



GUANAJUATO CAPITAL

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

¿A QUIÉN?

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

¿CUÁNDO?

Del 13 de abril al 31 de diciembre 2019

¿EN DÓNDE SE REALIZA?

Principales puntos de afluencia turística en destinos:

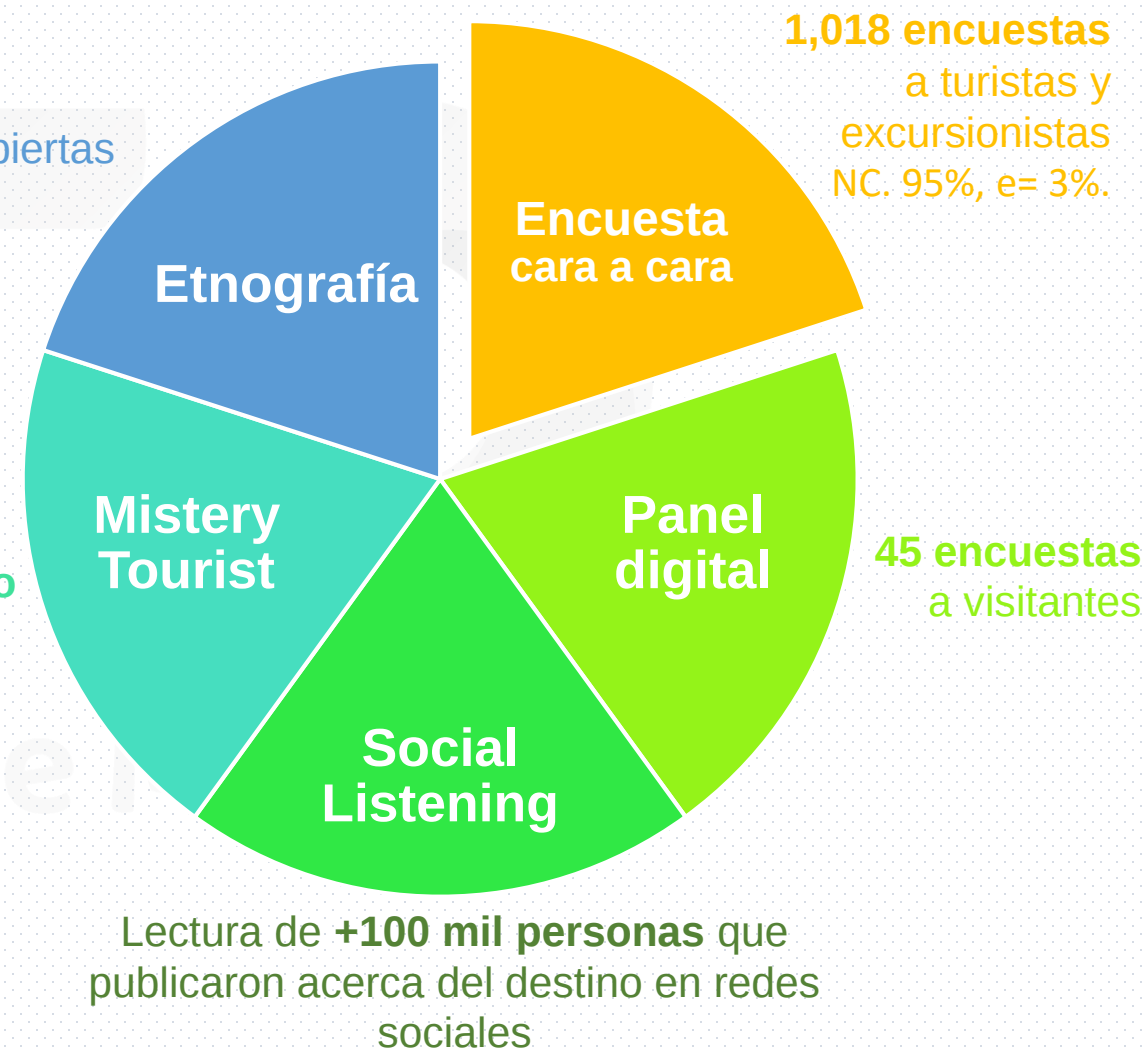
- Centro Histórico
- Templo de la Valenciana
- Universidad de Guanajuato

¿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.





