

PERFIL Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS

Anual, 2008

Reporte con los resultados de los segmentos

Turismo Nacional Aéreo
Turismo Nacional Carretero
Turismo Nacional Autobús
Turismo Internacional Aéreo
Turismo Internacional Cruceros



CONTENIDO

- Antecedentes
- Metodología
- Tamaño y selección de la muestra
- Índices de satisfacción por destino y segmentos
- Perfil del turista nacional e internacional que viaja a México

ANTECEDENTES

ANTECEDENTES

- Dentro del Programa Nacional de Turismo 2001-2006, se establece que uno de los ejes de la política turística nacional es el tener Turistas Totalmente Satisfechos.
- Con el objeto de apoyar el logro de este eje rector, se ha establecido un programa permanente de medición de resultados, a través de el estudio Perfil y Grado de Satisfacción de los Turistas (PGST), mismo que ha permitido monitorear la percepción de la calidad de los servicios turísticos y del destino y ha detonado diversas acciones, tanto en el gobierno, como dentro de la iniciativa privada para mejorar distintos servicios ofrecidos al turista.
- Los resultados del estudio de “Perfil y Grado de Satisfacción de los Turistas” han permitido conocer la percepción que tienen los turistas nacionales e internacionales sobre diversos componentes de su viaje a México y son utilizados como pauta en el desarrollo de estrategias de promoción en temas específicos como los de hospitalidad, limpieza y seguridad. También se han utilizado como referencia para perfeccionar los planes de mejora de infraestructura de comunicaciones en los destinos.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

- El estudio de Perfil y Grado de Satisfacción de los Turistas se basa en una encuesta realizada en el destino turístico, con una metodología homogénea para el muestreo y el levantamiento de cuestionarios que generan índices estandarizados de satisfacción por concepto.
- La encuesta está segmentada por medio de transporte utilizado para llegar al destino, de esta forma existen 5 grupos: Internacional Aéreo, Nacional Aéreo, Nacional Carretero, Nacional Autobús y Cruceros.
- El estudio se realiza en coordinación con gobiernos estatales, municipales y/o instituciones académicas relacionadas con la actividad turística, a través de un mecanismo descentralizado.
- El estudio se lleva a cabo de manera permanente desde el 2001, durante todo el año, lo que permite evaluar las temporadas vacacionales altas y bajas, así como eventos especiales.
- Este reporte contiene resultados que corresponden a **29** destinos turísticos, con información anual de **2008**.

METODOLOGÍA

- Para conocer el grado de satisfacción de los turistas que visitaron los destinos turísticos, se aplicó el modelo para calcular el índice establecido por la Secretaría de Turismo Federal para el desarrollo del estudio.
- El índice de satisfacción se elabora con la respuesta a la evaluación de variables sobre las diversas fases del viaje: a la llegada al destino, sobre los servicios turísticos y a la salida del destino.
- Las respuestas a cada uno de los reactivos pueden ser: excelente, bueno, malo y muy malo
- La calificación del índice es:
 - Entre 0 – 6.9: turistas Nada Satisfechos
 - Entre 7.0 – 7.9: turistas Poco Satisfechos
 - Entre 8.0 – 8.9: turistas Satisfechos
 - Entre 9.0 – 10: turistas Totalmente Satisfecho

TAMAÑO Y SELECCIÓN DE MUESTRA

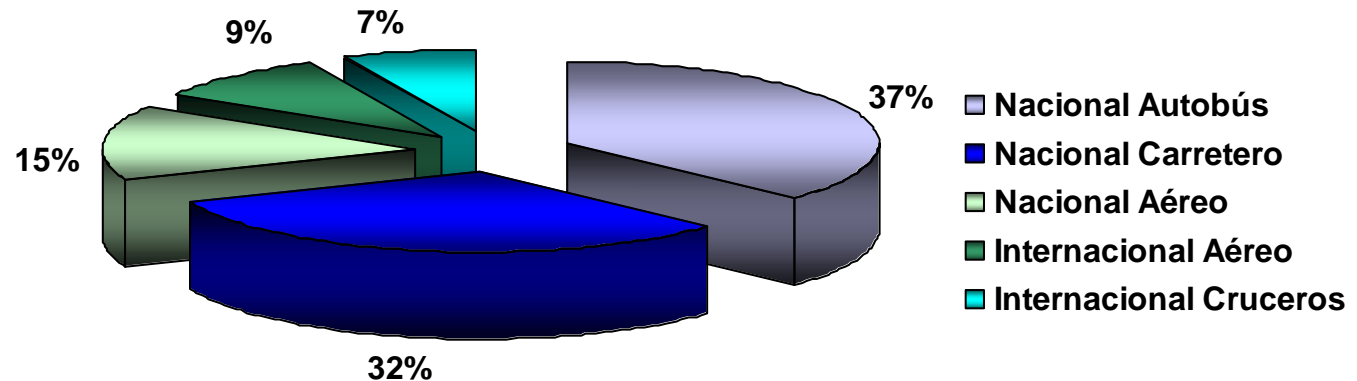
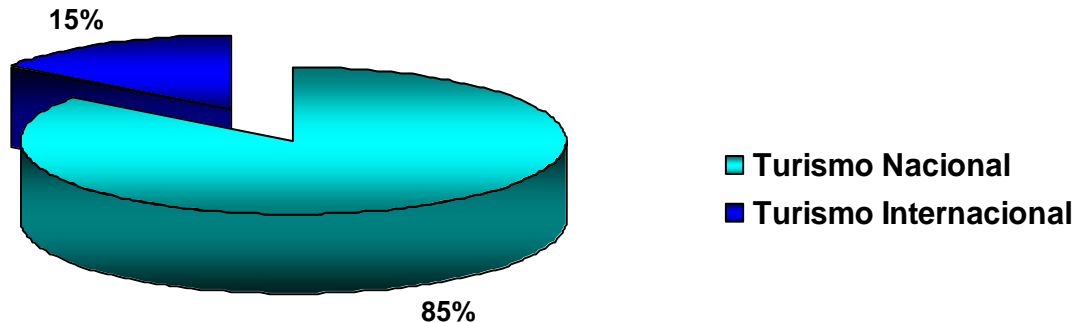
En la siguiente tabla se presenta el número total de encuestas obtenidas por cada uno de los destinos, así como sus respectivos márgenes de error, considerando un nivel de confianza del **95%**. Las encuestas fueron levantadas durante el **2008**.

Destino Turístico	TOTAL		Nacional Autobús	Nacional Carretero	Nacional Aéreo	Internacional Aéreo	Internacional Cruceros
	Número de encuestas	Margen de error					
Guadalajara	929	3.2%			465	464	
Puerto Vallarta	1,568	2.4%	400		354	431	383
Oaxaca	1,046	3%	744	127	40	135	
Bahías de Huatulco	1,454	2.5%	371	727	226	130	
Puerto Escondido	232	6.4%	67	144	15	6	
Cancún	320	5.4%			119	201	
Villahermosa	972	3.1%	320	316	265	71	
Cozumel	1,289	3.7%				268	1,021
Guayabitos	1,073	2.9%	590	483			
Nuevo Vallarta	946	3.1%	226	516	204		
León	729	3.6%			729		
Zacatecas	2,279	2.0%	1,044	1,235			
Saltillo	2,128	2.1%	1,052		1,076		
Campeche	216	6.6%	58	158			
San Blas	1,357	2.6%	485	872			

Destino Turístico	TOTAL		Nacional Autobús	Nacional Carretero	Nacional Aéreo	Internacion al Aéreo	Internacional Cruceros
	Número de encuestas	Margen de error					
Tepic	960	3.1%	391	384	185		
Riviera Maya	147	8.1%			18	129	
Puebla	1,114	2.9%	1,114				
Querétaro	1,104	2.9%	72	884	116	32	
Isla Mujeres	603	3.9%			127	476	
Veracruz	2,344	2.0%	1,132	980	151	81	
Mineral del chico	164	7.6%		164			
Huasca de Ocampo	565	4.1%		565			
Ixmiquilpan	149	8.0%		149			
Real del Monte	328	5.4%		328			
San Luis Potosí	1,420	2.5%	1,420				
Coatzacoalcos	986	3.1%	538	424	24		
Tapachula	393	4.9%					393
Hermosillo	147	8.1%	55	69	12	11	
Total	26,962	.5%	10,079	8,525	4126	2,435	1,797

