



# Perfil y Grado de Satisfacción del Turista

Reporte de Mérida  
Octubre – Diciembre 2010



# Objetivos

- Conocer el perfil del turista, a través de sus variables socio demográficas y de hábitos de viaje.
- Generar un indicador de satisfacción global del turista en destinos del país.
- Identificar fortalezas y áreas de oportunidad de México, en general, de sus destinos turísticos de playa y ciudad, en particular, a través de las variables que determinan su grado de satisfacción.
- Medir la intención de volver a viajar al destino visitado.
- Medir el nivel de recomendación del destino visitado.

# Puntos de Levantamiento

1. Mercado Lucas de Galdez
2. Parque de la Madre
3. Ex Convento
4. Mejorada
5. Casa de Artesanías
6. Paseo de Montejo
7. Zona Hotelera
8. Museo de la Ciudad
9. Casa de Cultura
10. Bazar García Rejón
11. Aeropuerto y Central de Autobuses

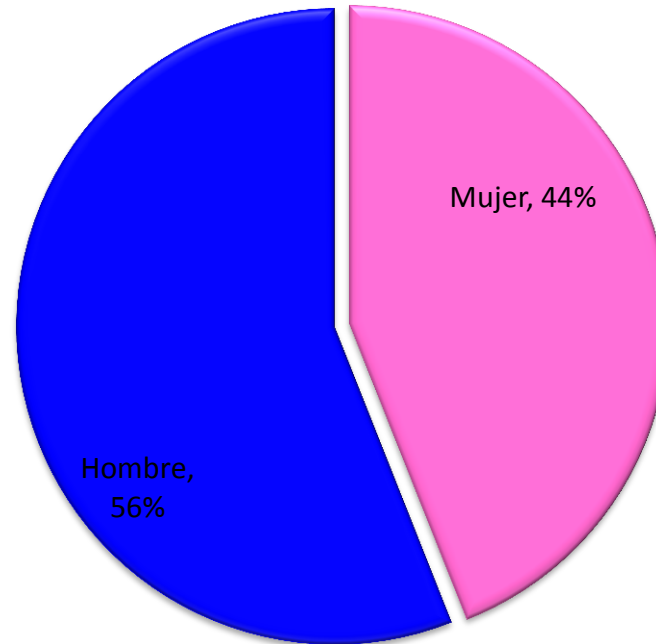
# Ficha técnica

- Cobertura geográfica: 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).
- Método de evaluación: Encuesta Personal (cara a cara).
- Muestreo: Muestreo probabilístico sistemático en Punto de Afluencia y al menos un punto de salida.
- Tamaño de la muestra: En total se realizaron 400 evaluaciones.
- Error muestral: nivel de 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.

# Perfil de la muestra de entrevistados

# Perfil de la muestra

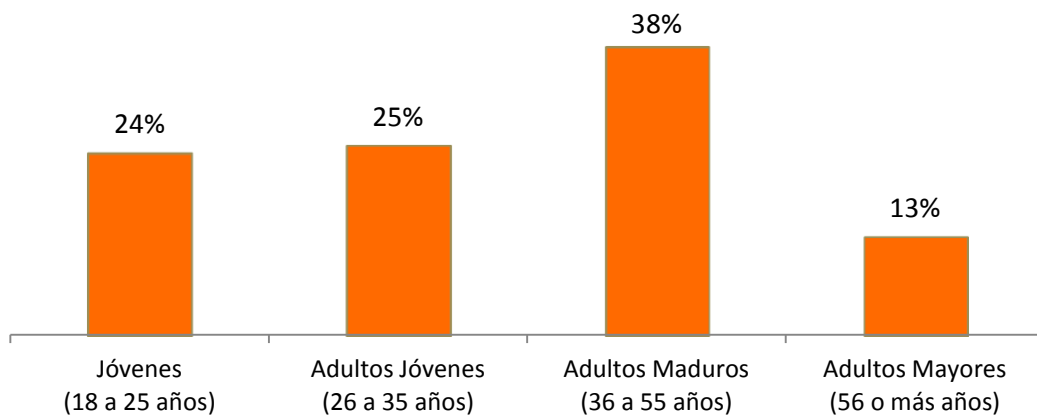
Sexo del entrevistado



Base: Total de entrevistados  
(400)

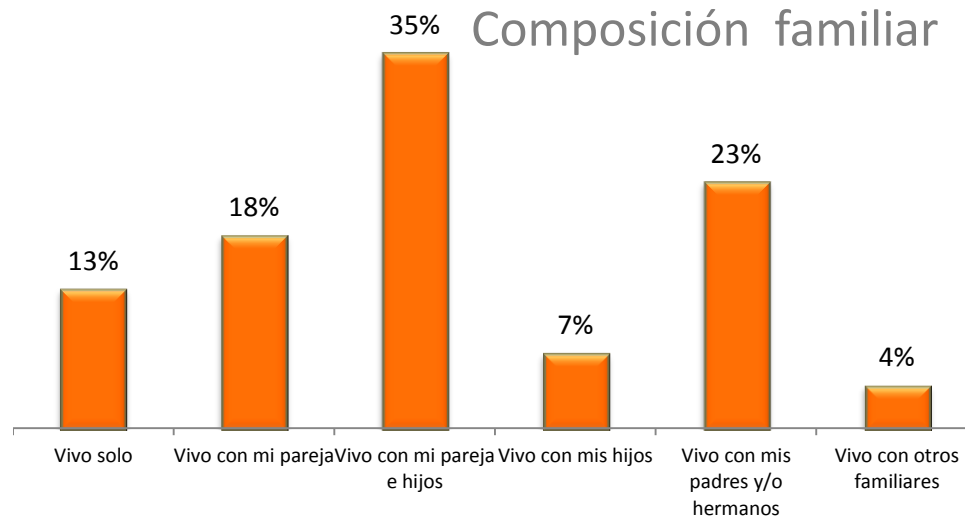
# Perfil de la muestra

## Edad del entrevistado



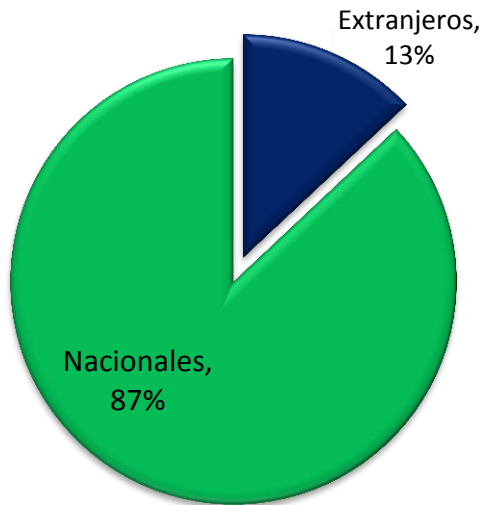
Base: Total de entrevistados  
(400)

## Composición familiar



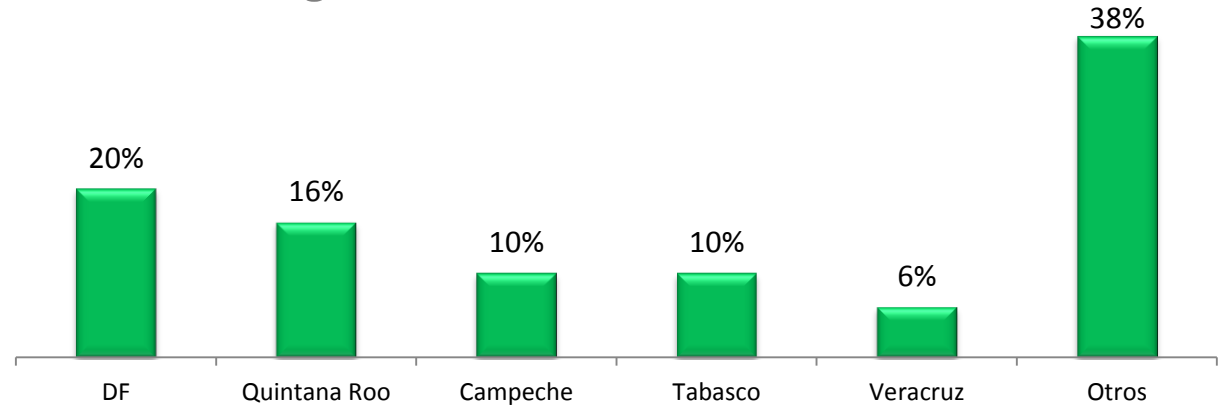
# Perfil de la muestra (continuación)

