

INFORME TURISMO RECEPTIVO:

# Calima



**SITUR**  
Sistema de Información Turística  
Valle del Cauca



**cotelco**  
Asociación Hotelera y Turística de Colombia  
CAPÍTULO  
VALLE DEL CAUCA



**El Valle  
está en  
vos**



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

Secretaría de Turismo

**ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DEL VALLE DEL CAUCA  
COTELVALLE**

**CARACTERIZACIÓN DE LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS EN EL  
VALLE DEL CAUCA**

**CALIMA**

**2017 - 2018**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA REGIONAL  
SITUR VALLE DEL CAUCA**

**CALI, NOVIEMBRE DE 2018**

**EQUIPO PROFESIONAL SITUR VALLE DEL CAUCA**

**Asociación Hotelera y Turística del Valle del Cauca- COTELVALLE**  
Calle 3 # 24C - 33 Barrio San Fernando 485 57 53- 54 315 5783432  
Cali- Colombia



@Siturvalle



@Siturvalle

Harold Humberto Rivas Cano  
Director General

Juan Camilo Escandón Wittsack  
Analista Económico

Leydi Lourido  
Coordinadora administrativa

Maira Alejandra Arias  
Auxiliar Contable

Jhon Edison López León  
Analista Estadístico

Maira Alejandra Hurtado  
Coordinadora de Comunicaciones

Juan José Ortiz  
Director de arte

### **EQUIPOS PROFESIONALES DE CAMPO**

Jair Alfredo Valencia

Jorge Hernán Tangarife

Ayling Mosquera López

Alejandra Yahaira Zea

Emerson Cortez

Rodrigo Reyes Torres

Jhon Orrego

Ledwin Bravo

Jessica Bolaños

Vladimir Cuervo

### **ANALISTAS Y ASESORES**

Alexander Zuñiga Collazos, PhD  
Universidad de San Buenaventura Cali  
Analista Turismo Receptivo

Edy Lorena Burbano Vallejo, PhD(C)  
Universidad de San Buenaventura Cali  
Analista Turismo Emisivo



## **Informe Técnico: Turismo Receptivo Valle del Cauca.**

**Este documento fue financiado por la secretaría de turismo de la gobernación del Valle del Cauca entre septiembre y noviembre de 2018.**

**Dilian Francisca Toro**  
Gobernadora  
Valle del Cauca

**Julián Felipe Franco**  
Secretario de turismo  
Gobernación del Valle del Cauca

**Asociación Hotelera y Turística del Valle del Cauca- COTELVALLE**  
Calle 3 # 24C - 33 Barrio San Fernando 485 57 53- 54 315 5783432  
Cali- Colombia



@Siturvalle



@Siturvalle

## Contenido

<b>1. OBJETIVOS</b> .....	6
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	6
<b>3. CONTEXTO</b> .....	8
3.1 SECTOR TURÍSTICO: CONTEXTO MUNDIAL .....	8
3.2 SECTOR TURÍSTICO: CONTEXTO COLOMBIANO.....	9
3.3 SECTOR TURÍSTICO: DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA .....	10
<b>4. RESULTADOS MEDICIÓN</b> .....	13
4.1 CARACTERÍSTICAS DEL VISITANTE.....	13
4.2 CARACTERIZACIÓN DEL VIAJE .....	23
4.3 PERCEPCIÓN .....	32
4.4 RECOMPRA.....	37
4.5 MEDIOS DE COMUNICACIÓN .....	39

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer el perfil y las características del turismo receptor del departamento del Valle del Cauca en el mes de octubre de 2018 y su tendencia histórica.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las características básicas de los flujos de visitantes, conocer los motivos de viaje, conocer los lugares y actividades realizadas, estimar la duración media de la estancia, conocer el tipo de transporte y alojamiento utilizado, y estimar los gastos promedio.

## 2. METODOLOGÍA

**Estudio basado en cuestionario estructurado.**

### **Población objetivo:**

La población de interés de este estudio está conformada por residentes de Colombia y extranjeros, de turismo receptor durante el mes de abril de 2018, para la ciudad de Santiago de Cali y 3 municipios de vocación Turística (Cali, Buga, Calima y Buenaventura).

### **Tipo de muestra:**

- Octubre de 2018

Muestra de 514 casos (ciudad de Cali: 418; Valle sin incluir Cali: 96). las encuestas se aplicaron a los turistas que estaban próximos a regresar a su lugar de residencia durante el mes de octubre 2018.

- Año 2018 (enero – octubre)

Muestra de 4.535 casos (ciudad de Cali: 3.796; Valle sin incluir Cali: 739). las encuestas se aplicaron a los turistas que estaban próximos a regresar a su lugar de residencia durante el periodo enero - octubre 2018.

- Año: 2017 y 2018 (enero – octubre)

Muestra de 8.136 casos (ciudad de Cali: 6.653; Valle sin incluir Cali: 1.483). Las encuestas se aplicaron a los turistas que estaban próximos a regresar a su lugar de residencia entre abril de 2017 y octubre 2018.

**Nomenclatura:**

- **M:** gráficos con información estadística del mes de octubre de 2018
- **AC:** gráficos con información estadística entre los meses de enero y octubre de 2018
- **A:** gráficos con información estadística acumulada entre el año 2017 y octubre de 2018.

### 3. CONTEXTO

#### 3.1 SECTOR TURÍSTICO: CONTEXTO MUNDIAL

En el año 2017, según información de la Organización Mundial del Turismo (OMT), la industria turística ha evolucionado hasta el punto de concentrar 1 de cada 10 empleos en el mundo, y generar ingresos por orden de 1.6 billones de dólares, lo cual equivale al 7% de las exportaciones mundiales y al 30% del valor de las exportaciones de servicios del mercado mundial. En consecuencia, la industria turística llegó a representar el 10% del PIB<sup>1</sup> mundial en el año en cuestión.

Durante el año en cuestión, se registraron 1.323 millones de llegadas de turistas internacionales que generaron ingresos por un valor de 1,34 billones de dólares a nivel mundial. De manera desagregada, se registró que Europa fue el continente que más ingresos generó debido a esta actividad, alcanzando un volumen total de USD\$ 519.00 millones, el cual fue seguido por el continente asiático que generó USD\$ 390.000 millones y el continente americano, cuyos países generaron USD\$ 326.000 millones. Mientras que, en cuanto al volumen total de turistas, los continentes mencionados, Europa, Asia y América fueron los principales destinos de los viajeros internacionales, en su orden, pues estos recibieron un total de 671 millones, 323 millones y 209 millones, de forma respectiva, durante el año en cuestión.

Lo anterior es el resultado del fuerte crecimiento que ha presentado el volumen de turistas que han llegado a todos los países el mundo, pues en el año 1950 arribaron 25 millones de turistas a los diferentes destinos del mundo, mientras que en el año 2012 se registró la llegada de mil millones de turistas internacionales a nivel mundial. Por esta razón, la OMT estima que al año 2030, el número de turistas internacionales ascenderá a un total de 1,8 miles de millones de visitantes internacionales, tras alcanzar un valor estimado de 1,4 miles de millones en el año 2020. Ello muestra el crecimiento exponencial que se espera dentro del sector turístico internacional, que cada vez alcanza mayor relevancia dentro de las economías nacionales.

---

<sup>1</sup> Directo, indirecto e inducido

### 3.2 SECTOR TURÍSTICO: CONTEXTO COLOMBIANO

En el caso de la República de Colombia se ha presentado un incremento del 32,9% en el volumen de ingresos obtenidos como resultado de la exportación de servicios de viajes y transporte de pasajeros entre el año 2012 y el 2017, al pasar de generar USD\$ 4.364 millones a un total de USD\$ 5.801 millones en el último año mencionado. Ello estuvo correlacionado con el incremento del 96,7% en la llegada de visitantes internacionales entre los años en cuestión, al pasar de recibir un volumen de 1.698.366 visitantes extranjeros en 2012 hasta alcanzar un total de 3.344.816 en el 2017. Ello es una muestra de la relevancia que ha adquirido el sector turístico en el sector externo colombiano, aunque su desarrollo turístico aun sea incipiente, ya que los visitantes extranjeros solo representan un 6,8% de su población estimada en 2017. Este indicador es relativamente bajo en comparación a otros destinos del mundo, como:

- Francia, cuyo volumen poblacional fue de 67,12 millones en el año 2017, que recibió un total de 87 millones de visitantes durante este periodo. Es decir, el volumen total de turistas recibidos superó en un 29% su población.
- España, que recibió un flujo turístico que fue mayor a su población en un 76%, recibió un total de 82 millones de visitantes en el año 2017, mientras su población fue estimada en 46,57 millones de personas.
- Estados Unidos, que recibió un total de 76 millones de visitante en el 2017, mientras su población fue de 325,7 millones. Por ello, dicho volumen fue superior en un 23,3% a su volumen poblacional.

A pesar de ello, Colombia ha presentado avances que pueden verse reflejados en:

#### **Capacidad de alojamiento**

En cuanto a su capacidad instalada, en el año 2017 Colombia contó con 17.083 establecimientos de alojamiento y hospedaje con capacidad para alojar un total de 499.170 de personas en

294.028 habitaciones por noche<sup>2</sup>. Tal que, al considerar solamente establecimientos hoteleros, el país contó con 9.269 hoteles con capacidad para alojar por noche un total de 357.782 personas en 222.684 habitaciones en el primer año mencionado.

En este periodo de tiempo, la oferta hotelera del país alcanzó una ocupación promedio del 55,12%, cuyas habitaciones fueron comercializadas a una tarifa promedio de \$ 233.752, tal que los capítulos de la Asociación hotelera y Turística de Colombia – COTELCO que registraron las más altas tasas de ocupación resultaron ser: Cartagena (61,72%), Bogotá (58,56%), Antioquia (63,23%), Magdalena (55,15%) y Valle del Cauca (53,7%).

### **Transporte Aéreo**

Al considerar la oferta de transporte aéreo en Colombia, que resulta fundamental a la hora de garantizar la conectividad de los destinos nacionales e internacionales, se registró que en el año 2017 se realizaron 355.907 vuelos internos con capacidad para 31.161.330 pasajeros, los cuales fueron ocupados en un 83,75%. Esto demuestra un desarrollo con respecto al año 2012 pues, a pesar de que se realizaran menor cantidad de vuelos en comparación a este año, la capacidad de los mismos se ha incrementado en un 28,9%, ya que solo se podían movilizar un total de 24.185.868 pasajeros en 362.176.

Por otro lado, en cuanto a la oferta de transporte aéreo internacional receptivo, en el año 2017 se registraron un total de 60.569 vuelos de origen internacional con destino nacional con capacidad para 8.413.951 pasajeros, los cuales presentaron una ocupación promedio del 80,85%. En comparación al año 2012, se registró un incremento del 30% en el número de vuelos recibidos y de un 49,2% en la capacidad de los mismos, ya que en este se movilizaron 46.520 vuelos internacionales provenientes del exterior con capacidad para 5.639.740 pasajeros.

