

Encuesta de satisfacción de los
consumidores respecto a la información
proporcionada por promotores de
tiempos compartidos



Metodología

Objetivo. Conocer la percepción de los consumidores del sector de tiempos compartidos; se busca identificar del comprador de este servicio, la información que busca, que obtiene y cómo la utiliza a fin de reducir la incertidumbre en su proceso de compra.

Población objetivo: Personas de 18 años y más a las que se aplicó un cuestionario filtro para identificar en general el perfil del vacacionista, conocimiento y percepción general del sector; se aplicó otro instrumento a las personas que compraron un tiempo compartido y otro a las que rentaron este servicio.

Periodo de levantamiento. Del 27 al 31 de agosto, del 19 al 28 de septiembre y del 1° al 9 de octubre de 2012.

Muestra, esquema y técnica de selección: Con 95% de confianza y $\pm 3\%$ de error, se aplicaron 3 cuestionarios estructurados a 1,073 personas en 22 puntos de afluencia de 10 delegaciones políticas del Distrito Federal. De los cuales 54 cuestionarios correspondieron a personas que compraron un tiempo compartido y 50 que realizaron una compra.



Tiempos compartidos

Perfil del vacacionista, conocimiento y percepción general del sector



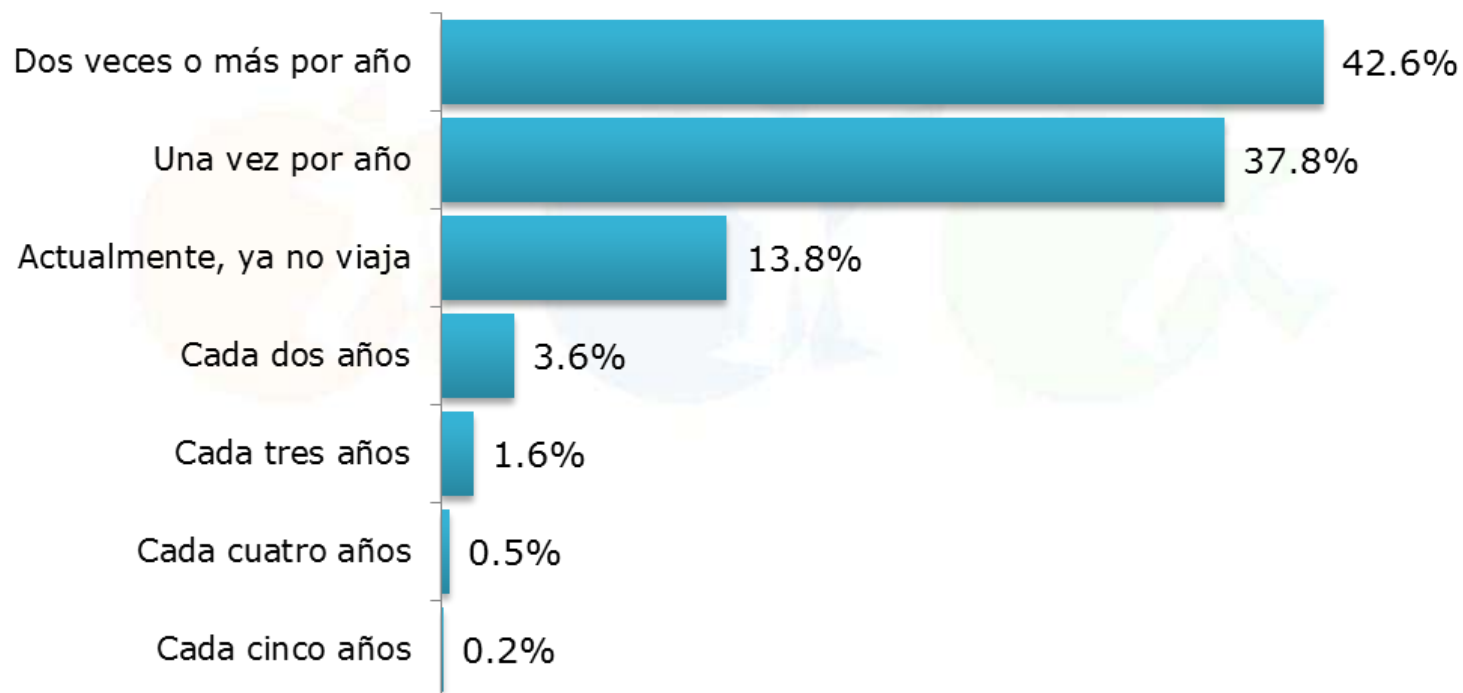
Vivir Mejor





Perfil del vacacionista

¿Con qué frecuencia realiza viajes con fines recreativos o de vacaciones y en los cuales se hospeda por al menos dos noches?



Nota. Vacaciones no se refiere a viajes de trabajo, visita a familiares o amigos u otros.

¿Los tipos de destinos que visita con mayor frecuencia en esas vacaciones son...?

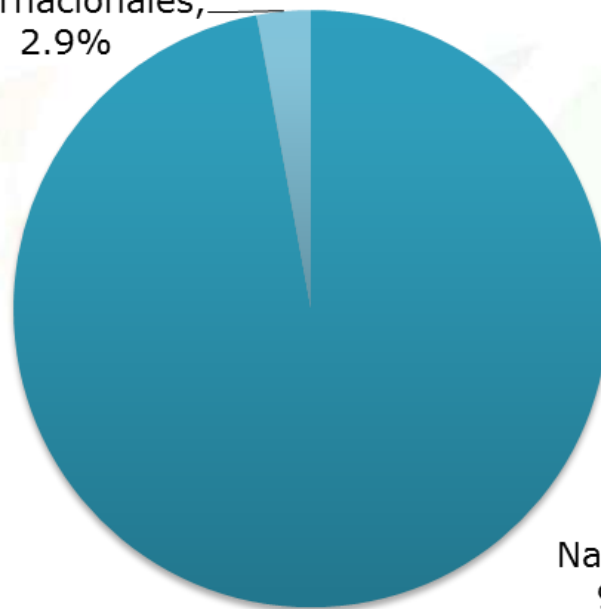
No se consideraron los que ya no viajan



¿La mayoría de las veces, ¿los destinos a los que viaja son...?

No se consideraron los que ya no viajan

Internacionales,
2.9%



Nacionales,
97.1%



Vivir Mejor

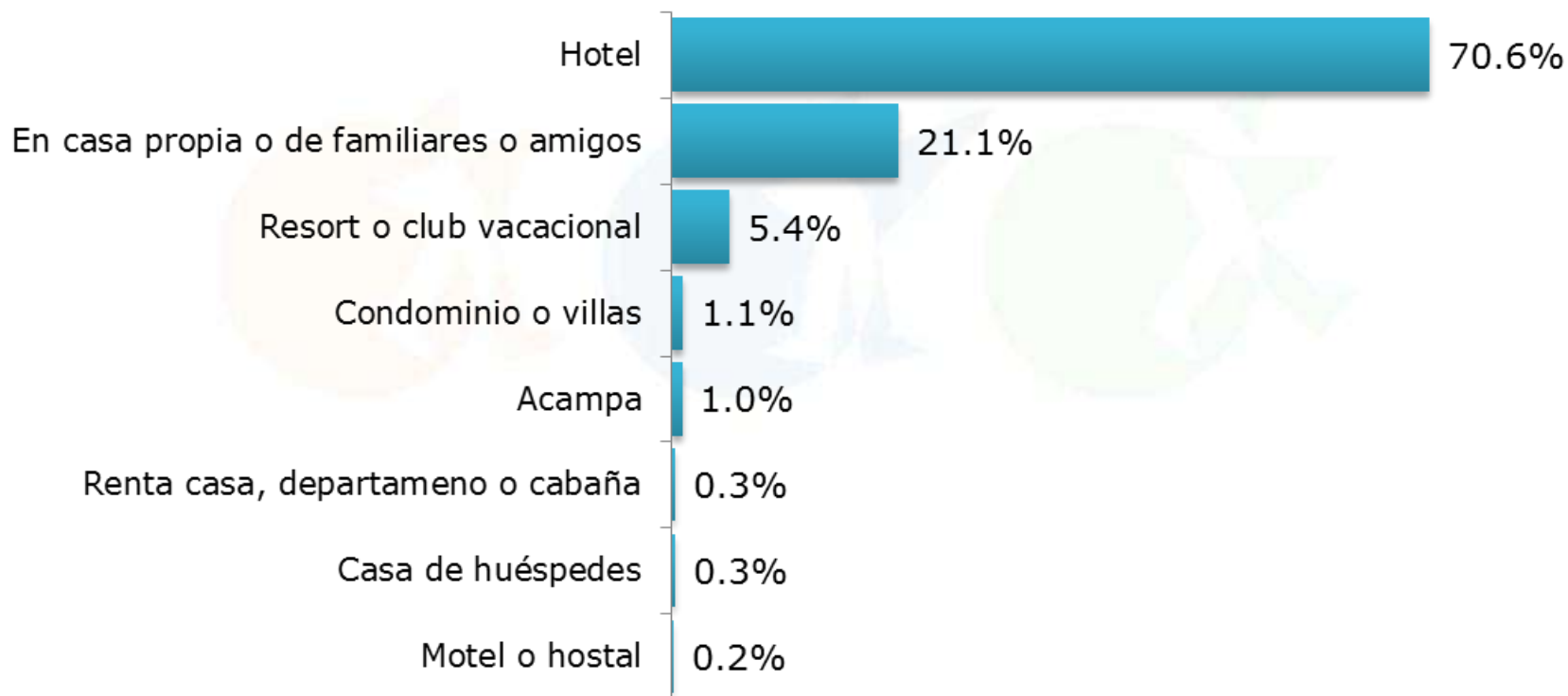


Profeco

Procuraduría Federal del Consumidor

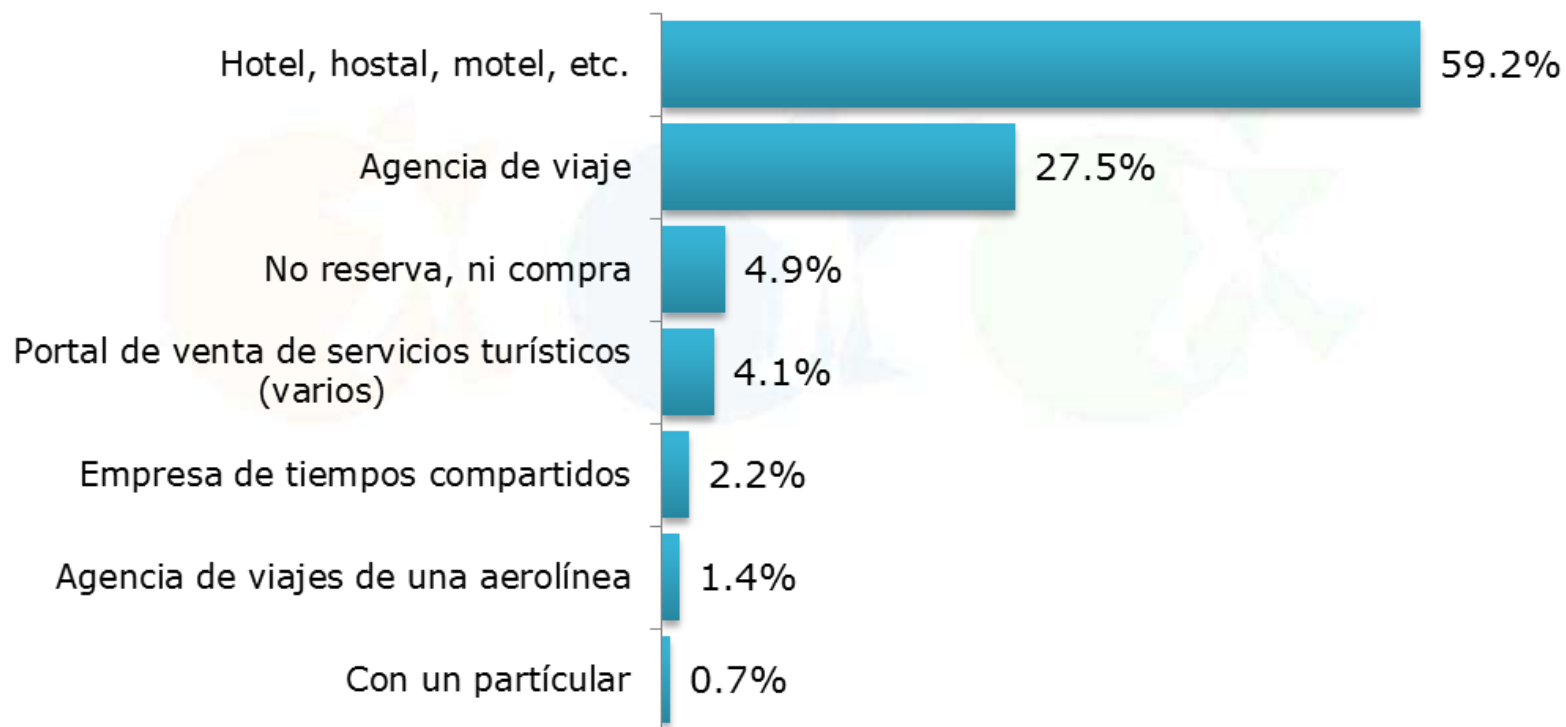
Regularmente, ¿dónde se hospeda en sus vacaciones?

