

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

# Contenido

---

Antecedentes	3
Metodología	5
Concepto	6
Resumen Ejecutivo	7
Perfil del Ecoturismo	12
Características del Viaje del Ecoturismo	19
Satisfacción de Viaje del Ecoturismo	28

# 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 Ecoturismo 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 8345 encuestas que refieren a su motivo de viaje en México como "Ecoturismo", con la siguiente distribución por destino.

Destino	Encuestas
D.F.	2144
Cancún, Riviera Maya	1377
Cozumel	1048
Ensenada	686
Puerto Vallarta	575
Guadalajara	473
Merida	368
Cabo San Lucas	352
Manzanillo	330
Acapulco	285
Monterrey	178
Ixtapa Zihuatanejo	171
Mazatlan	166
San Luis Potosi	41
Villahermosa	41
Oaxaca	28
Bahías de Huatulco	27
Otros Destinos	17
Puerto Escondido	10
El Rincon de Guayabitos	10
Aguascalientes	9
Campeche	7
Guanajuato	1
Nueva Vallarta	1
Total	8345

# Concepto

---

## Definición de Ecoturismo para fines del estudio

“Aquellos viajes que tienen como propósito principal la interacción, conocimiento y contemplación de la naturaleza y la participación en su conservación. Tienden a realizarse en áreas poco perturbadas por el hombre y suelen incluir prácticas de entendimiento y sensibilización cultural”

### Actividades

- Observación de Ecosistema, Sideral, Flora (cactáceas y orquídeas), Safari Fotográfico
- Observación de Ballenas
- Observación de Tortugas
- Observación de Mariposas
- Observación de Aves
- Observación Geológica y de Fósiles

# RESUMEN EJECUTIVO

page 7

# RESULTADOS

---

- 58% de los turistas nacionales son hombres, siendo una situación contraria para el caso del internacional, 50% mujeres.
- El turista nacional del segmento de edades entre 25 y 34 (39.6%) son los que en su mayoría acuden a este tipo de turismo, siendo el turista internacional de edad más avanzada respecto al nacional, 35 a 49 años (30.9%).
- Los turistas tanto nacionales como internacionales de este segmento cuentan con estudios universitarios (70 y 80%, respectivamente).
- Los principales emisores de ecoturismo nacional, de acuerdo a los resultados fueron el Distrito Federal (28%) y Jalisco (20%).
- Estados Unidos representa 71% del total de turistas internacionales del mercado ecoturístico en México.
- La mayoría de los turistas nacionales entrevistados que viajan con fines de ecoturismo, perciben más de \$40,000 pesos mensuales de ingreso, equivalente a \$43,636 USD anuales.

# RESULTADOS

---

- En el caso de los turistas internacionales entrevistados que viajan con fines de ecoturismo, el ingreso de la mayoría, oscila entre los \$60,000 y \$79,999 dólares anuales.
- Los turistas internacionales y nacionales en prefieren acompañarse en sus viajes de ecoturismo con familiares (40% y 47%, respectivamente).
- Se destaca que el turista internacional viaja en mayor proporción en pareja con respecto a los nacionales (25% y 14%, respectivamente).
- Los turista nacionales viajan en grupos de 2 personas (27%), mientras los turistas internacionales lo hacen de forma individual (33%).
- El comportamiento de planeación de viaje para los turistas nacionales e internacionales es diferente, mientras el 33% de los turistas nacionales lo planean en menor de 15 días, el internacional lo planea de 1 a 3 meses.
- Las noches de estancia tanto para el turista nacional como internacional es de 7 a 10 noches, (29% y 35%, respectivamente).

# RESULTADOS

---

- Mientras que para el turista nacional el medio de consulta más utilizado es la T.V (34%), para el turista internacional es internet (30%). Es importante resaltar que los folletos sobre México son más consultados por el turista internacional que el internacional, (18% y 23%, respectivamente).
- Más del 50% de los turistas entrevistados, muestran preferencia en comprar por separado los servicios turísticos.
- Se destaca que tanto el turista nacional como el internacional ha visitado el mismo destino más de 5 veces (30% y 34%, respectivamente del total de la muestra).
- Ambos segmentos de turistas prefieren hospedarse en hotel, sin embargo el turista Nacional prefiere hoteles todo incluido (27%) en mayor proporción que el internacional (16%).
- En general el Ecoturista se manifiesta satisfecho durante su viaje con los servicios y atractivos del destino visitado. Los aspectos mejor evaluados en cuanto a satisfacción del Ecoturista son Hospitalidad y Seguridad del Aeropuerto y las posibles áreas de mejora son el transporte público y la señalización tanto en el destino, como de carreteras.

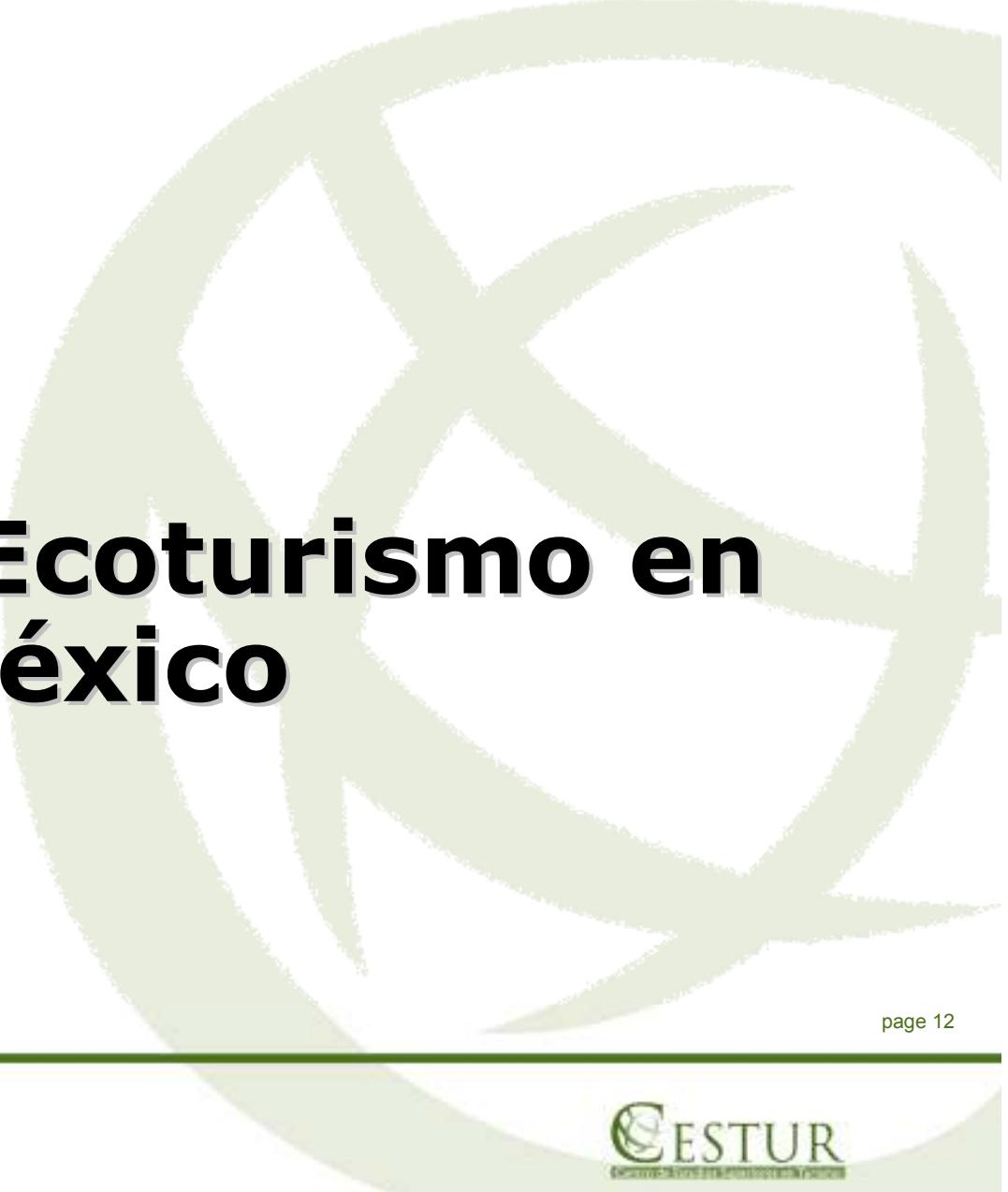
# DIFERENCIAS ENTRE EL ECOTURISTA NACIONAL Y EXTRANJERO

## ● TURISTA NACIONAL

58% son hombres.  
40% tiene entre 25 y 34 años de edad.  
38% son profesionistas.  
70% cuentan con estudios universitarios.  
\$43,636 USD Ingreso promedio anual.  
28% radican en el DF.  
34% consultaron la TV para planear su viaje.  
34% planean su viaje con menos de 15 días de anticipación.  
52% adquirió los servicios turísticos por separado.  
46% visitó más de un destino durante su viaje.  
74% utilizó hotel como alojamiento.  
4.1 es el tamaño de grupo promedio.  
4.7 días de estancia promedio.

## ● TURISTA EXTRANJERO

50% son mujeres  
31% tiene entre 35 y 49 años de edad.  
43% son profesionistas.  
80% cuentan con estudios universitarios.  
\$80,008 USD Ingreso promedio anual.  
71% radican en Estados Unidos.  
30% consultaron la Internet para planear su viaje.  
66% planean su viaje con 1 mes o más de anticipación.  
65% adquirió los servicios turísticos por separado.  
54% visitó más de un destino durante su viaje.  
69% utilizó un hotel como alojamiento.  
3.5 es el tamaño de grupo promedio.  
6.6 días de estancia promedio.