### **3.3 SECTOR TURÍSTICO: DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA**

En el caso del departamento del Valle del Cauca, puede indicarse que entre 2012 y 2017 el número de visitantes extranjeros recibidos se ha incrementado en un 69,9%, ya que se pasó de

---

<sup>2</sup> Mientras que, a septiembre de 2018, el país contó con un total de 19.189 establecimientos formales con capacidad para alojar 517.373 personas en 303.594 habitaciones

un flujo total de 122.922, en el primer año, a un valor 208.791 en el último año mencionado. En este último periodo, los visitantes provinieron principalmente de Ecuador (22,7%), Estados Unidos (21,8%), España (6,1%), Perú (4,2%) y México (4,1%). Estos visitantes arribaron principalmente por motivos turísticos (75,6%), de negocios (6,4%) y eventos (4,3%), tras haber arribado principalmente por vía aérea (69,8%).

En relación a esto último, entre 2012 y 2017 el número de vuelos de origen internacional que aterrizaron en el Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón de la ciudad de Cali se incrementó en un 19%, al pasar de 3.178 hasta alcanzar un total de 3.782, tal que la capacidad de los vuelos en términos de sillas se incrementó en un 21,7%, al pasar de un total de 387.534 sillas a un 471.6782. Estos vuelos mencionados provinieron principalmente de Panamá (41%), Estados Unidos (21%), Ecuador (12,8%) y España (9,2%). Mientras que los vuelos nacionales con destino Valle del Cauca, que han arribado a través de la ciudad de Cali, se han incrementado en un 13% entre 2012 y 2017, al pasar de recibir 18.552 a un total de 20.981, con una capacidad de acomodación mayor en un 23,7%, pues en el último año se ofrecieron 2.492.106 sillas con dicho destino.

En cuanto a su capacidad de alojamiento, en el año 2017 el Valle del Cauca contó con 825 establecimientos de alojamiento con capacidad para alojar 30.919 personas en 19.338 habitaciones por noche. De este volumen, 490 establecimientos fueron hoteles, los cuales contaron con 22.316 habitaciones para alojar 14.485 huéspedes diariamente.

Por lo anterior, el departamento del Valle del Cauca tiene amplias posibilidades de expansión, lo cual es evidenciado a través de su conectividad aérea y el ritmo de crecimiento de visitantes internacionales que cada vez se interesan más en el destino y oferta turística. Además de ello, el departamento cuenta con 7 ciudades principales interconectadas, 5 aeropuertos comerciales y 1 uno militar, además de 4 terminales de transporte terrestre y 7.600 km de vías que permiten garantizar las conexiones terrestres necesarias para comunicarse con el resto del país y permitir el turismo nacional. En cuanto a su capacidad portuaria, en el año 2017 el puerto de Buenaventura movilizó el 53% de las exportaciones del país, siendo una de las mejores plataformas portuarias de Colombia y el número 16 en el top 20 de los puertos de América Latina, lo cual permite que exista turismo corporativo nacional y extranjero en la región.

En este sentido, a continuación, se presentan las características de los visitantes que arribaron al Valle del Cauca en octubre de 2018 y de aquellos que han visitado la región en los últimos años, lo cual permite crear un perfil de turista según las actividades que realiza, los gastos que ejecuta, edad, percepción, entre otros. Esto les permitirá a los gestores de destino formular objetivos de mercado y planes de acción para satisfacer las necesidades de los visitantes que arriban a los diferentes destinos de la región, además de planes de marketing y focalización de inversiones en las actividades que buscan los viajeros en el departamento.

## 4. RESULTADOS MEDICIÓN

### 4.1 CARACTERÍSTICAS DEL VISITANTE

#### Tipo de viajero

A lo largo de 2018, se encontró que el 83,76% de los visitantes que llegaron a la ciudad de Calima fueron turistas, mientras solo el 16,24% restante resultaron ser excursionistas. Mientas que, en los últimos años, entre 2017 y lo corrido de 2018, el 89,01% de los visitantes que ha recibido la ciudad de Calima han sido turistas, mientras el 10,99% han sido excursionistas.

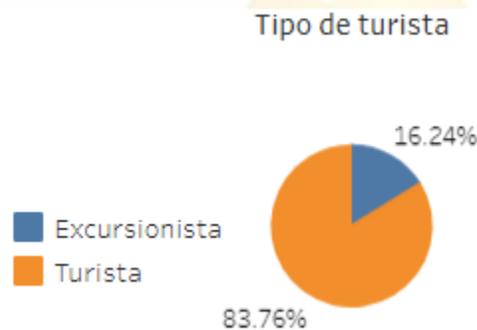


Figura N°AC1. Tipo de turista recibido por el Valle del Cauca. Periodo: enero-octubre. Año: 2018

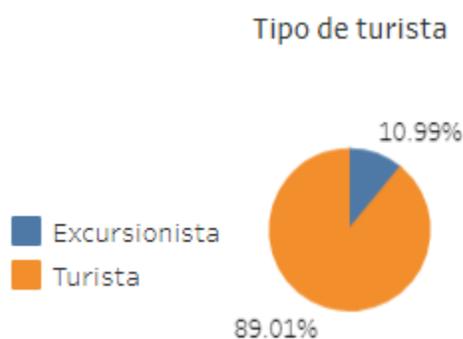


Figura N°A1. Tipo de turista recibido por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

### Origen de viajeros

A lo largo del año 2018, la porción de visitantes nacionales que recibió Calima fue del 76,92% mientras que los visitantes extranjeros fueron el 23,08% restante. En este periodo, los principales departamentos de origen fueron: Cauca (23,93%), Risaralda (15,38%), Bogotá D.C (9,4%) y Chocó (5,98%).

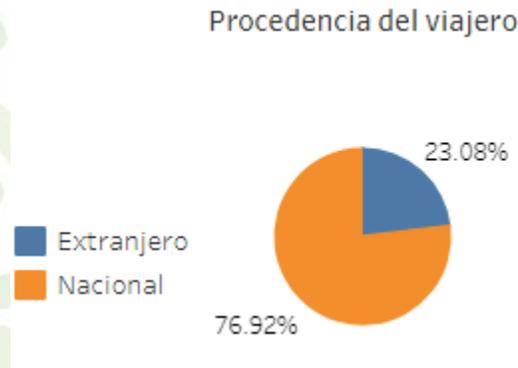


Figura N°AC2. Procedencia de visitante recibido por el Valle del Cauca. Periodo: enero-octubre.

Año: 2018

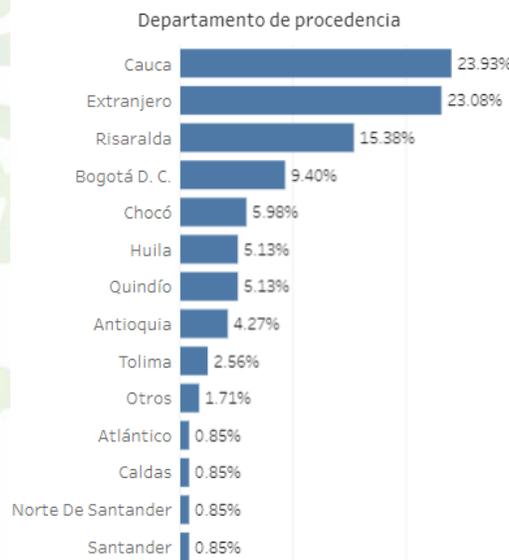


Figura N°AC3. Departamentos de origen de visitantes nacionales recibido por el Valle del Cauca.

Periodo: enero-octubre. Año: 2018

En los últimos años, el 83,52% de los visitantes que arribaron a la ciudad de Calima han sido de origen colombiano, ya que solo el 16,48% fueron de origen extranjero. Tal que, los principales departamentos de origen de los visitantes nacionales han sido: Cauca (17,58%), Risaralda (12,64%), Bogotá D.C (9,34%) y Huila (8,24%).

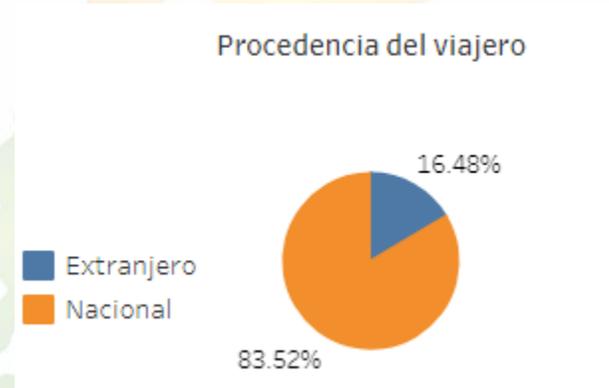


Figura NªA2. Procedencia de visitante recibido por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

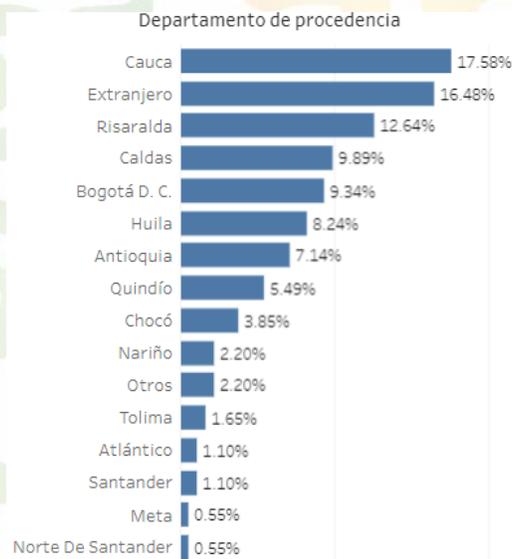


Figura NªA3. Departamentos de origen de visitantes nacionales recibido por el Valle del Cauca.

Periodo: 2017-2018

### Sexo

A lo largo del 2018, el 47,86% de los visitantes recibidos por Calima fueron de sexo femenino y el 52,14% presentaron sexo masculino. Mientras que, en el consolidado de los últimos años, el 46,15% de los visitantes fueron de sexo femenino, mientras el 53,85% han resultado ser de sexo masculino.

