

PERFIL Y GRADO DE
SATISFACCIÓN DEL TURISTA
QUE VISITA:

Mérida



Introducción



UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

Este informe es presentado por estudiantes de quinto semestre de la licenciatura en turismo tercera generación de la Universidad Autónoma de Yucatán con la finalidad de medir el perfil y grado de satisfacción de los visitantes que llegan a la ciudad de Mérida y de esta manera catalogar la competitividad de esta are en específico (Mérida, Yucatán).

De esta forma, se llevó a cabo la recopilación de datos en cinco sectores de distribución turística: Hoteles, Módulos de información turística, Restaurante, Aeropuerto y Terminales de autobús. Cada uno de ellos fue evaluado con respecto al grado de satisfacción por parte de los visitantes.

Objetivos



UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

- Identificar los motivos principales de visita de los turistas.
- Identificar el perfil demográfico y el nivel de satisfacción del turista que visita Mérida.
- Identificar los servicios que el turismo demanda en el destino.
- Analizar los aspectos a mejorar del destino Mérida.
- Medir la disposición a recomendar del destino y su intención de volver.



Ficha técnica del estudio

Cobertura Geográfica	Cuidad de Mérida	
Publico Meta	Aquellos turistas que cumplan con el requisito de mayoría de edad y que hayan pernoctado al menos una noche.	
Método de Evaluación	Encuesta	
Tipo de muestreo	Muestreo probabilístico sistemático	
Cuestionarios Aplicados	Aeropuerto	70
	Módulos de Información Turística	70
	Alojamiento	70
	Terminales de Autobús	70
	Restaurantes	70
	Total	350

Fórmula

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$



UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

Dónde:

N = Total de la población

Z_a = 1.962 (Nivel de confianza del 95%)

p = Proporción esperada (en este caso 3% = 0.03)

q = 1 – p (en este caso 1 - 0.03 = 0.97)

d = Error máximo aceptable (en este caso deseamos un 0.16% que es = 0.0016)



UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

Resultados

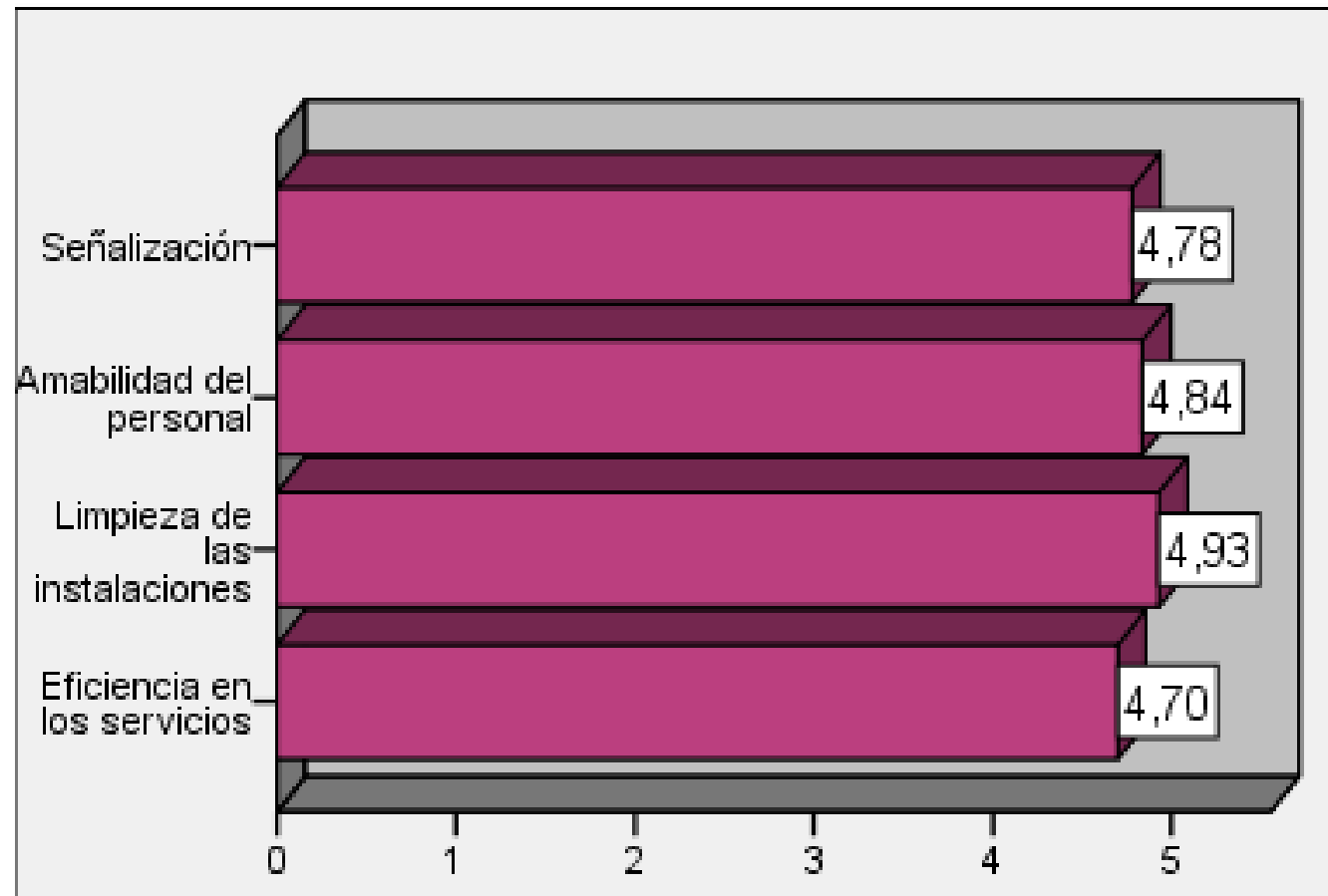


UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

Aeropuerto



Gráfica 1. Aeropuerto...