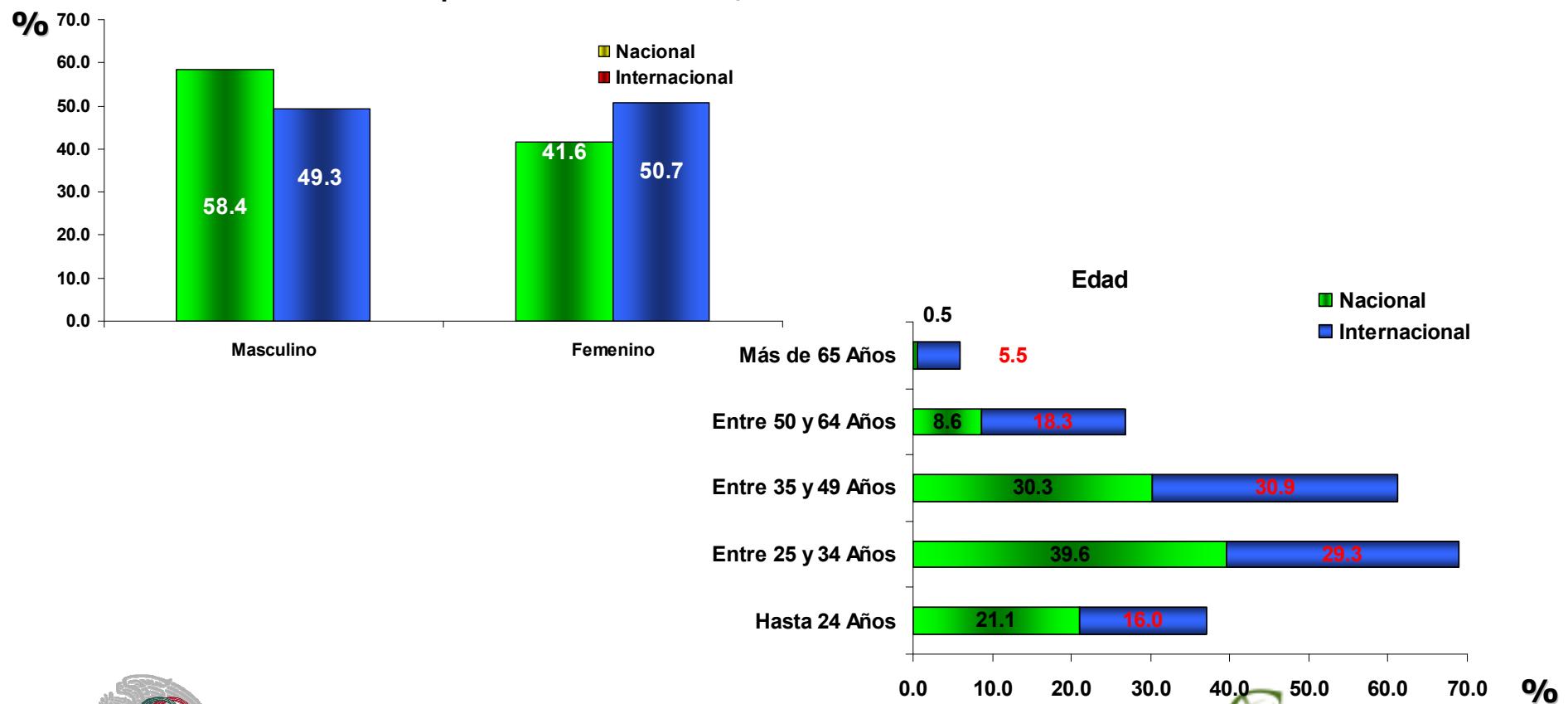


# Perfil del Ecoturismo en México

page 12

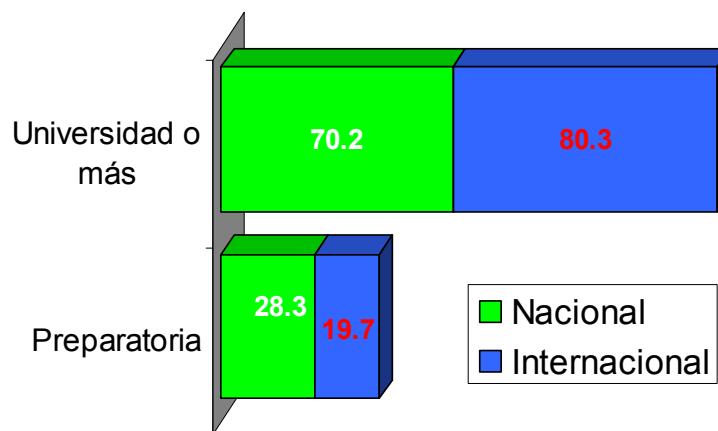
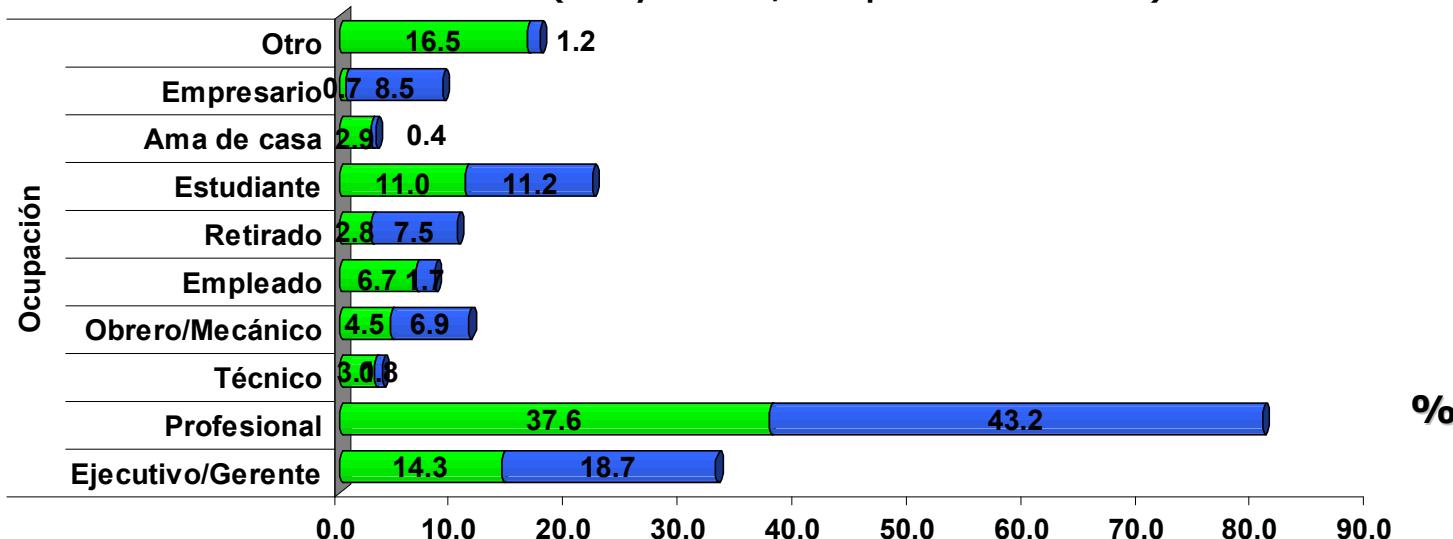
# Género y Edad

- Se observa para el turista nacional, que el 58% de ellos son hombres, siendo una situación contraria para el caso del internacional, 50% mujeres.
- El turista nacional del segmento de edades entre 25 y 34 son los que en su mayoría acuden a este tipo de turismo, siendo el turista internacional de edad más avanzada respecto al nacional, 35 a 49 años.



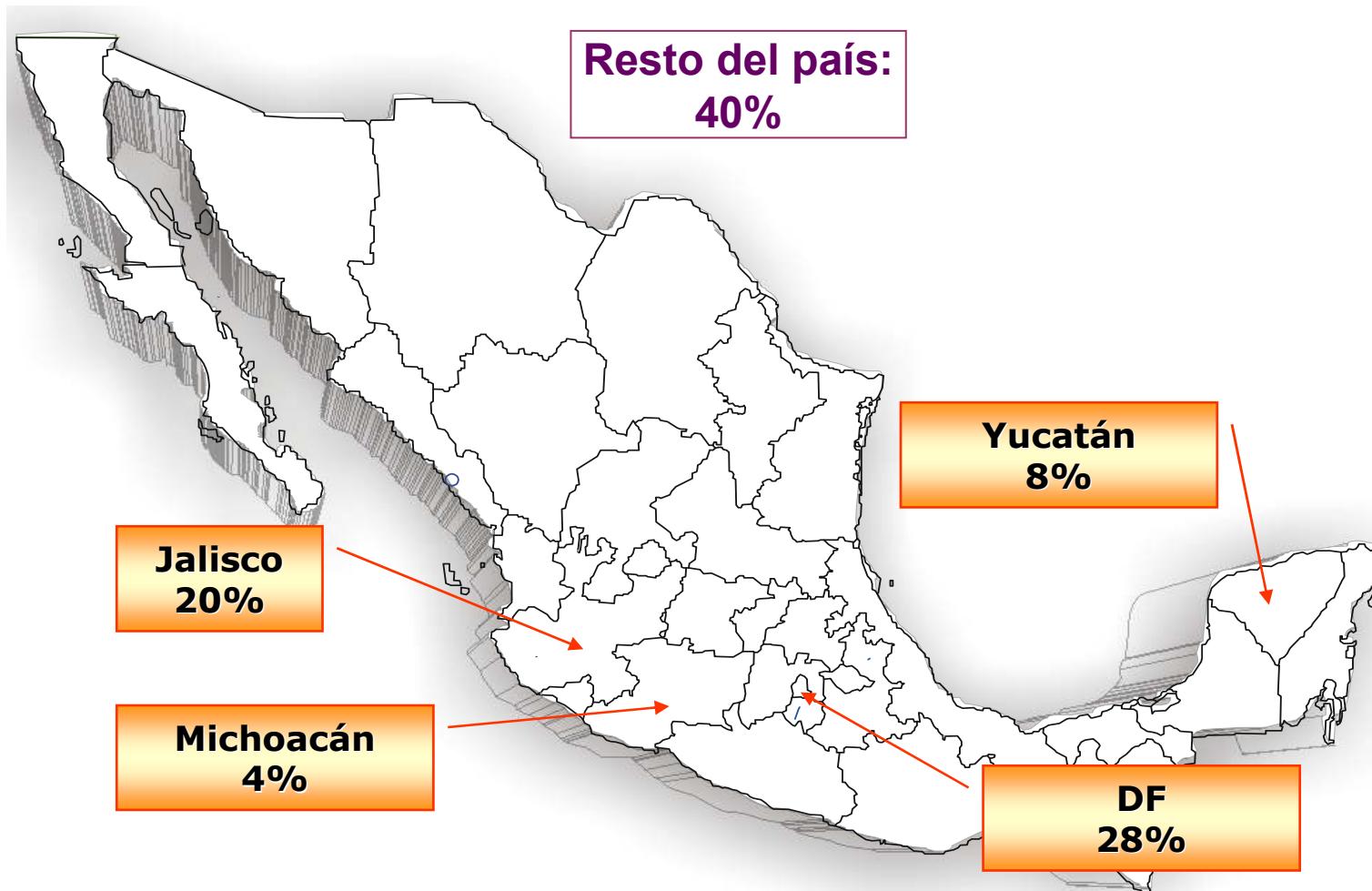
# Escolaridad y Ocupación

- Los turistas tanto nacionales como internacionales de este segmento cuentan con estudios universitarios (70 y 80%, respectivamente).



