

Encuesta de Satisfacción Destinos Turísticos Universidad Anáhuac Centro Anáhuac de Investigación en Turismo

Entrevistador: _____ Fecha: _____ Encuesta No: _____ Hora: Inicio _____ Final _____
Destino Turístico: _____
Entidad Federativa del sitio turístico: _____

Buenos días/tardes, vengo de parte de la Secretaría de Turismo del Estado de México y la Universidad Anáhuac (una institución privada dedicada a la investigación académica) y queremos platicar con usted sobre la experiencia de visitar este destino turístico.

Su opinión es muy importante porque usted ha sido seleccionado al azar para conocer su opinión sobre el (DESTINO TURÍSTICO). El cuestionario es confidencial y anónimo, usted podrá responder libremente y solo le tomará unos minutos de su tiempo.

PREGUNTAS FILTRO:

FA	¿Vive usted o trabaja en (<i>nombre del destino turístico</i>)? 1. No (pasar a FB) 2. Sí (cancelar)
FB	¿Tiene usted más de 18 años? 1. Sí (pasar a FC) 2. No (cancelar)
FC	Este filtro no aplica si la persona visita pueblos mágicos ¿Usted pernoctó en (<i>nombre del destino turístico</i>)? 1. Sí (pasar a FD) 2. No (cancelar)
FD	El propósito del viaje a (<i>nombre del destino turístico</i>) fue de : 1. Vacaciones ocio o recreación (pasar a FE) 2. Visita familiares y/o amigos (pasar a FE) 3. Empresarial o profesional (pasar a FE) 4. Educación o capacitación (TERMINAR ENTREVISTA) 5. Salud o atención médica (TERMINAR ENTREVISTA) 6. Religión/ peregrinación (TERMINAR ENTREVISTA) 7. Compras (TERMINAR ENTREVISTA) 8. Otras (TERMINAR ENTREVISTA)
FE	¿Está a punto de concluir o ya concluyó su viaje turístico a (<i>nombre del destino turístico</i>)? 1. Si (continuar) 2. No (cancelar)

Entrevistador: Continuar con la entrevista si el entrevistado pasa las preguntas filtro FA, FB, FC , FD y FE. De otra forma dar gracias, la persona no califica para esta encuesta.

Entrevistador: Esta pregunta se aplica solamente a pueblos mágicos y ciudades patrimonio pero no para playas y ciudades. Si no aplica esta sección pasar a la SECCION A.

1. Antes de decidir su viaje sabía que (destino turístico) es considerado Pueblo Mágico o Ciudad Patrimonio de la Humanidad|____|
1. Sí (Pase a la pregunta 2)

2. No (Pase a la pregunta 3)

2. ¿Influyó en la decisión de su viaje saber que es considerado Pueblo Mágico o Ciudad Patrimonio de la Humanidad?.....|___|

1. Sí

2. No

2a. ¿De las siguientes fuentes de información, indique cuál le aportó la información más relevante para planear su visita a este destino?

	Precios	Hoteles	Oferta de Tours/lugares	Oferta de Servicios (restaurantes/actividades)	No aplica
Internet					
Agencia de viajes (oficina/kiosko)					
Sugerencia de amigos/familiares.					
Folletos impresos (periódicos o revistas)					
Radio					
Televisión					
Publicidad en la calle					

SECCIÓN A. ACCESO AL DESTINO E INFRAESTRUCTURA.

3. ¿Cuál fue el principal medio de transporte que utilizó para llegar a (*destino turístico*) (marque todos los que apliquen)?

