

Museo Morelense de Arte Contemporáneo, Juan Soriano

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 MMAC.
- Mayores de 18 años.



Cómo

- Sondeo de 74 encuestas.
- Aplicadas cara a cara.
- Fuentes metodológicas: SECTUR, OMT, AMAI, INEGI, DENUE.



Dónde

- Instalaciones del MMAC.



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

30.8 años

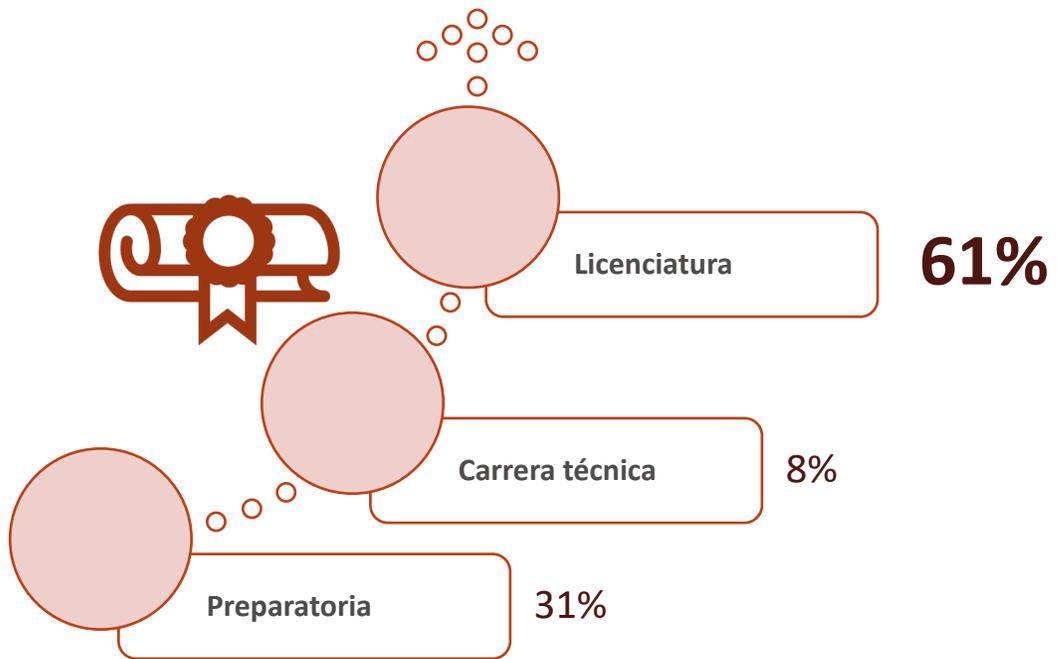
Tipo de visitante



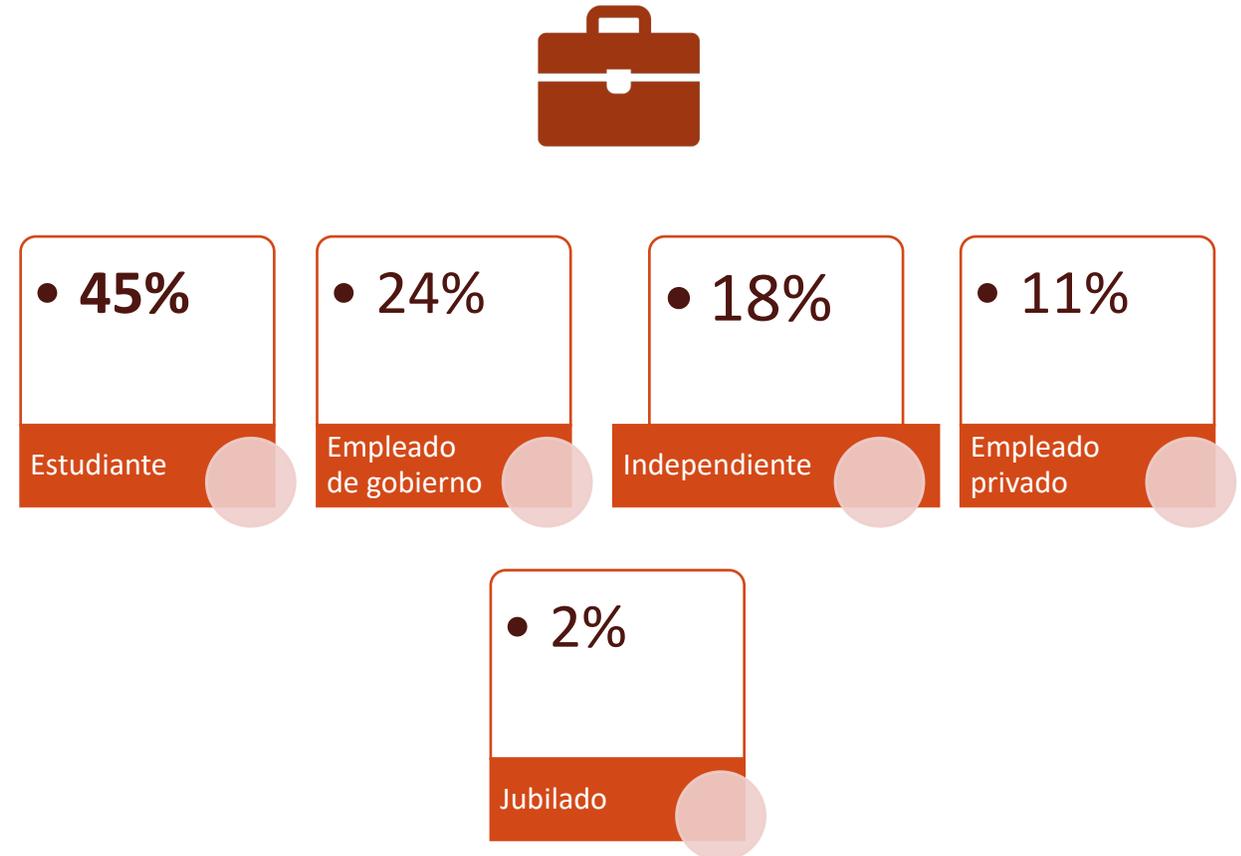
Excursionista: Visitante que no pernocta en el destino (permanece menos 24 horas en el lugar de visita) **Turista:** Visitante que pernocta .
Fuente : Organización Mundial del Turismo (OMT)