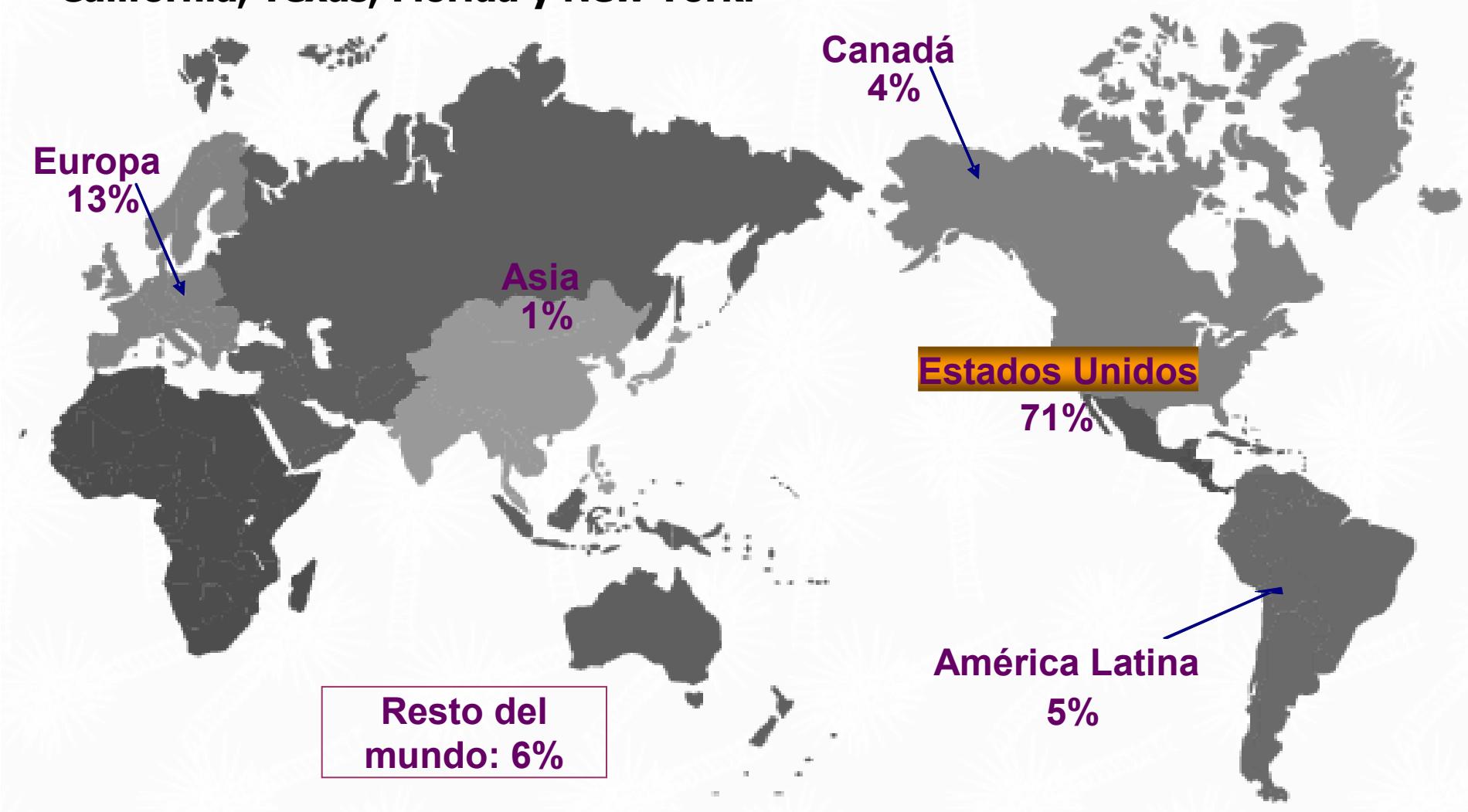
# Origen del turista nacional

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



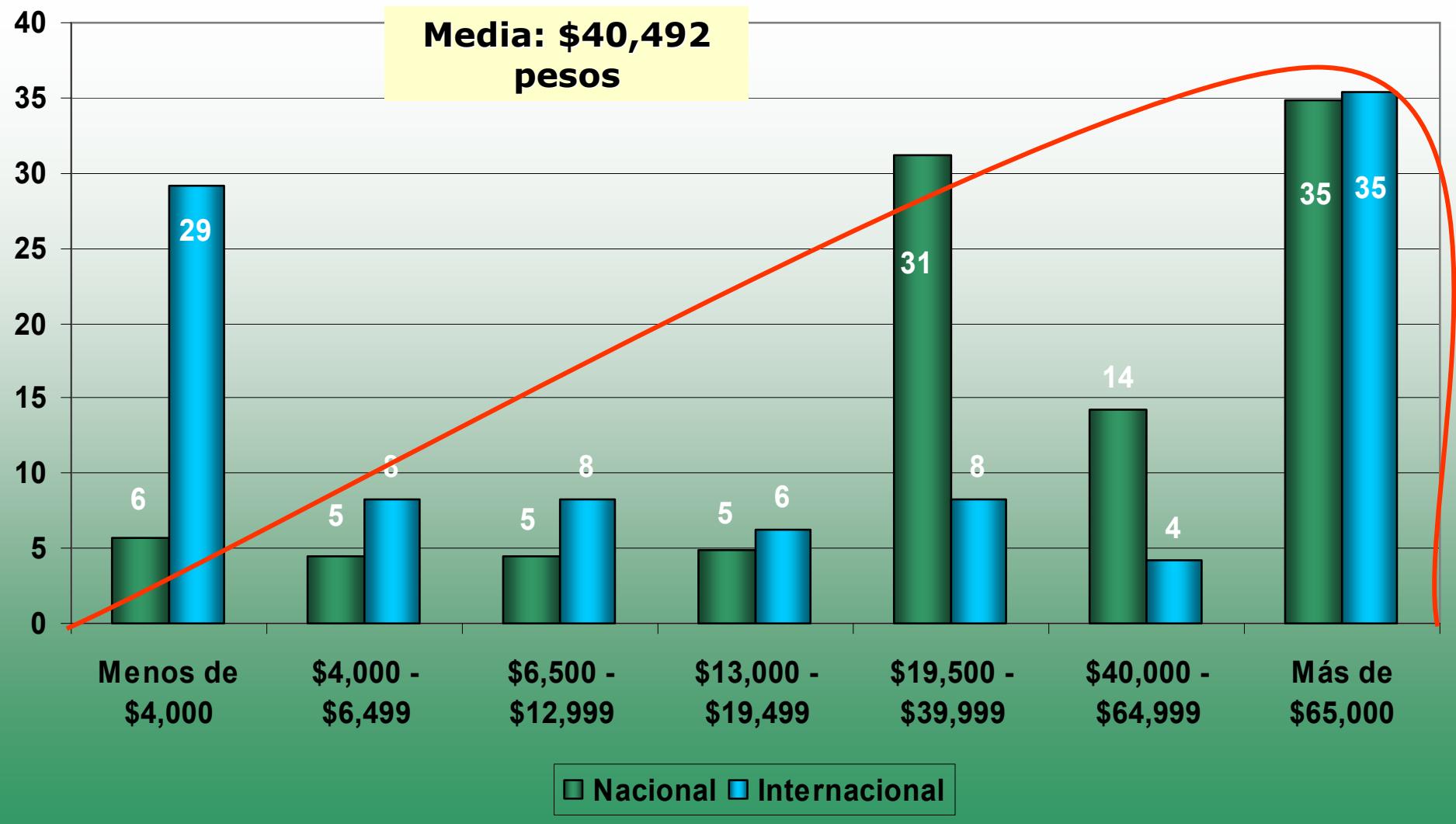
# Origen del turista internacional

- Por sí solo Estados Unidos representa 71% del total de turistas internacionales del mercado ecoturista en México y los principales estados emisores de este mercado son **California, Texas, Florida y New York**.



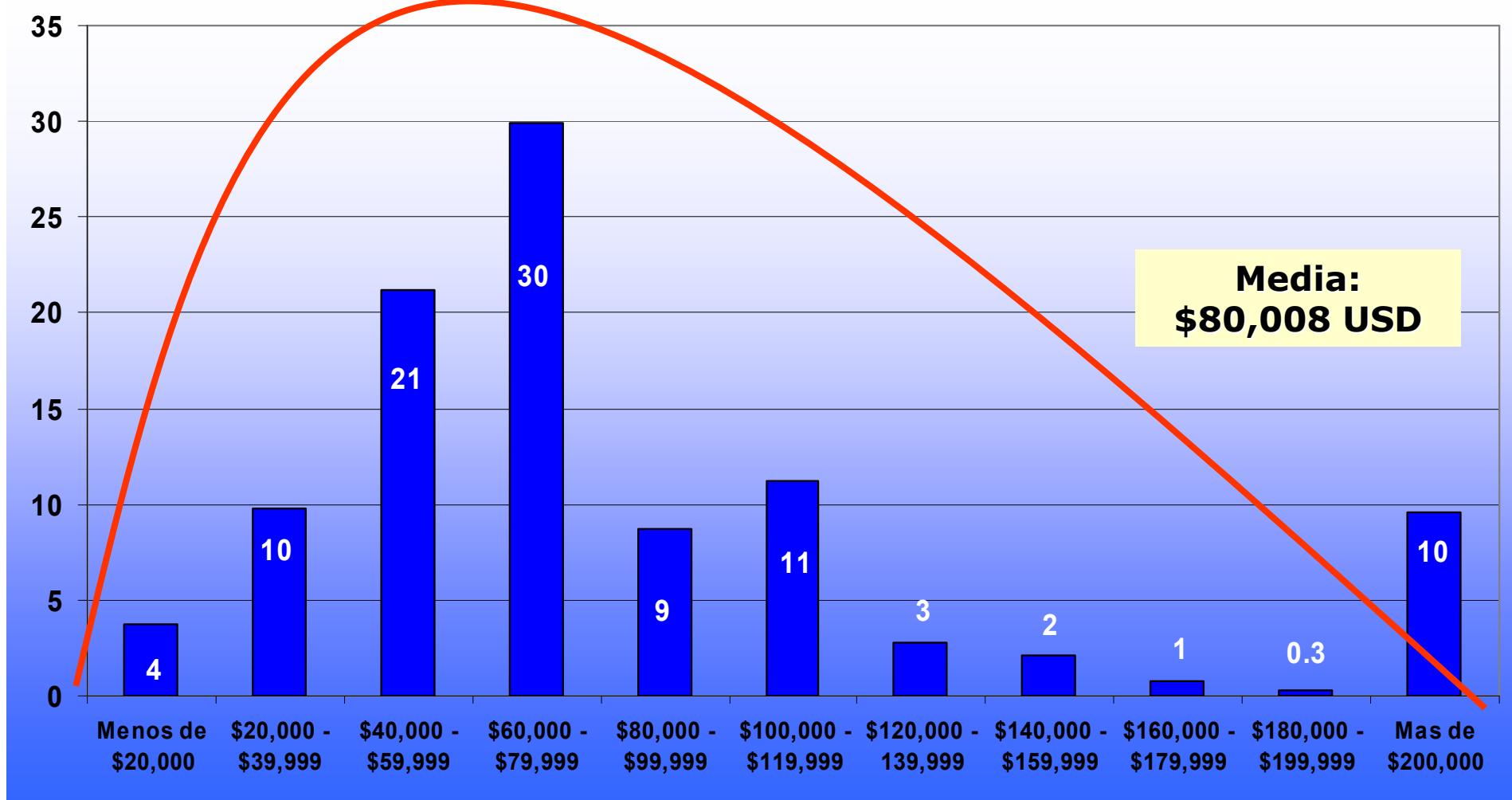
# Ingresos de ecoturismo nacional

La mayoría de los turistas nacionales entrevistados que viajan con fines de ecoturismo, perciben más de \$40,000.00 pesos mensuales de ingreso



