Universidad Marista
MÉRIDA

Juntos transformemos Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SEFOTUR
SECRETARÍA DE FOMENTO TURÍSTICO

YUCATÁN®

Informe de resultados

Perfil del pasajero por vía aérea en la ciudad de Mérida, Yucatán

Noviembre
2021

Mérida, Yucatán, México

En cumplimiento al contrato número SFTL4-S-2021 relativo a la adjudicación de servicios profesionales y técnicos diversos para **la Secretaría de Fomento Turístico**, se elaboró esta investigación de mercados por la escuela de *Administración, Mercadotecnia y Turismo* de la **Universidad Marista de Mérida.**

El presente estudio forma parte de los productos generados por el Observatorio Turístico de Yucatán (OTY), dirigidos a mejorar el conocimiento del sector turístico en la entidad.

Agradecimientos

Nuestro agradecimiento a todo el personal directivo, administrativo y operativo del **Aeropuerto Internacional de la Ciudad de Mérida** *(ASUR)* por las facilidades otorgadas para poder accesar a la zona durante el periodo de levantamiento de información.

El asesoramiento en los trámites y apoyo en los requisitos para poder ingresar en tiempo y forma fueron la base para poder desarrollar esta investigación de manera adecuada.

Índice

5. Introducción

6. Objetivos de investigación

9. Metodología e instrumentos de medición

13. Resultados del estudio

35. Principales hallazgos

40. Conclusiones

43. Equipo de Trabajo

Introducción

Con el objetivo de conocer el perfil de pasajero por vía aérea en la ciudad de Mérida, durante el mes de octubre y noviembre del presente año se realizó una investigación de mercados en las instalaciones del **Aeropuerto Internacional de la Ciudad de Mérida (ASUR).**

Los objetivos, el diseño de la investigación, así como los resultados de la misma se presentan en este informe de resultados.

Objetivos de investigación

Objetivo **general**

Conocer el perfil y nivel socioeconómico del pasajero por vía aérea en la ciudad de Mérida.

Objetivos **específicos**

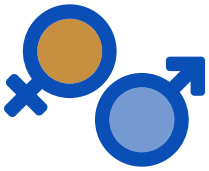
I Conocer el porcentaje de usuarios residentes de la ciudad de Mérida vs Turistas.

II Por tipo de usuario, conocer el destino o procedencia por vía aérea.

III Conocer el tipo de hospedaje utilizado por los pasajeros.

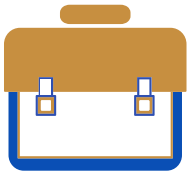
IV Conocer los motivos y tiempo de viaje.

V Conocer los indicadores demográficos y socioeconómicos de los pasajeros por vía aérea:



Género

Edad



Ocupación

Nivel de estudios

Tipo de hogar

- Propio
- Rentado
- Vive con familiar u otro

Número de personas que viven con él

Número de personas que dependen economicamente de él

Rango de ingreso promedio mensual

Vehículo

- Propio (año)
- No cuenta con uno

VI Conocer el nivel socioeconómico del perfil predominante de pasajeros por vía aérea en la ciudad de Mérida.

Metodología e instrumento de medición

Metodología **cuantitativa**

A Utilizando un cuestionario estructurado.

B Forma de aplicación: personal administrado por medio de dispositivos electrónicos para el levantamiento de la información.

C Lugar de aplicación: instalaciones del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de Mérida, ASUR.

D Para mayor detalle sobre la metodología o para ver el instrumento de medición, favor de consultar el documento *"Descripción de la metodología aplicada, distribución de la muestra e instrumento de medición"* con fecha al 30 de septiembre del año 2021.

E **784 personas,** con un nivel de confianza del **95%** y un margen de error del **3.5%.**

F **50%** aplicado a personas que están tomando un vuelo de origen y el **50%** aplicado a personas que están tomando un vuelo de llegada.

G El levantamiento de información tuvo una duración de **15 días.**

H Para la distribución de los 15 días, los horarios fueron de manera aleatoria en un horario de 8:00 am a 10:00 pm de lunes a domingo durante los meses de octubre y noviembre 2021.

I El periodo de levantamiento fue entre octubre y noviembre del presente año.

J Para mayor detalle sobre la muestra, favor de consultar el documento *"Descripción de la metodología aplicada, distribución de la muestra e instrumento de medición"* con fecha al 30 de septiembre del año 2021.

L Para la división de la muestra, se consideraron el total de vuelos de origen y vuelos de llegada que el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de Mérida registró en septiembre de 2021.

Alcances y **limitaciones**

A Se tuvo acceso al aeropuerto Internacional de la Ciudad de Mérida para iniciar el levantamiento a partir del jueves 21 de octubre del 2021.

B Para evitar un posible sesgo de información por el Día de Muertos, así como el puente del Día de la Revolución y el flujo de gente del Tianguis Turístico, del 30 de octubre al 21 de noviembre de 2021 no se realizó levantamiento de información.

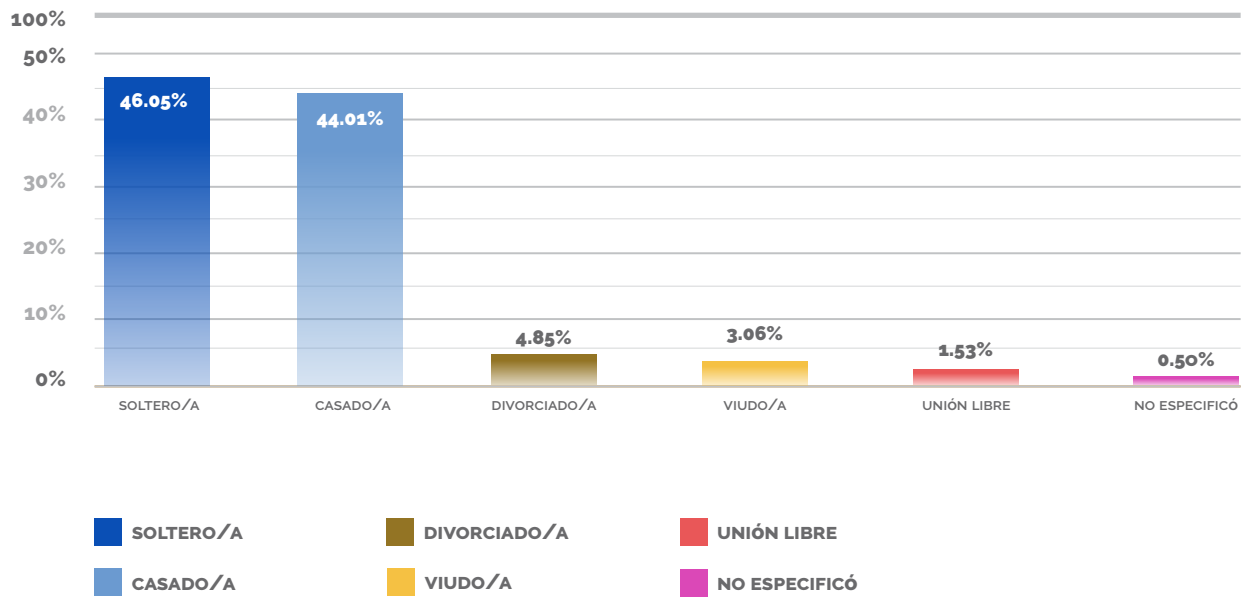
Resultados del estudio

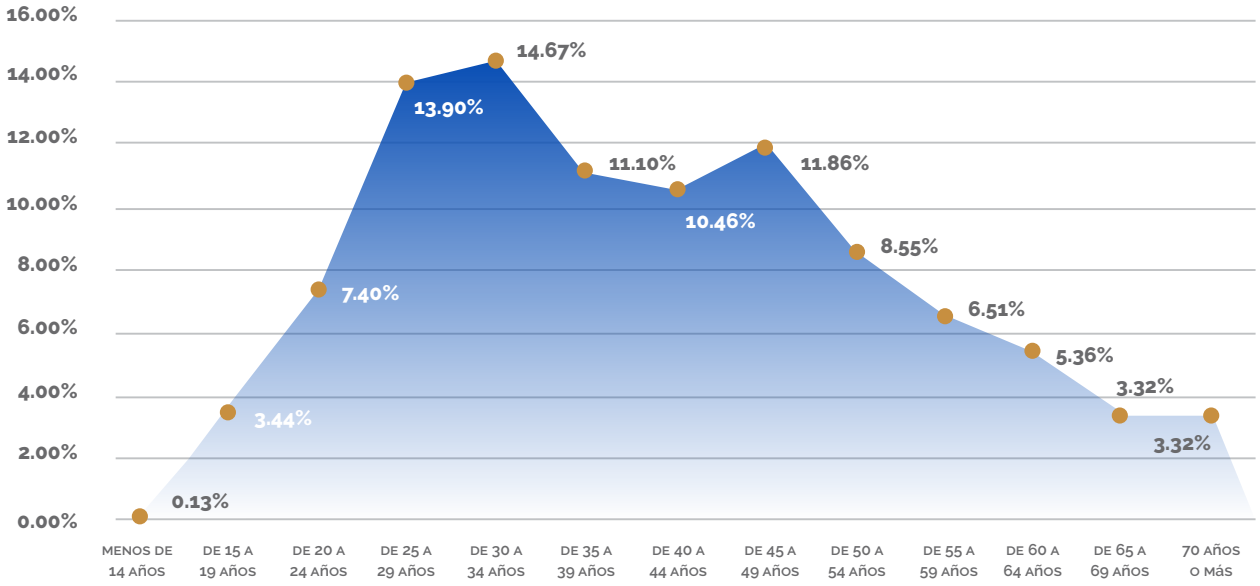
Demográficos

Para poder conocer el perfil así como el nivel socioeconómico del pasajero por vía aérea en la ciudad de Mérida es primordial tener claridad sobre sus principales características demográficas.

