

# **Perfil y Grado de Satisfacción del Turista que viaja en México por motivos de Cultura**

# Contenido

---

|  |    |
|--|----|
| Antecedentes                                   | 3  |
| Metodología                                    | 5  |
| Resumen Ejecutivo                              | 8  |
| Perfil del Turismo Cultural                    | 13 |
| Características del Viaje del Turismo Cultural | 20 |
| Satisfacción del Viaje del Turismo Cultural    | 30 |

# Antecedentes

page 3

# Antecedentes

---

- Dentro del Programa Nacional de Turismo 2001-2006, se establece que uno de los ejes de la política turística nacional es el tener Turistas Totalmente Satisfechos.
- Con el objeto de apoyar el logro de este eje rector, se ha establecido un programa permanente de medición de resultados, a través de el estudio Perfil y Grado de Satisfacción de los Turistas.
- Este estudio permite monitorear la percepción de la calidad de los servicios turísticos y del destino y ha detonado diversas acciones, tanto en el gobierno, como de la iniciativa privada para mejorar distintos servicios ofrecidos al turista.
- Esta permanente evaluación ha permitido generar una serie histórica de datos que sirve de base para la presentación de un análisis específico de gran precisión sobre la experiencia del turismo cultural que nos visita.

# Metodología

- La compilación de las bases de datos del sistema Perfil y Grado de Satisfacción del turista, levantadas desde 2001 y hasta 2005 generó una muestra de 10,476 encuestas que refieren a su motivo de viaje en México como “Cultura”, con la siguiente distribución por destino.

| Destino                 | Encuestas    |
|-------------------------|--------------|
| D.F.                    | 1801         |
| Cozumel                 | 1449         |
| Cancún, Riviera Maya    | 1289         |
| Puerto Vallarta         | 886          |
| Acapulco                | 633          |
| Merida                  | 575          |
| Mazatlan                | 540          |
| Cabo San Lucas          | 470          |
| San Blas                | 423          |
| El Rincon de Guayabitos | 409          |
| Oaxaca                  | 399          |
| Ensenada                | 385          |
| Manzanillo              | 298          |
| Guadalajara             | 285          |
| Ixtapa Zihuatanejo      | 184          |
| Monterrey               | 167          |
| San Luis Potosi         | 84           |
| Campeche                | 50           |
| Aguascalientes          | 41           |
| Villahermosa            | 39           |
| Tepic                   | 34           |
| Chiapas                 | 24           |
| Puerto Escondido        | 6            |
| Bahías de Huatulco      | 5            |
| <b>Total</b>            | <b>10476</b> |

# Concepto

---

## Cultura:

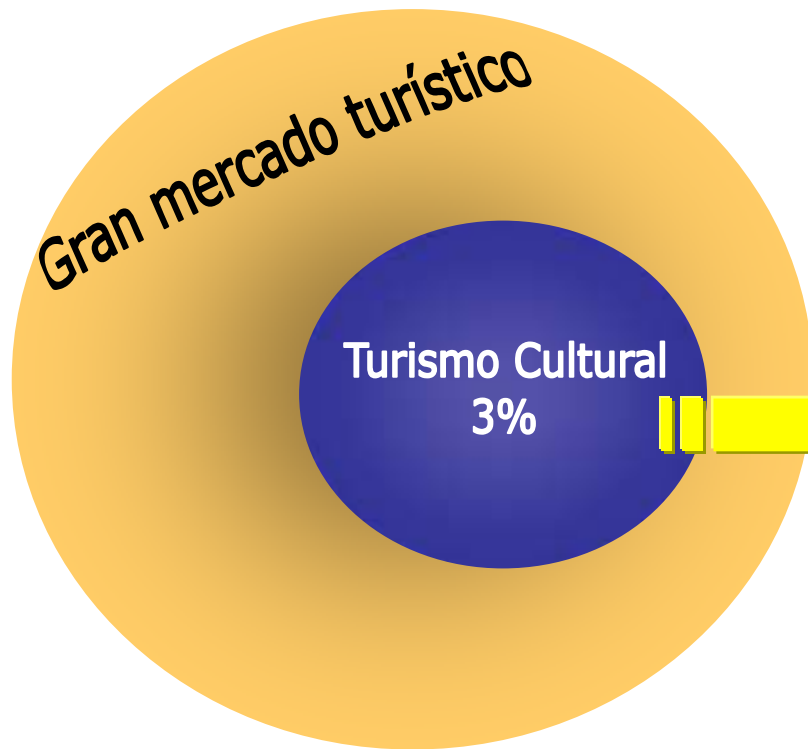
Conjunto de símbolos, valores, actitudes, habilidades, conocimientos, formas de comunicación y organizaciones sociales; así como bienes materiales que hacen posible la vida de una sociedad determinada, y que le permiten transformarse y reproducirse como tal de una generación a la siguiente\*.

Existen diferentes tipos de cultura turística:

- De descanso
- De diversión
- De contacto
- De experimentación
- De expresión

•\*Fuente: Guillermo Bonfil Batalla. Nuestro patrimonio cultural: un laberinto de significados

# Beneficios del turismo cultural



## Aportaciones:

- Elemento económico dinamizador del patrimonio y las comunidades.
- Creación de sentimientos de orgullo comunitario
- Factor de divulgación

- Más recursos económicos para conservar y beneficiar comunidades receptoras mediante el gasto turístico.
- Involucrar a comunidades en la gestión de su patrimonio.
- Crear conciencia del valor de los diferentes "patrimonios locales" entre los visitantes.



# RESUMEN EJECUTIVO

page 8



# PERFIL

---

- Se observa una participación equilibrada de las mujeres y hombres que viajan por motivos culturales, en turismo nacional 52% hombres y en turismo internacional 51%.
- El 36% del turismo cultural nacional oscila entre los 35 y 49 años, en tanto que el 29% del internacional, está entre 25 y 34 años de edad.
- El turismo nacional e internacional cultural, cuentan con estudios universitarios y se desempeñan en el mercado laboral a nivel profesional, (28 y 41%, respectivamente).
- Los principales emisores de turismo cultural de acuerdo a los resultados fueron el Distrito Federal (29%) y Jalisco (27%).
- Estados Unidos representa el 68% del total de turistas internacionales del mercado cultural en México, y los principales estados emisores de este mercado son **California, Texas y Florida.**
- El ingreso promedio mensual del turismo cultural nacional es de \$23,227 pesos, el equivalente a \$25,339 USD anuales.
- El ingreso promedio anual del turismo cultural extranjero es de \$80,509 USD.

# RESULTADOS

---

- Los turistas internacionales suelen acompañarse en sus viajes de cultura con amigos o familiares (30 y 29%, respectivamente).
- Los turistas de cultura mexicanos se acompañan de sus familiares (57%).
- El tamaño de grupo de los turistas de cultura internacionales es de 3.8 personas, mientras que el grupo de los nacionales, es mayor (4.5).
- El turismo cultural internacional, planea su viaje con anticipación de uno a tres meses (35%), en tanto que en México, la mayoría lo hace con menos de quince días (29%).
- La estancia promedio de los turistas culturales de origen extranjero es mayor a la del nacional. (6.5 y 4.6 noches, respectivamente).
- El principal medio consultado para realizar un viaje de turismo cultural son las recomendaciones de amigos y familiares para nacionales y extranjeros (56% y 35%, respectivamente).
- El segmento cultural adquiere sus servicios por separado tanto nacionales como extranjeros (71 y 59%, respectivamente).

# RESULTADOS

---

- El 56% del turista de cultura internacional visitó más de un destino durante su viaje. Mientras que en caso del turista nacional sólo el 27% visitaron más de un destino.
- Se observó que el lugar de hospedaje usado con mayor frecuencia tanto para turismo nacional como internacional, es el hotel (62 y 51%, respectivamente).
- El turista cultural considera que el elemento que mejor satisfacción les dio durante su viaje, fue la hospitalidad.
- Otro punto bien evaluado es las opciones de esparcimiento de los destinos, en cuanto a sitios históricos y culturales, cantidad y calidad de las actividades.
- Los rubros que son desaprobados por el turismo cultural son la cantidad y calidad de información turística, en cuanto a mapas y actividades a realizar del destino.
- Otro punto con a mejorar, es la limpieza tanto del destino como la higiene en los alimentos y bebidas.

# DIFERENCIAS ENTRE EL TURISMO CULTURAL NACIONAL Y EXTRANJERO

## • TURISTA NACIONAL

- 52% son hombres.
- 36% tiene entre 35 y 49 años de edad.
- 28% son profesionistas.
- 63% cuentan con estudios universitarios.
- \$25,339 USD Ingreso promedio anual.
- 29% radican en el DF.
- 56% consultaron la recomendaciones de familiares y amigos par realizar su viaje.
- 29% planean su viaje con menos de 15 días de anticipación.
- 71% adquirió los servicios turísticos por separado.
- 27% Visitó más de un destino durante su viaje.
- 62% Utilizó hotel como alojamiento.
- 4.5 es el tamaño de grupo promedio.
- 4.6 días de estancia promedio.