No se consideraron los que ya no viajan



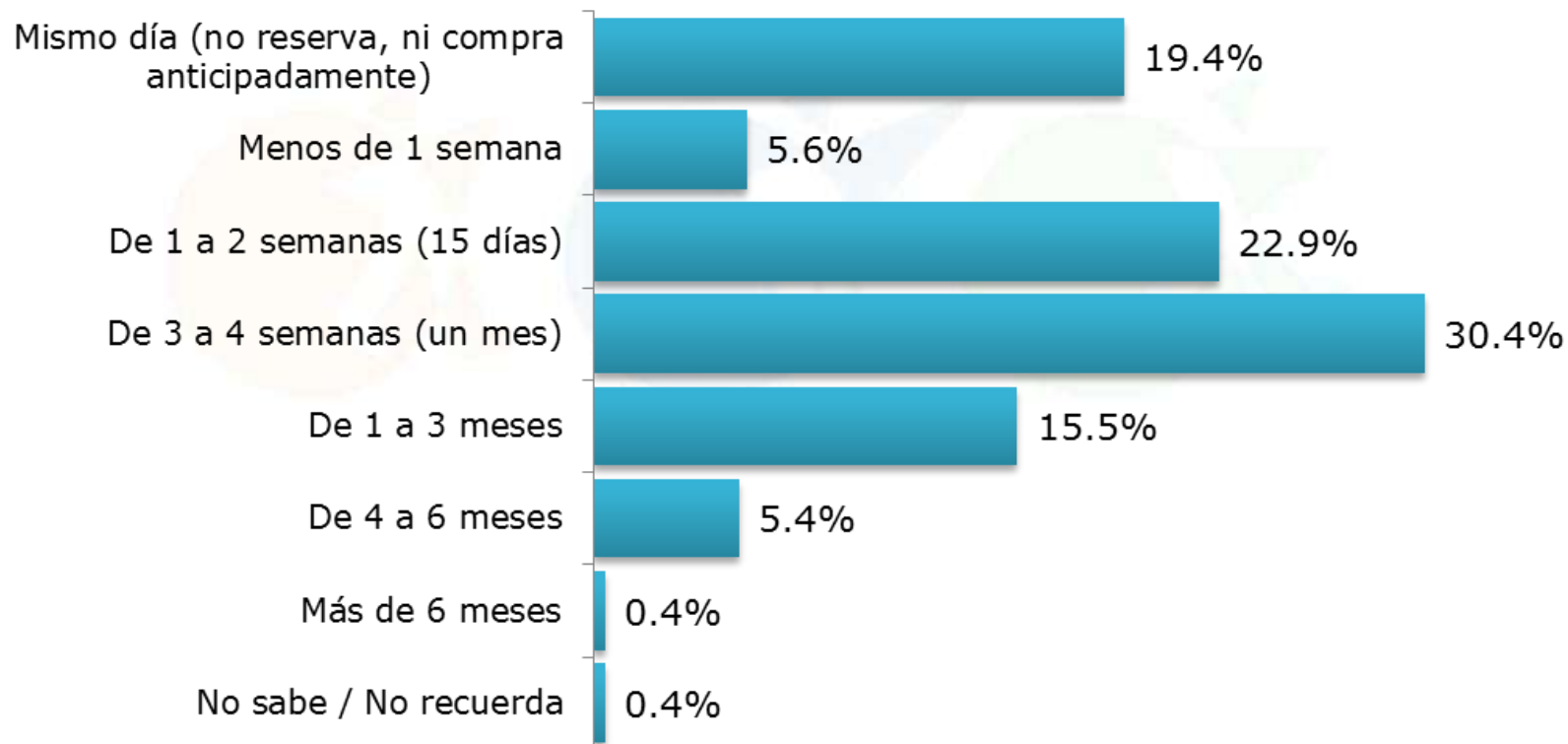
¿Dónde compra o reserva regularmente el servicio de hospedaje?

No se consideraron los que ya no viajan



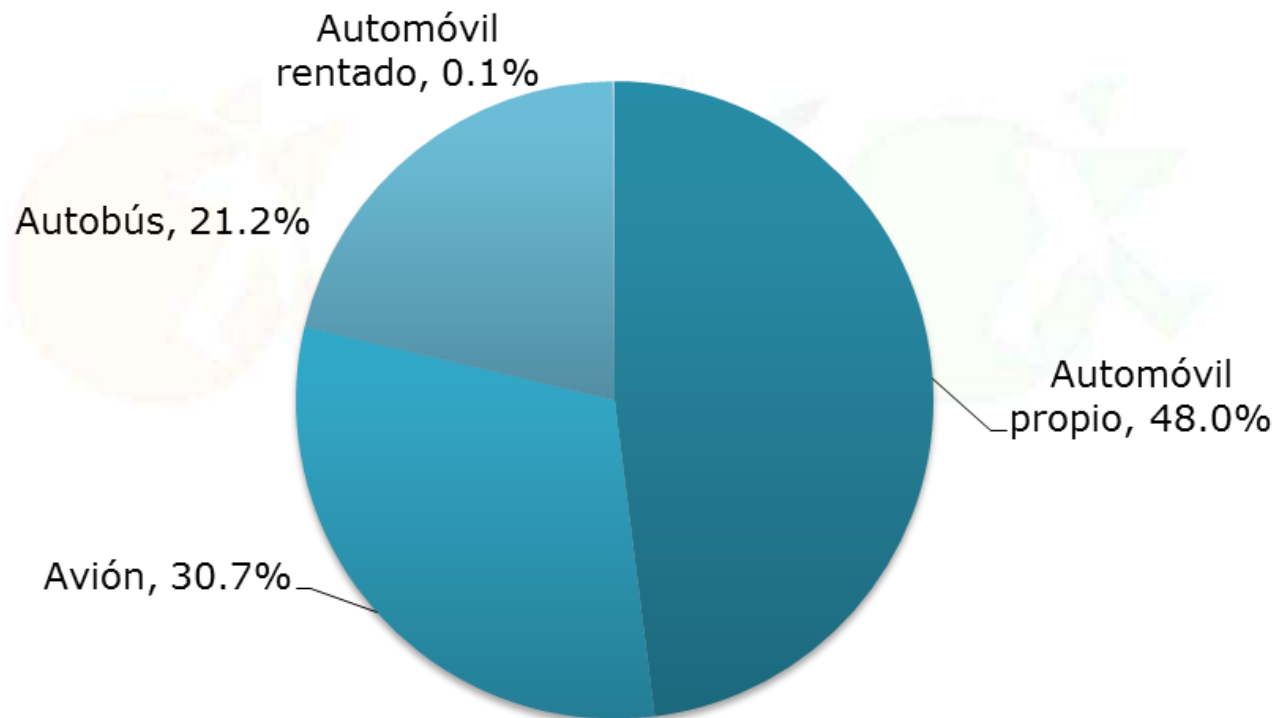
¿Compra o reserva anticipadamente el servicio de hospedaje?

No se consideraron los que ya no viajan



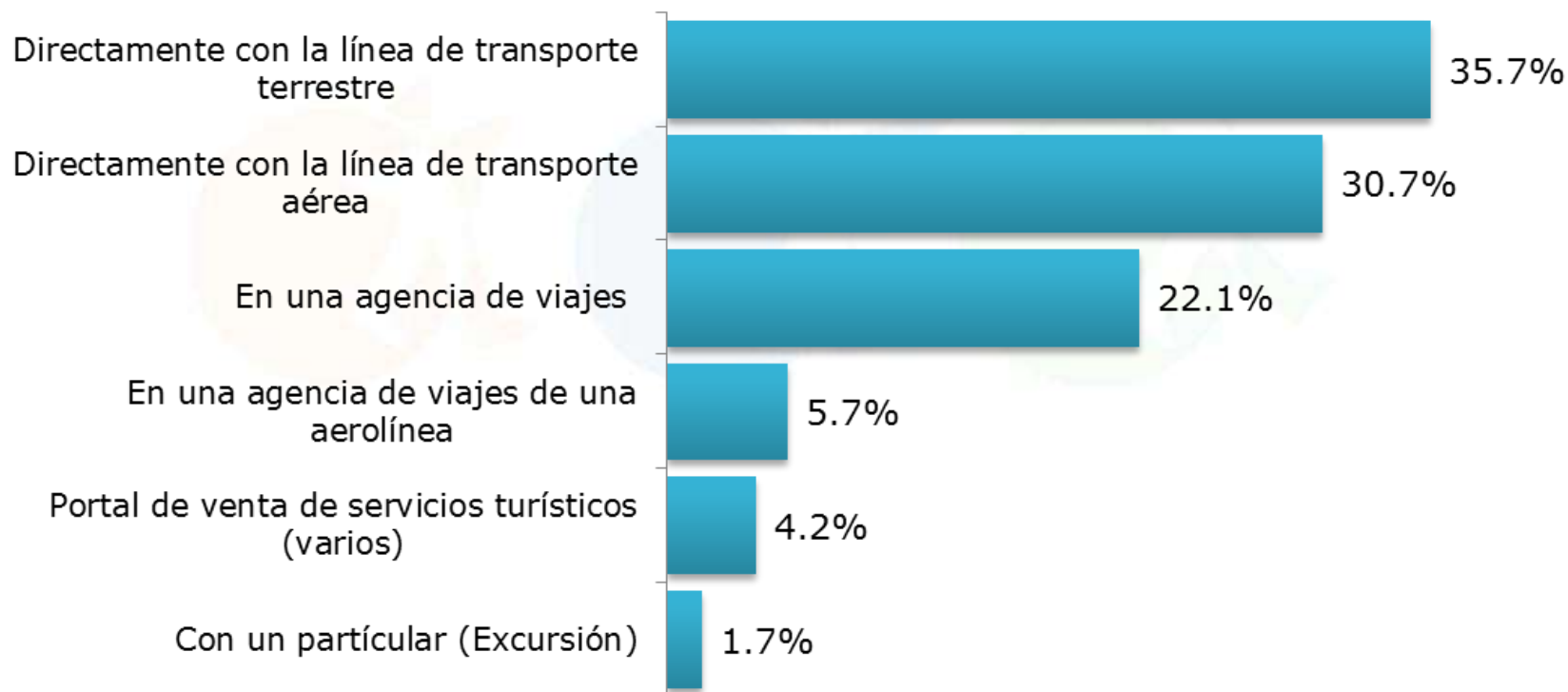
Generalmente ¿qué medio de transporte utiliza para llegar al destino de su viaje?

No se consideraron los que ya no viajan



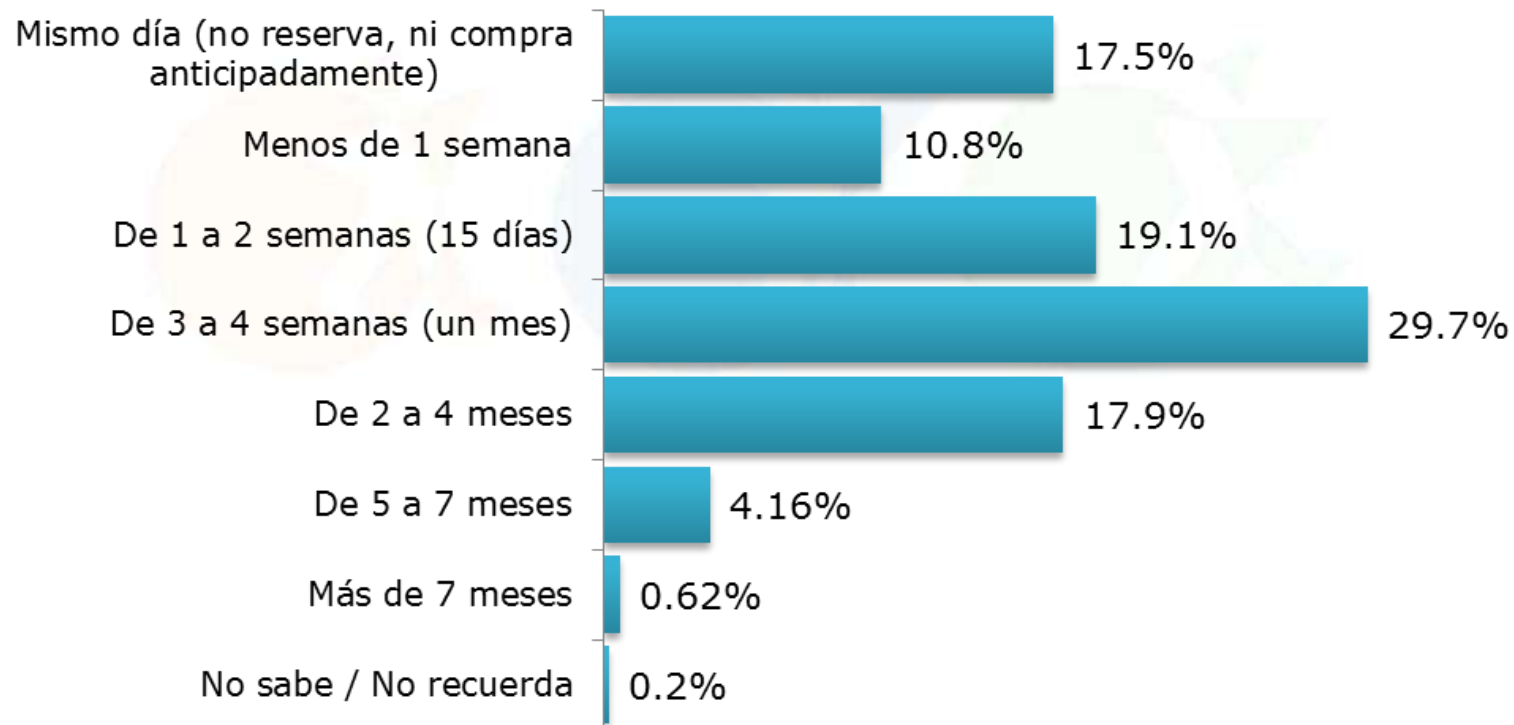
¿Dónde compra o reserva el servicio de transporte?

