

Satisfacción del visitante: Quetzaltenango



Guatemala

Corazón del Mundo Maya

Ficha Técnica

Metodología	Cuestionario estructurado
Universo	Visitantes de los principales destinos turísticos del país.
Tamaño de la muestra	6,208 visitantes en los destinos turísticos, de los cuales 3,203 son residentes y 3,005 son visitantes no residentes; en Quetzaltenango con una muestra de 530 visitantes, de los cuales 365 son visitantes residentes y 165 visitantes no residentes.
Método de calificación de atributos	Escala de evaluación de Likert sobre 5 puntos, donde 5 es la máxima y 1 es la mínima. La puntuación estará expresada en la media aritmética.
Procedimiento de muestreo	Método no probabilístico por conveniencia a los visitantes de los destinos turísticos.
Periodo	Del 15 de mayo al 30 de noviembre del año 2018.

Destinos medidos

Departamento	Destino
Alta Verapaz	Cobán
	Grutas de Lanquín
	Grutas del Rey Marcos
	Semuc Champey
Chimaltenango	Iximché
Chiquimula	Basílica de Esquipulas
Escuintla	Puerto de San José
	Volcán de Pacaya
Guatemala	IRTRA Petapa
	Kaminaljuyú
	Paseo La Sexta
	Zoológico La Aurora

Departamento	Destino Turístico
Huehuetenango	Mirador Diéquez Olaverri
Izabal	Castillo de San Felipe
	Livingston
	Sendero Las Escobas
Quetzaltenango	Centro Histórico Quetzaltenango
	Ermita de la Concepción, Salcajá
	Fuentes Georginas
	Volcán y Laguna de Chicabal
Quiché	Chichicastenango
Petén	El Remate
	Isla de Flores
	Ixpanpajul
	Tikal
	Yaxhá

Destinos medidos

Departamento	Destino Turístico
Retalhuleu	Takalik Abaj
	Xetulul
	Xocomil
Sacatepéquez	Quetzaltenango
Santa Rosa	Monterrico
Sololá	Panajachel
	Santa Catarina Palopó
Totonicapán	Parque Nacional Riscos de Momostenango
	San Andrés Xecul

País de Residencia del visitante de Quetzaltenango

69%



Guatemala

31%



Visitante no residente

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 530 visitantes

Percepción del destino



Guatemala

Corazón del Mundo Maya

Percepción del destino

Quetzaltenango: 4.72
Todos los destinos: 4.79



**Paisaje
natural**

Quetzaltenango: 4.63
Todos los destinos: 4.65



**Amabilidad
del personal**

Quetzaltenango: 4.59
Todos los destinos: 4.66



**Atracciones
del lugar**

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 6,208 visitantes para todos los destinos; 530 visitantes de Quetzaltenango

Percepción del destino

Quetzaltenango: 3.97
Todos los destinos: 4.30



**Limpieza en
general**

Quetzaltenango: 3.69
Todos los destinos: 3.98



**Servicios
sanitarios**

Quetzaltenango: 3.66
Todos los destinos: 4.08



Señalización

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 6,208 visitantes para todos los destinos; 530 visitantes de Quetzaltenango

Percepción del destino

Quetzaltenango: 4.09
Todos los destinos: 4.21



**Precios de
ingreso**

Quetzaltenango: 3.48
Todos los destinos: 3.90



**Transporte
turístico**

Quetzaltenango: 3.90
Todos los destinos: 3.97



**Estación de
comida**

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 6,208 visitantes para todos los destinos; 530 visitantes de Quetzaltenango

Percepción del destino

Quetzaltenango: 3.73
Todos los destinos: 3.95



Parqueo

Quetzaltenango: 3.23
Todos los destinos: 3.79



**Acceso a
carreteras**

Quetzaltenango: 3.07
Todos los destinos: 3.29



**Transporte
público**

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 6,208 visitantes para todos los destinos; 530 visitantes de Quetzaltenango