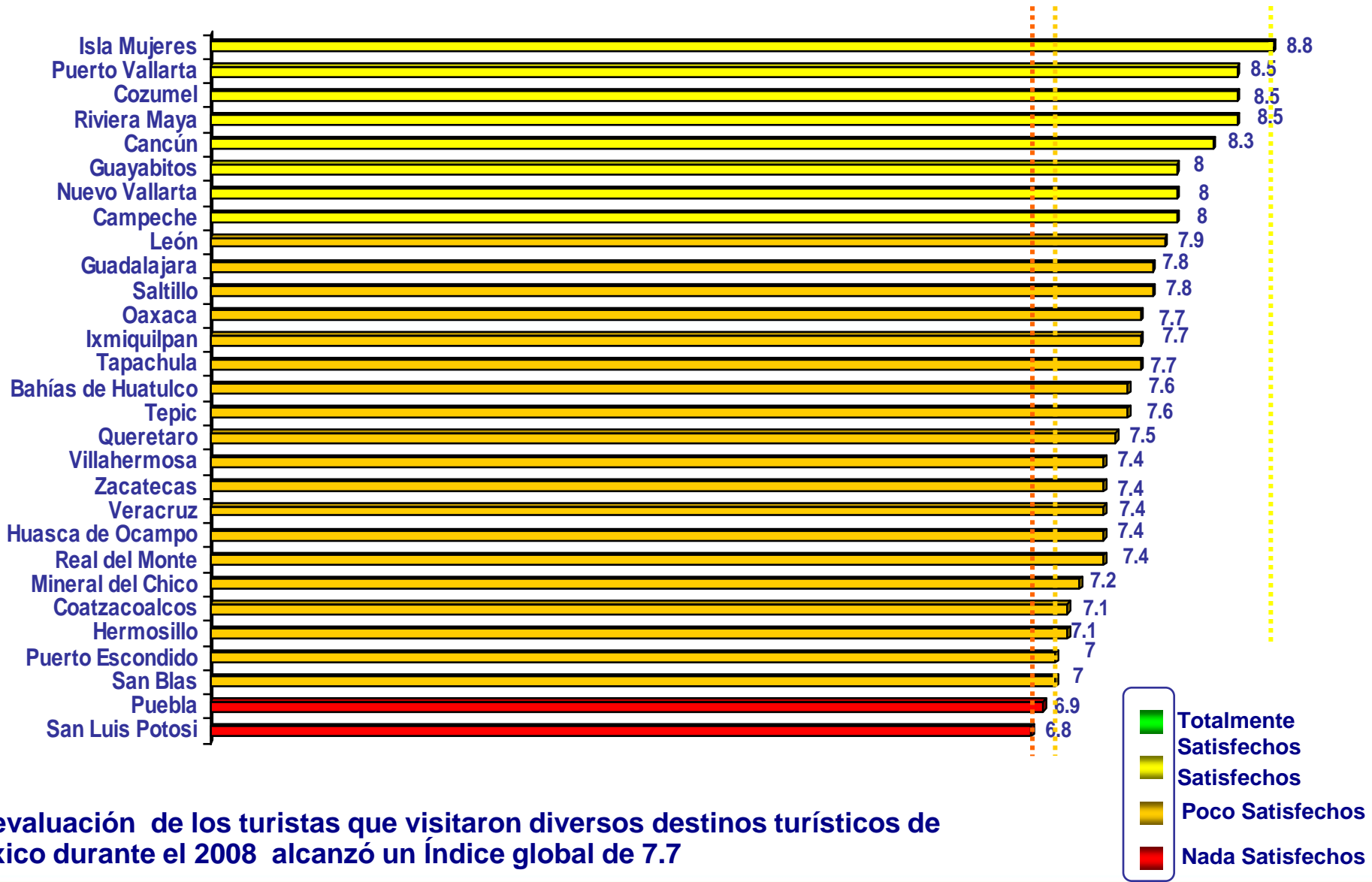
TAMAÑO Y SELECCIÓN DE MUESTRA

- El análisis de resultados se basó en una muestra de 37,798 encuestas, de las cuales el 85% corresponden a turistas nacionales, y el 15% a turistas internacionales, con la siguiente distribución por segmento:



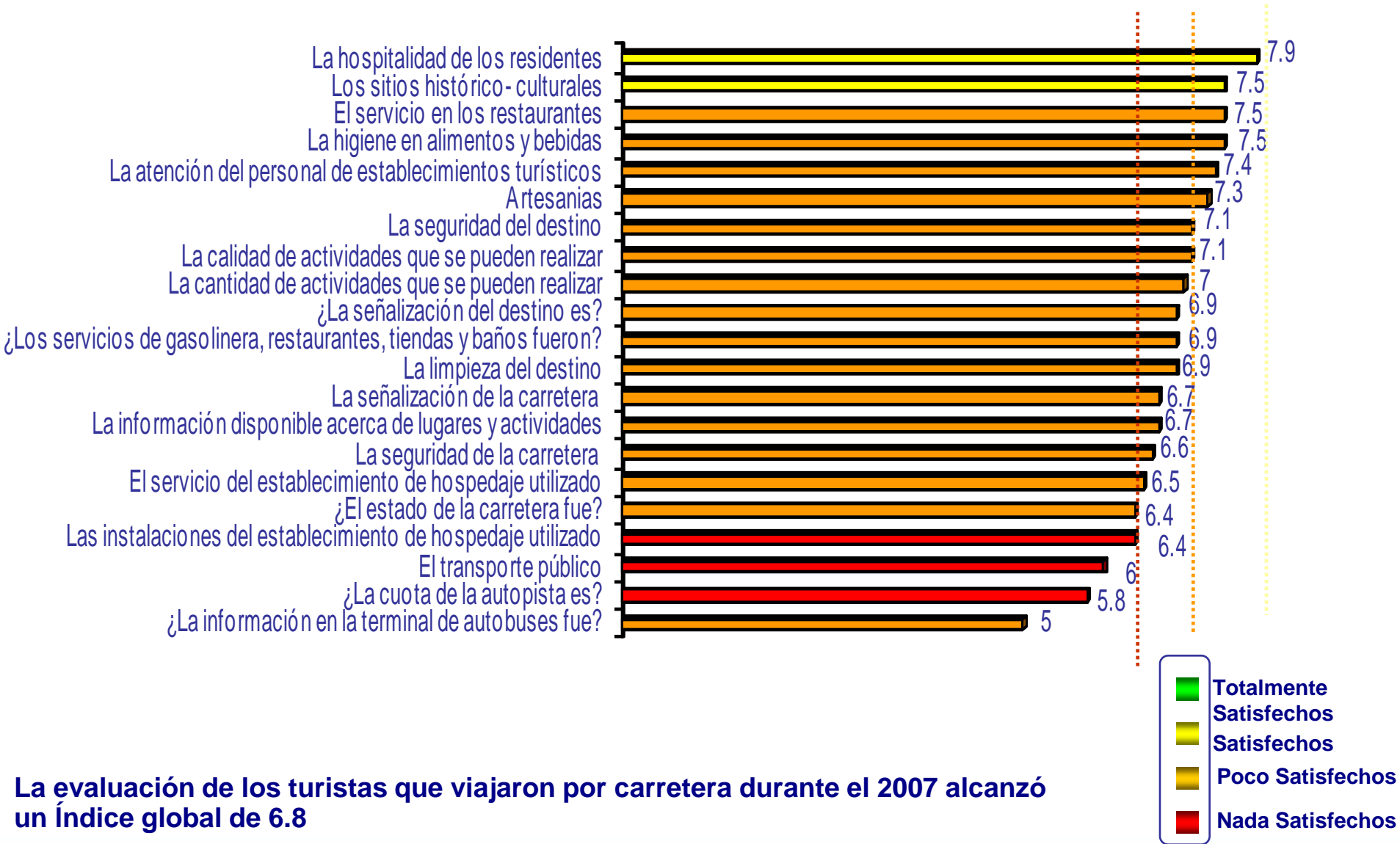
Índices de Satisfacción por segmento

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN POR DESTINO TURÍSTICO

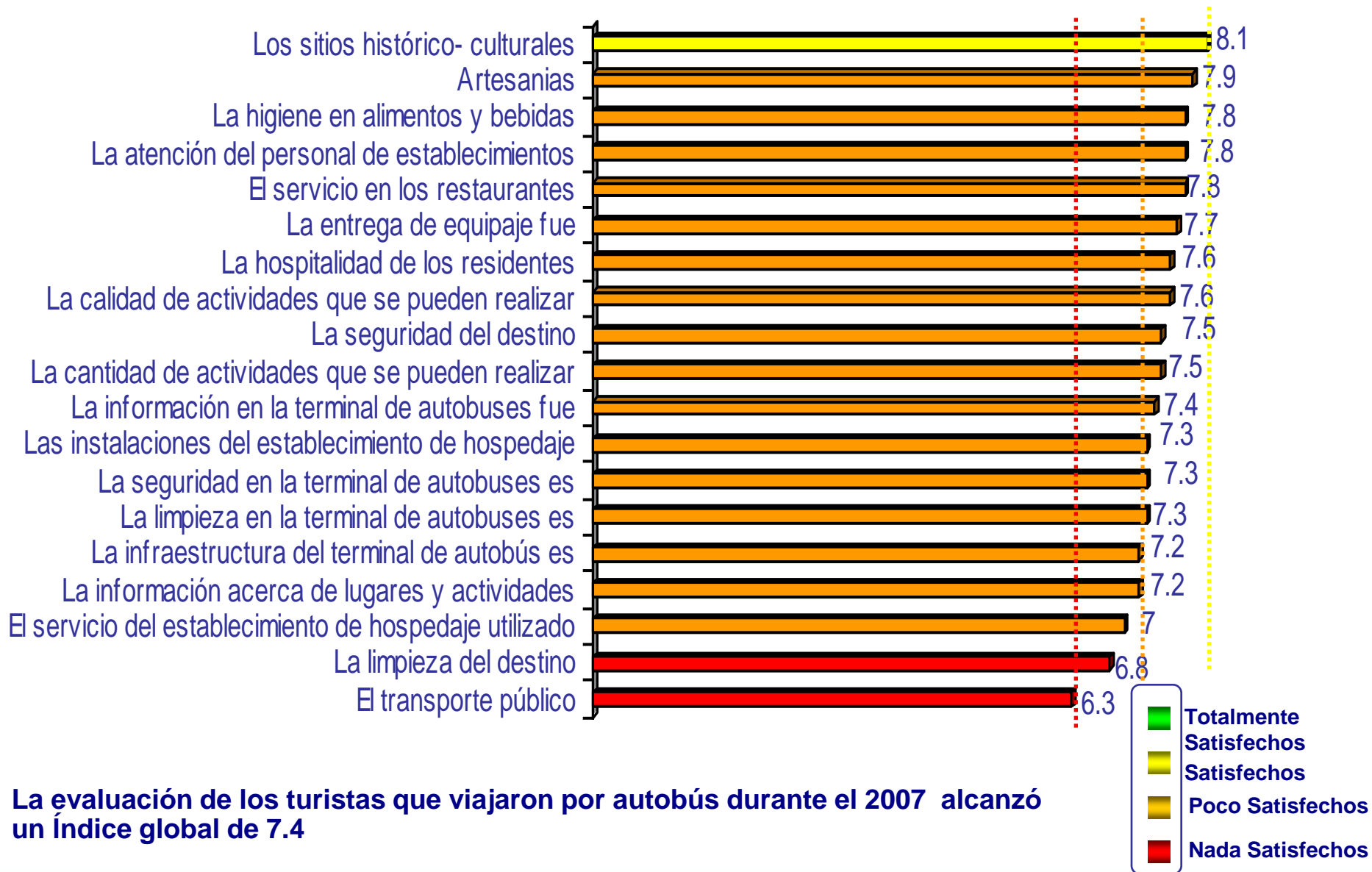


La evaluación de los turistas que visitaron diversos destinos turísticos de México durante el 2008 alcanzó un índice global de 7.7

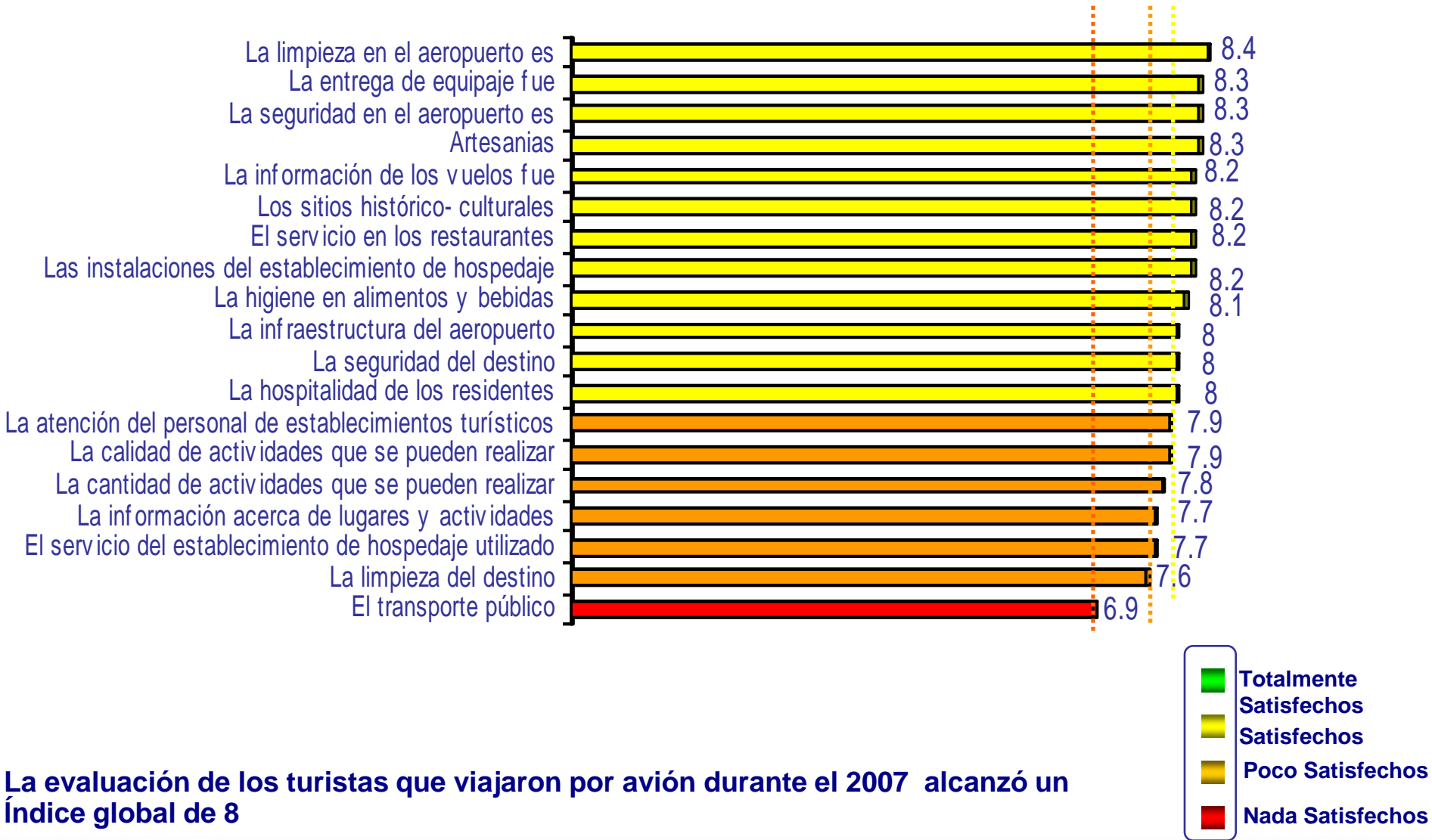
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA NACIONAL QUE VIAJA POR CARRETERA



ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA NACIONAL QUE VIAJA POR AUTOBÚS

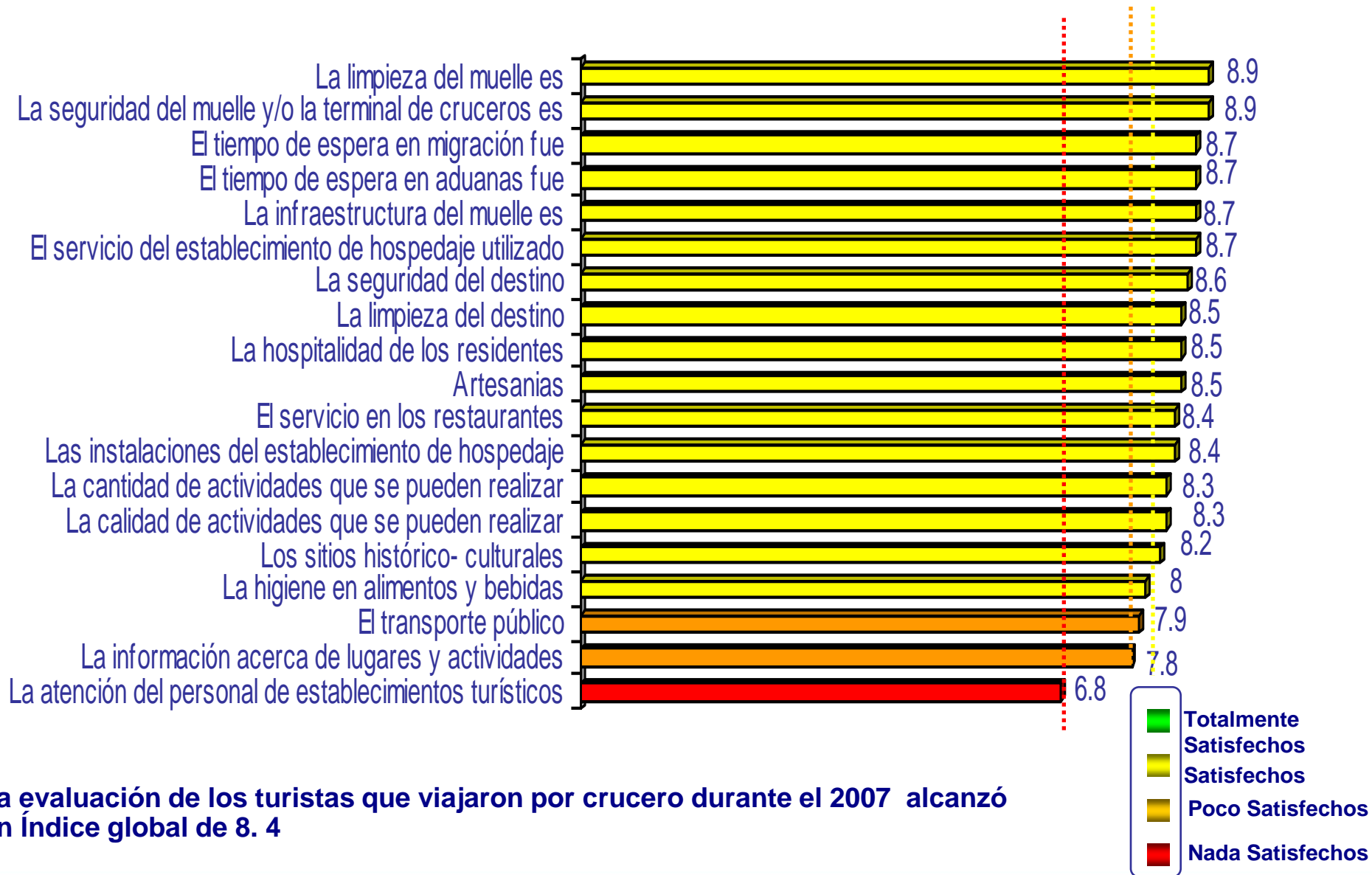


ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA NACIONAL QUE VIAJA POR AVIÓN

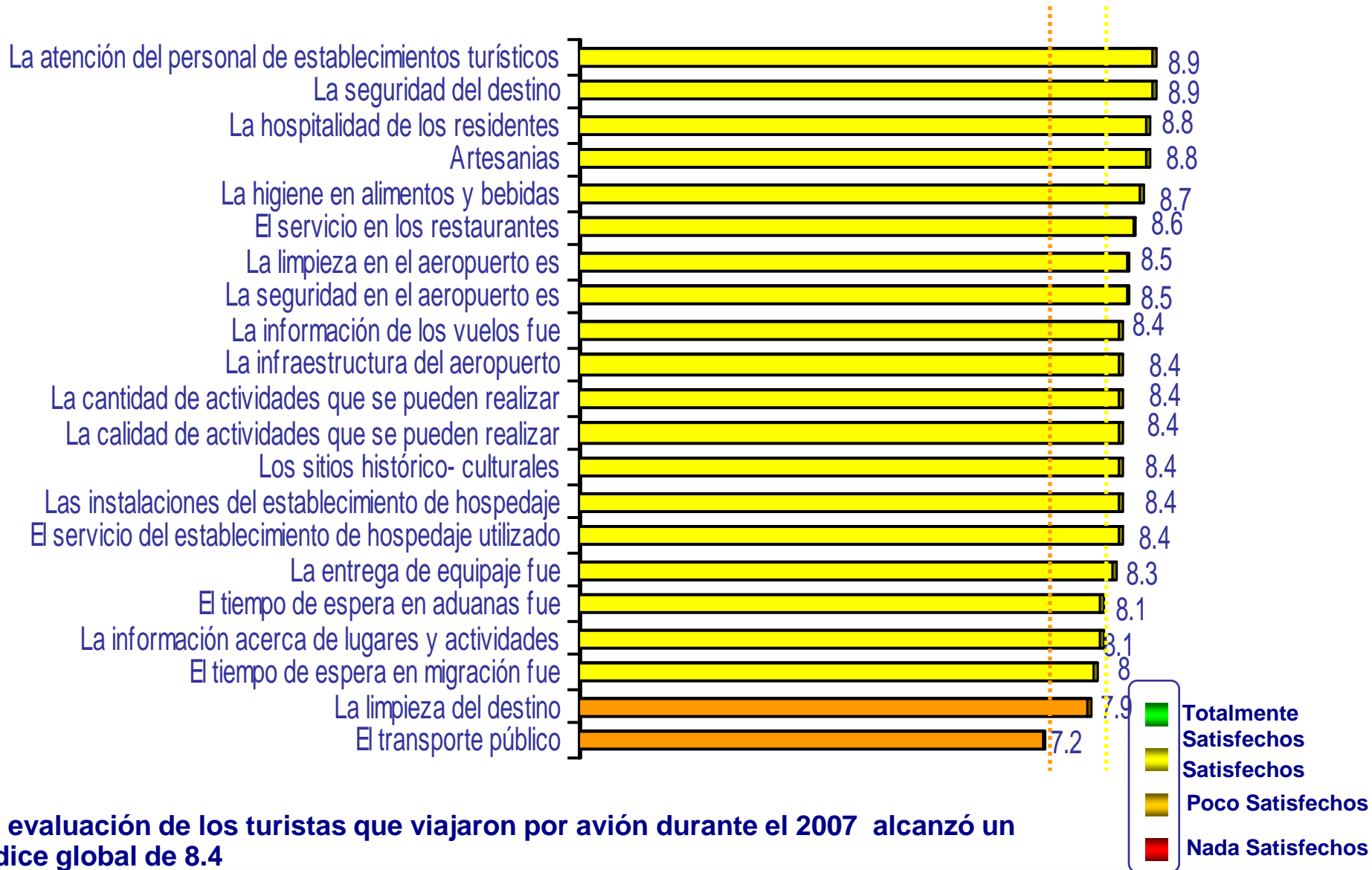


La evaluación de los turistas que viajaron por avión durante el 2007 alcanzó un Índice global de 8

