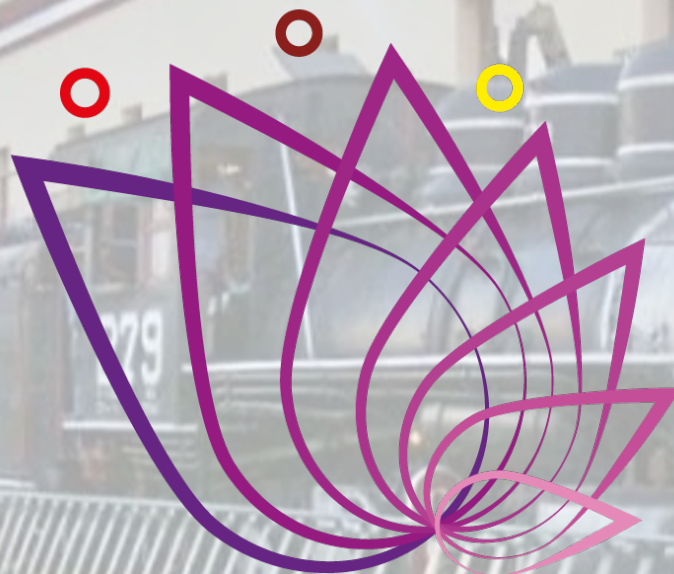


Museo Vivencial Ferrocarril 279

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 Vivencial Ferrocarril 27
- Mayores de 18 años.



Cómo

- Sondeo de 78 encuestas.
- Aplicadas cara a cara.
- Fuentes metodológicas: SECTUR, OMT, AMAI, INEGI, DENU.



Dónde

- Instalaciones del Museo Vivencial Ferrocarril 279.



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

42.3 años

Tipo de visitante



Turista
22.7%



Excursionista
77.3%

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	34%
Morelos	28%
Estado de México	17%
Otros estados	17%
Extranjero	4%

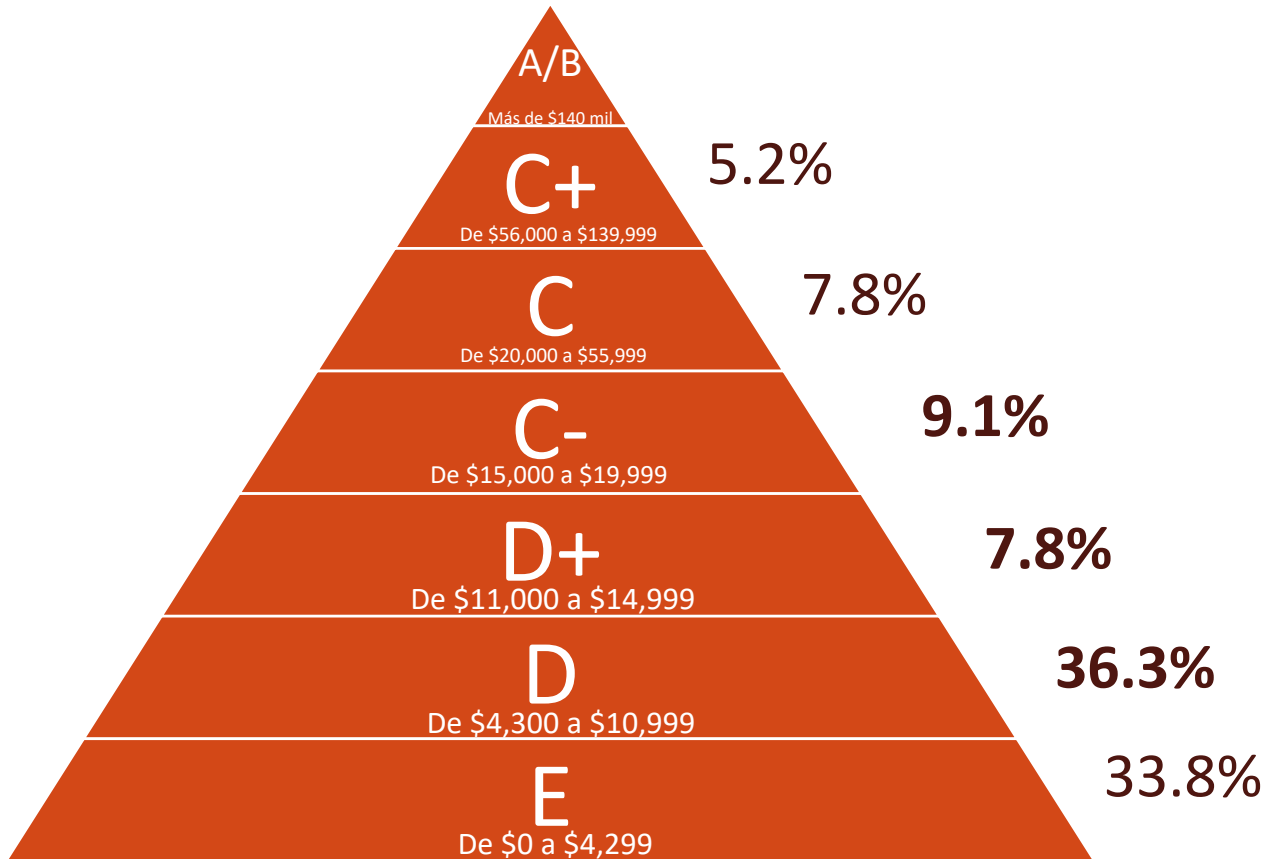
Morelos: Ayala, Cuautla, Cuernavaca, Emiliano Zapata, Jiutepec, Jojutla, Jonacatepec, Tepoztlán, Yauhtepec.