58% Hombres

42% Mujeres

35 Años



31% NSE D+
Ingresos de \$11,000 a \$14,999

61% Universidad

41% Empleado empresa privada



41% Excursionista

59% Turista



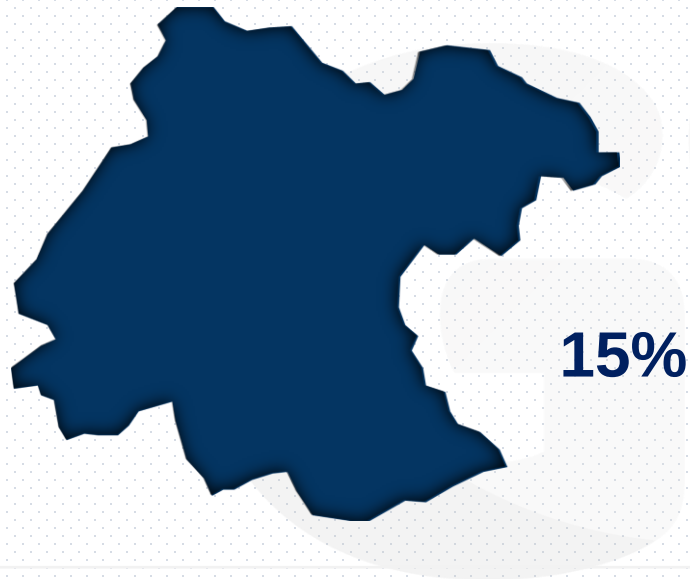
74%
procedencia nacional

15%
procedencia estatal

11%
procedencia internacional



Procedencia Estatal

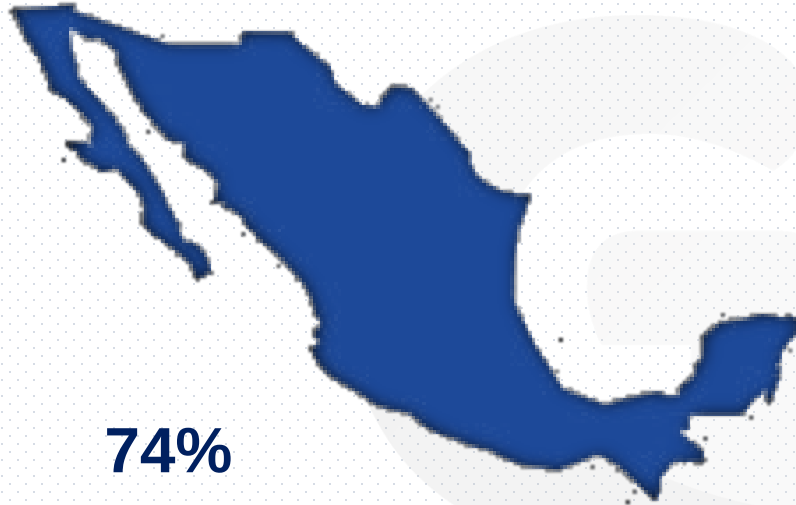


	34 años
	57% hombres
	59% grado universitario
	47% NSE D+ (De \$11,000 a \$14,999)

Municipio	2019	Turistas	Excursionistas
León	44%	18%	82%
Irapuato	12%	37%	63%
Celaya	9%	33%	67%
Silao	5%	0%	100%
San Miguel de Allende	5%	25%	75%
San Francisco del Rincón	4%	0%	100%
Salamanca	4%	57%	43%
Romita	2%	0%	100%
Yuriria	2%	33%	67%
Moroleón	2%	100%	0%
Abasolo	2%	67%	33%
Valle de Santiago	1%	0%	100%
Dolores Hidalgo	1%	50%	50%
Cortazar	1%	100%	0%
Apaseo el Grande	1%	0%	100%
Acámbaro	1%	0%	100%
San Luis de la Paz	1%	0%	100%
Salvatierra	1%	0%	100%
Purísima del Rincón	1%	0%	100%
Pénjamo	1%	0%	100%
Guanajuato	1%	0%	100%
TOTAL	100%	25%	75%



