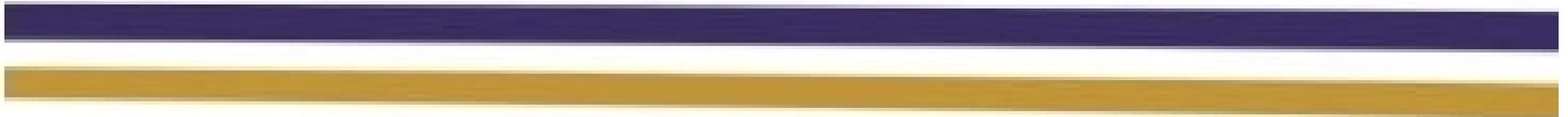


# PERFIL Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

IZAMAL Y VALLADOLID, YUCATÁN

OCTUBRE-NOVIEMBRE 2014



# ELABORADO POR

ALUMNOS DE 5º SEMESTRE DE LA LICENCIATURA EN TURISMO

Arcique Lara Clemente Guadalupe  
Ayora Vergara Mariana Guadalupe  
Campos Sosa Iveth Esmeralda  
Casellas Escalante Yousi Gabriela  
Castillo Quiñones Adriana  
Cervera Herrera Andrea Carolina  
Cob Caamal Nelson Amilcar  
Muñoz Cabrera Alix Andrea  
Millán Cen Jesús Alexander

Matú Aké Antonio de Jesús  
Oxte Poot Pablo Josué  
Pérez Muñoz Laura  
Santos Ceballos Jesús Guillermo  
Tzun Novelo Óscar Eduardo  
Valle Miranda Elizabeth  
Vera Pool Cristina Isabel  
Yam Chan Kenny

## MOVILIDAD ACADÉMICA

Castañeda Bautista Dulce María  
Pérez Arana María Fernanda  
Ramírez Diamond



# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Conocer el perfil del turista, a través de las variables socio demográficas y de hábitos de viaje.
- ✓ Contar con indicadores de competitividad sobre el grado de satisfacción de los turistas.
- ✓ Generar un indicador de satisfacción global del turista que visita Izamal y Valladolid.



# GLOSARIO

*Amabilidad.* Que se preocupa por las necesidades del otro; generosidad; simpatía.

*Calidez.* Afectividad, cordialidad. La amabilidad, la sonrisa y cortesía hacia los clientes.

*Cercanía.* Proximidad.

*Cortesía.* Atención, comedimiento.



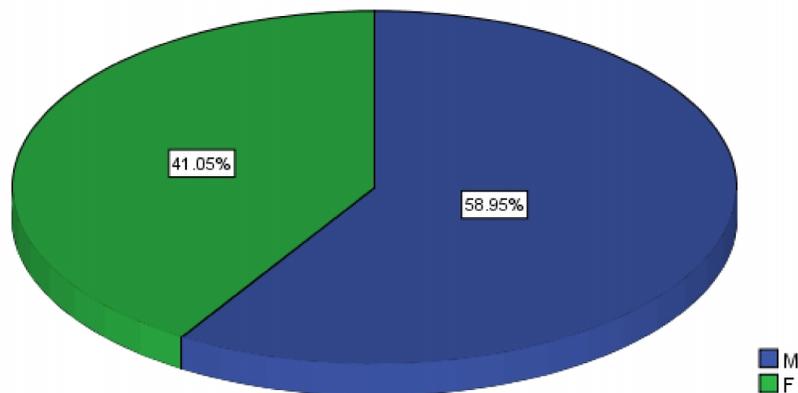
# RESULTADOS

IZAMAL



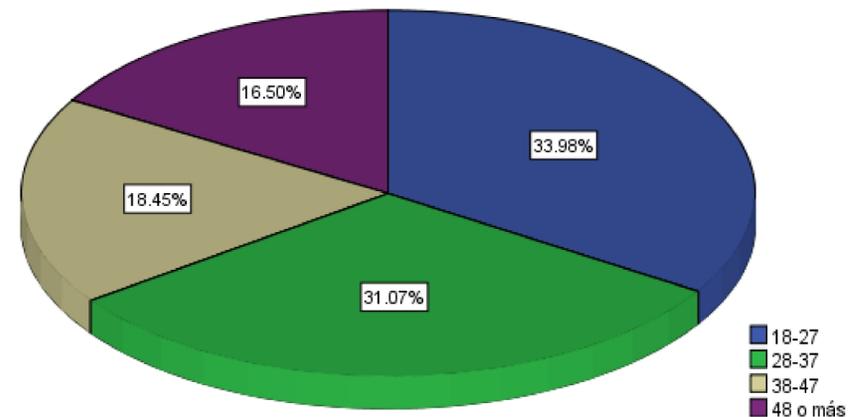
# PERFIL

## GÉNERO



El 58.95% son hombres. El 9.5% de los encuestados no respondió y fueron omitidos de la gráfica

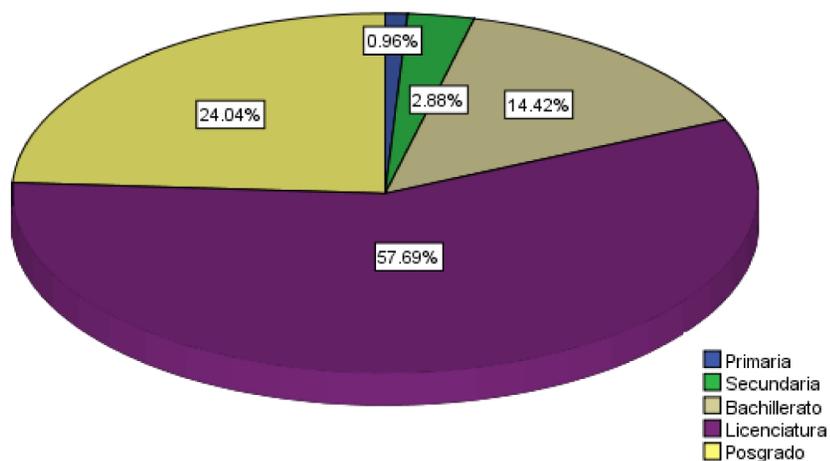
## EDAD



La edad oscila entre los 18 y 27 años. El 1.9% de los encuestados no respondió y fueron omitidos de la gráfica

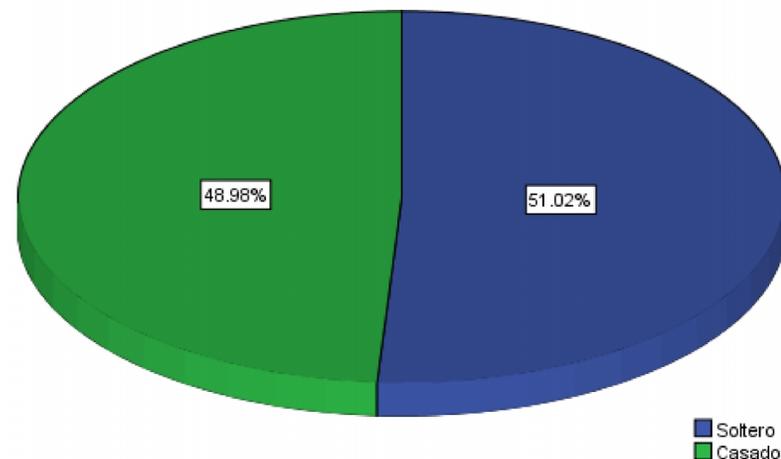


## ESCOLARIDAD



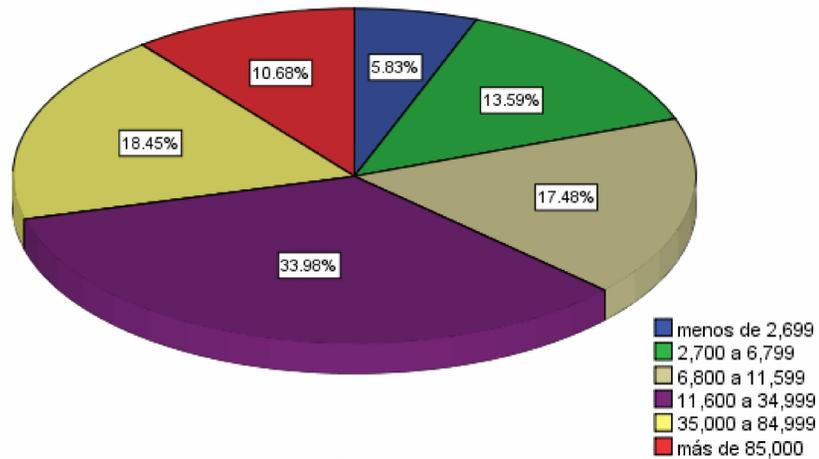
El 57.69% estudió una licenciatura.  
El 1% de los encuestados no respondió la pregunta, por lo que fueron omitidos de la gráfica.

## ESTADO CIVIL



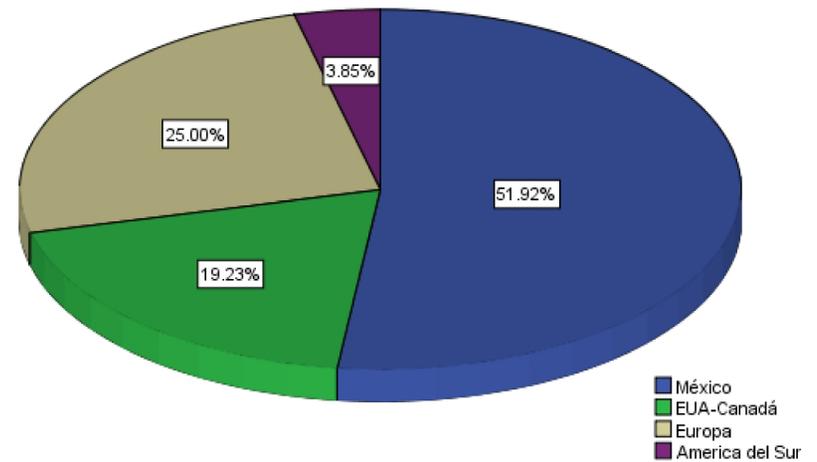
El 48.98% son solteros. El 6.7% de los encuestados no respondió la pregunta, por lo que fueron omitidos de la gráfica.

## INGRESOS PROMEDIO



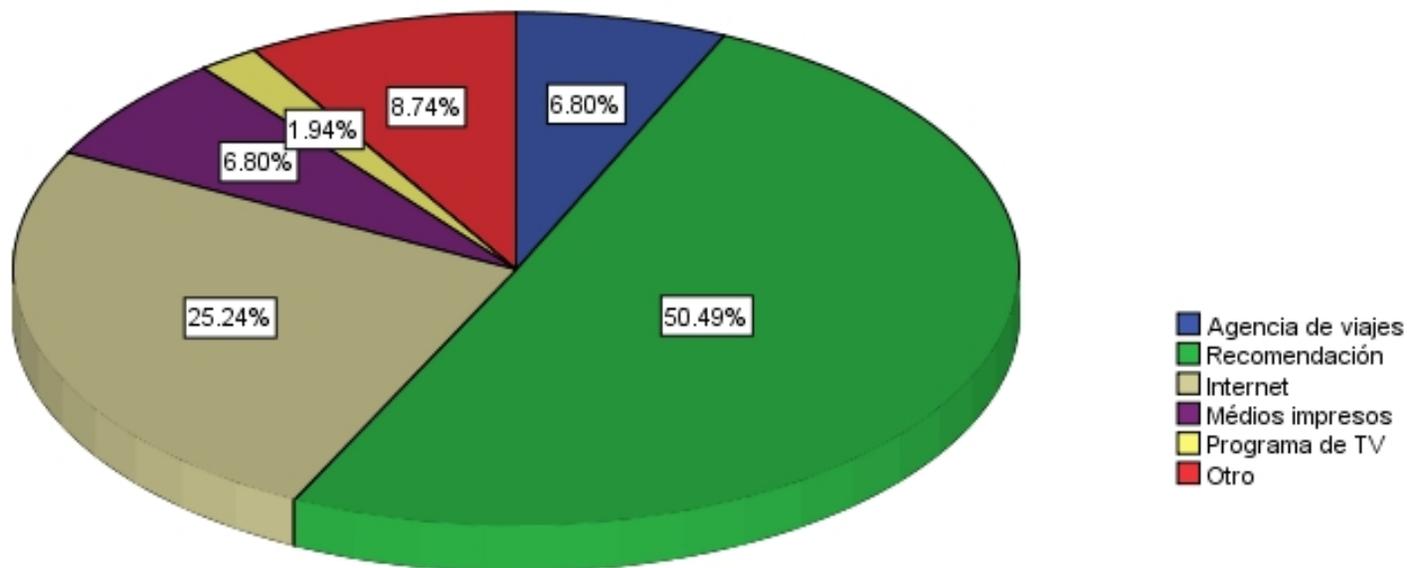
El 33.98% percibe mensualmente de \$11,600 a \$34,999 pesos.

## LUGAR DE ORIGEN



El 51.92% provienen de otros estados de la República Mexicana.

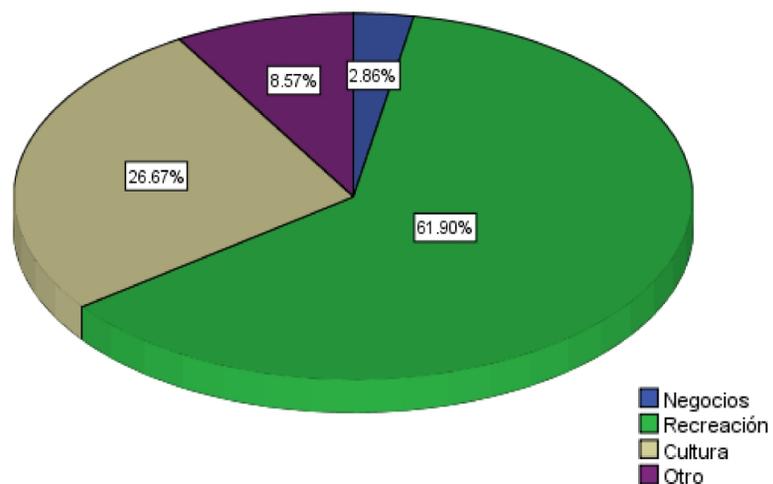
# ESTRATEGIAS PUBLICITARIAS



50.49% de los visitantes supo del sitio por recomendación de otras personas.

