



**criterion lab**

# INFORME CUANTITATIVO



# Objetivos General

Cartagena de Indias, de la mano de la Corporación de Turismo de la ciudad, tienen el firme interés de construir una batería de indicadores de gestión de ciudad turística que le permita medir su gestión y atractividad de cara al turista. Es así como se planeó el siguiente estudio de investigación, el cual se realizó para comprender científicamente las percepciones y opiniones de los turistas frente a su estancia en la ciudad. Esta información es vital para que la ciudad establezca objetivos de mejora y estratégicos de gestión, que conlleven a una optimización de los resultados como destino turístico.

Para ello, CriteriumLab ha desarrollado la siguiente investigación.

---

## **NOTA EN CUANTO A EXPERIENCIA:**

*Criterium, que desde 2005 ejerce el ejercicio de la investigación y consultoría, ha trabajado en múltiples contratos en el pasado con la Corporación de Turismo de Cartagena; específicamente, desde 2008 hasta 2015, y más específicamente en lo relacionado con el objetivo de la presente propuesta.*

CriteriumLab es  
una marca de  
**ormiqa**

## Público Objetivo

Se entrevistó cualquier persona mayor de 18 años que salga (a la salida) de Cartagena por aeropuerto y terminal de transportes. En caso de grupos familiares o turísticos, se entrevistó a una persona líder o representante de éste.

## Metodología

<b>TÉCNICA:</b>	Cuantitativa no probabilística
<b>CLASE:</b>	Personal, cara a cara. Estudio realizado entre el 9 y el 22 de diciembre de 2022.
<b>DESCRIPCIÓN DE LA CLASE:</b>	Encuestadores fueron ubicados en el Aeropuerto y Terminal de Transportes. Se entrevistó a los turistas a su salida de la ciudad para resolver los objetivos.
<b>INSTRUMENTO:</b>	Cuestionario estructurado.

# Muestra y Muestreo

Considerando que el número de personas que ingresa a la ciudad es muy diferente por tierra o aire, se diseñó un cálculo de muestra estratificado, así:

## MUESTRA:

	n	% Error*
Aeropuerto:	218	6.6
Terminal de Transportes:	76	11.2
<b>TOTAL:</b>	<b>294</b>	<b>5.7</b>

Nivel de confianza del 95%.

\*El margen de error es ilustrativo debido a que el muestreo aplicado técnicamente no es Probabilístico.

## MUESTREO:

Muestreo estratificado y por cuotas. Se determinaron cuotas a priori para Aeropuerto y Terminal de Transportes, y dentro del Aeropuerto, se determinó que el 30% se realizarían dentro del muelle internacional.

La selección de los entrevistados se hizo bajo criterios aleatorios, ya que se aplicó un muestreo aleatorio sistemático según el flujo de turistas en el área de trabajo. Una vez finalizado el estudio, es necesario contar con el total de salidas por parte de cada una de las dos entidades (aeropuerto y Terminal de Transportes) con el fin de extrapolar los resultados.

# Trabajo de Campo

**NIVEL DE ENCUESTADORES:** Personal con experiencia en la aplicación de encuestas. Además, se contó con encuestadores que dominen el inglés para aplicar entrevistas a extranjeros.

**CAPACITACIÓN:** Teórica - práctica

**TIPO Y PORCENTAJE DE SUPERVISIÓN:** Directa e indirecta

1. El 25% de la implementación de las encuestas fueron acompañadas por un supervisor de campo.
2. El 31.4% de las encuestas fueron supervisadas escuchando el 50% de la aplicación de la entrevista para corroborar la información suministrada, esto porque las entrevistas fueron grabadas en audio.

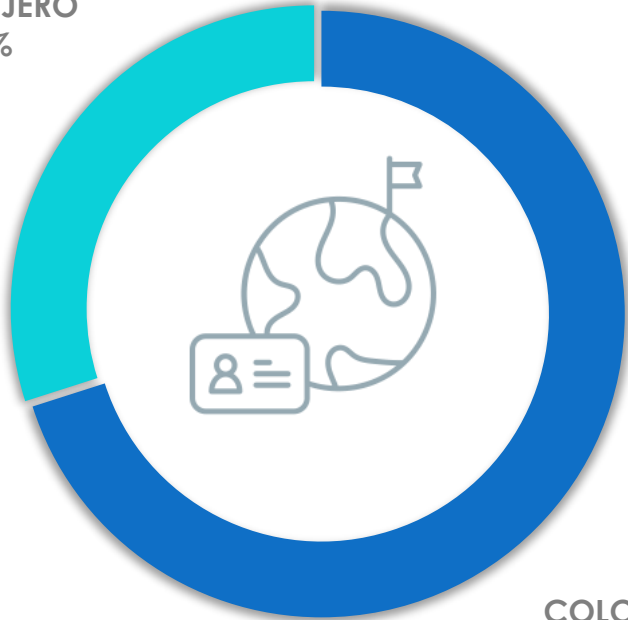
*Los estrictos controles de calidad de Criterium, se ajustan a los estándares que dictamina ESOMAR, por lo que se garantiza la excelente ejecución de todas las entrevistas.*



# PERFIL DEMOGRÁFICO - LUGARES DE PROCEDENCIA

## NACIONALIDAD

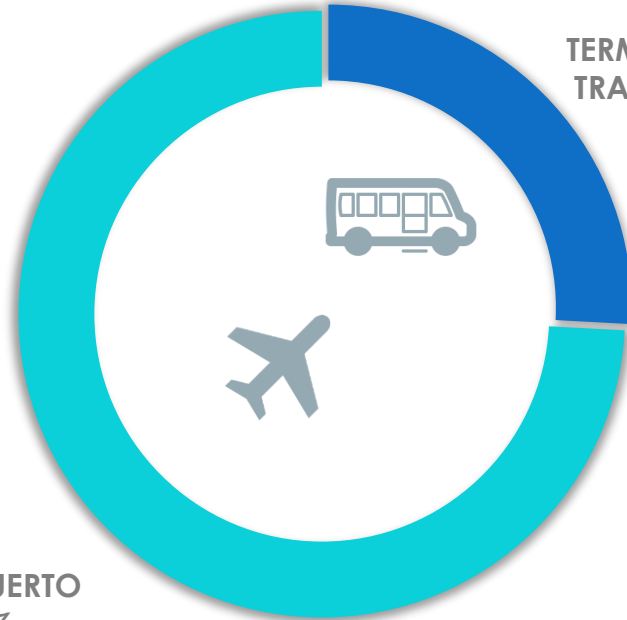
EXTRANJERO  
30%



COLOMBIANO  
70%

## LUGAR DE ENCUESTA

TERMINAL DE  
TRANSPORTE  
26%



AEROPUERTO  
74%

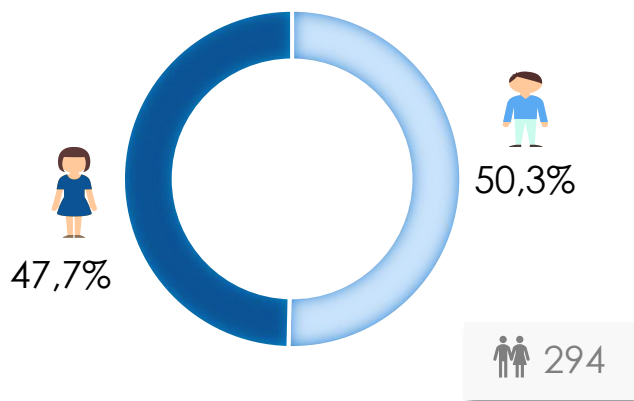
 294

Esta muestra resultante fue determinada a priori  
(muestreo por cuotas).