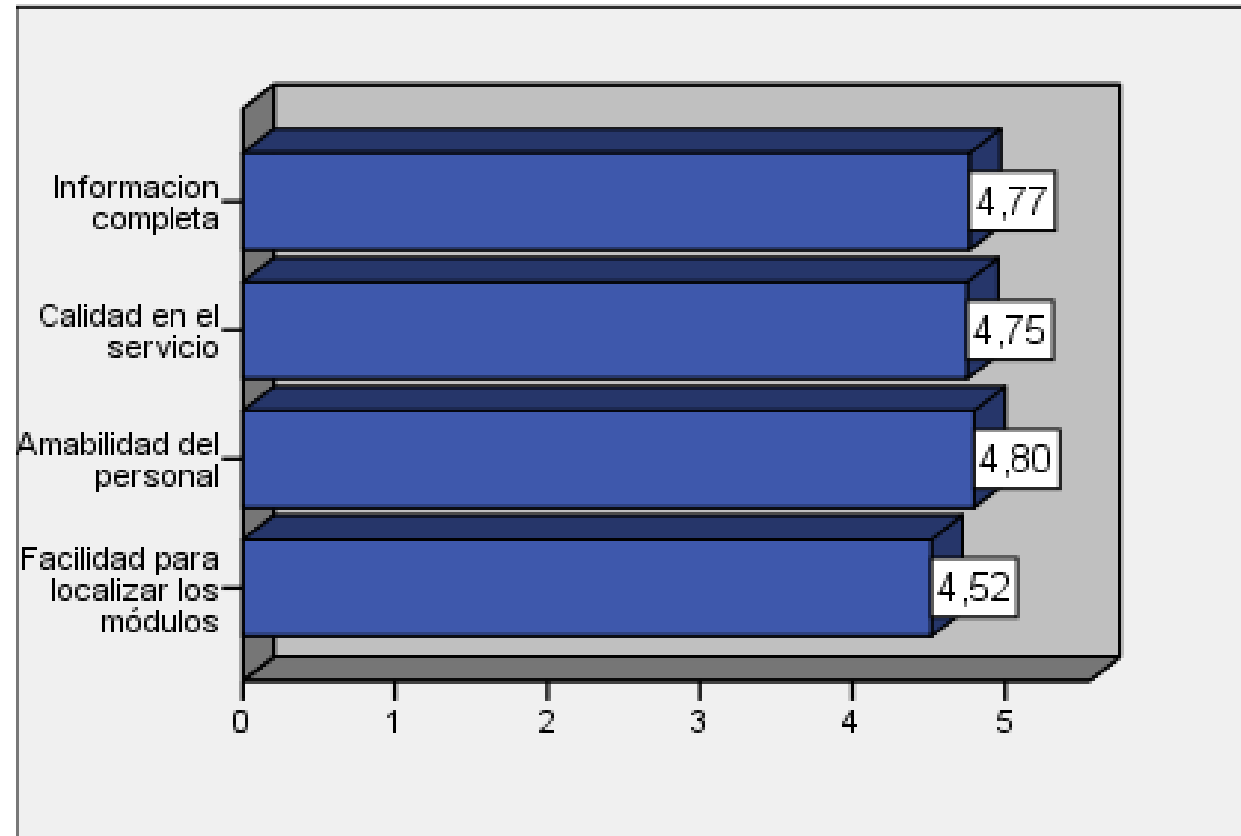


UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

Módulos de información turística



Gráfica 2. Módulos de Información Turística



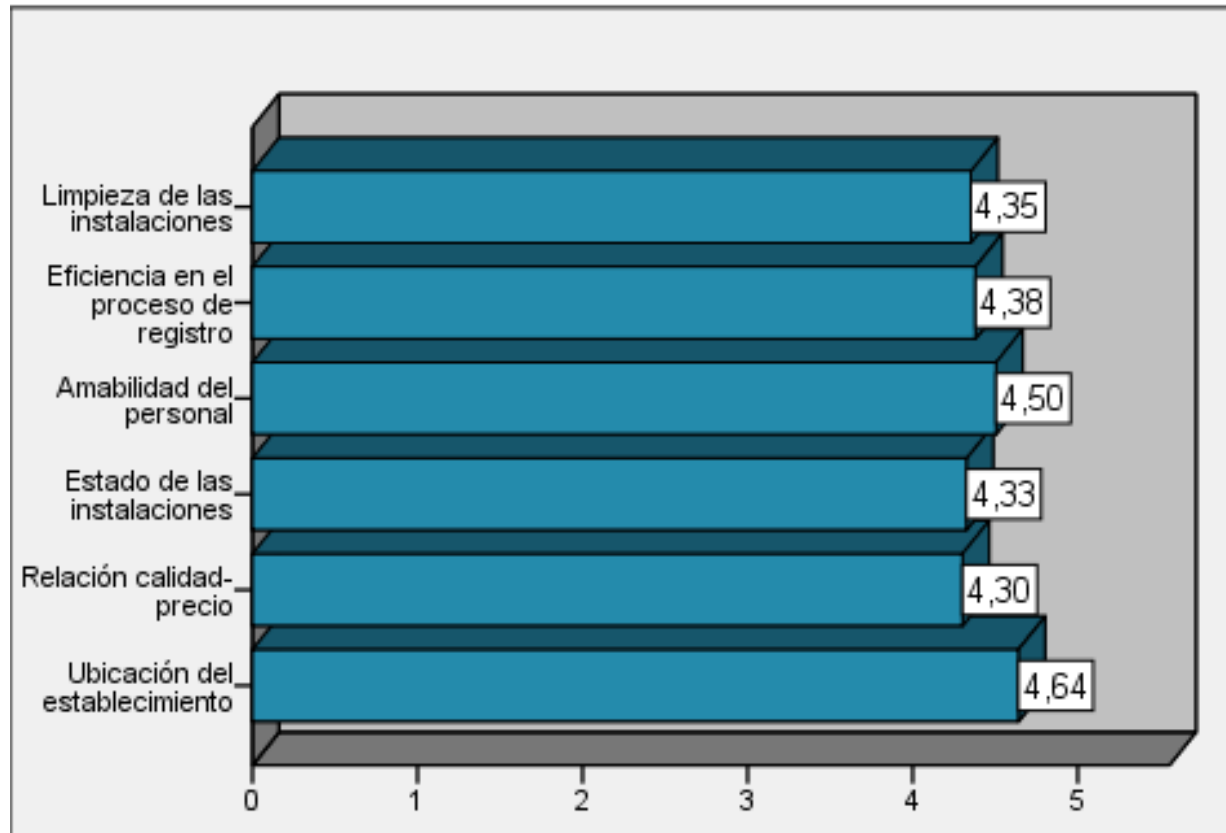


UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

Alojamiento

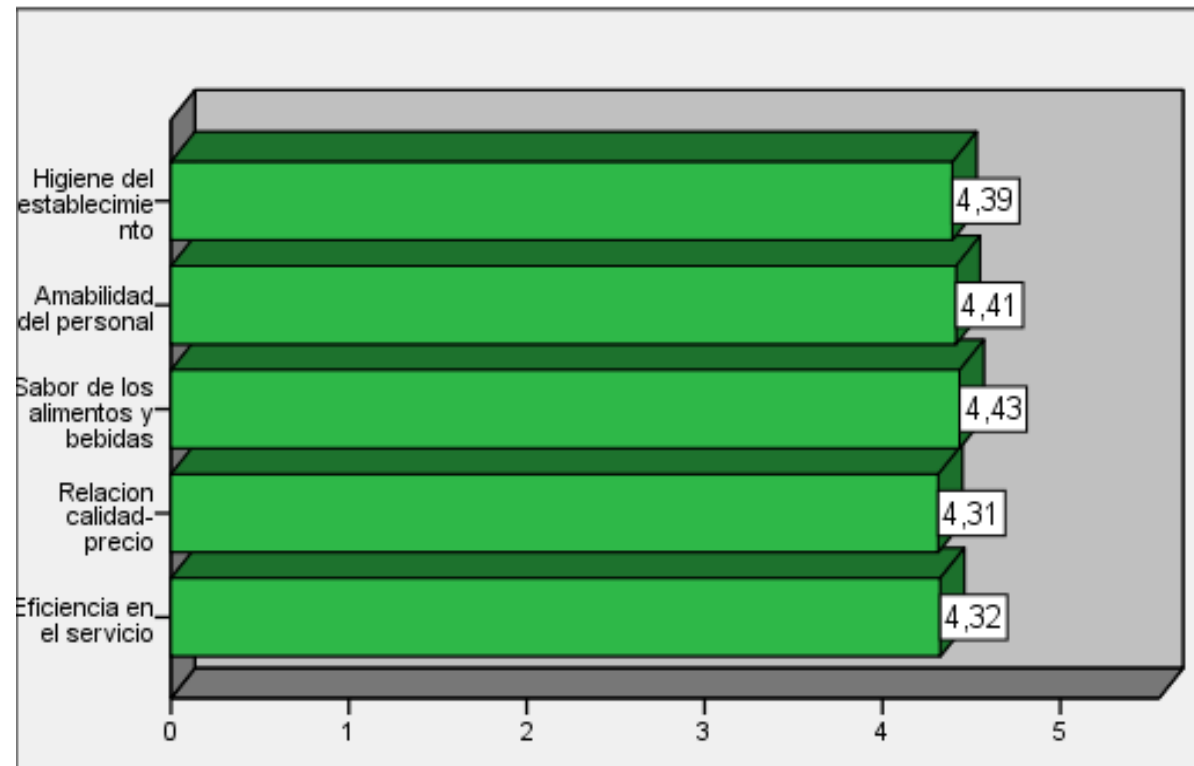


Gráfica 3. Alojamiento





Gráfica 4. Restaurantes





UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

Restaurantes

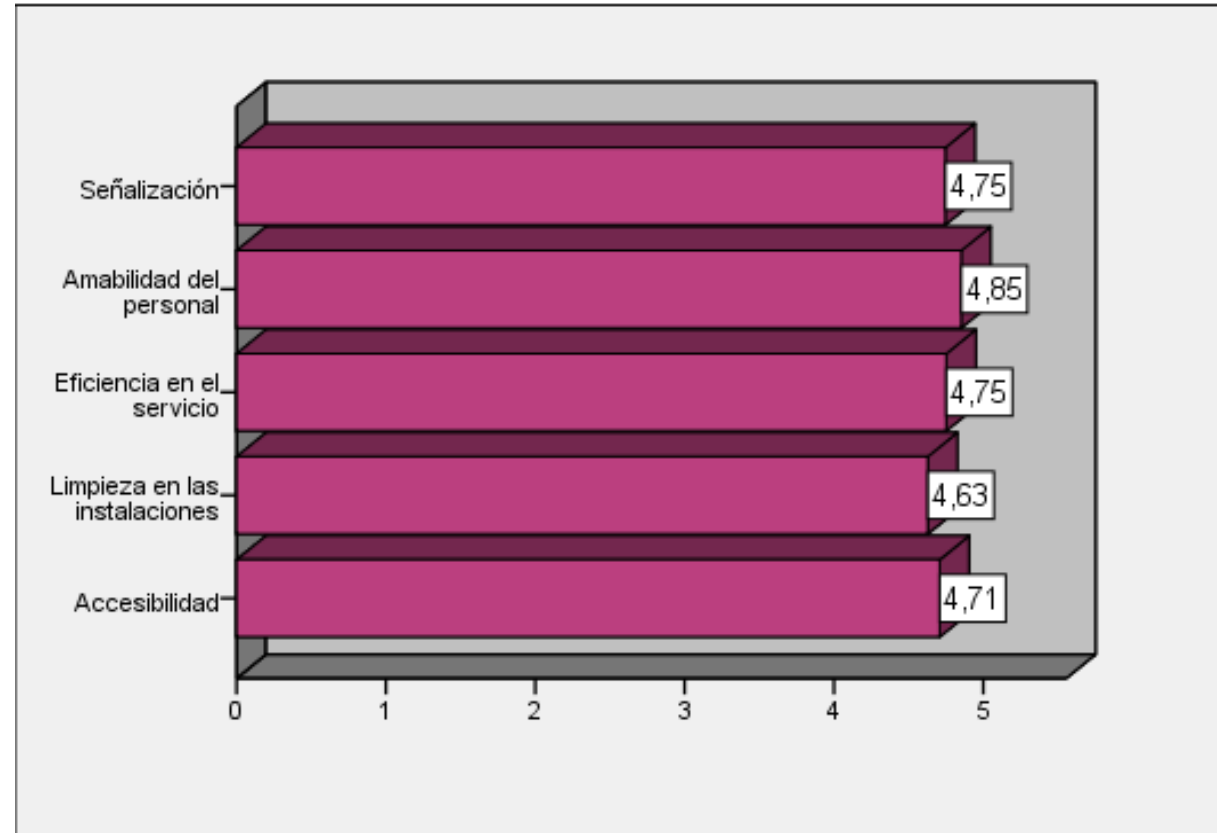


UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

Terminal de autobuses



Gráfica 5. Terminal de Autobuses



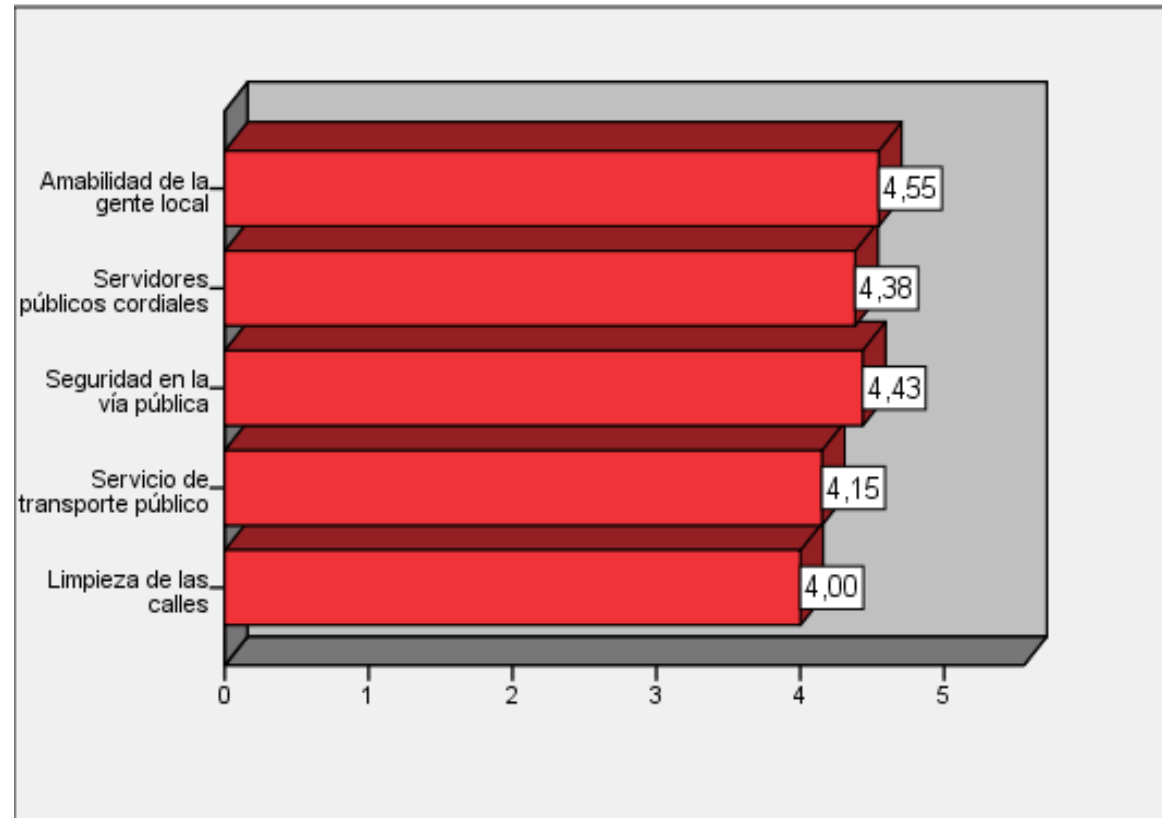


UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

Otros



Gráfica 6. Otros





UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

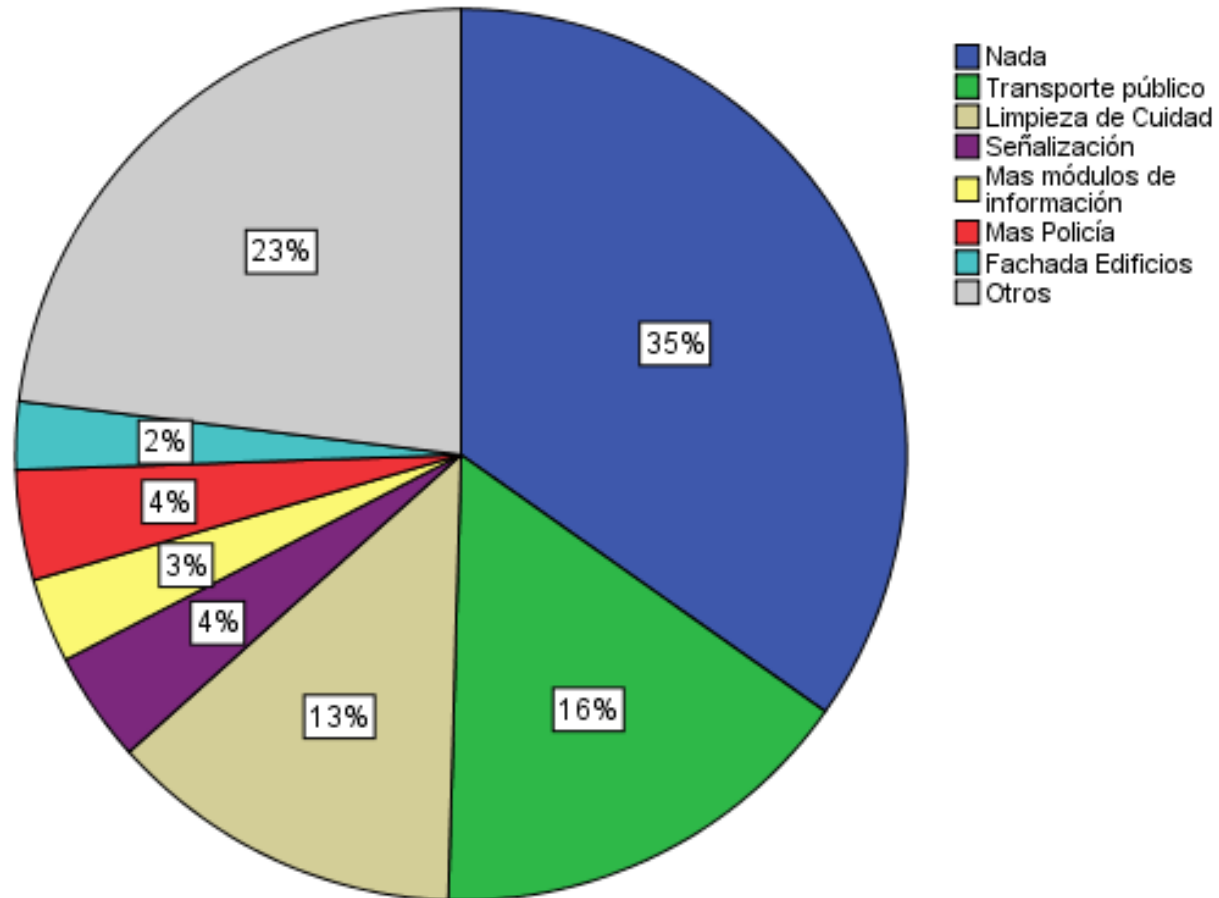
Perfil sociodemográfico de la muestra



UADY

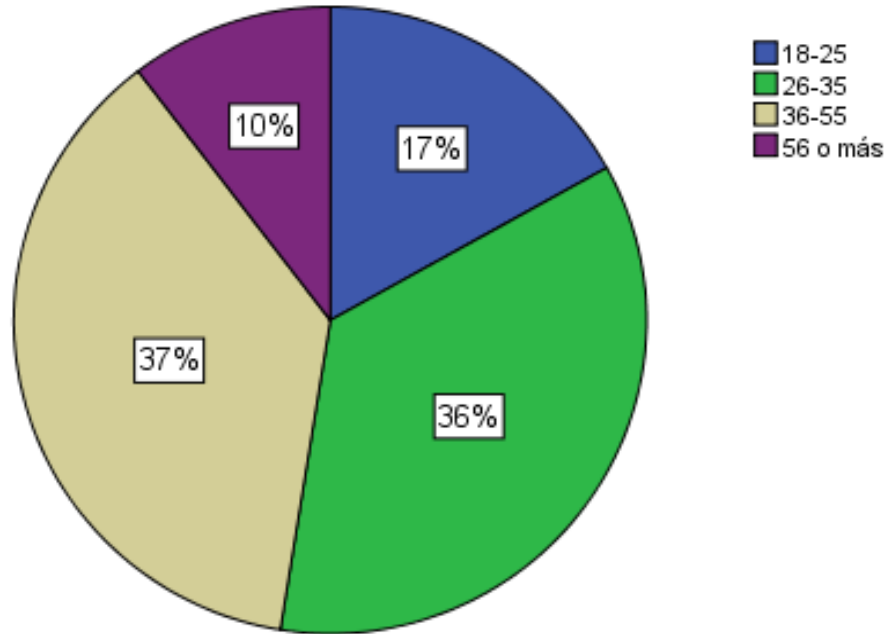
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

Gráfica 7. ¿Qué mejoraría del destino Mérida?

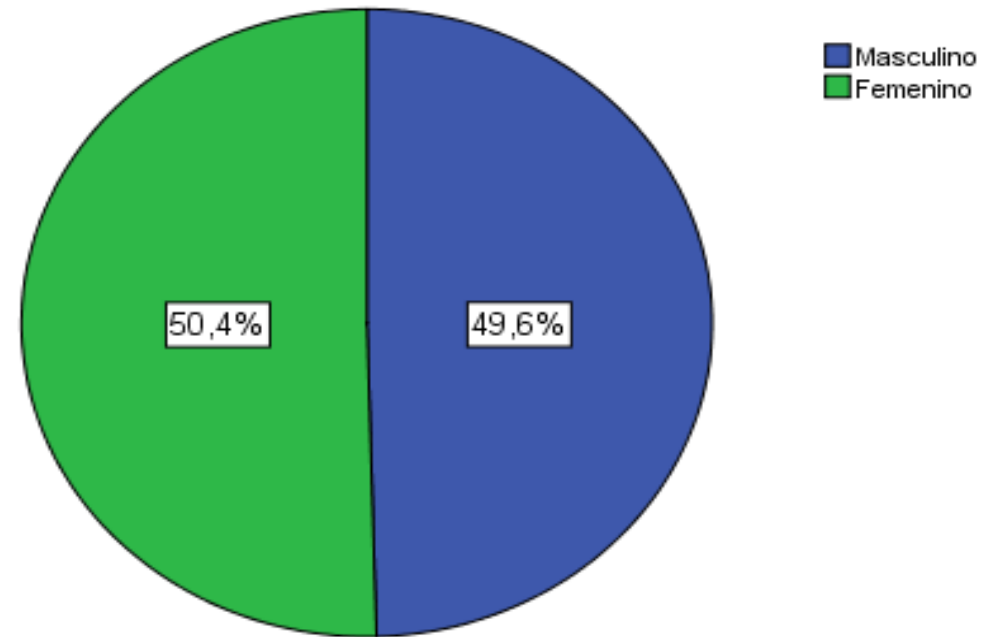




Gráfica 8. Rango de Edad

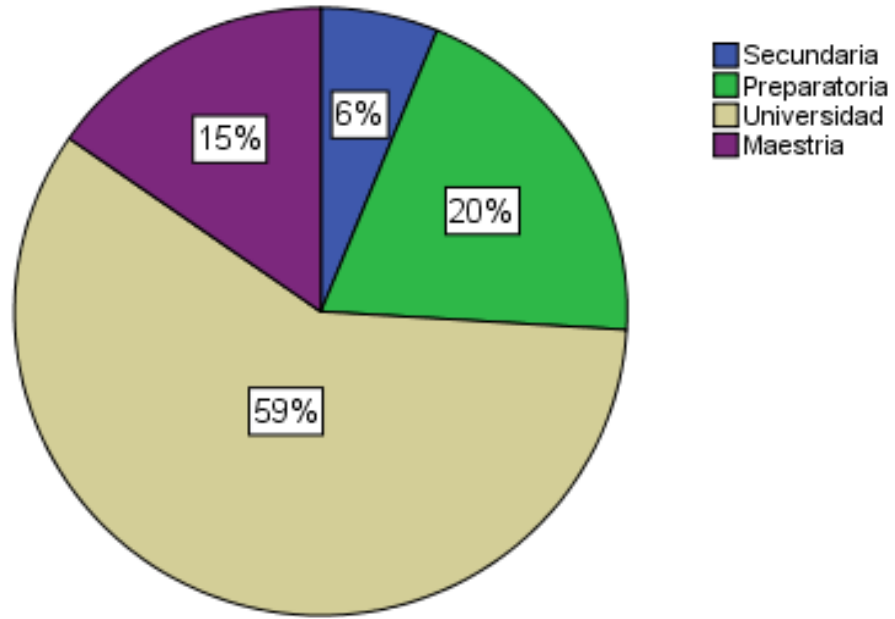


Gráfica 9. Género

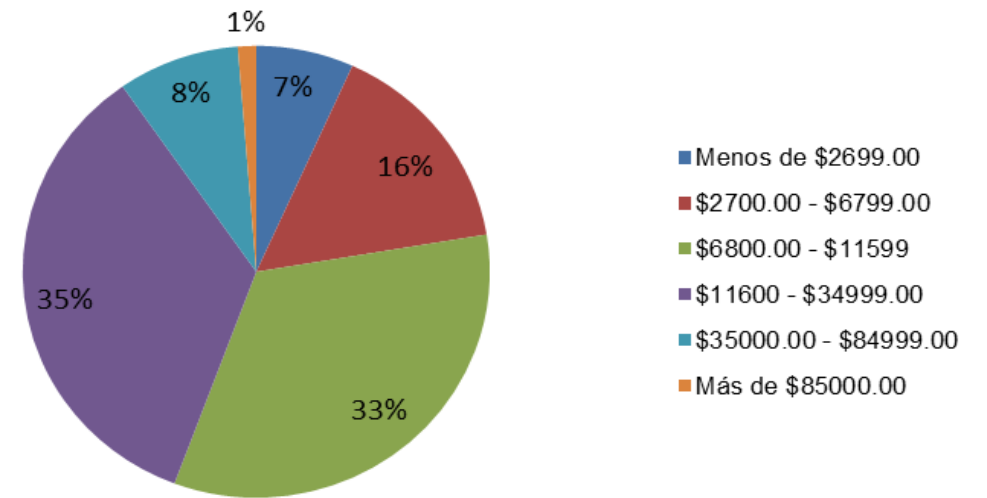




Gráfica 10. Máximo nivel de estudios

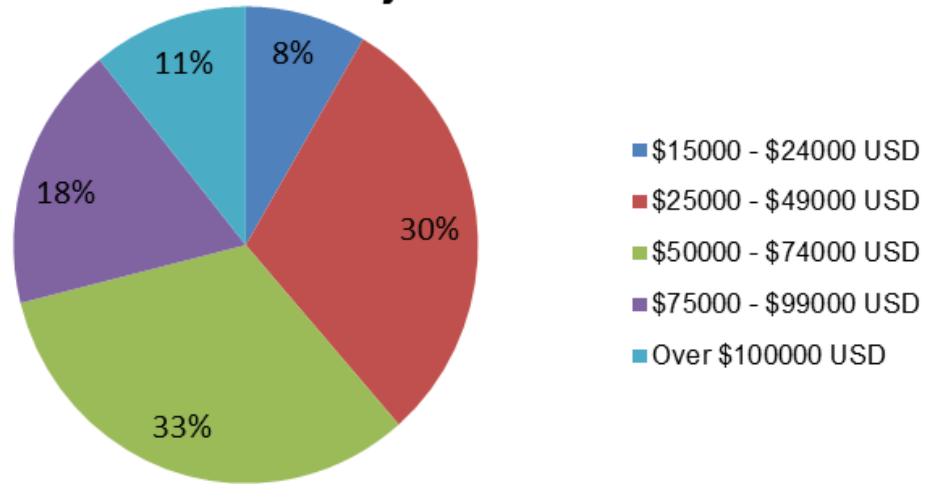


Gráfica 11. Ingreso Mensual. Visitante Nacional

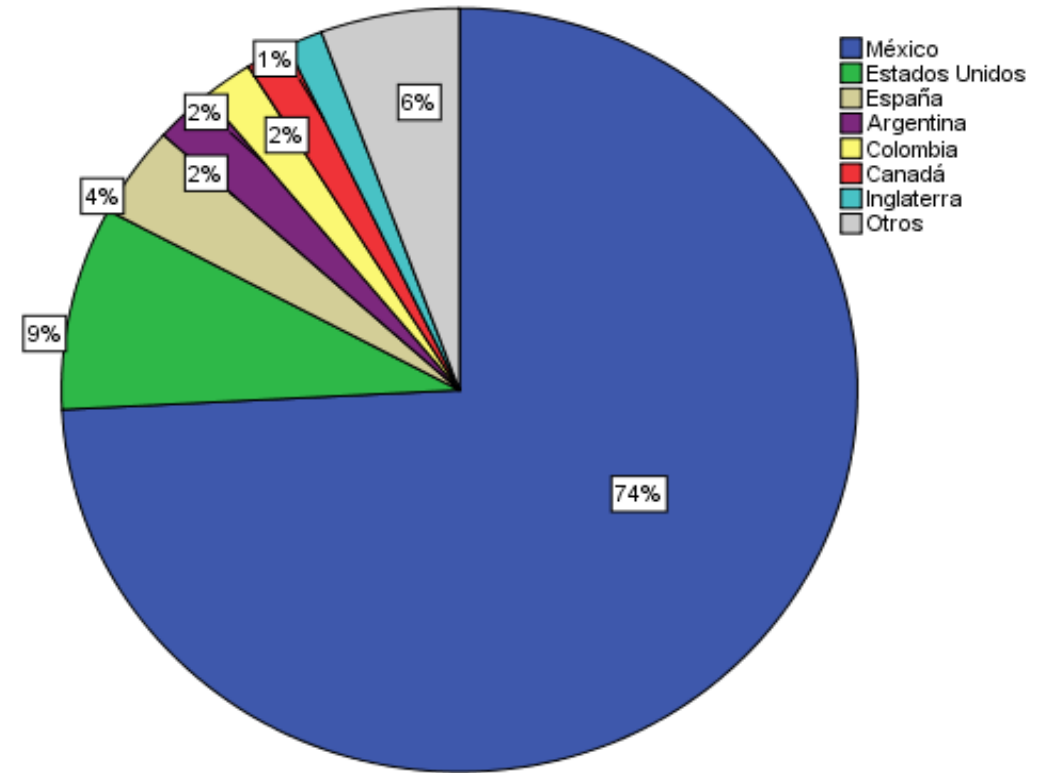




Gráfica 12. Ingreso anual. Visitante Extranjero

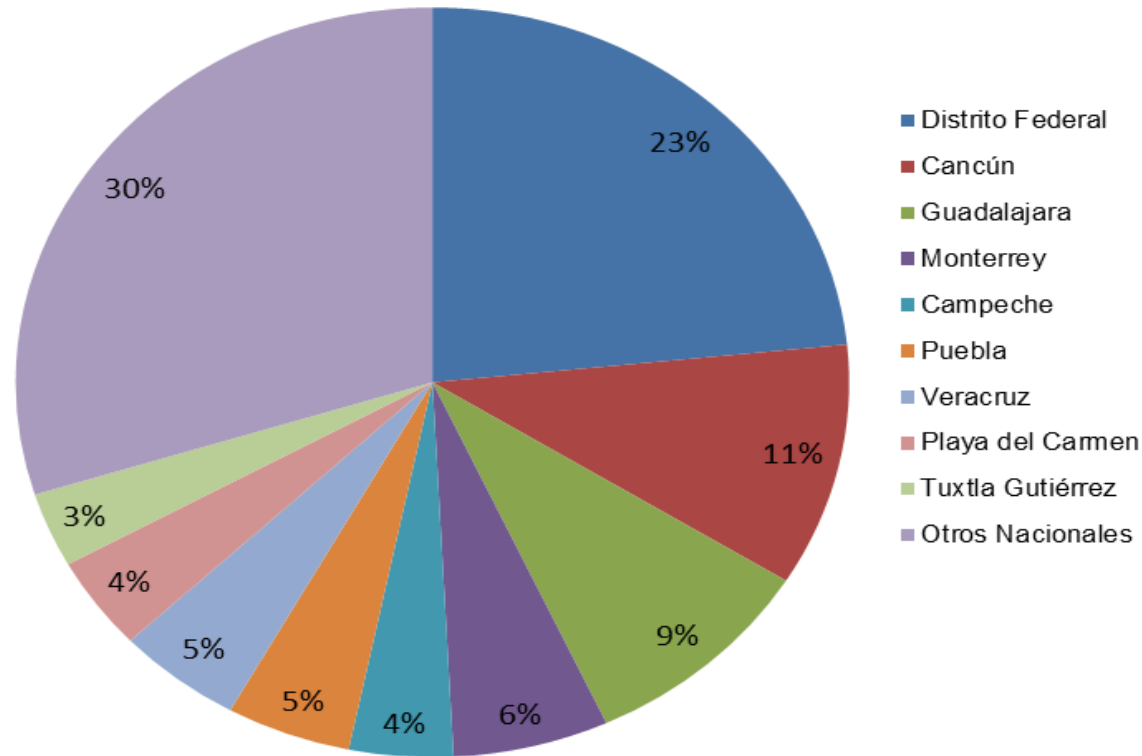


Gráfica 13. Lugar de residencia (pais)

