

XIV OBSERVATORIO TURÍSTICO DEL QUINDÍO



La relevancia y el impacto que genera el sector turístico en el departamento del Quindío, cada vez es más importante y refleja el crecimiento de este en los últimos años, lo que ha impulsado a la región como un destino turístico de clase mundial.

Pero sin olvidar la importancia de este crecimiento, el aumento de los turistas nacionales y extranjeros, la creación de una mejor y mayor oferta turística, es necesario poder conocer, analizar e interpretar la opinión y percepción de los turistas que visitan el departamento; por tal razón, les presentamos el XIV observatorio turístico del Quindío, herramienta estadística y de análisis cualitativo, que les permitirá identificar y conocer la percepción del turista que visita el departamento del Quindío, en temas del destino, del servicio, del costo y del producto.

Este documento se desarrolló en alianza con la Gobernación del Quindío, la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío, Parquesoft Quindío y la Cámara de Comercio de Armenia.

Atentamente,



RODRIGO ESTRADA REVEIZ
Presidente Ejecutivo Cámara de Comercio de Armenia



FICHA TÉCNICA

SUIT- SISTEMA UNIFICADO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA ENCUESTA DE TURISMO DE FINAL DE AÑO 2.009

Informe número 14

Fecha de creación: Enero de 2.010

Objetivos:

Conocer las opiniones y percepciones tanto de los turistas nacionales y extranjeros en esta temporada, con el propósito de identificar fortalezas y debilidades que servirán de insumo para la planeación y el mejoramiento de los productos y servicios que ofrece el departamento del Quindío como destino turístico.

Ficha Técnica:

Muestra Representativa: 1.529 turistas encuestados

Locaciones:

Parque Nacional del Café
Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria- PANACA
Jardín Botánico del Quindío
Salento.

Fecha:

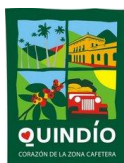
Del 27 al 30 de diciembre de 2009 y del 2 al 10 de enero de 2010.

Técnica Empleada:

Encuesta personal compuesta por 32 preguntas: 21 preguntas cerradas, 4 abiertas y 7 mixtas.

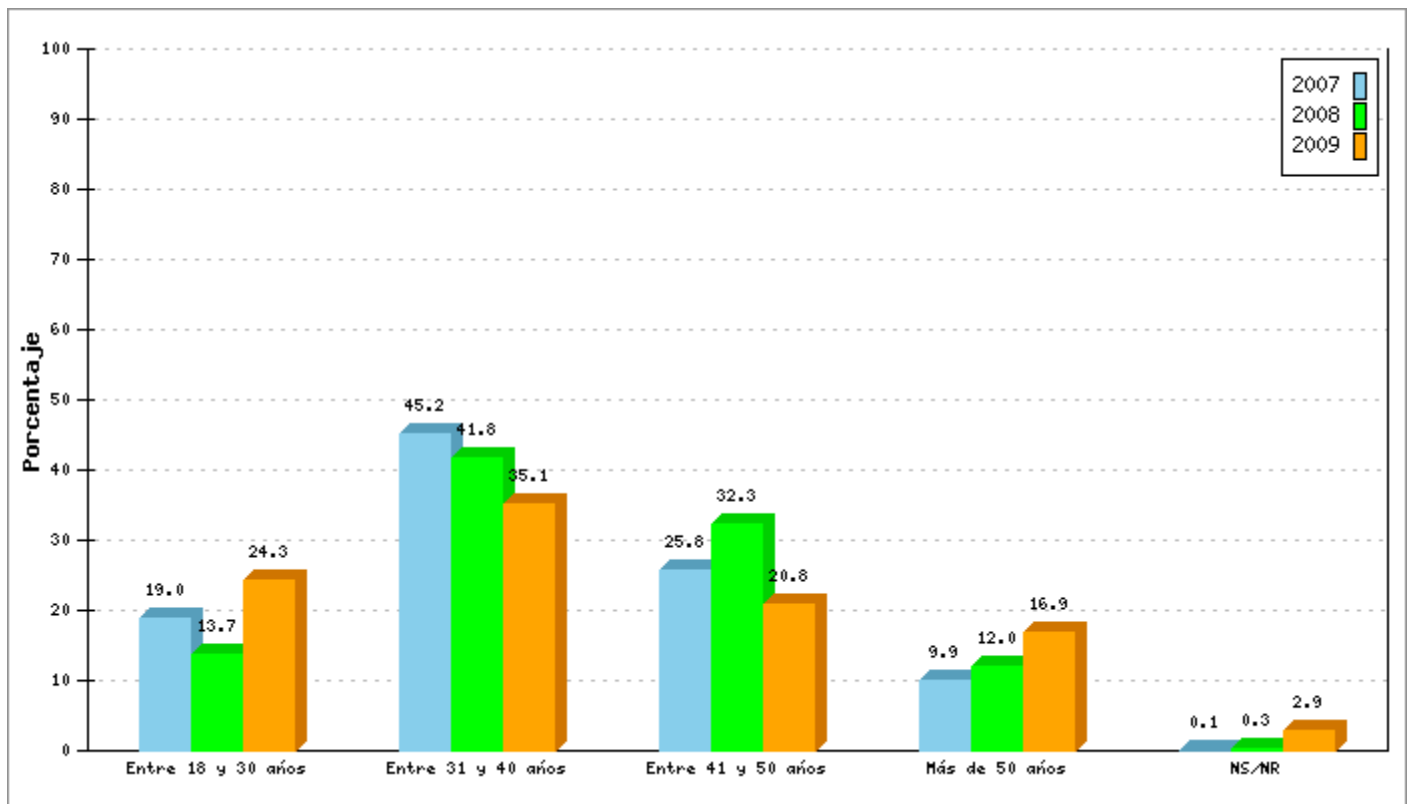
Encuestadores:

10 estudiantes del grupo de apoyo a eventos del programa de “Administración de Hotelería y Turismo” de la Escuela de Administración y Mercadotecnia.



XIV OBSERVATORIO TURÍSTICO.

Rango de edad.



El comportamiento de la variable rango de edad de los turistas que visitaron el departamento del Quindío en el final del año 2.009 e inicio del 2010, se tiene un incremento de los visitantes de más de 50 años y un notable de incremento de los visitantes entre 18 y 30 años. El número de visitantes ubicados en los rangos medios de edad disminuyó en esta temporada en relación con los datos presentados en los años 2007 y 2008 en la época de final de año.

Al comparar los datos de la época de fin de año de 2009 e inicio de 2008 con los datos de la misma época de los años 2007 y 2008 tenemos las siguientes variaciones:

1. La participación de turistas del grupo de edad de “entre 18 y 30 años” que había presentado una disminución en el año 2.008 (del 19% al 13.7%), presenta en el año 2009 un incremento importante al pasar del 13.7% al 24.3%.

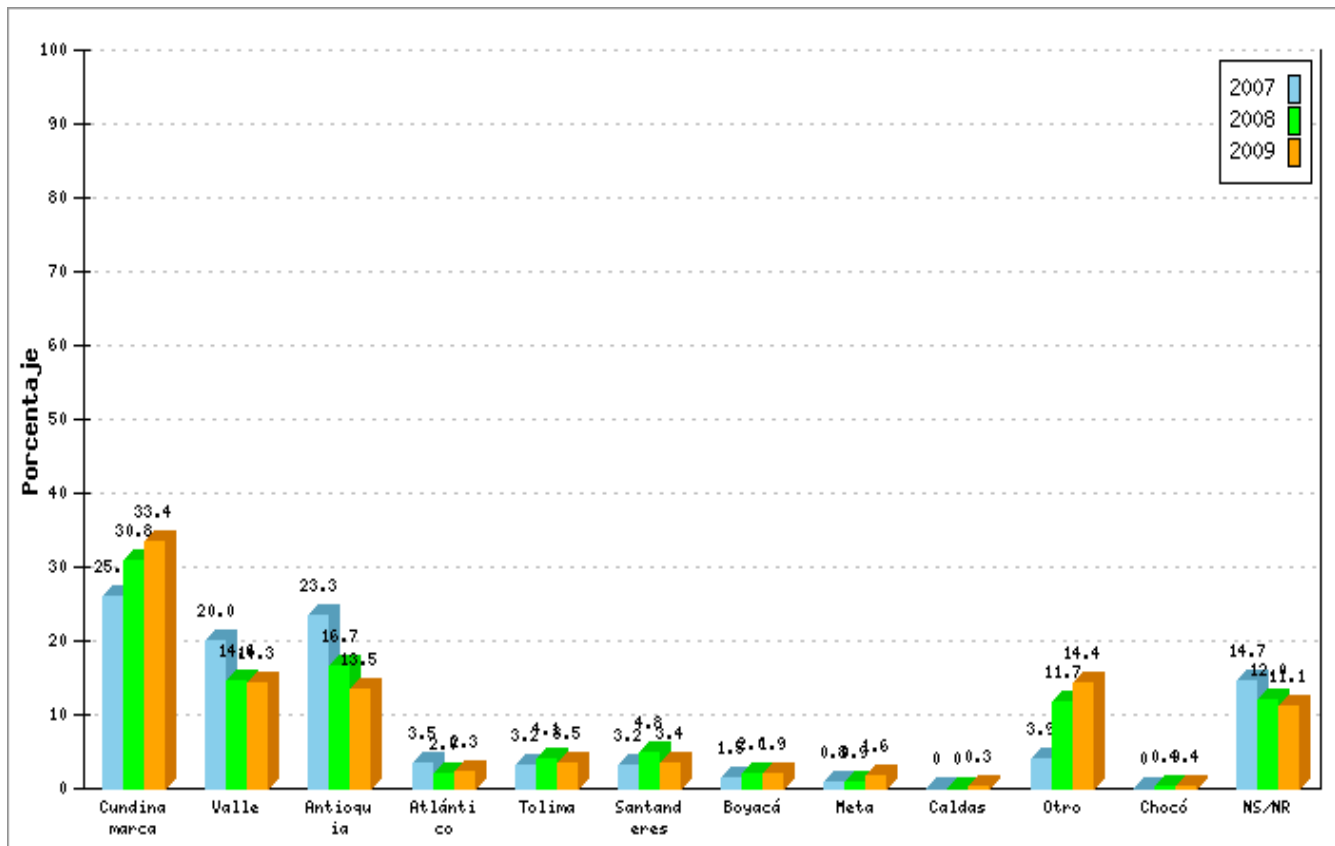


2. El grupo de turistas ubicado en el rango “Entre 31 y 40 años” ha venido presentando una disminución progresiva, en el año 2008 la participación de este grupo era del 41.8% en el 2008 y en el 2009 paso a ser del 35.1%
3. La participación del grupo de turistas con edades entre 41 y 50 años, que había presentado un incremento en 2008 con relación al año 2007 (del 25.8% al 32.3%), presenta una notable disminución en esta temporada 2009 al pasar de 32.3% a 20.8%
4. El grupo de turistas ubicados en el rango “Más de 50 años” ha venido presentando un incremento progresivo a través de los años, para el año 2009 presentó un incremento en el porcentaje de participación de este grupo de turistas, pasando del 12% en 2008 al 16.9% en 2009.

Se evidencia que se ha tenido éxito en atraer nuevamente el interés del turista joven por el Quindío y que se ha mantenido el interés de los turistas de más de 50 años por nuestra oferta turística, sin embargo no se debe descuidar el segmento de turistas ubicados en los rangos de “Entre 31 y 40 años” y “Entre 41 y 50 años”.



Lugar de procedencia



Al igual que en las temporadas anteriores, Cundinamarca, Valle y Antioquia siguen siendo los segmentos de mercado más fuertes del turismo Quindiano, a pesar de la disminución del número de turistas provenientes de Antioquia. Estos 3 departamentos representan el 61,2% de nuestros visitantes.

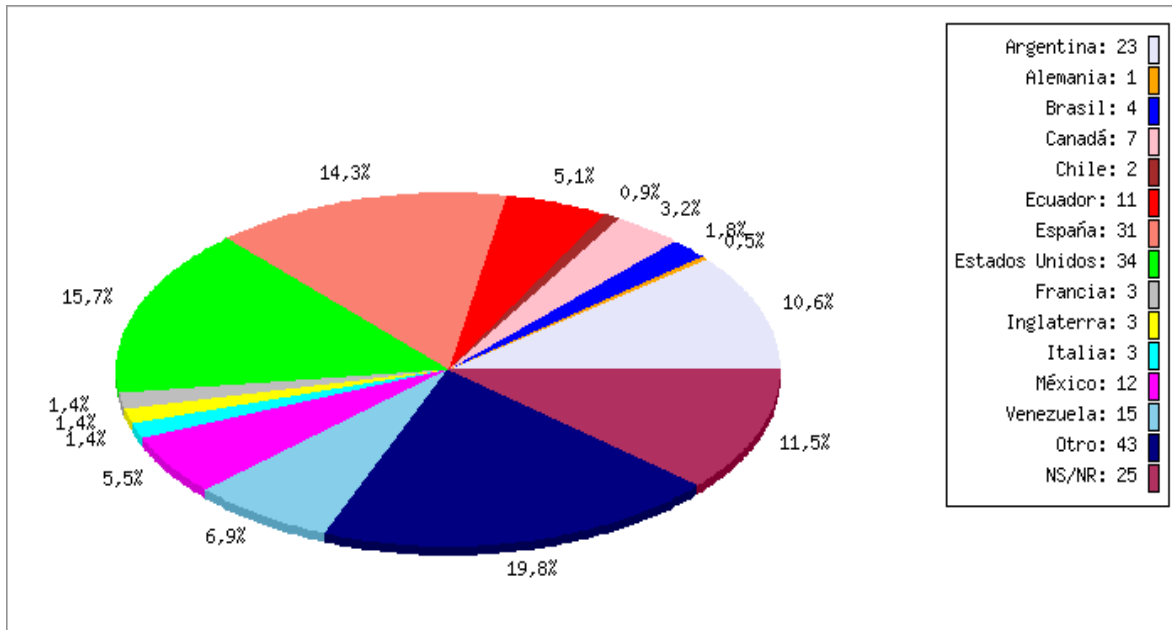
Del segmento compuesto por estos 3 departamentos, Cundinamarca ha venido incrementando su participación tanto en el período diciembre- enero 2008 (con un incremento del 25.9% al 30.8%) como en el período diciembre-enero 2009, pasando del 30.8% al 33.4%. Valle ha mantenido un comportamiento estable y Antioquia ha disminuido su participación para la presente temporada (del 16.7% en 2008 al 13.5% en 2009).

Es importante generar acciones de promoción que permitan el incremento de la participación de turistas de otros departamentos y la generación de nuevos nichos de mercado, así como mantener alto el nivel de satisfacción de los clientes proveniente de Cundinamarca, Valle y Antioquia para que sigan visitando al Quindío regularmente y recomienden a sus conocidos nuestra oferta turística.



El porcentaje de turistas provenientes de otros lugares de Colombia aumento del 11.7% en diciembre-enero de 2008 al 14.4% en enero-diciembre de 2009, lo que muestra que otros departamentos empiezan a interesarse en el Quindío como destino turístico.

País de procedencia



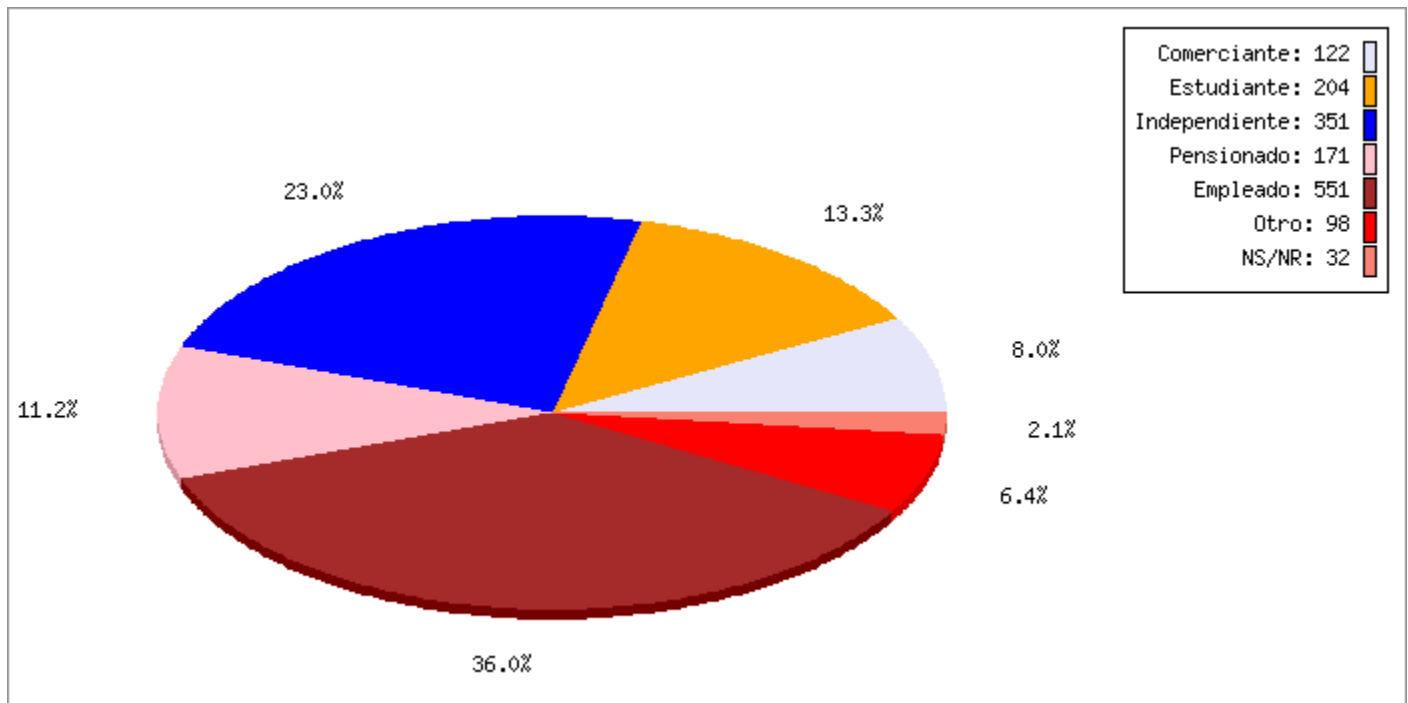
Del total de turistas que arribaron al departamento en esta época vacacional, el 12.55% correspondió a extranjeros.

Si comparamos estos resultados con los de anteriores observatorios, los países que más nos visitan son: Estados Unidos, España, Argentina y Venezuela.

Se hace necesario adecuar la oferta turística del Quindío a los intereses y expectativas de los turistas extranjeros, así como la mejora en aspectos como el bilingüismo y la formación de guías turísticos especializados que puedan atender con mayor eficacia al turista extranjero, brindándole información amplia sobre nuestro patrimonio natural y cultural.



Ocupación



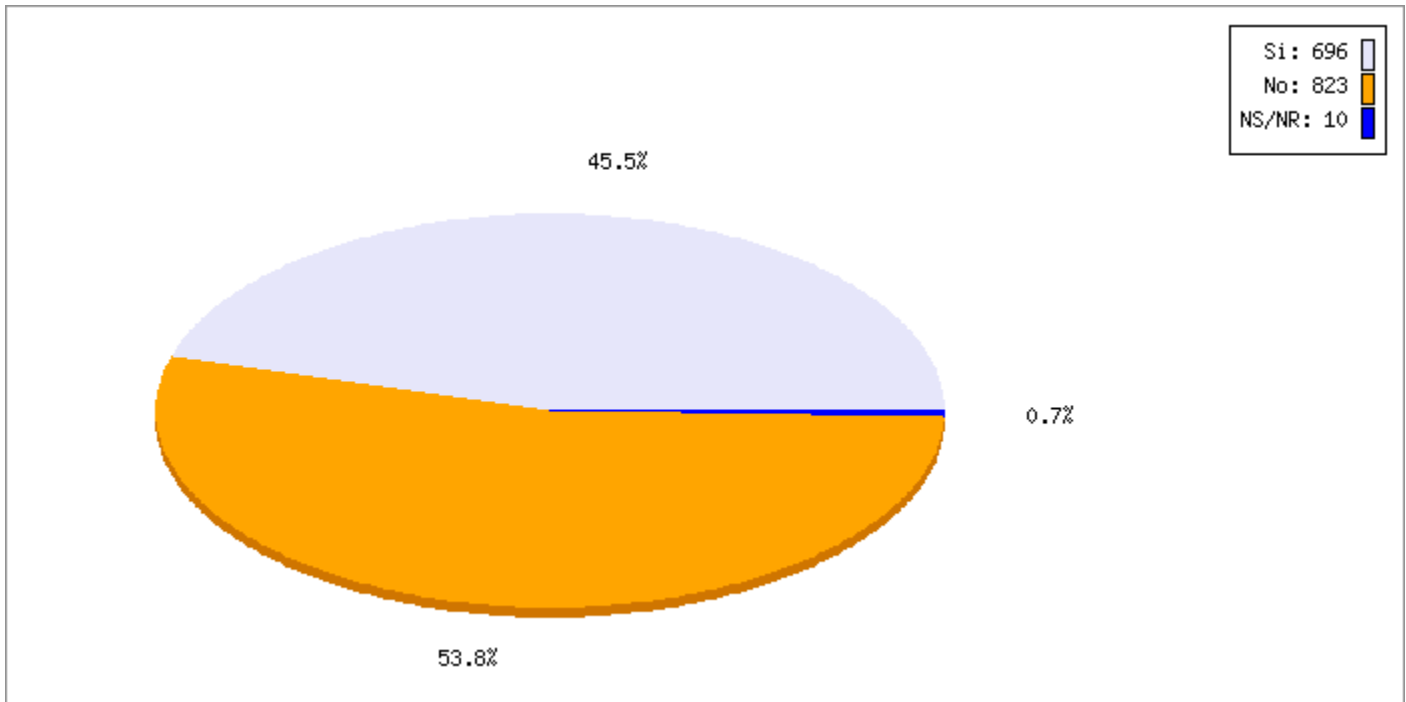
Los resultados muestran que un 36% de los turistas que nos visitaron son “Empleados”, seguido por un 23% que son “Independientes”, un 13.3% de los visitantes encuestados afirmaron ser estudiantes, un 11.2% dijeron ser “Pensionados”, y un 8% “Comerciantes”.

Es importante destacar el aumento de la participación de los turistas pensionados que pasó del 9% en la temporada de fin de año 2008 al 11.2% en la temporada de fin de año 2009.

El aumento de la participación de este grupo de turistas manifiesta la importancia de seguir desarrollando estrategias para incrementar el turismo senior en nuestro departamento.



¿Es la primera vez que viene al Quindío?

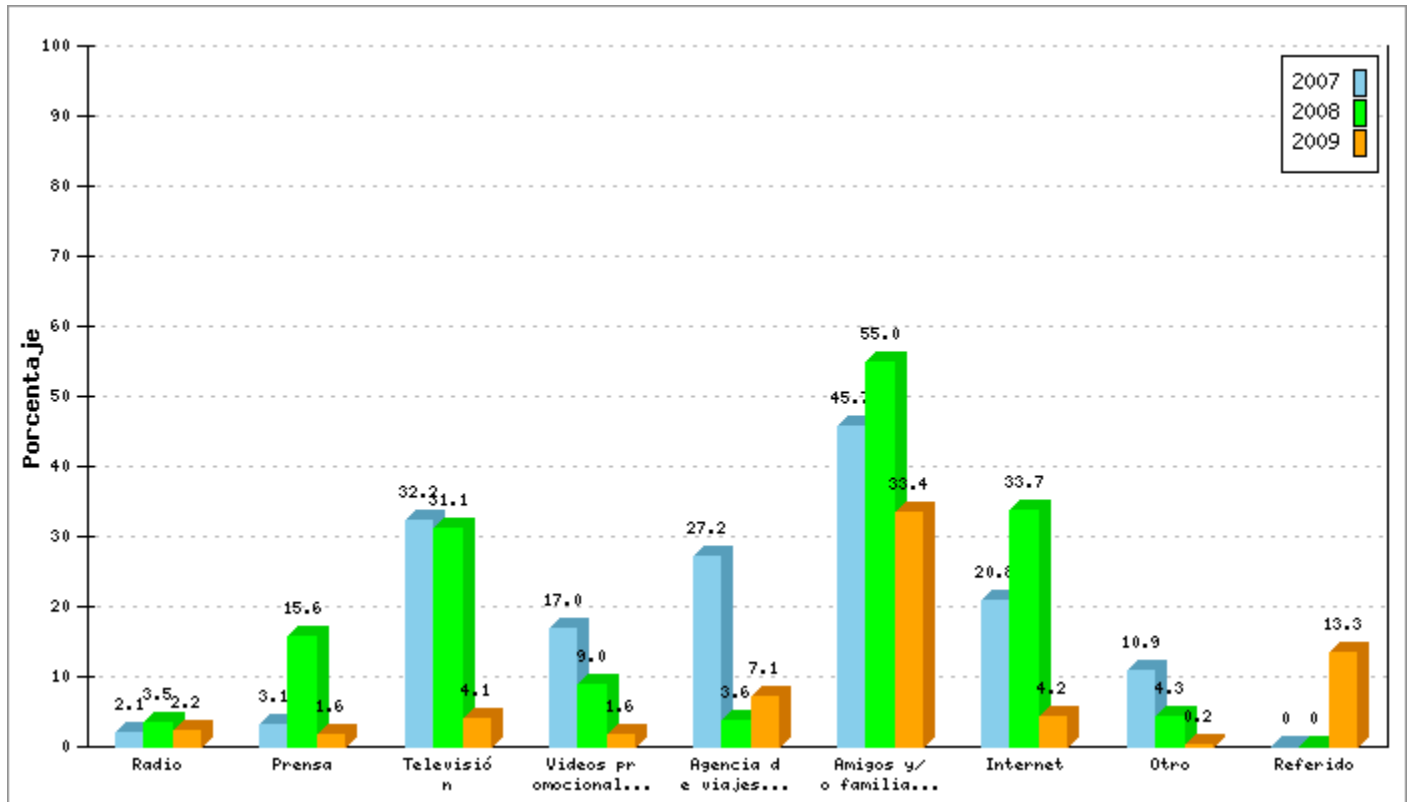


Un 45.5% de los turistas encuestados manifestaron haber venido al Quindío por primera vez, porcentaje que representa una disminución en comparación con la temporada de fin de año 2008 donde el 52.9% de los encuestados manifestaron estar por primera vez en nuestro departamento.

Esto nos indica que se está ampliando el número de visitantes que repiten su visita al Quindío, y que debemos cautivar a ese aun alto porcentaje de turistas que vienen por primera vez al departamento para que sigan visitándonos y hablen a otros de las bondades de la oferta turística Quindiana.



¿Cómo se enteró de él como destino turístico?



