

## Análisis sobre la lealtad del consumidor de destinos turísticos

**Objetivo general:** Determinar cuáles son los principales elementos que influyen en la lealtad de los turistas.

**Objetivos particulares:** Identificar cuáles son los insumos necesarios para la generación de un modelo de lealtad en México así como, realizar recomendaciones por tipo de destino (grandes ciudades, las ciudades fronterizas, las ciudades del interior y las playas). A lo largo del documento se propone una discusión de los fundamentos del estudio de la lealtad.

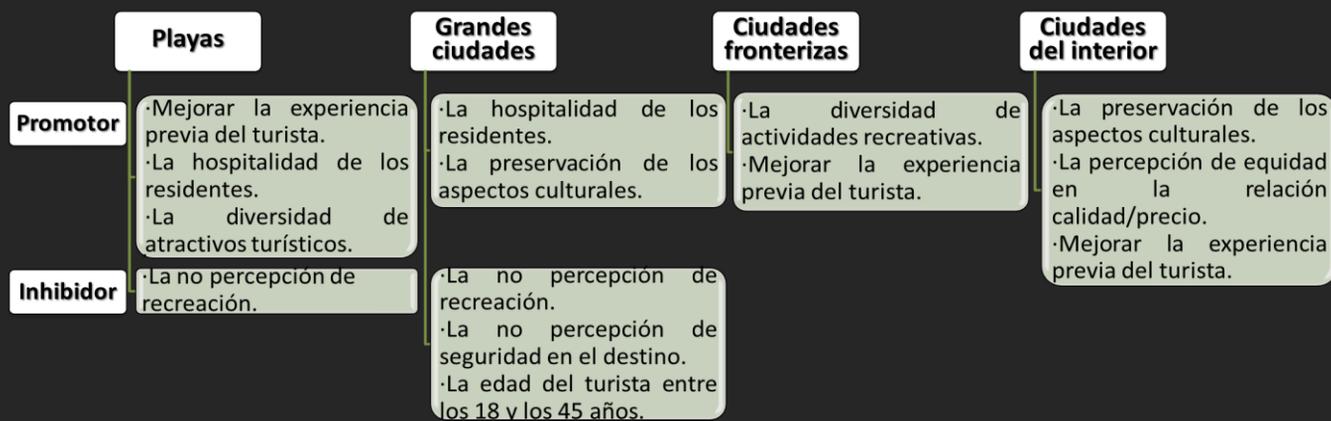
**Utilidad:** no sólo mercadológica, también como apoyo a la gestión y planeación del destino. Técnica: Análisis estadístico multivariado.

**Población objetivo:** Turista mayor de 18 años, no primerizo en el destino y alojado en hospedaje comercial.



**Base de datos:** Encuesta de Perfil y Grado de Satisfacción del Turista 2009-2010.

**Principales hallazgos:** factores de promoción/inhibición de la lealtad por tipo de destino.



## Recomendaciones

- Considerar los lineamientos metodológicos sugeridos para la elaboración de un modelo de análisis descriptivo en la generación de más hipótesis de trabajo. También es posible determinar otras hipótesis a partir de la intuición de expertos en el tema.
- En caso de analizar más de un destino, se recomienda atender la clasificación aquí seguida y dada por DataTur o bien desarrollar una noción regional si es posible.
- Diseñar una muestra apropiada para la población objetivo, definiendo con claridad y pertinencia la manera en la que será levantada la encuesta. Es recomendable considerar una segmentación del mercado por atributos socioculturales del turista.
- Elaborar un instrumento de medición ad hoc. Un cuestionario claro y bien estructurado.
- Contemplar intervalos de confianza y factores de expansión que brinden confiabilidad en los resultados obtenidos y que permitan la explotación de la base de datos en futuros estudios.
- Existen antecedentes de estudios basados en la técnica estadística de componentes principales y también en modelos estructurales. La discusión de los pros y contras de cada uno puede ser tema de futuros trabajos a este respecto.