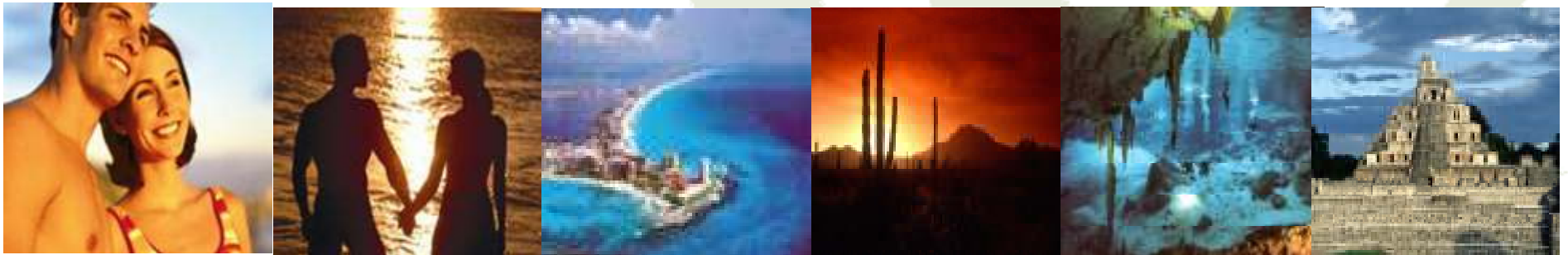


PERFIL Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS

Cuarto Trimestre, 2006

Reporte con los resultados de los segmentos

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



SECTUR



SECRETARÍA
DE TURISMO

CESTUR
CENTRO DE ESTADÍSTICAS Y SERVICIOS DE TURISMO

CONTENIDO

- Antecedentes
- Metodología
- Tamaño y selección de la muestra
- Índices de satisfacción por destino y segmentos
- Perfil del turista nacional e internacional que viaja en 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 21 destinos turísticos, con información al cuarto trimestre de 2006

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

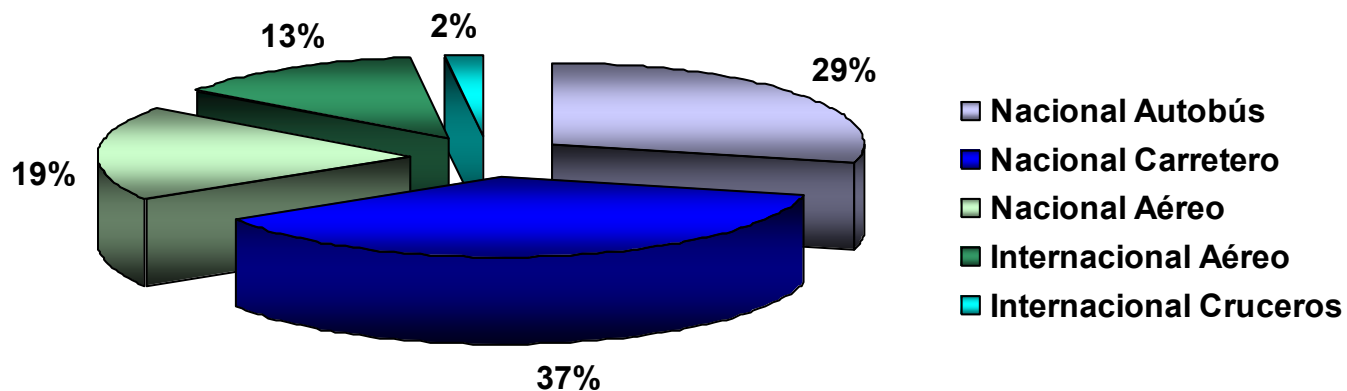
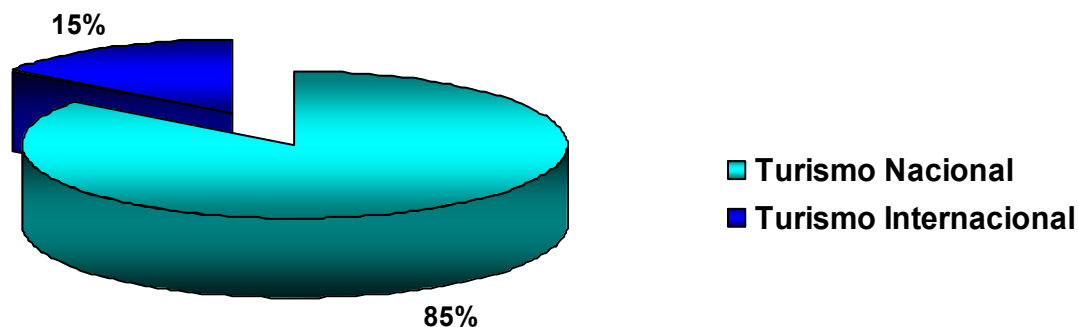
Entre 7.0 – 7.9: turistas Poco Satisfechos

