

ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN QUITO.

Study of tourist satisfaction in Quito

AUTOR: **M. Sc. Enrique Cabanilla** ¹

Equipo Asistente: Arcos Narváez Cesar Esteban, Arroyo Cevallos María Cristina, Balseca Navarrete Viviana Alexandra, Cabrera Llerena Karen Abigail, Cunduri Alba David Fabián, Dávila Guerrero Álvaro Darío, Herrera Guerrón Sandy Jissel, Johnjones Cuichán Marvin Steve, López Nazate Alisson Alejandra, Morales Criollo César Eduardo, Negrete Salazar Lizbeth Alejandra, Palacios Castellano Johanna Michael, Rufo Amador Martha, Ruilova Maldonado Angélica María, Salcedo Espinosa Silvia Michelle, Saltos Buitrón Jael Vanessa, Saltos Cuenca Marcela Soledad, Sarabia Celin Ligia Fernanda, Silva De La Cueva Andrea Estefanía, Vergara Chalhoub Elisa Cristina, Zamora Mosquera Elsy Fabiola.

¹*Universidad de Especialidades Turísticas – UCT, ecabanilla@uct.edu.ec*

Quito - Ecuador

Manuscrito recibido el 24 de Marzo del 2012. Aceptado para publicación, tras revisión de pares, interno y externo, el 18 de Abril del 2012. Cabanilla, E. Autor. 2012. **Estudio de la satisfacción del turista en Quito.** RICIT N° 3.. pp.83-99. ISSN: 1390-6305

Resumen

El presente trabajo de investigación hace un seguimiento a uno de similar característica llevado a cabo en el 2010. En base a lo publicado en abril del 2011 en la revista Turismo, desarrollo y Buen Vivir, RICIT 1, de la Universidad de Especialidades Turísticas. Esta nueva encuesta pretende iniciar una serie de comparaciones entre los diferentes reactivos e indicadores empleados para conocer la satisfacción del turista en la ciudad de Quito. El objetivo central es ir creando un perfil fundamento en la satisfacción del cliente, alejado de sólo valores numéricos y demográficos e interpretaciones de crecimiento o decrecimiento que se obtienen de la entrada de pasajeros en este destino.

Palabras claves: Turismo Quito, encuesta de satisfacción, turismo Ecuador, estudios de mercado.

Summary

This research follows up a similar one held in 2010. Based on what was published in April 2011 in the journal *Tourism, Development and Good Living*, RICIT 1, of the University of Tourism Specialties. This new survey seeks to initiate a series of comparisons between the different components and indicators used to determine the satisfaction of the tourist in the city of Quito. The main objective is to create a profile based on customer satisfaction, away from single numerical values and interpretations of demographic growth or decline obtained from the entry of passengers in this destination.

Key words: Tourism Quito, satisfaction survey, Ecuador tourism, market research.

INTRODUCCIÓN

El grado de satisfacción al turista es la clave para el desarrollo de un destino. Quito ha tratado por mucho tiempo de posicionarse entre ciudades de importancia turística y con flujos relevantes. Ha tenido algunos reconocimientos como una ciudad a visitar, del *New York Times*, que apuntan a que el desarrollo turístico en esta ciudad es un factor de desarrollo factible. Al 2012 se postula para ser considerada como una de las 7 ciudades maravillas del mundo. Este preámbulo refuerza la importancia de un sistema turístico saludable y fortalecido en su calidad de servicio. Al mismo tiempo justifica plenamente esta investigación, que trata en lo relevante a comparar la satisfacción del turista en la ciudad de Quito entre los años 2011 y 2012, basados en estudios anteriores.¹ Este comparativo inicia una serie de resultados que permitirán comparar la evolución de cada uno de los indicadores que se presentan en el trabajo.

MÉTODOS

Ficha técnica del estudio

Población	Muestra	Aplicación
Turistas en la ciudad de Quito en el mes de enero del 2012	$n = Z^2 \frac{P \cdot q}{I^2}$ <p>n= tamaño de la muestra Z= grado de confiabilidad (95%) p y q = probabilidad y prevalencia (50%) I = margen de error (+/-5%) Valor muestral: 384</p>	Aleatoria simple. Para lo cual se determinó lugares de alta concentración turística en toda la ciudad, sitios en los que se distribuyeron en diferentes jornadas y horarios un total de 22 encuestadores, mismos que fueron entrenados bajo el formulario establecido.

