



LEÓN

Perfil del Visitante 2019

¿QUÉ ES?

Estudio cuantitativo, descriptivo y cualitativo realizado por la SECTUR Guanajuato con el objetivo de conocer:

- Perfil Sociodemográfico
- Plan de Viaje
- Motivo de viaje
- Satisfacción
- Recordación publicitaria
- Gasto y estadía
- Hábitos tecnológicos

¿A QUIÉN?

Viajeros mayores de 18 años que hayan visitado el estado de Guanajuato.

¿CUÁNDO?

Del 13 de abril al 31 de diciembre de 2019

¿EN DÓNDE SE REALIZA?

Principales puntos de afluencia turística en destinos:

- Centro
- Hoteles
- Expiatorio
- Outlets
- Módulos de información de:
 - *Central Camionera*
 - *Plaza Mayor*
 - *Factory Outlets*
 - *Expiatorio*
 - *Museo de las Identidades*
 - *Presidencia*
 - *Forum Cultural*

¿CÓMO?

Se aplicaron **2 herramientas cuantitativas** y **3 herramientas cualitativas**, que ayudaron a validar el visitante al destino, así como caracterizarlo. Gracias a estas herramientas, se puede dar contexto a los hallazgos cuantitativos.

Entrevistas de evaluación de necesidades cubiertas por el evento.
n=4

Evaluación de la oferta, replicando el comportamiento del visitante
n=4.





63% Hombres

37% Mujeres

39 Años



25% NSE D+
Ingresos de \$11,000 a \$14,999

60% Universidad

50% Empleado de empresa privada



51% Turista

49% Excursionista



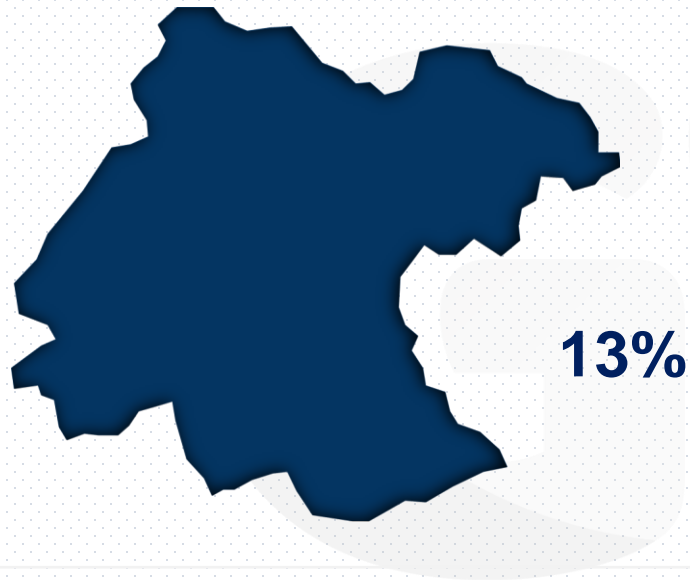
72%
procedencia nacional





13%
procedencia estatal

15%
procedencia internacional

Fuente: Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI). NSE AB : Más de \$140,000; NSE C+ : De \$60,000 a \$139,999; NSE C : De \$20,000 a \$55,999; NSE C-De \$15,000 a \$19,999; NSE D+De \$11,000 a \$14,999; NSE DDe \$4,300 a \$10,999; NSE EDe \$0 a \$4,299

Procedencia Estatal







	42 años
	71% hombres
	44% grado universitario
	28% NSE D (De \$4,300 a \$10,999)

Estado	2019	Turistas	Excursionistas
Celaya	28%	58%	42%
Irapuato	17%	47%	53%
Guanajuato	13%	45%	55%
Salamanca	12%	80%	20%
Silao	9%	13%	88%
Acámbaro	2%	50%	50%
León	2%	100%	0%
Romita	2%	50%	50%
San Miguel de Allende	2%	0%	100%
Valle de Santiago	2%	100%	0%
San Felipe	2%	100%	0%
Apaseo el Alto	1%	0%	100%
Cortazar	1%	0%	100%
Salvatierra	1%	0%	100%
San Francisco del Rincón	1%	0%	100%
Villagrán	1%	0%	100%
Jerécuaro	1%	100%	0%
TOTAL	100%	51%	49%