# Ingresos de ecoturismo internacional

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



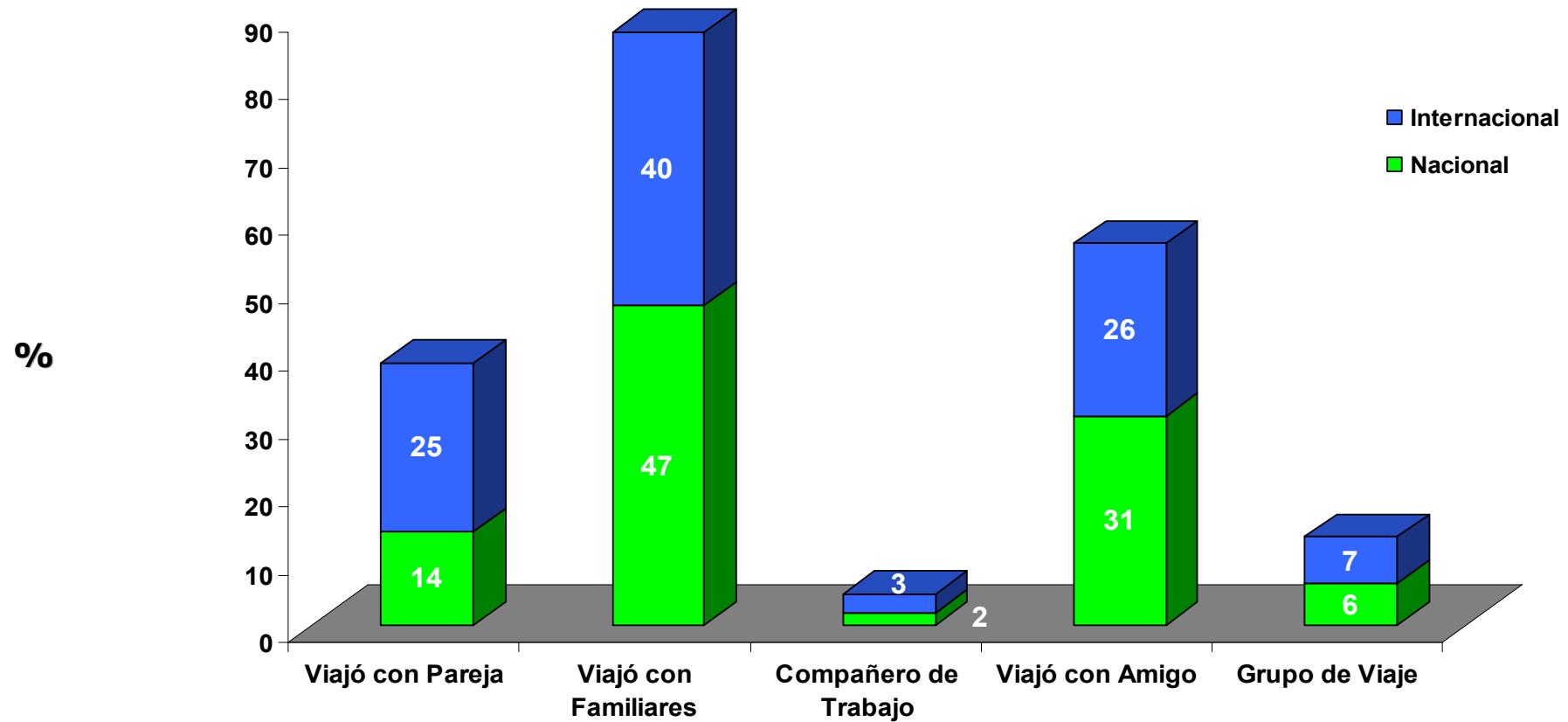
# Características del viaje

page 19

# Compañía de viaje

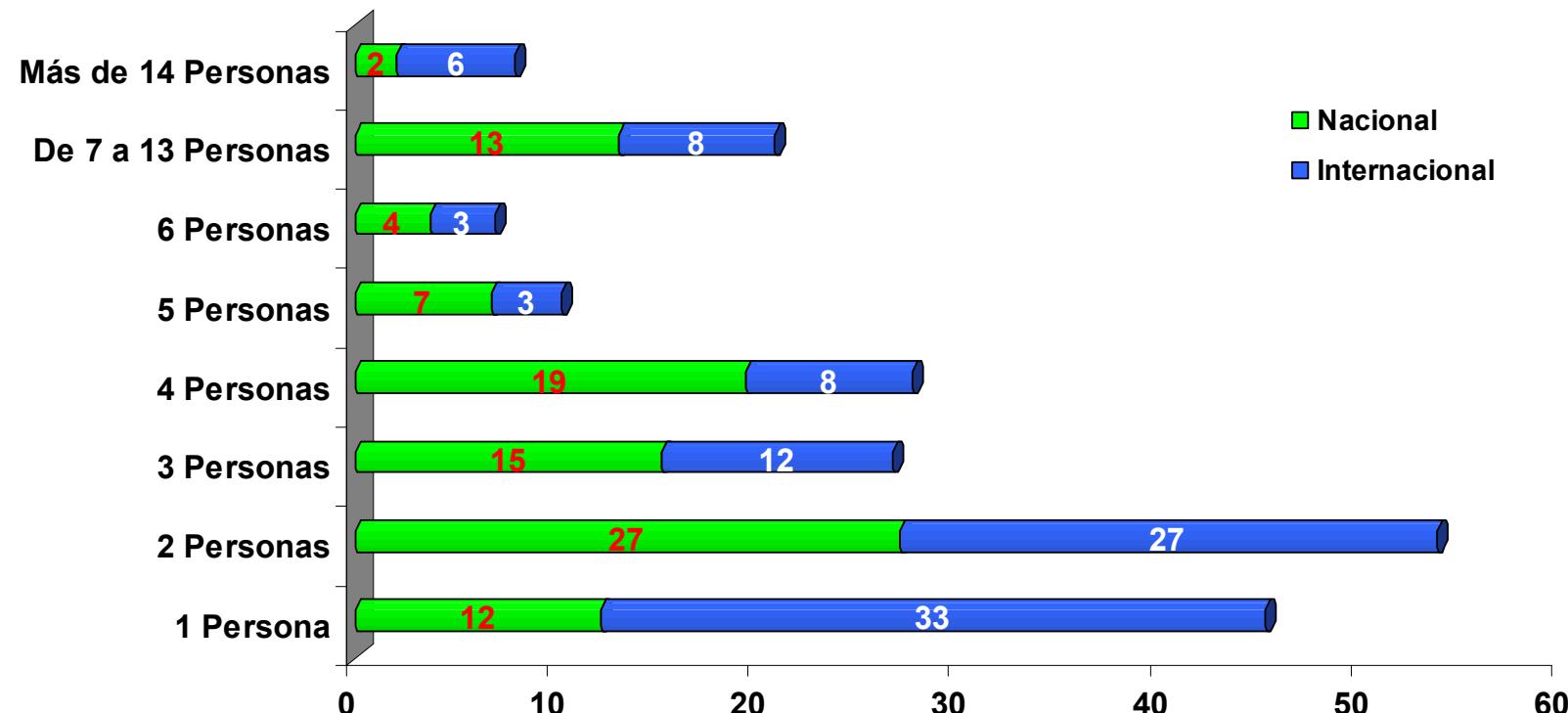
Los turistas internacionales y nacionales en prefieren acompañarse en sus viajes de ecoturismo.

Se destaca que el turista internacional viaja en mayor proporción en pareja con respecto a los nacionales.



# Tamaño del grupo

Los turista nacionales viajan en grupos de 2 personas (27%), mientras los turistas internacionales lo hacen de forma individual (33%).



