADAS	1,6
COMIDA VEGETARIANA	1,6
SECOS	1,6
MOTEPILLO	1,2
EMPANADAS	1,2
NO RESPONDE	1,6
NADA / NINGUNO	4,0
OTROS PLATOS	12,0
N=	251

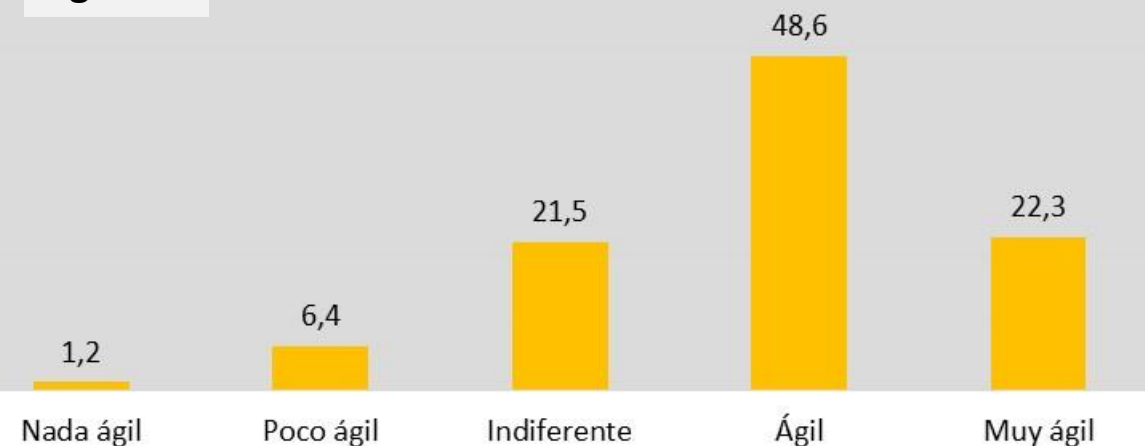
Experiencia de los turistas

N=251

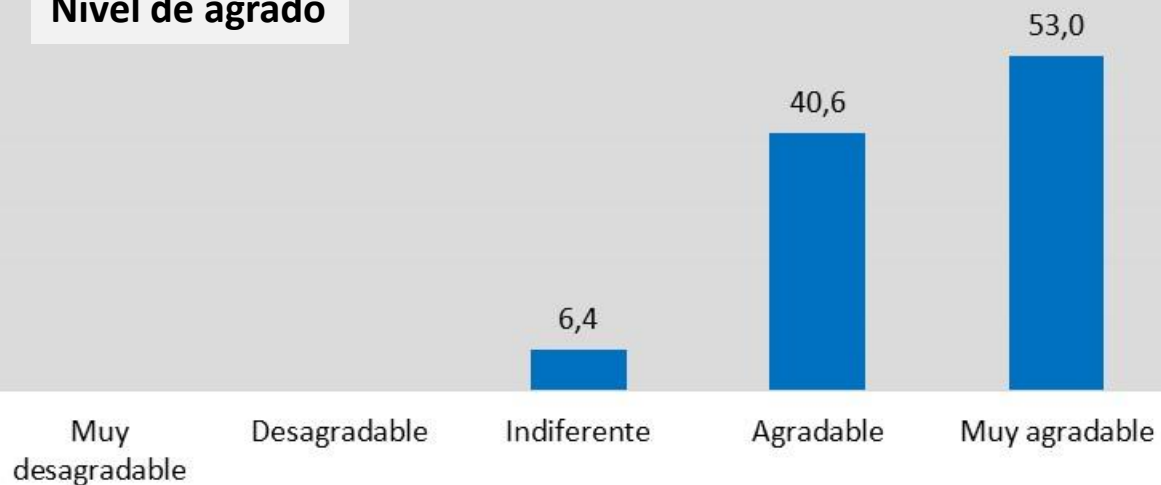
Facilidad



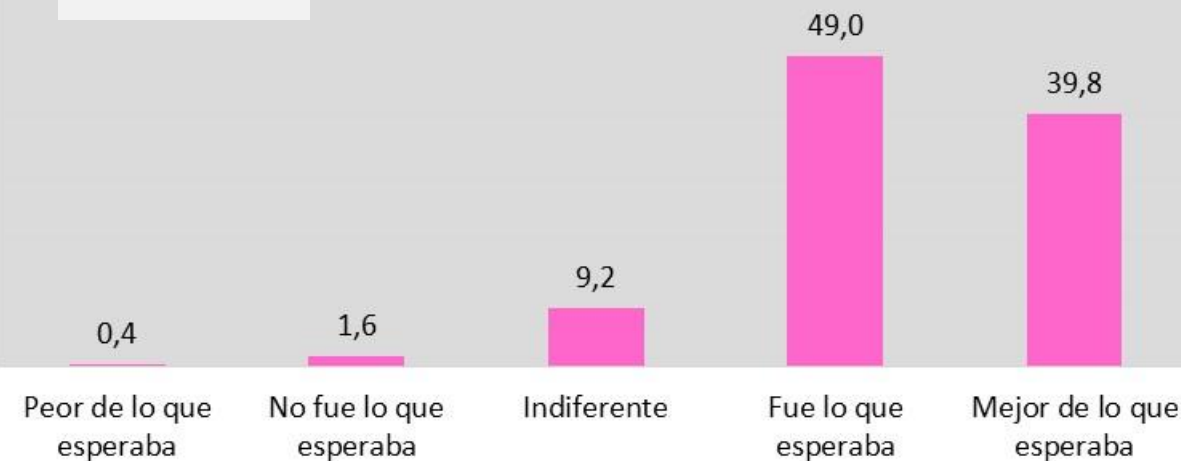
Agilidad



Nivel de agrado



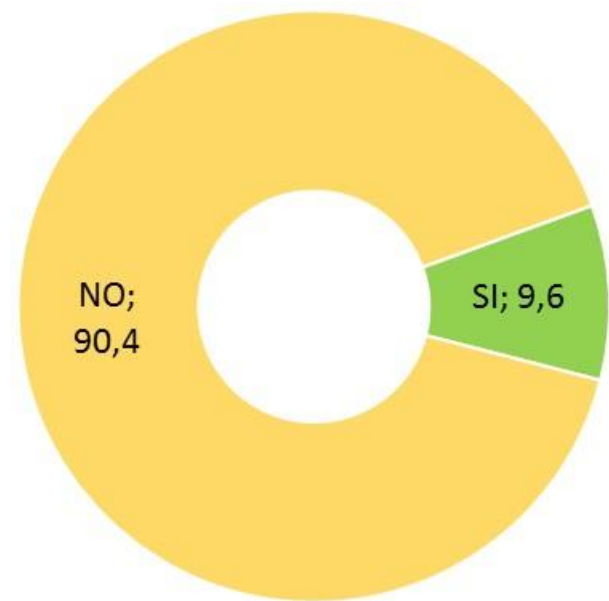
Efecto Wow



Problemas / Inconvenientes

Datos en porcentajes

Tuvo algún problema o inconveniente durante su visita Quito?



N=251



¿Cuáles?

PROBLEMAS	%
INSEGURIDAD/ ROBO/ ASALTO	36,0
TRÁFICO/ ACCIDENTES	16,0
SE PERDIÓ EN LA CIUDAD	8,0
FALTA DE HIGIENE EN ALIMENTOS	8,0
PROBLEMAS CON LA RESERVA DE PASAJES ,RETRASOS DE VUELOS	8,0
CONTROL EN COBRO DE PEAJES	4,0