## Origen del entrevistado

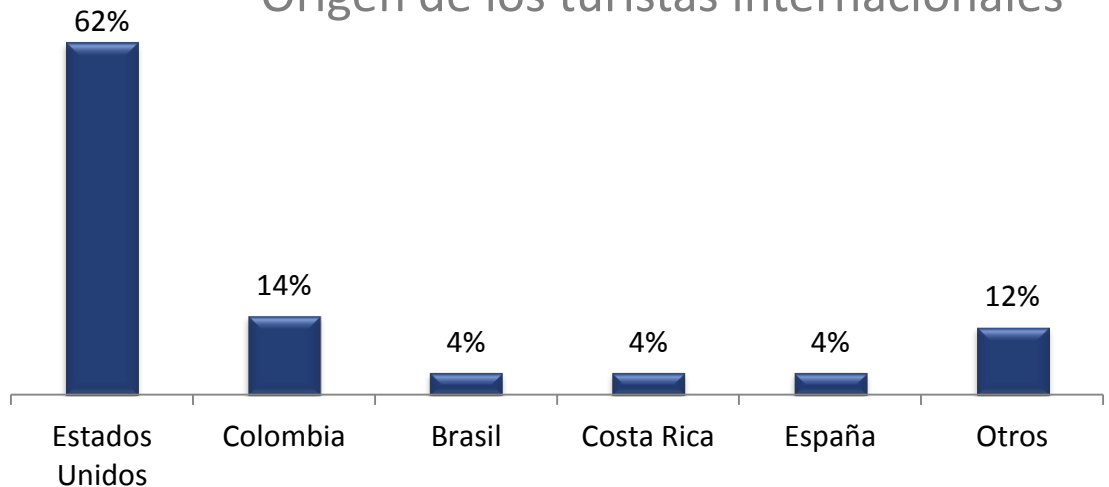


Base: 400

## Origen de los turistas nacionales



## Origen de los turistas internacionales

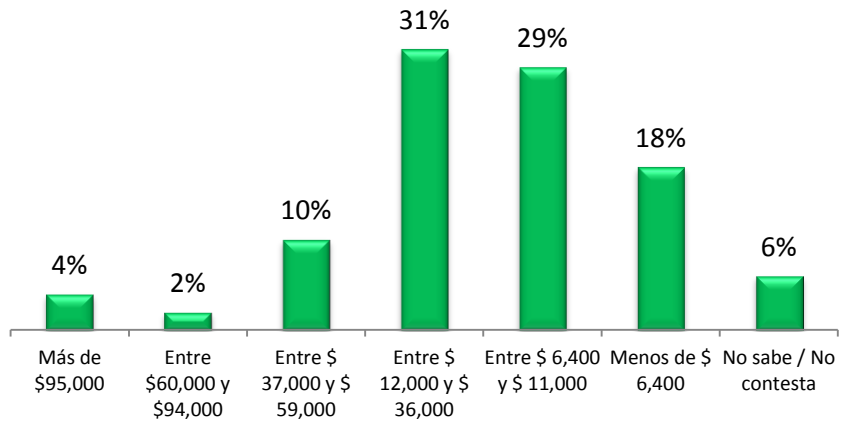




# Perfil de la muestra (continuación)

## Ingreso de visitantes nacionales

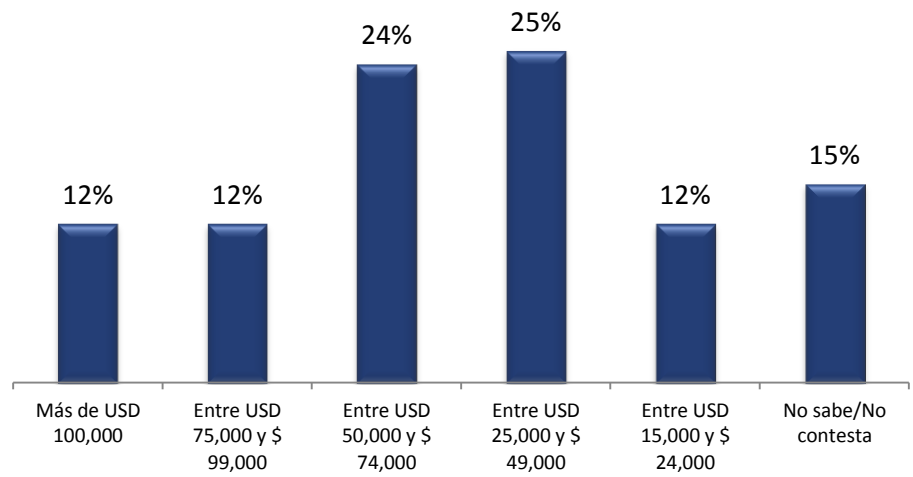
Mensuales en pesos



Base: Nacionales: 349

## Ingreso de visitantes internacionales

Anuales en dólares

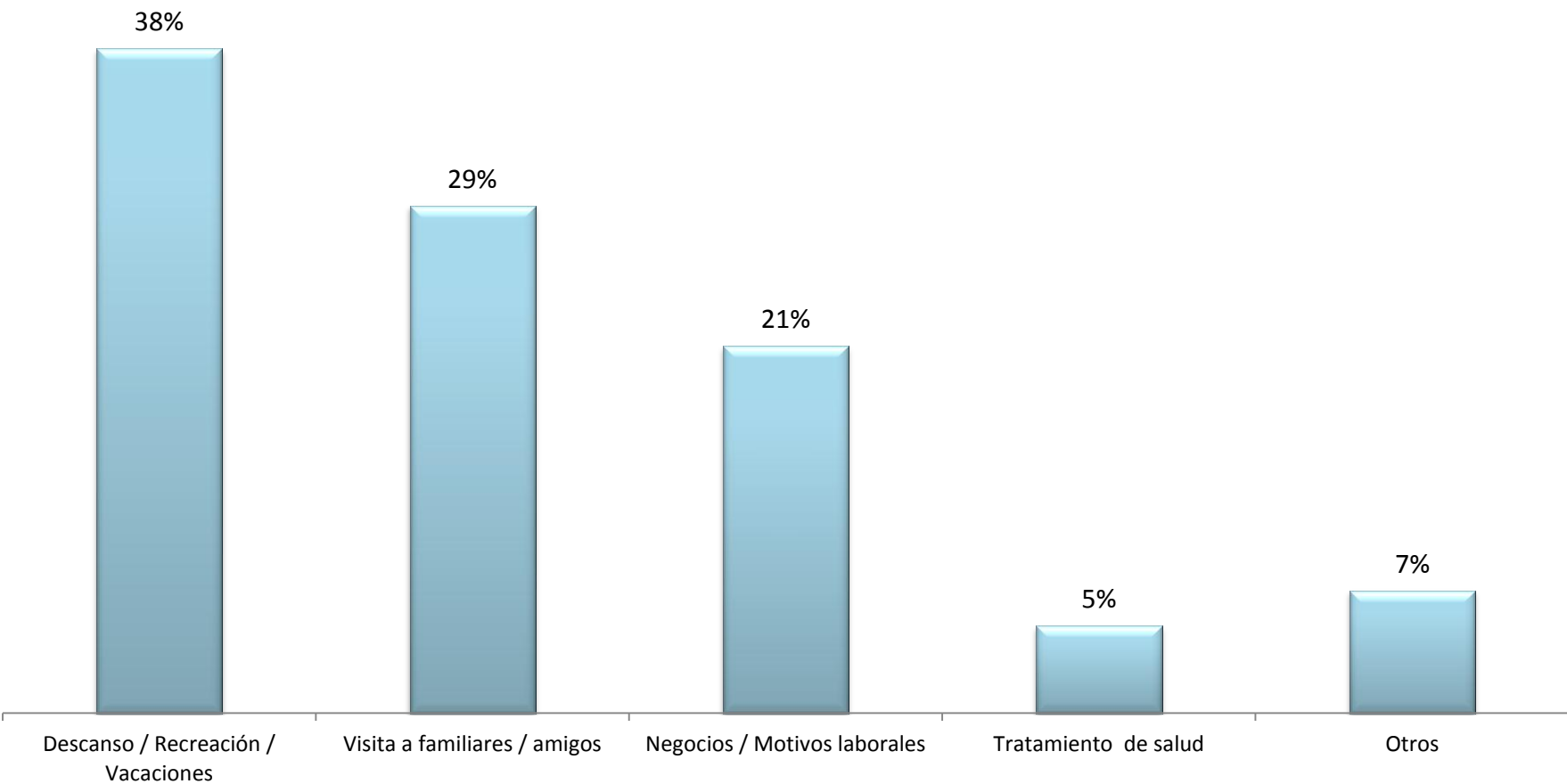


Extranjeros: 51

\*\*Los rangos de ingresos se basan en las nuevas clasificaciones de la AMAI. Cantidades superiores a 500 se van al límite superior y las menores se van al límite inferior.

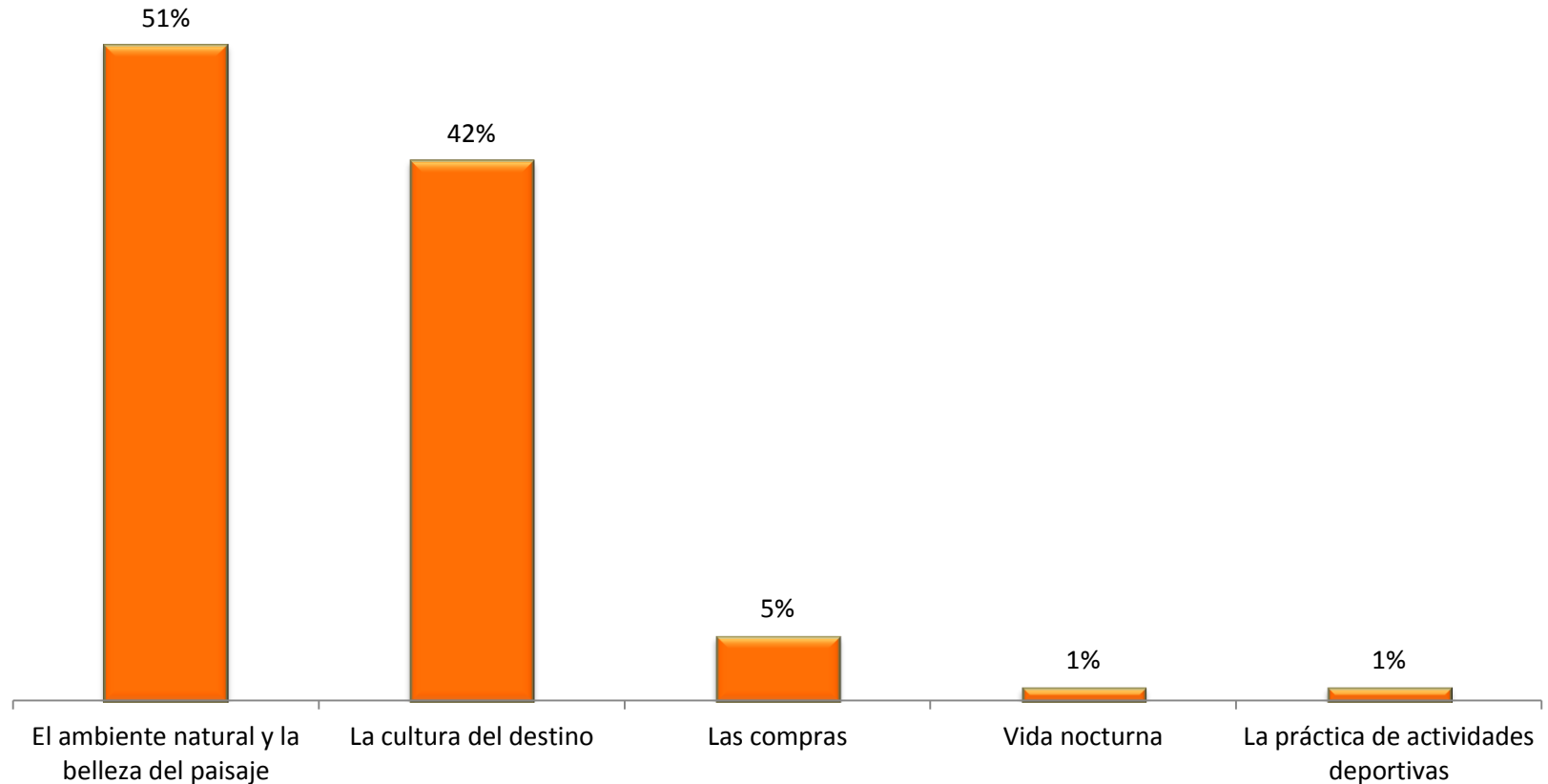
# Hábitos de viaje de los entrevistados

# Motivo principal de la visita



P5.- ¿Cuál de las siguientes opciones definen mejor el motivo principal de su viaje a este destino?. MOTIVO PRINCIPAL

# Razones que motivaron la visita de descanso o placer (Total menciones)



P6.- ¿Cuál de las siguientes razones motivó más su visita de descanso o placer a este destino?. 3 menciones

Base: Total de entrevistados (150) que viajan al Destino por descanso, recreación o vacaciones

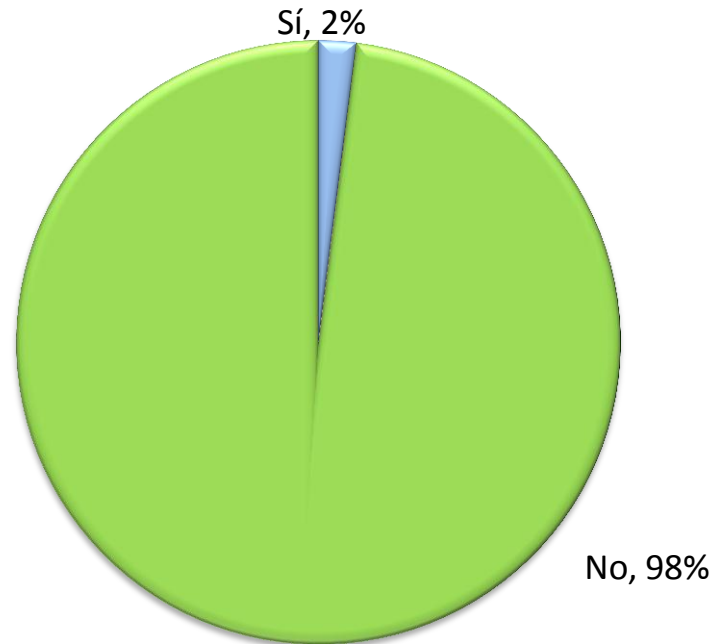
# Noches de estancia

**Estancia Promedio de  
visitantes:  
3.0 noches**

P7.- ¿Cuántas noches va a permanecer en este destino?

# Percepción de la seguridad

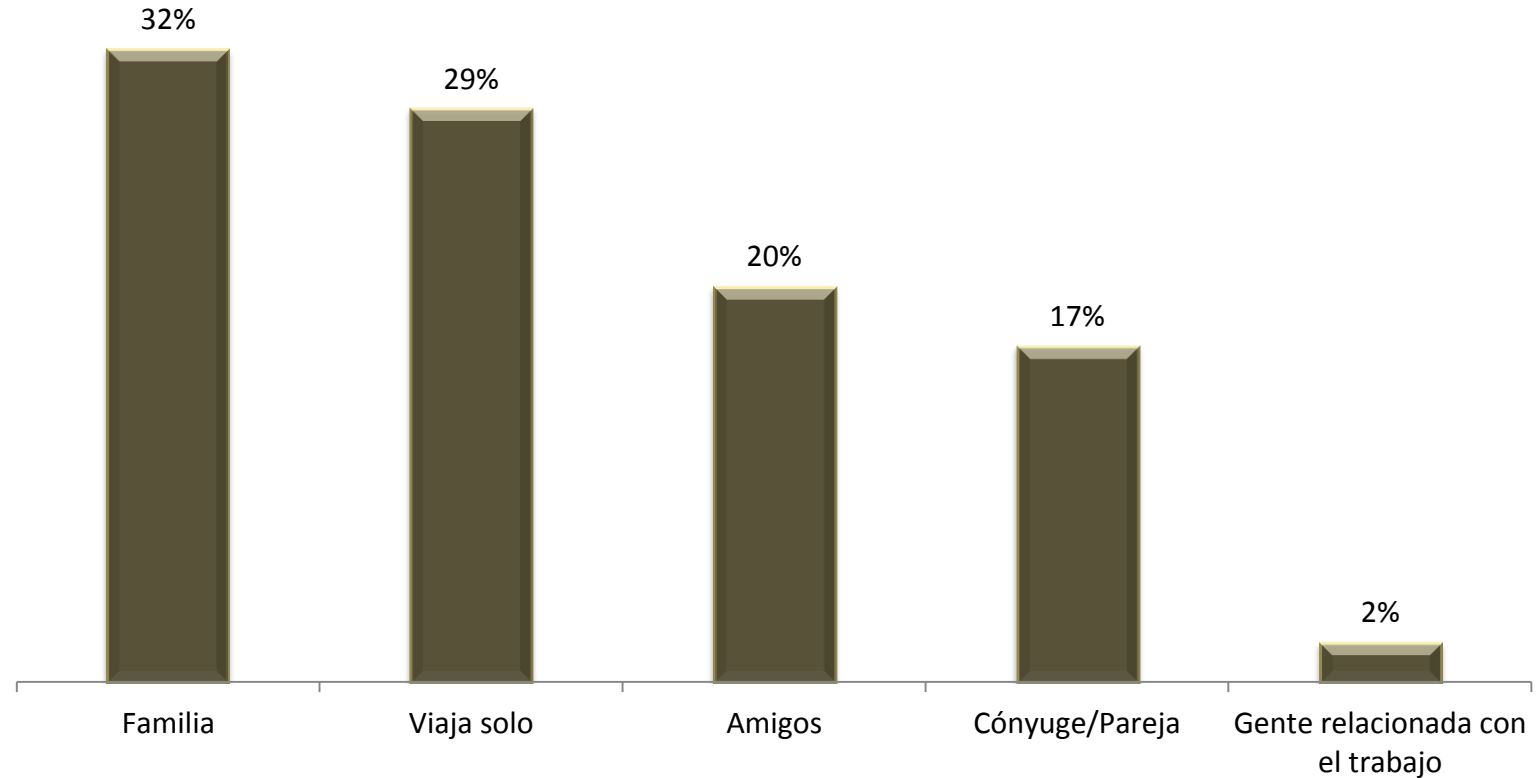
## Visitantes que tuvieron algún tipo de problema



Nota: Por ser un dato no representativo de la muestra (7 casos), no se presentan los tipos de problema