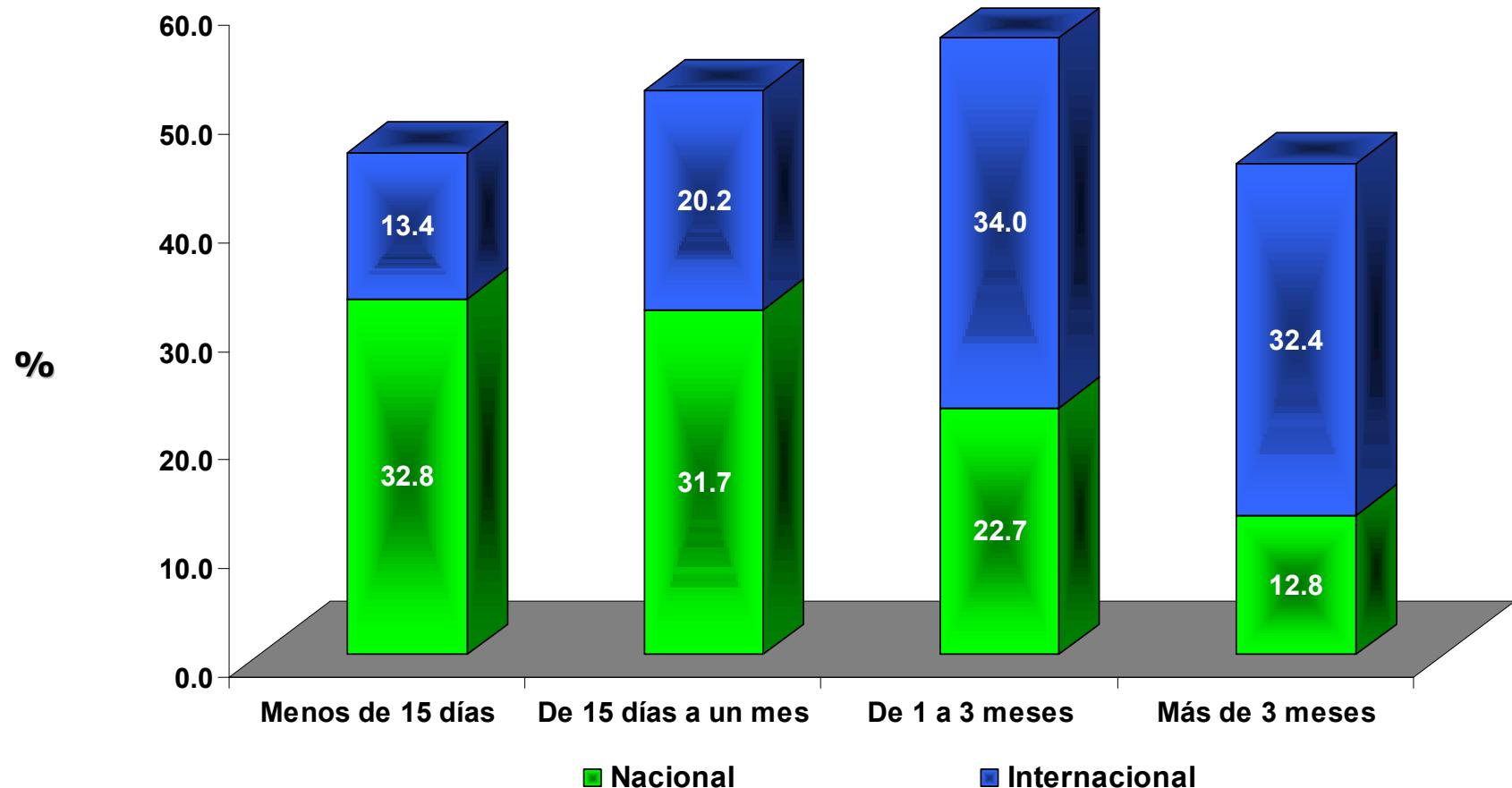
## Media

Nacional: 4.1

Internacional: 3.5

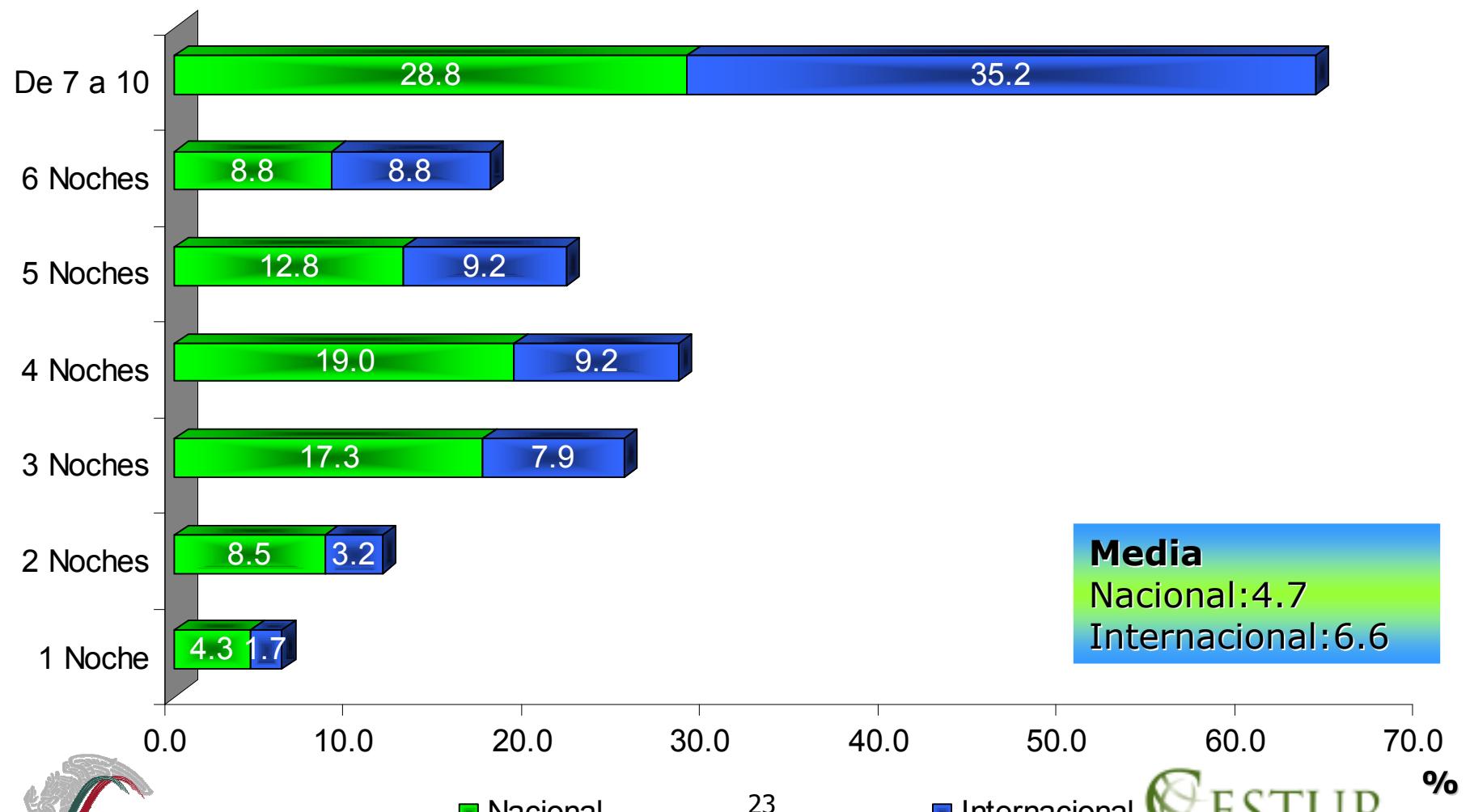
# Anticipación de planeación del viaje

El comportamiento de planeación de viaje para los turistas nacionales e internacionales es diferente, mientras el 33% de los turistas nacionales lo planean en menor de 15 días, el internacional lo planea de 1 a 3 meses.



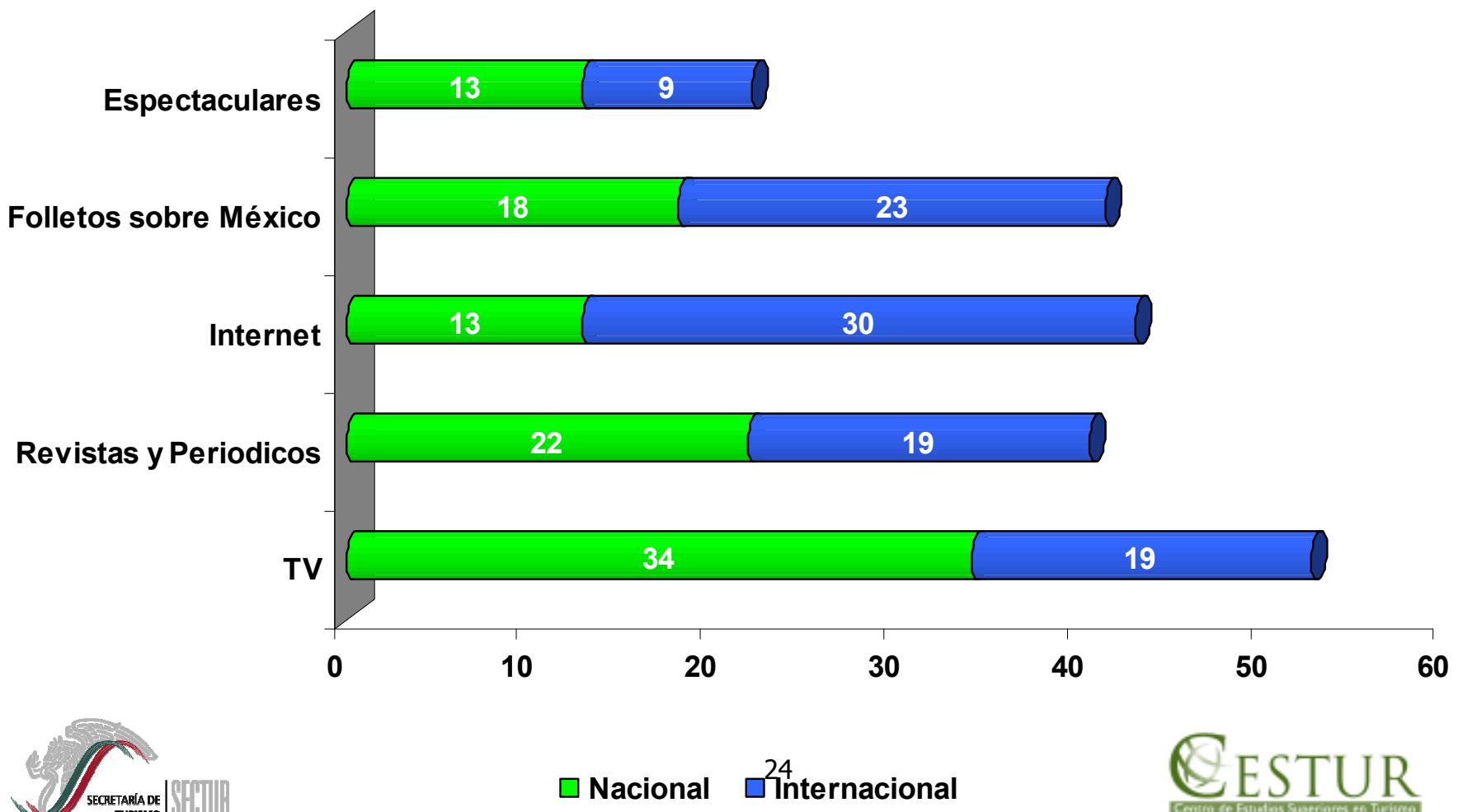
# Noches de estancia

Las noches de estancia tanto para el turista nacional como internacional es de 7 a 10 noches, (29% y 35%, respectivamente).



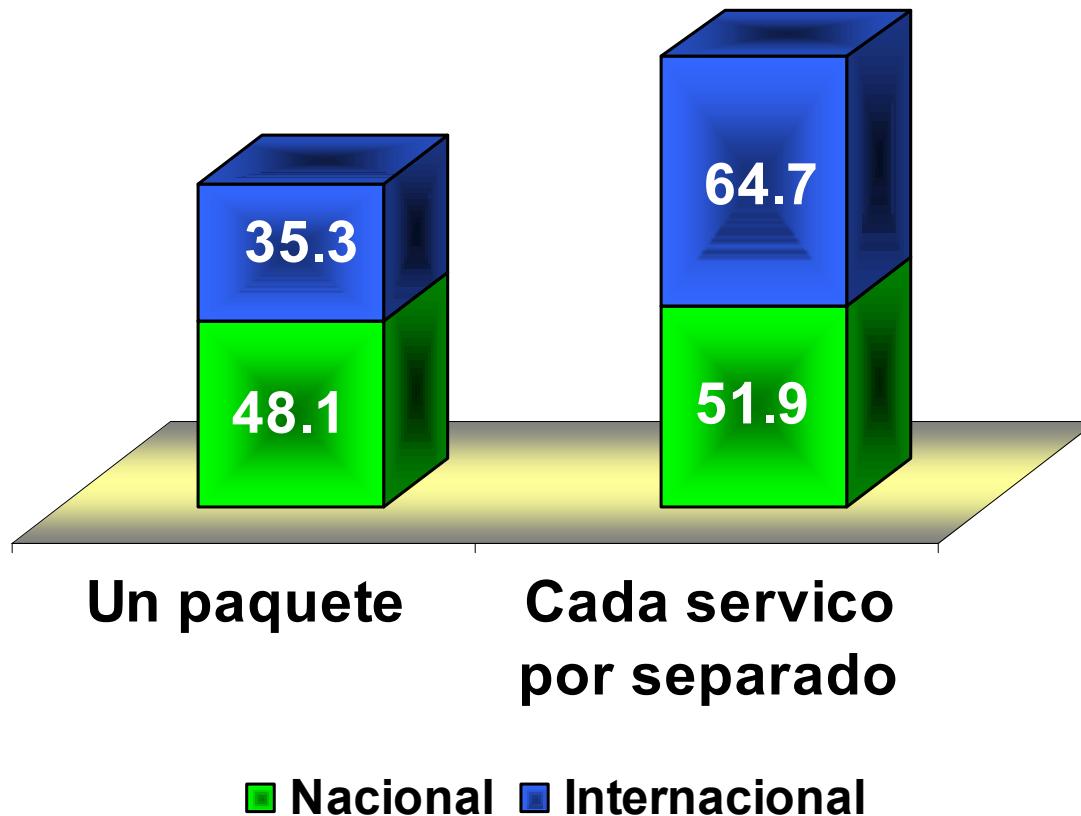
# Medio consultado para realizar el Viaje

Mientras que para el turista nacional el medio de consulta más utilizado es la T.V (34%), para el turista internacional es internet (30%). Es importante resaltar que los folletos sobre México son más consultados por el turista internacional que el internacional, (18% y 23%, respectivamente).



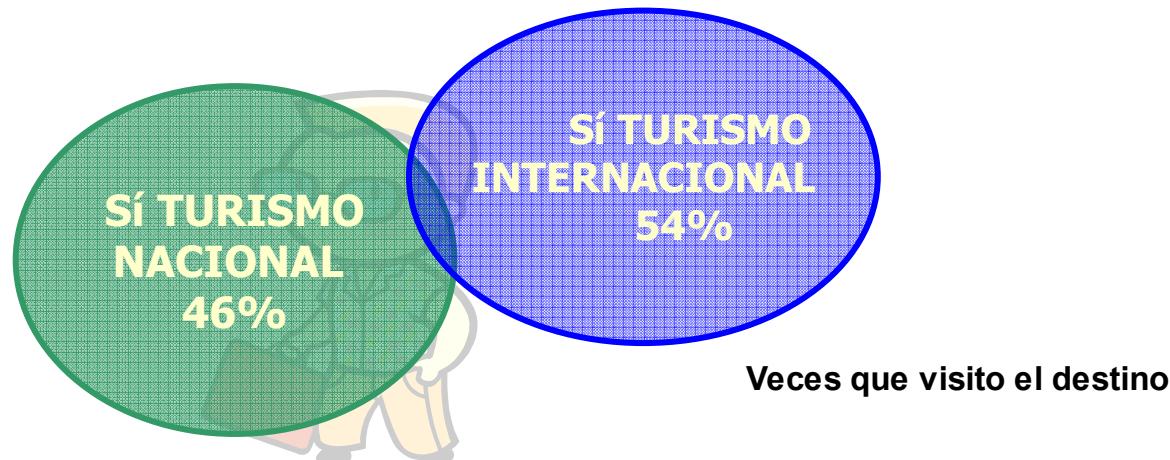
# Compra de servicios turísticos

Más del 50% de los turistas entrevistados, manifestaron comprar por separado los servicios turísticos.