SUFRIÓ ACOSO	4,0
CONTROL POLICIAL	4,0
FALTA DE INFORMACIÓN DE BUSES Y PARADAS	4,0
PROBLEMAS CON EL CONSULADO	4,0
PÉRDIDA DE TIEMPO EN TRÁMITES	4,0
N=	24

Experiencia recordadas

Datos en porcentajes

Mejores experiencias

MITAD DEL MUNDO	16,6
VISITAR EL TELEFÉRICO	15,1
VISITAR LOS PARQUES	6,4
VISITAR IGLESIAS	6,0
AMABILIDAD DE LA GENTE	5,5
SU NATURALEZA	4,7
VARIEDAD DE GASTRONOMÍA	4,5
VISITAR CENTRO HISTÓRICO	4,5
FESTIVAL DE LAS LUCES	3,8
PARQUE LA CAROLINA	3,8
VISITAR EL PANECILLO	3,6
VISITAR LAS DISCOTECAS/ DIVERSIÓN/ FOCH	2,8
VISITAR LO CENTROS COMERCIALES	2,3
QUITO ANTIGUO	1,9
SU CLIMA	1,7
ARQUITECTURA DE LA CIUDAD	1,5
PLAZA DE LA INDEPENDENCIA	1,3
MUSEO DE AGUA	1,1
VISITAR MUSEOS	1,1
NINGUNO	1,9
OTRAS	9,6
N=	251