Percepción del destino

Quetzaltenango: 2.45
Todos los destinos: 2.74



**Facilidades para personas
con necesidades
especiales**

Quetzaltenango: 2.71
Todos los destinos: 2.53



**Servicios de primeros
auxilios**

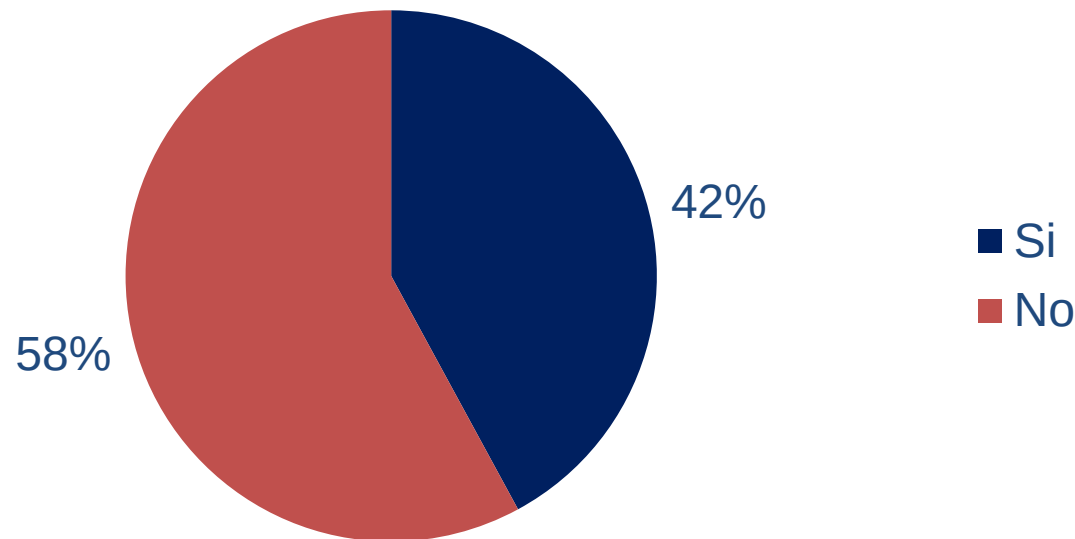
Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 6,208 visitantes para todos los destinos; 530 visitantes de Quetzaltenango

Satisfacción del servicio de hospedaje



Guatemala
Corazón del Mundo Maya

Utilización del servicio de hospedaje en el destino



Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 530 visitantes

Tipo de hospedaje



Hotel



Casa de familiares
y/o amigos



Airbnb o similares



Otros

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 223 visitantes que utilizaron hospedaje en el destino

Percepción del hospedaje

Quetzaltenango: 4.50
Todos los destinos: 4.53



**Limpieza del
hospedaje**

Quetzaltenango: 4.42
Todos los destinos: 4.43



**Comodidades
del hospedaje**

Quetzaltenango: 4.54
Todos los destinos: 4.56



**Atención del
personal del
hospedaje**

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 3,615 visitantes para todos los destinos; 223 visitantes de Quetzaltenango que utilizaron hospedaje

Percepción del hospedaje

Quetzaltenango: 4.47
Todos los destinos: 4.59



**Facilidad para
encontrar el
hospedaje**

Quetzaltenango: 4.56
Todos los destinos: 4.41



**Precio del
hospedaje**

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos

Base: 3,615 visitantes para todos los destinos; 223 visitantes de Quetzaltenango que utilizaron hospedaje

