

ESTUDIO BIG DATA PARA EL ANÁLISIS TURÍSTICO:

RESERVAS Y COMPORTAMIENTO DE LOS TURISTAS EN BOGOTÁ

2017-2019

(10 ORÍGENES PRIORIZADOS)



CLAUDIA NAYIBE LÓPEZ HERNANDEZ

Alcaldesa Mayor de Bogotá

MARIA CAROLINA DURAN PEÑA

Secretaria De Desarrollo Económico

KAROL FAJARDO MARIÑO

Directora General

Instituto Distrital de Turismo

DANIEL VALENCIA VALENCIA

Asesor

Observatorio de Turismo

Investigación

MILE LORENA PIÑEROS

Contacto

Instituto Distrital de Turismo

www.bogotaturismo.gov.co

Bogotá D.C. 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
TURISMO INTERNACIONAL EN BOGOTÁ.....	6
CONECTIVIDAD AÉREA	8
CAPACIDAD AÉREA	9
RESERVAS DE VUELOS.....	11
COMPORTAMIENTO DE LOS TURISTAS	23
ÍNDICES DE PERCEPCIÓN.....	23
PRODUCTOS Y SITIOS VISITADOS POR LOS TURISTAS	26
CONCLUSIONES.....	34
BIBLIOGRAFÍA.....	36

INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los sectores de la economía que ha presentado un crecimiento constante en los últimos años, es un sector que se reinventa y logra aumentar la oferta y la demanda de forma dinámica año tras año. A nivel mundial, el turismo internacional creció un 5,6% al año, en promedio, desde 2017 a 2019. Durante el 2019, Colombia fue la sexta economía del turismo más importante de América del Sur, los competidores directos en la región son Perú y Uruguay.

Bogotá es la ciudad de Colombia que recibe la mayor cantidad de turistas al año, siendo esta la capital del país y la puerta de entrada de la gran mayoría de turistas extranjeros al país, que ingresan por el Aeropuerto Internacional El Dorado. A su vez, la ciudad cuenta con productos y atractivos turísticos importantes que hacen que Bogotá sea reconocida como una ciudad líder en turismo del país.

La capital ocupa actualmente el primer lugar en el Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia (ICTRC), superando a departamentos como Antioquia, Bolívar, Atlántico, Santander y Valle del Cauca. Esto indica que Bogotá cuenta con un alto potencial en los ámbitos: social, económico, ambiental, cultural, empresarial, estrategia de mercadeo, gestión de destino e infraestructura, que fortalecen su imagen y atraen cada año más turistas internacionales a la ciudad.

Debido a la dinámica del turismo en Bogotá, es necesario seguir analizando el comportamiento de los turistas y conocer las características relevantes de todo el proceso de viaje que realizan los turistas internacionales que visitan la ciudad. Por ello, el presente estudio pretende dar a conocer detalles frente a las reservas de vuelos, el comportamiento y percepción de diez

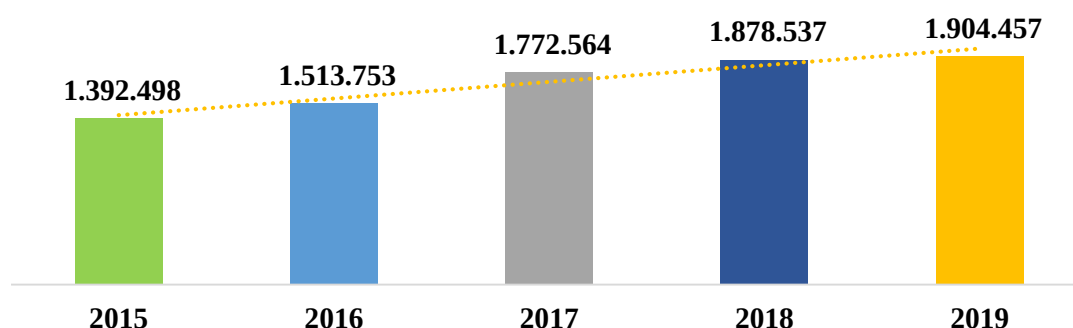
mercados de origen internacionales: Alemania, Argentina, Brasil, España, Estados Unidos, Francia, Italia, México, Países Bajos y Reino Unido.

En consecuencia, con lo anterior, se utilizó información Big Data para la generación de resultados, haciendo uso de la plataforma Mabrian for Travel Intelligence, específicamente tomando los datos del módulo aéreo y el módulo de comportamiento. Según Mabrian, es necesario contar con herramientas tecnológicas que puede ayudar a entender esas dinámicas, predecir cambios y sus consecuencias. El análisis de Big Data ofrece la capacidad de recopilar datos de la demanda, aplicar análisis e identificar inmediatamente posibles problemas antes de que sea demasiado tarde.

TURISMO INTERNACIONAL EN BOGOTÁ

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Viajeros 2019, a Bogotá llegaron 12.462.731 turistas, esto significó una caída del 3,6% en relación con el 2018. Sin embargo, el total de turistas de origen internacional aumentó en 1,4%, entre 2018 y 2019, cuando llegaron 1.904.457 turistas, principalmente de Estados Unidos (16,5%), México (6,1%), Ecuador (4,5%), España (4,5%), Chile (3,3%), Perú (3,3%), Panamá (3,1%), Argentina (2,9%), Brasil (2,0%), Alemania (1,9%) y otros países (52,0%); finalmente, la ciudad recibió turistas de 56 países.

Gráfica 1. Turistas internacionales en Bogotá 2015-2019



Fuente: Encuesta de Viajeros en Bogotá 2019

En la siguiente tabla se encuentran los diez países caracterizados en el estudio, con la respectiva cantidad de turistas de dichos orígenes y la participación sobre el total de turistas que visitaron Bogotá en 2019. El país que presenta mayor participación es Estados Unidos, seguido de México y España, los países con menor porcentaje de participación son: Reino Unido, Italia y Francia. Durante el 2019, llegaron 685.330 (36%) turistas de los diez países.

Tabla 1. Turistas de 10 mercados de origen internacional 2019

Países	Total	% Part.
Estados Unidos	313.813	16,5%
México	115.224	6,1%
España	85.760	4,5%
Argentina	54.938	2,9%
Brasil	37.319	2,0%
Alemania	35.949	1,9%
Países Bajos	23.271	1,2%
Reino Unido	9.613	0,5%
Italia	5.773	0,3%
Francia	3.670	0,2%
Total	685.330	36,0%

Fuente: Encuesta de Viajeros en Bogotá 2019

Por otro lado, en 2019, la distribución por género de los turistas internacionales se comportó así: hombres (65,3%) y mujeres (34,3%), respecto a la edad, los turistas internacionales, en mayor proporción, tenían entre 31 y 45 años (38,2%) y entre 46 y 60 años (17,4%); la familia fue el principal grupo de viaje (36,9%), seguido de viaje sin compañía (27,5%) y pareja y amigos (24,3%). Por último, el principal motivo de viaje de los turistas internacionales fue vacaciones recreación y ocio (54,8%), visita a familiares y amigos (23,5%) y negocios y motivos profesionales (10,3%).

A continuación, se describen los resultados del módulo de conectividad aérea y de comportamiento de los diez mercados de origen priorizados: Alemania, Argentina, Brasil, España, Estados Unidos, Francia, Italia, México, Países Bajos y Reino Unido, cinco países fueron seleccionados por tener una

alta participación en la cantidad de turistas de origen internacional que visita Bogotá (32,0%): Estados Unidos, México, España, Argentina, Brasil.

Por otra parte, se identificó la necesidad de obtener datos de países como: Alemania, Reino Unido, Países Bajos, Italia y Francia, que son mercados potenciales para atraer a la ciudad.

CONECTIVIDAD AÉREA

En este apartado se analiza la capacidad programada para cada uno de los mercados de origen y la dinámica de las reservas de vuelos confirmadas, desde los orígenes hasta el Aeropuerto Internacional El Dorado, la disponibilidad de los datos es de 11 meses de adelanto a la fecha de salida.

Por otro lado, se presenta la cantidad de días de estancia seleccionados en la reserva y la cantidad de días de antelación con la que hacen la compra, lo cual permite conocer el comportamiento que tienen los viajeros de dichos países a la hora de reservar el vuelo.