Peores experiencias

NADA / NINGUNO	56,5
INSEGURIDAD EN CIERTOS LUGARES	9,4
TRÁFICO EN HORAS PICO	9,0
CLIMA FRÍO	5,4
ASALTO	5,0
TRANSPORTE PÚBLICO CONGESTIONADO	4,0
FALTA LIMPIEZA EN LA CIUDAD	3,6
ATENCIÓN MALA EN HOTEL	1,4
CONTRASTES SOCIALES	1,1
PROSTITUCIÓN EN EL CENTRO HISTÓRICO	1,1
AGLOMERACIÓN DE GENTE	1,1
OTRAS	2,5
N=	251

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?

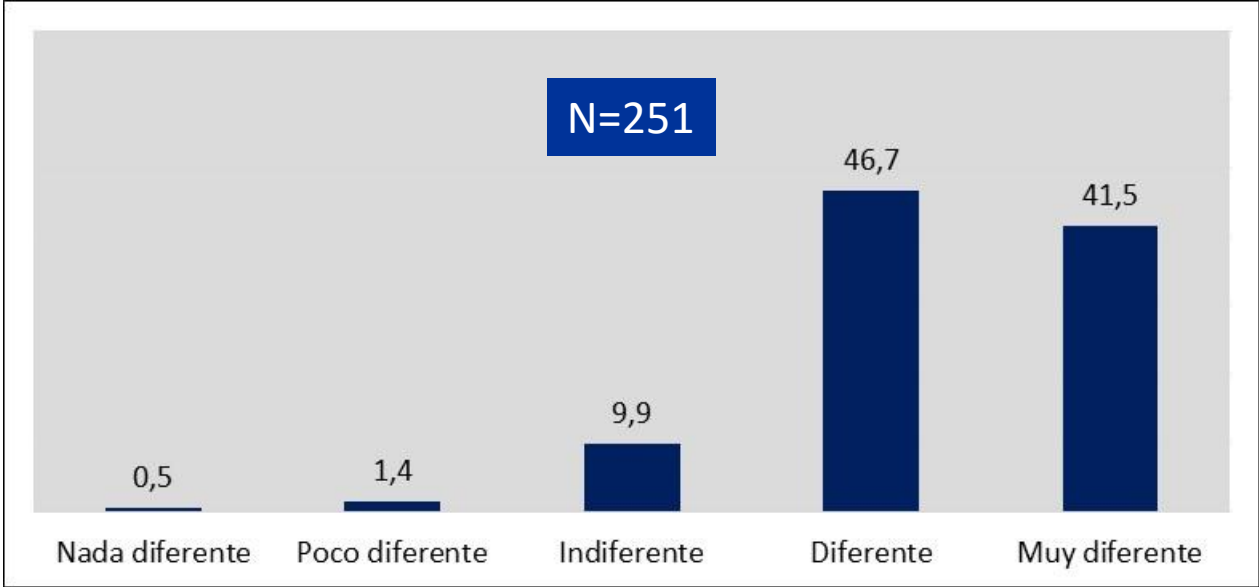
Datos en porcentajes

MAYOR SEGURIDAD	20,3
MEJORAR EL TRÁFICO	16,1
MAYOR PROMOCIÓN DE TURISMO	12,0
CREAR VÍAS ALTERNAS	6,5
MEJORAR EL TRANSPORTE PÚBLICO	6,0
CONVENIOS CON AGENCIA DE VIAJES PARA PAQUETES CONVENIENTES	5,5
LIMPIEZA Y ASEO	4,7
MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA ALCALDÍA	3,6
AMABILIDAD/ CORDIALIDAD CON TURISTAS	2,6
SEÑALIZACIÓN	1,8
VARIEDAD GASTRONÓMICA	1,8
MAYOR INFORMACIÓN Y GUÍAS TURÍSTICOS	1,8
SEÑALÉTICA BILINGÜE/ POLICIA BILINGÜE	1,6
MAYOR PROMOCIÓN DE LA CULTURA	1,3
CONTROL EN PRECIOS	1,0
NADA / NINGUNO	8,9
OTROS ASPECTOS	4,4
N=	251

Nivel de diferenciación con otras ciudades

Datos en porcentajes

¿Cuánto se diferencia Quito de otras ciudades de Ecuador?