P3.1. Autobús|___|

P3.2. Automóvil propio|___|

P3.3. Automóvil rentado|___|

P3.4. Avión|___|

P3.5. Autobús rentado|___|

P3.6. Ferry|___|

P3.7. Otro|___|

4. **Empezamos esta conversación hablando del (DESTINO TURÍSTICO) que usted visita o ha visitado. Hablemos de aspectos físicos de este lugar. Califique en el rango de 1 a 5 si es baja y de 6 a 10 si es alta según usted lo considere en cada caso**

	Muy baja/ Muy mal	Muy alta/ Muy buena	
A1. En su opinión el señalamiento para llegar a (<i>destino turístico</i>) es.	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	___
A2. En su opinión cómo califica la disponibilidad de opciones de transporte para llegar a (<i>destino turístico</i>). (Si llegó en auto no aplica).	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	___
A3. Califique la calidad de la infraestructura de acceso (es decir, el estado de los caminos y carreteras) que usó para llegar a (<i>destino turístico</i>):	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	___
A4. Califique el mantenimiento y calidad de las instalaciones del medio de transporte utilizado para llegar al destino (aeropuerto, centrales de autobuses)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	___
A5. Califique la atención del personal del servicio de transporte (es decir, aeropuerto, centrales de autobuses, carretera) utilizado para llegar a (<i>destino turístico</i>)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	___
A6. Califique la atención del personal de migración y aduanas en (<i>destino turístico</i>)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	___

A7. Califique el tiempo de espera en migración y aduanas en (<i>destino turístico</i>)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
--	---------------------	------

SECCIÓN B. ATRACTIVOS Y OFERTA TURÍSTICA.

5. Ahora vamos a platicar de los atractivos turísticos (la variedad y calidad de atractivos culturales y naturales). Los atractivos culturales se refiere a los museos, monumentos, iglesias, ruinas y lugares típicos; los atractivos naturales incluye actividades de aventura, playas, acuáticas y finalmente vida nocturna.

	Muy baja/ Muy mal	Muy alta/ Muy buena	
B1. Califique en general los atractivos y los servicios que se ofrecen en el (<i>destino turístico</i>).	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
B2. Califique en general, el estado de conservación de los atractivos del <i>destino turístico</i> (se refiere a la forma como están conservados y presentados al público los museos, monumentos, iglesias, ruinas, lugares típicos, playas)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
B5. Califique en general, el estado de conservación de los atractivos culturales del <i>destino turístico</i> (museos, monumentos, iglesias, ruinas)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
B6. Califique en general, el estado de conservación de los atractivos naturales del <i>destino turístico</i> (se refiere a la lagunas, cascadas, ríos, grutas, bosques, etc.)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
B3. Califique la variedad de los atractivos turísticos en este destino.	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
B4. Califique la calidad de los atractivos turísticos en este destino.	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____

SECCIÓN C. CONSUMO DE SERVICIOS

Ahora le voy a hacer unas preguntas sobre los servicios de hospedaje ofrecidos al turista en esta localidad

6. ¿En qué tipo de establecimiento se hospedó?

P6.1. Tiempo compartido (IR A 7)|____|
 P6.2. Hotel (IR A 7).....|____|
 P6.3. Motel (IR A 7).....|____|
 P6.4. Hostal/Bungalows/Cabaña (IR A 7).....|____|
 P6.5. Campamento/Tienda de Campaña (IR A 7)|____|
 P6.6. Trailer Park/Motorhome (IR A 7)|____|
 P6.7. Hospedaje en el balneario (IR A 7)0..|____|
 P6.8. Casa de huéspedes (IR A 7)|____|
Si contesta esta sección pase a la pregunta 8
 P6.9. Ninguno (IR A 8)|____|
 P6.10. Casa de familiares/amigos (IR A 8)|____|
 P6.11. Vivienda propia (IR A 8)|____|
 P6.12. Vivienda rentada (IR A 8)|____|
 P6.13. Otro (IR A 8)|____|

Ahora le voy a hacer unas preguntas sobre los servicios de hospedaje que utilizó en esta localidad

7. Usted utilizó los servicios de hospedaje comercial en (*destino turístico*). Califique los siguientes aspectos.

	Muy baja/ Muy mal	Muy alta/ Muy buena
--	----------------------	------------------------

C1. Califique en general su estancia donde se hospedó.	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
C2. Califique la limpieza del hospedaje (aseo de cuartos, baño)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
C3. Califique la atención del personal (repcionista, bellboy, camarera)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
C14. Califique la facilidad con la que encontró el tipo de hospedaje que usted necesitaba	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____