No se consideraron los que ya no viajan



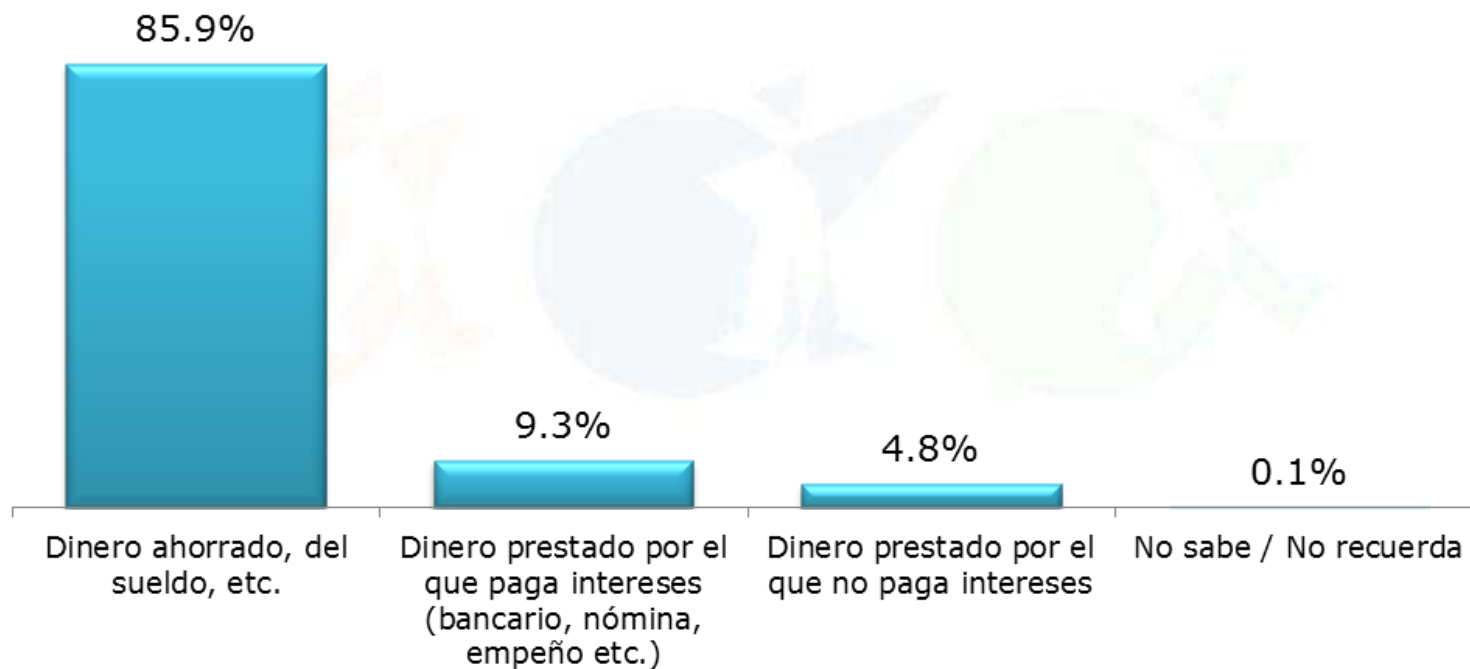
¿Con que tiempo de anticipación reserva o contrata el servicio de transporte?

No se consideraron los que ya no viajan



¿La mayoría de los gastos en sus vacaciones los cubre con...?

No se consideraron los que ya no viajan



Resultados

- 42.6% realiza dos veces o más por año viajes con fines recreativos en los cuales se hospeda por al menos dos noches.
- El destino que visita con mayor frecuencia son playas (65.6%).
- Los destinos a los que viaja la mayoría de las veces son nacionales (97.1%).
- 70.6% se hospeda regularmente en un hotel.
- El servicio de hospedaje lo reserva regularmente en el hotel, hostel, motel, etc. (59.2%) o en agencia de viajes (27.5%), principalmente.
- La reservación del servicio de hospedaje se realiza con un mes de anticipación (30.4%), con 15 días de anticipación (22.9%) o el mismo día (19.4%), entre otros.
- El medio de transporte utilizado para llegar al destino turístico es automóvil propio (48.0%), avión (30.7%), autobús (21.2%) o automóvil rentado (0.1%).
- El servicio de transporte se compra o reserva principalmente en la línea de transporte terrestre (35.7%), línea de transporte aérea (30.7%), agencia de viajes (22.1%), principalmente.

Resultados

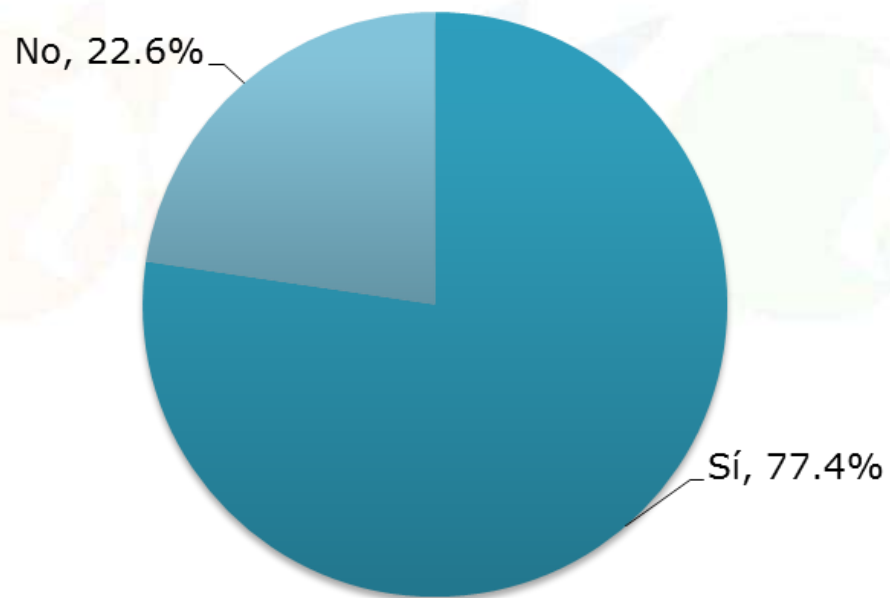
- El 29.7% reserva el transporte con tres o cuatro semanas de anticipación, 19.1% con 15 días, 17.9% con dos a 4 meses (17.9%).
- La mayoría de los gastos en sus vacaciones los cubre con dinero ahorrado, sueldo, etc. (85.9%).



Conocimiento del sector tiempos compartidos

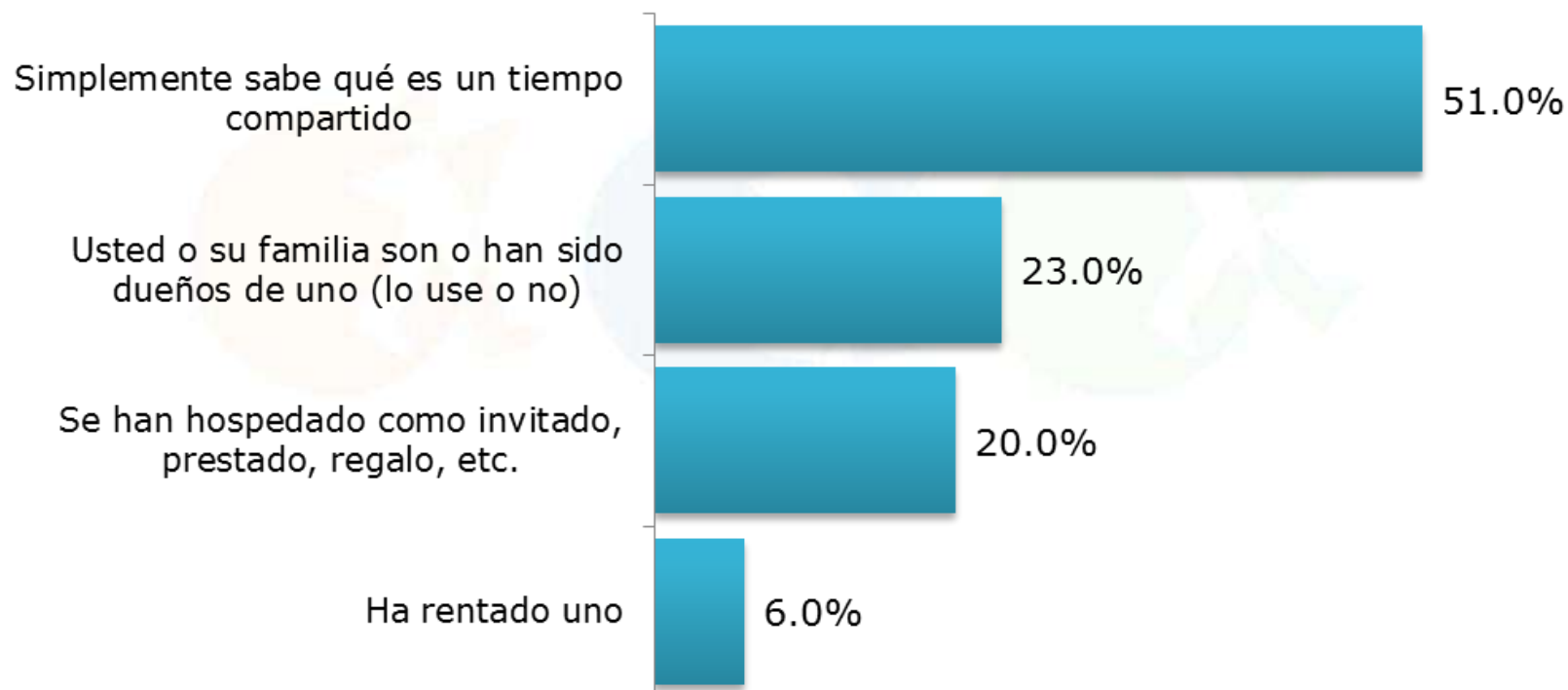


¿Sabe que es un tiempo compartido ?



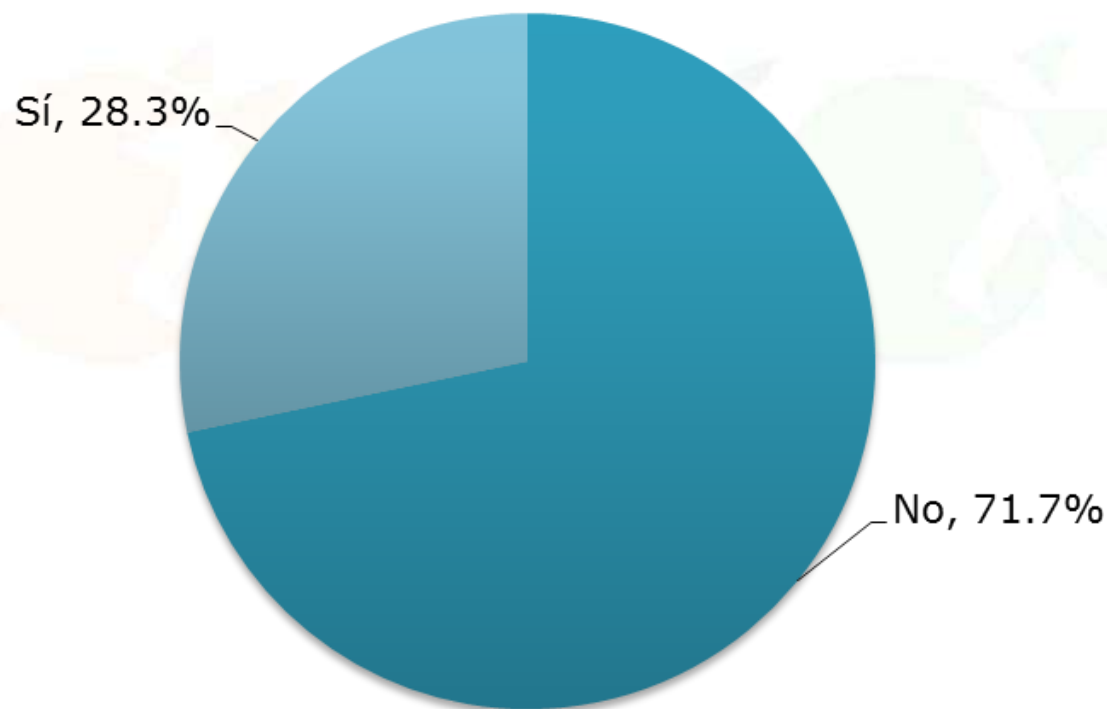
¿Sabe que es un tiempo compartido porque....?