Comparación con otras ciudades del país

N=251



Ventajas sobre otras ciudades

Datos en porcentajes

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

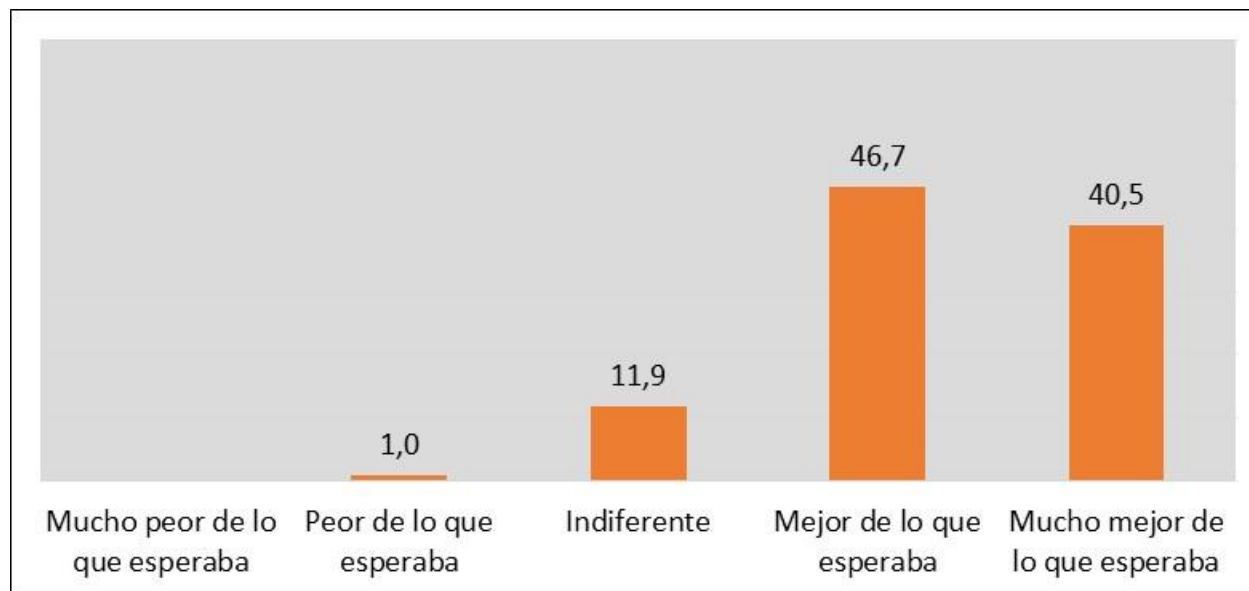
CLIMA	12,6
AMABILIDAD / CORTESÍA DE LA GENTE	11,5
NATURALEZA / PAISAJES / PARAMO / MONTAÑAS / VOLCANES	8,9
CULTURA / PATRIMONIO	8,4
DIVERSIDAD DE LUGARES TURÍSTICOS/ MUSEOS / PARQUES	7,5
LIMPIEZA	6,7
MITAD DEL MUNDO	5,8
CIUDAD GRANDE	4,9
ES LA CAPITAL	4,4
CENTRO HISTÓRICO	4,2
IGLESIAS	3,3
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	2,9
GASTRONOMÍA	2,4
TELEFÉRICO	2,2
TRANSPORTE PÚBLICO	2,0
EL AEREOPUERTO	1,1
ARQUITECTURA DE LA CIUDAD	1,1
HAY TRANQUILIDAD	1,1
SEGURIDAD	1,1
CIUDAD MODERNA/ TECNOLOGÍA	1,1
NINGUNA	1,8
OTRAS VENTAJAS	4,9
N=	251