Para que sea factible la comparación se utilizó la misma ficha del estudio anterior.² Este paralelismo fundamentó que los resultados constituyan el inicio de una serie estadística, se recomienda que este estudio sea permanente en el tiempo para lograr mayores indicadores que lleven a una profunda reflexión respecto a los objetivos de esta investigación.

¹CABANILLA, Enrique. Estudio por encuestas del grado de satisfacción del turista internacional en la ciudad de Quito. RICIT 2011. Ecuador
²Para mirar la ficha utilizada ir al artículo anterior en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3658974>

RESULTADOS

PREGUNTA 1



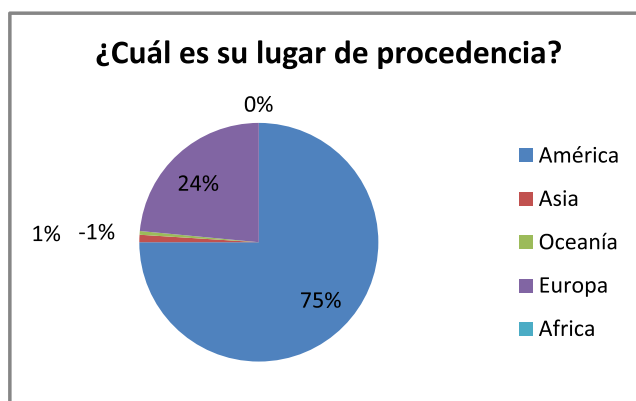
Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012³

Elaborado por: Autor.

1. ¿Está usted de vacaciones en esta ciudad?

Para este primer reactivo, en esta ocasión, se tuvo cuidado y un filtro en que el 100% de los encuestados cumpla con la condición de estar de vacaciones en la ciudad. Contrasta con el 86% del año anterior, donde se encontró y encuestó a un grupo de personas que se encontraban en la ciudad por otros motivos. Sin embargo, la premisa de que los directamente evaluados sean turistas lo que dará mejores resultados en los posteriores indicadores.

PREGUNTA 2



Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012

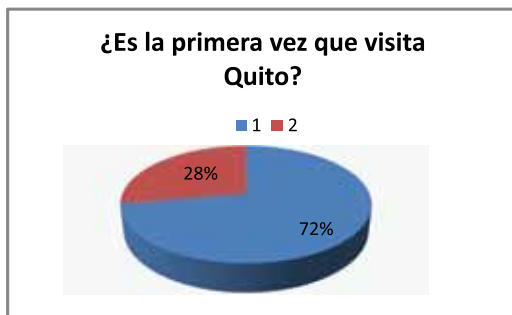
Elaborado por: Autor.

³Todos los cuadros han sido elaborados por el equipo de investigación cuya fuente fueron las encuestas de campo.

2. ¿Cuál es su lugar de procedencia?

Mediante los resultados se puede afirmar que nuevamente el mercado americano se consolida como principal cliente de Quito. En esta ocasión ocupa el 75% destacando los siguientes países como principales visitantes: Estados Unidos (21,25%), Argentina (19,25%), Chile (11,75%) y Colombia (8,25%). Se observa un aumento en Europa del 5% de turistas por lo tanto, la cifra alcanza al 24%, siendo España (6,75%), Alemania (4,5%) e Italia (2,75%) los países más destacados. El resto de porcentajes son minoritarios de países como: Australia y Líbano.

PREGUNTA 3



1... NO

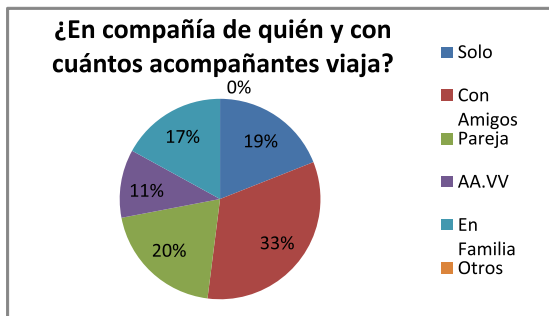
2... SÍ

Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
Elaborado por: Autor.

3. ¿Es la primera vez que visita Quito?