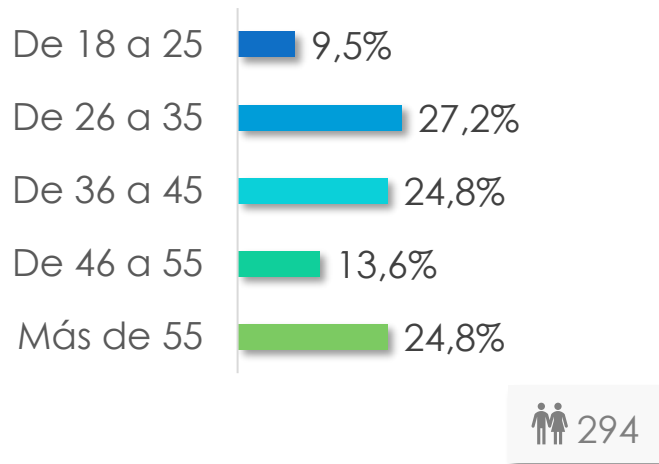
 294



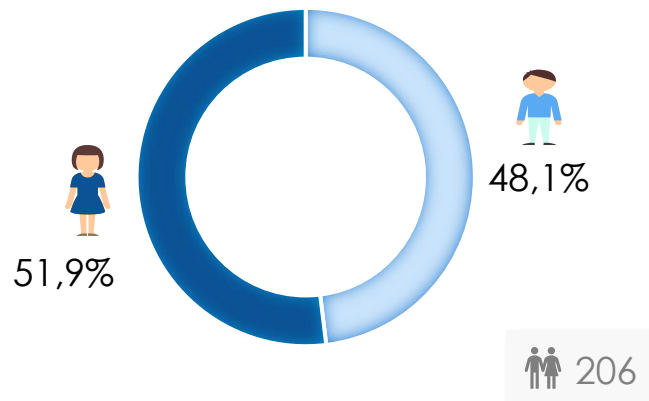
## GÉNERO TOTAL



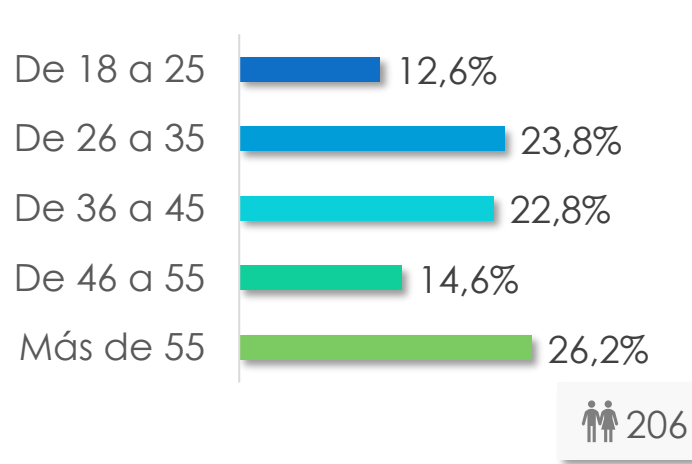
## EDAD TOTAL



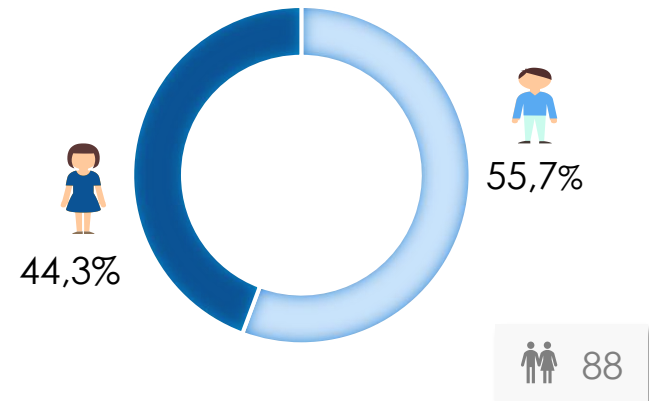
## GÉNERO COLOMBIANOS



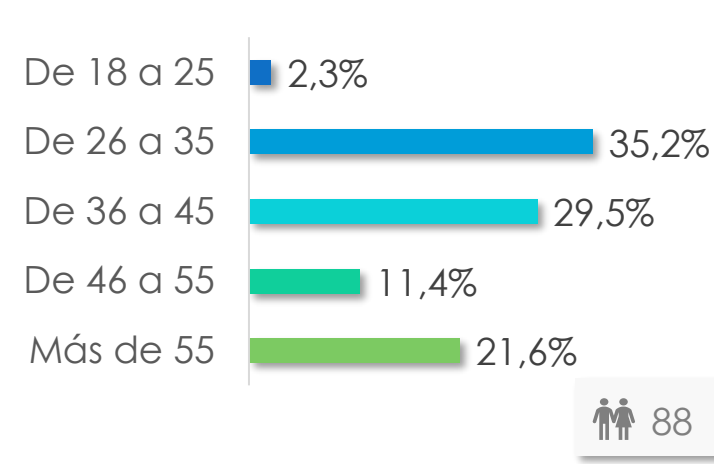
## EDAD COLOMBIANOS



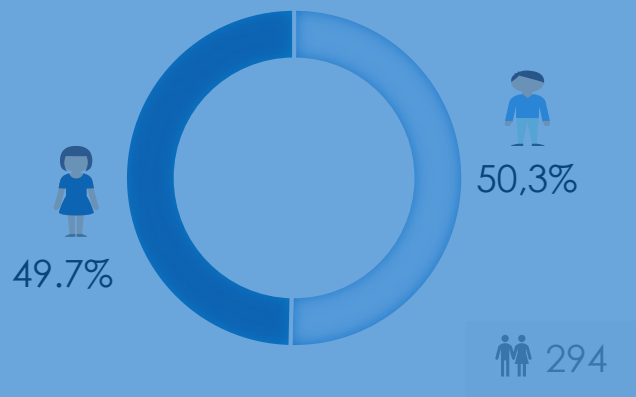
## GÉNERO EXTRANJEROS



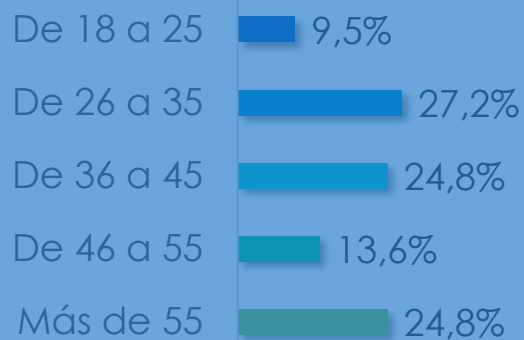
## EDAD EXTRANJEROS



## GÉNERO TOTAL

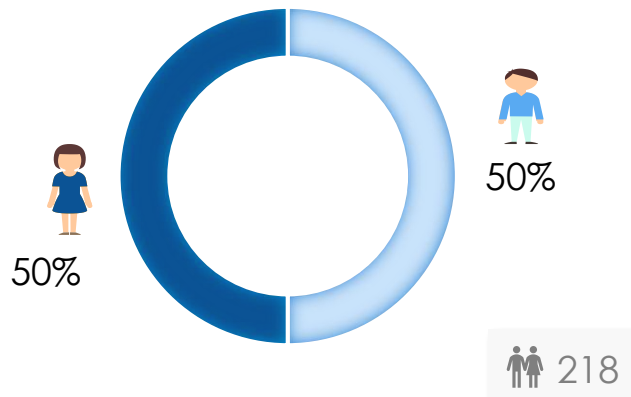


## EDAD TOTAL

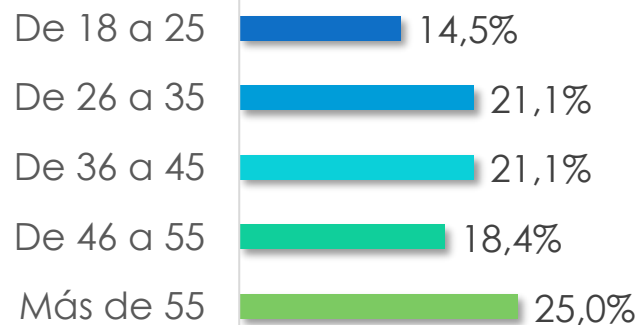


294

## GÉNERO AEROPUERTO

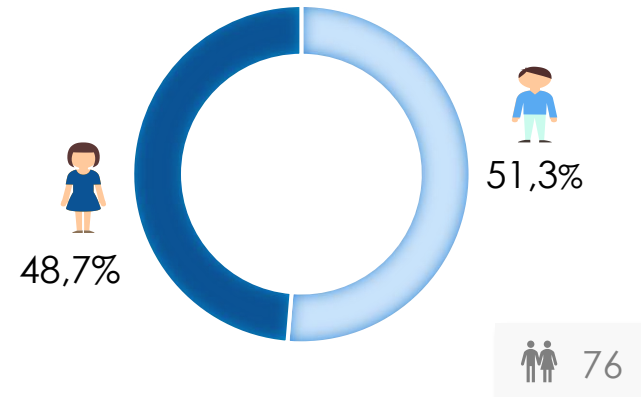


## EDAD AREOPUERTO

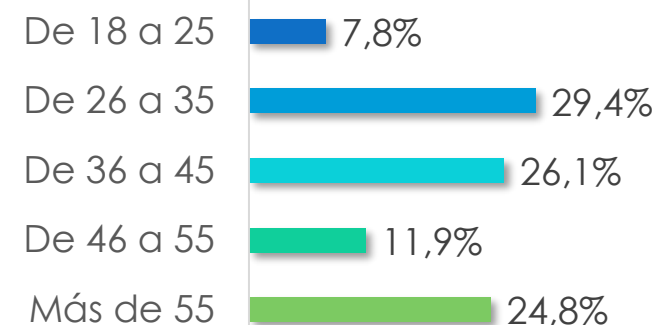


218

## GÉNERO TERMINAL DE TRANSPORTE



## EDAD TERMINAL DE TRANSPORTE

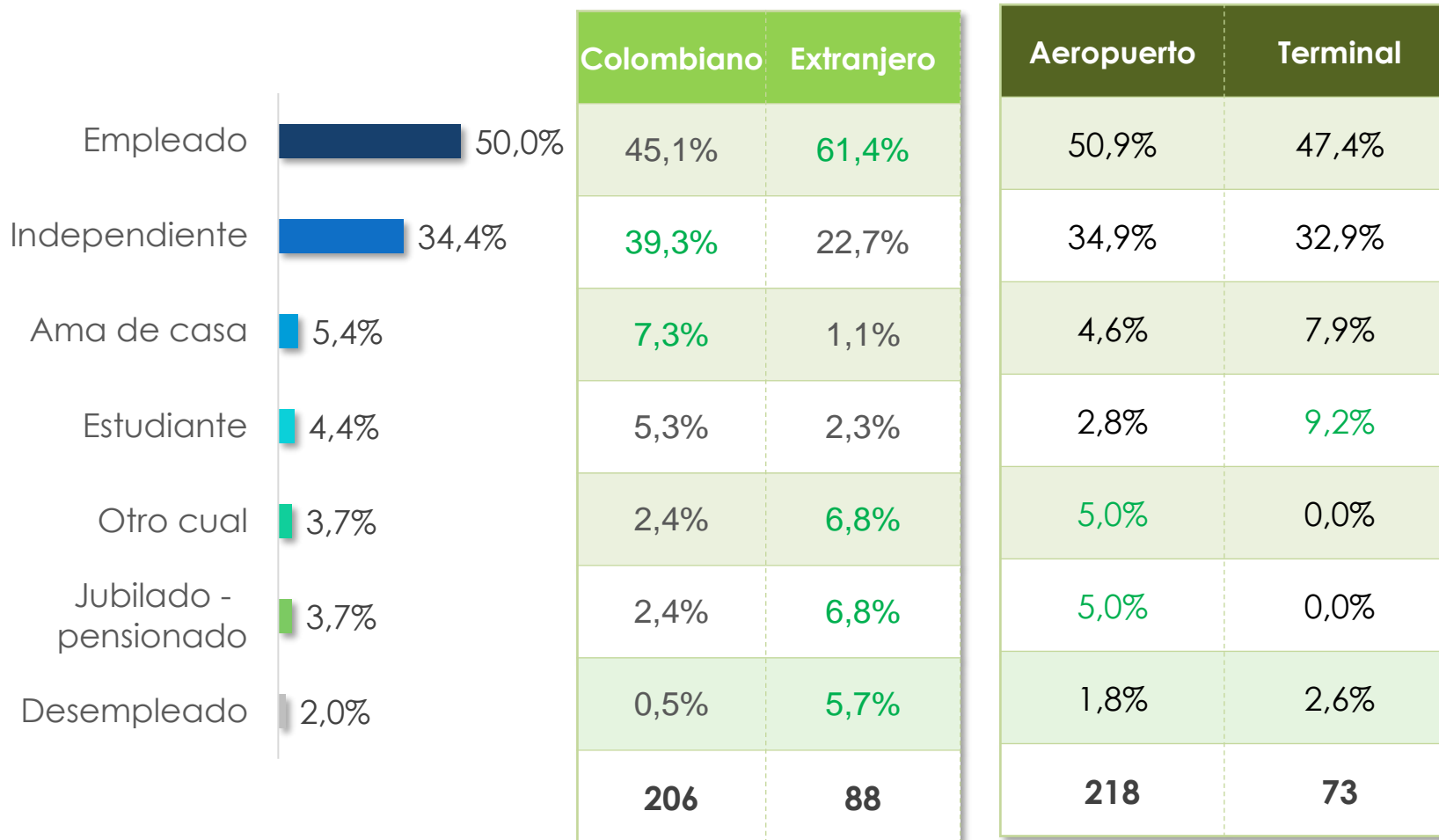



76

# PERFIL DEMOGRÁFICO

## ACTIVIDAD PRINCIPAL

### TOTAL

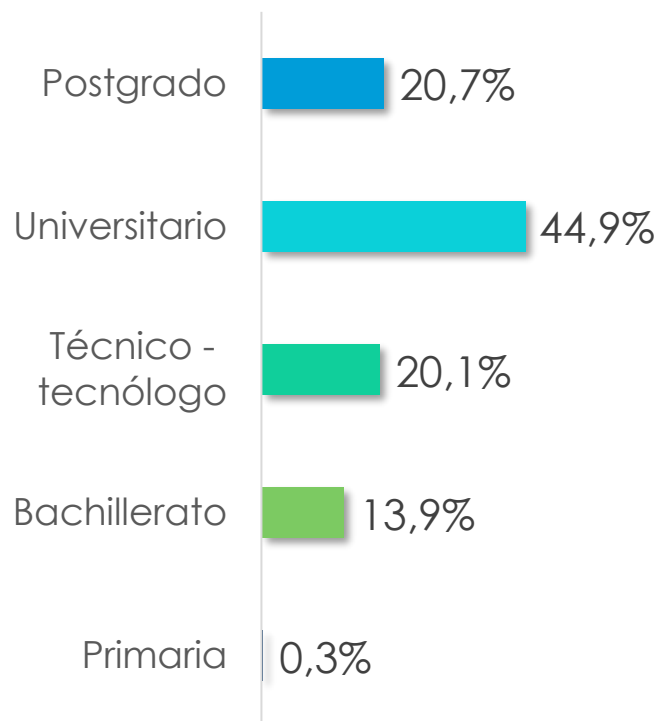


 294

# PERFIL DEMOGRÁFICO

## NIVEL EDUCATIVO

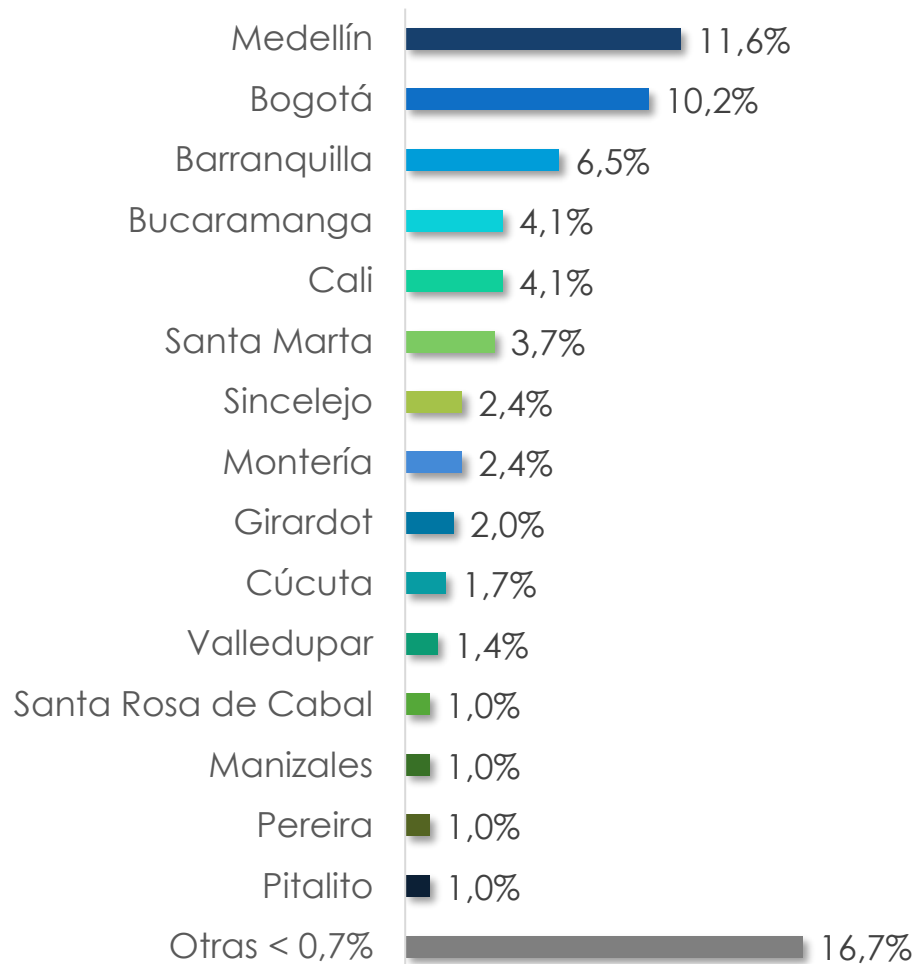
### TOTAL






 294

	NACIONALIDAD		LUGAR	
	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Terminal de Transporte
Postgrado	17,5%	28,4%	26,6%	3,9%
Universitario	36,4%	64,8%	46,3%	40,8%
Técnico - tecnólogo	27,7%	2,3%	13,3%	39,5%
Bachillerato	18,4%	3,4%	13,8%	14,5%
Primaria	-	1,1%	-	1,3%
	<b>206</b>	<b>88</b>	<b>218</b>	<b>73</b>

## TOTAL DENTRO DE COLOMBIA



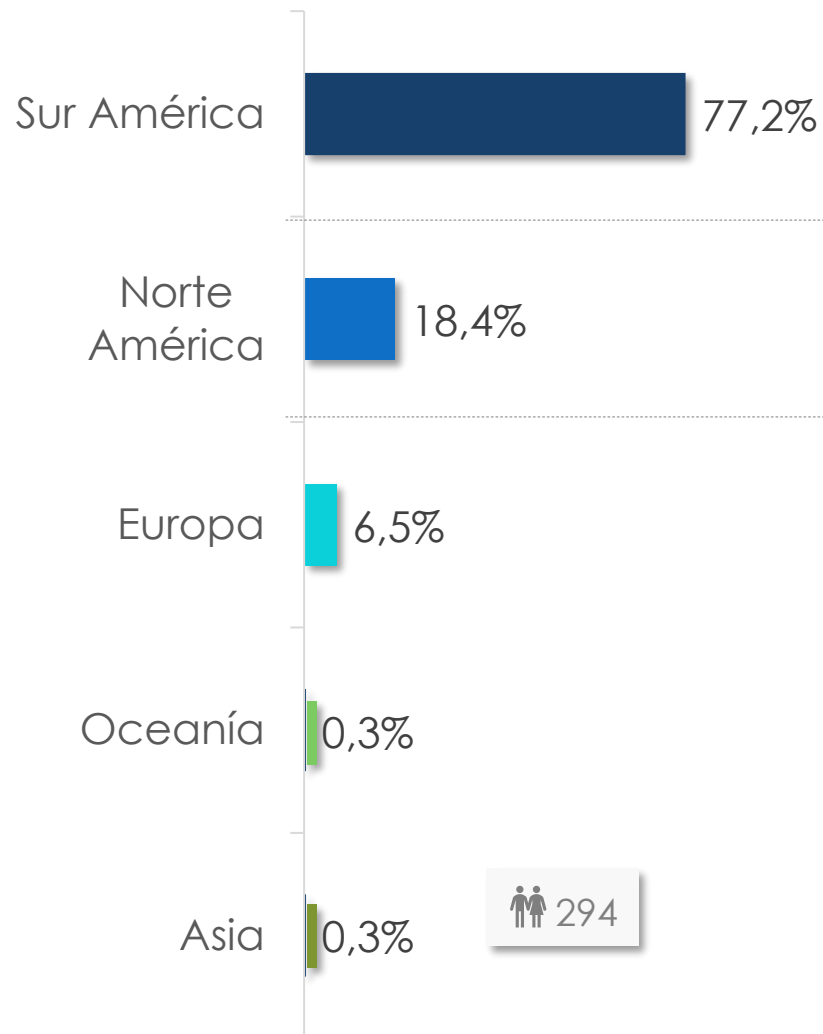
 294

	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Terminal T.
Medellín	16,5%	-	11,5%	11,8%
Bogotá	14,1%	1,1%	12,4%	3,9%
Barranquilla	8,7%	1,1%	1,8%	19,7%
Bucaramanga	5,8%	-	5,5%	-
Cali	5,8%	-	3,7%	5,3%
Santa Marta	5,3%	-	0,9%	11,8%
Sincelejo	3,4%	-	0,5%	7,9%
Montería	3,4%	-	0,9%	6,6%
Girardot	2,9%	-	2,3%	1,3%
Cúcuta	2,4%	-	1,4%	2,6%
Valledupar	1,9%	-	1,4%	1,3%
Santa Rosa de Cabal	1,5%	-	1,4%	-
Manizales	1,5%	-	1,4%	0,0%
Pereira	1,5%	-	1,4%	0,0%
Pitalito	1,5%	-	1,4%	0,0%
Otras < 0,7%	1,5%	-	1,4%	-
	 <b>206</b>	 <b>88</b>	<b>218</b>	<b>73</b>

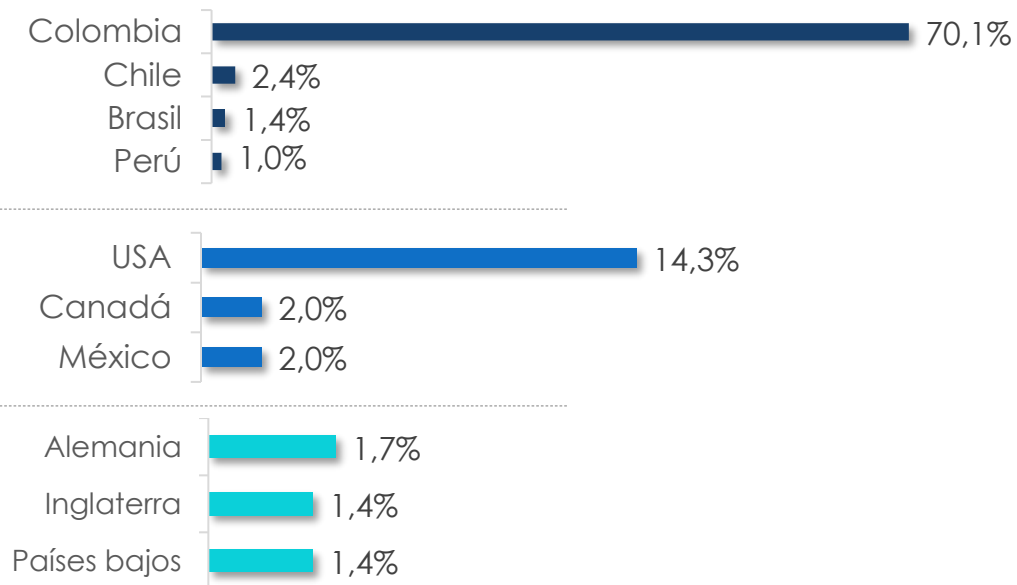
# LUGAR DE RESIDENCIA TOTAL INTERNACIONAL

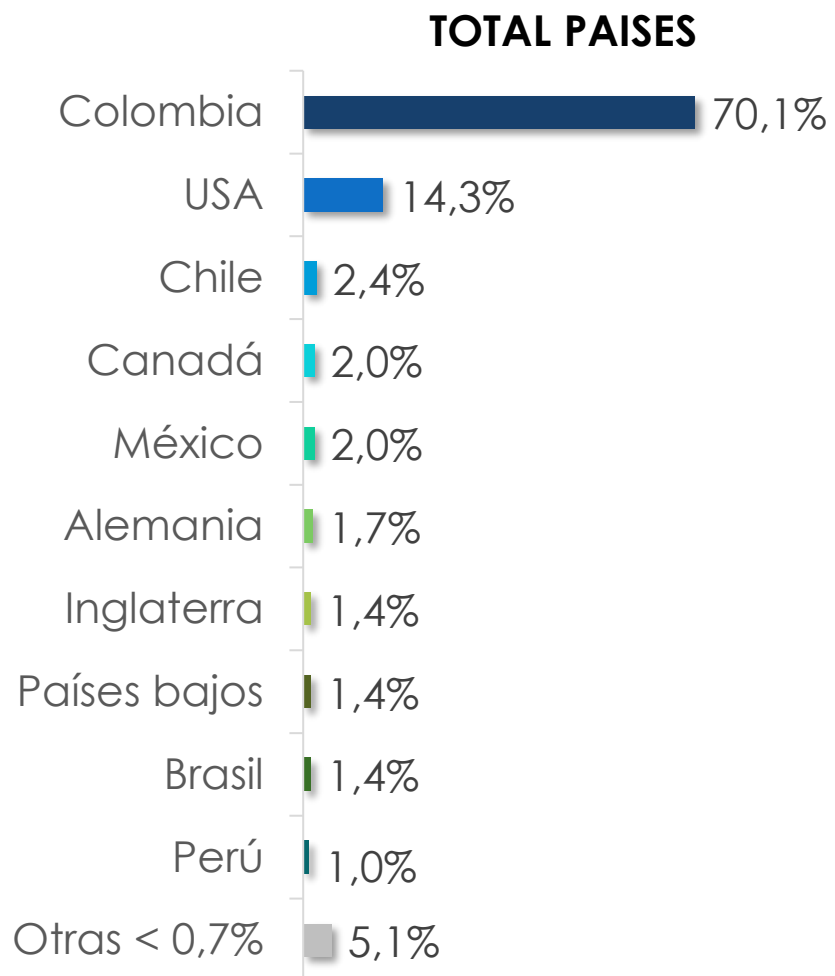
Principales Ciudades	LUGAR		NACIONALIDAD		TOTAL
	AEROPUERTO	TERMINAL	COLOMBIANO	EXTRANJERO	
Miami	3,7%	1,3%	0,5%	11,4%	<b>3,7%</b>
New York	3,2%	0,0%	1,5%	4,5%	<b>2,4%</b>
Chile	1,4%	2,6%	-	5,7%	<b>1,7%</b>
Ciudad de México	1,4%	1,3%	0,5%	3,4%	<b>1,4%</b>
Sao Pablo	1,4%	-	-	3,4%	<b>1,0%</b>
New Jersey	0,0%	2,6%	-	3,4%	<b>1,0%</b>
Chicago	0,9%	-	-	2,3%	<b>0,7%</b>
Londres	0,5%	1,3%	0,5%	1,1%	<b>0,7%</b>
California	0,9%	-	-	2,3%	<b>0,7%</b>
Toronto	0,9%	-	-	2,3%	<b>0,7%</b>
Lima	0,9%	-	-	2,3%	<b>0,7%</b>
Wisconsin	0,9%	-	-	2,3%	<b>0,7%</b>
Suiza	0,5%	1,3%	0,5%	1,1%	<b>0,7%</b>
Detroit	0,9%	-	-	2,3%	<b>0,7%</b>
Otras Ciudades <1,1%	15,6%	2,6%	0,5%	42,5%	<b>12,9%</b>
<b>n</b>	<b>218</b>	<b>73</b>	<b>206</b>	<b>88</b>	

## NACIONALIDAD TOTAL POR CONTINENTE



## PRINCIPALES NACIONALIDADES POR PAIS



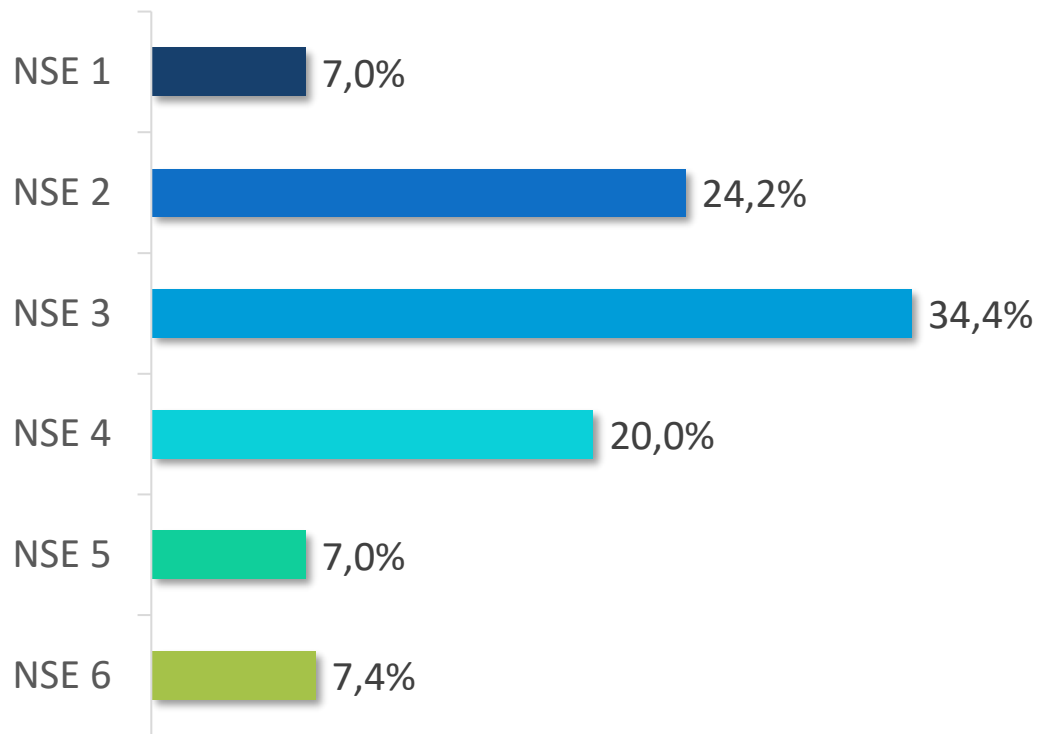



294

	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Terminal T.
Colombia	100%	-	62,4%	92,1%
USA	2,4%	42,0%	17,9%	3,9%
Chile	-	8,0%	2,8%	1,3%
Canadá	0,5%	5,7%	2,8%	-
México	0,5%	5,7%	2,8%	-
Alemania	-	5,7%	1,8%	1,3%
Inglaterra	-	4,5%	1,8%	0,9%
Países bajos	-	4,5%	1,8%	0,9%
Brasil	-	4,5%	1,8%	-
Perú	-	3,4%	1,4%	-
Otras < 0,7%	-	17%	6,0%	2,6%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>88</b>	<b>218</b>	<b>73</b>



## NIVEL SOCIOECONÓMICO PARA RESIDENTES NACIONALES



 215

	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Terminal T.
	7,4%	-	6,2%	8,6%
	25,5%	-	17,2%	38,6%
	33,8%	45,5%	33,1%	37,1%
	18,6%	45,5%	24,1%	11,4%
	7,4%	-	9,0%	2,9%
	7,4%	9,1%	10,3%	1,4%
	<b>204</b>	<b>11</b>	<b>145</b>	<b>70</b>

23. ¿Qué estrato aparece en la factura de energía del hogar donde usted vive?

## % DE VISITANTES QUE SON TURISTAS

Para obtener 294 encuestas se inició la entrevista con 316.

Las 22 adicionales indicaron que residían en Cartagena o habían llegado a la ciudad el mismo día que se iban, por lo que no son considerados como turistas.