Perfil Sociodemográfico

Escolaridad



Ocupación



Perfil Sociodemográfico

Procedencia del Visitante

Nacional **93%**

Cuernavaca	30%
CDMX	28%
Jiutepec	12%
Morelos	12%
México	11%

Morelos	12%
Xochitepec, Yauatepec, Cuautla.	

Otros Estados de México	11%
Estado de México, Guerrero, Jalisco, Oaxaca, Puebla.	

Extranjero **7%**

Otros Estados	7%
Estados Unidos	4%
Colombia	3%

Planeación del Viaje

Con quién viaja



Amigos
32%



Familia
31%



Pareja
28%



Solo
10%

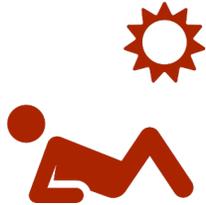
Grupo promedio de viaje



2.6 personas

Planeación del Viaje

Motivo del viaje



Descanso/vacaciones
84%



Visita familia/amigos
7%

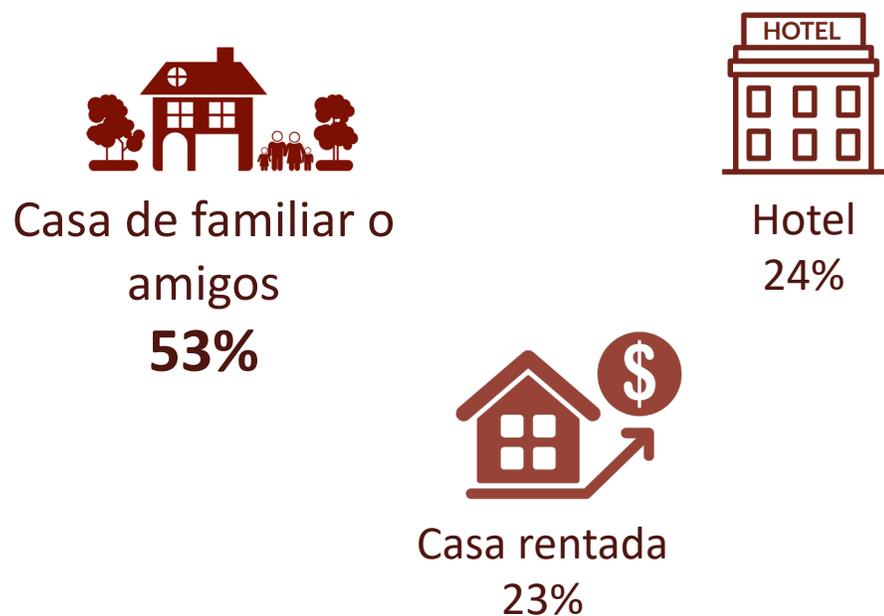


Diversión
7%

Otro: 2%, escuela.