Entre 8.0 – 8.9: turistas Satisfechos

Entre 9.0 – 10: turistas Totalmente Satisfecho

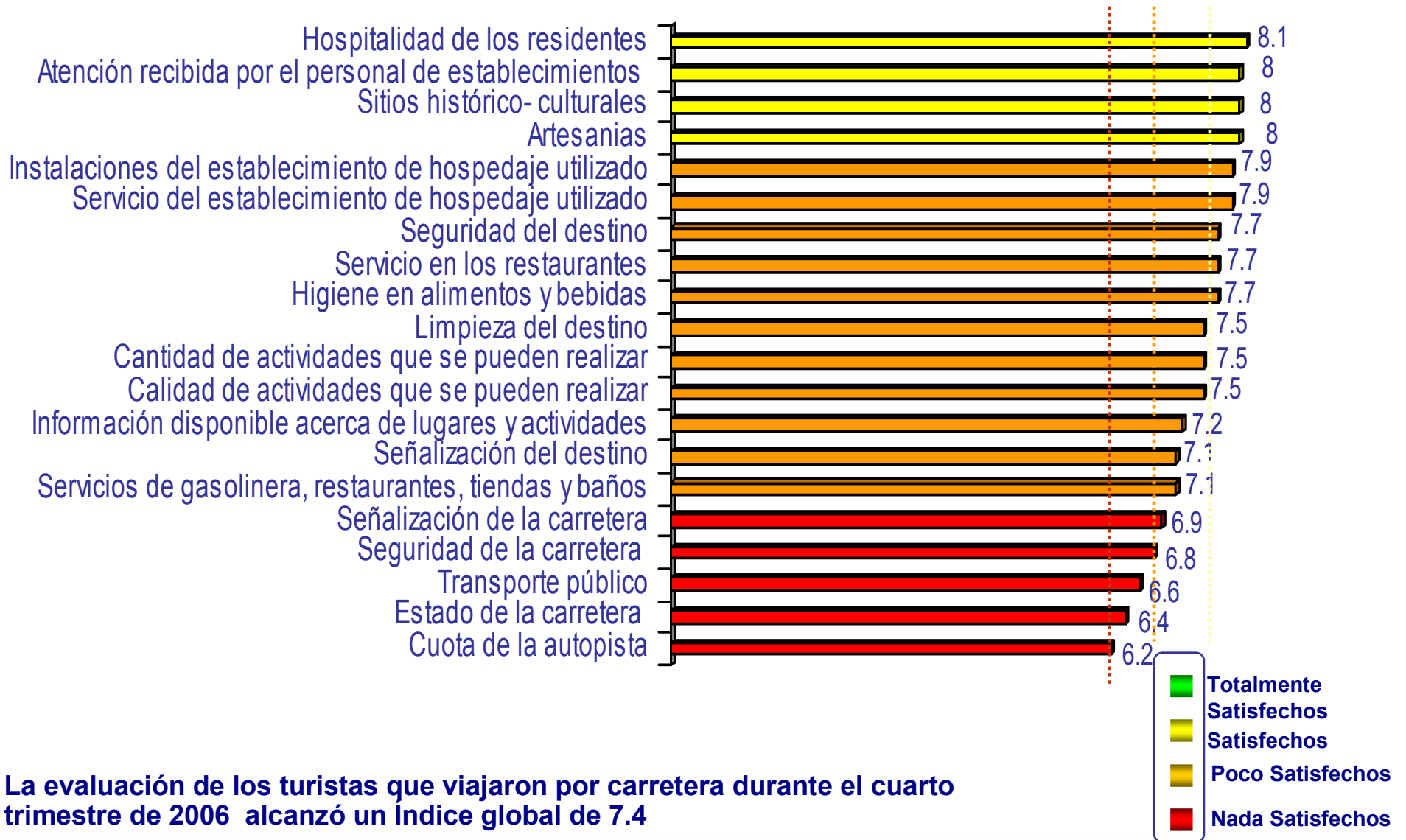
TAMAÑO Y SELECCIÓN DE MUESTRA

- El análisis de resultados se basó en una muestra de 5,609 encuestas, de las cuales el 85% corresponden a turistas nacionales, y el 15% a turistas internacionales, con la siguiente distribución por segmento:

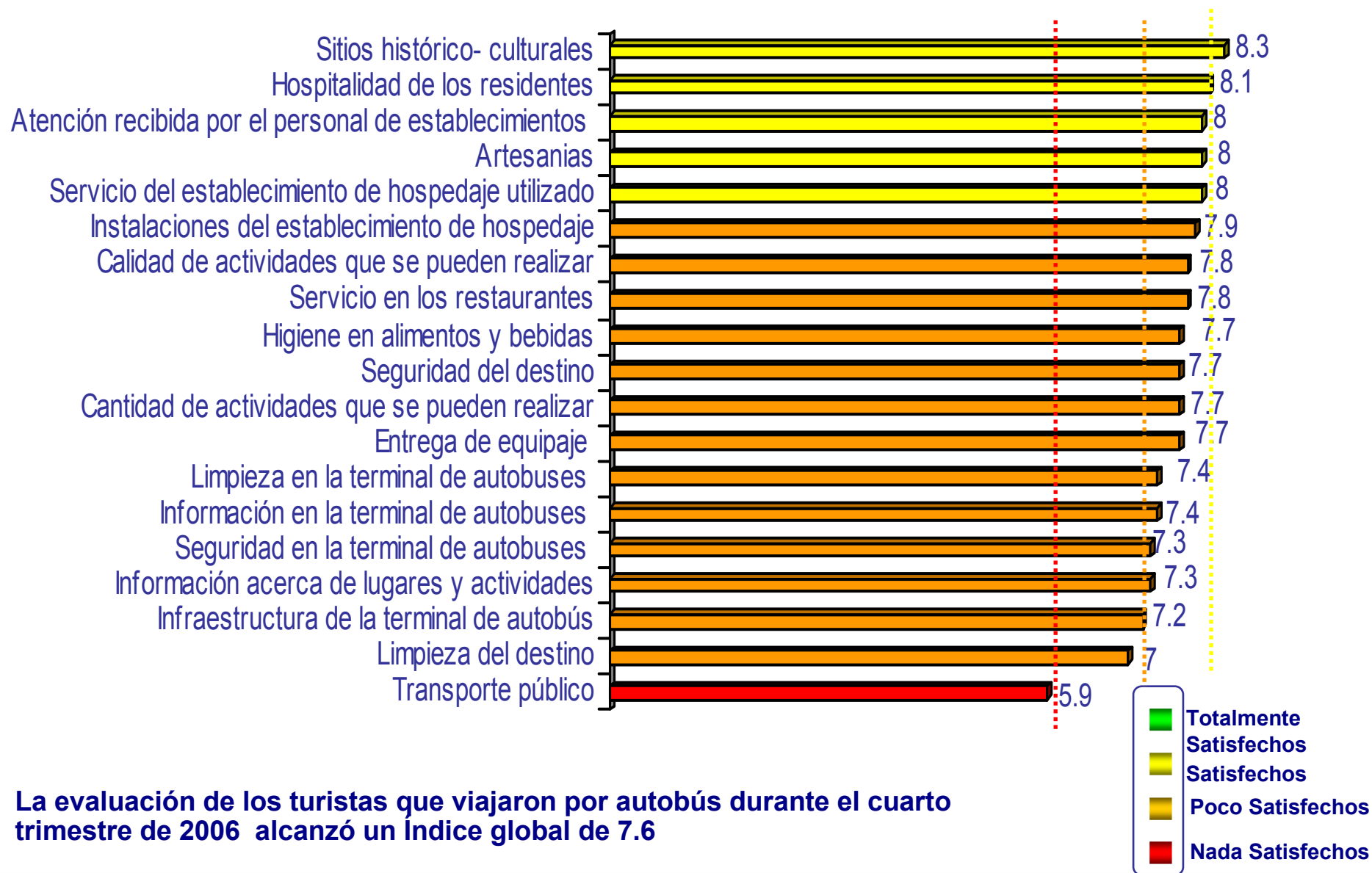


Índices de Satisfacción por segmento

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA NACIONAL QUE VIAJA POR CARRETERA