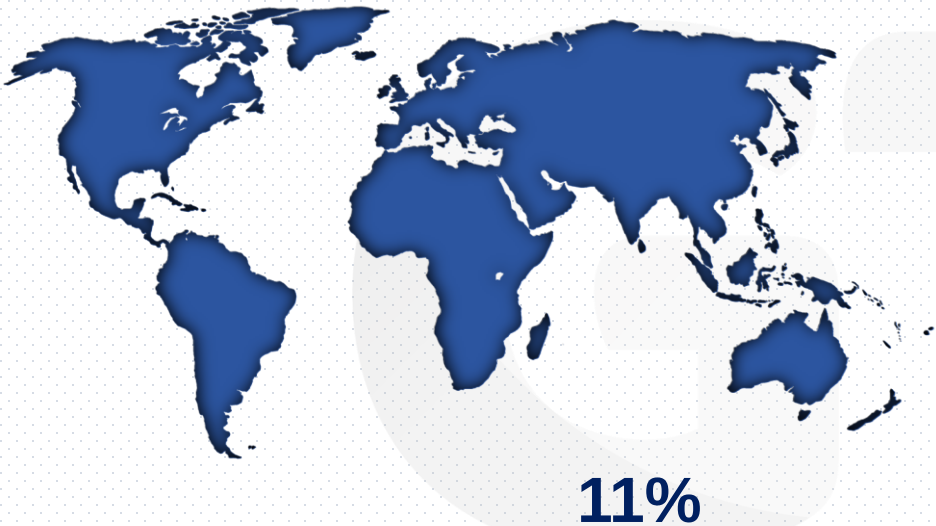
Procedencia Nacional



	35 años
	58% hombres
	66% grado universitario
	24% NSE D+ (De \$11,000 a \$14,999)

Estado	2019	Turistas	Excursionistas
Ciudad de México	17%	83%	17%
Jalisco	13%	79%	21%
Estado de México	9%	72%	28%
Nuevo León	7%	79%	21%
Querétaro	7%	32%	68%
Baja California	5%	93%	8%
San Luis Potosí	4%	63%	38%
Chihuahua	4%	83%	17%
Hidalgo	4%	45%	55%
Puebla	4%	82%	18%
Michoacán	4%	61%	39%
Aguascalientes	4%	36%	64%
Quintana Roo	2%	87%	13%
Veracruz	2%	87%	13%
Coahuila	2%	93%	7%
Sinaloa	2%	92%	8%
Colima	1%	82%	18%
Tlaxcala	1%	90%	10%
Guerrero	1%	90%	10%
Durango	1%	90%	10%
Tamaulipas	1%	100%	0%
Oaxaca	1%	57%	43%
Zacatecas	1%	71%	29%
Yucatán	1%	100%	0%
Morelos	1%	100%	0%
Tabasco	1%	100%	0%
Sonora	1%	67%	33%
Chiapas	0.5%	100%	0%
Baja California Sur	0.5%	50%	50%
TOTAL	100%	74%	26%

Procedencia Internacional



	39 años
	63% hombres
	48% grado universitario

Municipio	2019	Turistas	Excursionistas
EUA	49%	68%	32%
Colombia	12%	71%	29%
España	9%	80%	20%
Japón	4%	100%	0%
Canadá	4%	80%	20%
Costa Rica	3%	100%	0%
Argentina	3%	67%	33%
Bolivia	2%	100%	0%
Suiza	2%	50%	50%
Francia	2%	100%	0%
Ecuador	2%	50%	50%
Suecia	1%	100%	0%
Israel	1%	100%	0%
Perú	1%	100%	0%
Nicaragua	1%	0%	100%
Uruguay	1%	100%	0%
China	1%	100%	0%
Guatemala	1%	100%	0%
Brasil	1%	100%	0%
El Salvador	1%	100%	0%
Venezuela	1%	0%	100%
Puerto Rico	1%	100%	0%
TOTAL	100%	74%	26%