Otros estados: Baja California, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tabasco, Veracruz.

Extranjero: España, Estados Unidos.

Perfil Sociodemográfico

Nivel Socioeconómico



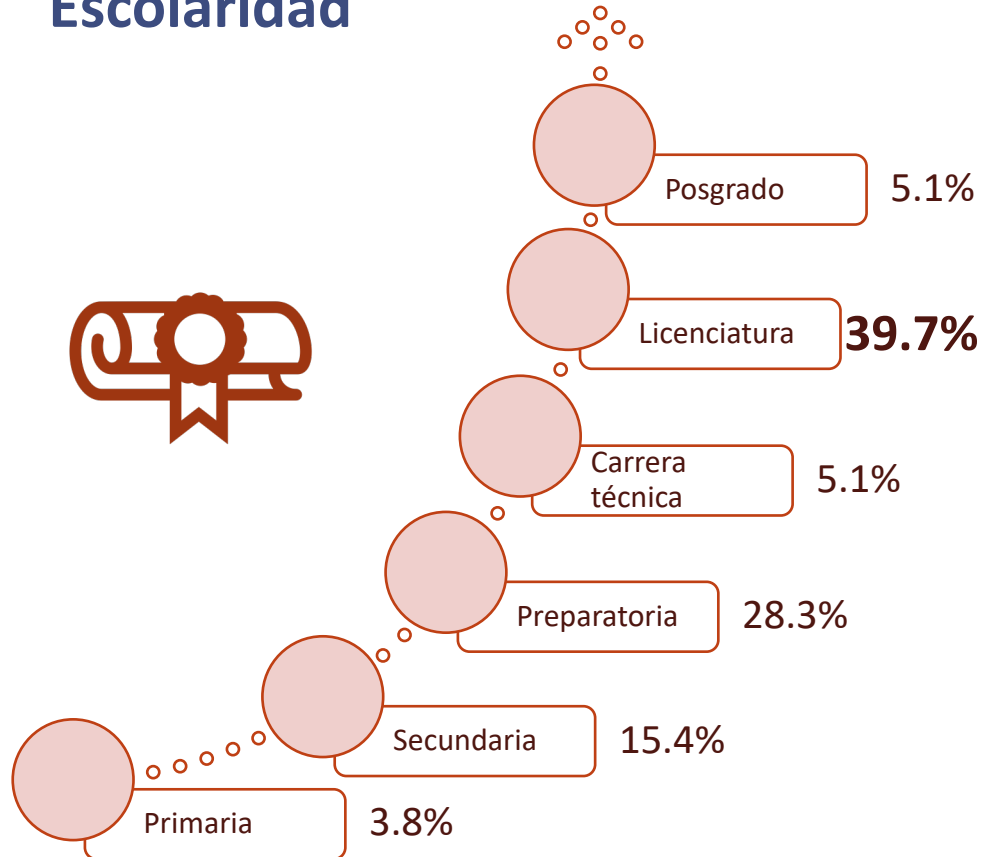
53.2%

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