# 93%

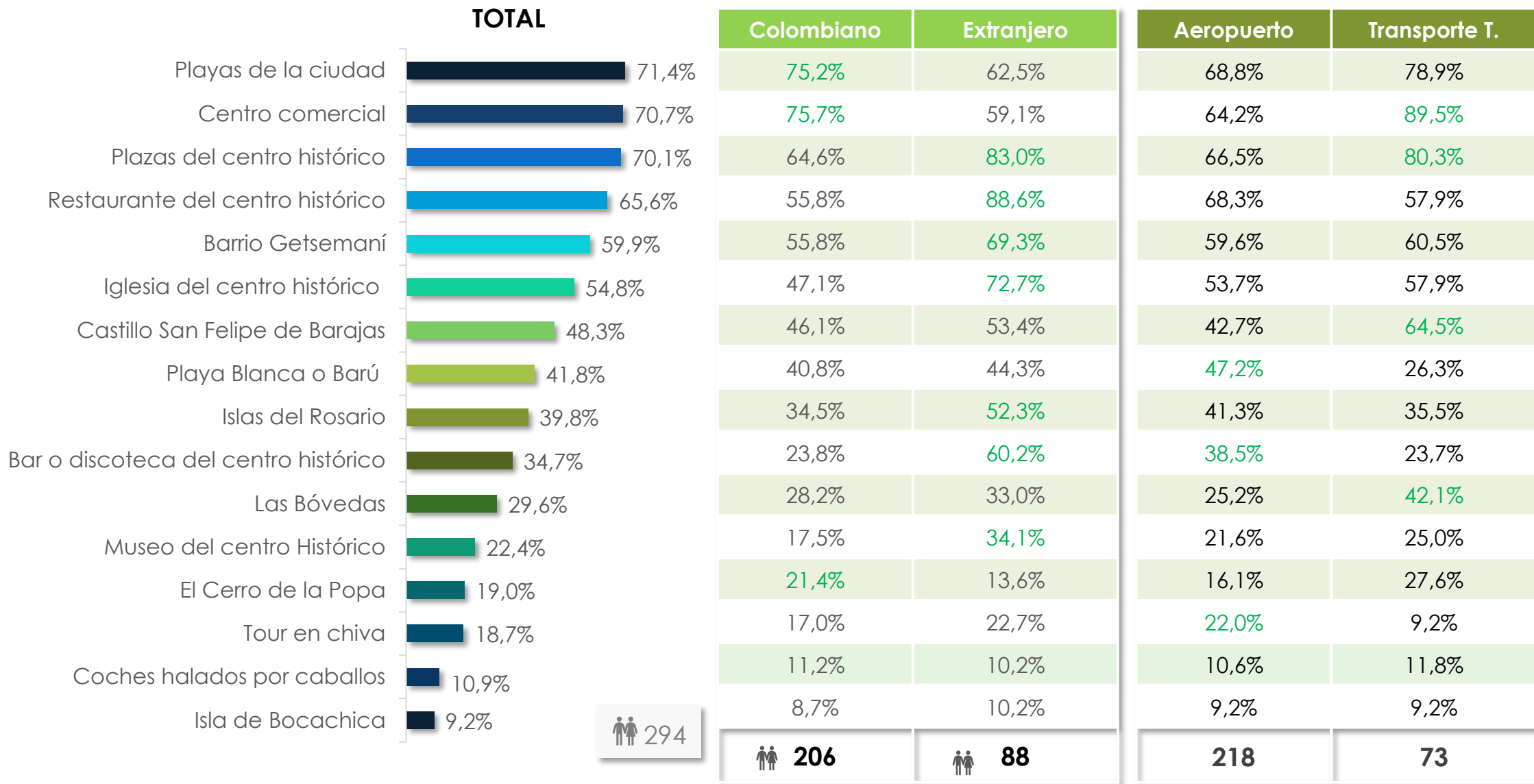
**de los visitantes son turistas**



# HÁBITOS DEL TURISTA EN CARTAGENA

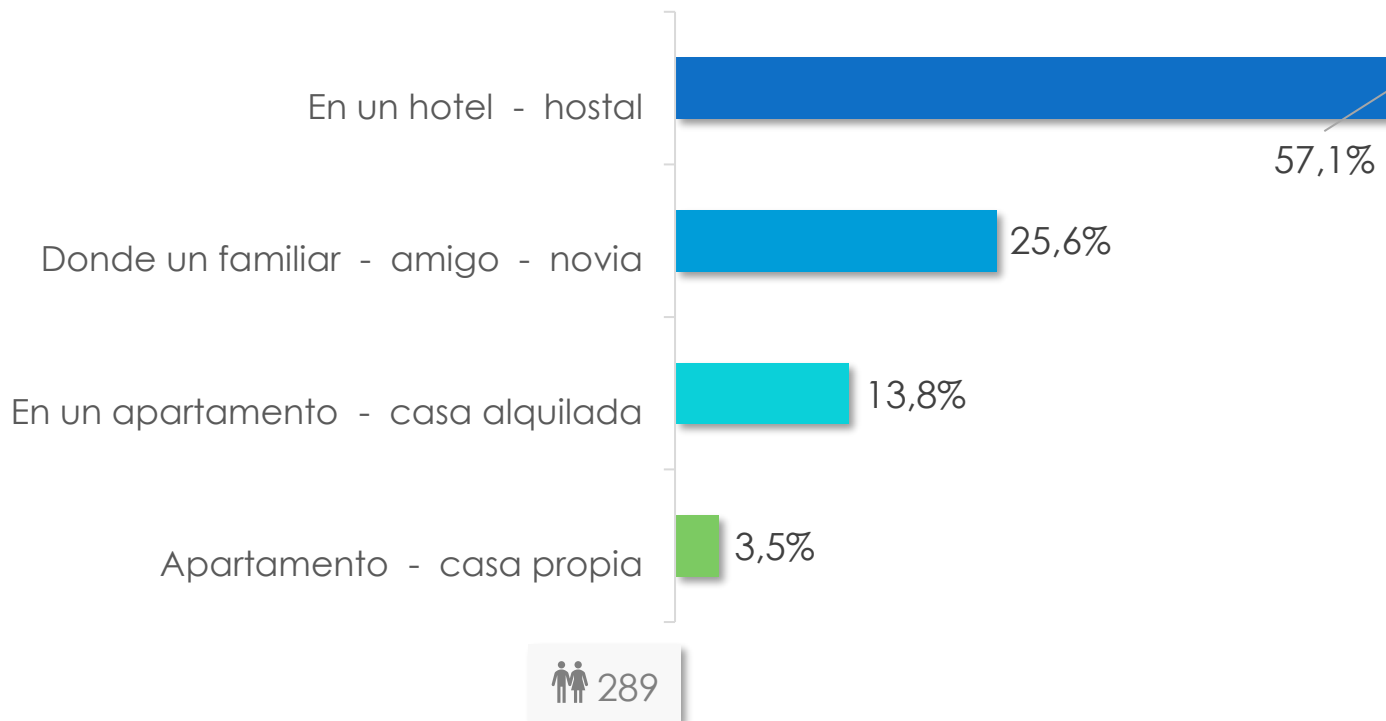


## Lugares Visitados /Actividades Realizadas





## Lugar de Alojamiento Total

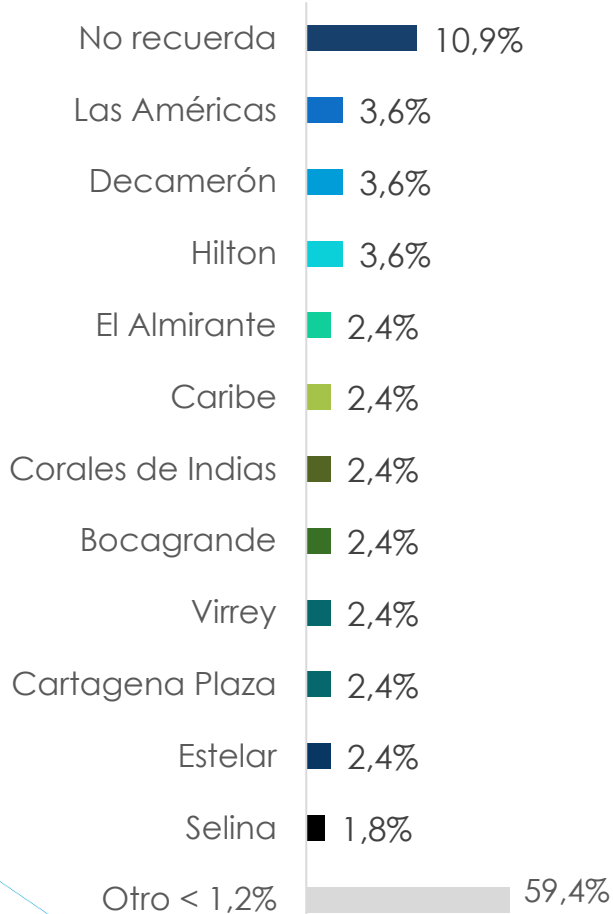
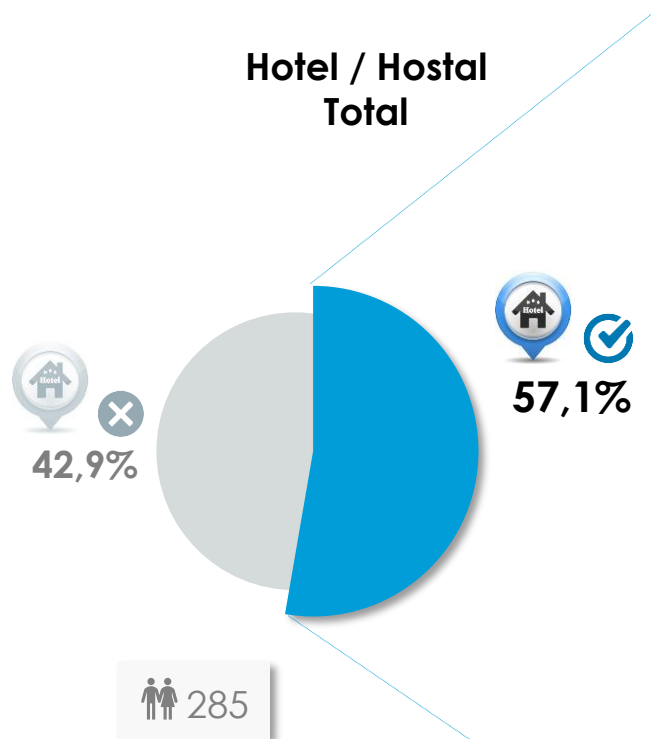


Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Transporte T.
50,5%	73,5%	67,4%	27,0%
34,5%	3,6%	13,5%	60,8%
12,1%	18,1%	14,9%	10,8%
2,9%	4,8%	4,2%	1,4%
<b>206</b>	<b>83</b>	<b>215</b>	<b>74</b>

14. Durante su estadía en Cartagena, ¿Dónde se alojó usted?



## Nombre del Lugar de Alojamiento



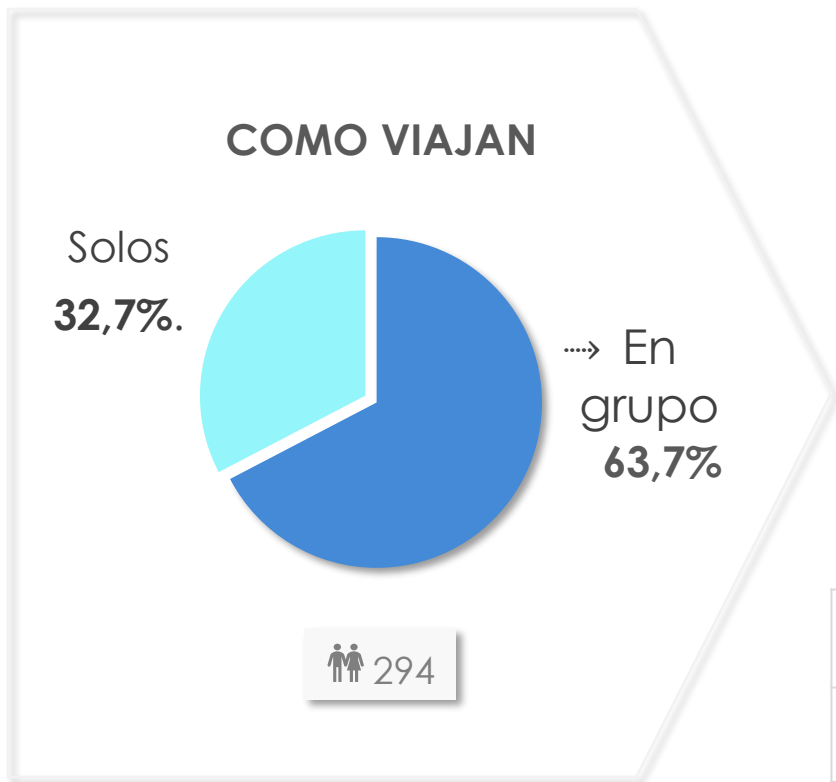
165

	Colombiano	Extranjero
No recuerda	12,5%	8,2%
Las Américas	5,8%	-
Decamerón	3,8%	3,3%
Hilton	4,8%	1,6%
El Almirante	2,9%	1,6%
Caribe	2,9%	1,6%
Corales de Indias	2,9%	1,6%
Bocagrande	1,9%	3,3%
Virrey	3,8%	-
Cartagena Plaza	1,9%	3,3%
Estelar	1,9%	3,3%
Selina	54,8%	67,2%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>61</b>

	Colombiano	Extranjero
No recuerda	7,6%	35,0%
Las Américas	4,1%	-
Decamerón	4,1%	-
Hilton	4,1%	-
El Almirante	2,8%	-
Caribe	1,4%	10,0%
Corales de Indias	2,8%	-
Bocagrande	2,8%	-
Virrey	2,8%	-
Cartagena Plaza	2,8%	-
Estelar	2,8%	-
Selina	60,0%	55,0%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>61</b>

# HÁBITOS DE VIAJE A CARTAGENA

## CUANTOS VIAJAN JUNTOS



	COMO VIAJAN		
	Colombianos	Extranjeros	n
Solos	33,5%	30,7%	<b>96</b>
En grupo	66,5%	69,3%	<b>198</b>
n	<b>206</b>	<b>88</b>	<b>294</b>

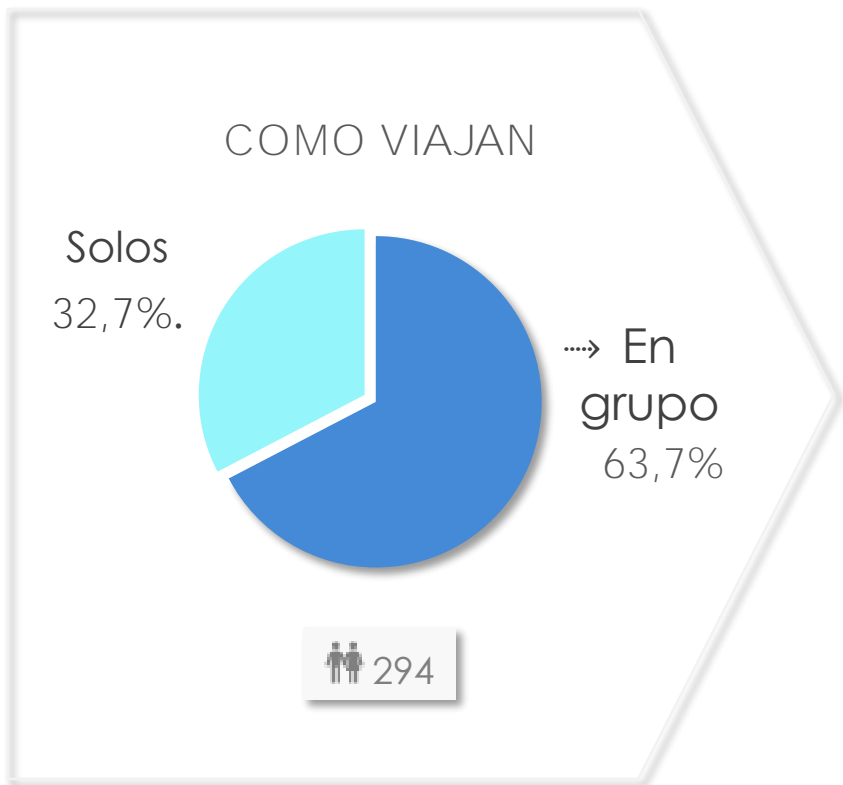
	PROMEDIO DE GRUPO DE PERSONAS (INCLUYE AL ENCUESTADO)					
	Total		Colombianos		Extranjero	
	Media	Mediana	Media	Mediana	Media	Mediana
Mayores o igual de 13 años	2,1	1,2	<b>2,2</b>	1,4	1,9	1,0
Menores o igual de 12 años	0,3	0,2	0,4	0,3	0,1	0,1
<b>Grupo de todas las edades</b> (Mayores y Menores de 12 años)	<b>2,4</b>	<b>1,4</b>	<b>2,6</b>	<b>1,7</b>	<b>2,0</b>	<b>1,1</b>

D. ¿Vino usted a Cartagena sólo o con más personas?

8M. ¿Con cuántas personas viajó usted a Cartagena que hayan sido sus acompañantes durante el viaje?

# HÁBITOS DE VIAJE A CARTAGENA

## CUANTOS VIAJAN JUNTOS



	Como Viajan		
	Aeropuerto	Terminal T	n
Solos	23,4%	59,2%	96
En grupo	76,6%	40,8%	198
n	218	76	294

	PROMEDIO DE GRUPO DE PERSONAS (INCLUYE AL ENCUESTADO)					
	Total		Aeropuerto		Terminal T	
	Media	Mediana	Media	Mediana	Media	Mediana
Mayores o igual de 13 años	2,1	1,2	2,6	1,7	0,5	0,4
Menores o igual de 12 años	0,3	0,2	0,3	0,2	0,1	0,1
<b>Grupo Total</b> (Mayores y Menores de 13 años)	<b>2,4</b>	<b>1,4</b>	<b>2,9</b>	<b>1,8</b>	<b>0,6</b>	<b>0,5</b>

D. ¿Vino usted a Cartagena sólo o con más personas?

8M. ¿Con cuántas personas viajó usted a Cartagena que hayan sido sus acompañantes durante el viaje?



# HÁBITOS DE VIAJE A CARTAGENA

## DÍAS DE PERMANENCIA



**Promedio Global**  
10,1 Días  
de Permanencia

 294

PROMEDIO DE DIAS			
Nacionalidad	Promedio	Mediana	n
Colombianos	11,6 días	4,5 días	206
Extranjeros	6,7 días	5,2 días	88

PROMEDIO DE DIAS			
Lugar	Promedio	Mediana	n
Aeropuerto	10,0 días	4,7 días	218
Terminal de Transporte	10.5 días	4,4 días	76

7. ¿Cuántos días en total duró su estadía en la ciudad de Cartagena?

# HÁBITOS DE CONSUMO EN CARTAGENA

## PROMEDIOS DE GASTOS EN TURISMO

	COLOMBIANO		EXTRANJERO		TOTAL	
	Media	Mediana	Media	Mediana	Media	Mediana
<b>Gasto Total visita + alojamiento del grupo</b>	\$ 3.252.694	\$ 1.725.000	\$ 7.071.247	\$ 4.173.500	\$ 4.375.798	\$ 2.349.000
<b>Gasto total visita + alojamiento por persona</b>	\$ 1.882.784	\$ 960.000	\$ 4.288.804	\$ 2.500.000	\$ 2.590.437	\$ 1.333.333
<b>Gasto ponderado en pesos del valor de visita (sin alojamiento)</b>	\$ 1.673.971	\$ 1.000.000	\$ 3.708.286	\$ 2.415.000	\$ 2.272.299	\$ 1.000.000
<b>Gasto ponderado en pesos del valor de alojamiento</b>	\$ 1.578.723	\$ 410.000	\$ 3.362.961	\$ 1.932.000	\$ 2.103.499	\$ 800.000
<b>Promedio de personas que incluyen estos gastos (Incluye el encuestado)</b>	2,3	2,0	1,9	2,0	2,2	2,0
<b>n</b>	<b>204</b>		<b>85</b>		<b>289</b>	

15. ¿Cuánto dinero gastó usted aproximadamente durante toda su estadía en Cartagena?

16. ¿Por cada día, o en total, cuánto gastó sólo en alojamiento?

17. ¿Cuántas personas está incluyendo en esos dos gastos (Preguntas. 15 y 16) incluyéndose a usted? NO incluya a niños menores de 2 años.

# HÁBITOS DE CONSUMO EN CARTAGENA

## PROMEDIOS DE GASTOS EN TURISMO

	AEROPUERTO		TERMINAL DE TRANSPORTE		TOTAL	
	Media	Mediana	Media	Mediana	Media	Mediana
Gasto Total visita + alojamiento del <u>grupo</u>	\$ 4.983.396	\$3.025.000	\$2.672.924	\$ 870.000	\$4.375.798	\$2.349.000
Gasto total visita + alojamiento por <u>persona</u>	\$ 2.814.328	\$1.550.000	\$1.962.952	\$ 600.000	\$2.590.437	\$1.333.333
Gasto ponderado en pesos del valor de visita (sin alojamiento)	\$ 2.615.658	\$1.500.000	\$1.309.989	\$ 600.000	\$2.272.299	\$1.000.000
Gasto ponderado en pesos del valor de <u>alojamiento</u>	\$ 2.367.738	\$1.200.000	\$1.362.934	\$0	\$2.103.499	\$ 800.000
Promedio de personas que incluyen estos gastos (Incluye el encuestado)	2,4	2,0	1,5	1,0	2,2	2,0
<b>n</b>	<b>213</b>		<b>76</b>		<b>289</b>	

15. ¿Cuánto dinero gastó usted aproximadamente durante toda su estadía en Cartagena?

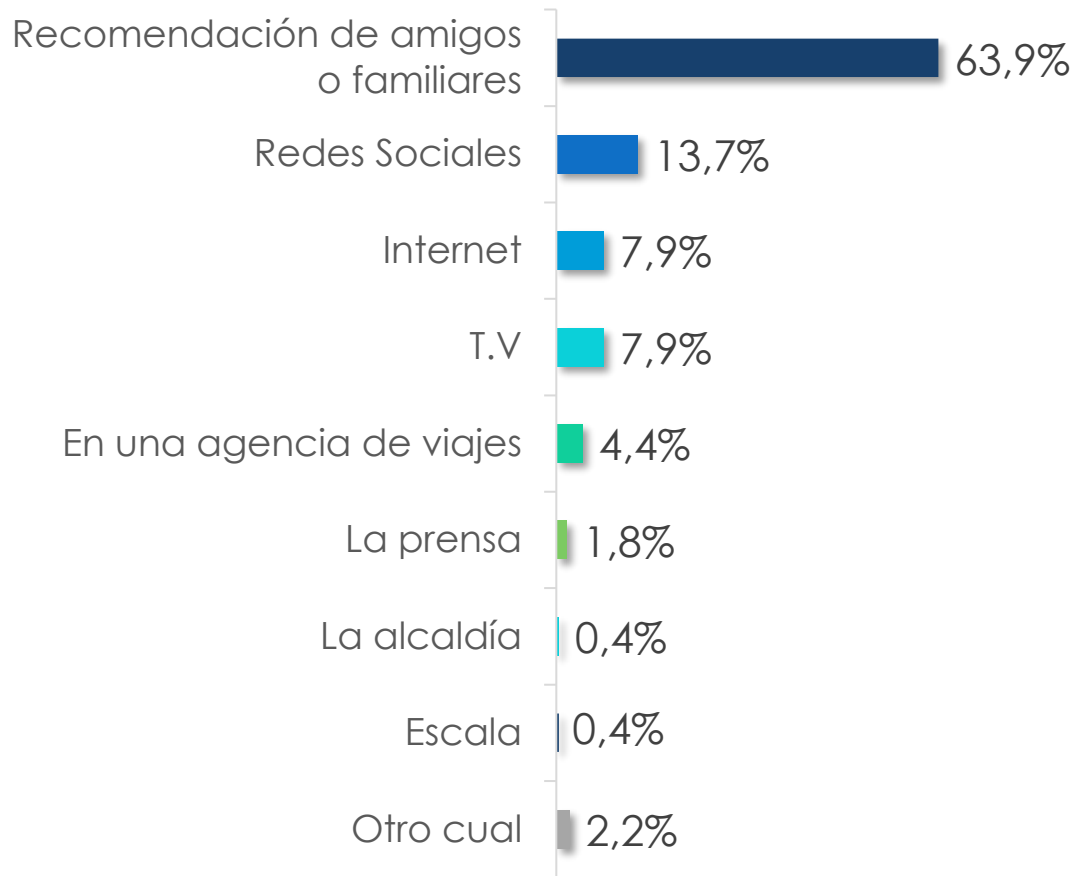
16. ¿Por cada día, o en total, cuánto gastó sólo en alojamiento?

17. ¿Cuántas personas está incluyendo en esos dos gastos (Preguntas. 15 y 16) incluyéndose a usted? NO incluya a niños menores de 2 años.

A night scene in a historic street in Cartagena, Colombia. The street is paved with cobblestones and lined with white buildings featuring arched walkways on the ground floor and balconies above. A horse-drawn carriage is in the center, and several people are walking or sitting in the background. The scene is illuminated by streetlights, creating a warm, historical atmosphere.