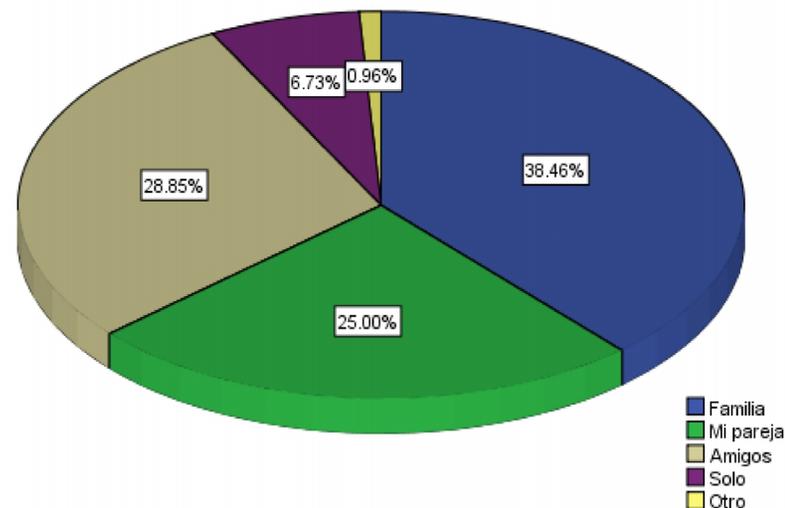


## ¿POR QUÉ VISITA ESTE DESTINO?



El 61.90% declaró que viaja a este sitio por motivos recreativos.

## ¿CON QUIÉN VIAJA?

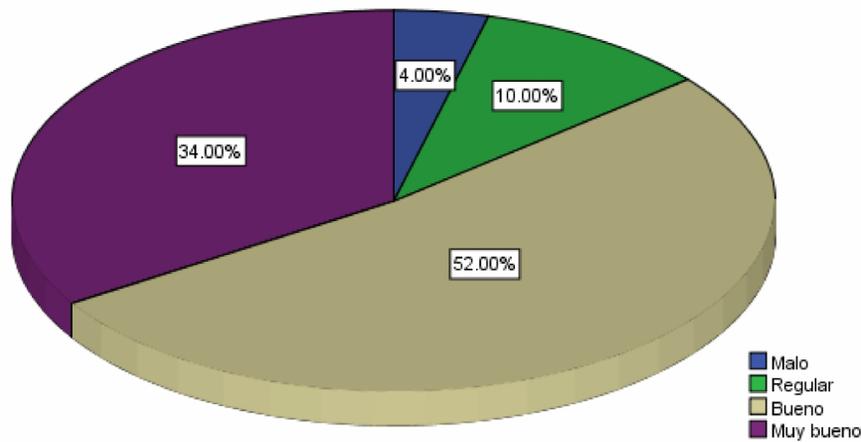


Se observa que el 38.45% de los turistas viaja en compañía de su familia.



# HOTELES

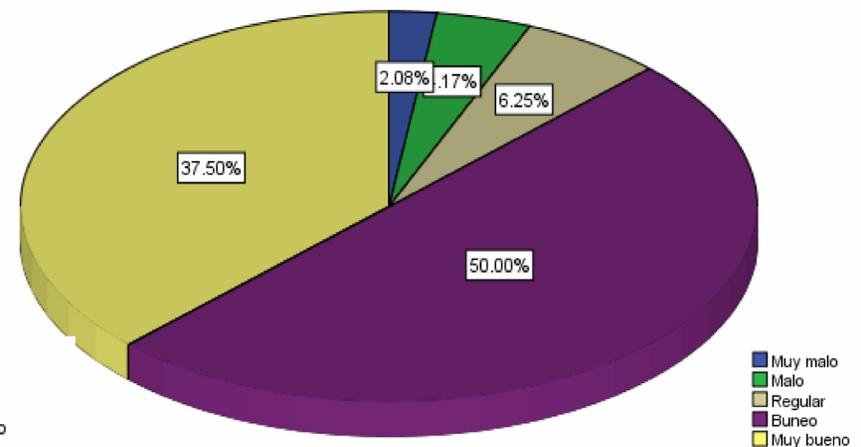
## UBICACIÓN



La ubicación de los hoteles es considerada como buena en un 52%.

\*El 52.4% de los encuestados no utilizó el servicio, por lo que fueron omitidos de la gráfica

## LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN

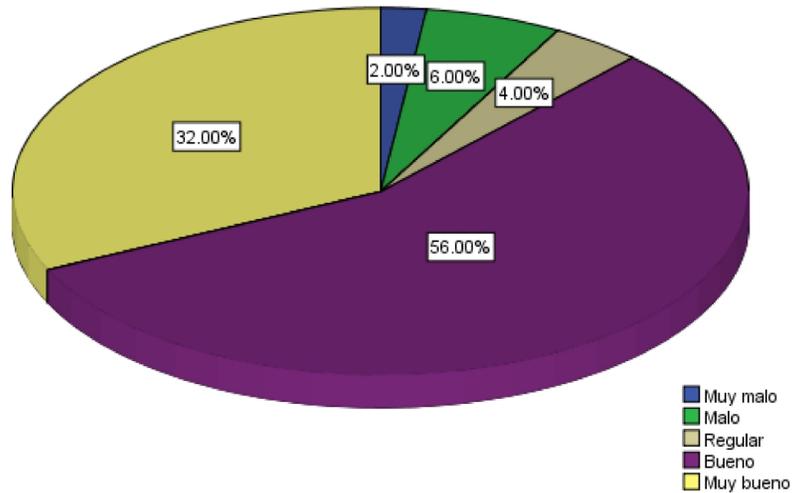


La limpieza fue calificada de buena a muy buena en un 87.50%

\*El 54% no utilizó el servicio, por lo que fueron omitidos de la gráfica.



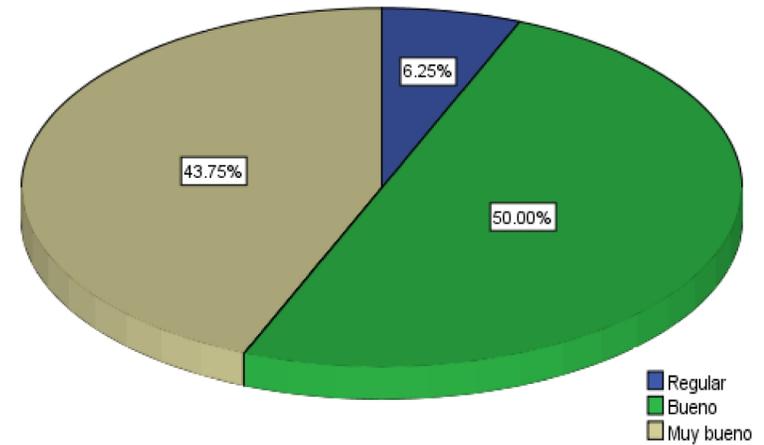
## IMAGEN



Cerca del 88% de los entrevistados opina que el servicio va de bueno a muy bueno.

\*52% de los turistas no utilizó este servicio, por lo que fueron omitidos en la gráfica

## AMABILIDAD DEL PERSONAL



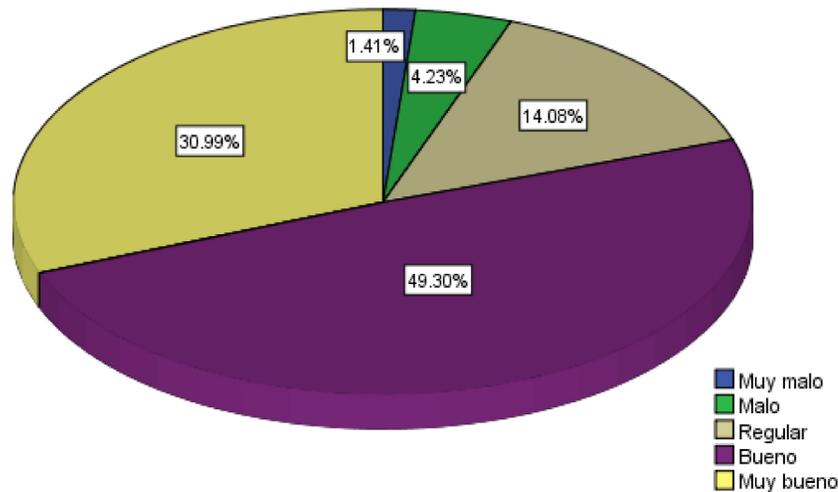
93.75.29% piensa que el personal fue amable a muy amable.

\*El 54% no empleó el servicio de hospedaje, por lo que fueron omitidos de la gráfica



# TRANSPORTE

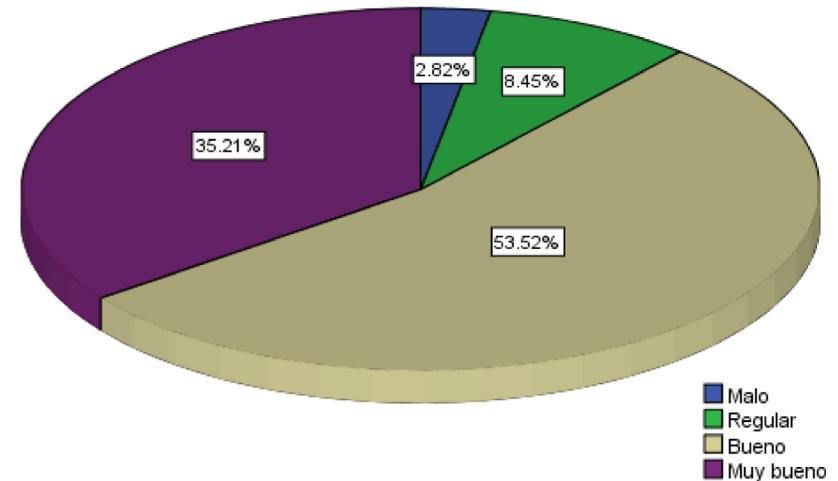
## CORTESÍA DEL CONDUCTOR



49.30% cree que la cortesía del conductor del autobús hacia los pasajeros fue buena.

\*El 32.4% no utilizó el servicio, por lo que fueron omitidos en la gráfica

## CERCANÍA A LOS ATRACTIVOS

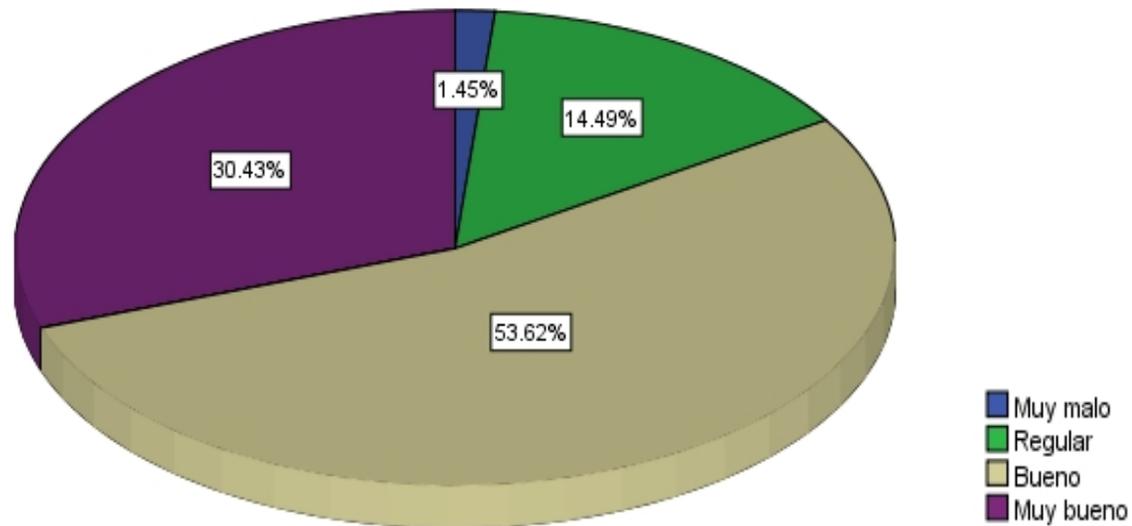


Casi el 53.52% cree que la ubicación de la terminal de autobuses es buena con relación a los atractivos.

\*El 32-4% no utilizó el servicio, por lo que fueron omitidos en la gráfica



## PRECIO DEL BOLETO DE AUTOBÚS



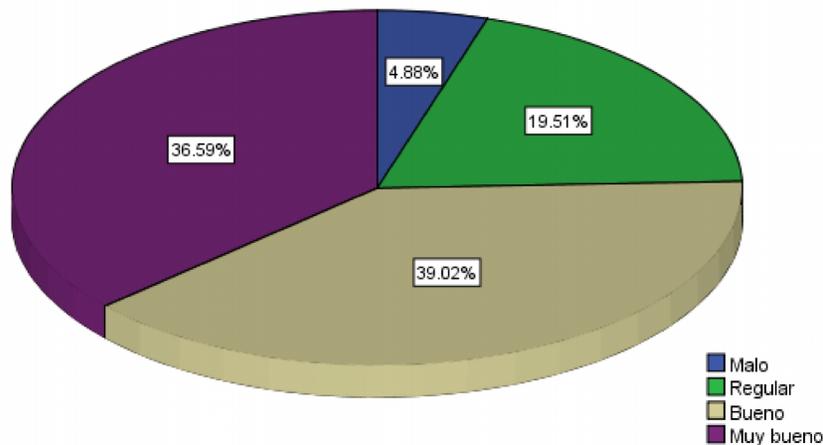
El precio del boleto de autobús es considerado entre muy bueno y bueno.

