

# Centro Cultural Jardín Borda

## Evaluación de satisfacción

Mayo-Junio 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 del Centro Cultural Jardín Borda.
- Mayores de 18 años.



## Cómo

- Sondeo de 94 encuestas.
- Aplicadas cara a cara.
- Fuentes metodológicas: SECTUR, OMT, AMAI, INEGI, DENUE.



## Dónde

- Instalaciones del Centro Cultural Jardín Borda.



## Cuándo

- De mayo a junio de 2021.



# Ejes Temáticos

Perfil Sociodemográfico

Planeación del Viaje

Índice de Satisfacción

Medios Publicitarios

Principales Hallazgos

# Perfil Sociodemográfico

## Género



## Edad promedio

37.2 años

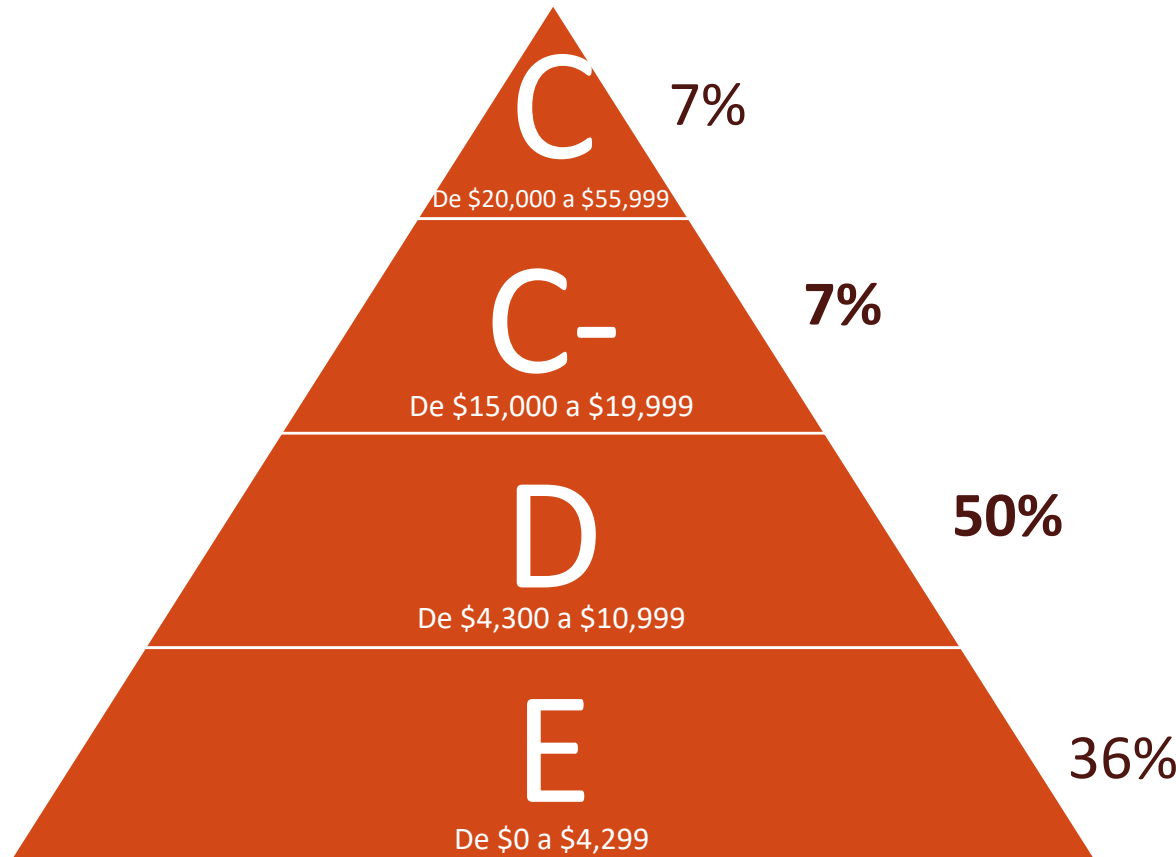
## Tipo de visitante



**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)

# Perfil Sociodemográfico

## Nivel Socioeconómico

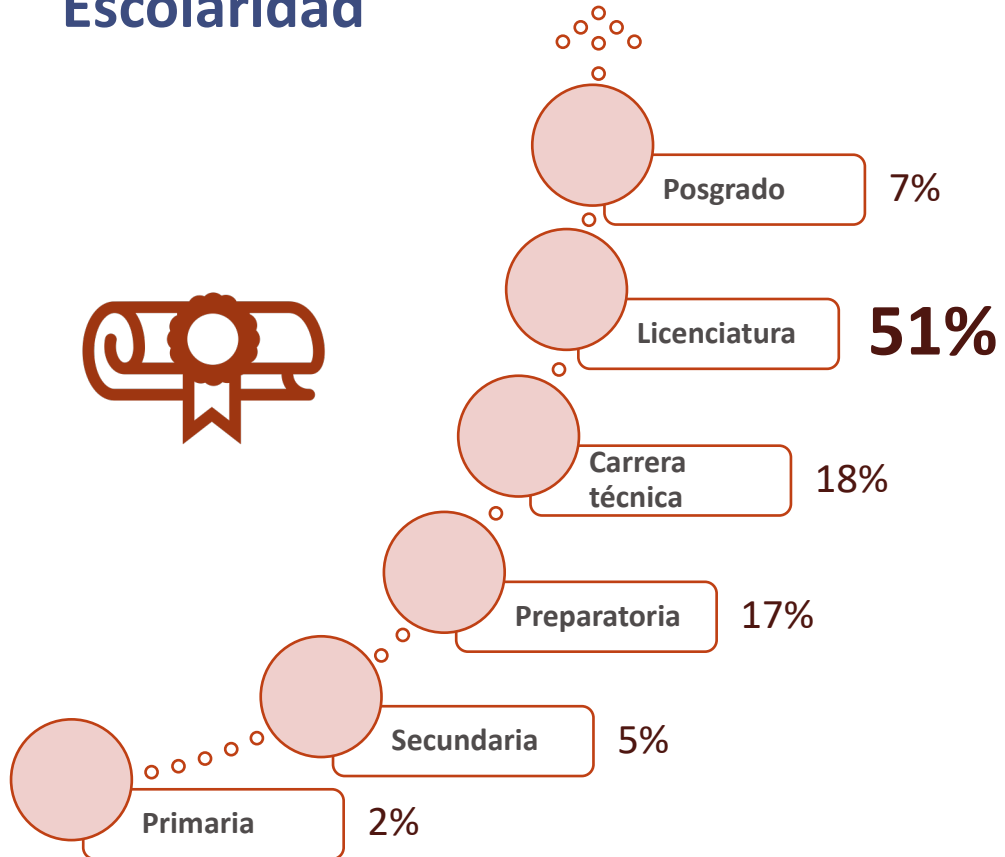


**86%**

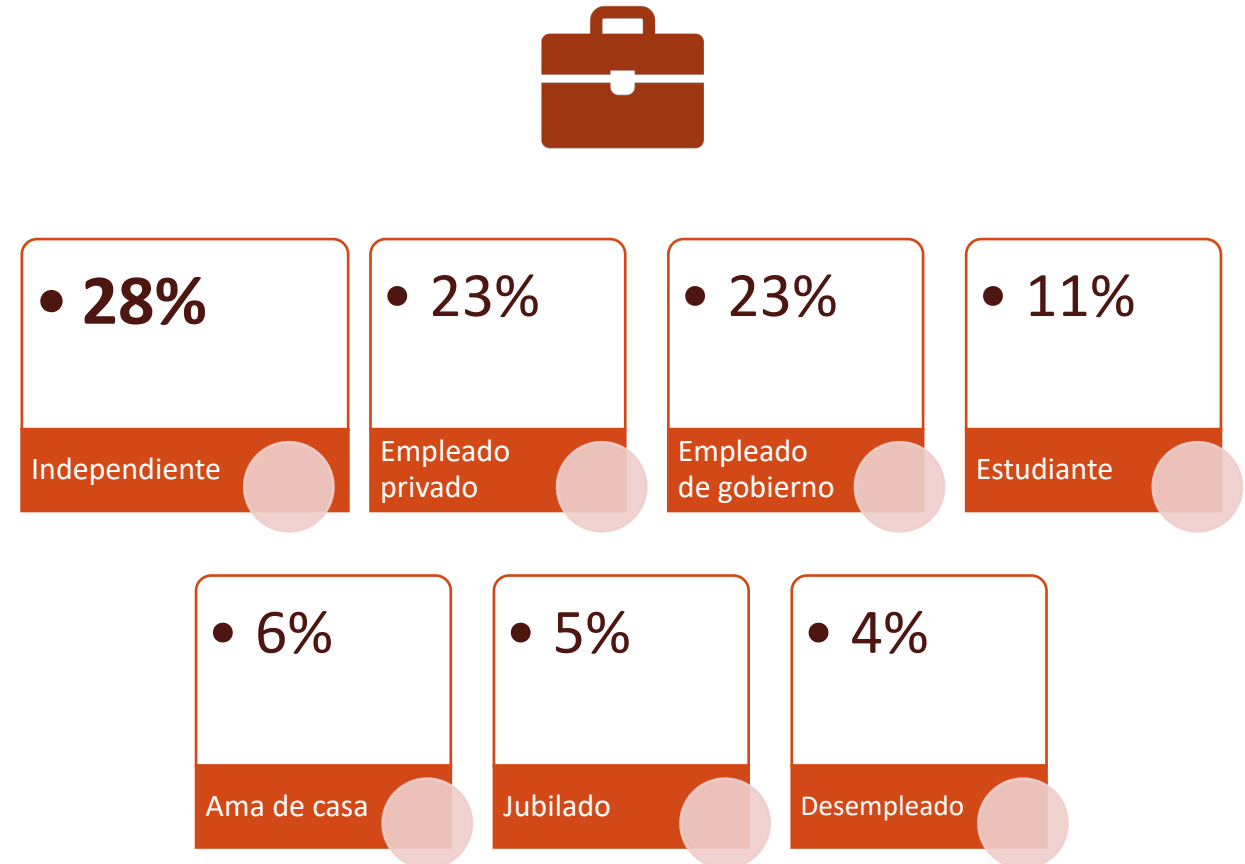
Ingresos de \$0 a \$10,999  
NSE E, D

# Perfil Sociodemográfico

## Escolaridad



## Ocupación



# Perfil Sociodemográfico

## Procedencia del Visitante

Nacional **98%**

Ciudad de México	36%
Morelos	25%
Cuernavaca	16%
Otros estados	14%
Estado de México	7%

**Morelos:** Cuautla, Emiliano Zapata, Jiutepec, Temixco, Xochitepec, Yautepec.

**Otros estados:** Baja California, Chiapas, Colima, Guerrero, Nuevo León, Puebla, Sinaloa, Tabasco.

Extranjero **2%**

Países	2%
Brasil, Estados Unidos.	



