

ESTUDIO DEL PERFIL Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA, Y ESTIMACIÓN DE LA AFLUENCIA Y GASTO TOTAL TURÍSTICO

Proyecto Apoyado por el Fondo Sectorial SECTUR-CONACYT, con aportaciones concurrentes por parte de la Secretaría de Turismo de Jalisco (No. 263857).



SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



Secretaría de Turismo
GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO



SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



Secretaría de Turismo
GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO



Antecedentes:

- SECTUR-JAL genera indicadores turísticos desde 1978.
- Cuenta con destinos turísticos con características diferentes.

Metrópolis	Ciudad media	Playa	Religioso	Pueblo Mágico
Guadalajara Tlaquepaque Zapopan Tonalá	Chapala Ciudad Guzmán	Puerto Vallarta Costalegre	San Juan de los Lagos Talpa	Lagos de Moreno Tapalpa Tequila Mazamitla San Sebastián del Oeste Mascota*

* Mascota se incorporó ya iniciado el proyecto.

Fases del estudio

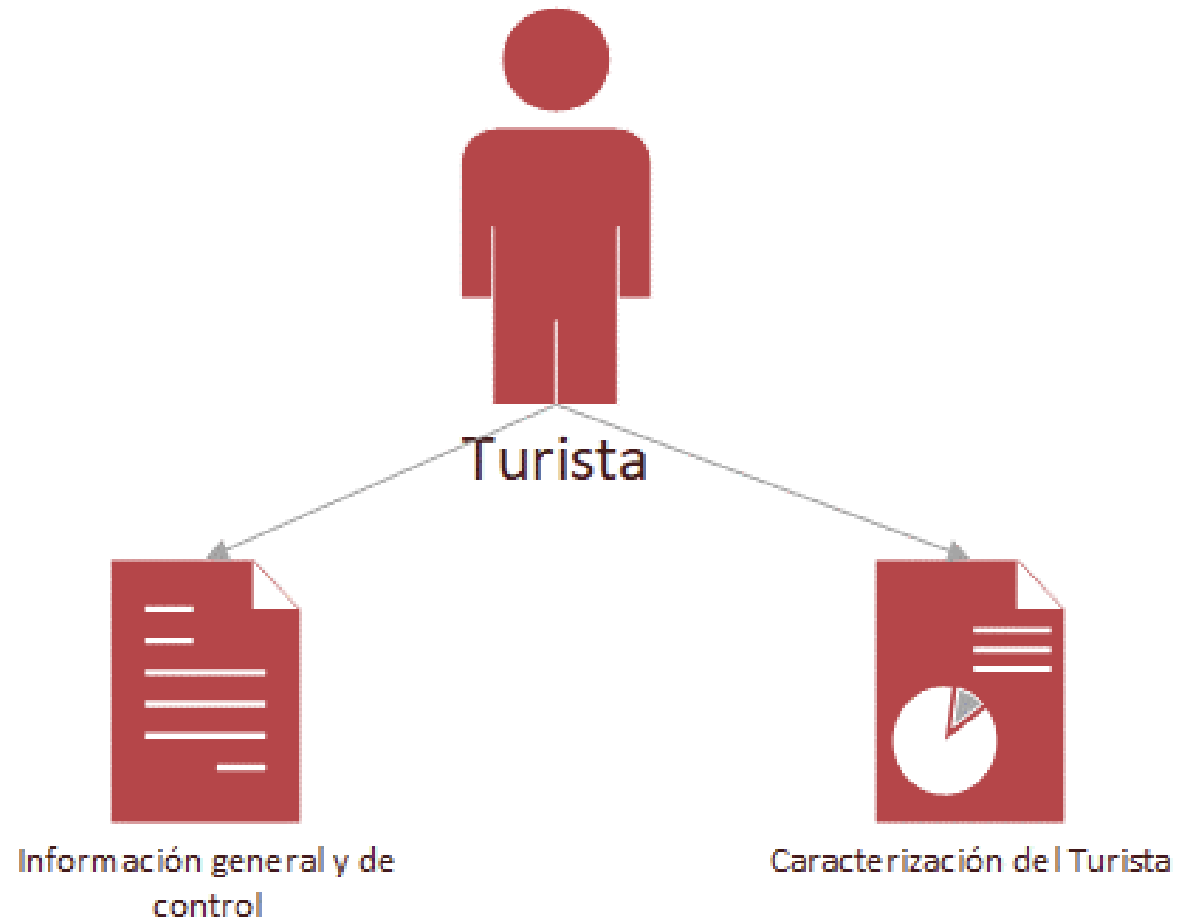
- Fase 1: Marco conceptual
- Fase 2: Instrumento de medición
- Fase 3: Metodología
- Fase 4: Levantamiento en campo
- Fase 5: Análisis

Fase 1: Marco conceptual.