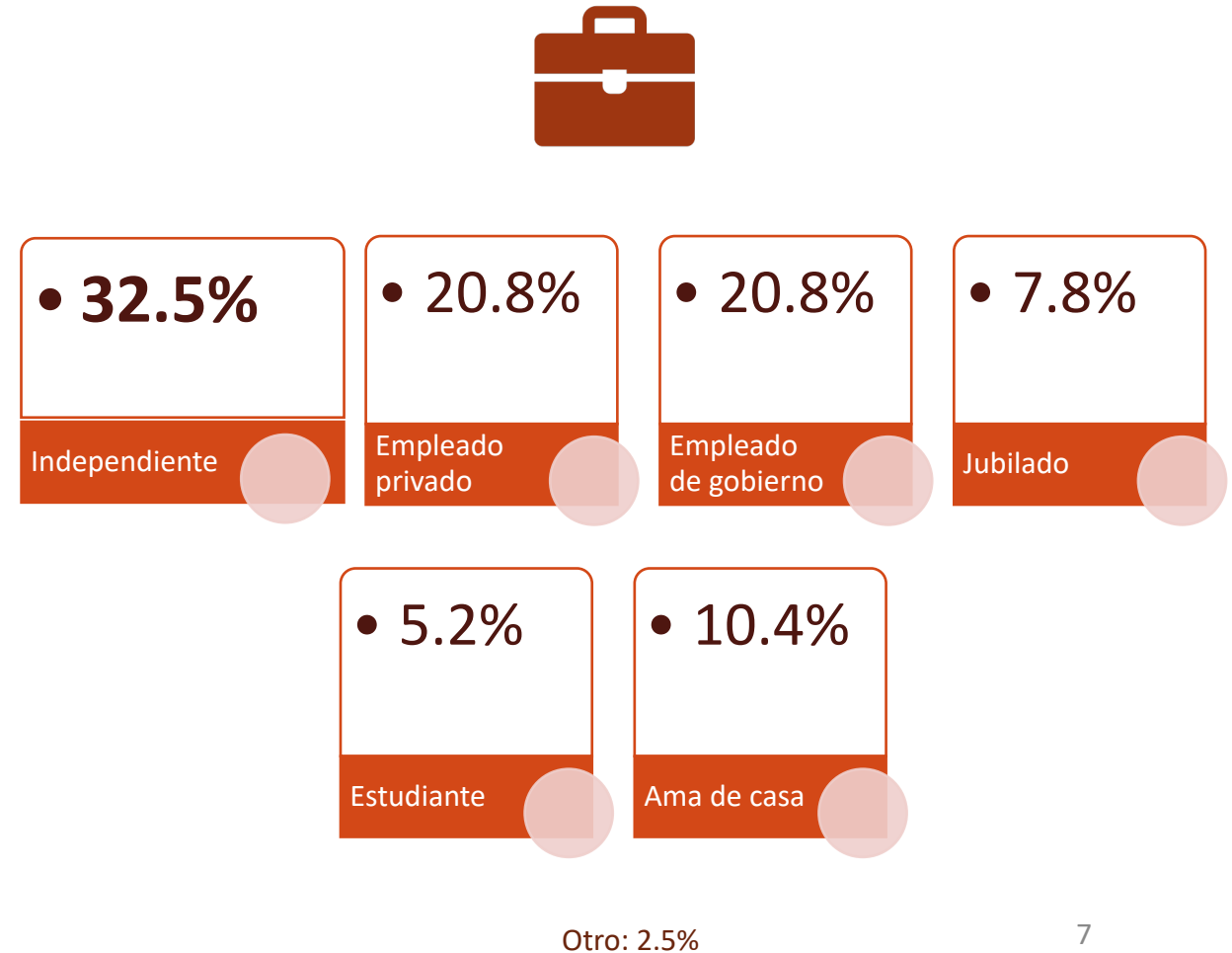


Perfil Sociodemográfico

Escolaridad

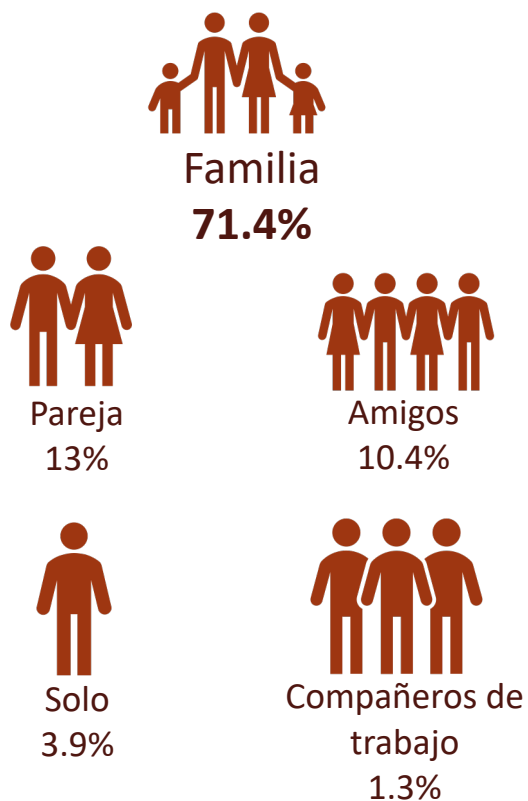


Ocupación



Planeación del Viaje

Con quién viaja



Grupo promedio de viaje



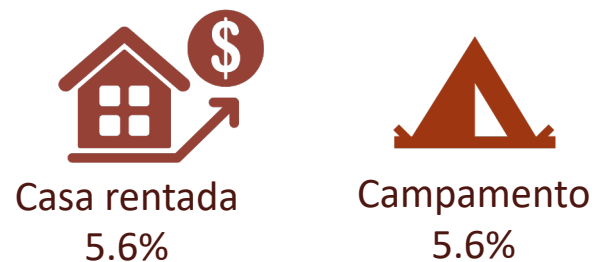
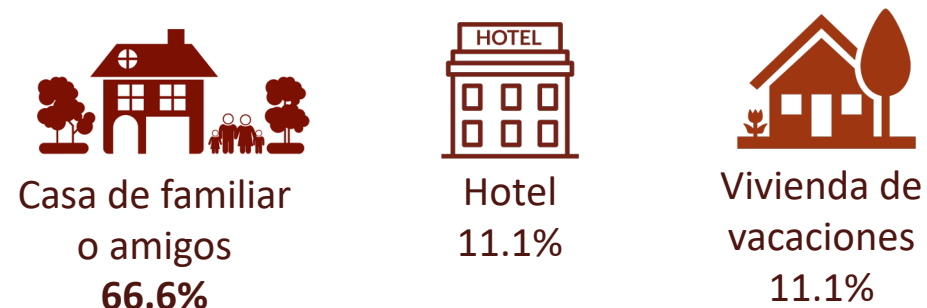
4.2
personas