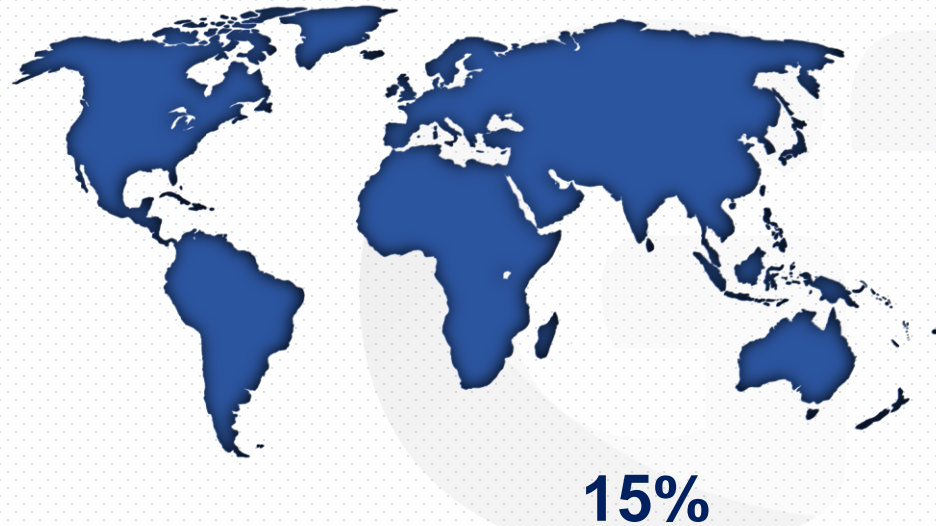
Procedencia Nacional






	38 años
	61% hombres
	64% grado universitario
	25% NSE D+ (De \$11,000 a \$14,999)

Estado	2019	Turistas	Excursionistas
Ciudad de México	20%	94%	6%
Jalisco	13%	88%	12%
Nuevo León	6%	92%	8%
Hidalgo	6%	96%	4%
Baja California	6%	89%	11%
San Luis Potosí	5%	95%	5%
Querétaro	4%	78%	22%
Puebla	3%	81%	19%
Estado de México	3%	93%	7%
Michoacán	3%	75%	25%
Chihuahua	3%	87%	13%
Veracruz	3%	94%	6%
Sinaloa	3%	93%	7%
Aguascalientes	2%	71%	29%
Tamaulipas	2%	97%	3%
Quintana Roo	2%	94%	6%
Morelos	2%	100%	0%
Sonora	1%	92%	8%
Durango	1%	100%	0%
Nayarit	1%	92%	8%
Oaxaca	1%	75%	25%
Baja California Sur	1%	95%	5%
Zacatecas	1%	95%	5%
Chiapas	1%	95%	5%
Coahuila	1%	100%	0%
Yucatán	1%	89%	11%
Tabasco	1%	90%	10%
Guerrero	0.4%	71%	29%
Colima	0.3%	67%	33%
Campeche	0.2%	67%	33%
Tlaxcala	0.1%	100%	0%
TOTAL	100%	90%	10%

Procedencia Internacional



	39 años
	75% hombres
	53% grado universitario

Estado	2019	Turistas	Excursionistas
EUA	44%	91%	9%
Colombia	8%	81%	19%
Canadá	6%	100%	0%
España	5%	100%	0%
Venezuela	3%	100%	0%
Japón	3%	88%	13%
Chile	3%	86%	14%
Ecuador	2%	100%	0%
Inglaterra	2%	100%	0%
Alemania	2%	100%	0%
Francia	2%	80%	20%
Brasil	2%	100%	0%
Guatemala	2%	60%	40%
Italia	2%	100%	0%
Argentina	2%	50%	50%
Costa Rica	1%	67%	33%
Puerto Rico	1%	100%	0%
Polonia	1%	100%	0%
Bolivia	1%	100%	0%
China	1%	100%	0%
Honduras	1%	100%	0%
Perú	1%	100%	0%
Holanda	1%	100%	0%
India	1%	50%	50%
El Salvador	0.4%	100%	0%
Suiza	0.4%	100%	0%
República Dominicana	0.4%	0%	100%
Panamá	0.4%	100%	0%
Kenia	0.4%	100%	0%
Haití	0.4%	100%	0%
Corea	0.4%	100%	0%
TOTAL	100%	91%	9%