\*El 34.3% no utilizó el servicio, por lo que fueron omitidos en la gráfica



# ALIMENTOS Y BEBIDAS

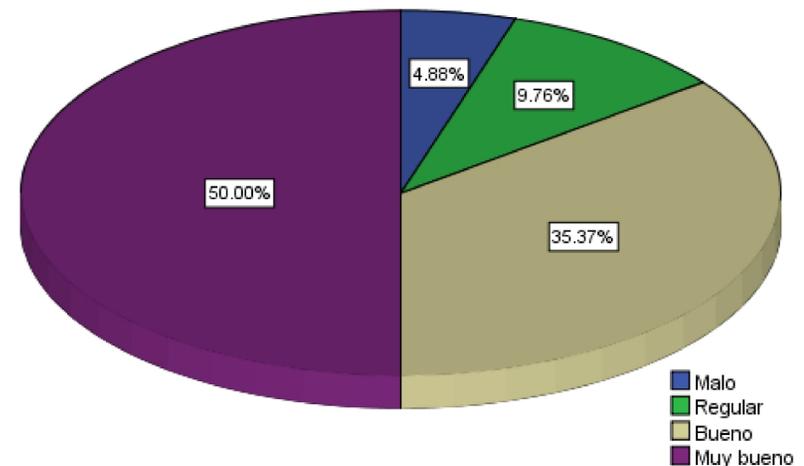
## PRESENTACIÓN DEL PLATILLO



Quienes utilizaron un restaurante, opinan que la presentación de los alimentos fue de muy buena a buena.

El 21.9% no utilizó el servicio, por lo que fueron omitidos en la gráfica

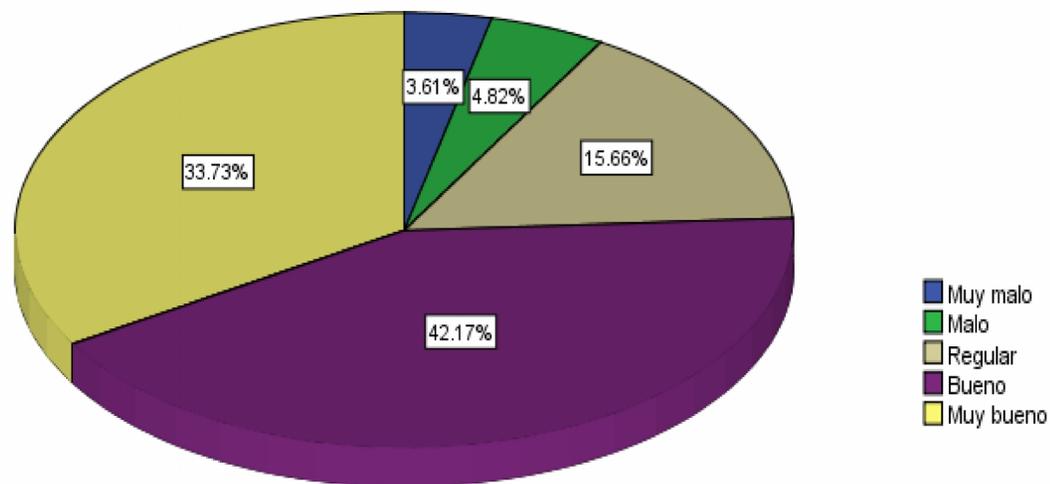
## CALIDEZ EN EL TRATO



El 50% contestó que los meseros fueron muy cálidos en los establecimientos de alimentos. El 21.9% no utilizó el servicio, por lo que fueron omitidos en la gráfica



# PRECIO PAGADO POR LOS ALIMENTOS



La relación calidad- precio de los alimentos fue calificada como buena a muy buena.

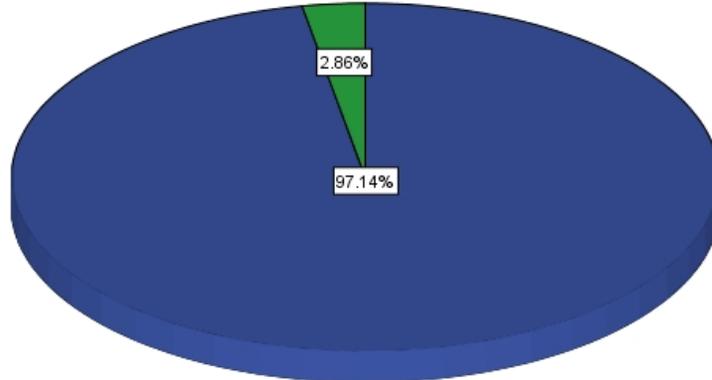
\*El 21% no utilizo el servicio, por lo que fueron omitidos en la gráfica



# GRADO DE SATISFACCIÓN

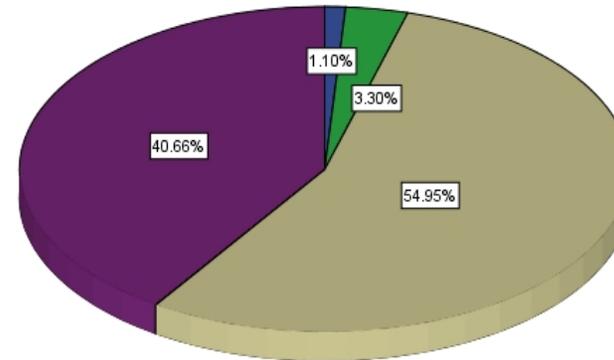
Durante su estancia se sintió seguro en los lugares que visitó?

■ Si  
■ No



Cómo fue el trato que recibió por parte de los habitantes y/o prestadores de servicios?

■ Malo  
■ Regular  
■ Bueno  
■ Muy bueno

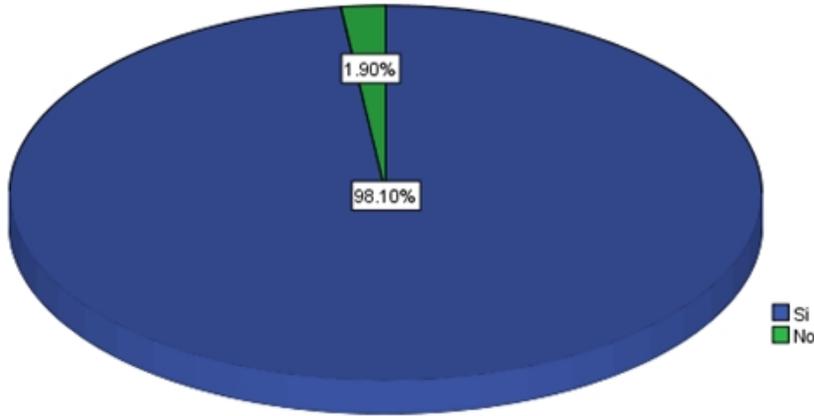


El 97% de los encuestados afirma haberse sentido seguro durante su estancia en Izamal, mientras que el 54% considera que el trato que recibió por parte de sus habitantes fue bueno



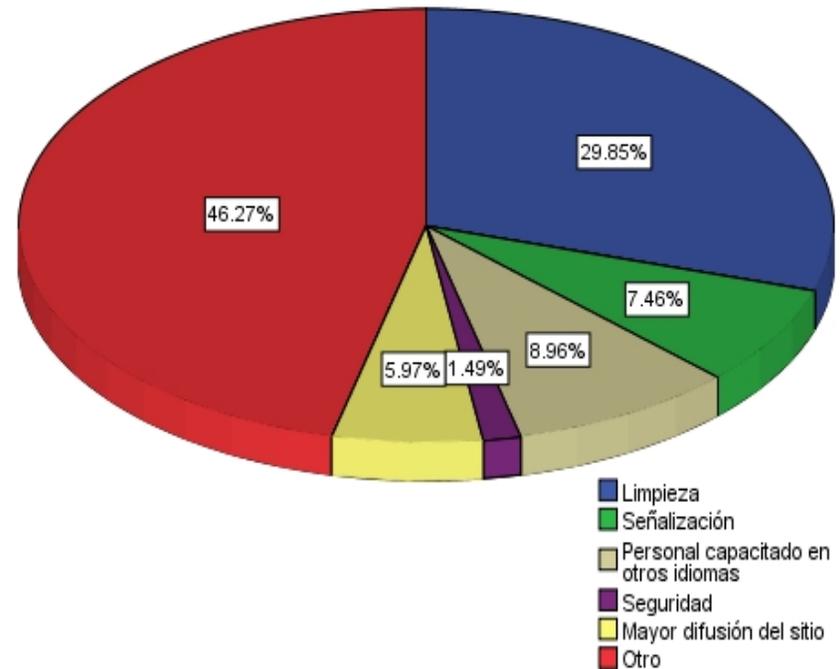
**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

Recomendaría a su familia y/o amigos este lugar?



Aunque el 98% de las personas sí recomendaría a sus familiares y amigos visitar Izamal, los aspectos que considera como áreas de oportunidad son la limpieza, señalización, información turística y capacitación al personal que trata con los turistas

Cuáles considera los aspectos que tendrían que cambiar?

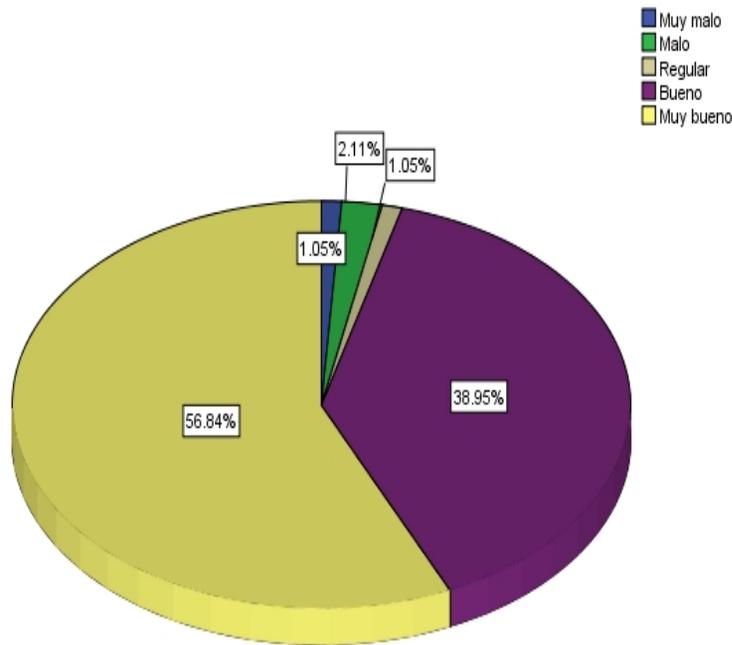


El 36.19% no respondió esta pregunta, por lo fueron omitidos de la gráfica



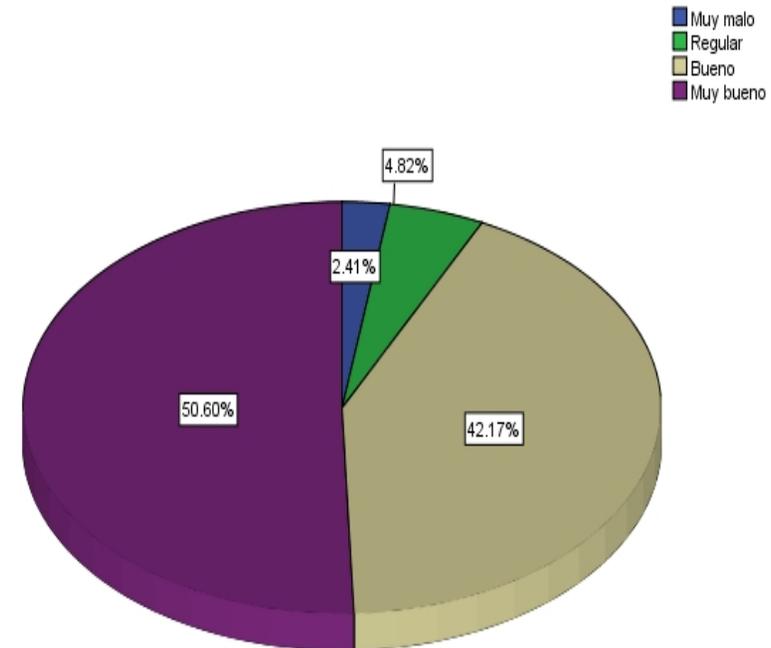
# ATRATIVOS TURÍSTICOS

Convento/Museo San Antonio de Padua



EL 56 % de los entrevistado cree que es muy bueno el Convento/Museo San Antonio de Padua

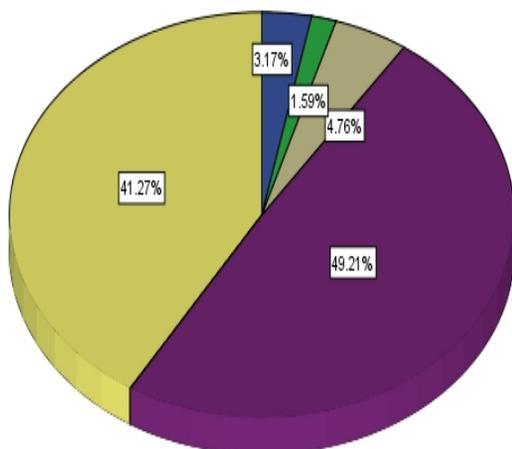
Pirámide Kinich Kak-Moo



El 40 % considera que la Pirámide es muy bueno.