Motivo del viaje



Planeación del Viaje

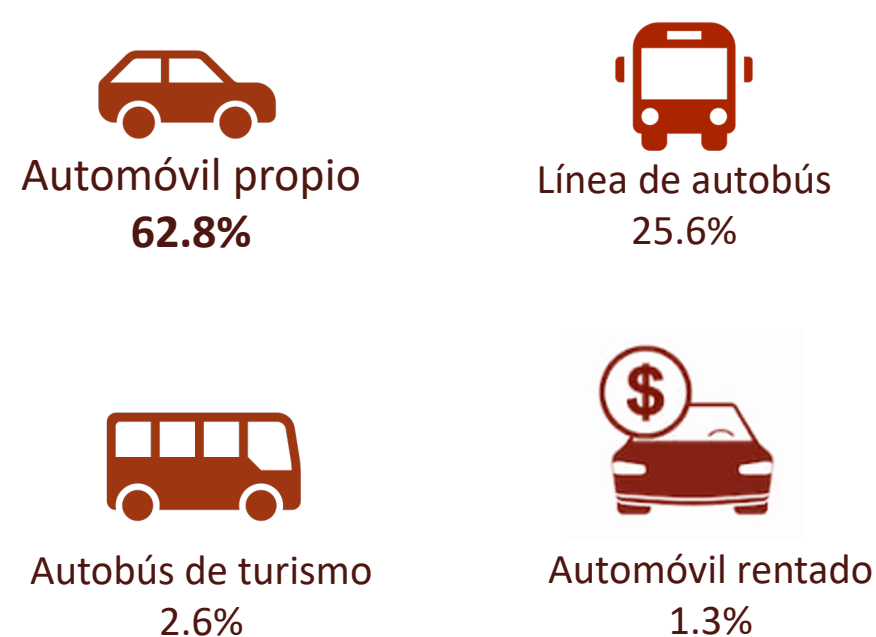
Tipo de alojamiento del turista



Estadía promedio



Transporte utilizado



Otro: 7.7% Transporte público local



Índice de Satisfacción Calidad Turística



Limpieza e higiene de
las instalaciones
9.1



Atención del personal
9.4



Capacitación del personal
9.1



Calidad de las
exhibiciones
9.0



Variedad de las
exhibiciones
8.7



Información sobre las
exhibiciones
8.7



Señalización o información
para llegar
7.5



Accesibilidad para personas con
discapacidad
6.2



Medidas de seguridad
e higiene
8.2

Índice de Satisfacción Infraestructura de la Ciudad

Criterio	Calificación promedio	Criterio	Calificación promedio
Señalética para llegar	8.1	Limpieza de la ciudad	7.8
Banquetas	8.1	Transporte público local	8.5
Estado de las vialidades	7.9	Central de autobuses	8.9
Accesibilidad para personas con discapacidad	7.4	Alumbrado público	8.1
Promedio de infraestructura		8.1	