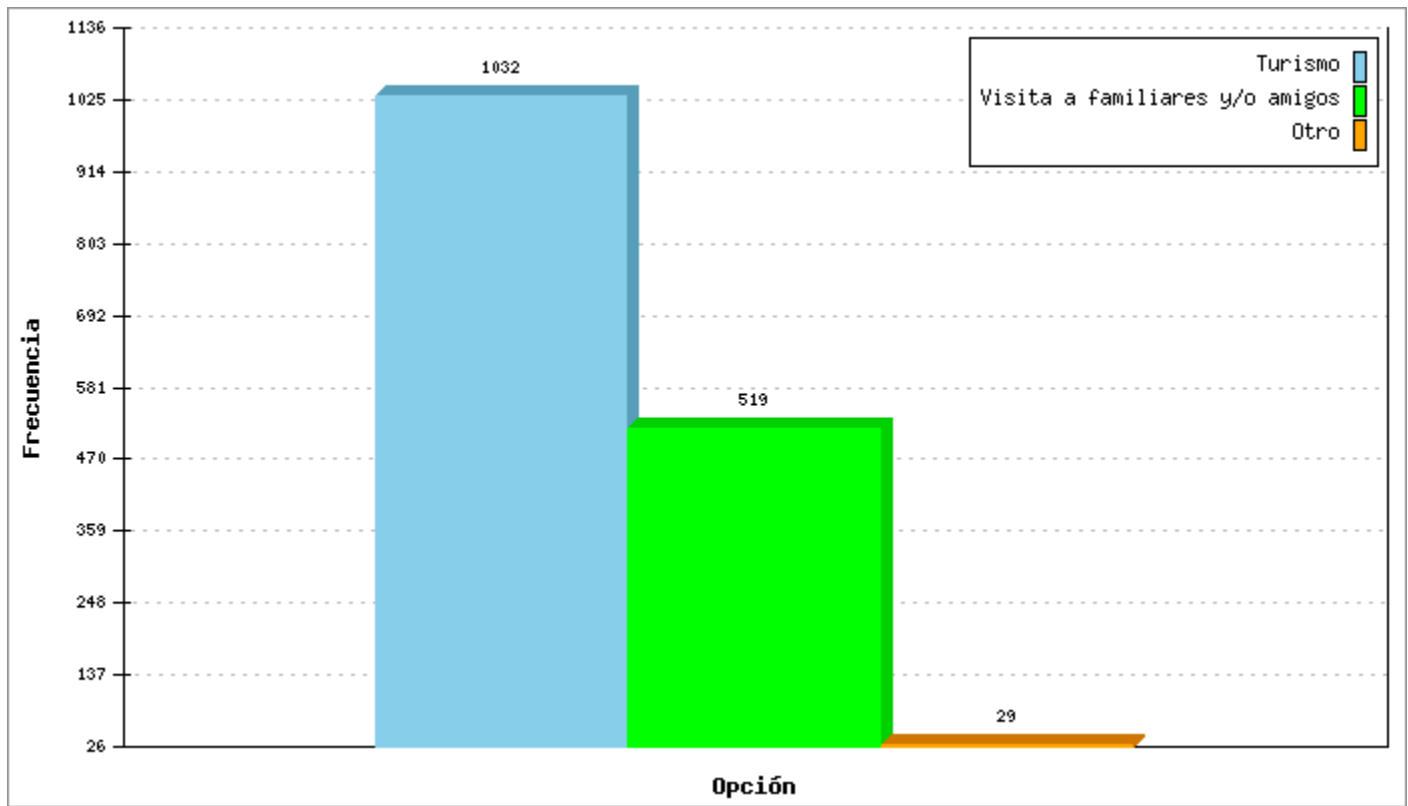
Un 33.4% de los turistas que arribaron a nuestro departamento se enteraron de nuestro destino por “Amigos y/o familiares”, 13.3% por “Referidos”, 7.1% por agencias de viaje, medios seguidos por el Internet (4.2%), la televisión, el radio, la prensa y los videos promocionales.

Dada la alta participación de los amigos y familiares, y de los referidos como medio para dar a conocer al Quindío como destino turístico, es muy importante mantener alta la satisfacción del turista para que repita su visita y siga manifestando a sus conocidos las bondades del Quindío como sitio turístico.

Existe la necesidad desarrollar más la participación en medios como el internet, la televisión y la radio para fortalecer aun más la posición del Quindío como destino turístico en la mente de los visitantes potenciales.



Su visita al Quindío fue motivada por:



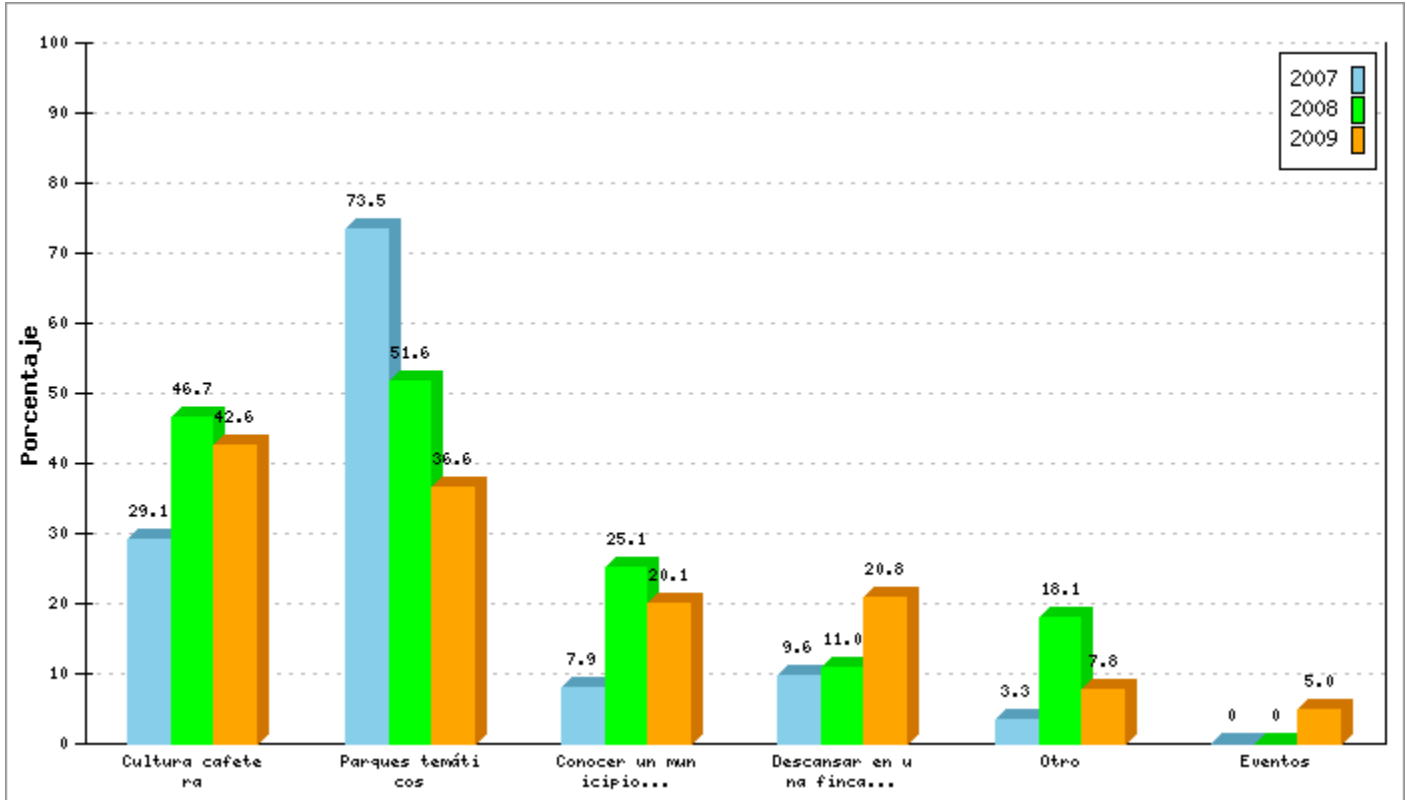
Esta pregunta tiene como propósito conocer la motivación de los viajeros a escoger nuestro destino para sus vacaciones.

Un 65.32% de los visitantes vinieron al Quindío motivados por “Turismo”, un 32.84% vinieron con el fin de “Visitar a sus familiares y amigos” y tan sólo un 1.84% visitó al Quindío por otro motivo.

Lo anterior demuestra que la Mayoría de los turistas vienen motivados por los atractivos de la región, Adicionalmente se evidencia que quienes vienen motivados por visitar a sus familiares y/o amigos también visitan los atractivos turísticos del Quindío. Aunque generalmente no hacen uso de la oferta de alojamiento, refuerzan la demanda de nuestros atractivos turísticos y oferta gastronómica.



¿Cuáles son los principales motivos por los que escogió el Quindío como su destino turístico en ésta oportunidad?



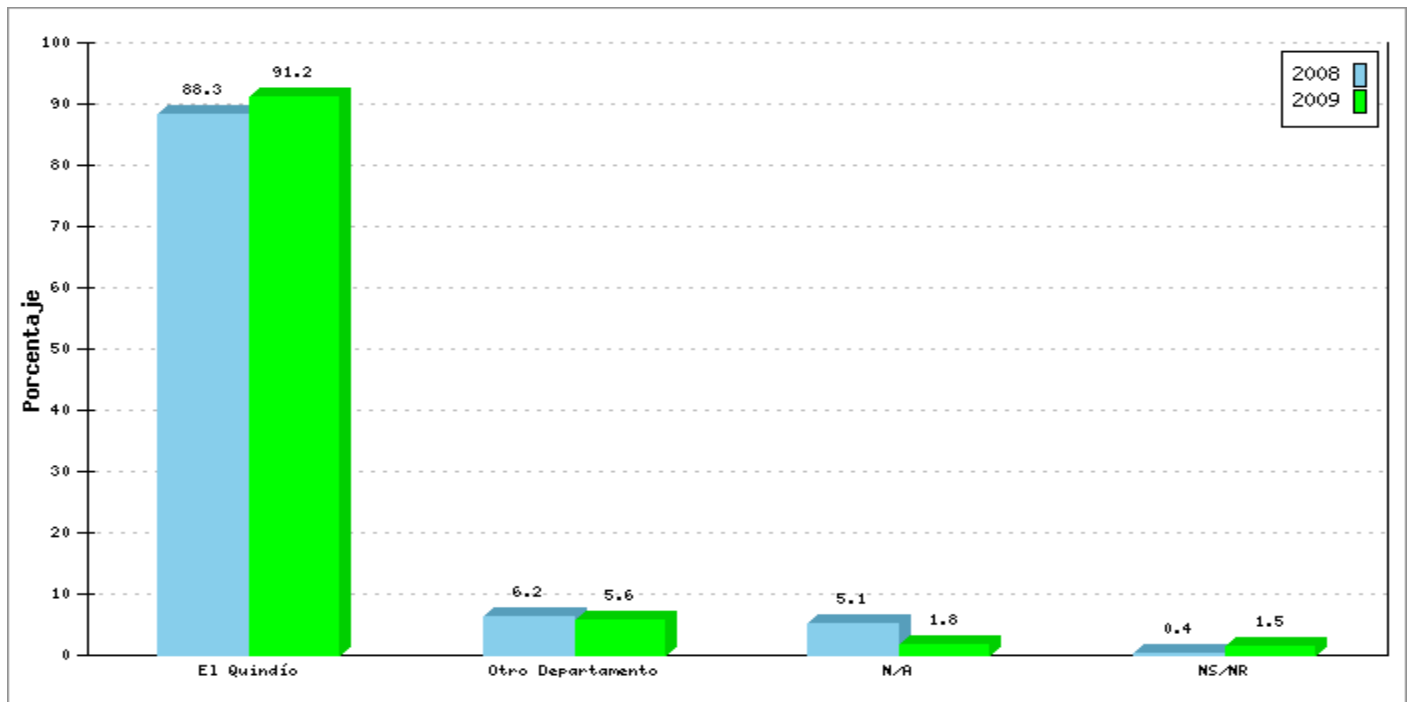
En la temporada de fin de año 2009 e inicio de 2010 la “Cultura cafetera” fue el principal motivo de los turistas para venir al Quindío, con una participación del 42.6%, seguido por los Parques temáticos con un 36.6%, Descansar en una finca con un 20.8%, y conocer un municipio con un 20.1%.

Por ultimo, el 7.8% de los turistas afirmo tener “otros” motivos para visitar el Quindío, entre ellos estuvieron: realizar deporte aventura (canopy, balsaje, parapente y cabalgata) al igual que la posibilidad de visitar familiares.

Es importante fortalecer el turismo del Quindío alrededor de la cultura cafetera, que genera en los turistas un gran interés y motivación para venir a nuestro departamento, disfrutar de su naturaleza y conocer más de cerca el proceso de producción del mejor café del mundo.



Se encuentra hospedado en:



Para esta temporada el 91.2% de los turistas encuestados se alojaron en el departamento del Quindío, sólo un 5.6% estaban alojados en otro departamento y el 1.8% eran los visitantes que venían exclusivamente de su ciudad de origen, como es el caso de los municipios del norte del Valle y Risaralda. A estos mercados próximos geográficamente se les ha llamado el "Turismo Rural de Cercanías", y requieren además de especial atención por ser clientes habituales y tradicionales.

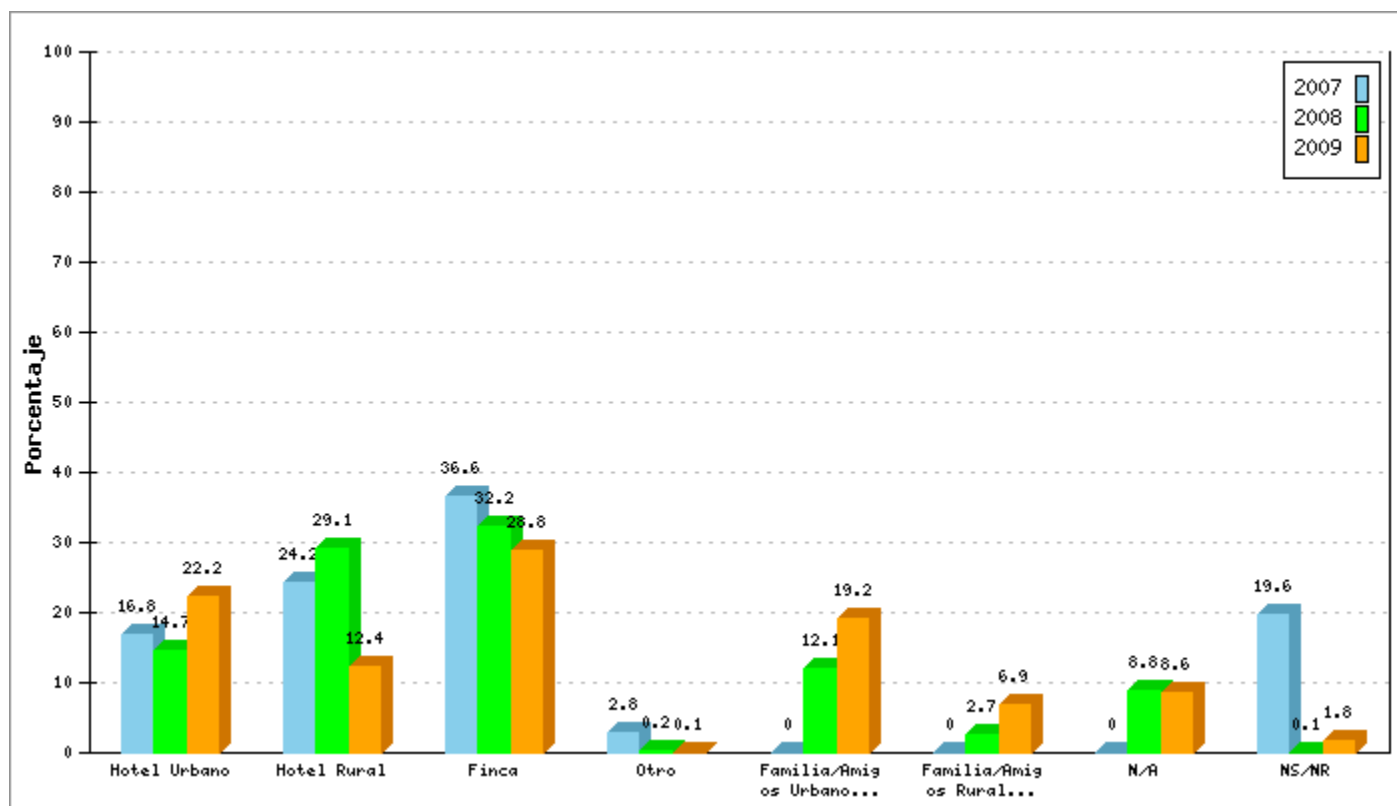
Una de las correlaciones de variables realizadas (Lugar de procedencia con el departamento en que se encuentra hospedado) arroja los siguientes resultados:

- Del total de turistas provenientes del Valle (14.3%), el 84.5% se hospedó en el Quindío, el 5.9% en otro departamento y el 9.6% restante lo hizo como visitante o en pasadía.
- De los 3 departamentos con más afluencia de turistas hacia el Quindío, Cundinamarca fue el de mayor porcentaje de turistas que prefirió alojarse en nuestro departamento, con el 92.2%.

Los turistas provenientes de otros departamentos como Atlántico, Tolima y Santanderes, que tuvieron una presencia menos significativa, prefirieron en su mayoría hospedarse en el Quindío. De los 31 turistas del Atlántico un 88.6% se alojaron en el Quindío al igual que un 94.2% de turistas provenientes de los Santanderes y un 96.2% de los visitantes del Tolima.



¿En cuál de las modalidades de alojamiento se encuentra hospedado?

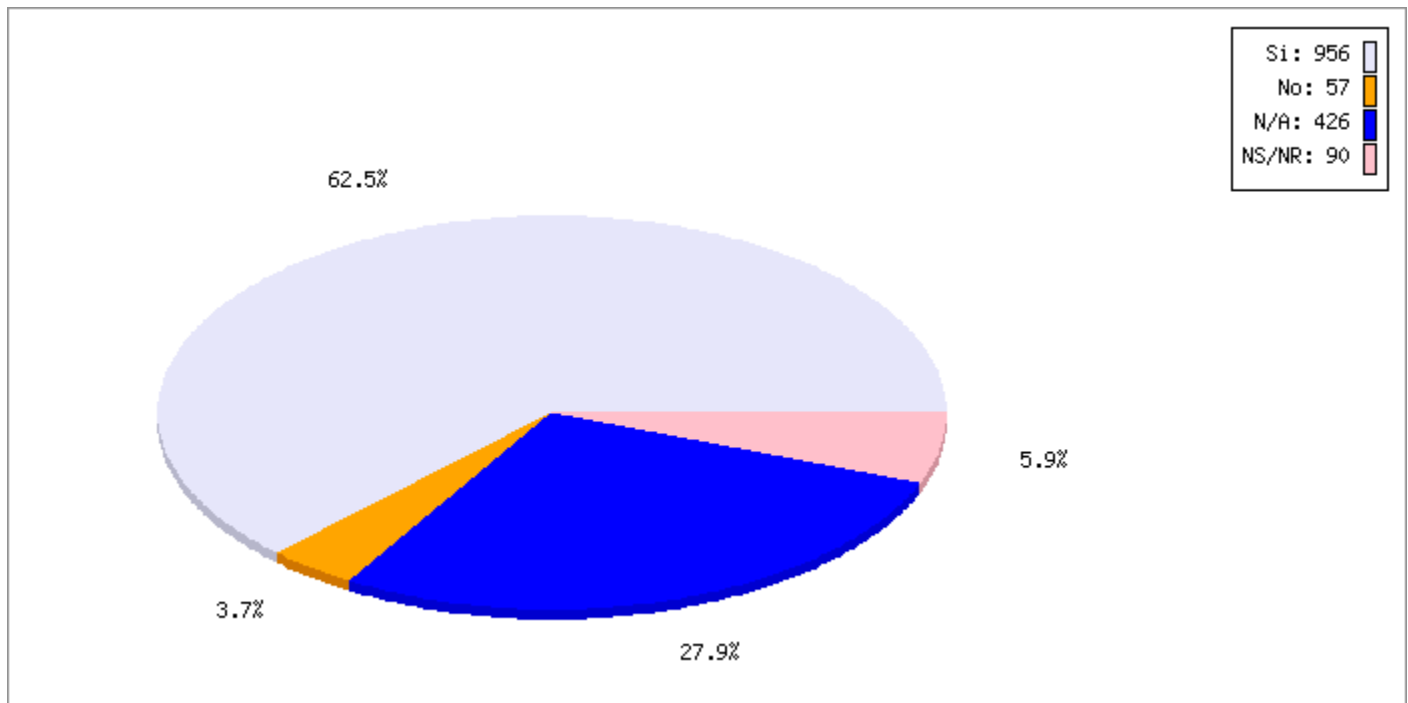


Del total de turistas que se alojaron en el Quindío en la presente temporada, el mayor porcentaje prefirió alojarse en una finca (el 28.8%), siendo el “Hotel urbano” la segunda modalidad de preferencia de los turistas con el 22.2%, seguido por el alojamiento donde “Familiares y Amigos” (urbano) con el 19.2%, el “hotel rural” con el 12.4% y el alojamiento donde “Familiares y amigos” (rural) con el 6.9%.

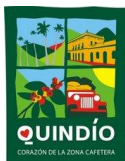
Al igual que en épocas anteriores el alojamiento preferido ha sido el rural, en particular el de modalidad de “Finca”, es de anotar que el uso del hotel urbano ha presentado un incremento importante, al pasar del 14.7% en 2008 al 22.2% en 2009. Esta tendencia debe ser aprovechada por los hoteles urbanos del departamento ofreciendo cada vez mejores servicios para retener y aumentar el número de turistas que se hospedan en sus instalaciones.



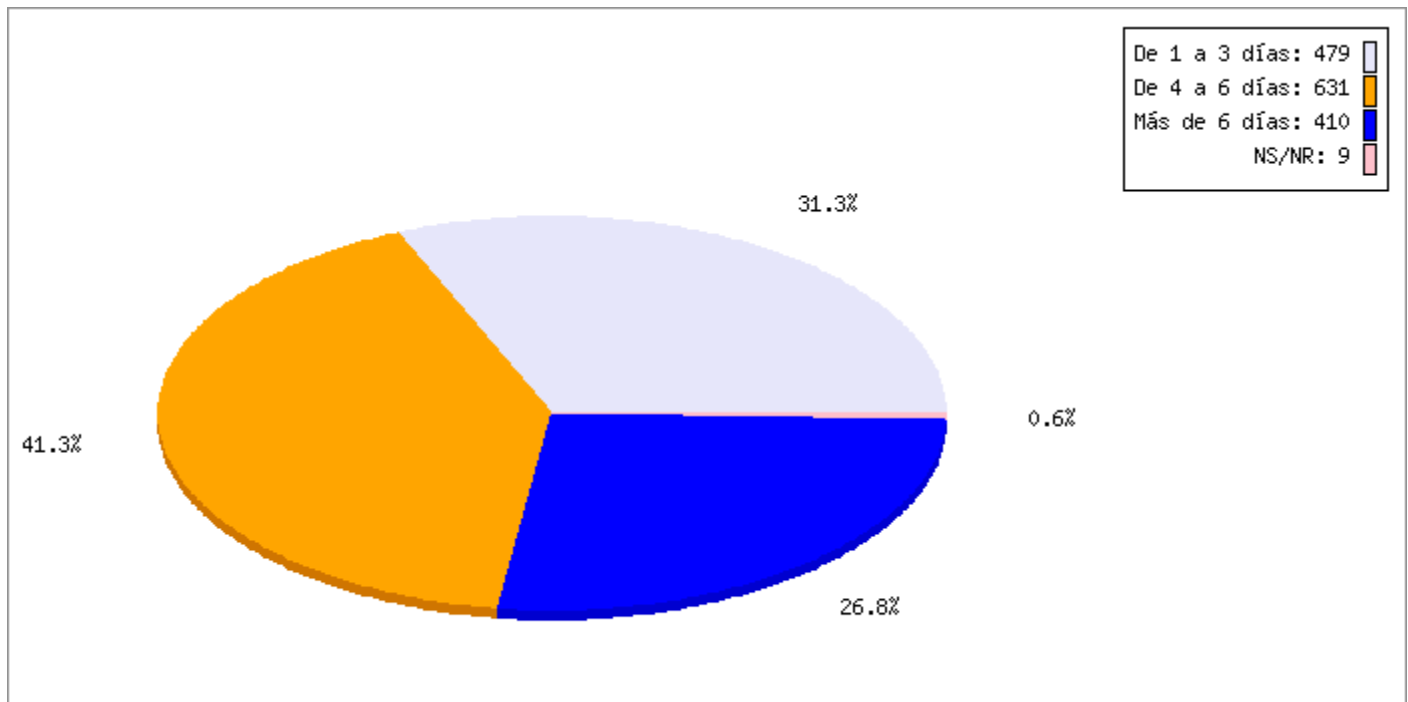
¿El alojamiento cumple sus expectativas de acuerdo a lo que le ofrecieron?



De los turistas encuestados que respondieron esta pregunta, el 62.5% opina que el alojamiento cumplió las expectativas, el 27.9% respondió "No aplica" por encontrarse alojados donde familiares o amigos o estar de paso, un 5.9% no supo o no respondió la pregunta y sólo el 3.7% de los encuestados opina que el alojamiento no cumplió con sus expectativas.



¿Cuánto tiempo tiene previsto permanecer en el Quindío?



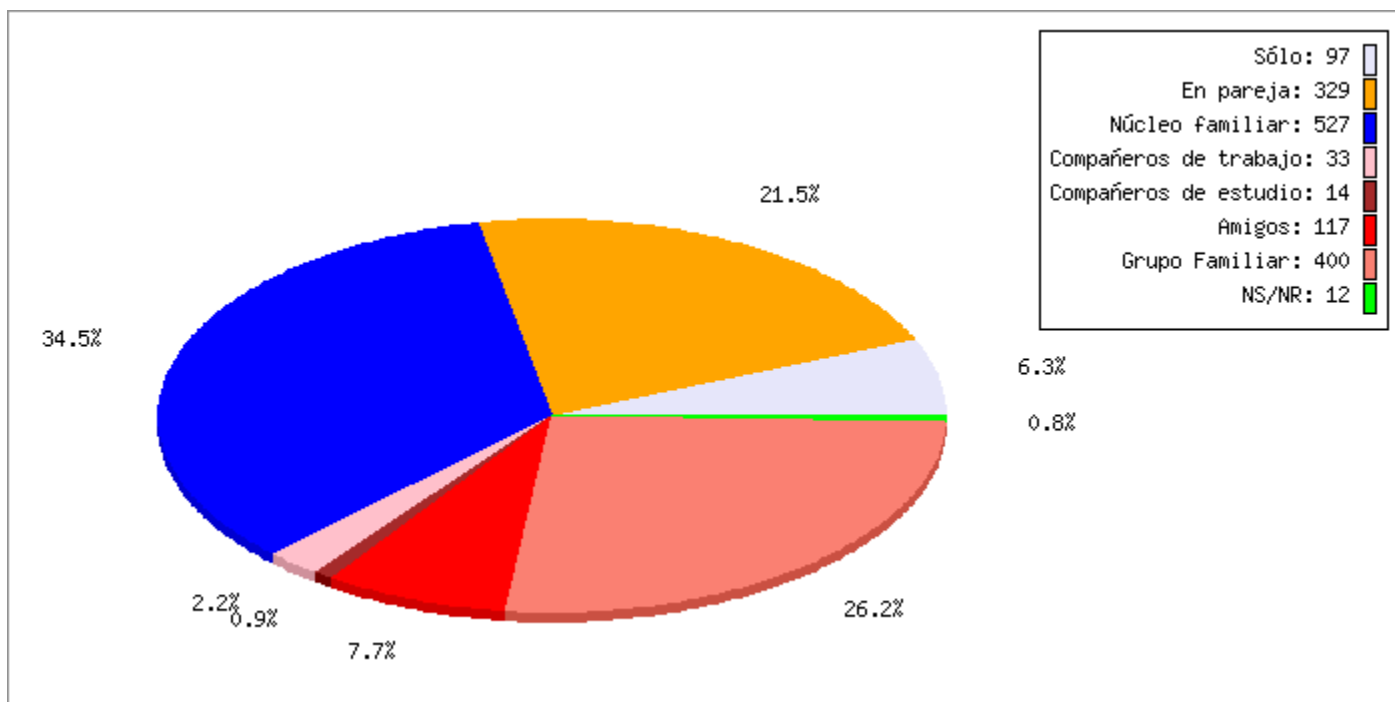
El gráfico nos muestra que la mayoría de los turistas que vinieron al departamento del Quindío en el fin del año 2009 e inicio del 2010 permanecieron en el mismo un período de 4 a 6 días (41.3% de los turistas encuestados), el 31.3% permanecieron en el Quindío de 1 a 3 días y el 26.8% estuvieron en nuestro departamento más de 6 días.