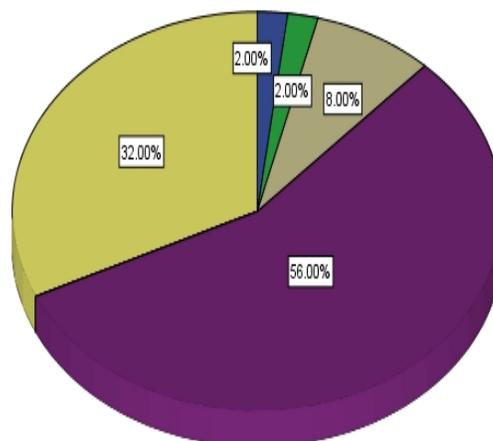


Pirámide Itzamatul



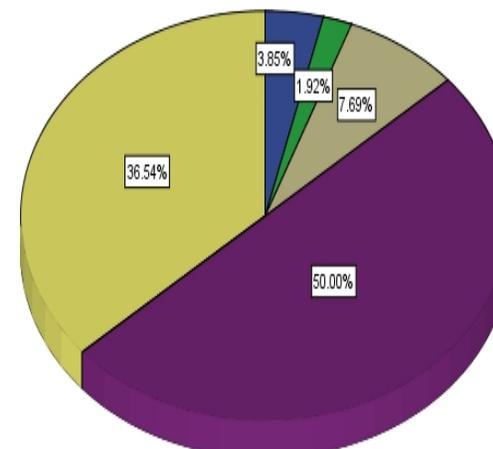
Alrededor del 90% respondió que la pirámide Itzamatul va de buena a muy buena  
 \*El 40 % de los entrevistados no contestaron este reactivo

Pirámide del Conejo



56% dijo que la pirámide del Conejo es buena a muy buena  
 \*52% no pudo contestar debido a que no conoce el sitio

Pirámide Kabul

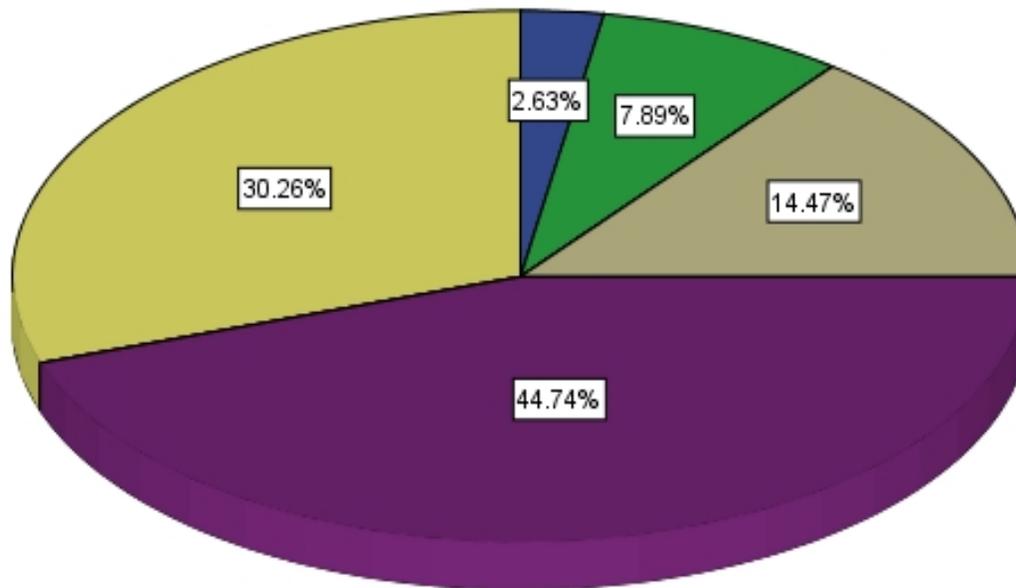


El 51% no conoce la pirámide Kabul en Izamal y no fueron incluidos en la gráfica, de quienes si visitaron el sitio el 50% lo considera como bueno



## Mercado municipal

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno



Gran parte de los entrevistados mencionaron que el mercado municipal es bueno o muy bueno

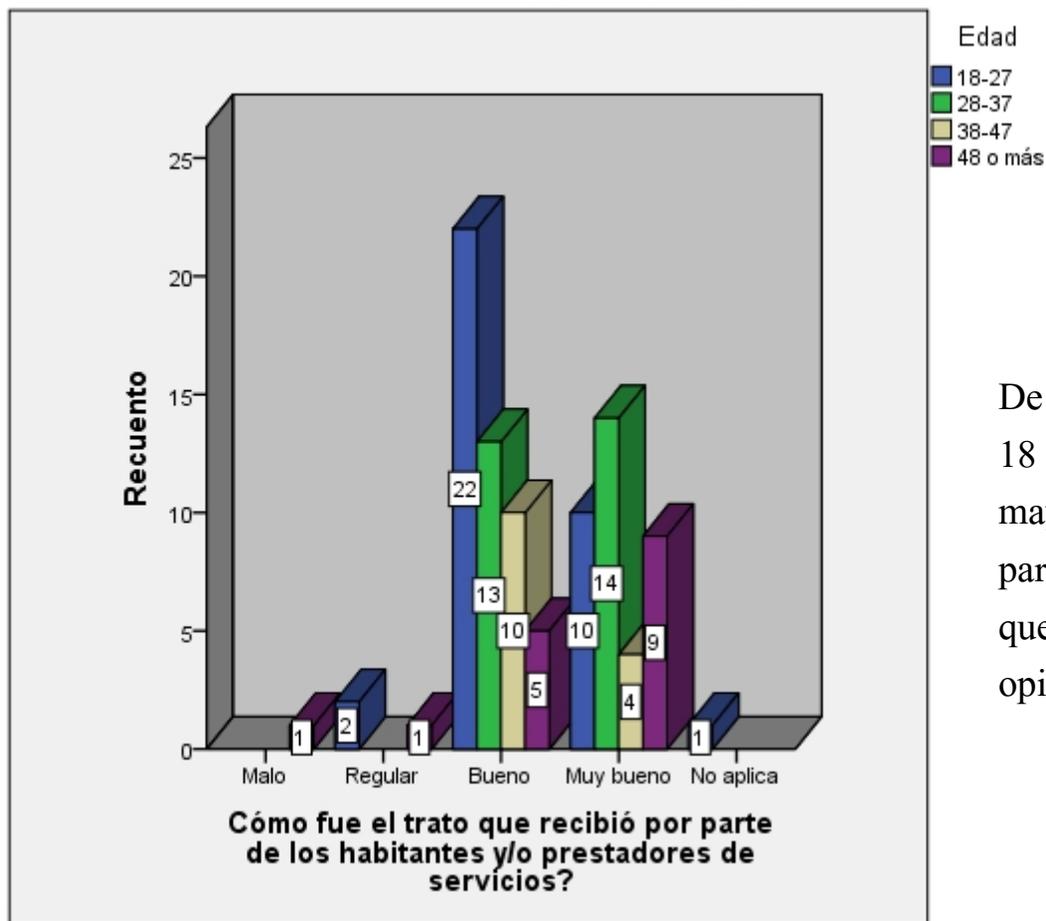
\* El 27.6% no visitó el sitio por lo que fueron omitidos en la gráfica



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# GRÁFICAS CRUZADAS

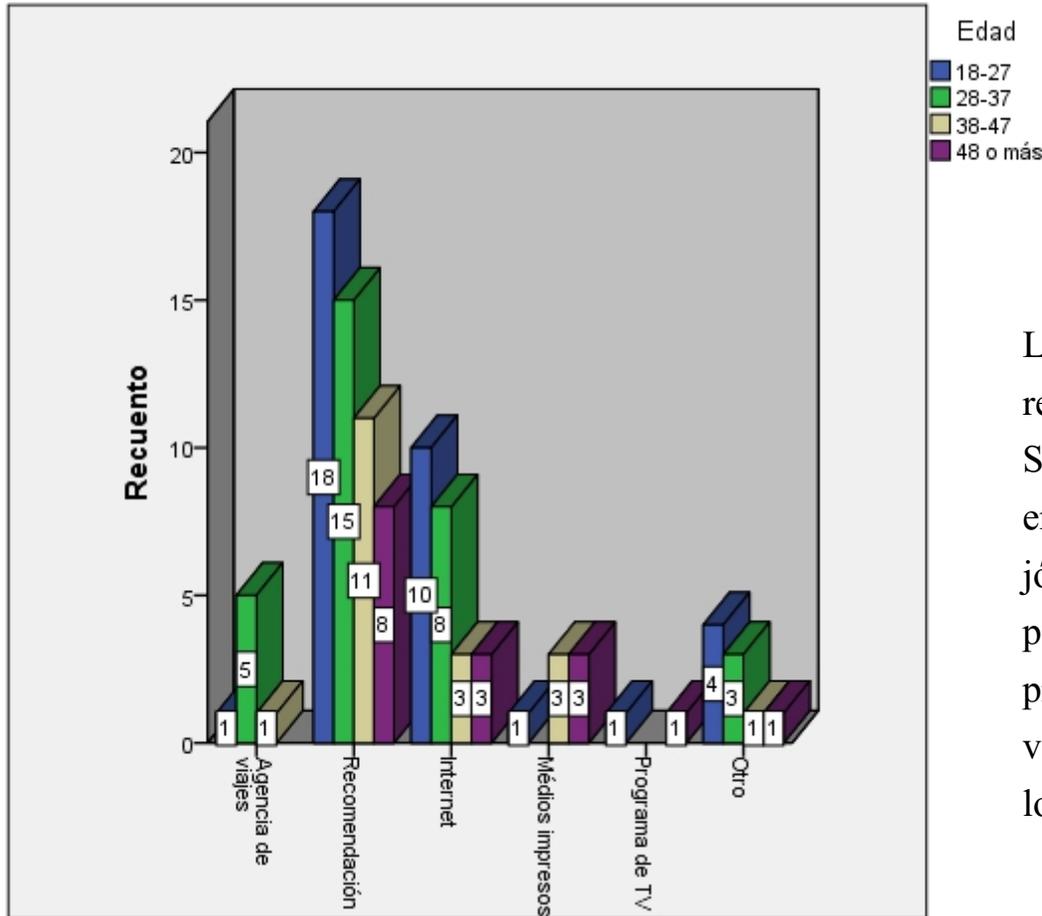
Gráfico de barras



De los visitantes a Izamal los que tienen de 18 a 27 años y los de 38 a 47 años en su mayoría les pareció que el trato recibido por parte de los habitantes fue muy “Bueno”, los que tienen de 28 a 37 años y más de 48 años opinaron que el trato fue “Muy bueno”.



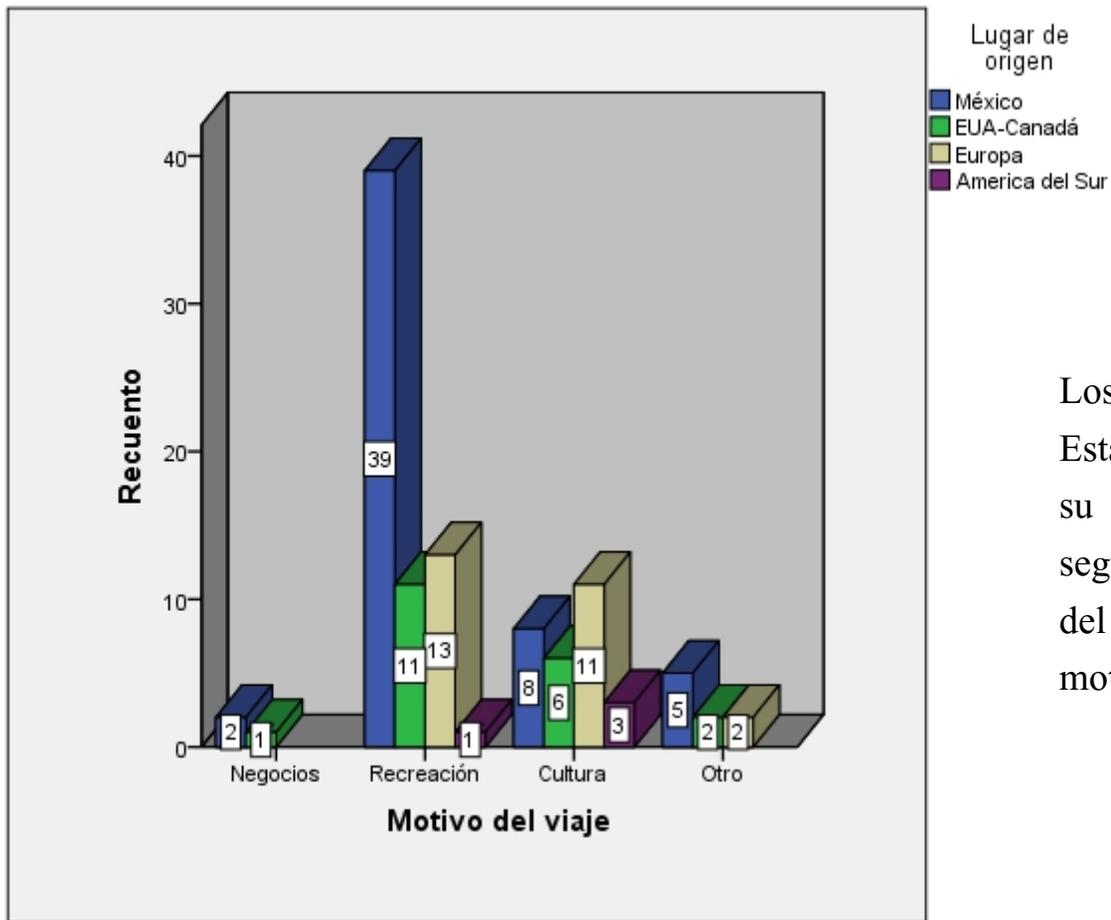
Gráfico de barras



Los visitantes a Izamal, lo hicieron por recomendación de otras personas. Seguida de la recomendación todos se enteraron por Internet, en su mayoría los jóvenes. Los de 28 a 37 años no tuvieron participación ni en medios impresos ni en programas de TV, pero sí en las agencias de viajes. De 38 años o más se guían igual por los medios impresos.