No se consideran los que no saben qué es un tiempo compartido



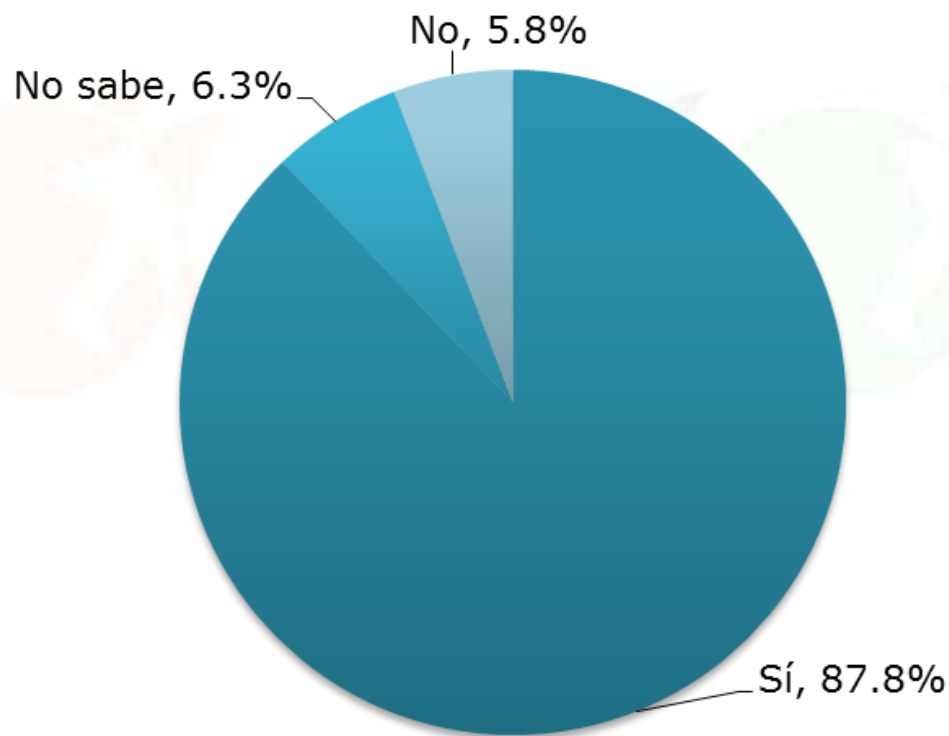
¿Conoce sobre el proceso de la compra de su TC?

No se consideran los que no saben qué es un tiempo compartido, pero sí los que son o han sido dueños de uno



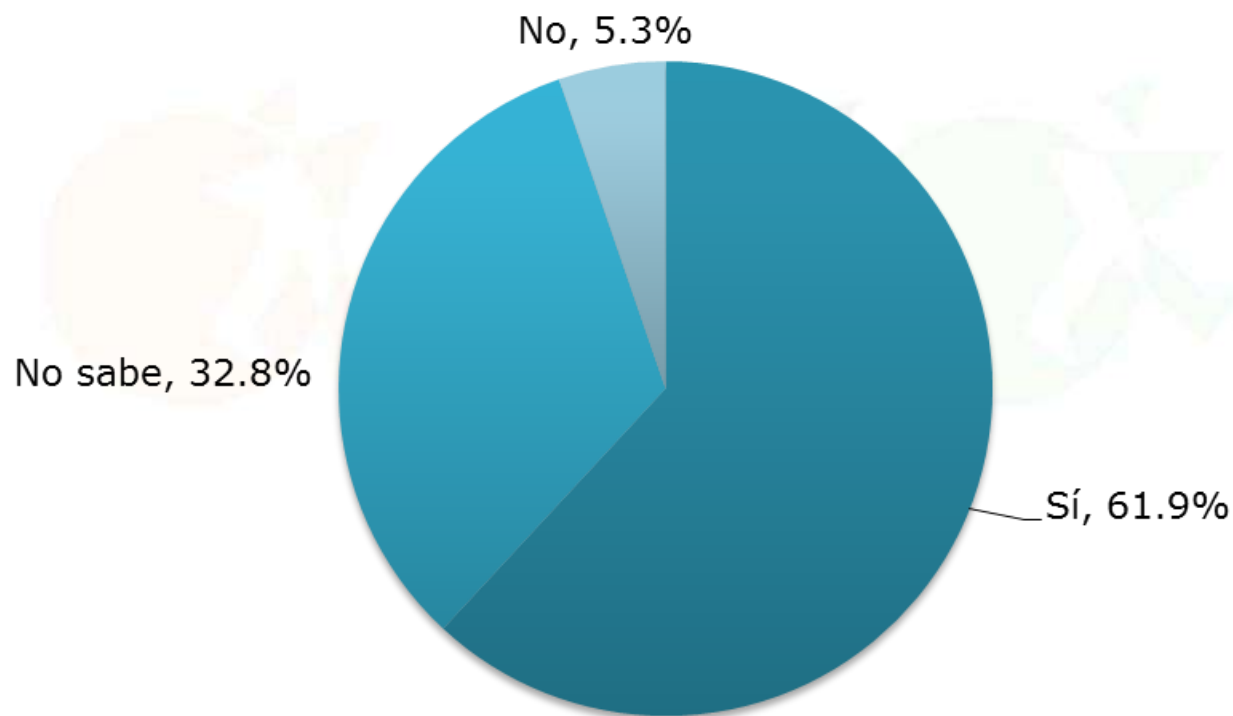
¿La compra del tiempo compartido fue en México?

No se consideran los que no saben qué es un tiempo compartido pero sí los que son o han sido dueños o su familia de uno



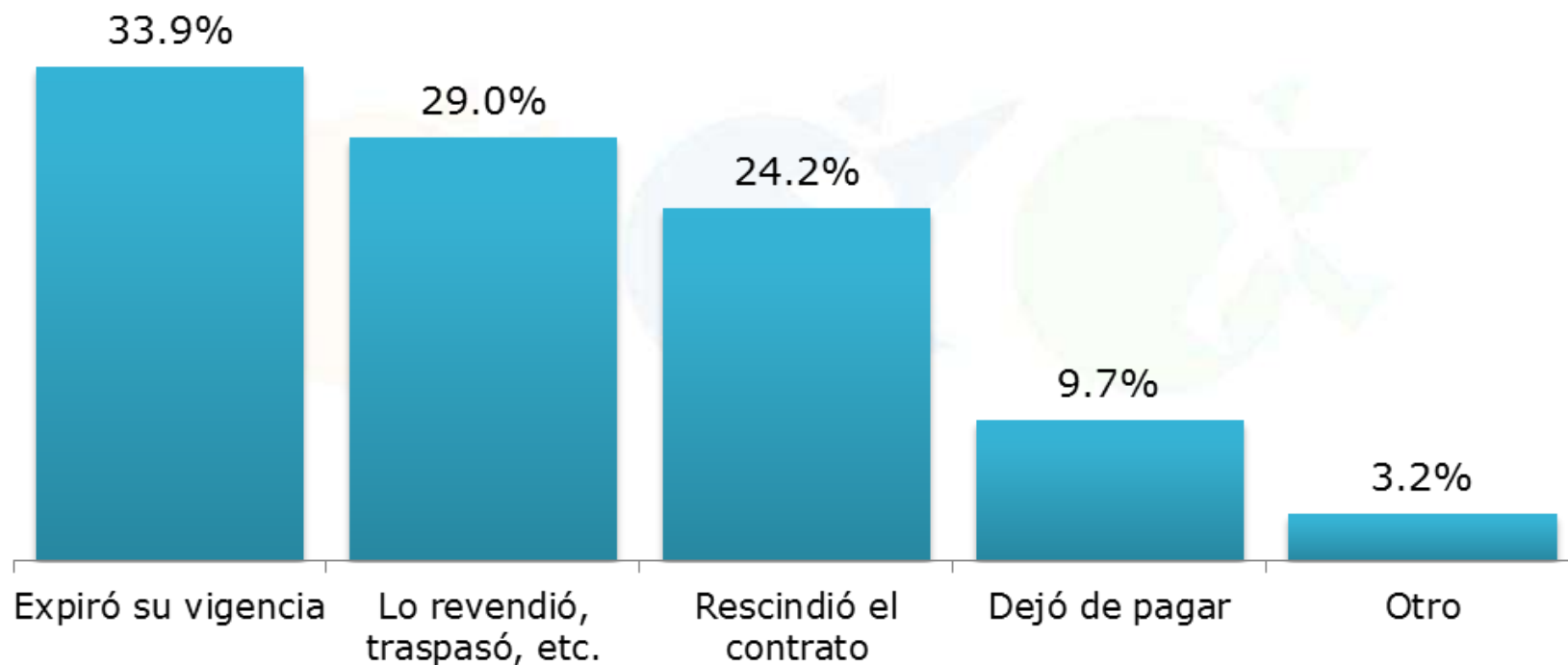
¿Actualmente es dueño o su familia de un tiempo compartido?

No se consideran los que no saben qué es un tiempo compartido pero sí los que son o han sido dueños o su familia de uno



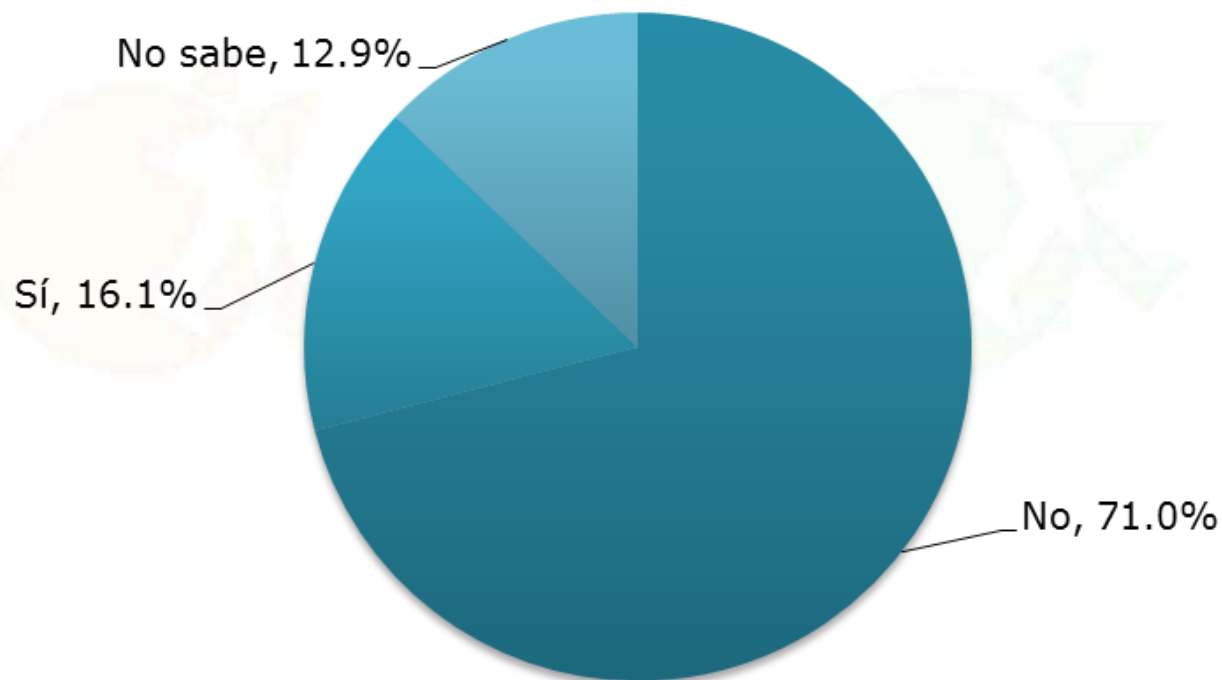
¿Cuál es la razón por la que usted o su familia ya no es dueño de un TC...?

No se consideran los que no saben qué es un tiempo compartido



¿Volvería a comprar un tiempo compartido?

No se consideran los que no saben qué es un tiempo compartido



¿Por qué sí/no volvería a comprar un tiempo compartido?

No se consideran los que no saben qué es un tiempo compartido, pero sí los que son o han sido dueños de uno



Resultados

- 77.4% sabe qué es un tiempo compartido.
- 28.3% conoce el proceso de compra de un tiempo compartido.
- 87.1% manifestó que la compra del tiempo compartido fue en México.
- 61.9% de los entrevistados actualmente son dueños de un tiempo compartido.
- Los que actualmente ya no son dueños de un tiempo compartido dejaron de serlo porque: expiró su vigencia (33.9%), lo revendió o traspasó (29.0%) o rescindió el contrato (24.2%), entre otros.
- La mayoría (71.0%) de los que actualmente ya no son dueños de un tiempo compartido manifestó que no volvería a comprarlo principalmente por el alto costo del mantenimiento (18.8%).
- Por su parte de los que sí volverían a comprar un tiempo compartido lo harían principalmente por el bajo costo del hospedaje 6.3% o porque le gustan las habitaciones, condominios, villas, etc. (6.3%).