Al comparar estos resultados con la temporada de fin de año 2008 se tiene que el tiempo de estadía “de 1 a 3 días” pasó del 24.2% al 31.3%, el tiempo de estadía “de 4 a 6 días” disminuyó del 53.9% al 41.3% y el tiempo de estadía de “Más de 6 días” aumento del 21.7% al 26.8%.

Lo anterior nos muestra una disminución del segmento de permanencia de 4 a 6 días que se ha visto compensada en parte con un incremento de la permanencia de más de 6 días, y que contrasta con el incremento de la permanencia “de 1 a 3 días” en nuestro departamento.



¿En compañía de quien viajó al departamento del Quindío?

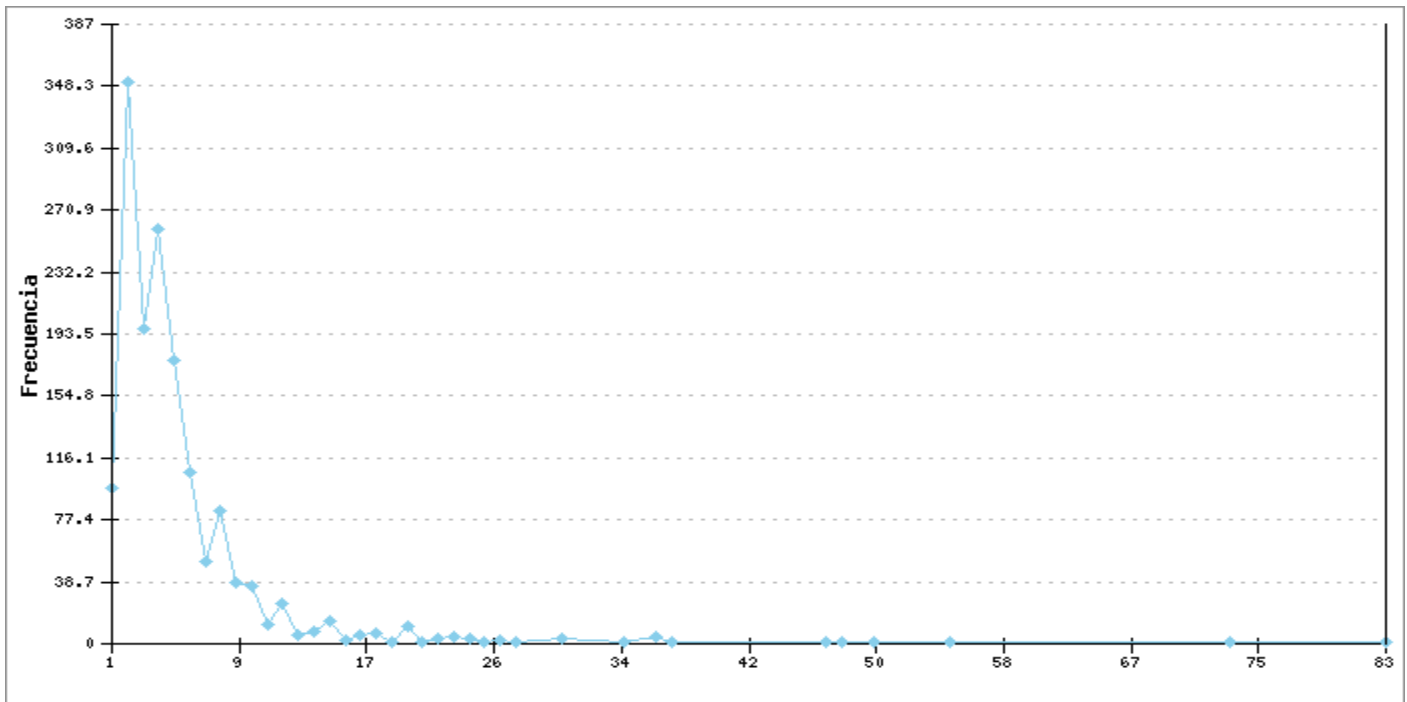


El gráfico nos muestra que el mayor porcentaje de turistas está conformado por familias (núcleo familiar y grupo familiar) con un porcentaje del 60.7% seguido por un 21.5% de parejas y un 7.7% que visitaron el Quindío en compañía de Amigos.

Al comparar estos resultados con los de la temporada de fin de año 2008 se evidencia que disminuyó el porcentaje de turistas que arribaron al departamento con su "Núcleo y Grupo familiar" al pasar del 73.5% en 2008 al 60.7% en 2009, lo cual tiene correlación con el rango de edad de los visitantes de "entre 31 y 40 años" y "entre 41 y 50 años", rangos que disminuyeron su participación en la presente temporada y que se caracterizan por viajar con sus grupos familiares..



Incluido usted ¿Cuántas personas viajaron al Quindío?



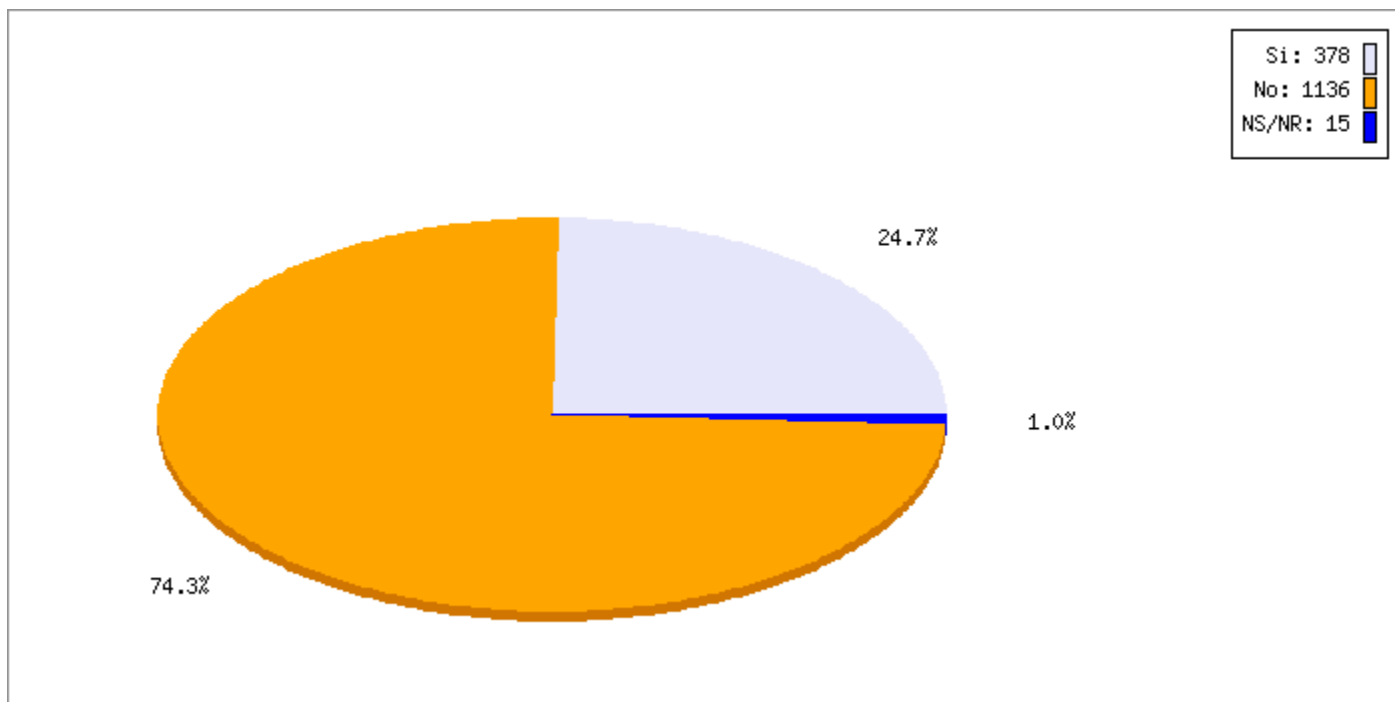
Sumario de Estadísticas	
Total Respuestas	1.516
Sumatoria Respuestas	7.993,00
Valor Menor	1
Valor Mayor	83
Promedio	5,27
Moda	2
Desviación Estándar	5,6726
Coefficiente de Variación	107,59%

Los resultados indican que la mayoría de turistas arribaron al Quindío en esta temporada con sus núcleos o grupos familiares, con un promedio de 5.27 personas, tendencia que también se presentó en la temporada de fin de año 2008 donde el tamaño promedio de los grupos de turistas que viajaron al Quindío fue de 5.54 personas.



El menor valor corresponde a quienes viajaron solos y el mayor valor fue de 83 personas correspondiente a quienes viajaron en tour por el Quindío.

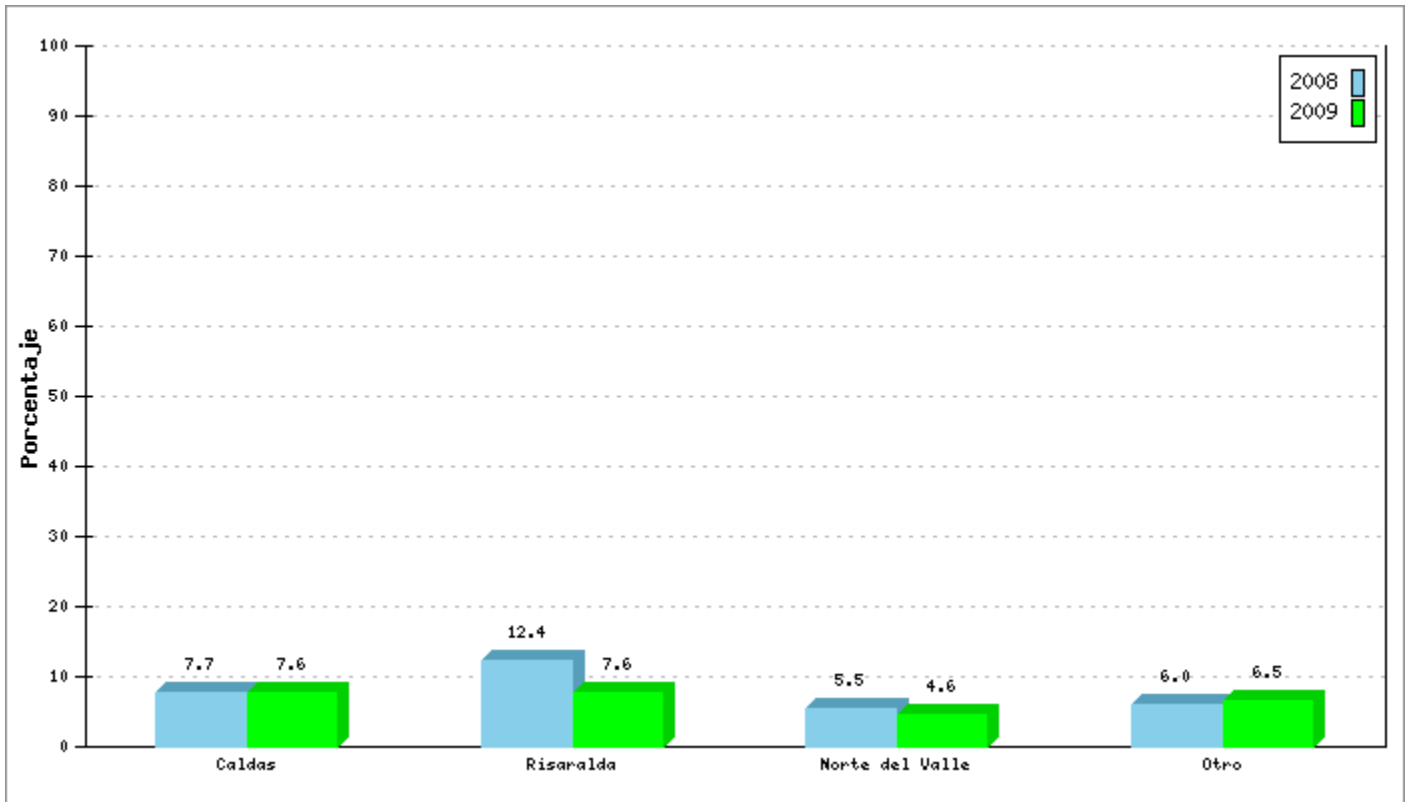
¿En estas vacaciones tiene planeado visitar otro Departamento?



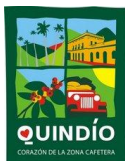
El gráfico nos muestra que el 74.3% de los turistas encuestados manifestaron no tener planeado visitar otro departamento y un 24.7% si tienen intenciones de visitar otras regiones. En esta temporada se presenta un incremento en el porcentaje de personas que no tienen planeado visitar otro destino, cifra que en la temporada de fin de año 2008 era del 70%.



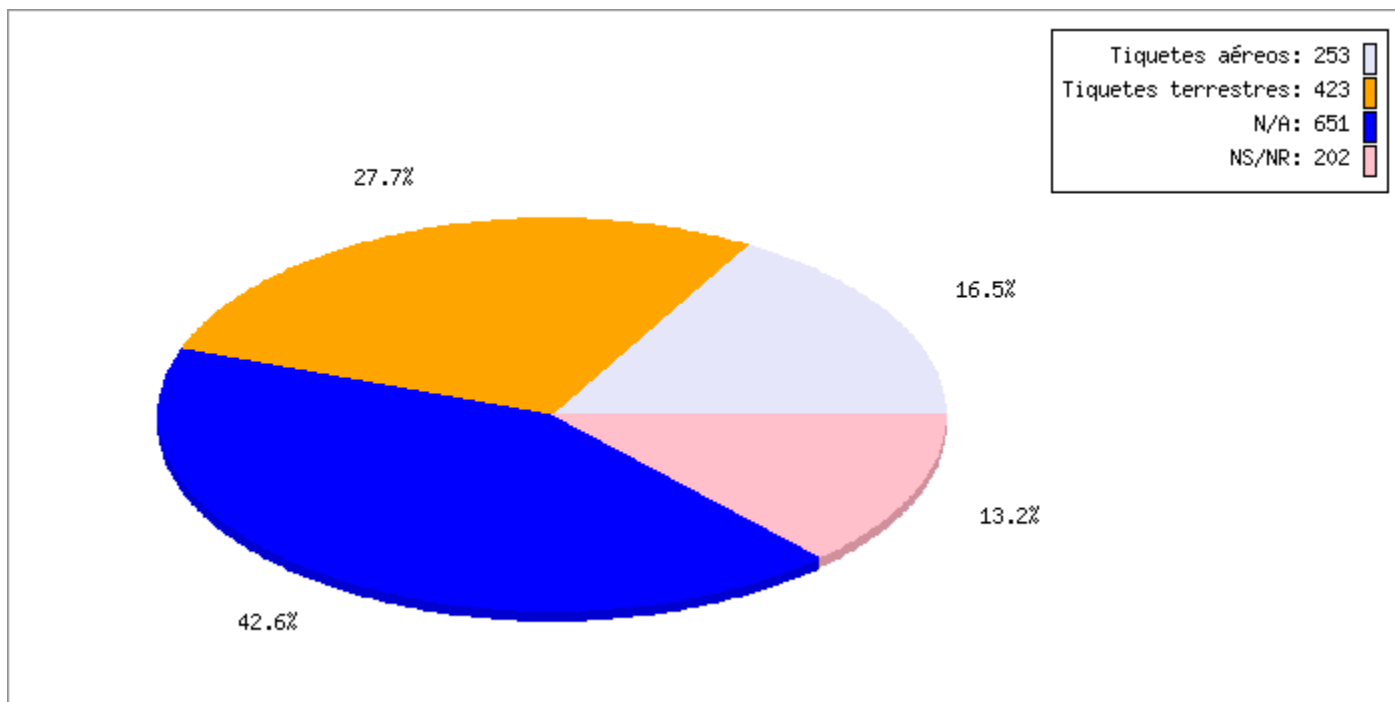
Si su respuesta es SI, ¿Cuáles?



Como se puede ver en el gráfico, los otros destinos que tienen planeado visitar los turistas son primordialmente Caldas, Risaralda y Norte del Valle, lo cual encuentra explicación en su cercanía al Quindío. Risaralda ha disminuido su participación en la presente temporada al pasar del 12.4 en 2008 al 7.6% en 2009, lo mismo sucede con el Norte del Valle al pasar del 5.5% al 4.6%. Caldas ha mantenido un comportamiento estable al igual que los otros departamentos del País.



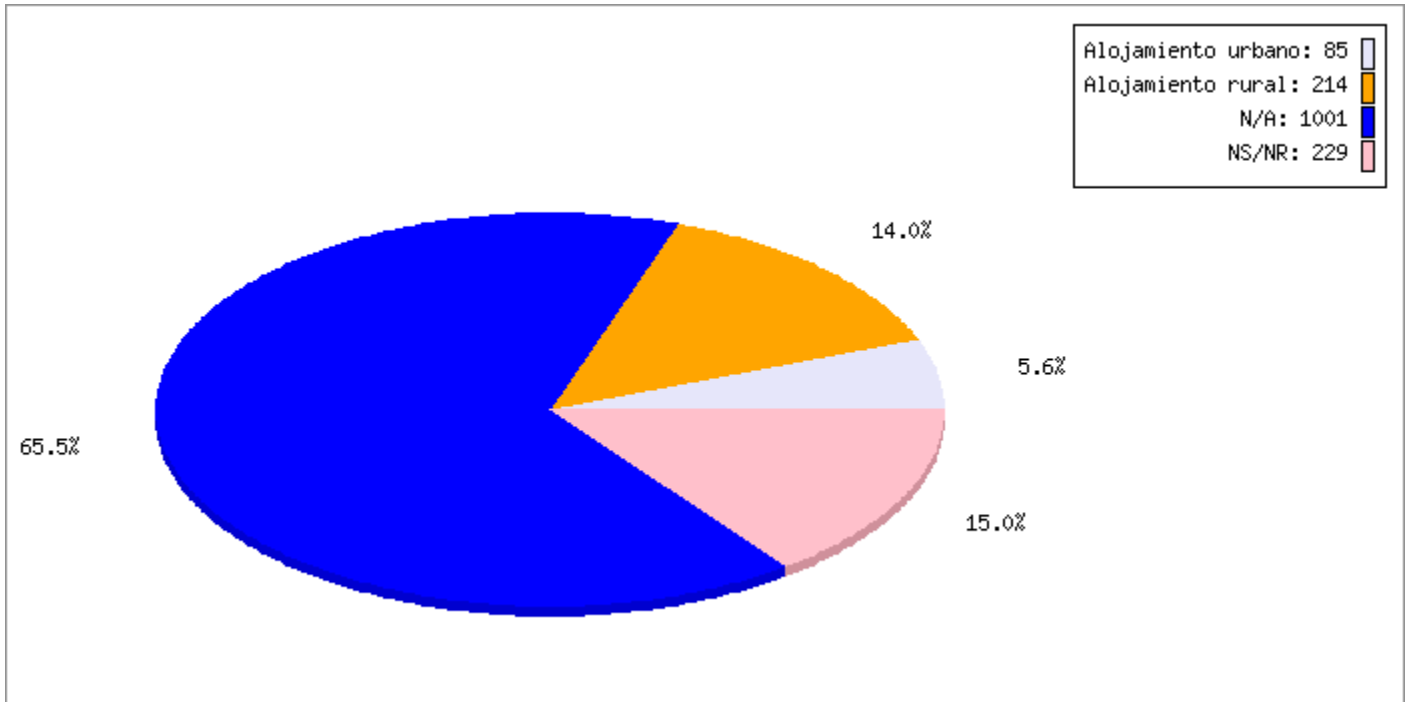
¿De los productos turísticos utilizados por usted (Tiquetes), cuáles compró en su ciudad de origen?



De acuerdo al gráfico, el 44.2% de los turistas encuestados compraron sus tiquetes (aéreos y terrestres) desde su ciudad de origen, el 55.8% restante arribo al departamento en vehículo particular, porcentaje que coincide con el medio de transporte para arribar al Quindío. (Vehículo particular).



¿De los productos turísticos utilizados por usted (Alojamiento), cuáles compró en su ciudad de origen?



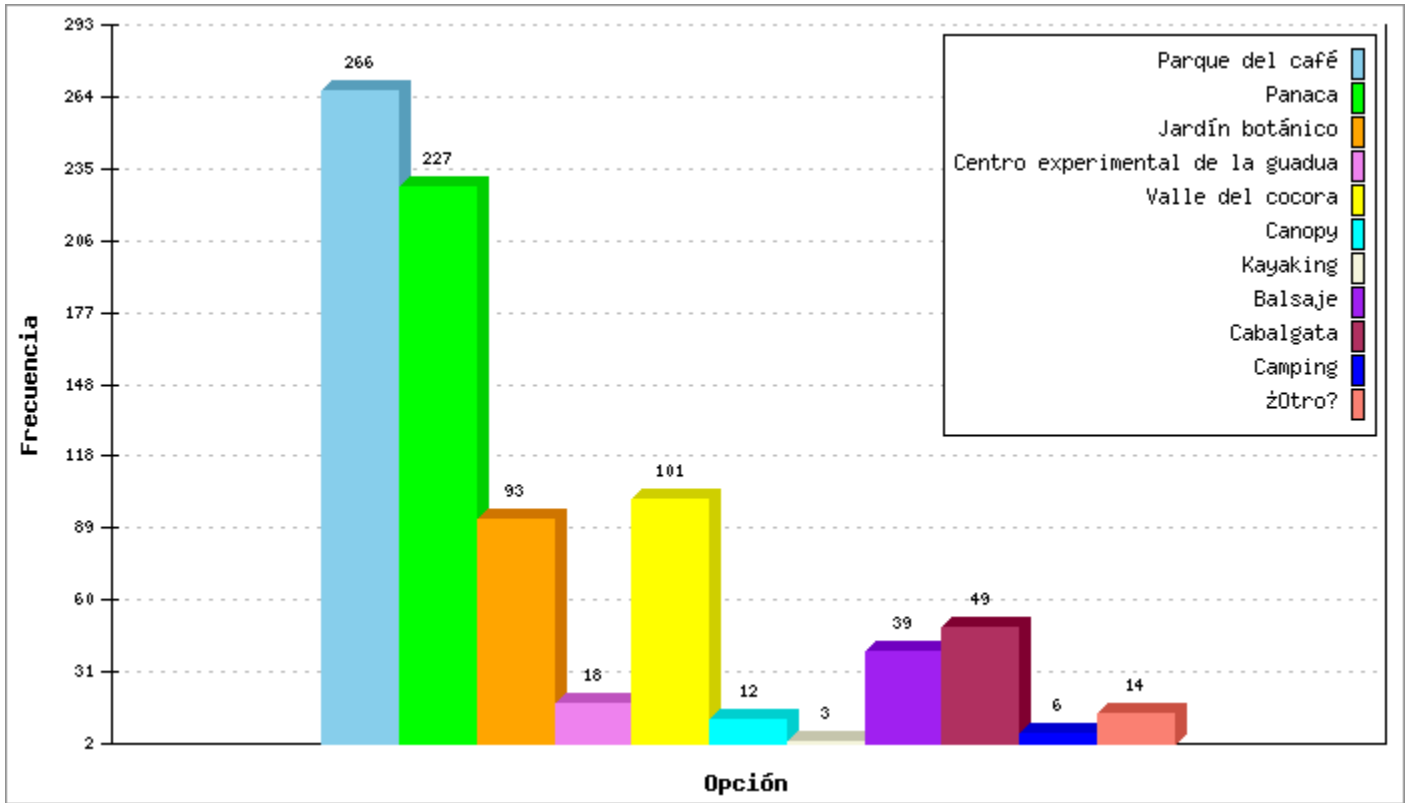
Sólo el 19.6% de los turistas encuestados adquirieron los servicios de alojamiento desde su ciudad de origen, el 80.5% restante lo adquirió directamente en el lugar de hospedaje cuando arribaron al Quindío.

La tendencia con respecto a esta variable se ha mantenido a lo largo de últimos observatorios, evidenciando que todavía no existe un desarrollo importante de los canales de comercialización de los alojamientos del Departamento que permita un mayor número de transacciones con los turistas en sus ciudades de origen.

Es importante desarrollar el potencial de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para posicionar en mayor grado la oferta turística del departamento y reducir costos de transacción. Se debe generar un esfuerzo mayor para la incorporación de estos nuevos canales de comercialización brindando al turista una mayor seguridad en sus compras y un mejor servicio.



¿De los productos turísticos utilizados por usted (Atractivos turísticos), cuáles compró en su ciudad de origen?

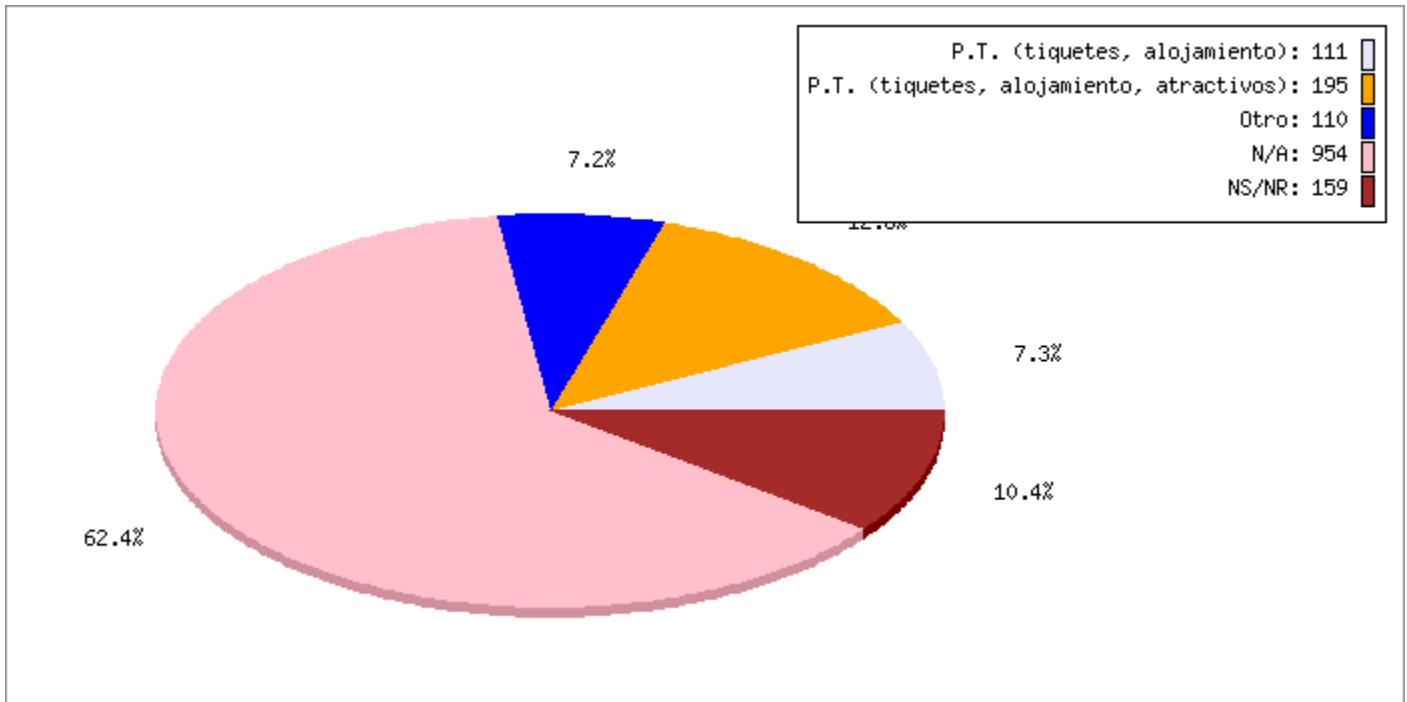


De aquellos productos turísticos que fueron comprados por los turistas desde su ciudad de origen, la mayor participación la obtuvo el parque del Café con un 32.13% seguido por Panaca con un 27.42%, Valle del Cocora con un 12.20% y el Jardín Botánico con un 11%. El porcentaje restante se distribuye en forma menos representativa entre los demás atractivos donde se destacan el balsaje y la cabalgata.