Grupo de Viaje



Viaja con
3.2
personas

45% Familia

33% Pareja

14% Amigos

51% 31 – 45 años

43% 18 – 30 años

27% 46 – 65 años

Actividades de interés



64% Tomar tour/recorrido

17% Otra

17% Ir de compras

6% Gastronomía típica

Medio de transporte

PARA LLEGAR AL ESTADO

37% Auto propio

33% Autobús

27% Avión



EN LEÓN

38% Auto particular

27% UBER

14% Taxi

ORGÁNICO

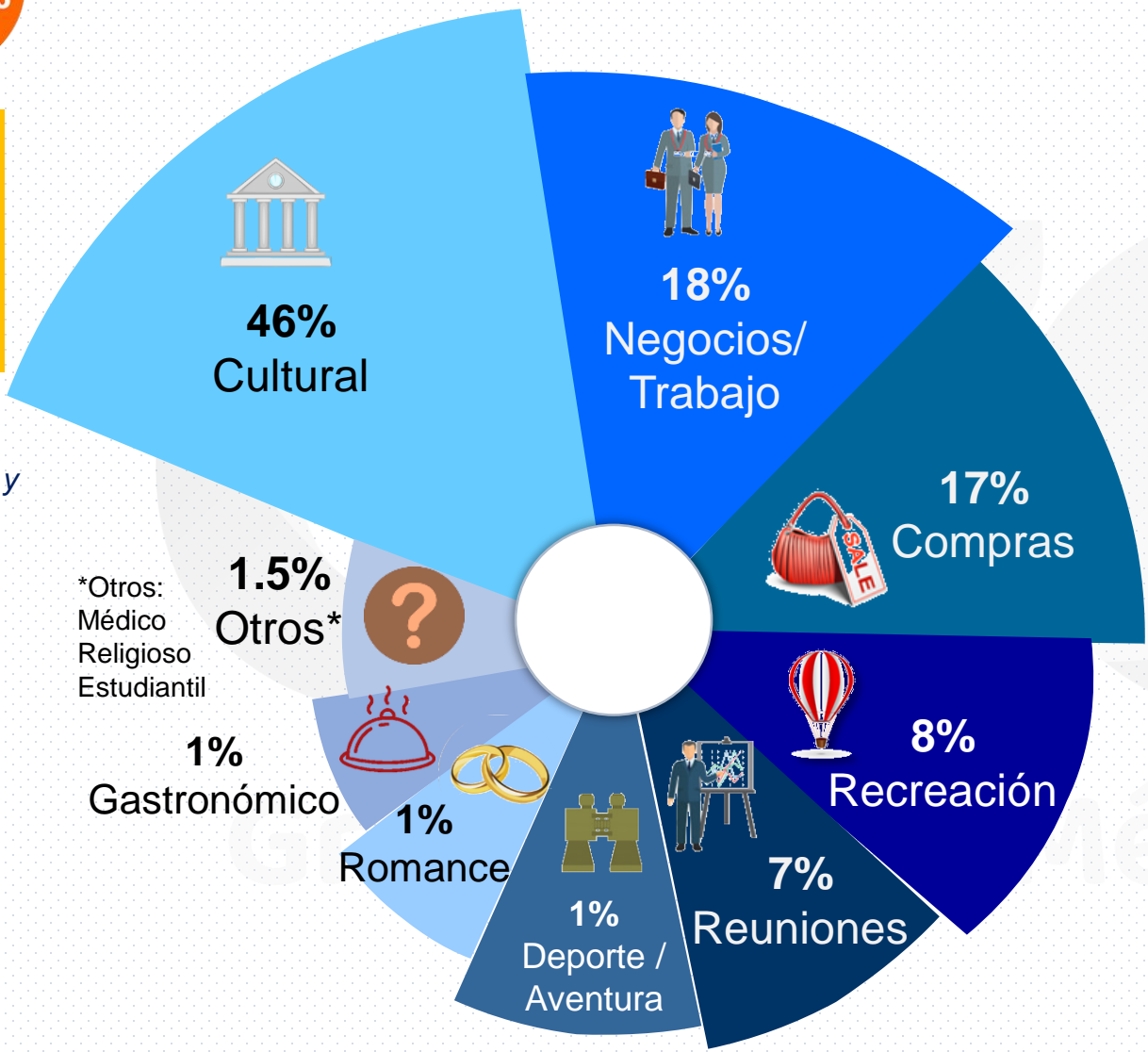
Estos segmentos se identificaron a partir de la variable de motivo de viaje.