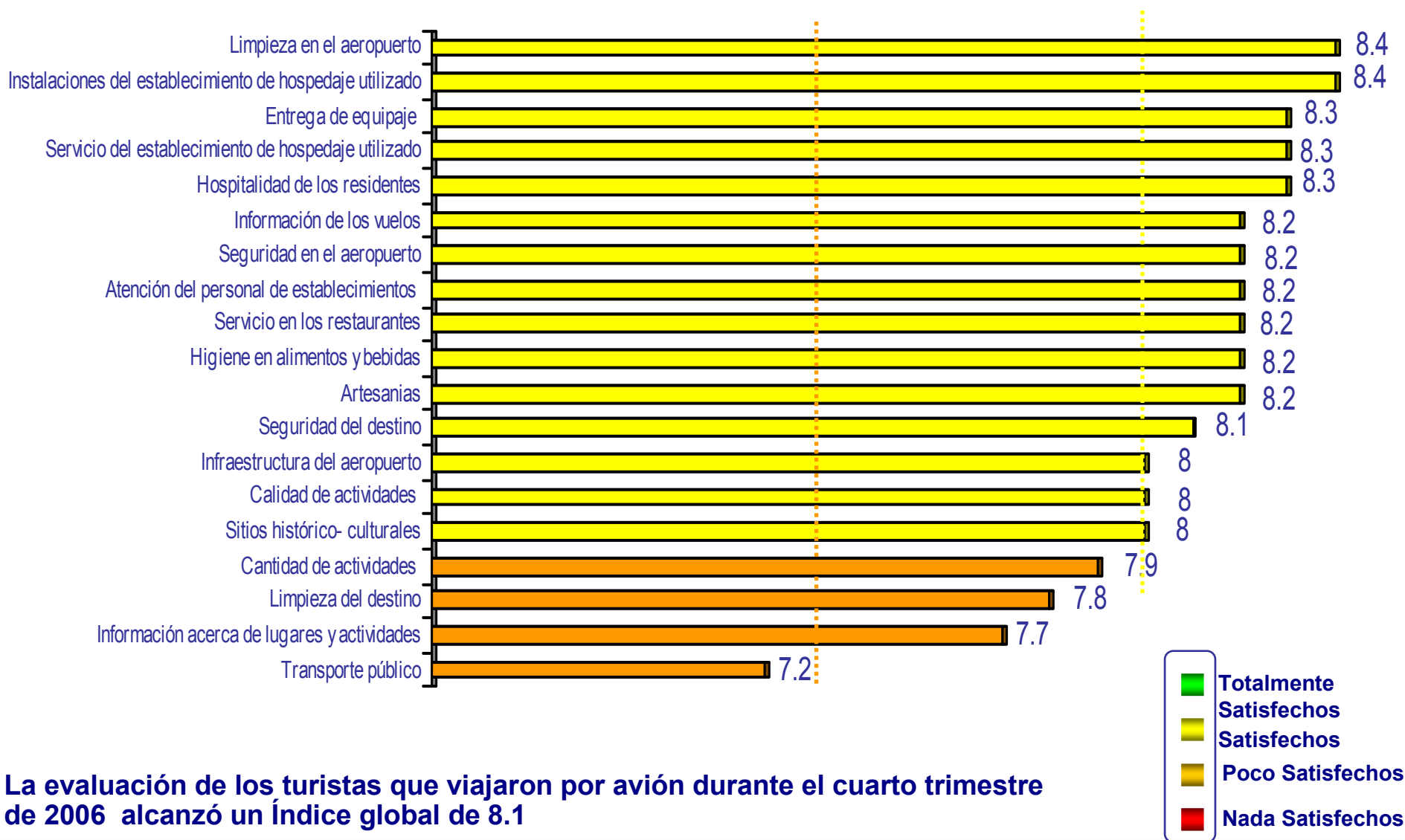


ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA NACIONAL QUE VIAJA POR AUTOBÚS