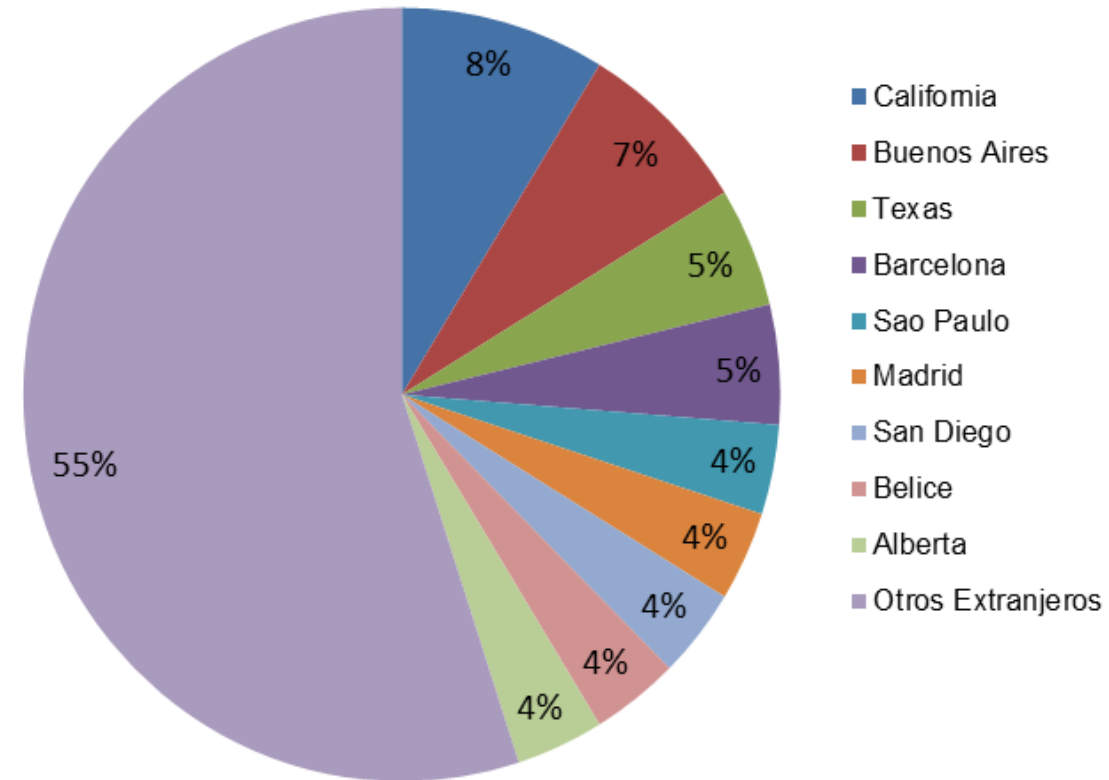




Grafica 14. Procedencia por ciudad. Nacionales

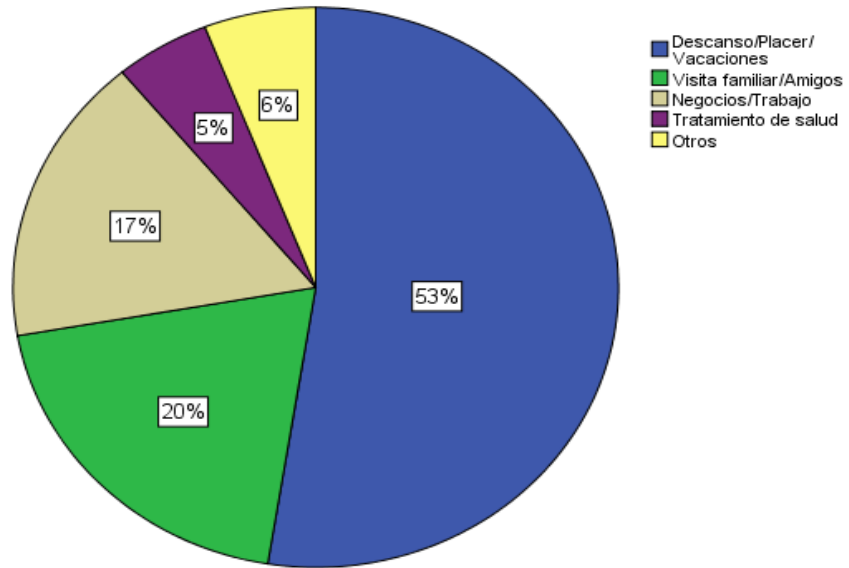


Gráfica 15. Procedencia por ciudad. Extranjeros

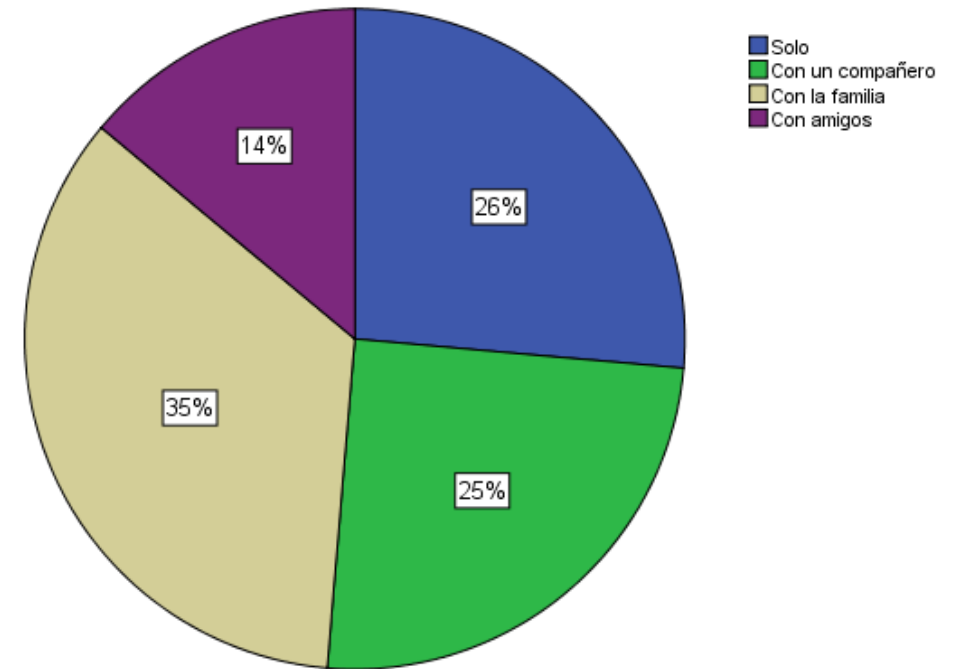




Gráfica 16. Motivo de su visita

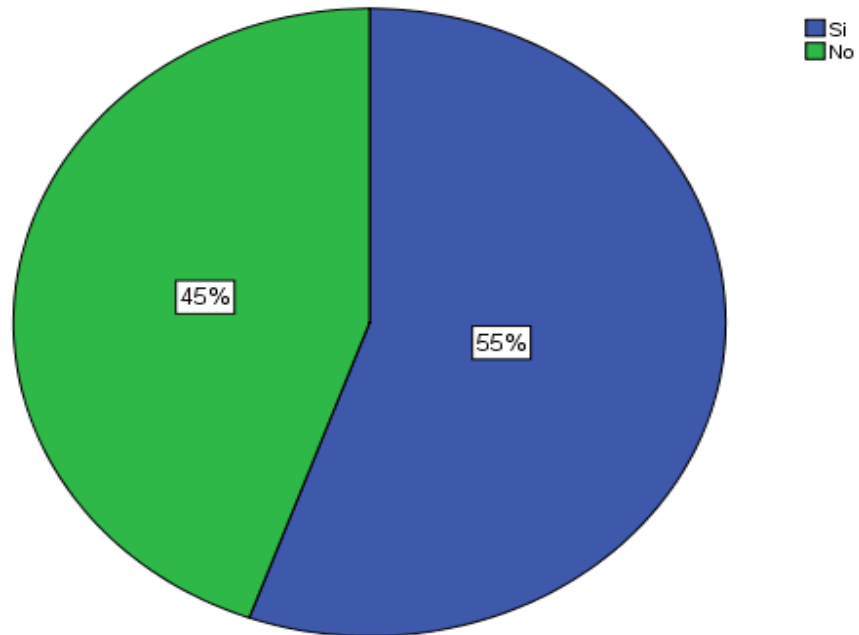


Gráfica 17. ¿Con quién viaja?

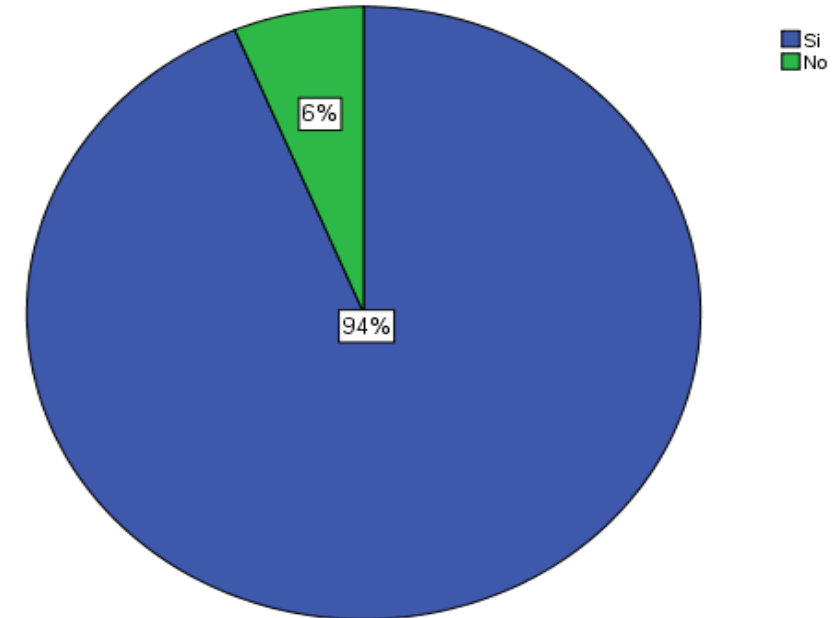




Gráfica 18. ¿Había estado en Mérida antes?

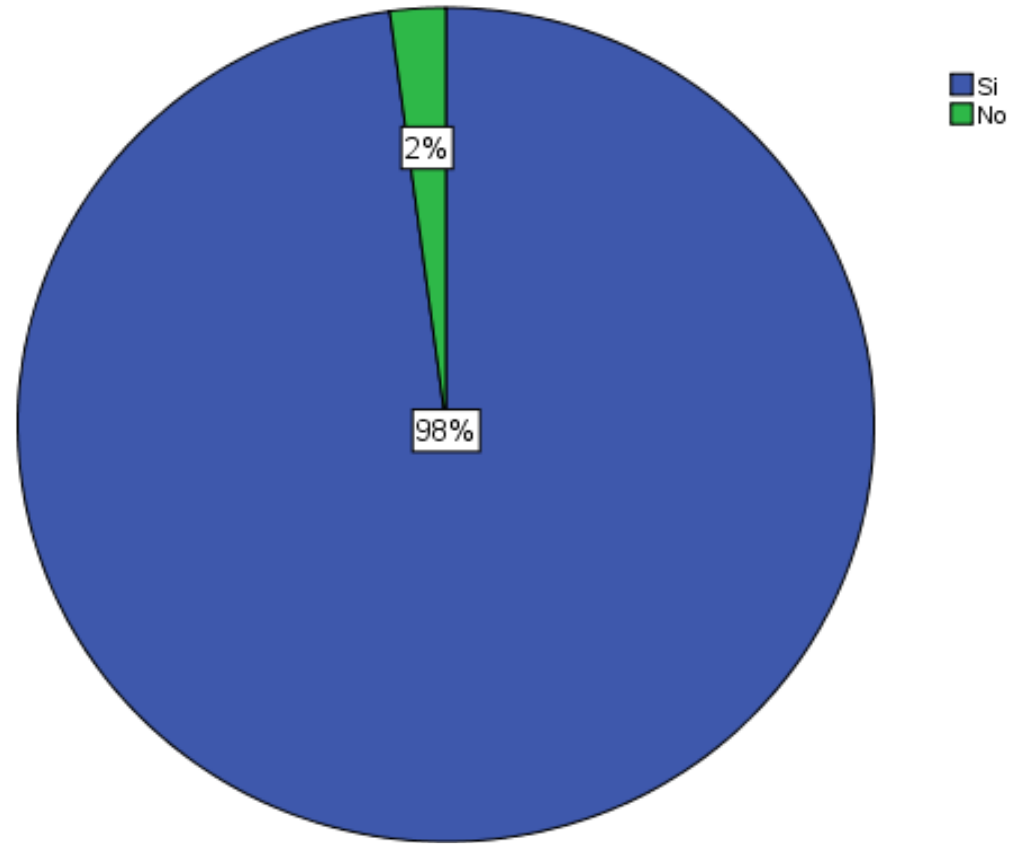


Gráfica 19. ¿Mérida cumplió sus expectativas?





Gráfica 20. ¿Regresaría de nuevo?



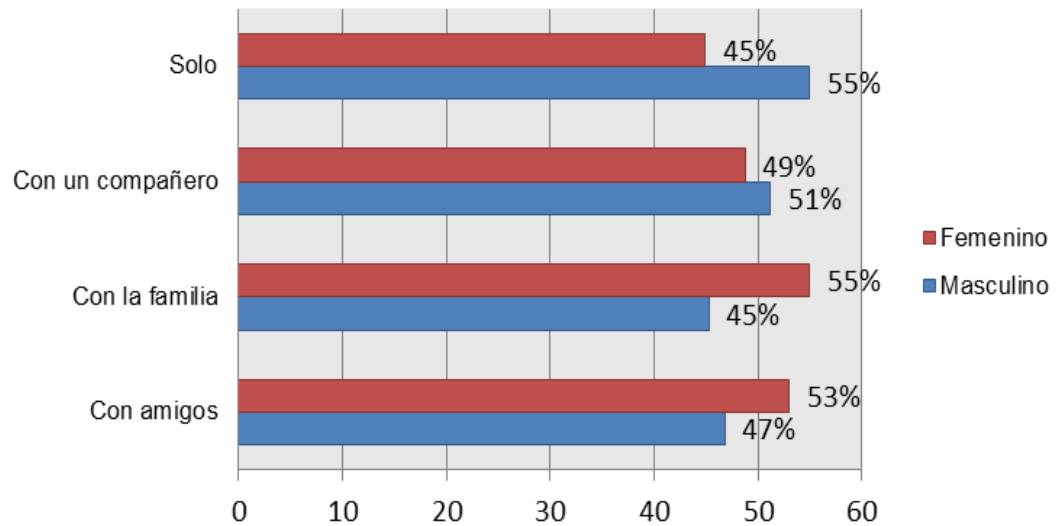


UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

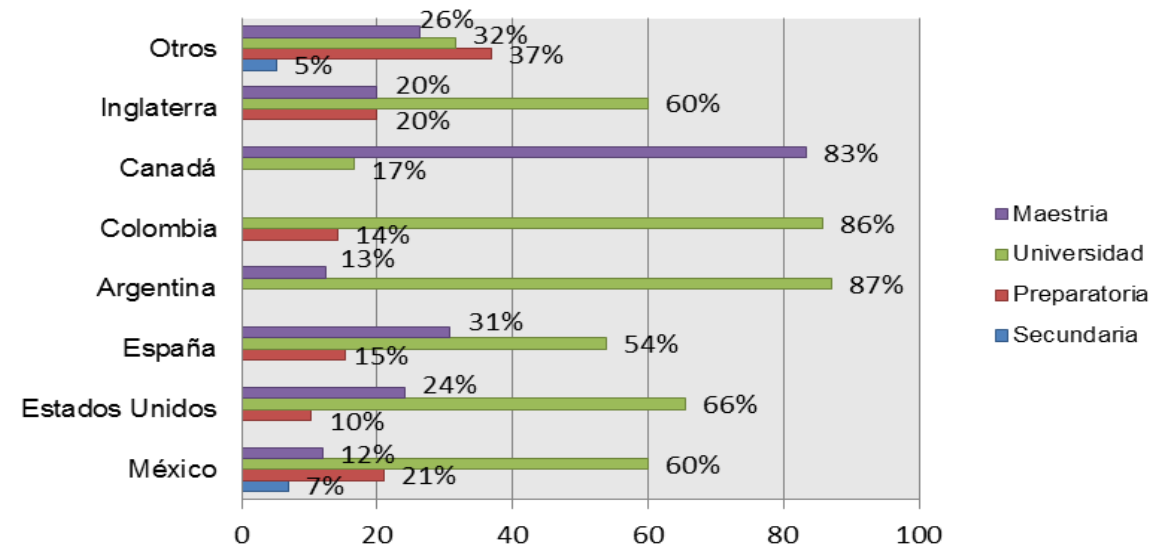
Graficas comparativas



Gráfica 21. Comparativo de con quién viaja por Género



Gráfica 22. Comparativo de lugar de residencia (pais) por Máximo nivel de estudios



Resumen de resultados



UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

- o **Perfil del turista que visitó Mérida durante el periodo noviembre de 2015:**
- o **Género:** el porcentaje diferenciador que hace q los hombres viajen más a Mérida es de .2%.
- o **Edad:** de 36 a 55 años y en menor cantidad de 56 o más.
- o **Nivel de Estudios:** Licenciatura en su mayoría, seguidos por Bachillerato y Posgrado
- o **Ingresos mensuales:** turista nacional de 11,600 a 34,999 pesos y extranjeros de 50,000 a 74,000 dólares.
- o **Motivos de viaje:** Descanso/Placer y Vacaciones
- o **Procedencia de nacionales:** DF, Cancún, Guadalajara y Monterrey.
- o **Procedencia de extranjeros:** California y Buenos Aires.
- o **Modo de viaje:** Con la familia o solo

Conclusión



UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

La actividad turística está en aumento, y con esto el número de turistas, exigiendo cada vez mayor cantidad de servicios y la calidad de los mismos. Este estudio ha servido para conocer la calidad del sector servicios que la ciudad de Mérida ofrece a sus visitantes. Los objetivos planteados al inicio se cumplieron, conociendo el tipo de turistas que visitan la ciudad, así como la percepción que tienen sobre los servicios de alojamiento, del aeropuerto, módulos de información turística, restaurantes y terminal de autobuses CAME.