Al inicio de cada encuesta se recabaron los datos que se presentan a continuación:

El balance es muy similar entre ambos géneros, arrojando una ligera superioridad en el flujo por parte de los Hombres, representando éste género un **51%.**



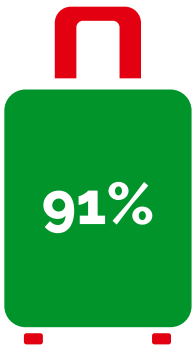


El estado civil, de la mano del rango de edad nos permiten de igual manera complementar el entendimiento de las características que conforman el perfil del pasajero, sobresaliendo que un **46.05%** son solteros y resaltando el rango de **30** a **34** años de edad en un **14.67%.**

Nacionalidad y **tipos de vuelo**

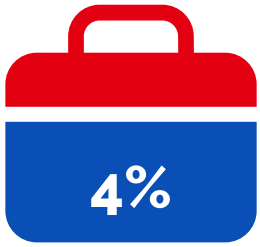
Para poder complementar las características demográficas vistas con anterioridad, en este estudio pudimos conocer la nacionalidad predominante en los pasajeros por vía aérea que transitan en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de Mérida (ASUR) siendo Mexicanos en un **91%.**

La nacionalidad Estadounidense fue la segunda más representativa con un **4%**, y de manera pulverizada el **5%** restante se distribuyó entre diversos lugares, donde destacan: *Colombia, Venezuela, Alemania, Argentina y Canadá.*



NACIONALIDAD MEXICANA

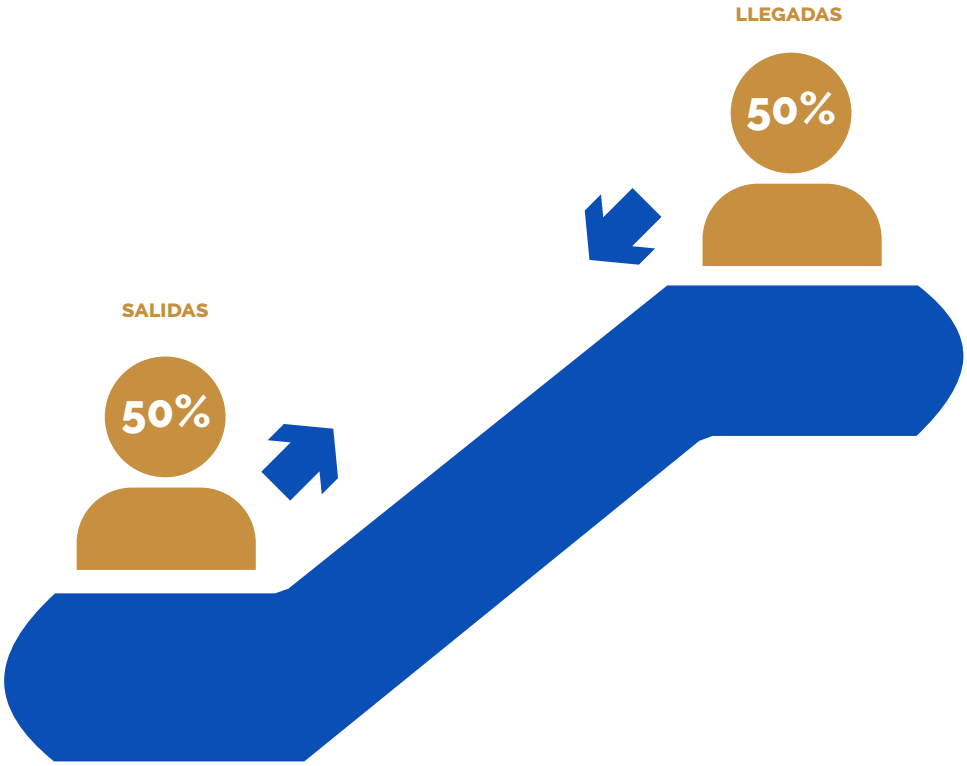
OTRAS NACIONALIDADES



NACIONALIDAD ESTADOUNIDENSE

Cuyos vuelos que ocupan son nacionales en un **88%** y **12%** internacional.

Lo que respecta a vuelos de salida y vuelos de llegada, considerando lo especificado en la muestra, el **50%** de los pasajeros que participaron en esta investigación estaba tomando un vuelo para irse de Mérida y el **50%** restante estaba llegando a Mérida.



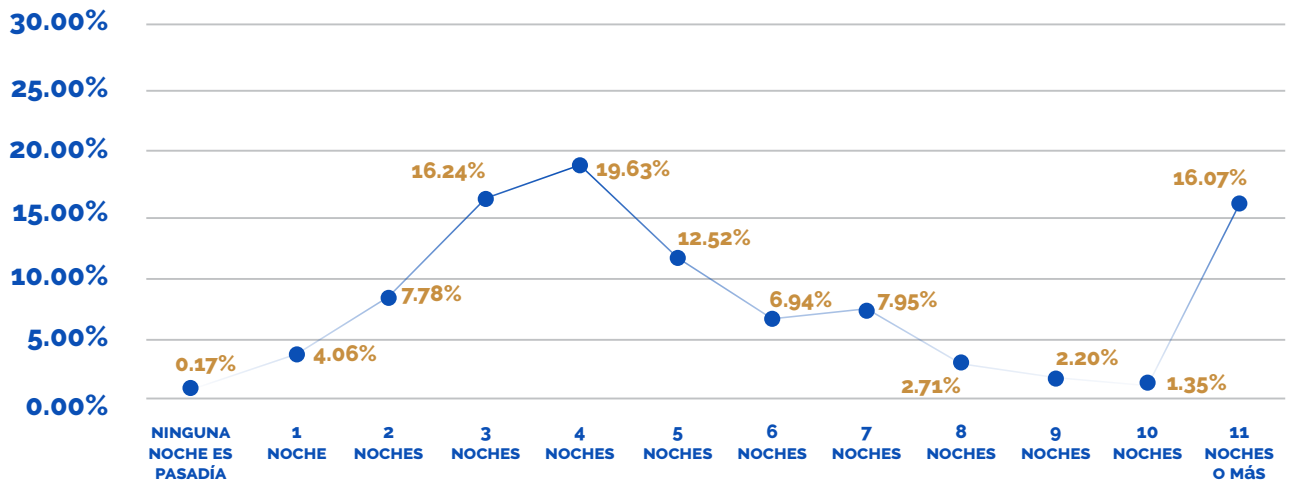
Los siguientes resultados consideran a pasajeros tanto de vuelos de salida como de llegada.

Duración de viaje y lugar de hospedaje

Dentro del flujo de pasajeros por vía aérea, tanto en los vuelos de llegada a la ciudad de Mérida así como los vuelos de salida, es importante considerar que existen personas que están trasladándose a su lugar de residencia.