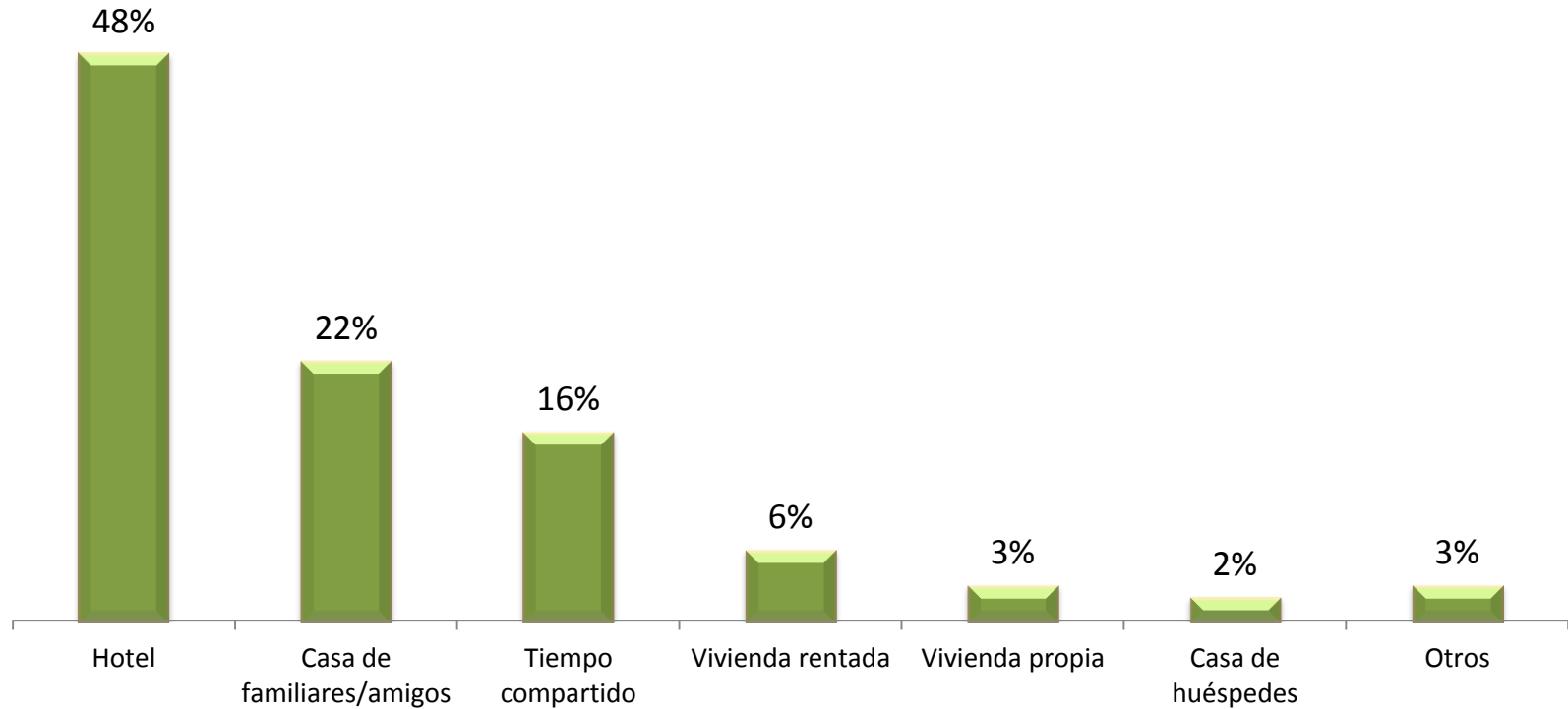
P24.- ¿Experimentó algún problema durante su estadía en este destino que pusiera en peligro su seguridad o bienestar?

# Acompañantes de viaje



P10.-¿Con quién viaja en estos momentos? Excluya a los miembros de un tour o grupo masivo de viaje.

# Tipo de hospedaje

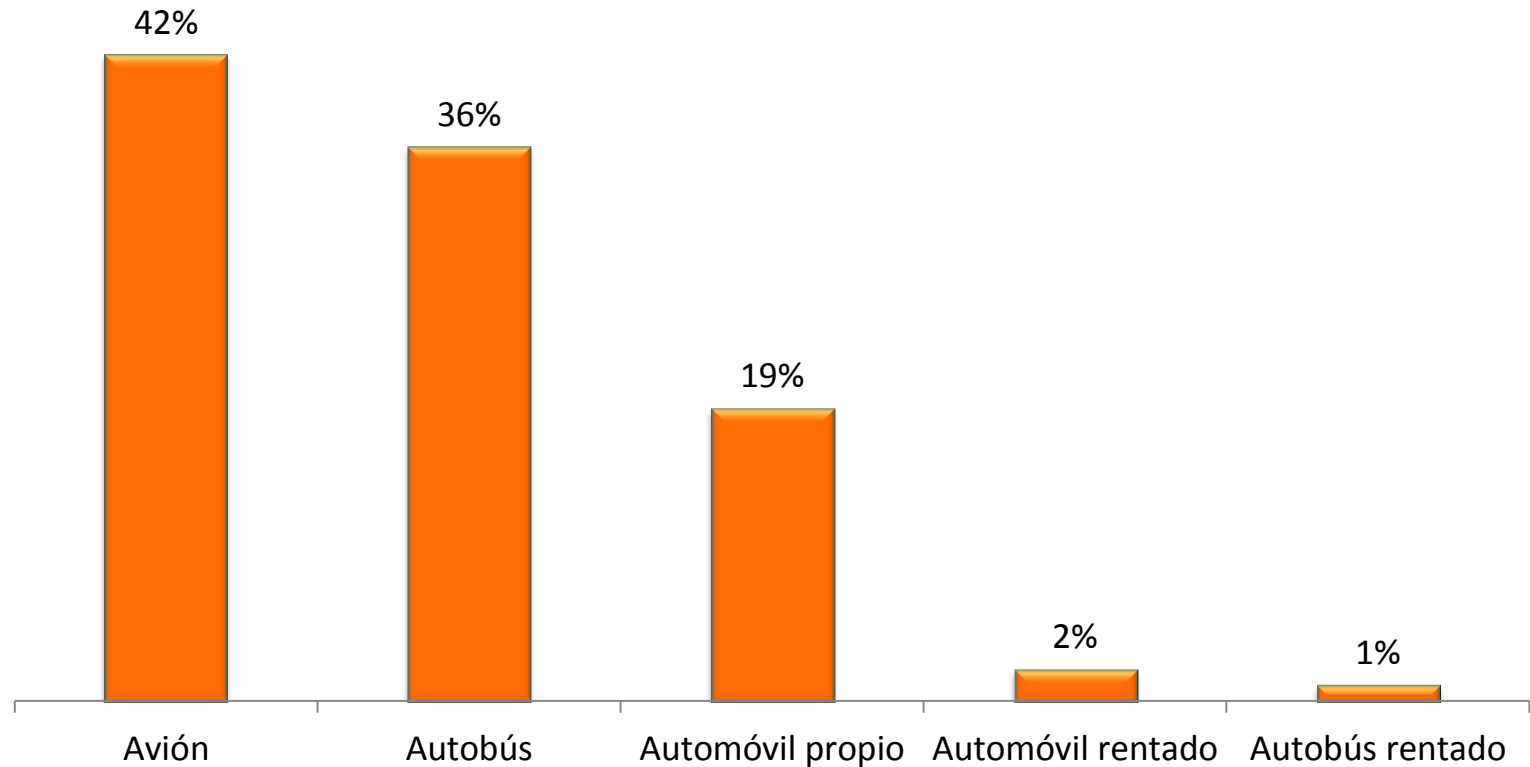


P12.- ¿Qué tipo de hospedaje está utilizando?

Base: Total de entrevistados (251)

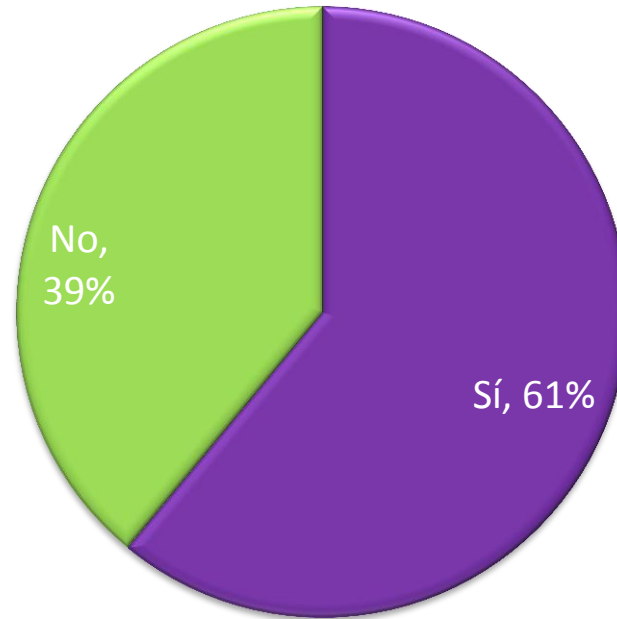


# Principal medio de transporte



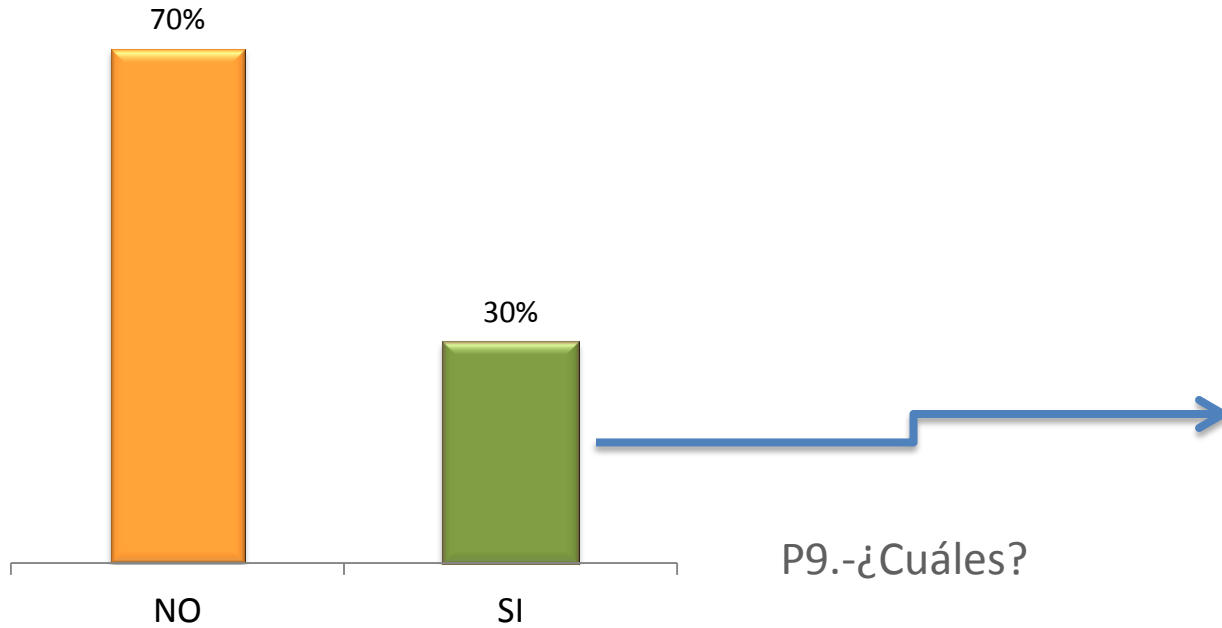
P13.- ¿Cuál fue el principal medio de transporte que utilizó para llegar a este destino?

# Visitas anteriores al destino



**Promedio:  
3.0 veces**

# ¿Visitó otros destinos durante su viaje?



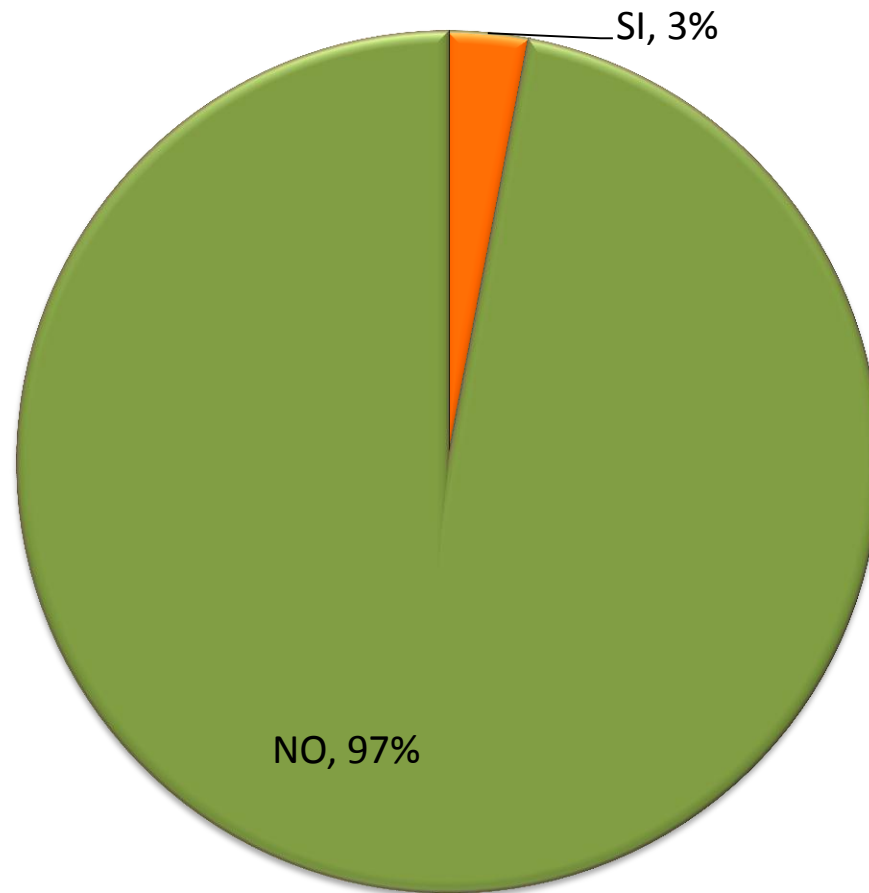
Base: Total de entrevistados (400)

P9.-¿Cuáles?