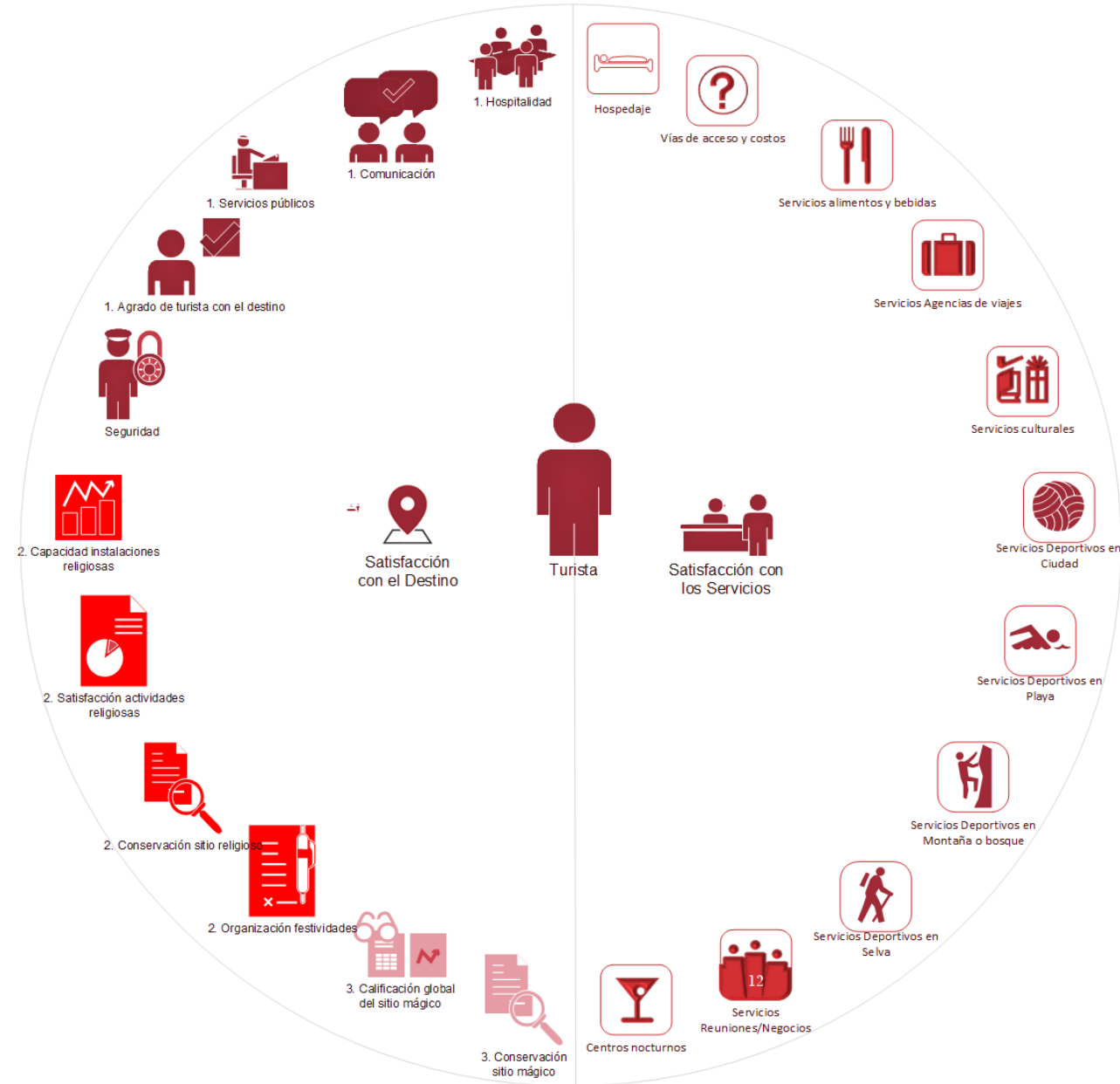
Factores que influyen en la satisfacción del turista