SEGMENTOS	Estatad	Nacional	Internacional
	8%	32%	33%
	39%	31%	20%
	24%	16%	26%
	13%	11%	11%
	4%	1%	0.5%
	4%	7%	6%
	1%	1%	1%
	1%	1%	0.5%
	6%	1%	0%

CRUCE DE MOTIVO DE VIAJE & ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DESTINO

Estos segmentos se identificaron a partir de la variable de motivo de viaje y las actividades realizadas en el destino.



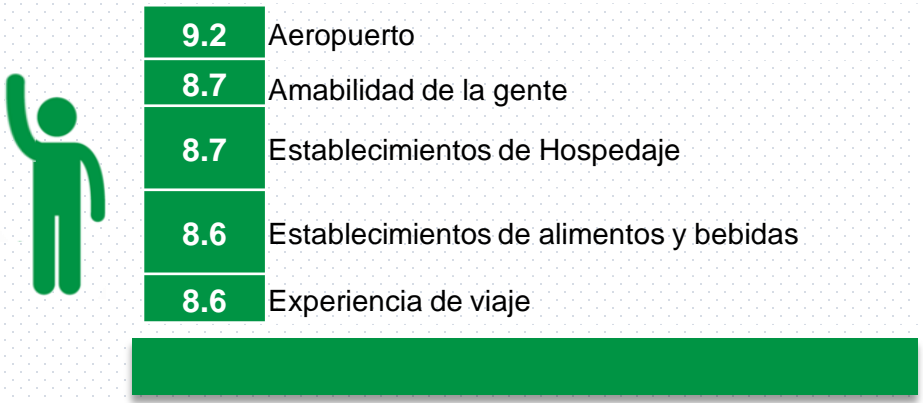
*Otros:
Médico
Religioso
Estudiantil

SEGMENTOS	Estatad	Nacional	Internacional
	20%	49%	41%
	25%	15%	27%
	31%	17%	14%
	6%	8%	8%
	4%	7%	6%
	1%	1%	0.5%
	1%	1%	1%
	1%	1%	0%
	6%	0.5%	0%