Guadalajara
Querétaro
Riviera Maya
Oaxaca
Distrito Federal

Base: (120) Que sí visitaron otro destino

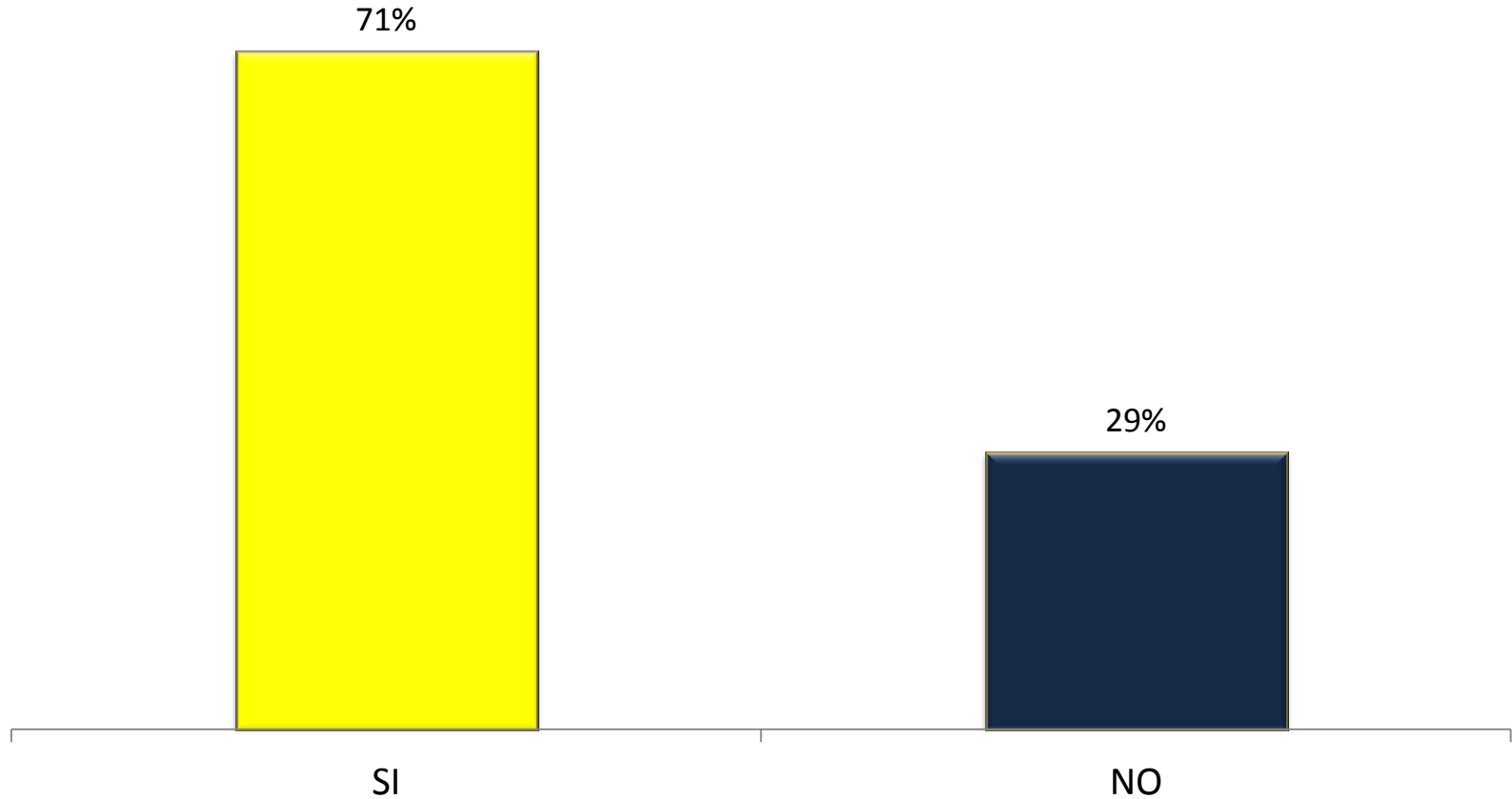
# Paquetes por destino



P15.- ¿Su viaje forma parte de un paquete?

Base: Total de entrevistados (400)

# Uso de transporte público local



P23 a.- ¿Ha hecho uso del transporte público local (Taxis, camiones, metro, etc.)?

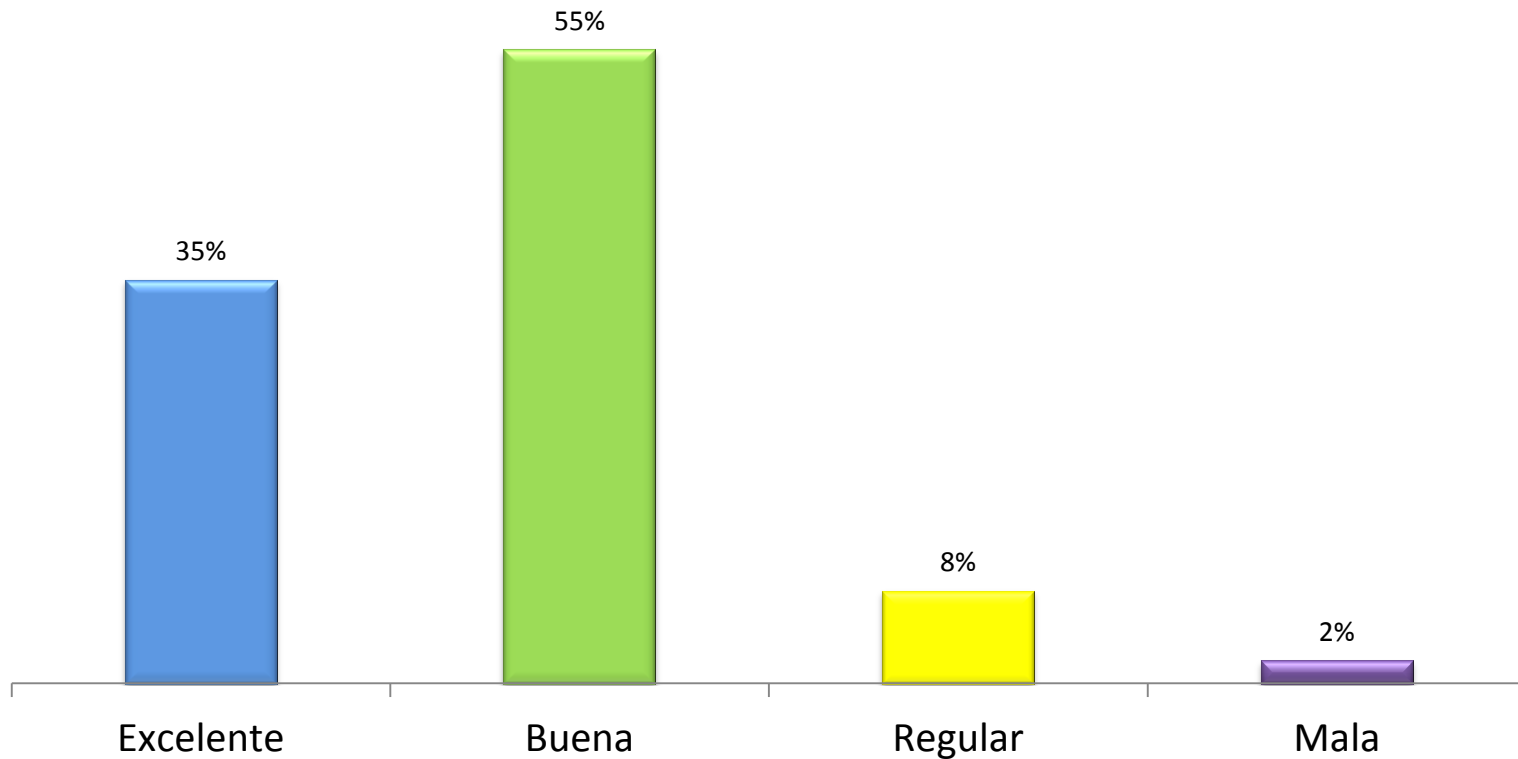
# Indices de satisfacción

## Principales indicadores clave

# Satisfacción con el Destino

## Nivel de Satisfacción

Índice global de satisfacción  
general: 8.0



# Índice de Satisfacción (IS) - Explicación





Con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y muy malo) se tomó la siguiente fórmula:

$$IS = 5 + \{0.05 * (\%Excelente - \%Muy\ Malo)\} + \{0.025 * (\%Bueno - \%Malo)\}$$

Donde se comparan los extremos entre sí y los medios entre sí, lo que permite construir una escala de 0 a 10, dando más peso a los extremos (.05) que a los medios (.025).

Esta fórmula permite que si un entrevistado califica todo como Muy Malo, el valor del índice será 0 (cero), por el contrario si un turista califica Excelente todas las variables, el índice es 10.

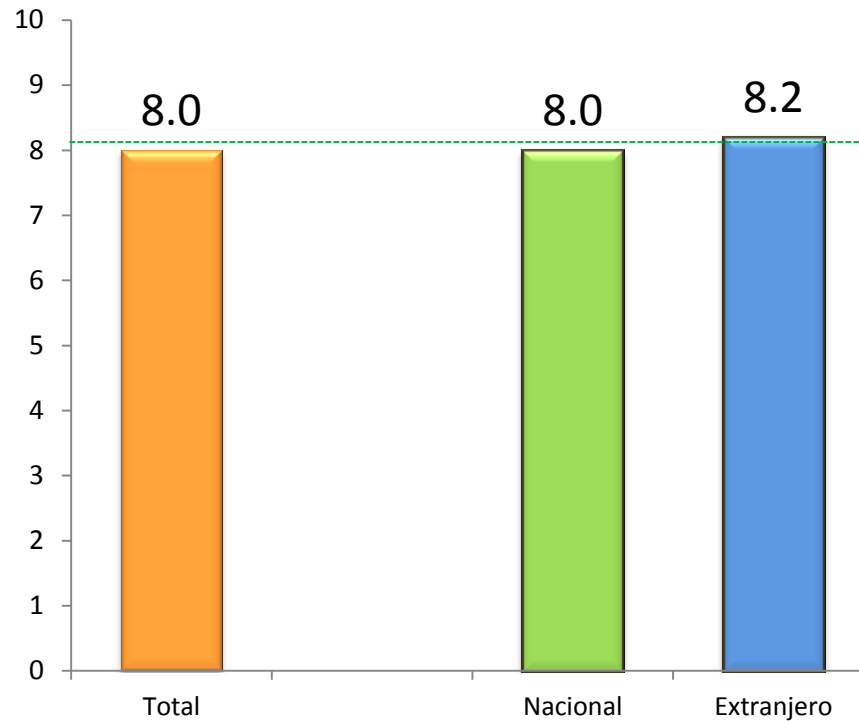
El resultado de la fórmula es:

-  Las calificaciones entre 0 – 6.9 fueron obtenidas de los turistas que dicen estar Nada Satisfechos (pésimo).
-  Las calificaciones entre 7.0 – 7.9 fueron de los turistas que respondieron estar Poco Satisfechos (malo).
-  Las calificaciones entre 8.0 – 8.9 fueron de los turistas Satisfechos (bueno).
-  Las calificaciones de 9.0 a 10 fueron de los turistas Totalmente Satisfechos (excelente).



# Índice de Satisfacción

## General

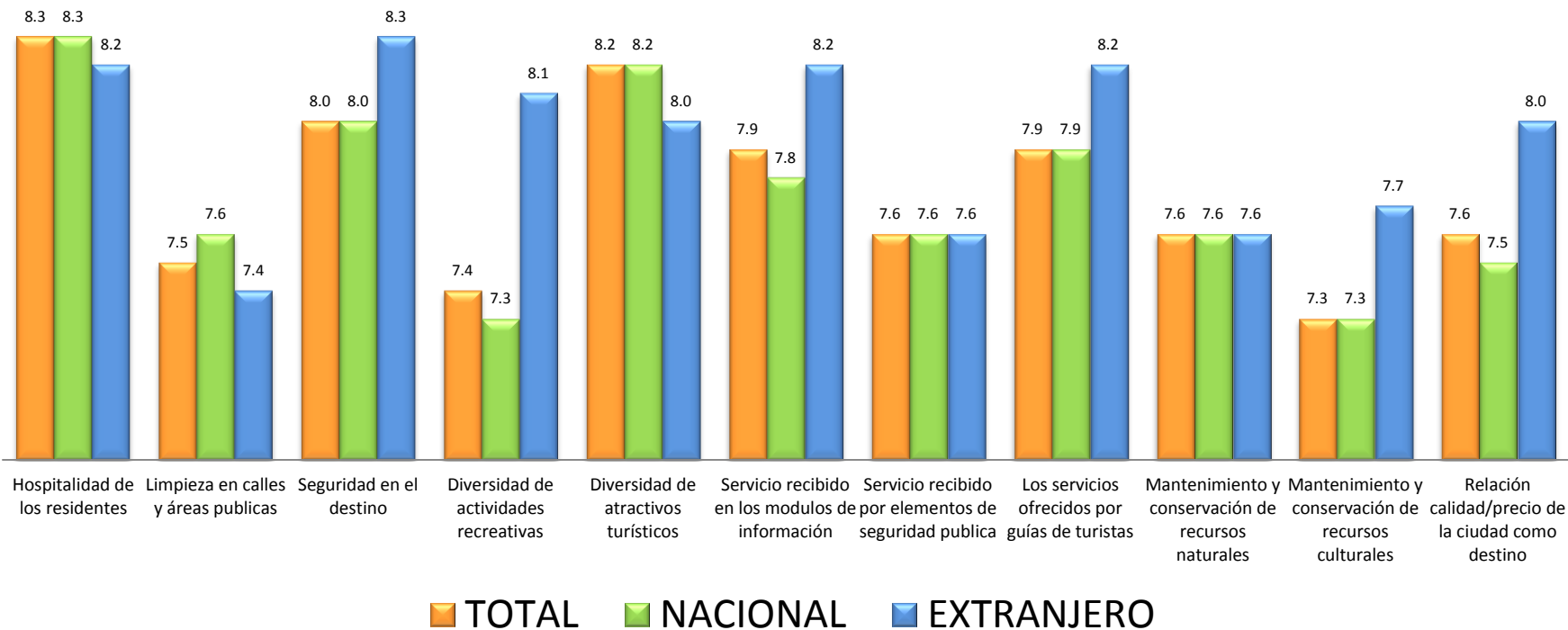


- Las calificaciones entre 0 – 6.9 fueron obtenidas de los turistas que dicen estar Nada Satisfechos (pésimo).
- Las calificaciones entre 7.0 – 7.9 fueron de los turistas que respondieron estar Poco Satisfechos (malo).
- Las calificaciones entre 8.0 – 8.9 fueron de los turistas Satisfechos (bueno).
- Las calificaciones de 9.0 a 10 fueron de los turistas Totalmente Satisfechos (excelente).