Departamento de Investigación y Análisis de Mercados

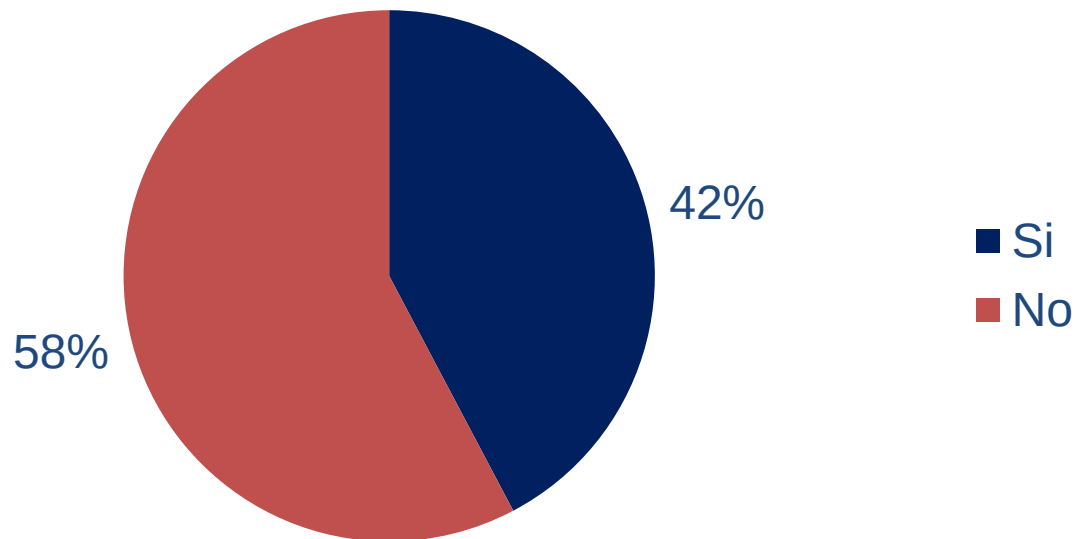
Satisfacción del servicio de restaurantes



Guatemala

Corazón del Mundo Maya

Utilización del servicio de restaurante en el destino



Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 530 visitantes

Percepción de los restaurantes

Quetzaltenango: 4.43
Todos los destinos: 4.54



**Limpieza del
restaurante**

Quetzaltenango: 4.40
Todos los destinos: 4.46



**Servicios
ofrecidos por
los restaurantes**

Quetzaltenango: 4.37
Todos los destinos: 4.54



**Atención del
personal del
restaurante**

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos

Base: 3,663 visitantes para todos los destinos; 224 visitantes de Quetzaltenango que consumieron en restaurantes

Departamento de Investigación y Análisis de Mercados

Percepción de los restaurantes

Quetzaltenango: 4.37
Todos los destinos: 4.46



**Calidad de los
alimentos y
bebidas**

Quetzaltenango: 4.43
Todos los destinos: 4.38



**Precio de los
alimentos y
bebidas**

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos

Base: 3,663 visitantes para todos los destinos; 224 visitantes de Quetzaltenango que consumieron en restaurantes

Departamento de Investigación y Análisis de Mercados

Experiencia del viaje en el destino



Guatemala
Corazón del Mundo Maya

Percepción de la experiencia del viaje en general

Quetzaltenango: 4.82
Todos los destinos: 4.67



Hospitalidad de
los residentes

Quetzaltenango: 4.61
Todos los destinos: 4.40



Variedad de
actividades recreativas

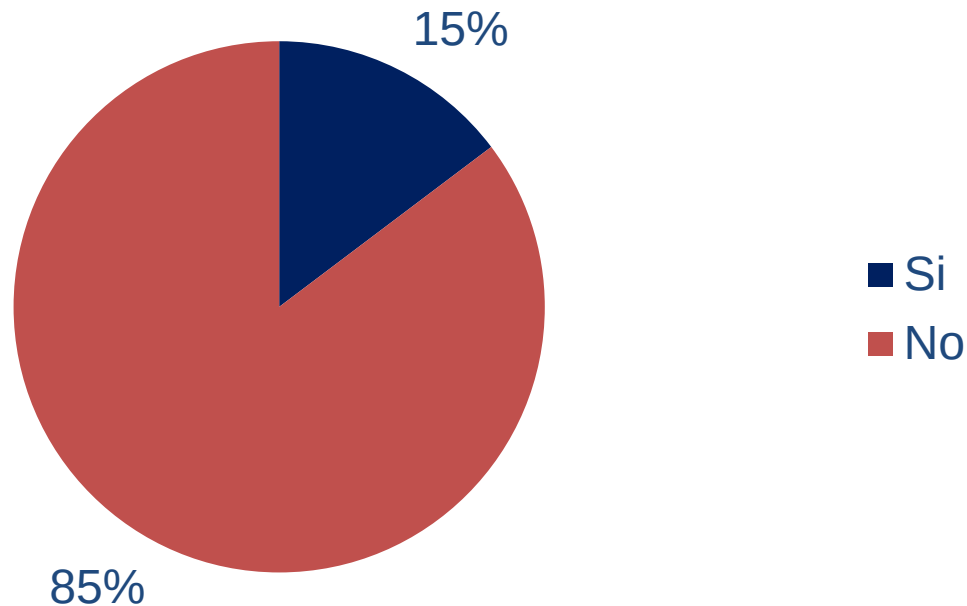
Quetzaltenango: 3.33
Todos los destinos: 3.65