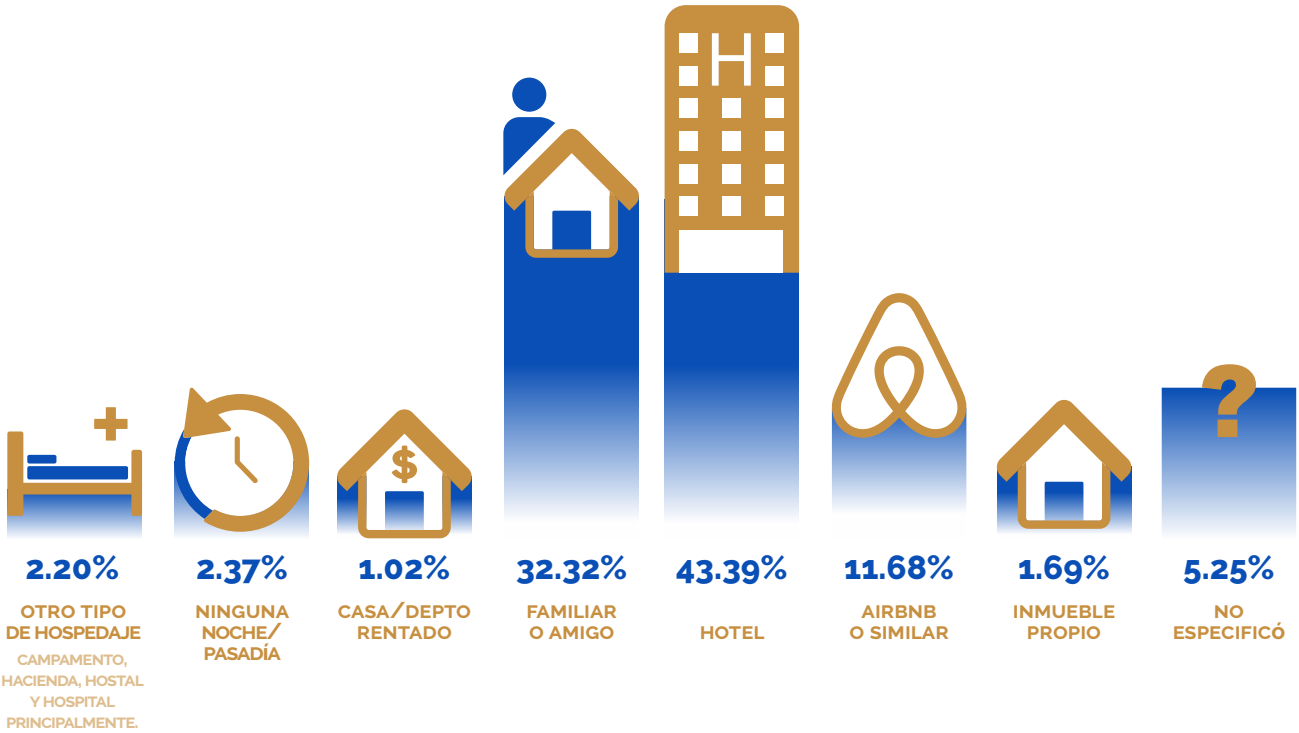
Para poder conocer la duración del viaje, así como el lugar de hospedaje, los siguientes resultados se concentran en el **75.38%** de las personas que no están viajando al lugar en el que residen.

Del total de pasajeros, el **24.62%** regresa al lugar donde reside, la duración del viaje del **75.38%** complementario es de:



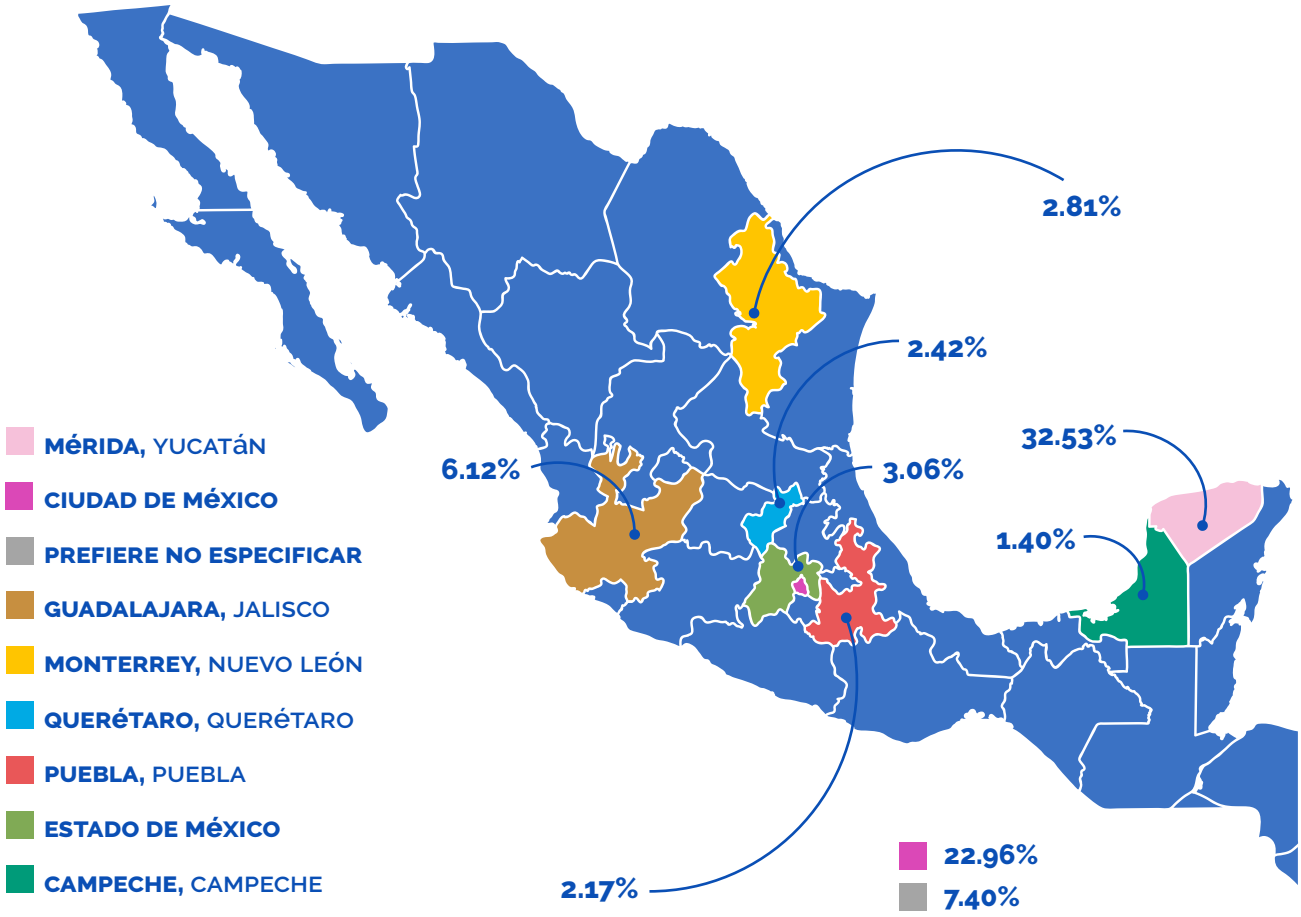
En la duración de viaje podemos observar que el mayor volumen de tendencia se concentra en el rango de 2 a 5 noches por viaje en un **56.17%** de las personas, siendo 4 noches la duración de viaje más recurrente concentrando un **19.63%** de las personas.

Sobre el hospedaje, el **43.39%** menciona que el Hotel es el lugar elegido para pasar la estancia seguido de un **32.32%** de personas que se hospedan con algún familiar o amigo.