Índice de Satisfacción (IS): Con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y pésimo) se tomó la siguiente formula:  $IS = [5 + \{0.05 * (\%Excelente - \%Muy\ Malo)\} + \{0.025 * (\%Bueno - \%Malo)\}] * 10$ .

# Índice de Satisfacción

## Destino

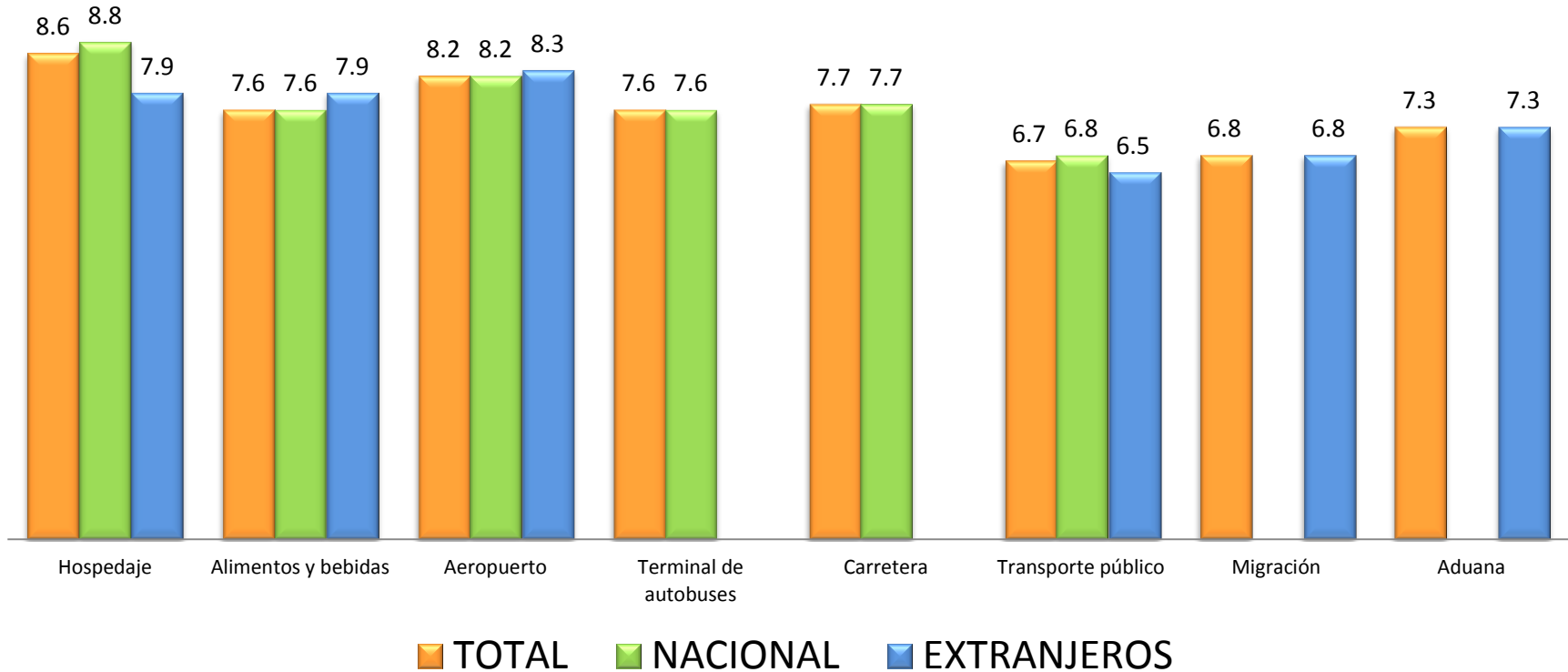


Índice de Satisfacción (IS): Con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y pésimo) se tomó la siguiente formula:  $IS = [5 + \{0.05 * (\%Excelente - \%Muy\ Malo)\} + \{0.025 * (\%Bueno - \%Malo)\}] * 10$ .

- Las calificaciones entre 0 – 6.9 fueron obtenidas de los turistas que dicen estar Nada Satisfechos (pésimo).
- Las calificaciones entre 7.0 – 7.9 fueron de los turistas que respondieron estar Poco Satisfechos (malo).
- Las calificaciones entre 8.0 – 8.9 fueron de los turistas Satisfechos (bueno).
- Las calificaciones de 9.0 a 10 fueron de los turistas Totalmente Satisfechos (excelente).

# Índice de Satisfacción

## Por Área

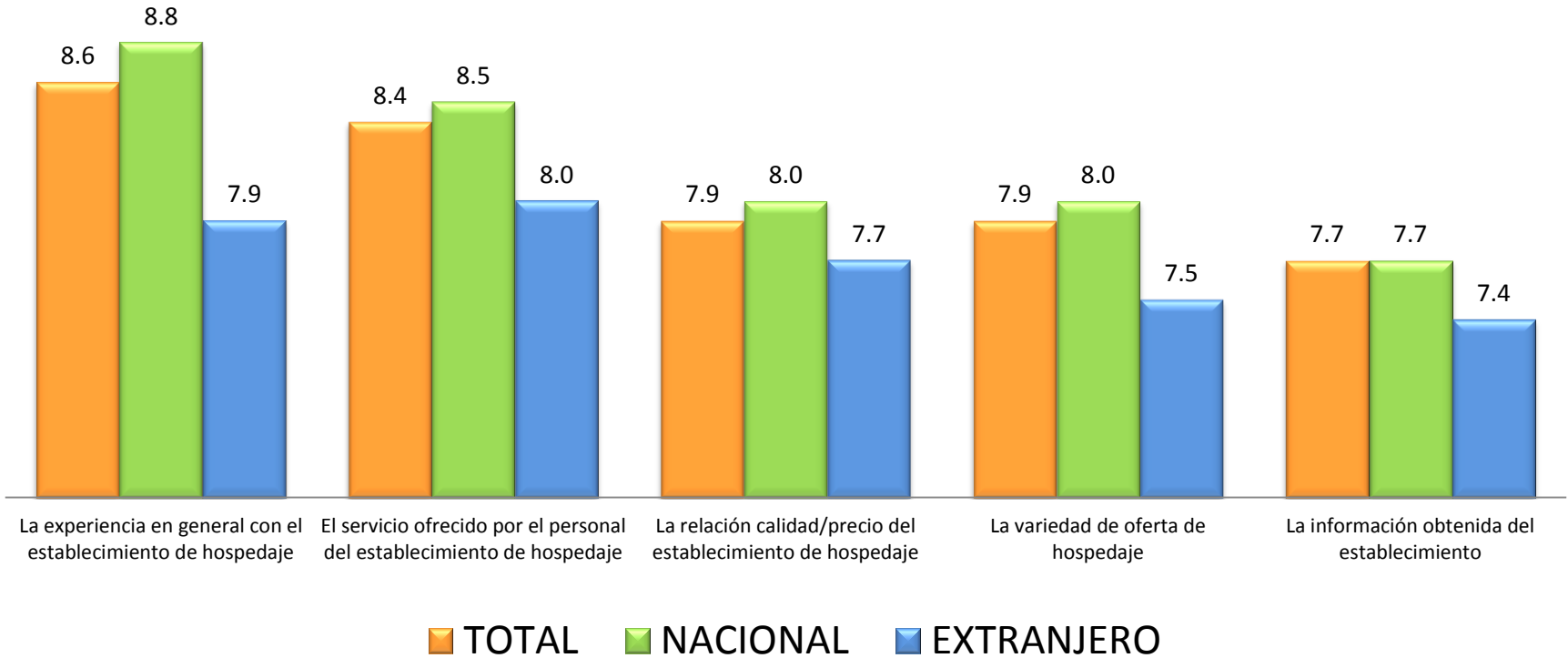


Índice de Satisfacción (IS): Con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y pésimo) se tomó la siguiente fórmula:  $IS = [5 + \{0.05 * (\%Excelente - \%Muy\ Malo)\} + \{0.025 * (\%Bueno - \%Malo)\}] * 10$ .

- Las calificaciones entre 0 – 6.9 fueron obtenidas de los turistas que dicen estar Nada Satisfechos (pésimo).
- Las calificaciones entre 7.0 – 7.9 fueron de los turistas que respondieron estar Poco Satisfechos (malo).
- Las calificaciones entre 8.0 – 8.9 fueron de los turistas Satisfechos (bueno).
- Las calificaciones de 9.0 a 10 fueron de los turistas Totalmente Satisfechos (excelente).

# Índice de Satisfacción

## Hospedaje

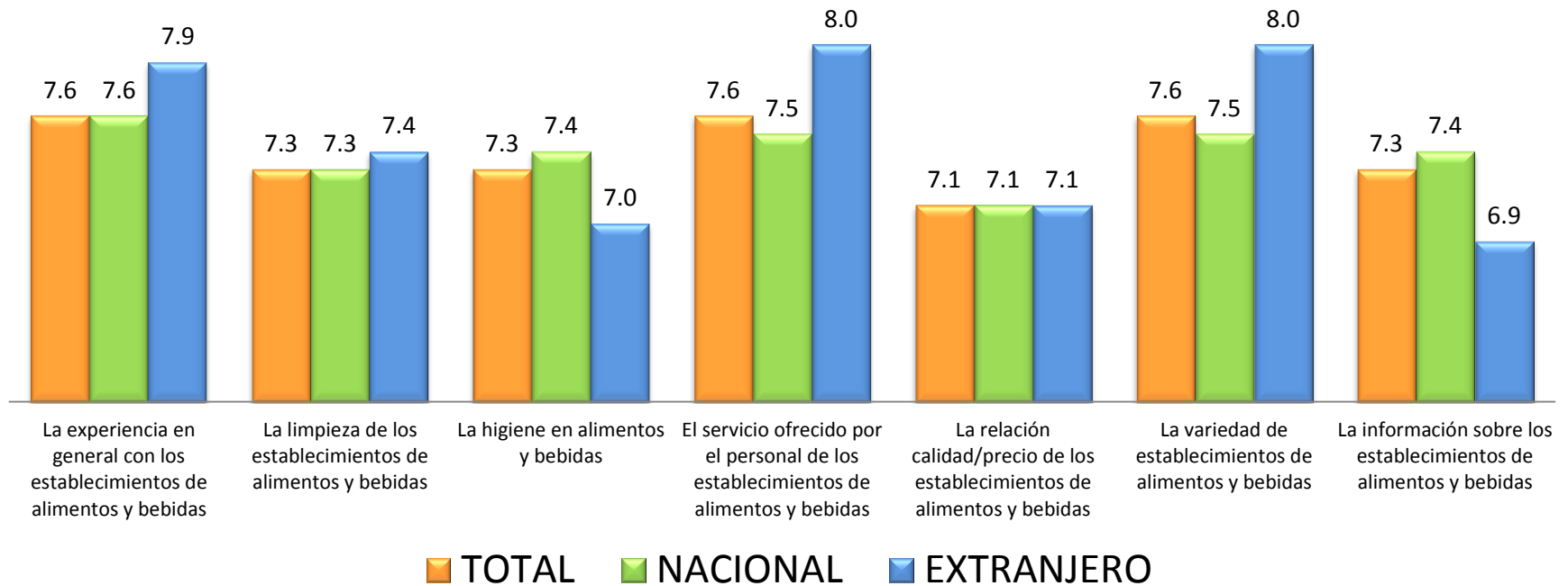


Índice de Satisfacción (IS): Con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y pésimo) se tomó la siguiente formula:  $IS = [5 + \{0.05 * (\%Excelente - \%Muy\ Malo)\} + \{0.025 * (\%Bueno - \%Malo)\}] * 10$ .

- Las calificaciones entre 0 – 6.9 fueron obtenidas de los turistas que dicen estar Nada Satisfechos (pésimo).
- Las calificaciones entre 7.0 – 7.9 fueron de los turistas que respondieron estar Poco Satisfechos (malo).
- Las calificaciones entre 8.0 – 8.9 fueron de los turistas Satisfechos (bueno).
- Las calificaciones de 9.0 a 10 fueron de los turistas Totalmente Satisfechos (excelente).