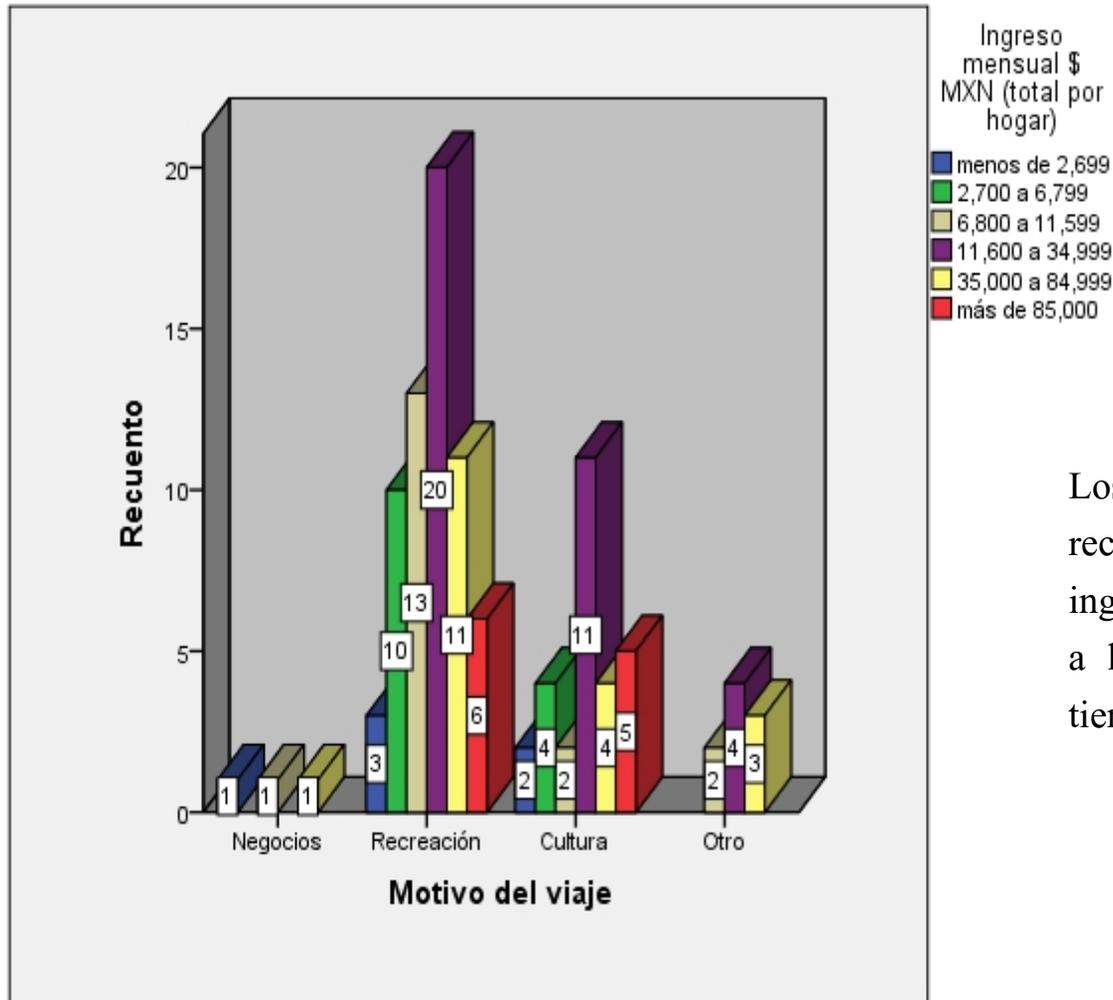
Gráfico de barras



Los entrevistados provenientes de México, Estados Unidos, Canadá y Europa viajan en su mayoría motivados por recreación, seguidos de la cultura, en el caso de América del sur los entrevistados viajan en su mayoría motivados por la cultura.



Gráfico de barras



Los turistas que viajan por motivos de recreación o cultura tienen en su mayoría un ingreso mensual que va de los \$11,600 pesos a los \$34,999 pesos, seguido de quienes tienen un ingreso entre los \$6,800 a \$11,599



# **RESULTADOS**

**VALLADOLID**

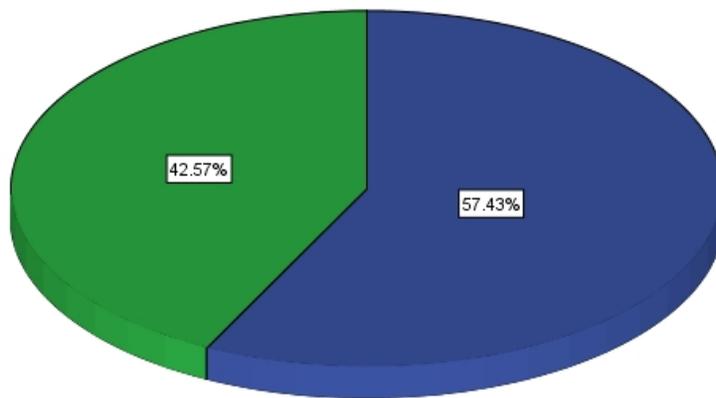


# PERFIL

## GÉNERO

Género

Masculino  
Femenino

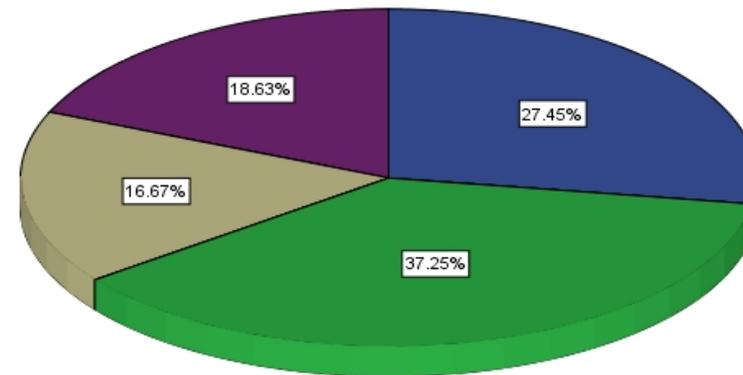


El 57.4% son hombres

## EDAD

Edad

18-27  
28-37  
38-47  
48 o más



La edad oscila entre los 28 y 37 años

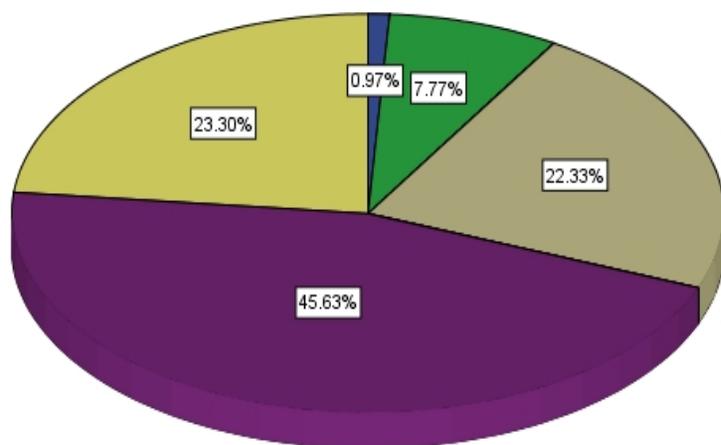


**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## ESCOLARIDAD

Nivel máximo de estudios

- Primaria
- Secundaria
- Bachillerato
- Licenciatura
- Posgrado

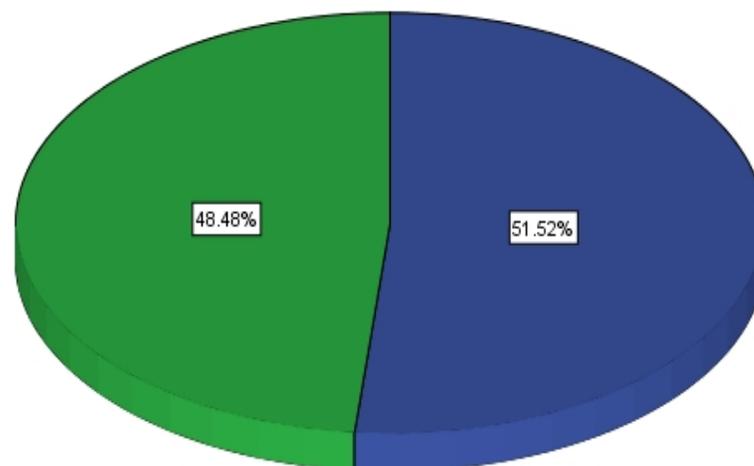


El 45.63 % estudió una licenciatura

## ESTADO CIVIL

Estado civil

- Soltero(a)
- Casado(a)



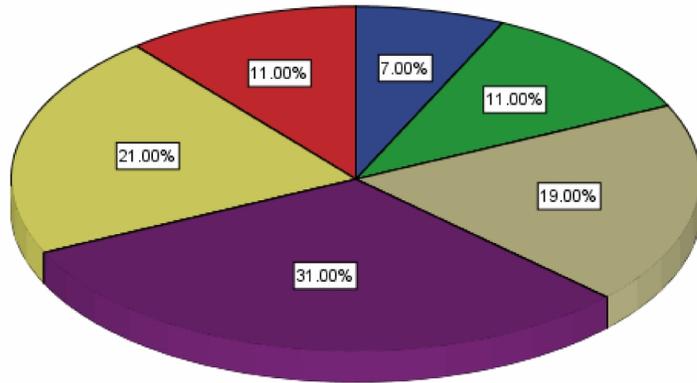
El 51.52% son solteros



# INGRESOS PROMEDIO

Ingreso mensual \$ MXN (total por hogar)

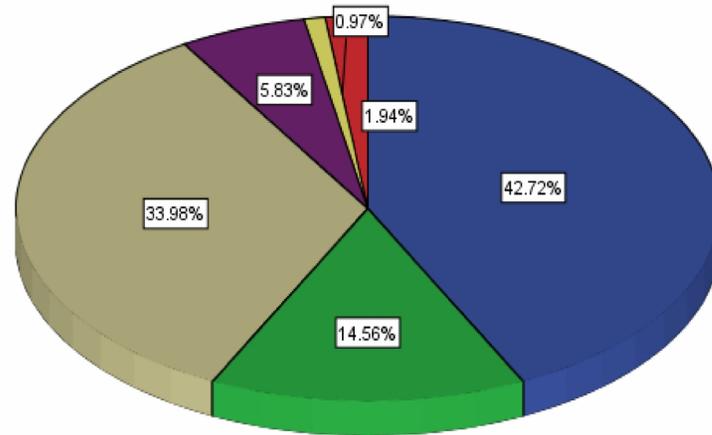
- Menosde 2,699
- 2,700 a 6,799
- 6,800 a 11,599
- 11,600 a 34,999
- 35,000 a 84,999
- Más de 85,000



El 31% percibe mensualmente de \$11,600 a \$34,999 pesos

# LUGAR DE ORIGEN

- México
- EUA-Canadá
- Europa
- América del Sur
- Asia
- Otro

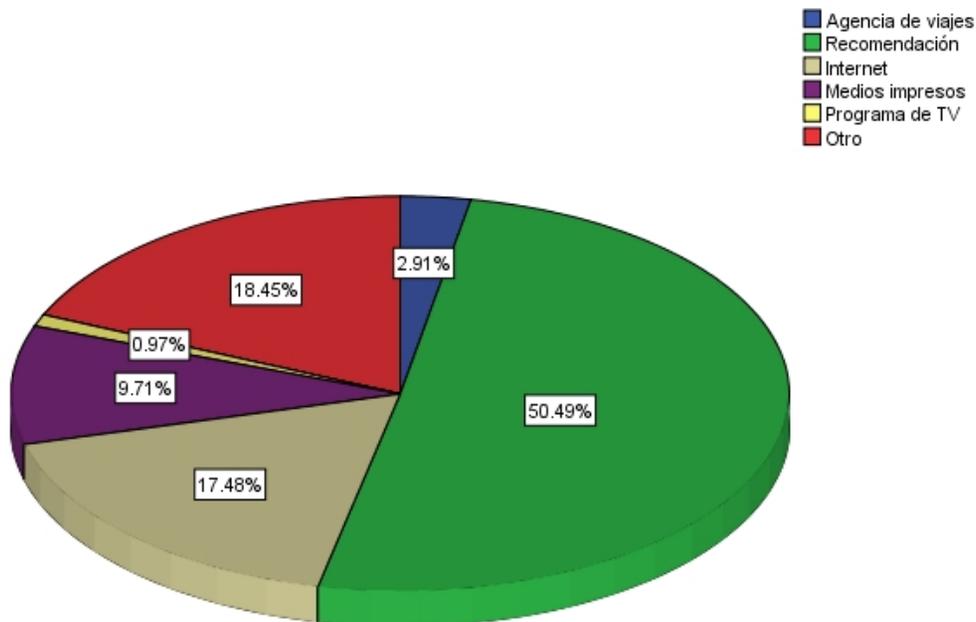


El 42.72 % provienen de otros estados de la República Mexicana



# ESTRATEGIAS PUBLICITARIAS

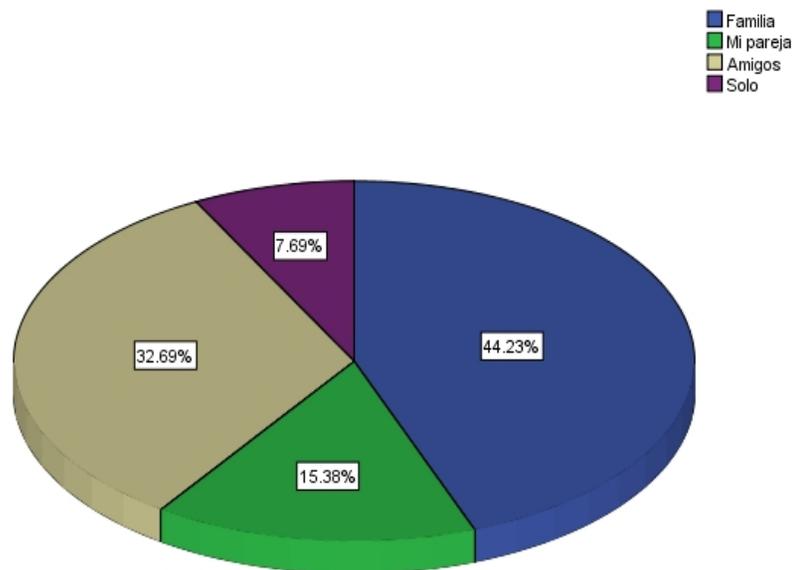
Como se enteró del sitio?