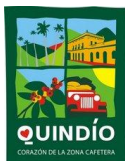
De lo anterior se puede concluir que atractivos como el Parque de Café y Panaca se encuentran en nivel alto de posicionamiento, lo cual hace que los turistas tengan definido visitar estos sitios antes de arribar al Quindío, sin tener un plan predeterminado para la visita de otros atractivos, lo cual nos muestra que se deben realizar mayores esfuerzos para posicionar los atractivos del Quindío diferentes a los parques temáticos para que sean incluidos en los planes de nuestros visitantes y dar una mayor integralidad a la oferta turística del Quindío.



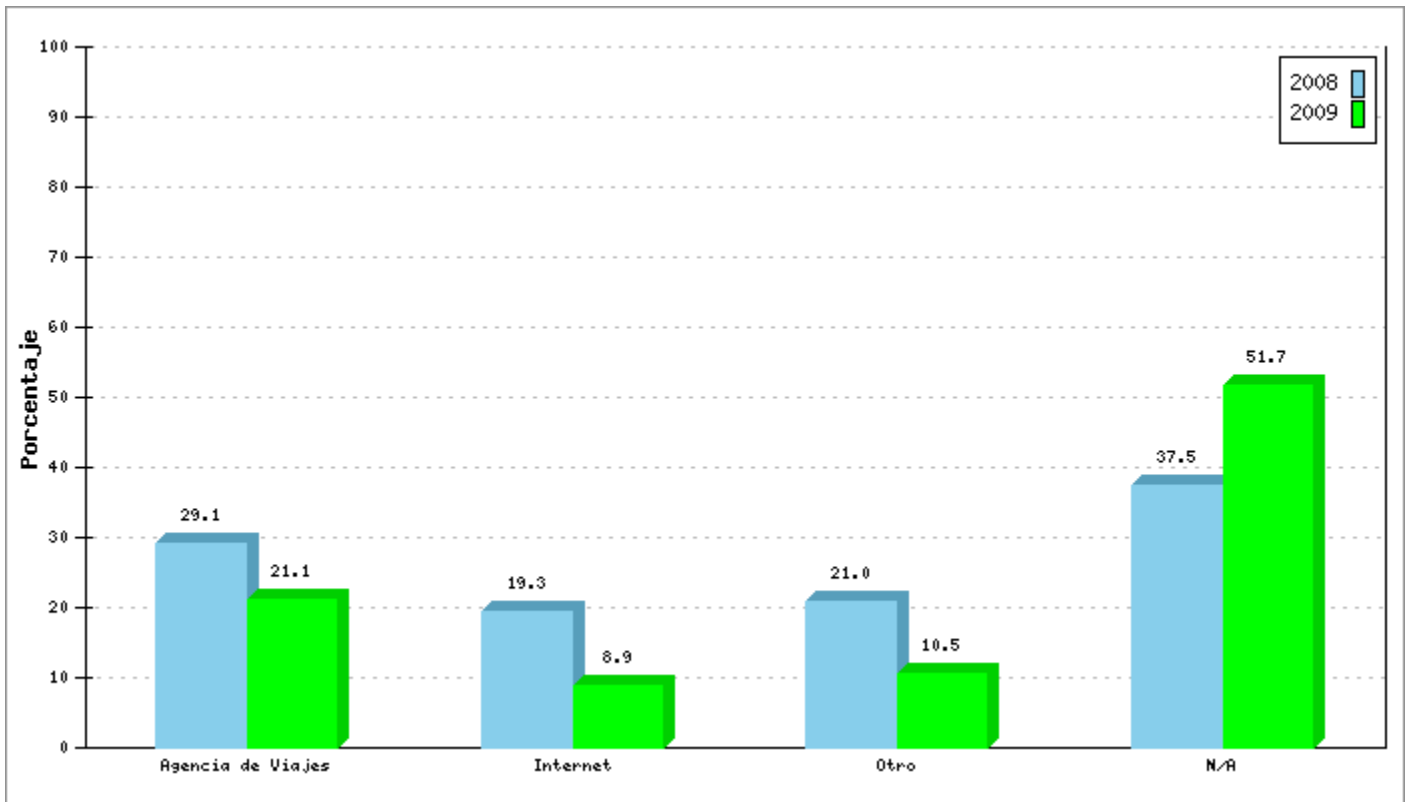
¿De los productos turísticos utilizados por usted, que modalidad de paquete turístico utilizó?



El presente gráfico nos muestra que solo el 20% de los viajeros encuestados compraron los servicios turísticos consumidos bajo la modalidad de paquetes turísticos. Esto refleja la necesidad de mejorar la oferta de paquetes turísticos ofreciendo tarifas competitivas y desarrollando alianzas entre los actores de la cadena del turismo (operadores turísticos, parques temáticos, atractivos turísticos en general, empresas que están dedicadas al deporte extremo, gastronomía, alojamientos, etc.) para prolongar el tiempo de estadía de los turistas, incrementar la demanda de los productos del sector y brindar mayor variedad de atracciones para nuestros visitantes.



Y en su ciudad, ¿En dónde o a través de que medios compró estos servicios turísticos?

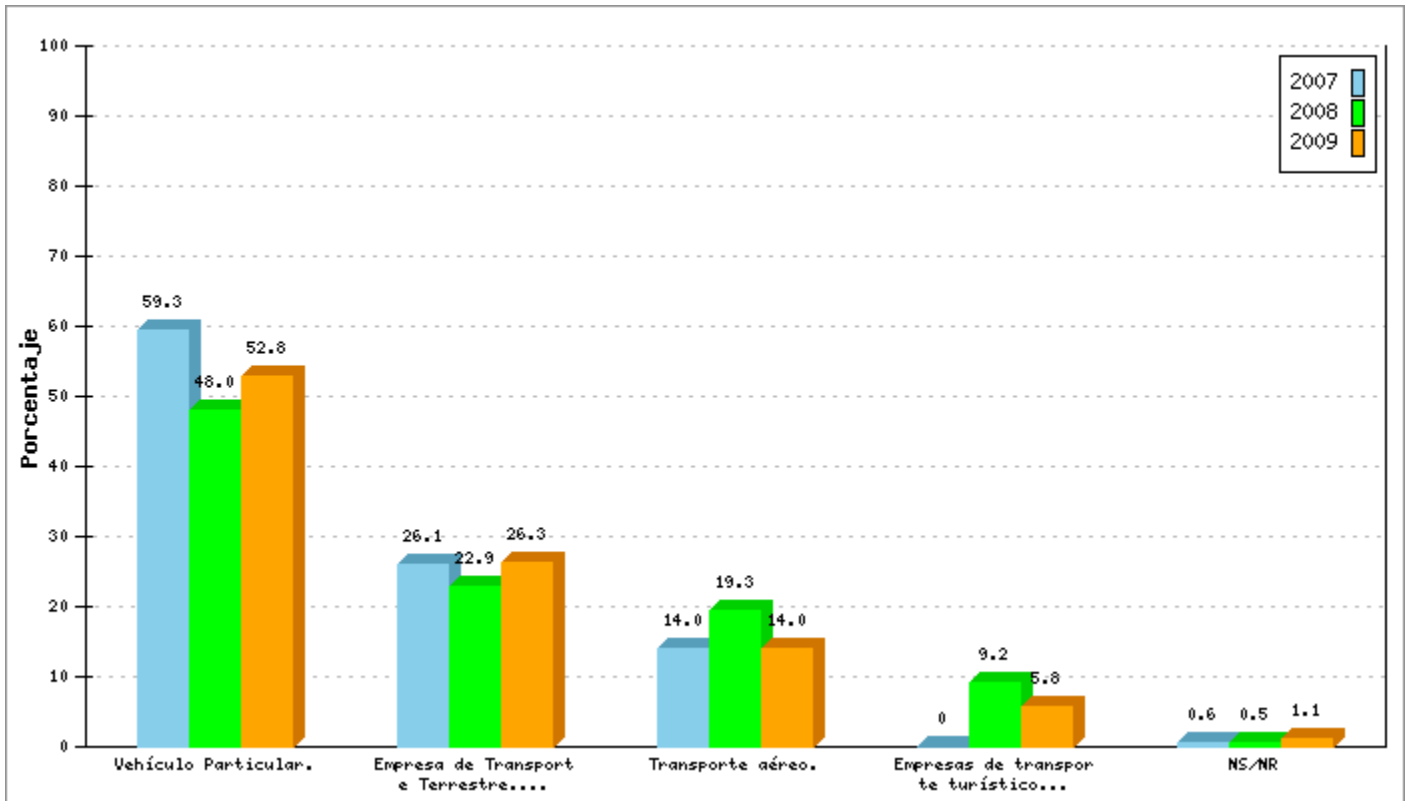


El medio más utilizado para la compra de los servicios turísticos es la Agencia de Viajes con el 21.1% de participación, seguido por “otros” medios con un 10.5%, dentro de los cuales se encuentran alternativas como la adquisición a través de familiares o amigos. La participación de Internet como medio para la adquisición de servicios turísticos fue del 8.9%

Comparando estos datos con los de la temporada fin de año 2008. Se evidencia que tanto las agencias de viajes como el internet han disminuido su participación como medios para la adquisición de servicios turísticos, lo cual muestra la necesidad de fortalecer mucho más estos canales de comercialización.



De los siguientes medios de transporte, ¿Cuál fue el que utilizó para desplazarse al departamento?

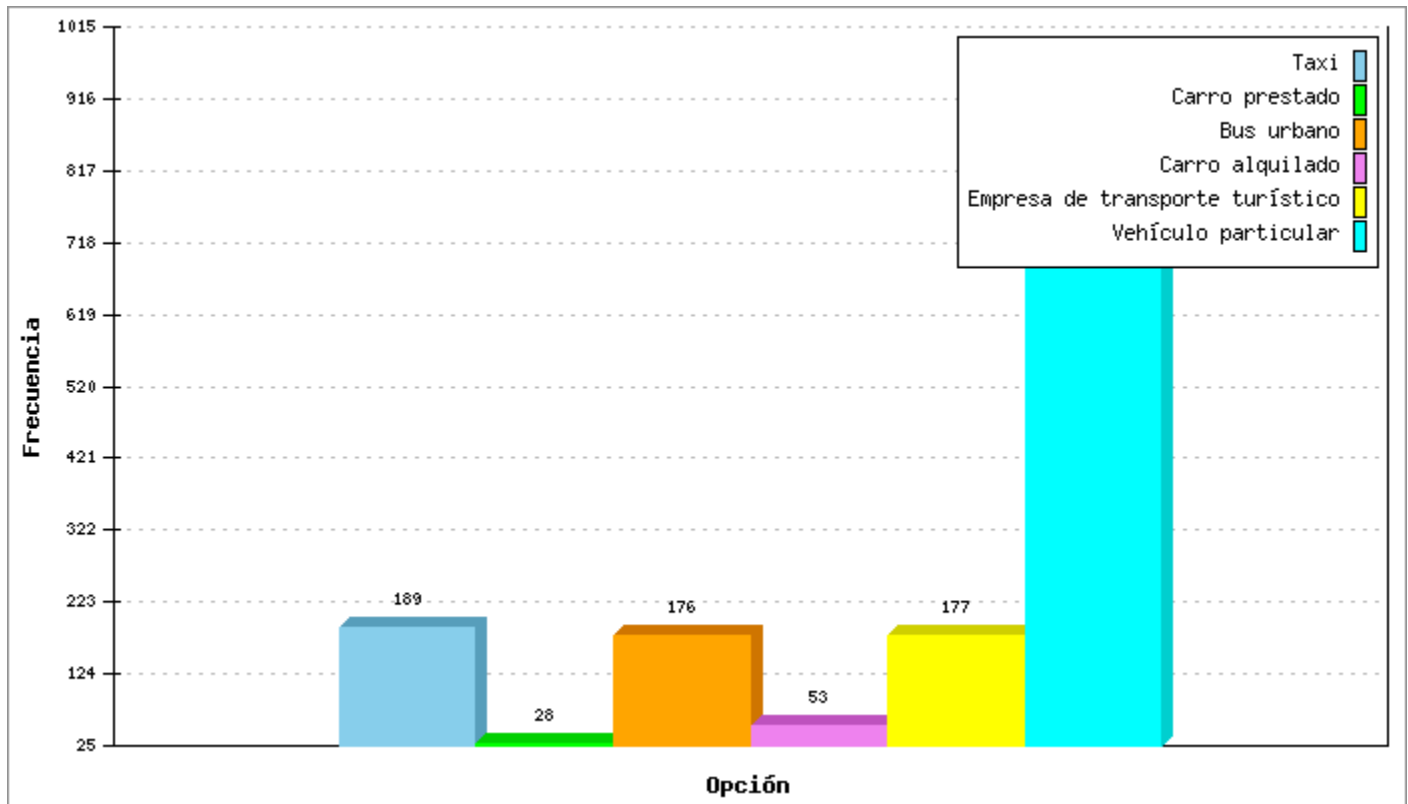


En esta temporada el medio de transporte más utilizado por los turistas para arribar a nuestro departamento fue el “Vehículo particular” con un 52.8%, seguido de empresas de transporte terrestre (empresa de transporte terrestre y empresa de transporte turístico) que sumadas tienen un 32.1% y finalmente el transporte aéreo tuvo una participación del 14%.

El vehículo particular presentó un incremento como medio de desplazamiento hacia el Quindío al pasar del 48% en 2008 al 52.8% en 2009, similar comportamiento presentaron las empresas de transporte terrestre, mientras que el transporte aéreo y las empresas de transporte turístico registraron una disminución en esta temporada con relación a la temporada de fin de año 2008.



¿Qué transporte empleó dentro de la ciudad o el Quindío? – Desplazamiento

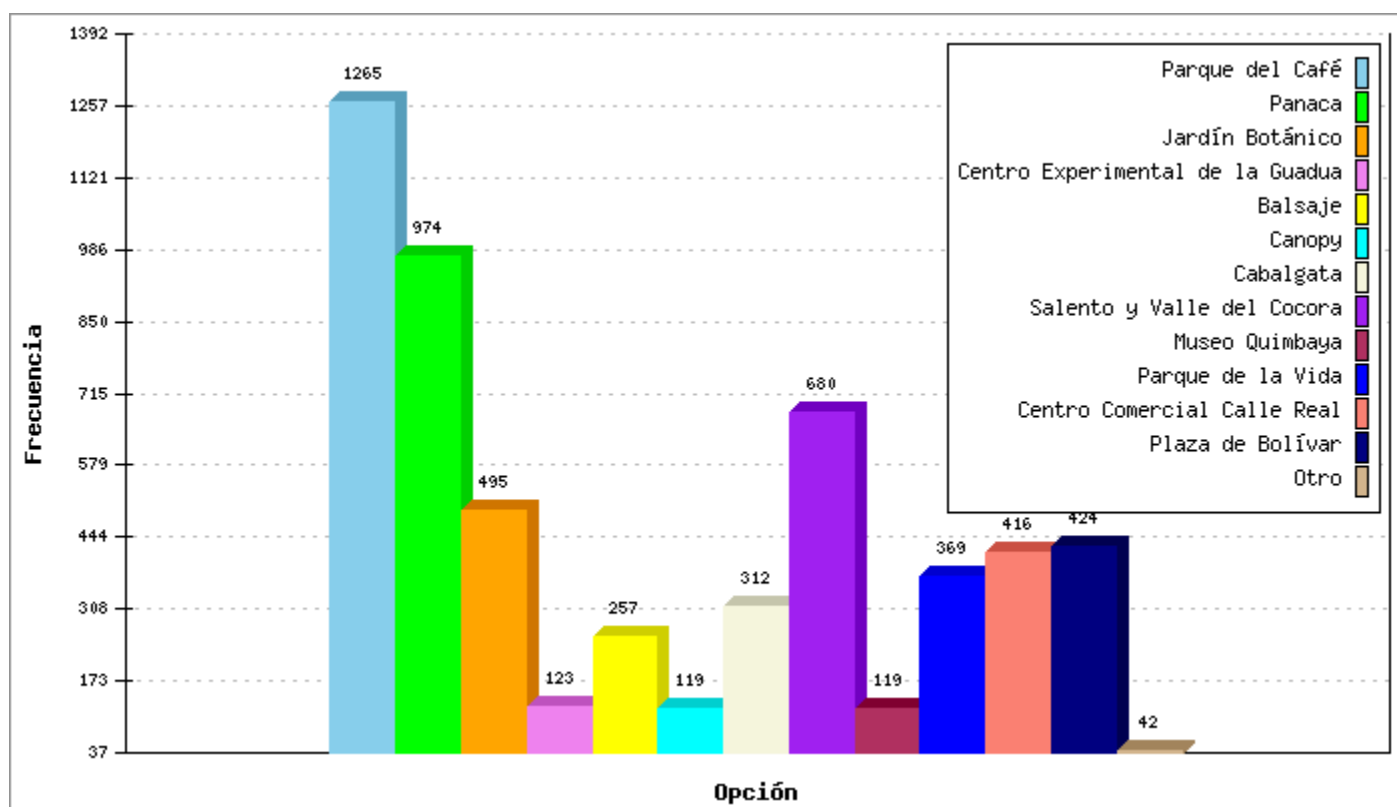


Quienes vinieron en su vehículo particular (52.8) no requirieron otra modalidad de transporte; mientras quienes viajaron en avión o en empresas de transporte terrestre, lo cual correspondió al 46.1% de los turistas, utilizaron en su gran mayoría taxis con un 12.36%, seguido de empresas de transporte turístico con un 11.58%, de bus urbano con el 11.51%, el carro alquilado con el 3.46% y el carro prestado con un 1.83%.

Es interesante analizar cómo la actividad turística genera una dinámica y valor agregado en la economía regional, que para este caso es el sector de movilidad y transporte.



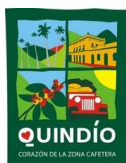
¿Cuáles de los siguientes lugares visitó en el Quindío durante su estadía?



Al igual que en épocas anteriores, los resultados demuestran la preferencia de los turistas por visitar los Parques temáticos, particularmente el Parque del Café y Panaca, seguidos por lugares como “Salento y valle del Cocora”, el “Jardín Botánico” y en menor proporción sitios como el “Museo Quimbaya” y el “Parque de la vida”.

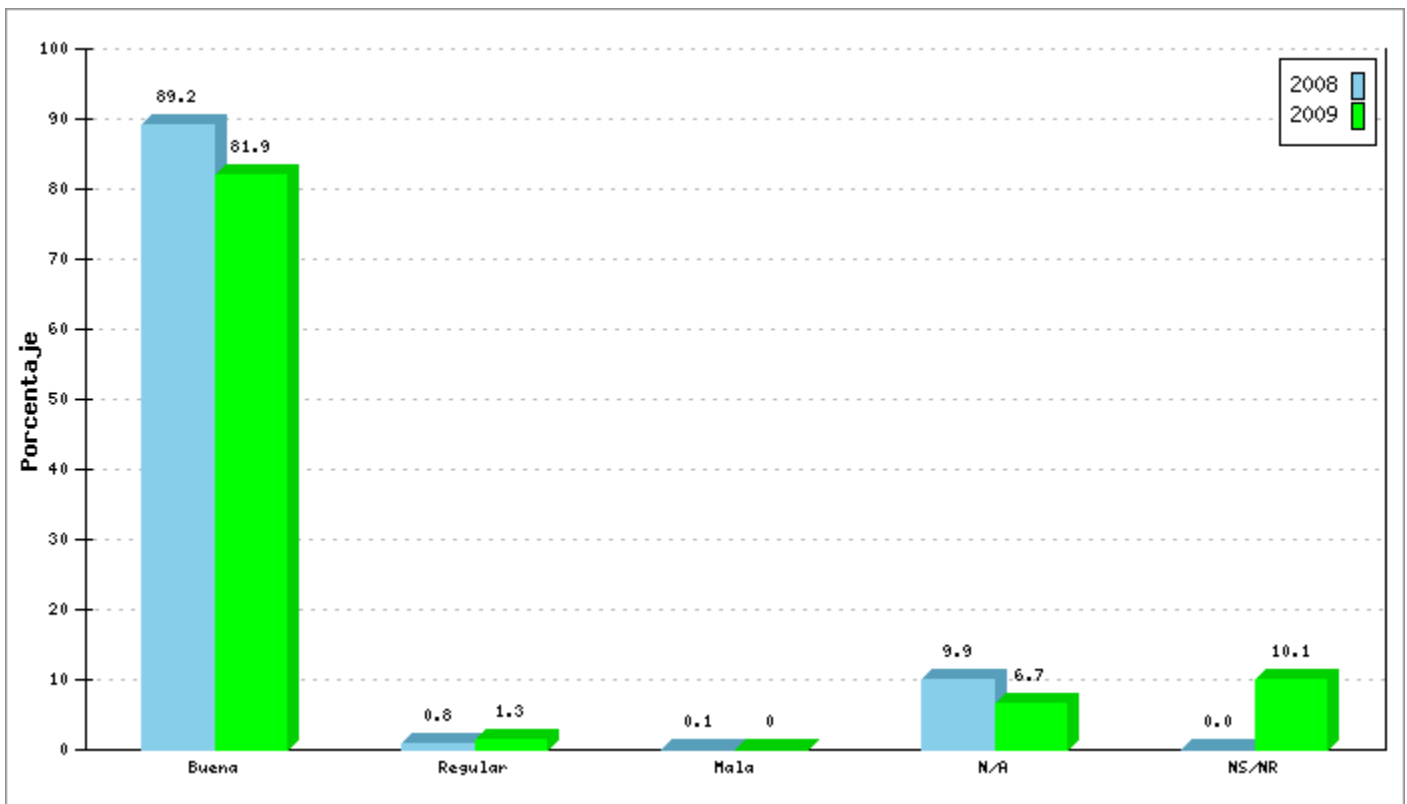
El 82.73% de los turistas encuestados afirma haber visitado el Parque del Café y el 63.70% Panaca. El porcentaje de visitantes a “Salento y valle del Cocora” presentó un notable incremento al pasar del 24% al 44.47%. La Plaza de Bolívar presentó un incremento del 17% al 27.73% y el “Centro Comercial Calle Real” un incremento del 14% al 27.2%.

De lo anterior se puede establecer que los Parques temáticos siguen siendo los grandes impulsores de la dinámica turística del departamento, y que destinos urbanos como la “Plaza de Bolívar” y el “Centro Comercial Calle Real” empiezan a despertar la atención de los turistas en la presente temporada, los sitios para la práctica de deportes de aventura también han empezado a cobrar mayor relevancia.

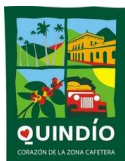


Es importante seguir desarrollando labores para posicionar más los espacios urbanos del departamento como sitios turísticos y ampliar la oferta cultural en dichos espacios como atractivo para el turista.

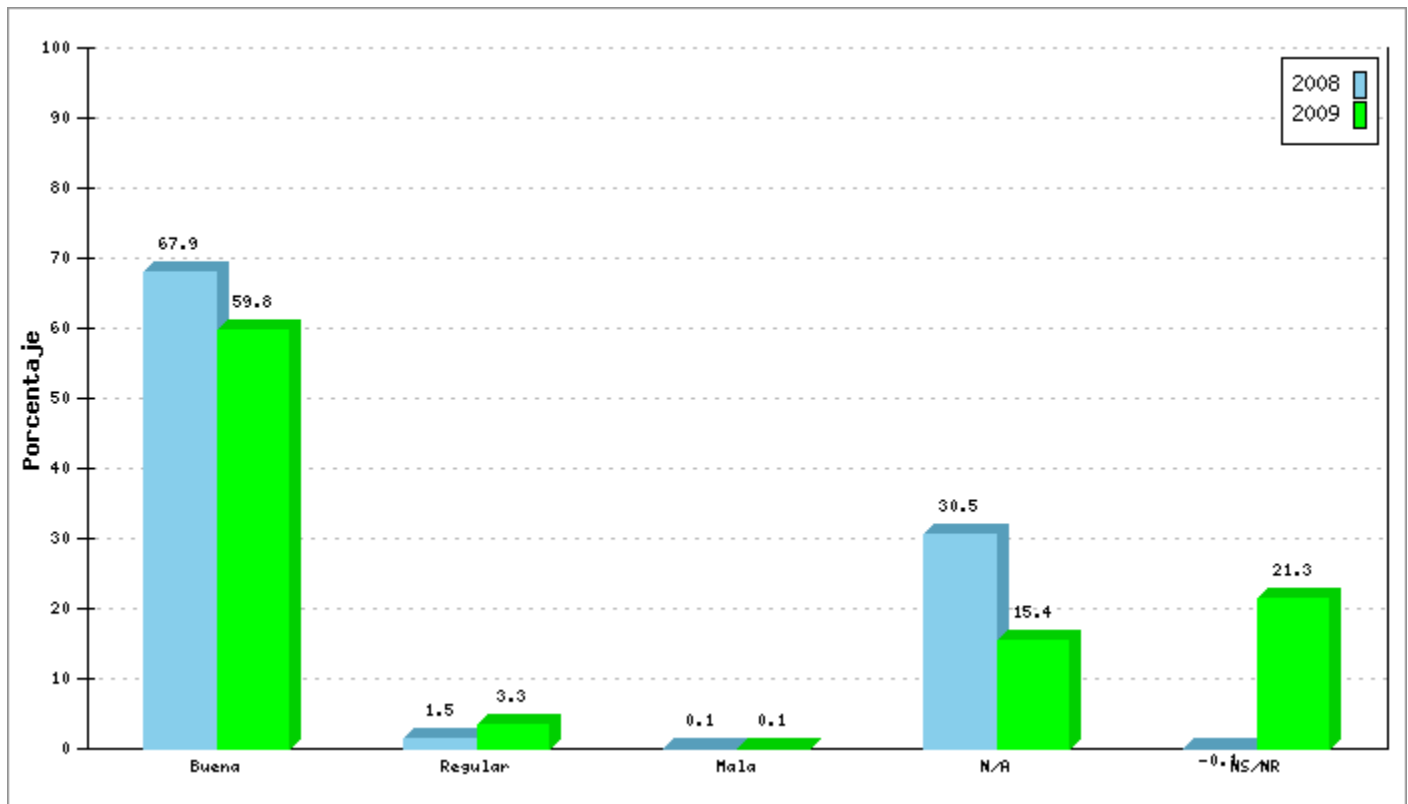
¿Cuál es su opinión con respecto al Parque del Café?