# FACTORES DE ESCOGENCIA (Motivadores) DEL TURISTA EN CARTAGENA

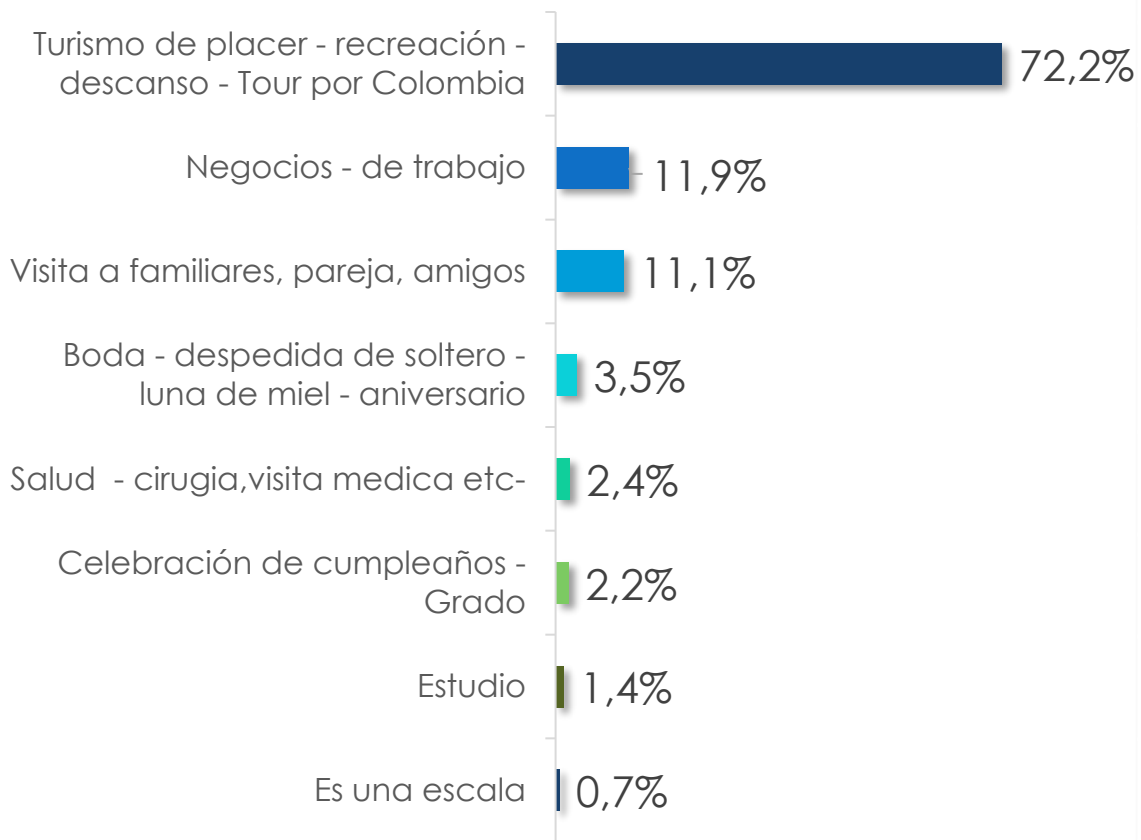
### 13. ¿Cómo se enteró de Cartagena?



 294

	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Transporte T.
Recomendación de amigos o familiares	64,2%	63,2%	63,7%	64,6%
Redes Sociales	17,2%	6,6%	13,4%	14,6%
Internet	9,9%	3,9%	6,7%	12,5%
T.V	6,0%	11,8%	8,4%	6,3%
En una agencia de viajes	2,0%	9,2%	5,0%	2,1%
La prensa	0,7%	3,9%	2,8%	-
La alcaldía	-	1,3%	1,7%	2,1%
Escala	0,7%	-	0,6%	-
Otro cual	0,7%	5,3%	0,6%	-
	<b>206</b>	<b>88</b>	<b>218</b>	<b>73</b>

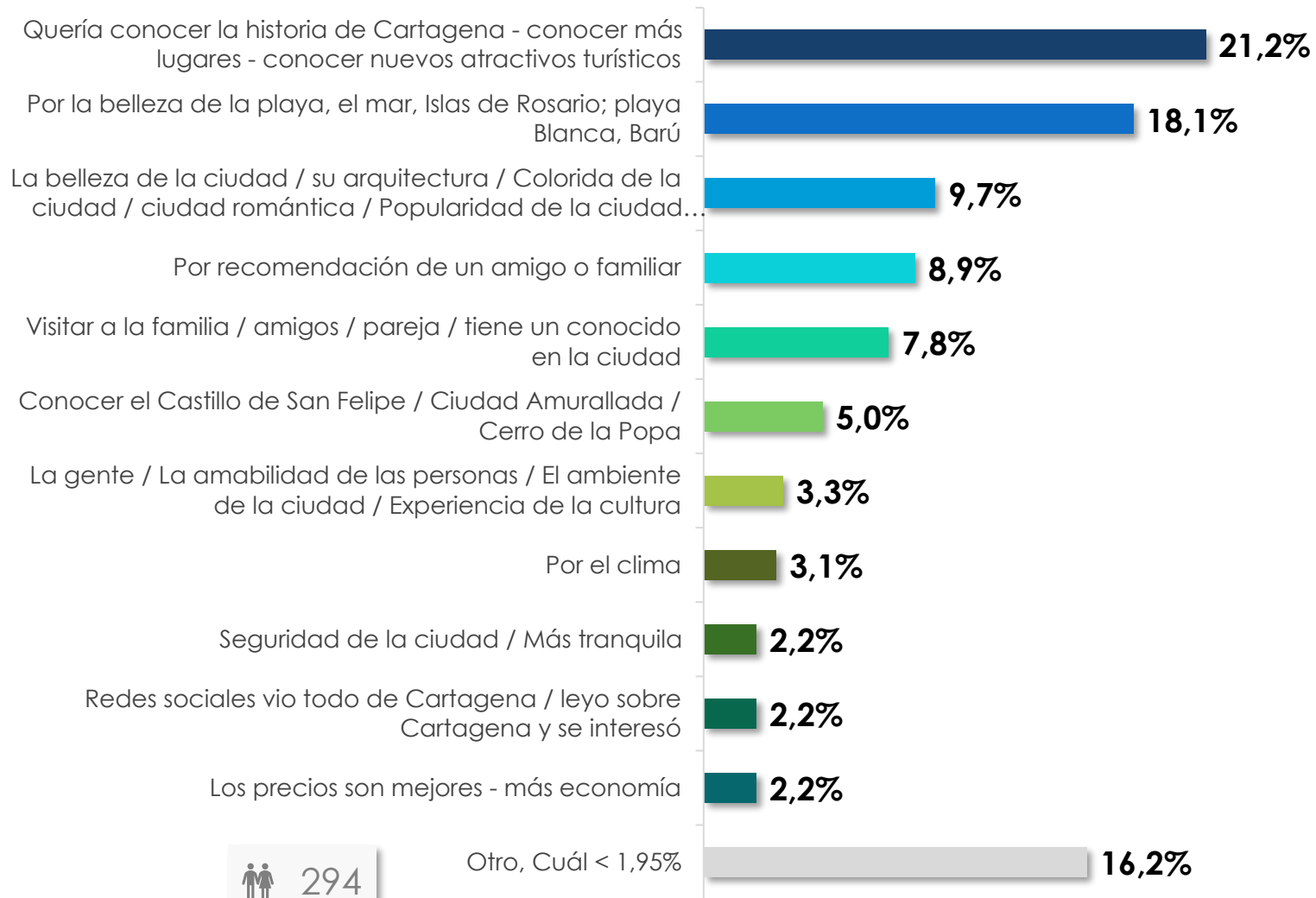
## 11M. ¿Cuál fue o cuáles fueron los motivos de su visita a la ciudad?



294

	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Transporte T.
Turismo de placer - recreación - descanso - Tour por Colombia	62,6%	75,0%	72,5%	71,6%
Negocios - de trabajo	18,4%	6,8%	10,1%	17,1%
Visita a familiares, pareja, amigos	15,0%	4,5%	11,5%	10,0%
Boda - despedida de soltero - luna de miel - aniversario	0,5%	11,4%	4,1%	1,8%
Salud - cirugía, visita médica etc.	3,4%	-	0,5%	7,9%
Celebración de cumpleaños - Grado	1,5%	2,3%	2,3%	1,8%
Estudio	1,9%	-	0,9%	2,6%
Es una escala	-	2,3%	0,5%	1,3%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>88</b>	<b>218</b>	<b>73</b>

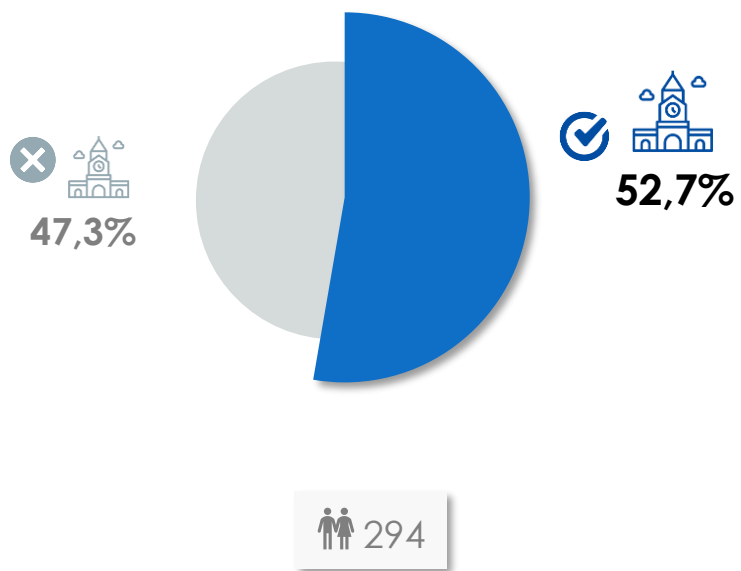
## Principales Driver's de Elección Total



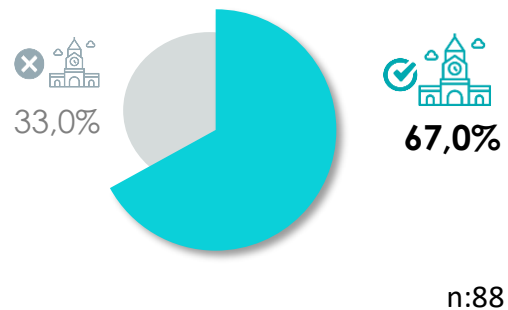
	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Terminal
	24,9%	12,7%	19,3%	28,4%
	21,3%	10,9%	17,2%	21,6%
	9,2%	10,9%	11,2%	4,1%
	6,8%	13,6%	10,2%	4,1%
	8,8%	5,5%	7,4%	9,5%
	6,4%	1,8%	4,6%	6,8%
	2,8%	4,6%	3,2%	4,1%
	2,4%	4,6%	3,5%	1,4%
	1,6%	3,6%	2,5%	1,4%
	1,6%	3,6%	2,8%	-
	-	7,3%	2,5%	1,4%
	14,1%	20,9%	15,8%	17,6%
<b>n:</b>	<b>206</b>	<b>88</b>	<b>218</b>	<b>76</b>

12M. Cuénteme ahora por favor, cada uno de los factores que hicieron que usted se decidiera por Cartagena.

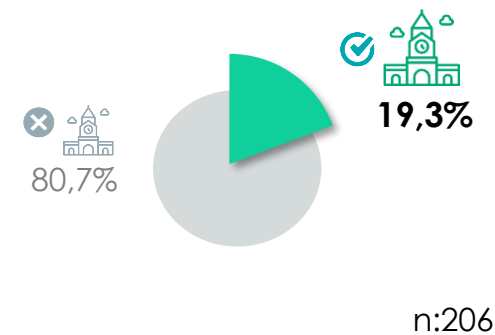
## Ha visitado Antes Cartagena Total



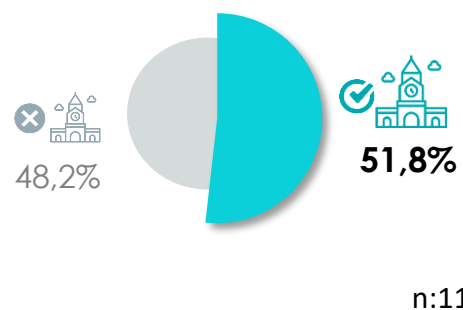
## COLOMBIANO



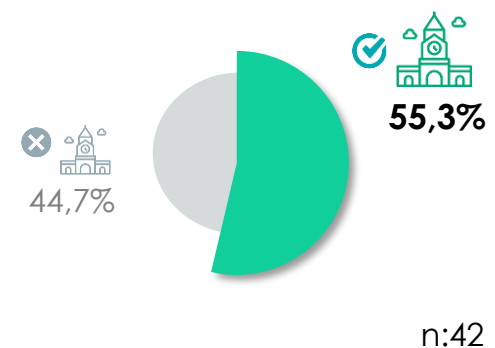
## EXTRANJERO



## AEROPUERTO

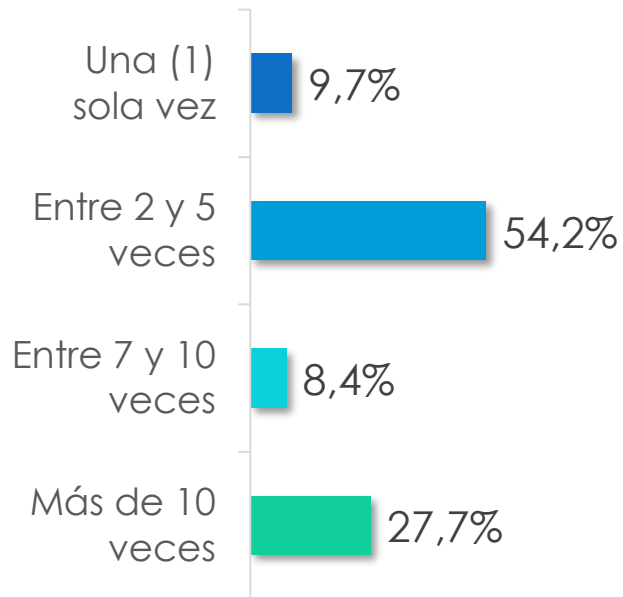


## TERMINAL T.





## Cuántas Veces ha Estado Antes Total

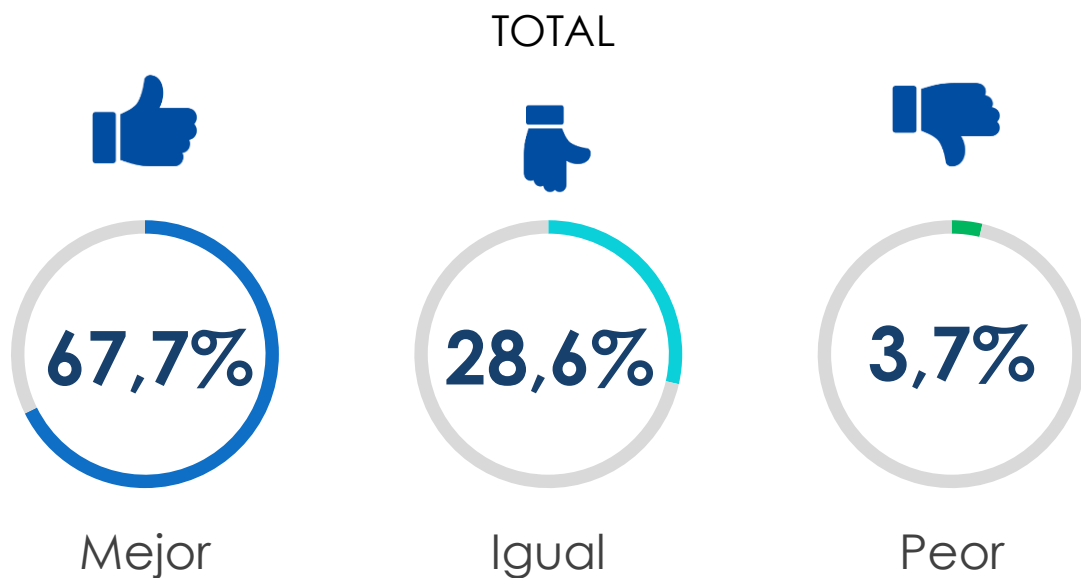


 155

	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Transporte T.
Una (1) sola vez	9,4%	11,8%	11,5%	4,8%
Entre 2 y 5 veces	53,6%	58,8%	51,3%	61,9%
Entre 7 y 10 veces	8,0%	11,8%	8,0%	9,5%
Más de 10 veces	29,0%	17,6%	29,2%	23,8%
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>17</b>	<b>42</b>	<b>113</b>

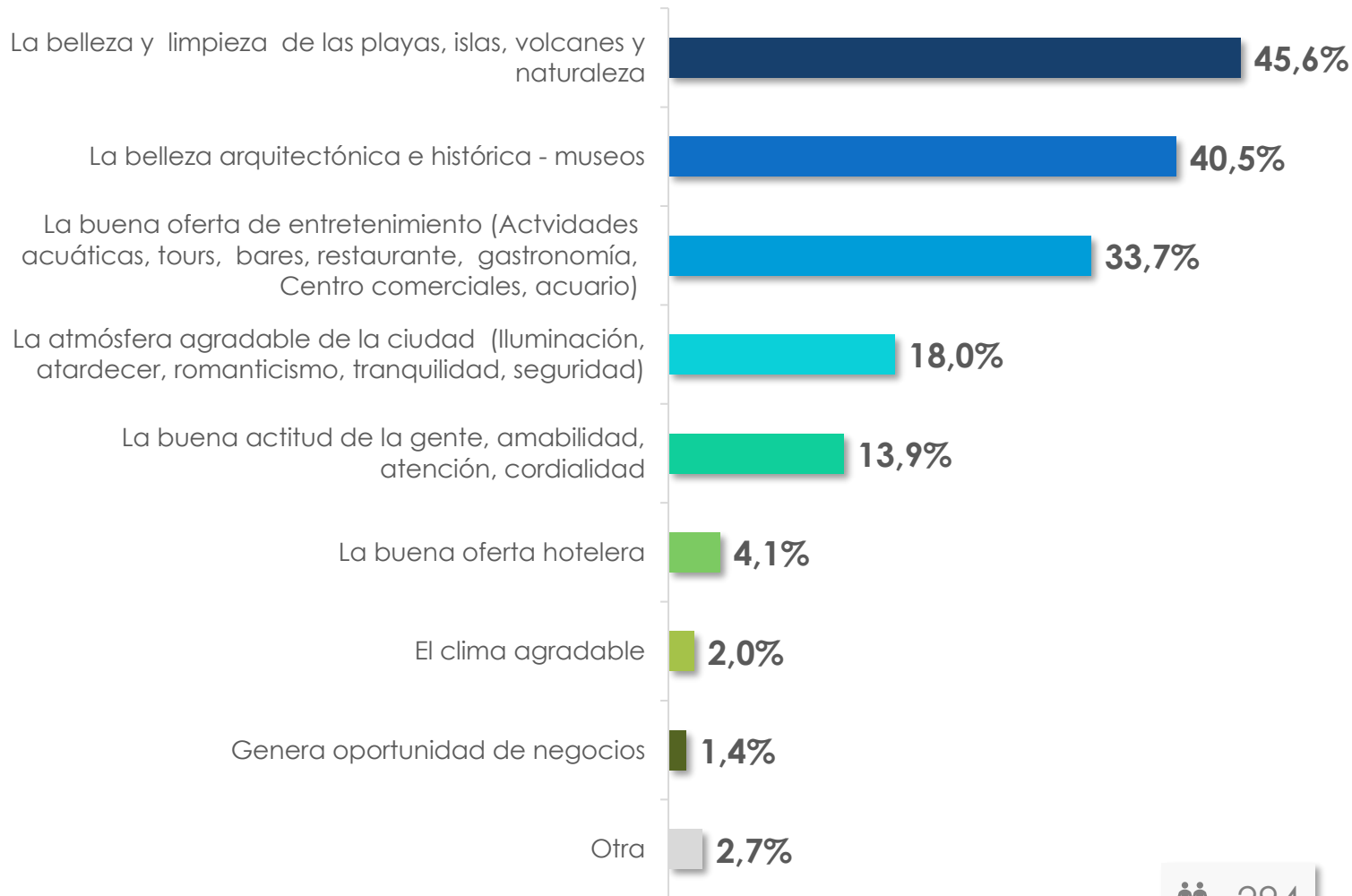
# GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN CARTAGENA

## Supero sus expectativas...



	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Transporte T
Mejor	65,0%	73,9%	66,1%	72,4%
Igual	31,1%	22,7%	30,3%	23,7%
Peor	3,9%	3,4%	3,7%	3,9%
294	206	88	218	73