50.49% de los visitantes supo del sitio por recomendación de otras personas

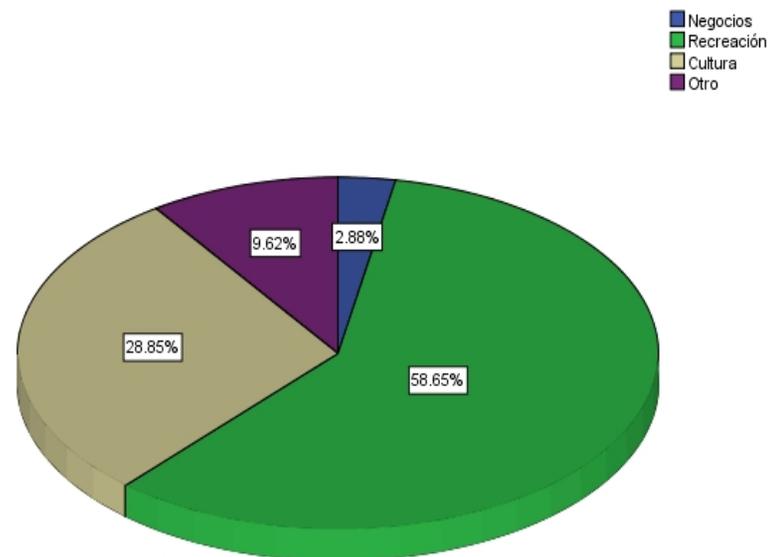


## ¿CON QUIÉN VIAJA?



Se observa que el 43.61% de los turistas viaja en compañía de su familia

## MOTIVO DE VIAJE



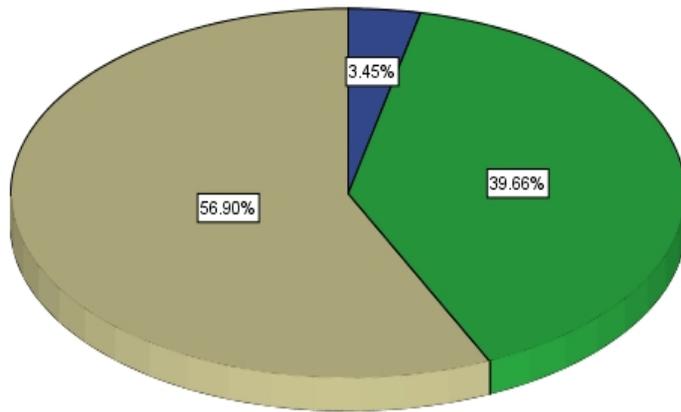
El 57.14 % declaró que viaja a este sitio por motivos recreativos



# HOTELES

Ubicación

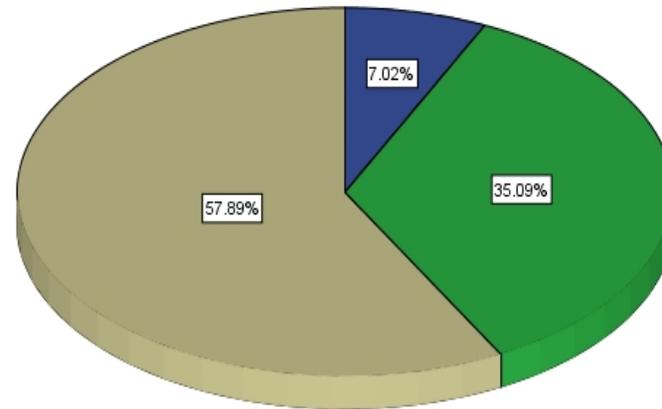
Regular  
Bueno  
Muy bueno



El 56.9% de los encuestados consideraron que el hotel donde se hospedaron tiene una buena ubicación.

Limpeza de la habitación

Regular  
Bueno  
Muy bueno



El 57.89% de los encuestados consideraron las habitaciones del hotel se encontraban limpias y en buen estado.

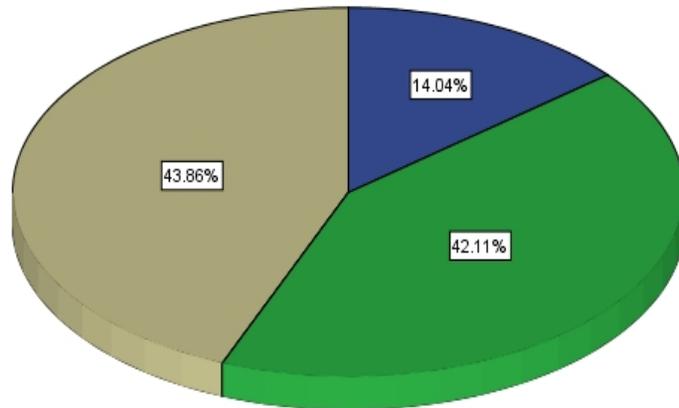
\*Aproximadamente el 50% de los encuestados no utilizó el servicio de hospedaje, por lo que fueron omitidos en las gráficas



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

Imagen

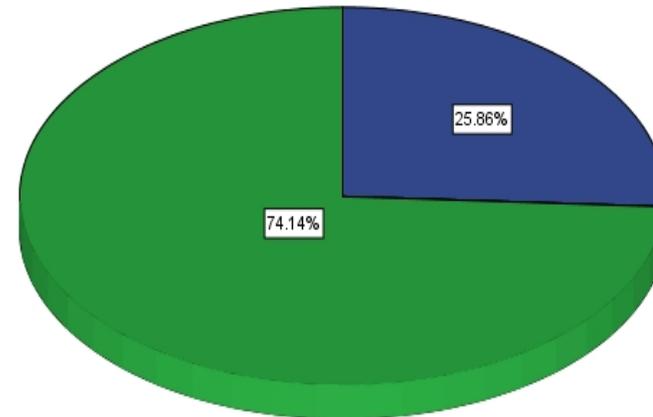
Regular  
Bueno  
Muy bueno



De quienes utilizaron el servicio de hospedaje, mas del 85% consideraban que la imagen del hotel era de buena a muy buena.

Amabilidad del personal

Bueno  
Muy bueno



En cuanto amabilidad del personal, el 74.14% la califico como muy bueno y el 25.86% restante la califico como buena.

\*Aproximadamente el 50% de los encuestados no utilizo el servicio de hospedaje, por lo que fueron omitidos en las gráficas

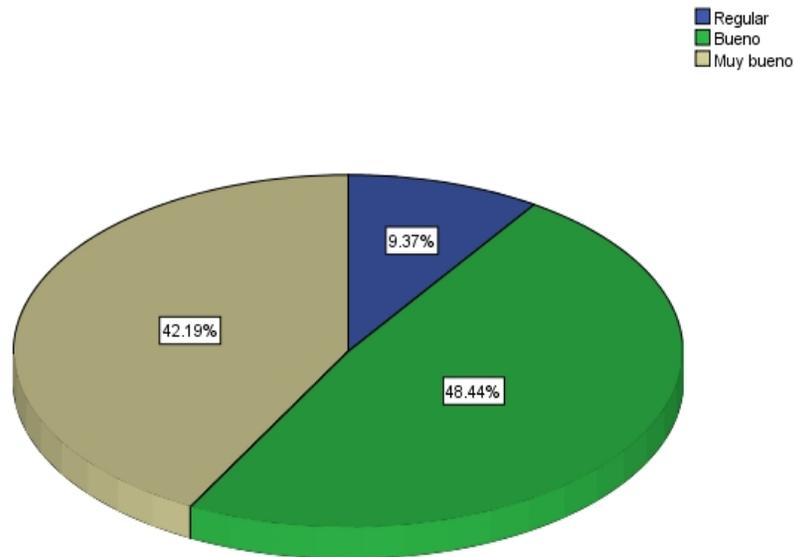


**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# TRANSPORTE

## CORTESÍA DEL CONDUCTOR

Cortesía del conductor

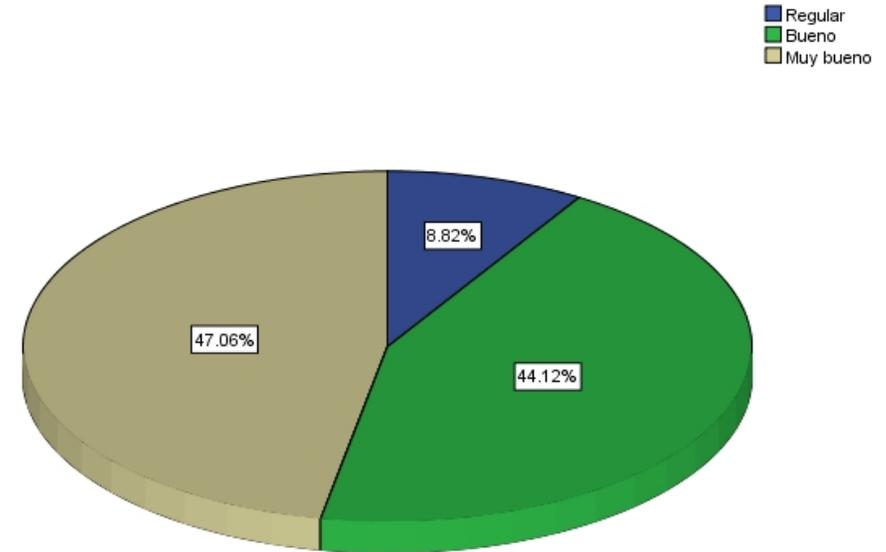


Cifras alrededor del 90% califican el servicio del conductor de bueno a muy bueno.

\*39.05 % No llegó a Valladolid por este medio y fueron omitidos e la gráfica

## CERCANÍA A LOS ATRACTIVOS

Cercanía con los atractivos



Aproximadamente el 47.06% cree que la ubicación de la terminal de autobuses es muy buena con relación a los atractivos.

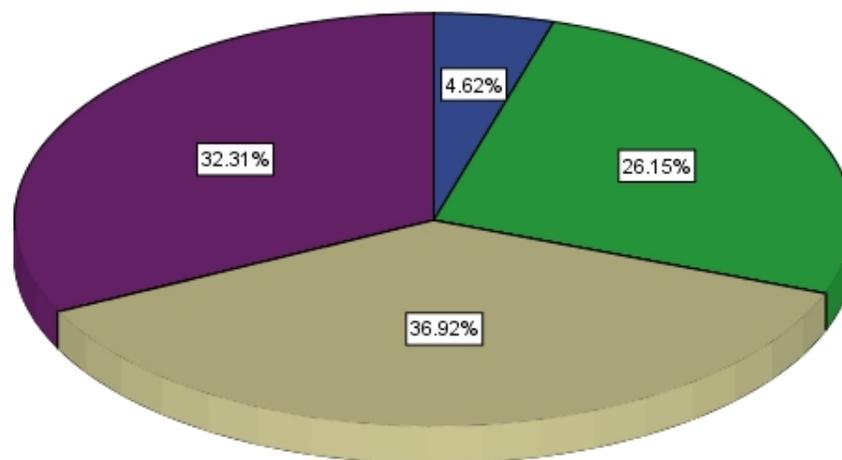
\*El 35.2% no hizo uso del servicio de transporte y no se encuentran en la gráfica



# PRECIO PAGADO POR BOLETO DE AUTOBÚS

Precio Transporte

- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno



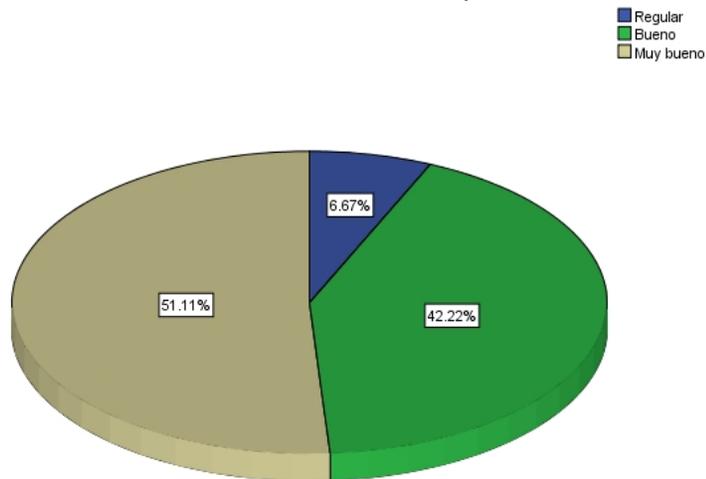
Más del 68% consideró que el precio de los boletos era bueno o muy bueno