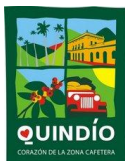
De los turistas encuestados que visitaron el Parque Nacional del Café, el 81.9% de ellos tuvieron una buena opinión respecto a este sitio y sólo un 1.3% afirmó tener una opinión regular sobre este atractivo, manteniendo su imagen positiva frente a los turistas.



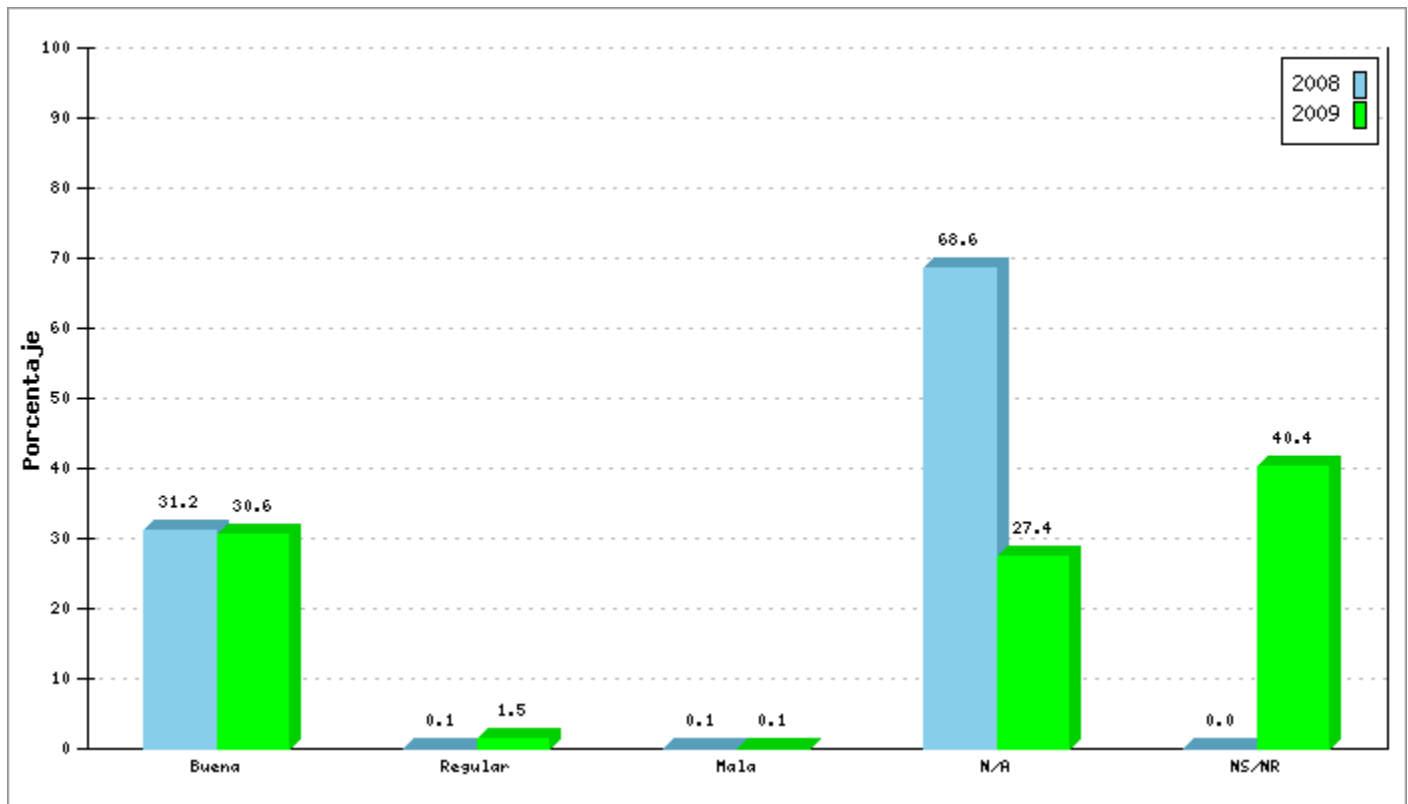
¿Cuál es su opinión con respecto a Panaca?



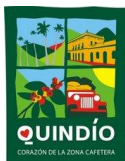
El 59.8% de los turistas que visitaron Panaca, le asignaron un calificativo positivo a este Parque, el 3.3% le dieron un calificativo de “Regular” y tan sólo un 0.1% tuvieron una opinión mala con respecto a este atractivo, el cual tiene un alto posicionamiento como atractivo turístico de calidad en la mente de los turistas que visitan nuestro departamento, es importante anotar que en esta pregunta un alto porcentaje (36.7%) respondieron que no aplicaba la pregunta o “no saben o no responden”.



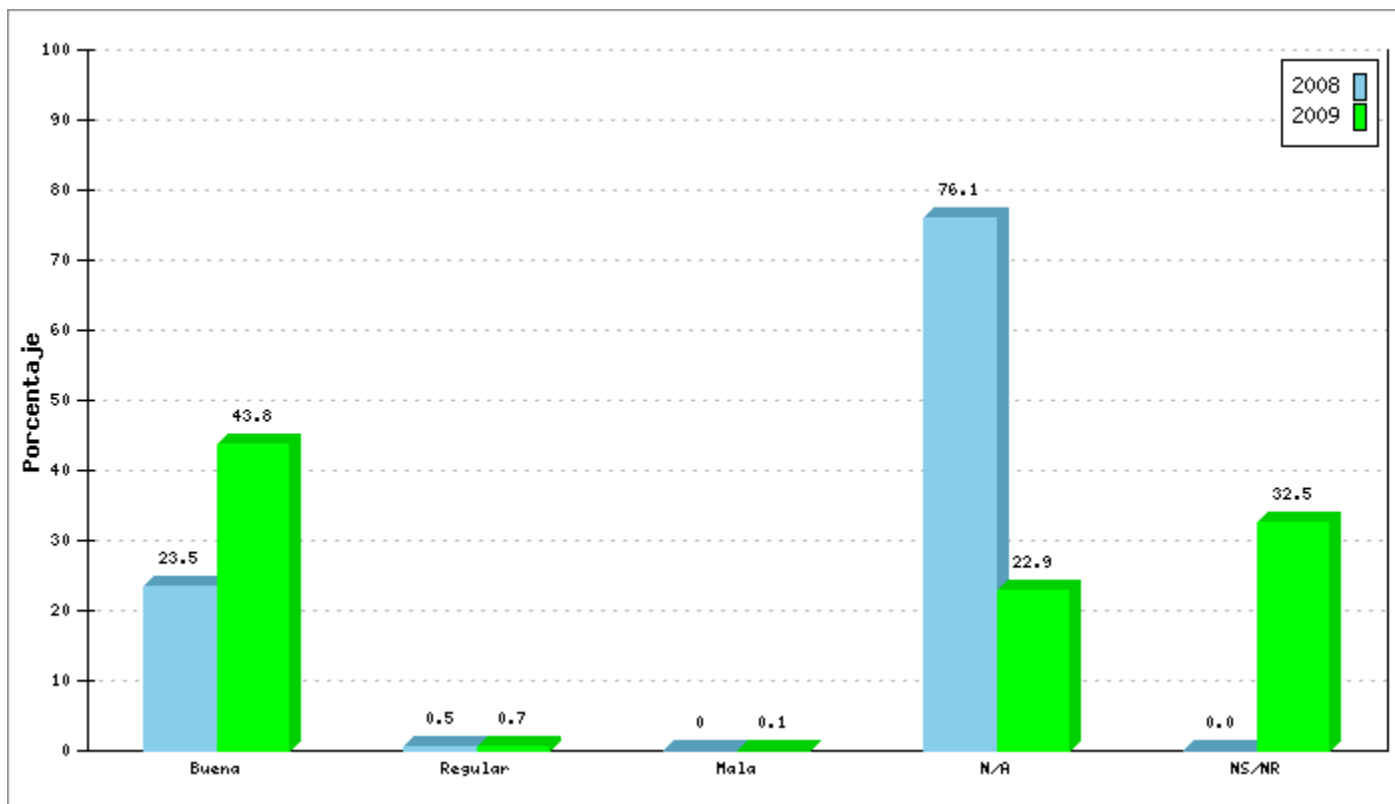
¿Cuál es su opinión con respecto al Jardín Botánico?



Los visitantes del jardín Botánico tienen una percepción positiva sobre este atractivo turístico, es de anotar que solo el 1.5% de los encuestados manifiestan tener una opinión regular con respecto a este atractivo turístico y el porcentaje de turistas que manifiestan tener una opinión mala es aún menor (0.1%).

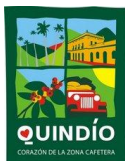


¿Cuál es su opinión con respecto a Salento y al Valle del Cocora?

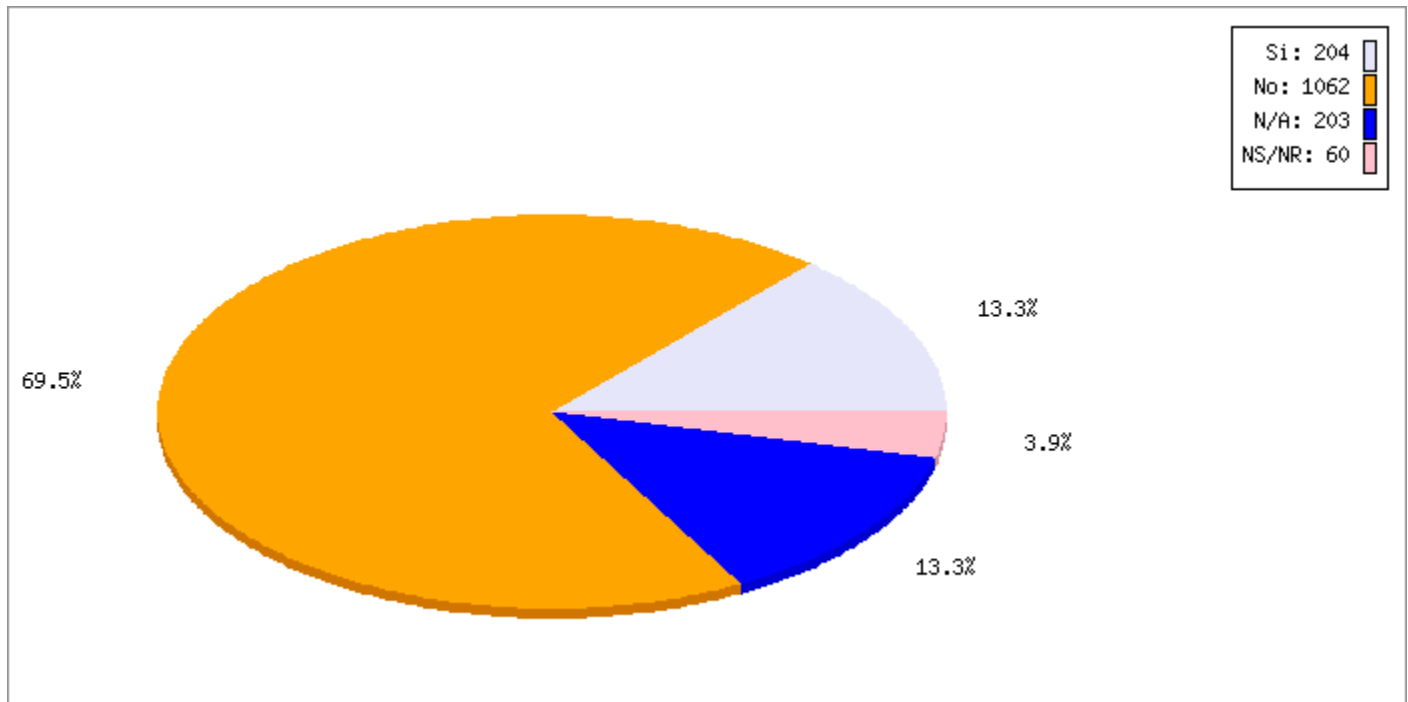


Salento y el Valle del Cocora fue el tercer lugar más visitado por los turistas en la presente temporada, y recibe una opinión favorable como atractivo turístico, tan sólo el 0.7% de los encuestados afirman tener una opinión regular respecto a este atractivo y únicamente el 0.1% tiene una opinión mala frente al mismo. Lo que demuestra la importancia de este destino dentro de nuestra oferta turística.

El crecimiento de turistas que visitan este municipio y sus atractivos anexos es evidente. Las administraciones regionales y locales deben reconocer esta situación y hacer un seguimiento a las posibilidades que ofrece este destino, con el fin de potencializar y optimizar lo que desde éste se ofrece al turista.



¿Realizó más actividades de las que tenía planeadas?

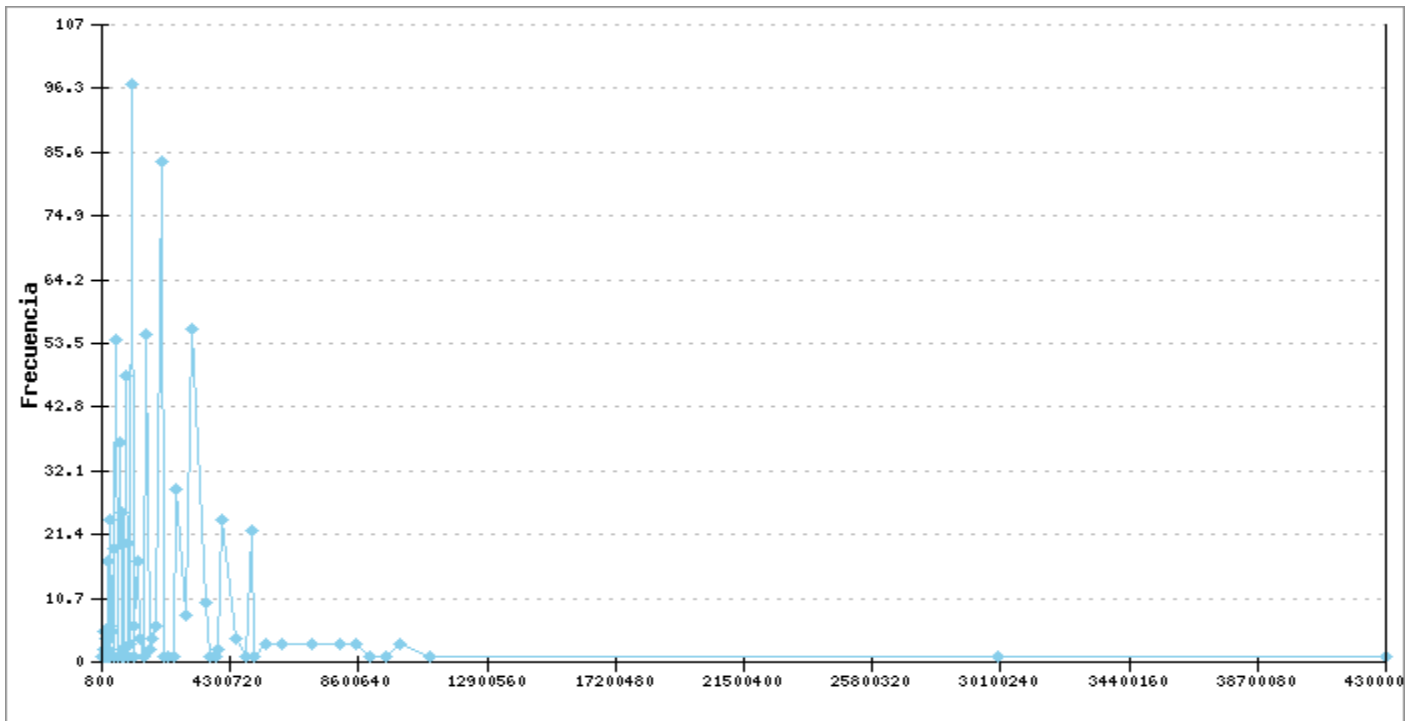


El Gráfico nos muestra que el 69.5% de los turistas no realizó más actividades de las que tenía planeadas, lo cual se explica en parte por el corto tiempo de estadía, que no permite explorar otras opciones y atractivos turísticos.

Sólo el 13.3% de los encuestados manifiesta haber desarrollado más actividades de las que tenía planeadas.



¿De cuánto dinero dispuso para venir al Quindío en estas vacaciones?

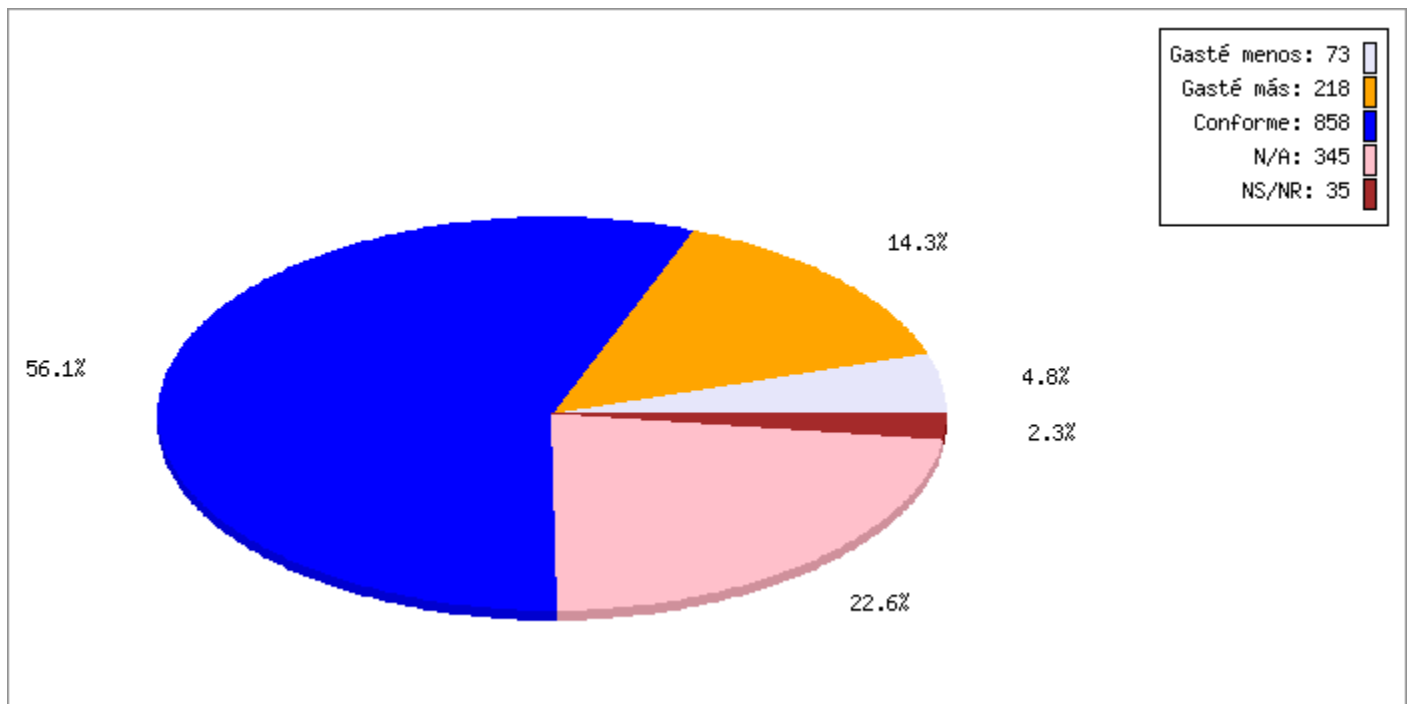


Sumario de Estadísticas	
Total Respuestas	746
Sumatoria Respuestas	1.348.295.800
Valor Menor	800
Valor Mayor	43.000.000
Promedio	1.807.367
Moda	1.000.000
Desviación Estándar	2.430.131
Coeficiente de Variación	134,46%

Los resultados arrojados por esta pregunta nos muestran que el valor promedio de dinero de que dispusieron los turistas en esta temporada fue de \$1.807.000 mientras que la respuesta más común fue de \$1.000.000, respuesta que esta asociada primordialmente a aquellos turistas que viajaron al Quindío con su núcleo familiar y que nos muestra que no se requiere de un presupuesto demasiado alto para disfrutar de los atractivos turísticos del Quindío.



¿Le resultó el viaje más costoso de lo que había planeado?

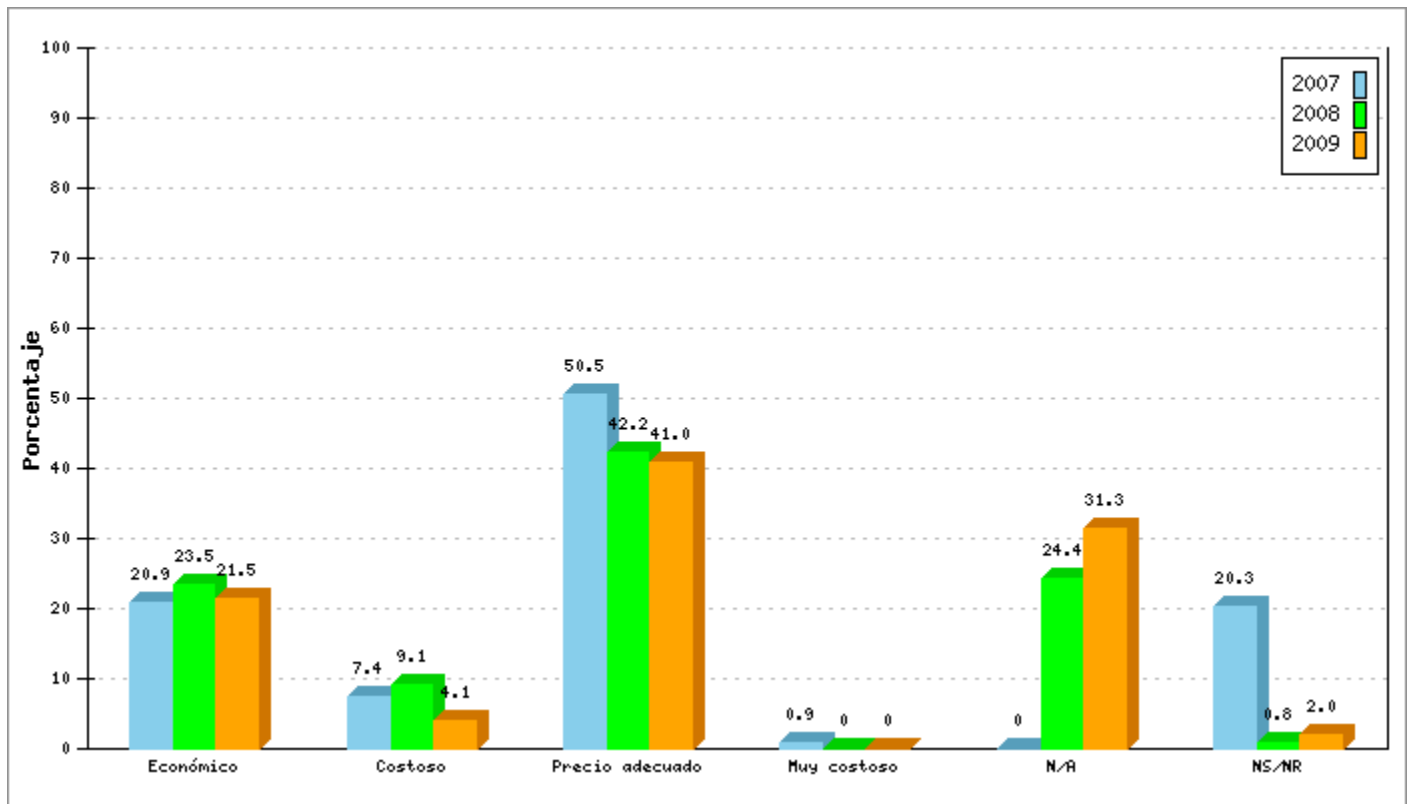


Los resultados indican que el 56.1% de los turistas quedaron “Conformes” con el gasto total realizado, el 14.3% “Gastó más”, y un 4.8% “Gastó menos”.

En términos generales se puede afirmar que los turistas presupuestaron de forma adecuada los gastos a efectuar en el departamento, el porcentaje que afirma haber gastado más de lo presupuestado disminuyó en esta temporada con relación al 2008 al pasar del 17.6% al 14.3%.



En su concepto, Cómo considera el costo de Hospedaje:



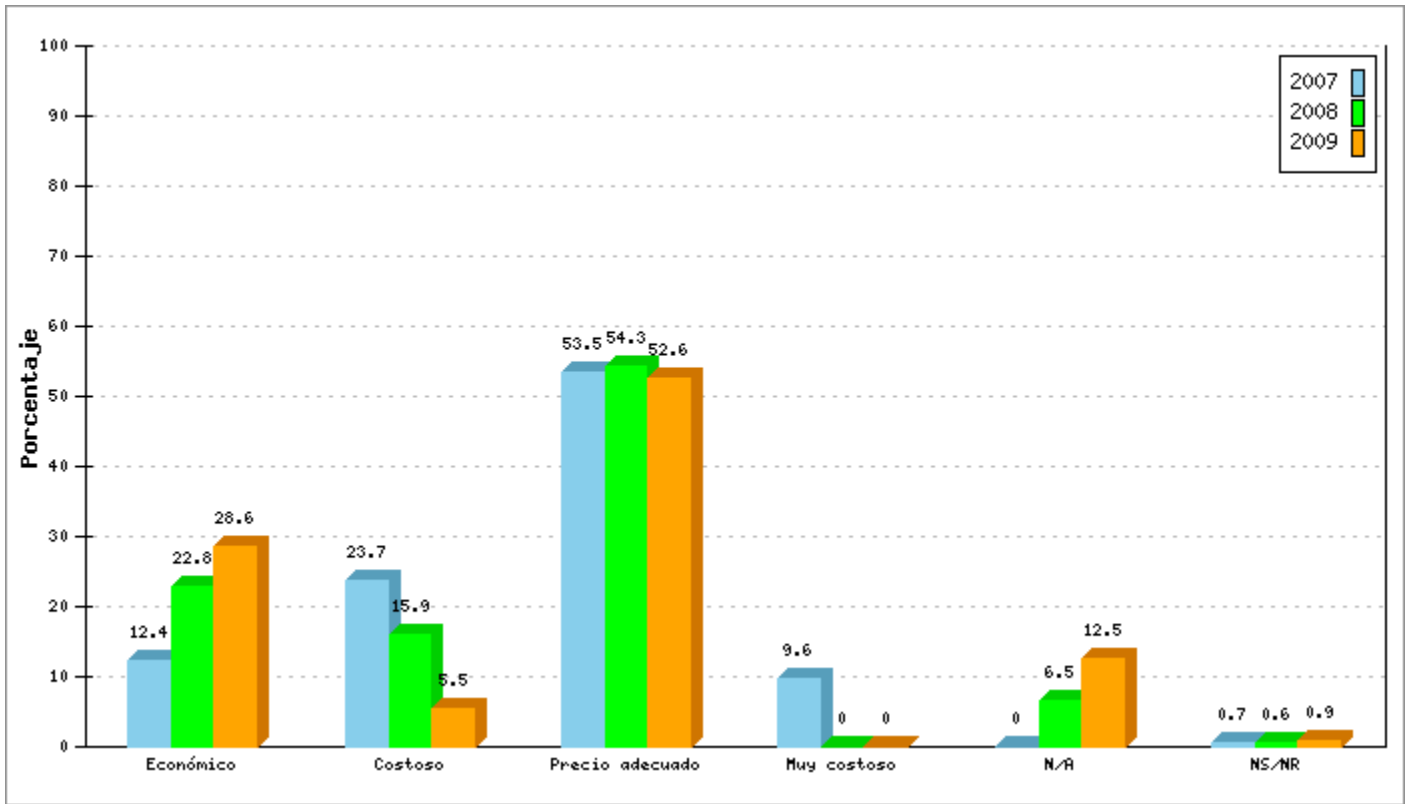
El gráfico nos muestra que un 62.5% de los encuestados afirman que los costos de alojamiento están entre adecuados y económicos, reflejando una leve disminución con respecto a la temporada de fin de año 2008, donde este porcentaje era del 65.7%

La variable “costoso” disminuyó en relación al año inmediatamente anterior, pasando de 9.1% a un 4.1%.