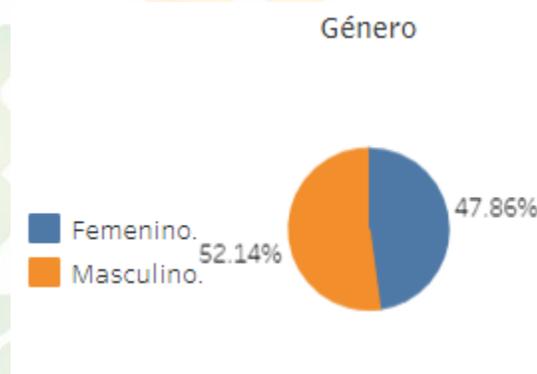


Figura N°AC4. Sexo de visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero-octubre. Año: 2018

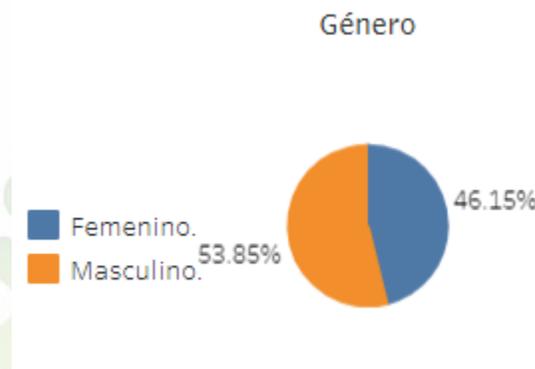


Figura N°A4. Sexo de visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

### Rango de Edad

A lo largo de 2018, se encontró que el 76,92% de los visitantes que arribaron a la ciudad de Calima presentaron una edad entre los 26 y los 50, quienes fueron seguidos por aquellos que presentaron una edad entre los 16 y los 25 años (17%) y por los mayores de 50 años (5,98%).

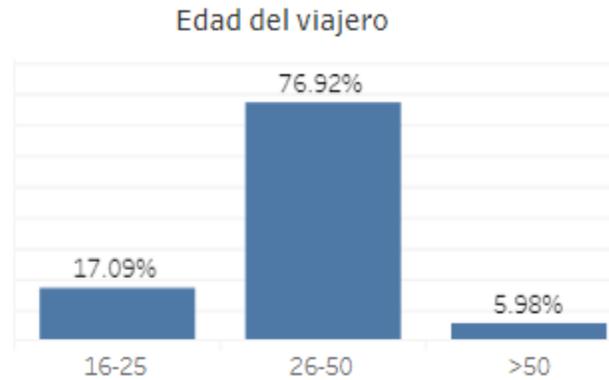


Figura N°AC5. Rango de edad de visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero-octubre. Año: 2018

En cuanto a la tendencia de los últimos años, se ha encontrado que el 64,84% de los visitantes presentaron una edad entre los 26 y los 50 años, el 18,68% una edad entre los 16 y los 25 años y el solo el 16,48% ha presentado una edad superior a los 50 años.

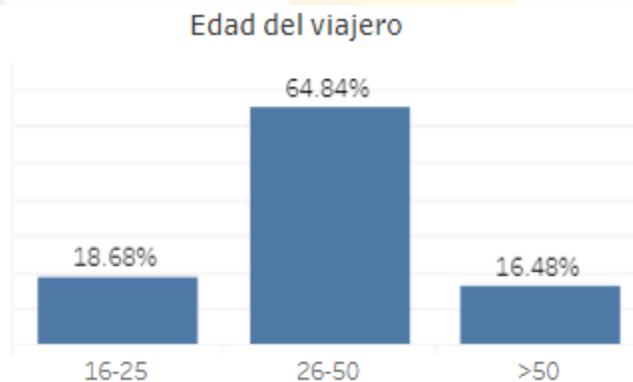


Figura N°A5. Rango de edad de visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

### Tamaño promedio del grupo

A lo largo de 2018, el tamaño del grupo de viaje promedio con destino Calima alcanzó un total de 5,03 personas, tal que el 50% de los viajes estuvieron compuestos por 5 personas o menos. Ello se debe a que el 21,37% de los viajes recibidos por Calima en entre enero y octubre estuvieron compuestos por 5 personas, principalmente. En este sentido, los viajes mencionados fueron realizados principalmente por amigos (34,4%), parejas (20,43%) y en compañía de diferentes familiares (64,52%).

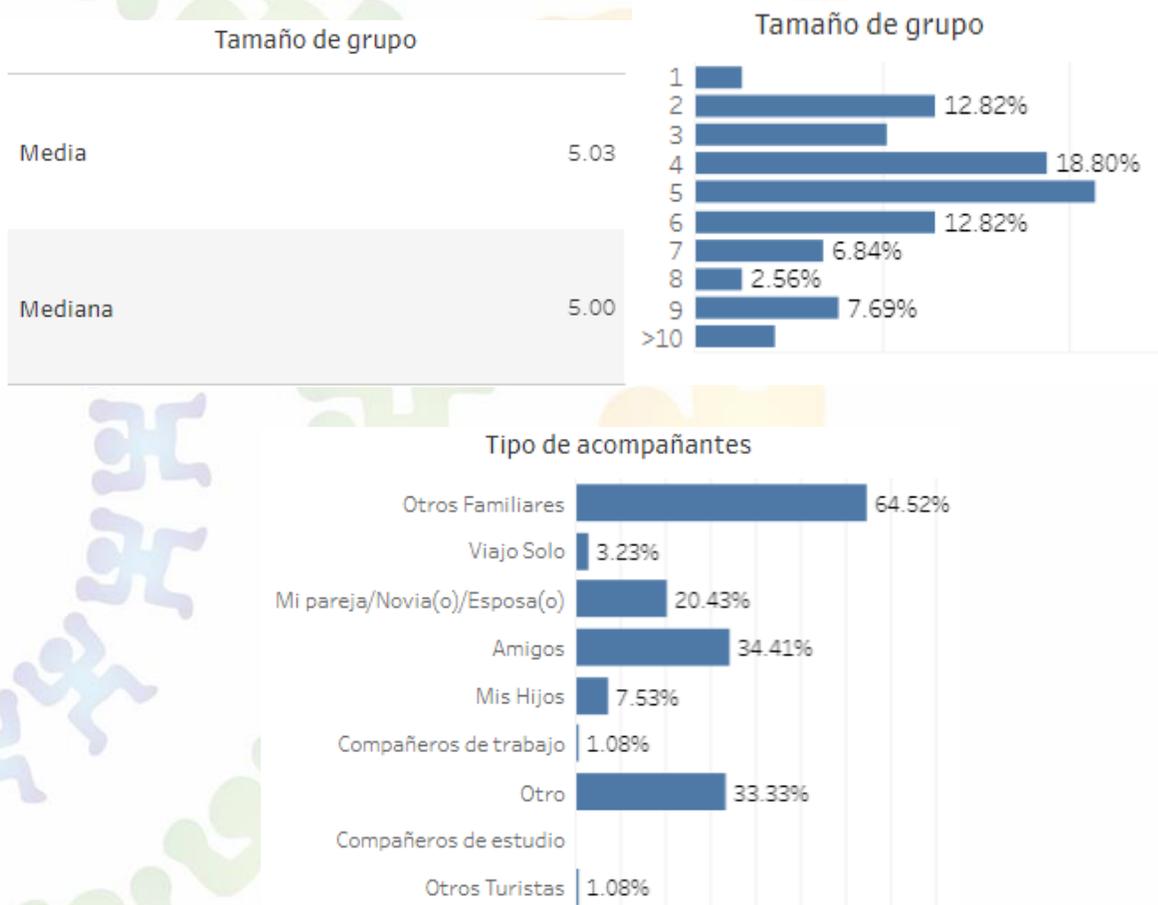


Figura N°AC6. Tamaño de grupo de viajes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero-octubre. Año: 2018

En los últimos años, los viajes con destino Calima han estado compuestos por 4,85 personas en promedio. Tal que principalmente, el 28,02% de la totalidad de viajes han estado compuestos por 2 personas, y el 50% de aquellos han estado compuestos por 4 personas o menos.

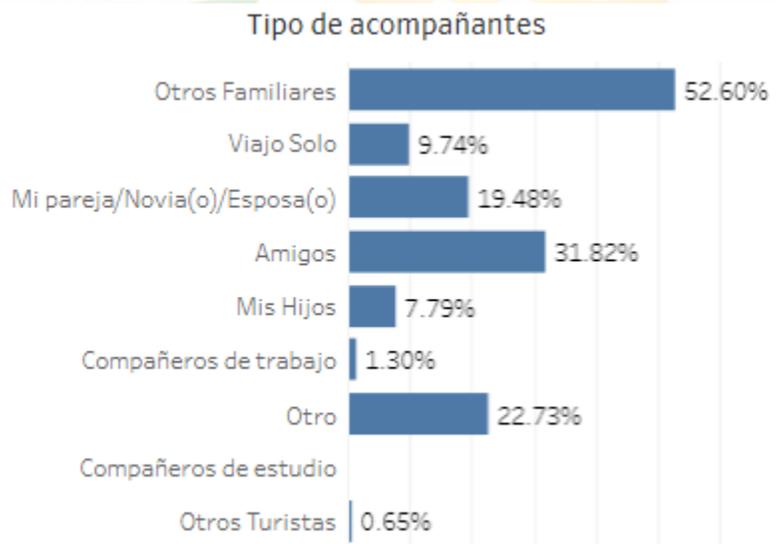
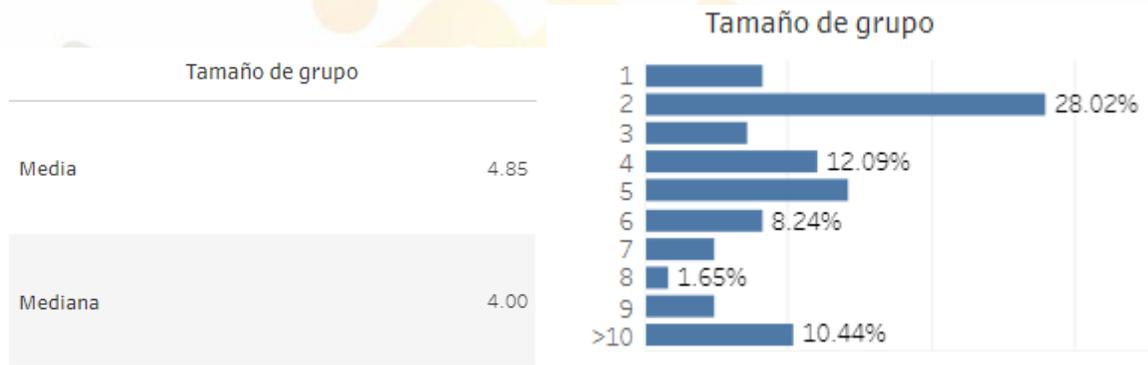


Figura NªA6. Tamaño de grupo de viajes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

### Motivo del viaje:

Entre enero y octubre de 2018, el 69,23% de los visitantes que recibió la ciudad de Calima arribaron por motivos personales, ya que el 30,77% restante lo hicieron por motivos profesionales y/o de negocios. Entre los motivos personales más frecuentes enunciados por los

visitantes fueron principalmente la realización de actividades asociadas a vacaciones, recreo y ocio (92,59%), realizar visita a familiares (4,94%), por cuestiones de educación y/o formación (1,23%), entre otros (1,23%). En tanto que los motivos de negocios o profesionales más frecuentes estuvieron asociados principalmente con la participación en conciertos, obras de teatro y danza (91,67%).