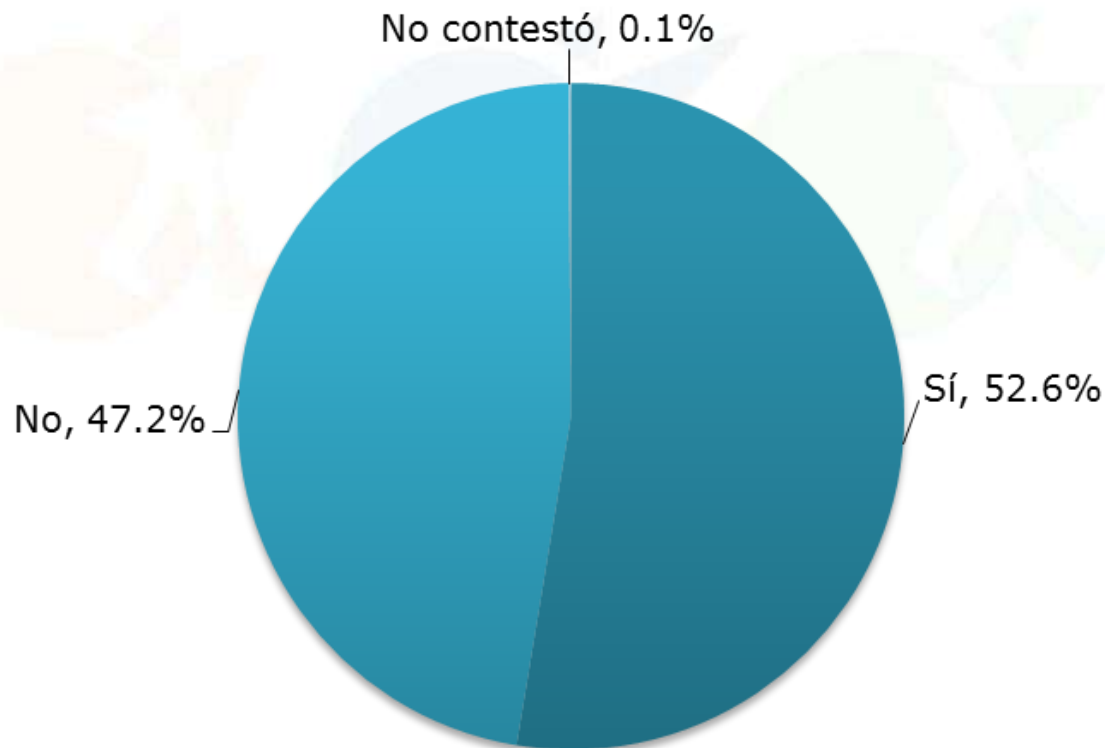


Percepción general del sector tiempos compartidos



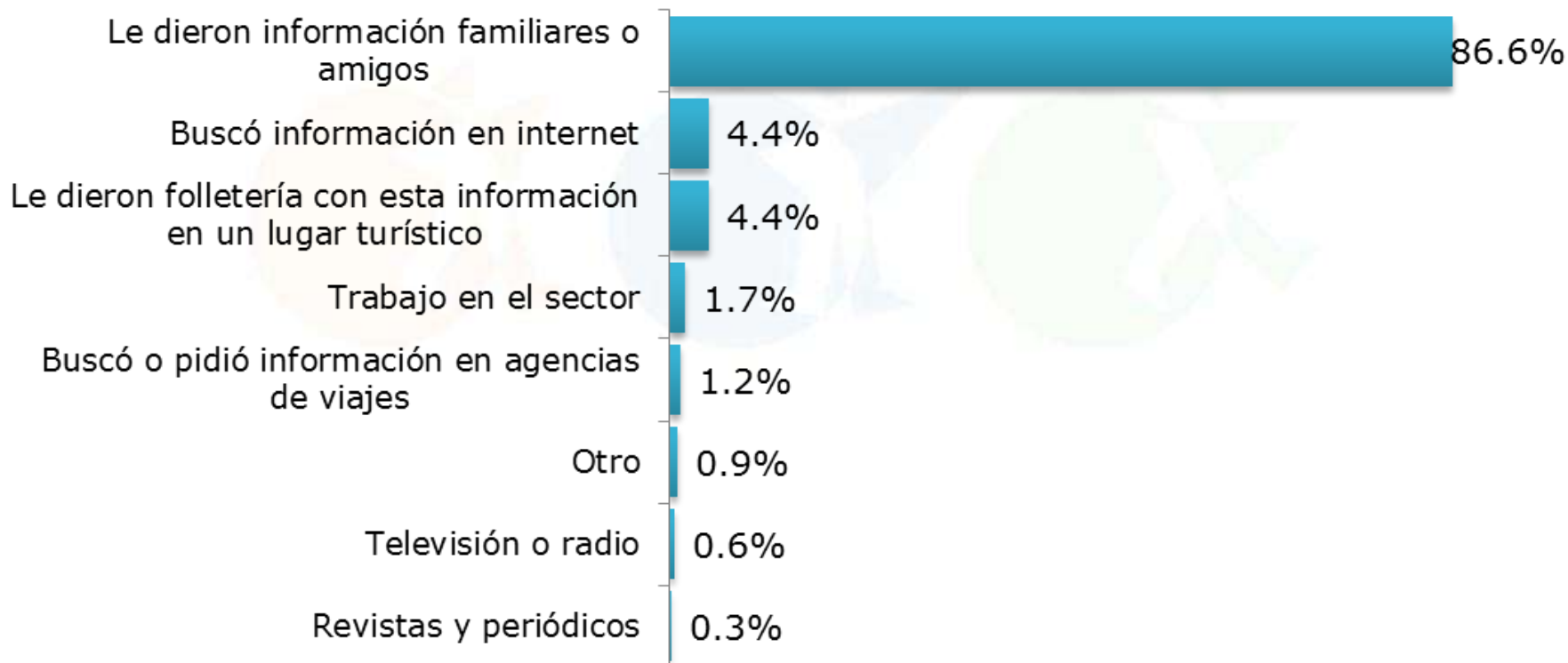
¿Ha asistido a alguna reunión en la que le expliquen sobre las características de un tiempo compartido?

No se consideran los que no saben qué es un tiempo compartido, pero sí los que son o han sido dueños de uno



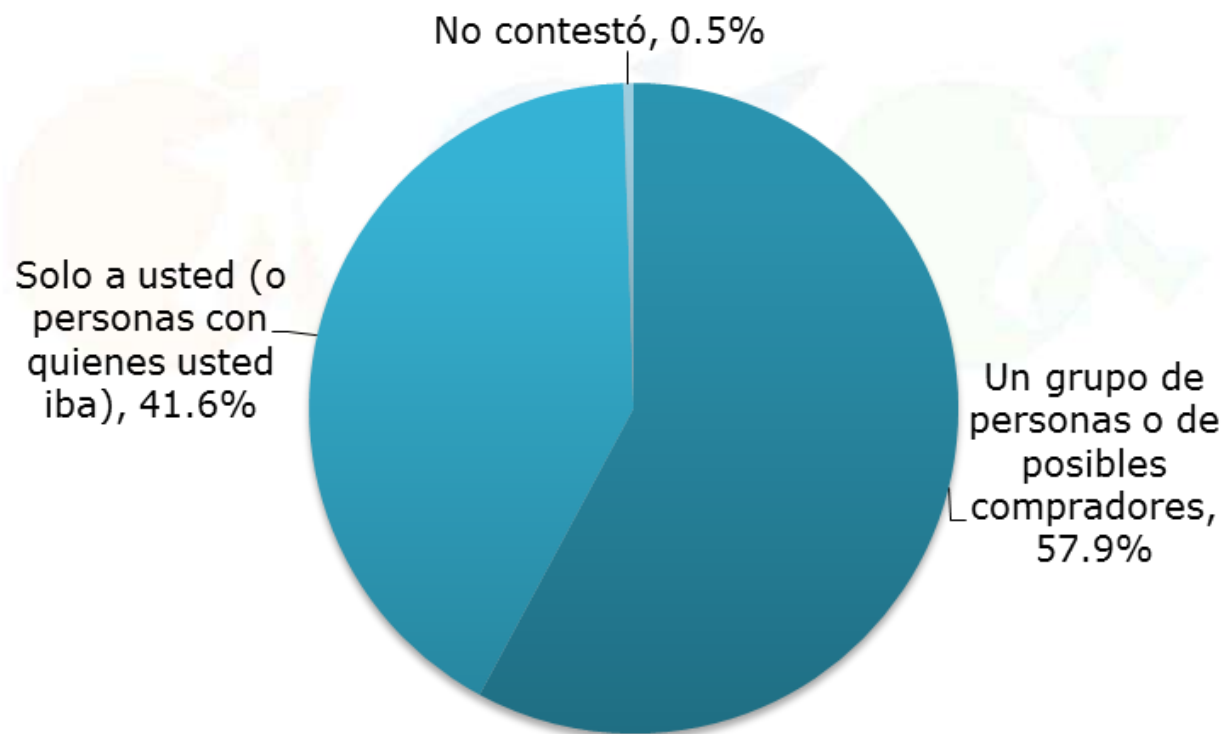
¿Dónde ha buscado u obtenido información sobre tiempos compartidos?

No se consideran los que no saben qué es, pero sí los que no hicieron el trámite de compra o no acompañó a quien lo hizo y los que no han asistido a alguna reunión dónde se proporcione información



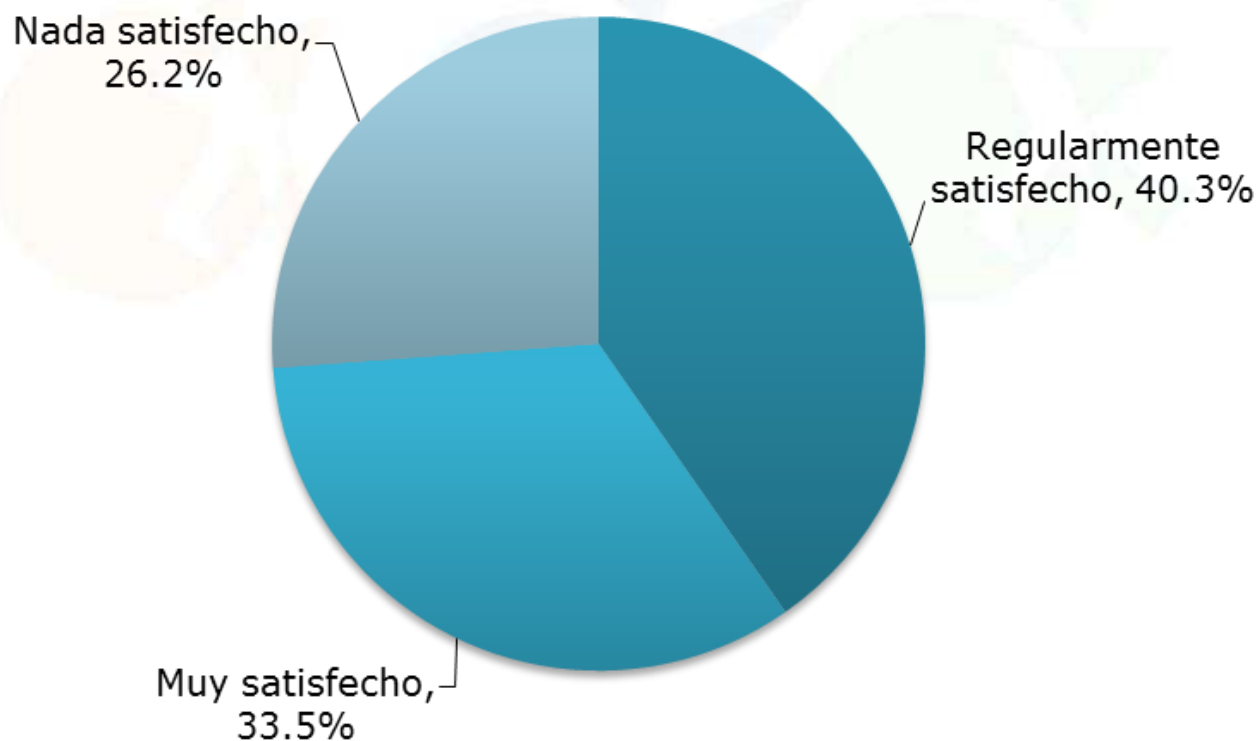
En esta reunión (o la última) ¿el promotor atendió...?

No se consideran los que no saben qué es
Porcentaje de los sí asistieron a la reunión sobre tiempos compartidos



¿Qué tan satisfecho quedó con la información proporcionada en esa reunión sobre tiempos compartidos?