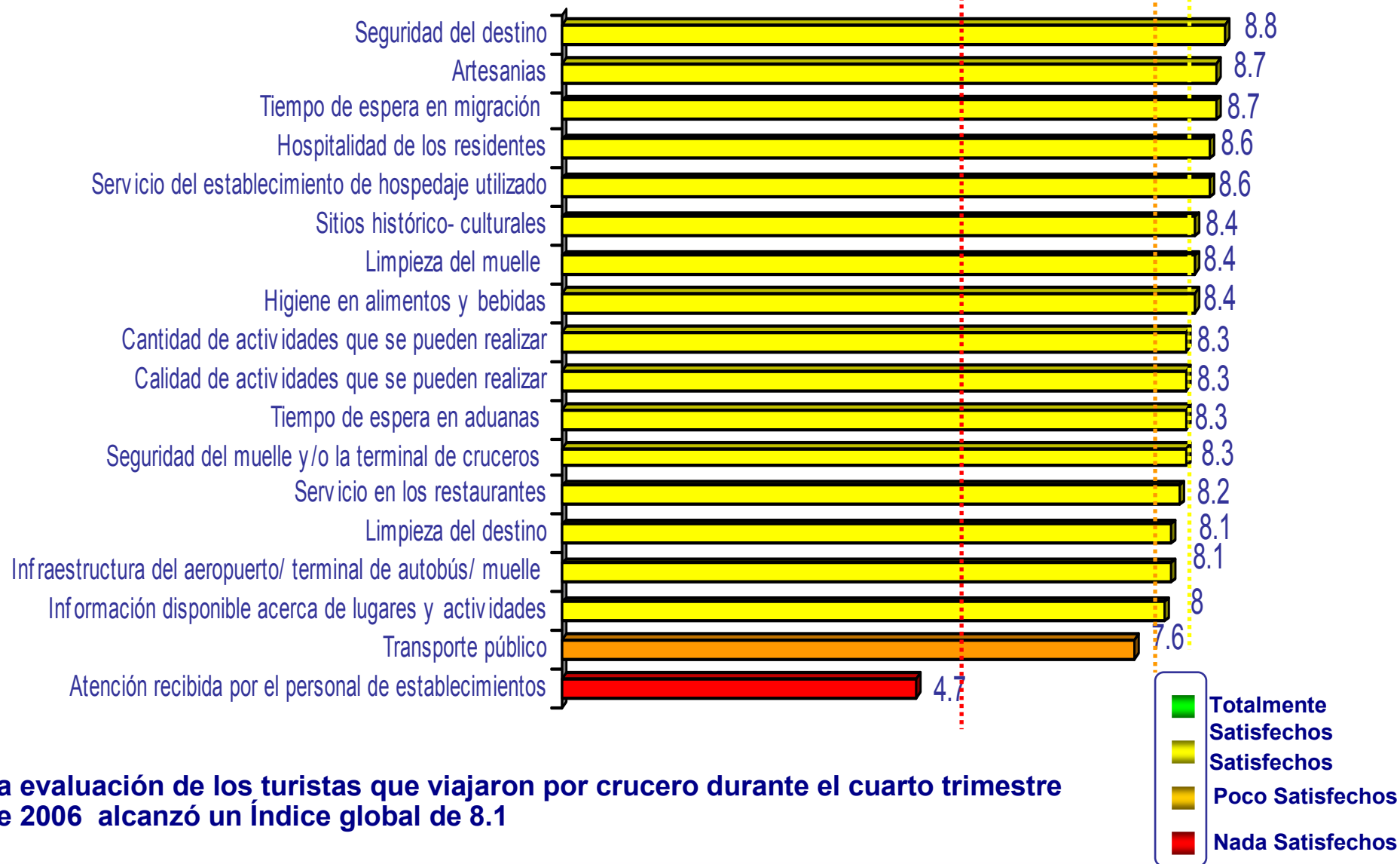
La evaluación de los turistas que viajaron por autobús durante el cuarto trimestre de 2006 alcanzó un índice global de 7.6

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA NACIONAL QUE VIAJA POR AVIÓN