Perfil del Turista



Panorama global de satisfacción del turista



Fase 2: Instrumento de medición

Apartados del Instrumento de medición

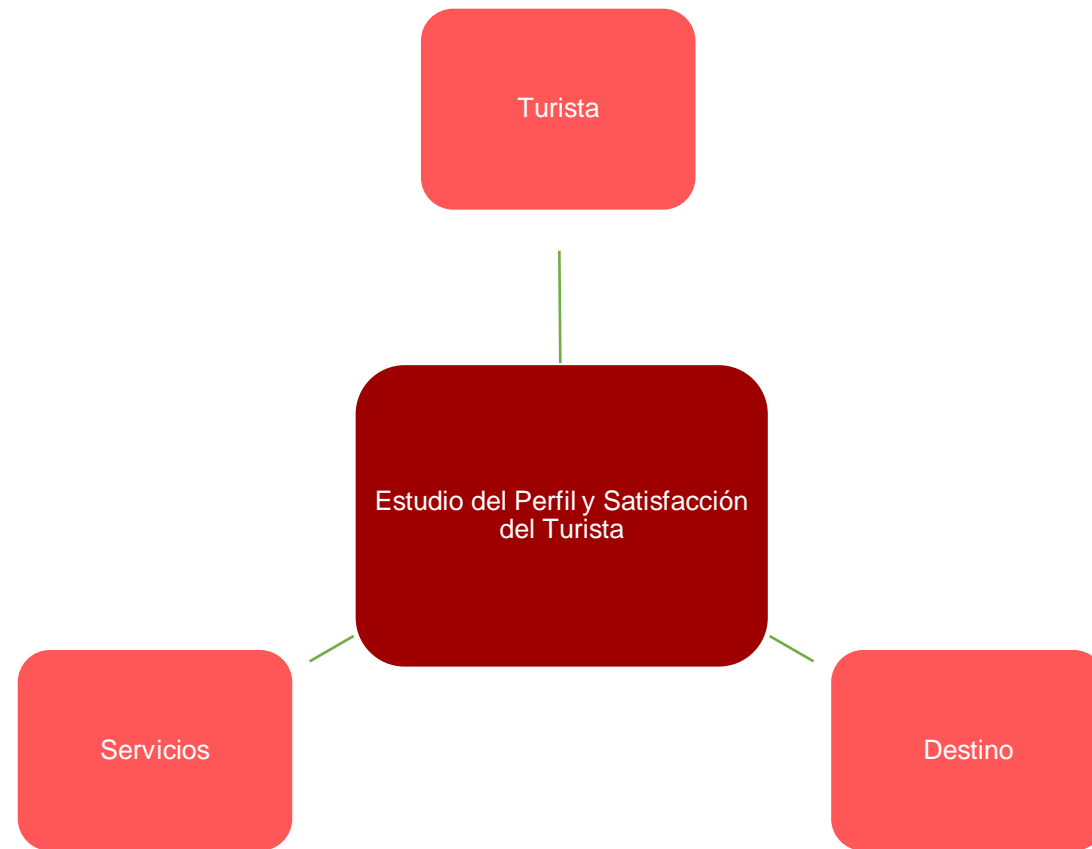


Tabla 1. Operacionalización de las variables de Satisfacción con el Destino

	VARIABLE	TIPO	DEFINICIÓN		INDICADOR	SUB INDICADOR	ESCALA
			CONCEPTUAL	OPERACIONAL			
Satisfacción del Turista Satisfacción con el Destino	Hospitalidad del sitio	Cualitativa	Amabilidad o atenciones por parte de las personas locales de un destino.	<ol style="list-style-type: none"> 1. N.A 2. Muy mala 3. Mala 4. Regular 5. Buena 6. Muy buena 	Hospitalidad		Ordinal
	Teléfono / Internet	Cualitativa	Condición de los servicios de redes telefónicas e internet	<ol style="list-style-type: none"> 1. N.A. 2. Muy malos 3. Malos 4. Regulares 5. Buenos 6. Muy buenos 	Comunicación		Ordinal
	Accesibilidad de sitio	Cualitativa	Grado de satisfacción con los servicios de comunicación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. N.A. 2. Totalmente insatisfecho 3. Insatisfecho 4. Ni satisfecho ni insatisfecho 5. Satisfecho 6. Totalmente satisfecho 	Comunicación		Ordinal
	Alumbrado público	Cualitativa	Condición del alumbrado público.	<ol style="list-style-type: none"> 1. N.A. 2. Muy malo 3. Malo 4. Regular 5. Bueno 6. Muy bueno 	Servicios públicos		Ordinal

Cuestionario final

- Consta de 218 ítems.
- Estructura por módulos con preguntas llave.
- Tiempo promedio de duración de 15 min.