Planeación del Viaje

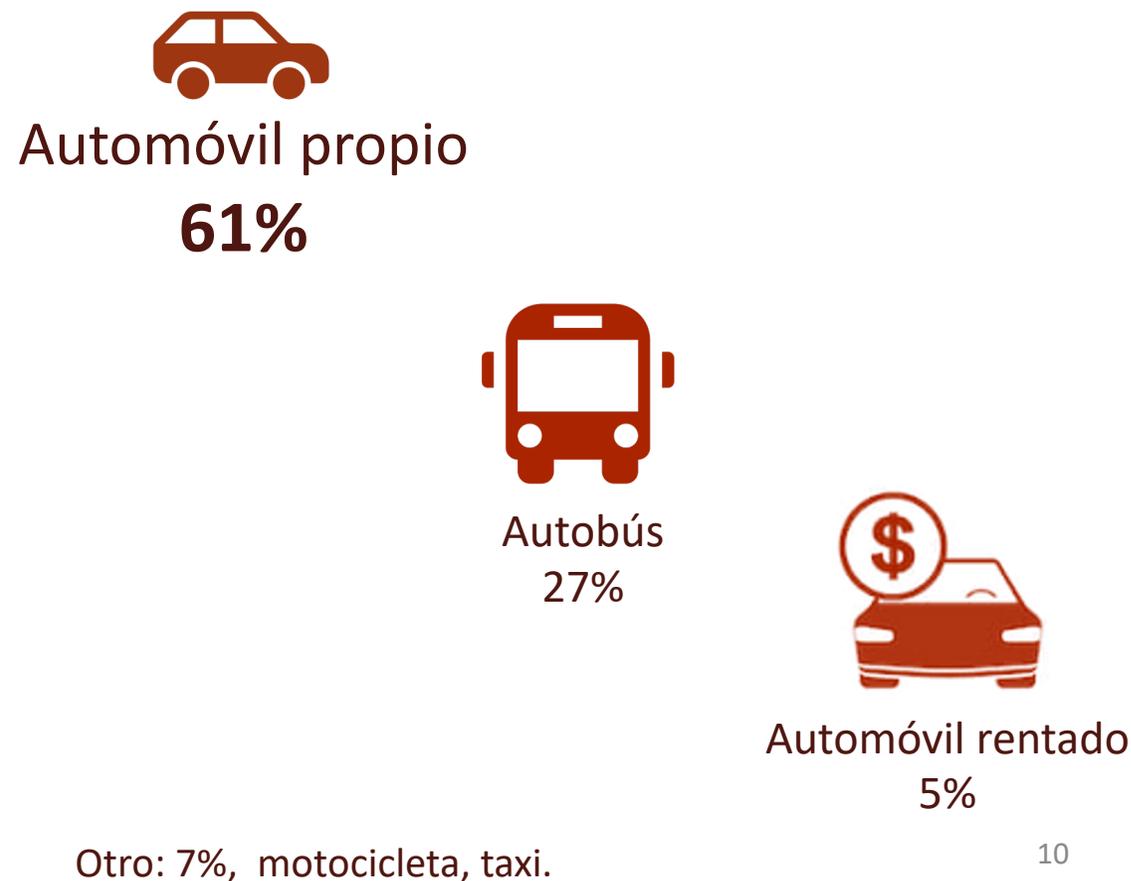
Tipo de alojamiento del turista



Estadía promedio



Transporte utilizado



Índice de Satisfacción

Calidad Turística



Limpieza e higiene de
las instalaciones
9.6



Accesibilidad para personas con
discapacidad
9.4



Atención del personal
9.6



Capacitación del personal
8.9



Calidad de las
exhibiciones
9.6



Variedad de las
exhibiciones
9.0



Información sobre las
exhibiciones
9.0



Señalización o información
para llegar
9.4



Medidas de seguridad
e higiene
9.8

Índice de Satisfacción Infraestructura de la Ciudad

Criterio	Calificación promedio	Criterio	Calificación promedio
Señalética para llegar	8.4	Movilidad peatonal y vial	8.3
Señalética vial	8.4	Limpieza de la ciudad	8.3
Accesibilidad al destino	8.5	Alumbrado público	8.2
Estado de las vialidades	8.4	Banquetas	8.2
Pavimentación	8.2	Servicios sanitarios	8.3
Transporte público local	8.3	Accesibilidad para personas con discapacidad	8.5
Central de autobuses	8.4	Acondicionamiento de parques	8.5
Promedio de infraestructura		8.3	