Ciudad en la que vive

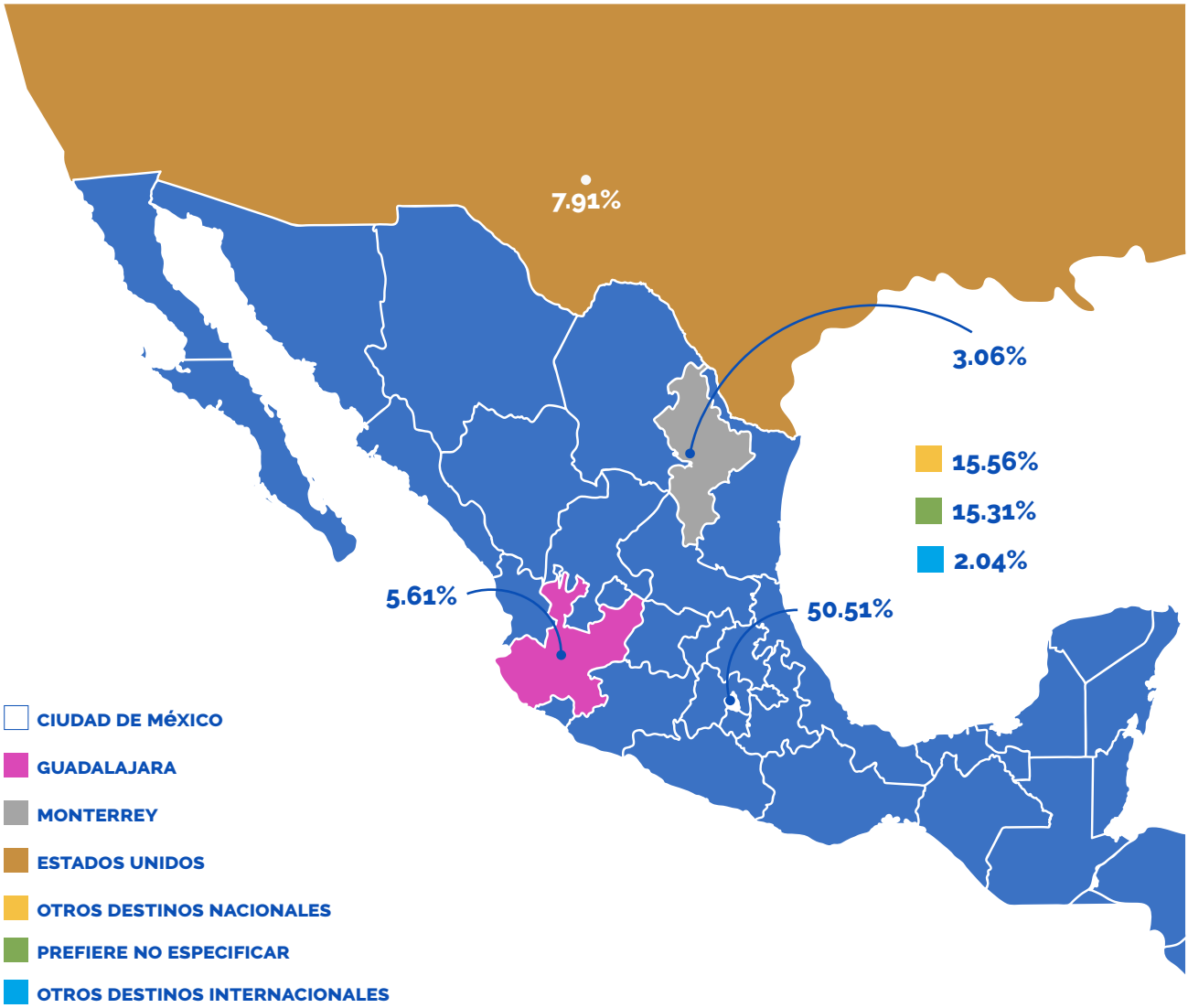
Regresando al **100%** de la muestra, se consideró de relevancia el poder definir la ciudad en la que viven los pasajeros que transitan por vía aérea en la ciudad de Mérida, registrando más de 90 ciudades diferentes a lo largo del mundo, pero encontrando que el **80%** del flujo se concentra en 9 principales ciudades y un grupo de personas que prefirió no especificar.
La distribución de los lugares se presenta en el siguiente mapa:



CIUDAD	REPRESENTATIVIDAD
MÉRIDA, YUCATÁN	32.53%
CIUDAD DE MÉXICO	22.96%
NO ESPECIFICÓ	7.40%
GUADALAJARA, JALISCO	6.12%
ESTADO DE MÉXICO	3.06%
MONTERREY, NUEVO LEÓN	2.81%
QUERÉTARO, QUERÉTARO	2.42%
PUEBLA, PUEBLA	2.17%
CAMPECHE, CAMPECHE	1.40%
CUERNAVACA, MORELOS	0.77%
TIJUANA, BAJA CALIFORNIA	0.77%
PACHUCA, HIDALGO	0.64%
TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS	0.64%
DALLAS, TEXAS	0.51%
LOS ÁNGELES, CALIFORNIA	0.51%
MIAMI, FLORIDA	0.51%
MORELIA, MICHOACÁN	0.51%
SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS	0.51%
ZAPOPAN, JALISCO	0.51%
CANCÚN, QUINTANA ROO	0.38%
CHIHUAHUA	0.38%
COLUMBUS, OHIO	0.38%
CULIACÁN, SINALOA	0.38%
OTRAS CIUDADES *(LISTADO DE MÁS DE 70)*	11.73%

Destino y **origen final**

Para efectos de poder conocer el tipo de hospedaje, las noches de duración, así como el motivo del viaje, fue necesario conocer el destino final así como el origen inicial del viaje realizado, descartando de esta manera la posibilidad de tener una respuesta sobre conexiones y centrándonos en el lugar inicial de partida o final de destino.

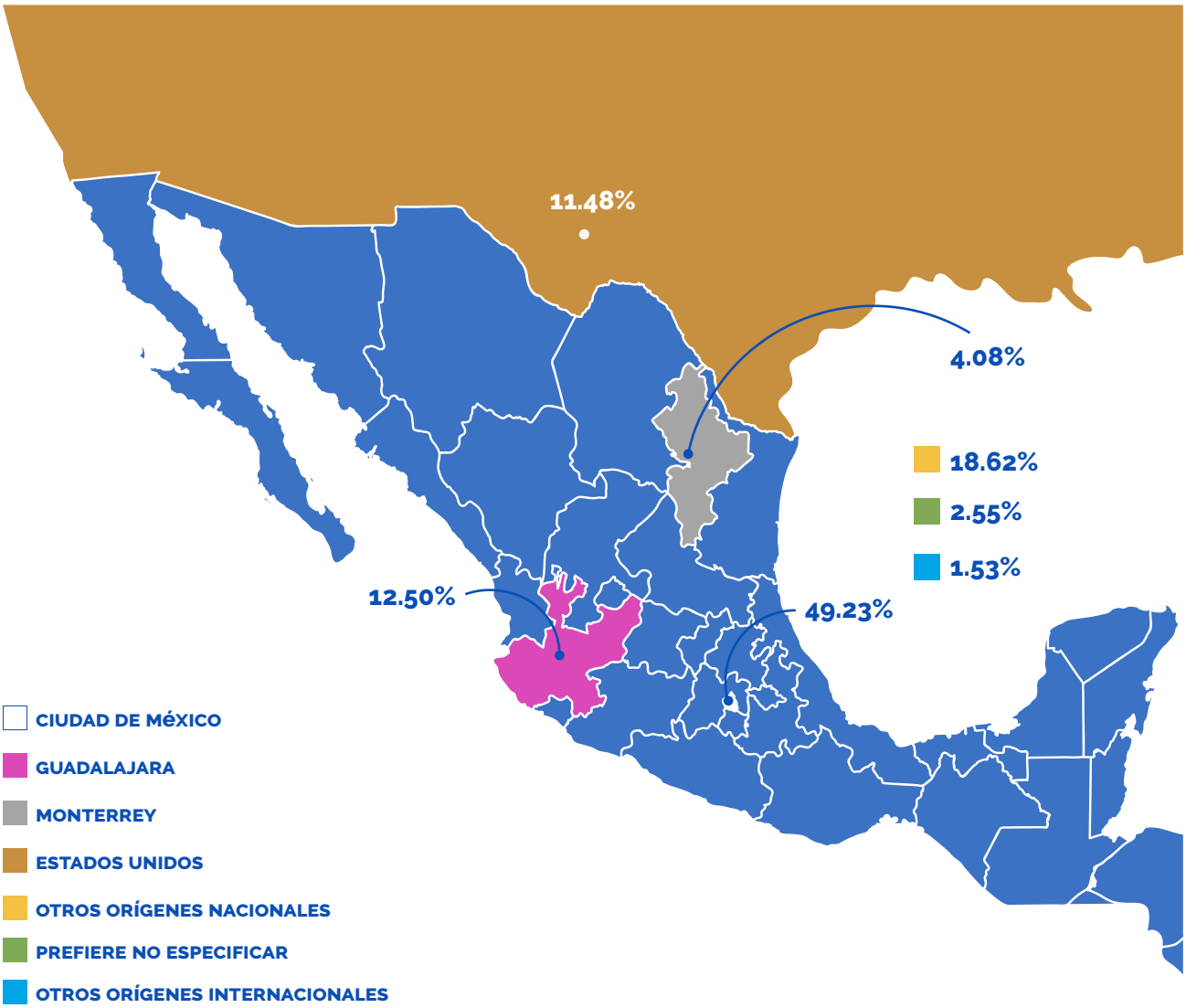


De los pasajeros que están tomando un vuelo para irse de la ciudad de Mérida, el **50.51%** tiene como destino la Ciudad de México.

En Estados Unidos se mencionaron diversos lugares: **Austin, Miami, Los Ángeles, Bronwsville, Colorado, Houston, Orlando, California, Dallas, entre otros.**

En otros destinos nacionales se mencionaron diversos lugares, como por ejemplo: **Puebla, Tijuana, Toluca, Villahermosa, Veracruz** *(Sin especificar ciudad),* **Zapopan, Querétaro, entre otros.**

En otros destinos internacionales se mencionaron diversos lugares, como por ejemplo: **Costa Rica** *(Sin especificar ciudad),* **Madrid (España), Bogotá (Colombia), Cuba, entre otros.**



De los pasajeros que están llegando a la ciudad de Mérida, el **49.23%** está llegando desde la Ciudad de México.