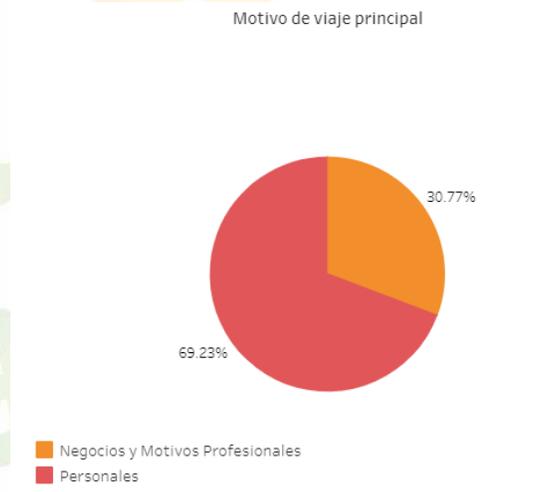


Figura N°AC7. Motivo de viaje de visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

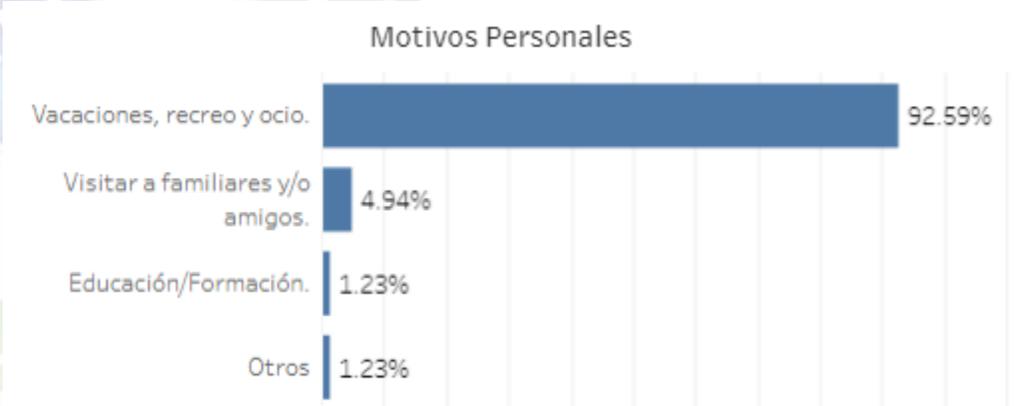


Figura N°AC8. Motivo de viaje personal de visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero - octubre. Año: 2018



Figura N°AC9. Motivo de viaje profesional o de negocios de visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

En los últimos años, se identificó que el 77,47% de los visitantes que arribaron a la ciudad de Calima lo hicieron por motivos personales, mientras el 22,53% restante lo hicieron por negocios y/o motivos profesionales. En esta medida, y de manera desagregada, los motivos personales más frecuentes han estado asociados a vacaciones, recreo y ocio (92,2%) tal que los motivos profesionales más frecuentes ha sido la participación en conciertos, obras de teatro y danza (80,49%).

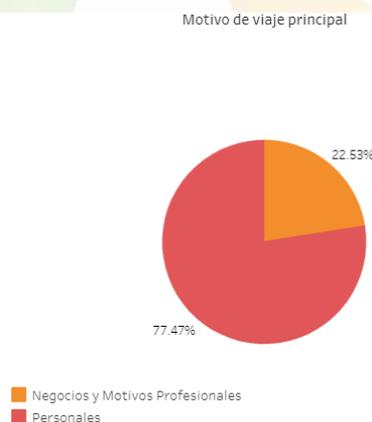


Figura N°A7. Motivo de viaje de visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

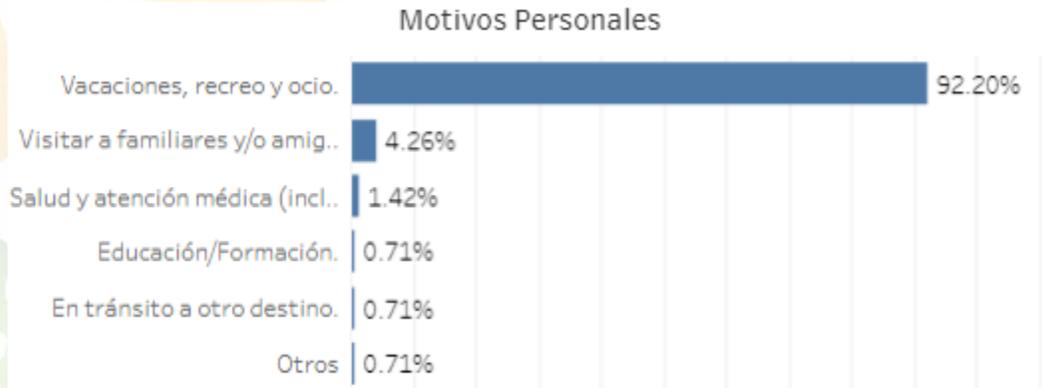


Figura NªA8. Motivo de viaje personal de visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018



Figura NªA9. Motivo de viaje profesional o de negocios de visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

## 4.2 CARACTERIZACIÓN DEL VIAJE

### Tipo de Transporte

A lo largo de 2018, El 27,35% de los viajeros que visitaron el municipio de Calima se transportaron por vía aérea para arribar al Valle del Cauca, el 41,03% lo hizo a través de su vehículo propio y el 28,21% lo hicieron a través del servicio de transporte terrestre de pasajeros. Mientras que para movilizarse dentro del departamento del Valle del Cauca, los visitantes receptivos que arribaron a la ciudad de Calima utilizaron principalmente el servicio de transporte terrestre de pasajeros el (52,99%) y el uso de vehículo propio (41,03%).

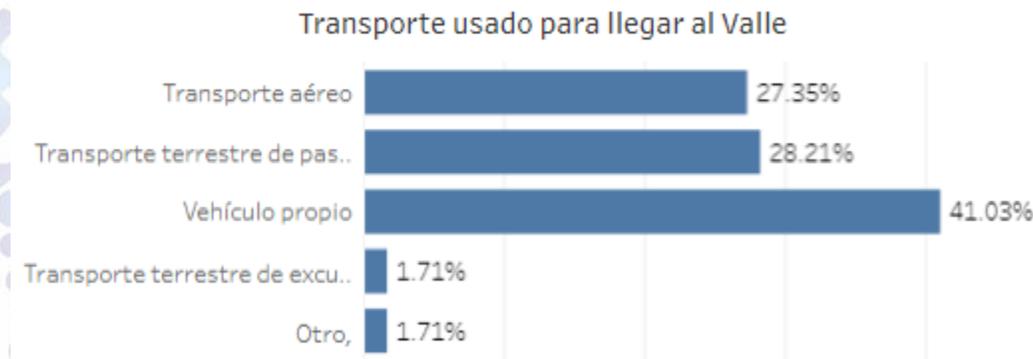


Figura N°AC10. Transporte utilizado para llegar al Valle del Cauca. Periodo: enero - octubre.

Año: 2018

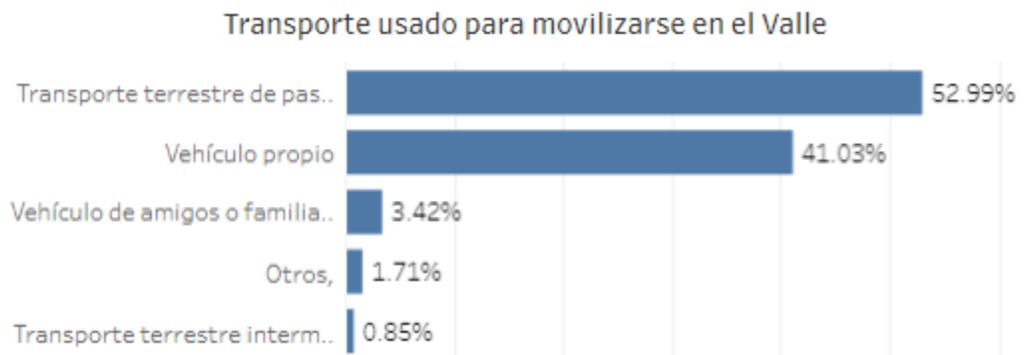


Figura N°AC11. Transporte utilizado para movilizarse dentro del Valle del Cauca. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

De acuerdo a la tendencia de los últimos años, es posible indicar que el 39,56% de los visitantes emplearon su vehículo propio para arribar al Valle del Cauca, el 29,12% utilizaron el servicio de transporte terrestre de pasajeros, el 18,13% se transportaron por vía aérea para arribar al departamento y el 10,99% lo hicieron el vehículo de amigos o familiares. En cuanto al transporte dentro del departamento, se encontró que de los visitantes que han arribado a Calima, estos se movilizaron por el departamento principalmente a través del servicio de transporte terrestre de pasajeros (46,7%) y con el uso de su vehículo propio (38,46%).

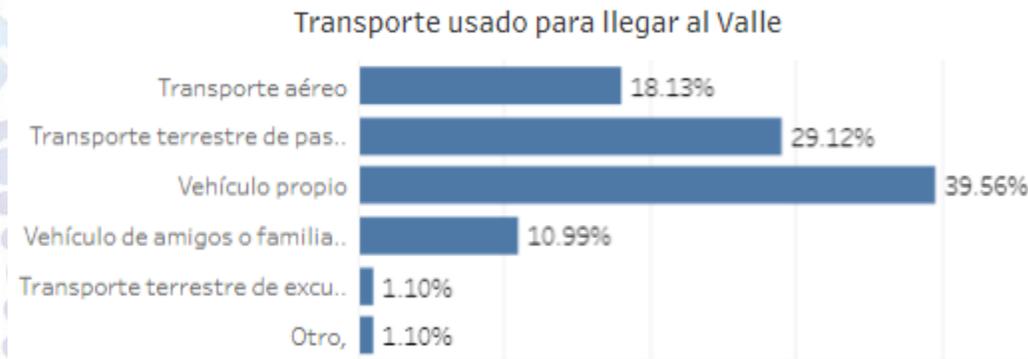


Figura N°A10. Transporte utilizado para llegar al Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

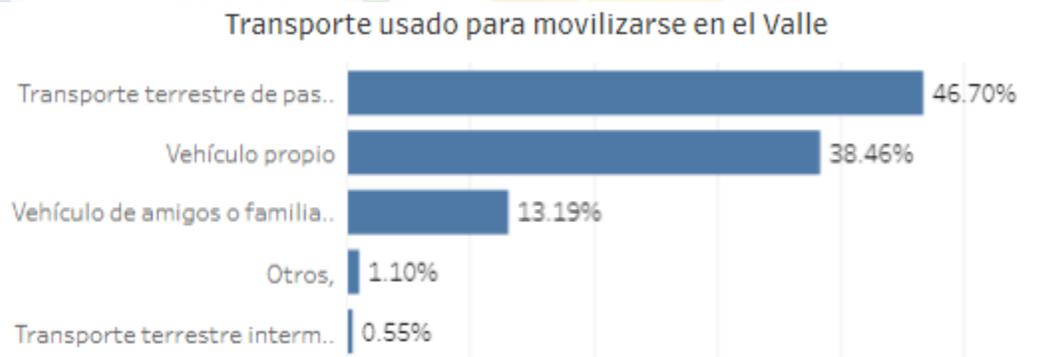


Figura N°A11. Transporte utilizado para movilizarse dentro del Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

## Estancia

Entre enero y octubre de 2018, la estancia promedio de los visitantes receptivos que recibió el municipio de Calima fue de 6,01 noches. En este sentido, identificó que el 50% de estos visitantes permanecieron por menos de dos noches en el destino y el 27,35% permanecieron por más de 10 noches. Mientras que La tendencia de los últimos años muestra que, aunque la estancia promedio de los visitantes que arriban a Calima es de 6,92 noches, el 50% de los visitantes receptivos han permanecido 4 noches o menos.

