Observatorio Turístico de Yucatán

Estudio de Perfil y Grado de Satisfacción del Turista

11 de Julio de 2018

UTM UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA

UTP Universidad Tecnológica del Poniente

Universidad Marista MÉRIDA

UADY UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

YUCATÁN yucatan.travel

CONACYT

SEFOTUR Secretaría de Fomento Turístico Comprometidos con tu bienestar 2012 • 2018

OBJETIVO

DEL ESTUDIO

1

Identificar

las **características de los turistas nacionales y extranjeros**

en relación a sus **atributos sociodemográficos**

y la **estructura de consumo** de los servicios turísticos y no turísticos.

2

Evaluar

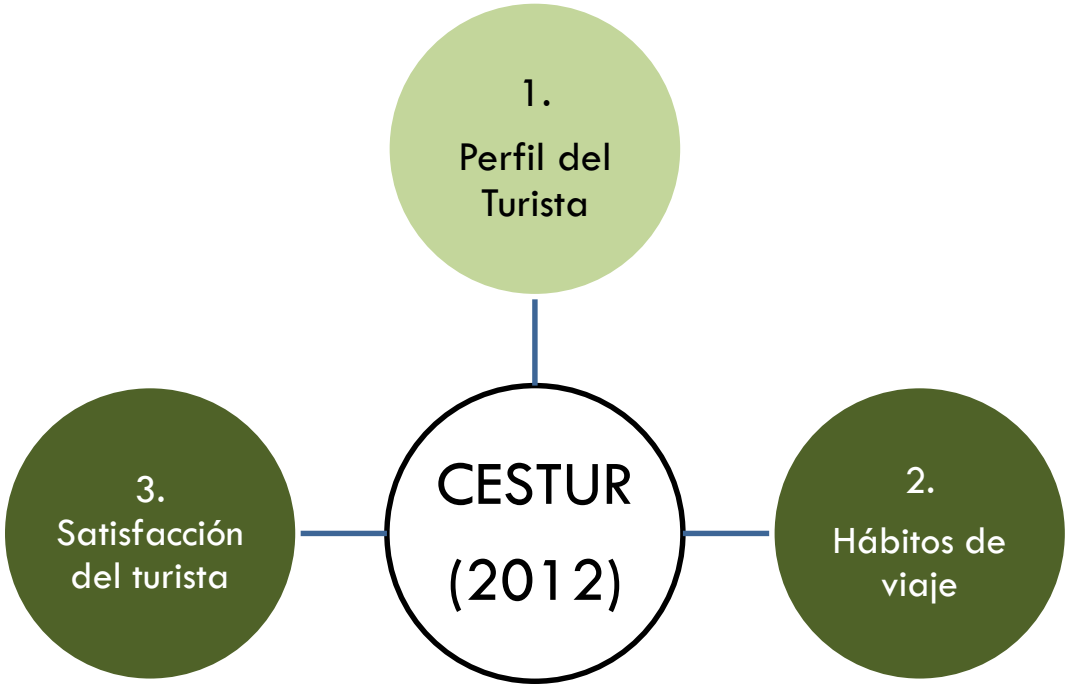
la **percepción** del turista nacional y extranjero,

en relación a los servicios consumidos en el destino

para obtener su **grado de satisfacción.**

RESUMEN

METODOLÓGICO



Diseño de investigación

Marco referencial de las **Naciones Unidas** que promueve el desarrollo sistemático de estadísticas desde los destinos turísticos.

Grado de satisfacción

servQual

Expectativas

Percepciones

Antes -y después- de la visita al destino turístico

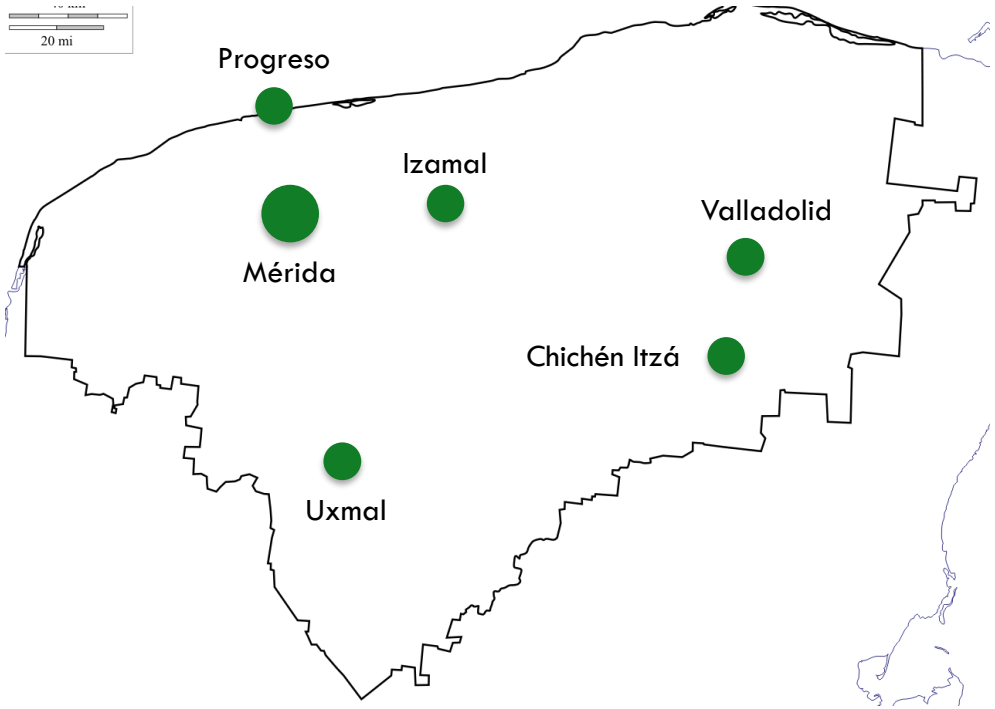
(Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

Instrumento:

Cuestionario digital para tabletas electrónicas.