Disponibilidad de información
turística durante el viaje

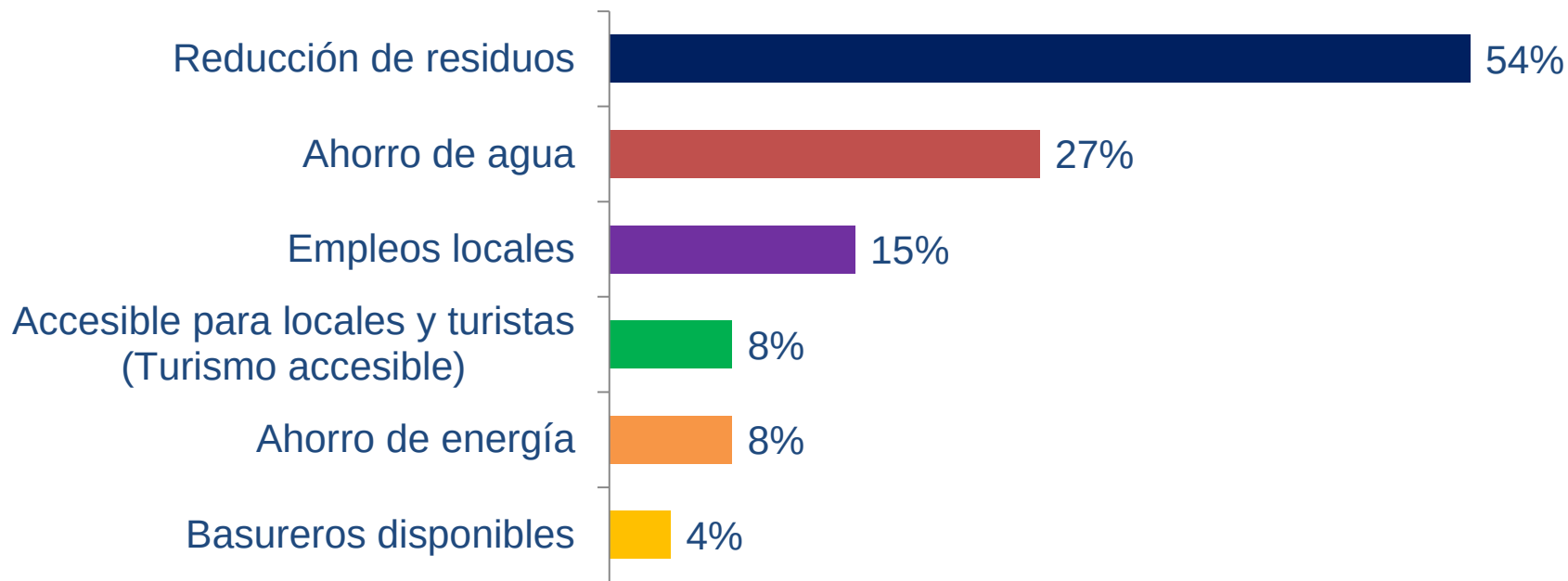
Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 6,208 visitantes para todos los destinos; 530 visitantes de Quetzaltenango

Identificación de alguna práctica sustentable en el destino



Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 530 visitantes

Identificación de alguna práctica sustentable en el destino



Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
 Base: 78 visitantes que identificaron una práctica sustentable, respuesta múltiple

