

Museo Casa Zapata

Evaluación de satisfacción

Julio-Agosto 2021



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO

Gobierno del Estado
2018-2024



SECRETARÍA DE
TURISMO Y CULTURA

Objetivos

1

- Contar con un monitoreo de información estratégica actualizada y permanente relativa al Perfil del Visitante del Estado de Morelos.

2

- Conocer y caracterizar al visitante con base en sus variables sociodemográficas, hábitos de viaje y preferencias.

3

- Evaluar los índices de satisfacción sobre los distintos servicios e infraestructura turística del destino.

4

- Proporcionar una herramienta para la toma de decisiones efectivas, para la anticipación y reacción ante los cambios del entorno, para la identificación de oportunidades de crecimiento, el desarrollo de la capacidad de innovación y el diseño de estrategias que permitan elevar el índice de competitividad turística del estado.

Metodología

A quién

- Visitantes al Museo Casa Zapata.
- Mayores de 18 años.



Cómo

- Sondeo de 19 encuestas.
- Aplicadas cara a cara.
- Fuentes metodológicas: SECTUR, OMT, AMAI, INEGI, DENUE.



Dónde

- Instalaciones del Museo Casa Zapata



Cuándo

- De julio a agosto de 2021.



Ejes Temáticos

Perfil Sociodemográfico

Planeación del Viaje

Índice de Satisfacción

Medios Publicitarios

Principales Hallazgos

Perfil Sociodemográfico

Género



Edad promedio

45.8 años

Tipo de visitante



Turista
31.6%



Excursionista
68.4%

Excursionista: Visitante que no pernocta en el destino (permanece menos 24 horas en el lugar de visita) **Turista:** Visitante que pernocta .

Fuente : Organización Mundial del Turismo (OMT)

Procedencia

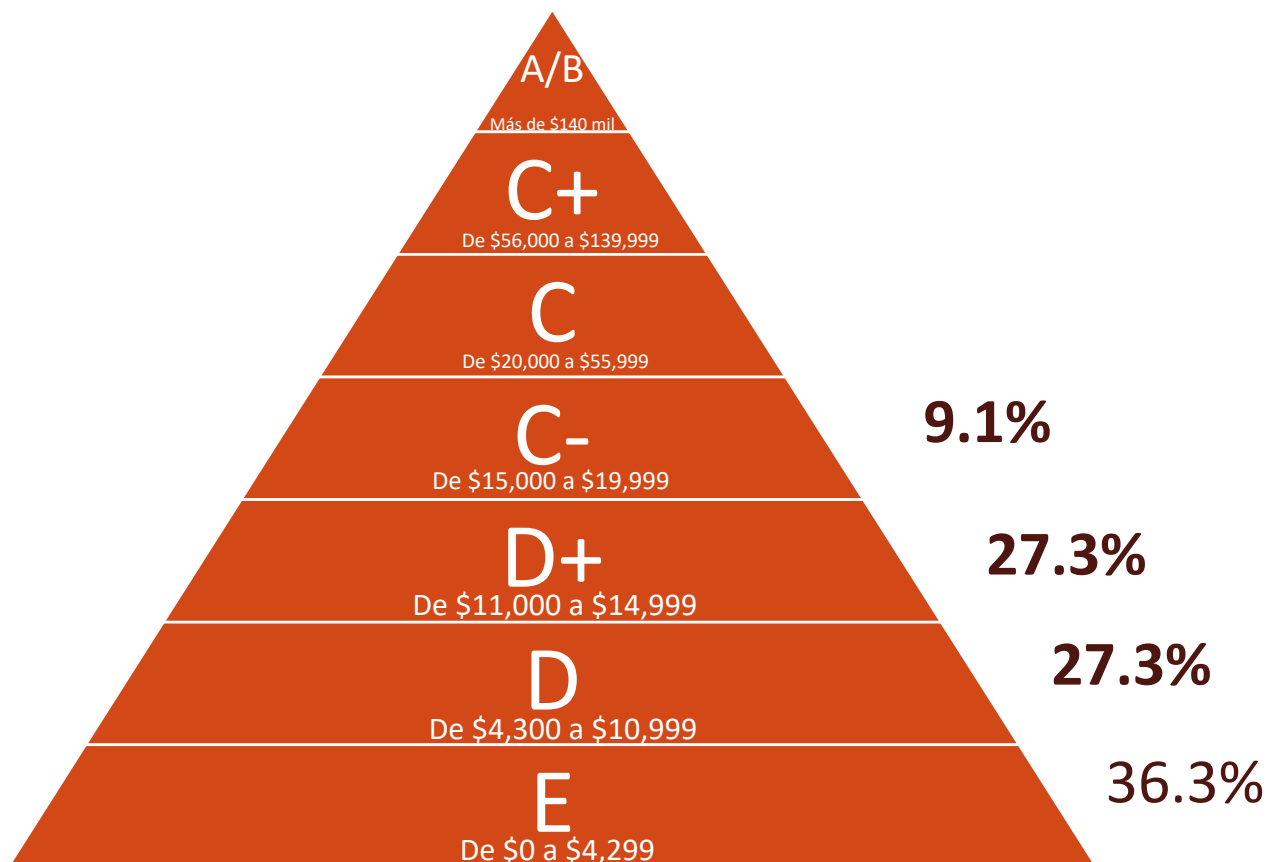
Ciudad de México	37%
Estado de México	21%
Morelos	21%
Otros estados	21%