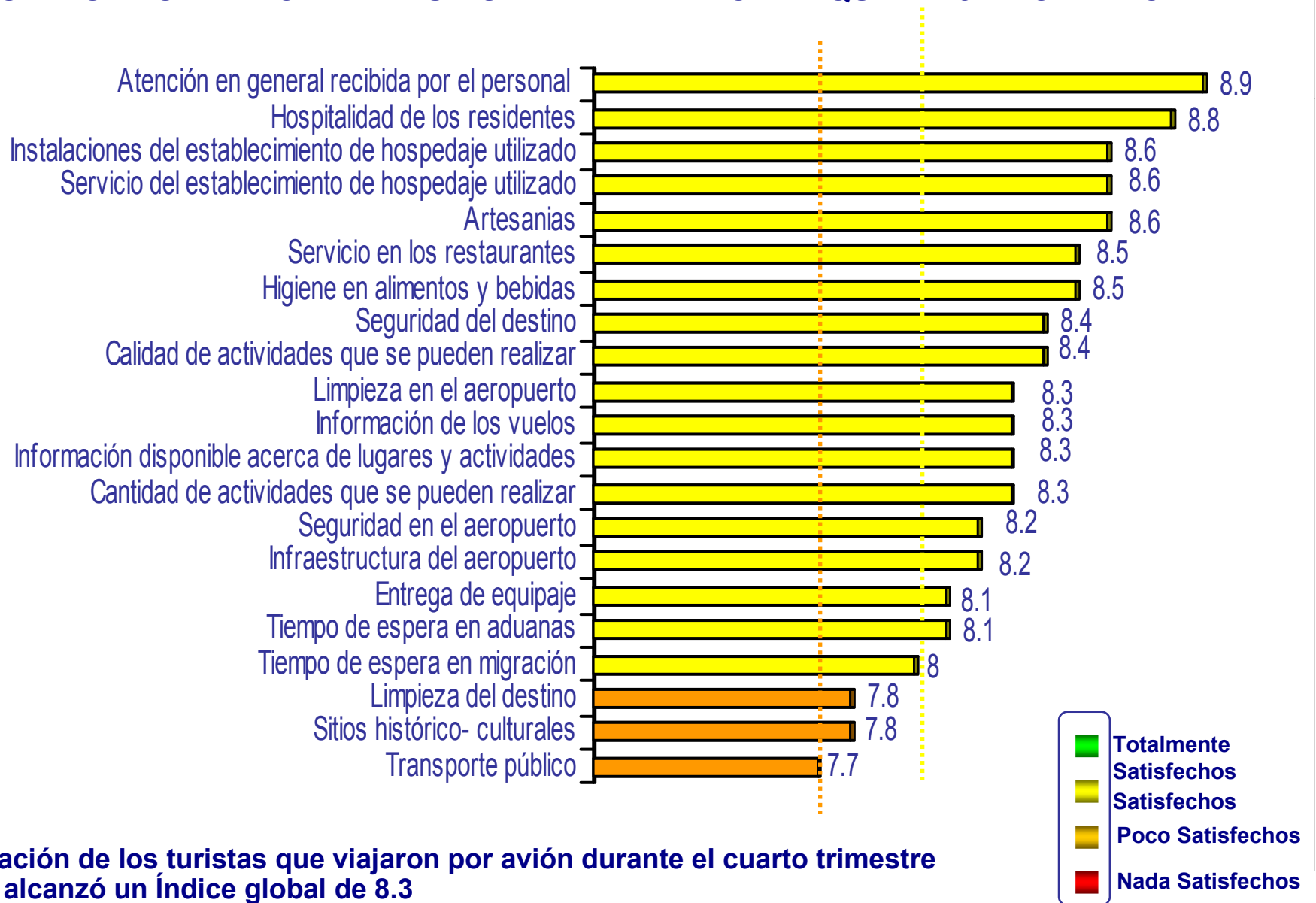
La evaluación de los turistas que viajaron por avión durante el cuarto trimestre de 2006 alcanzó un Índice global de 8.1

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA INTERNACIONAL QUE VIAJA POR CRUCERO



La evaluación de los turistas que viajaron por crucero durante el cuarto trimestre de 2006 alcanzó un Índice global de 8.1

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA INTERNACIONAL QUE VIAJA POR AVIÓN