La ciudad de Mérida y los servicios prestados son considerados de una muy buena manera, opinando que la ciudad es un buen destino dentro de la República para ser visitado. Pero hay cosas que mejorar para que la imagen de Mérida crezca, como la limpieza en las calles, el transporte público y el tráfico en el centro histórico.



UADY
FACULTAD DE
CIENCIAS
ANTROPOLÓGICAS

TRABAJO ELABORADO POR:

Aeropuerto:

Rafael Centeno Torres
Ángela M. Pech Koó
Brianda Peraza Torres
Marcos S. Poot Mex
Ismael A. Ramírez Castro

Módulos de Información:

Flora I. Can Poot
Dalia Collí Domínguez
Alan Hau Monforte
Mariel Ruiz Brito
Daniel E. Caamal Tzec

Alojamiento:

Angélica S. Gómez Reyes
Ana T. Martin Chan
María Fernanda Sosa Medrano
Kimberly G. Vásquez Estrella
Wilma M. Pacheco González

Terminal de Autobuses y Restaurantes:

Naiby M. Baeza Maldonado
Verónica Salette Irola Cetz
Rubén A. Santos Hernández
Noel Fdo. Valladares Osorio
Geovanny Vera Gamas

Perfil y Grado de
Satisfacción del turista
que visita:

Maní





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Perfil y Grado de Satisfacción del Turista que visita Maní

Noviembre del 2015





Contenido

- Introducción
- Objetivos específicos
- Ficha técnica de estudio
- Marco teórico
- Perfil sociodemográfico de la muestra
- Hábitos de viaje de los entrevistados
- Índices de satisfacción
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Referencias



Introducción

- Los principales **atractivos de la ciudad** de Maní son: - La Iglesia y Ex Convento de San Miguel Arcángel. - El restaurante Príncipe Tutul Xiu.
- La **restauración en 3 etapas** a cargo de la Fundación Pedro y Helena Hernández y Fondo Cultural Banamex con ayuda del INAH y los tres niveles de gobierno.



Objetivos específicos

- Conocer el perfil del turista, a través de las variables socio demográficas y 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 Maní.



Ficha técnica de estudio

Cobertura geográfica	Municipio de Maní.
Público Meta	Visitantes mayores de 18 años que hayan visitado el municipio.
Método de Evaluación	Encuesta personal.
Tipo de muestreo	Muestreo no probabilístico sistemático.
Tamaño de la muestra	Se realizaron 70 evaluaciones.
Error maestra	Nivel de confianza 95% - Margen de error 5%
Período de campo	Mes de noviembre
Puntos de aplicación	Restaurante El Príncipe Tutul Xiu



Marco teórico

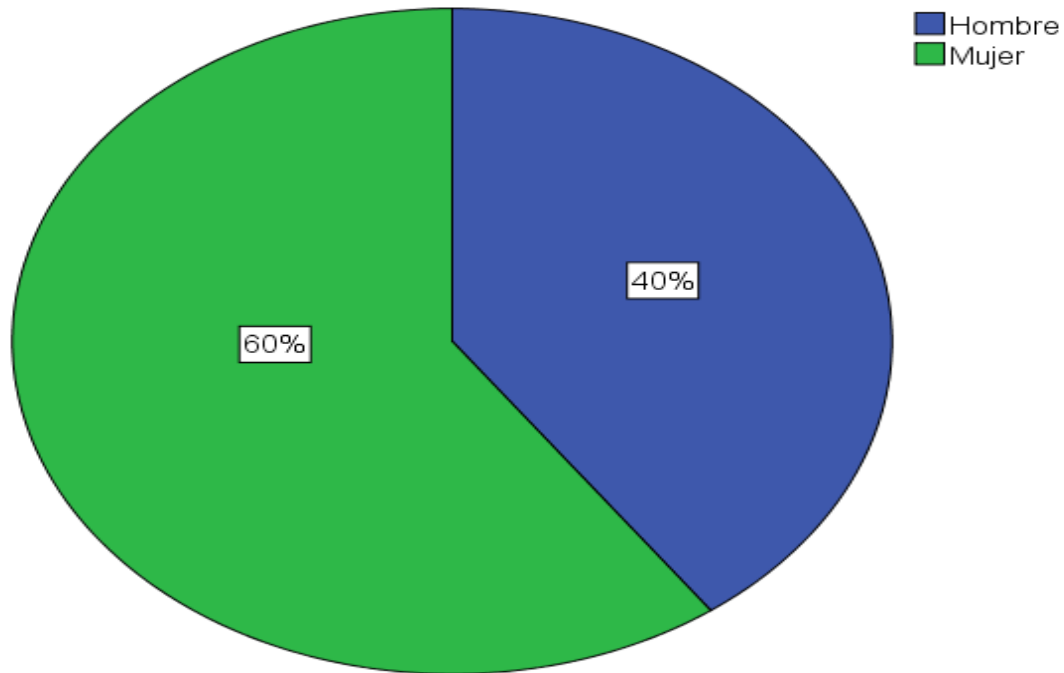
- La satisfacción al cliente es vital para el posicionamiento de un destino o sitio, por lo que **es necesario aplicar mejoras continuas a nuestros productos turísticos y conocer las necesidades de nuestros visitantes.**
- Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) **sugirieron que la satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio.**
- La calidad es el atributo de ciertas propiedades de algún ente, en este caso los servicios turísticos, que nos permiten caracterizarla y valorarla respecto a otros.



Perfil sociodemográfico de la muestra

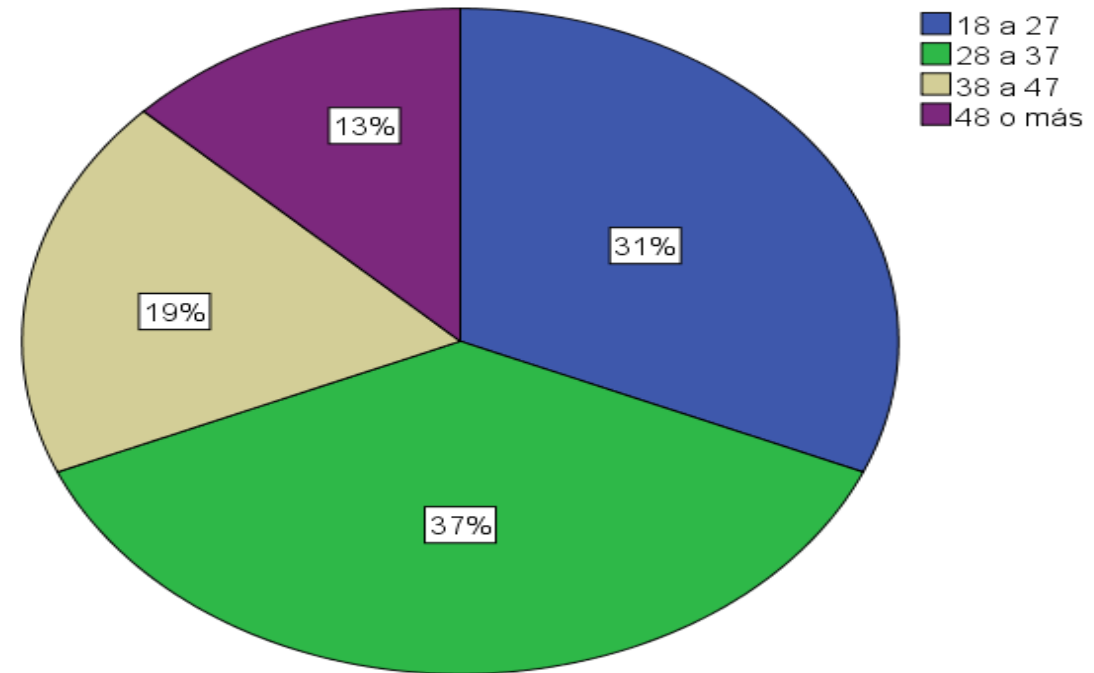
Perfil sociodemográfico de la muestra

Género



Gráfica 1. Género

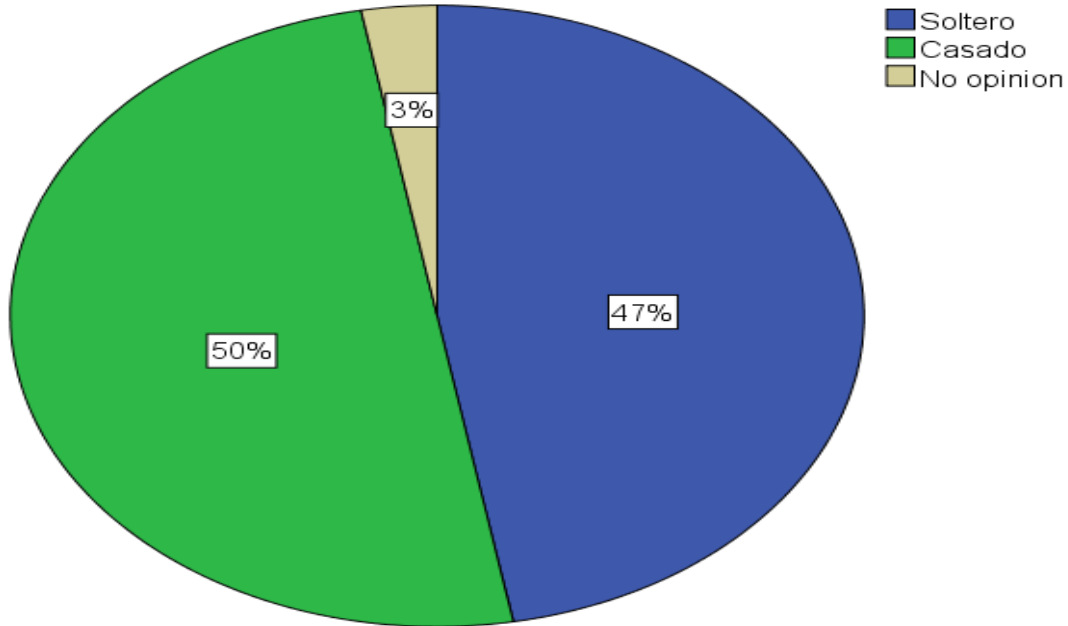
Edad



Gráfica 2. Edad

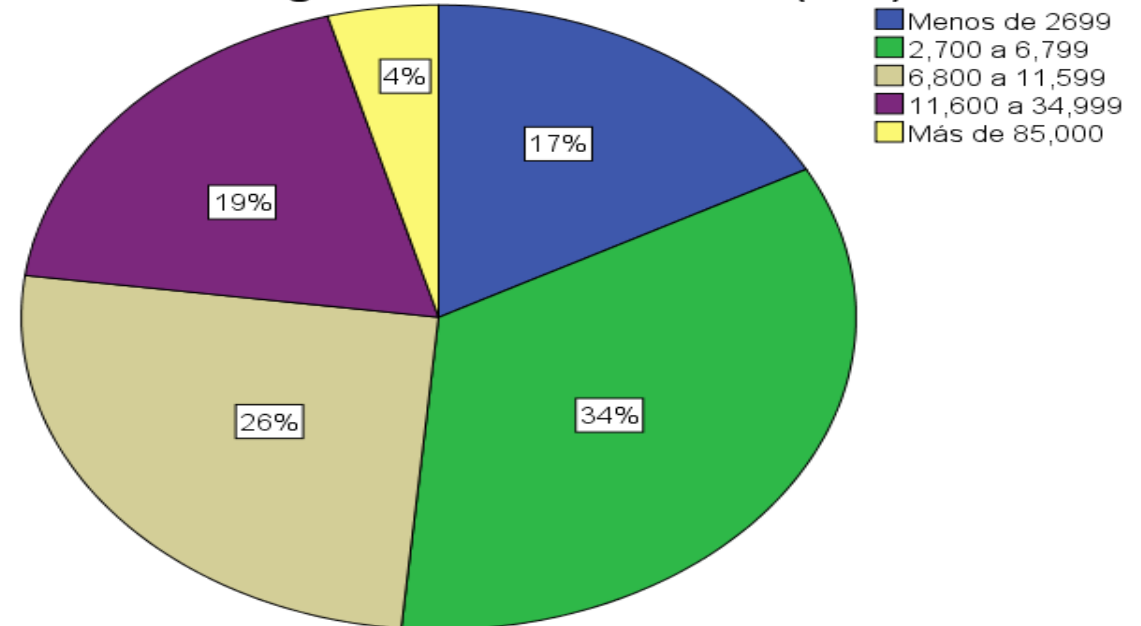
Perfil sociodemográfico de la muestra

Estado Civil



Gráfica 3. Estado Civil

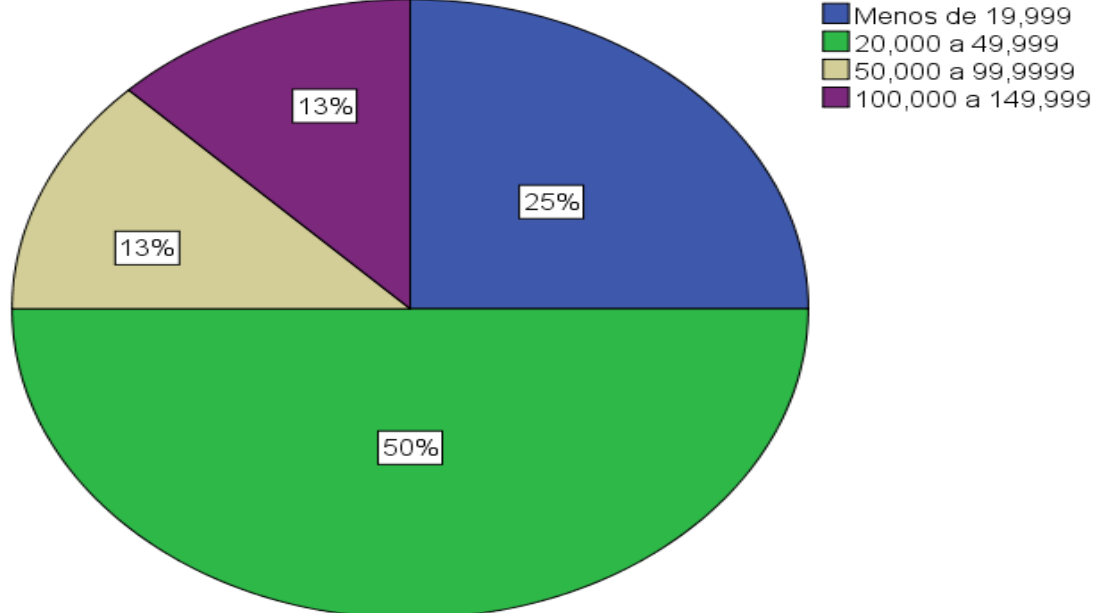
Ingreso Mensual Nacionales (MXN)



Gráfica 4. Ingreso Nacionales

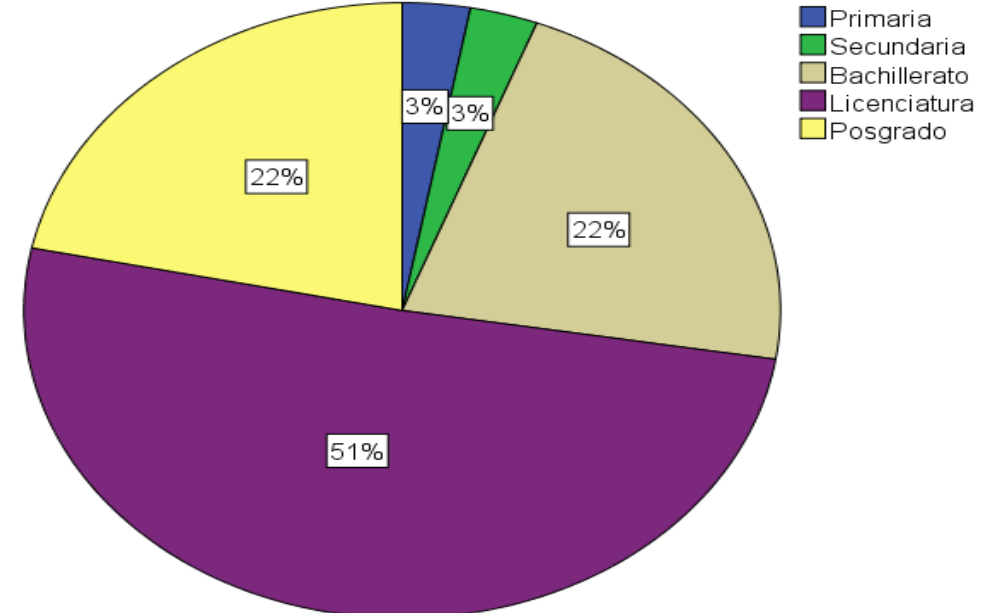
Perfil sociodemográfico de la muestra

Ingreso Anual Extranjeros (USD)