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA INTERNACIONAL QUE VIAJA POR CRUCERO

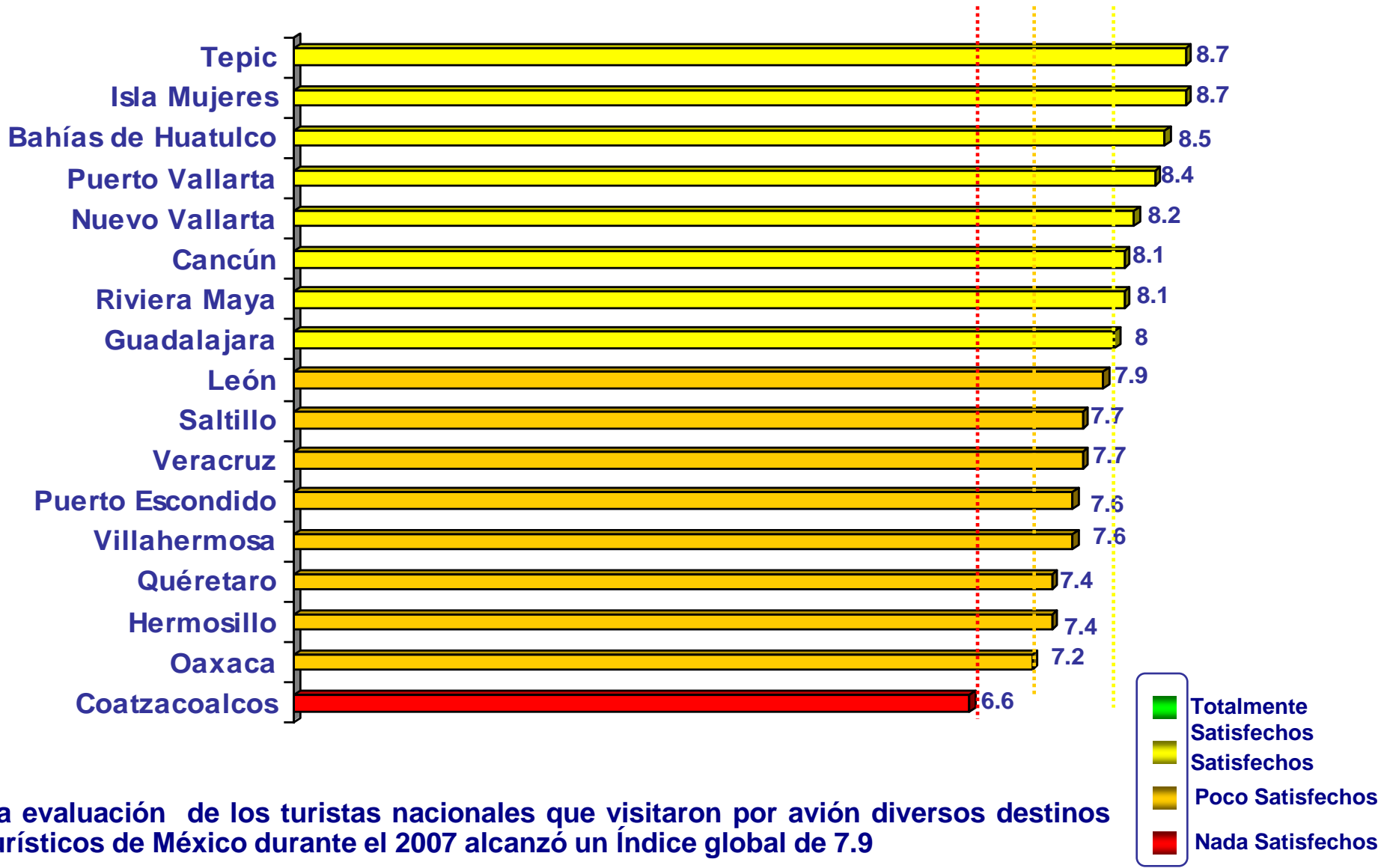


ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA INTERNACIONAL QUE VIAJA POR AVIÓN



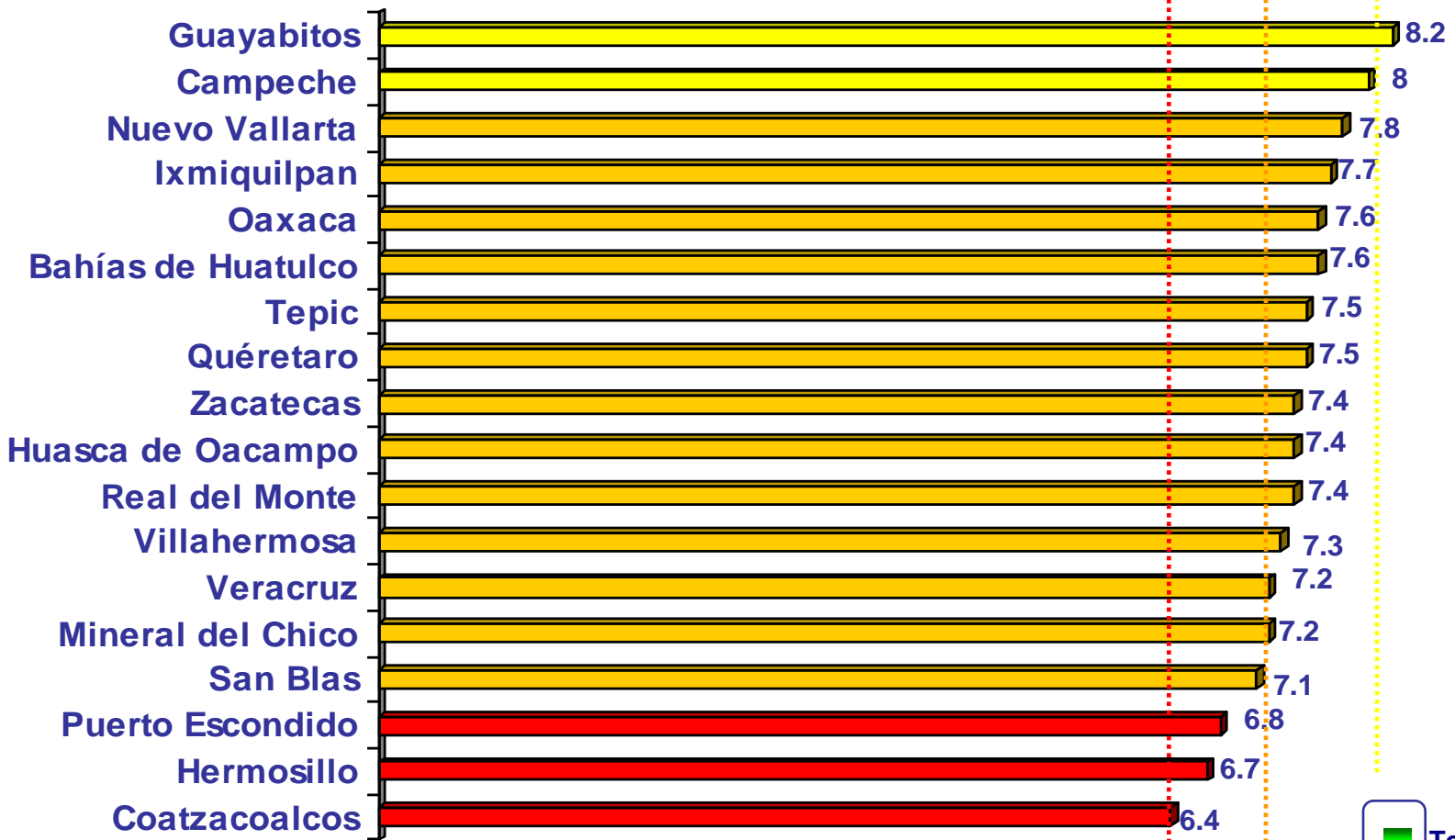
La evaluación de los turistas que viajaron por avión durante el 2007 alcanzó un Índice global de 8.4