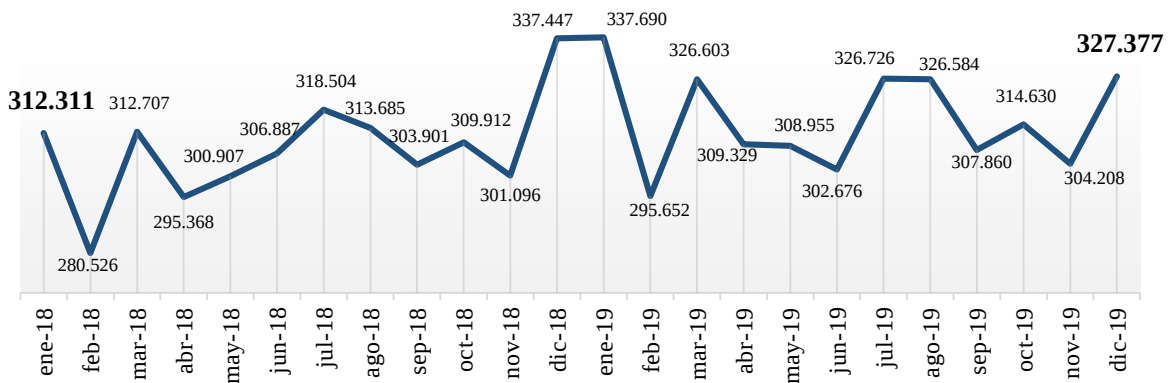
Según los datos de Aeronáutica Civil, entidad encargada de suministrar información sobre la conectividad aérea del país, se identificó que en los meses de julio y diciembre se percibe la mayor cantidad de pasajeros que llegan al aeropuerto de Bogotá, de diferentes ciudades internacionales; cabe aclarar que allí no se encuentra información detallada de dichos pasajeros, por lo tanto, la ciudad de destino final y de hospedaje puede ser distinta a Bogotá.

Para el año 2019, ingresaron 6.638.808 pasajeros de origen extranjero a Bogotá, de los cuales 3.142.698 (47,3%) correspondían a los diez mercados en estudio, en su mayoría de Estados Unidos (18,7%), México (9,1%), España (8,0%), Brasil (4,0%) y Argentina (2,3%).

Capacidad Aérea

Los datos de capacidad aérea fueron tomados desde enero 2018 a diciembre 2019, la siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual de la capacidad aérea programada de los diez países de origen, es decir la suma de los asientos programados de los mercados seleccionados.

Gráfica 2. Evolución capacidad aérea 2018-2019

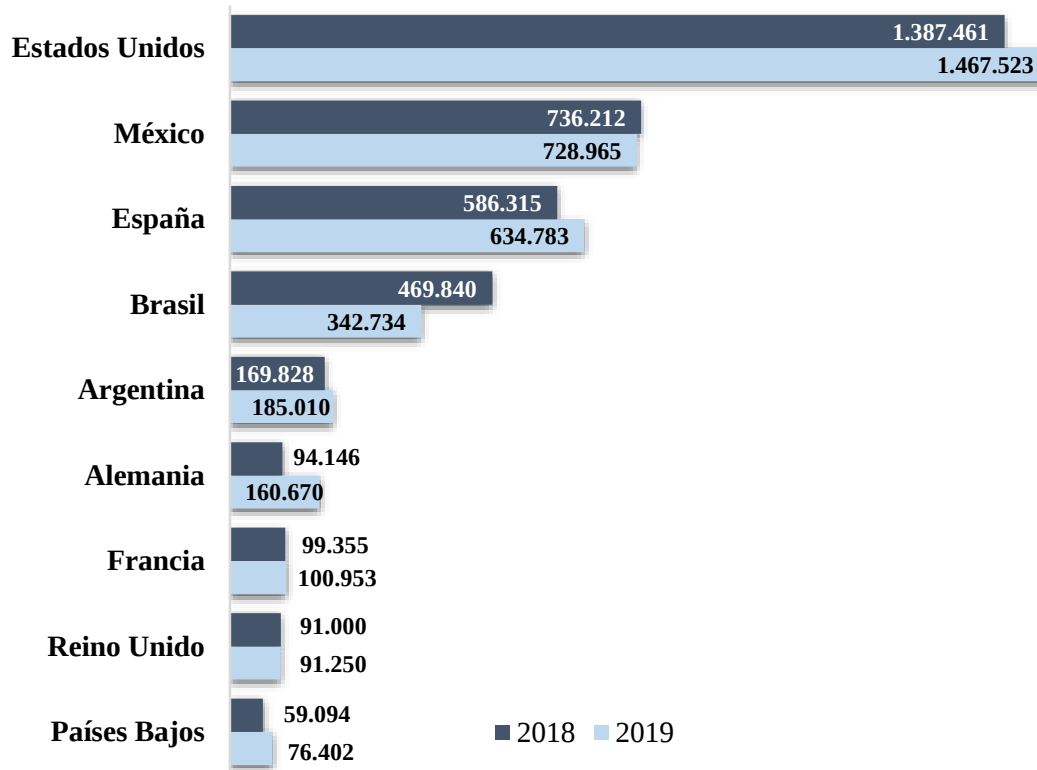


Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Los picos altos se presentan en los meses: julio y diciembre. En 2018 la capacidad total fue de 3.693.251 asientos, mientras que en 2019 el total de capacidad fue de 3.788.290, es decir aumentó 2,5% en comparación al año anterior. La variación promedio mensual es del 0,4%.

Frente a la capacidad programada por país, se obtuvo que Estados Unidos y México presentan la mayor cantidad de asientos programados, tanto en 2018, como en 2019. A continuación, se observa la información por país y por año (2018-2019).

Gráfica 3. Capacidad aérea por país 2018-2019



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

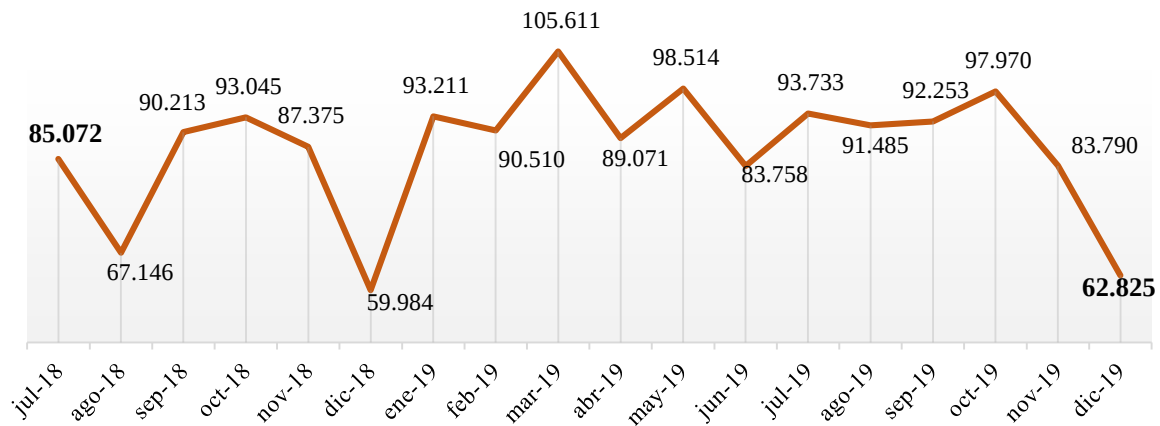
En 2019, la capacidad aérea de Estados Unidos aumentó en 5,8%, respecto a 2018, mientras que México fue uno de los países que presentó disminución, esta fue del 1,0%, España incrementó la cantidad de asientos programados en 8,3%, mientras que en Brasil disminuyó en 27,1%; por su parte Argentina aumentó en 8,9%, al igual que Alemania 70,7%, Francia 1,6%, Reino Unido, 0,3% y por último Países Bajos en 29,3%.

Lo anterior significa que Alemania y Países Bajos fueron los países que presentaron un aumento significativo frente a la capacidad aérea, por su parte, Brasil y México fueron los países que registraron disminución en la capacidad programada de los vuelos, entre 2018 y 2019.

Reservas de Vuelos

En cuanto a las reservas de vuelos, los datos se encuentran desde julio 2018 hasta diciembre 2019, en la Gráfica 4 se observa la cantidad de reservas realizadas en cada mes.