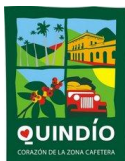
La percepción del costo del alojamiento como “Muy costoso” es prácticamente inexistente, tendencia que se ha dado en todas las temporadas analizadas.



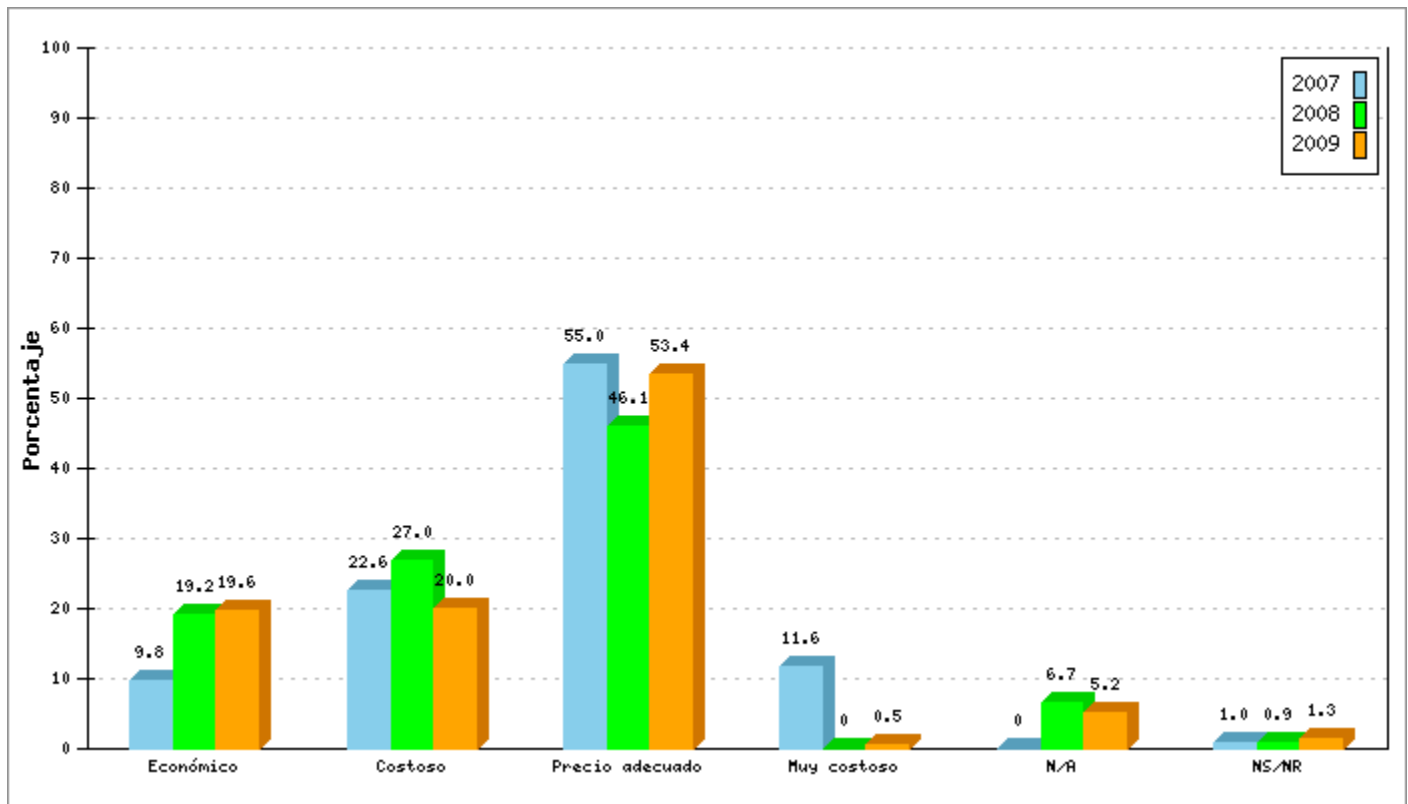
En su concepto, Cómo considera el costo de la gastronomía:



El gráfico nos muestra un incremento de la percepción de que la gastronomía es “Económica”, al pasar del 22.8% en 2008 al 28.6% en 2009 y una notable disminución de la percepción de la gastronomía como “Costosa” al pasar del 15.9% en el 2008 al 5.5% en la presente temporada. El mayor porcentaje de turistas considera los costos de la gastronomía como “Adecuados”.



En su concepto, Cómo considera el costo de diversiones (parques):

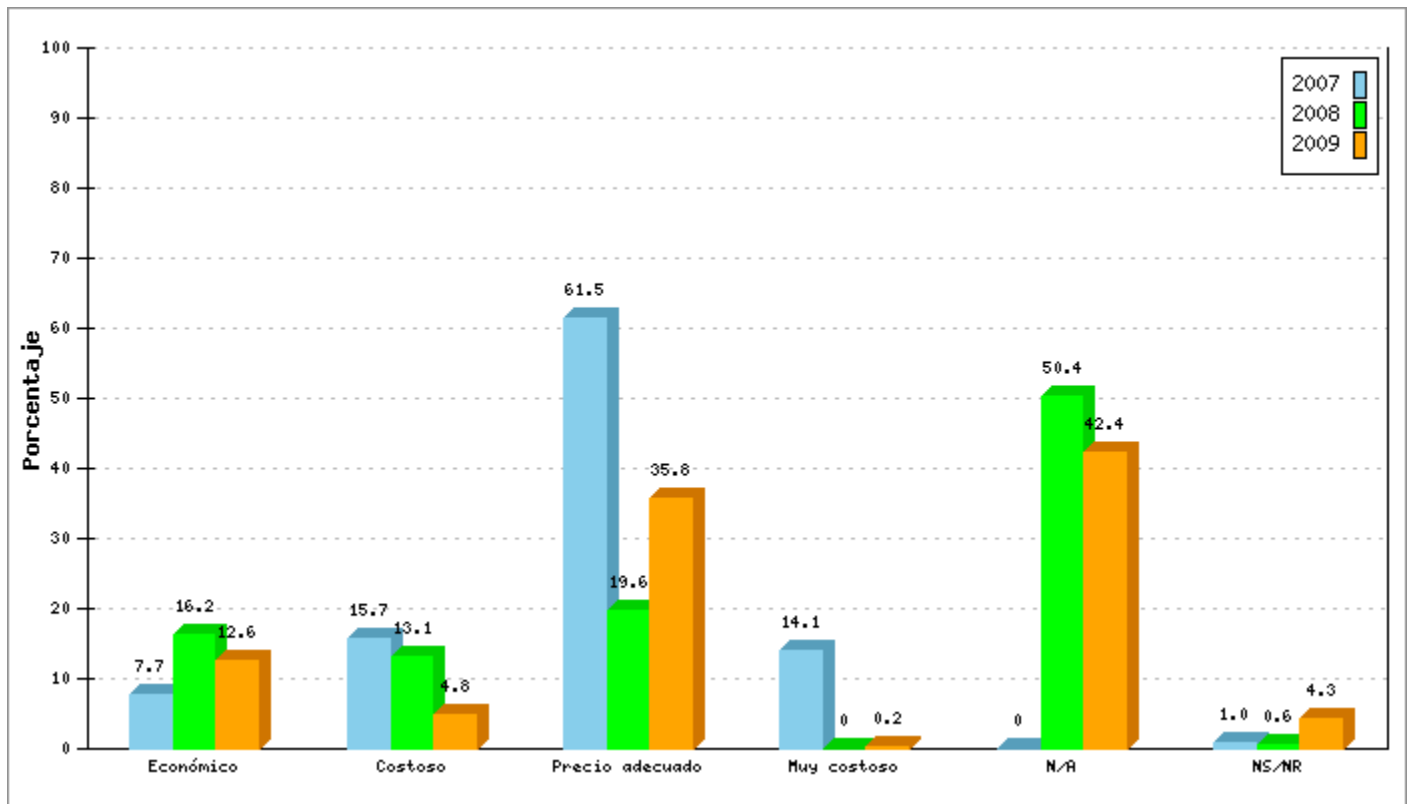


Según el gráfico, podemos observar como las percepciones de costo “Económico” y “Adecuado” presentaron un incremento en la presente temporada con relación al 2008, y una disminución del porcentaje de turistas que consideran estos parques como “Costosos” al pasar del 27% al 20%.

El porcentaje de turistas que afirmaron que el costo de las diversiones es “Muy costoso” es tan sólo del 0.5%



En su concepto, Cómo considera el costo de Deporte aventura

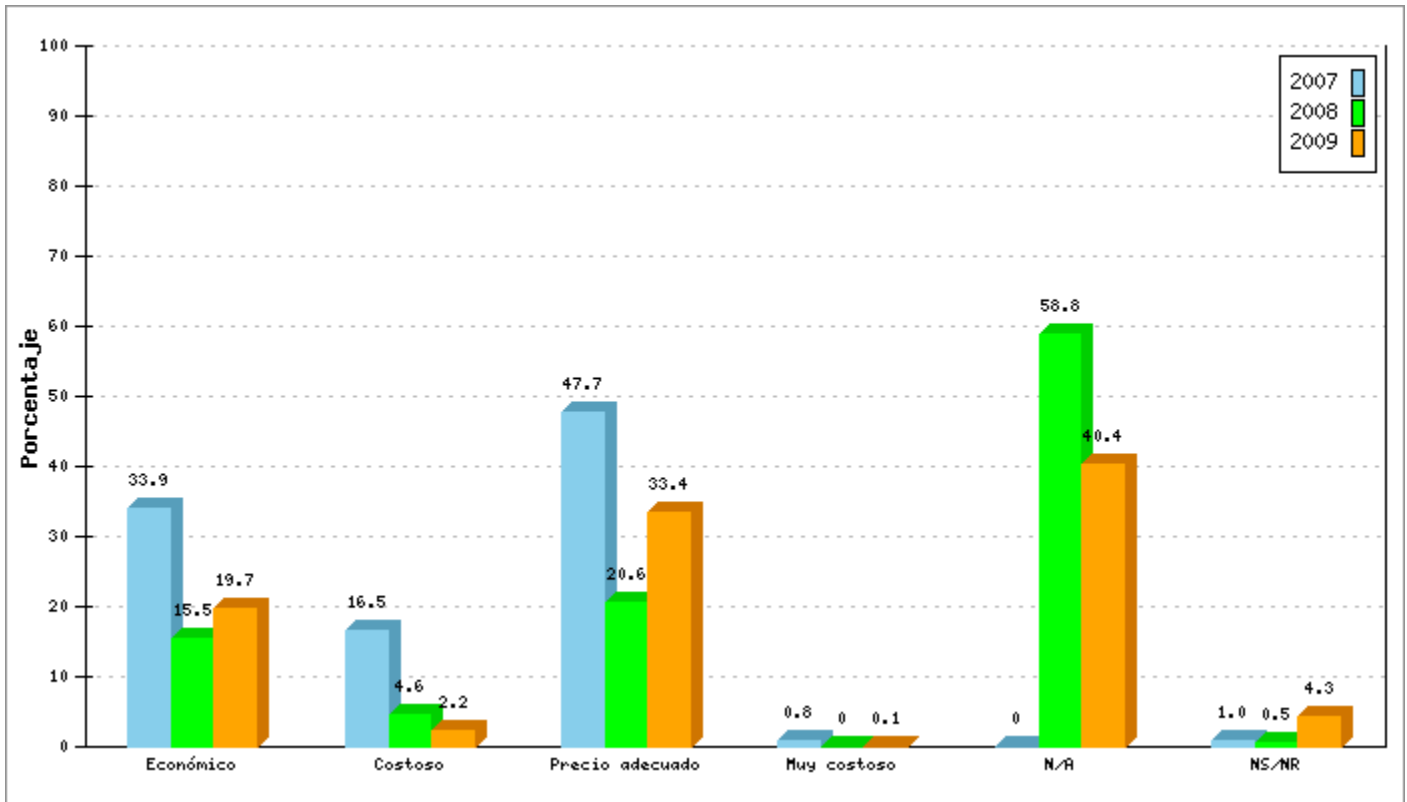


De los encuestados que practicaron deporte extremo, el 35.8% calificaron los costos de dichas prácticas como "Adecuados", el 12.6% "Económico" y el 4.8% como "Costoso". Se presentó un incremento considerable en el porcentaje de turistas que manifestaron que los deportes de aventura tienen un costo "Adecuado", categoría que pasó del 19.6% en 2008 al 35.8% en 2009, también se presentó una importante disminución en la categoría "Muy Costoso" que pasó del 13.1% en 2008 al 4.8% en la presente temporada.

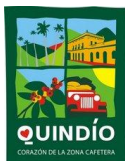
Lo anterior nos muestra que el deporte de aventura está empezando a ganar mayor competitividad en cuanto a costos, lo cual genera un gran potencial de ampliación de la oferta turística del Quindío.



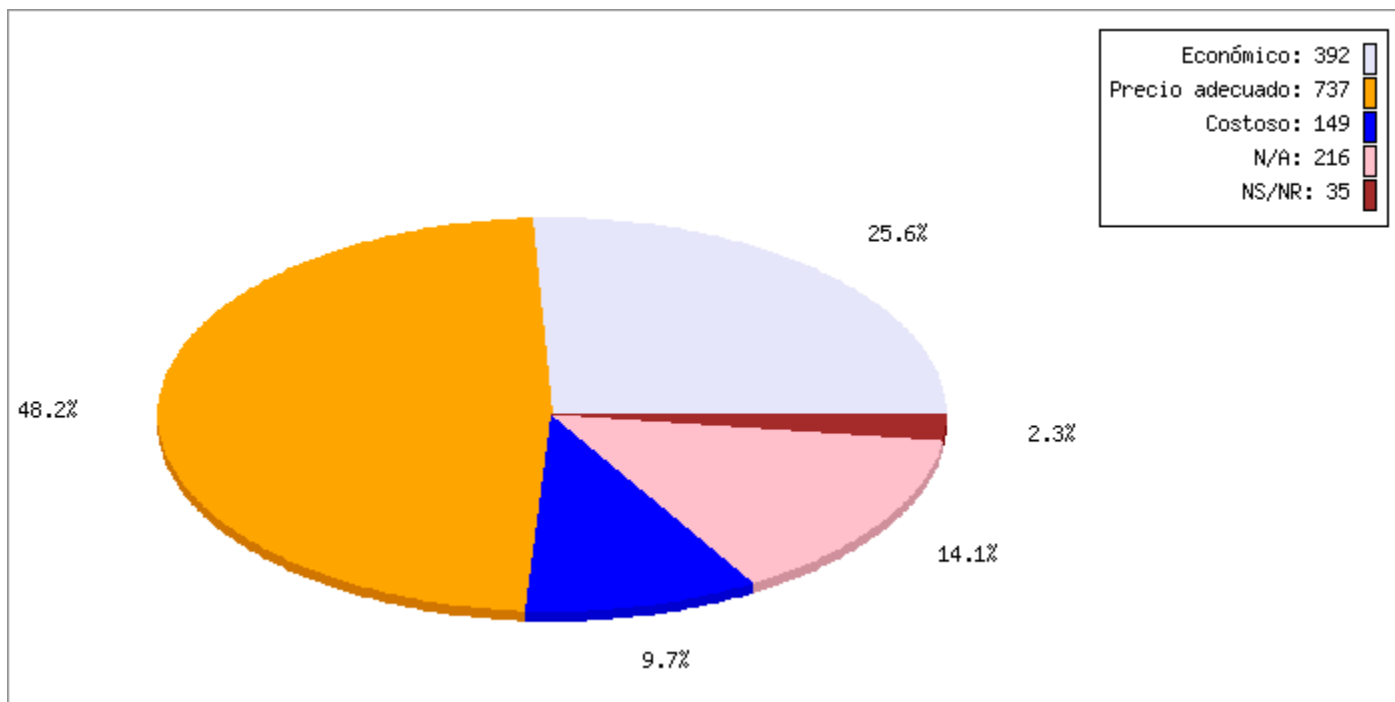
En su concepto, Cómo considera el costo de Transporte interno:



El gráfico muestra como el 33.4% de los visitantes calificaron el costo del servicio de transporte interno (taxi, bus y carro alquilado) como "Adecuado ", reflejando un aumento de esta variable respecto a la misma temporada del año 2008; al igual que la variable "Económico", pasando de un 15.5% el año anterior a un 19.7 % en el 2009. Sólo a un 2.2% le pareció "Costoso" el transporte interno.



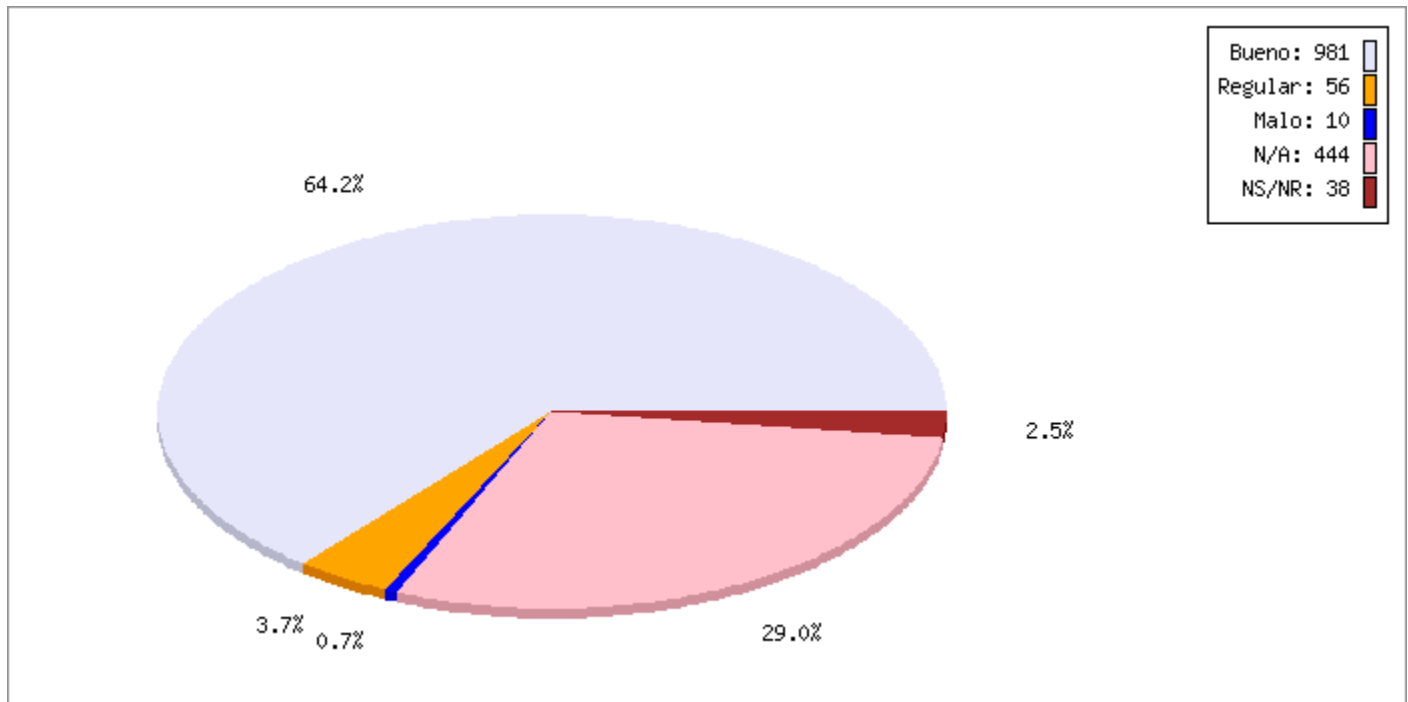
En su concepto, Cómo considera el costo de Comercio:



En esta temporada el 73.8% de los turistas encuestados calificó el comercio entre "Económico" y "Adecuado". Por otra parte el 2.3% de éstos lo calificó como "Costoso".



¿Cómo calificaría la calidad y el servicio del hospedaje en el Quindío?

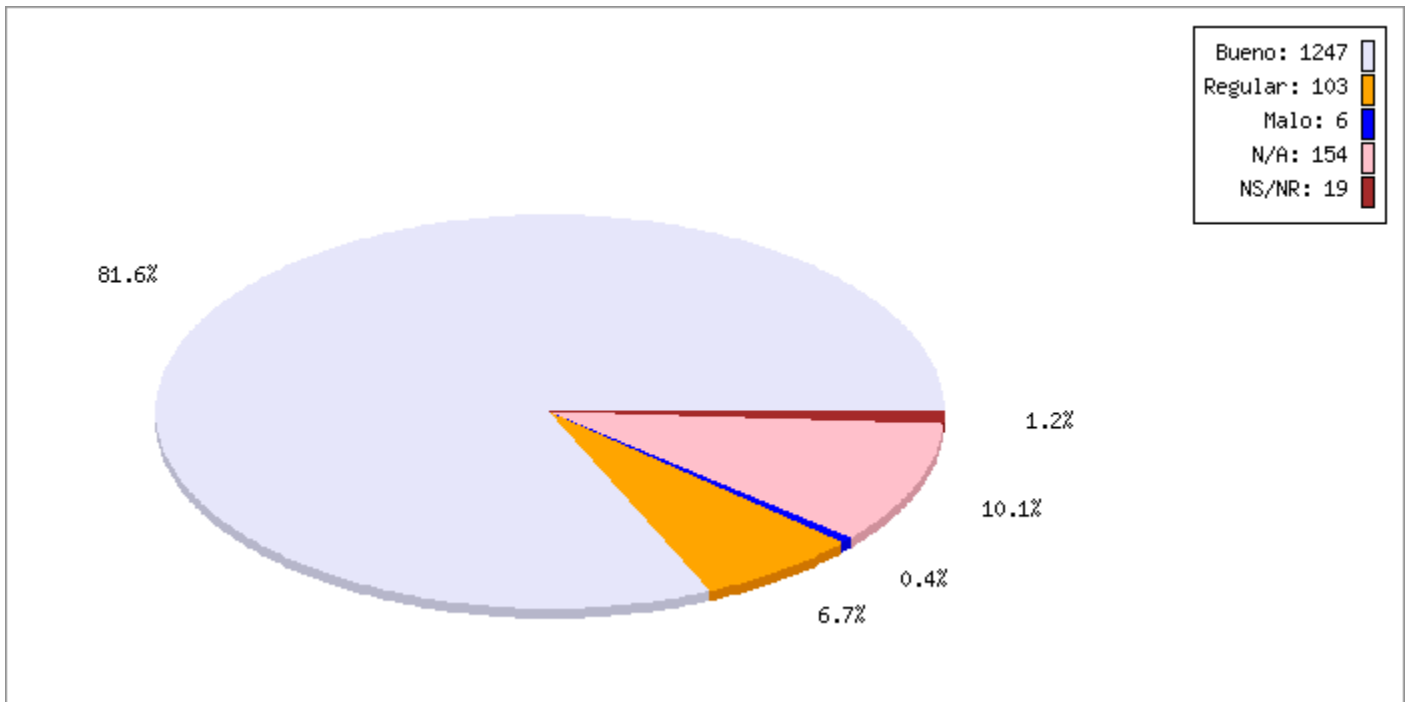


De los turistas encuestados, el 64.2% opinó que la calidad y servicio de los alojamientos era "Buena", un 3.7% señaló que ésta era "Regular" y sólo el 0.7% indicó que era mala.

Esta pregunta refleja la satisfacción de los huéspedes sobre los alojamientos del Quindío, lo que significa un gran reto para los operadores continuar con este nivel, que requerirá sin duda inversión permanente en infraestructura y formación empresarial.



¿Cómo calificaría la calidad y el servicio de la gastronomía en el Quindío?

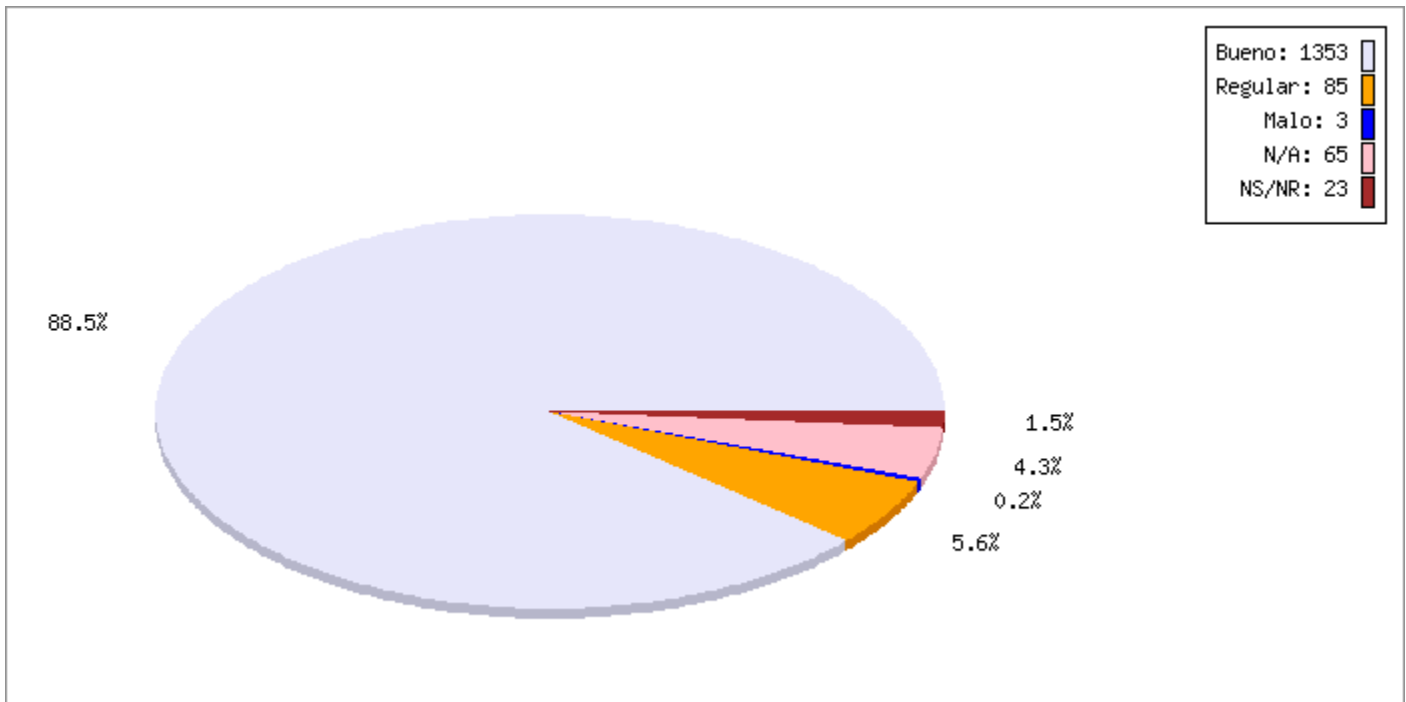


Un 81.6 % de los turistas que disfrutaron de nuestra gastronomía en esta temporada de Final de año consideró que la calidad y servicio fue "Bueno", el 6.7% % afirmó que era "Regular" y tan solo un 0.4% consideró que fue "Mala".