Capacitación y prueba piloto

Principios del mes de abril 2017, en las ciudades de San Juan de los Lagos y Lagos de Moreno.

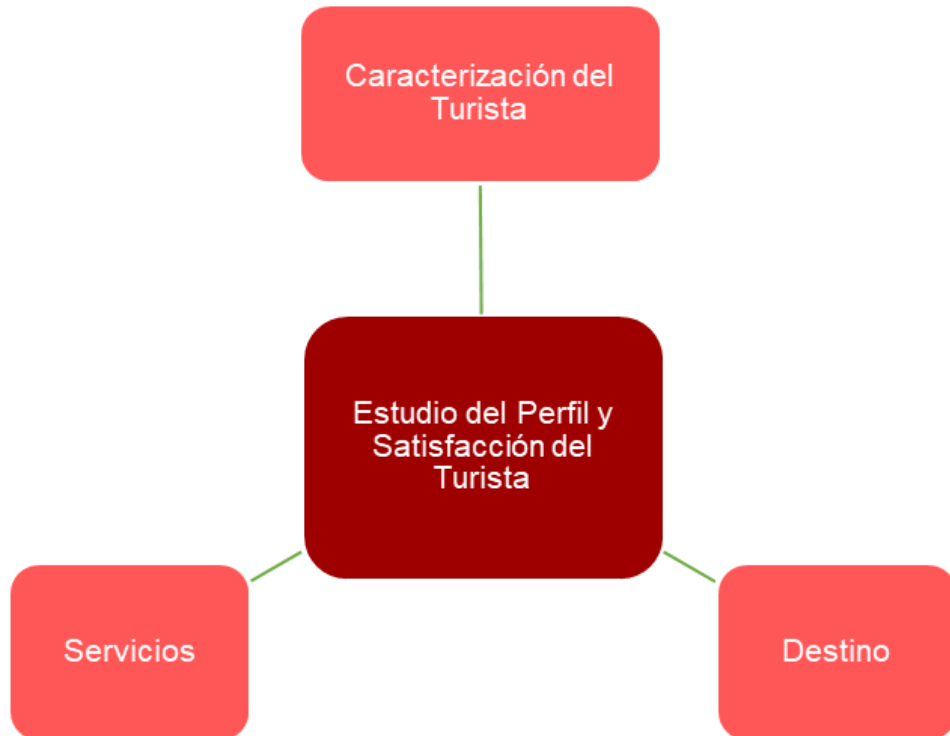


Tabla 1. Alfa de Cronbach Satisfacción del Destino

Alfa de Cronbach	N de elementos
.7	11

Tabla 1 Correlaciones entre los Ítems

		Satisfacción del Turista
Satisfacción del Turista	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 682
Indicador Satisfacción con el Destino	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.689** .000 676
Indicador Satisfacción con los Servicios	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.879** .000 677

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

DISEÑO DE LOS INDICADORES

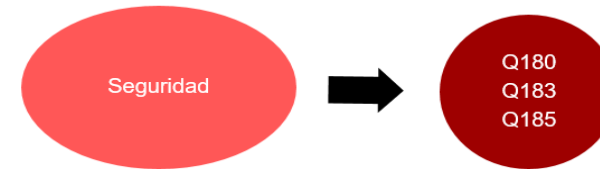


Tabla 7. Escala de evaluación semaforzada

Límite inferior	Límite superior	Niveles de Clima
5.0	5.9	Muy Mala
6.0	6.9	Mala
7.0	7.9	Regular
8.0	8.9	Buena
9.0	10.0	Muy Buena

En este sentido, para construir el sub indicador Seguridad, se utilizan tres variables medibles que son Q180, Q183 y Q185.

Figura 10. Construcción del índice Seguridad



Fuente: Modelo CIMAT.

Q180	Escala	Valor	Q183	Escala	Valor	Q185	Escala	Valor
1	Si	10	1	Muy Mala	5.0 a 5.9	1	Muy Mala	5.0 a 5.9
2	No	5	2	Mala	6.0 a 6.9	2	Mala	6.0 a 6.9
			3	Regular	7.0 a 7.9	3	Regular	7.0 a 7.9
			4	Buena	8.0 a 8.9	4	Buena	8.0 a 8.9
			5	Muy Buena	9.0 a 10	5	Muy Buena	9.0 a 10

(Q180) Víctima de delito. Durante su estancia, ¿Sufrió algún percance de seguridad (intento de robo, hostigamiento, abuso de poder, entre otros)?