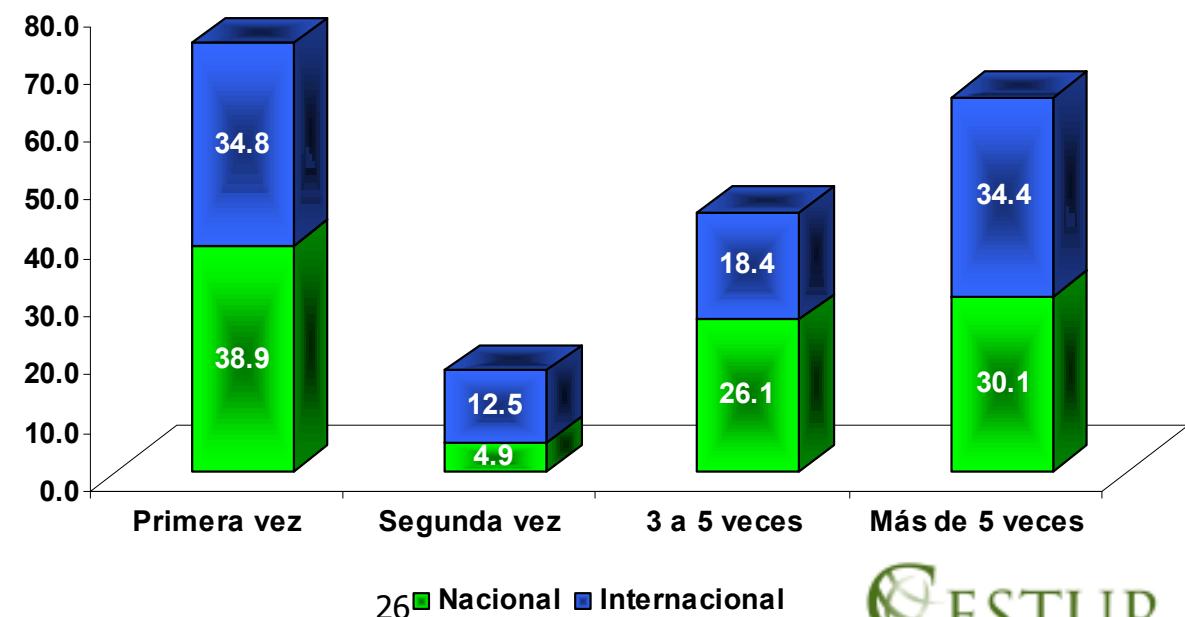


# Destino o Ruta

*¿Ha visitado otros destinos adicionales al principal?*



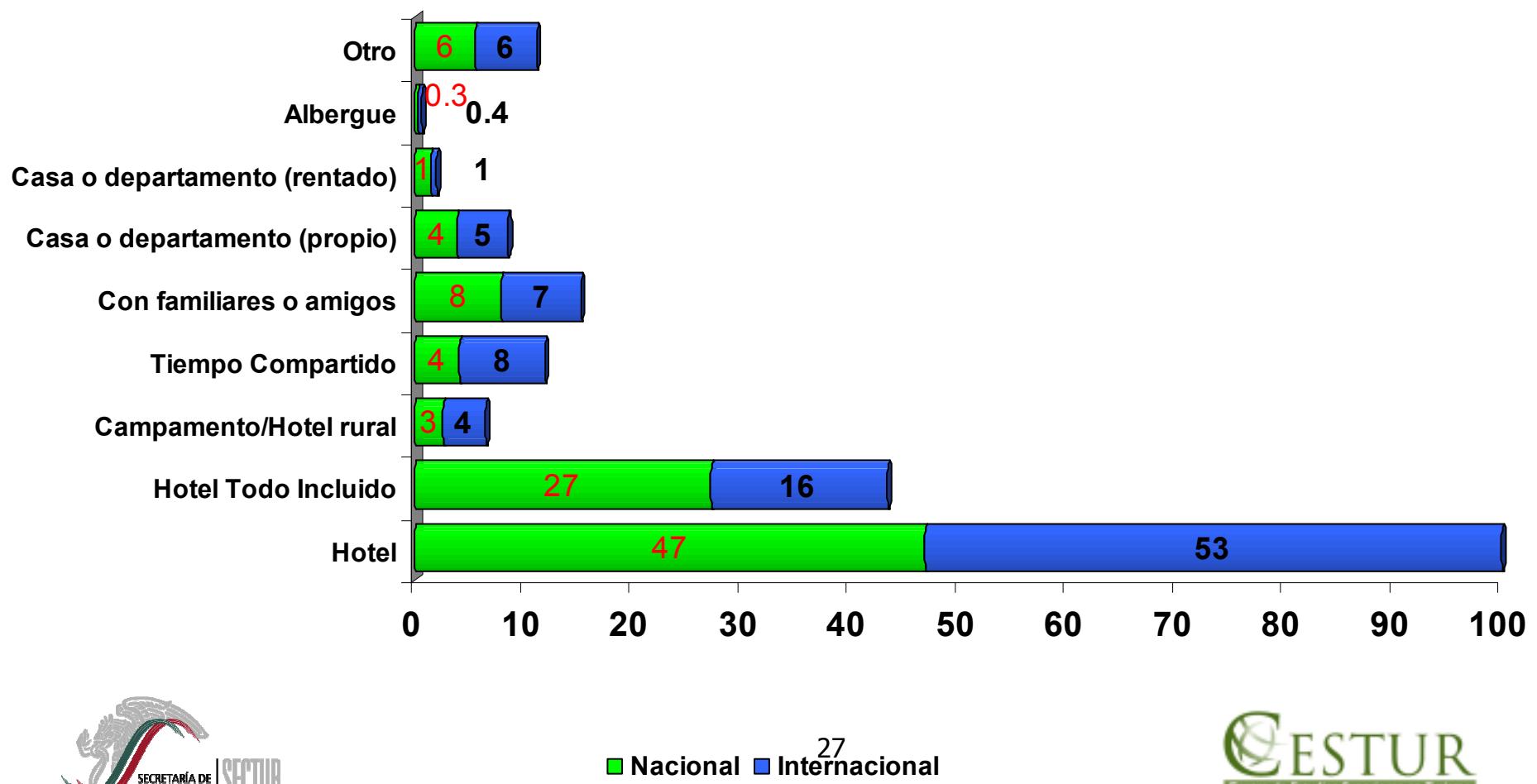
Se destaca que ambos segmentos de turistas han visitado el mismo destino más de 5 veces.



# Lugar de Hospedaje

- Se observó que el turista nacional prefiere hospedaje Todo Incluido en relación al turista internacional.