Grupo de Viaje

Viaja con
3.5
personas



41% Familia

30% Amigos

24% Pareja

52% -18 - 30 años

44% 31 – 45 años

29% 46 – 65 años

Medio de transporte

PARA LLEGAR AL ESTADO



44% Auto propio

21% Avión

20% Autobús

EN GUANAJUATO CAPITAL

41% Auto particular

13% Autobús público

13% Caminando

Actividades de interés



54% Tomar un tour / recorrido

52% Visitar museos / galerías

48% Gastronomía típica

46% Visitar templos



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

SEGMENTOS	Estatad	Nacional	Internacional
	41%	39%	65%
	45%	45%	22%
	8%	8%	4%
	2%	2%	6%
	5%	2%	0%
	0%	2%	0%
	0%	2%	2%
	0%	1%	0%

8.5 Índice de satisfacción promedio



9.1	Experiencia en el Aeropuerto.
9.0	Experiencia de viaje
8.9	Atractivos turísticos
8.7	Hospitalidad & amabilidad de la gente
8.6	Central de Autobuses
8.5	Percepción de seguridad
8.5	Disponibilidad de información turística
8.5	Establecimientos de Alimentos & Bebidas

POSITIVOS

Visitantes encantados con los servicios recibidos.



8.4	Señalética
8.4	Establecimientos de Hospedaje
8.3	Transporte local
8.3	Accesibilidad al destino
8.2	Experiencia en carretera
8.2	Servicio de guías de turistas

NEUTROS

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



79%	Lo recomendaría	
78%	Regresaría	
7.4	Estacionamientos	

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.

Más estacionamientos
Mal servicio de limpieza
Mal servicio de limpieza
Todo excelente
Todo excelente
Mejorar señalética
Mejorar estacionamientos
Todo bien
Mucho tráfico
Mucho tráfico
Inseguridad
Inseguridad
Todo esta muy bonito
Mejorar señalética
Bonita ciudad
Mas señalética
Ciudad interesante
Todo bien
Lugares muy atractivos
Todo bien
Mas estacionamientos
Bonita ciudad
Buena seguridad
Mas publicidad del estado
Todo esta muy bonito
Mas estacionamientos
Buenos eventos
Todo excelente
Todo excelente
Excelente lugar
Mejorar accesibilidad
Mas estacionamientos

Señalética más clara
Buen servicio
Excelente servicio
Mayor accesibilidad a los destinos
Inseguridad
Lugares muy descuidados
Mapas
Buena atención
Calles estrechas
Mucho tráfico
Mal servicio de limpieza
Calles estrechas
Calles estrechas
Calles estrechas
Excelente lugar
Mejorar transporte público
Bonita ciudad
Mas información en el museo
Mas publicidad en al tour de las monías
Elevadores en los hoteles
Todo bien
Apoyo al turista
Mas estacionamientos
Mejora en las calles
Buena atención
Mas publicidad en al tour de las monías
Precios altos en el museo
Mas información en el museo
Mejorar avenidas principales
Bonita ciudad
Mas información en el museo

Mal servicio de limpieza
Todo excelente
Todo excelente
Excelente lugar
Todo esta muy bonito
Muy limpio
Bonita ciudad
Ciudad muy romántica
Linda arquitectura
Excelente información
Todo excelente
Todo excelente
Todo excelente
Mas casas de cambio
Todo excelente
Todo excelente
Excelente servicio
Mas estacionamientos
Excelente servicio
Buenos eventos
Todo bien
Todo excelente
Todo excelente
Mas seguridad
Mas señalética
Mas estacionamientos
Mas señalética
Todo esta muy bonito
Mas estacionamientos