En Estados Unidos se mencionaron diversos lugares: **Miami, Houston, Los Ángeles, Chicago, Oregon, Dallas, Nebraska, entre otros.**

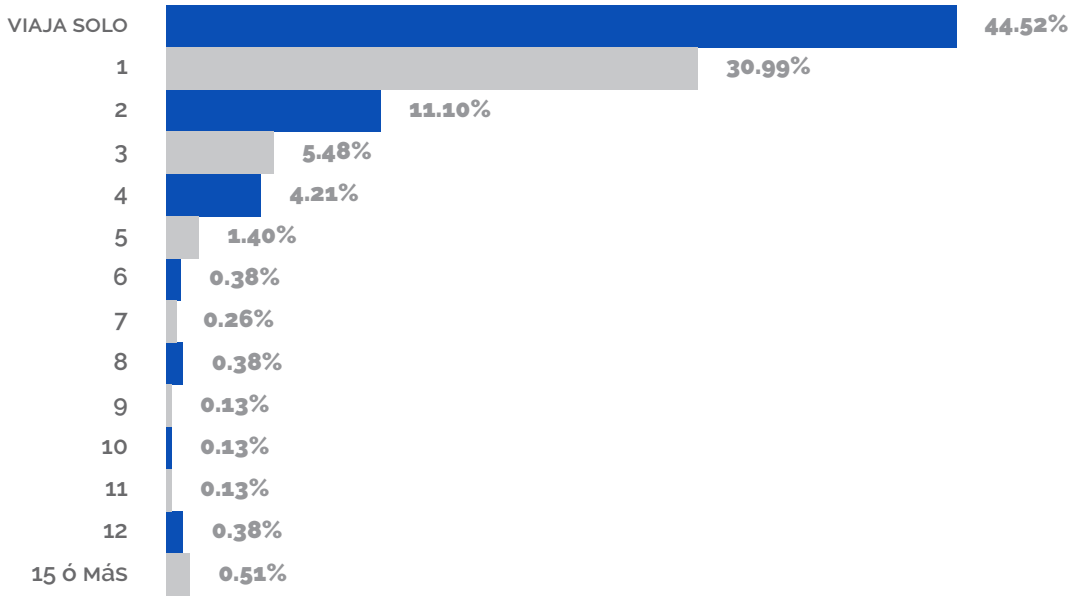
En otros orígenes nacionales se mencionaron diversos lugares, como por ejemplo: **Puebla, Querétaro, Chiapas y Veracruz** *(Sin especificar ciudad),* **Culiacán, entre otros.**

En otros orígenes internacionales se mencionaron diversos lugares, como por ejemplo: **Otawwa (Canadá), Victoria (Canadá), España, Ecuador y Cuba** *(Sin especificar ciudad),* **entre otros.**

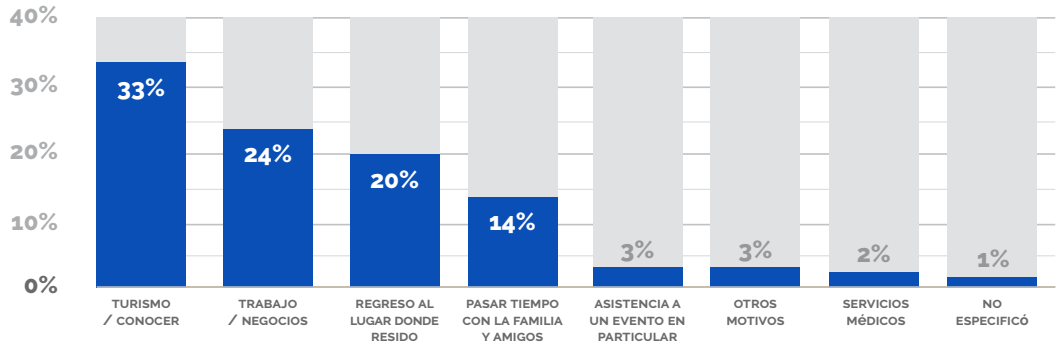
Acompañantes, motivo, ocupación y nivel de estudios

Dentro de los resultados obtenidos en esta investigación se puede observar que si bien el **44.52%** viaja solo, es más de la mitad de las personas las que viajan de manera acompañada, siendo poco más del **50%** las que lo hacen con un rango de 1 a 4 personas. Resalta el Turismo/Conocer como el principal motivo de viaje para un **33%** de los pasajeros.

Número de acompañantes

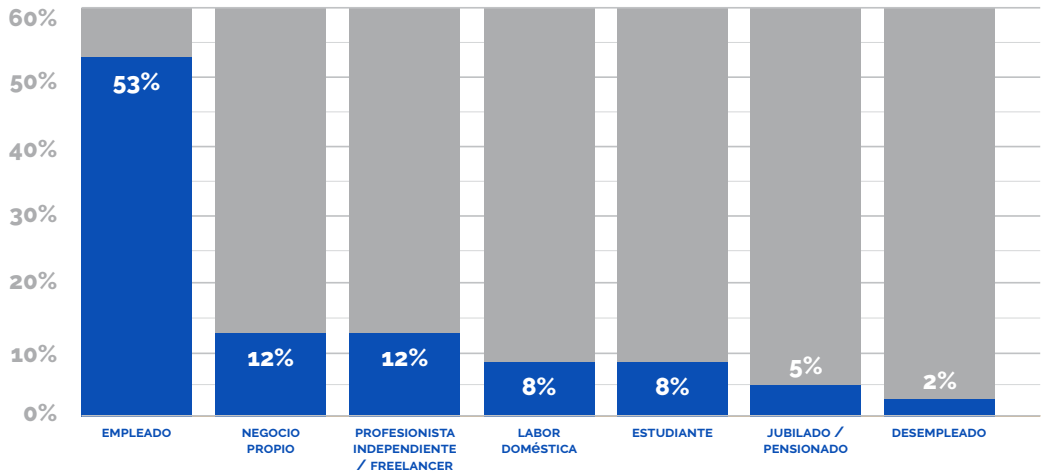


Principal motivo de viaje

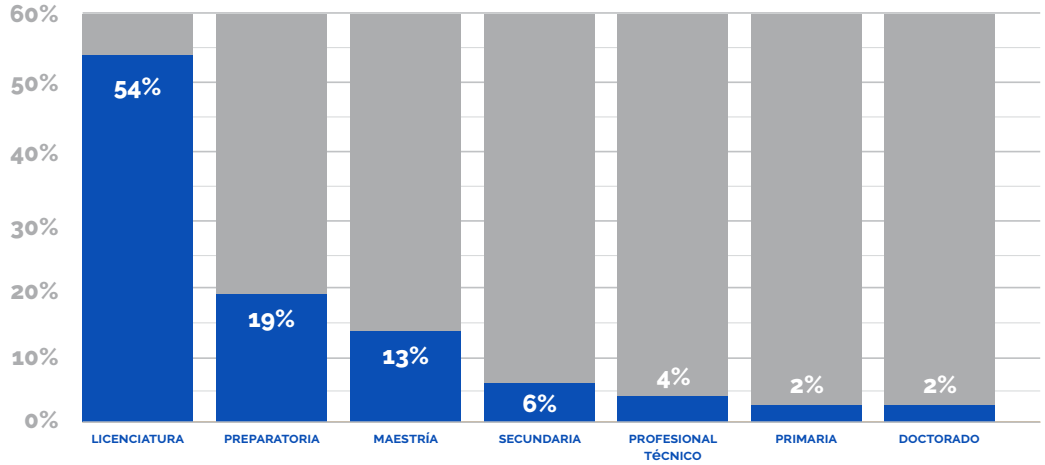


Ocupación y nivel de estudios

La ocupación, así como el nivel de estudios nos complementa el perfil del pasajero desde el lado de la formación y desenvolvimiento laboral del mismo, siendo el **53%** de los pasajeros empleados.



Un **54%** cuenta con una licenciatura como grado máximo de estudios. Es importante mencionar que solamente el 2% se encuentra desempleado y sin desempeñar alguna labor doméstica o estar estudiando, teniendo una edad promedio de 44 años y medio.