Nivel de expectativas al inicio del viaje

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

Datos en porcentajes

N=251

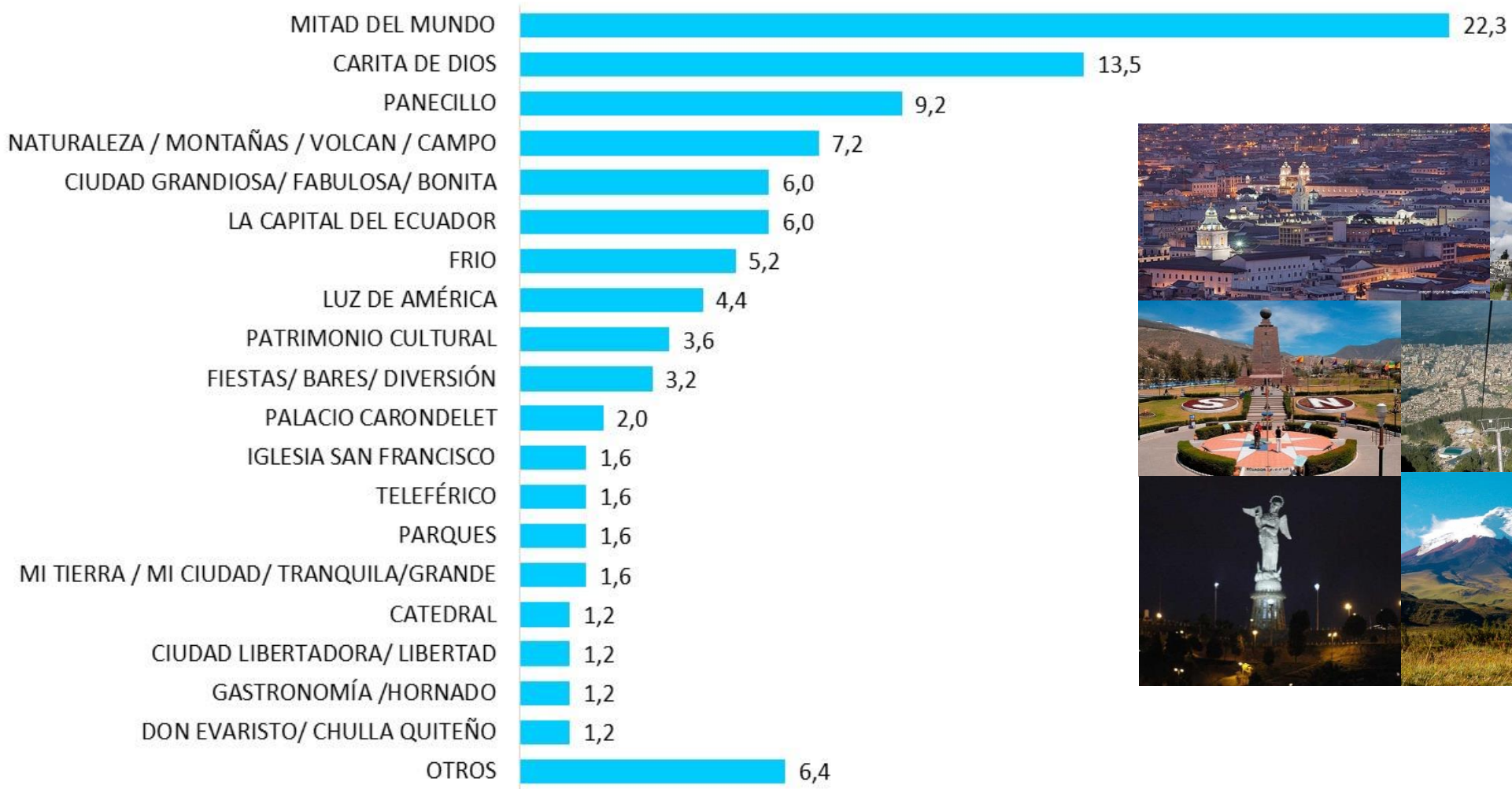


Quito en una palabra / frase

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

Datos en porcentajes

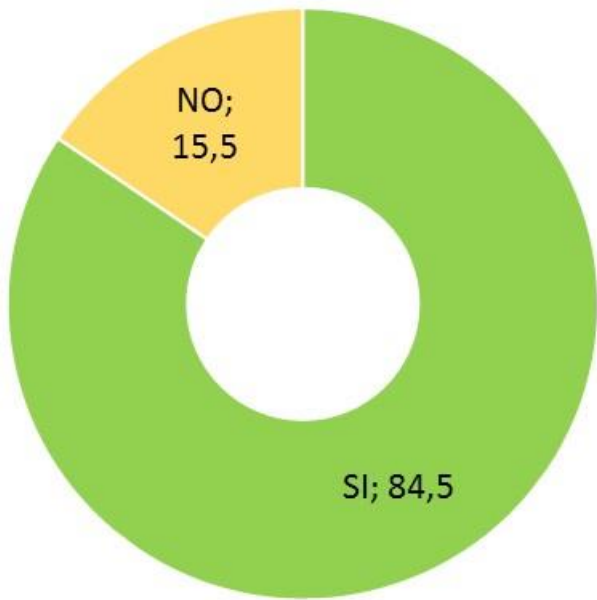
N=251



Temas adicionales

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

Datos en porcentajes



¿Cuáles?

