

Zona Arqueológica de Xochicalco

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 de la Zona Arqueológica de Xochicalco
- Mayores de 18 años.



Cómo

- Sondeo de 83 encuestas.
- Aplicadas cara a cara.
- Fuentes metodológicas: SECTUR, OMT, AMAI, INEGI, DENUE.



Dónde

- Zona Arqueológica de Xochicalco



Cuándo

- De julio a agosto de 2021.



Ejes Temáticos

Perfil Sociodemográfico

Planeación del Viaje

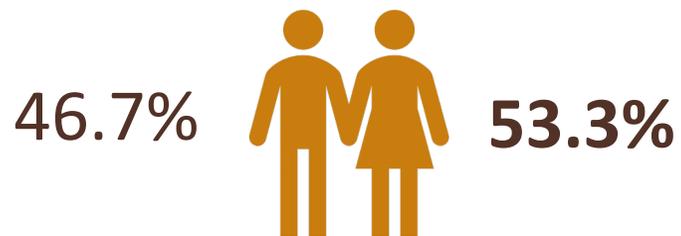
Índice de Satisfacción

Medios Publicitarios

Principales Hallazgos

Perfil Sociodemográfico

Género



Edad promedio

43.0 años

Tipo de visitante



Turista
38.7%



Excursionista
61.3%

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

Morelos	38%
Ciudad de México	26%
Estado de México	12%
Otros estados	12%
Extranjero	12%

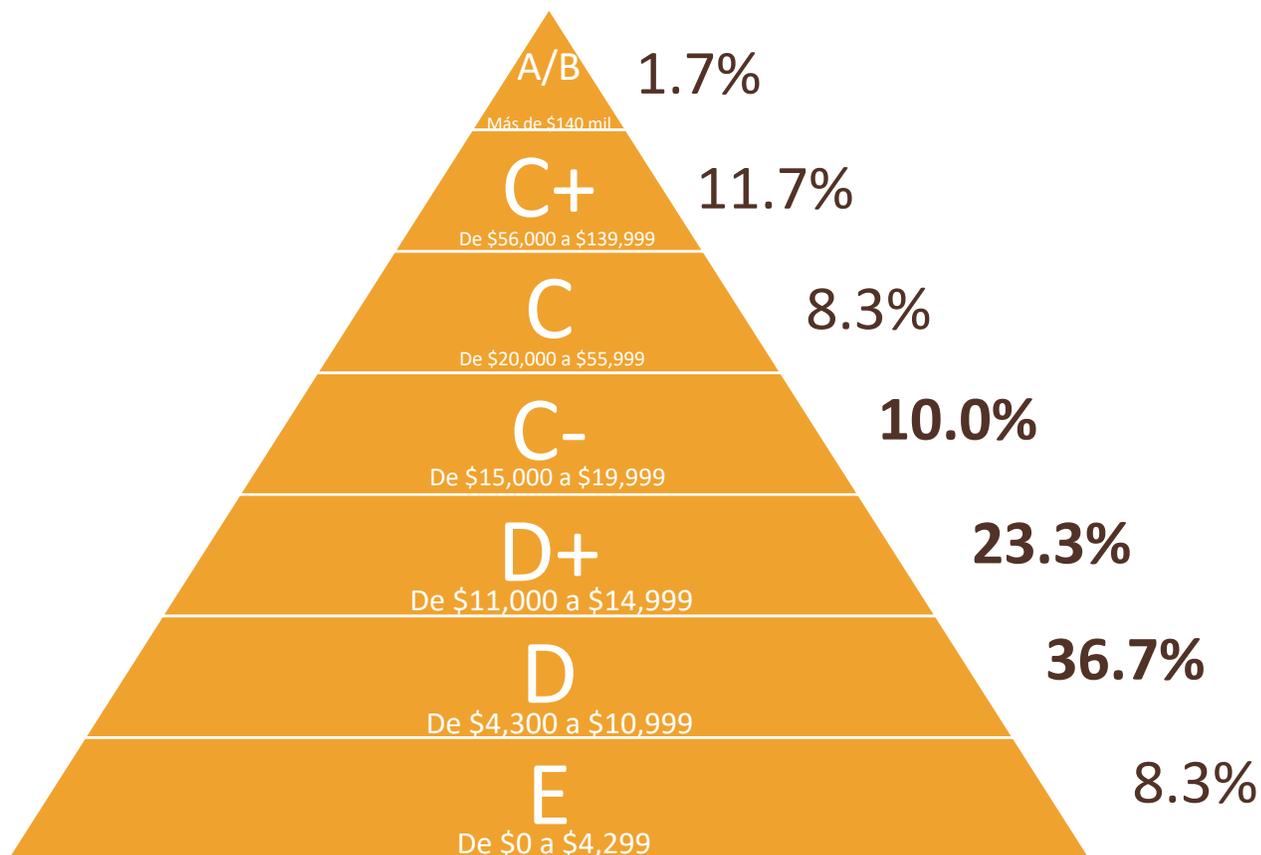
Morelos: Cuernavaca, Emiliano Zapata, Jiutepec, Jojutla, Miaatlán, Temixco, Tepalcingo, Tetecala, Tlaltizapán, Xochitepec, Xoxocotla.