# Índice de Satisfacción

## Alimentos y Bebidas

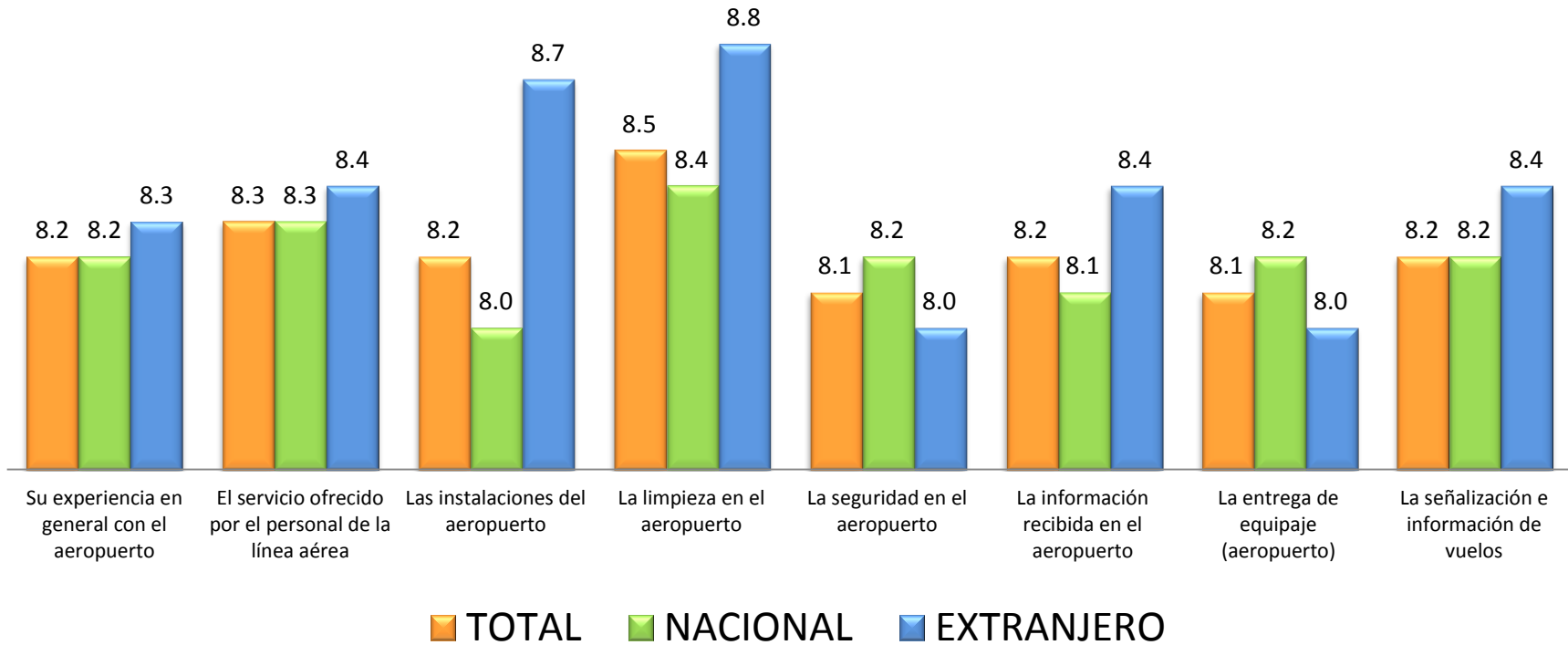


Índice de Satisfacción (IS): Con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y pésimo) se tomó la siguiente fórmula:  $IS = [5 + \{0.05 * (\%Excelente - \%Muy\ Malo)\} + \{0.025 * (\%Bueno - \%Malo)\}] * 10$ .

- Las calificaciones entre 0 – 6.9 fueron obtenidas de los turistas que dicen estar Nada Satisfechos (pésimo).
- Las calificaciones entre 7.0 – 7.9 fueron de los turistas que respondieron estar Poco Satisfechos (malo).
- Las calificaciones entre 8.0 – 8.9 fueron de los turistas Satisfechos (bueno).
- Las calificaciones de 9.0 a 10 fueron de los turistas Totalmente Satisfechos (excelente).

# Índice de Satisfacción

## Aeropuerto

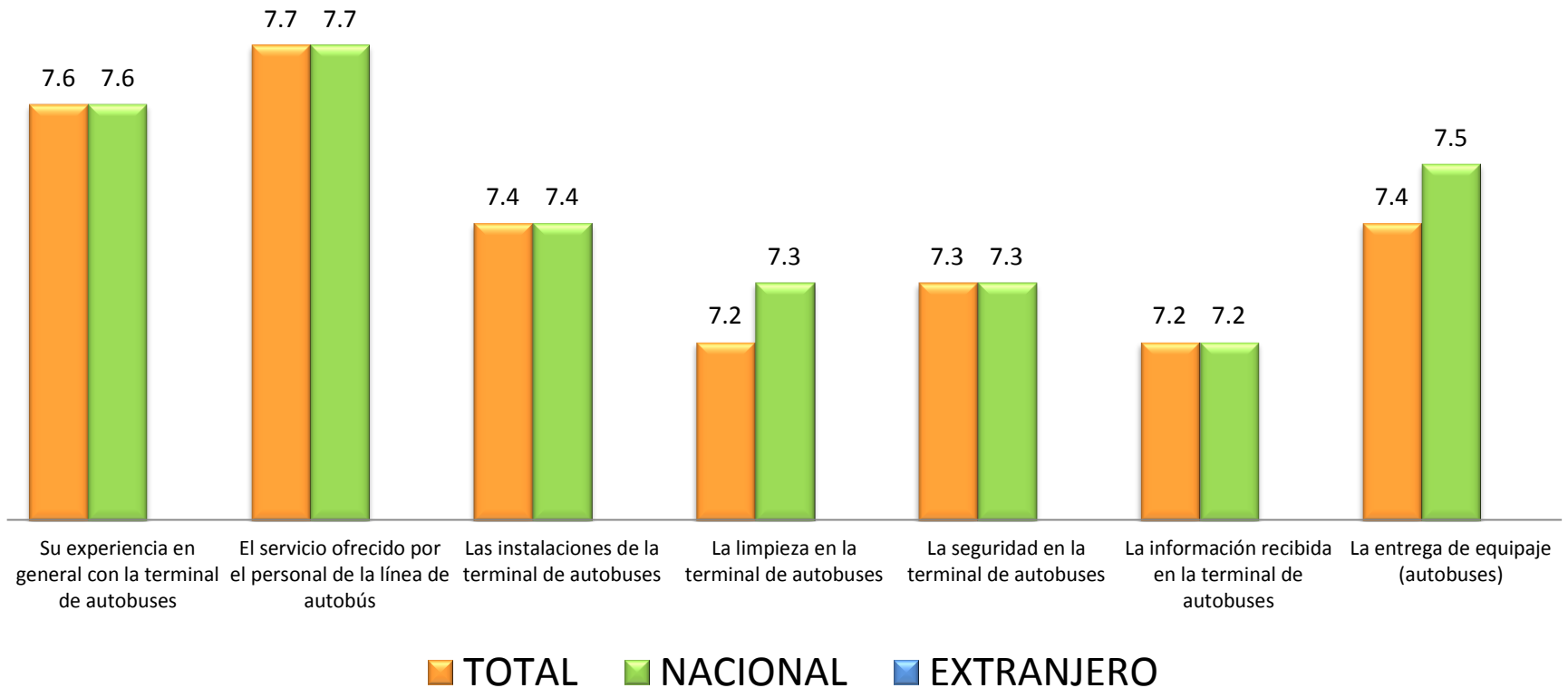


Índice de Satisfacción (IS): Con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y pésimo) se tomó la siguiente formula:  $IS = [5 + \{0.05 * (\%Excelente - \%Muy\ Malo)\} + \{0.025 * (\%Bueno - \%Malo)\}] * 10$ .

- Las calificaciones entre 0 – 6.9 fueron obtenidas de los turistas que dicen estar Nada Satisfechos (pésimo).
- Las calificaciones entre 7.0 – 7.9 fueron de los turistas que respondieron estar Poco Satisfechos (malo).
- Las calificaciones entre 8.0 – 8.9 fueron de los turistas Satisfechos (bueno).
- Las calificaciones de 9.0 a 10 fueron de los turistas Totalmente Satisfechos (excelente).

# Índice de Satisfacción

## Terminal de autobuses

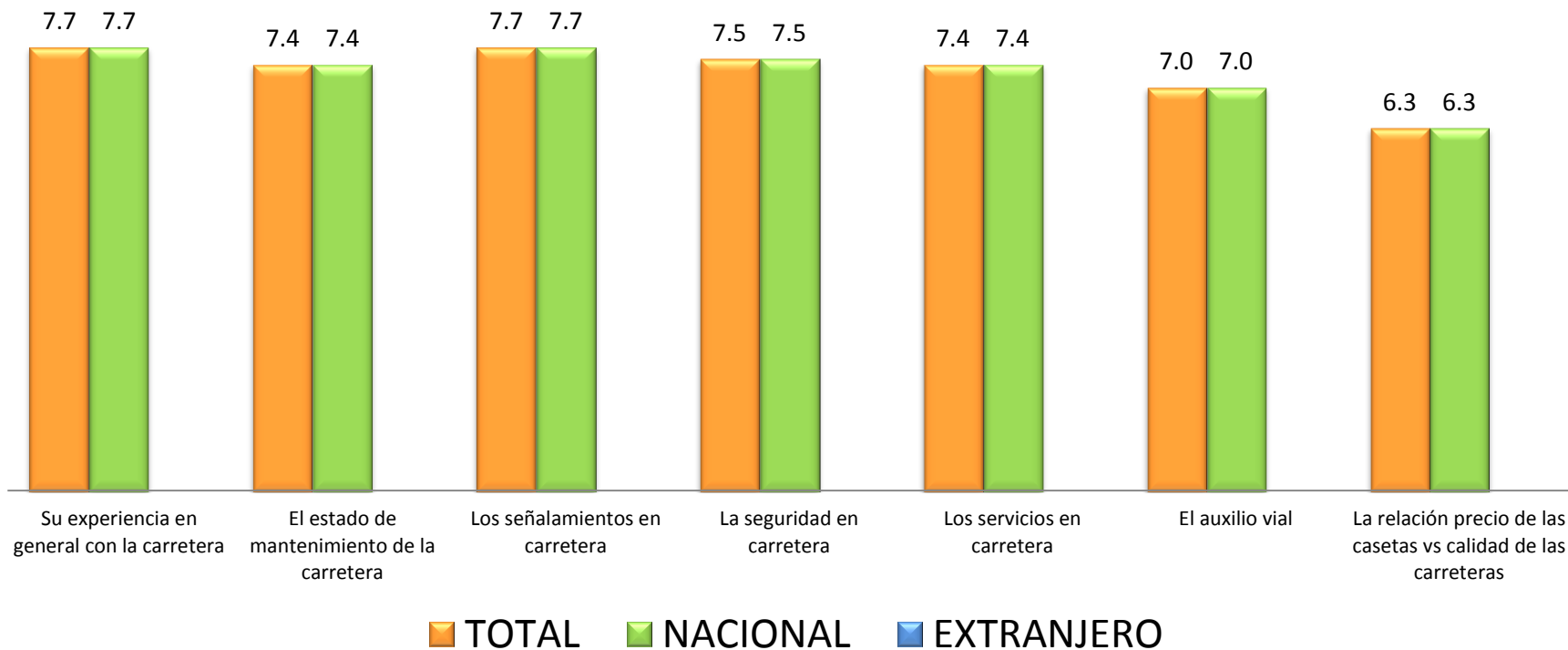


Índice de Satisfacción (IS): Con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y pésimo) se tomó la siguiente fórmula:  $IS = [5 + \{0.05 * (\%Excelente - \%Muy\ Malo)\} + \{0.025 * (\%Bueno - \%Malo)\}] * 10$ .

- Las calificaciones entre 0 – 6.9 fueron obtenidas de los turistas que dicen estar Nada Satisfechos (pésimo).
- Las calificaciones entre 7.0 – 7.9 fueron de los turistas que respondieron estar Poco Satisfechos (malo).
- Las calificaciones entre 8.0 – 8.9 fueron de los turistas Satisfechos (bueno).
- Las calificaciones de 9.0 a 10 fueron de los turistas Totalmente Satisfechos (excelente).

# Índice de Satisfacción

## Infraestructura carretera



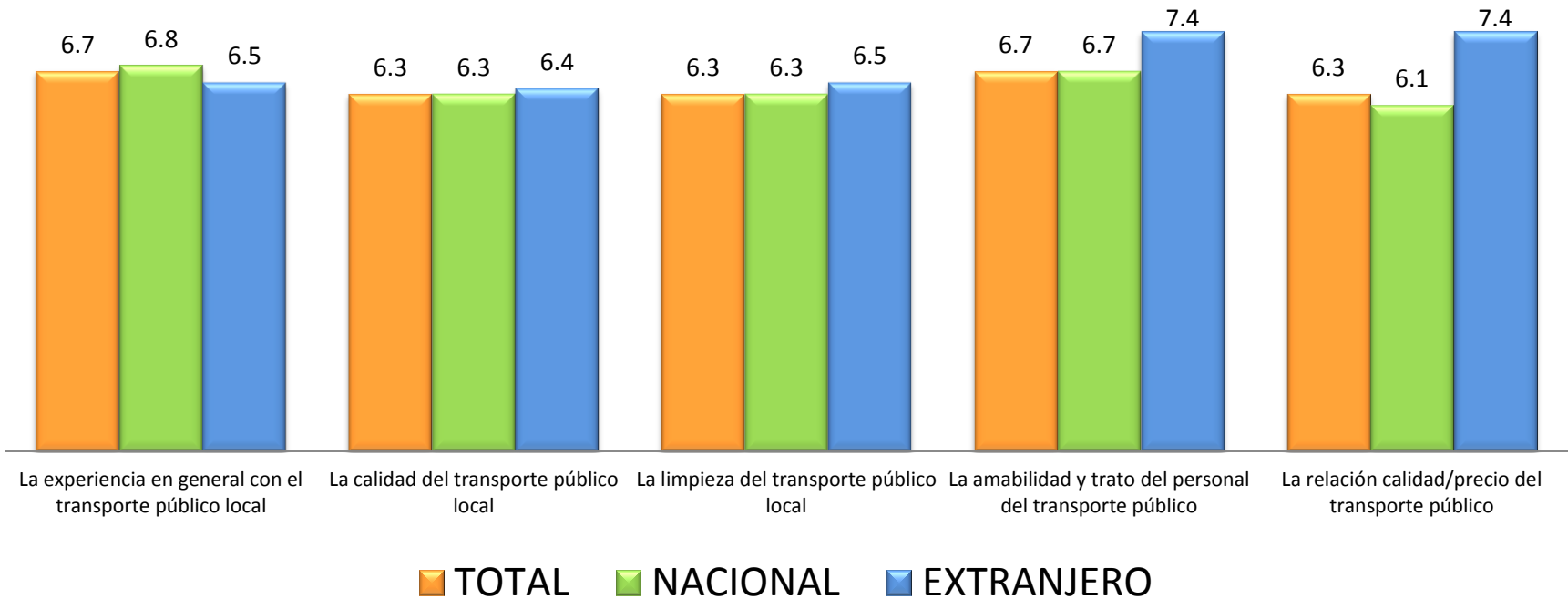
Índice de Satisfacción (IS): Con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y pésimo) se tomó la siguiente formula:  $IS = [5 + \{0.05 * (\%Excelente - \%Muy\ Malo)\} + \{0.025 * (\%Bueno - \%Malo)\}] * 10$ .