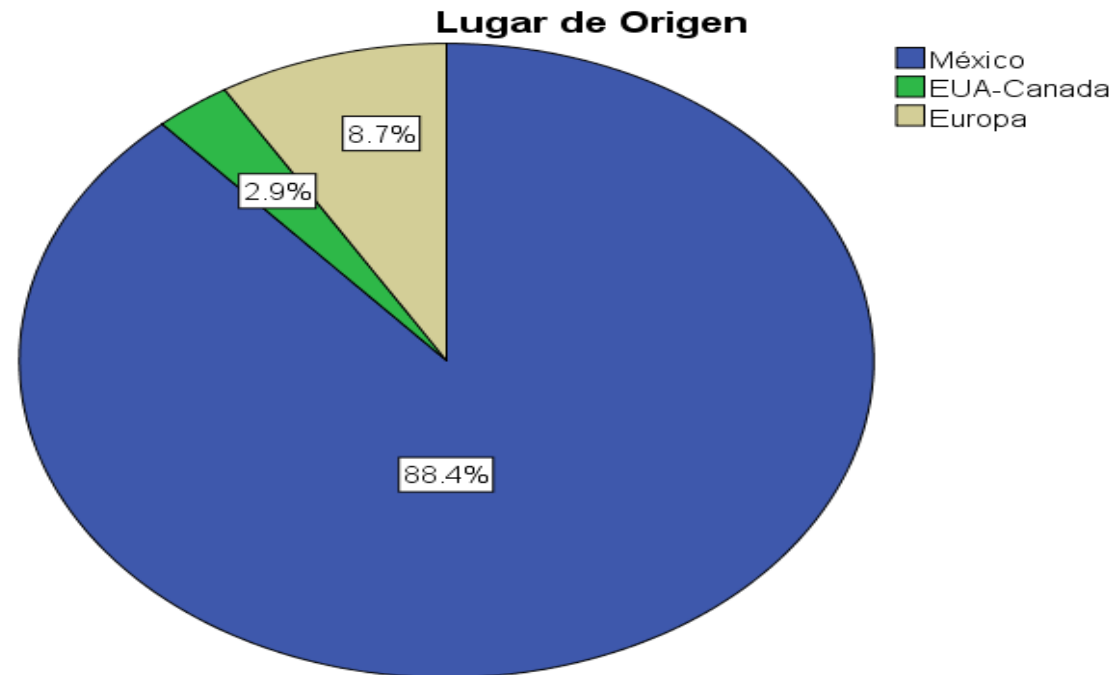
Gráfica 5. Ingreso Extranjeros

Máximo Nivel de Estudios



Gráfica 6. Máximo nivel de estudios alcanzado

Perfil sociodemográfico de la muestra



Gráfica 7. Lugar de origen



Hábitos de viaje de los entrevistados

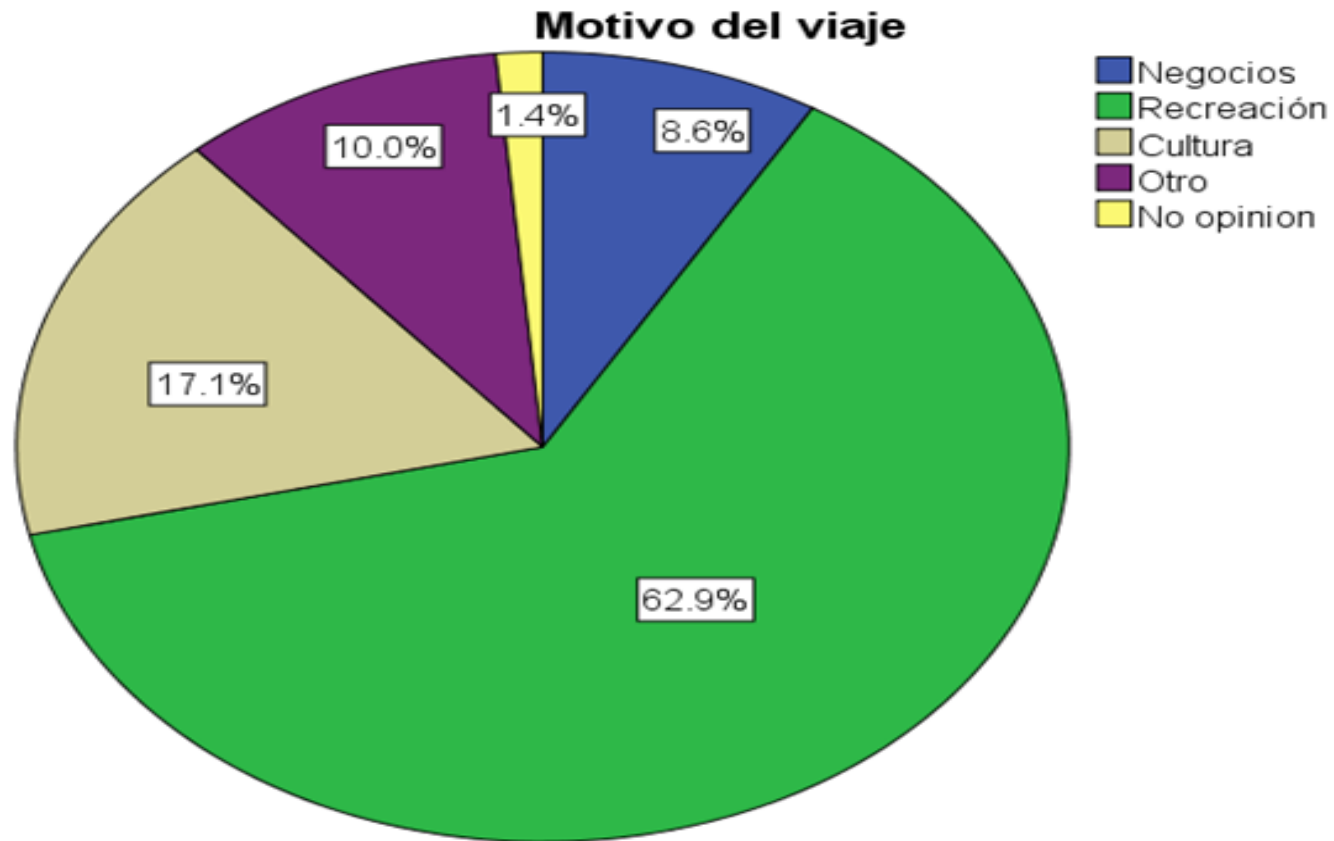
Hábitos de viaje de los entrevistados



Gráfica 8. Acompañantes



Gráfica 9. Medios de Información del sitio



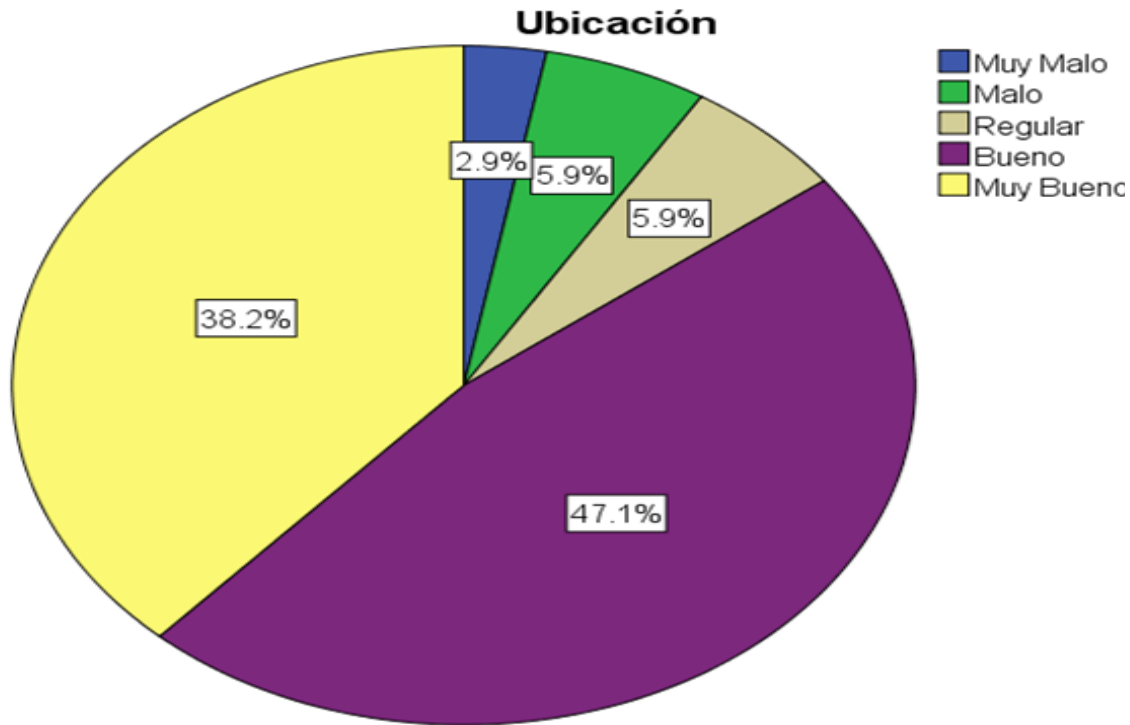
Gráfica 10. Motivo del viaje



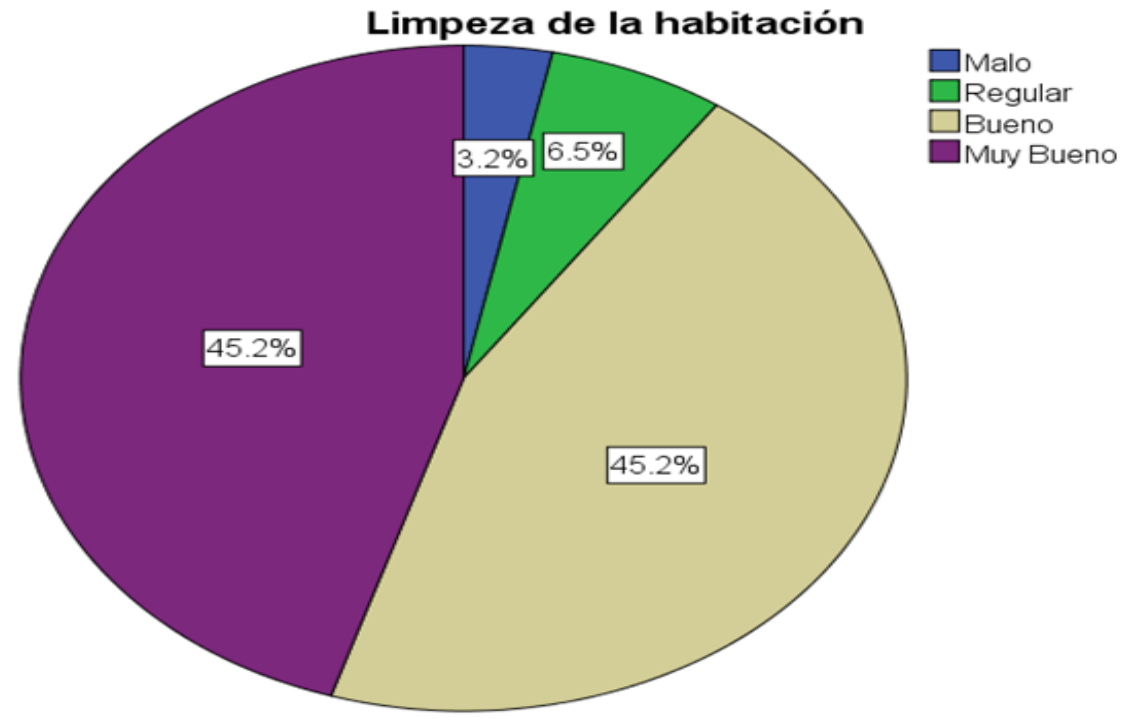
UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Índices de Satisfacción

Hospedaje

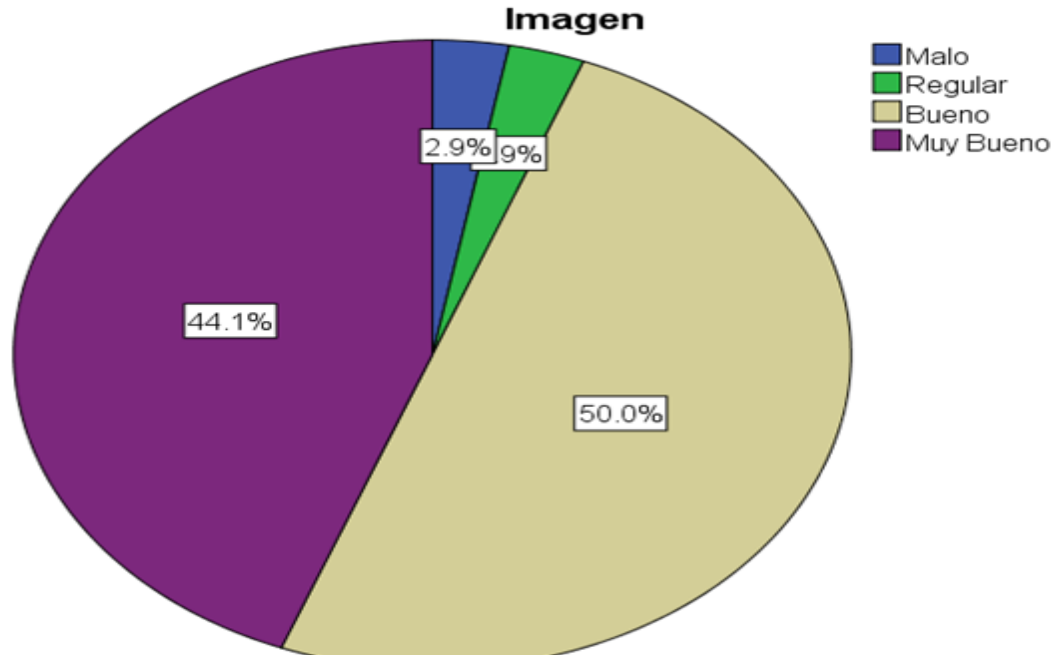


Gráfica 11. Ubicación del servicio de hospedaje

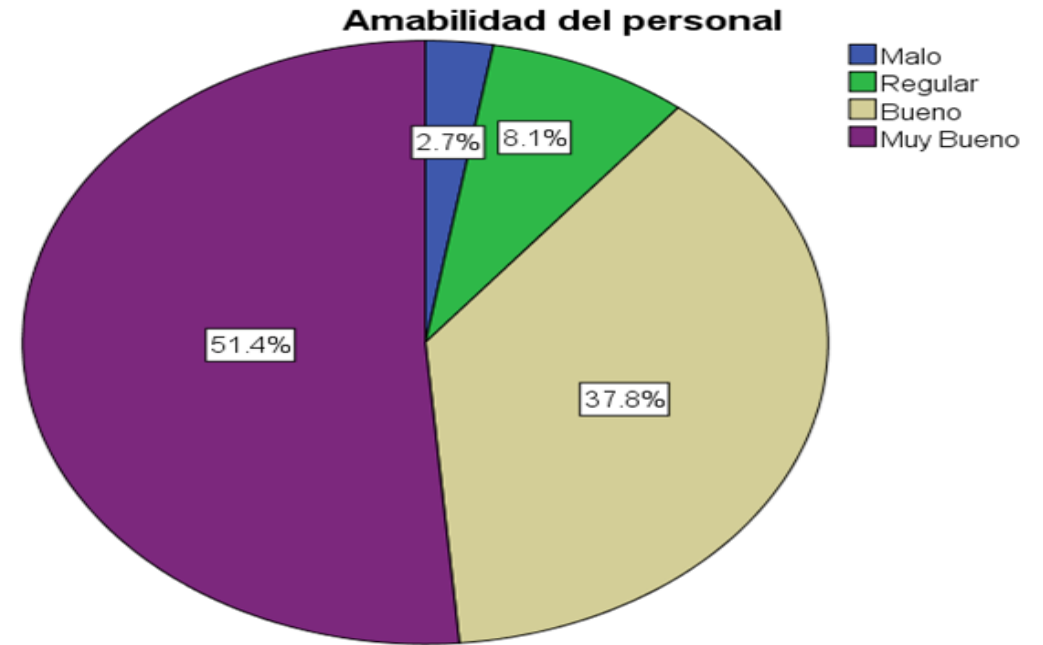


Gráfica 12 Limpeza de la habitación

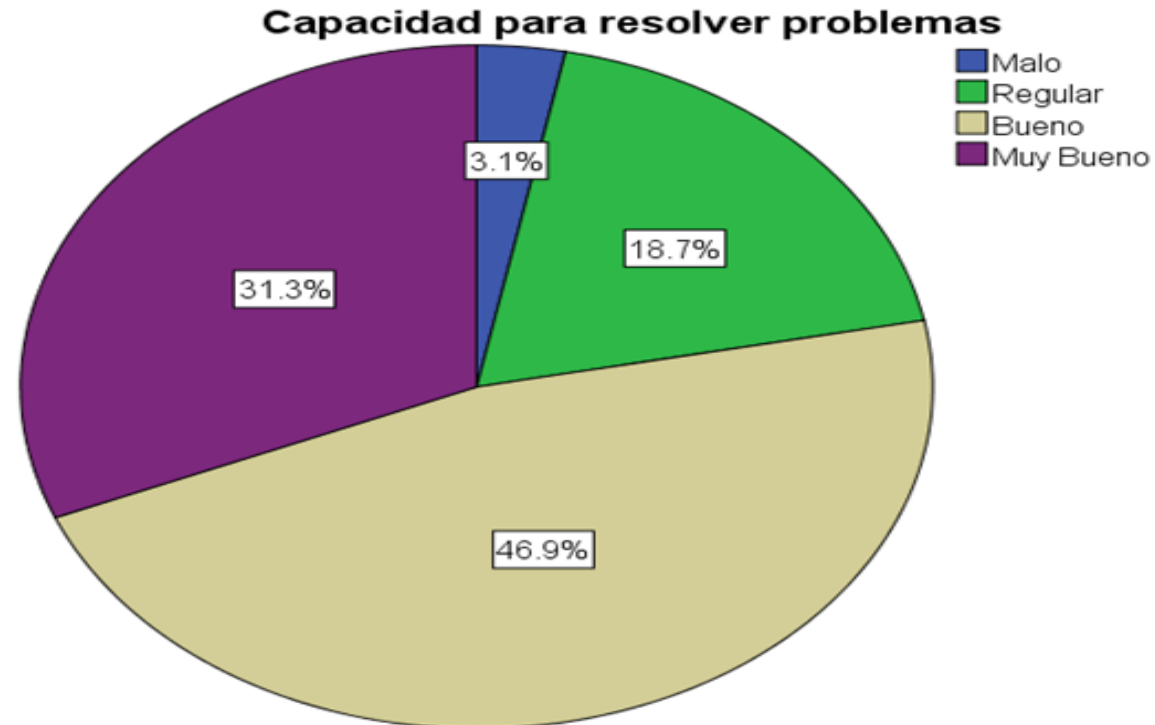
*El 51% de la muestra no utilizó servicio de hospedaje por lo que fue omitido



Gráfica 13. Imagen del servicio de hospedaje



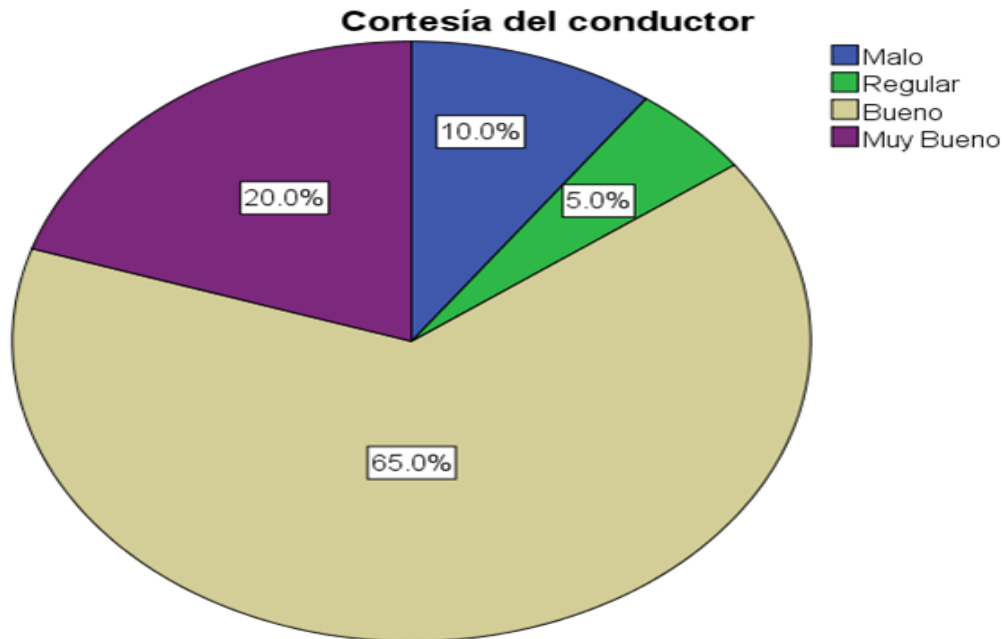
Gráfica 14. Amabilidad del personal del Hotel



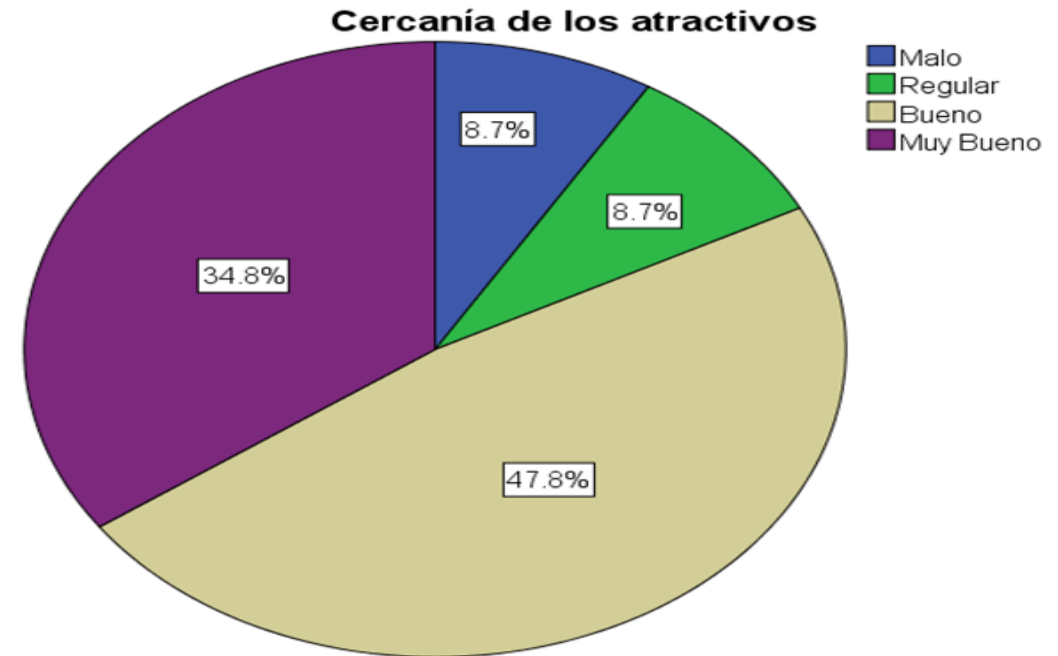
Gráfica 15. Capacidad para resolver problemas

*El 54.3% de la muestra no utilizó el servicio y se omitió.