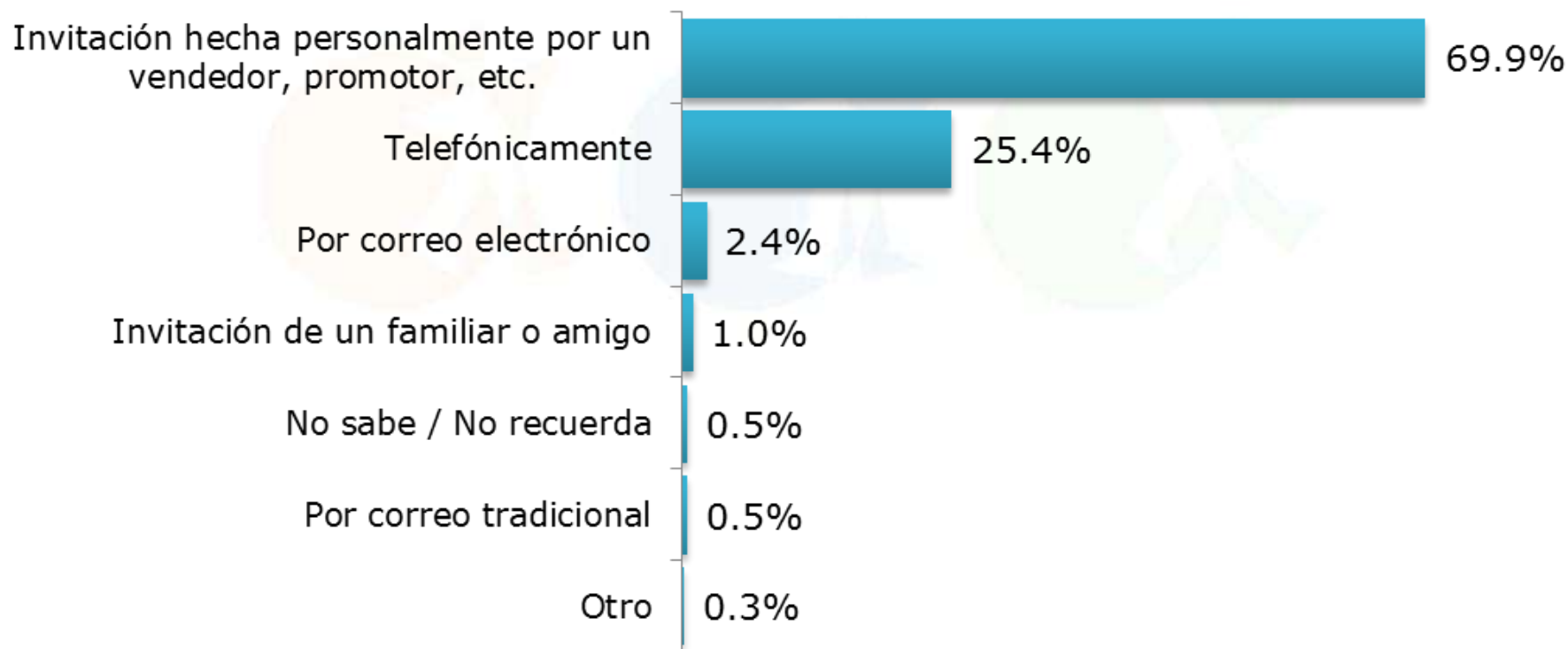
No se consideran los que no saben qué es
Porcentaje de los que sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos



Para asistir a la reunión ¿fue contactado mediante...?

No se consideran los que no saben qué es

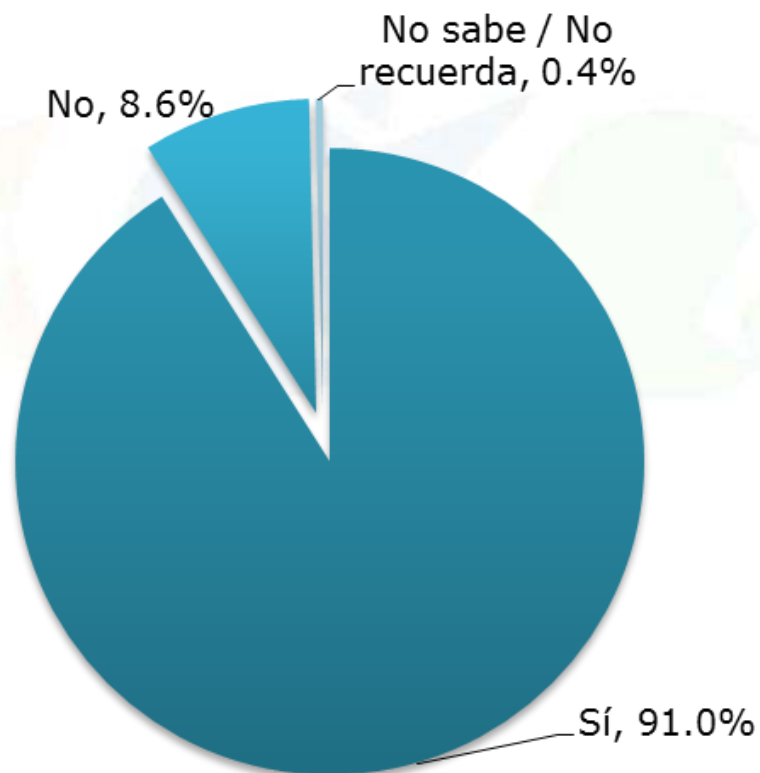
Porcentaje de los que sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos



¿La invitación fue durante su estancia en el destino turístico?

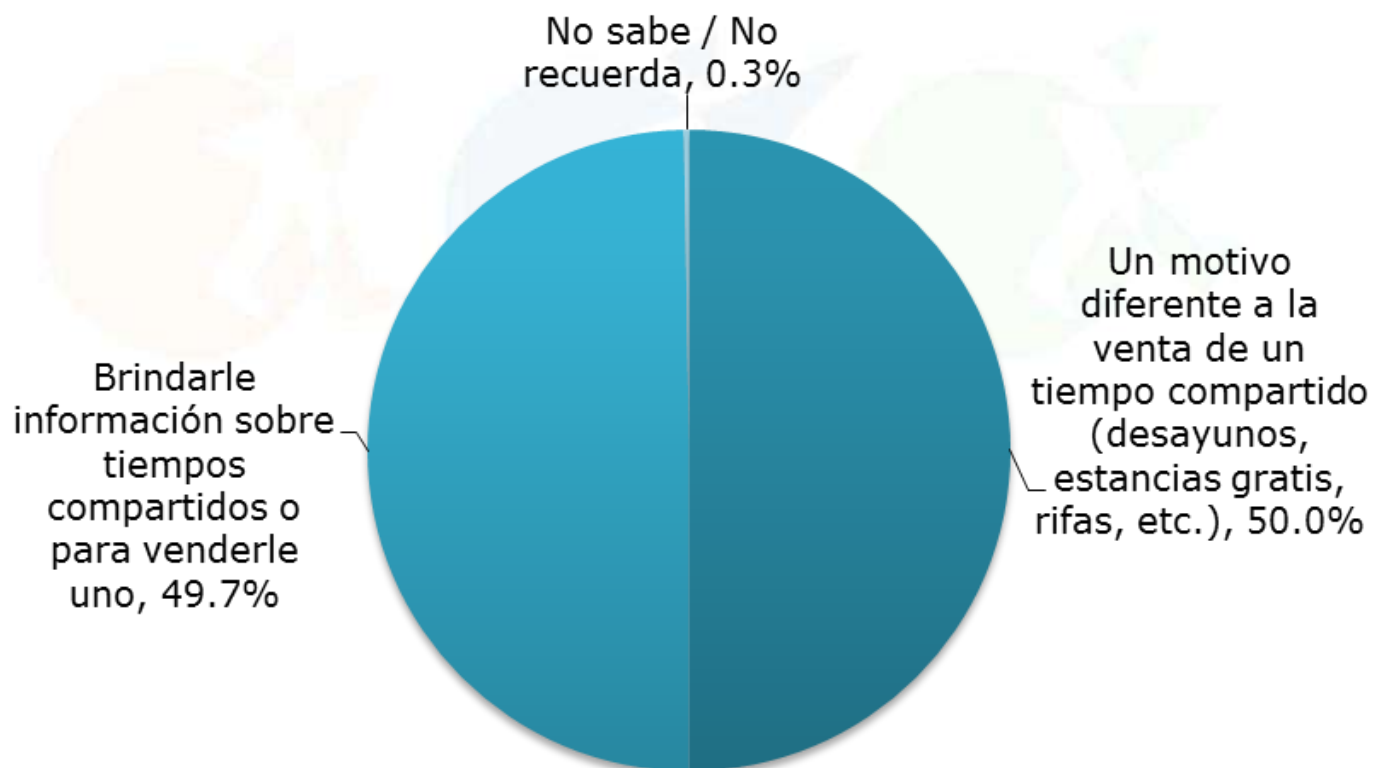
No se consideran los que no saben qué es

Porcentaje de los que sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos y recibieron la invitación hecha personalmente por un vendedor



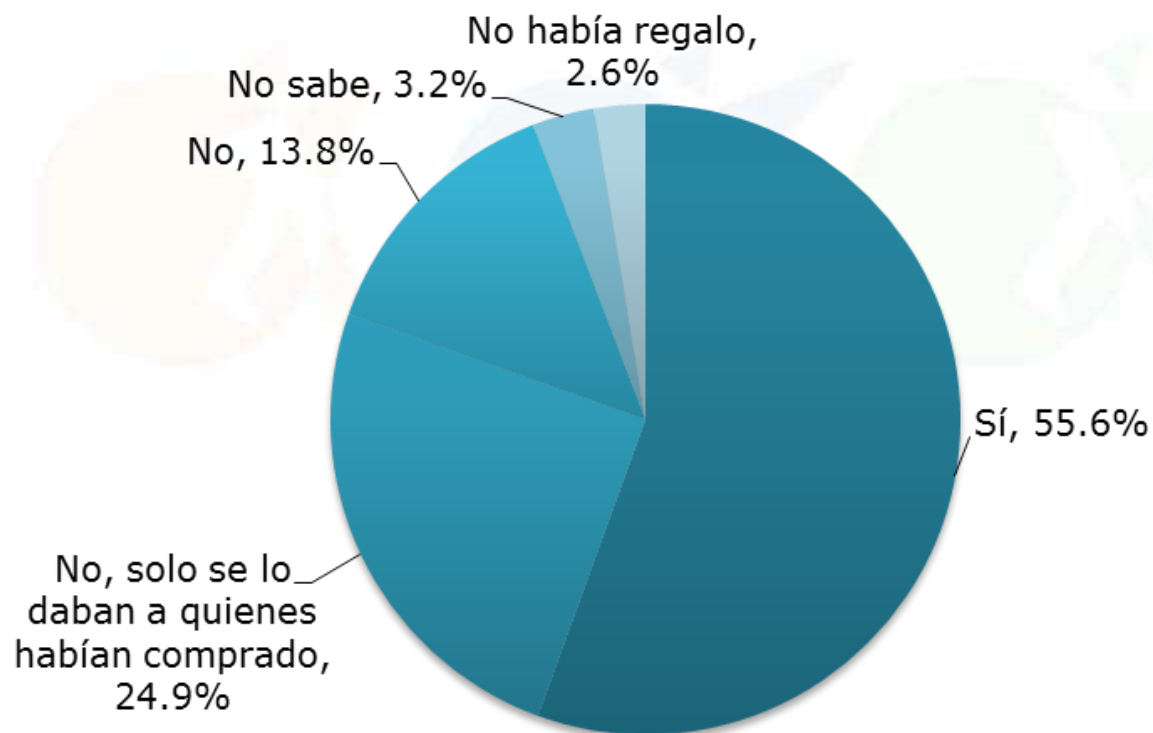
¿Qué le dijeron para que asistiera a la reunión sobre tiempos compartidos?

No se consideran los que no saben qué es
Porcentaje de los que sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos



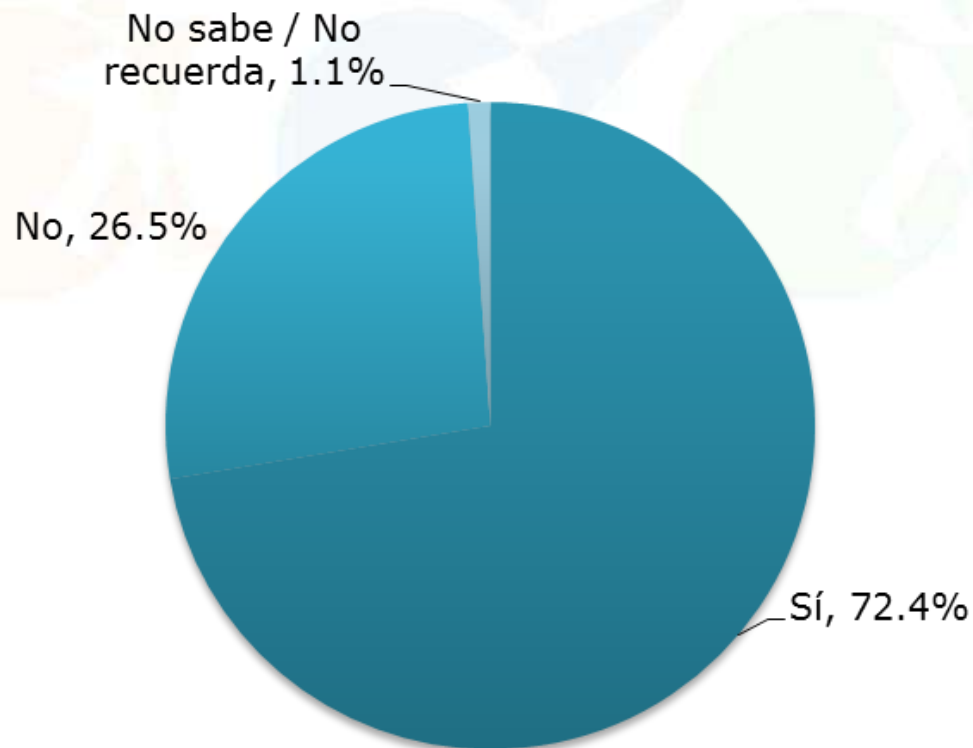
En esa reunión en la que le ofrecieron un tiempo compartido ¿cumplieron con lo prometido originalmente (desayuno, rifa, etc.)?

No se consideran los que no saben qué es
Porcentaje de los sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos



Por asistir a esta reunión en la que le darían información sobre las características de los TC, ¿le ofrecieron alguna recompensa como regalos, cenas, visitas guiadas, etc.?