Otros Comentarios / Observaciones: Más establecimientos de alimentos y bebidas, mejor atención al turista, más eventos, más vialidad, mejorar los accesos, control de precios, mejorar vialidades, mantenimiento, más guías de turistas, más publicidad, terminar obras, más módulos de información, más accesibilidad, más elementos de seguridad, más iluminación, limpiar laguna, mejorar carreteras, más eventos culturales, más transporte público, menos baches, restaurar calles, más baños públicos, más banquetas, más adornos navideños, horarios, mejores carreteras, menos contaminación, más infraestructura, más establecimientos de hospedaje, más atractivos, mejorar señalética, más espacio, control de la población canina, más promoción, más áreas verdes, guías de turistas no tan insistentes, abrir hacienda, capacitación a guías, más comercio, más inversión al turismo, más vías alternas de entrada, no era lo que esperaba, renovar autobuses, camino peligroso, zonas peatonas, más educación vial, mejorar subida, ampliar horario de transporte, control de precios en establecimientos de alimentos, control de precios en taxis, expandir zona peatonal, más recorridos turísticos, más servicios, más turismo, ampliar central camionera, app del destino, calles angostas, control de precios de taxis, expandir zona, más cajeros, más museos, más restaurantes mexicanos, más señalamientos en inglés, más servicios turísticos, más variedad de comida.

Recordación de medios

53% Recomendación

39% Internet

11% Ninguno

7% Folleto

3% Televisión

1% Periódico

1% Espectaculares

85% Redes sociales

11% Página web

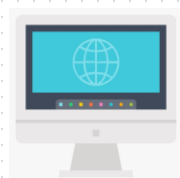
4% Correo electrónico

78%  Facebook

17%  Instagram

3%  Pinterest

2%  Youtube



Impacto de noticias

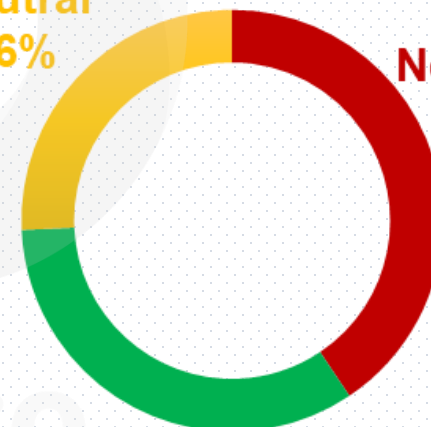
34% Escuchó, leyó o vio alguna noticia sobre el destino

Neutral
26%

Negativo
40%

100% Inseguridad

Positivo
34%



Social Listening

Segmentos

Esparcimiento Familiar

Características generales

Eventos
Culturales
Gastronómicos
Religiosos
Visitas Guiadas

Mayor oferta de
hospedaje
Estacionamientos
Información
turística dirigida

Esparcimiento Amigos

Características generales

Eventos
Culturales
Gastronómicos
Esparcimiento
Nocturno
Musicales

Experiencias
integral y digitales
Aventura
Transporte
Aeropuerto/León
a Gto

Devoto/Cultural

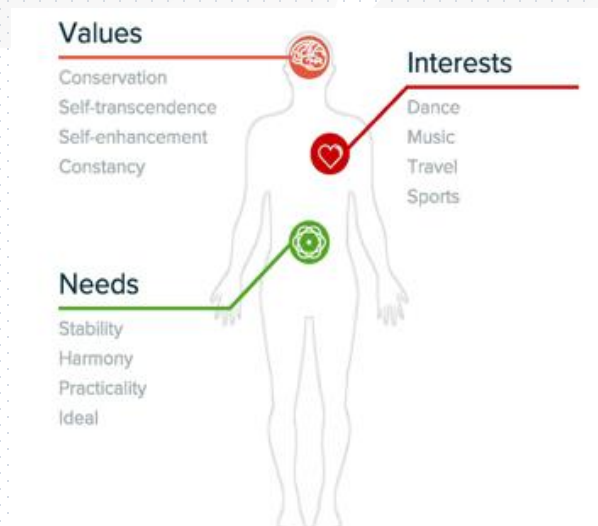
Características generales

Eventos
Religiosos
Museos y
Eventos
guiados
Gastronomía
económica

Experiencias
integral y digitales
Aventura
Transporte
Aeropuerto/León
a Gto

Intereses y Necesidades

Emociones / Personalidad



Principales cuentas que hablaron del destino:



Periódico am Noticia
@periodicoam
21.55%



Municipio de León
@municipio_leon
15.13%



Club León
@clubleonfc
17.12%



Milenio León
@milenio_leon
13.5%



Miguel Márquez M.
@miguelmarquezm
21.31%



Zona Franca Noticias
@ZonaFrancaMX
15.13%



bonitoleon.com ?
@BonitoLeonGto
14.48%



Guanajuato México
@guanajuato
13.38%



Universidad de Guanajuato
@UdeGuanajuato
20.74%



Festival Cervantino
@cervantino
17.49%



TVCUATRO ???
@tv4guanajuato
13.75%



Diego Sinhue Rodríguez
@diegosinhue
12.85%

Mystery Tourist

Competencia

QUIÉN NOS VISITA

La principal demanda del destino está conformada por **nacionales..**

Los visitantes con mayor afluencia y visita son aquellos provenientes de Ciudad de México, Jalisco y el centro de México también son muy relevantes.

NECESIDADES

Las necesidades de los turistas nacionales están adecuadamente cubiertas. Haciendo falta más opciones de hospedaje y mucha mejor vialidad. Las necesidades de turistas extranjeros no son cubiertas, al faltar comunicación en inglés.

De todos los eventos se percibió una buena experiencia, sin embargo en todos casos faltó una estrategia más articulada con la ubicación y que realmente mostrara información del evento y servicios complementarios.

QUERÉTARO

Pro: Mayor accesibilidad, infraestructura más moderna, no hay percepción de inseguridad, oferta moderna en el resto de la ciudad.

Contra: No hay tracción tan grande de eventos, más inventario y oferta en Gto.