Gráfica 4. Evolución reservas de vuelo jul-2018 a dic-2019

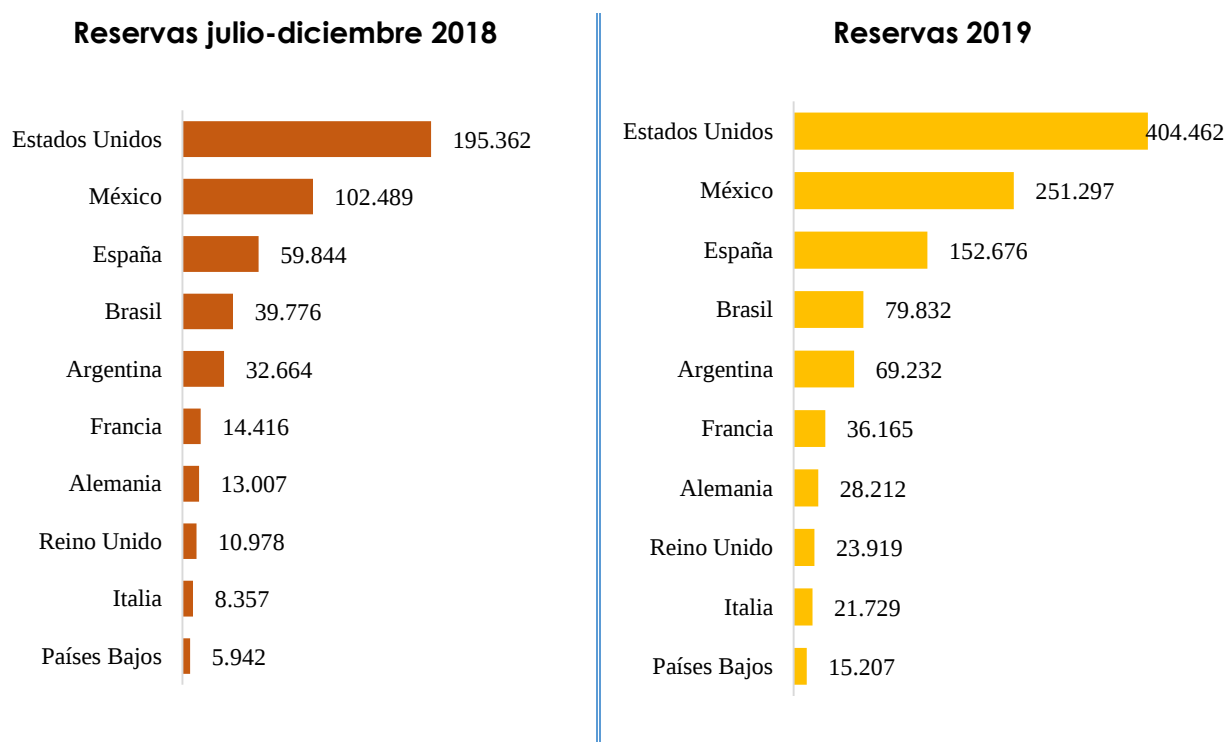


Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

La mayor cantidad de reservas en este periodo de tiempo se realizaron en marzo del 2019 (105.611) y la menor cantidad de reservas fue en diciembre del 2018 (59.984). Estas reservas se realizan con 11 meses de adelanto.

La distribución de la información por país se encuentra dividida en dos periodos de tiempo, el primero se ubica de julio a diciembre 2018 y el segundo de enero a diciembre de 2019. En el primer periodo se realizaron 482.835 reservas de vuelos entre los 10 países y, durante el 2019 la cantidad de reservas fue de 1.082.731. El comportamiento es similar para los dos casos, Estados Unidos cuenta con la mayor cantidad de reservas y Países Bajos con la menor cantidad.

Gráfica 5. Reservas por país julio-diciembre 2018 y año 2019



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

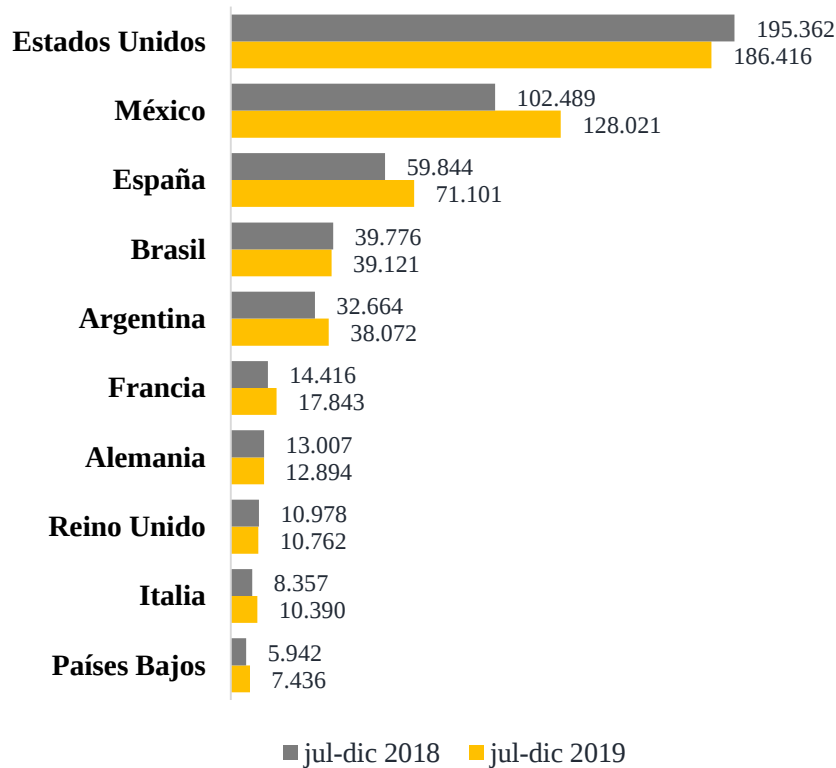
Durante el último semestre de 2018, se realizaron 195.392 reservas de vuelos desde Estados Unidos hacia Bogotá, desde México fueron 102.489 reservas, desde España 59.844 y desde Brasil 39.776, estos países representaron el 82% del total de reservas realizadas en ese periodo de tiempo. En 2019, se observó el mismo porcentaje de participación en las reservas de los primeros cuatro países.

En Estados Unidos se realizaron 404.462 reservas entre enero y diciembre de 2019, en México, 251.297, España, 152.679 y Brasil, 79.832.

En relación, a la comparación de las reservas realizadas en el segundo semestre de 2018 y el segundo semestre de 2019, en la siguiente gráfica se encuentran los datos que corresponden a cada semestre, en el segundo semestre de 2018 se realizaron 482.845 reservas de vuelos, mientras que en

el segundo semestre de 2019 se realizaron 522.056 reservas de vuelos, lo que indica un incremento del 8,1% frente a la cantidad registrada en el mismo periodo del año 2018.

Gráfica 6. Reservas por país julio-diciembre 2018 – julio-diciembre 2019



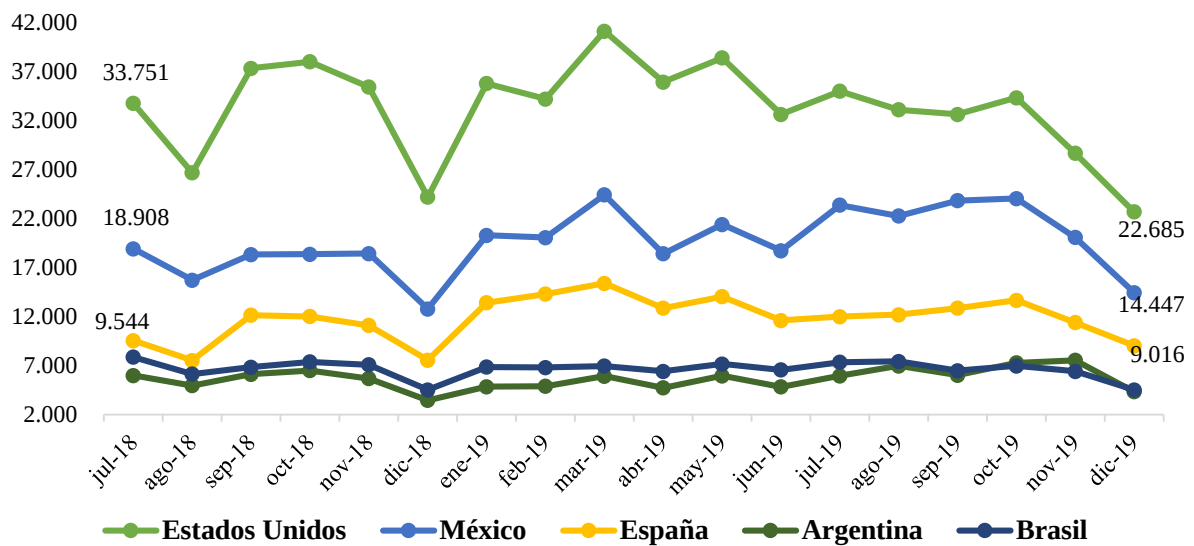
Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Frente a la cantidad de reservas por cada país, realizadas en el segundo semestre 2018 y 2019, se obtuvo que Países Bajos presentó el porcentaje de variación más alto entre los dos periodos, puesto que, este fue del 25,1%, seguido de México, el cual tuvo un incremento del 24,9% e Italia del 24,3%. Francia presentó un aumento de reservas en 23,8%, España en 18,8% y Argentina en 16,6%. Por otro lado, cuatro países registraron una variación negativa, Estados Unidos disminuyó la cantidad de reservas en 4,6%, Brasil en 1,6%, Reino Unido en 2,0% y, por último, Alemania en 0,9%.

A continuación, se observa el comportamiento mensual de las reservas de vuelos por países, en la Gráfica 7 se presentan los cinco países que registran la mayor cantidad de reservas de vuelos hacia Bogotá (Estados Unidos, México, España, Argentina y Brasil) y, en la Gráfica 8 se encuentran los cinco mercados restantes.

Cabe recordar, que los datos de las reservas fueron tomados entre julio 2018 y diciembre 2019.