Índice de Satisfacción Servicios Turísticos



Módulo de
información turística
8.2



Atractivos turísticos
8.9



Cajeros automáticos
8.8



Seguridad pública
8.2



Gasolineras
8.9



Hospitalidad de los
pobladores
9.1

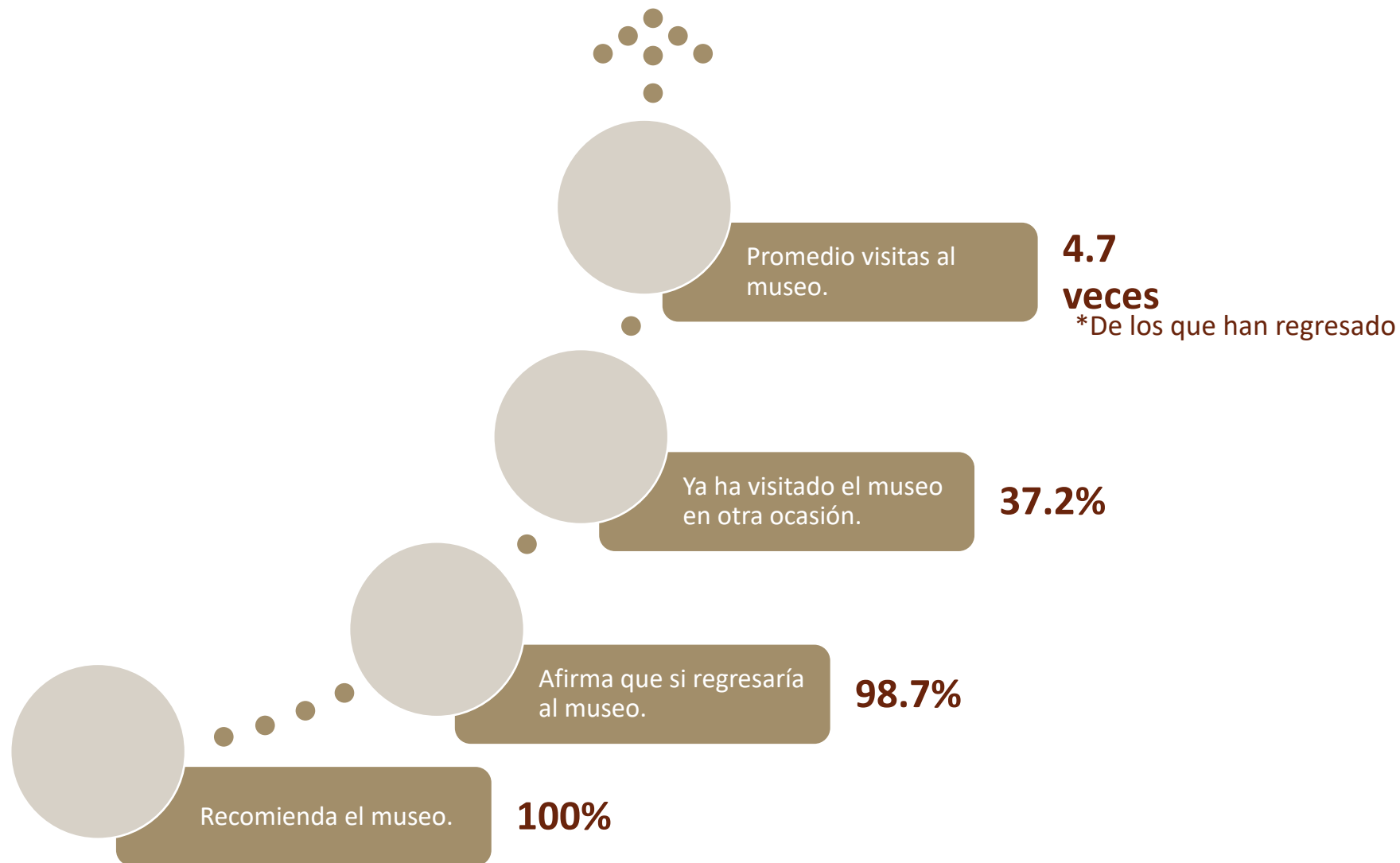


Protección al medio
ambiente
8.4

Promedio servicios turísticos: 8.6

Índice de Satisfacción

Regreso/recomendación



Medios Publicitarios

Cómo se enteraron del museo



Pasé y lo vi
40.8%



Recomendación
32.9%



Buscador web
13.2



Redes sociales
10.5%

Otro: 2.6%, agencia de viaje, experiencia

Morelos en una palabra



Principales Hallazgos

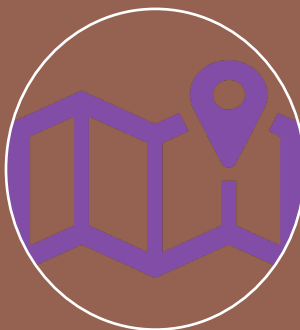


77.3%

Excursionistas

Perfil del Visitante

- 51.3% son mujeres.
- 32.5% trabajan de forma independiente.
- 53.2% son de NSE D, D+ y C-
- 42.3 años de edad promedio
- 34% CDMX mercado emisor líder.



Planeación del viaje

- 38.6% viaja por descanso
- 66.6% se hospeda en casa de un familiar o amigo
- 4.2 personas por grupo en promedio.



Medios

- 40.8% se enteró del museo porque pasaron y lo vieron.



Índice Satisfacción

- Calidad turística: 9.5
- Infraestructura de la ciudad: 8.1
- Servicios: 8.6

Con base en la información analizada se sugiere:

- ❑ En cuanto a la calidad turística, se detectan varios aspectos como áreas de oportunidad, sin embargo, se sugiere hacer especial énfasis en:
 - Señalización o información para llegar
 - Accesibilidad para personas con discapacidad
 - Medidas sanitarias, lo cual es un punto crítico considerando las circunstancias actuales y que pueden determinar la preferencia de viaje de los visitantes.
- ❑ Se sugiere buscar el fortalecimiento de las áreas de oportunidad detectadas a través de capacitación, pudiendo considerar la asesoría de la Dirección de Competitividad y Servicios Turísticos de la Secretaría en cuanto a la capacitación y certificación en este sentido.
- ❑ En lo referente a la infraestructura de la ciudad, los aspectos a mejorar mencionados fueron:
 - Estado de las vialidades
 - Limpieza de la ciudad
 - Accesibilidad para personas con discapacidad.



Observatorio Turístico y Cultural
Secretaría de Turismo y Cultura