1. N.A.
2. Sí (continúe)
3. No (pase C.2.7)

(Q183) Calidad de atención autoridad. La atención de la autoridad fue:

1. N.A
2. Muy mala
3. Mala
4. Regular
5. Buena
6. Muy buena

(Q185) Sentimiento de Seguridad en sitio ¿Cómo percibe la seguridad en este destino?

1. N.A
2. Muy mala
3. Mala
4. Regular
5. Buena
6. Muy buena

Fase 3: Metodología de muestreo

- Revisión de conceptualización y métodos utilizados en encuestas turísticas previas.
- Desarrollar una metodología integral para el perfil del visitante, la satisfacción, la estimación de afluencia turística y el gasto.
- Diseño de muestreo inspirado en estudios de poblaciones animales y del comportamiento de los consumidores. Como antecedente esta el estudio de migración internacional EMIF (COLEF).

Diseño de muestreo probabilístico en dos etapas

- En la **primera etapa** utilizó la técnica de Muestreo Aleatorio Estratificado (**MAE**) para la selección de puntos de muestreo (**probabilístico**).
- Se construyó un marco de puntos de muestreo a partir del Directorio Nacional de Unidades Económicas (**DENUE**) del INEGI, al cual se integró el listado de atractivos turísticos.
- La estratificación se realizó según **intensidad de afluencia turística por tipo de punto** de muestreo, por el **número de empleados** del establecimiento y por la **afluencia mensual en el destino**.

Criterios de estratificación según grupo de intensidad de afluencia y número de empleados por tipo de punto de muestreo

Tipo de punto de muestreo	Grupo de Intensidad	Número de empleados del establecimiento			N
		0 a 5	6 a 30	30 y más	
Bares, cantinas y similares	Baja	678	246	10	934
Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares	Baja	2,924	273	4	3,201
Restaurantes de pizzas, hamburguesas, hot dogs y pollos rostizados para llevar	Baja	2,237	273	6	2,516
Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas	Baja	6,825	363	2	7,190
Restaurantes de autoservicio	Baja	95	156	25	276
Restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar	Baja	1,463	48	1	1,512
Departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería	Media	20	13	3	36
Museos del sector privado	Media	32	8		40
Restaurantes de alimentos a la carta o de comida corrida	Media	1,906	902	173	2,981
Restaurantes con servicio de preparación de antojitos	Media	3,973	185	2	4,160
Restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos	Media	931	249	17	1,197
Cabañas, villas y similares	Alta	121	17	2	140
Campamentos y albergues recreativos	Alta	4	1		5
Grutas, parques naturales y otros sitios del patrimonio cultural de la nación	Alta			1	1
Hoteles con otros servicios integrados	Alta	70	105	116	291
Hoteles sin otros servicios integrados	Alta	281	143	6	430
Museos del sector público	Alta	9	15	3	27
Parques acuáticos y balnearios del sector privado	Alta	7	4		11
Atractivo cultural	Atractivo				102
Atractivo natural	Atractivo				32
Total		21,576	3,001	371	25,082

Metodología del Diseño de Muestra

Tamaño de muestra

- Muestra mínima requerida y el límite para el error de estimación:

Mínimo de encuestas por mes o por destino:	315
Límite del error de estimación:	0.32

- Muestra mínima esperada por dominio de estudio:

Tipo de destino (dominio)	Tamaños de muestra mínimo anual	Límite del Error de estimación
Metrópoli	1,260	0.16
Ciudad media	630	0.23
Playa	630	0.23
Pueblo mágico	1,575	0.14
Pueblo religioso	630	0.23

Asignación de la muestra a los estratos (cont.)

- Posteriormente, se asignó la muestra según la intensidad turística esperada en los **10 estratos** formados de la siguiente manera:
- **9** estratos formados por la combinación de:
 - **3 niveles de intensidad turística**, y
 - **3 niveles del número del personas ocupadas** en las unidades económicas (**UE**)
- **1** más de **atractivos culturales y naturales**.