Con respecto a períodos anteriores se mantiene la buena percepción de la calidad de la gastronomía Quindiana.



¿Cómo calificaría la calidad y el servicio de las diversiones (parques) en el Quindío?

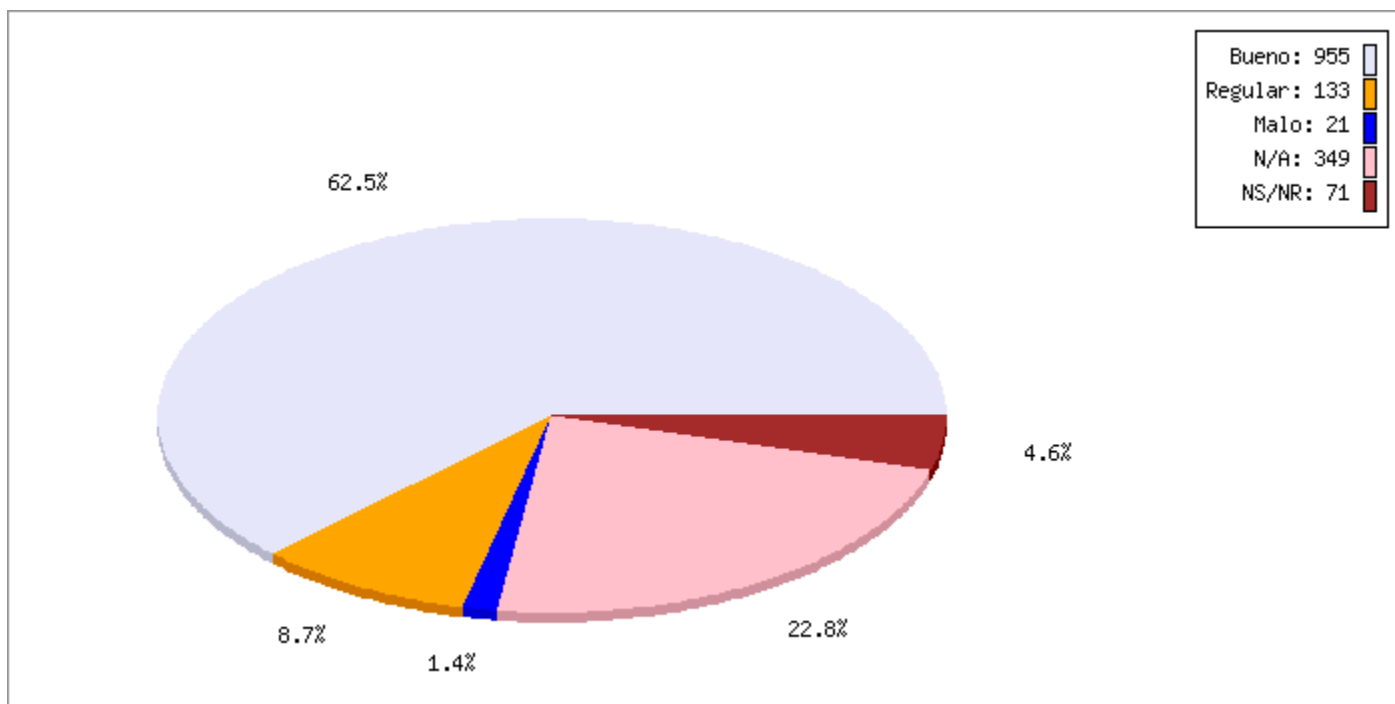


El gráfico nos muestra que el 88.5% de los turistas encuestados consideran la calidad de las diversiones (parques) del Quindío como buena, tan sólo un 5.6% de consideraron la calidad de estas diversiones como regular y un porcentaje muy poco significativo (el 0.2%) como mala.

Lo anterior nos demuestra el gran posicionamiento que han alcanzado los Parques temáticos de nuestra región en el concierto nacional.



¿Cómo calificaría la calidad y el servicio de los eventos culturales en el Quindío?



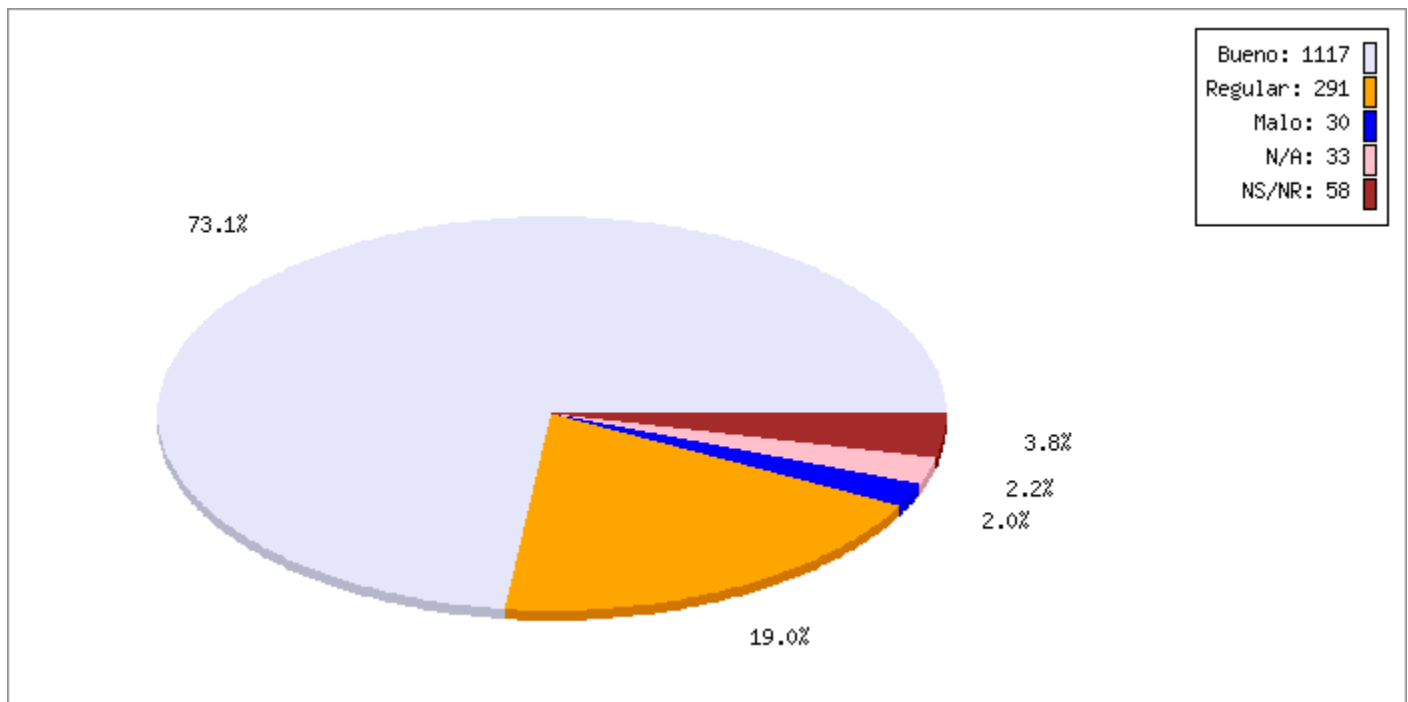
El 62.5% de los turistas encuestados calificaron como "Buenos " los eventos culturales que durante su estadía tuvieron la oportunidad de disfrutar. Por su parte un 8.7% de estos lo calificaron como "Regular" y un 1.4% como "Malo".

Otra gran cantidad simplemente no tuvieron la oportunidad de disfrutar de eventos culturales durante su estadía en el Departamento.

Es importante anotar que la mayoría de los eventos a los cuales se referían los visitantes, eran los ofrecidos en los Parques Temáticos. La invitación a partir del análisis de esta variable es a considerar la oferta cultural como un valor agregado de las posibilidades de entretenimiento para los turistas que además de disfrutar y descansar, buscan conocer la cultura, tradiciones e historia de una región como la nuestra.



¿Cómo calificaría la calidad y el servicio de la señalización turística en el Quindío?

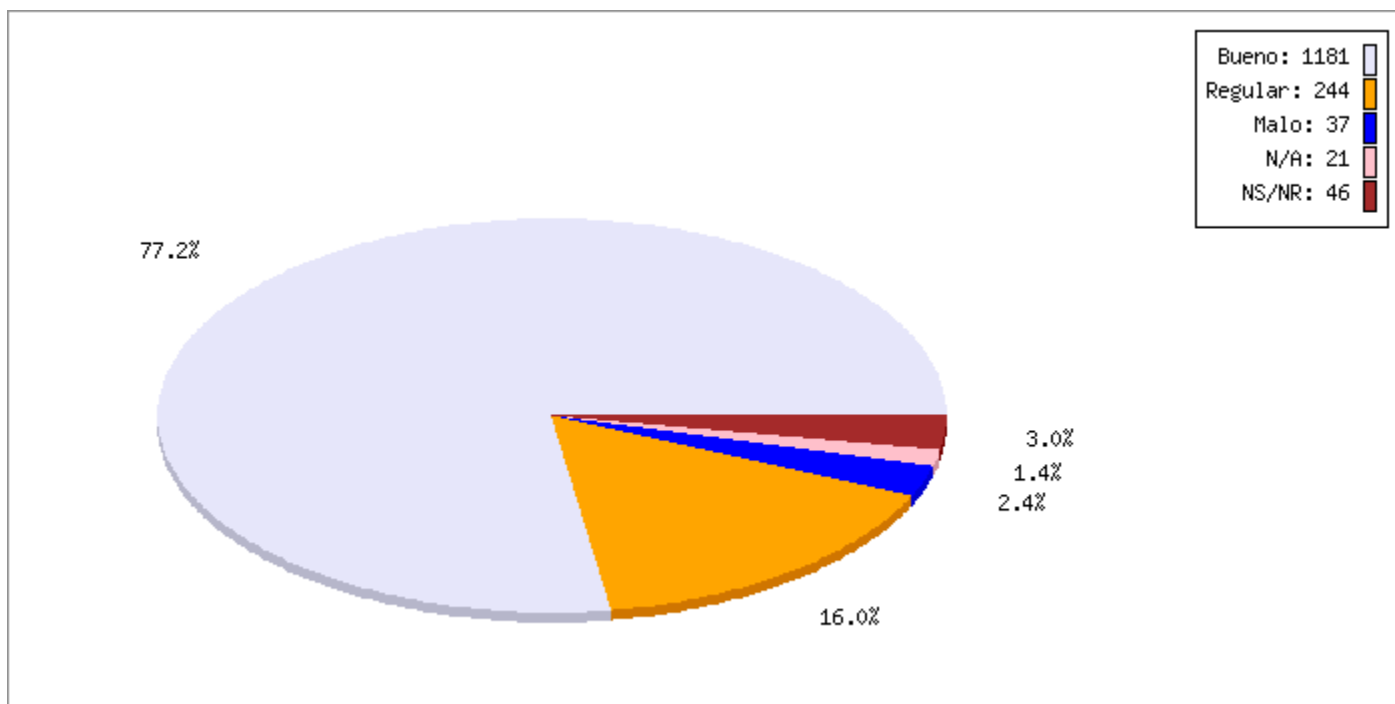


El 73.1% de los encuestados opina que la señalización turística del Quindío es " Buena", seguido de un 19% que opina es "Regular" y un 2.0 % que la considera " Mala".

La señalización turística es el aspecto que recibe el mayor porcentaje en la categoría de "Regular" en comparación con las demás variables analizadas referentes a la calidad y servicio del sector turístico. La señalización turística puede convertirse en un factor determinante en el momento de generar consumo de los productos turísticos que se ofrecen. Aunque desde algunos municipios se han desarrollado propuestas de señalización clara relacionada a hospedajes, restaurantes y parques, se hace necesario unificar este tipo de iniciativas en todo el Departamento.



¿Cómo calificaría la calidad y el servicio de la infraestructura vial en el Quindío?

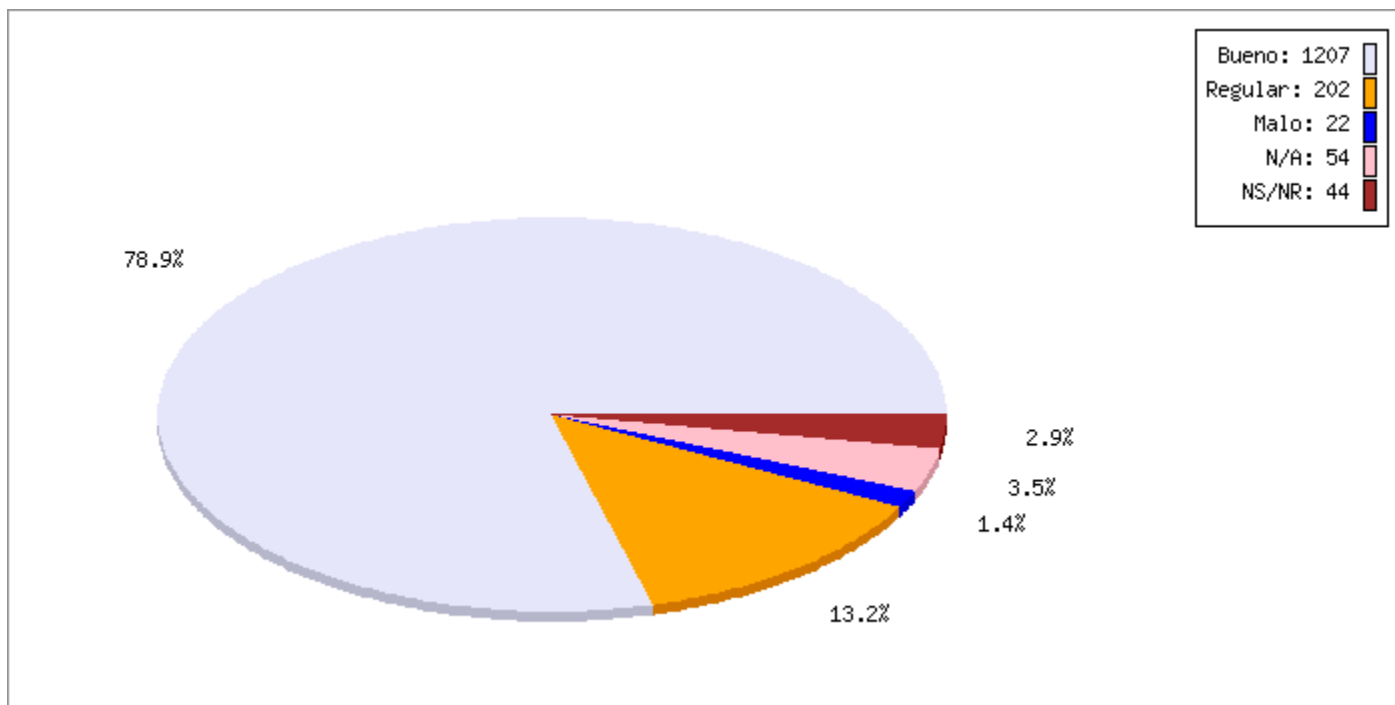


El 77.2% de los turistas encuestados opinaron que la infraestructura vial del Departamento es "Buena", seguido del 16% que la consideró "Regular" y el 2.4% que la considero mala.

La infraestructura vial es una variable crítica para la actividad turística, y lo es especialmente para nuestro departamento, al cual se desplazan muchos turistas en sus vehículos particulares, por ello se deben desarrollar constantemente estrategias y acciones para mantener una infraestructura vial de muy buena calidad para nuestros visitantes.



¿Cómo calificaría la calidad y el servicio de la información turística en el Quindío?

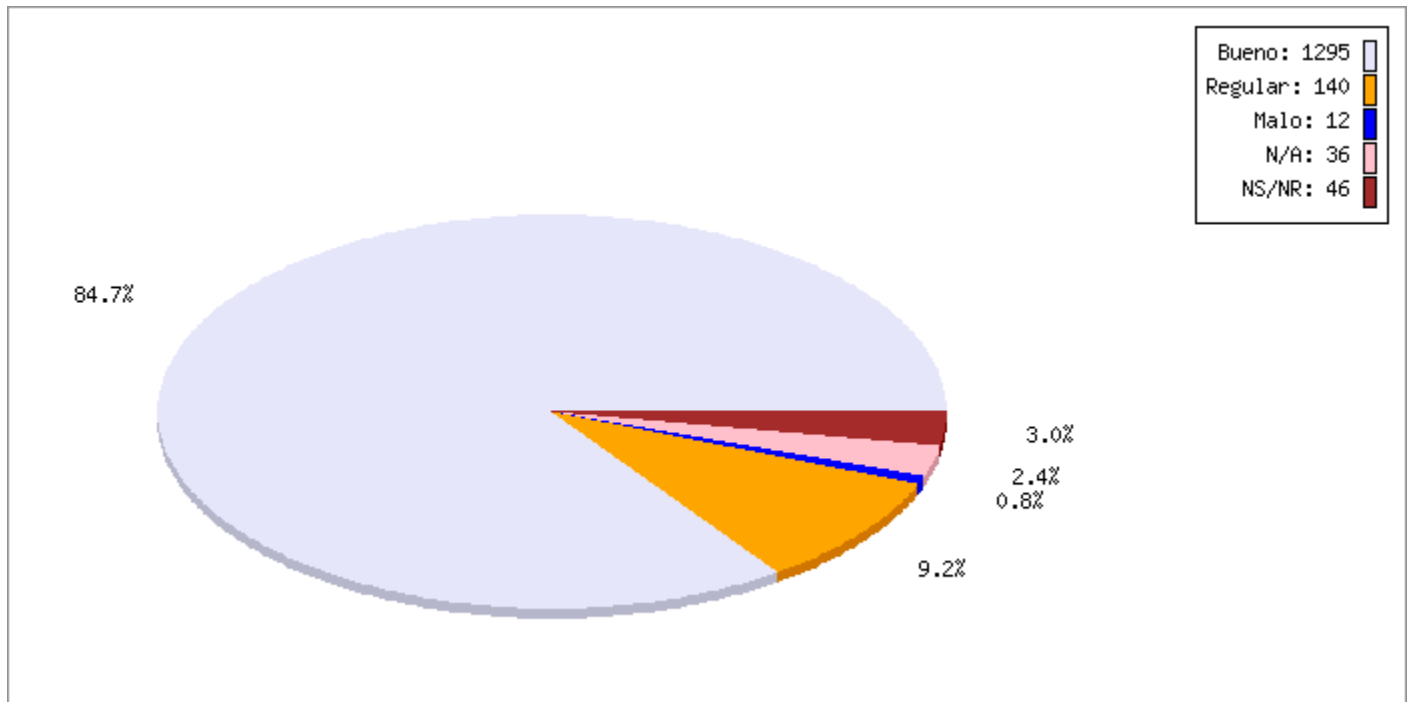


Según los resultados, el 78.9% de los encuestados afirma que la calidad y servicio en la información turística del Quindío es "Buena", seguido de quienes la consideran "Regular" con un 13.2% y "Mala" con un 1.4%. Debe ser política de la administración municipal y departamental el destinar y gestionar significativos recursos que garanticen excelentes flujos de información partiendo de las necesidades de los turistas.

Se han desarrollado propuestas interesantes como la de mantener informados a los visitantes a través de los "puntos de información turística" que están ubicados en diferentes lugares del Departamento, sin embargo la desinformación en muchos casos es constante lo cual ha generado problemas anexos como el crecimiento de guías informales en los municipios, lo cual ha creado una imagen negativa frente a esta situación del sector.



¿Cómo calificaría la calidad y el servicio de la seguridad en el Quindío?



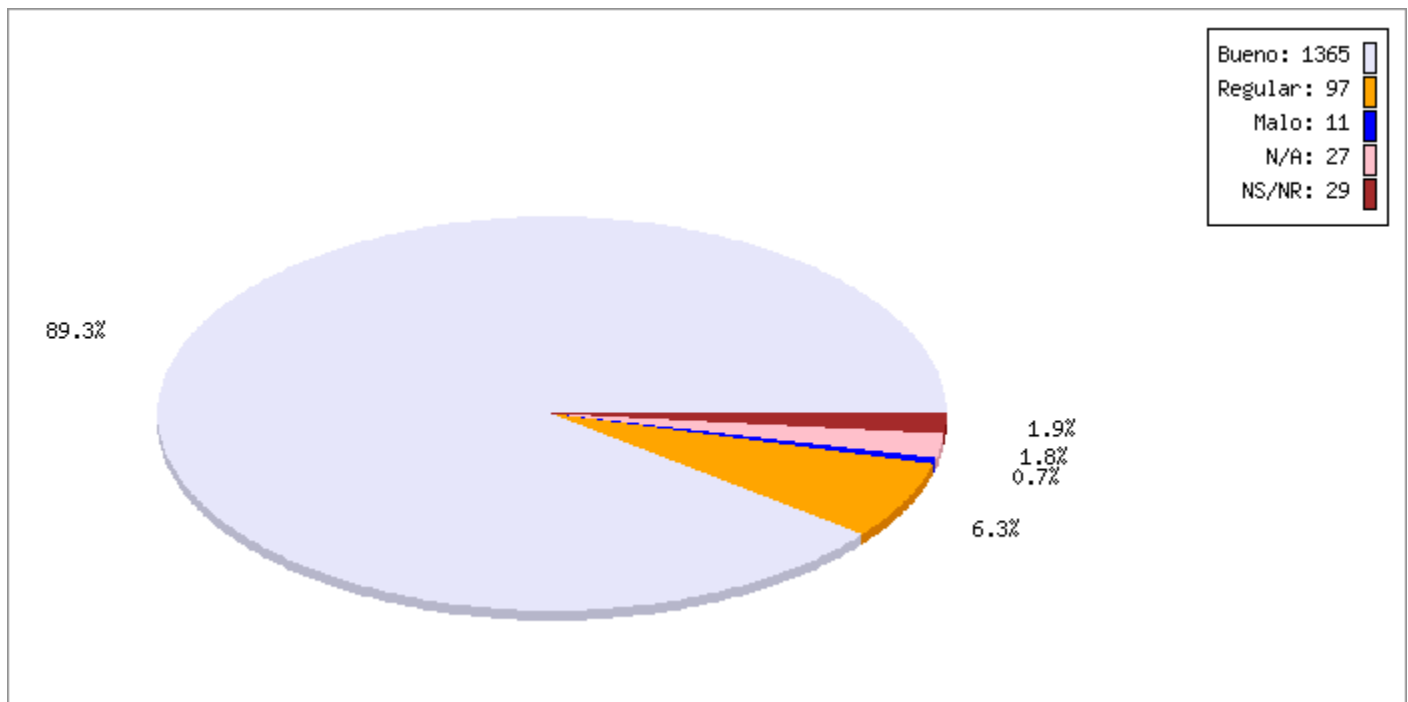
El Quindío se ha caracterizado por ser un lugar seguro para desarrollar actividades turísticas.

En esta temporada se corrobora la afirmación anterior, donde un 84.7% de los encuestados afirma que la calidad de la seguridad en nuestra región es "Buena".

Vale analizar que en la dinámica de fortalecer el Departamento como destino para extranjeros, es esta una variable de consideración, pues la seguridad ha sido uno de los factores que ha generado una prevención por parte de los visitantes de otros países para visitar el nuestro.



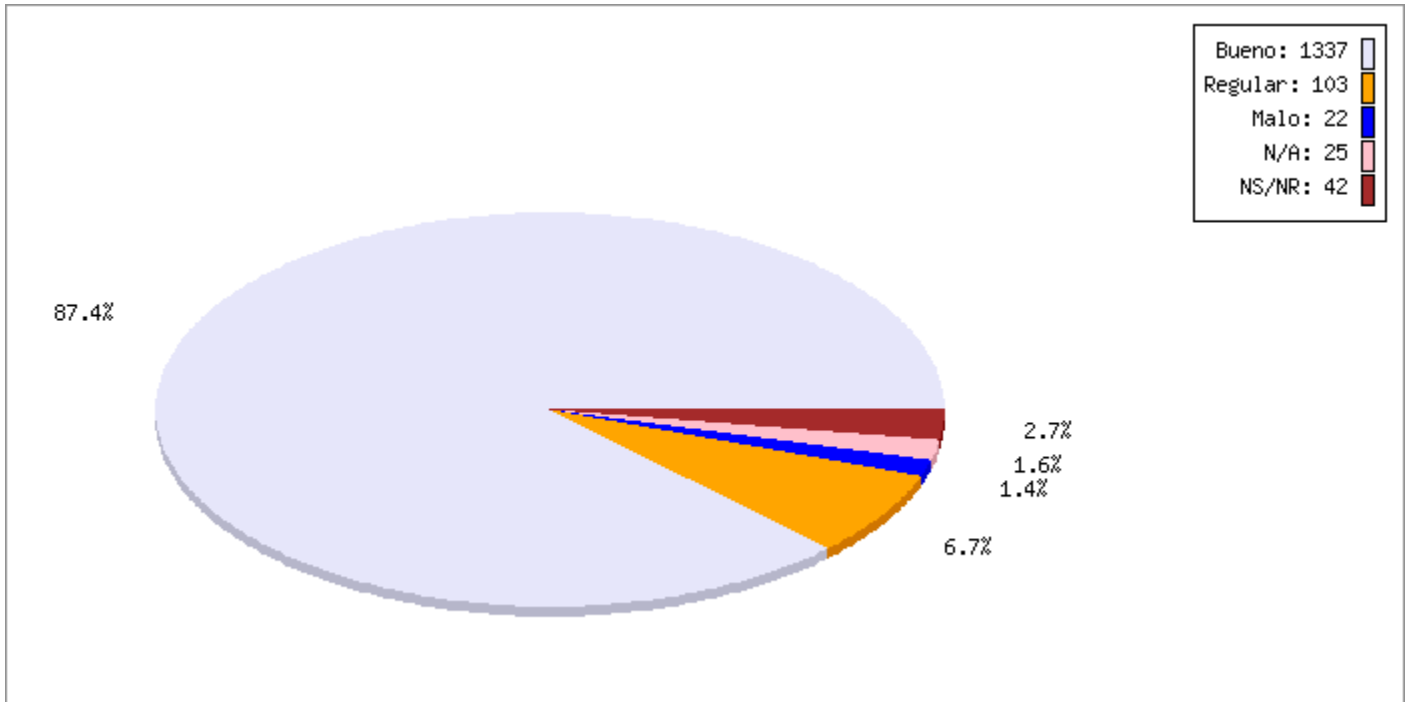
¿Cómo calificaría la calidad y el servicio de la atención al turista en el Quindío?