## Las Mejores Experiencias

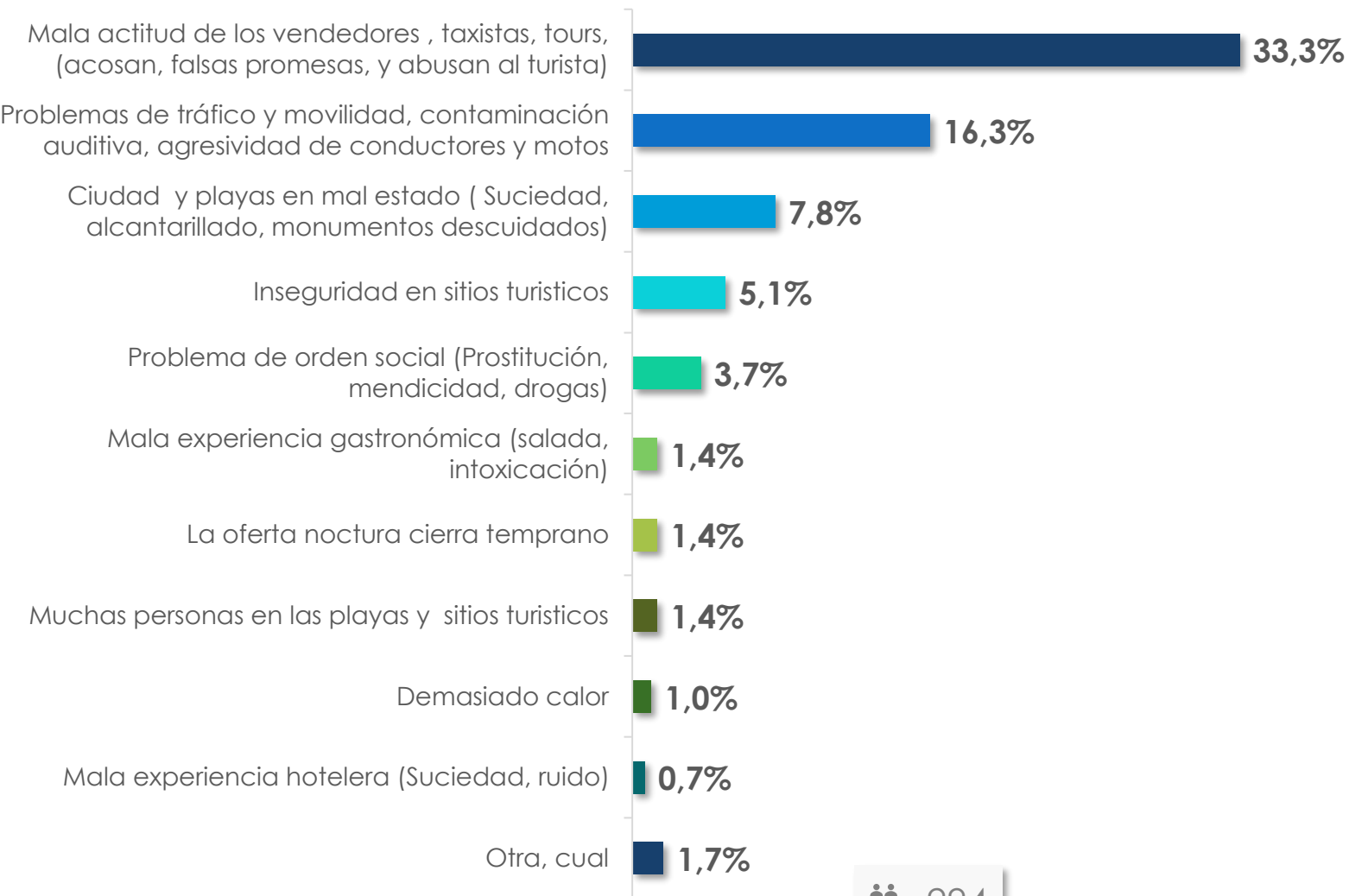


294

	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Terminal T
La belleza y limpieza de las playas, islas, volcanes y naturaleza	51,5%	31,8%	45,0%	47,4%
La belleza arquitectónica e histórica - museos	39,8%	42,0%	35,8%	53,9%
La buena oferta de entretenimiento (Actividades acuáticas, tours, bares, restaurante, gastronomía, Centro comerciales, acuario)	31,1%	39,8%	35,8%	17,1%
La atmósfera agradable de la ciudad (Iluminación, atardecer, romanticismo, tranquilidad, seguridad)	18,9%	15,9%	19,7%	13,2%
La buena actitud de la gente, amabilidad, atención, cordialidad	12,1%	18,2%	17,9%	2,6%
La buena oferta hotelera	4,9%	2,3%	5,5%	-
El clima agradable	1,9%	2,3%	2,8%	-
Genera oportunidad de negocios	1,9%	-	1,4%	1,3%
Otra	2,4%	3,4%	2,3%	3,9%
	<b>206</b>	<b>88</b>	<b>218</b>	<b>73</b>

5. ¿Cuáles diría que fue la MEJOR experiencia que vivió en Cartagena?

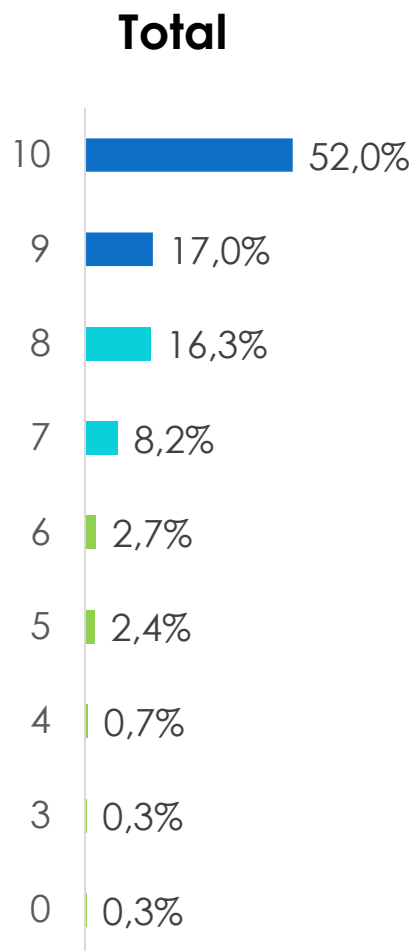
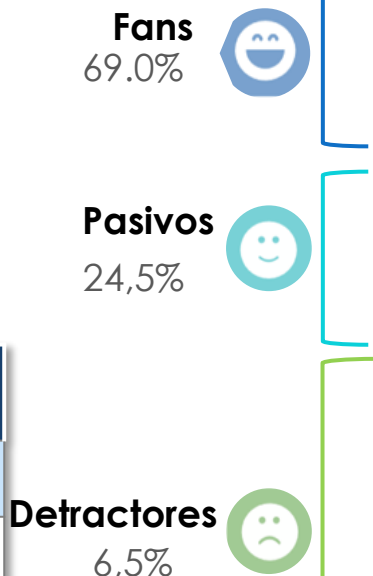
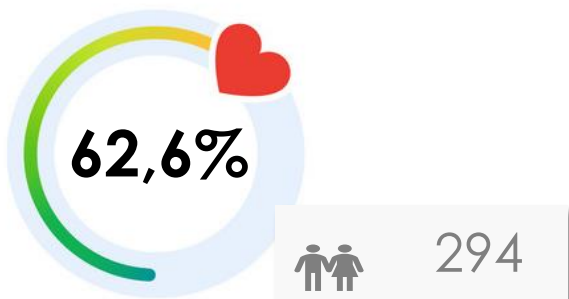
## Las Peores Experiencias



294

	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Terminal T
Mala actitud de los vendedores, taxistas, tours, (acosan, falsas promesas, y abusan al turista)	29,1%	43,2%	41,7%	13,2%
Problemas de tráfico y movilidad, contaminación auditiva, agresividad de conductores y motos	18,0%	12,5%	17,4%	11,8%
Ciudad y playas en mal estado (Suciedad, alcantarillado, monumentos descuidados)	8,7%	5,7%	9,2%	1,3%
Inseguridad en sitios turísticos	4,9%	5,7%	5,0%	5,3%
Problema de orden social (Prostitución, mendicidad, drogas)	2,4%	6,8%	3,2%	-
Mala experiencia gastronómica (salada, intoxicación)	0,5%	3,4%	1,4%	-
La oferta nocturna cierra temprano	0,5%	3,4%	0,5%	-
Muchas personas en las playas y sitios turísticos	1,5%	1,1%	1,8%	-
Demasiado calor	1,0%	1,1%	1,8%	-
Mala experiencia hotelera (Suciedad, ruido)	-	2,3%	0,5%	-
Otra, cual	-	5,7%	5,0%	-
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>88</b>	<b>218</b>	<b>73</b>

## NPS



	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Terminal
10	52,9%	50,0%	48,2%	63,2%
9	17,0%	17,0%	16,5%	18,4%
8	16,0%	17,0%	18,8%	9,2%
7	7,8%	9,1%	10,1%	2,6%
6	2,4%	3,4%	3,2%	1,3%
5	2,9%	1,1%	2,8%	1,3%
4	0,5%	1,1%	0,0%	2,6%
3	-	1,1%	0,0%	1,3%
0	0,5%	-	0,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>88</b>	<b>218</b>	<b>73</b>

### PROMEDIO DE PUNTUACIÓN

TOTAL	Colombiano	Extranjero
<b>8,9</b>	9,0	8,9

### PROMEDIO DE PUNTUACIÓN

TOTAL	Aeropuerto	Terminal
<b>8,9</b>	8,4	9,1

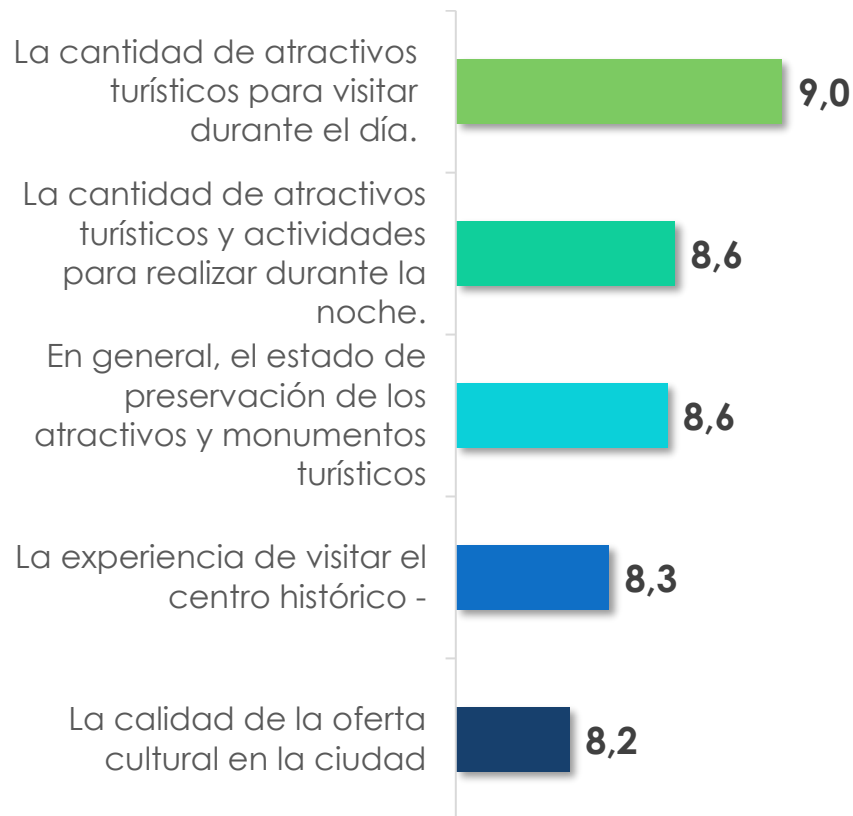
2. Con base en su experiencia con la ciudad, ¿con qué probabilidad recomendaría a un amigo(a) o familiar que visite a Cartagena?

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## ACTIVIDADES TURISTICAS - NACIONALIDAD



### Total Calificación



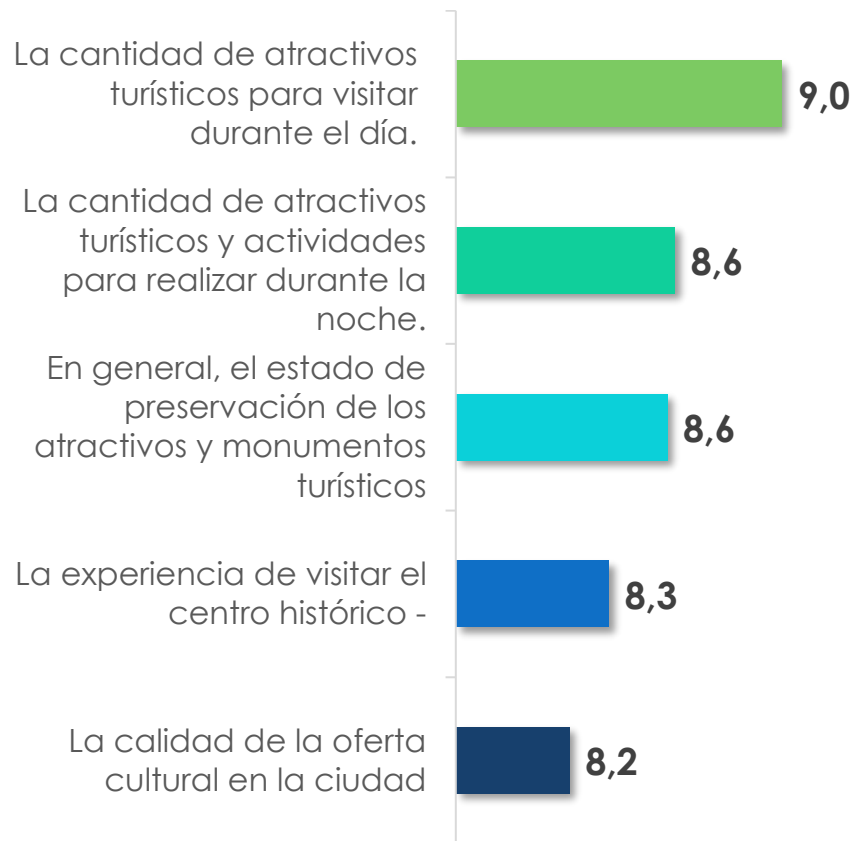
COLOMBIANO		EXTRANJERO	
Puntuación	n	Puntuación	n
9,0	187	8,8	83
8,7	199	8,2	83
8,5	193	8,6	83
8,6	178	7,8	79
8,2	196	8,1	86

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## ACTIVIDADES TURISTICAS - LUGAR



### Total Calificación



AEROPUERTO		TERMINAL	
Puntuación	n	Puntuación	n
8,8	198	9,4	72
8,4	210	9,2	72
8,4	205	9,1	71
8,2	185	8,8	72
8,0	209	8,9	73

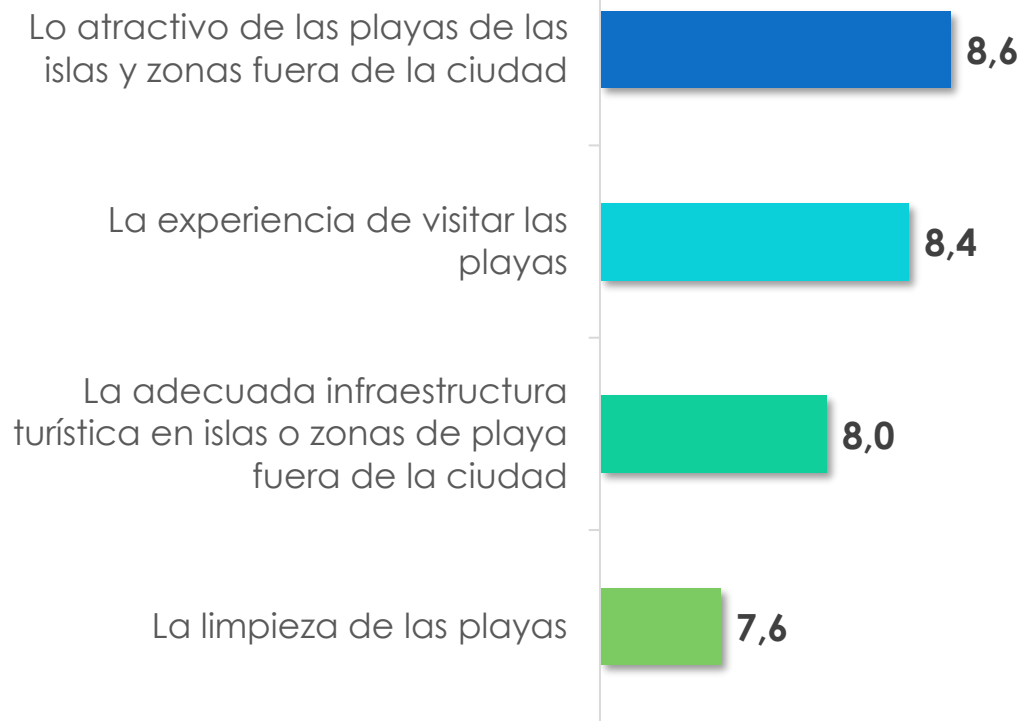


# GRADO DE SATISFACCIÓN

## PLAYAS E ISLAS - NACIONALIDAD



### Total Calificación



COLOMBIANO		EXTRANJERO	
Puntuación	n	Puntuación	n
8,7	118	8,5	72
8,7	167	7,5	58
8,1	116	8,0	69
7,6	165	7,6	57

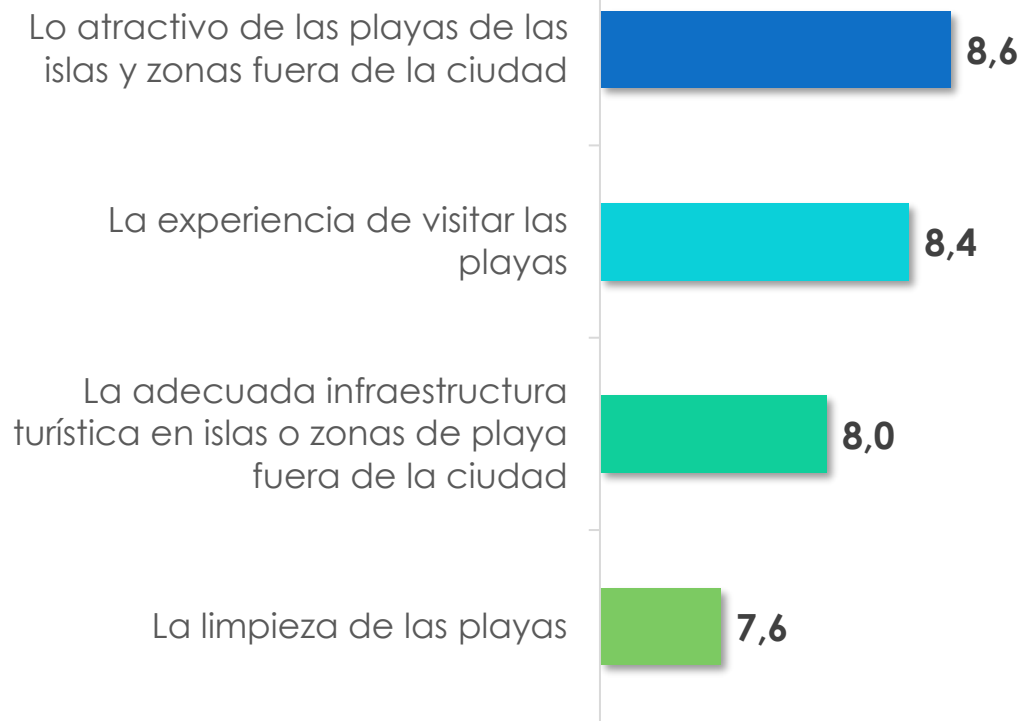
19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con PLAYAS – ISLAS ?

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## PLAYAS E ISLAS - LUGAR



### Total Calificación



AEROPUERTO		TERMINAL	
Puntuación	n	Puntuación	n
8,7	150	8,5	40
8,1	162	9,2	63
8,0	145	8,4	40
7,4	160	7,9	62

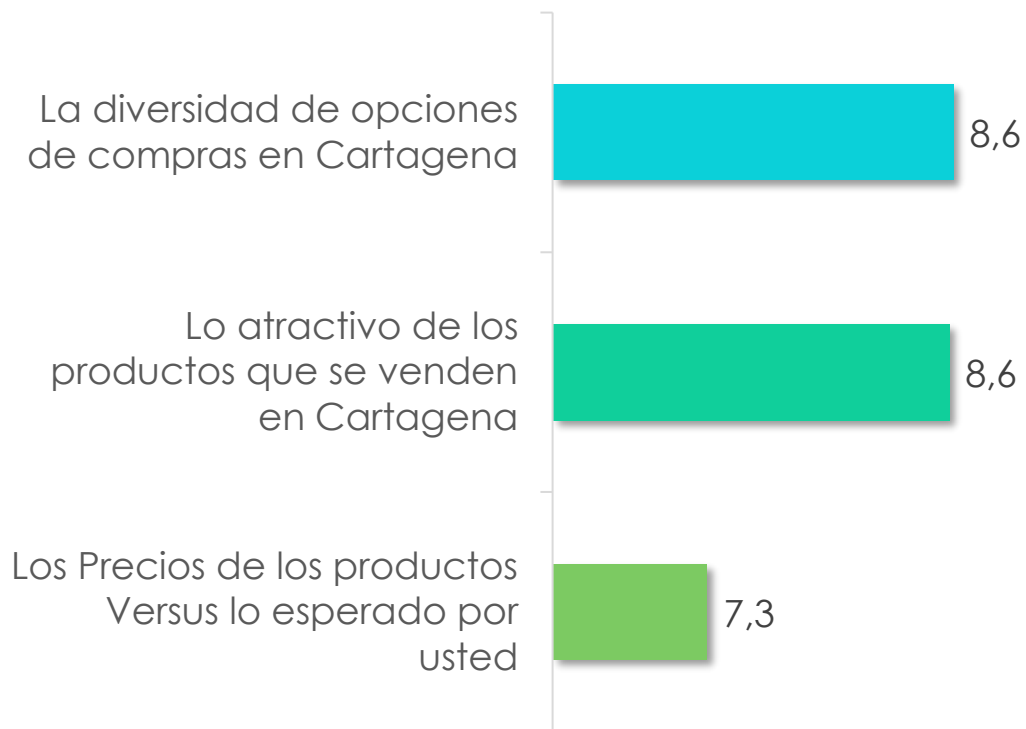
19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con PLAYAS – ISLAS ?