El 72% de personas encuestadas visitan Quito por primera vez demostrando así que el turismo se está regenerando constantemente, cabe recalcar que el 28% de los turistas ya han visitado la ciudad. Comparativamente al 2010 se nota un equilibrio en sus indicadores, por lo que se tiene ya una tendencia aproximada de 3 personas de cada 10 que repiten una visita turística a la ciudad, aunque se deberá profundizar las motivaciones que marcan esta repetición, que pueden ser visita a familias, trabajo, etc.

PREGUNTA 4



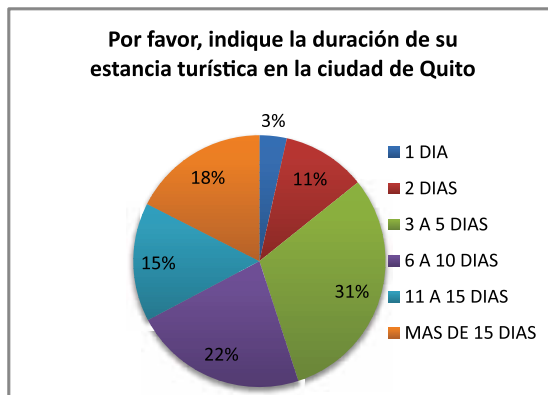
Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
Elaborado por: Autor.

4. ¿En compañía de quién y con cuantos acompañantes viaja?

En el gráfico presentado se puede distinguir las preferencias de los turistas al momento de viajar y con quién viajar, en estos aspectos se constata que prefieren viajar en compañía de amigos con un (33%) en comparación al año anterior (2010) aumento un (1%) , en el segundo lugar en parejas con un (20%) y en tercer lugar con un (19%) se encuentra a los que prefieren viajar solos , tanto el segundo lugar como el tercero presentan un comportamiento similar al primero respecto al 2010, es decir, sin cambios significativos. La comparación de estos estudios es factible ya Quito es una ciudad que carece de estacionalidades muy marcadas y además se estableció realizarla en un período de similares características.

Por otra parte los que viajan con sus familias que corresponde al (17%) y en la investigación se pudo observar que tienen un rango de edad variado entre los 18 años hasta los 65 años, por último con Agencias de Viajes un (11%).

PREGUNTA 5



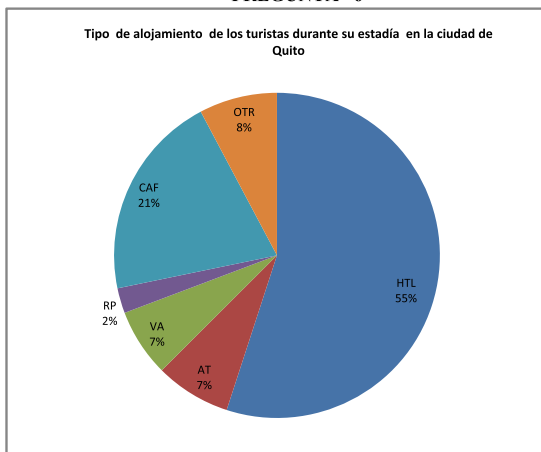
Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
Elaborado por: Autor.

5. Por favor, indique la duración de su estancia turística en la ciudad de Quito

La encuesta realizada, indica que un 31% de los turistas visitan la ciudad por un promedio de 3 a 5 días, por lo cual se puede concluir que Quito es un destino para descubrir, en este período de tiempo los visitantes pueden conocer los principales atractivos tanto de la ciudad como de sus alrededores. Además, se pueden encontrar en la encuesta valores llamativos en estancias más largas, como 18% y 15% en estancias de más de 15 días y entre 11 y 15 días, respectivamente; y mejor aún se aprecia 22% en visitas de 6 a 11 días.

Realizando una comparación con el año 2010, los turistas en su mayoría se mantienen visitando Quito en un tiempo entre 3 y 5 días, la diferencia radica en que el porcentaje ha disminuido, de un 49% en el 2010 a un 31% actual, pero como punto positivo hay que recalcar que han aumentado el número de estadías largas como la estadía de 11 a 15 días, que en el 2010 se encontraba en un 6% y hoy en día se posiciona en un 15%, lo cual marca un incremento notable.