8. ¿En qué tipo de establecimiento comercial consumió alimentos y/o bebidas durante su viaje? Marque todas las que aplican

- P8.1. Bar (IR a Pregunta 9).....|____|
P8.2. Restaurante (IR a Pregunta 9)|____|
P8.3. Fonda (IR a Pregunta 9).....|____|
P8.4. Cafetería (IR a pregunta 9).....|____|
P8.5. Puesto ambulante (IR a Pregunta 9)|____|
P8.6. Mercado (IR a Pregunta 9)|____|
Si elige las siguientes opciones saltar a P10
P8.7. Otro (IR a Pregunta 10)|____|
P8.8. Ninguno (IR a Pregunta 10)|____|

9. Usted utilizó los servicios de alimentación en este (*destino turístico*). Califique los siguientes aspectos.

	Muy baja/ Muy mal	Muy alta/ Muy buena	
C4. Califique en general la experiencia del consumo de alimentos y bebidas	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
C5. Califique la calidad de los alimentos y bebidas en los establecimientos del (<i>destino turístico</i>)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
C6. Califique en general la limpieza/higiene de los establecimientos y de los alimentos y bebidas en el (<i>destino turístico</i>).	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____

10. ¿Cuál de los siguientes servicios de excursión/turísticos contrató en el destino? Marque todas las que aplican

- P10.1. Visita guiada (es un recorrido en un atractivo determinado; IR a P11)|____|
P10.2. Guía de turistas (es una persona que se contrata para mostrar un destino en particular; IR a P11)|____|
P10.3. Excursión (son los servicios de guías, transporte, adicionalmente puede comprender alguno de los servicios de comida, transporte y entradas; IR a P11).....|____|
P10.4. Ninguno (IR a P12)|____|

11. Usted utilizó los servicios de excursión/turísticos en este (*destino turístico*). Califique los siguientes aspectos.

	Muy baja (o) Muy mal (o)	Muy alta (o) Muy buena (o)	
C7. Califique en lo general los servicios de excursión/turísticos contratados en (<i>destino turístico</i>):	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
C8. Califique la calidad los servicios de excursión/turísticos contratados en (<i>destino turístico</i>):	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
C9. Califique la atención del personal de los servicios de excursión/turísticos en (<i>destino turístico</i>):	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____

12. ¿Usted utilizó algún servicio de transporte en este (*destino turístico*)? Si ____ (Continuar) No ____ (Ir a pregunta 14)

12a. ¿Cuál es el tipo de transporte que ha utilizado primordialmente en este (*destino turístico*)?

- a. Camión|____|
b. Micro Pesero|____|
c. Combi|____|
d. Taxi|____|
e. Bicitaxi.....|____|

- f. Bicicleta.....|____|
 g. Calesa.....|____|
 h. Segway|____|
 i. Otro¿Cuál?_____

Califique los siguientes aspectos.

	Muy baja/ Muy mal	Muy alta/ Muy buena	
C10. Califique en general la calidad del transporte (servicios de taxi, transporte urbano) de los lugares que usted visitó.	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
C11. Califique la atención del personal del servicio de transporte en (<i>destino turístico</i>).	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
C12. Califique la disponibilidad del transporte (la frecuencia y oportunidad).	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____

13. Si usted viajó en automóvil a este destino turístico, por favor conteste las siguientes preguntas

	Muy baja/ Muy mal	Muy alta/ Muy buena	
C13. Califique la disponibilidad de estacionamiento en el destino. (libre o de cobro)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____

SECCIÓN D. COSTO.