Otros estados: Campeche, Chihuahua, Guerrero, Nuevo León, Puebla, Sinaloa, Tabasco.

Extranjero: Colombia, España, Estados Unidos, Inglaterra, Suiza.

Perfil Sociodemográfico

Nivel Socioeconómico



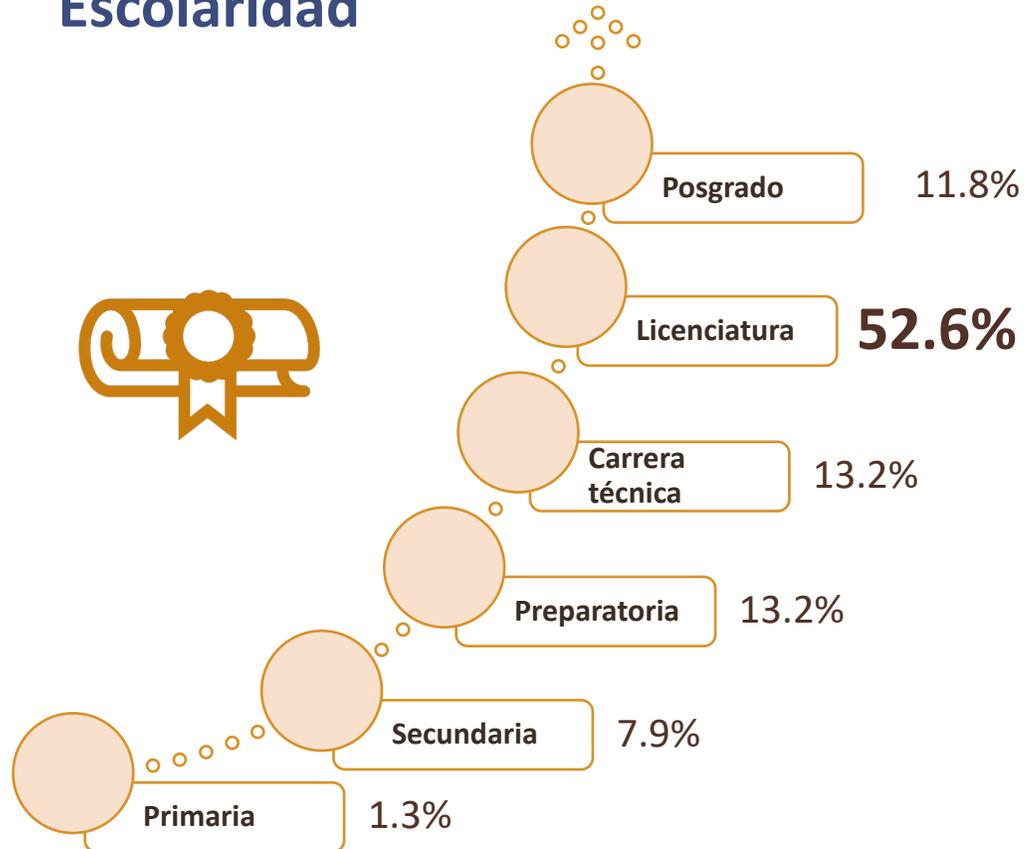
70%

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