De acuerdo al gráfico el 89.3% de los encuestados considera que la atención turista en el Quindío es “Buena”, el 6.3% considera que es regular y el 0.7% que es mala. Este alto porcentaje de satisfacción hace que el Quindío incremente su potencial como destino turístico, debido a que el visitante satisfecho referirá a otros potenciales turistas su buena experiencia en nuestro departamento.



¿Cómo calificaría la calidad y el servicio del aspecto de la ciudad y los municipios en el Quindío?



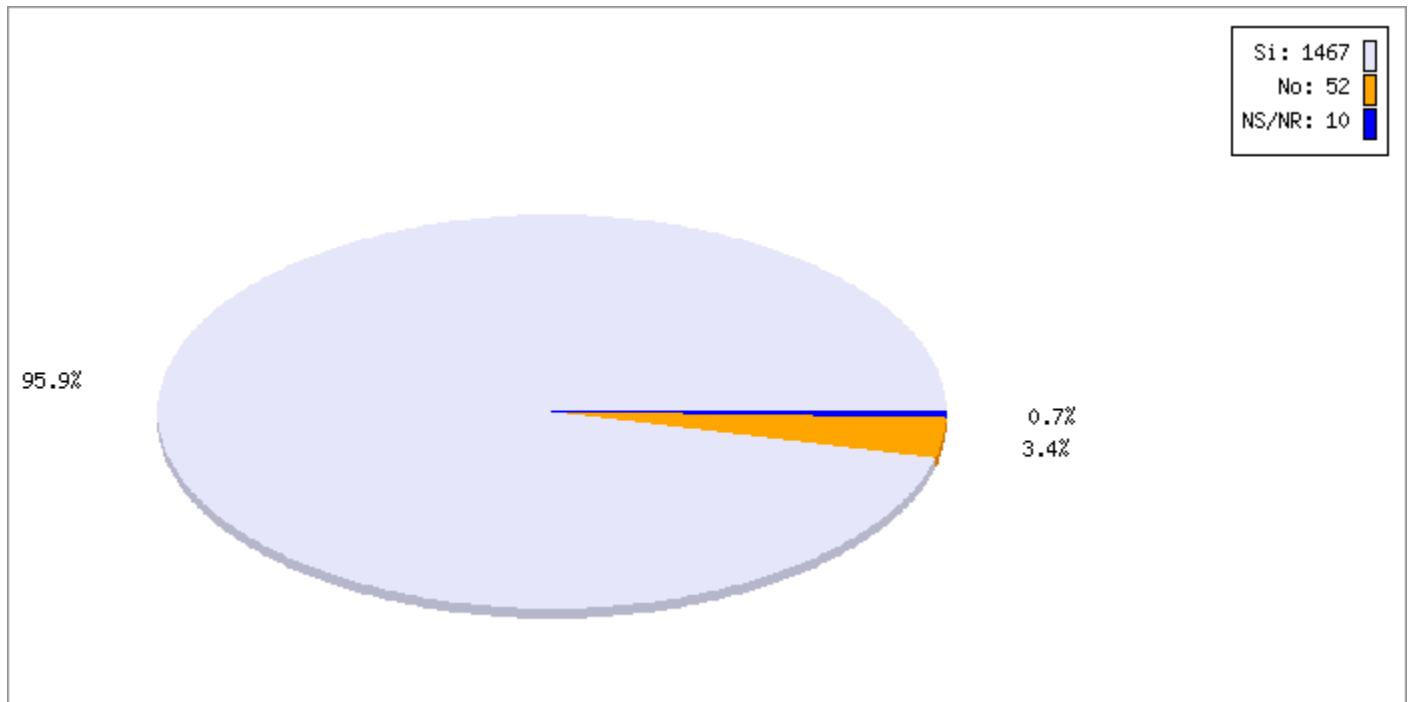
Un 87.4% de los turistas que vinieron en esta temporada expresaron que el aspecto de la ciudad de Armenia y los municipios era "Bueno".

Sin embargo, un 6.7% de éstos considera que dicho aspecto es "Regular", y especifican en las observaciones que dicha percepción es debido a situaciones como la invasión indebida del espacio público, aseo y trabajo infantil.

Es importante que se mantenga un alto nivel de calidad no solo en los atractivos turísticos como tal sino también en el entorno que rodea a nuestros turistas, especialmente en el espacio público de nuestros municipios



¿Regresaría de nuevo al Quindío?



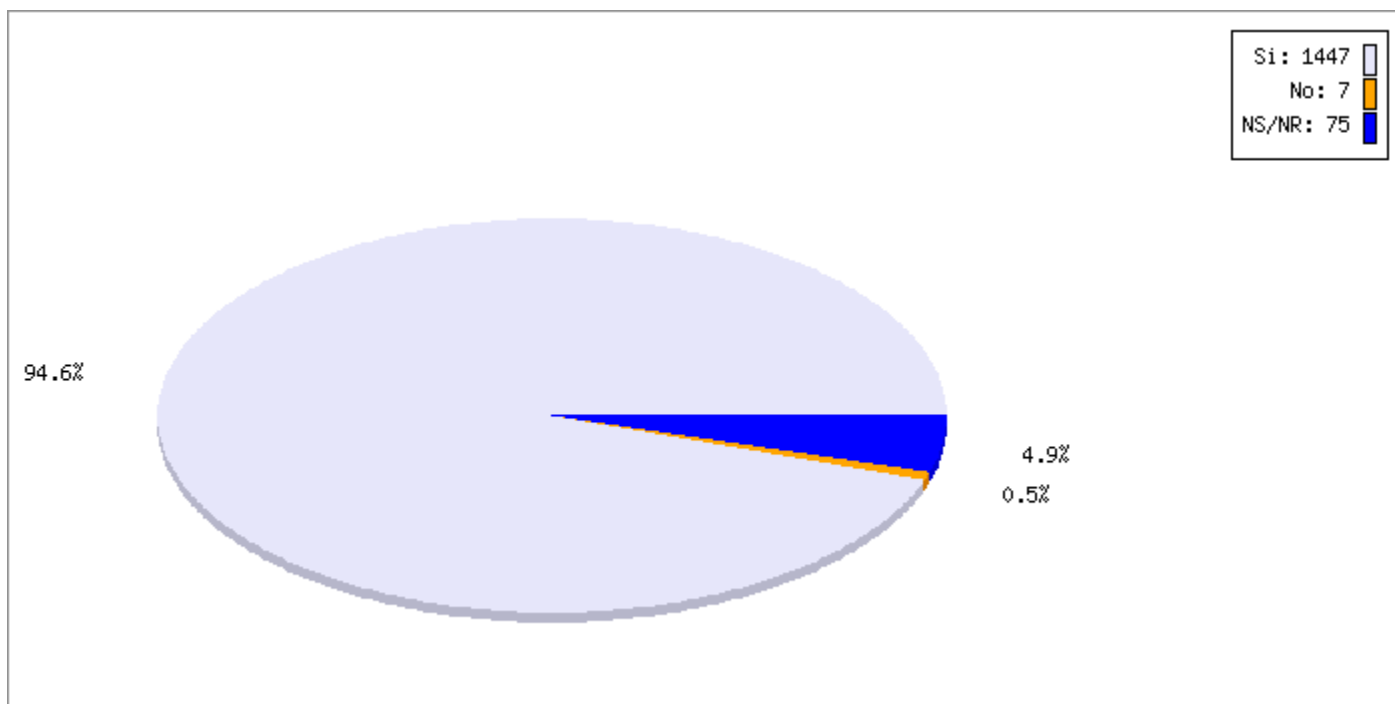
Este indicador manifiesta la satisfacción y la buena percepción que tienen los turistas de los productos y servicios que ofrece el Quindío en materia turística.

Según resultados el 95.9% confirmó que volvería al Quindío, porcentaje que se relaciona directamente con la buena percepción que tienen sobre los precios, calidad y servicio.

Este indicador también garantizará la consolidación del Departamento, generando un ámbito favorable en lo relacionado al proceso de recompra del Quindío como destino. Por esta razón es importante fortalecer los canales de comunicación con los visitantes cautivos y potenciales turistas repitentes, para incentivar la recompra de la existente y la nueva oferta turística.



¿Recomendaría al Quindío como destino turístico?

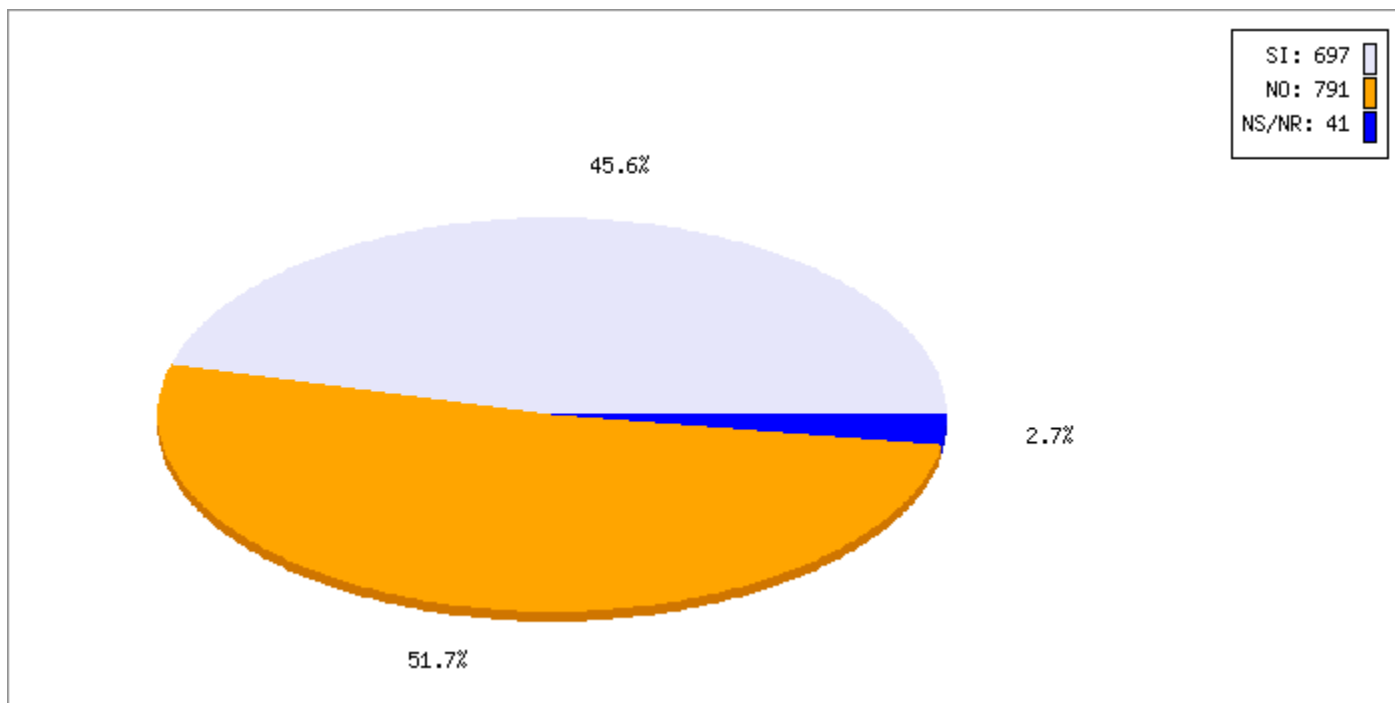


El 94.6% de los turistas encuestados que viajaron a nuestro Departamento en esta temporada de final del año 2009, afirmaron que "Recomendarían al Quindío como destino turístico". Lo cual muestra una vez más la fortaleza de nuestro departamento como destino turístico, se deben implementar cada vez más estrategias que contribuyan a un mayor posicionamiento de nuestro departamento, evitando tener una actitud pasiva por los buenos resultados obtenidos, por el contrario debe haber una mayor motivación, ya que otros departamentos están empezando a mostrar avances en el desarrollo de su actividad turística.

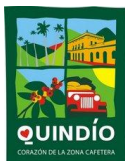
Sólo un 0.5% de los turistas encuestados, aseguran que no recomendarían al departamento del Quindío como destino turístico, lo cual guarda correspondencia con el alto porcentaje de turistas que viene al Quindío por referencias de otras personas que nos han visitado.



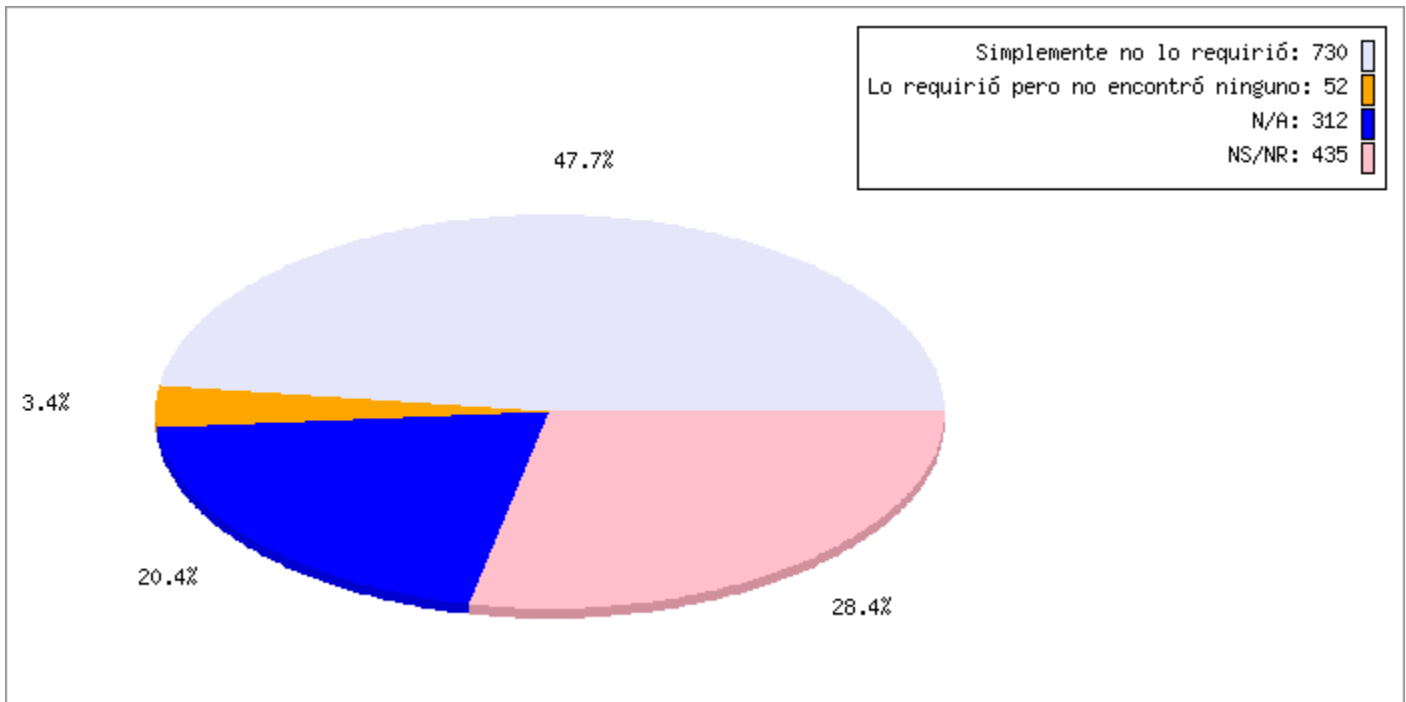
¿Durante su estadía en el Quindío hizo uso de algún punto de información turística?



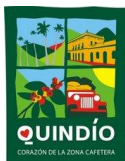
El 45.6% de los encuestados manifestaron haber hecho uso de algún punto de información turística, mientras que el 51.7% no usó este servicio.



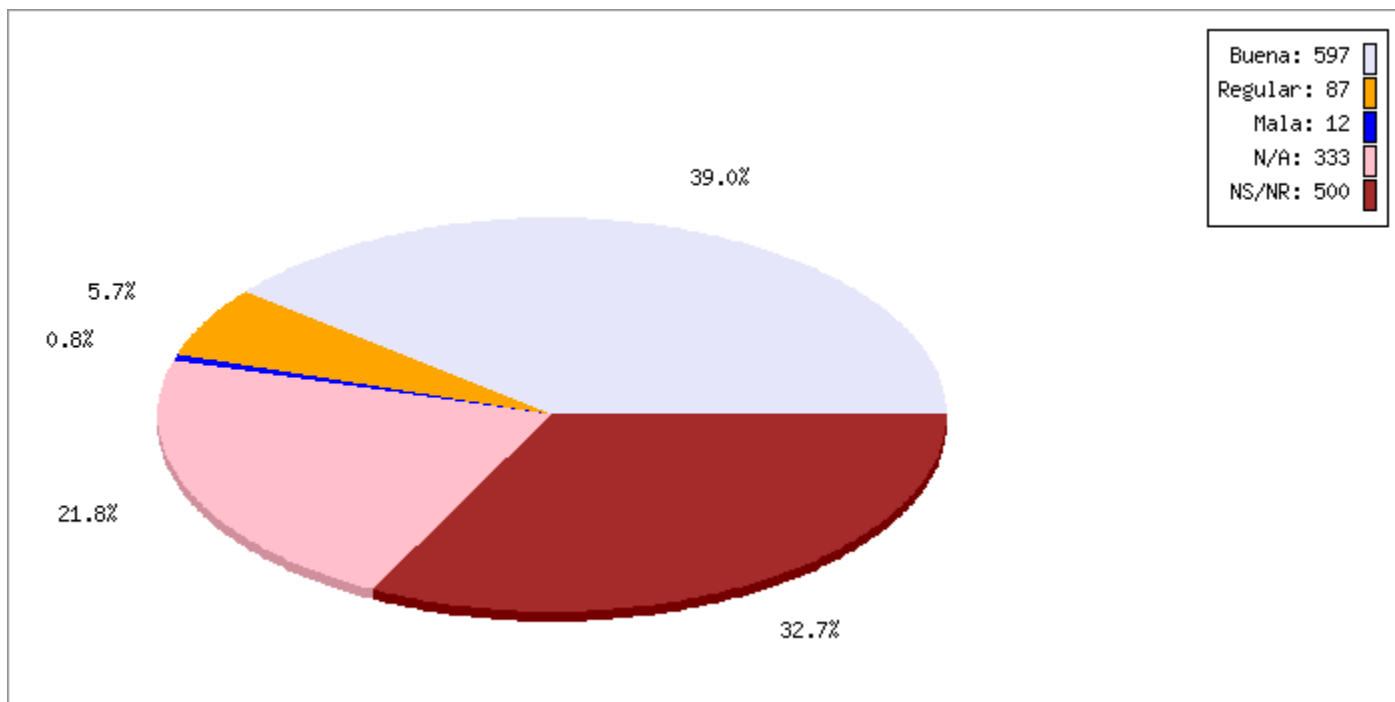
Si su respuesta fue negativa, ¿Por qué no hizo uso de un punto de información turística?



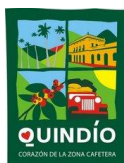
El 47.7% de los encuestados que no hicieron uso de los puntos de información turística, manifiestan no haberlo hecho porque no lo requirieron, sólo el 3.4% de ellos afirmaron no haber encontrado un punto de información turística a pesar de haberlo requerido. La información al turista es otra de las variables vitales para mantener alto su nivel de satisfacción y requiere especial cuidado por todos los actores del sector, en especial de las administraciones públicas.



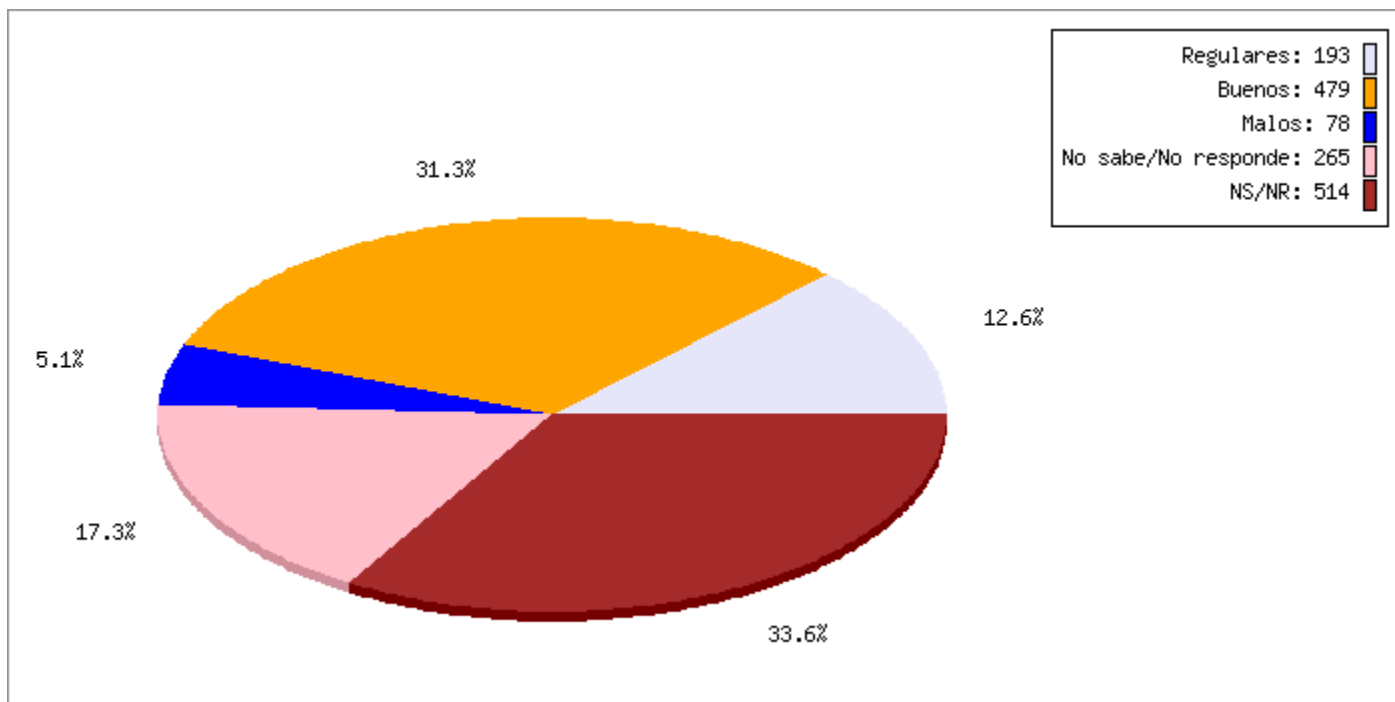
Si su respuesta fue afirmativa ¿La información en este punto de información turística le pareció?:



El 39% de los encuestados consideró la información obtenida como “Buena”, sin embargo, es de resaltar que un porcentaje significativo (el 32.7%) manifestó que la información brindada fue regular. Lo cual nos muestra que se deben tomar acciones correctivas para dar al turista el mayor nivel de calidad de información posible. Se reitera la necesidad de acciones coordinadas entre las administraciones públicas y los integrantes de la cadena turística para resolver este inconveniente.

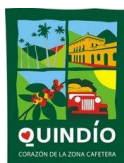


(Calidad) Cree usted que los operativos de seguridad vial realizados por las autoridades de tránsito en el departamento del Quindío son:

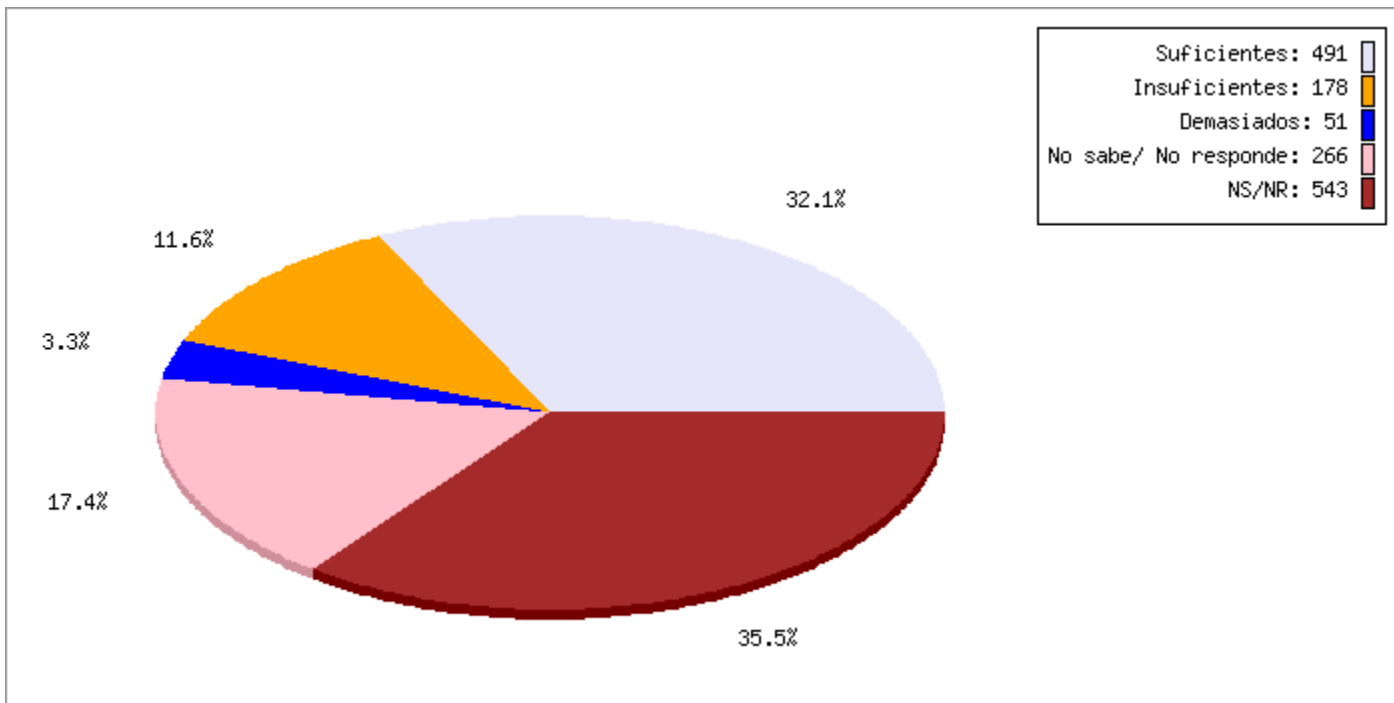


El gráfico nos muestra que el 31.3% de los encuestados considera que la calidad de los operativos viales es “Buena”, frente a un 12.6% que considera dicha calidad como “Regular” y un 5.1% como “Mala”. En este aspecto todavía existen muchas cosas por mejorar para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas, que en su mayoría se desplazan hacia nuestro departamento en sus vehículos particulares.

*Esta pregunta se incluye por primera vez en el observatorio turístico.



(Cantidad) Cree usted que los operativos de seguridad vial realizados por las autoridades de tránsito en el departamento del Quindío son:



El 31.2% de los encuestados considera que los operativos de seguridad vial desarrollados son “Suficientes”, el 11.6% los considera “Insuficientes” y el 3.3% que son “Demasiados”. Se hace necesario que las autoridades viales ejerzan mayor control y brinden las mejores garantías a los turistas que se desplazan a nuestra región para que incrementen su percepción de seguridad y sigan eligiendo nuestro departamento como destino turístico.

*Esta pregunta se incluye por primera vez en el observatorio turístico.