8.3 Índice de satisfacción promedio

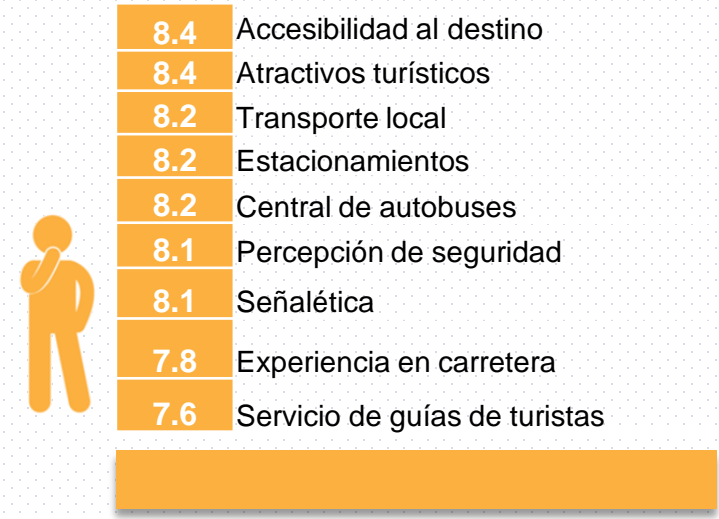
73% Lo recomendaría

73% Regresaría



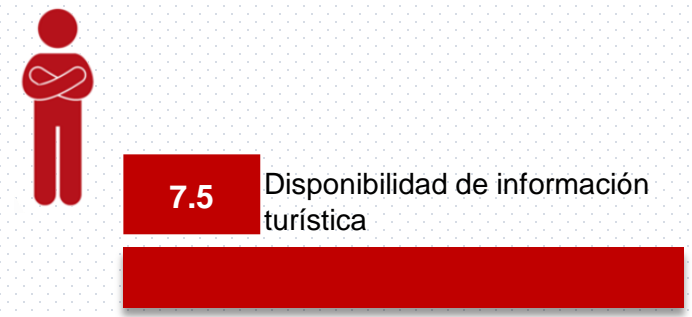
POSITIVOS

Visitantes encantados con los servicios recibidos.



NEUTROS

Visitantes que no dirán nada negativo, pero tampoco quedaron totalmente satisfechos.



NEGATIVOS

Visitantes insatisfechos con los servicios recibidos.

Nota: Índice calculado según metodología SECTUR bajo escala Excelente (10), Bueno (9), Regular (8), Malo (7), Pésimo (6)

Comentarios hechos por los visitantes para mejorar su experiencia.



Otros Comentarios / Observaciones: Todo bien , Excelente información, Información muy completa, Todo esta muy bonito, Bonita ciudad, Muy tranquilo, Buena atención en los módulos, Muy limpio, Buena seguridad, Todo excelente, Buen clima, Muy amable la gente, Excelente servicio, Buena organización, Buen ambiente, Actualizar señalética, Información completa, Mejorar señalética, Mal servicio de limpieza, Ciudad interesante, Buena información, Más opciones de tours, Mucho trafico, Más módulos, Información clara, Mas transporte turístico, Buena atención, Mejorar servicio de sanitarios en la central camionera, Mas opciones de transporte, Más seguridad, Precios excesivos en los taxis, Inseguridad, Más oferta gastronómica, Más señalética, Reducir el consumo de unicef, Mas oferta gastronómica tipica, Más promoción de los destinos turísticos, Excelente lugar, Información muy interesante, Más oferta gastronómica en el aeropuerto, Más opciones de transporte hacia lugares turísticos, Excelente explicación, Mas sanitarios públicos, La comida es muy mala, Buen lugar para compras, Mejorar servicio en el tour de León, Mala atención de agentes de tránsito, Las personas entrevistadas no quieren compartir sus datos personales, Buenos eventos, Buena opción para hacer compras, Capacitación a hoteleros sobre destinos turísticos, Mas opciones de transporte en el aeropuerto, Más frecuencia aérea, Más información turística, Más espacios de descanso

Recordación de medios

- 47% Recomendación
- 34% Internet
- 19% Ninguno
- 8% Televisión
- 2% Radio
- 2% Espectacular
- 2% Periódico
- 1% Folletos
- 1% Revistas