## • TURISTA EXTRANJERO

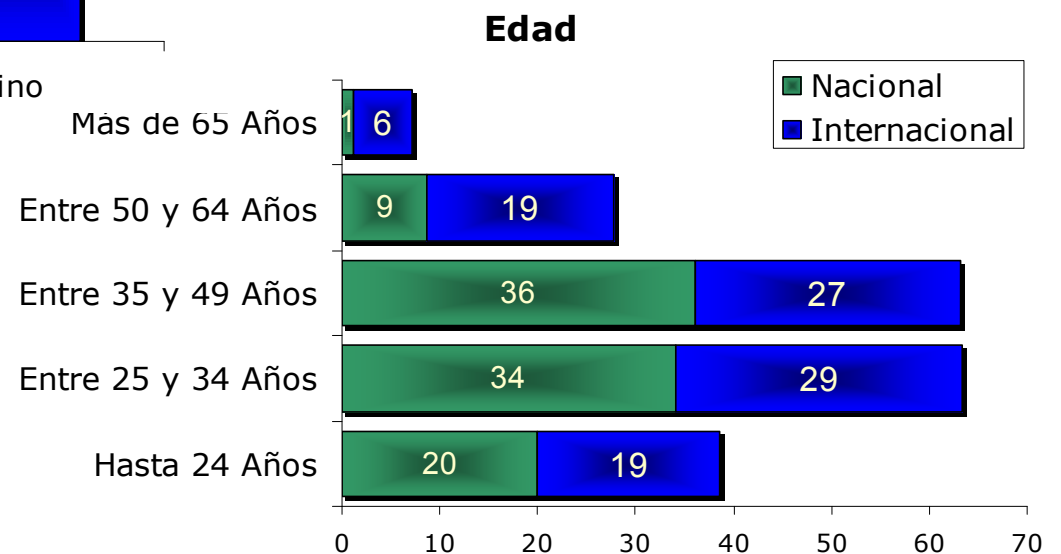
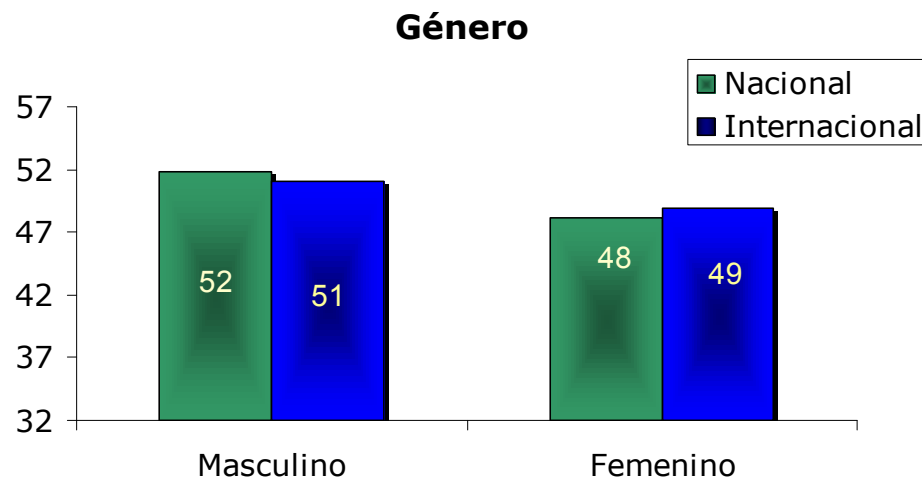
- 51% son hombres
- 29% tiene entre 25 y 34 años de edad.
- 41% son profesionistas.
- 78% cuentan con estudios universitarios.
- \$80,509 USD Ingreso promedio anual.
- 68% radican en Estados Unidos.
- 35% consultaron la recomendaciones de familiares y amigos par realizar su viaje
- 35% planean su viaje de 1 a 3 meses de anticipación.
- 59% adquirió los servicios turísticos por separado.
- 56% Visitó más de un destino durante su viaje.
- 51% Utilizó hotel como alojamiento.
- 3.8 es el tamaño de grupo promedio.
- 6.5 días de estancia promedio.

# Perfil del Turismo Cultural en México

page 13

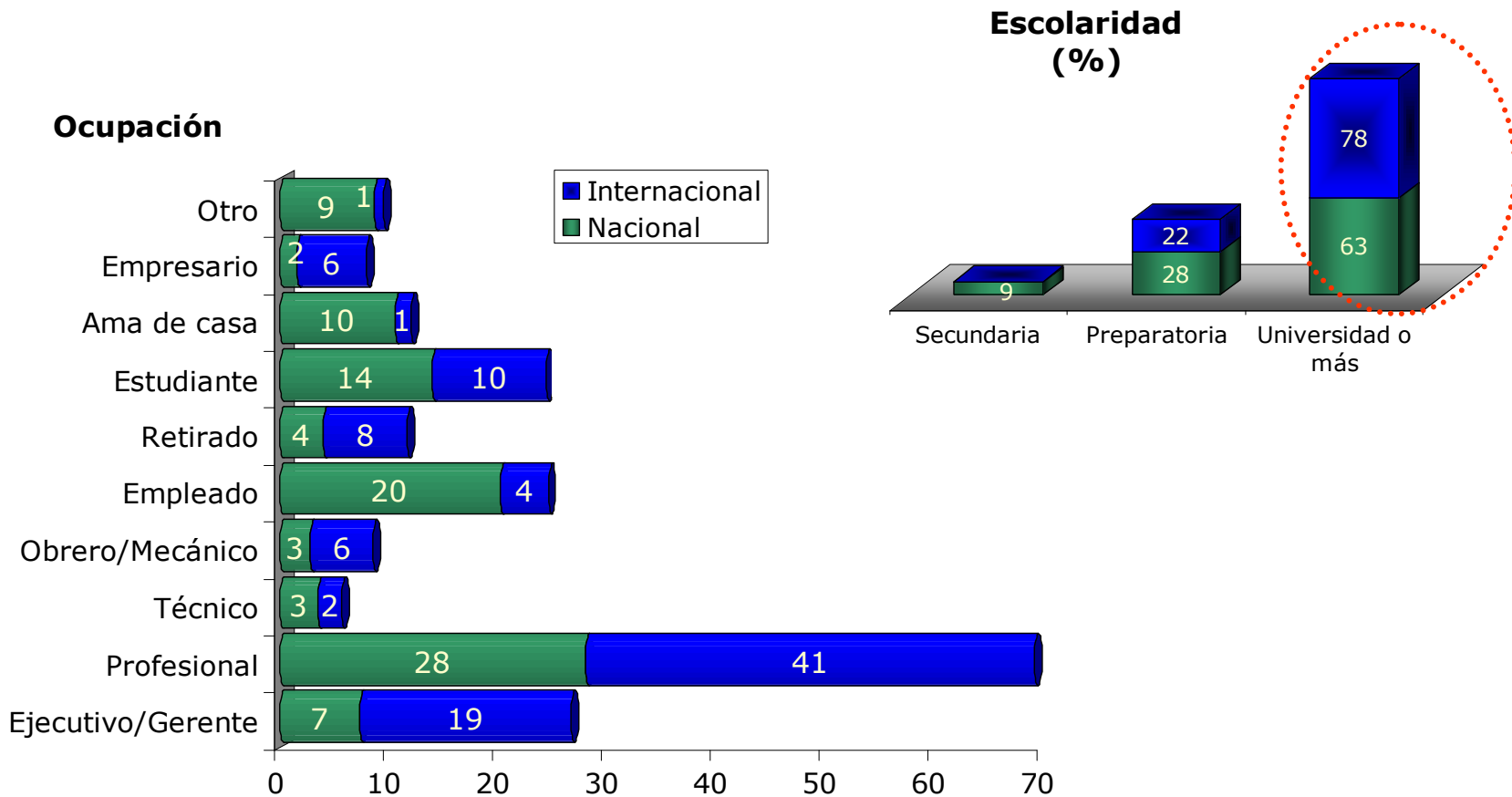
# Género y Edad

- Se observa una participación equilibrada de las mujeres y hombres que viajan por motivos culturales.
- La mayoría del turismo cultural nacional oscila entre los 35 y 49 años, en tanto que el internacional, está entre 25 y 34 años de edad.



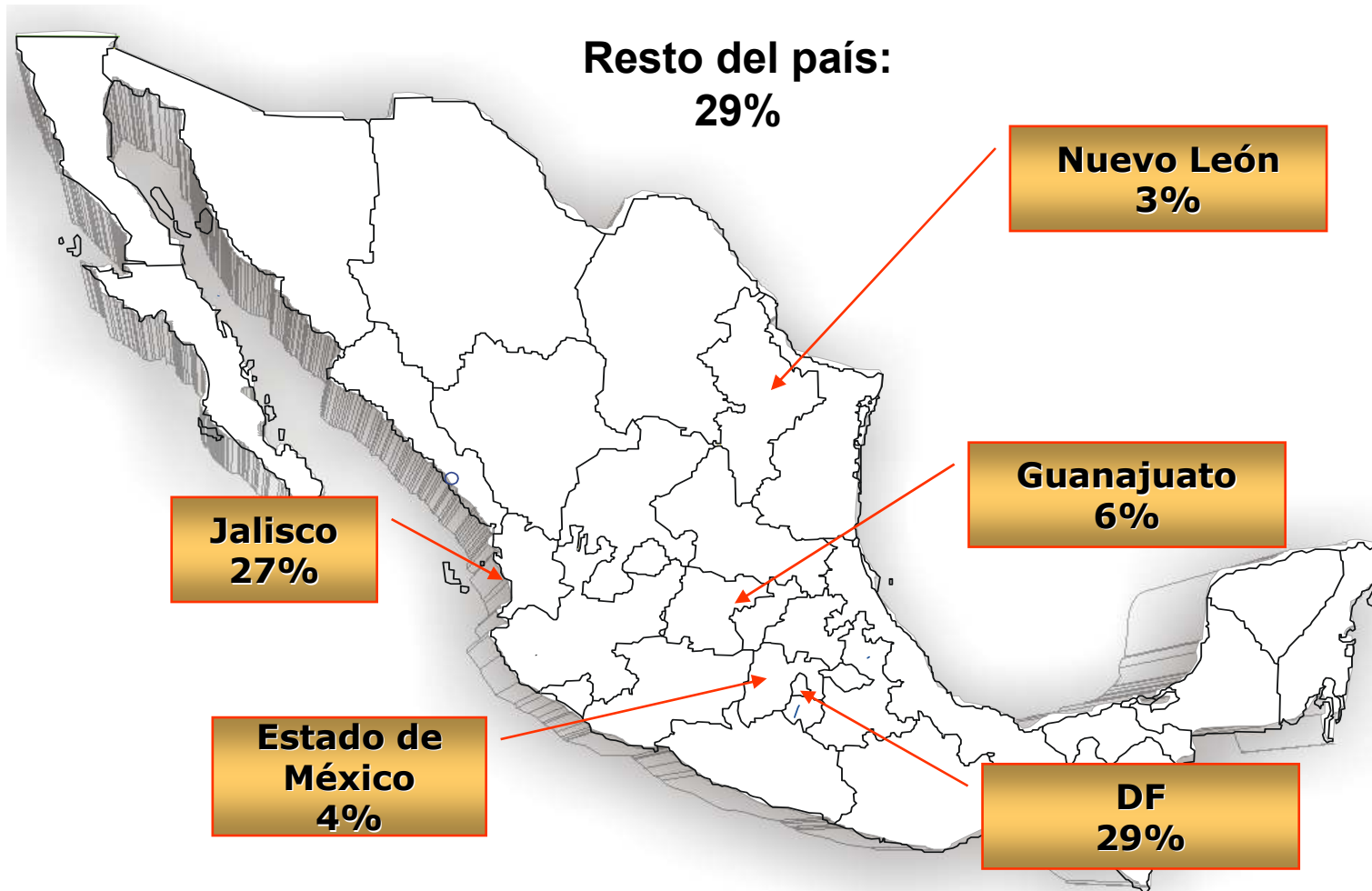
# Escolaridad y Ocupación

- Gran porcentaje del turismo nacional e internacional cultural, cuentan con estudios universitarios y se desempeñan en el mercado laboral a nivel profesional.