Morelos: Temixco, Zacualpan de Amilpas.

Otros estados: Chiapas, Puebla, Oaxaca, Tamaulipas.

Perfil Sociodemográfico

Nivel Socioeconómico

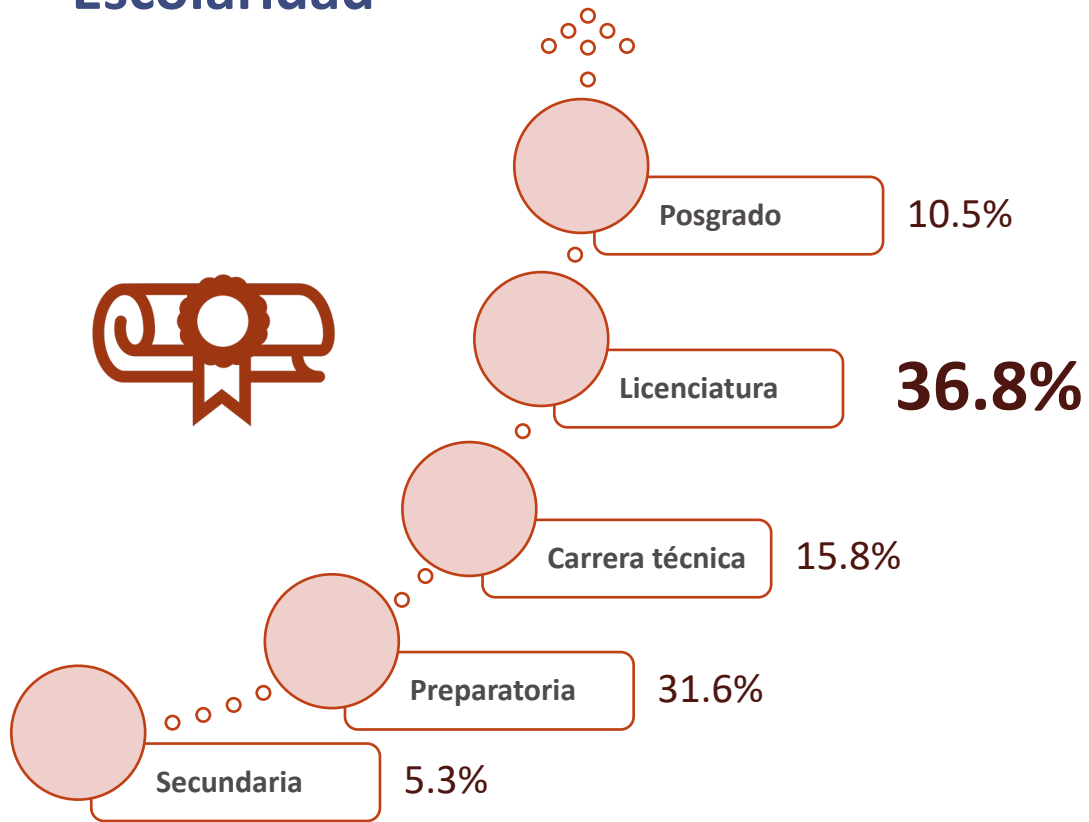


63.7%

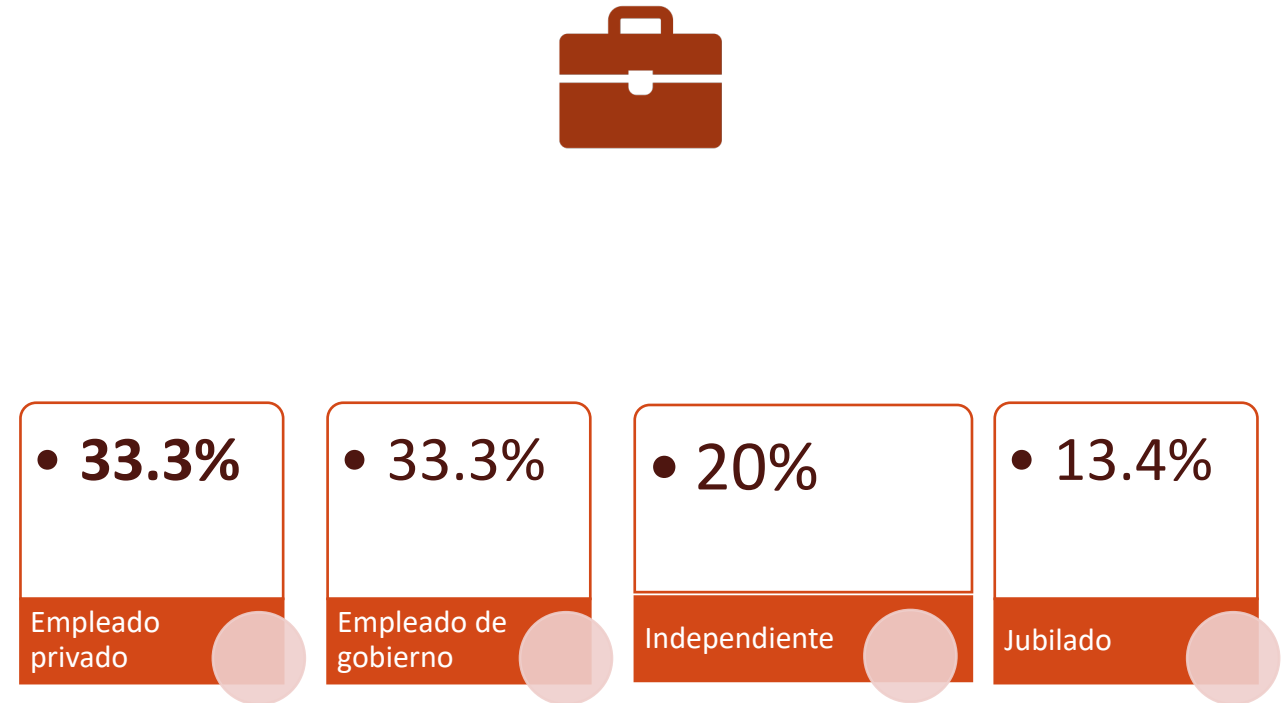
Ingresos de \$4,300 a \$19,999
NSE D, D+ y C-

Perfil Sociodemográfico

Escolaridad



Ocupación



Planeación del Viaje

Con quién viaja



Familia
73.7%



Pareja
21.1%



Amigos
5.2%

Grupo promedio de viaje



4.9
personas

Motivo del viaje



Descanso/vacaciones
52.9%



Visita familia/amigos
29.4%



Diversión
11.8%



Excursión a balneario
5.9%

Planeación del Viaje

Tipo de alojamiento del turista



Casa de familiar o
amigos
85.7%



Hotel
14.3%

Transporte utilizado



Automóvil propio
100%



Índice de Satisfacción Calidad Turística



Limpieza e higiene de
las instalaciones
9.9



Atención del personal
9.9



Capacitación del personal
9.9



Calidad de las
exhibiciones
9.6



Variedad de las
exhibiciones
9.3



Información sobre las
exhibiciones
9.4



Señalización o información
para llegar
8.3



Accesibilidad para personas con
discapacidad
9.5



Medidas de seguridad
e higiene
9.9

Índice de Satisfacción Infraestructura de la Ciudad

Criterio	Calificación promedio	Criterio	Calificación promedio
Señalética para llegar	9.3	Limpieza de la ciudad	9.2
Banquetas	9.5	Transporte público local	9.2
Estado de las vialidades	9.4	Central de autobuses	9.5
Accesibilidad para personas con discapacidad	9.7	Alumbrado público	9.5
Promedio de infraestructura		9.4	



