

*Este indicador mide la calidad de la experiencia turística, y así refleja muchos de los cambios de las condiciones*

*En el destino y las expectativas de los turistas. El indicador es obtenido a través de un cuestionario y un método de muestras, donde se pregunta una selección fortuita de turistas la siguiente cuestión: "¿Cómo calificaría usted la experiencia de su última (o actual) visita a Cozumel?"*

*Excelente ----- Satisfactorio ----- Muy  
Insatisfactorio*

*10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0*

*Al utilizar este cuestionario, los gestores tendrían oportunidad de preguntar una cuestión abierta para saber la razón por la que se da la clasificación. Para determinados sitios, esta información ayudaría a interpretar las respuestas a la pregunta anterior. En la utilización del cuestionario convendrá tener presente la necesidad de seguir metodologías apropiadas de muestreo para obtener una muestra aleatoria bastante amplia para el análisis (usualmente sobre 100 personas). Si hay segmentos en el mercado claramente diferenciados, se deberán hacer muestreos separados (p.ej. buzos, huéspedes de hoteles, pasajeros de barcos de crucero), y en las sucesivas comprobaciones se deberá reproducir la metodología original de muestreo.*

*pertinencia ALTA* Un indicador muy importante; se focaliza en las respuestas de los turistas; puede predecir reacciones adversas y preocupaciones emergentes

*datos M/B* Se requieren cuestionarios, y lo mejor es hacerlos en los puntos de salida (aeropuerto, embarcadero) o como una parte de una encuesta a la salida de hoteles o cruceros, cubriendo varios indicadores clave de calidad.

*comprensión ALTA* Fácil de entender, puede contener preguntas para complementar información (p.ej. por qué les gustaba/ disgustaba y qué parte del destino - ¿Es la calidad, variedad, manejo, tipo de bienvenida?

*comparación ALTA* Respuestas a las mismas preguntas se pueden comparar en el tiempo y a través de jurisdicciones o regiones si se usa una metodología común.