# Planeación del Viaje

## Con quién viaja



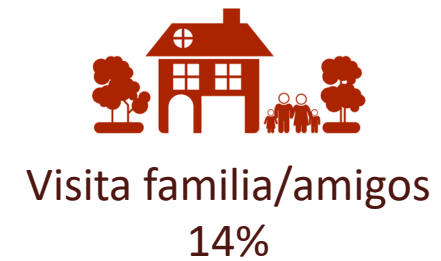
## Grupo promedio de viaje



**3.1 personas**

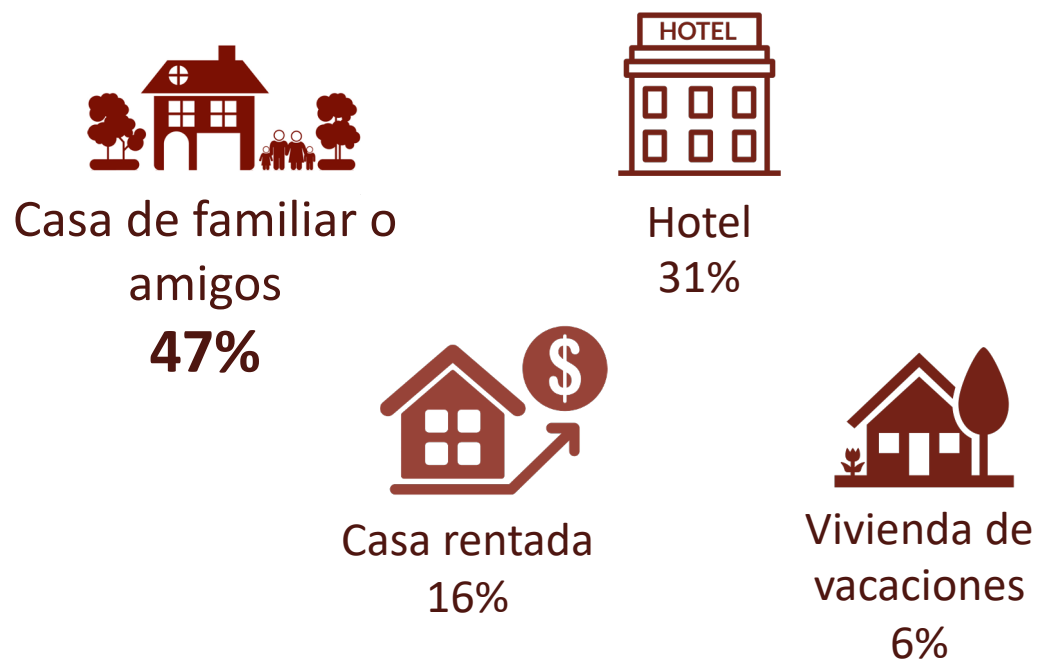
# Planeación del Viaje

## Motivo del viaje



# Planeación del Viaje

## Tipo de alojamiento del turista

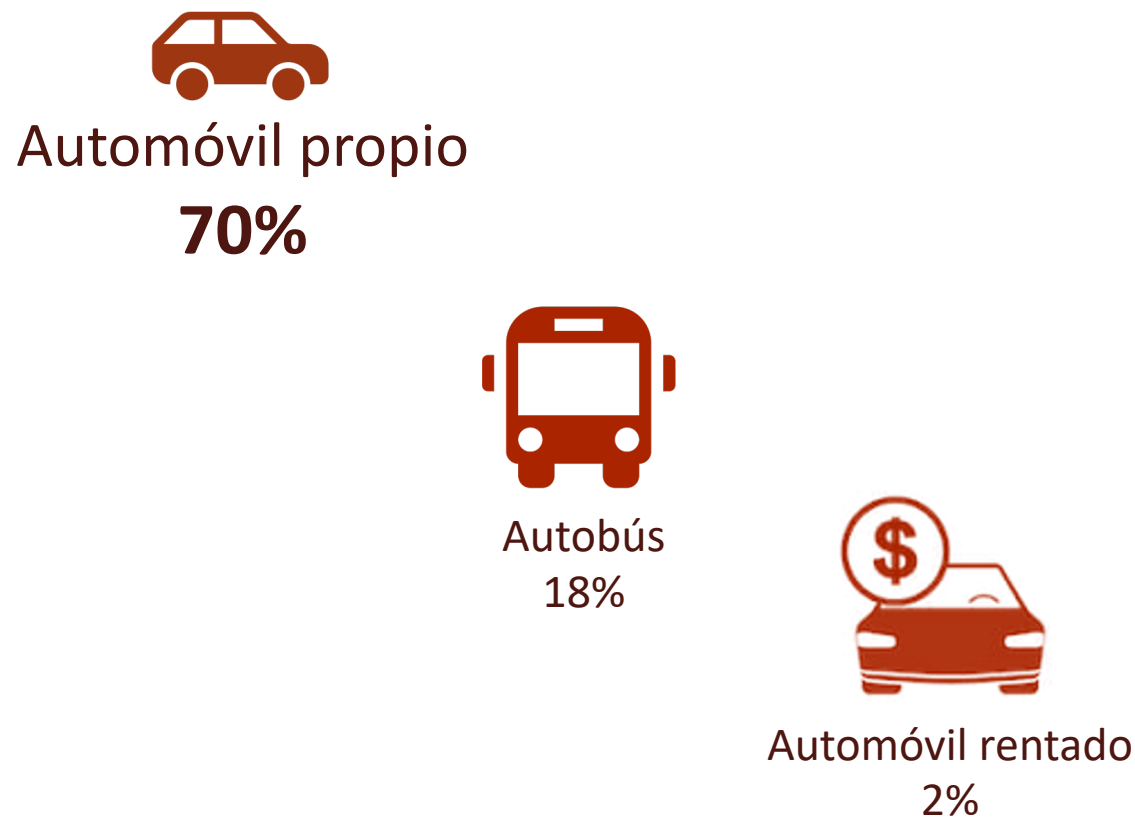


## Estadía promedio



2.9 días

## Transporte utilizado



Otro: 10%, transporte público local.



# Índice de Satisfacción

## Calidad Turística



Limpieza e higiene de  
las instalaciones  
9.3



Accesibilidad para personas con  
discapacidad  
8.2



Atención del personal  
**9.4**



Capacitación del personal  
9.1



Calidad de las  
exhibiciones  
9.3



Variedad de las  
exhibiciones  
9.3



Información sobre las  
exhibiciones  
8.7



Señalización o información  
para llegar  
8.0



Medidas de seguridad  
e higiene  
**9.4**

# Índice de Satisfacción Infraestructura de la Ciudad

Criterio	Calificación promedio	Criterio	Calificación promedio
Señalética para llegar	8.2	Movilidad peatonal y vial	7.9
Señalética vial	8.2	Limpieza de la ciudad	7.9
Accesibilidad al destino	<b>8.5</b>	Alumbrado público	8.2
Estado de las vialidades	7.8	Banquetas	8.0
Pavimentación	7.9	Servicios sanitarios	7.6
Transporte público local	7.6	Accesibilidad para personas con discapacidad	7.7
Central de autobuses	7.5	Acondicionamiento de parques	8.1
<b>Promedio de infraestructura</b>		<b>7.9</b>	