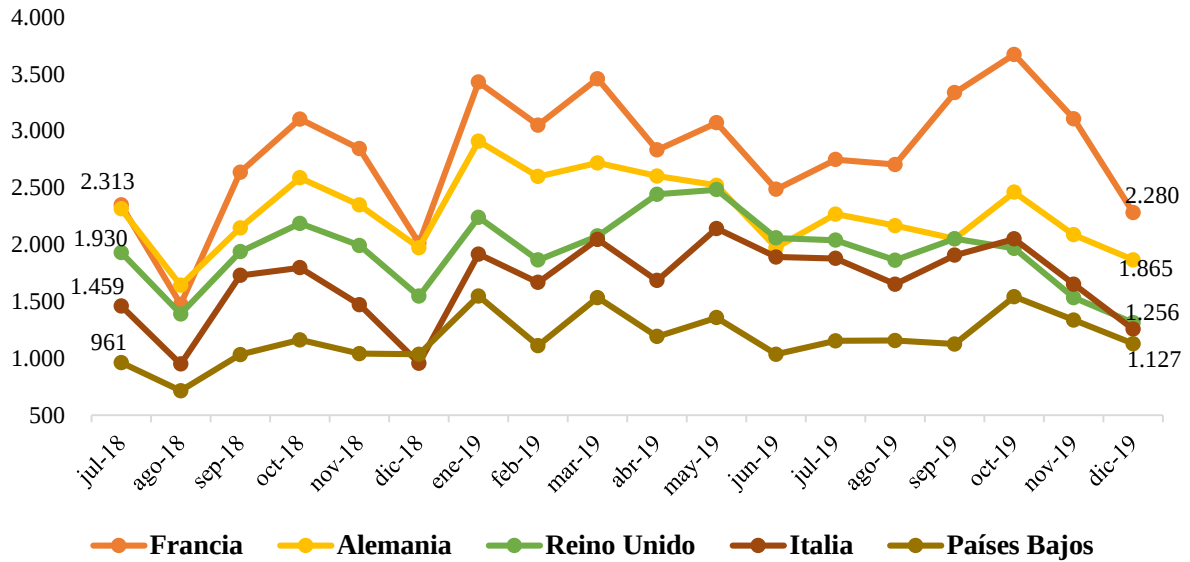
Gráfica 7. Evolución reservas mensuales julio- 2018 – diciembre 2019, Estados Unidos, México, España, Argentina y Brasil



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

El comportamiento en la cantidad de reservas mensuales de Estados Unidos, México, España, Argentina y Brasil es similar, se evidencia una disminución importante en diciembre de 2018 y 2019 y en agosto 2018, por otro lado, en marzo 2019 se presenta un aumento después de la caída en diciembre.

Gráfica 8. Evolución reservas mensuales julio- 2018 – diciembre 2019, Francia, Alemania, Reino Unido, Italia y Países Bajos



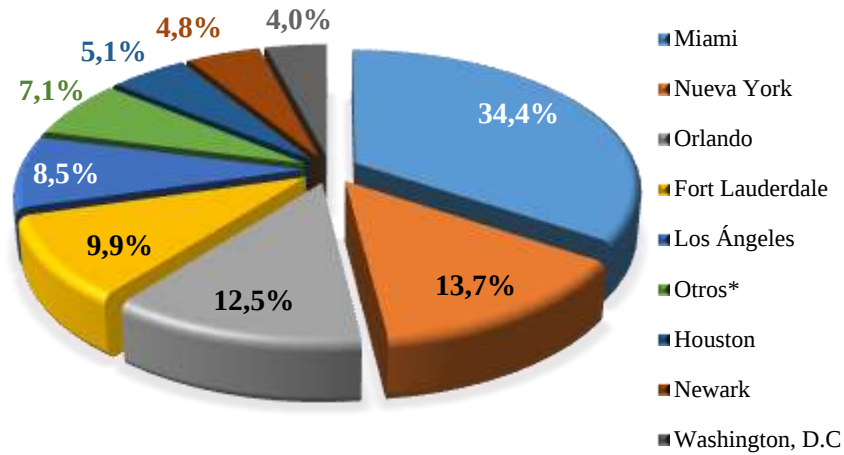
Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

En cuanto a los otros cinco mercados de origen: Francia, Alemania, Reino Unido, Italia y Países Bajos, se observa una caída en las reservas del mes de agosto 2018, mientras que en agosto 2019, esto no ocurre. Otros puntos bajos son diciembre 2018 y diciembre 2019, como sucede con los otros cinco países. Los picos más altos se presentan en enero, marzo y octubre.

Por otra parte, es posible identificar las ciudades de origen de las reservas de vuelos realizadas hacia Bogotá. En las siguientes gráficas se encuentra la distribución porcentual por ciudades de cada país.

Cabe aclarar que no se encuentra gráfica de Países Bajos, debido a que el 100% de las reservas son realizadas en la ciudad de Amsterdam.

Gráfica 9. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Estados Unidos

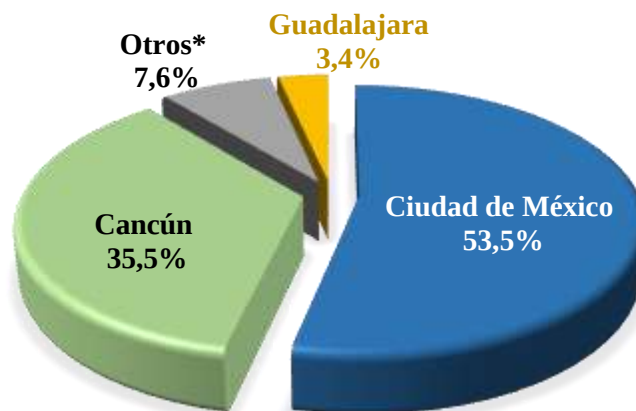


*San Francisco, Chicago, Boston.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Las ciudades de Estados Unidos en donde realizaron la mayor cantidad de reservas entre julio 2018 y diciembre de 2019 fueron: Miami (34,4%), Nueva York (13,7%) y Orlando (12,5%).

Gráfica 10. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, México

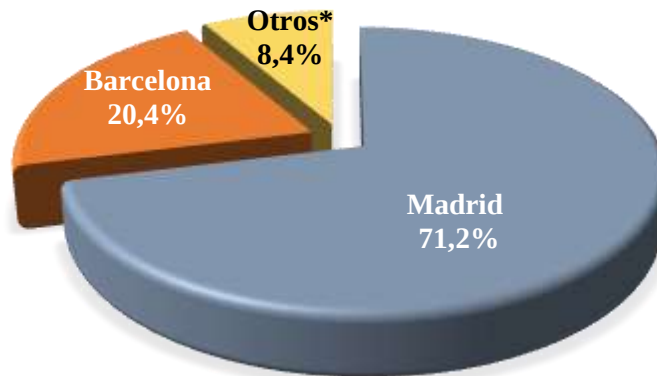


*Monterrey, Puerto Vallarta, Tijuana, San José del Cabo, Aguascalientes, Villahermosa, León, Acapulco, Chihuahua, Mérida, Querétano, Veracruz, San Luis Potosí.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

En cuanto a las ciudades de México más representativas en términos de reservas de vuelos hacia Bogotá, se encuentran: Ciudad de México (53,5%), Cancún (35,5%) y Guadalajara (3,4%).

Gráfica 11. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, España

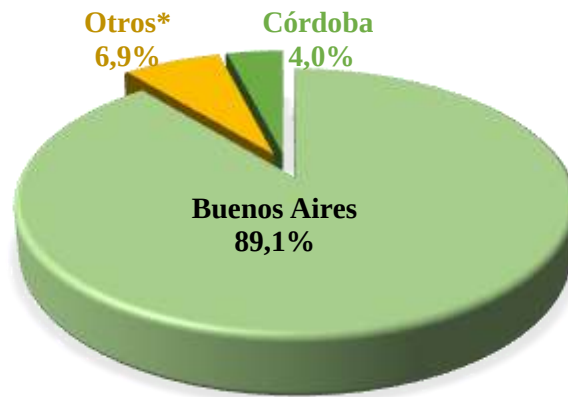


*Valencia, Bilbao, Alicante, Málaga, Palma de Mallorca, Sevilla, Islas Canarias, Tenerife, La Coruña, Asturias, Pamplona, Vigo, Ibiza, San Sebastian.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

De España, la mayoría de reservas de vuelos fueron realizadas en Madrid (71,2%) y Barcelona (20,4%), entre otras ciudades se encuentran: Valencia, Bilbao y Alicante.

Gráfica 12. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Argentina

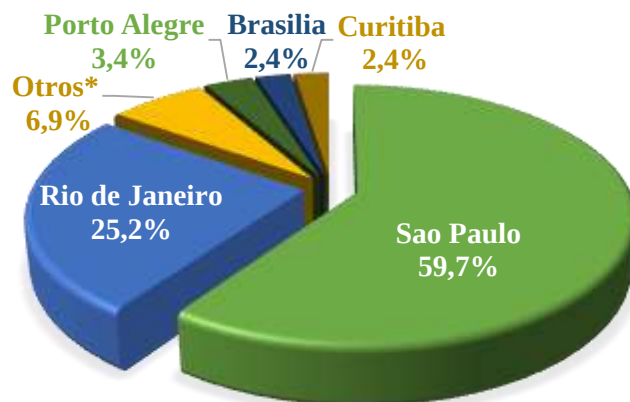


*Mendoza, Santa Fe, Neuquén, Salta, Tucumán, Río Negro, Misiones, Santa Cruz, Tierra del Fuego.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Las ciudades que registran mayor cantidad de reservas hacia Bogotá son: Buenos Aires (89,1%) y Córdoba (4,0%), otras ciudades son: Mendoza y Santa Fé.