# Origen del turista nacional

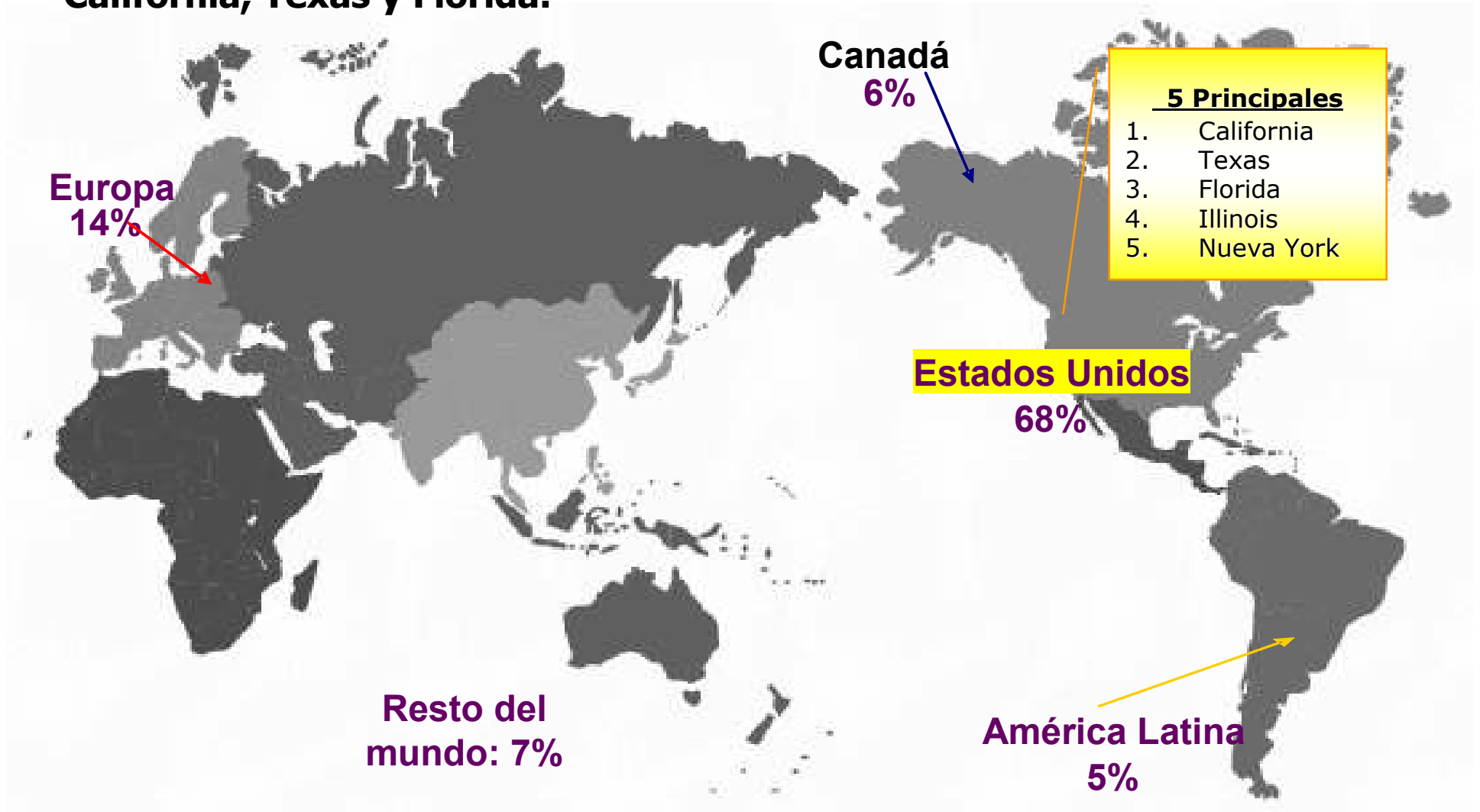
- Los principales emisores de turismo cultural de acuerdo a los resultados fueron el Distrito Federal y Jalisco.





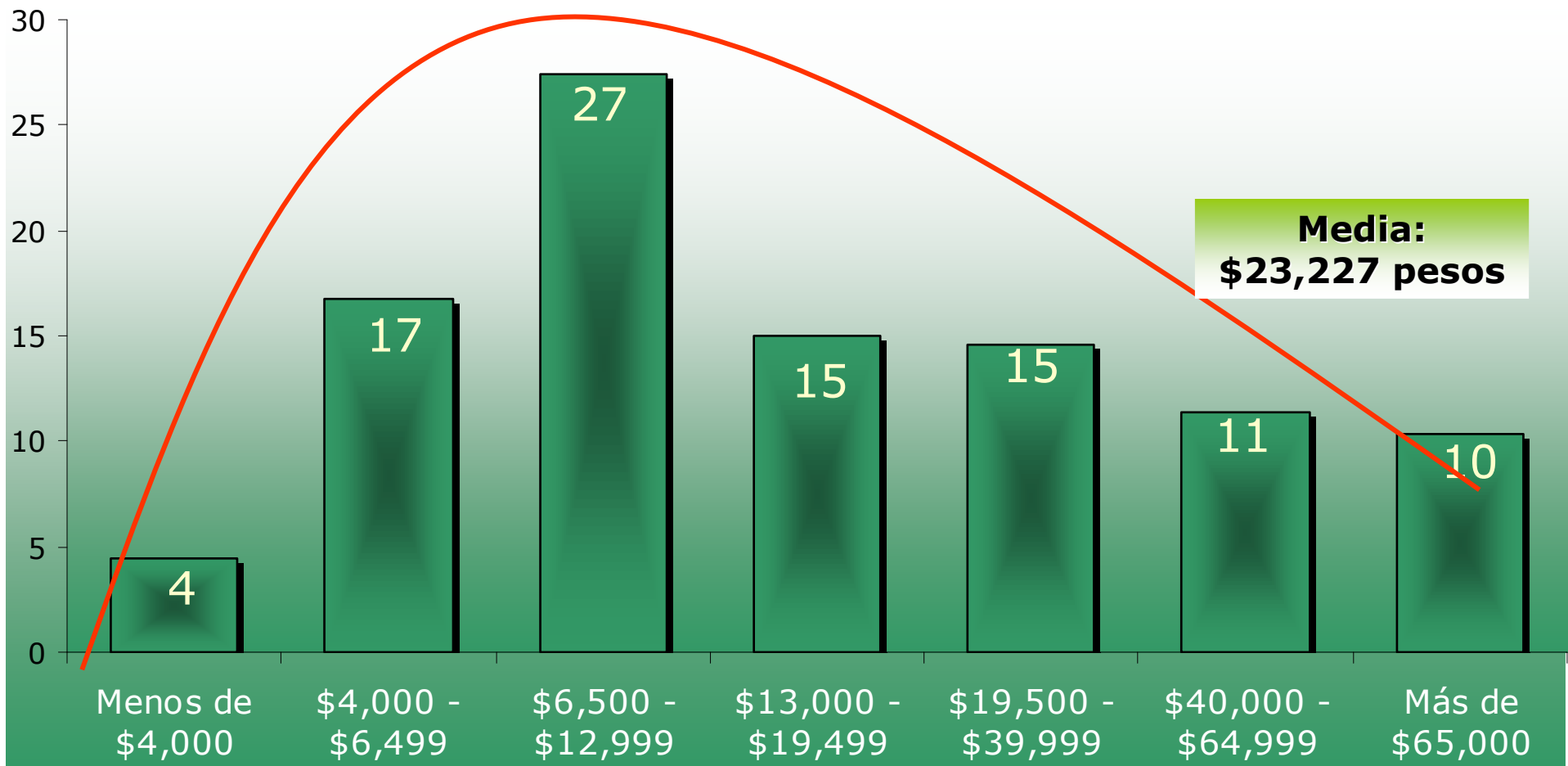
# Origen del turista internacional

- Por sí solo Estados Unidos representa 68% del total de turistas internacionales del mercado cultural en México, y los principales estados emisores de este mercado son **California, Texas y Florida**.