Yucatán como **destino turístico**

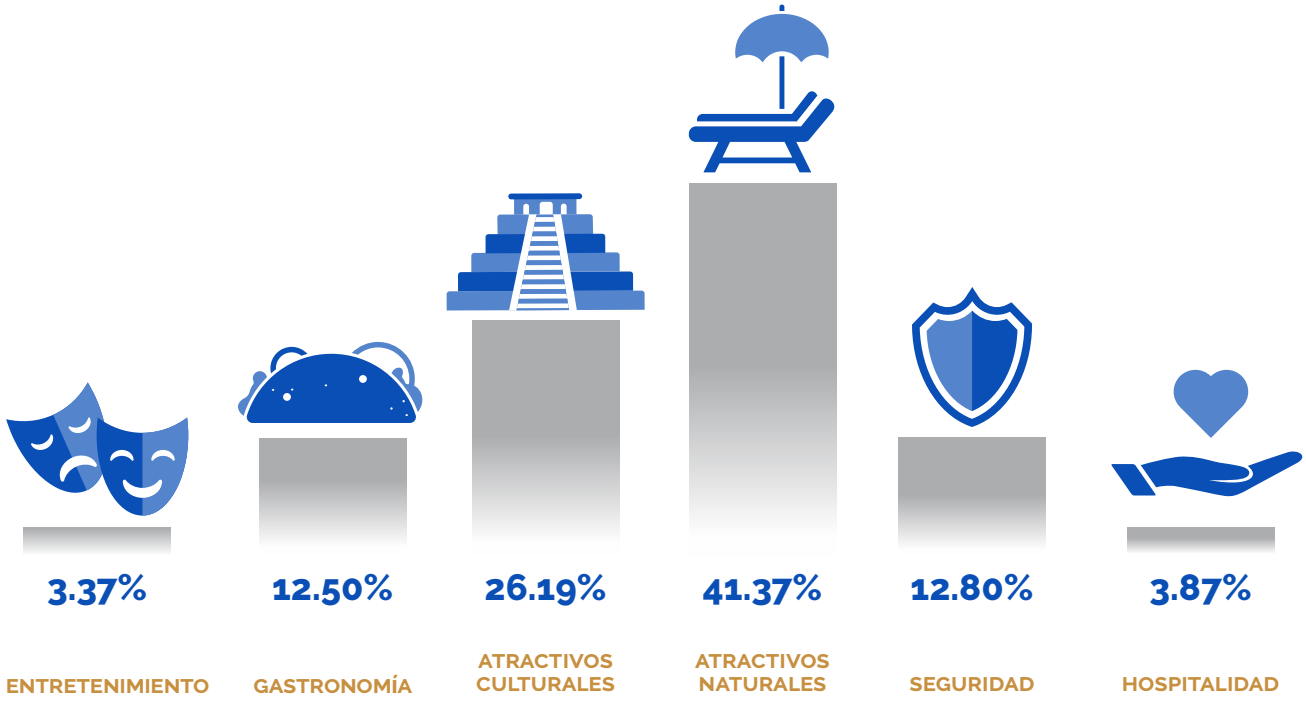
Al pedirles que califiquen a Yucatán como destino turístico, que nos compartan si han tenido alguna mala experiencia, si lo volverían a elegir y el principal motivo turístico, obtuvimos respuesta por parte del **42.86%** de las personas.

La principal calificación se presentó en una escala del 1 al 10, donde se mencionaba que el primer valor representa un Pésimo destino turístico y 10 es igual a un Excelente destino turístico.

Se obtuvo un promedio global de **9.46** con una paridad en la calificación de turistas nacionales e internacionales, resaltando que el **97.92%** de los pasajeros que calificaron a Yucatán, mencionaron que lo volverían a elegir como destino turístico.

De manera abierta se les brindó la oportunidad de dejar comentarios sobre alguna mala experiencia, y solamente el **2%** mencionó alguna en particular, principalmente hablando del flujo de tráfico en la ciudad y que se puede tener un mayor conocimiento y capacitación del personal para dar a conocer de mejor manera los servicios turísticos del estado.

Dentro de los motivos por los que Yucatán es considerado destino turístico más del **60%** señaló haber sido por sus atractivos, tanto naturales en un **41.37%** como culturales en un **26.19%**, como se puede apreciar a continuación:

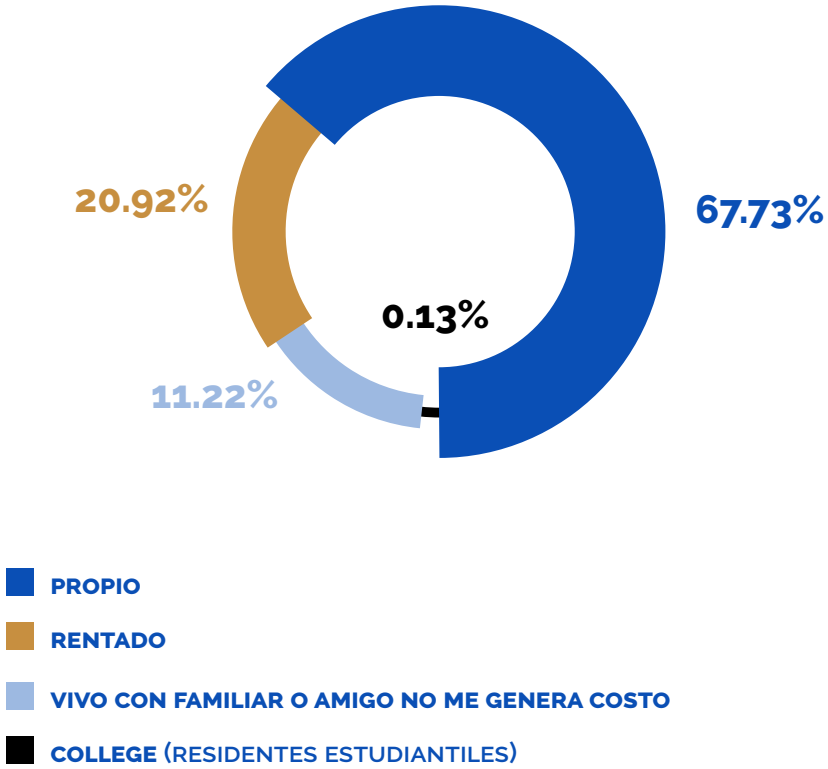


Datos para el **perfil socioeconómico**

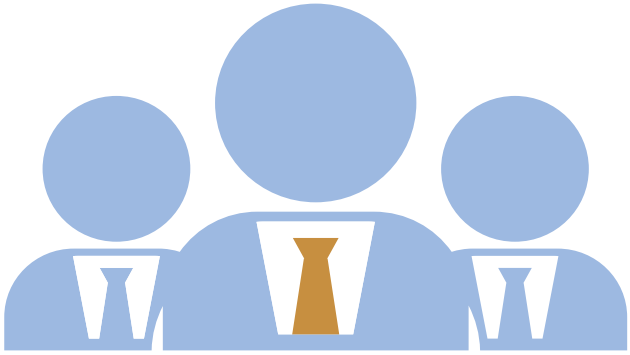
Para poder complementar y definir con mayor claridad el perfil socioeconómico del pasajero por vía aérea en la ciudad de Mérida, tomamos como base a la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercados (AMAI) que dentro de su descripción de Niveles Socioeconómicos (NSE) considera características como el tipo de domicilio en el que viven así como el número de personas, si cuentan o no con vehículo propio así como la cantidad de dependientes económicos con los que se cuenta, arrojando los siguientes resultados.

Domicilio y dependientes económicos

El **67.73%** de los pasajeros vive en un domicilio propio.

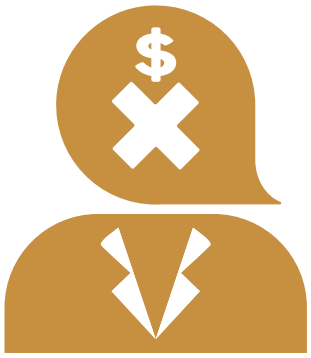


El **63%** de los pasajeros vive con un promedio de 1 a 3 personas.



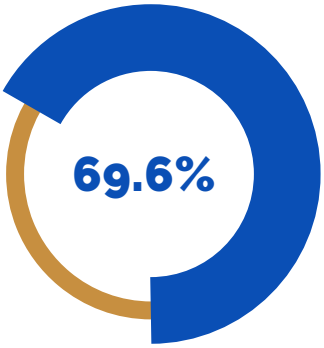
Viven con 1-3 personas

El **57.8%** de los pasajeros no tiene dependientes económicos

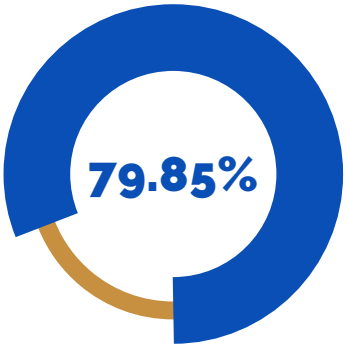


Sin dependientes económicos

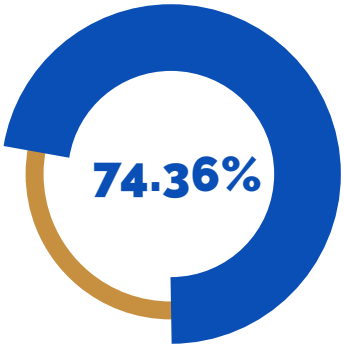
Vehículo propio



De los pasajeros cuenta con vehículo propio.