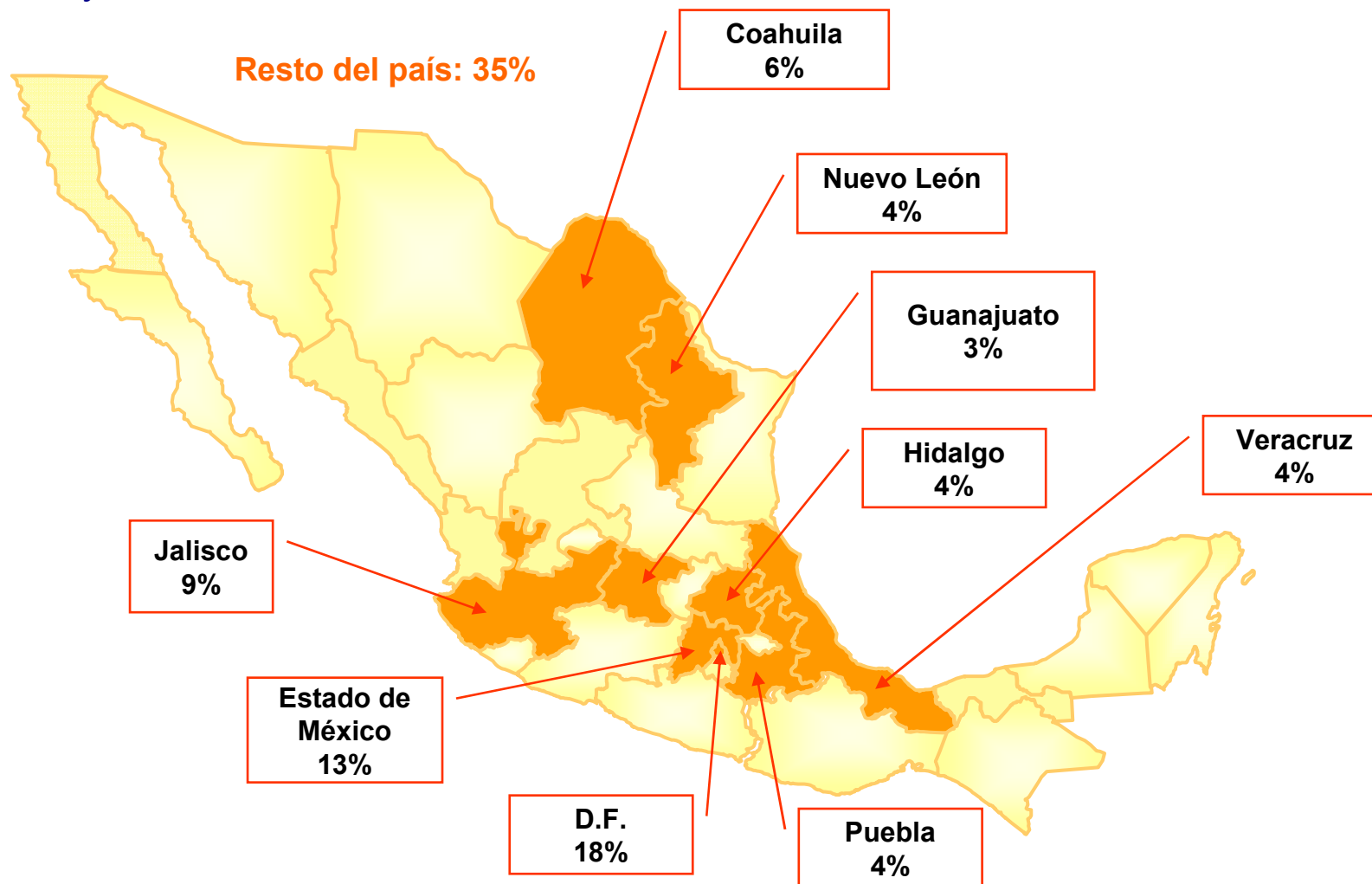
PERFIL DEL TURISTA NACIONAL

PERFIL DEL TURISTA NACIONAL QUE VIAJA EN MÉXICO

Género	62%	Masculino
Edad	38 años	Media
Escolaridad	64%	Universidad o más
Ocupación	27%	Empleado
Tamaño del grupo de viaje	4 personas	Promedio
Tipo de hospedaje	50%	Hotel
Estancia promedio	4.6 noches	Promedio
Motivo principal	28%	Visita a familiares y amigos
Medio por el que se enteró del destino	30%	Recomendación de familiares y amigos
Ingreso	28%	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 y Estado de México.