Transporte

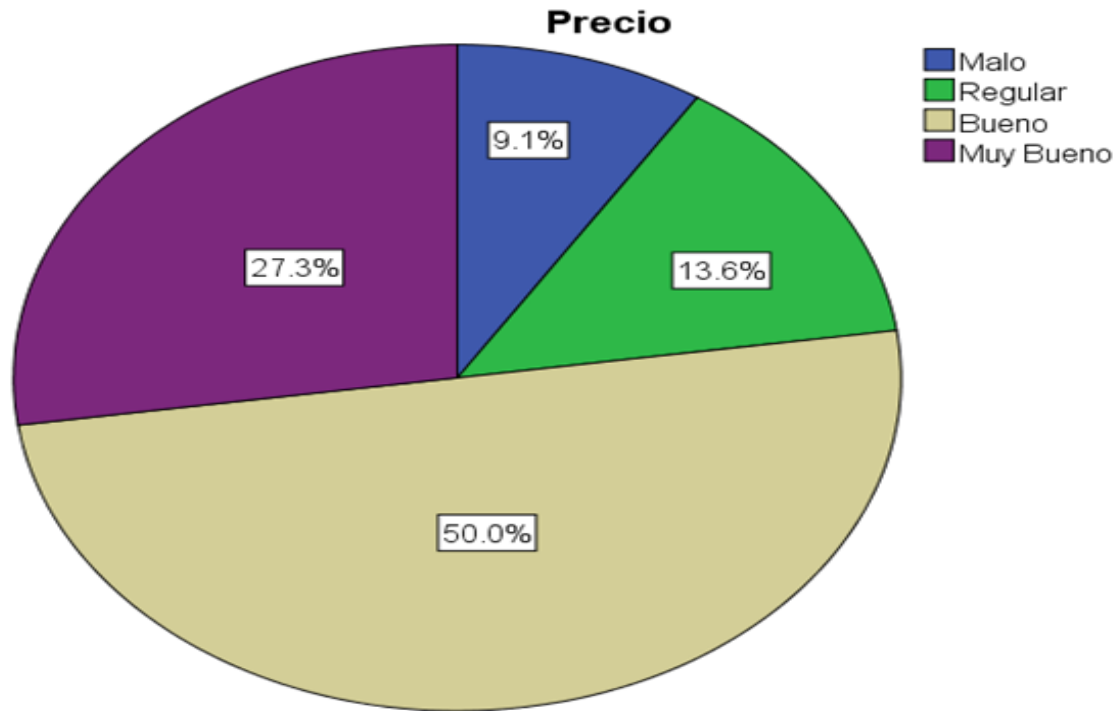


Gráfica 16. Amabilidad del conductor



Gráfica 17. Cercanía de los atractivos turísticos

*El 71% de los encuestados no utilizó servicio de transporte y se omitió.

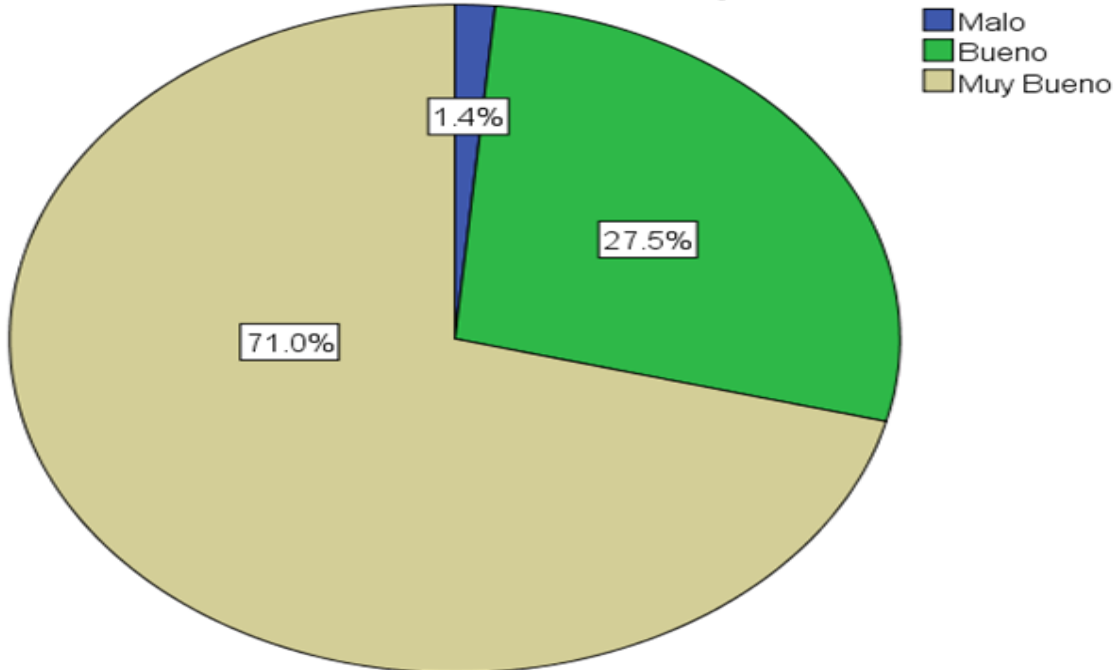


Gráfica 18. precio pagado por el transporte

*68% de la muestra no utilizó el servicio y se omitió

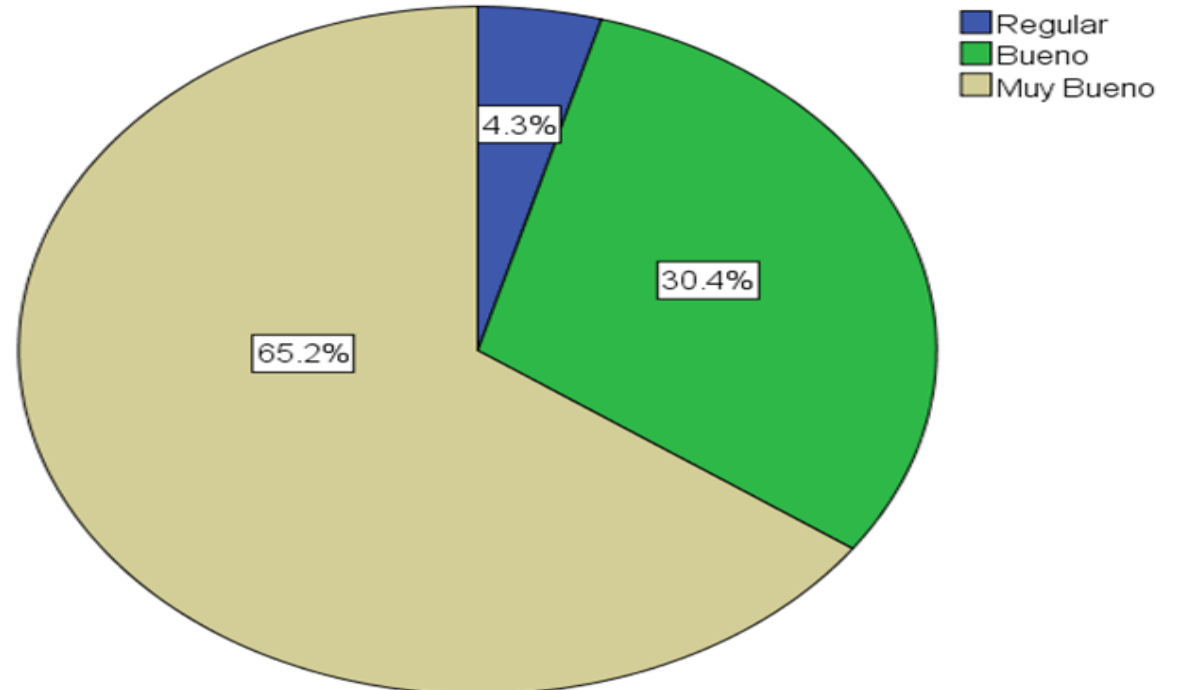
Alimentos y bebidas

Presentación del platillo

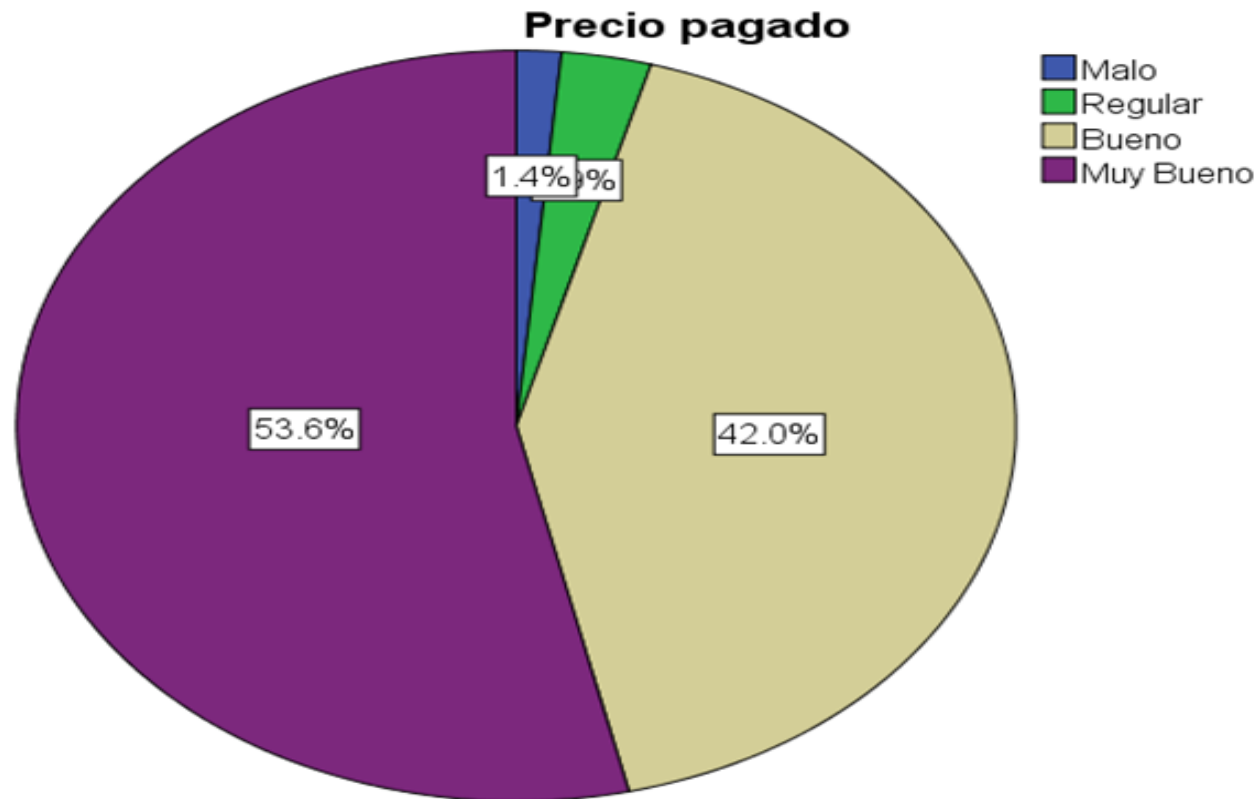


Gráfica 19. Presentación de los platillos

Calidez en el trato



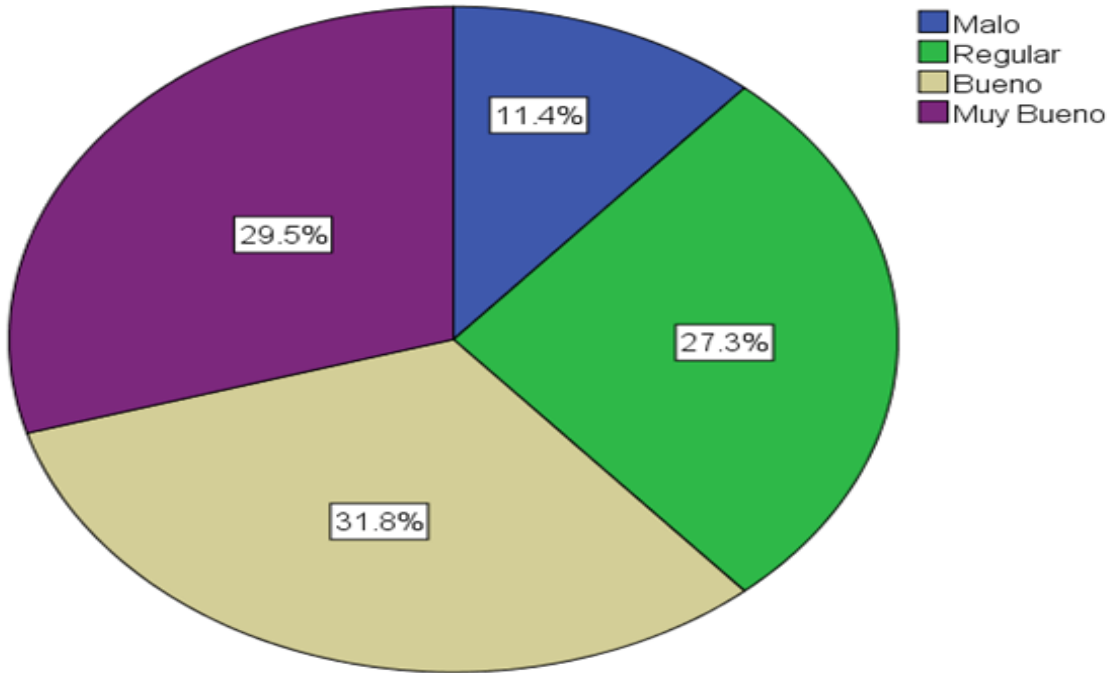
Gráfica 20. Calidez en el trato del personal



Gráfica 21. Precio pagado por alimentos

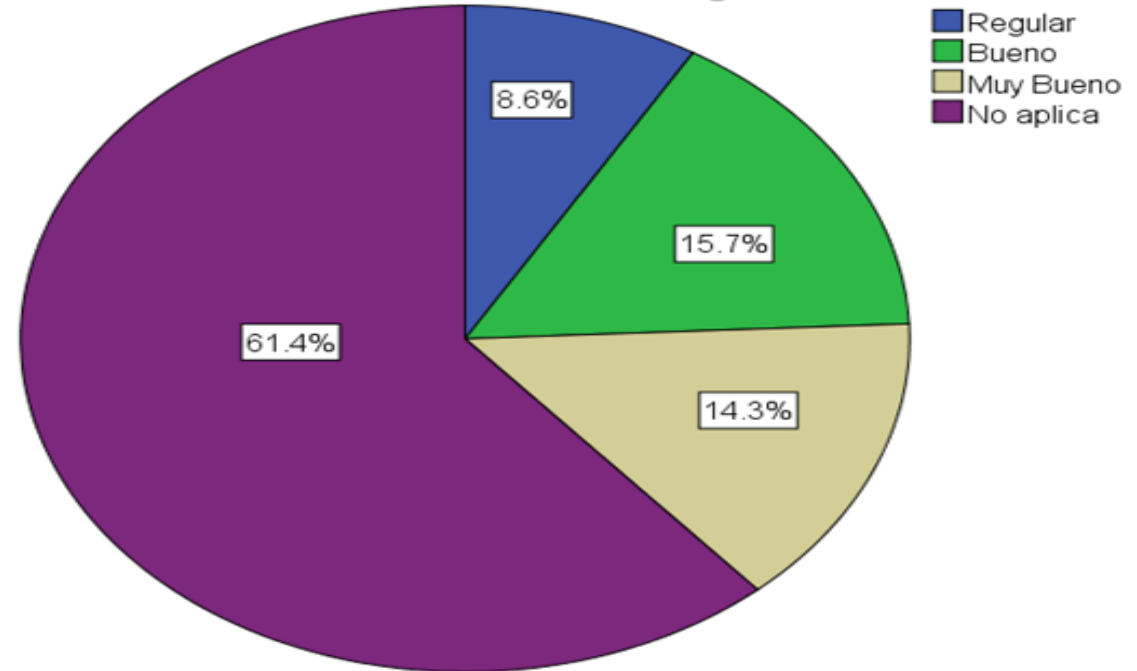
Accesibilidad

Información turística



Gráfica 22. Información turística.