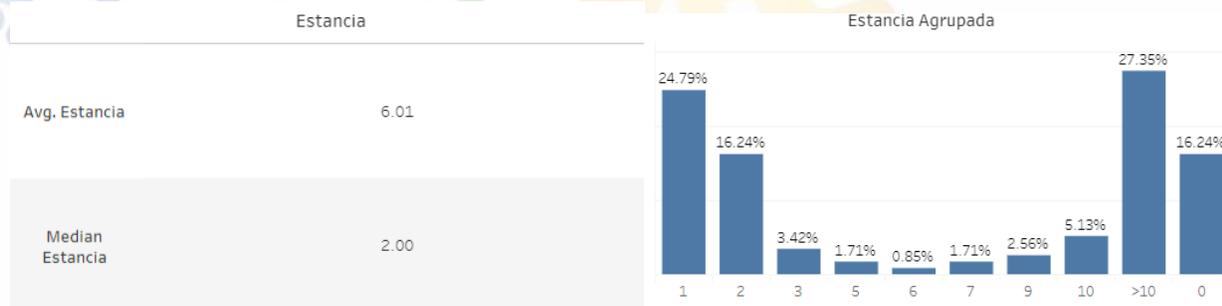


Figura N°AC12. Estancia promedio de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

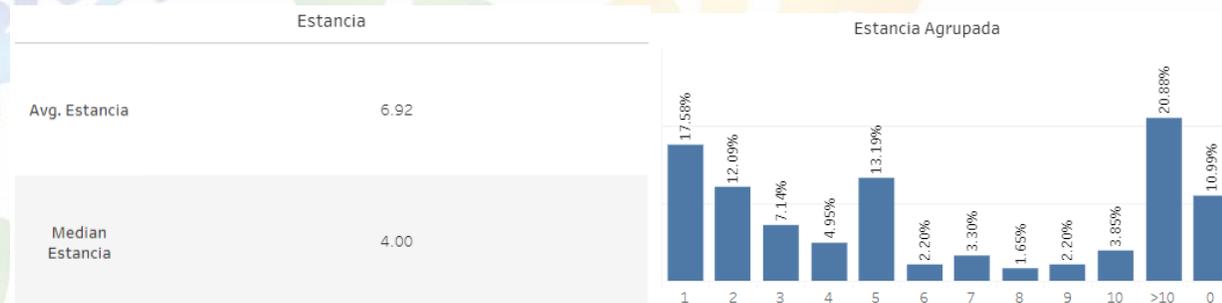


Figura N°A12. Estancia promedio de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

### Alojamiento

Entre enero y octubre de 2018, el 96,15% de los turistas receptivos recibidos por Calima se hospedaron en establecimientos comerciales, mientras que solo el 3,85% restante lo hicieron en lugares no comerciales. Por ello, se encontró que el 75,25% de ellos se hospedaron en hoteles, el 12,87% en centros vacacionales y el 9,9% en casas o cabañas vacacionales.

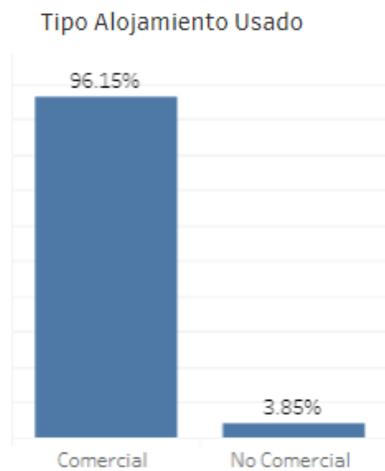


Figura N°AC14. Tipo de alojamiento utilizado por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca.

Periodo: enero -octubre. Año: 2018

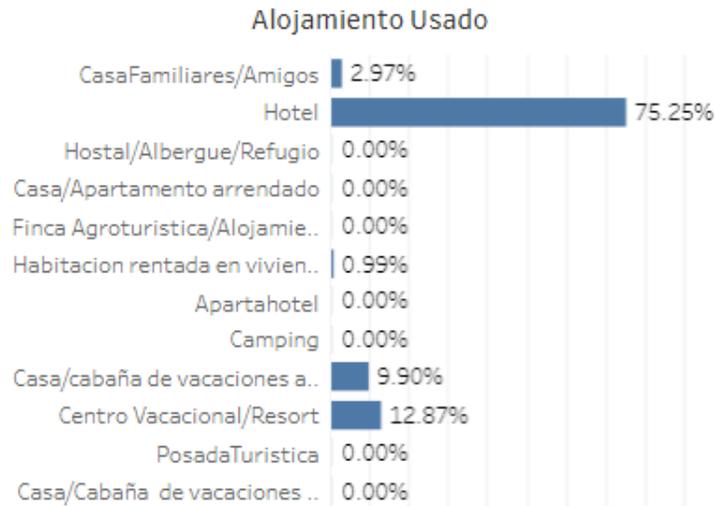


Figura N<sup>o</sup>AC15. Tipo de alojamiento utilizado por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca.  
Periodo: enero -octubre. Año: 2018

En los últimos años, el 89,82% de los turistas se alojaron en establecimientos comerciales, mientras que solo el 10,18% lo hicieron en no comerciales. De lo anterior, se identificó que los principales alojamientos utilizados por los turistas receptivos han sido hoteles (59,15%), centros vacacionales (8,54%), casas o cabañas vacacionales (7,93) y en casa de familiares o amigos (7,32%).

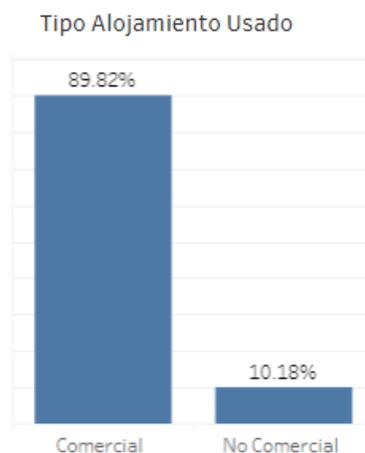


Figura N<sup>o</sup>A14. Tipo de alojamiento utilizado por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca.  
Periodo: 2017-2018

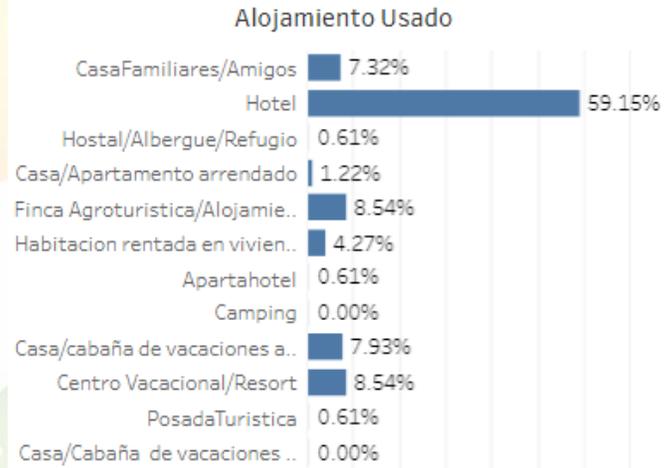


Figura N<sup>o</sup>A15. Tipo de alojamiento utilizado por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca.

Periodo: 2017-2018

### Actividades

En el año 2018, el 100% de los visitantes que arribaron a la ciudad de Calima realizaron alguna actividad en el destino. Entre las más realizadas se puede mencionar: la visita a parques naturales, cascadas, pozos, ríos y/o balnearios (61,54%), la realización de recorridos por calles y parques del municipio, la asistencia a fiestas y ferias propias de Calima (23,93%) y la visita a museos y casas de la cultura (12,82%).

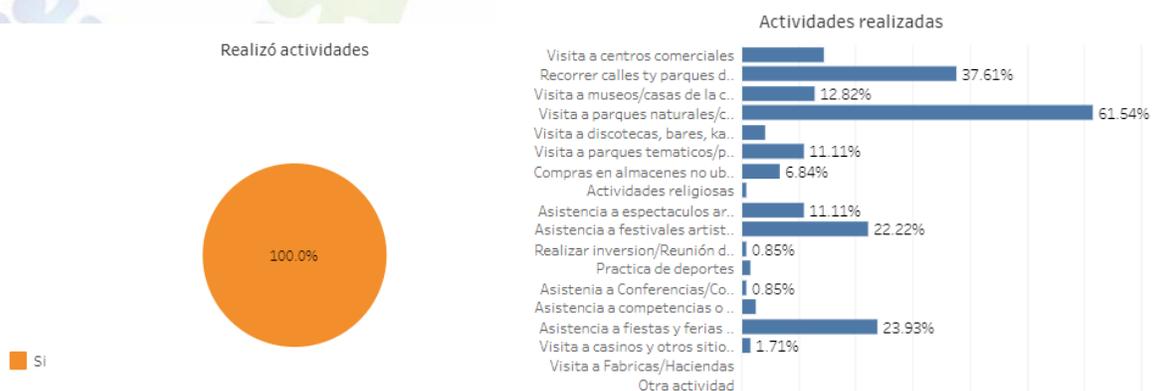


Figura N<sup>o</sup>AC16. Actividades que realizaron los visitantes recibidos por el Valle del Cauca.

Periodo: enero - octubre. Año: 2018

En los últimos años, se encontró que, los visitantes que arribaron a la ciudad de Calima han frecuentado principalmente parques naturales, cascadas, ríos, pozos, balnearios (52,2%); han recorrido calles y parques del casco urbano (43,4%) y han realizado visitas a museos y casas de la cultura (37,9%), entre otras.