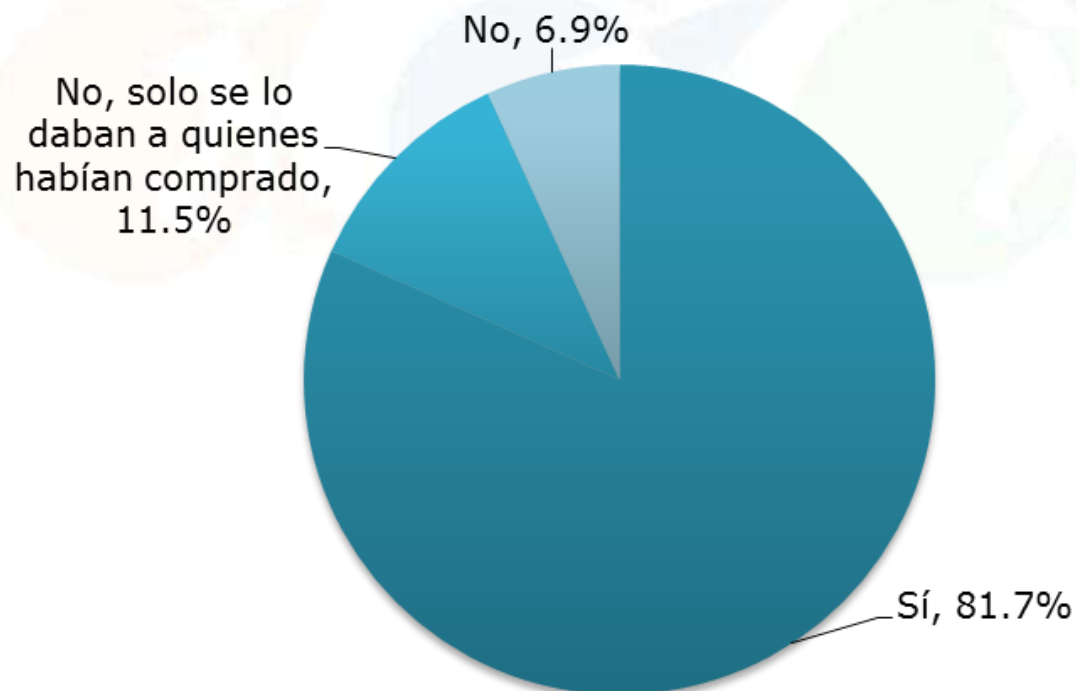
No se consideran los que no saben qué es
Porcentaje de los que sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos



¿Le cumplieron con lo que le ofrecieron originalmente para asistir a esta reunión sobre TC (regalos, cenas, visitas guiadas, etc.)

No se consideran los que no saben qué es

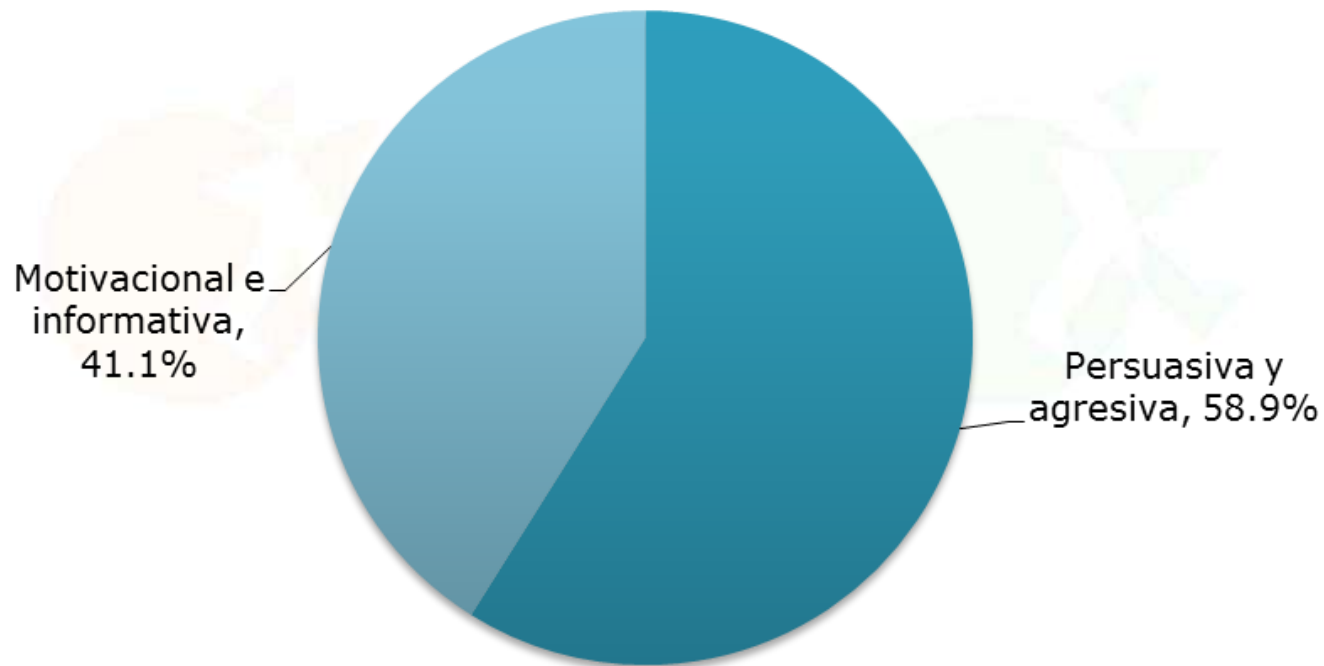
Porcentaje de los que sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos



Esta reunión sobre tiempos compartido ¿le pareció más...?

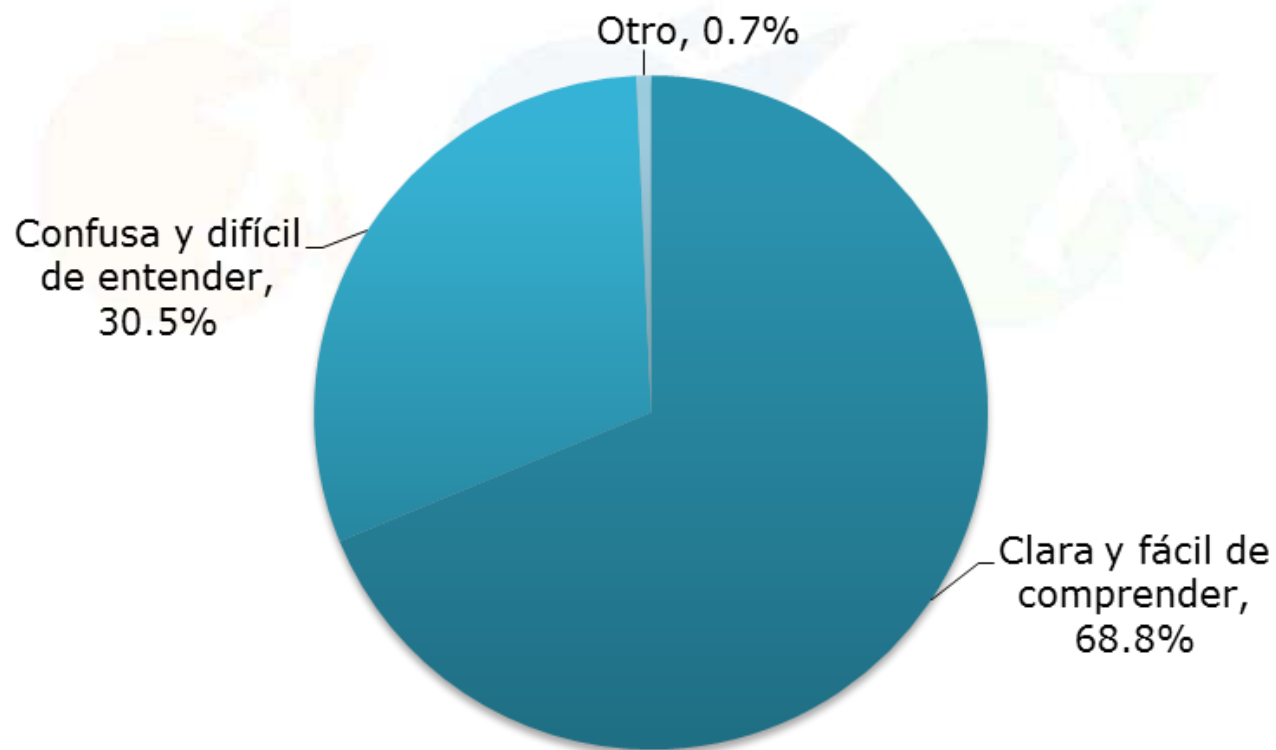
No se consideran los que no saben qué es

Porcentaje de los que sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos



¿La información que buscó o le dieron en la reunión sobre tiempos compartidos fue...?

No se consideran los que no saben qué es
Porcentaje de los que sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos



¿Qué debería tener un tiempo compartido para que usted lo comprara?

No se consideran los que no saben qué es

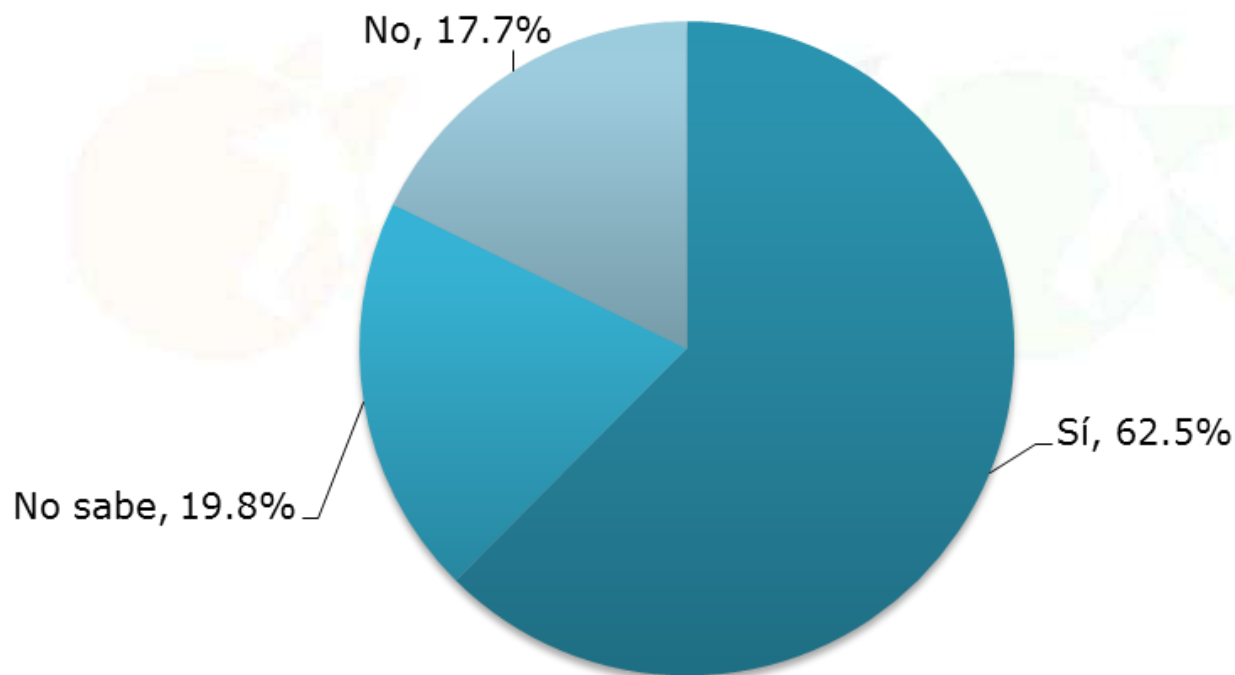
Porcentaje de los que sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos



¿Percibe que los vendedores ocultan o les falta dar información sobre tiempos compartidos para tomar mejores decisiones de compra?

No se consideran los que no saben qué es

Porcentaje de los que sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos



Resultados

- De los que no hicieron el trámite de compra o no acompañó a quien lo hizo, 52.6% respondió que sí ha asistido a alguna reunión en la que se le informe sobre las características de un tiempo compartido.
- 86.6% de los que no han asistido a alguna reunión en donde se informe sobre las características de un tiempo compartido les brindaron información familiares o amigos.
- De los que sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos 57.9% manifestó que el promotor atendió a un grupo de personas o de posibles compradores.
- 40.3% quedó satisfecho con la información proporcionada en esa reunión sobre tiempos compartidos.
- 69.9% dijo que para asistir a la reunión fue contactado mediante una invitación hecha personalmente por un vendedor o promotor.
- La mayoría (91.0%) de los que recibieron una invitación directamente del promotor fue durante su estancia en el destino turístico.
- Quiénes sí han asistido a una reunión sobre tiempos compartidos 50.0%, contestó que acudió por un motivo diferente a la venta de un tiempo compartido: desayunos, estancias gratis, rifas, etc.