PREGUNTA 6

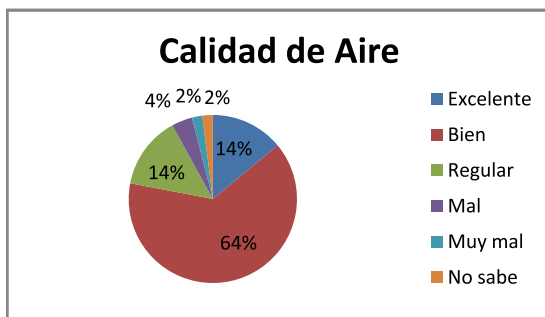


Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
Elaborado por: Autor.

6. Tipo de alojamiento de los turistas durante su estadía en la ciudad de Quito

1 de cada 2 turistas escogen hoteles como alojamiento. En comparación con la encuesta realizada en el 2010 se mantiene una preferencia por los hoteles como principal tipo de alojamiento en la ciudad de Quito. Esto abre una oportunidad de mercado a resolver

PREGUNTA 7 A



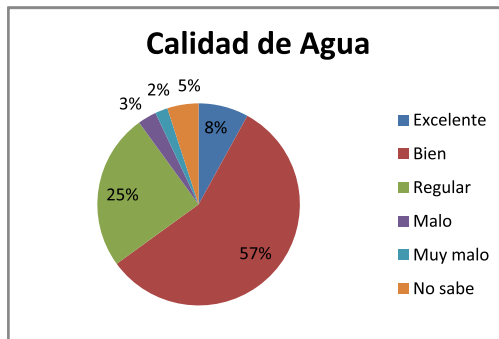
Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
Elaborado por: Autor.

por los otros tipos de alojamiento consultados.

7A. Calidad de Aire

Se distinguen los diversos criterios de percepción de los turistas sobre la calidad de aire en la ciudad de Quito, tomando como referencia la encuesta realizada en 2010 se evidencian resultados semejantes con un ligero aumento del 1% sobre la excelencia y el aumento de 5% en bien.

PREGUNTA 7 B



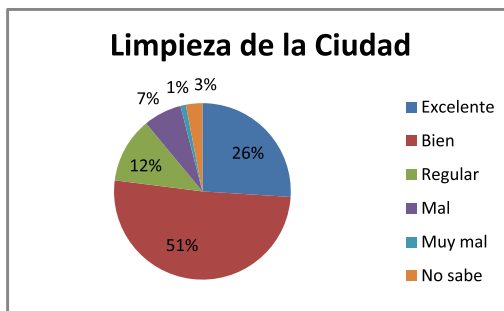
Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012

Elaborado por: Autor.

7B. Calidad de agua

El nivel de satisfacción de los turistas sobre la calidad de agua de la ciudad ha sido uno de los puntos más cambiantes de la encuesta realizada, con respecto al año pasado baja drásticamente en porcentaje de excelencia, pero se complementa con bien para mantener una apreciación positiva en general. Sin embargo caen los positivos por lo menos en un 10% este aspecto descubre una debilidad fluctuante que hay que trabajar.

PREGUNTA 7 C



Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012

Elaborado por: Autor.

7C. Limpieza de la ciudad

Una de las preguntas que denota una brecha positiva respecto al 2010 a nivel turístico es sobre la limpieza de la ciudad, donde los datos indican un notable aumento en esta pregunta de la entrevista, en la encuesta anterior un 50% opina que la limpieza de la ciudad es buena, mientras que en la encuesta actual alcanza 77%. Esto refuerza el mejoramiento de planes en este aspecto y sus buenos resultados.

PREGUNTA 7 D



Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012

Elaborado por: Autor.

7D. Ruido

A diferencia del indicador anterior se evidenció un decremento notable en la satisfacción expresada por los turistas sobre el ruido en la ciudad. El regular de un 11 % subió a 24 %, y aunque la relación de negativos está en 1 de cada 2 encuestados, es un tema por el cual se debe trabajar en la ciudad.

PREGUNTA 7 E



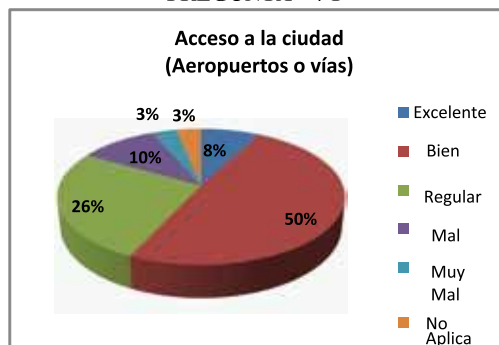
Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012

Elaborado por: Autor.