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DESTINO TURÍSTICO DEL SEGMENTO NACIONAL AÉREO



La evaluación de los turistas nacionales que visitaron por avión diversos destinos turísticos de México durante el 2007 alcanzó un Índice global de 7.9

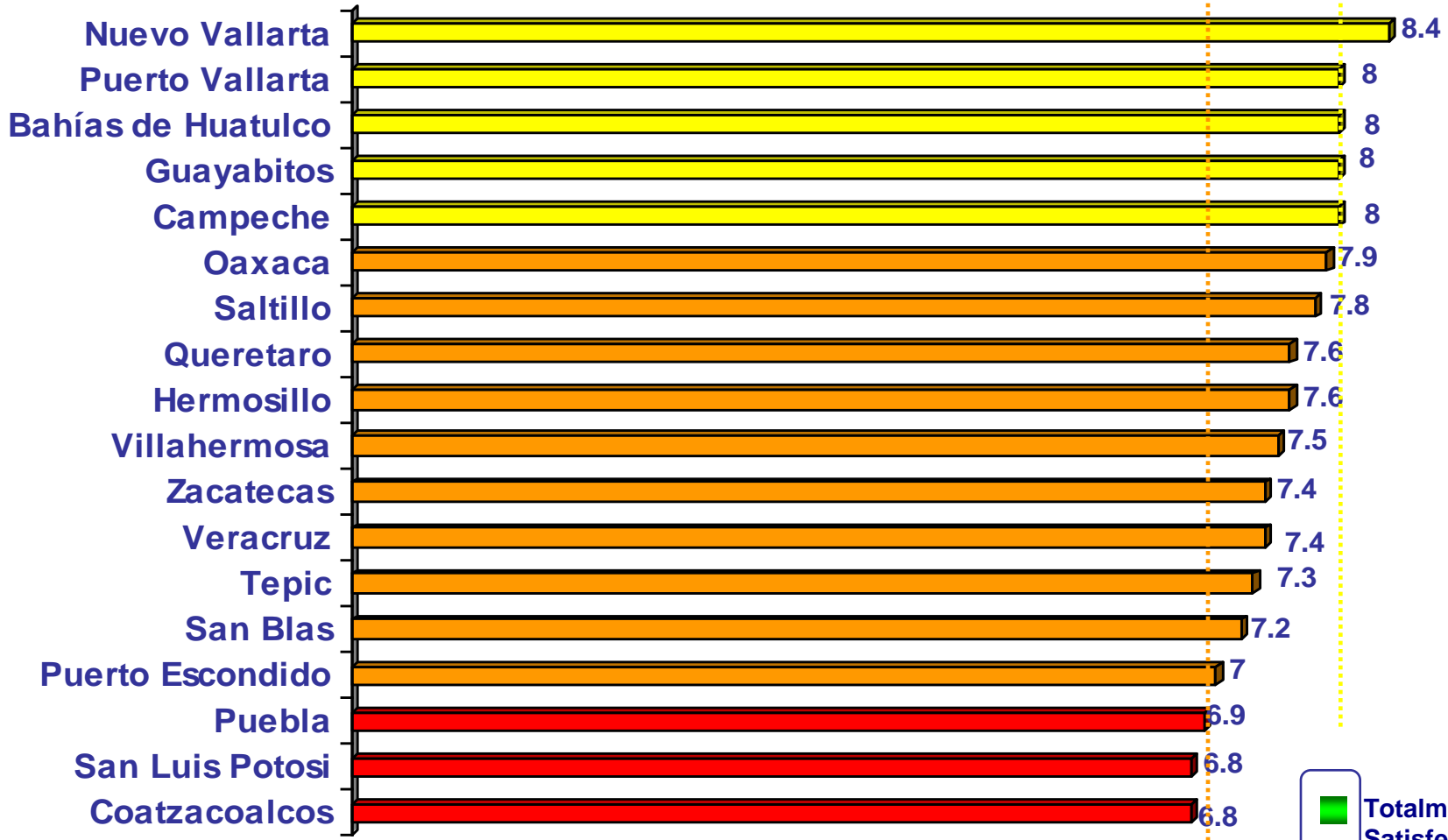
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DESTINO TURÍSTICO DEL SEGMENTO NACIONAL CARRETERO



- Totalmente Satisfechos
- Satisfechos
- Poco Satisfechos
- Nada Satisfechos

La evaluación de los turistas nacionales que visitaron por carretera diversos destinos turísticos de México durante el 2007 alcanzó un Índice global de 7.4

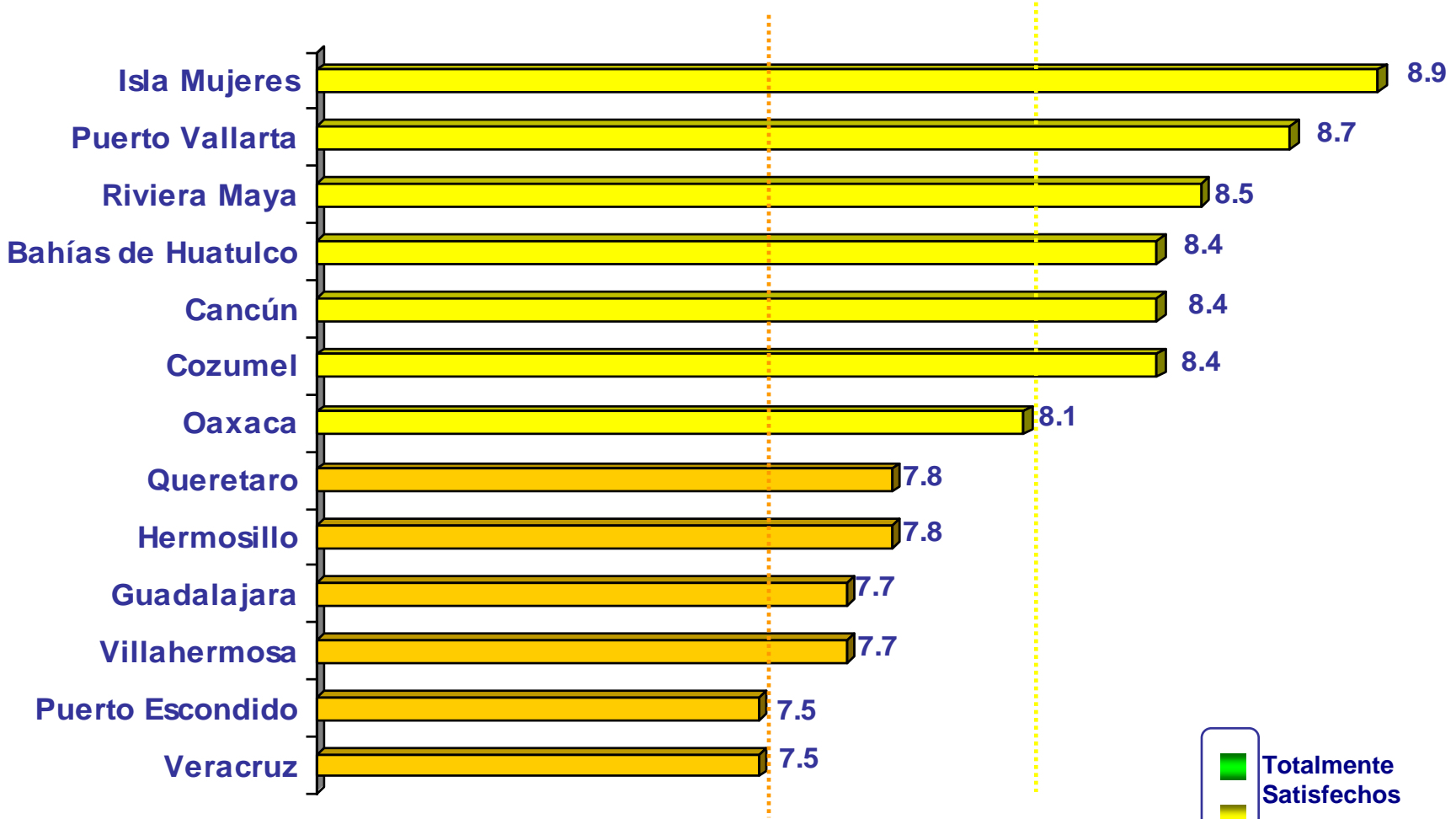
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DESTINO TURÍSTICO DEL SEGMENTO NACIONAL AUTOBÚS