Resultados

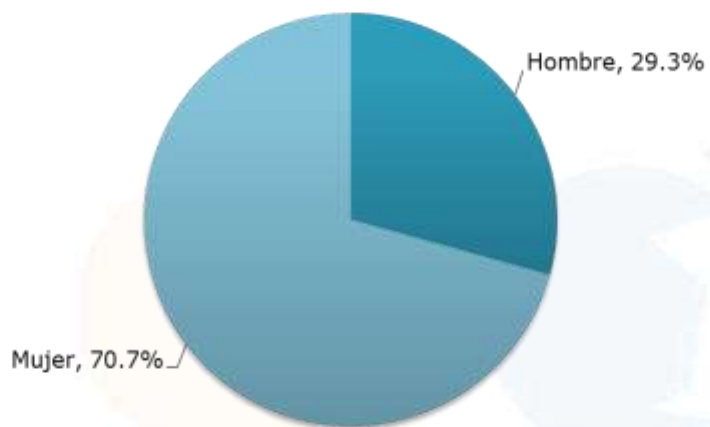
- 55.6% manifestó que le cumplieron con lo que le ofrecieron originalmente (desayuno, rifa, etc.).
- De los que asistieron para darles información sobre tiempos compartidos o venderles uno, a 72.4% le ofrecieron alguna recompensa (regalos, cenas, vistas guiadas, etc.)
- A los que sí se les ofreció alguna recompensa por asistir a la reunión, 81.7% mencionó que sí le cumplieron con lo prometido originalmente.
- 58.9% opinó que la reunión sobre tiempos compartidos le pareció persuasiva y agresiva, mientras el restante 41.1% consideró que ésta fue motivacional e informativa.
- 68.8% dijo que la información proporcionada sobre tiempos compartidos fue clara y fácil de comprender.
- En relación con la pregunta sobre qué debería tener un tiempo compartido para que lo adquiriera, 42.0% manifestó que nada, pues no lo compraría; 21.7% un precio inicial y de la membresía más bajo y 7.5% facilidades de pago, entre los principales resultados.
- Finalmente, 62.5% percibe que los promotores o vendedores ocultan o les falta dar información.



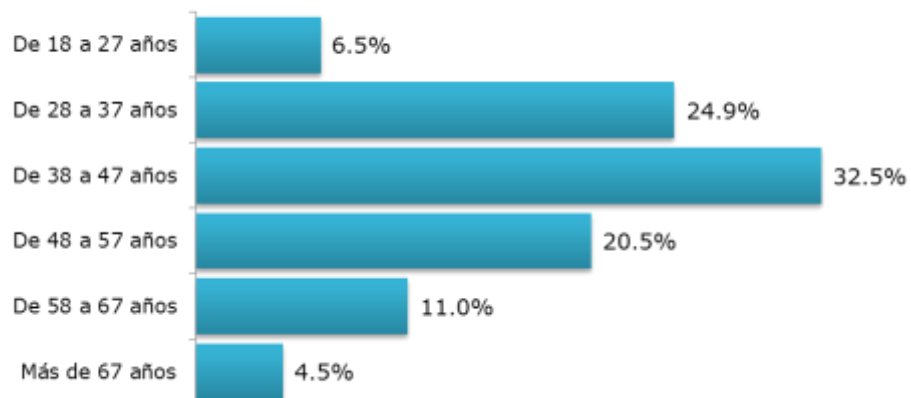


Datos generales

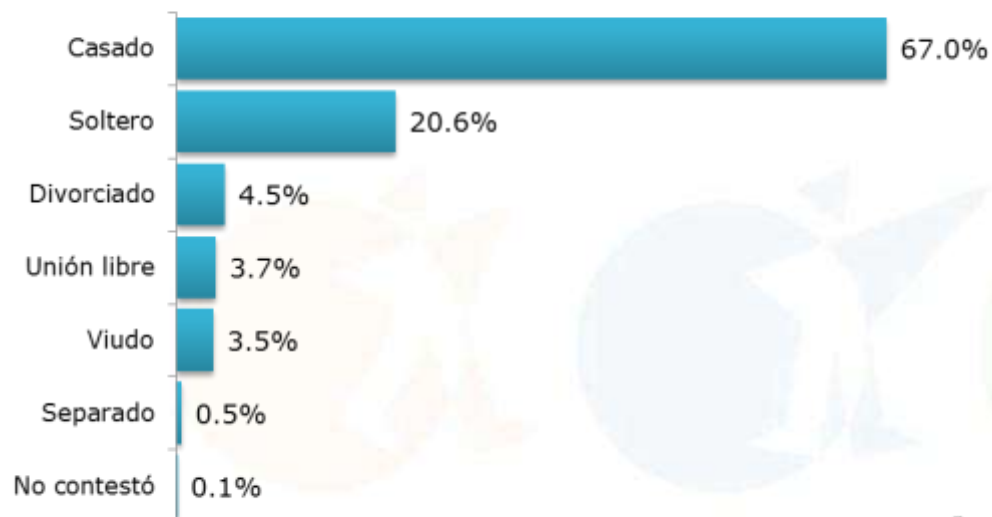
Sexo



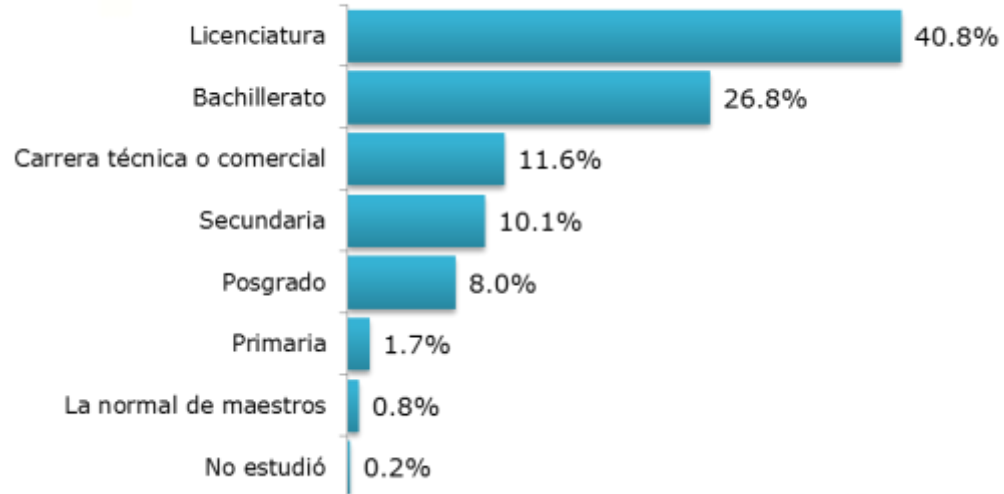
Edad



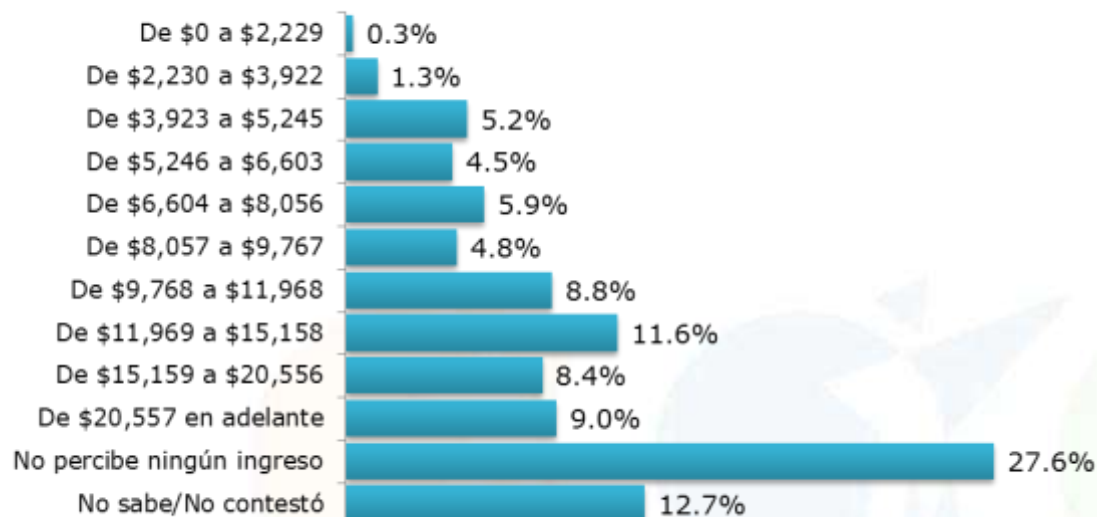
Estado civil



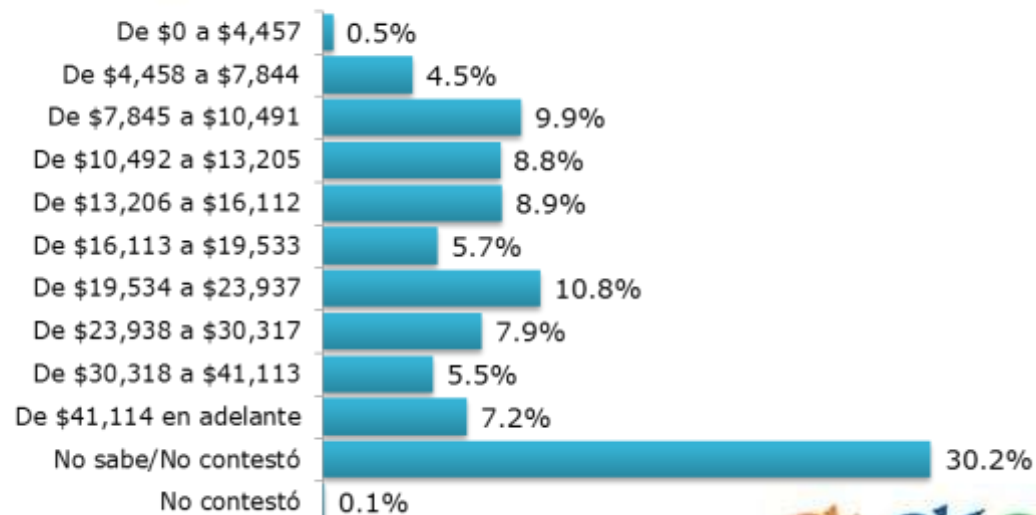
Grado de estudios



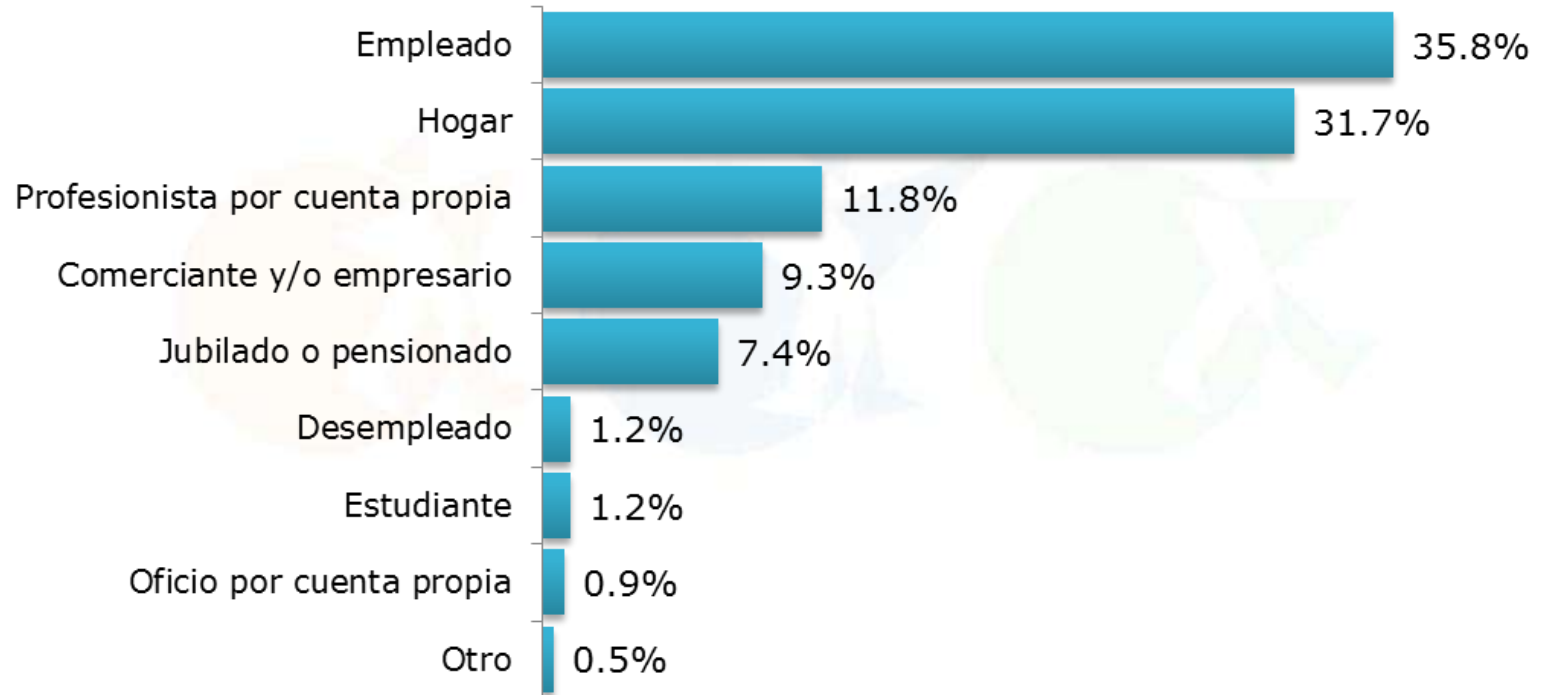
Ingreso personal mensual



Ingreso familiar mensual



Ocupación



Si deseas mayor información da clic en [questionarios](#) y [respuestas](#)