Asignación de la muestra a los 10 estratos primarios

estrato	Puntos de muestreo	Porcentaje observado	Intensidad turística	Personas ocupadas en la UE	Puntos de muestreo asignados por estrato	Proporción asignada
11	14,222	56.7%	Baja	de 0 a 5	55	4.5%
12	1,359	5.4%	Baja	de 6 a 30	56	4.5%
13	48	0.2%	Baja	31 y más	15	1.2%
21	6,862	27.4%	Media	de 0 a 5	89	7.2%
22	1,357	5.4%	Media	de 6 a 30	127	10.3%
23	195	0.8%	Media	31 y más	29	2.4%
31	492	2.0%	Alta	de 0 a 5	250	20.3%
32	285	1.1%	Alta	de 6 a 30	291	23.6%
33	128	0.5%	Alta	31 y más	87	7.1%
40	134	0.5%		Atractivo	234	19.0%
Total	25,082	100%			1,233	100%

Asignación de los puntos de muestreo por celda destino-mes

Destino	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Guadalajara	6	12	6	6	6	6	6	12	12	6	6	6	90
Tlaquepaque	6	12	6	6	6	6	6	12	12	6	6	6	90
Zapopan	6	12	6	6	6	6	6	12	12	6	6	6	90
Tonalá	6	12	6	6	6	6	6	12	12	6	6	6	90
Chapala	6	6	12	6	3	3	6	12	6	3	3	12	78
Ciudad Guzmán	6	3	3	3	3	3	3	3	3	12	6	3	51
Lagos de Moreno	3	3	6	3	3	3	6	12	3	3	3	6	54
Mazamitla	3	6	12	6	3	6	6	6	6	6	3	12	75
Tequila	12	12	3	3	3	3	12	12	3	3	12	12	90
San Sebastian del Oeste	12	3	12	6	3	3	6	6	3	3	12	12	81
Tapalpa	3	3	12	3	6	6	12	12	12	6	3	6	84
Mascota	5	5	5	5					5	5	5	5	40
San Juan de los Lagos	12	12	6	3	3	3	6	6	3	6	3	12	75
Talpa	6	6	12	12	6	3	6	6	12	6	3	6	84
Puerto Vallarta	12	12	12	12	3	3	12	12	12	3	12	12	117
Costa Alegre	12	6	12	3	3	3	6	6	3	12	6	12	84
Total	116	125	131	89	63	63	105	141	119	92	95	134	1,273

Nota: Originalmente se tenían 1,233 puntos de muestreo antes de incluir Mascota

Diseño de muestreo (cont.)

- En la **segunda etapa** se realizó la **selección aleatoria** de tercias de días a las cuales se asignó los puntos de muestreo para la realización de **jornadas de 8 horas**.
- Finalmente, se utilizan **parejas de encuestadores por jornada**, uno aplica las **entrevistas** con iPads y el **otro realiza el conteo de flujo** de personas para la construcción de probabilidades de selección por tipo de entrevistado.
- Es importante mencionar que el **número de entrevistas finales depende del flujo de personas que ocurren en el punto de muestreo seleccionado y la proporción de turistas y visitantes que lo componen**, por lo cual el tamaño de muestra final es variable.

Muestra final por destino y tipo

Destino	Tipo	Mes												Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Guadalajara	Metrópoli	123	219	105	93	44	61	34	101	158	62	77	115	1192
Tlaquepaque		102	244	135	94	56	56	57	66	118	63	93	59	1143
Zapopan		145	205	104	40	56	42	53	73	79	103	36	43	979
Tonalá		52	206	133	149	28	25	65	76	124	34	27	107	1026
Chapala	Ciudad media	124	141	316	86	19	33	25	92	101	33	45	187	1202
Ciudad Guzmán				14	12	5	6	1	2	4	36	4	11	95
Lagos de Moreno	Pueblos mágicos	32	37	55	46	9	13	9	42	5	4	9	17	278
Mazamitla		64	115	177	70	49	27	84	88	34	70	31	134	943
Tequila		239	236	67	77	31	34	69	25	48	34	124	169	1153
San Sebastián del Oeste		135	16	78	24	13	8	20	6	0	4	24	92	420
Tapalpa		43	32	132	23	3	19	57	61	87	35	32	102	626
Mascota		34	34	29	27						13	4	18	13
San Juan de los Lagos	Religioso	239	223	121	57	20	3	16	74	27	29	24	98	931
Talpa		69	48	203	109	17	3	2	9	61	20	18	46	605
Puerto Vallarta	Sol y Playa	154	201	234	136	8	9	29	41	37	21	53	128	1051
Costa Alegre		144	59	174	39	45	30		100	30	103	73	129	926
Total obtenidas		1,699	2,016	2,077	1,082	403	369	521	856	926	655	688	1,450	12,742