**Tipo de hospedaje utilizado**



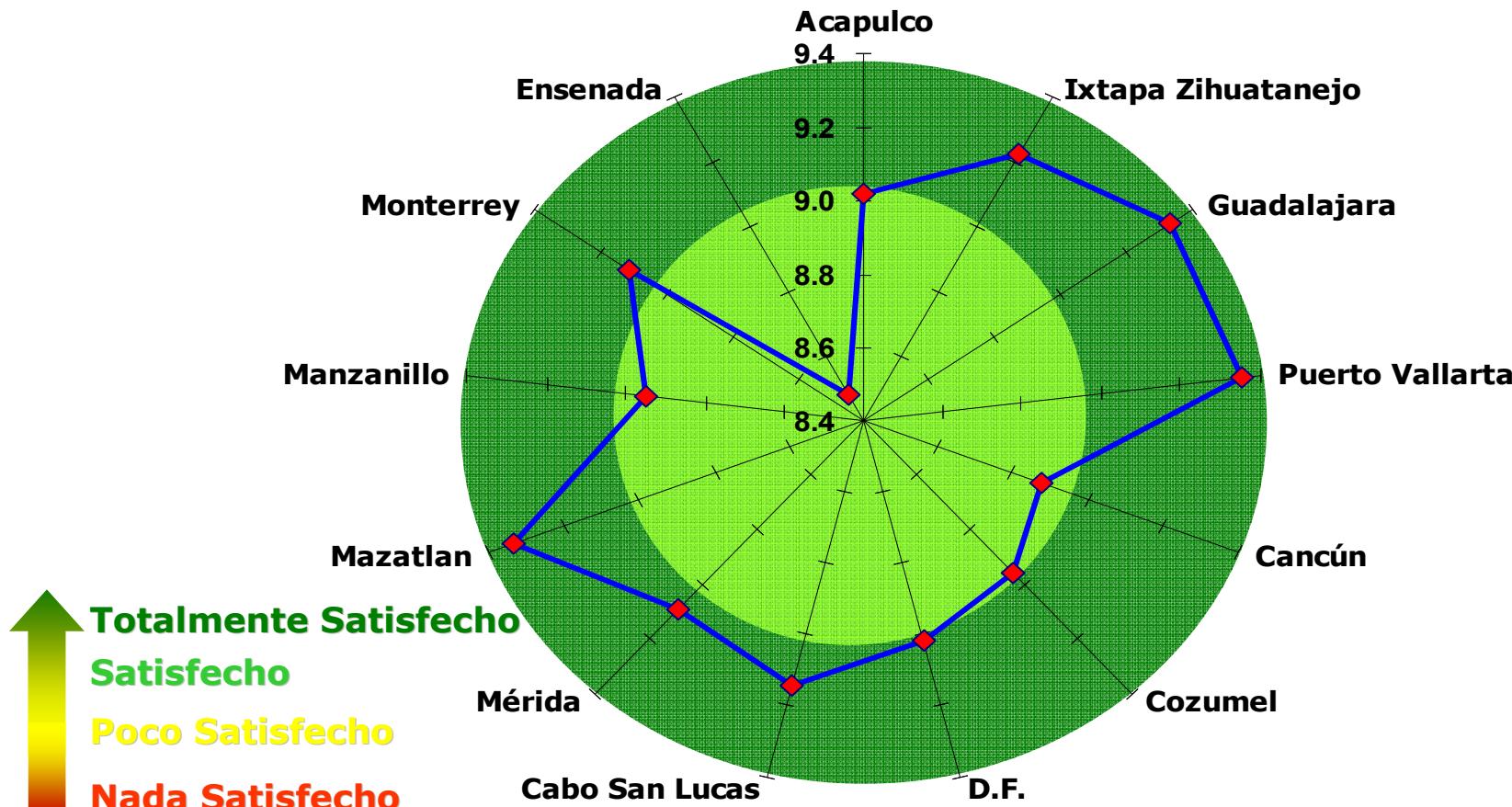


# **Satisfacción de viaje del Ecoturismo**

page 28

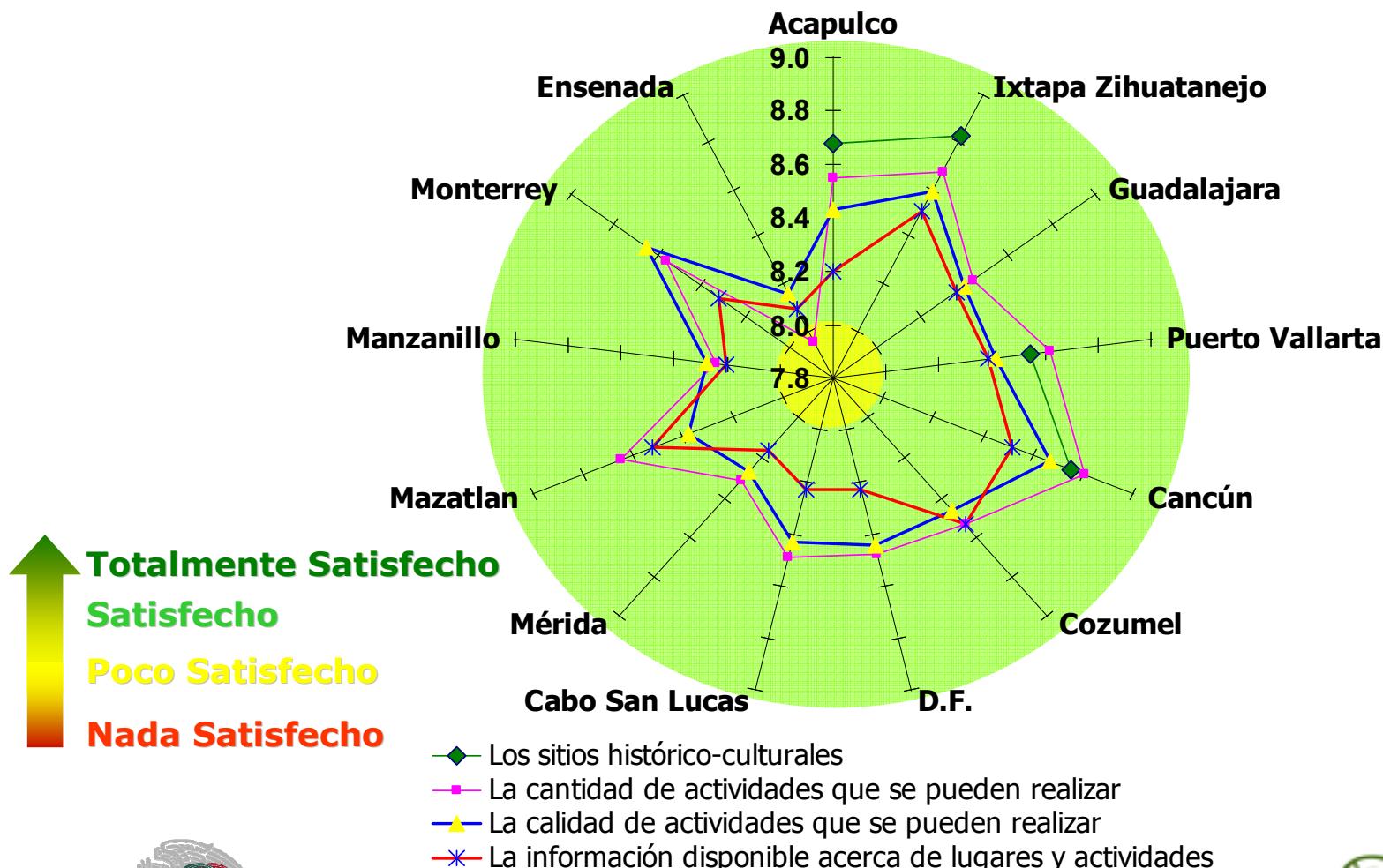
# Hospitalidad de los Residentes

- La hospitalidad es el concepto de mejor evaluación para todos los destinos.



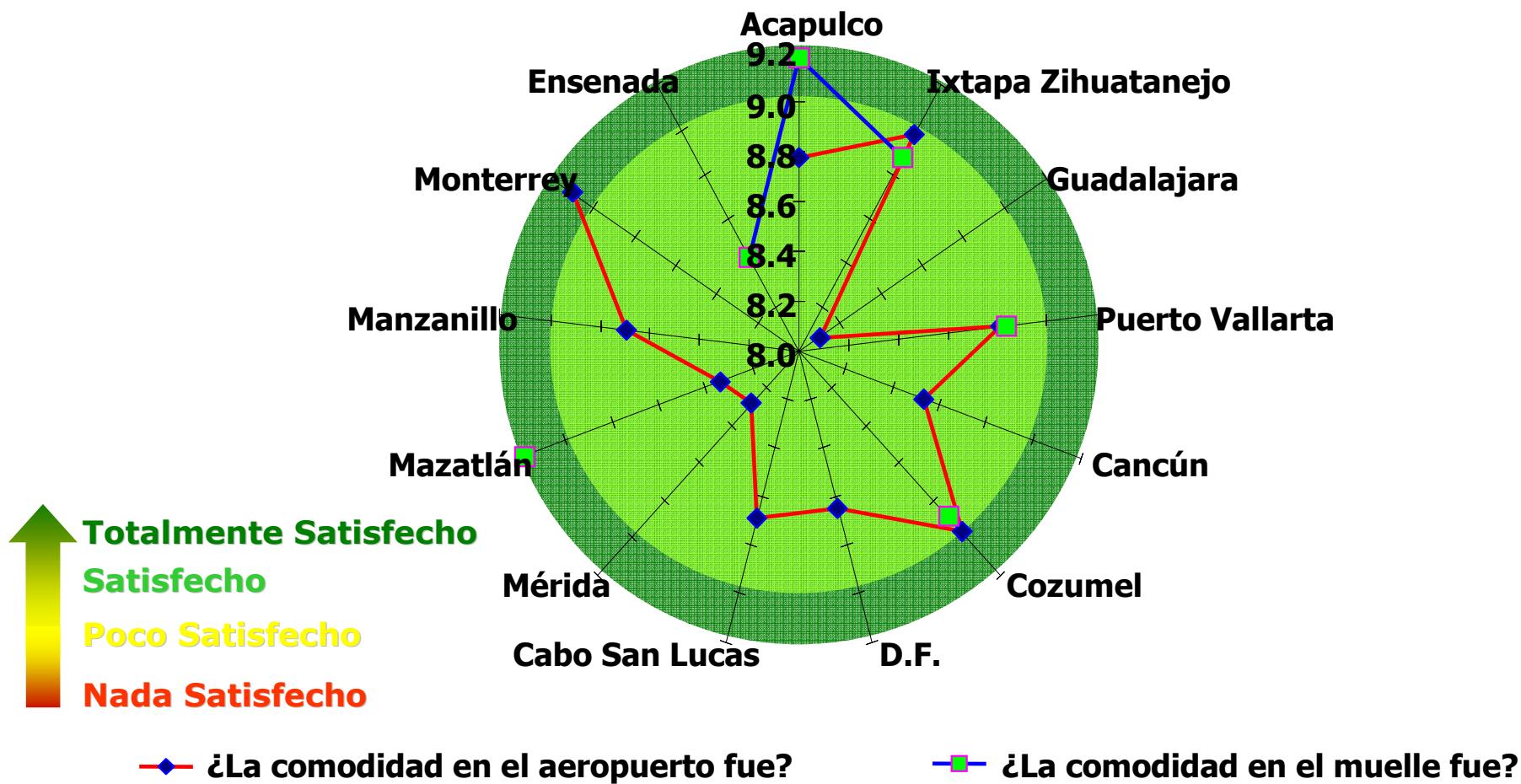
# Opciones de Esparcimiento por Destino

- Las opciones de esparcimiento tienen una evaluación satisfactoria por los ecoturistas de los destinos turísticos, sin embargo un punto de mejora continua puede ser la información disponible en los destinos sobre los lugares y actividades del destino.



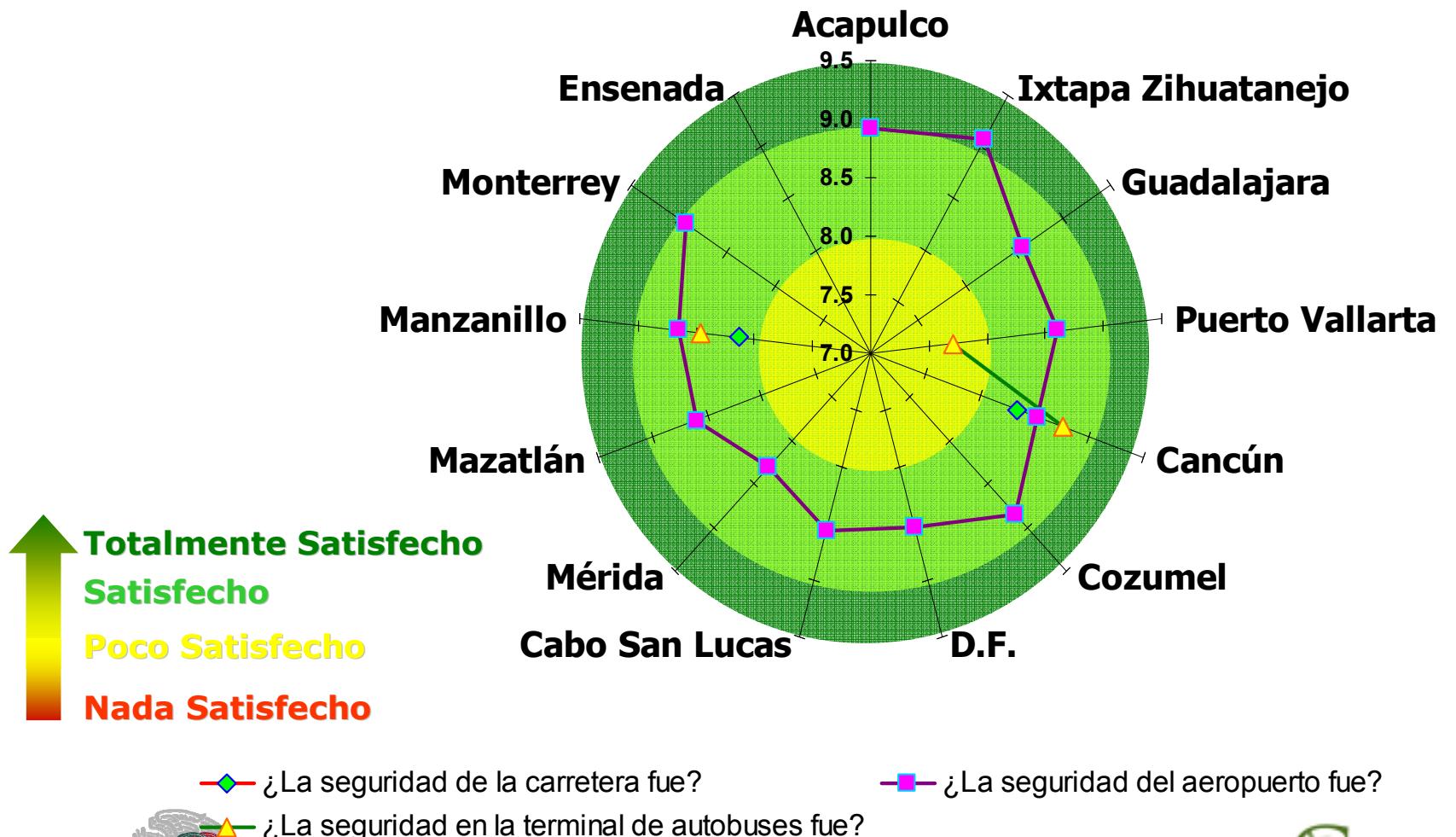
# Comodidad

- Las opciones de esparcimiento tienen una evaluación satisfactoria por los ecoturistas de los destinos turísticos, sin embargo un punto de mejora continua puede ser la información disponible en los destinos sobre los lugares y actividades del destino.