\*38.10 % No empleó este servicio, no se encuentran demostrados en la gráfica



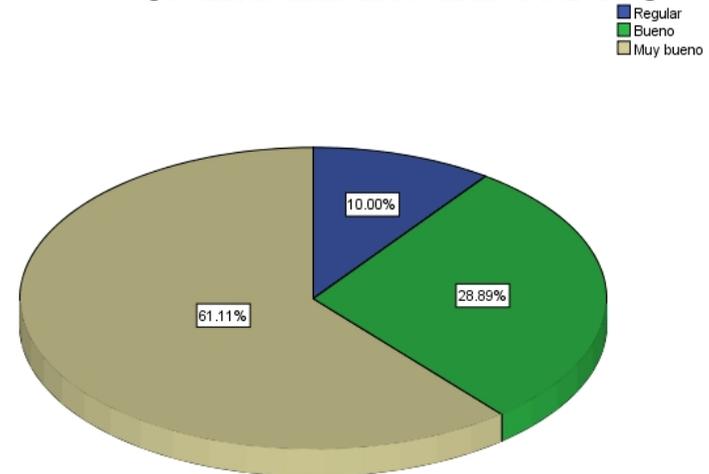
# ALIMENTOS Y BEBIDAS

## PRESENTACIÓN DEL PLATILLO



Quienes utilizaron un restaurante, opinan que la presentación de los alimentos fue de muy buena a buena

## CALIDEZ EN EL TRATO



El 61.11% contestó que los meseros fueron muy cálidos durante su estancia en los establecimientos

\*Aproximadamente un 15% de los encuestados no consumieron alimentos y bebidas, por lo que fueron omitidos en las gráficas



# PRECIO PAGADO POR LOS ALIMENTOS Y BEBIDAS



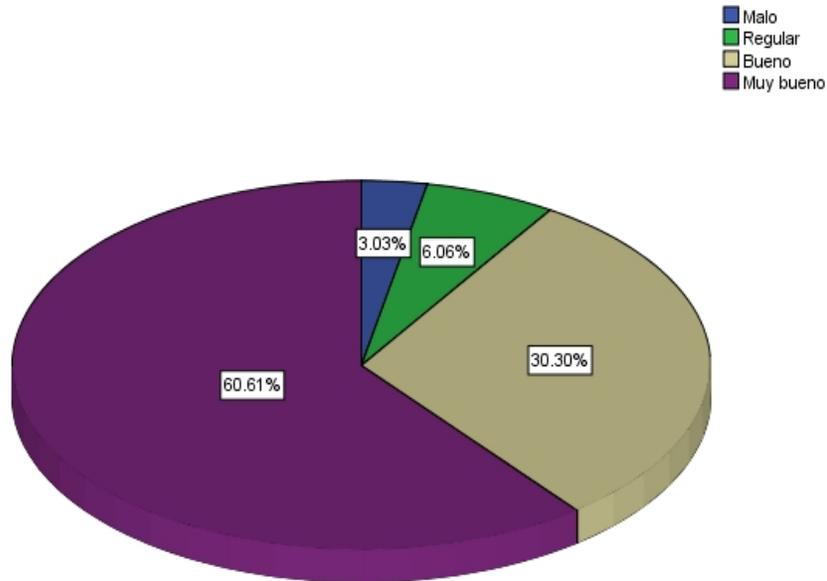
La relación calidad- precio de los alimentos fue calificada como muy buena (55.68%).

\*Aproximadamente un 15% de los encuestados no consumieron alimentos y bebidas, por lo que fueron omitidos en las gráficas



# ATRACTIVOS TURÍSTICOS

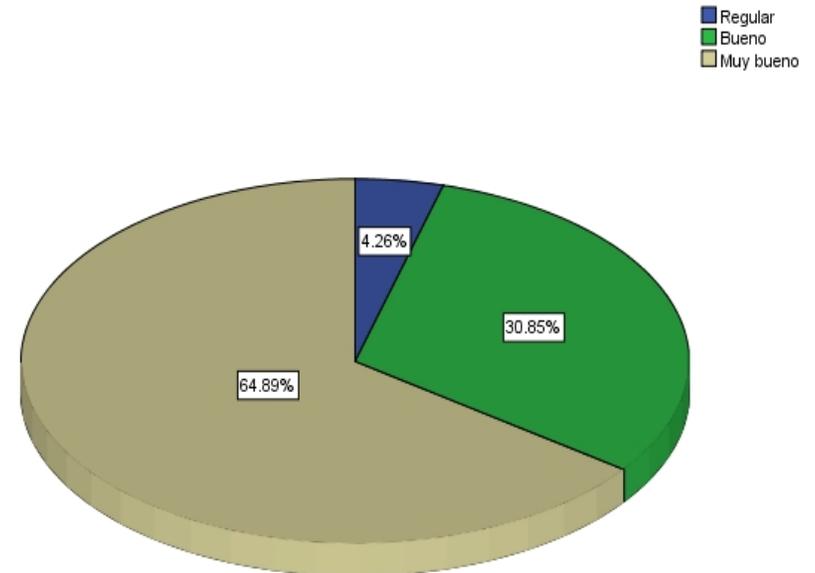
Cenote Zaci



EL 60.61 % de los entrevistado cree que es muy bueno el Cenote Zaci.

\*Un 36.2% no visitó el sitio, por lo que fueron omitidos en la gráfica

Centro histórico

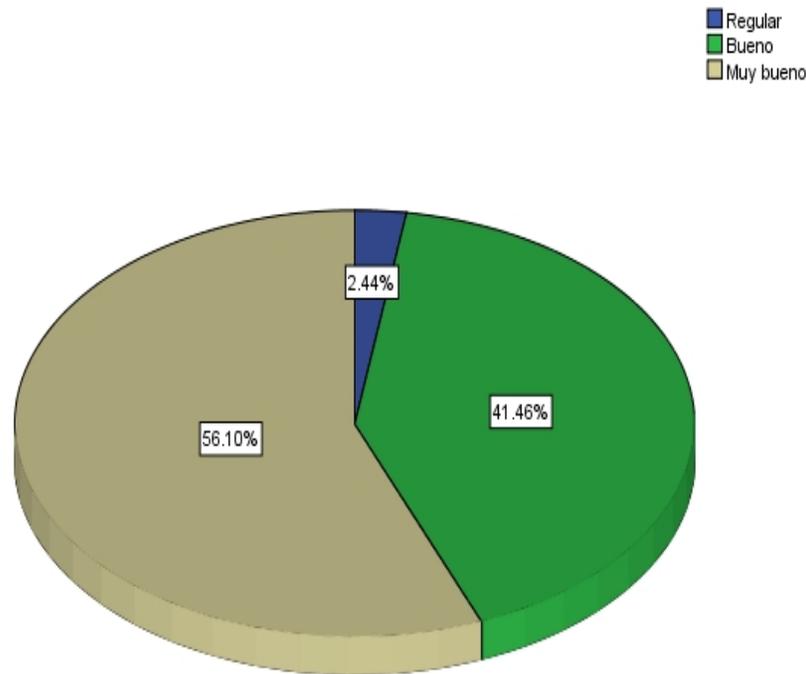


El 64.89 % considera que el Centro histórico de Valladolid es muy bueno.

\*Un 10.5% no visitó el sitio, por lo que fueron omitidos en la gráfica

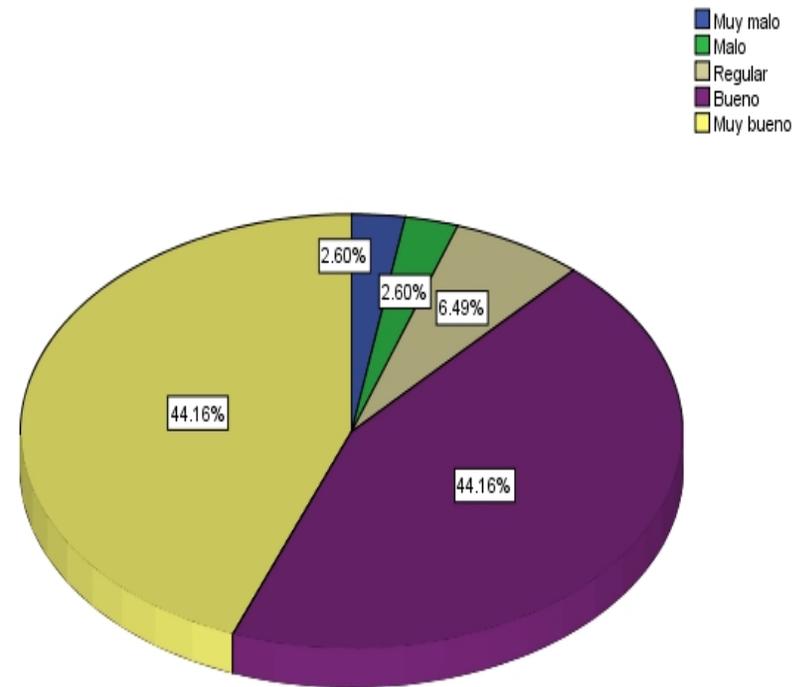


Museo Casa Mural



Quienes visitaron este museo consideraron en su mayoría (56.10%) que era muy bueno. El 60.95 % de los entrevistados no había conocido este museo y fueron omitidos en la gráfica.

Mercado Municipal



El 44.16 % de los entrevistados dijo que el mercado municipal es muy bueno.

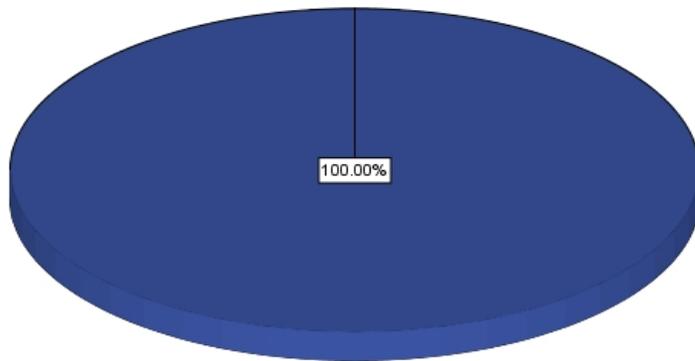
\*El 26.7% no había visitado este sitio, por lo que fueron omitidos en la gráfica



# GRADO DE SATISFACCIÓN

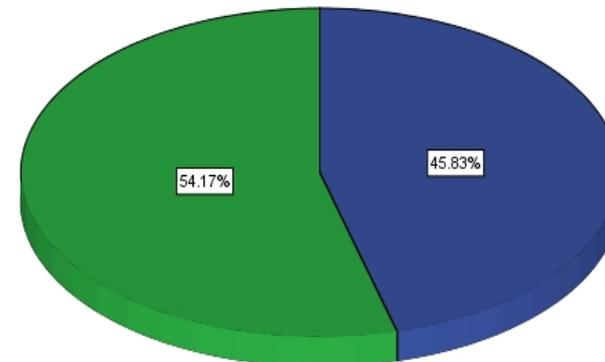
Durante su estancia se sintió seguro en los lugares que visitó?

■ Si



Como fue el trato que recibió por parte de los habitantes y/o prestadores de servicios?

■ Bueno  
■ Muy bueno



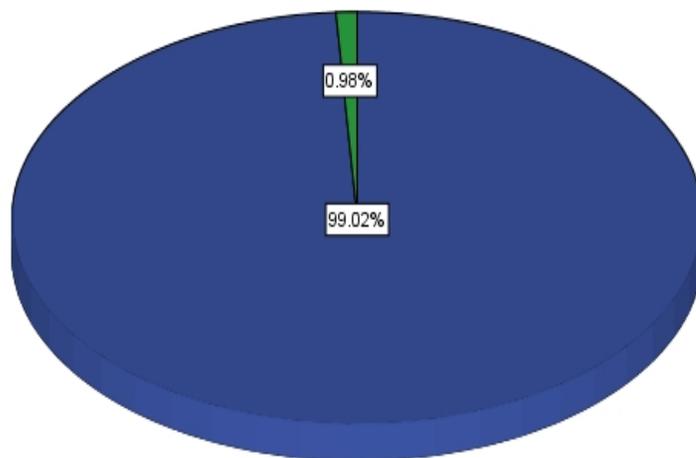
El 100% de los encuestados afirma haberse sentido seguro durante su estancia en Valladolid, mientras que el 54.17% considera que el trato que recibió por parte de sus habitantes fue muy bueno.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

### Recomendaría a su familia y/o amigos visitar este lugar?

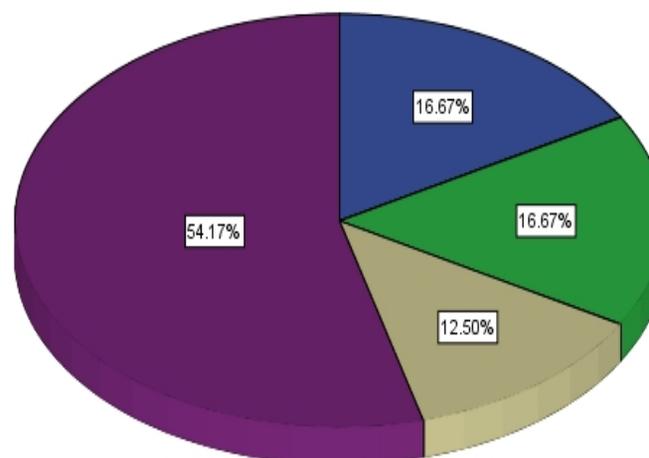
- Si
- No



El 99.02% de las personas sí recomendaría a sus familiares y amigos visitar Valladolid.