Población:

Turista nacional y extranjero mayor de 18 años con al menos una pernocta en el destino turístico.



1,233 encuestas válidas

en una muestra estratificada

Recopilación de información:

de Julio a Septiembre de 2017

Trabajo de campo

Universidad Tecnológica del Poniente (UTP)

RESULTADOS
OBJETIVO UNO

Con respecto a los **atributos sociodemográficos** de los turistas, se destaca lo siguiente:

Turistas Nacionales

77%

Turistas Extranjeros

23%

México

Estados Unidos

Francia

Alemania

España

Nacionalidades

Turistas extranjeros

Canadá

Colombia

Italia

Inglaterra

Argentina

Nacionalidades

Turistas extranjeros

Mujeres

45%

Hombres

55%

Género

Turistas

Rango de edad

- **Nacional** → 27 a 53 años (66%)
- **Extranjero** → 18 a 44 años (74%)

Estado o provincia

con mayor representación

Fuente de información para planear viaje

- Nacional
  - Familiares y amigos
- Extranjero
  - Internet y redes sociales

Motivo del viaje

- Nacional
- Extranjero

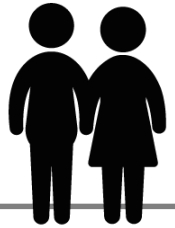
Vacaciones (93%)

Acompañantes en el viaje

Nacional

Familia (52%)

Extranjero



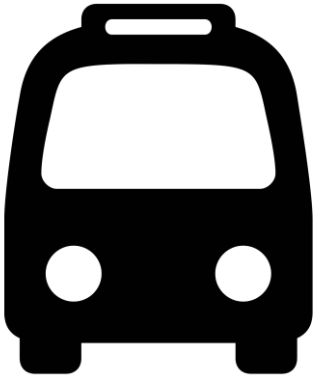
Pareja (30%)

Nacional 42%

Extranjero 34%

Nacional 26 %

Extranjero 39%



Transportación

hacia Yucatán

Con respecto a la **estructura de consumo** de los servicios, se destaca lo siguiente

Ingreso Mensual

- Nacional — $15,000 a $30 000 MXN
- Extranjero — $75,000 MXN

Gasto promedio

- Nacional (84%)
- Extranjero (94%)

$1,500 a $3,500 MXN Por día

Gasto promedio diario

99%

Recomendaría visitar

Yucatán

96%

Regresaría a

Yucatán

48%

Visitó otros destinos en

Yucatán

Otros destinos visitados en Yucatán

- Chichen - Itzá
- Valladolid
- Progreso
- Izamal
- Celestún
- Uxmal

RESULTADOS
OBJETIVO DOS

Para evaluar la **percepción** del turista sobre los servicios consumido, se utilizó la siguiente metodología.

Dependiendo del producto turístico (o no turístico) se evaluaron cuatro dimensiones agrupadas en tres o cuatro criterios

servQual

Criterio
Atención y servicio.
Modernidad o calidad de las Instalaciones, la higiene de los alimentos, imagen personal, calidad del vehículo, limpieza y conservación del lugar etc.
Costo.

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
2	4	6	8	10

Escala de Likert

Para calificar principales destinos

Infraestructura turística

Criterio	Terminal de autobús	
	Nacional	Extranjero
Modernidad de las instalaciones	**7.7**	7.9
Señalización del lugar	7.8	7.8
Atención y servicio	7.9	8.1
Promedio	7.8	7.9

Calificación (Likert)

CALIFICACIÓN

DE LOS PRODUCTOS CONSUMIDOS

Productos turísticos

7.9

Atractivos naturales

8.0

Atractivos culturales

8.0

Calificación global

Por productos evaluados

Otras actividades	Terminal y aeropuerto	Información y parador turístico	Servicio público, accesibilidad y seguridad
6.8	8.0	8.0	7.7

Calificación global

Por productos evaluados

Pregunta global

¿Cómo evaluaría al destino

EN GENERAL?

8.7

- La diferencia es de un punto menos comparado con la calificación global asignada al destino (**8.7** menos **7.7**).

- Existe una brecha de **2.3 puntos** para alcanzar la excelencia.

CONCLUSIONES
y RECOMENDACIONES

- Continuar los levantamientos de la información en únicamente cuatro de los destinos turísticos: Mérida, Progreso, Valladolid e Izamal.

- Dar un tratamiento especial a Chichen Itzá y Uxmal ya que la mayoría de los visitantes son excursionistas.

- La calificación de los turistas a las actividades culturales se catalogó como muy mala, siendo una oportunidad de mejora en cada destino.

- Realizar convenios de colaboración con instituciones de educación superior ubicados en los destinos a encuestar.

AGRADECIMIENTOS

UTP
SOY UTP
SOY UTP
SOY UTP
SOY UTP
SOY UTP
SOY UTP
SOY UTP

Gracias.

Universidad Tecnológica del Poniente

Referencias

Cestur. (2012). Metodología de estudio de perfil y satisfacción del turista. México: Secretaría de Turismo Disponible en: http://cestur.sectur.gob.mx

Naciones Unidas. (2010). Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo. Disponible en: https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83rev1s.pdf 2008

Parasuraman, A. Zeithaml, V y Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. España: Ediciones Díaz y Santos S.A.

Observatorio Turístico de Yucatán