Tasas de no respuesta

Tipo de destino	Encuestas efectivas	No respuesta	Tasa de no respuesta	Sujetos no elegibles
Metrópolis	4,340	882	16.9%	355
Ciudad media	1,297	329	20.2%	120
Pueblos mágicos	3,592	915	20.3%	302
Religioso	1,536	532	25.7%	89
Sol y playa	1,977	475	19.4%	55
Total	12,742	3,133	19.7%	921
Total de sujetos elegibles		16,796		

Fase 4: Levantamiento de campo

- El levantamiento inició el 25 abril y terminará en abril de 2018.
- Se utilizaron dispositivos iPad y un sistema automatizado de levantamiento.

Fase 5: Análisis

	Tipo de Destino					
	Metrópoli	Ciudad Media	Pueblos Mágicos	Religioso	Sol y Playa	Total
	Media	Media	Media	Media	Media	Media
Indicador Satisfacción con el Destino	8.81	8.87	9.03	8.99	8.72	8.88
Indicador Satisfacción con los Servicios	8.39	8.37	8.39	8.25	8.35	8.37
Indicador Satisfacción del Turista	8.60	8.62	8.71	8.62	8.53	8.63

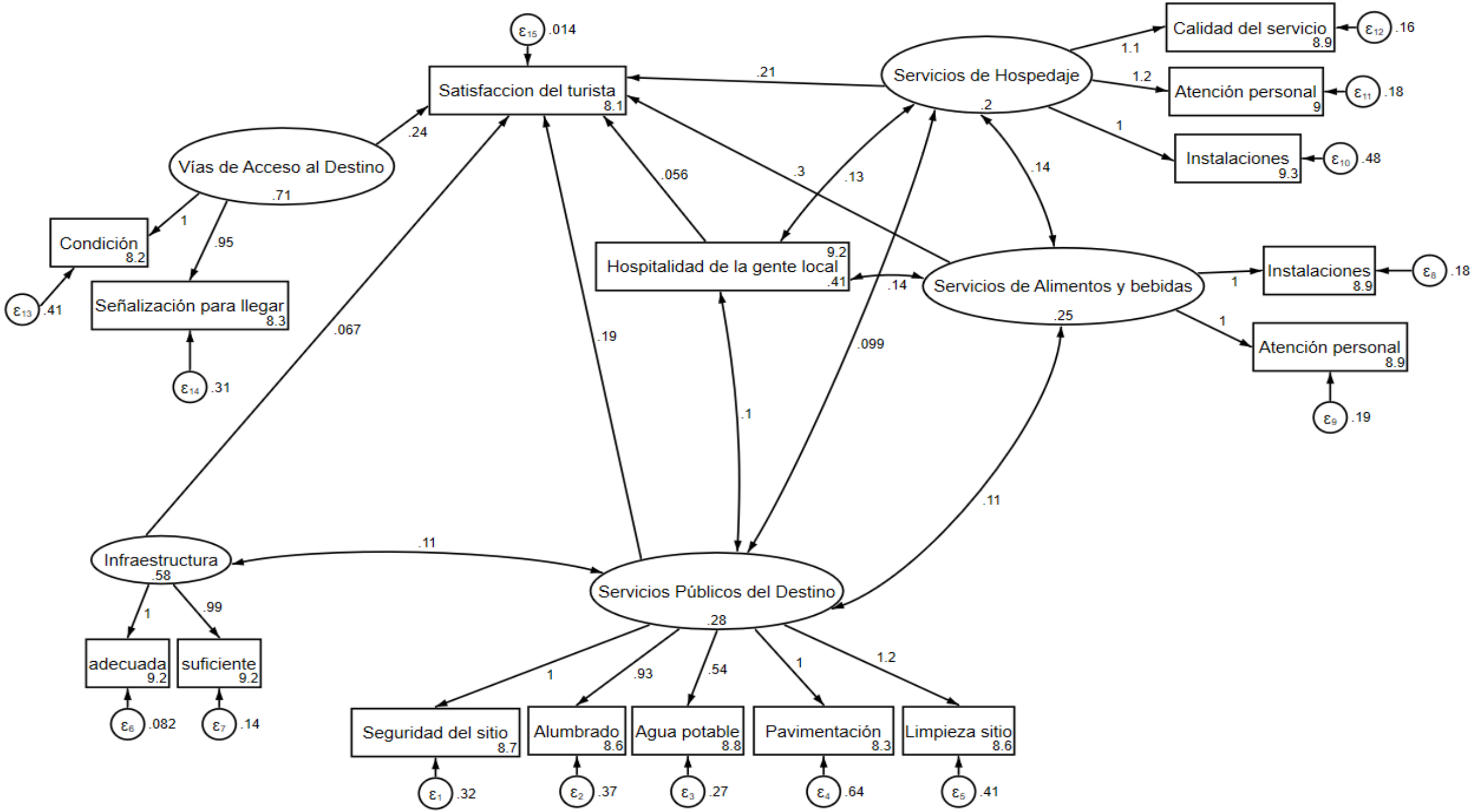
	Tipo de Destino					
	Metrópoli	Ciudad Media	Pueblos Mágicos	Religioso	Sol y Playa	Total
	Media	Media	Media	Media	Media	Media
I3_DestH_1_Hospitalidad sitio	9,10	9,12	9,29	9,30	8,89	9,14
I3_DestC_1_Tel/internet	8,63	8,65	8,33	8,58	8,49	8,52
I3_DestC_2_Accesibilidad al sitio	8,66	8,75	8,44	8,70	8,67	8,61
I3_DestP_1_Alumbrado	8,46	8,68	8,70	9,07	8,53	8,58
I3_DestP_2_Agua potable	8,68	8,75	8,68	8,90	8,68	8,70
I3_DestP_3_Pavimentación	8,04	8,24	8,44	8,40	7,96	8,18
I3_DestP_4_Calidad atención médica	9,00	9,20	8,86	9,22	8,85	8,96
I3_DestP_5_Limpieza sitio	8,45	8,61	8,83	8,74	8,17	8,55
I4_DestT_1_Servicio transporte	8,37	8,47	8,71	8,67	7,99	8,37
I4_DestT_2_Calidad atención personal de transporte	8,50	8,50	8,83	8,91	8,14	8,49
I4_DestT_3_Precio servicio de transporte	7,35	7,47	7,38	7,42	6,89	7,32
I4_DestT_4_Condición unidades de transporte	8,37	8,47	8,75	8,75	7,44	8,32
I4_DestT_5_Satisfacción servicio transporte	8,46	8,56	8,75	8,59	7,75	8,42
I4_DestRI_1_Identificación módulos de información turística	6,27	5,60	6,69	6,73	6,22	6,35
I4_DestRI_2_Satisfacción servicio módulo información turística	8,77	8,96	8,85	9,44	9,00	8,85
I4_DestRI_3_Utilidad información turística	8,72	9,17	8,98	8,96	8,88	8,85