Gráfica 13. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Brasil

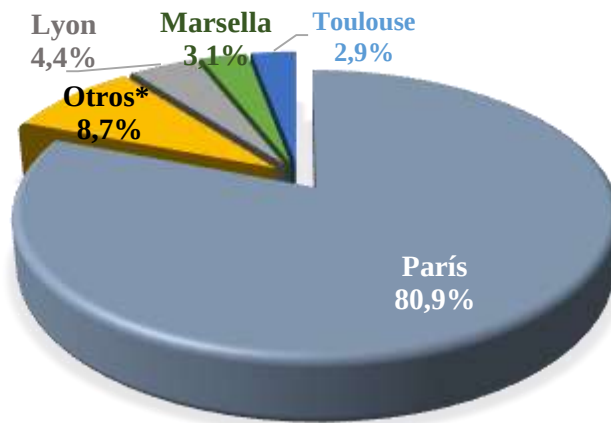


*Belo Horizonte, Salvador, Fortaleza, Foz de Iguazú, Recife.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Las ciudades de Brasil que cuentan con mayor porcentaje de reservas hacia Bogotá, son: Sao Paulo (59,7%) y Rio de Janeiro (25,2%), otras ciudades con menor porcentaje son: Porto Alegre (3,4%), Brasília (2,4%) y Curitiba (2,4%). Entre otras: Belo Horizonte, Salvador, Fortaleza, Foz de Iguazú y Recife.

Gráfica 14. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Francia

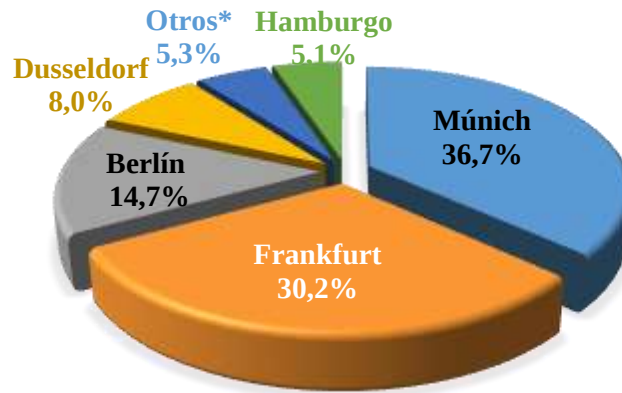


*Niza, Mulhouse, Burdeos, Nantes, Montpellier, Brest, Rennes.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Frente a la distribución de reservas realizadas desde Francia, la ciudad de París representa el mayor porcentaje (80,9%), seguido de Lyon (4,4%), Marsella (3,1%) y Toulouse (2,9%).

Gráfica 15. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Alemania

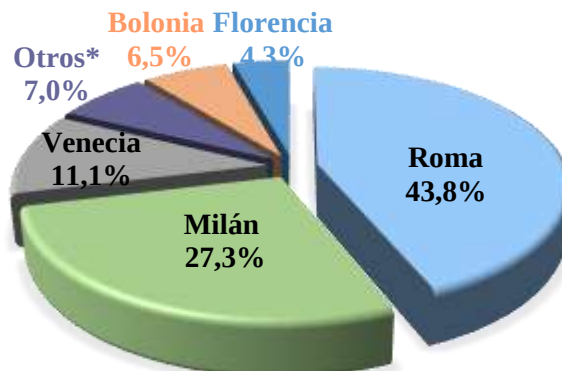


*Stuttgart, Nuremberg, Hannover, Munster, Bremen, Leipzig, Dresde, Colonia.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Las reservas realizadas en Alemania provienen principalmente de Munich (36,7%), Frankfurt (30,2%) y Berlín (14,7%); también se registran reservas desde Dusseldorf (8,0%) y Hamburgo (5,1%) y entre otras ciudades: Stuttgart y Nuremberg.

Gráfica 16. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Italia

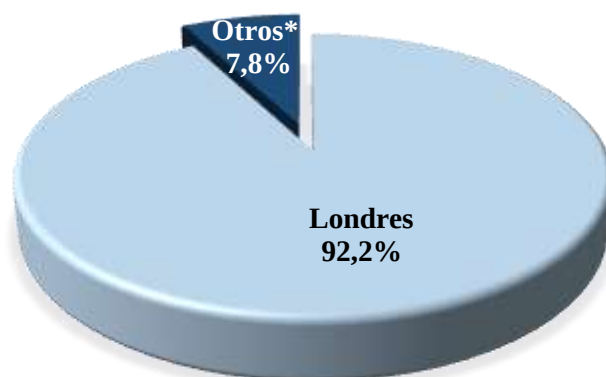


*Turín, Nápoles, Catania, Génova, Bari, Verona, Palermo.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Las ciudades de Italia que representan la mayor la cantidad de reservas de vuelos hacía Bogotá son: Roma (43,8%), Milán (27,3%) y Venecia (11,1%). Otras ciudades con menor porcentaje son: Bolonia (6,5%) y Florencia (4,3%). Finalmente, en menor proporción se encuentran: Turín, Nápoles, Catania, Génova, Bari, Verona y Palermo.

Gráfica 17. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Reino Unido



*Mánchester, Edimburgo, Birmingham, Glasgow, Newcastle, Aberdeen, Bristol, Belfast, Norwich, Bradford, Darlington, Kirmington.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

En Reino Unido la mayor cantidad de reservas de vuelos se realizan en Londres (92,2%), en otras ciudades se encuentran: Mánchester, Edimburgo, Birmingham, Glasgow, Newcastle.

Por último, se identificó la cantidad de días de antelación de compra y la duración de estancia que los turistas eligieron en el momento de la reserva del vuelo. En promedio, los turistas de los diez países deciden hospedarse 11,8 días en Bogotá y realizan la compra de del tiquete aéreo con 52,5 días de antelación.

Tabla 2. Días de estancia y de antelación de compra por país jul-2018 – dic-2019

Países	Duración estancia	Antelación compra
Países Bajos	15,7	61,3
España	14,2	54,9
Francia	14,0	54,4
Alemania	13,8	<u>67,1</u>
Italia	13,8	53,2
Reino Unido	13,1	<u>70,6</u>
Estados Unidos	9,6	39,8
Argentina	9,5	44,5
México	7,4	43,8
Brasil	7,0	35,2
Promedio total	11,8	52,5

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Los turistas que realizan la compra con más días de antelación son los de Reino Unido realizan, con 70,6 días, seguido de Alemania, 67,1 días; mientras que los países con menor cantidad de días de antelación son: Estados Unidos con 39,8 y Brasil con 35,2 días.

Los turistas provenientes de Países Bajos son los que deciden duran más días en la ciudad, seguido de los de España, 14,2 días y Francia 14 días. Por último, los turistas de México y Brasil seleccionan menos días de estancia, 7,4 y 7 días, respectivamente.

COMPORTAMIENTO DE LOS TURISTAS

El módulo de comportamiento del turista nos da a conocer los siguientes índices de percepción: índice de percepción Global, de Producto, de Seguridad y de Clima; estos datos son medidos a través de las menciones turísticas en redes sociales: Instagram y Twitter, de las que se conoce el país de origen del usuario.

También, se logra identificar la cantidad de menciones que los turistas realizan por productos: Cultural, gastronómico, familiar, activo, natural, ocio nocturno, compras y bienestar. Por último, se listan los sitios de interés turístico que mencionan los visitantes durante su estadía en la ciudad.

La información fue descargada por trimestres, desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto trimestre del 2019, debido a la dinámica de los datos, ya que estos se comportan de forma similar en los meses de cada trimestre.

Índices de Percepción

La escala de medición de los cuatros índices de percepción es de 0 a 100, de deficiente a excelente:

Índice de Percepción Turística Global: Este índice mide el nivel general de la satisfacción del visitante con el destino. Este índice combina los índices de Producto, Seguridad y Clima y analiza la distribución del sentimiento general sobre el destino.

Índice de Producto Turístico: Mide el nivel de satisfacción entre los productos del destino. Este índice está calculado a partir de las mediciones de cada uno de los productos.