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## COMPRAS EN CARTAGENA - NACIONALIDAD



### Total Calificación



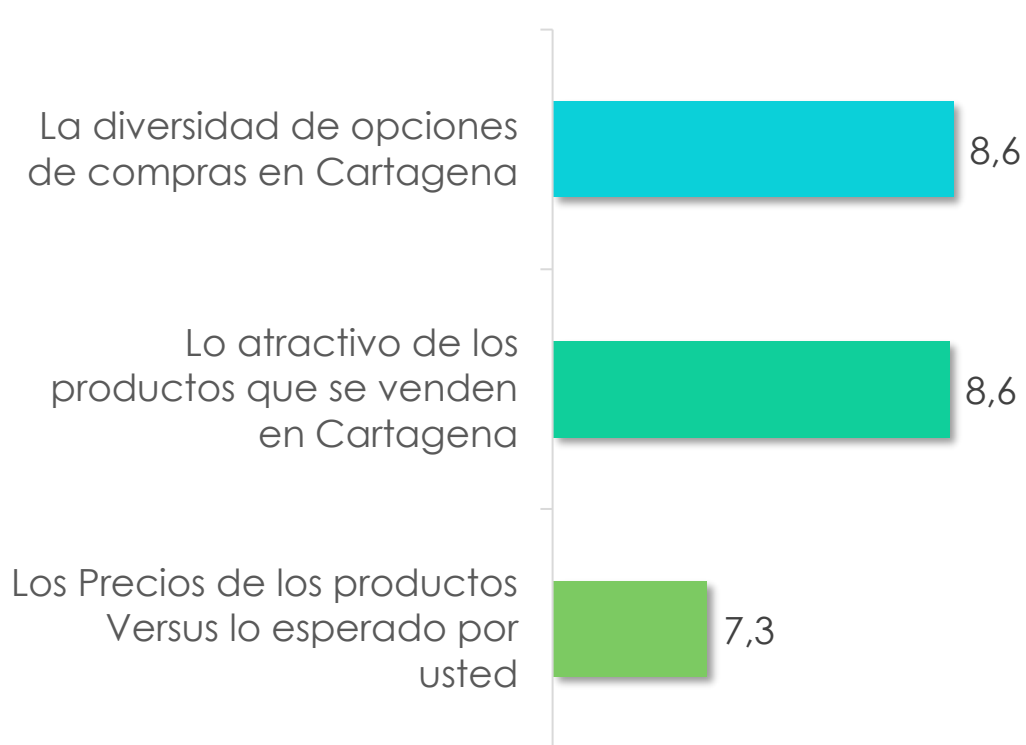
COLOMBIANO		EXTRANJERO	
Puntuación	n	Puntuación	n
8,7	184	8,4	64
8,8	185	8,0	64
7,0	186	8,2	63

19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con COMPRAS EN CARTAGENA ?

# GRADO DE SATISFACCIÓN COMPRAS EN CARTAGENA - LUGAR



## Total Calificación



AEROPUERTO		TERMINAL	
Puntuación	n	Puntuación	n
8,5	181	8,9	67
8,4	181	9,0	68
7,0	181	8,1	68

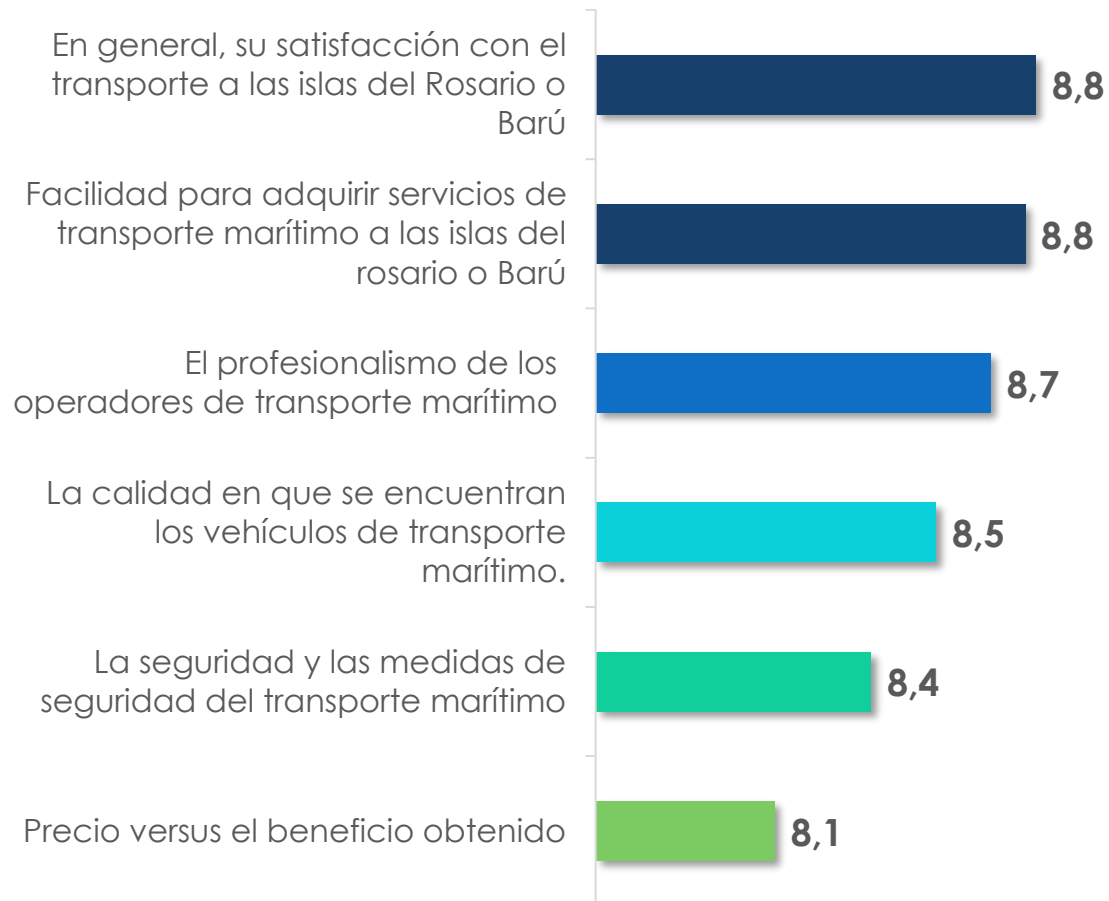
19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con COMPRAS EN CARTAGENA ?

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## TRANSPORTE MARÍTIMO - NACIONALIDAD



### Total Calificación



COLOMBIANO		EXTRANJERO	
Puntuación	n	Puntuación	n
8,8	103	8,7	57
8,9	104	8,6	53
8,6	106	8,8	55
8,6	104	8,4	57
8,4	102	8,2	55
8,0	103	8,2	56

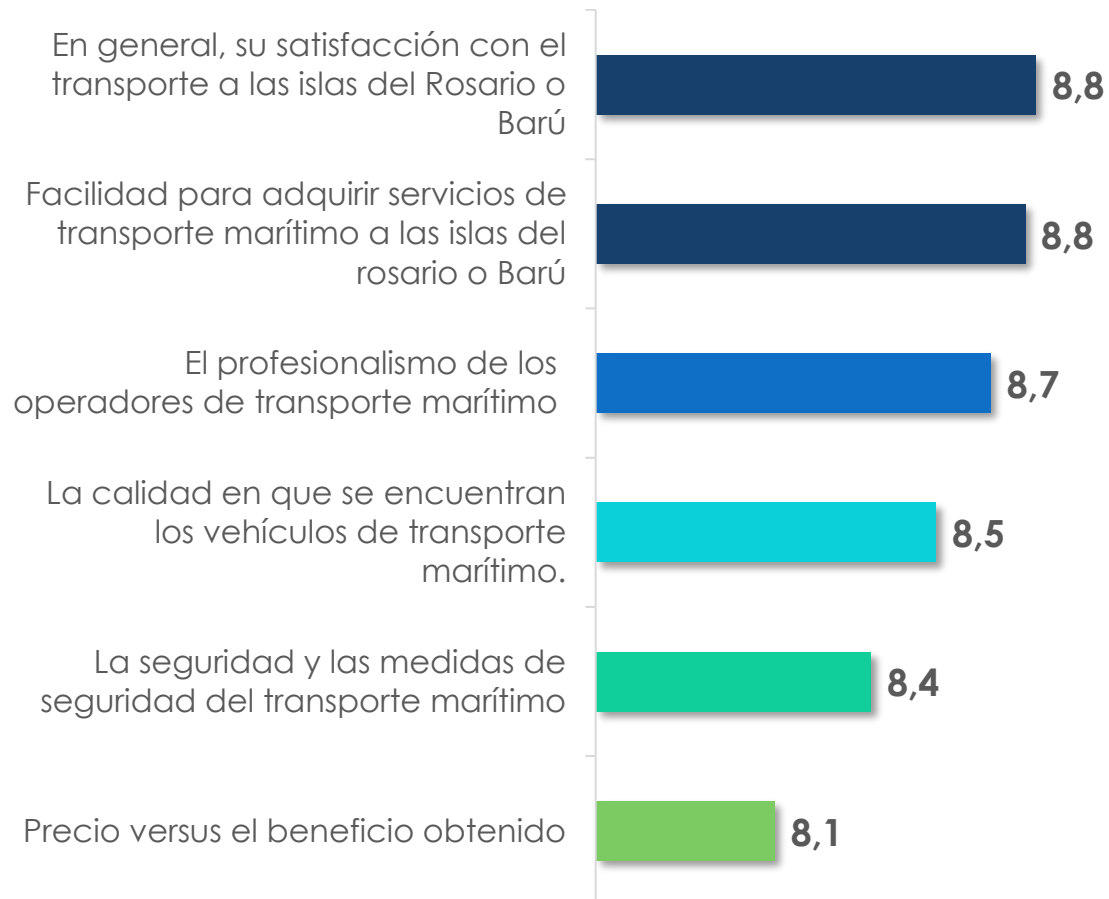
19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con TRANSPORTE MARÍTIMO ?

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## TRANSPORTE MARÍTIMO - LUGAR



### Total Calificación

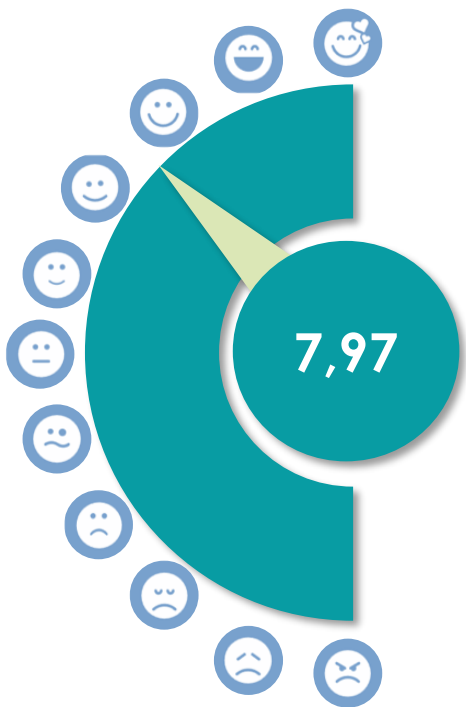


AEROPUERTO		TERMINAL	
Puntuación	n	Puntuación	n
8,8	124	9,0	36
8,8	120	8,8	37
8,6	125	8,9	36
8,5	126	8,6	35
8,3	123	8,6	34
7,9	123	8,6	36

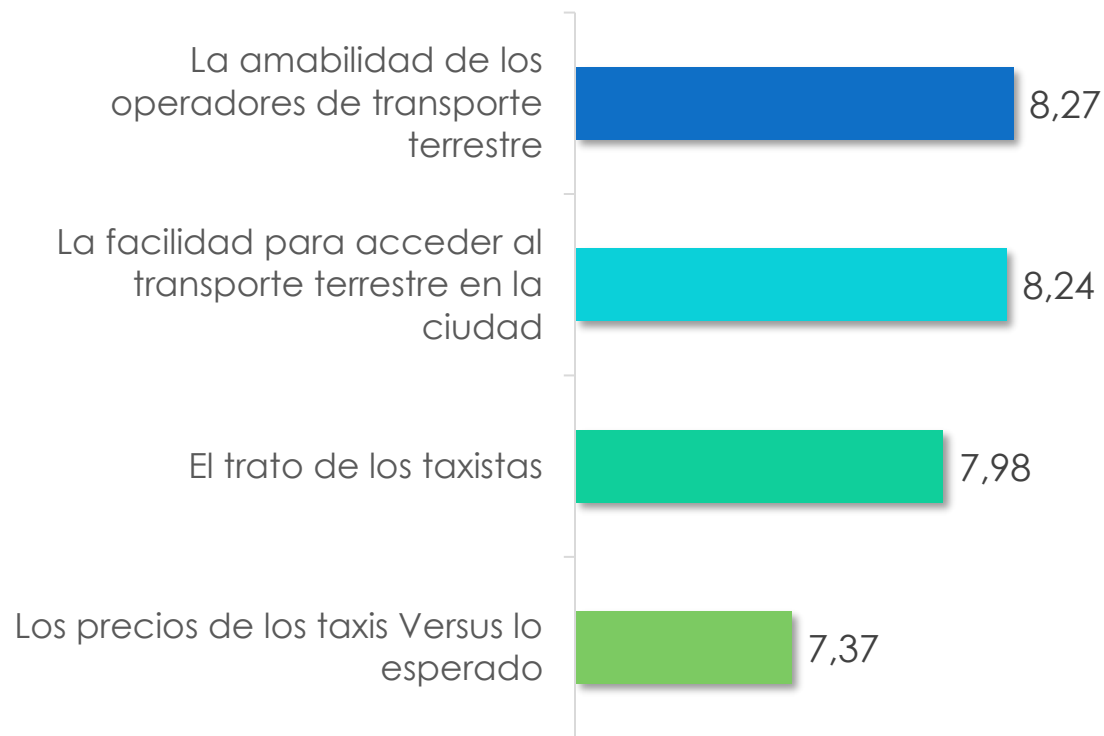
19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con TRANSPORTE MARÍTIMO ?

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## TRANSPORTE TERRESTRE - NACIONALIDAD



### Total Calificación

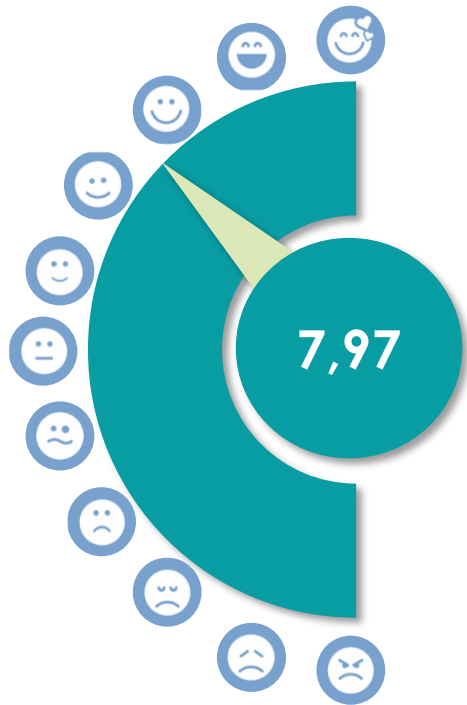


COLOMBIANO		EXTRANJERO	
Puntuación	n	Puntuación	n
8,3	194	8,3	78
8,1	194	8,6	79
8,0	195	8,0	70
7,2	194	7,8	69

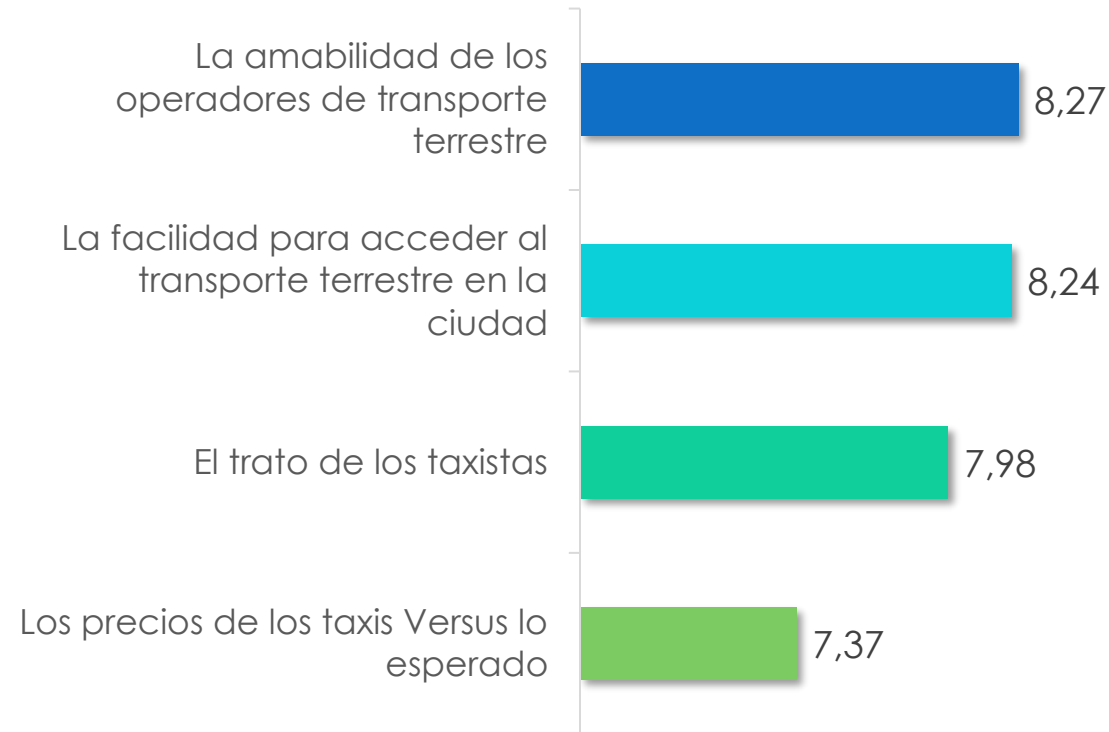
19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con TRANSPORTE TERRESTRE ?

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## TRANSPORTE TERRESTRE - LUGAR



### Total Calificación



AEROPUERTO		TERMINAL	
Puntuación	n	Puntuación	n
8,3	198	8,3	74
8,4	199	7,9	74
7,9	193	8,1	72
7,2	191	7,7	72

19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con TRANSPORTE TERRESTRE ?

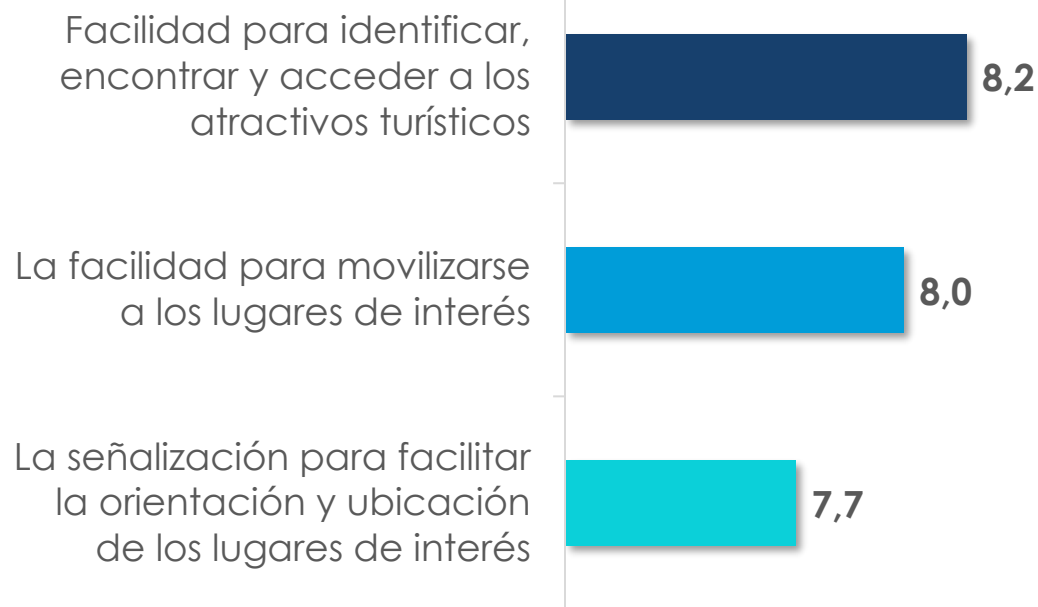


# GRADO DE SATISFACCIÓN

## MOVILIDAD Y SEÑALIZACIÓN - NACIONALIDAD



### Total Calificación

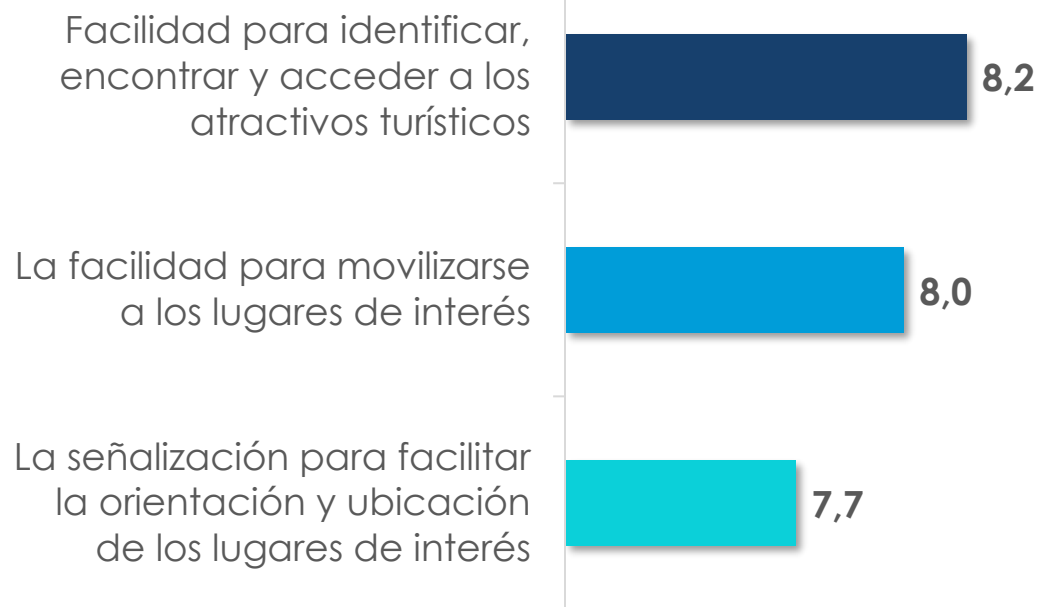


COLOMBIANO		EXTRANJERO	
Puntuación	n	Puntuación	n
8,3	199	8,1	81
8,0	201	8,0	82
8,0	199	7,1	75

# GRADO DE SATISFACCIÓN MOVILIDAD Y SEÑALIZACIÓN - LUGAR



## Total Calificación



AEROPUERTO		TERMINAL	
Puntuación	n	Puntuación	n
8,0	206	8,8	74
7,9	208	8,5	75
7,4	201	8,5	73

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## CALIDAD DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA

LOS QUE SI SOLICITARON INFORMACIÓN TURÍSTICA CALIFICARON LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN...