ZACATECAS

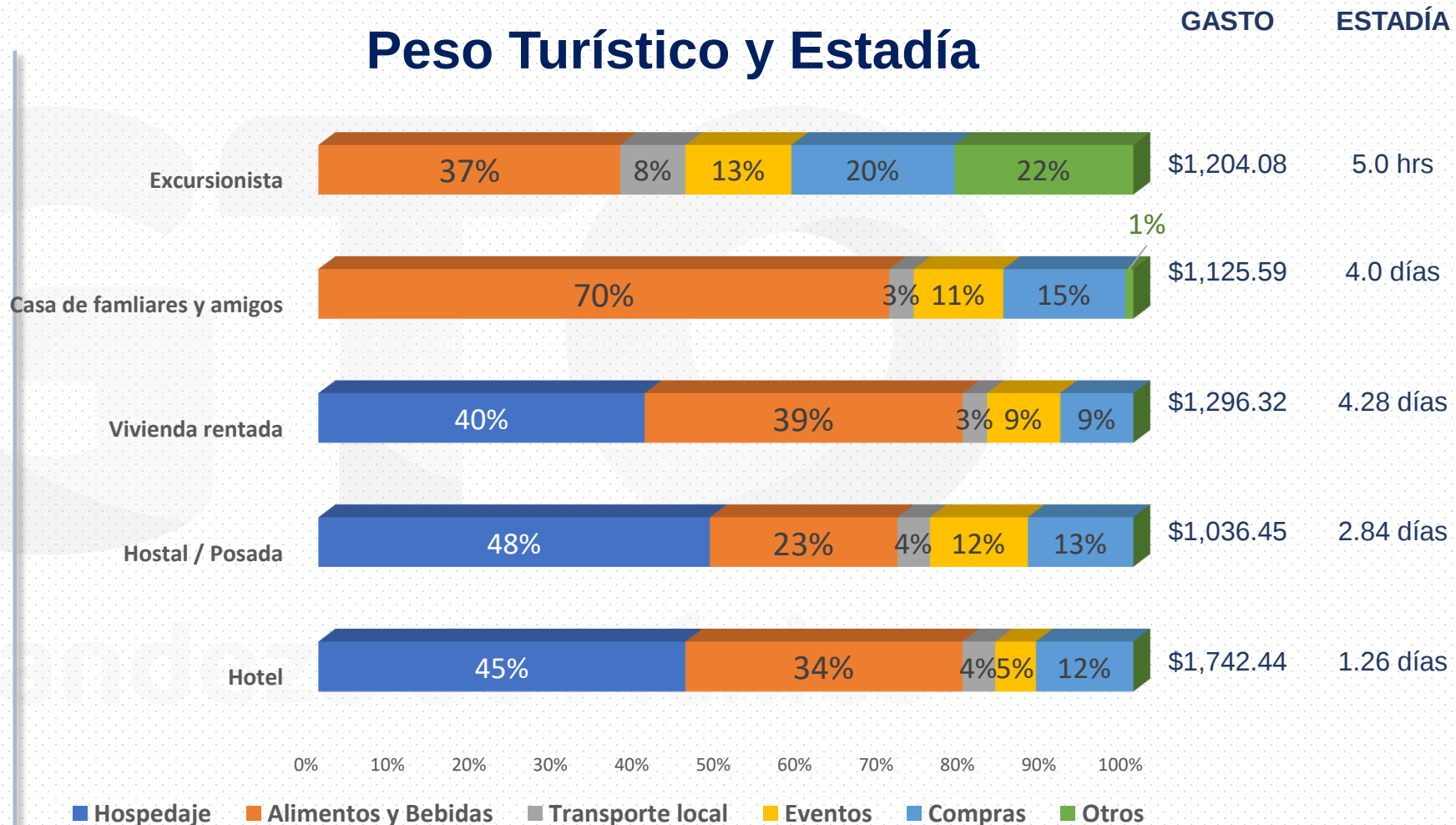
Pro: Más limpieza/mejor conservado, no hay percepción de inseguridad, más integración con proveedores turísticos.

Contra: No hay tracción tan grande de eventos, lejanía de principales estados emisores.

Tipo de Hospedaje



Peso Turístico y Estadía





864.3 mil llegada de
turistas en hotel



2.4 millones de
visitantes



\$6 mil 45 MDP
en derrama económica



492.8 mil cuartos
ocupados

41% ocupación
hotelera

1.26 días de
estadía

2.20 densidad
personas por habitación

3 mil 755 habitaciones
disponibles diarias

146 establecimientos
de hospedaje

QUIÉN NOS VISITA



58% Hombres
42% Mujeres
61% Universidad
41% Empleado de empresa privada
31 % NSE D+
35 Años

TIPO DE VISITANTE



59% Turista
41% Excursionista

CON QUIÉN VIAJA



41% Amigos
30% Familia
24% Pareja

3.5 personas por Grupo de viaje

Internacional



EUA 49%
Colombia 12%
España 9%
Japón 4%
Canadá 4%

DE DÓNDE VIENE Nacional



Ciudad de México 17%
Jalisco 13%
Estado de México 9%
Nuevo León 7%
Querétaro 7%

Estatad



León 44%
Irapuato 12%
Celaya 9%
Silao 5%
SMA 5%

SATISFACCIÓN

Índice

Experiencia de viaje	9.0
Establecimientos de Hospedaje	8.4
Establecimientos de Alimentos y Bebidas	8.5
Amabilidad de la gente	8.7
Disponibilidad de Información turística	8.5
Promedio General	8.5



RECOMENDACIÓN



78% Definitivamente regresaría
79% Definitivamente lo recomendaría



2.4 millones
Visitantes



\$6 mil 45 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
jhernandez@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 Guanajuato Capital



Secretaría
de Turismo