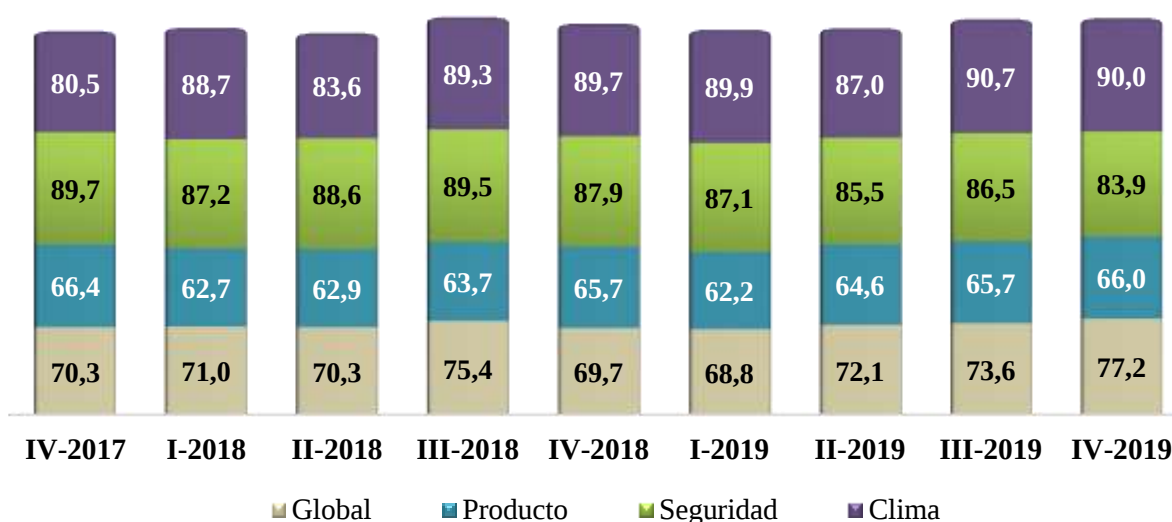
Índice de Percepción de Seguridad: Este índice mide el nivel de seguridad que perciben los visitantes en el destino. Se obtienen mediante técnicas

procesamiento natural del lenguaje (NLP) que identifican el volumen de menciones negativas sobre la seguridad.

Índice de Percepción Climática: Este índice mide la satisfacción del visitante en relación al clima del destino. Este índice se obtiene analizando el volumen de menciones negativas sobre el clima en la ciudad. Este ayuda a entender la relación entre las expectativas del visitante con la realidad.

Como ya se mencionó, la información se encuentra de forma trimestral, en la gráfica se encuentran agregados los cuatro índices.

Gráfica 18. Índices de percepción trimestral IV-2017 - IV-2019



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

El índice de percepción climática cuenta con la mayor puntuación, en promedio esta corresponde a 87,7 desde 2017 a 2019; en el cuarto trimestre de 2019 este fue de 90,04, siendo el mayor en comparación con los otros trimestres, así mismo, este índice presentó el mayor crecimiento, aumentando 9,53 puntos entre el cuarto trimestre 2017 y el cuarto del 2019.

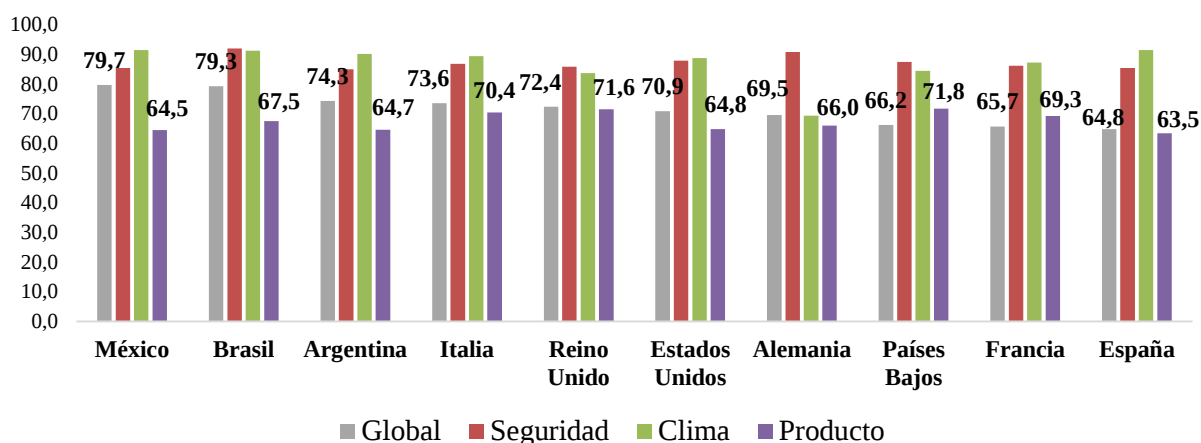
El índice de seguridad es el segundo que presenta mayor puntuación, en promedio, este se encuentra en 87,3 entre los nueve trimestres medidos, sin embargo, desde IV-2017 hasta el IV-2019 se evidencia una caída de 5,7 puntos. En el cuarto trimestre de 2018 se observa el mayor puntaje, 89,7, seguido del tercer trimestre de 2018, 89,5.

El índice con menor puntuación es el de percepción del producto del destino, en promedio, tiene una calificación de 64,4 puntos y, similar al índice anterior la puntuación más alta se encuentra en el cuarto trimestre del 2018, cuando fueron 66,3 puntos. A su vez, la disminución de puntos entre el cuarto trimestre del 2017 y 2019 fue de 0,35.

Finalmente, el índice global evidencia que los turistas de los diez mercados: Alemania, Argentina, Brasil, España, Estados Unidos, Francia, Italia, México, Países Bajos y Reino Unido, indican que el puntaje de Bogotá, en promedio, es de 72 como destino turístico, cumpliendo así con los indicadores de satisfacción. Cabe resaltar, que el cuarto trimestre de 2019 presenta la mayor puntuación, 77,1, aumentando 6,8 frente al cuarto trimestre de 2017.

A continuación, se encuentra la gráfica según la distribución de puntuación por país de origen, se observa que México es el país que presentó el mayor puntaje global, este fue de 79,7, seguido de Brasil, 79,3, Argentina con 74,3, Italia, 73,6 y Reino Unido con 72,4 puntos.

Gráfica 19. Índices de percepción por país IV-2017- IV-2019



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Los países que registran mayor puntaje en el índice de satisfacción de clima son: México, Argentina, Italia, Estados Unidos, Francia y España; los países con puntaje más alto en el índice de seguridad son: Brasil, Reino Unido, Alemania y Países Bajos.

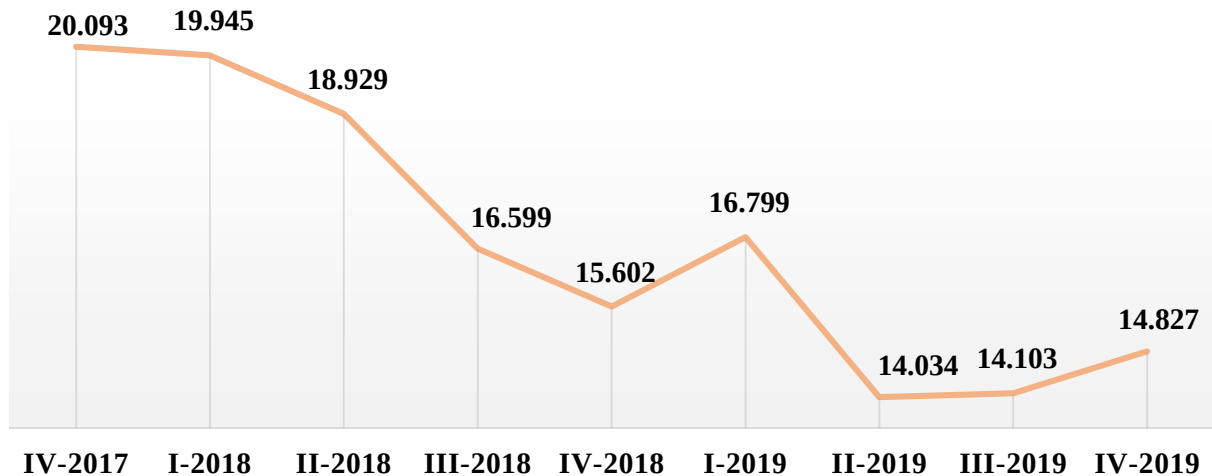
Productos y Sitios Visitados por los Turistas

Este apartado se basa en las menciones en redes sociales (Instagram y Twitter) de los usuarios de los diez países en estudio. Inicialmente, se conocerá la cantidad de menciones realizadas por los turistas por cada trimestre (IV-2017 – IV-2019) y su evolución por país.

Enseguida, se conoce la participación porcentual de los productos: cultural, gastronómico, familiar, activo, natural, ocio nocturno, compras y bienestar frente al total de menciones y, su distribución por país. Por otra parte, se encuentra una lista de los sitios de interés turístico que los usuarios mencionaron en las redes durante los periodos analizados.

Por último, se logra identificar la distribución porcentual por género de los turistas que realizaron las menciones entre IV-2017 – IV-2019.