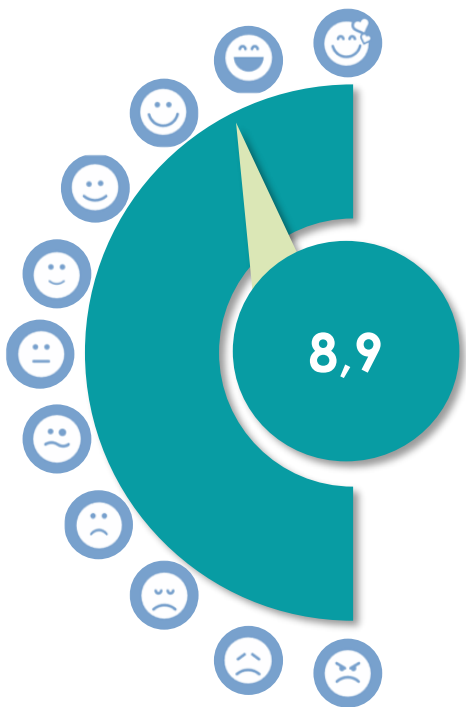
COLOMBIANO	
Puntuación	n
8,7	55

EXTRANJERO	
Puntuación	n
8,0	23

AEROPUERTO	
Puntuación	n
8,2	47

TERMINAL	
Puntuación	n
8,9	31

# GRADO DE SATISFACCIÓN GUÍAS - NACIONALIDAD



## Total Calificación

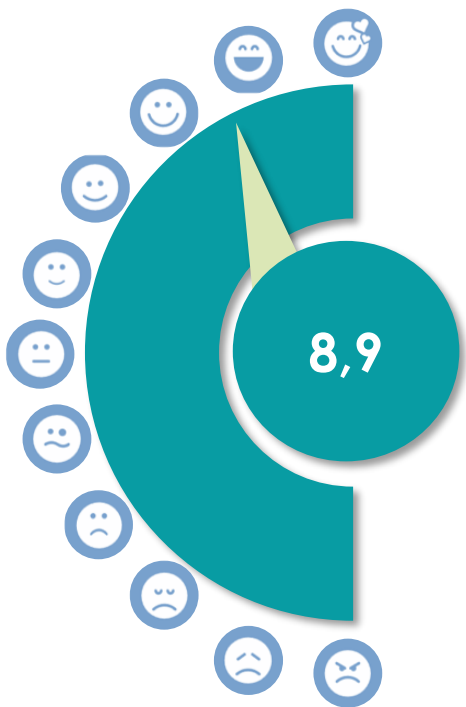


COLOMBIANO		EXTRANJERO	
Puntuación	n	Puntuación	n
9,1	59	8,9	28
9,0	59	8,0	28
9,0	58	8,7	27
8,9	58	8,6	28
8,8	48	8,6	22

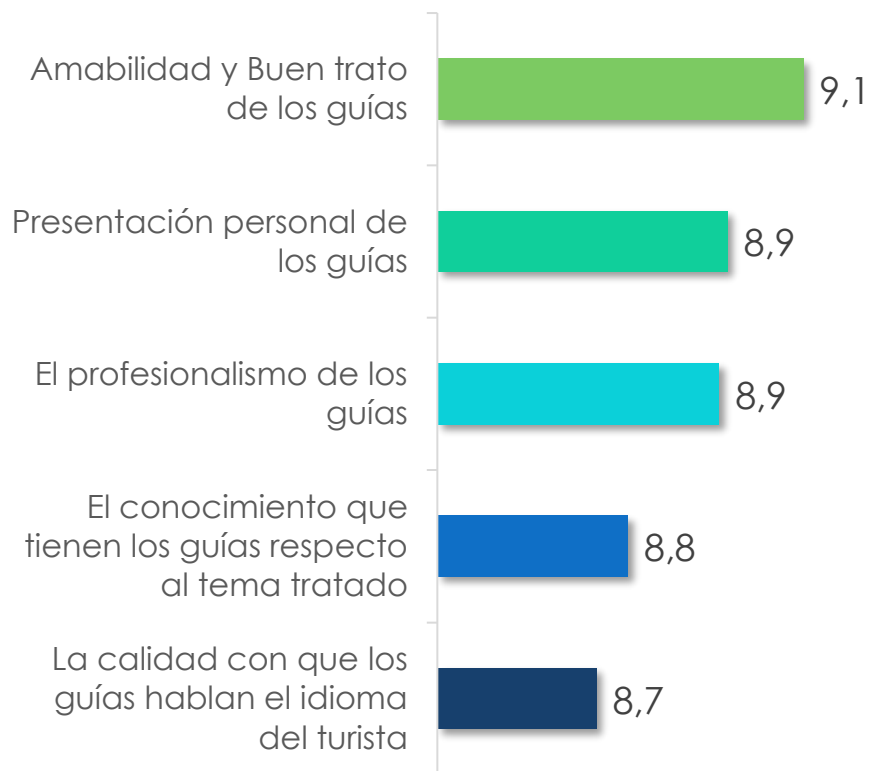
19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con GUÍAS ?

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## GUÍAS - LUGAR



### Total Calificación



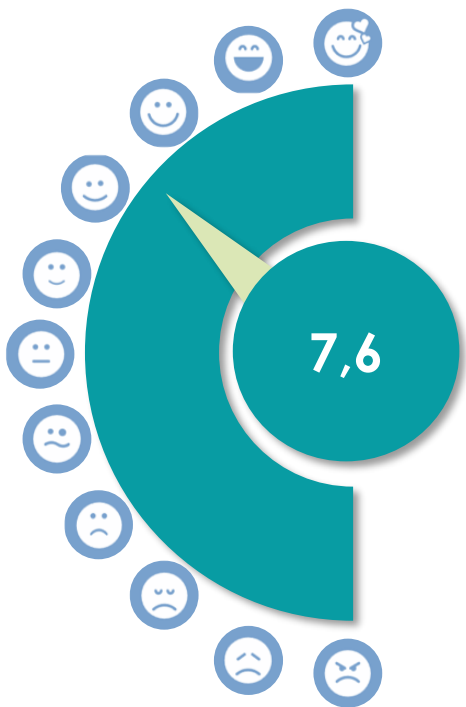
AEROPUERTO		TERMINAL	
Puntuación	n	Puntuación	n
9,3	56	8,7	31
9,1	57	8,6	30
9,1	55	8,7	30
8,9	56	8,5	30
9,3	56	8,7	31

19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con GUÍAS ?

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## ASPECTOS VARIOS DE CIUDAD

### Total Calificación



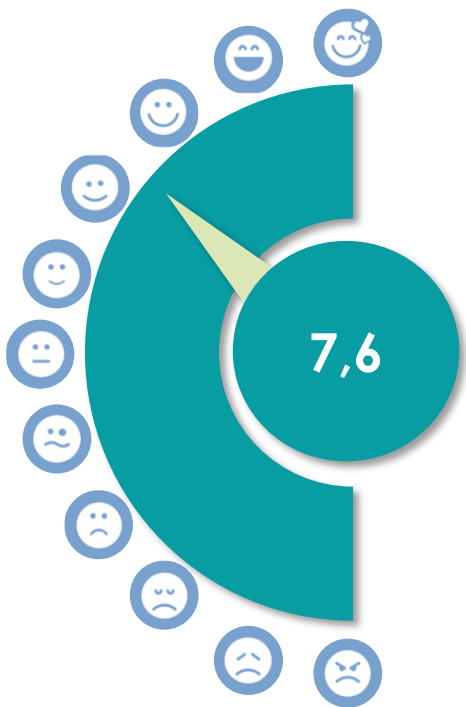
COLOMBIANO		EXTRANJERO	
Puntuación	n	Puntuación	n
8,5	203	8,7	85
8,3	203	8,7	84
8,6	150	7,8	68
7,7	191	7,7	84
7,5	204	7,8	87
7,6	181	7,4	70
6,6	204	6,9	87
6,4	200	5,2	84

19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con ASPECTOS VARIOS DE CIUDAD ?

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## ASPECTOS VARIOS DE CIUDAD

### Total Calificación



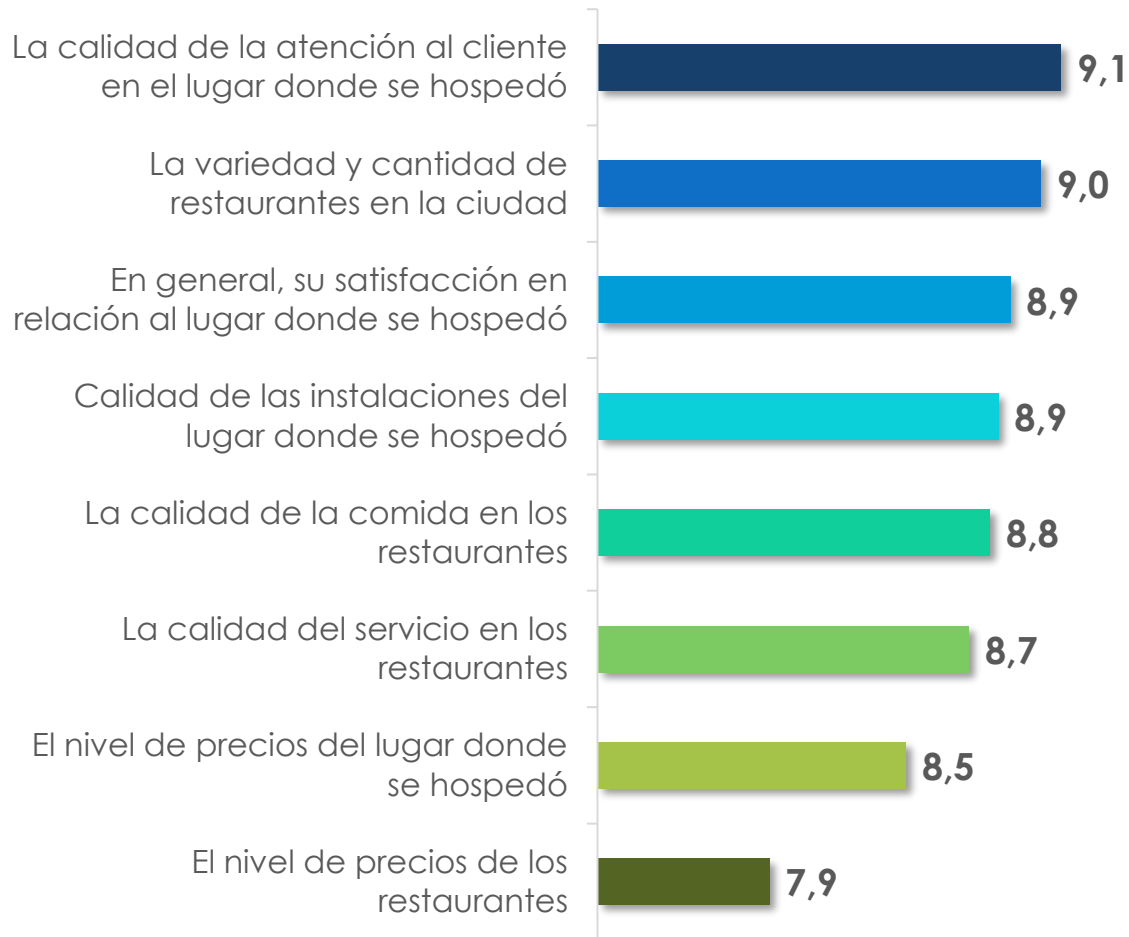
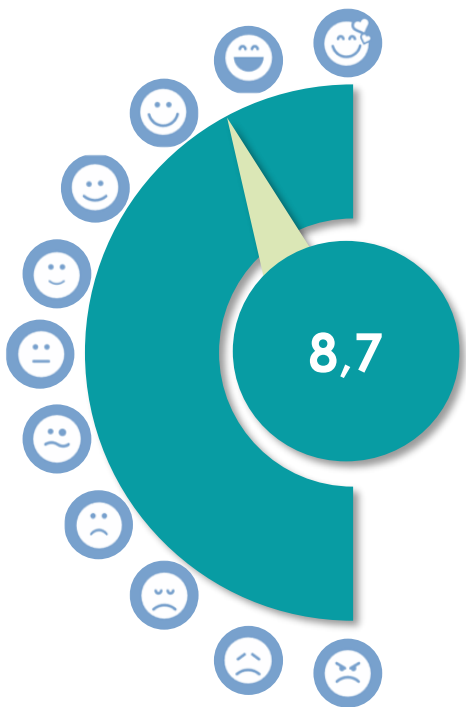
AEROPUERTO		TERMINAL	
Puntuación	n	Puntuación	n
9,0	40	8,4	30
8,4	215	9,1	73
8,3	214	8,9	73
8,2	144	8,7	74
7,4	202	8,5	73
7,6	217	7,7	74
7,2	181	8,5	70
6,6	217	7,0	74

19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con ASPECTOS VARIOS DE CIUDAD ?

# GRADO DE SATISFACCIÓN

## RESTAURANTES Y HOTELES

### Total Calificación



COLOMBIANO		EXTRANJERO	
Puntuación	n	Puntuación	n
9,1	137	9,1	85
9,1	189	9,0	84
9,0	144	8,7	86
9,0	141	8,7	86
9,0	189	8,5	85
8,8	189	8,6	85
8,5	130	8,5	84
7,8	187	8,2	84

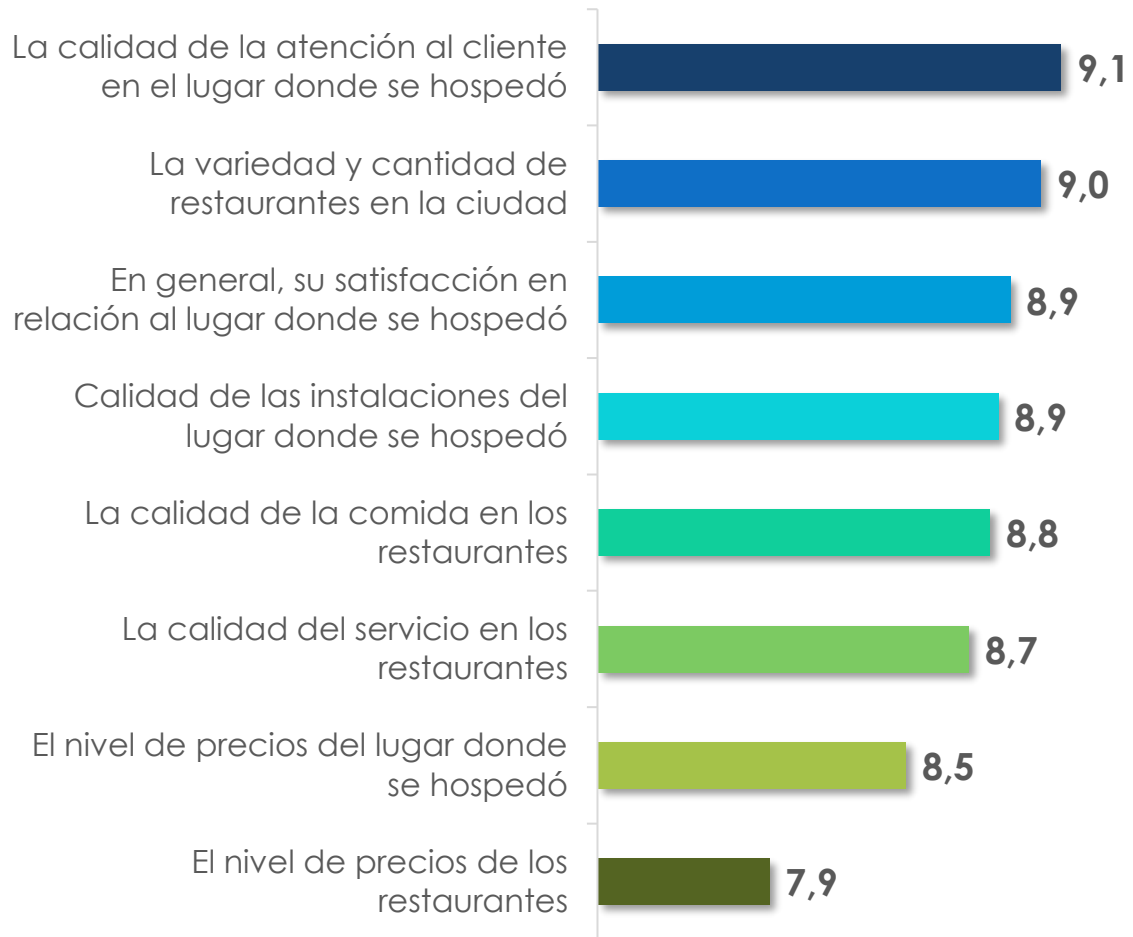
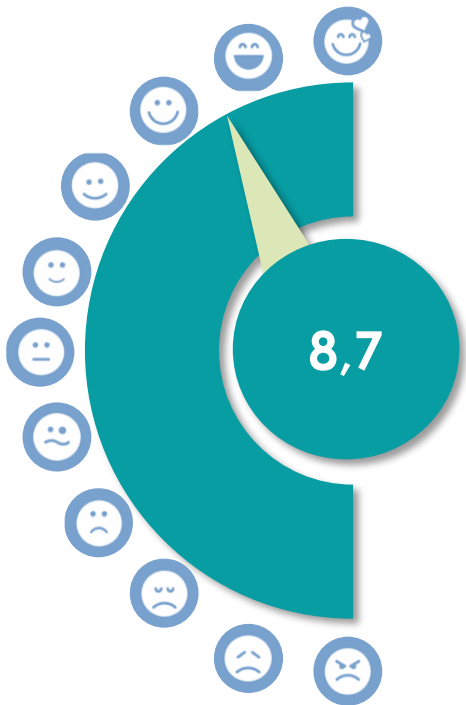
19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con RESTAURANTES Y HOTELES ?



# GRADO DE SATISFACCIÓN

## RESTAURANTES Y HOTELES

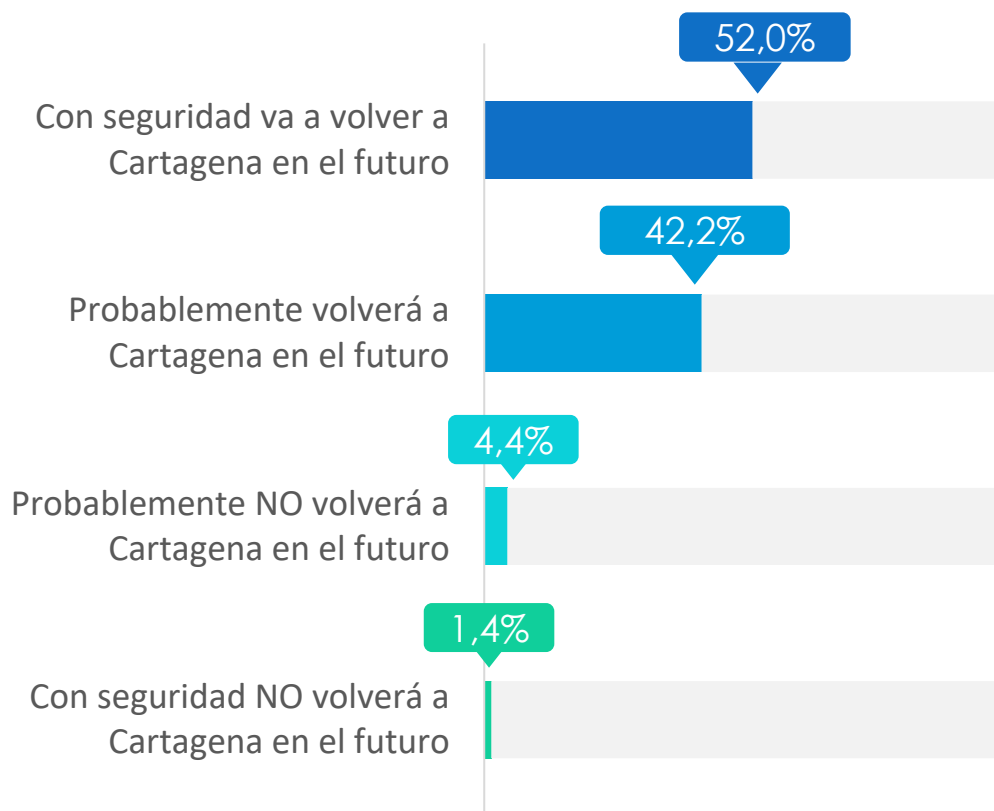
### Total Calificación



AEROPUERTO		TERMINAL T	
Puntuación	n	Puntuación	n
9,1	186	9,1	36
9,0	206	9,1	67
8,9	193	8,9	37
8,9	191	8,8	36
8,7	208	9,2	66
8,6	208	9,0	66
8,5	181	8,4	33
7,9	207	8,1	64

19. ¿Qué tan satisfecho(a) quedó usted con RESTAURANTES Y HOTELES ?