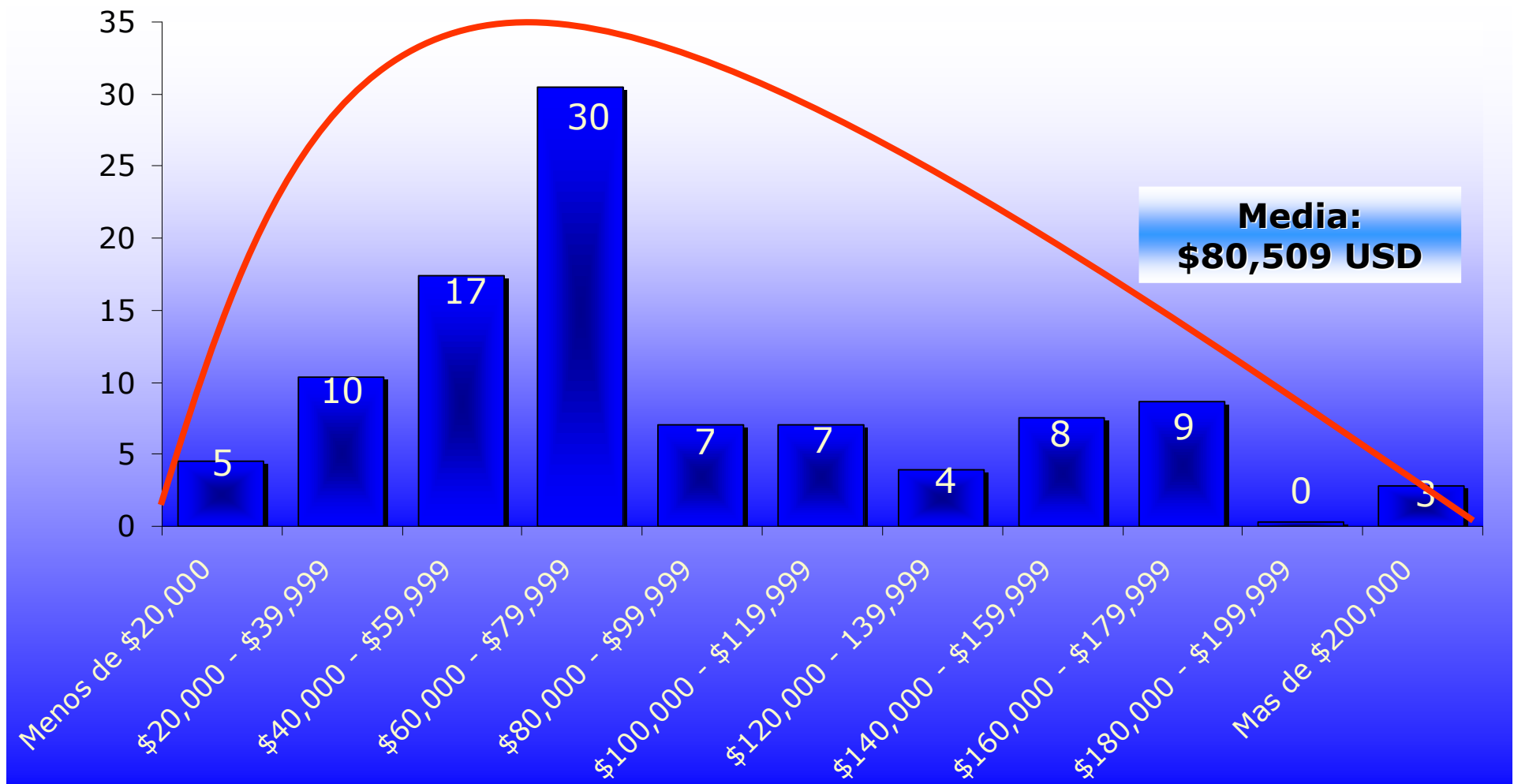
# Ingresos del turismo cultural nacional

- La mayoría de los turistas nacionales con fines culturales entrevistados, perciben entre \$6,500 y \$12,999 pesos mensuales de ingreso.



# Ingresos del turismo cultural extranjero

- En el caso de los turistas internacionales con fines culturales entrevistados, el ingreso de la mayoría, oscila entre los \$60,000 y \$79,999 dólares anuales.

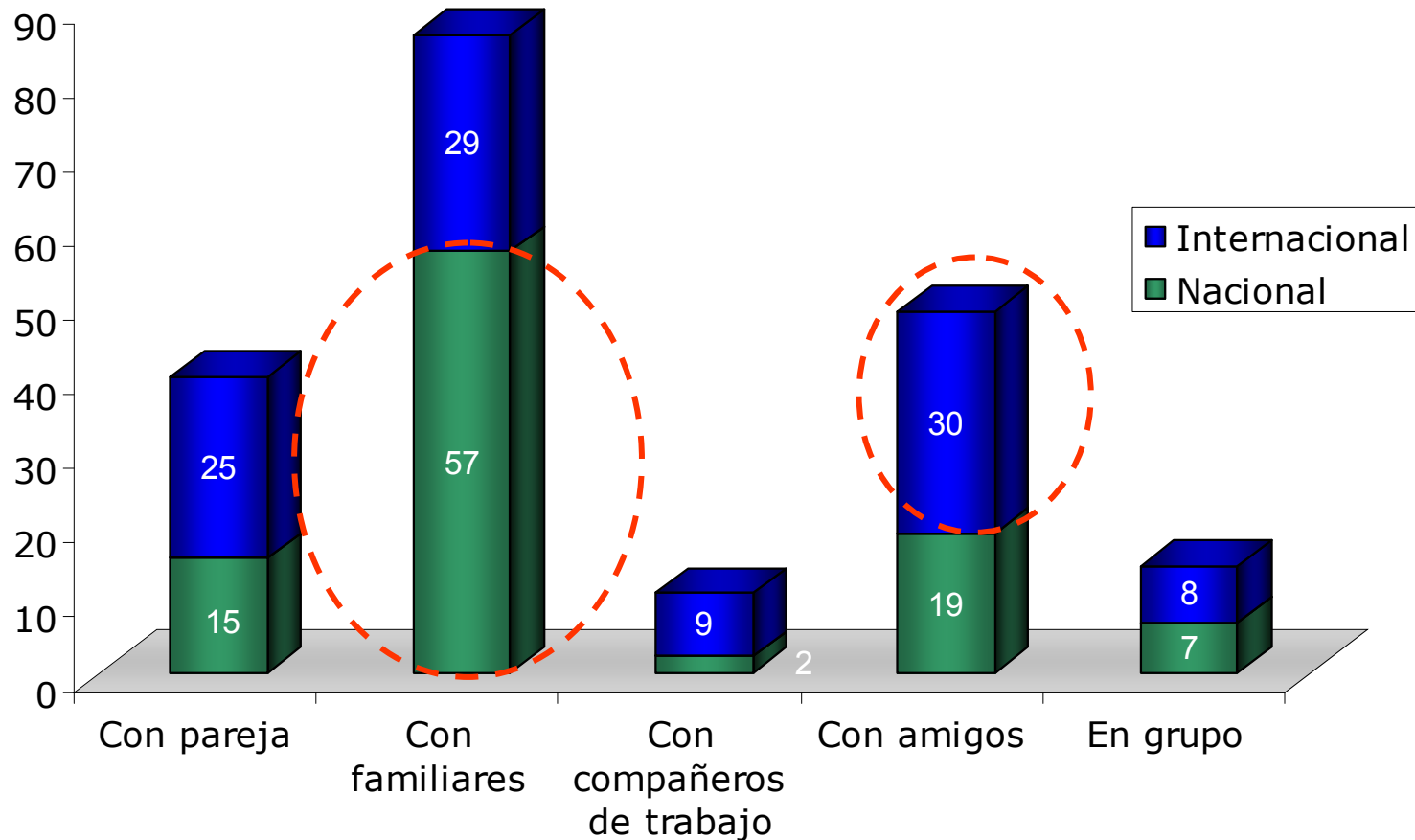


# Características del viaje

page 20

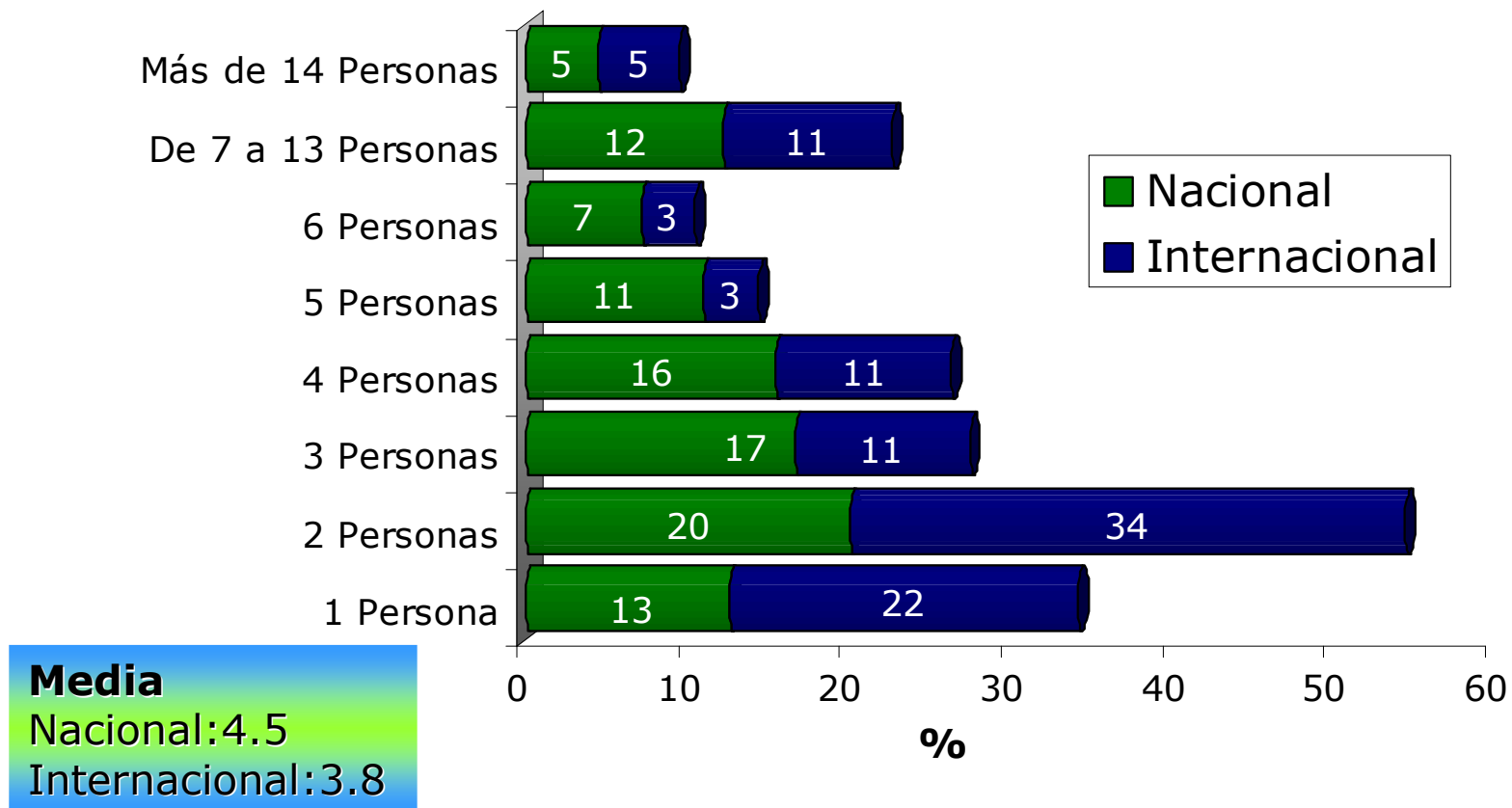
# Compañía de viaje

- Los turistas internacionales suelen acompañarse en sus viajes de cultura con amigos o familiares en similar proporción. Mientras que los mexicanos lo hacen principalmente acompañados de sus familiares.