14. En esta sección vamos a hablar de los precios que pago por los servicios recibidos.

	Costo muy alto	Costo aceptable	
D7. Califique en general la relación calidad precio de este destino turístico	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
D1. Califique qué tan adecuados le parecieron los costos de transportación por el servicio recibido (los costos incluyen casetas, gasolina, boletos de avión o autobús para llegar a este <i>destino turístico</i>).	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
D2. Califique el precio que pagó por el servicio de hospedaje recibido. (<i>Solo aplica para quien utilizó hospedaje comercial en el destino</i>)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
D3. Califique el precio que pagó por el servicio de alimentos y bebidas recibido. (<i>Solo aplica para quien consumió alimentos y bebidas en el destino</i>)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
D4. Califique el precio que pagó en relación a los servicios de excursión/turísticos recibidos (incluya todos, <i>solo aplica para quien contrató servicios de excursión/turísticos en el destino</i>)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
D5. Califique el precio que pagó del servicio de transporte utilizado. (<i>Solo aplica para quien utilizó transporte local en el destino</i>)	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
D6. Califique el precio del estacionamiento, en caso de haber pagado por este servicio.	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____

SECCIÓN E. EXPERIENCIA DE VIAJE.

Hablemos un poco sobre su experiencia de viaje en este destino

15. Califique su experiencia de viaje al (*destino turístico*) en relación a:

	Muy baja/	Muy alta/
--	-----------	-----------

	Muy mal	Muy buena	
E1. La experiencia de viaje a (<i>destino turístico</i>) fue	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
E2. La hospitalidad de los residentes	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
E3. La experiencia de visitar los sitios naturales /culturales	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
E4. La variedad de actividades recreativas	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
E5. Su emoción de visitar este sitio	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
E6. Le ofrece una experiencia diferente	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
E7. Disponibilidad de información turística (hospedaje, restaurantes, recorridos, servicios, etc.) durante el viaje en el destino	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____

SECCIÓN F. IMAGEN.

Hablemos un poco sobre la imagen que se lleva este destino

16. Califique ahora la imagen que tiene usted después de su visita a este (*destino turístico*)

	Muy baja/ Muy mal	Muy alta/ Muy buena	
F1. La percepción de seguridad durante su visita	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
F2. La imagen que se lleva de los sitios naturales/culturales	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
F3. Los vendedores ambulantes	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
F4. El tráfico de coches, autobuses en el lugar	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
F5. Limpieza de calles y áreas públicas	① ② ③ ④ ⑤	⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____

SECCIÓN G. SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN.

La satisfacción incluye muchas cosas, hablemos de su satisfacción y su recomendación en cuanto a este destino turístico

G1. ¿En general qué tan satisfecho quedó usted con su viaje a (<i>destino turístico</i>)?	Muy baja (o) Muy mal (o) ① ② ③ ④ ⑤	Muy alta (o) Muy buena (o) ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
G2. ¿De acuerdo a sus expectativas que tan satisfecho quedó con su visita?	No se cumplieron ① ② ③ ④ ⑤	Se cumplieron ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
G3. Olvídense de este destino turístico actual y piense en uno mejor que haya conocido ¿Qué tan lejos está este (<i>destino turístico</i>) del ideal?	Muy lejano ① ② ③ ④ ⑤	Muy cercano ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
G4. Califique usted su disposición a visitar de nueva cuenta a este destino turístico en el futuro	Definitivamente no ① ② ③ ④ ⑤	Definitivamente sí ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____
G5. Califique si usted recomendaría a sus amigos o familiares, visitar este destino turístico	Definitivamente no ① ② ③ ④ ⑤	Definitivamente sí ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	____

SECCIÓN H. SOBRE SU VISITA.