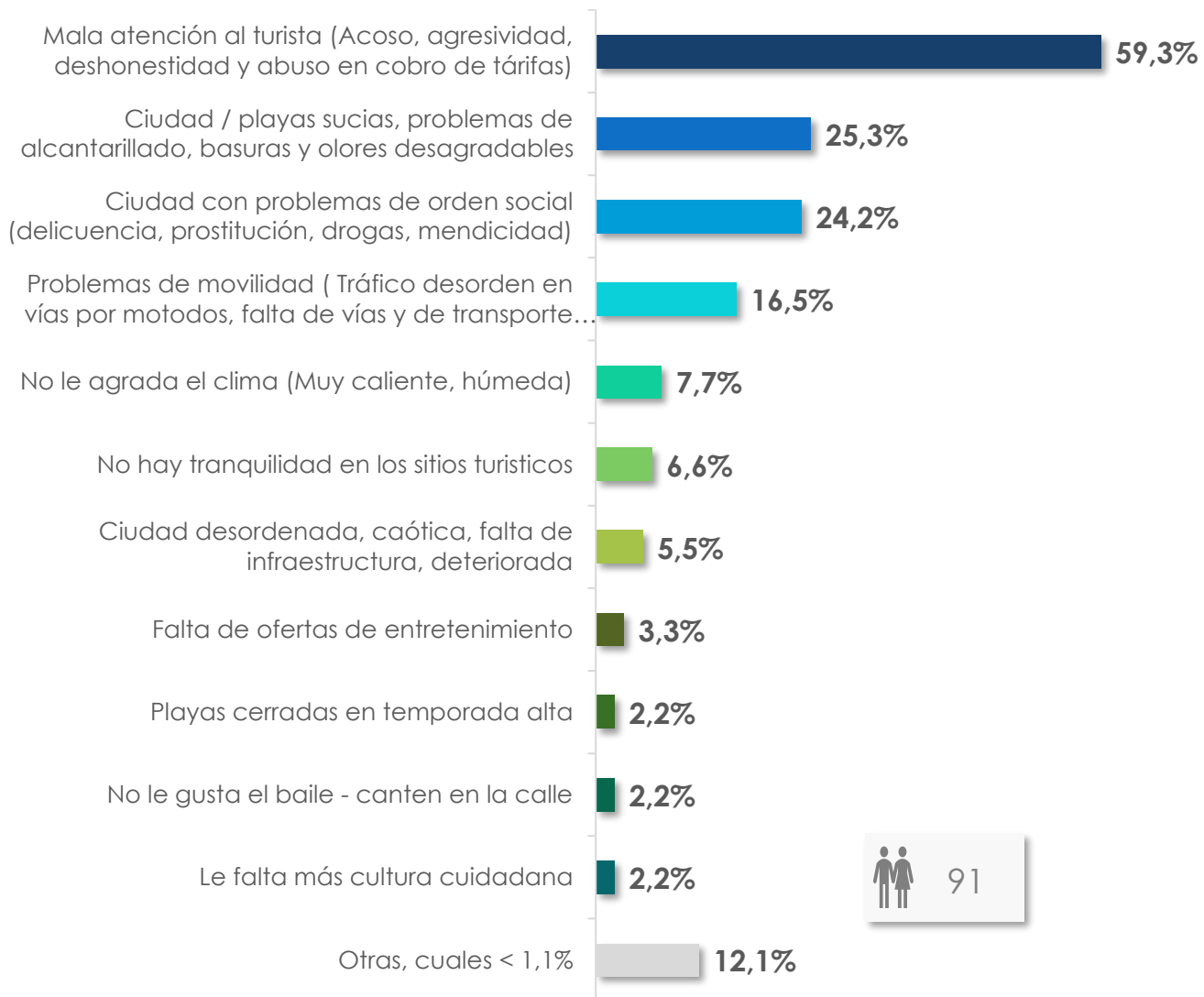
## 20. A decir verdad, usted diría que ...



	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Terminal
Con seguridad va a volver a Cartagena en el futuro	57,8%	38,6%	53,2%	48,7%
Probablemente volverá a Cartagena en el futuro	40,3%	46,6%	39,4%	50,0%
Probablemente NO volverá a Cartagena en el futuro	1,9%	10,2%	6,0%	0,0%
Con seguridad NO volverá a Cartagena en el futuro	0,0%	4,5%	1,4%	1,3%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>88</b>	<b>218</b>	<b>73</b>

294

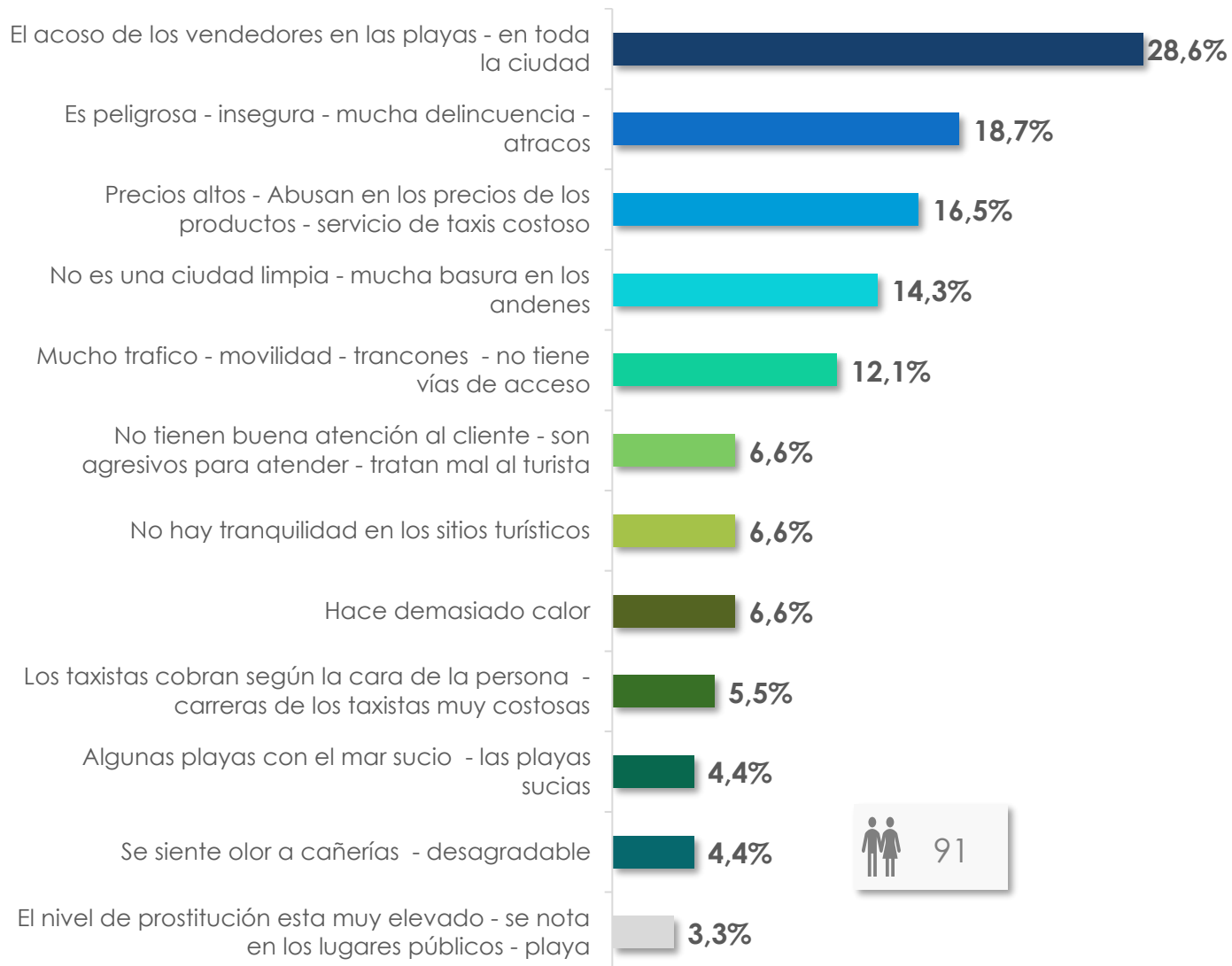
## Razones Macro de NO recomendación tanto a Cartagena TOTAL



	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Terminal
	61,3%	55,2%	61,0%	50,0%
	32,3%	10,3%	27,3%	14,3%
	27,4%	17,2%	23,4%	28,6%
	19,4%	10,3%	13,0%	35,7%
	4,8%	13,8%	9,1%	0,0%
	8,1%	3,4%	6,5%	7,1%
	4,8%	6,9%	6,5%	0,0%
	0,0%	10,3%	2,6%	7,1%
	0,0%	6,9%	1,3%	7,1%
	3,2%	0,0%	2,6%	0,0%
	3,2%	0,0%	2,6%	0,0%
	9,7%	17,2%	13,0%	7,1%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>88</b>	<b>218</b>	<b>76</b>

3. M. Dígame por favor todas las razones por las cuáles usted NO recomendaría con total convicción a Cartagena

## Principales razones Micro (específicas)



91

	Colombiano	Extranjero	Aeropuerto	Terminal
	22,6%	41,4%	29,9%	21,4%
	22,6%	10,3%	16,9%	28,6%
	21,0%	6,9%	14,3%	28,6%
	19,4%	3,4%	14,3%	14,3%
	12,9%	10,3%	10,4%	21,4%
	4,8%	10,3%	7,8%	-
	8,1%	3,4%	6,5%	7,1%
	6,5%	6,9%	7,8%	-
	8,1%	-	6,5%	-
	4,8%	3,4%	5,2%	-
	4,8%	3,4%	5,2%	-
	3,2%	3,4%	3,9%	-
	<b>62</b>	<b>29</b>	<b>77</b>	<b>14</b>

3. M. Dígame por favor todas las razones por las cuáles usted NO recomendaría con total convicción a Cartagena

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## PERFIL

- ✓ Durante la temporada de ejecución del trabajo de campo, el 93% de los visitantes se consideran en realidad turistas, ya que pernoctaron en la ciudad al menos una noche y no residen en Cartagena.
- ✓ El 52% de los visitantes están entre los 26 y 45 años. Los mayores de 55 son el 25% y los de 18 a 25 sólo el 10%.
- ✓ El 50% de los turistas son empleados, pero la proporción es mayor para los extranjeros y menor para los colombianos; de éstos, la proporción de empleados es sólo un poco mayor a la de independientes.
- ✓ Los extranjeros han llegado a un nivel de estudios superior al de los colombianos ya que el 93% es universitario o ha cumplido con postgrados. Los colombianos llegan al 54%.
- ✓ El 70% de los turistas son colombianos, seguidos de estadounidenses con el 14%. Luego chilenos con el 2%. En el estudio realizado en la temporada de fin de año de 2014, sólo el 5% era estadounidense.
- ✓ La mayoría de turistas de Colombia proviene de Medellín y Bogotá (son el 22% de los colombianos). Luego, Barranquilla, Bucaramanga y Cali son las ciudades más representadas.

- ✓ Desde el punto de vista internacional, Miami , Nueva York, Santiago de Chile, Ciudad de México y Sao Pablo, son las más destacadas.
- ✓ Suramérica aporta el 77% de los turistas, siendo Chile el país más representativo, seguido de Brasil y Perú. Norteamérica aporta el 18%, siendo Estados Unidos, de lejos, el más importante; luego Canadá y México. Europa aporta casi el 7%.
- ✓ El 42% de los turistas extranjeros son estadounidenses.
- ✓ El 92% de los que salen por la Terminal de Transportes son colombianos.
- ✓ De los colombianos, la mayoría (casi el 80%) está entre los estratos 2 al 4. El 14%, entre 5 y 6. Mientras que el 76% de los que salen por la Terminal de Transportes está entre los estratos 2 y 3.

## HÁBITOS

- ✓ Los tres lugares más visitados en la ciudad (el 70% los visita) son las Playas de la ciudad, Centros comerciales, y Plazas del centro histórico. En cuarto lugar están los restaurantes del centro y luego el barrio Getsemaní. Los colombianos prefieren visitar más los dos primeros que los extranjeros, y éstos últimos prefieren visitar más las Plazas que los primeros.

- ✓ De hecho, se concluye que los extranjeros visitan más (motivador principal) lo relacionado con el centro histórico (restaurantes, plazas, discotecas, iglesias, museos y Getsemaní) que los colombianos; éstos últimos visitan aún más las playas y centros comerciales. Los extranjeros también van más a las islas.
- ✓ La visita a Getsemaní aumentó considerablemente desde 2014 ya que en ese momento, el 36% le visitó; ahora fue el 60%. En cambio, la visita a las playas de la ciudad disminuyó del 83% al 71%.
- ✓ El 57% se hospeda en un hotel (más los extranjeros) y el 26% donde un familiar/amigo (más los colombianos). Alrededor del 15% no recuerda bien el nombre del hotel, pero se concluye que los más mencionados fueron Las Américas (no mencionado por extranjeros), el Decameron y el Hilton.
- ✓ El 33% viaja solo. Y de los que no, en promedio viaja con 2.4 personas adicionales. Los colombianos viajan con más personas que los extranjeros. Sólo el 18% viajó con menores de 12 años.
- ✓ En promedio, permanecieron en la ciudad 10 días, similar a lo observado en las mediciones anteriores realizadas. Los colombianos permanecen en promedio más de 11 días y los extranjeros menos de 7. Sin embargo, el 50% de los extranjeros permanece más de 5.2 días (contra el 4.5 de los colombianos).



- ✓ El gasto en la ciudad por persona es de \$2.590.437 en todo el viaje. El alojamiento pesa el 48% y el resto de gastos, el 52%. Los extranjeros gastan un 122% más que los colombianos.
- ✓ Se enteran de Cartagena principalmente por voz a voz. Luego, con una representación mucho menor, están las redes sociales, las cuales son más importantes para los colombianos. Para los extranjeros, en cambio, lo segundo más importante es la televisión y luego una agencia de viajes.
- ✓ En cuanto a los motivos de visita, es evidente que la gran mayoría visita por placer, y luego por negocios-trabajo y para visitar a familiares. En los estudios realizados en años anteriores, la visita a familiares marcaba más del doble que ahora (era la segunda en importancia), y la visita por trabajo era un poco menos relevante que ahora. Así mismo, en el presente estudio se observa que los viajes por bodas o por turismo de salud representan entre ambos el 6% mientras que en estudios previos llegaba a aproximadamente el 0.5%.
- ✓ Los dos principales motivadores de la visita a la ciudad son la historia - lugares históricos y luego las playas. Sin embargo, los extranjeros los mencionan en menor medida en comparación con los colombianos. Los extranjeros mencionan una gran diversidad de opciones, siendo el Voz a Voz, clave.
- ✓ El 53% ya había visitado antes a Cartagena, siendo el porcentaje más bajo de las mediciones hechas, lo que podría indicar que ahora vienen más turistas “nuevos” que quieren conocer por primera vez a la heroica. Esto podría indicar también, que la “re-compra” ha disminuido, lo que no es bueno para un producto; sin embargo, esto sólo podría aseverarse si el total de turistas que arribaron es menor a los registrados en 2015 y años previos.

## SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS Y EXPERIENCIA VIVIDA

- ✓ 68% dice que la visita a la ciudad superó sus expectativas y el 4% dice que estuvo por debajo. Así pues, el balance neto es del 64%. Estos números son sustancialmente mejores a los de las mediciones anteriores ya que en 2014 se ubicó el neto en 10% y en años previos estuvo entre el 26% y 43%.
- ✓ De 0 a 10, la satisfacción se ubicó en promedio en 8.9 (8.6 en 2014, siendo la de los extranjeros siempre un poco más alta). En esta ocasión, extranjeros y colombianos marcaron igual estadísticamente. El NPS fue del 63% lo cual es bastante bueno.
- ✓ Lo que al colombiano más le gusta de la ciudad son las Playas, islas y atractivos naturales, luego la Belleza histórica y arquitectónica, y en tercer lugar la Variedad de oferta de entretenimiento, gastronomía y compras. Para el extranjero, en cambio, primero es lo segundo mencionado, luego el tercero y después lo relacionado con las playas; es evidente que este turismo viene más por el disfrute de la arquitectura, la historia y la experiencia de comer, comprar y gozar de la cultura.
- ✓ Lo que menos gusta de Cartagena es, claramente, la Mala/abusiva actitud de vendedores ambulantes, taxistas y otros. Al extranjero incluso le molesta más que al colombiano ya que fue mencionado por casi la mitad de todos. Las menciones hacia este punto son más altas de lo observado en el pasado.

Los Problemas de movilidad, el tráfico y contaminación auditiva es lo segundo que más molesta, seguido del Mal estado de playas – monumentos – suciedad. La Inseguridad y los problemas de mendicidad y prostitución resultan también relevantes, sobre todo para los extranjeros.

- ✓ De hecho, cuando se pregunta por las razones por las cuales no recomendarían a la ciudad (los que no quedaron satisfechos), son claros en señalar al Acoso/Abuso de vendedores ambulantes (sobre todo los extranjeros). La Inseguridad, los Altos precios, y la Suciedad y Los Malos olores, son los siguientes (sobre todo, mencionado por los colombianos). Los extranjeros se quejan de manera también importante, de la Falta de Entretenimiento, del Clima demasiado caluroso, y de la Mala atención al turista (agresividad y mal trato); esto último, se relaciona con la queja máxima relacionada con el abuso de vendedores ambulantes... convirtiendo así el *Trato hacia el turista*, en un factor de sumo cuidado porque está perjudicando la experiencia de visita.
- ✓ Hablando del nivel de satisfacción por capítulos o temas, se observa que el de Guías, y Restaurantes - Hoteles son los que más satisfacen al turista. De los primeros (Guías) se destaca la Amabilidad y buen trato, la Presentación personal y el Profesionalismo. En el caso de los segundos, destaca la buena atención en el hotel/hostal, Variedad de restaurantes, la Satisfacción general con el hotel/hostal y la Calidad de sus instalaciones.

La Calidad de la información turística brindada por los puntos de información turística obtuvo un buen puntaje por parte de los colombianos, pero no muy bueno por parte de extranjeros.

El Transporte Marítimo marcó aceptablemente bien, ya que se percibe que se puede acceder a él de manera fácil, y además suelen tener un manejo Profesional. Las Medidas de seguridad y sus precios dan lugar a mejoras.

Las Actividades turísticas también marcan aceptablemente bien. La cantidad de Atractivos turísticos durante el día, y luego durante la noche, son los mejor calificados (aunque no es el caso para extranjeros quienes no están del todo satisfechos con la de la noche), así como el Estado de atractivos y monumentos. La Experiencia de visitar el centro tiene oportunidades de mejora, sobre todo en los extranjeros que la castigaron con una calificación regular. La Oferta cultural también tiene muchas oportunidades de mejora.

Las Compras en Cartagena marcan aceptablemente bien, aunque (principalmente los colombianos) castigan sus precios elevados.

Las Playas e Islas aceptablemente bien, pero se critica la Infraestructura turística y la Limpieza. Para los extranjeros, la experiencia de visitar las playas no es buena.

La Movilidad y Señalización tiene varias oportunidades de mejora, siendo la Facilidad para Llegar a lugares de interés y la Señalización, lo menos bueno, y especialmente problemático para los extranjeros.

El Transporte terrestre no es muy positivo: el Trato de los taxistas tiene muchas oportunidades de mejora y, sobre todo, los precios Vs. lo esperado.

Finalmente, los Aspectos varios de ciudad ofrecen una radiografía de grandes oportunidades ya que hubo cinco aspectos que dejaron insatisfechos al turista (de mejor a peor):

- Limpieza del centro
  - Nivel de seguridad que se respira en la ciudad
  - Comportamiento de palenqueras
  - Limpieza de la ciudad
  - Comportamiento de vendedores ambulantes
- ✓ Anotar que en la mayoría de capítulos, la satisfacción del colombiano es mayor a la del extranjero, lo que muestra que, la ciudad debe establecer un plan de mitigación de amenazas urgentemente para contrarrestar las variables que más están afectando al grupo objetivo más rentable.
- ✓ Finalmente, anotar que el análisis de Correlaciones muestra que son las siguientes variables las que más se correlacionan con el NPS, es decir, son las que con mayor probabilidad, lo explican (se inserta tabla de mayor a menor):

La experiencia de visitar las playas	,476**
Lo atractivo de los productos que se venden en Cartagena -	,441**
El nivel de seguridad que se respira en la ciudad -	,423**
La calidad de la oferta cultural en la ciudad -	,419**
Los Precios de los productos Versus lo esperado por usted -	,411**
Precio versus el beneficio obtenido -	,386**
La adecuada infraestructura turística en islas o zonas de playa fuera de la ciudad, si las visitó -	,377**
La experiencia de visitar el centro histórico -	,365**
La limpieza de las playas -	,357**
El comportamiento de los vendedores ambulantes -	,355**
Facilidad para adquirir servicios de transporte marítimo a las islas del rosario o Barú -	,340**
La seguridad y las medidas de seguridad del transporte marítimo -	,337**
El nivel de limpieza de la ciudad -	,325**
La diversidad de opciones de compras en Cartagena -	,324**
La hospitalidad del cartagenero -	,314**
La vocación de servicio de los cartageneros en general -	,313**
La Calidad de la información turística que entregan los puntos de información	,312**
La calidad del servicio en los restaurantes -	,306**

Este estudio es claro en señalar que el turista, en general, queda satisfecho cuando visita a la ciudad; que el turista extranjero, que le deja más dinero a la industria turística, es de un perfil más elevado, tiene mayores exigencias que el colombiano, y viene a disfrutar sobre todo la experiencia de ciudad histórica, arquitectónica, comercial y gastronómica. El colombiano, aunque también, se orienta incluso más, a las playas (experiencia que debe ser mejorada por medio de mayor Limpieza y mejor Infraestructura).

Los retos, sin duda están centrados en controlar / profesionalizar a los Vendedores ambulantes, taxista y sector informal, esforzarse más en cuanto a la Limpieza de la ciudad y el centro (también el control de malos olores), control de Prostitución, Mendicidad, y dar mayor sensación de Seguridad. Hay también mucho espacio para mejorar la Oferta cultural y de entretenimiento, la Señalización para orientar mejor (sobre todo a extranjeros), la Movilidad y el Ruido y, sin duda, robustecer la magia de las experiencias de las bodas, que vienen creciendo, así como las visitas por salud.



CONOCE MÁS EN  
NUESTRO CANAL  
EN YOUTUBE

**CriteriumLab**



EBOOK EN  
NUESTRA WEB

**criteriumlab.com**



iGracias! 😊