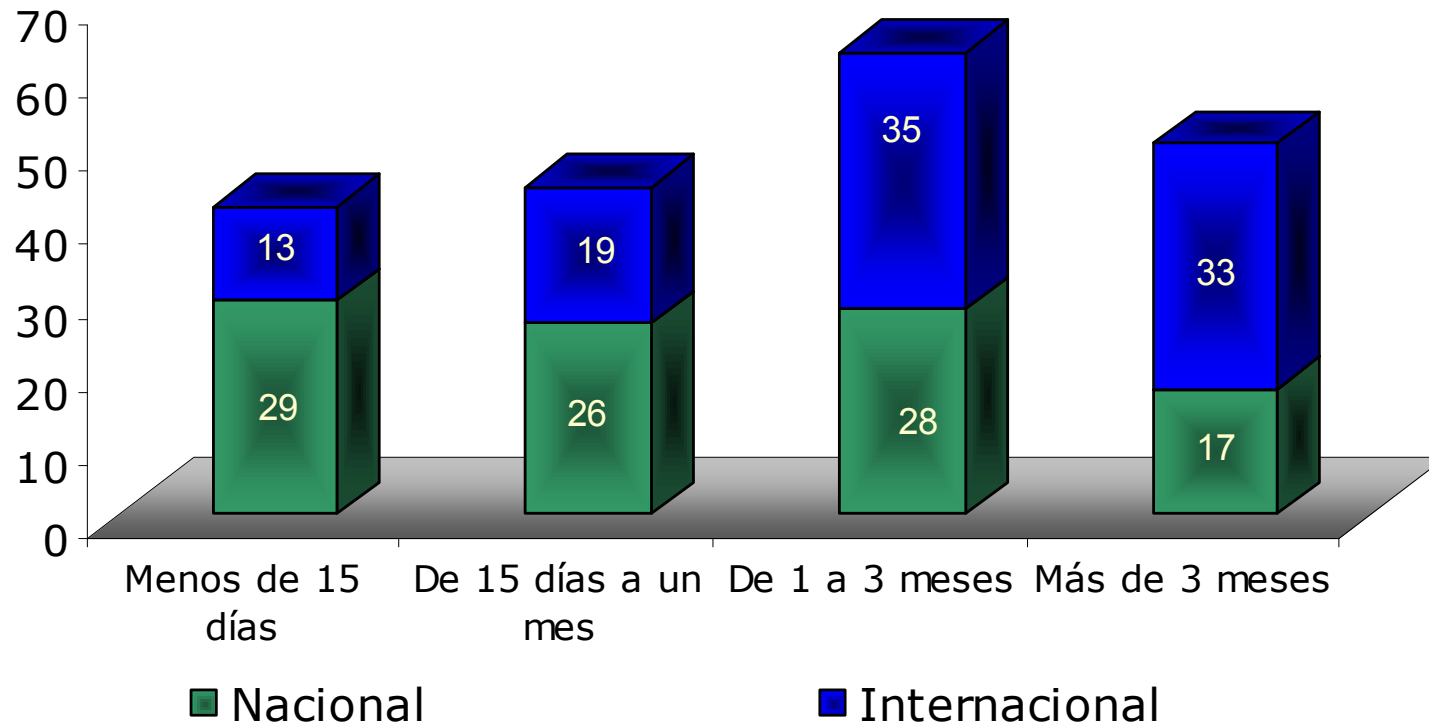
# Tamaño del grupo

- La incidencia mayor en viajes de cultura fue los que viajan en pares. Los grupos internacionales son más pequeños (3.8 personas), mientras que los nacionales, viajan en grupos más grandes (4.5).



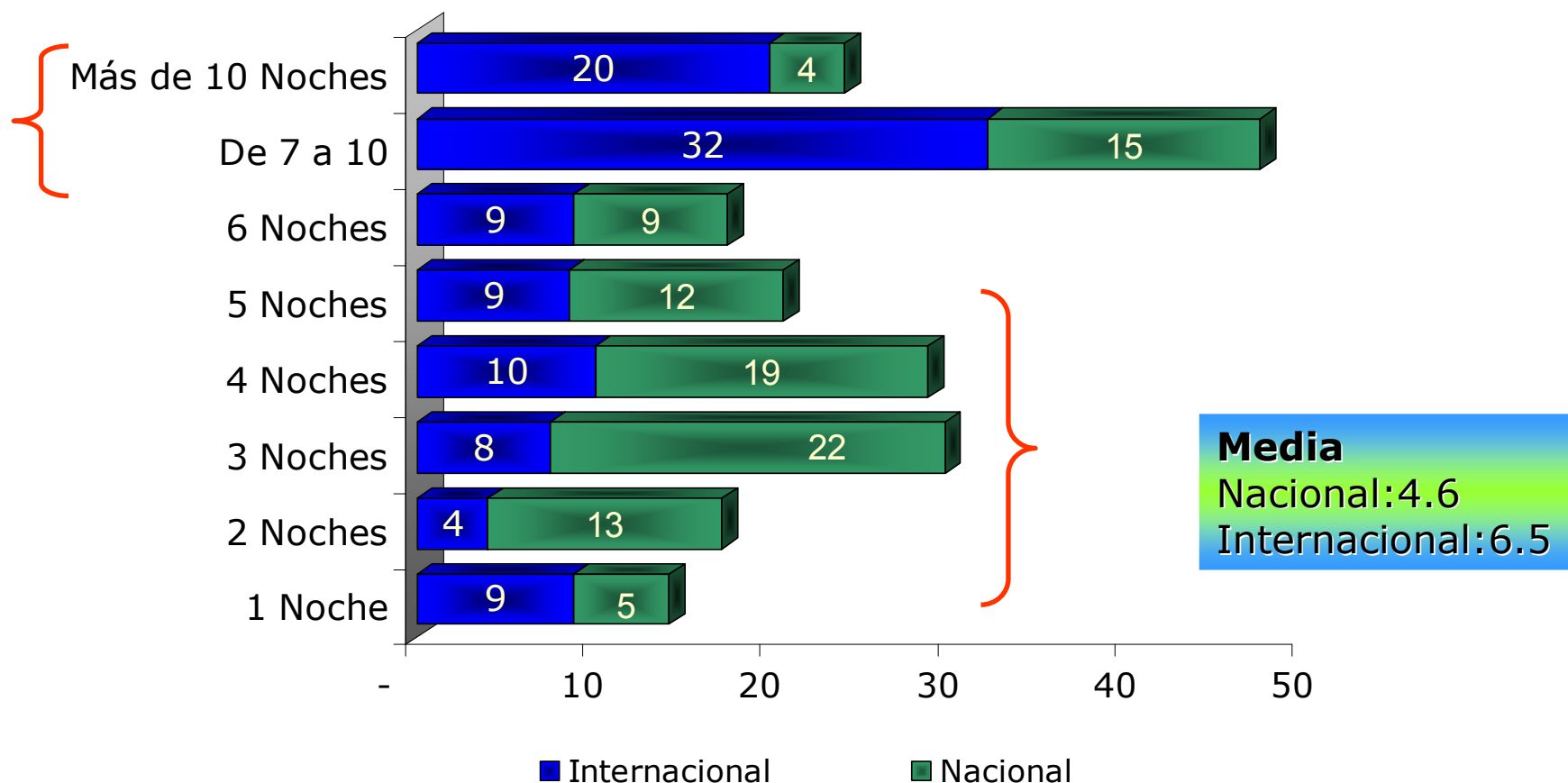
# Anticipación de planeación del viaje

- Una parte importante del turismo cultural internacional, planea su viaje con anticipación de uno a tres meses, en tanto que en México, la mayoría lo hace con menos de quince días.



# Noches de estancia

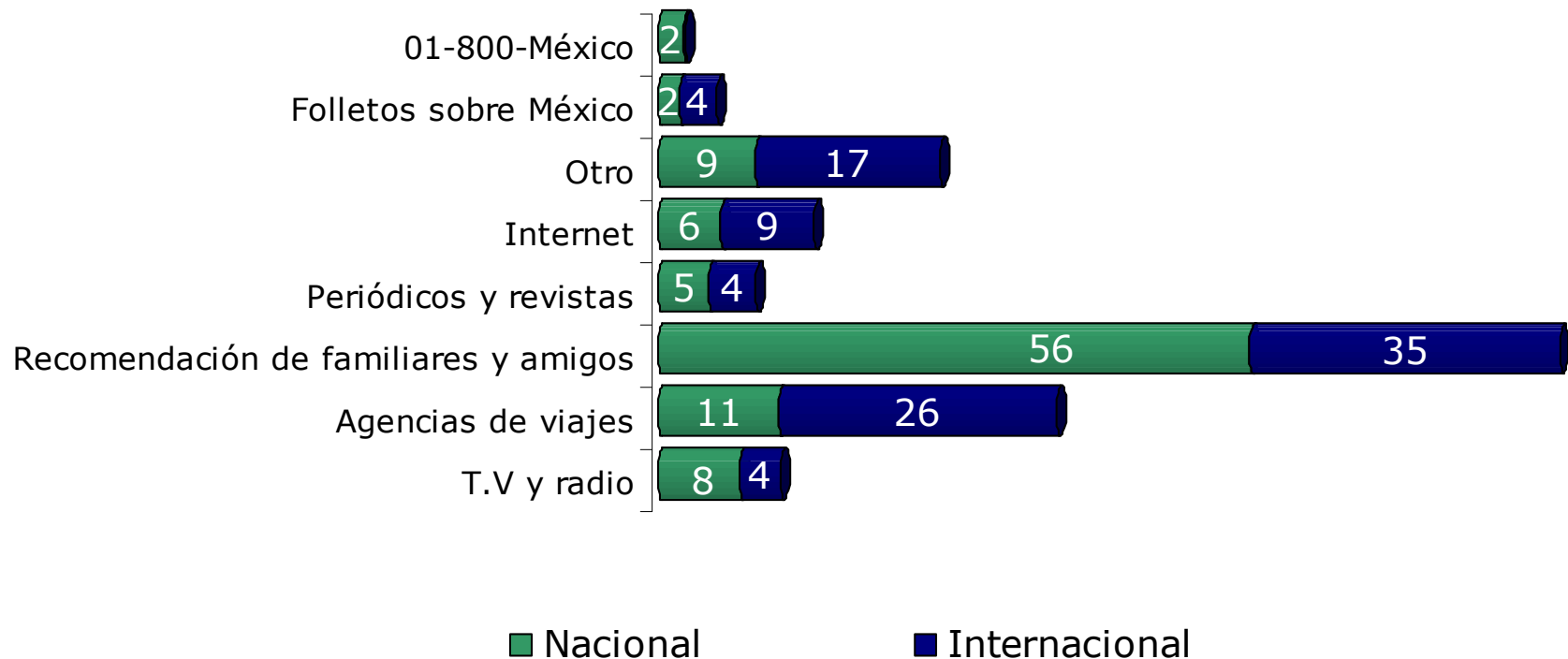
- 52% de los turistas culturales de origen internacional, tienen estancias de por lo menos siete noches, en cambio la estancia de los turistas de origen nacional, en su mayoría es de entre 3 y 4 noches de estancia.