Tipo de Destino		Tipo de Destino						
		Metrópoli	Ciudad Media	Pueblos Mágicos	Religioso	Sol y Playa	Total	
		Media	Media	Media	Media	Media	Media	
Indique cuál de las siguientes actividades atendió...	Congreso / Congreso	I3_ServRN_1_Instalaciones Reuniones Negocios	9,08	8,75	8,93		9,38	9,07
		I3_ServRN_2_Calidad infraestructura reuniones	9,00	8,75	8,21		9,69	8,92
		I3_ServRN_3_Personal capacitado reuniones	9,04	8,75	8,75		9,69	9,04
		I3_ServRN_4_Satisfacción actividades reuniones	8,88	8,75	8,75		9,69	8,92
		I2_Serv_ReuNeg_Indicador-Servicios-Reuniones/Negocios	9,00	8,75	8,66		9,61	8,99
	Convención / Convención	I3_ServRN_1_Instalaciones Reuniones Negocios	8,75	8,75	9,06			8,88
		I3_ServRN_2_Calidad infraestructura reuniones	8,88	8,75	9,06			8,95
		I3_ServRN_3_Personal capacitado reuniones	9,00	8,75	8,59			8,82
		I3_ServRN_4_Satisfacción actividades reuniones	9,00	8,75	8,91			8,95
		I2_Serv_ReuNeg_Indicador-Servicios-Reuniones/Negocios	8,91	8,75	8,91			8,90

Modelo de Satisfacción del Turista General

Ajuste del modelo

Fit statistic	Value	Description
Population error		
RMSEA	0.048	Root mean squared error of approximation
90% CI, lower bound	0.046	
upper bound	0.049	
pclose	0.992	Probability RMSEA \leq 0.05
Baseline comparison		
CFI	0.952	Comparative fit index
TLI	0.938	Tucker-Lewis index



¡GRACIAS!