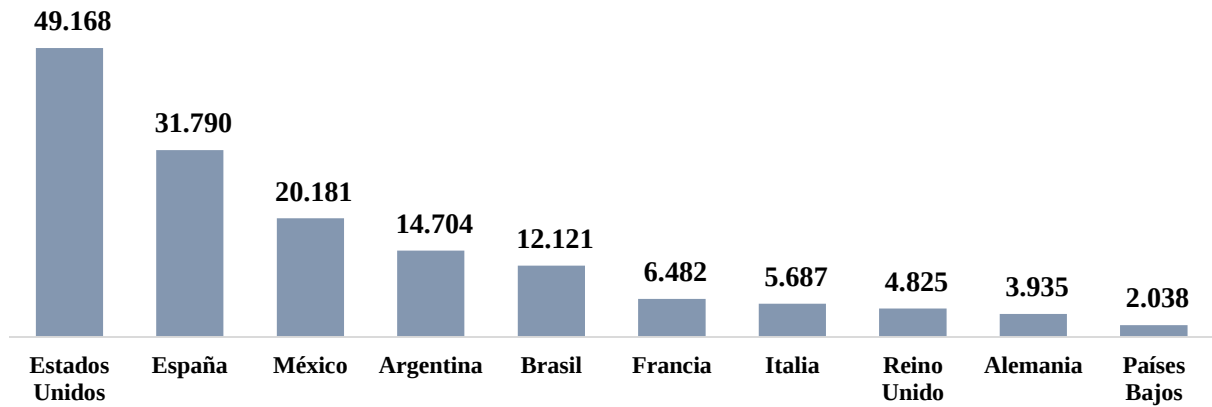
Gráfica 20. Evolución de menciones turísticas IV-2017 - IV-2019



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Entre el último trimestre de 2017 y 2019 se realizaron 150.931 menciones turísticas en Bogotá. En la gráfica se observa la cantidad de menciones por trimestre, se ve una disminución del 26,2% entre IV-2017 y IV-2019, la variación trimestral es de -3,4%.

Los puntos más altos se presentan en el cuarto trimestre de 2017, cuando hubo 20.093 menciones y en el primero y segundo trimestre de 2018, 19.945 y 18.929, respectivamente. El segundo y tercer trimestre de 2019 presentan la menor cantidad de menciones, 14.034 y 14.103, respectivamente.

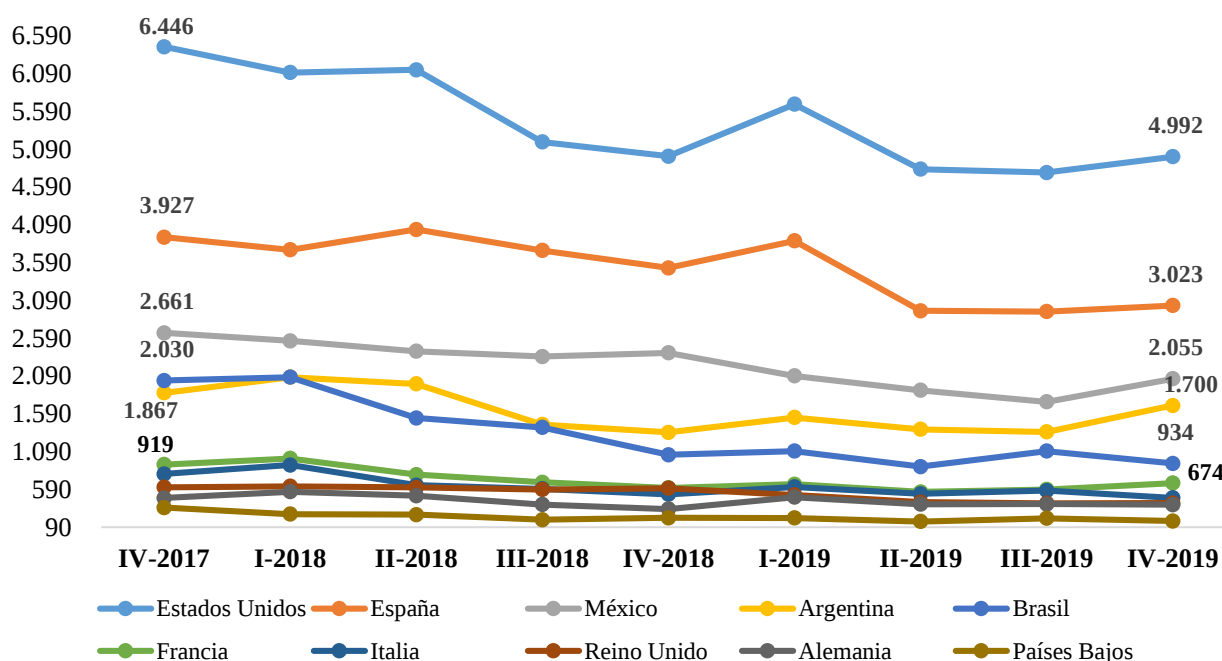
Gráfica 21. Menciones turísticas por país IV-2017 - IV-2019

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Estados Unidos es el país que registra la mayor cantidad de menciones, 49.168, seguido de España, 31.790 y México con 20.181. De los turistas de Argentina se registraron 14.704 menciones, de Brasil 12.121, los mercados con menor número de menciones es Alemania 3.935 y Países Bajos 2.038.

En la siguiente gráfica, se muestra el comportamiento de las menciones por país en cada trimestre.

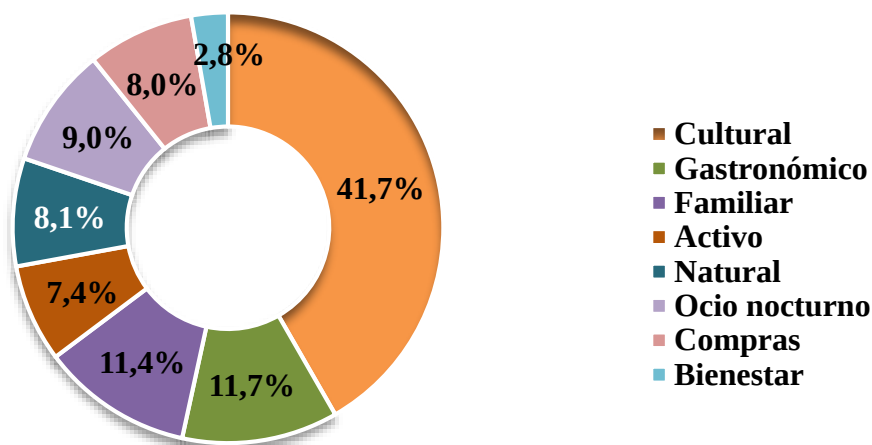
Gráfica 22. Evolución trimestral de menciones turísticas por país



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Del total de menciones realizadas por los turistas durante IV-2017 y IV-2019, se identificó a que grupo de producto correspondían, en la Gráfica 23 se muestra la distribución por producto.

Gráfica 23. Distribución porcentual de menciones por producto turístico

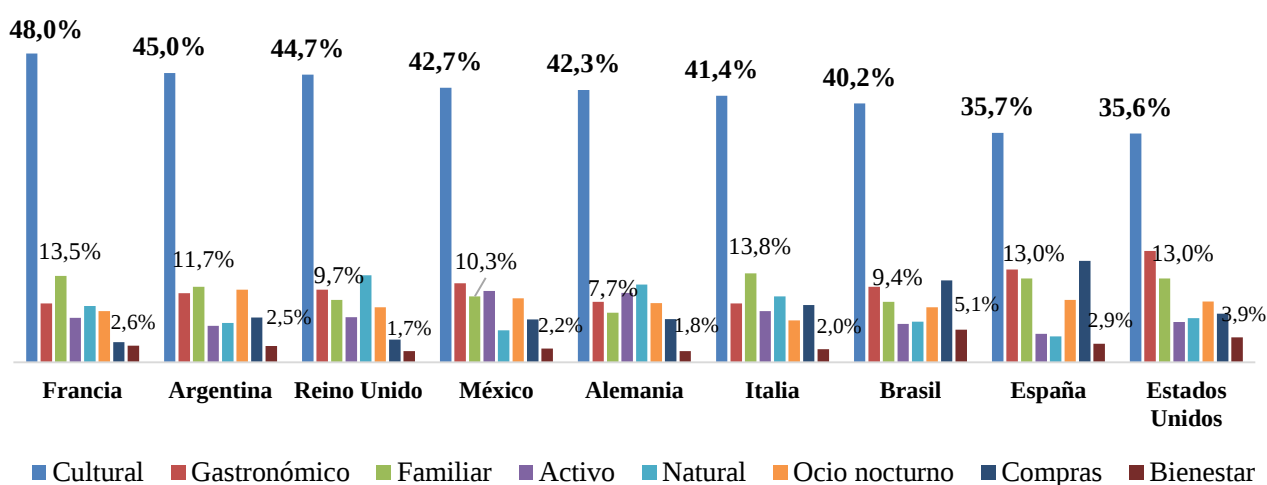


Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

El 41,7% de las menciones corresponden al producto cultural, el 11,7% al gastronómico, el 11,4% al familiar, el 7,4% al activo, el 8,1% al natural, el 9,0% a ocio nocturno, el 8,0% a compras y el 2,8% a bienestar.