# Índice de Satisfacción Servicios Turísticos



Hospitalidad de los  
pobladores  
**9.4**



Cajeros automáticos  
**8.7**



Gasolineras  
**8.4**



Protección al medio  
ambiente  
**8.9**



Atractivos turísticos  
**8.9**

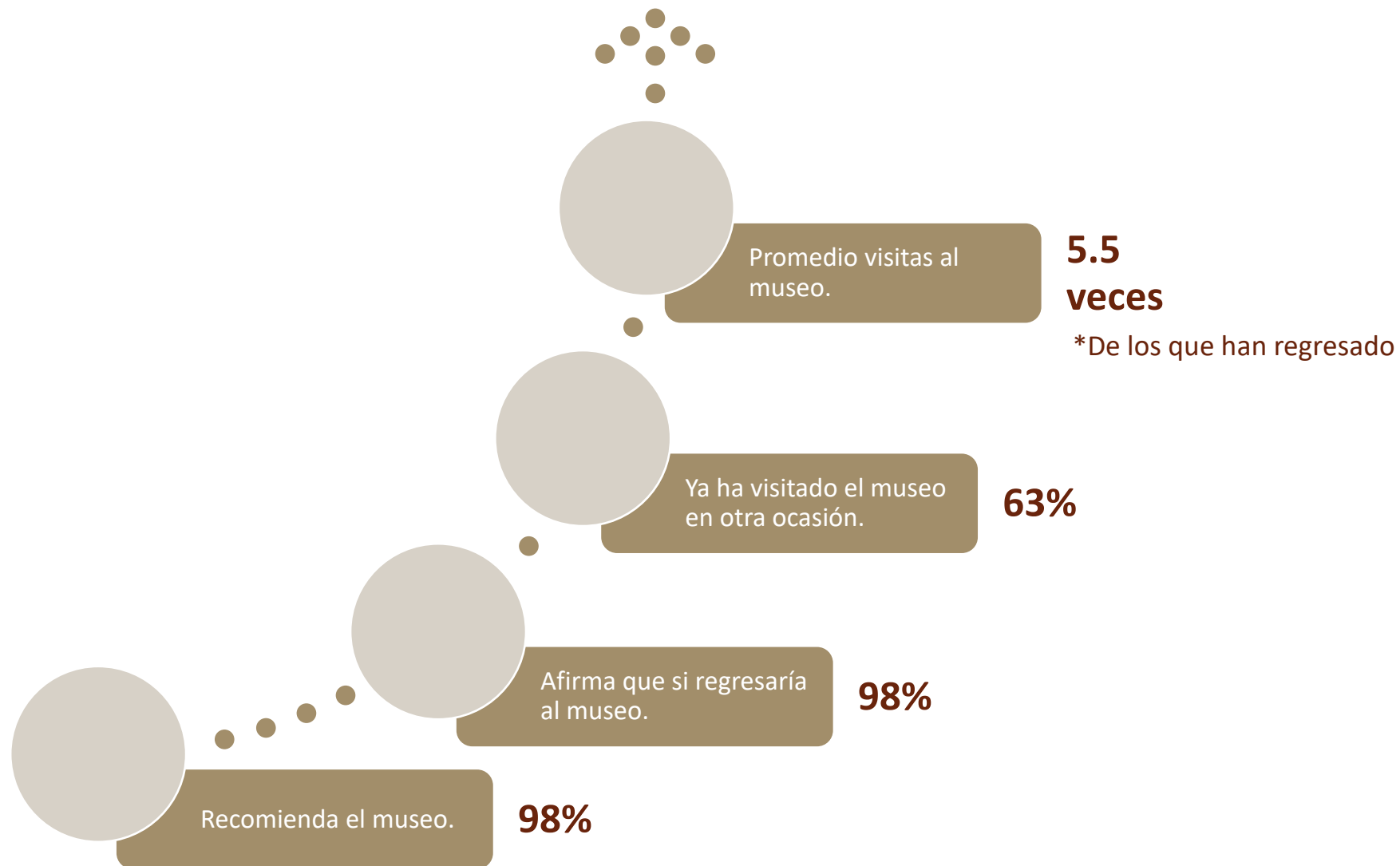


Seguridad pública  
**8.3**

Promedio servicios turísticos: **8.8**

# Índice de Satisfacción

## Regreso/recomendación



# Medios Publicitarios

## Cómo se enteraron del museo



## Publicidad de Morelos



Otro: 2%, TV y maps.





# Principales Hallazgos

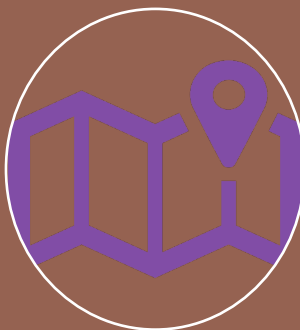


**69%**

**Excursionistas**

## Perfil del Visitante

- 55% son hombres
- 28% son empleados independientes
- 86% son de NSE E y D-
- 37.2 años de edad promedio
- 36% CDMX mercado emisor líder.



## Planeación del viaje

- 63% viaja por descanso
- 47% se hospeda en casa de un familiar o amigo
- 3.1 personas por grupo en promedio.



## Medios

- 41% se enteró del museo por recomendación.
- 47% no vio publicidad de Morelos.



## Índice Satisfacción

- Calidad turística: 9
- Infraestructura de la ciudad: 7.9
- Servicios: 8.8.

# Principales Hallazgos



La mayor proporción de visitantes al estado de Morelos está conformada por excursionistas.



La recomendación es un medio fundamental para la elección de un destino.



El mercado emisor nacional con mayor presencia en el estado es la Ciudad de México, sin embargo también hay un alto porcentaje de personas de Cuernavaca y otros municipios de Morelos.



Las redes sociales representan un medio digital relevante, destaca la plataforma de Facebook.



El segmento de turistas internacionales en esta ocasión se reflejó con sólo el 2%.



En términos globales, el visitante muestra favorables niveles de satisfacción durante su visita en aspectos de calidad turística, sin embargo se requiere fortalecer la infraestructura de la ciudad.



**Observatorio Turístico y Cultural**  
Secretaría de Turismo y Cultura