7E. Calidad paisaje

En la ciudad de Quito existe gran diversidad de paisaje. En esta variable los aspectos positivos de la ciudad se mantienen estables. El destino turístico se complementa, a comentarios de los turistas, con una fuerte oferta cultural y con una emergente oferta natural. Tal como lo evidencia la última encuesta la calidad de paisaje de Quito tiene un claro positivo en por lo menos 8 de cada 10 visitantes.

PREGUNTA 7 F



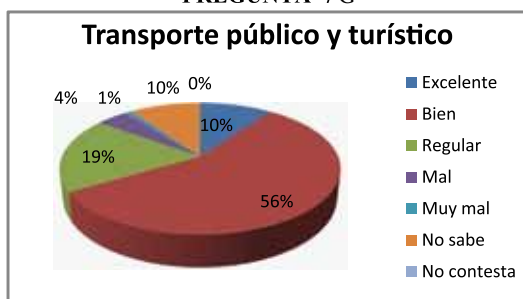
Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012

Elaborado por: Autor.

7F. Acceso a la ciudad (Aeropuertos o vías)

El acceso a la ciudad de Quito, sea por vías terrestres o aéreas, para los turistas y todos quienes se ven inmersos en el campo turístico, es uno de los factores más importantes. Un 58% de las personas encuestadas aseguran que la accesibilidad es satisfactoria. Sin embargo en contraste a los resultados del 2010 se nota una baja en los indicadores positivos plenos, debido especialmente a problemas en la circulación terrestre y a las grandes congestiones que afectan directamente al disfrute del destino turístico.

PREGUNTA 7 G



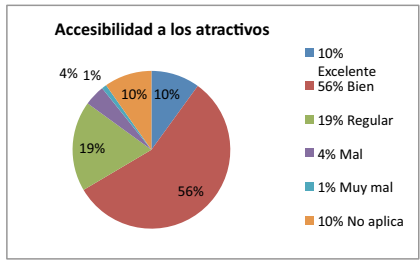
Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012

Elaborado por: Autor.

7G. Transporte público y turístico

La movilidad que existe hoy en día con el transporte público da muchas facilidades para llegar a los diferentes puntos de la ciudad de Quito, con diferentes servicios de buses urbanos. Para la mayoría de turistas que están de visita en nuestra ciudad consideran que un 66% del transporte dan un servicio de calidad, acercándolos a los diferentes puntos turísticos que tiene la ciudad.

PREGUNTA 7 H

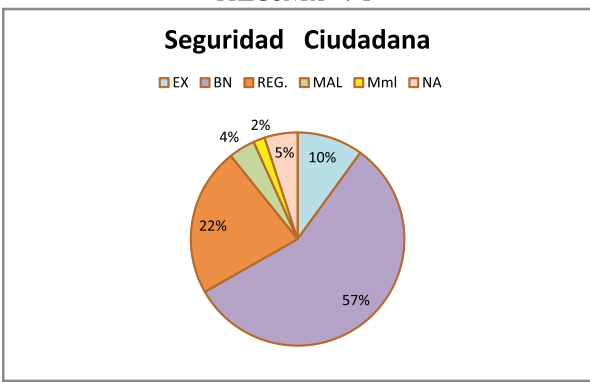


Fuente: Encuestas de campo, de Enero 2012.
Elaborado por: Autor.

7H. **Accesibilidad a los atractivos**

Haciendo una comparación con el 2010 se observa que los porcentajes han variado con los resultados de las encuestas realizadas anteriormente, existe un decremento del 15% de los turistas encuestados afirma que el acceso es fácil y excelente, especialmente por temas de tráfico y parqueo, además porque en algunos atractivos está incluido el valor de las entradas. Sin embargo el porcentaje global de positivos es muy similar al anterior.

PREGUNTA 7 I



Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
Elaborado por: Autor.

7I. **Seguridad**

El tema de la seguridad turística continua siendo uno de los que tiene más baja aceptación positiva. En comparación al 2010 los resultados positivos aumentaron en un 7%, sin embargo todavía 1 de cada 2 turistas no están satisfechos plenamente con este indicador.