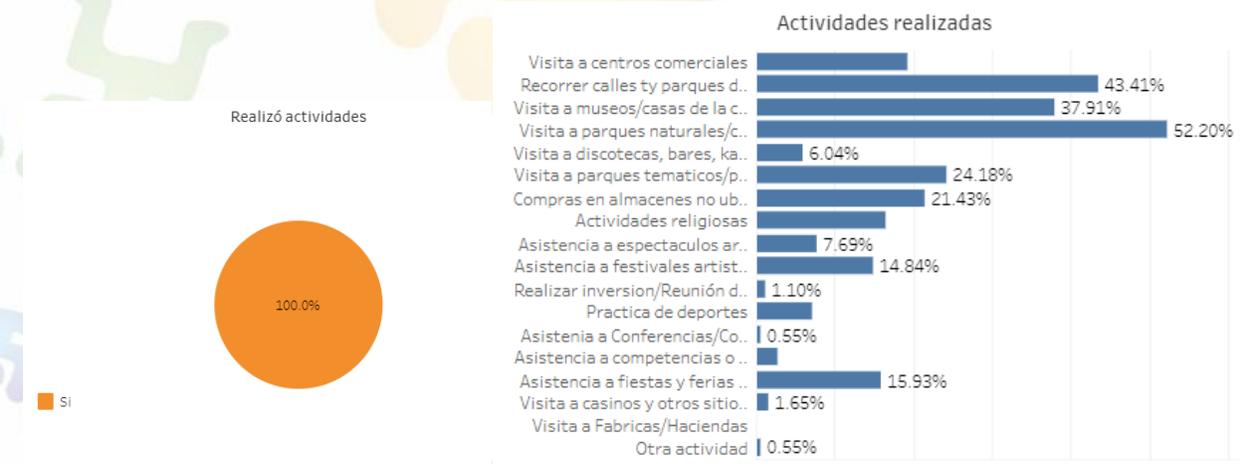


Figura N°A16. Actividades que realizaron los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

### Gastos

Entre enero y octubre de 2018, el costo de viaje promedio con destino Calima (incluyendo gastos de transporte) fue de \$ 277.574, mientras el gasto promedio receptivo (sin incluir costos de transporte) fue de \$ 261.034. Por ello, el gasto promedio diario de dichos visitantes fue de \$ 130.517 (sin incluir gastos de transporte), en tanto que fue de \$ 138.787 si se consideran los gastos incurridos para transportarse hasta el destino. De manera detallada, se identificó que los rubros de mayor valor fueron los gastos de transporte aéreo (\$ 325.000), los gastos en alojamiento (\$ 71.479) y los gastos de combustible (\$ 36.325), y los gastos en actividades recreativas (\$ 30.000).



Figura N<sup>o</sup>AC20. Gasto promedio de viaje realizado por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero - octubre. Año: 2018



Figura N<sup>o</sup>AC21. Gasto promedio de viaje por rubro realizado por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

En los últimos años, después de los gastos de transporte aéreo internacional (\$ 3.200.000), el gasto promedio en alojamiento fue de \$176.983, los gastos en actividades recreativas fueron en promedio de \$ 298.000 y las compras de bienes duraderos fueron en promedio de \$181.429.

Además de lo anterior, puede indicarse que los principales rubros financiados por empresas o terceros han sido los de alimentos y bebidas (53,08%), gastos en combustible (36,92%) y alojamiento (34,62%).



Figura N<sup>o</sup>A20. Gasto promedio de viaje realizado por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

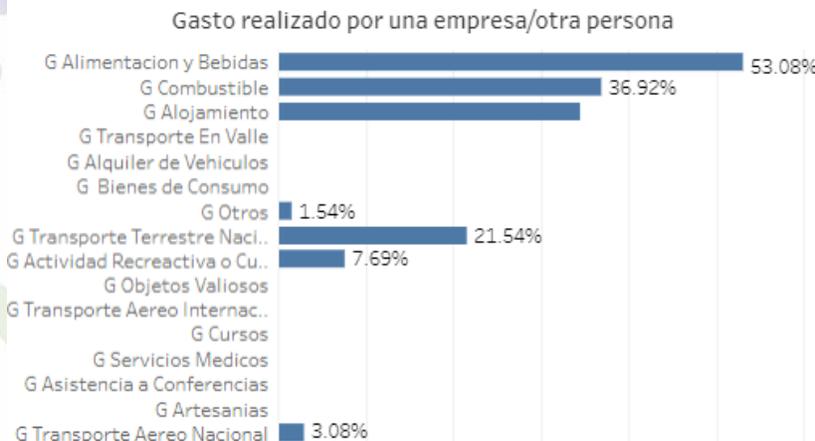


Figura N<sup>o</sup>A21. Gasto promedio de viaje por rubro realizado por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca y rubros financiados por terceros. Periodo: 2017-2018

### 4.3 PERCEPCIÓN

#### Calificación del servicio de alojamiento

A lo largo del 2018, se encontró que los turistas que se alojaron en la ciudad de Calima calificaron predominantemente como bueno: el estado de las sábanas (80%), el estado de los muebles (76,25%), el trato del personal (74,29%), el estado del edificio en el que se alojaron (72,5%), la higiene y limpieza (67,5%), el sabor de las comidas (62,9%) y los precios (63,5%). Por lo anterior, el 72,5% de los turistas que se alojaron en el municipio de Calima en este periodo calificaron como bueno, de manera general, el servicio de alojamiento del destino turístico en cuestión.

Estado del edificio		Higiene y limpieza		Estado de muebles		Estado sábanas	
Bueno	72,50%	Bueno	67,50%	Bueno	76,25%	Bueno	80,00%
Regular	27,50%	Regular	30,00%	Regular	23,75%	Regular	18,75%
		Malo	2,50%			Malo	1,25%
Trato del personal		Sabor de las comidas		Precios		Valoración General	
Bueno	74,29%	Bueno	62,90%	Bueno	63,51%	Bueno	72,50%
Regular	24,29%	Regular	35,48%	Regular	35,14%	Regular	27,50%
Malo	1,43%	Malo	1,61%	Malo	1,35%		

Figura N°AC22. Percepción sobre el servicio de alojamiento de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

En cuanto a la tendencia de los últimos años, se ha encontrado que el 74,24% de los turistas que se hospedaron en el municipio de Calima calificaron como bueno el servicio de alojamiento. En tanto que los tópicos mejor calificados fueron: el estado de las sábanas (80,92%), el trato del personal (80,67%), el estado de los muebles (78,63%) y la higiene y limpieza de los establecimientos (76,34%).

Estado del edificio		Higiene y limpieza		Estado de muebles		Estado sábanas	
Bueno	74,24%	Bueno	76,34%	Bueno	78,63%	Bueno	80,92%
Regular	25,76%	Regular	22,14%	Regular	20,61%	Regular	17,56%
		Malo	1,53%	Malo	0,76%	Malo	1,53%
Trato del personal		Sabor de las comidas		Precios		Valoración General	
Bueno	80,67%	Bueno	69,37%	Bueno	69,67%	Bueno	74,24%
Regular	18,49%	Regular	29,73%	Regular	27,87%	Regular	25,76%
Malo	0,84%	Malo	0,90%	Malo	2,46%	Malo	

Figura N<sup>o</sup>A22. Percepción sobre el servicio de alojamiento de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

### Calificación servicio de provisión de alimentos

Entre enero y octubre de 2018, el 67,33% de los visitantes receptivos recibidos por el municipio de Calima consideraron como bueno el servicio de provisión de alimentos. Entre los aspectos mejor calificados se encuentran: la higiene y limpieza del servicio (68,3%), el sabor de los platos (67,3%), el trato del personal (66,34%), la variedad de los restaurantes (63,37%) y los precios (62,38%).

Sabor de los platos		Variedad de restaurantes		Trato del personal	
Bueno	67,33%	Bueno	63,37%	Bueno	66,34%
Regular	31,68%	Regular	36,63%	Regular	33,66%
Malo	0,99%				
Higiene y limpieza		Precios		Valoración general	
Bueno	68,32%	Bueno	62,38%	Bueno	67,33%
Regular	31,68%	Regular	37,62%	Regular	31,68%
				Malo	0,99%

Figura N<sup>o</sup>AC23. Percepción sobre el servicio de provisión de alimentos de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

En los últimos años, la valoración general del servicio de provisión de alimentos ha sido del 68,79%. Tal que los tópicos mejor calificados por los visitantes han sido: la higiene y limpieza de los mismos (71,15%), el sabor de los platos (68,79%), el trato del personal (67,52%), la variedad de restaurantes (64,97%) y los precios (62,34%).

Sabor de los platos		Variedad de restaurantes		Trato del personal	
Bueno	68,79%	Bueno	64,97%	Bueno	67,52%
Regular	28,66%	Regular	33,12%	Regular	31,85%
Malo	2,55%	Malo	1,91%	Malo	0,64%
Higiene y limpieza		Precios		Valoración general	
Bueno	71,15%	Bueno	62,34%	Bueno	68,79%
Regular	28,21%	Regular	35,06%	Regular	28,66%
Malo	0,64%	Malo	2,60%	Malo	2,55%

Figura N<sup>o</sup>A23. Percepción sobre el servicio de provisión de alimentos de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

### Calificación del medio ambiente

A lo largo del 2018, el 80,49% de los visitantes recibidos por el municipio de Calima consideraron que los factores ambientales son buenos, en términos generales. De manera detallada, se encontró que el 80% de los visitantes receptivos calificaron como buena la limpieza y conversación de los lugares visitados, y el 59,38% de ellos consideraron como buena la limpieza y aseo de los municipios visitados.

Limpieza y aseo de los municipios visitados		Calidad del agua	Limpieza y conservación de los lugares visitados		Valoración general	
Bueno	59,38%		Bueno	80,00%	Bueno	80,49%
Regular	39,58%		Regular	20,00%	Regular	19,51%
Malo	1,04%					

Ocio					
Hospitalidad		Actividades deportivas		Actividades culturales	
Bueno	73,21%	Bueno	14,29%	Bueno	54,386%
Regular	26,79%	Regular	85,71%	Regular	45,614%

Figura N<sup>o</sup>AC24. Percepción sobre los factores ambientales del destino por parte de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

En los últimos años, el 77,24% de los visitantes que ha recibido Calima calificaron como bueno el estado de los factores ambientales del destino a nivel general. Ello se debe a la alta frecuencia de visitantes que consideraron como buenos aspectos como la limpieza y conservación de los lugares visitados (64,78%), y la limpieza y aseo de los municipios visitados (78,82%).

Limpieza y aseo de los municipios visitados		Calidad del agua	Limpieza y conservación de los lugares visitados		Valoración general	
Bueno	64,78%		Bueno	78,82%	Bueno	77,24%
Regular	32,70%		Regular	21,18%	Regular	20,69%
Malo	2,52%				Malo	2,07%

Figura N<sup>o</sup>A24. Percepción sobre los factores ambientales del destino por parte de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

### Calificación de actividades de ocio

Entre enero y octubre de 2018, el 73,85% de los visitantes receptivos recibidos por el municipio de Calima a calificaron consideraron como buena la oferta de actividades de ocio del municipio de Calima. Ello se debió principalmente a las actividades deportivas (87,5%) y actividades

culturales (75,68%) y a factores como la hospitalidad (81,92%), estado de los parques (75,82%) y discotecas (78,46%).