En cuanto a la distribución de menciones de los productos por país, se tienen en cuenta nueve de los diez países de origen, la información de Países Bajos se encontró baja con representatividad.

Gráfica 24. Distribución porcentual de menciones por producto turístico por país



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

Principalmente, el 48,0% de las menciones de los turistas de Francia, corresponde al producto cultural, el 13,5% al familiar y el 8,8% al natural. Por su parte, el 45,0% de las menciones de los turistas de Argentina estuvo relacionadas con el producto cultural, 11,7%, familiar y el 11,3% con ocio nocturno. Frente a los datos de Reino Unido, se obtuvo que el 44,7% de las menciones correspondía al producto cultural, el 13,5% a al producto natural y el 9,7% al familiar.

El 42,7% de las menciones de los usuarios de México, hacía referencia al producto cultural, el 12,3% al producto gastronómico y el 11,1% al activo. Del

total de las menciones de Alemania, el 42,3% correspondía al producto cultural, mientras que el 12,1% al natural y el 10,8% al activo.

Para el caso de los italianos, el 41,4% de las menciones hacía referencia al producto cultural, el 13,8% al familiar y el 10,2% al natural. El 40,2% de las menciones de los turistas provenientes de Brasil, indicaron afinidad con el producto cultural, el 12,7% con compras y el 11,7% con el producto gastronómico de Bogotá.

Finalmente, de las menciones realizadas por los españoles, se evidencio que el 35,7% eran sobre el producto cultural, el 15,8% sobre compras y el 14,4% sobre el producto gastronómico. De los datos de los estadounidenses se encontró que el 35,6% de las menciones hacía referencia al producto cultural, el 17,3% al gastronómico y el 13,0% al familiar.

Del mismo modo, es posible conocer que sitios de interés turístico mencionaron los turistas durante su estadía en Bogotá, no se encontró información de los visitantes de Francia, Italia, Reino Unido, Alemania y Países Bajos.

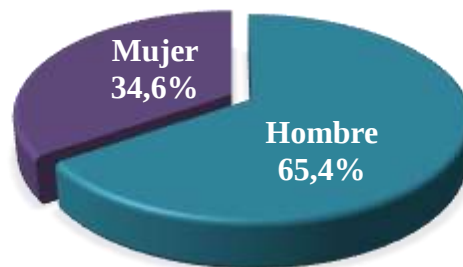
La mayoría de las menciones se registraron de los turistas provenientes de Estados Unidos, España, México, Brasil y Argentina. Durante el cuarto trimestre de 2017 y el cuarto de 2019 mencionaron 25 lugares, entre los que se encuentran atractivos turísticos, museos, parques, el estadio, plazas, restaurantes, centros de eventos, centros comerciales, lugares cercanos a la ciudad de Bogotá, entre otros.

Durante los trimestres analizados se evidenció que las principales menciones hacían referencia al centro histórico de la ciudad: Santuario de Monserrate, La Candelaria, Museo Botero, Plaza de Bolívar y Museo del Oro.

A continuación, se listan los 25 lugares mencionados por los turistas de los cinco países, el orden de la lista se encuentra desde el lugar más mencionado hasta el menos mencionado:

- | | |
|---|--|
| 1. Santuario de Monserrate | 15. Bogotá Chapinero |
| 2. La Candelaria | 16. Cantina y Punto |
| 3. Museo Botero | 17. Funza |
| 4. Plaza de Bolívar | 18. Norte De Bogotá |
| 5. Museo del Oro | 19. Cinemateca de Bogotá |
| 6. Parque de la 93 | 20. Movistar Arena Colombia |
| 7. Estadio El Campin | 21. Museo de Arte Moderno de Bogotá |
| 8. Catedral de Sal | 22. Museo Nacional |
| 9. Chorro de Quevedo | 23. Centro de Bogotá |
| 10. Corferías | 24. Centro Comercial Hayuelos |
| 11. Jardín Botánico | 25. Zona T |
| 12. Parque Metropolitano Simón Bolívar | |
| 13. Smoking Molly | |
| 14. Usaquén –Bogotá | |

Gráfica 25. Distribución porcentual por género de los turistas, basado en menciones



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Mabrian for Travel Intelligence

De acuerdo con el análisis del perfil de los usuarios (de los diez países) que realizaron las menciones en las redes sociales, se identificó que el 65,4% de los usuarios correspondía a hombres y el 34,6% a mujeres, dichos porcentajes son similares a los conocidos anteriormente de la Encuesta de Viajeros en Bogotá.

CONCLUSIONES

- En 2018 la capacidad aérea total fue de 3.693.251 asientos, mientras que en 2019 el total de capacidad fue de 3.788.290, es decir aumentó 2,5%.
- Alemania y Países Bajos fueron los países que presentaron un aumento significativo frente a la capacidad aérea, por su parte, Brasil y México fueron los países que registraron disminución en la capacidad programada de los vuelos, entre 2018 y 2019.
- Entre julio-2018 y diciembre -2019 se registraron 1.565.566 reservas hacia Bogotá, principalmente de Estados Unidos, México y España.
- De Estados Unidos se realizaron 404.462 reservas entre enero y diciembre de 2019, en México, 251.297, España, 152.679 y Brasil, 79.832, hacia Bogotá.
- Las ciudades de origen que presentaron la mayor cantidad de reservas fueron: Miami, México, Madrid, Buenos Aires, Sao Pablo, París, Múnich, Roma, Londres y Ámsterdam.
- Entre el último trimestre de 2017 y 2019 se realizaron 150.931 menciones turísticas en redes sociales sobre Bogotá.
- De las menciones en redes se destacó que el índice de percepción con el mayor puntaje es el climático, seguido de seguridad y por último, producto.
- El 41,7% de las menciones corresponden al producto cultural, el 11,7% al gastronómico, el 11,4% al familiar, el 7,4% al activo, el 8,1% al natural, el 9,0% a ocio nocturno, el 8,0% a compras y el 2,8% a bienestar.
- Las principales menciones hacían referencia al centro histórico de la ciudad: Santuario de Monserrate, La Candelaria, Museo Botero, Plaza de Bolívar y Museo del Oro.
- Finalmente, se identificó que el 65,4% de los usuarios correspondía a hombres y el 34,6% a mujeres.

ÍNDICE DE GRÁFICAS Y TABLAS

Gráfica 1. Turistas internacionales en Bogotá 2015-2019	6
Gráfica 2. Evolución capacidad aérea 2018-2019.....	9
Gráfica 3. Capacidad aérea por país 2018-2019	10
Gráfica 4. Evolución reservas de vuelo jul-2018 a dic-2019	11
Gráfica 5. Reservas por país julio-diciembre 2018 y año 2019	12
Gráfica 6. Reservas por país julio-diciembre 2018 – julio-diciembre 2019	13
Gráfica 7. Evolución reservas mensuales julio- 2018 – diciembre 2019, Estados Unidos, México, España, Argentina y Brasil.....	14
Gráfica 8. Evolución reservas mensuales julio- 2018 – diciembre 2019, Francia, Alemania, Reino Unido, Italia y Países Bajos	15
Gráfica 9. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Estados Unidos	16
Gráfica 10. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, México.....	16
Gráfica 11. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, España.....	17
Gráfica 12. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Argentina	18
Gráfica 13. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Brasil	18
Gráfica 14. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Francia.....	19
Gráfica 15. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Alemania	20
Gráfica 16. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Italia	20

Gráfica 17. Participación porcentual de las ciudades de origen por cantidad de reservas, Reino Unido	21
Gráfica 18. Índices de percepción trimestral IV-2017 - IV-2019	24
Gráfica 19. Índices de percepción por país IV-2017- IV-2019	26
Gráfica 20. Evolución de menciones turísticas IV-2017 - IV-2019	27
Gráfica 21. Menciones turísticas por país IV-2017 - IV-2019	28
Gráfica 22. Evolución trimestral de menciones turísticas por país.....	29
Gráfica 23. Distribución porcentual de menciones por producto turístico .	29
Gráfica 24. Distribución porcentual de menciones por producto turístico por país	30
Gráfica 25. Distribución porcentual por género de los turistas, basado en menciones	32
Tabla 1. Turistas de 10 mercados de origen internacional 2019	7
Tabla 2. Días de estancia y de antelación de compra por país jul-2018 – dic-2019	22

BIBLIOGRAFÍA

- Aeronáutica Civil. (2020). *Bases de datos-Tráfico por equipo*. Aeronáutica Civil .
- MABRIAN. (2020). Módulo: Conectividad aérea y Comportamiento .
Mabrian for Travel Intelligence.
- Instituto Distrital de Turismo. (2020). *Encuesta Viajeros 2019*. Bogotá.
- Organización Mundial del Turismo (21 de enero de 2019). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo:
<https://www.unwto.org/es>



WWW.SITBOG.GOV.CO