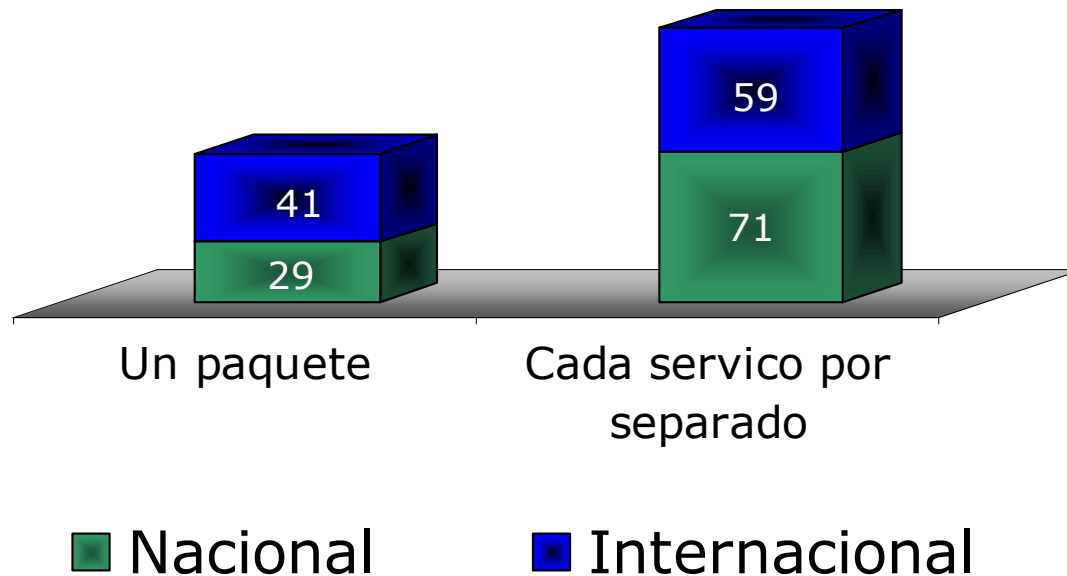
# Medio consultado para realizar el Viaje

- Gran parte del turismo cultural nacional, considera para realizar su viaje la recomendación de amigos y familiares, en tanto que el turismo internacional, utiliza en su mayoría los servicios de una agencia de viajes



# Compra de servicios turísticos

- La mayoría del mercado cultural nacional adquiere sus servicios por separado y los internacionales tienden en mayor proporción a comprar paquetes armados.

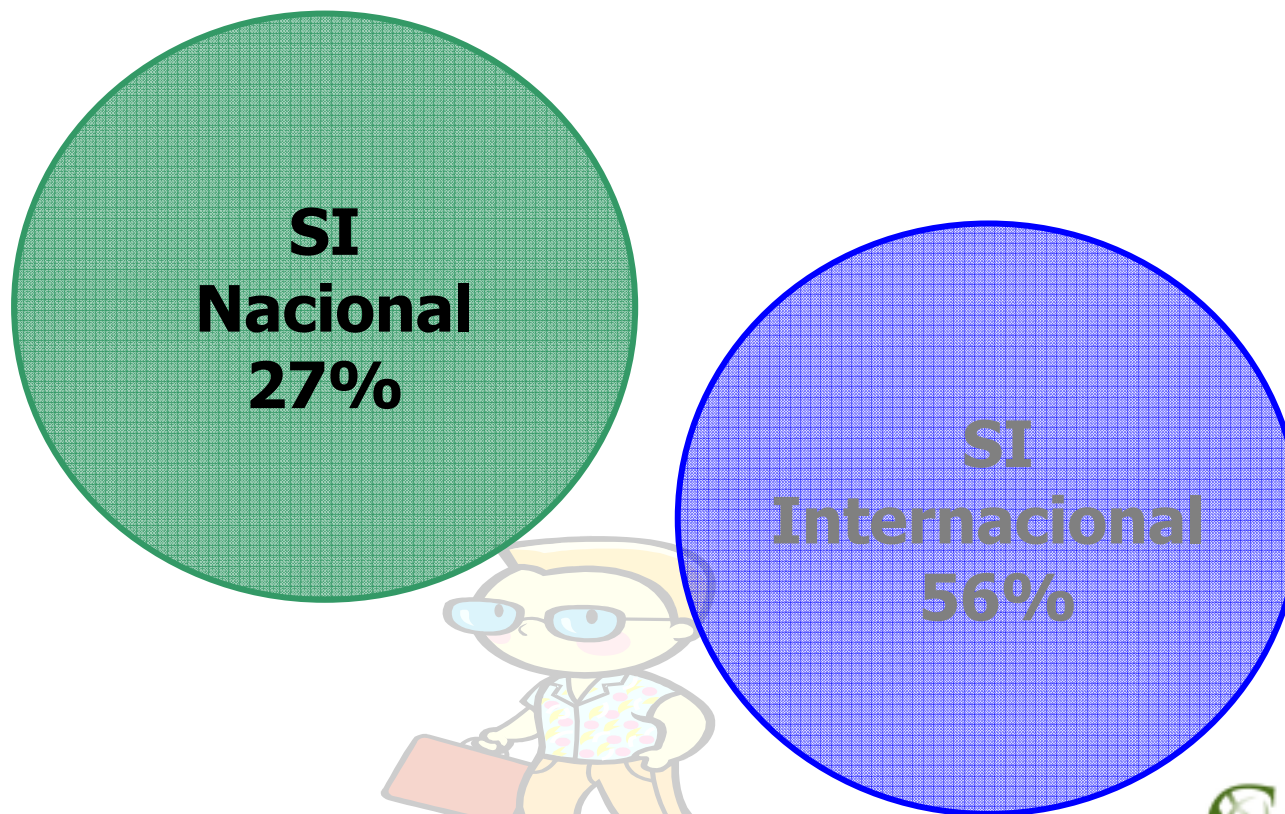


# Destino o Ruta

---

- Podemos observar que los turistas internacionales son los que más destinos adicionales visitan.
- Los turistas internacionales visitan en promedio 5 destinos adicionales al principal.

**¿Ha visitado otros destinos adicionales al principal?**



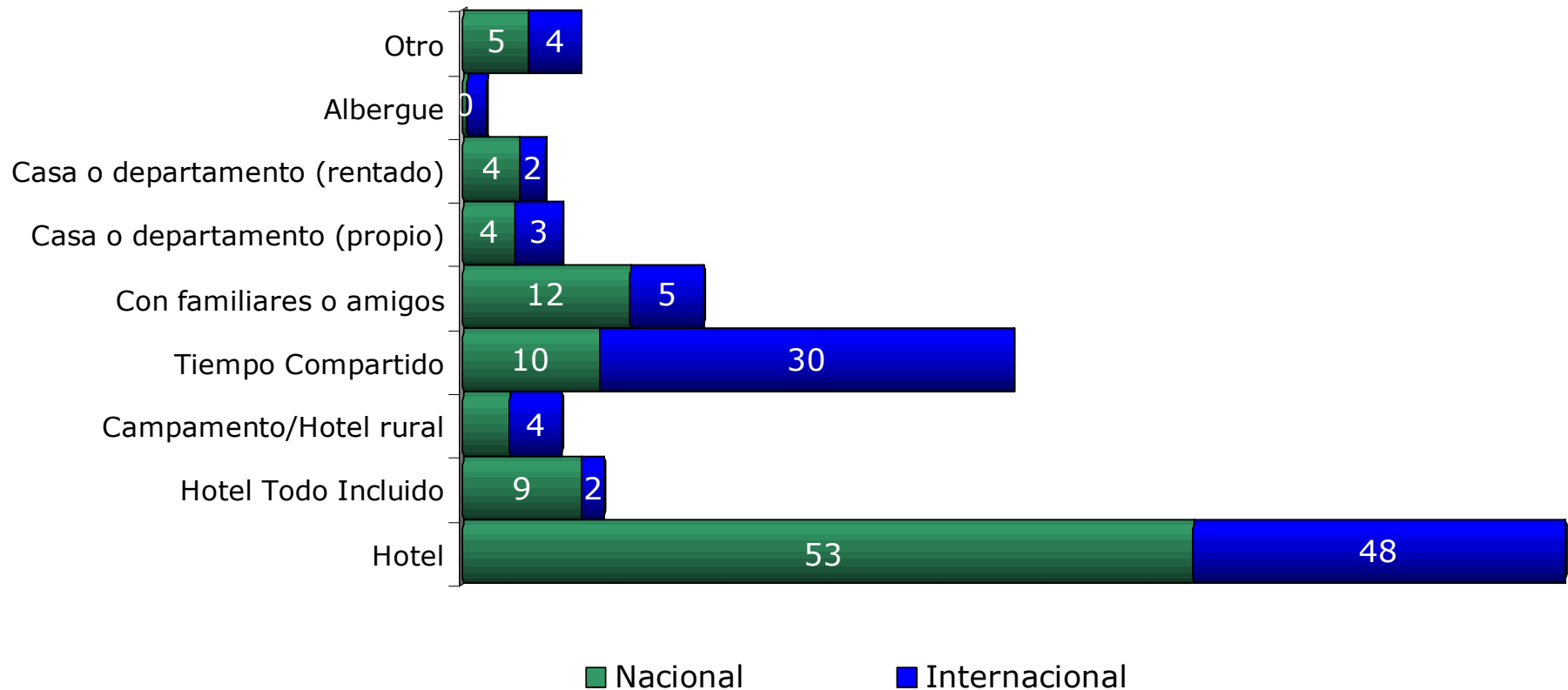
# Repetición del destino

- Poco más de la tercera parte de los entrevistados visitan por primera vez el destino por lo que se puede asumir que existe interés por conocer diferentes destinos por parte del turismo cultural.