- Las calificaciones entre 0 – 6.9 fueron obtenidas de los turistas que dicen estar Nada Satisfechos (pésimo).
- Las calificaciones entre 7.0 – 7.9 fueron de los turistas que respondieron estar Poco Satisfechos (malo).
- Las calificaciones entre 8.0 – 8.9 fueron de los turistas Satisfechos (bueno).
- Las calificaciones de 9.0 a 10 fueron de los turistas Totalmente Satisfechos (excelente).



# Índice de Satisfacción

## Transporte público local

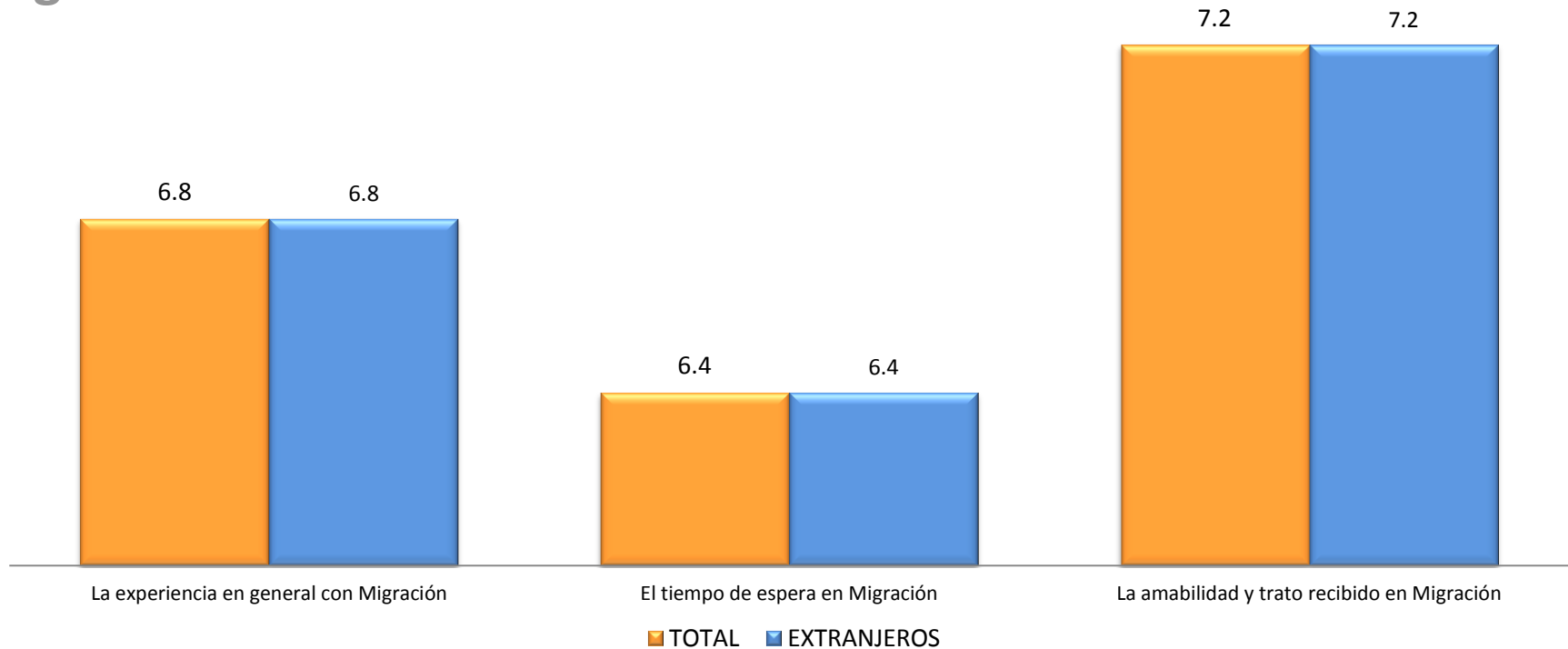


Índice de Satisfacción (IS): Con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y pésimo) se tomó la siguiente fórmula:  $IS = [5 + \{0.05 * (\%Excelente - \%Muy\ Malo)\} + \{0.025 * (\%Bueno - \%Malo)\}] * 10$ .

- Las calificaciones entre 0 – 6.9 fueron obtenidas de los turistas que dicen estar Nada Satisfechos (pésimo).
- Las calificaciones entre 7.0 – 7.9 fueron de los turistas que respondieron estar Poco Satisfechos (malo).
- Las calificaciones entre 8.0 – 8.9 fueron de los turistas Satisfechos (bueno).
- Las calificaciones de 9.0 a 10 fueron de los turistas Totalmente Satisfechos (excelente).

# Índice de Satisfacción

## Migración

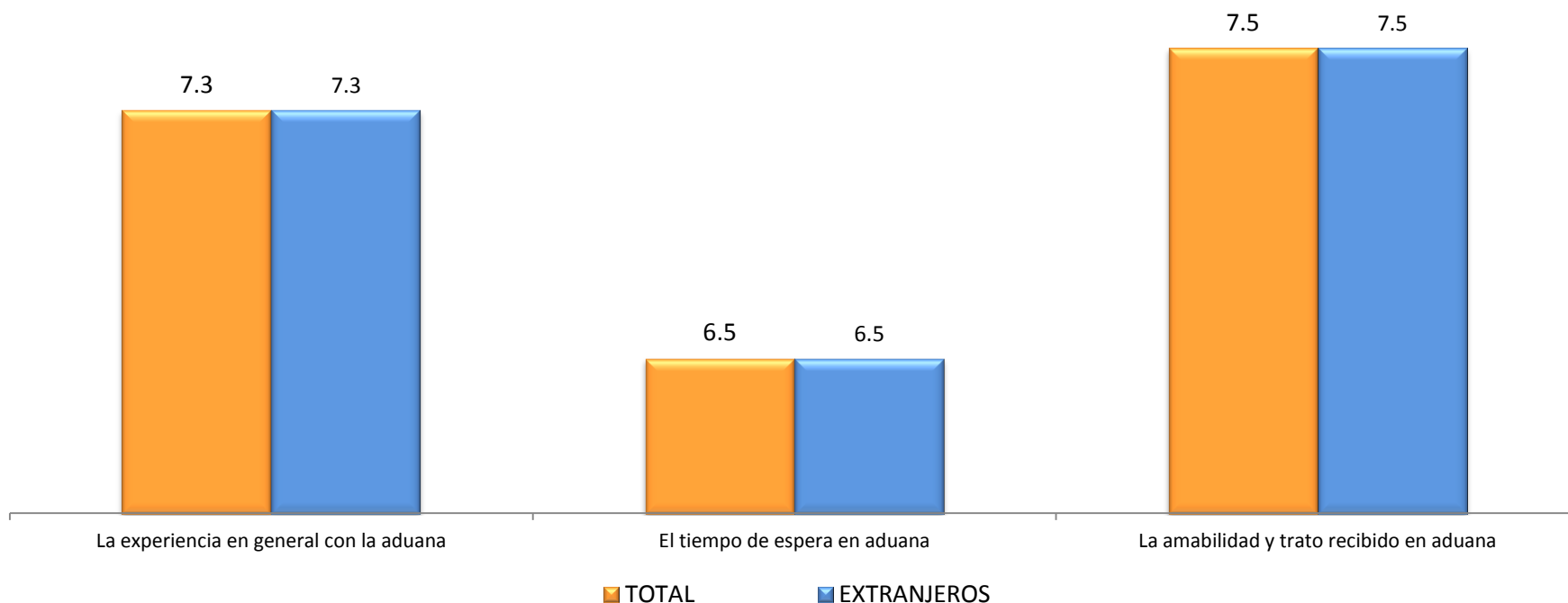


Índice de Satisfacción (IS): Con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y pésimo) se tomó la siguiente fórmula:  $IS = [5 + \{0.05 * (\%Excelente - \%Muy\ Malo)\} + \{0.025 * (\%Bueno - \%Malo)\}] * 10$ .

- Las calificaciones entre 0 – 6.9 fueron obtenidas de los turistas que dicen estar Nada Satisfechos (pésimo).
- Las calificaciones entre 7.0 – 7.9 fueron de los turistas que respondieron estar Poco Satisfechos (malo).
- Las calificaciones entre 8.0 – 8.9 fueron de los turistas Satisfechos (bueno).
- Las calificaciones de 9.0 a 10 fueron de los turistas Totalmente Satisfechos (excelente).

# Índice de Satisfacción

## Aduana

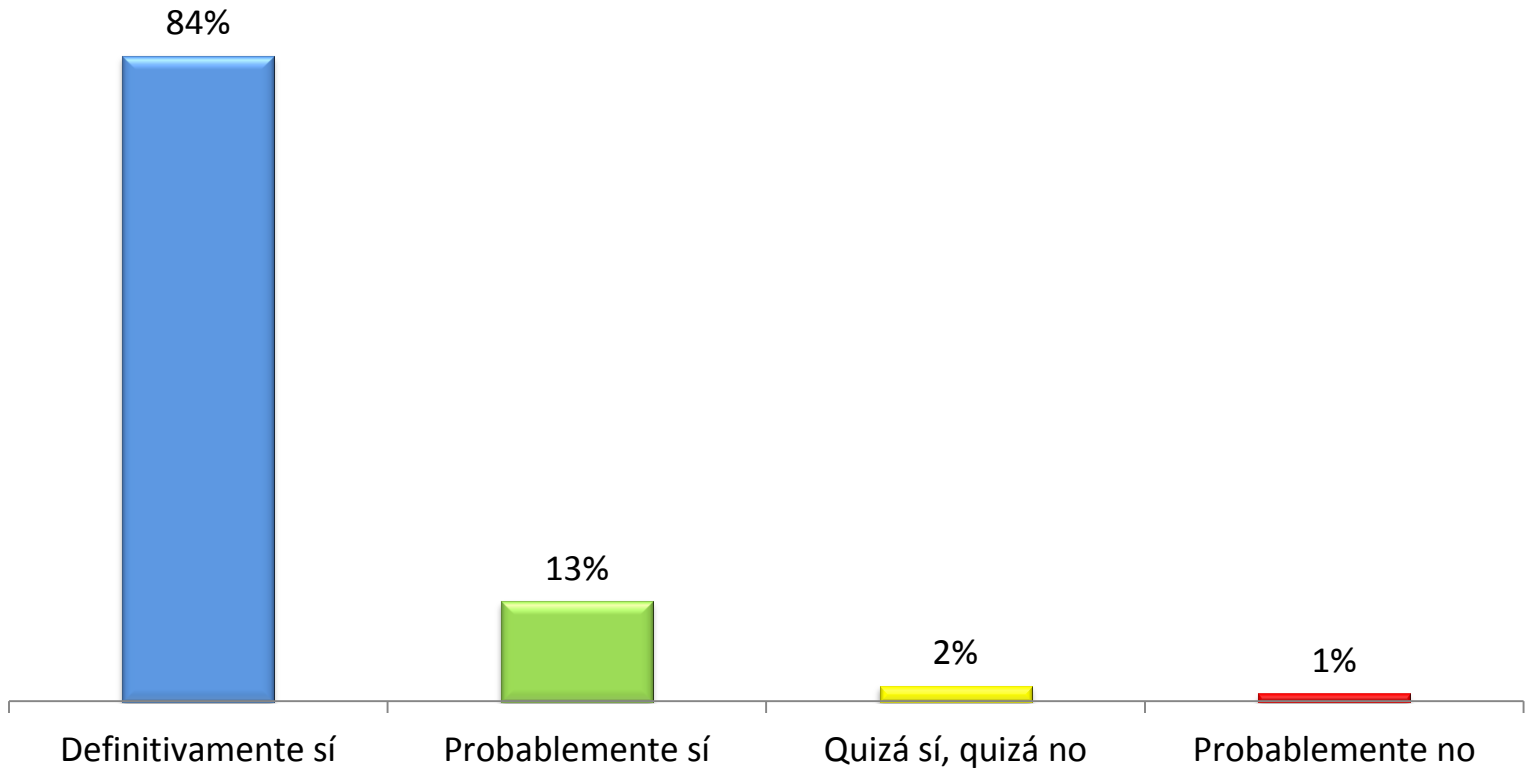


Índice de Satisfacción (IS): Con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y pésimo) se tomó la siguiente fórmula:  $IS = [5 + \{0.05 * (\%Excelente - \%Muy\ Malo)\} + \{0.025 * (\%Bueno - \%Malo)\}] * 10$ .

- Las calificaciones entre 0 – 6.9 fueron obtenidas de los turistas que dicen estar Nada Satisfechos (pésimo).
- Las calificaciones entre 7.0 – 7.9 fueron de los turistas que respondieron estar Poco Satisfechos (malo).
- Las calificaciones entre 8.0 – 8.9 fueron de los turistas Satisfechos (bueno).
- Las calificaciones de 9.0 a 10 fueron de los turistas Totalmente Satisfechos (excelente).