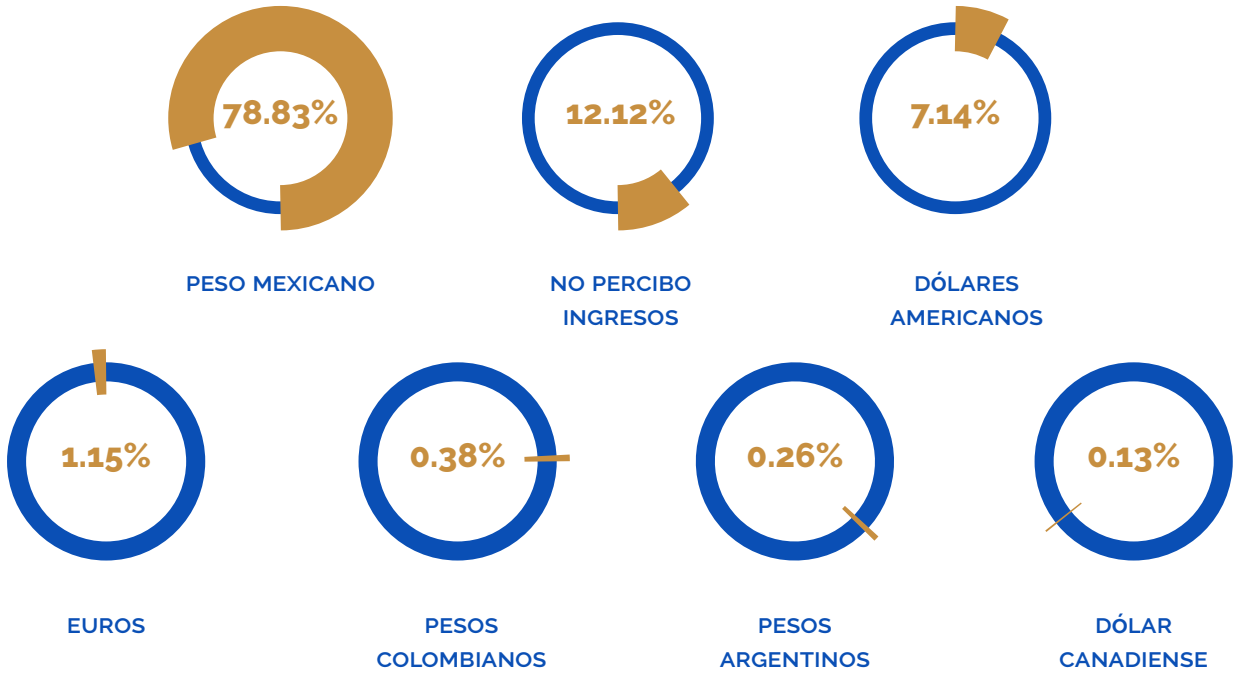
De quienes cuentan con vehículo propio, sus vehículos son modelos de 2013 a 2021.



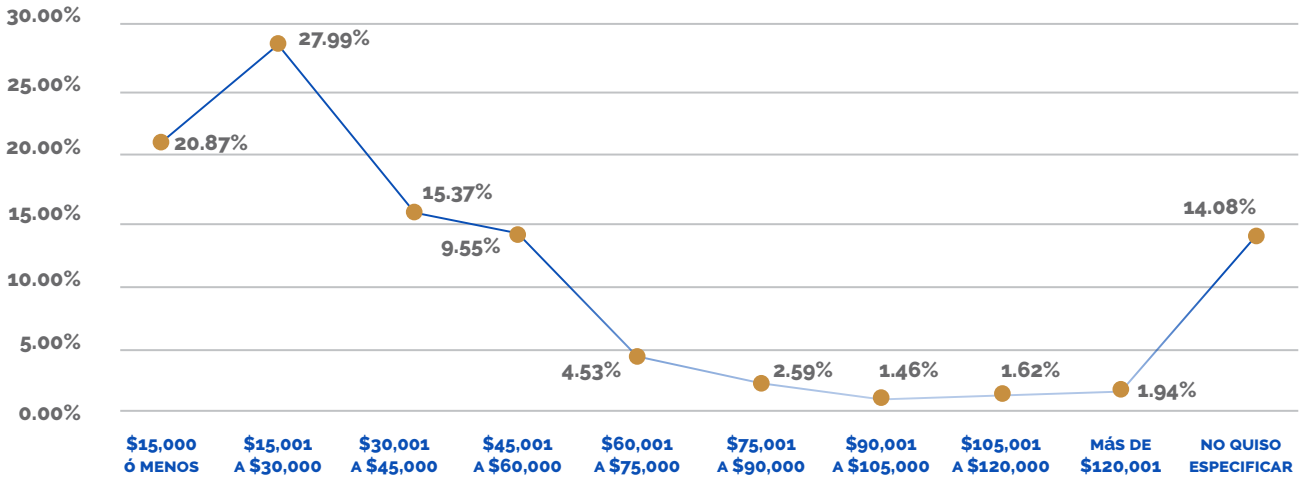
De quienes cuentan con vehículo propio, solo cuentan con un vehículo.

Los datos anteriores son complementados por el rango salarial con el que cuentan las personas.

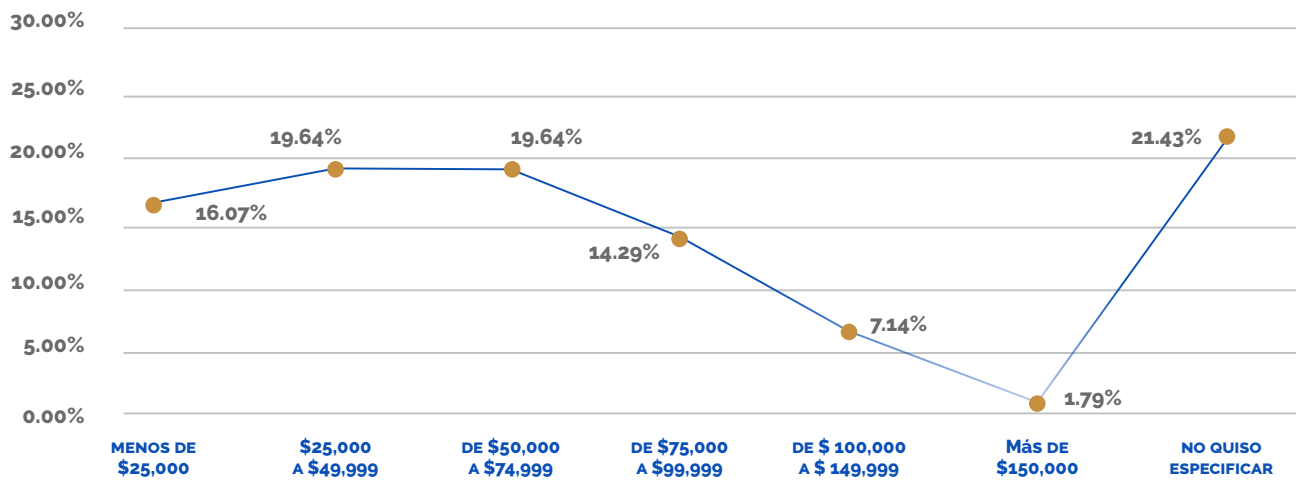
Para efectos de esta investigación, en primera instancia se indagaba sobre el tipo de moneda en el que percibían sus ingresos. Tal como se puede apreciar en los resultados, concentrando en un **78.83%** a las personas que perciben sus ingresos en pesos mexicanos y como segunda moneda el dólar americano en un **7.14%** de los pasajeros.



Al **78.83%** de pasajeros que mencionaron percibir su sueldo en pesos mexicanos se les pidió especificar su rango mensual de ingresos, encontrando que el **27.99%** percibe entre **$15,001.00** y **$30,000.00 pesos.**



Al **7.14%** de pasajeros que mencionaron percibir su sueldo en dólares americanos se les pidió especificar su rango anual de ingresos, encontrando que el **39.28%** percibe entre **$25,000.00** y **$74,999.00 USD.**



Infraestructura y **servicios del aeropuerto**

Durante el proceso de esta investigación, considerando la oportunidad que nos brindaba el lugar de levantamiento, se indagó sobre la calificación que le brindaban a la infraestructura y servicios del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de Mérida (ASUR) considerando una escala del **1** al **10,** siendo **1 Pésimo** y **10 Excelente**.

Las calificaciones obtenidas fueron promediadas para poder llegar al resultado final de 8.8, donde obtuvimos algunos comentarios y observaciones muy dispersos, pero mayormente centrados en que se percibe el aeropuerto como pequeño y le faltan sillas así como mayor variedad de tiendas/cafeterías.

Calificación de la infraestructura y servicios del aeropuerto.