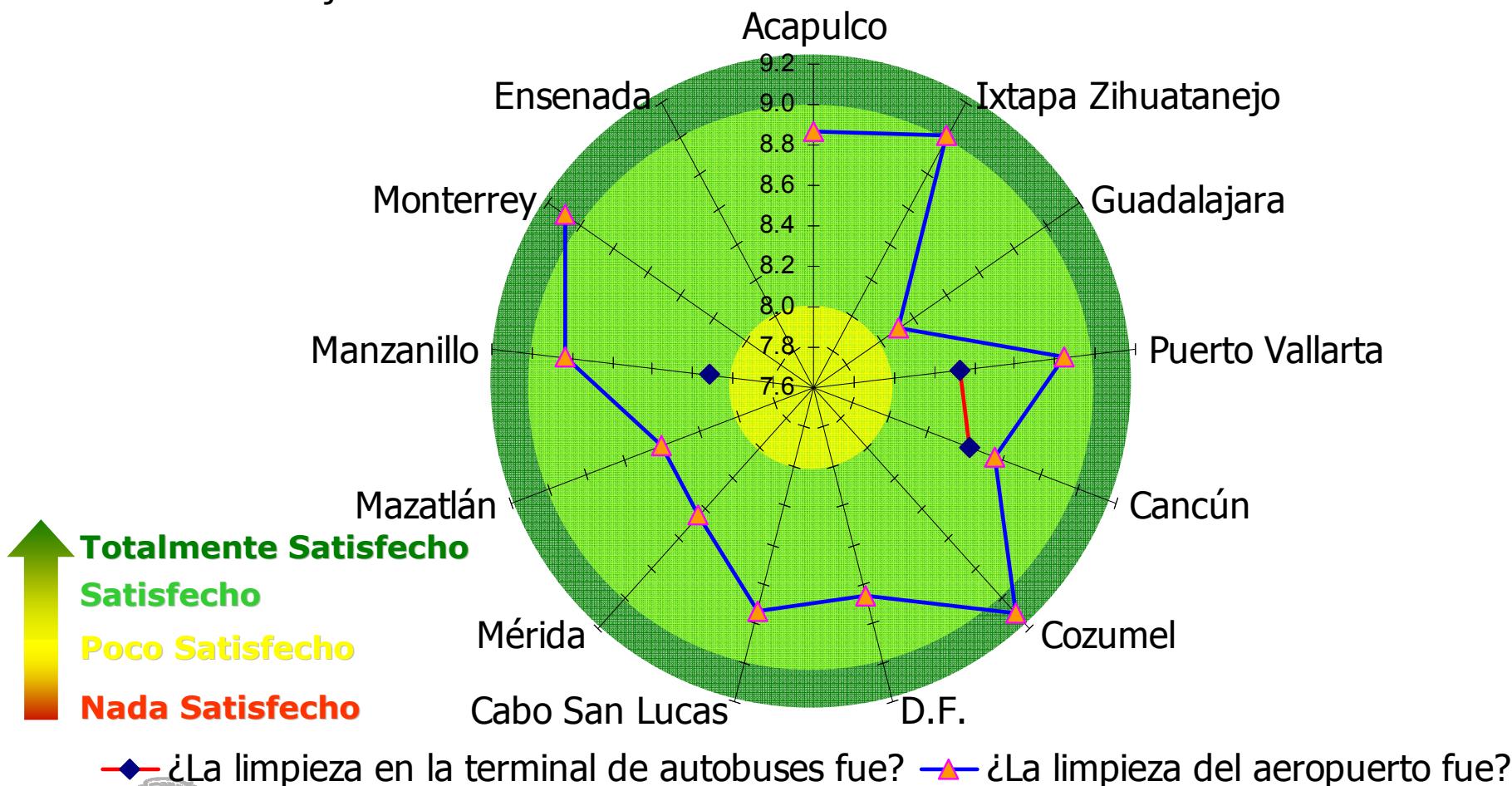
# Seguridad en terminales de transporte

- La satisfacción con respecto a la seguridad tanto de terminales de autobuses como en carreteras es menor que la satisfacción de seguridad en aeropuertos.



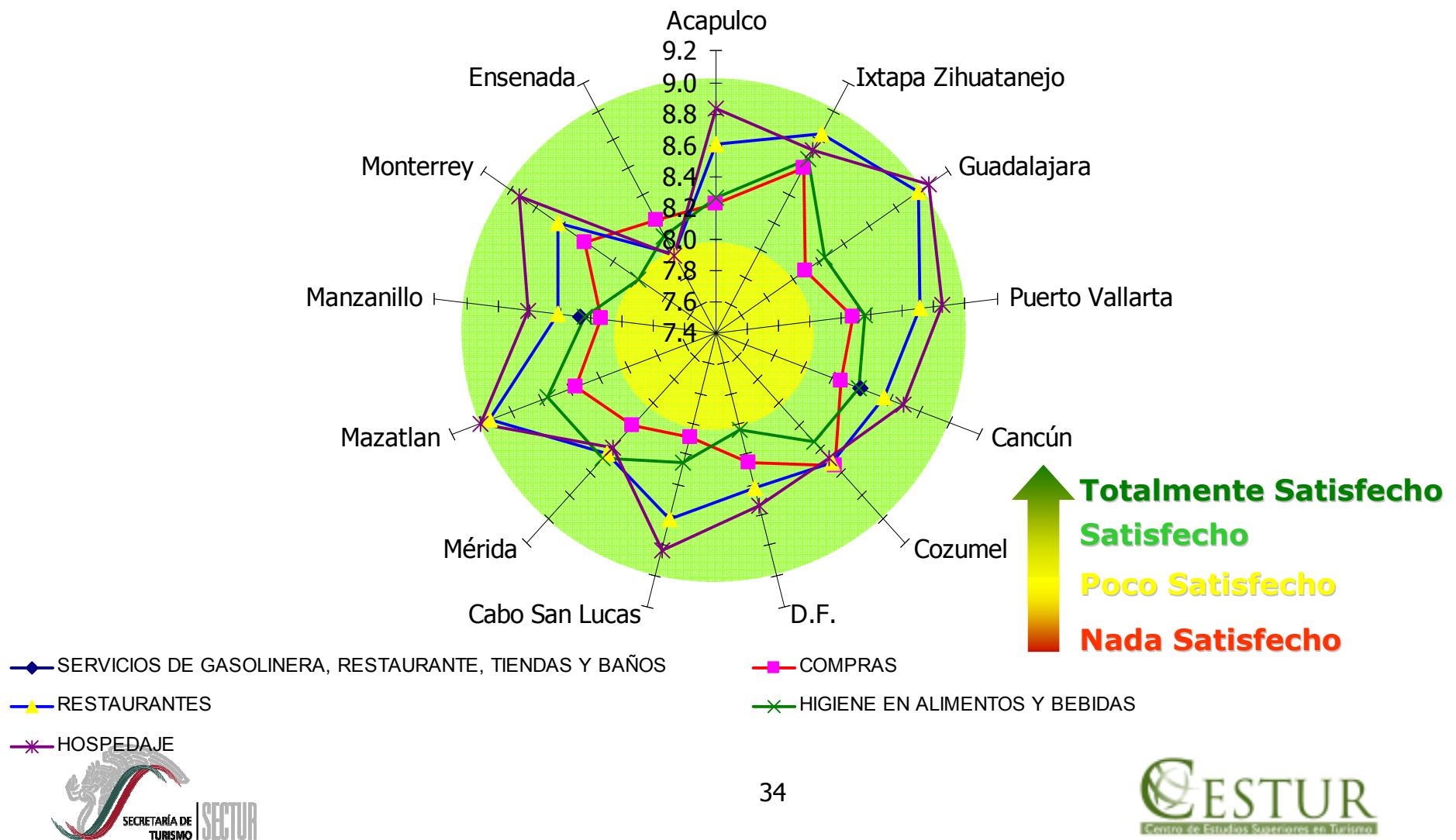
# Limpieza en terminales de transporte

- La satisfacción con respecto a la limpieza en terminales de autobuses y aeropuerto en general se encuentra bien evaluada; sobresaliendo con plena satisfacción de los ecoturistas en Monterrey, Cozumel e Ixtapa, mientras que para Guadalajara y Manzanillo, representan un área de mejora.



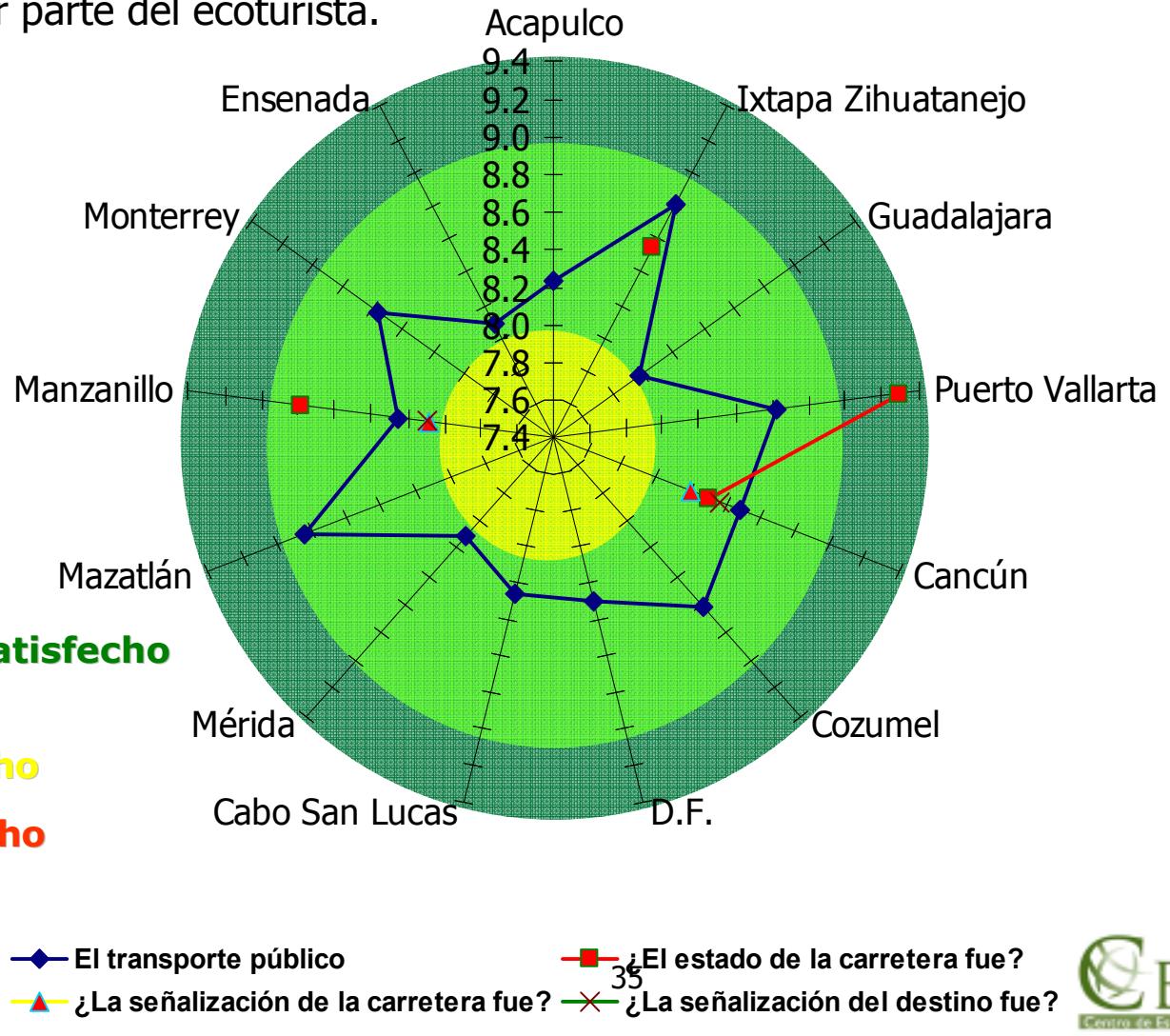
# Servicios Turísticos por Destino

- El servicio de hospedaje es el que presenta los niveles más altos de satisfacción por parte del ecoturista dentro de toda la gama de servicios turísticos utilizados en el destino.



# Servicios Públicos por Destino

- En cuanto a servicios públicos se puede mejorar en Guadalajara, Mérida y Ensenada lo que respecta al transporte público.
- Destaca el estado de la carretera de Puerto Vallarta que presenta evaluaciones de plena satisfacción por parte del ecoturista.





Centro de Estudios Superiores en Turismo

*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@sectur.gob.mx](mailto:cestur@sectur.gob.mx)