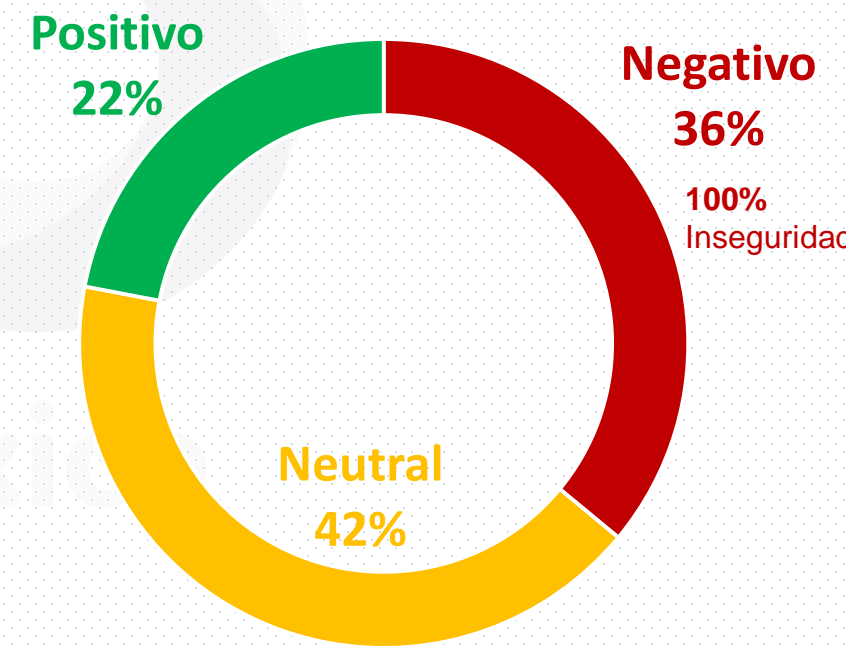
- 77% Redes sociales
- 17% Página web
- 6% Correo electrónico

- 88%  Facebook
- 11%  Instagram
- 1%  Pinterest



Impacto de noticias

39% Escuchó, leyó o vio alguna noticia sobre Guanajuato antes de su visita a nuestro Estado.



Social Listening

Segmentos

Intereses y Necesidades

Principales cuentas que hablaron del destino:

Millennials

-Eventos Musicales
-Culturales
-Gastronómicos
-Esparcimiento
-Nocturno

Experiencias integrales y digitales
Hospedaje
Compra
Transporte Público
/Ridesharing



Milenio León



Atención Vía Directa



Orient. Vial León



Asteriscos a.m.

Esparcimiento Familiar

-Compras
-Gastronomía
-Eventos Educativos
-Culturales
-Ocio

Hospedaje
Infraestructura Vial
Comunicación de eventos para familia



MI Ciudad Segura



Periódico am Noticia



Yo Soy de León ??



Zona Franca Noticias

Negocios

-Eventos Gastronómicos
- Experiencias Exclusivas
- Compras

Infraestructura Vial
Alianza para promoción de negocios
Networking



Héctor López S.



Sapal León



Miguel Zacarías

Mystery Tourist

Competencia

QUIÉN NOS VISITA

León resalta como una ciudad que conjunta el atractivo de negocios, cultura, eventos y compras; para ser el principal destino del estado.

La mayoría de los visitantes son nacionales, los visitantes extranjeros lo usan como destino intermedio o de hospedaje.

NECESIDADES

Existe una necesidad grande para proveer más infraestructura vial y de transporte dentro del estado. A la mayoría de los turistas extranjeros les interesaría tener información centralizada y segmentada de la oferta de esparcimiento.

León es la puerta de negocios al estado, al mismo tiempo debe de garantizar una mejor experiencia con sus atractivos actuales

MONTERREY

Pro: Capital de Industrial de México, ofrece eventos con más renombre y mayor facilidad de enlace a EU

Contra: Riqueza cultural y de pueblos mágicos es muy limitada

QUERÉTARO

Pro: Mucha mejor percepción de seguridad, más cercanía con capital, inversión privada creciente