OTRAS CIUDADES VISITADAS	%
CUENCA	13,4
MANTA	13,2
SALINAS	12,8
GUAYAQUIL	10,9
LOJA	6,8
AMBATO	4,7
RIOBAMBA	4,5
MACHALA	4,3
ESMERALDAS	2,7
PORTOVIEJO	2,5
SANTA ELENA	1,9
BAÑOS	1,4
IBARRA	1,4
PLAYAS	1,4
MONTAÑITA	1,2
SANTO DOMINGO	1,0
TULCÁN	1,0
GUARANDA	1,0
LATACUNGA	1,0
OTRAS CIUDADES	12,6
N=	212

CONCLUSIONES

- El segmento de turistas nacionales encuestado en las ciudades de Guayaquil y Cuenca, demuestra un comportamiento diferente al de los turistas internacionales, así se encuentra que los viajes los realiza con su familia (Promedio 4 miembros) o en pareja, no utiliza agencias de viajes para planificar su visita, por lo que tampoco sus visitas son guiadas. La información de la ciudad la obtienen por cuenta propia, principalmente por recomendaciones de familia y amigos.
- Las principales razones para visitar la ciudad de Quito son: su patrimonio y cultura, naturaleza, compras y gastronomía. Por lo general los turistas nacionales que visitan Quito se centran en la ciudad y no visitan otros destinos (46%), sin embargo los que visitan otros destinos van principalmente a Baños, al Cotopaxi, Otavalo e Ibarra.
- Las principales actividades en su visita a Quito son la visita a iglesias y museos, visitas a la naturaleza y compras en centros comerciales, ferias y mercados.
- En promedio las visitas duran 6 días y el gasto promedio de los turistas nacionales en la ciudad de Quito es de 724 dólares, y consideran Que quito no es ni costosa ni barata, mientras que los medios de movilización en la ciudad son taxi urbano y vehículo propio.

- Los atributos mejor evaluados de la ciudad de Quito por los turistas nacionales son la cultura, la gastronomía, la vida nocturna, en lo que tiene que ver con el entorno, mientras que en temas de infraestructura, sobresalen los centros comerciales, la infraestructura hotelera y los servicios financieros.
- Los atributos peor evaluados tienen que ver con la naturaleza, la limpieza y orden de la ciudad, así como los aspectos relacionados a la seguridad ciudadana, mientras que en temas de infraestructura se evalúan bajos los aspectos relacionados a las facilidades tecnológicas, transporte público y facilidades para la accesibilidad y movilidad.
- Quito desarrolla un vínculo emocional fuerte en sus visitantes nacionales, superando las expectativas que tenían antes de su visita, lo que genera una lealtad fuerte en sus visitantes, traducida ésta en una alta satisfacción con el destino, una alta probabilidad de retorno a visitar la ciudad y alta intención de recomendación a otros potenciales turistas.
- También por su combinación de naturaleza, historia, cultura y modernidad, se considera a la ciudad diferente a otras ciudades del Ecuador. Los turistas nacionales valoran como ventajas de la ciudad, su clima, la amabilidad de la gente, el entorno natural, las montañas y nevados.

- Así las recomendaciones de los turistas nacionales, se concentran principalmente en la Mitad del mundo, el centro histórico, el teleférico, la virgen del panecillo (especialmente en la noche), y las visitas a los parques de la ciudad.
- Al evaluar los aspectos que no recomendarían, los turistas nacionales mayoritariamente no encuentran un aspecto que no recomendarían (61%), los turistas que si contestan lo que no recomiendan, centran sus respuestas en los temas de inseguridad y delincuencia, en especial en sitios como la Marín, La Mariscal, San Roque entre otros.
- En lo que respecta a la gastronomía, el plato favorito por los turistas nacionales que visitan Quito es el hornado, seguido de lejos por el yaguarlocro y la fritada.
- La tasa de problemas es del 9.6%, los principales problemas reportados tienen que ver con temas ligados a la seguridad y al tráfico en la ciudad, constituyéndose estos temas también en las peores experiencias al visitar Quito.

- Finalmente las principales asociaciones con Quito tienen que ver con la mitad del mundo, el panecillo y la frase “Carita de Dios” que es una de las frases tradicionales por las que se le conoce a la ciudad.
- Las recomendaciones de los turistas para que Quito mejore como destino turístico se concentran en mejorar la seguridad en especial en los sitios turísticos, mejorar el transporte público, mejorar el tráfico, la limpieza de la ciudad y trabajar en la promoción dentro y fuera del país de este destino bien valorado por sus visitantes.