PERFIL DEL TURISTA INTERNACIONAL

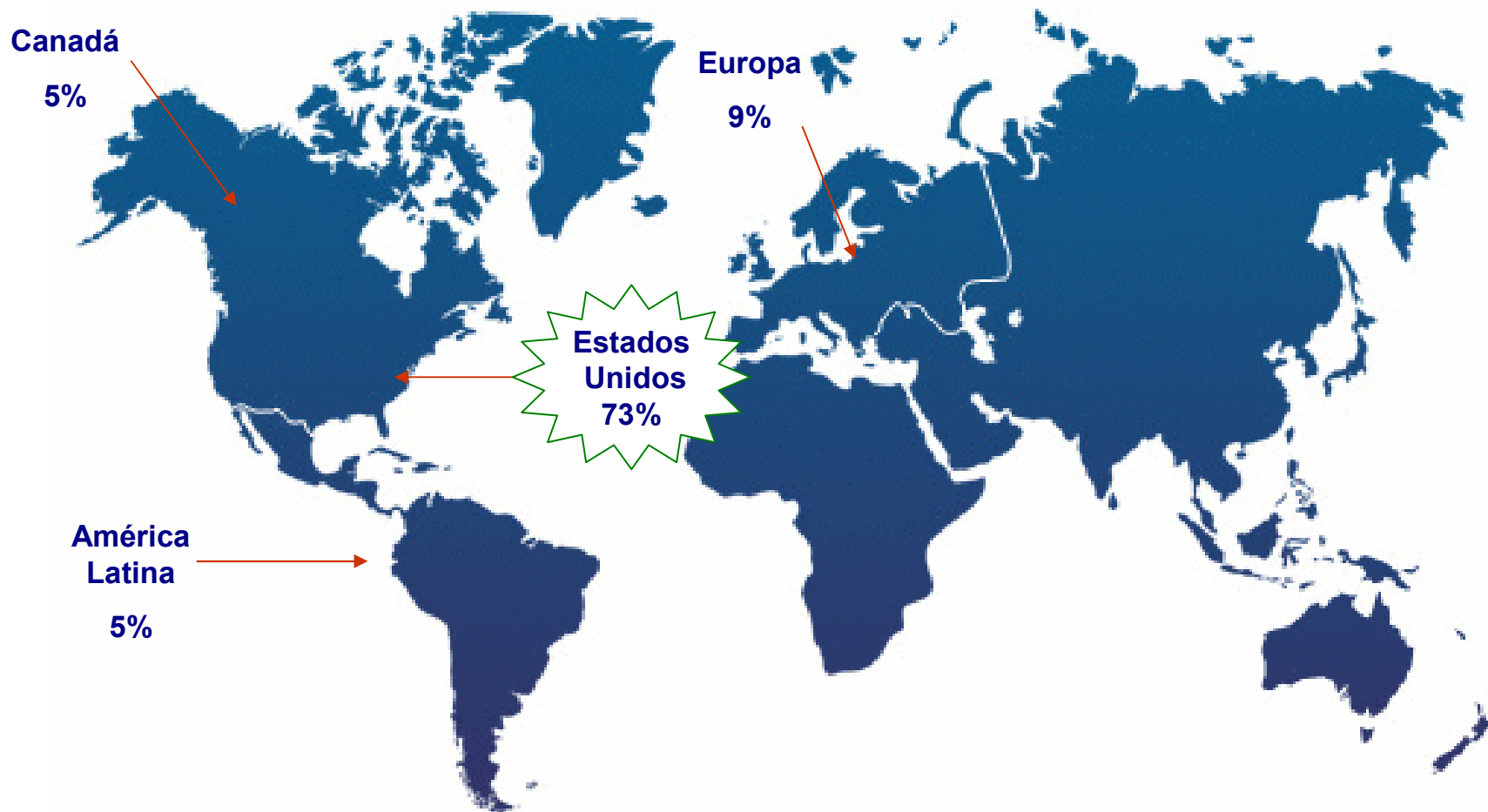
PERFIL DEL TURISTA INTERNACIONAL QUE VIAJA A MÉXICO

Género	52%	Masculino
Edad	39 años	Promedio
Escolaridad	69%	Universidad o más
Ocupación	25%	Empleado
Tamaño del grupo de viaje	3 personas	Promedio
Tipo de hospedaje	36%	Hotel
Estancia promedio	8 noches	Promedio
Motivo principal	47%	Sol y Playa
Medio por el que se enteró del destino	33%	Recomendación de familiares y amigos
Ingreso	18%	\$40,000 a \$59,000 dólares anuales

- El 83% de los turistas que visitan México tienen su lugar de residencia en América

América : 83%

Resto del mundo: 17%





*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@sectur.gob.mx