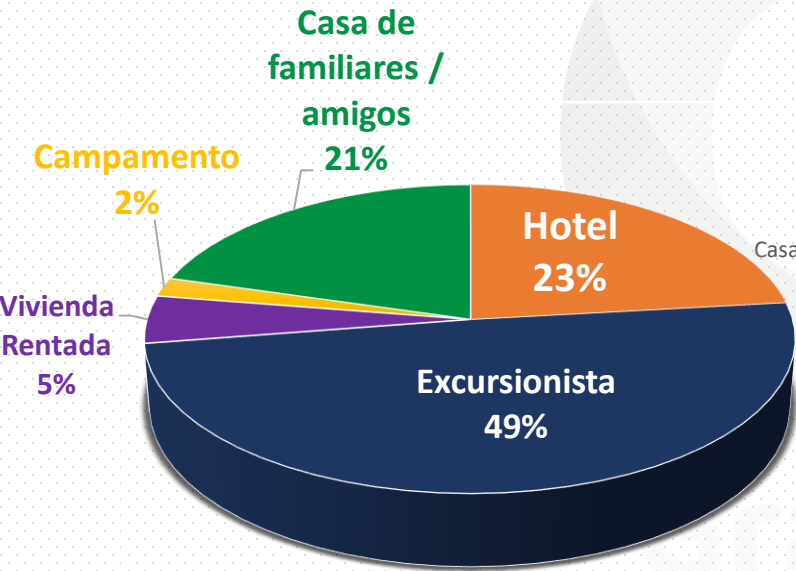
Contra: Riqueza cultural y eventos de negocios no es tan importante como Guanajuato

GUADALAJARA

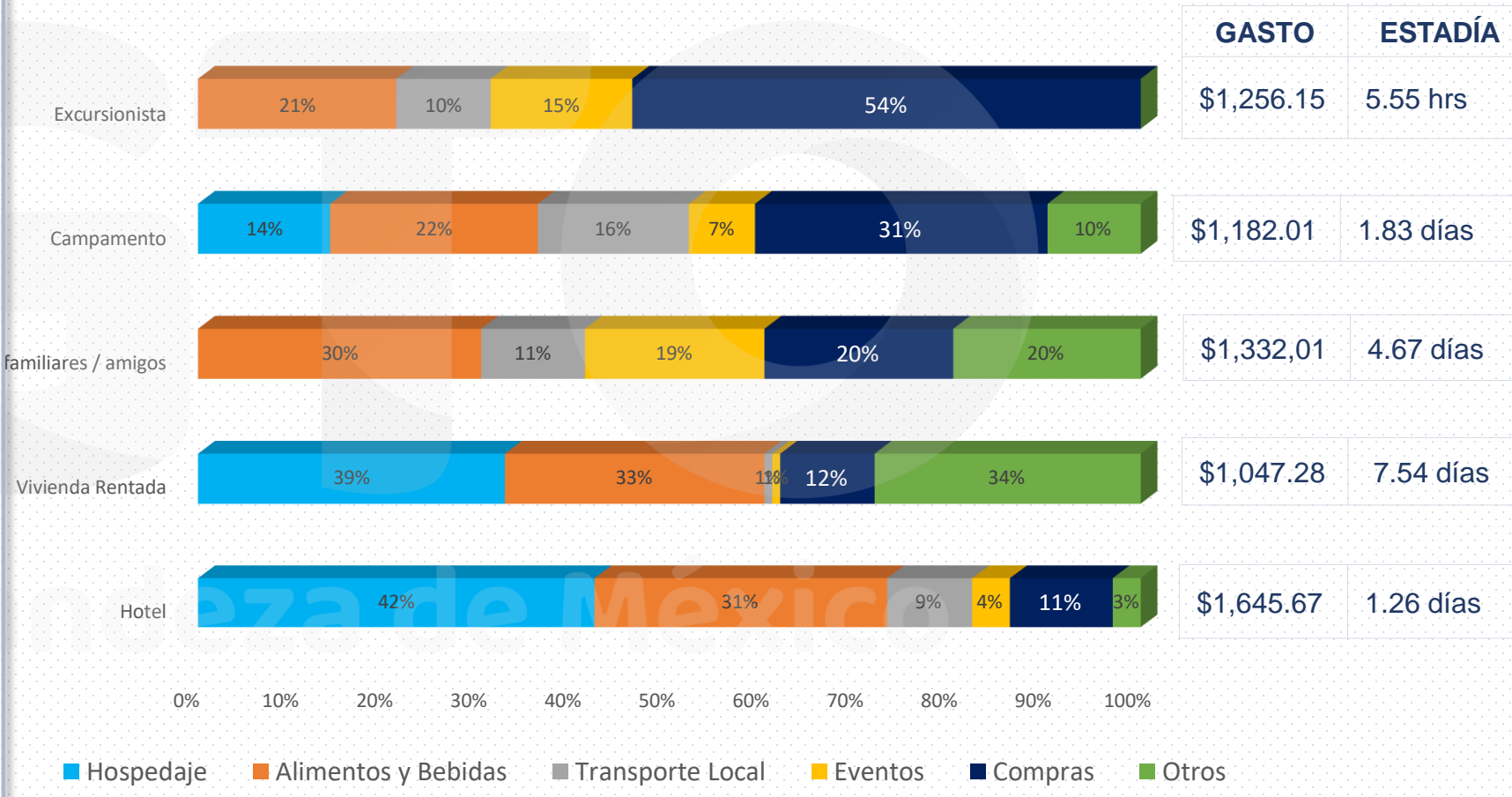
Pro: Clúster tecnológico, mejor percepción de seguridad, oferta gastronómica y cultural es muy rica.