### Cuáles considera los aspectos que tendrían que mejorar?

- Información turística
- Señalización
- Ambulantaje
- Otro

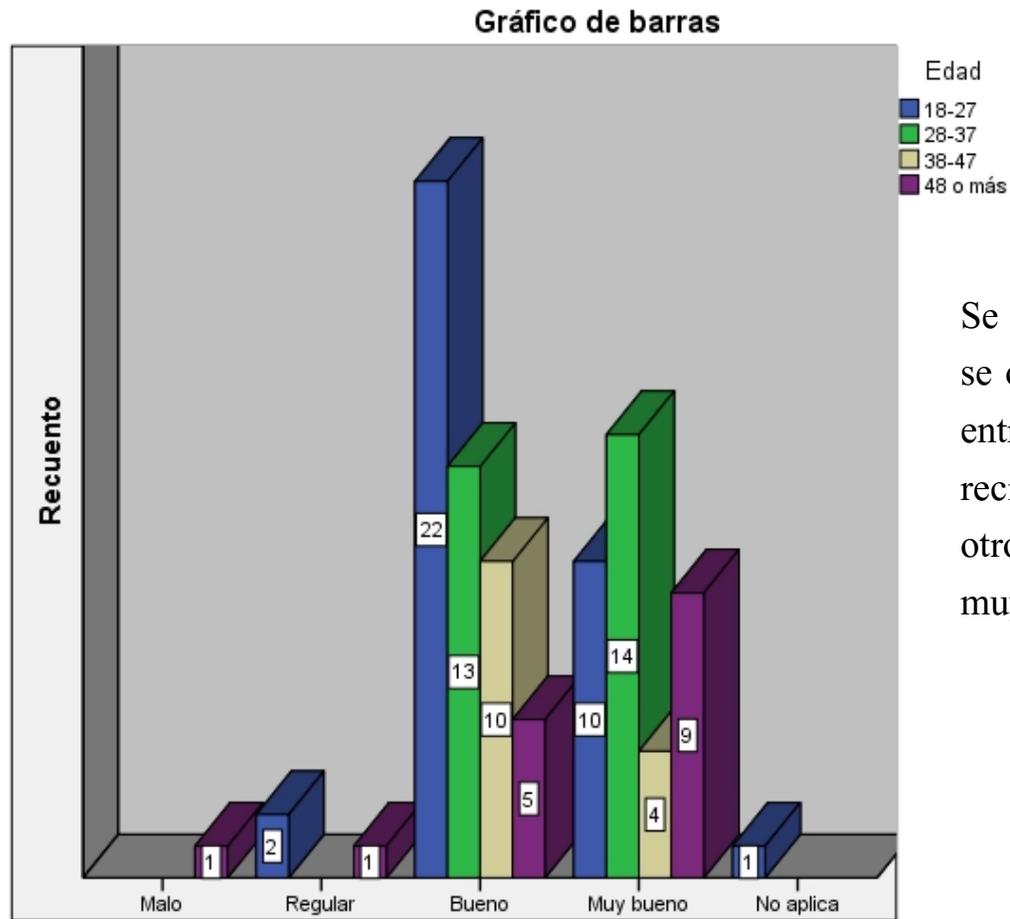


La información turística, señalización y el ambulantaje son algunas cosas que el turista cambiaría.

\*El 54.29 % se abstuvo de contestar esta pregunta, no se encuentran representados en la gráfica



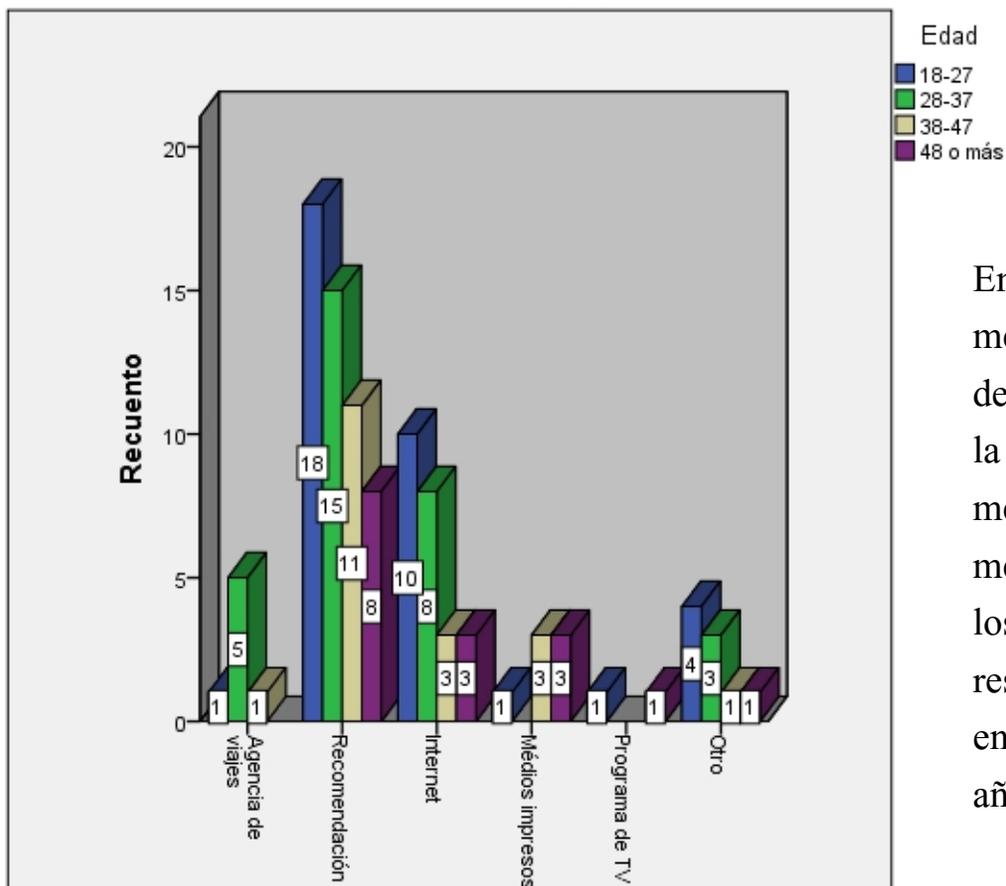
# GRÁFICAS CRUZADAS



Se puede observar que los valores más altos se obtuvieron en los encuestados que oscilan entre los 18 a 27 años, que opinan que el trato recibido fue de bueno a muy bueno; en los otros rangos de edades, las respuestas fueron muy similares (de bueno a muy bueno).



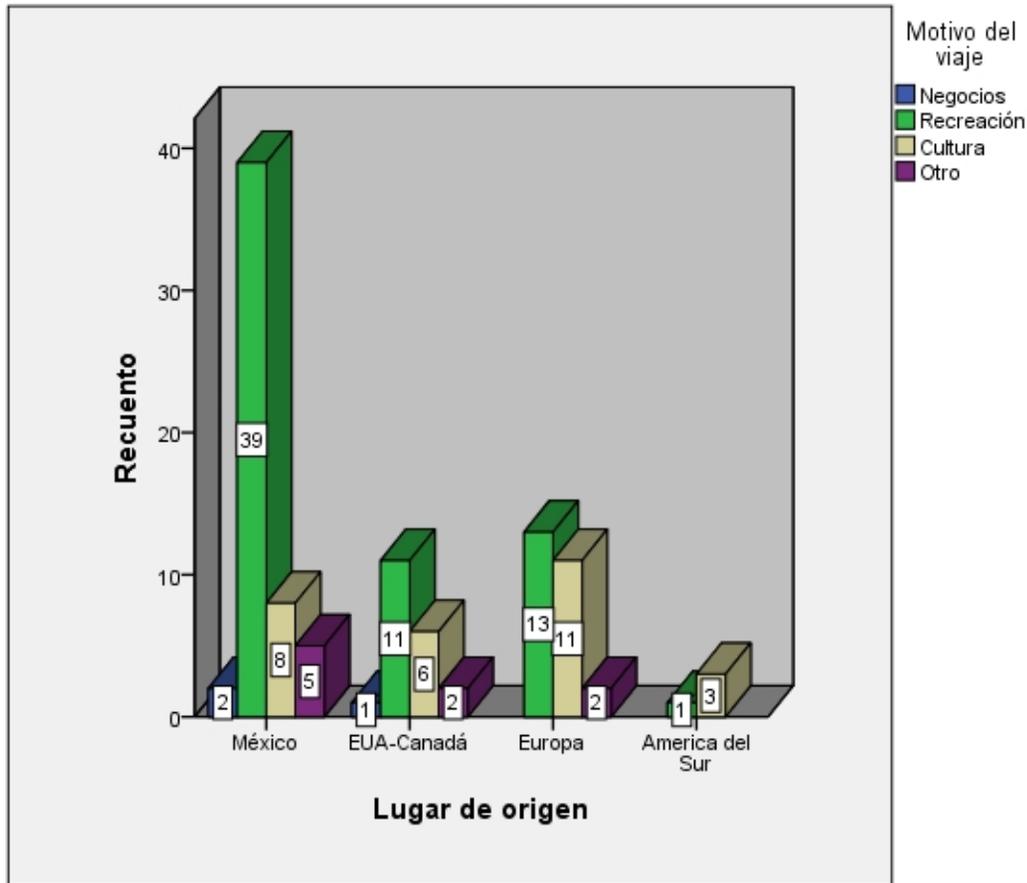
Gráfico de barras



En todos los rangos de edades, el primer medio por el cual los visitantes se enteraron del sitio fue por recomendación, mientras que la segunda respuesta más frecuentada fue por medio de internet; otras respuestas como por medio de agencias de viajes se dieron entre los visitantes de 28 a 37 años; asimismo la respuesta de medios impresos fue recurrente en los visitantes de 18 a 27 años y los de 38 años en adelante.



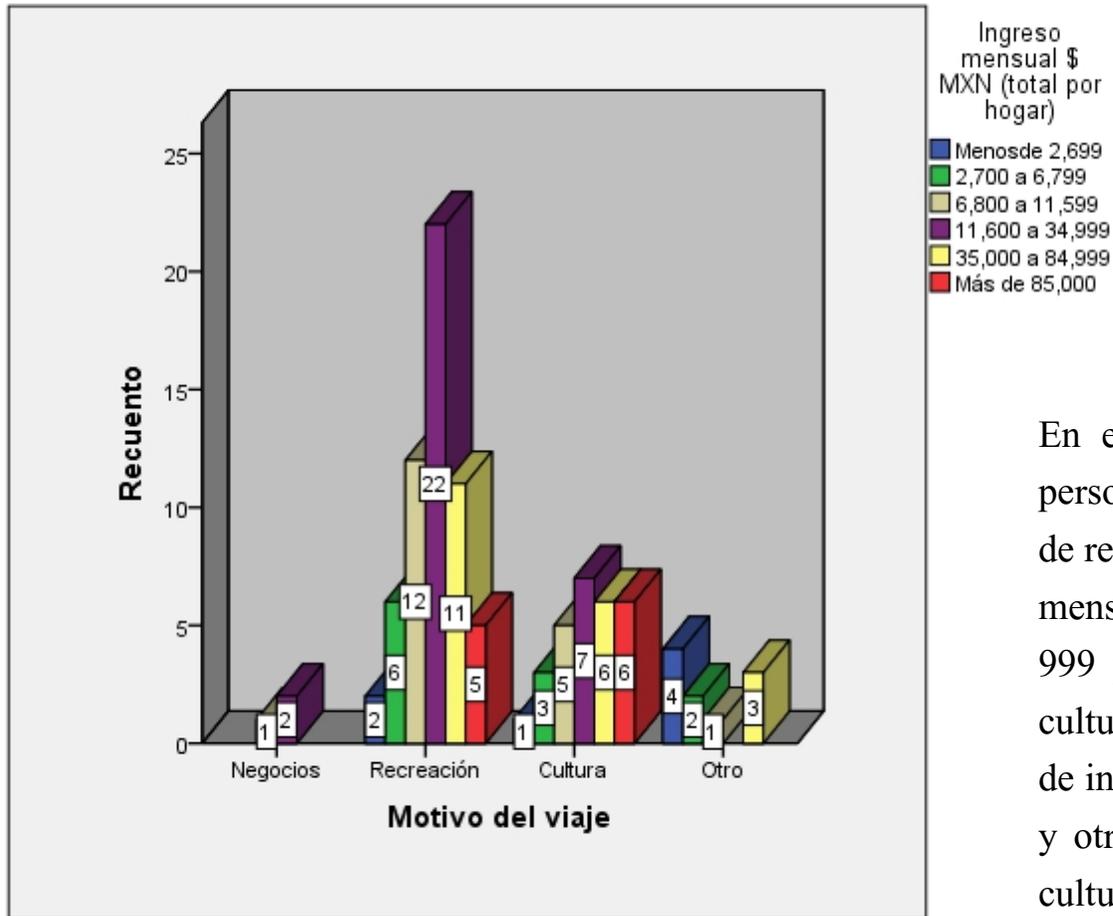
Gráfico de barras



En esta gráfica se puede observar que la mayoría de los visitantes provenientes de México, EUA-Canadá, y Europa llegan en su mayoría por motivos de recreación y en segunda instancia por motivos de cultura; por su parte los visitantes de América del sur llegan por motivos de cultura y de recreación.



Gráfico de barras



En esta gráfica se puede observar que las personas que visitaron Valladolid por motivo de recreación tienen en su mayoría un ingreso mensual aproximado entre \$11,600 y \$34,999 pesos; por su parte los que viajan por cultura tienen en su mayoría el mismo rango de ingresos que los que viajan por recreación, y otros que viajan por el mismo motivo de cultura van de \$35,000 pesos en adelante.



# RESULTADOS

- ✓ Los municipios de Valladolid e Izamal tienen un mercado principalmente de personas provenientes de México y Europa con edades entre 18 a 37 años e ingresos que van de los \$11, 600 a \$34, 999 pesos.
- ✓ Ambos presentan un bajo índice de pernocta (más en Izamal que Valladolid) situación que afecta gravemente a las empresas que ofrecen este tipo de servicio.
- ✓ La seguridad es un tema de interés ya que los turistas piensan que ambos pueblos mágicos son muy seguros en todos los aspectos presentados, así como el trato de la gente local que es considerada en ambos lugares como muy amable y cálida.



- ✓ La limpieza del centro y el ambulante dentro y fuera de los atractivos causan molestias a los visitantes.
- ✓ La señalización (para llegar a los atractivos) es casi nula, no está a la vista o simplemente no existe.
- ✓ La información en los sitios de interés es escasa y no está traducida a otro idioma