PREGUNTA 7 J

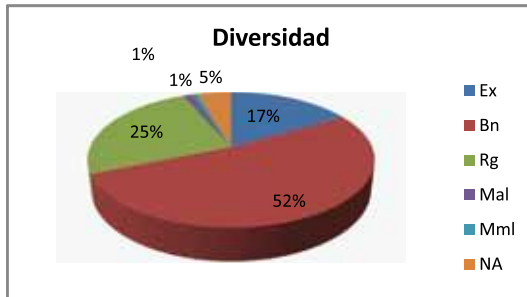


Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
 Elaborado por: Autor.

7J. Calidad

La calidad de los productos que la mayoría de los turistas califica como excelentes y buenos es del 74,5%, porcentaje menor al demostrado en el año 2011 ya que en ese año fue del 87%, lo cual demuestra que la demanda (en este caso los turistas) exigen más y es un indicador para mejorar la calidad tanto en el servicio como en los productos.

PREGUNTA 7 K



Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
 Elaborado por: Autor.

7K. Diversidad

Dentro de la diversidad se encuentran: el arte, la cultura, naturaleza y aventura, compras y entretenimiento. Quito es una amalgama de opciones para que los turistas disfruten al máximo su estadía, sin embargo en la presente encuesta ha disminuido notablemente la aceptación positiva ya que el 68,75% piensan que está entre excelente y buena, mientras que en el año 2010 fue del 90%, probablemente se deban replantear los canales de difusión e información sobre la diversidad de la ciudad.

PREGUNTA 7 L

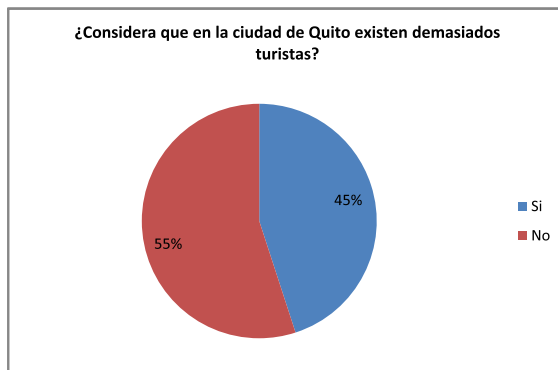


Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
Elaborado por: Autor.

7L. Precio

Al momento de calificar el precio de los productos y servicios que Quito ofrece a los turistas, según los resultados arrojados por la presente encuesta muestra de que los indicadores 2010 y 2012 son relativamente similares, no existen mayores incrementos y la satisfacción de la relación precio/producto-servicio continua en positivo.

PREGUNTA 8

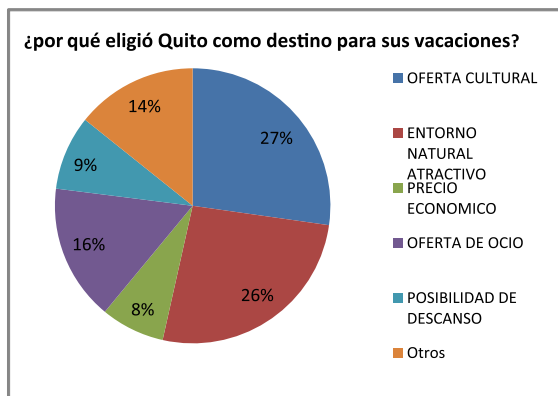


Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
Elaborado por: Autor.

8. ¿Considera que en la ciudad de Quito existen demasiados turistas?

De acuerdo a los datos que se obtuvieron de la pregunta número 8 de la encuesta publicada en la revista RICIT 1 y comparándolos con los datos obtenidos de una nueva encuesta realizada en enero de 2012 con la misma pregunta se concluye que aún 1 de cada 2 turistas considera a Quito como congestionada en ciertos sitios por el número de turistas. Se debe trabajar en descentralizar las rutas tradicionales y proponer nuevos productos temáticos.