Contra: Opciones coloniales y de pueblos mágicos no es tan desarrollada.

Tipo de Hospedaje



Peso Turístico y Estadía





1.7 millones llegada de
turistas en hotel



7.3 millones de
visitantes



\$20 mil 854 MDP
en derrama económica

1.1 millones
de cuartos ocupados

47%
ocupación hotelera

1.26 días
de **estadía**

1.80 densidad
personas por habitación

9 mil 139 habitaciones
disponibles diarias

168 establecimientos
de hospedaje



QUIÉN NOS VISITA



- 63% Hombres
- 37% Mujeres
- 60% Universidad
- 50% Empleado de empresa privada
- 25 % NSE D+
- 39 Años

TIPO DE VISITANTE



- 51% Turista
- 49% Excursionista

CON QUIÉN VIAJA



- 45% Familia
- 33% Pareja
- 14% Amigos

3.2 personas por Grupo de viaje

DE DÓNDE VIENE

Internacional



- Estados Unidos 44%
- Colombia 8%
- Canadá 6%
- España 5%
- Venezuela 3%

Nacional



- CDMX 20%
- Jalisco 13%
- Nuevo León 6%
- Hidalgo 6%
- Baja California 6%

Estatal



- Celaya 28%
- Irapuato 17%
- Guanajuato 13%

SATISFACCIÓN

Índice

Experiencia de viaje	8.6
Establecimientos de Hospedaje	8.7
Establecimientos de Alimentos y Bebidas	8.6
Amabilidad de la gente	8.7
Disponibilidad de Información turística	7.5
Promedio General	8.3



RECOMENDACIÓN



- 73% Definitivamente regresaría
- 73% Definitivamente lo recomendaría



7.3 millones
Visitantes



\$20 mil 854 MDP
Derrama Económica

Contacto

Roberto W. Cárdenas Hernández
Director General de Planeación
rcardenas@guanajuato.gob.mx

Miriam Cecilia Adame Alcaraz
Directora de Información y Análisis
madame@guanajuato.gob.mx

Irazema Álvarez Pérez
Coordinadora de Estadística e Información
ialvarezp@guanajuato.gob.mx

Stephanie Cedillo Orozco
Analista de Información
scedillo@guanajuato.gob.mx

Soledad Olvera Ibarra
Analista de Estadística
solvera@guanajuato.gob.mx

Adriana Jardon Salazar
Jefe de Investigación y Análisis de Mercado
ajardon@guanajuato.gob.mx

Regina Loya Plascencia
Auxiliar de Investigación y Análisis de Mercado
rloyaplasc@guanajuato.gob.mx

Julia Hernández Ortega
Asistente de Codificación
jhernandezo@guanajuato.gob.mx



Dirección

Parque Guanajuato Bicentenario, Carretera de Cuota Silao - Guanajuato Km. 3.8, 36270 Silao, Guanajuato

Teléfono +52 472 103 99 00

Visita León