Hospitalidad		Actividades deportivas		Actividades culturales	
Bueno	73,21%	Bueno	14,29%	Bueno	54,386%
Regular	26,79%	Regular	85,71%	Regular	45,614%
Parques		Discotecas		Valoración general	
Bueno	46,15%	Bueno	20,00%	Bueno	55,41%
Regular	51,28%	Regular	80,00%	Regular	44,59%
Malo	2,56%				

Figura N°AC25. Percepción de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca sobre las actividades de ocio del destino. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

En los últimos años, el 73,85% de los visitantes calificaron como buenas las actividades de ocio del municipio de Calima, lo cual se debió a que estos en su mayoría consideraron como buena la hospitalidad (81,92%), las actividades deportivas (87,5%), las actividades culturales (75,68%), los parques (75,82%) y las discotecas (78,46%).

Ocio

Hospitalidad		Actividades deportivas		Actividades culturales	
Bueno	81,92%	Bueno	87,50%	Bueno	75,68%
Regular	18,08%	Regular	12,50%	Regular	24,32%
Parques		Discotecas		Valoración general	
Bueno	75,82%	Bueno	78,46%	Bueno	73,85%
Regular	23,08%	Regular	21,54%	Regular	26,15%
Malo	1,10%				

Figura N°A25. Percepción de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca sobre las actividades de ocio del destino. Periodo: 2017-2018

### Calificación de valoración general e infraestructura

Entre enero y octubre de 2018, el 91,5% de los visitantes que recibió a la ciudad de Calima calificaron este destino como bueno, mientras que el 8,5% lo calificaron como regular. A pesar de ello, los visitantes consideraron principalmente como bueno el estado de las carreteras (66,67%), la seguridad de destino (60,76%), y el transporte local (58,62%).

Transporte local		Estado de carreteras		Seguridad		Valoración general del destino	
Bueno	58,62%	Bueno	66,67%	Bueno	60,76%	Bueno	91,5%
Regular	41,38%	Regular	33,33%	Regular	39,24%	Regular	8,5%

Figura N<sup>o</sup>AC26. Percepción de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca sobre la infraestructura del destino. Periodo: mes octubre. Año: 2018

En los últimos años, el 93,4% de los visitantes han valorado como bueno el destino turístico, en términos generales. Los factores que lo permitieron fueron: la seguridad (77,3%), el estado de las carreteras (75,28%) y el estado del transporte local (72,95%).

Transporte local		Estado de carreteras		Seguridad		Valoración general del destino	
Bueno	72,95%	Bueno	75,28%	Bueno	77,30%	Bueno	93,4%
Regular	27,05%	Regular	24,72%	Regular	22,70%	Regular	6,6%

Figura N<sup>o</sup>A26. Percepción de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca sobre la infraestructura del destino. Periodo: 2017-2018

### 4.4 RECOMPRA

Entre enero y octubre de 2018, el 95,73% de los visitantes recibidos por el municipio de Calima afirmaron que volverían al destino, mientras el 98,29% lo recomendarían. En cuanto al número

de visitas realizadas por aquellos se encontró que el 88,89% han arribado menos de dos veces al destino, el 8,55% lo han hecho entre 3 y 5 veces, mientras el 2,56% restante lo han hecho por más de 5 ocasiones.

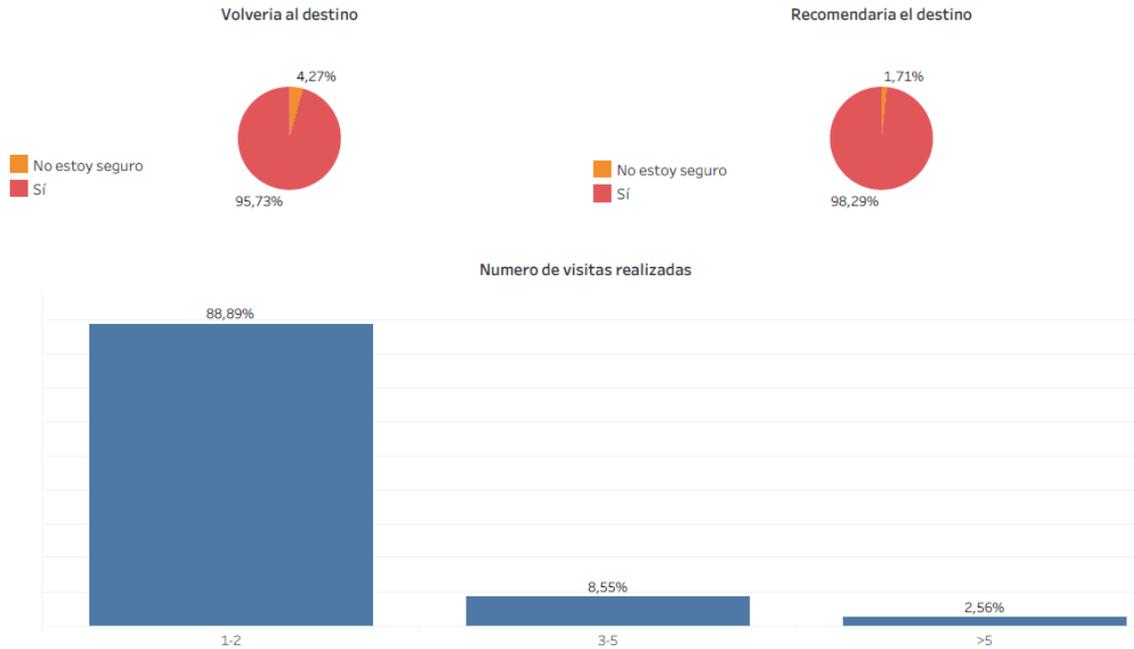


Figura N<sup>o</sup>AC23. Recompra potencial del destino por parte de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

Al observar el promedio de los últimos años, es posible encontrar que el 95,05% de los visitantes recibidos por el municipio de Calima afirmaron que volverían al destino, aunque solo el 97,8% afirmaron que lo recomendarían. Por otro lado, se encontró que el 87,9% de los visitantes receptivos que han arribado al destino lo hicieron menos de dos ocasiones, el 8,79% lo hicieron entre 3 y 5 ocasiones, y solo el 3,3% afirmaron haberlo hecho en más de 5 ocasiones.

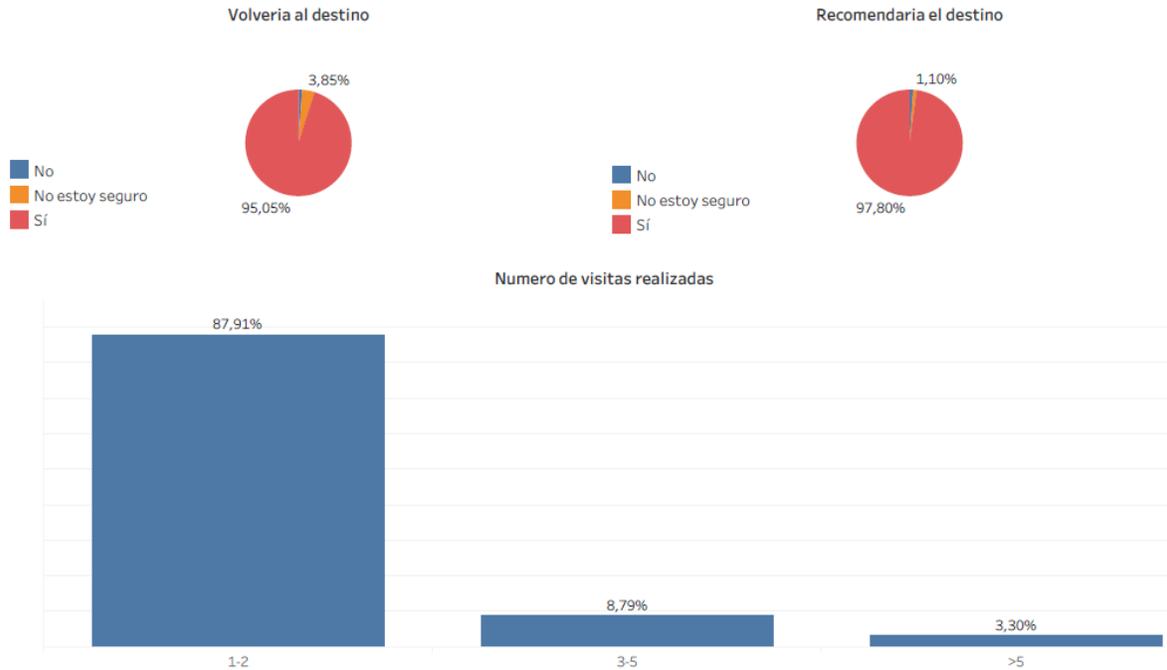


Figura N°A26. Recompra potencial del destino por parte de los visitantes recibidos por el Valle del Cauca. Periodo: 2017-2018

#### 4.5 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

A lo largo del 2018, se encontró que el 84,62% de los visitantes que arribaron a Calima realizaron alguna búsqueda del destino antes de su viaje, mientras el 15,38% no lo hicieron. De ellos, el 39,9% tuvo a sus amigos y familiares como principal fuente de información, el 36,36% realizaron búsquedas en internet y el 1,01% emplearon otros medios de comunicación, tal que el 48,48% de los visitantes receptivos ya conocían el destino antes de arribar a él.

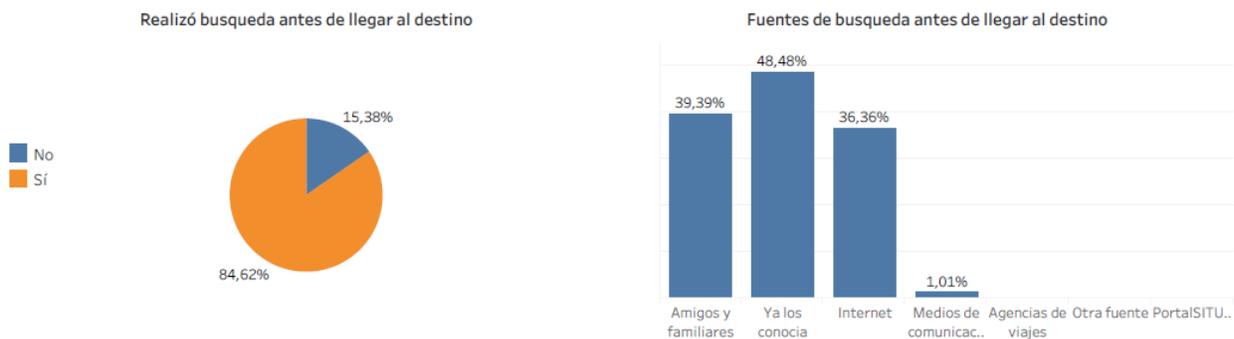


Figura N°AC24.Principales fuentes de información utilizada por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca en el pre-viaje. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

Por otro lado, se encontró que solo el 58,12% de los visitantes buscaron información durante el viaje sobre los atractivos del destino, los cuales emplearon como fuente principal de información el consejo de familiares (48,53%), el cual fue seguido por la información derivada de hoteles en los que se hospedaron (17,65%) y otros turistas (2,49%). Mientras que el 27,94% no realizaron ningún tipo de búsquedas durante su viaje.