- Totalmente Satisfechos
- Satisfechos
- Poco Satisfechos
- Nada Satisfechos

La evaluación de los turistas nacionales que visitaron por autobús diversos destinos turísticos de México durante el 2007 alcanzó un Índice global de 7.5

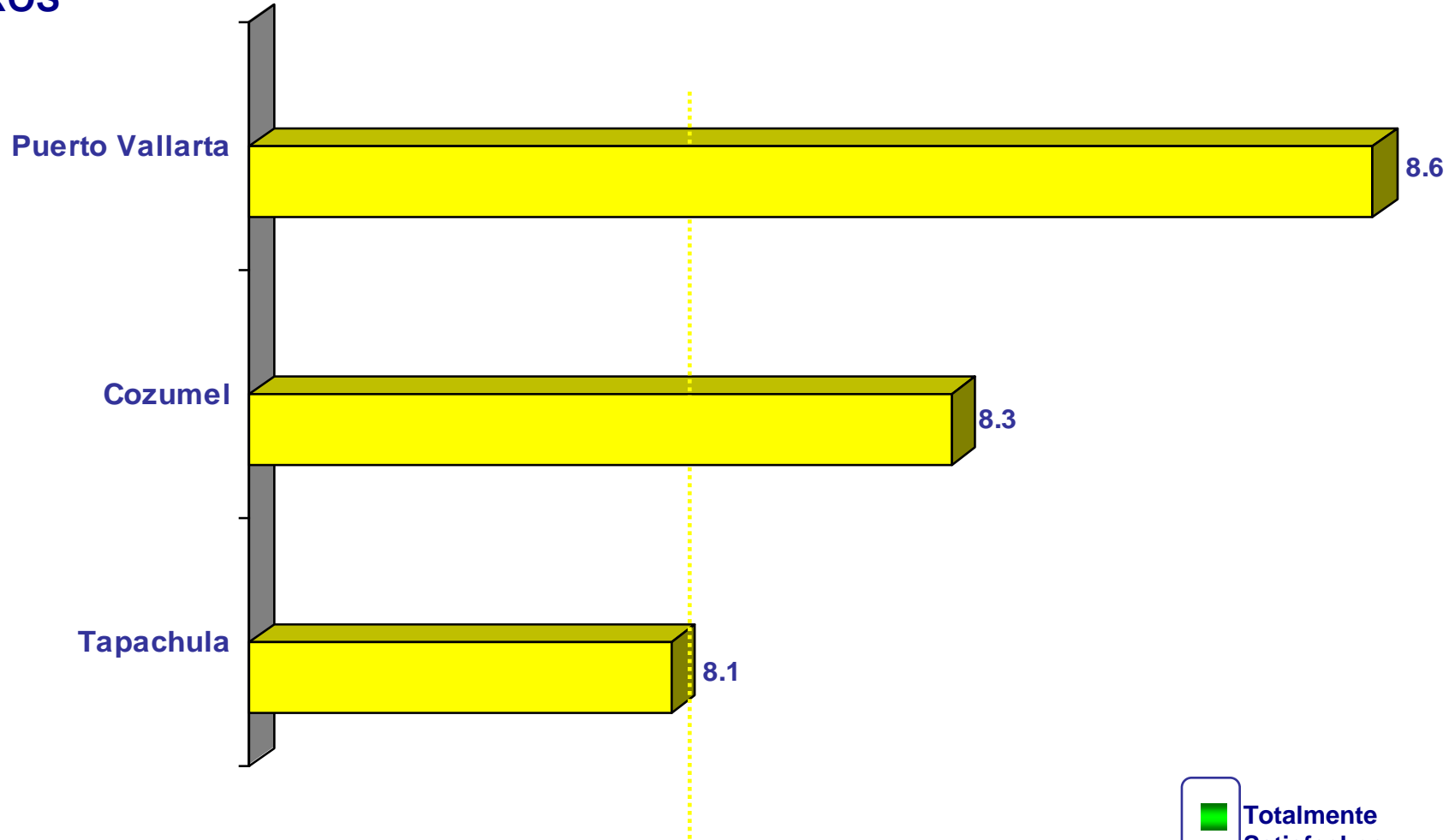
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DESTINO TURÍSTICO DEL SEGMENTO INTERNACIONAL AÉREO



- Totalmente Satisfechos
- Satisfechos
- Poco Satisfechos
- Nada Satisfechos

La evaluación de los turistas internacionales que visitaron por avión diversos destinos turísticos de México durante el 2007 alcanzó un Índice global de 8.1

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DESTINO TURÍSTICO DEL SEGMENTO INTERNACIONAL CRUCEROS



- Totalmente Satisfechos
- Satisfechos
- Poco Satisfechos
- Nada Satisfechos

La evaluación de los turistas internacionales que visitaron por crucero diversos destinos turísticos de México durante el 2007 alcanzó un Índice global de 8.3