17. ¿Cuántas veces ha visitado este destino?|____|
18. ¿Cuándo fue su última visita? Indique mes y año|mm____| |año____|
19. Comparado con la última vez que visitó este lugar ¿como calificaría ahora este destino turístico?.....|____|
Peor (1) Igual (2) Mejor (3)
20. ¿Con quién viaja?|____|
1. Sólo
 2. Pareja
 3. Familia
 4. Compañeros de trabajo
 5. Amigos
 6. Grupo
 7. Otros
21. Indicar género (entrevistador observe a la persona)|____|

1. Masculino
2. Femenino
22. ¿Cuál es su año de nacimiento?|____|
23. ¿Cuál es su ocupación?.....|____|

1. Estudiante	6. Directivo/Ejecutivo
2. Empleado IP	7. Dueño de Negocio
3. Empleado de Gobierno	8. Retirado
4. Profesionista/técnico	9. Otro _____
5. Ama de Casa	

24. ¿Cuál fue la duración de su estancia?hrs.|____|noches|____|

25. ¿Cuál es su lugar de residencia? país _____ estado _____

En caso de ser visitante/turista nacional |____| Ir a sección I
extranjero|____| Terminar

SECCIÓN I. INFORMACIÓN SOCIOECONÓMICA

Por último, le vamos a preguntar algunos datos socioeconómicos.

Encuestador codificar (99) si no hay respuesta.

Cuartos.- ¿Cuál es el total de cuartos, piezas o habitaciones con que cuenta su hogar? Por favor no incluya baños, medios baños, pasillos, patios y zotehuelas|____|

Baños.- ¿Cuántos baños completos, con regadera y excusado, hay para uso de los integrantes del hogar?.....|____|

Regadera - En su hogar, ¿Cuenta con regadera funcionando en alguno de los baños?|____|

Si tiene regadera funcionando en algún baño (1)

No tiene regadera funcionando en ningún baño (2)

Ns/Nc (99)

Focos.- Contando todos los focos que utiliza para iluminar su hogar, incluyendo los de techos, paredes y lámparas de buró o piso, dígame ¿cuántos focos tiene su vivienda?|____|

Piso.- ¿El piso de su hogar es predominantemente de tierra o cemento, o de algún otro tipo de acabado?|____|

(ENCUESTADOR: Cuando el hogar presente ambas opciones en diferentes espacios, se debe marcar la que ocupe más de 50%)

De Tierra o cemento firme (1)

Otro tipo de material o acabado -mosaico, alfombra, linóleum, madera, et (2)

Ns/Nc (99)

Autos. - ¿Cuántos automóviles propios o los asignados por prestaciones de la empresa donde labore, tienen en su hogar? Por favor, excluya taxis.....|____|

Tv - ¿Cuántas televisiones a color funcionando tienen en este hogar?.....|____|

Ninguna televisión a color funcionando (1)

1 televisión a color funcionando (2)

2 televisiones a color funcionando (3)

3 o más televisiones a color funcionando (4)

Ns/Nc (99)

PC.- ¿Cuántas computadoras personales, ya sea de escritorio o lap top, tiene funcionando en este hogar?.....|____|

No tengo computadora o lap top (1)

1 computadora funcionando (2)

2 o más computadoras funcionando (3)

Ns/Nc (99)

Estufa - ¿En este hogar cuentan con estufa de gas o eléctrica?

Si (1) No (2) Nc (99) |____|

Escola.- Pensando en la persona que aporta la mayor parte del ingreso en su hogar, ¿Cuál fue el último año de estudios que completó? ANOTA EL GRADO (NÚMERO DE AÑOS APROBADOS) |____| Años aprobados |____| Nivel

Kínder o preescolar (01)

Primaria **(02)**
 Secundaria **(03)**
 Preparatoria o Bachillerato **(04)**
 Normal básica **(05)**
 Carrera técnica o comercial con primaria completa **(06)**
 Carrera técnica o comercial con secundaria completa..... **(07)**
 Carrera técnica o comercial con preparatoria completa **(08)**
 Profesional **(09)** Posgrado (maestría o doctorado **(10)**
 Ninguno **(99)**

EQUIPO.- Por favor dígame, ¿cuentan en su casa con ... en funcionamiento?

	SÍ	No	Ns/Nc			SÍ	No	Ns/Nc	
1.- Teléfono fijo	(1)	(0)	(99)	____	3.- Sistema de TV de paga	(1)	(0)	(99)	____
2. Acceso a Internet	(1)	(0)	(99)	____	4.- Teléfono celular	(1)	(0)	(99)	____