

ESTUDIO DE PERFIL Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN DESTINOS DE CIUDAD Y PLAYA

Cobertura geográfica: 12 destinos de playas (Cancún, Riviera Maya, Cozumel, Huatulco, Ixtapa Zihuatanejo, Acapulco, Mazatlán, Nuevo Vallarta, Puerto Vallarta, Los Cabos, Veracruz y Tampico) y 10 destinos de ciudad (Distrito Federal, Guadalajara, Monterrey, Tijuana, Morelia, Oaxaca, Puebla, Guanajuato, Querétaro, Mérida).

Público objetivo: Turistas y mayores de 18 años de edad que hayan tenido contacto con los servicios del destino (al menos deben haber estado 1 noche en el lugar).

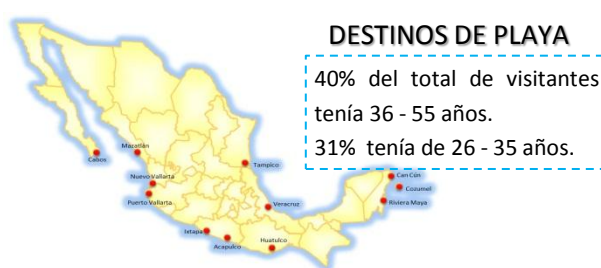
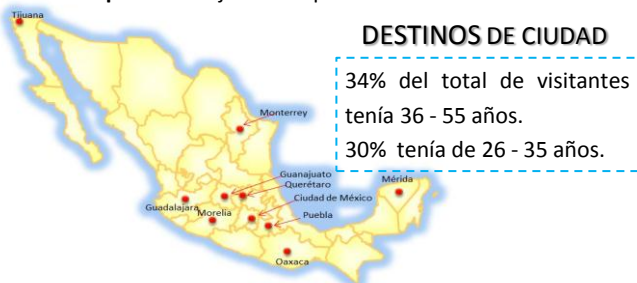
Técnica: Entrevista personal cara a cara.

Muestreo: Muestreo probabilístico sistemático en puntos de afluencia y al menos un punto de salida.

Tamaño de la muestra: En total se realizaron 10,397 evaluaciones.

Error muestral: una confianza del 95% y un error del 5% respecto a la variable de satisfacción

Período de campo: El trabajo de campo se realizó del 12 de octubre al 31 de diciembre de 2010.



- Los visitantes son principalmente nacionales provenientes en su mayoría del Distrito Federal, Jalisco y Estado de México. Los visitantes extranjeros en su mayoría son de Estados Unidos seguidos de Canadá y Sudamérica.
- 4 de cada 10 visitantes, están por primera vez en el destino.
- El 32% de los visitantes viaja con su familia, el 25% lo hace solo y el 20% con su cónyuge / pareja.
- El principal motivo por el cual los visitantes viajan a las ciudades es por descanso o recreación con el 35%, seguido por la visita a familiares o amigos con el 28%.
- Entre los que deciden visitar el destino por descanso, la principal razón que motiva es "Ambiente natural y la belleza del paisaje".
- El 50% de los encuestados declararon que se hospedaron en hotel, el 34% en casa de familiares o amigos y el 5% se quedó en vivienda propia.
- El principal medio de arribo de los visitantes a los destinos es el autobús con el 46%, seguido del automóvil propio con el 24% y el 23% llega en avión.
- El 15% visitó otros destinos en el mismo viaje.
- El índice de Satisfacción de los visitantes es Regular (7.9 puntos)
- El 95% de los visitantes es probable que vuelvan al destino y que tienen un alto índice de lealtad.
- Los visitantes que evalúan como excelente y buena la experiencia en el destino comentan que los atributos por lo que dan esta evaluación son: la hospitalidad de los residentes, el servicio ofrecido por el personal del hotel, la limpieza en el aeropuerto y el servicio ofrecido por el personal de la línea de autobús.
- Los visitantes son principalmente nacionales provenientes en su mayoría del Distrito Federal, Jalisco, Nuevo León y Veracruz. Los visitantes extranjeros en su mayoría son de Estados Unidos seguidos de Canadá y Sudamérica.
- 4 de cada 10 visitantes, están por primera vez en el destino.
- El 45% de los visitantes viaja con su familia, el 28% lo hace con su cónyuge / pareja y el 13% con amigos.
- El principal motivo por el cual los visitantes viajan a las ciudades es por descanso o recreación con el 77%, seguido por la visita a familiares o amigos con el 9%.
- Entre los que deciden visitar el destino por descanso, la principal razón que motiva es " El sol y el contacto con el agua"
- El 65% de los encuestados declararon que se hospedaron en hotel, el 16% en casa de familiares o amigos y el 8% se quedó en tiempo compartido.
- El principal medio de arribo de los visitantes a los destinos es el avión con el 54%, seguido del automóvil propio con el 20% y el 18% llega en autobús.
- El 30% visitó otros destinos en el mismo viaje.
- El índice de Satisfacción de los visitantes es Bueno (8.4 puntos)
- El 97% de los visitantes es probable que vuelvan al destino y que tienen un alto índice de lealtad.
- Los visitantes que evalúan como excelente y buena la experiencia en el destino comentan que los atributos por lo que dan esta evaluación son: la hospitalidad de los residentes, el servicio ofrecido por el personal del hotel, higiene en la preparación de A&B, la limpieza en el aeropuerto y el servicio ofrecido por el personal de la línea de autobús.