Principales hallazgos

Principales hallazgos

Es importante reforzar que los resultados vistos hasta este momento conglomeran el comportamiento general del perfil de pasajero por vía aérea en la ciudad de Mérida, incluyendo en los mismos tanto a las personas que están tomando un vuelo para irse de la ciudad a otro destino, como a las personas que están llegando al Aeropuerto Internacional de la Ciudad de Mérida (ASUR).

Sin embargo, y para efectos de tener mayor claridad sobre el comportamiento local, consideramos que es de relevancia el presentar datos solamente de las personas que al momento del estudio estaban llegando a la ciudad de Mérida y ésta no es su ciudad de origen, encontrando lo siguiente.

Perfil del pasajero según el hospedaje que prefieren

El **45.23%** se hospeda en un **Hotel**

con un promedio de: **4.5 noches**

Mientras que el **12.01%** se hospeda en **Airbnb** o similar

con un promedio mayor de: **5.6 noches**

Quienes se hospedan en un hotel al llegar a Mérida son:

54.7%
Hombres

llegan principalmente por:

43.8%

turismo y conocer

con un promedio de:
42.2 años

y son
90.6% **de nacionalidad mexicanos**

con un promedio de:
1.2 acompañantes

cuya principal ocupacion es
empleado en un **62.5%**

el
82.8%

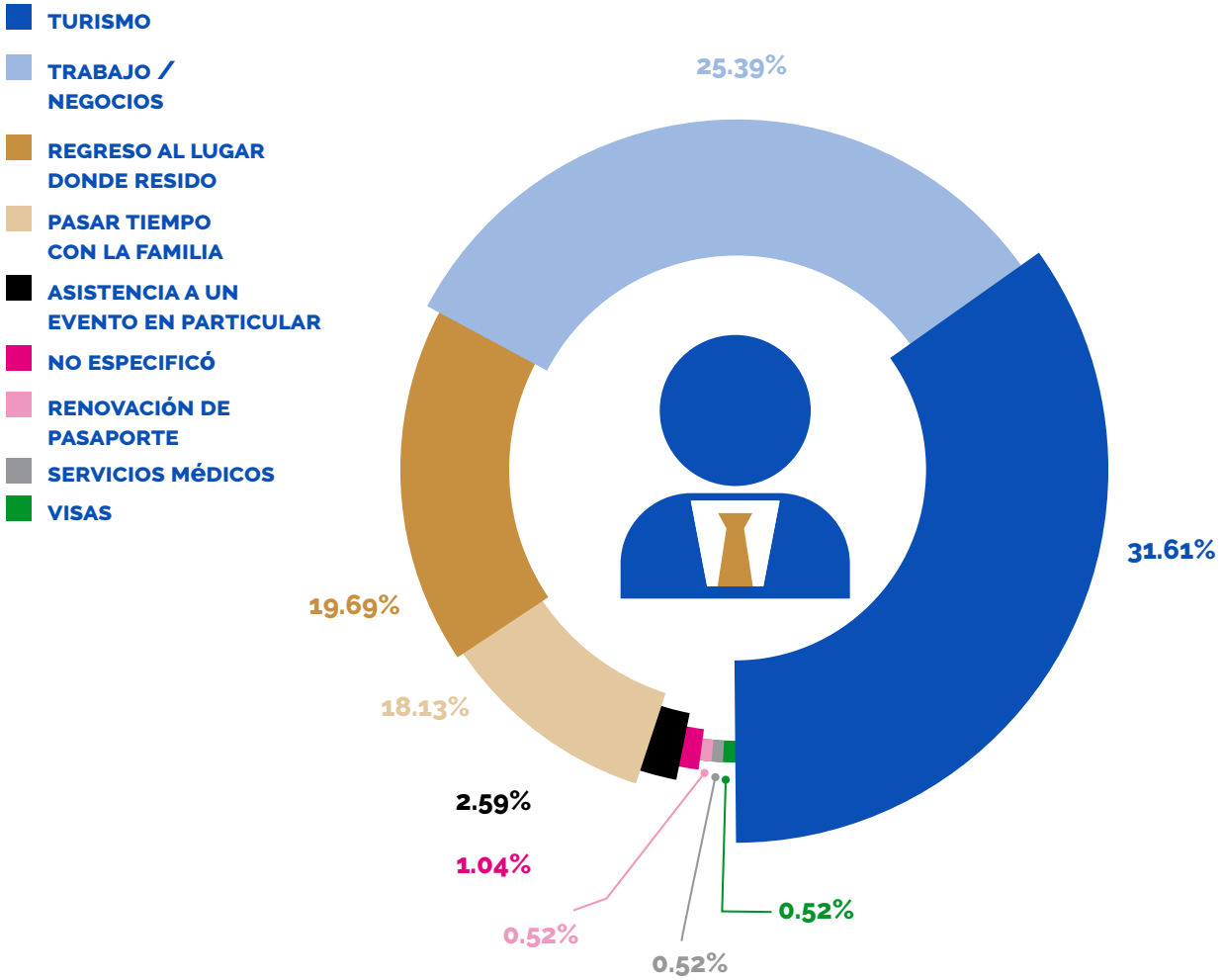
percibe sus ingresos en pesos mexicanos

y el
20.75%

recibe un salario al mes de: $30,001 a $45,000

Observatorio Turístico de Yucatán

Como pudimos ver anteriormente en los resultados del estudio, al ser la Ciudad de México el lugar de mayor procedencia se indagó sobre el principal motivo de su viaje a la ciudad de Mérida, siendo en el **31.61%** de los casos el Turismo/Conocer.



Conclusiones

Conclusiones

Al inicio del planteamiento de esta investigación el objetivo general resaltó la línea sobre la cuál los datos se tenían que centrar, y es que previo a poder tomar decisiones sobre las acciones a implementar, se considera de vital importancia tener pleno conocimiento sobre el perfil y nivel socioeconómico del pasajero por vía aérea en la ciudad de Mérida.

Al finalizar esta investigación, hemos podido observar que el perfil de dicho pasajero es el siguiente:

Perfil del pasajero por vía aérea en la ciudad de Mérida

Considerando la descripción de Niveles Socio Económicos establecida por la AMAI (Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados) el NSE del perfil de pasajero por vía aérea en la ciudad de Mérida es **C y C+.**

Para finalizar, se sugiere considerar los resultados de esta investigación al momento de desarrollar, definir e implementar estrategias y acciones cuyo impacto pueda recaer en el pasajero por vía aérea en la ciudad de Mérida, entender el perfil y orientar las decisiones sin duda será clave para garantizar un mejor resultado en las mismas.

Equipo de Trabajo

Universidad Marista

M.I. Miguel Ángel Baquedano Pérez
Rector

M.D.E. Alberto Reyes Carillo
Director de la Escuela de Administración, Mercadotecnia y Turismo

M.A. Gina Centeno Henríquez
Coordinadora de la licenciatura en Administración Turística

M.M.E. Dalia Rosés Manzano
Coordinadora de la licenciatura en Mercadotecnia

M.M. María Eugenia Lechuga Núñez
Coordinadora de la licenciatura en Administración

Dra. en Ed. Emy Moo Estrella
Coordinadora académica de la Dirección

M.A.I.E. Victor Augusto Pérez Pérez
Coordinador general del proyecto

L.D.G.P. Andrés De Jesús Vidal Arias
Diseño Editorial

Equipo de trabajo de campo
Adriana Amabilis Moguel, Adriana Luna Pérez, Ana Lucía Martín Osorio, Ana Patricia Montalvo Díaz, Andrea Elizabeth Zacarías Cocom, Aurora Montenegro Espinosa, Fernando José Vázquez Villavicencio, Frida Sofia Schäfer Reynoso, Gladys Cecilia Chávez Martínez, Jafet Francisco Fitzmaurice Riegos, Jeanina Monserrat Cruz Sánchez, Lesly Itzayana Díaz Zamudio, Luis Roberto Basto Beltrán, Mauricio Fernando Lugo Lama, Rodrigo Medina Denis, Santiago González Rubio, Sinai Madera Vega, Valeria Bibiana Iglesias Moo, Ximena Pérez Diez.

Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SEFOTUR
SECRETARÍA DE FOMENTO TURÍSTICO

Michelle Fridman Hirsch,
Secretaria de Fomento Turístico

Lic. Raúl Alejandro Paz Noriega
Director de la Secretaría Técnica

Lic. Amelia Montserrath Flores Tuyub
Coordinadora de Planeación y Análisis

Dra. Ileana Beatriz Lara Navarrete
Coordinadora Operativa del Observatorio Turístico de Yucatán

www.observatorioyucatan.org.mx
www.yucatan.travel

Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SEFOTUR
SECRETARÍA DE FOMENTO TURÍSTICO

Universidad Marista