# Lugar de Hospedaje

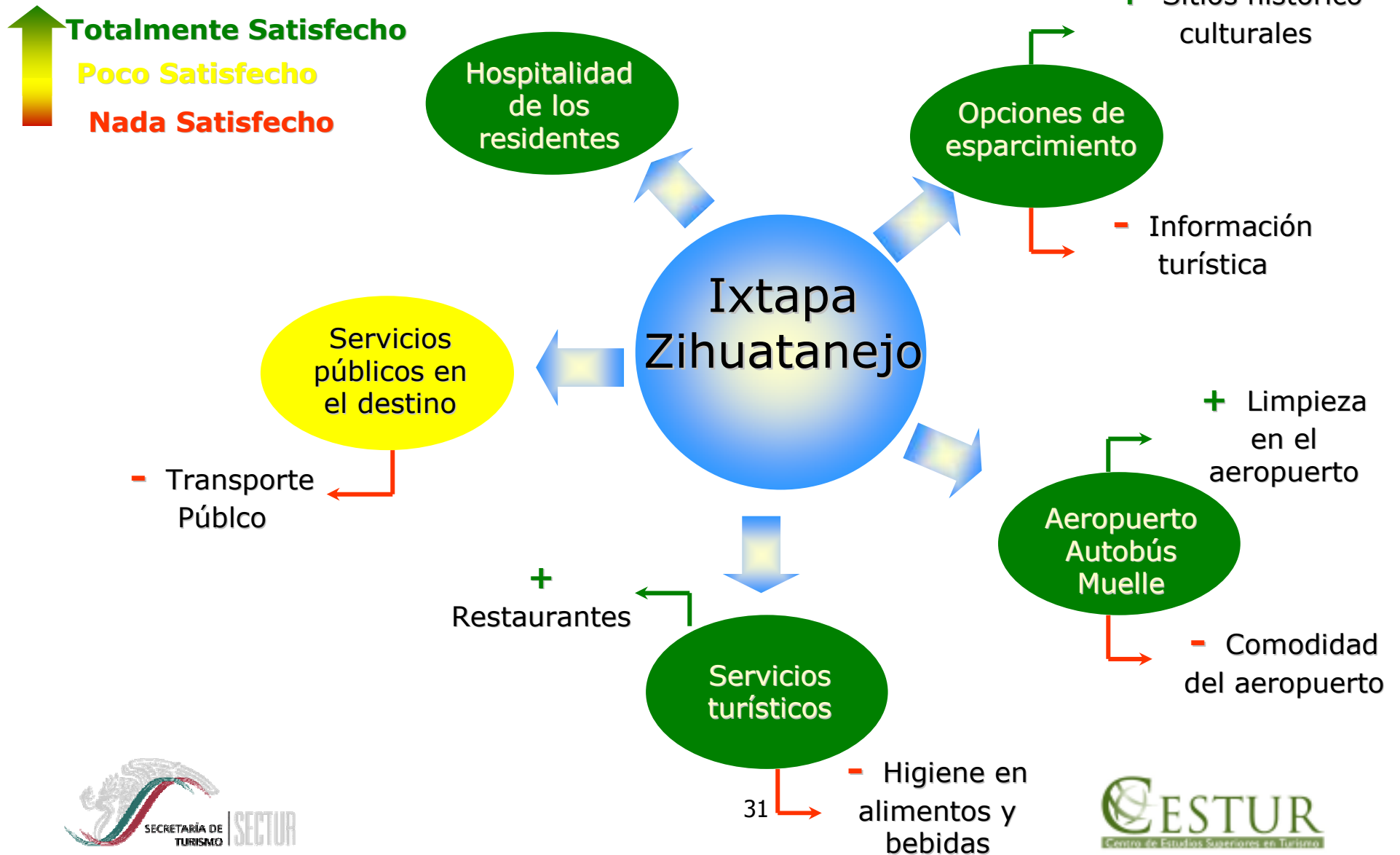
- La gran mayoría utiliza el hotel como lugar de hospedaje, y algunos turistas de origen internacional, prefieren los servicios de tiempo compartido durante su estancia.