Índice de Satisfacción Servicios Turísticos



Hospitalidad de los
pobladores
9.2



Cajeros automáticos
9.2



Gasolineras
9.1



Protección al medio
ambiente
9.1



Atractivos turísticos
9.3

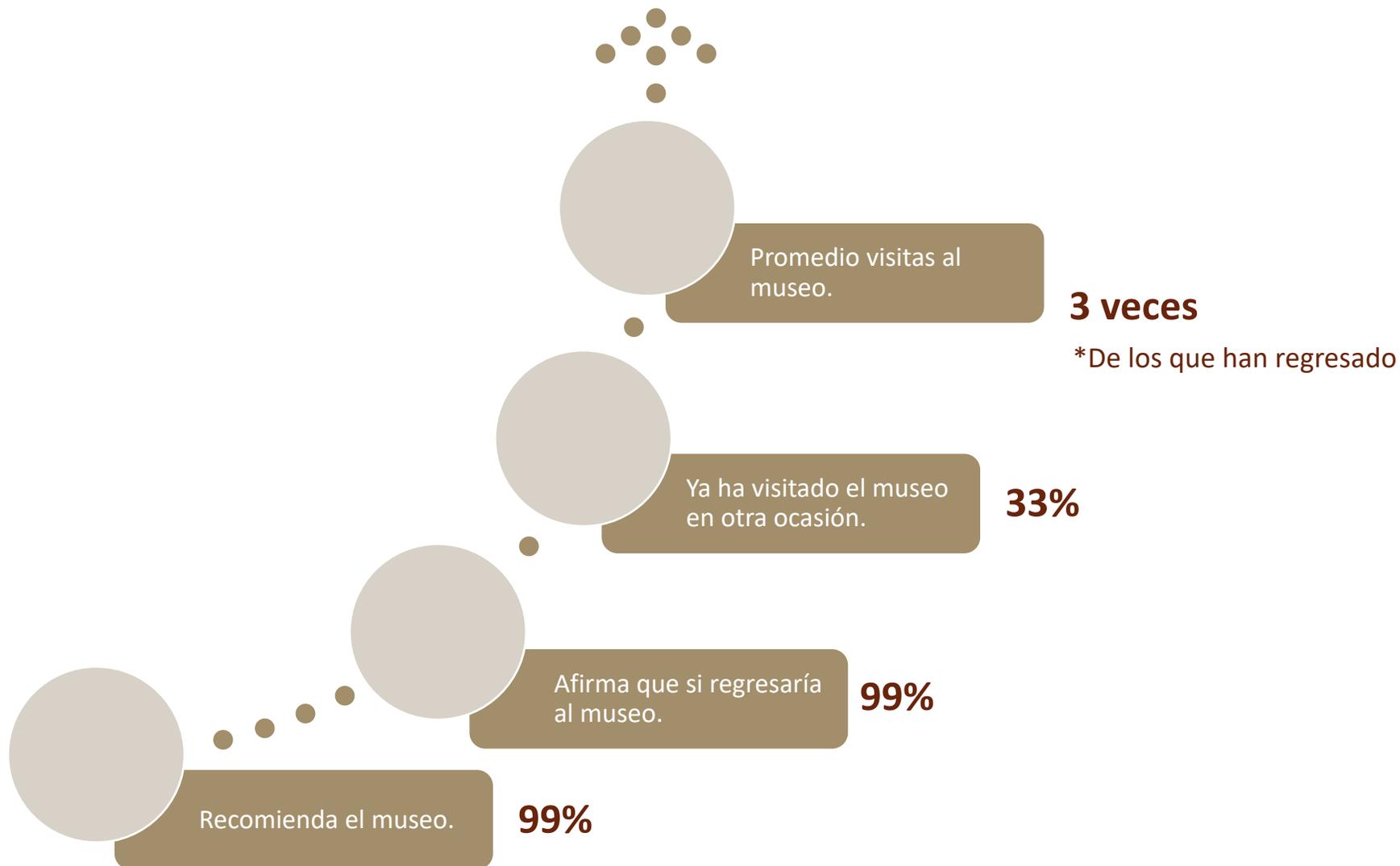


Seguridad pública
9.0

Promedio servicios turísticos: 9.1

Índice de Satisfacción

Regreso/recomendación



Medios Publicitarios

Cómo se enteraron del museo



Otro: 1%, folleto

Publicidad de Morelos



Otro: 1%, Sector

Principales Hallazgos



59%

Excursionistas.



Perfil del Visitante

- 57% son hombres.
- 45% son estudiantes
- 30.8 años de edad promedio
- 30% Cuernavaca mercado emisor líder.



Planeación del viaje

- 84% viaja por descanso
- 53% se hospeda en casa de un familiar o amigo
- 2.6 personas por grupo en promedio.



Medios

- 38% se enteró del museo por recomendación.
- 39% vio publicidad de Morelos en redes sociales.



Índice Satisfacción

- Calidad turística: 9.4
- Infraestructura de la ciudad: 8.3
- Servicios: 9.1.

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 con mayor presencia es Cuernavaca, sin embargo también hay un alto porcentaje de personas de CDMX 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 7%.



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