

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO  
DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO TURÍSTICO  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

**Metadatos de los indicadores**

<b>Título del estudio</b>	<b>Índice de Satisfacción de los turistas</b>
<b>Descripción</b>	Índice general de satisfacción de los turistas en el país.
<b>Objetivo</b>	<p>Medir los niveles de satisfacción de los turistas al visitar el destino, en todas las formas posible que ofrece el país.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Índice Percepción Turística Global:</b> Mide el nivel genral de la satisfacción del visitante n el destino. Este índice combina los índices de Hotel, Producto, Seguridad y Clima. Analiza la distribución del sentimiento general sobre el destino.</li> <li><b>Índice Satisfacción Hotelera:</b> Mide la satisfacción del hotel en el destino en base al procesamiento natural del lenguaje mediante técnicas (NLP) que analizan los comentarios publicados por los usuarios en Tripadvisor y Booking.</li> <li><b>Índice Satisfacción con el Producto Turístico:</b> Mide el nivel satisfacción con los productos del destino. Este índice está calculado a partir de las menciones de cada uno de los productos y clasificando estos comentarios en positivos, negativos y neutrales.</li> <li><b>Índice de la Percepción Climática:</b> Mide la satisfacción del visitante en relación al clima en el destino. Este índice se obtiene analizando el volumen de meciones negativas sobre el clima en el destino. Este ayuda a entender la relación entre las expectativas del visitante con la realidad del destino.</li> </ol>
<b>Recolección de la información</b>	<p><b>Período:</b> Semanal.</p> <p><b>Método:</b> Se obtiene mediante técnicas de procesamiento natural del lenguaje (NLP) que identifican el volumen de menciones negativas sobre la satisfacción global. El indicador toma en cuenta opiniones de visitantes que estuvieron, están o van a estar en el destino.</p> <p><b>Origen:</b> Nivel mundial.</p>
<b>Difusión</b>	<p>Disponible en el sitio web <a href="http://www.ict.go.cr">www.ict.go.cr</a> en la sección de cifras turísticas.</p> <p>Periodicidad Trimestral.</p>
<b>Fuente</b>	Mabrian para el Instituto Costarricense de Turismo.



**Cuadro 1**  
**Índice de Satisfacción Global por trimestre y año**  
**2019 - 2024**



Trimestre	2019	2020	2021	2022	2023	2024
I trimestre	76,5	80,2	84,7	83,2	84,8	83,3
II trimestre	80,0	83,7	85,7	85,7	88,9	86,7
III trimestre	80,3	85,0	87,4	86,8	89,8	88,1
IV trimestre	78,5	82,9	88,3	87,4	85,7	85,2
Enero - Diciembre	79,6	82,5	86,9	85,4	87,1	85,6

**Cuadro 2**  
**Índice de percepción hotelera por trimestre y año**  
**2019 - 2024**

Trimestre	2019	2020	2021	2022	2023	2024
I trimestre	64,3	67,8	67,1	64,5	69,1	66,1
II trimestre	69,7	71,5	69,7	69,1	72,8	70,6
III trimestre	69,9	70,0	67,7	69,5	73,1	71,4
IV trimestre	64,1	69,3	71,5	72,6	69,6	69,3
Enero - Diciembre	68,7	70,2	67,3	68,4	70,9	69,1

**Cuadro 3**  
**Índice de percepción de producto por trimestre y año**  
**2019 - 2024**

Trimestre	2019	2020	2021	2022	2023	2024
I trimestre	67,5	71,5	76,4	84,1	83,3	83,5
II trimestre	71,5	71,7	75,7	83,7	84,1	84,5
III trimestre	71,1	80,4	84,5	83,3	83,2	84,6
IV trimestre	71,8	74,9	76,1	80,2	83,7	84,8
Enero - Diciembre	70,1	72,6	84,6	83,0	83,6	84,6

**Cuadro 4**  
**Índice de percepción de clima por trimestre y año**  
**2019 - 2024**

Trimestre	2019	2020	2021	2022	2023	2024
I trimestre	81,9	82,5	96,6	89,4	84,1	90,0
II trimestre	7,2	82,3	93,3	83,7	85,8	84,7
III trimestre	75,0	86,9	94,3	87,3	87,2	85,8
IV trimestre	77,4	87,6	96,4	87,7	88,3	83,0
Enero - Diciembre	77,1	84,2	95,2	86,5	85,8	85,3

Fuente ICT, Estrategia Turística con datos de Mabrian, 17/01/2025



**INSTITUTO  
 COSTARRICENSE  
 DE TURISMO**

**GOBIERNO  
 DE COSTA RICA**



*esencial*  
**COSTA  
 RICA**