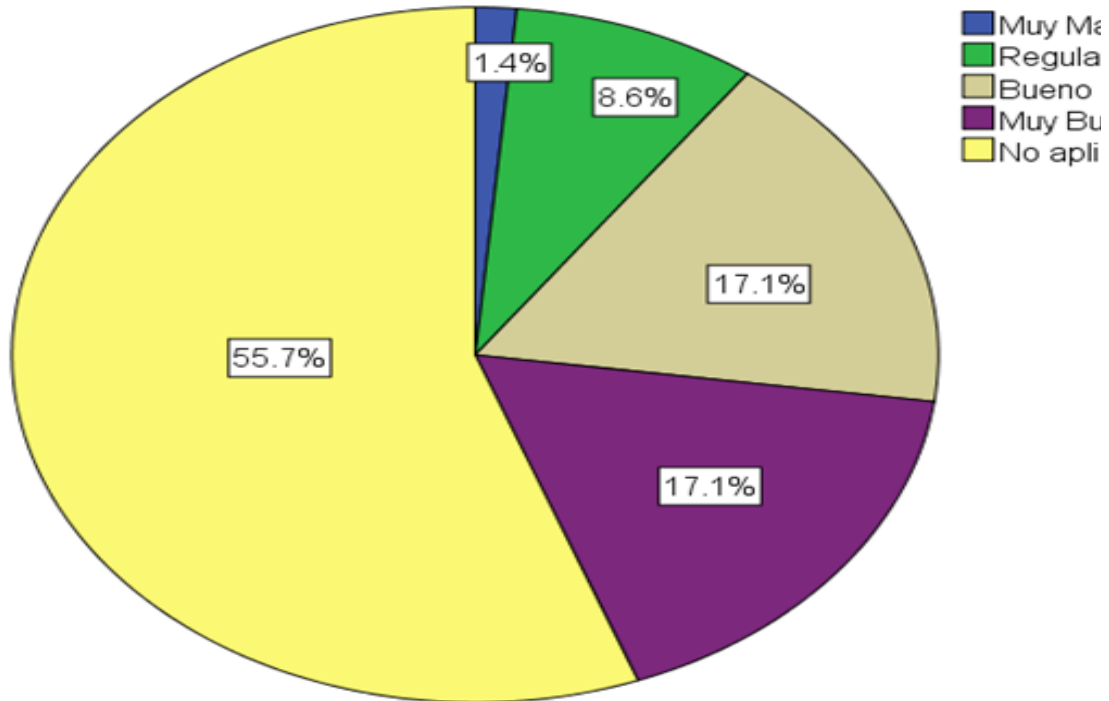
Atención del guía



Gráfica 23. Atención del guía

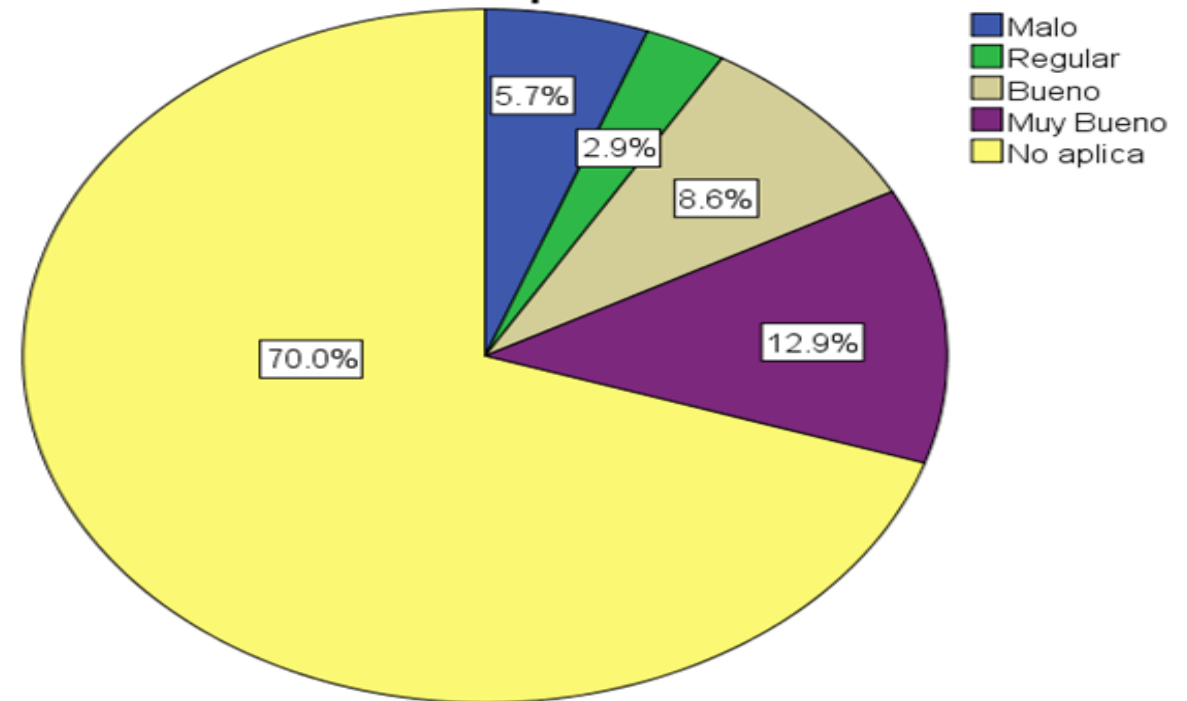


Aclaración de dudas



Gráfica 24. Aclaración de dudas

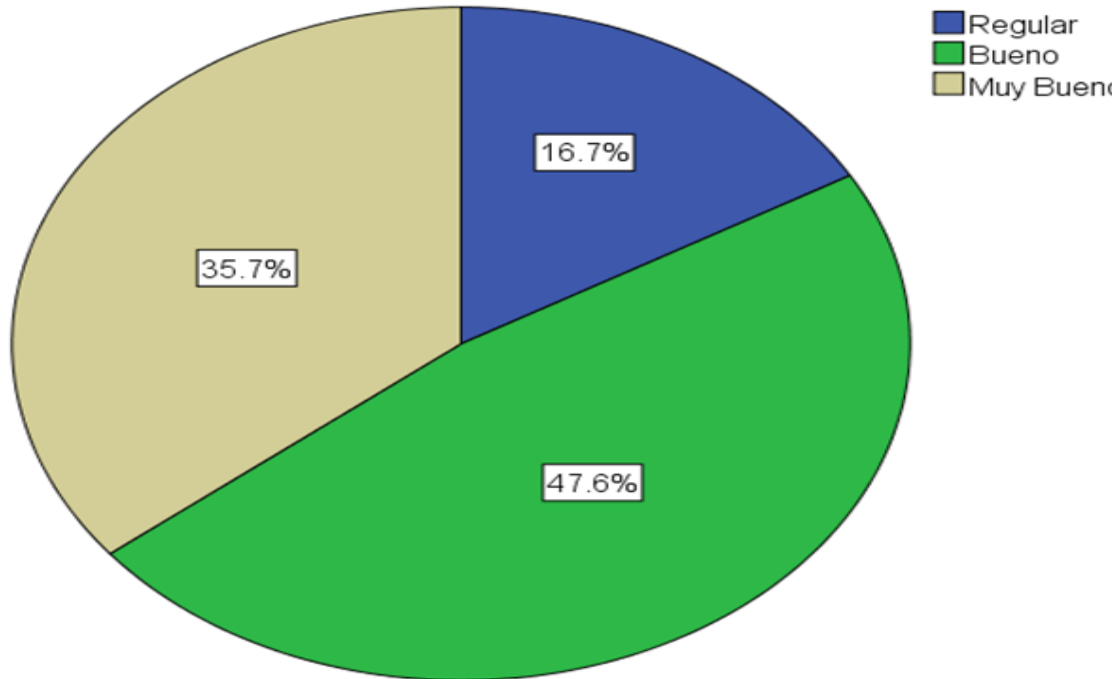
Personal que habla otro idioma



Gráfica 25. Personal que habla otro idioma

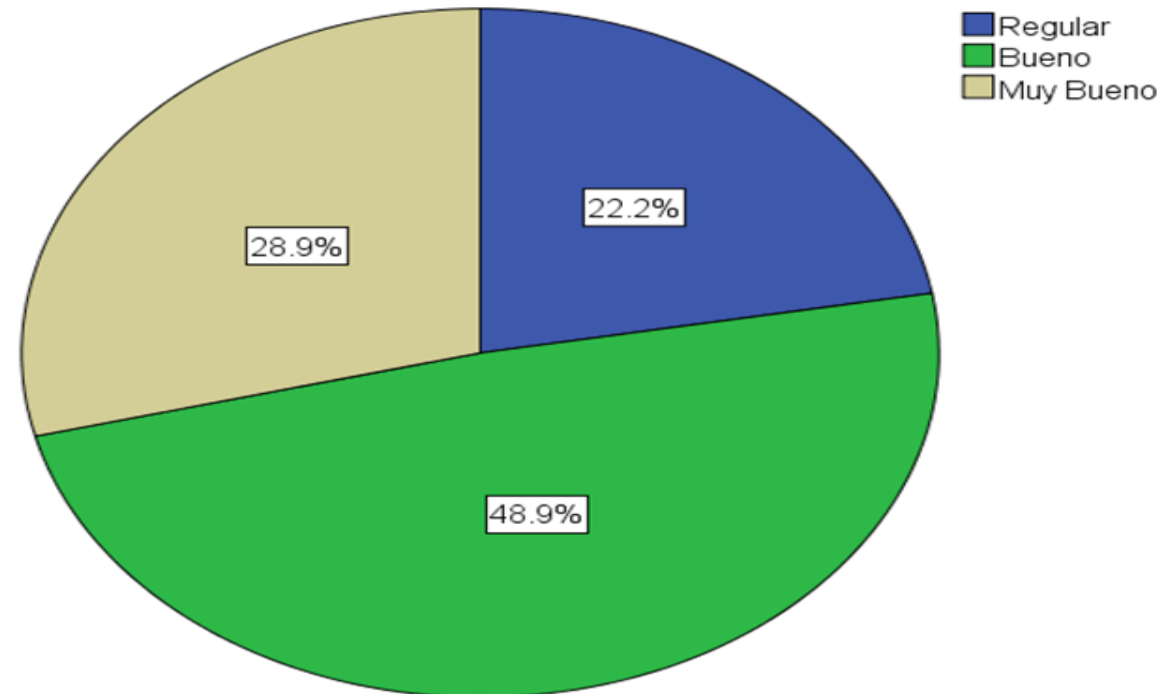
Atractivos

El convento/museo



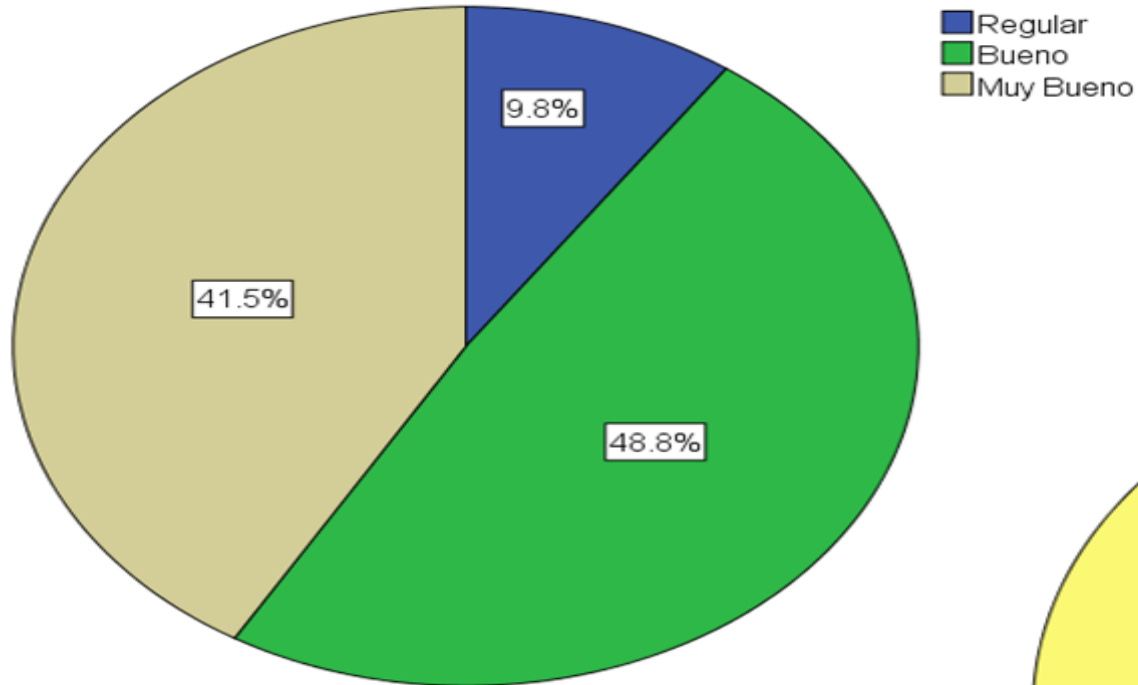
Gráfica 26. Calidad del Convento/Museo

Centro Histórico



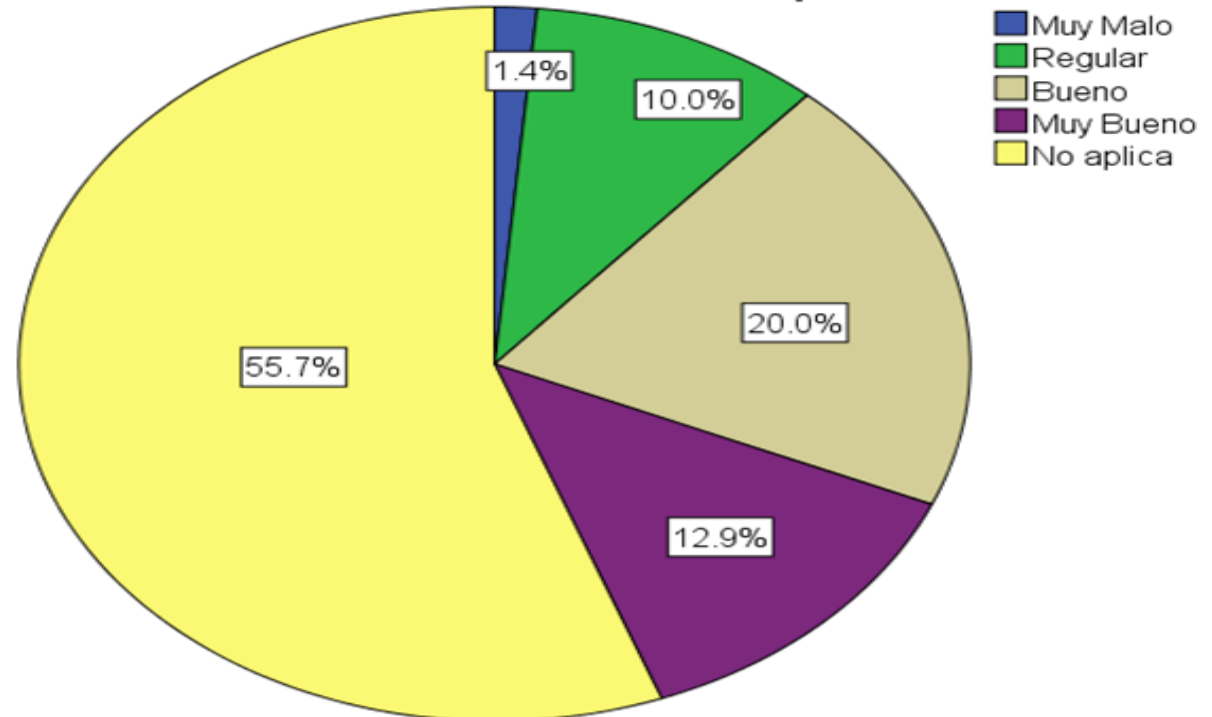
Gráfica 27. Calidad del Centro Histórico

Centro Artesanal



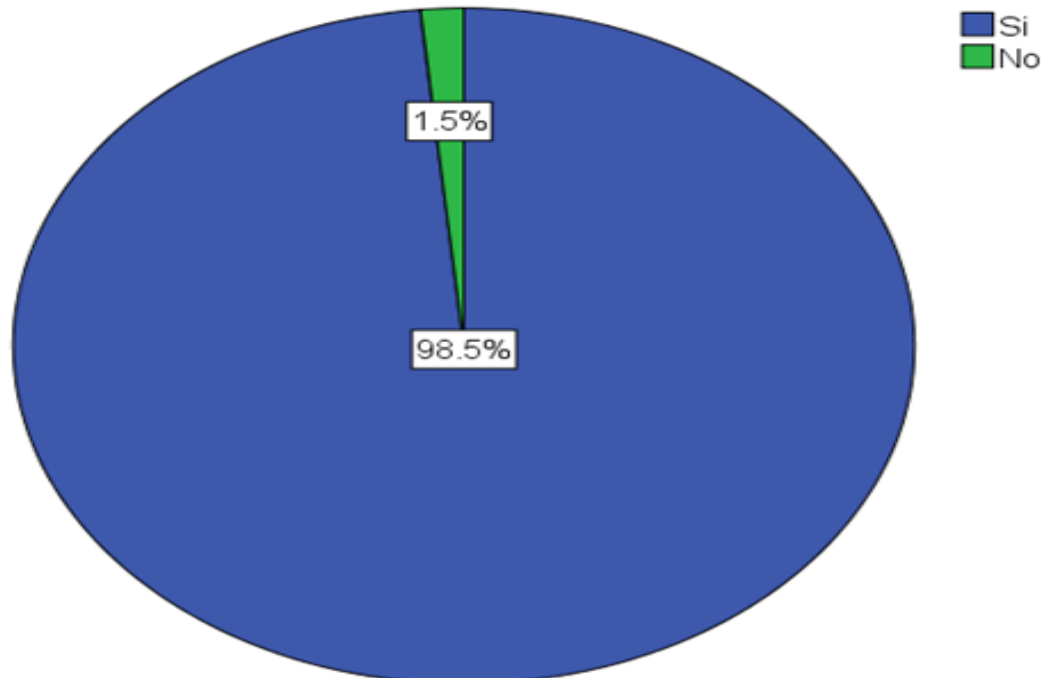
Gráfica 28. Calidad del Centro Artesanal

Mercado Municipal



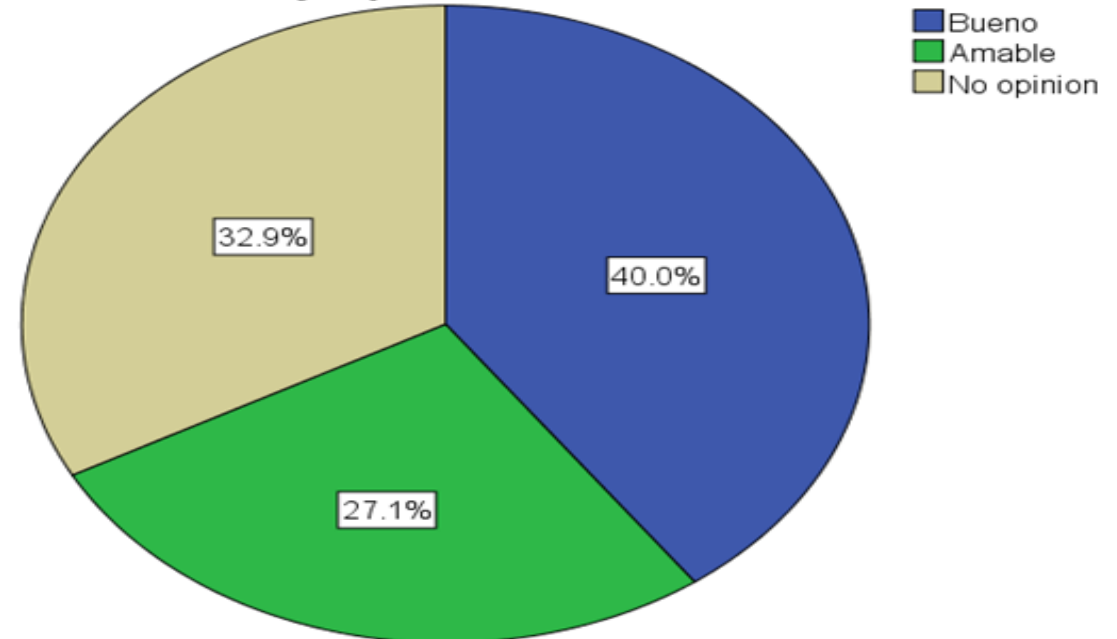
Gráfica 29. Calidad del Mercado Municipal