PREGUNTA 9



Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012

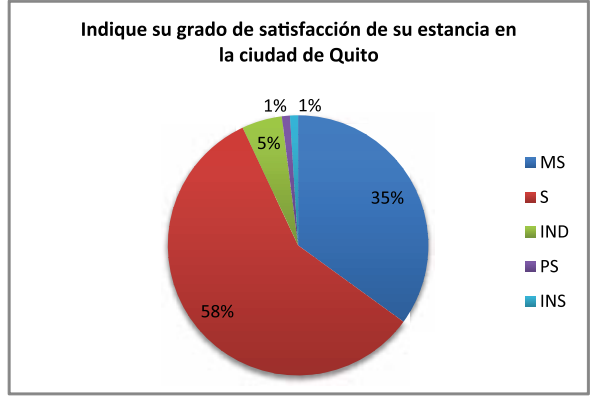
Elaborado por: Autor.

9. ¿Por qué eligió Quito como destino para sus vacaciones?

De acuerdo a los datos comparativos del 2010 con el 2012 se anota las siguientes conclusiones.

- **Oferta Cultural:** En este punto notamos que el gusto de los turistas por los atractivos culturales descendió levemente del 31% al 27%, lo que significa que un 4% eligió la ciudad por otros factores.
- **Entorno Natural y Atractivo:** En este factor hubo un incremento del 21% al 26% lo que nos indica que los entornos naturales de la ciudad son un factor que aumenta en importancia para la elección de visitar la ciudad.
- **Precio Económico:** Considerando el porcentaje de la anterior encuesta, notamos que en este factor se obtiene un incremento del 5% al 8% pero sigue siendo el factor de menor importancia para el turista al momento de elegir venir a la ciudad de Quito
- **Oferta de Ocio:** Este factor sufrió un mínimo descenso de 1% (17% al 16%), con lo que indica que no existe un mayor cambio, y que sigue siendo uno de los tres motivos más interesantes por lo que los turistas deciden visitar la ciudad.
- **Posibilidad Descanso:** En este punto se nota un descenso notable del 7% (16% al 9%) lo que quiere que cada vez son menos los turistas que visitan la ciudad por este motivo.
- **Otros:** Con un incremento del 10 al 16% se identifica que es mayor el porcentaje de turistas que vienen a la ciudad por otros motivos o factores, de los cuales podemos mencionar los siguientes: trabajo, familia, voluntario, investigaciones, etc.

PREGUNTA 10



Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
 Elaborado por: Autor.

10. Indique su grado de satisfacción de su estancia en la ciudad de Quito

El 35% de turistas muy satisfechos más como el 58% de turistas satisfechos son porcentajes muy altos, e indican un saludable nivel global de satisfacción. Comparativamente al estudio del 2010 los parámetros son similares. Lo ideal sería resolver como incrementar resultados muy satisfactorios y disminuir los otros.

PREGUNTA 11



Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
 Elaborado por: Autor.

11. ¿Volvería a visitar la ciudad de Quito?

En este caso el indicador también es muy similar a lo obtenido en el 2010, 9 de cada 10 visitarían nuevamente la ciudad por turismo.

PREGUNTA 12

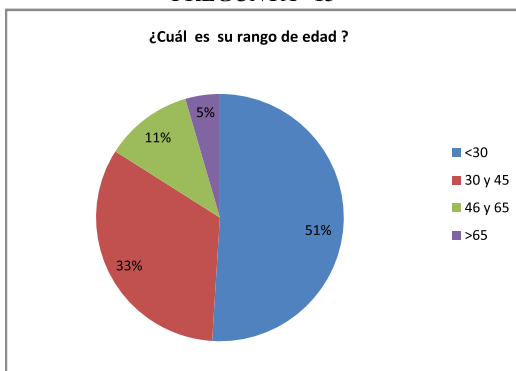


Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
Elaborado por: Autor.

12. ¿Recomendaría el destino a otra persona?

El 95% de turistas recomendarían a Quito como un lugar turístico, demostrando una vez más que Quito es un destino destacado en el ámbito turístico hotelero, ya que se está ofreciendo un producto y servicio de calidad. El indicador es similar a los resultados del 2010 y se recomienda en otras investigaciones profundizar en el análisis del porqué el 5% restante de turistas no recomendarían a la ciudad.