Evaluación general del país



Guatemala

Corazón del Mundo Maya

Percepción de la evaluación general del país

Quetzaltenango: 2.60
Todos los destinos: 2.80



Estado de las
carreteras en
general

Quetzaltenango: 3.54
Todos los destinos: 3.28



Señalización de
las calles

Quetzaltenango: 3.34
Todos los destinos: 3.60



Opción de
transporte para
movilizarse

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 6,208 visitantes para todos los destinos; 530 visitantes de Quetzaltenango

Percepción de la evaluación general del país

Quetzaltenango: 2.85
Todos los destinos: 2.80



Calidad y
mantenimiento de
acceso a nuestro
país

Quetzaltenango: 2.95
Todos los destinos: 3.16



Calidad y
mantenimiento del
medio de
transporte

Quetzaltenango: 3.42
Todos los destinos: 3.45



Satisfacción con
los precios de
transporte

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 6,208 visitantes para todos los destinos; 530 visitantes de Quetzaltenango

Percepción de la evaluación general del país

Quetzaltenango: 3.78
Todos los destinos: 3.77



Servicio de
cajero
automático / ATM

Quetzaltenango: 3.34
Todos los destinos: 2.93



Servicios
Médicos

Quetzaltenango: 3.49
Todos los destinos: 3.73



Acceso a WIFI / redes
de internet

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 6,208 visitantes para todos los destinos; 530 visitantes de Quetzaltenango

Percepción de la evaluación general del país

Quetzaltenango: 4.74
Todos los destinos: 4.68



**Satisfacción
general del viaje**

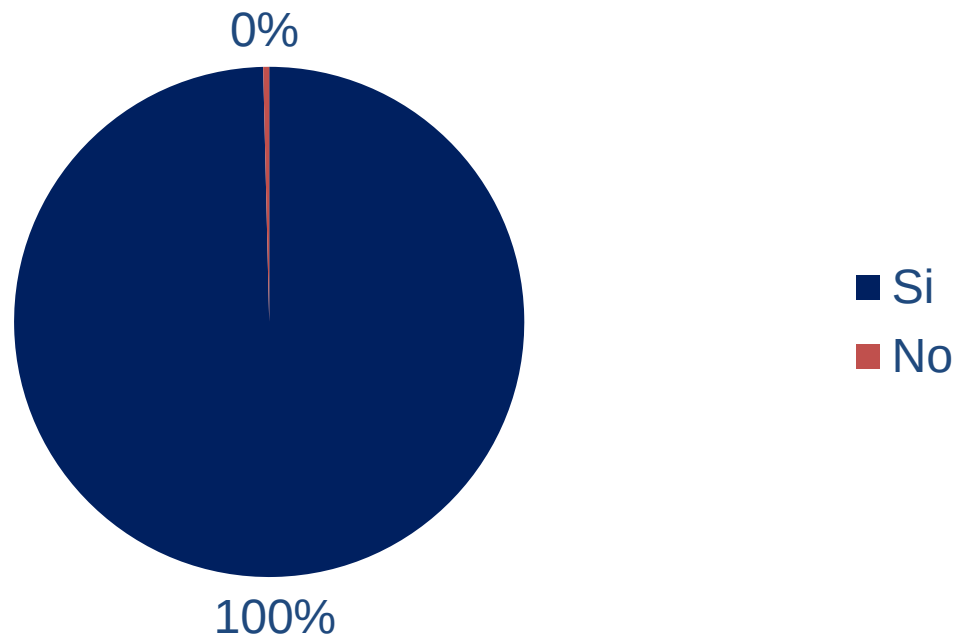
Quetzaltenango: 4.80
Todos los destinos: 4.73



**Disponibilidad para
volver a visitar el destino**

Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 6,208 visitantes para todos los destinos; 530 visitantes de Quetzaltenango

¿Recomendaría a sus familiares y/o amigos visitar nuestro país?



Fuente: Encuesta de Satisfacción en destinos turísticos
Base: 530 visitantes

Departamento de Investigación y Análisis de Mercados