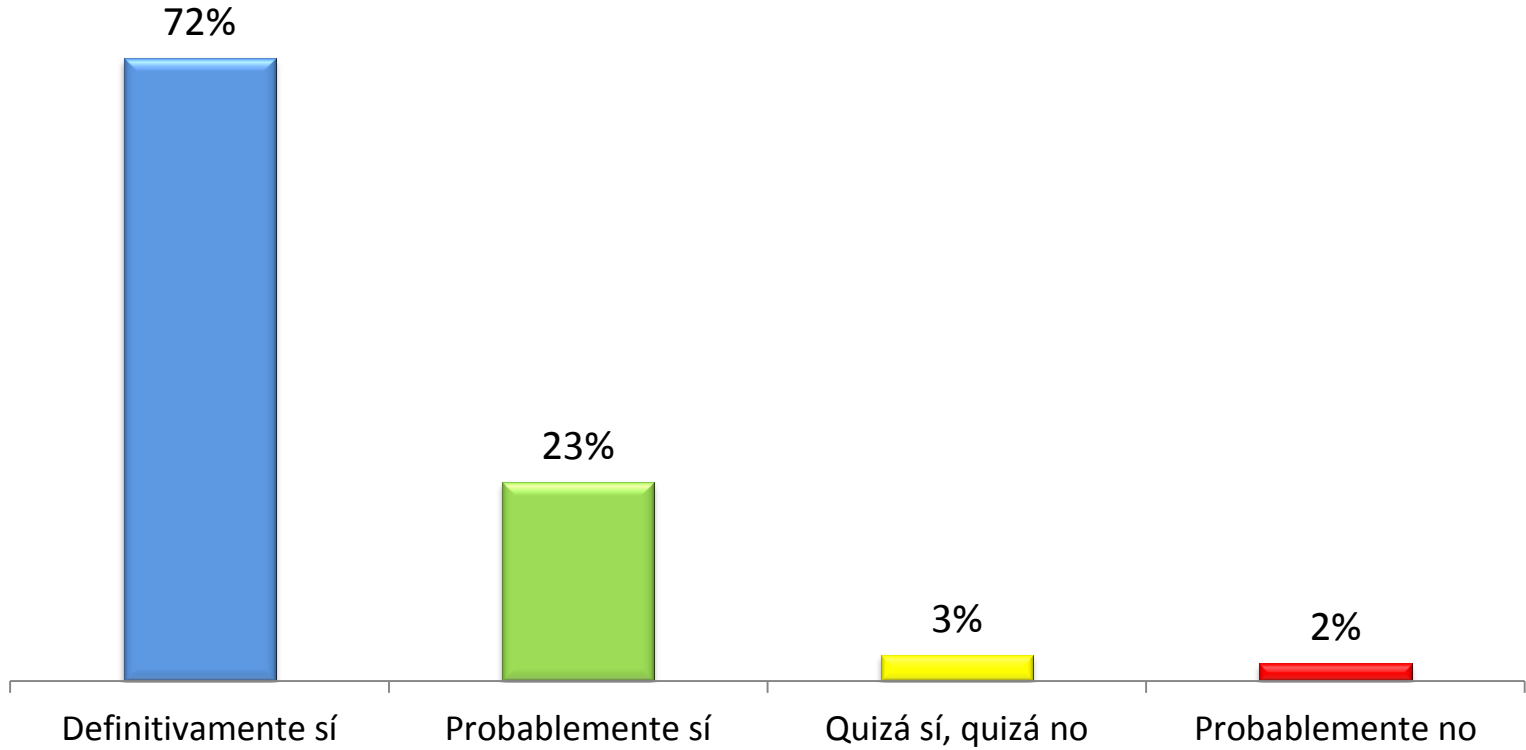
# Lealtad del Turista

# Recomendación del destino



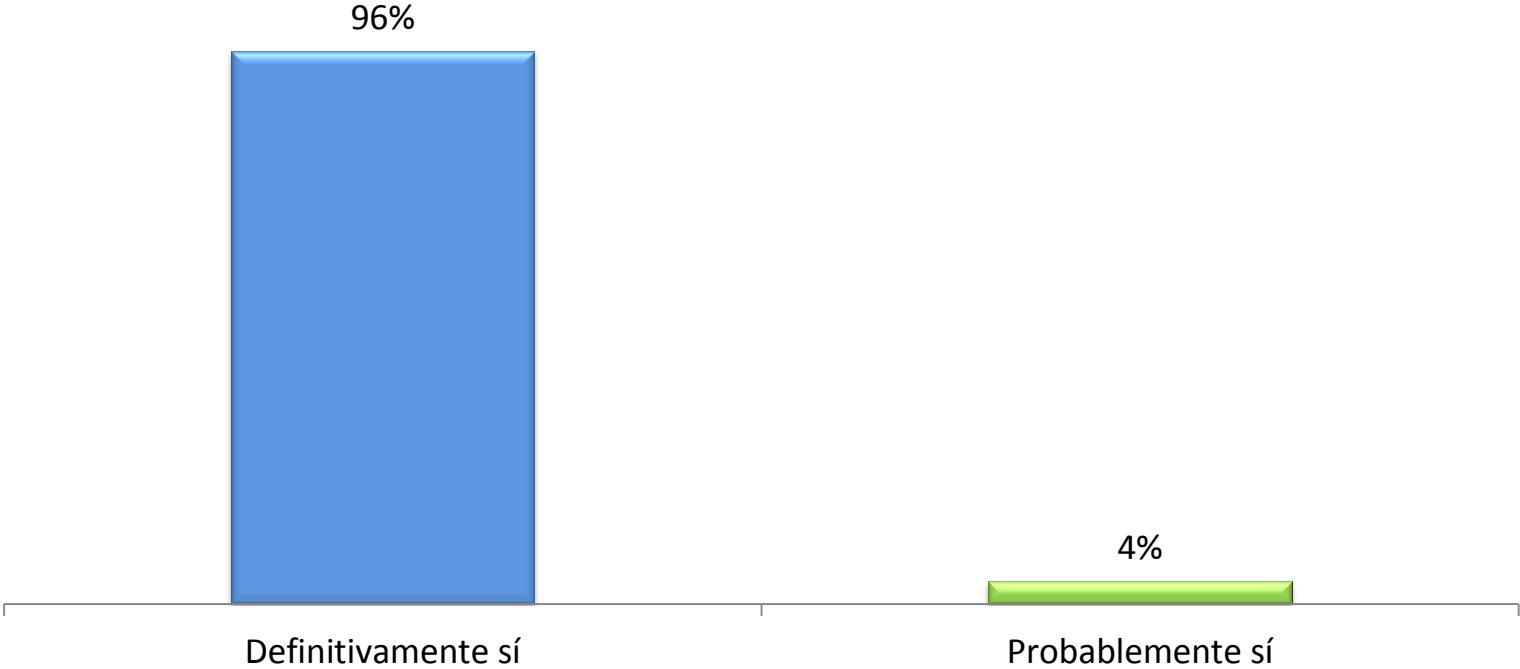
P19.- ¿Qué tan probable es que Ud. recomiende a un amigo o colega visitar este destino?

# Repetición de visita al destino



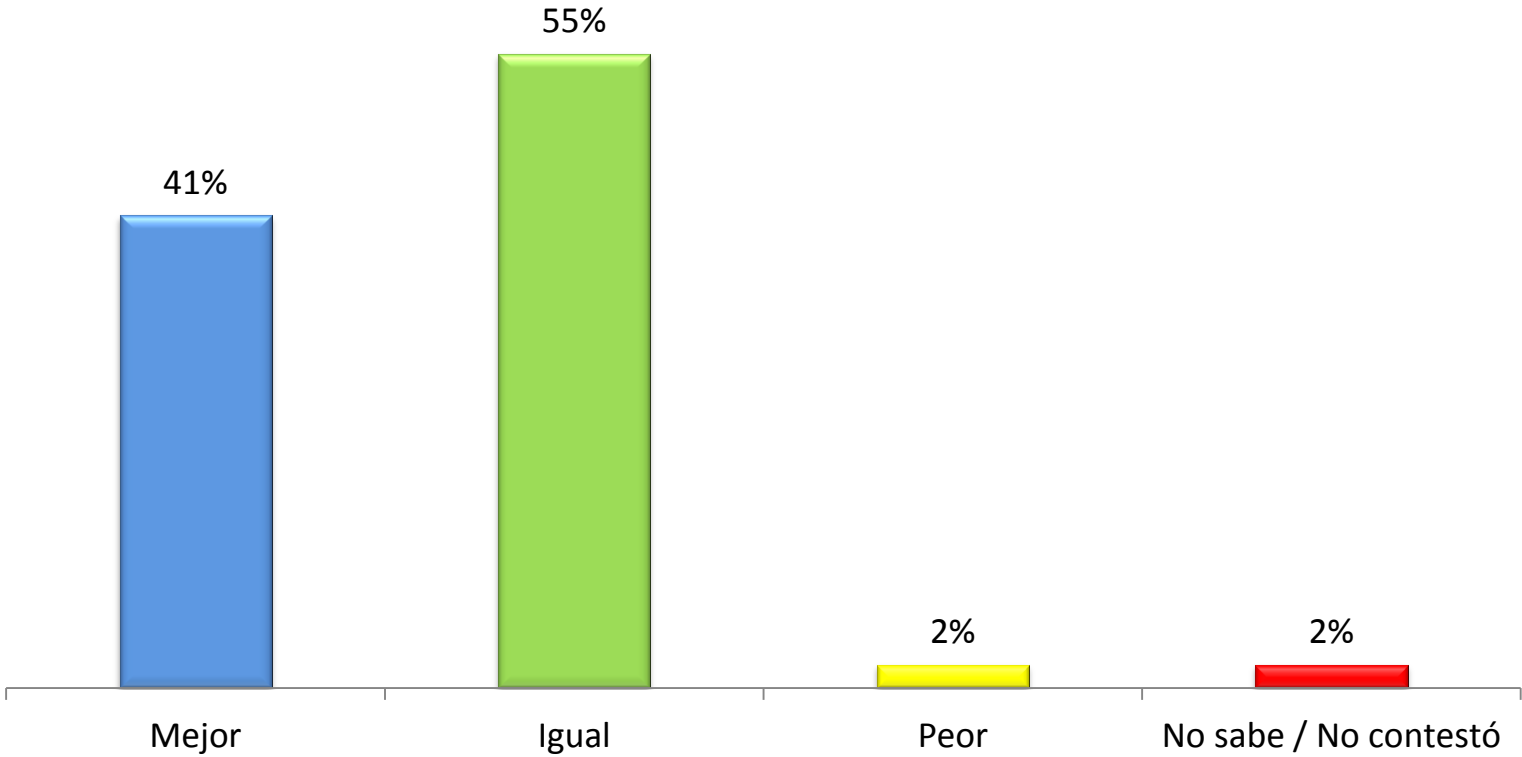
P20.- ¿Qué tan probable es que usted vuelva a visitar este destino en el futuro?

# Repetición de visita a México



P21.- ¿Qué tan probable es que usted vuelva a visitar México en el futuro?

# Experiencia actual vs. Visitas anteriores



P22.- ¿Cómo evalúa su experiencia actual con respecto a las visitas anteriores?



# Conclusiones

# Conclusiones

- Mérida en este trimestre, alcanzó un Índice de Satisfacción Bueno (8.0 puntos) para el estándar de SECTUR.
- El 95% de los visitantes de Mérida les gustaría volver al destino ya que tienen un alto índice de lealtad.
- El 90% de los visitantes que evalúan como excelente y buena la experiencia en el destino, comentan que los atributos por los que dan esta evaluación son: diversidad de atractivos turísticos, servicios ofrecidos por guías de turistas y servicio en módulos de información. Además de gozar de su infraestructura turística.
- Las áreas con mayor oportunidad de mejora son:
  - Destino: mantenimiento de recursos Culturales y diversidad de actividades recreativas.
  - Establecimientos de hospedaje: La relación calidad / precio y variedad de la oferta.
  - Establecimientos de alimentos y bebidas: relación calidad/precio.
  - Aeropuerto: entrega de equipaje.
  - Terminal de autobuses: limpieza y la información recibida en la terminal.
  - Carretera: relación precio de las casetas vs calidad de las carreteras.
  - Transporte público local: relación calidad / precio

# Conclusiones (cont.)

- El Perfil de los visitantes de Mérida es:
  - Principalmente mexicanos (87%), provenientes de Distrito Federal, Quintana Roo, Campeche, Tabasco.
  - Los adultos maduros (de 36 a 55 años de edad) representan el 38% de los visitantes.
  - El 61% de los visitantes entrevistados, ya habían estado anteriormente en este destino, y en promedio, han visitado Mérida 3 veces.
  - 3 de cada 10 visitantes viajan acompañados de su familia. Un 29% viaja solo y el 20% viaja con amigos .
- Motivo y razón de la visita:
  - El principal motivo de la visita (para el 38% de los visitantes) es el descanso / recreación/vacaciones. El 29% , visita a familiares y amigos.
  - Entre los que deciden visitar el destino por descanso, la principal razón que motiva la visita es el “ambiente natural y la belleza del paisaje”.

# Conclusiones (cont.)

- Hospedaje y medios de arribo
  - 6 de cada 10 visitantes se hospeda en establecimientos comerciales de hospedaje; aunque sólo el 3%, realizan su viaje mediante la compra de un paquete.
  - La mayor parte de los visitantes llegan en avión, en menos porcentaje por autobús y muy pocos, lo hacen en automóvil propio.
  - Los visitantes en promedio permanecen 3.0 noches.
  - El 70% de los entrevistados, indicaron que durante su viaje, les gusta visitar sólo la ciudad de Mérida y únicamente el 30% restante, visita otras ciudades como: Guadalajara, Querétaro, Riviera Maya, Oaxaca.
- Seguridad:
  - Solo el 2% de los visitantes experimentaron problemas de seguridad.

*Centro de conocimientos  
e información estratégica  
para el sector Turístico  
de México.*



Schiller 138 Piso 7  
Col. Chapultepec Morales  
México, D.F. 11580  
52 (55) 3002 6340  
[cestur@sectur.gob.mx](mailto:cestur@sectur.gob.mx)  
Twitter: @cestur\_sectur