PREGUNTA 13

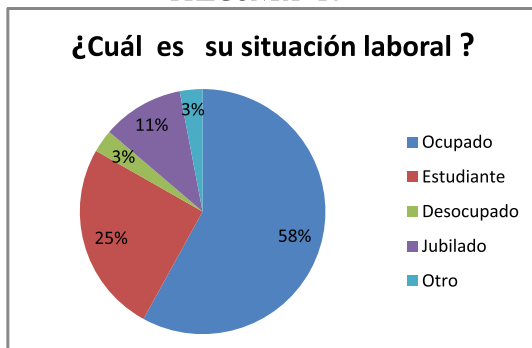


Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012
Elaborado por: Autor.

13. ¿Cuál es su rango de edad ?

Los turistas menores a treinta años siguen siendo el grupo mayoritario que visita la ciudad y sigue en aumento (40% al 51%), mientras que el porcentaje de personas con edades mayores de 30 a 65 años ha ido disminuyendo, podría ser por estacionalidad o por causas aún no estudiadas.

PREGUNTA 14



Fuente: Encuestas de campo, de enero 2012

Elaborado por: Autor.

14. ¿Cuál es su situación laboral?

Tomando de referencia el año 2010 se puede concluir que los turistas con su situación laboral de ocupado siguen despuntando con un 58% del total de personas encuestadas, con una diferencia de 3% con respecto a la encuesta del 2010 que arrojó un dato del 61%. Los estudiantes representan el 25% y comparado con los resultados de la anterior encuesta se puede observar que existe un aumento del 3%; la composición del turista va consolidando un perfil similar.

RESULTADOS

El nuevo estudio es una herramienta comparativa fuerte que muestra con claridad varios resultados:

1. La mayoría de indicadores se mantienen en similares porcentajes, siendo mayormente positivos pero sin marcar la excelencia. Esto muestra un buen destino, pero al mismo tiempo estatismo en la innovación y crecimiento transformador que permita llegar a la excelencia.
2. Los problemas del 2010 siguen marcando pautas en el 2012, existen cambios pero aún no son significativos. Entre ellos la seguridad, movilidad, ruido y demasiada concentración de turistas en algunos lugares son aquellos que más porcentajes negativos presentan.
3. El destino tiene un magnífico potencial, pero se nota que llegó el momento de planificar acciones innovadoras para dar un salto cualitativo en sus flujos y en los atractivos de la ciudad.
4. Se invita a realizar nuevas investigaciones en los nichos que presentan poca información, como por ejemplo personas que no volverían o que no recomendarían a Quito como destino. También sería muy recomendable profundizar análisis de variables econométricas para medir impactos en el PIB de la ciudad.

CONCLUSIONES

- El turismo, la oferta turística y las expectativas que tiene el turista sobre Quito son extensos. La ciudad se encuentra entre lo contemporáneo y lo colonial, marcar diferencia entre el servicio de calidad de los servicios prestados es una excelente opción para abrir puertas a más turistas y a visitas en otros lugares del país.
- Mejorar algunos aspectos estudiados para lo cual es conveniente que el municipio y los organismos competentes hagan un análisis para mejorar los planes estratégicos dentro del sector.
- Es importante mantener la serie estadística sobre este estudio para poder encontrar picos y tendencias con los cuales se refuercen un perfil del turista en la ciudad de Quito. Al momento se cuenta con bases que permiten concluir un grado de satisfacción aceptable pero no excelente, al mismo tiempo que ha permitido confirmar indicadores que tienen altos porcentajes de insatisfacción.

REFERENCIAS

- (2008). **La aproximación estadística del “El Perfil del turista en Quito”**, en base a registros administrativos. Centro de Planificación y Estudios Sociales, CEPLAES.
- PROMPERU. (2010). **Perfil del Turista Extranjero**. Lima – Perú.
- SECTUR. (2010). Centro de Estudios Superiores del Turismo, Secretaría de Turismo. **Perfil y grado de Satisfacción del Turista**. México.
- Universidad de Especialidades Turísticas - UCT. (Enero 2012). **Encuestas realizadas en la ciudad de Quito**.
- Empresa Municipal de Turismo de Quito. <http://www.quito.com.ec/> Visitado entre febrero y marzo del 2012.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. <http://www.turismo.gob.ec/>. Visitado varios días: entre Febrero y Marzo del 2012.
- CABANILLA, Enrique. (2011). **Estudio por encuestas del grado de satisfacción del turista internacional en la ciudad de Quito**. Revista RICIT. Quito – Ecuador.
- CAMACHO, P. ROSERO, J.