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



Gráfica 30. Seguridad en el sitio

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

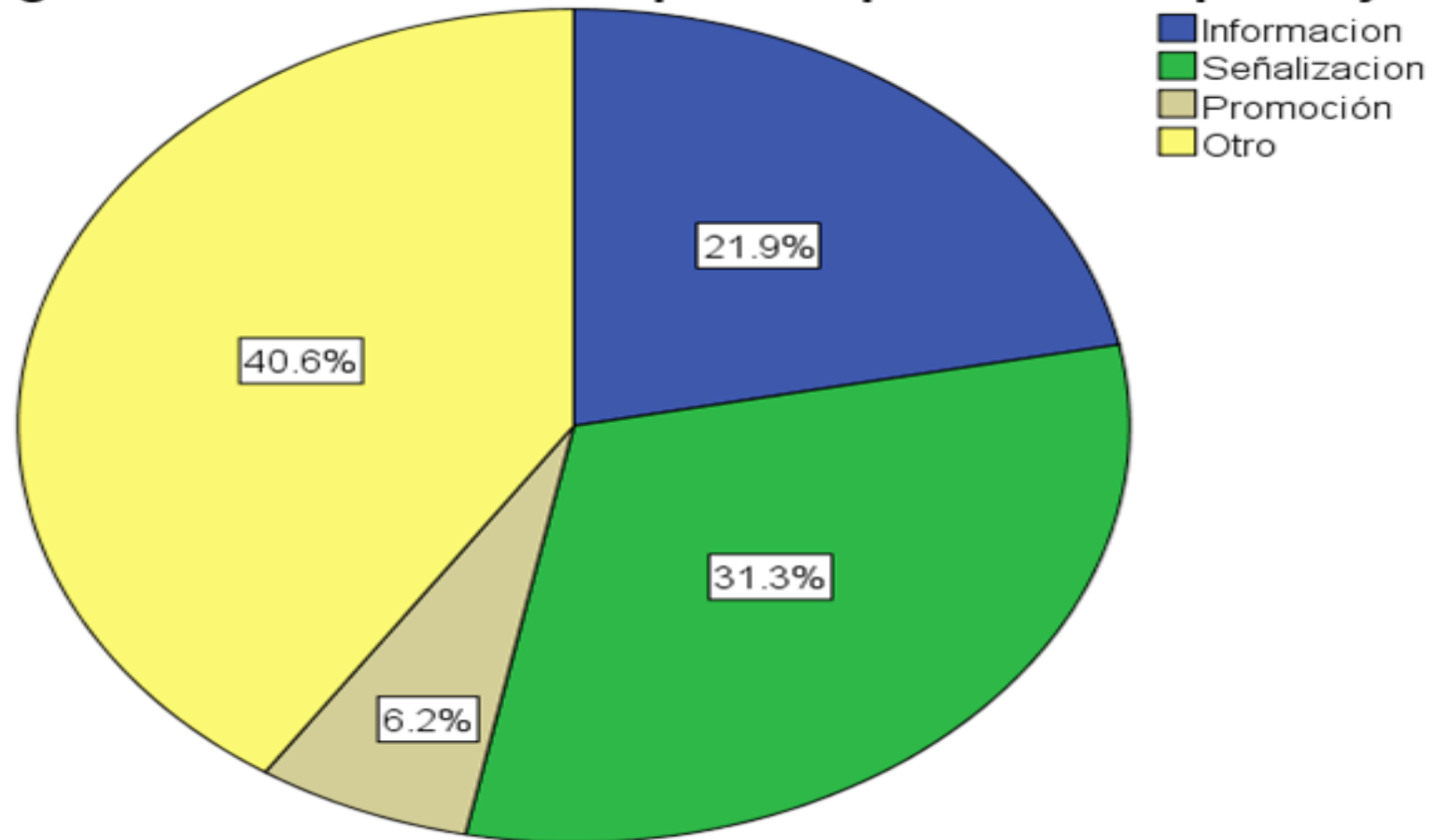


Gráfica 31. Percepción del trato por parte de habitantes y/o prestadores de servicios

- Al reactivo final ¿Recomendaría a su familia y/o amigos visitar este lugar? Se obtuvo un 100% de respuestas positivas.



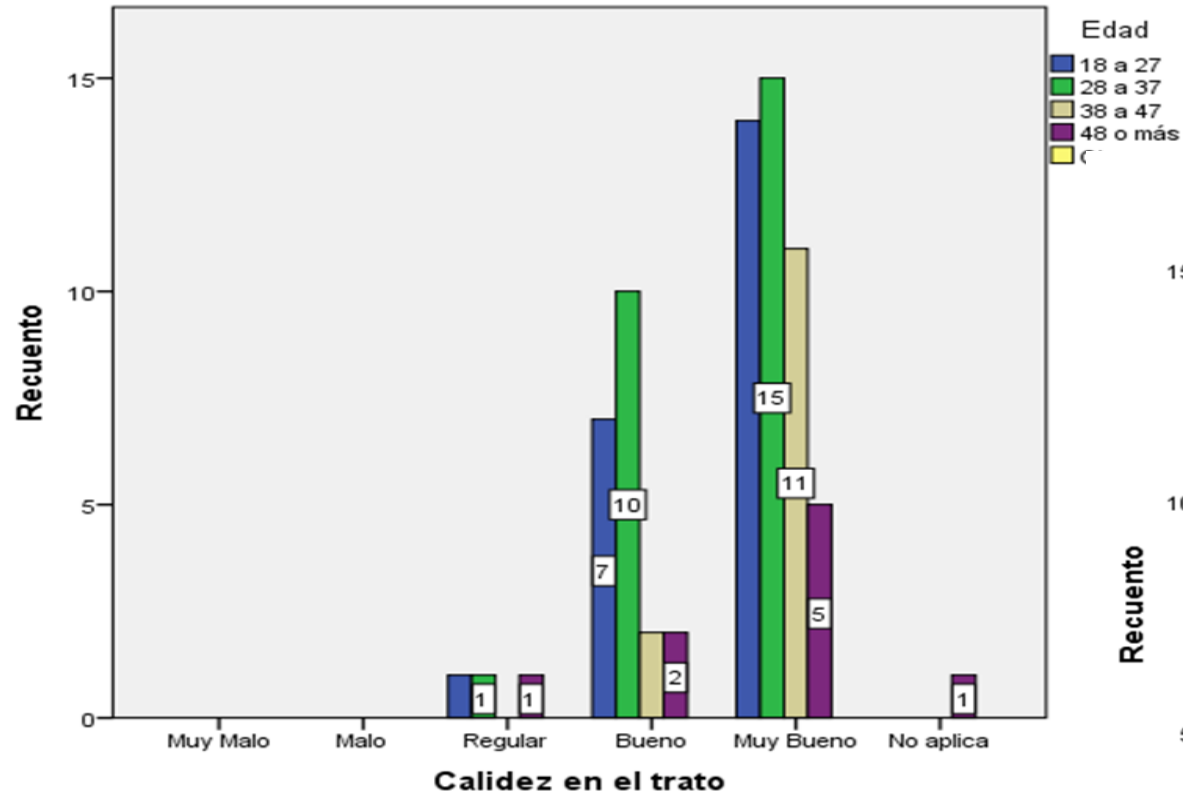
¿Cuáles considera los aspectos que tendrían que mejorar?



Gráfica 32. Aspectos a Mejorar

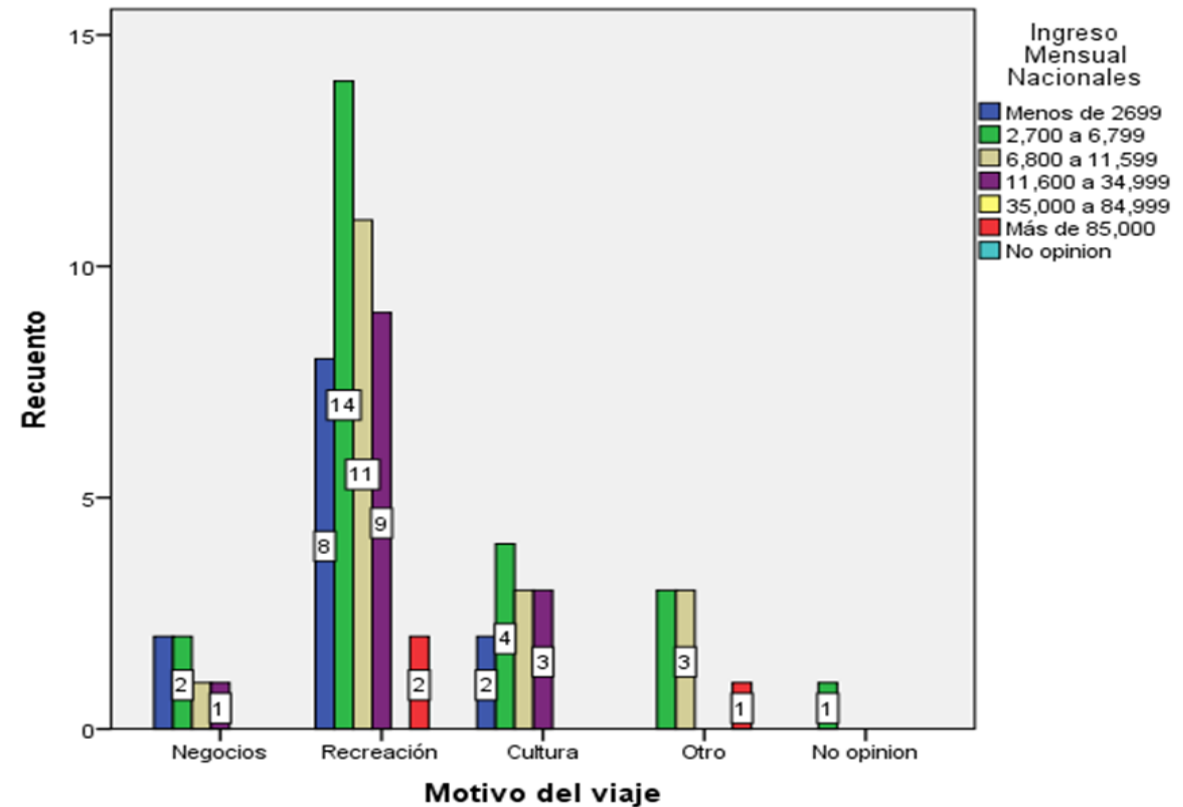
Graficas comparativas

Cruce Edad - Calidez en el trato (Alimentos y Bebidas)



Gráfica 33. Cruce de Variables 1

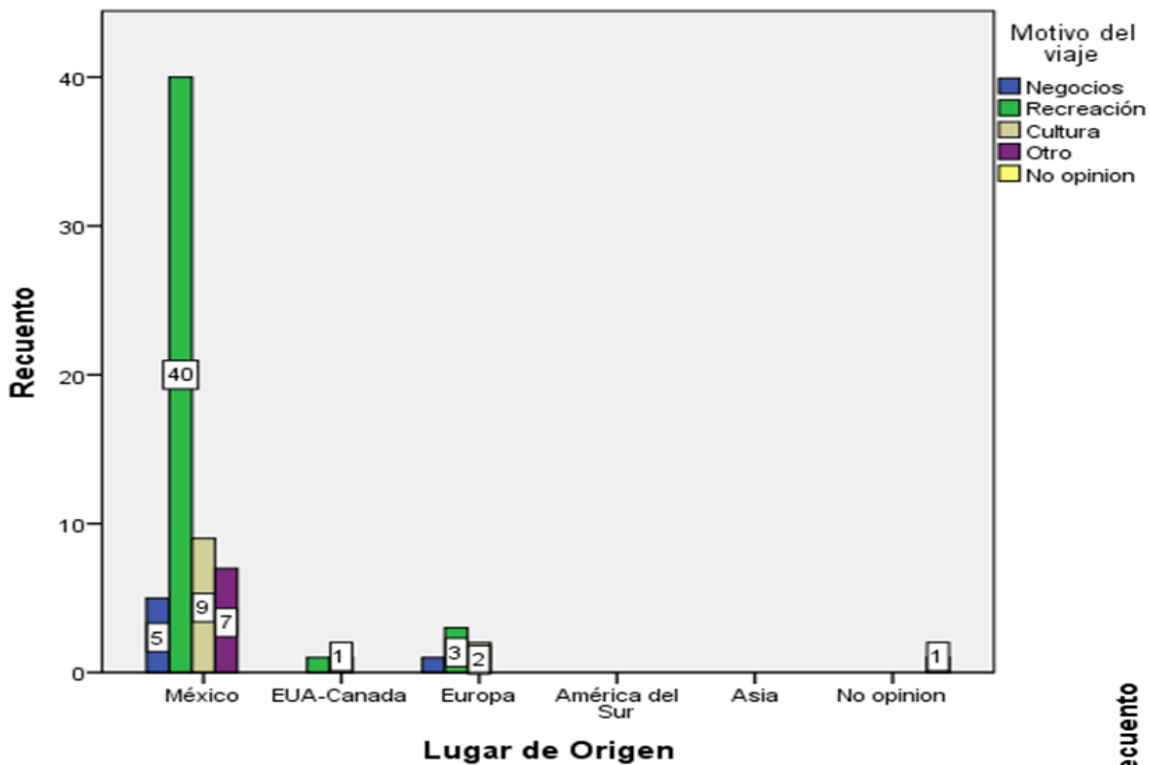
Cruce Ingreso Mensual Nacionales - Motivo de Viaje



Gráfica 34. Cruce de variables 2

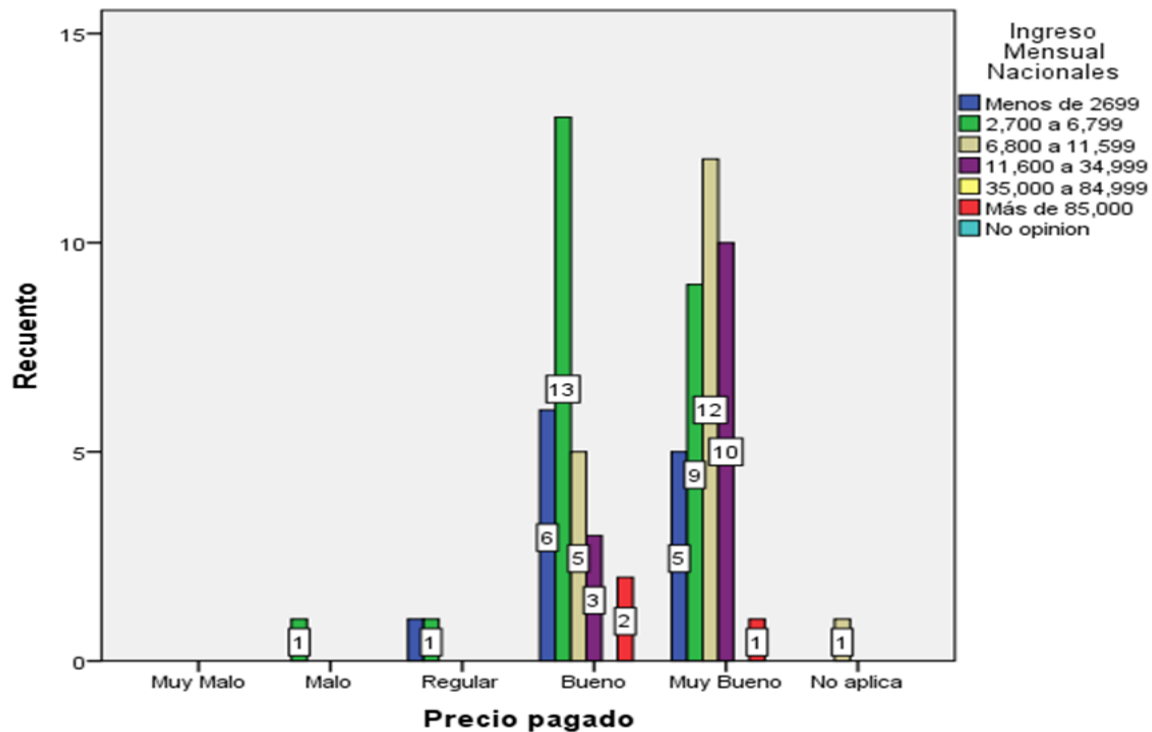


Cruce Motivo de Viaje - Lugar de Origen



Gráfica 35. Cruce de Variables 3

Cruce Ingreso Mensual Nacionales - Precio pagado por alimentos



Gráfica 36. Cruce de variables 4



Resumen de resultados

Perfil del turista que visitó el destino Maní durante el mes de noviembre de 2015.

- Género: Más de la mitad fueron mujeres con un 60%
- Edad: De entre 28 a 37 años (37%).
- Estado civil: La mitad fueron casados
- Ingreso mensual (nacionales): De entre 2700 y 6,799 pesos mexicanos.
- Ingreso anual (extranjeros): De 20,000 a 40,000 dólares.
- Nivel de estudios: Más de la mitad tiene licenciatura completa (51%)
- Principales motivos de viaje: Recreación y cultura.
- Modo de viaje: En compañía de la familia.



Satisfacción al cliente.

Fortalezas del destino.

- Sensación de seguridad en el lugar.
- Amabilidad por parte de los habitantes.
- Excelente servicio en el restaurante “El príncipe Tutul-Xiu.”

Áreas de oportunidad.

- Información turística.
- Señalización en las calles.
- Promoción del lugar.
- Implementación de lugares de hospedaje.



Recomendaciones

- Establecer más cédulas informativas dentro del destino sobre la ubicación de los principales puntos de interés para el turista.
- Brindar mejores servicios de sanitarios.
- Capacitar a los prestadores de servicios en el idioma inglés.
- Mejorar las instalaciones del cenote principal.



Conclusiones

Maní es principalmente visitado por el Restaurante El Príncipe Tutul Xiu, sin embargo se considera que este destino tiene un buen potencial turístico debido a que **la Coordinación de Eventos Tradicionales junto con la Dirección de Cultura trabajan en conjunto para poner proyectos a futuro en marcha dirigidos a la actividad turística** con el objetivo de aumentar la afluencia turística en el destino y permitir que el turista pueda disfrutar de otras actividades que se desarrollan en el sitio para evitar que su visita solo este dirigida hacia el restaurante y de esta manera también aumentar el porcentaje de pernocta.

La remodelación que se hizo en el municipio trajo consigo beneficios como el incremento a la llegada de más turistas al destino y de igual manera **se está trabajando para que el municipio cumpla con los requisitos necesarios para postularse en la lista de Pueblos Mágicos.**



Referencias

- ZEITHAML V.A.; BERRY, L.L. y PARASURAMAN, A. (1988) “Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality”. Journal of Marketing, 1988 vol. 52, p. 46.
- ZEITHAML, V.A.; PARASURAMAN, A. y BERRY, L.L. (1993) Calidad total en la gestión de servicios. Madrid; Ed. Díaz de Santos, 1993.
- SECTUR. (2015). Compendio estadístico del sector turismo. 28 septiembre 2015, de DATATUR Sitio web: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/CompendioEstadistico.aspx>



Elaborado por:

Alumnos del 5° Semestre de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma de Yucatán (Tercera generación):

Dalia Margarita Bé Sandoval

Loida Abigaíl Chan Santamaría

Luis Oscar Olivares Navarrete

Javier Emir Núñez Quintal