Índice de Satisfacción Servicios Turísticos



Módulo de
información turística
7.9



Atractivos turísticos
8.4



Cajeros automáticos
7.8



Seguridad pública
9.1



Gasolineras
9.2



Hospitalidad de los
pobladores
9.4

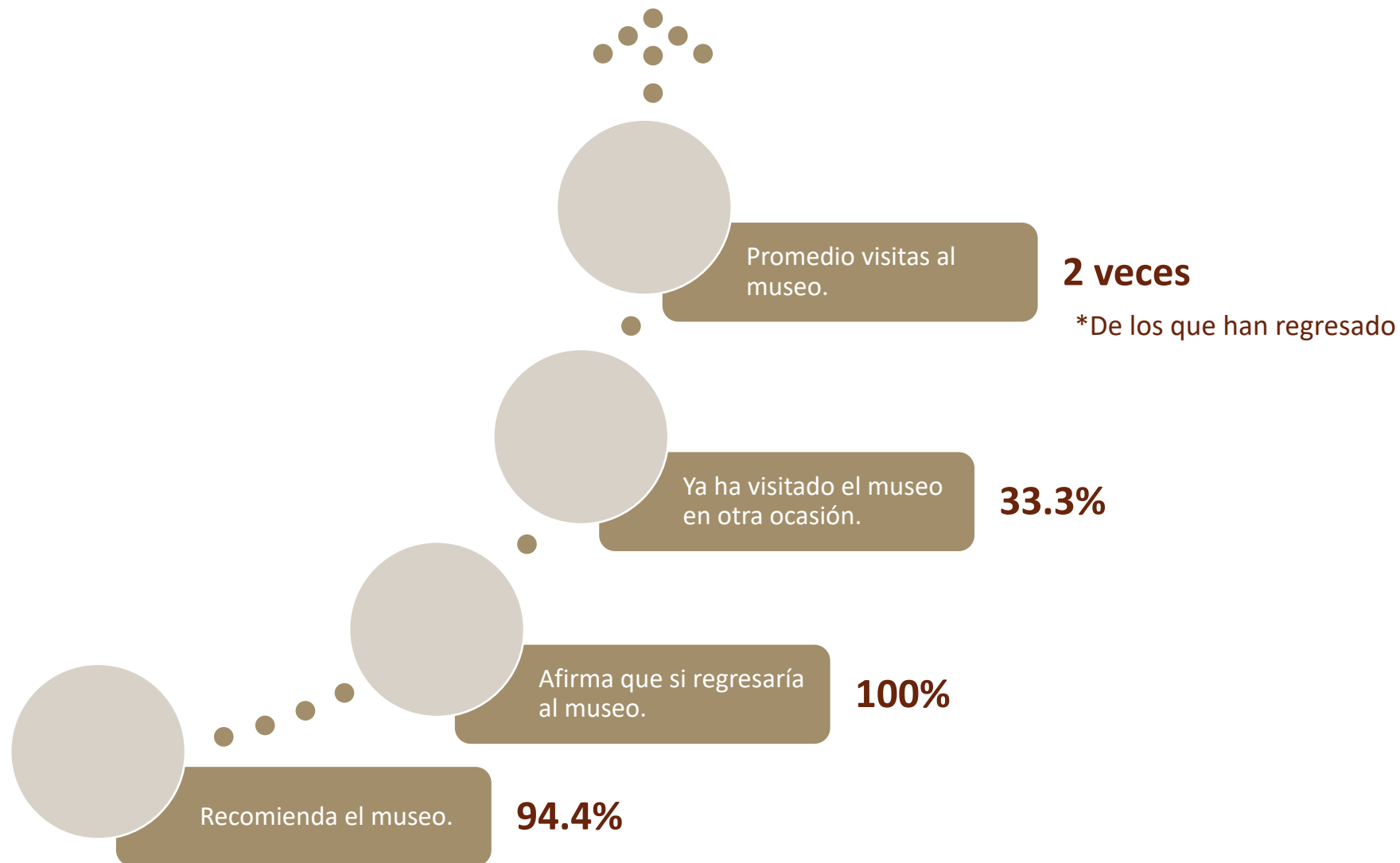


Protección al medio
ambiente
8.7

Promedio servicios turísticos: 8.6

Índice de Satisfacción

Regreso/recomendación



Cómo se enteraron del museo



Morelos en una palabra



Principales Hallazgos

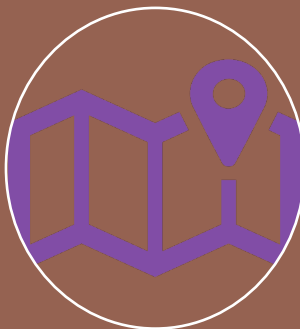


68.4%

Excursionistas

Perfil del Visitante

- 54.5% son mujeres.
- 33.3% son empleados de gobierno.
- 63.7% son de NSE D, D+ y C-
- 45.8 años de edad promedio
- 37% CDMX mercado emisor líder.



Planeación del viaje

- 52.9% viaja por descanso
- 85.7% se hospeda en casa de un familiar o amigo
- 4.9 personas por grupo en promedio.



Medios

- 40% se enteró del museo por recomendación.



Índice Satisfacción

- Calidad turística: 9.5
- Infraestructura de la ciudad: 9.4
- Servicios: 8.6



Observatorio Turístico y Cultural
Secretaría de Turismo y Cultura