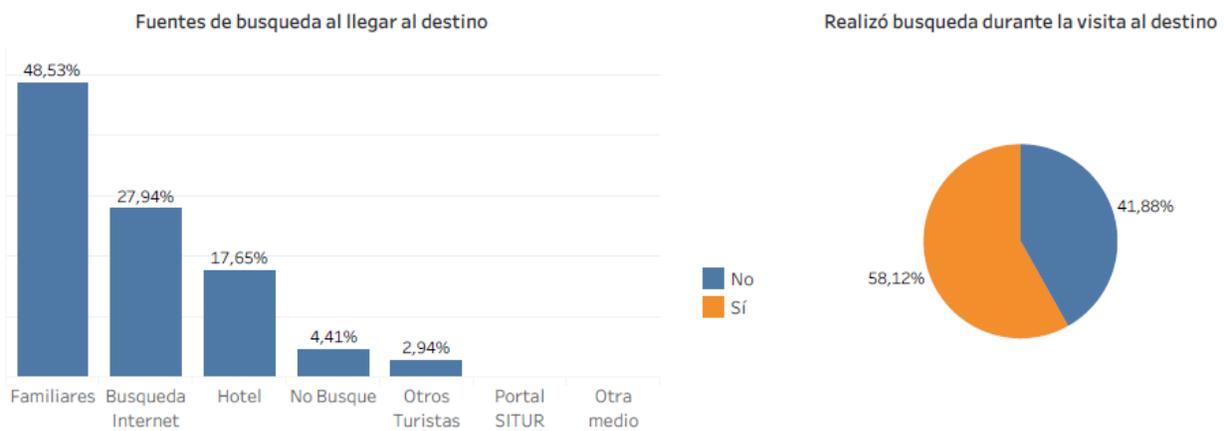


Figura N°AC25.Principales fuentes de información utilizada por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca durante el viaje. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

De la experiencia de viaje, se detectó que el 57,26% de los visitantes que recibió el municipio de Calima compartieron fotos de sus experiencias vividas en el destino turístico, empleando principalmente medios como Facebook (61,19%), Instagram (38,81%) y Twitter (1,49%), en tanto que el 20,9% no realizaron publicación alguna de sus actividades realizadas en el municipio de Calima.

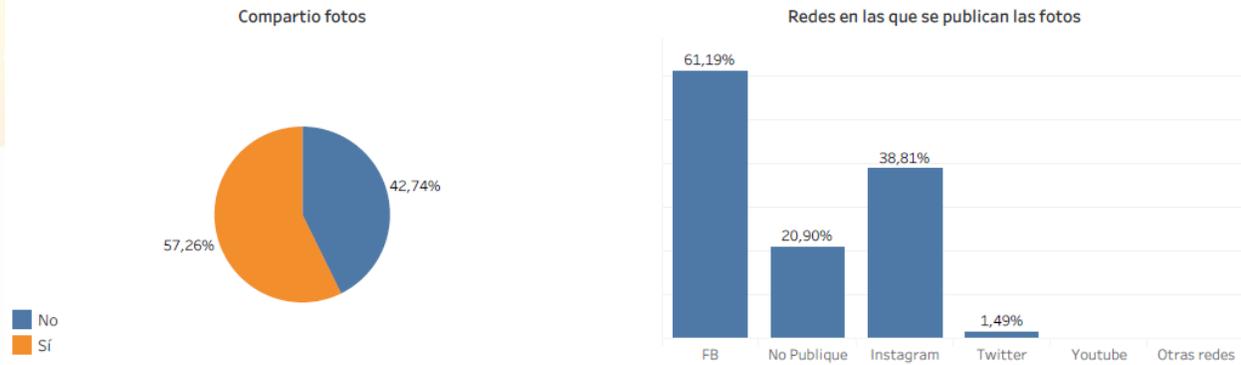


Figura N°AC26. Proporción de visitantes recibidos por el Valle del Cauca que compartieron fotos de su experiencia y principales medios de difusión. Periodo: enero - octubre. Año: 2018

En los últimos años, se encontró que el 89,09% de los visitantes que han arribado al municipio de Calima buscaron información previa antes de viajar, tal que solo el 15,38% no realizaron búsqueda alguna. Los primeros, utilizaron como fuentes de información la recomendación de amigos y familiares (50%), las búsquedas en internet (25,32%), medios de comunicación (2,6%) y portales como el de SITUR Valle del Cauca, tal que el resto de los visitantes no realizaron ningún tipo de búsqueda pues ya conocían el destino (40,91%).

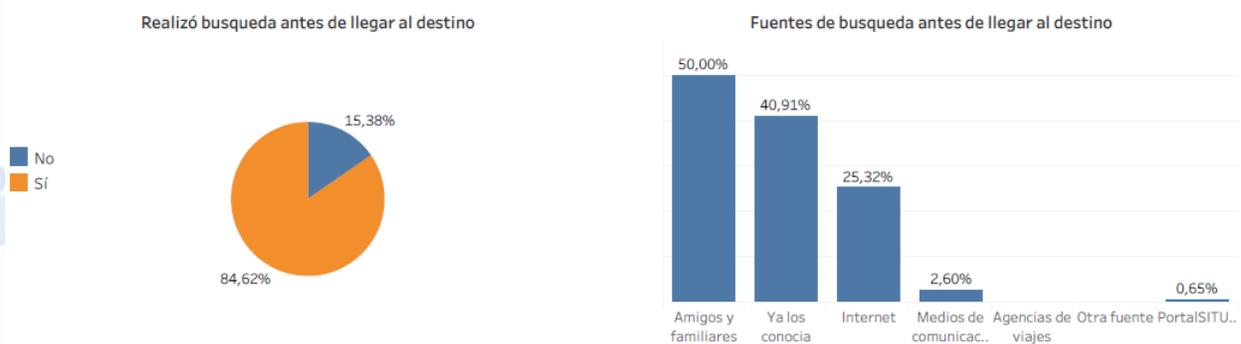


Figura N°A27. Principales fuentes de información utilizada por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca en el pre-viaje. Periodo: 2017-2018

Además de lo anterior, entre 2017 y lo corrido de 2018, el 69,78% de los visitantes realizaron algún tipo de búsqueda sobre el destino durante su viaje, y se encontró que las fuentes que han

utilizado para informarse sobre la oferta del municipio de Calima durante han sido principalmente el consejo de familiares (55,12%), las búsquedas en internet (22,83%), la información derivada de hoteles (18,11%) y otros turistas (5,51%), tal que el solo una pequeña porción de visitantes no buscaron información del destino (3,95%). Por último, como resultado de su viaje, se ha encontrado que solo el 52,19% de los visitantes que han arribado al municipio de Calima en los últimos años han compartido fotos de su experiencia, utilizando medios como Facebook (72,63%), Instagram (34,74%), Twitter (5,26%) y Youtube (1,05%). Sin embargo, el 50,53% no realizaron algún tipo de publicación sobre su viaje al destino en cuestión.

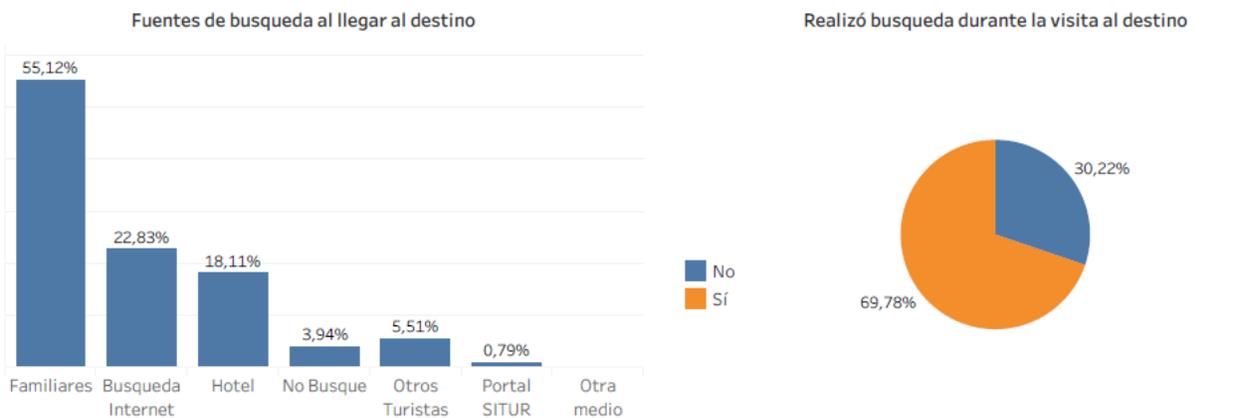


Figura N°A28. Principales fuentes de información utilizada por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca durante el viaje. Período: 2017-2018

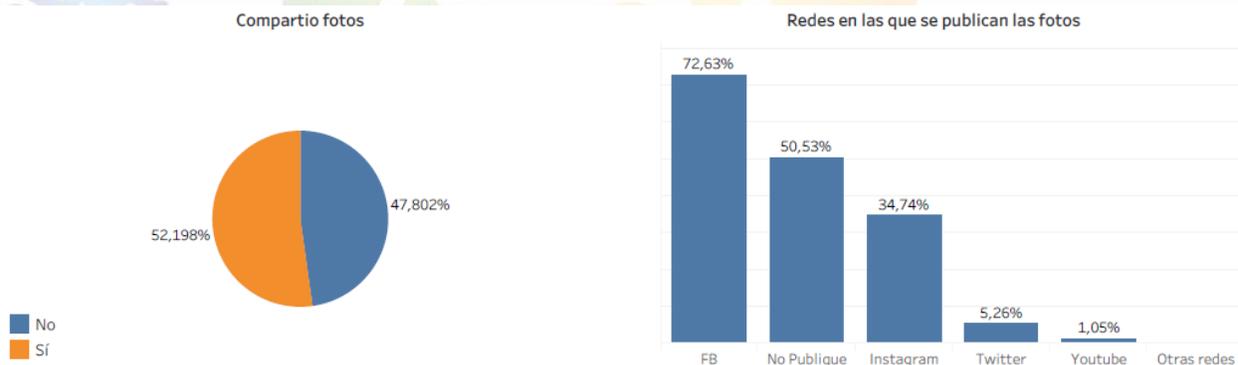


Figura N°A29. Principales fuentes de información utilizada por los visitantes recibidos por el Valle del Cauca durante el viaje. Período: 2017-2018



**SITUR**  
Sistema de Información Turística  
Valle del Cauca



**cotelco**  
Asociación Hotelera y Turística de Colombia

CAPÍTULO  
VALLE DEL CAUCA