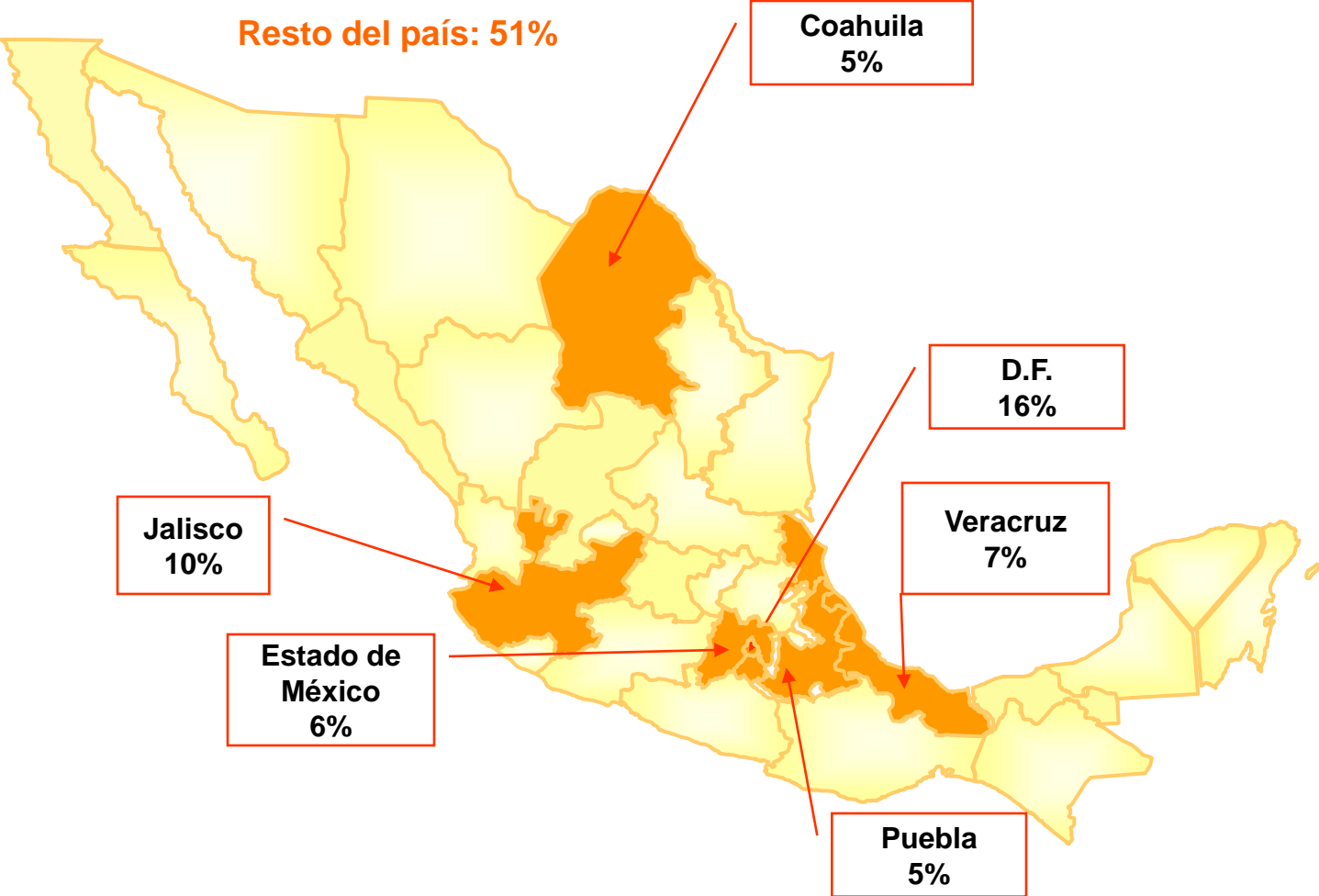
PERFIL DEL TURISTA NACIONAL

PERFIL DEL TURISTA NACIONAL QUE VIAJA EN MÉXICO

Género	57%	Masculino
Edad	34 años	Media
Escolaridad	61%	Universidad o más
Ocupación	29%	Empleado
Tamaño del grupo de viaje	3 personas	Promedio
Tipo de hospedaje	40%	Hotel
Estancia promedio	5 noches	Promedio
Motivo principal	29%	Visita a familiares y amigos
Medio por el que se enteró del destino	44%	Ninguno ya lo conocía
Ingreso	33%	De 6,500 a 12,999 pesos

ORIGEN DEL TURISTA NACIONAL

Los principales emisores de turismo nacional de acuerdo a los resultados fueron Distrito Federal, Estado de México, Jalisco y Veracruz.

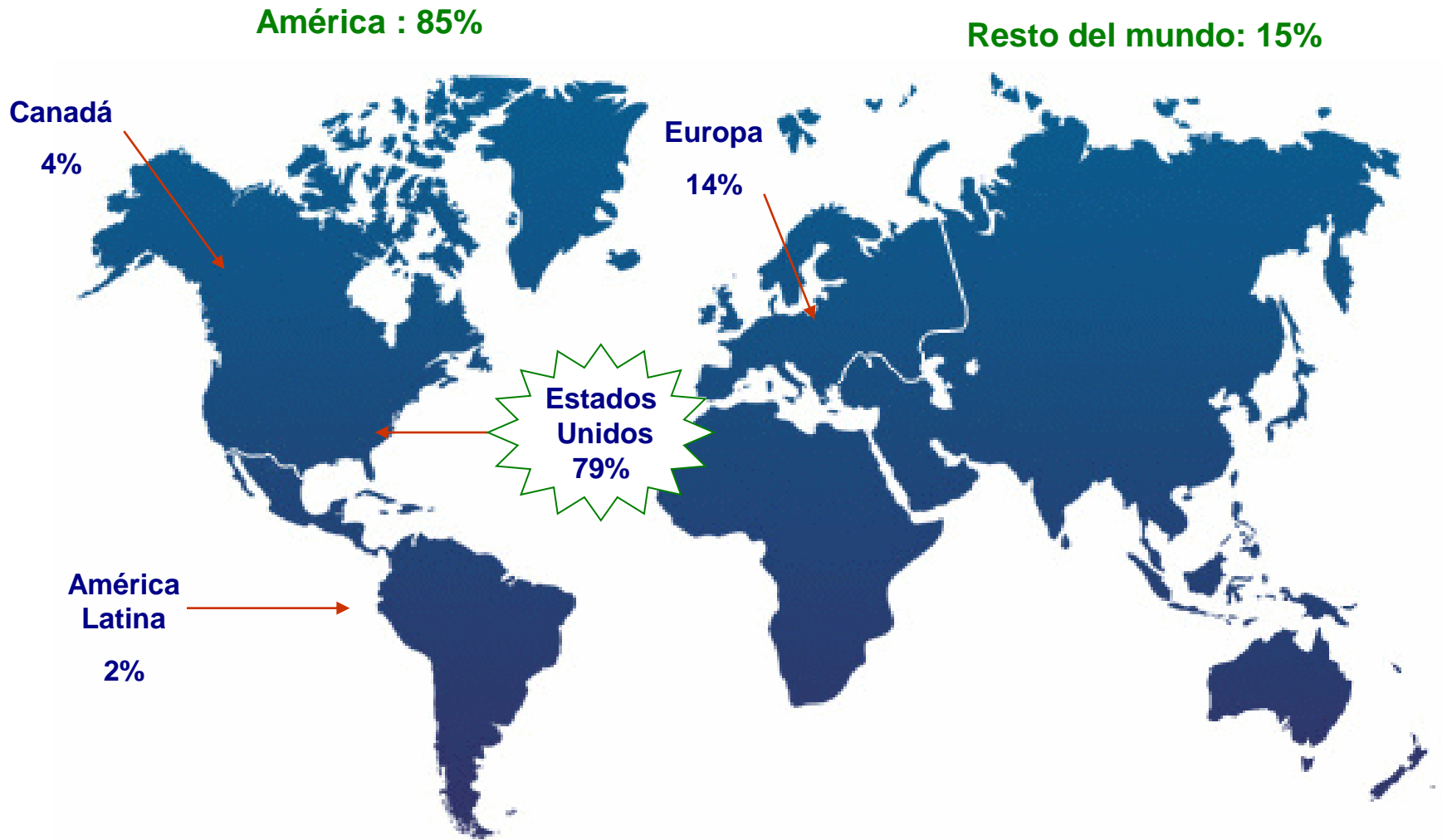


PERFIL DEL TURISTA INTERNACIONAL

PERFIL DEL TURISTA INTERNACIONAL QUE VIAJA A MÉXICO

Género	54%	Femenino
Edad	40 años	Promedio
Escolaridad	69%	Universidad o más
Ocupación	22%	Profesional independiente
Tamaño del grupo de viaje	3 personas	Promedio
Tipo de hospedaje	42%	Hotel Todo Incluido
Estancia promedio	8 noches	Promedio
Motivo principal	43%	Sol y Playa
Medio por el que se enteró del destino	33%	Recomendación de familiares y amigos
Ingreso	21%	\$40,000 a \$59,999 dólares anuales

- El 85% de los turistas que visitan México tienen su lugar de residencia en América





*Centro de conocimientos
e información estratégica
para el sector Turístico
de México*

Av. Presidente Masaryk 172
3er Piso Col. Chapultepec Morales
México, D.F. C.P. 11587
Tel. : (55) 30 02 63 40
cestur@secturgob.mx