# **Satisfacción de viaje del Turismo Cultural**

page 30

# Satisfacción del viaje en Ixtapa



# Satisfacción del viaje en Puerto Vallarta

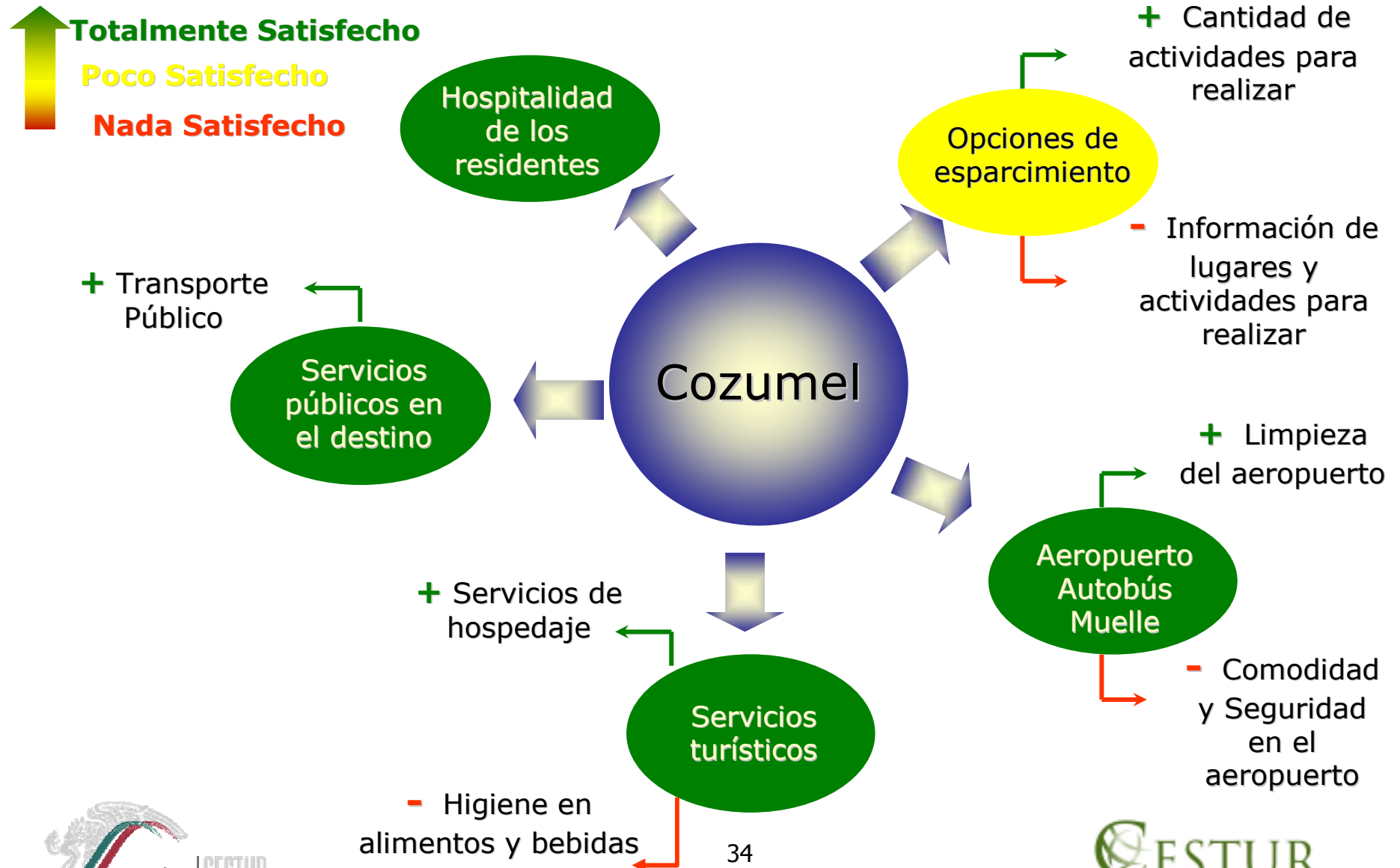




# Satisfacción del viaje en Cancún



# Satisfacción del viaje en Cozumel



# Satisfacción del viaje en Cabo San Lucas



# Satisfacción del viaje en Manzanillo



# Satisfacción del viaje en Ensenada



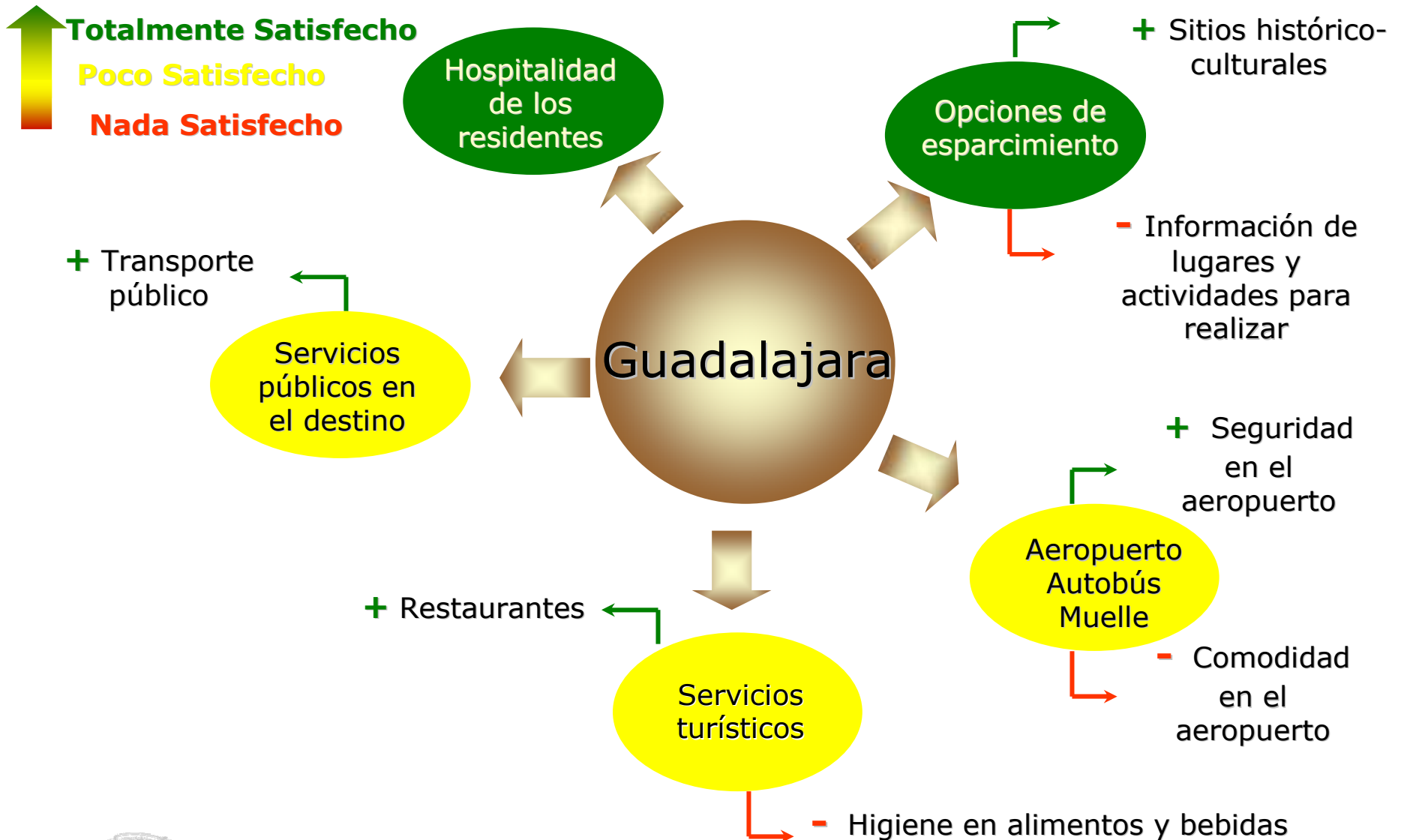
# Satisfacción del viaje en Rincón de Guayabitos



# Satisfacción del viaje en San Blas



# Satisfacción del viaje en Guadalajara

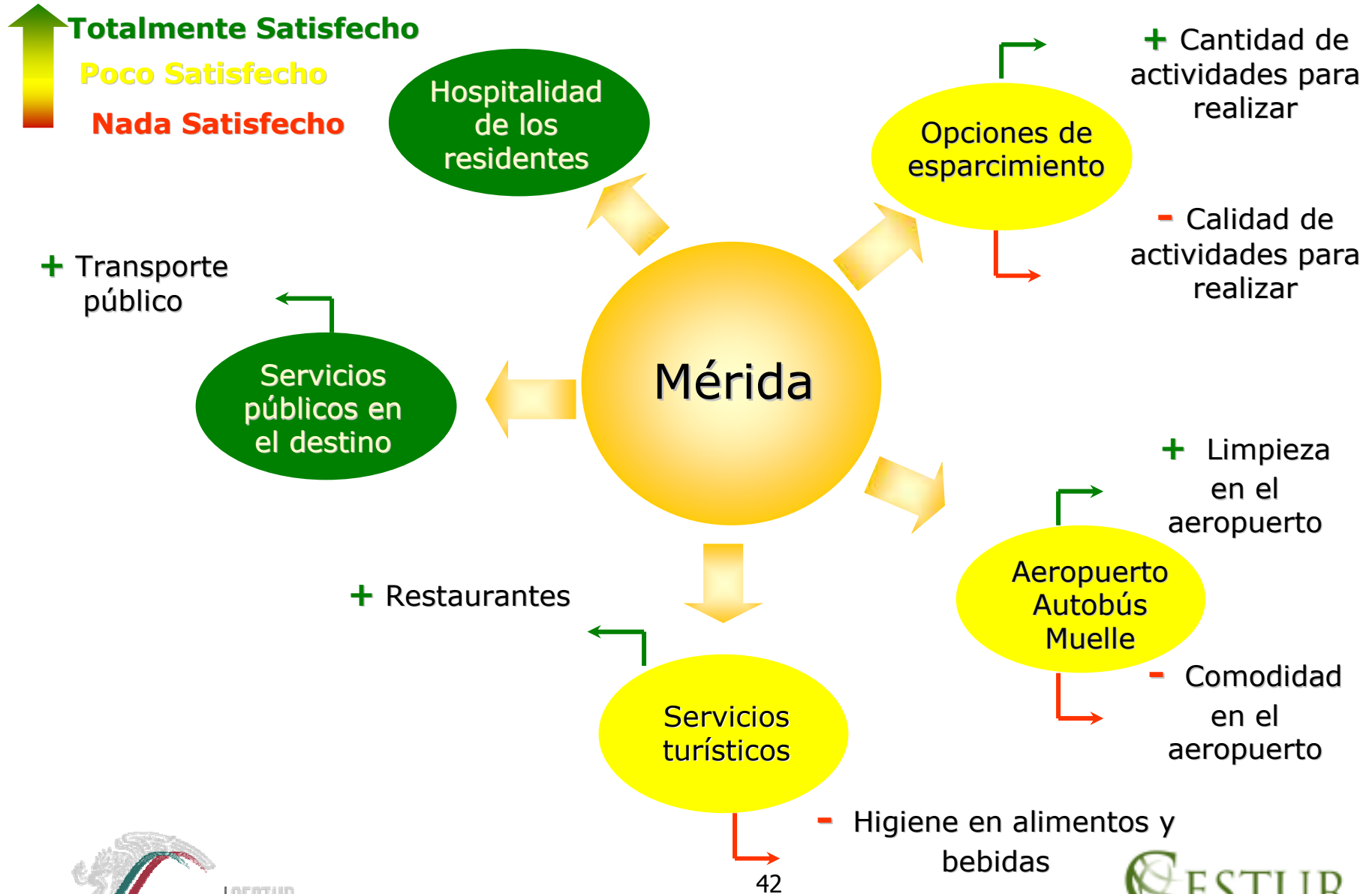




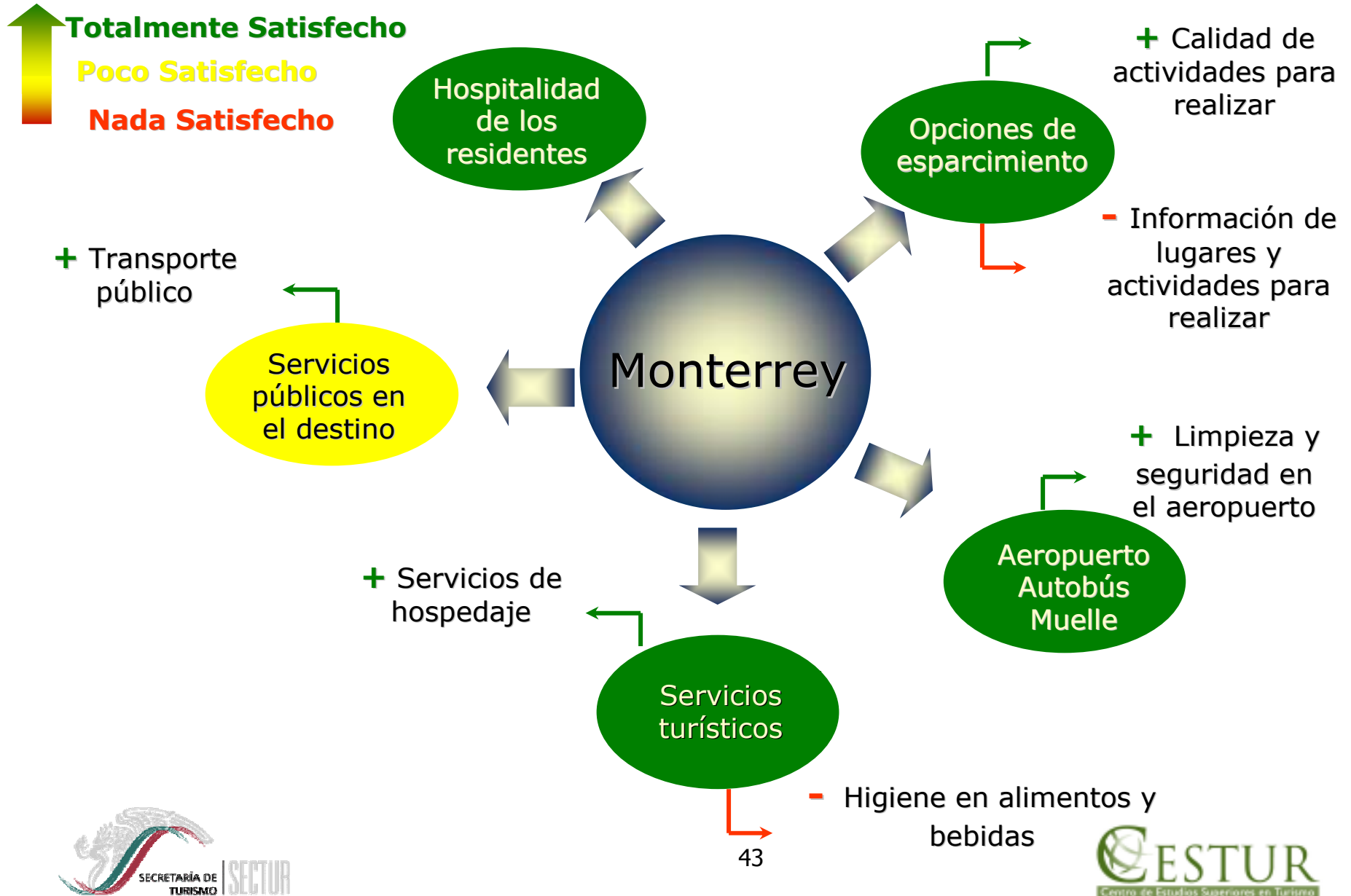
# Satisfacción del viaje en Oaxaca



# Satisfacción del viaje en Mérida



# Satisfacción del viaje en Monterrey



# Satisfacción del viaje en Distrito Federal





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

Av. Presidente Masaryk 172  
3er Piso Col. Chapultepec Morales  
México, D.F. C.P. 11587  
Tel. : (55) 30 02 63 40  
[cestur@secturgob.mx](mailto:cestur@secturgob.mx)