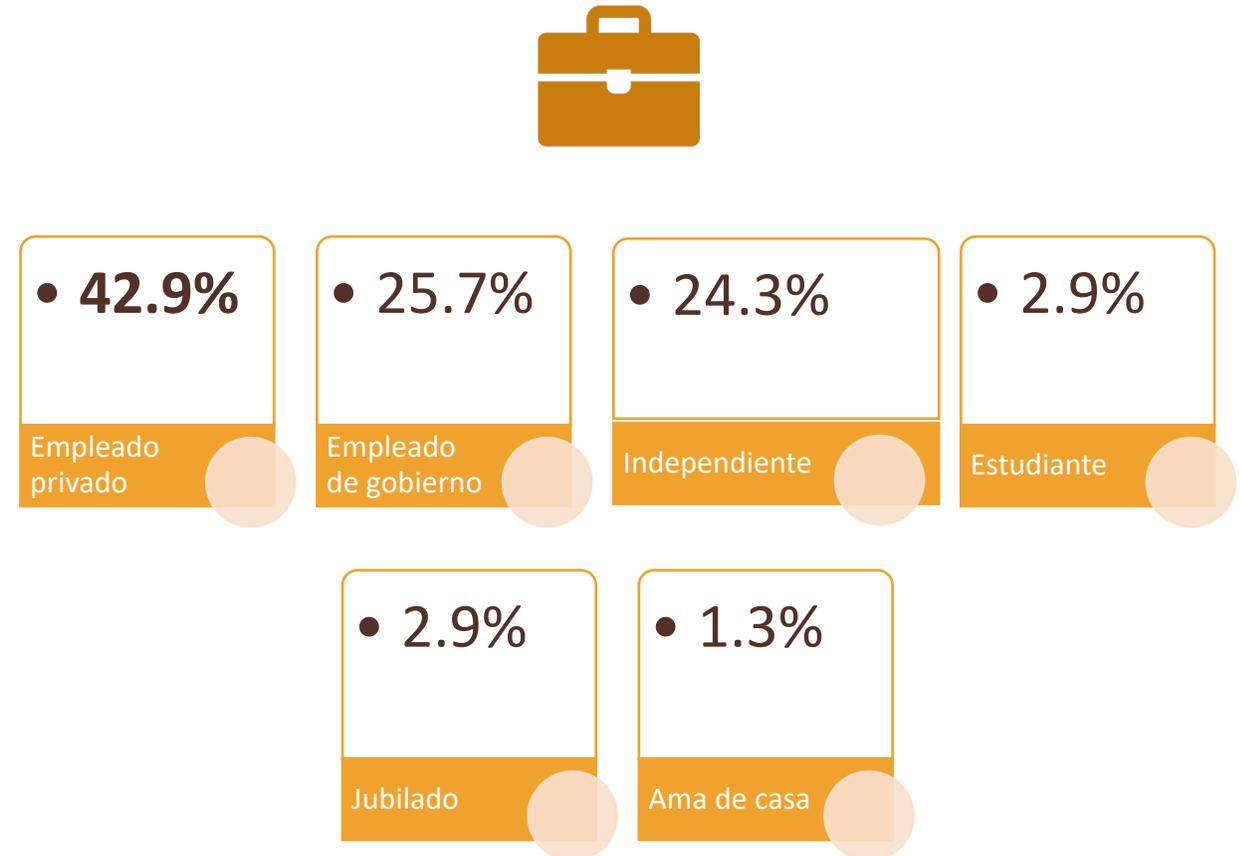


Perfil Sociodemográfico

Escolaridad



Ocupación



Planeación del Viaje

Con quién viaja



Familia
57.7%



Pareja
28.2%



Amigos
14.1%

Grupo promedio de viaje



4.5
personas

Motivo del viaje



Descanso/vacaciones
61.5%



Diversión
15.4%



Visita familia/amigos
10.3%



Conocimiento
10.3%

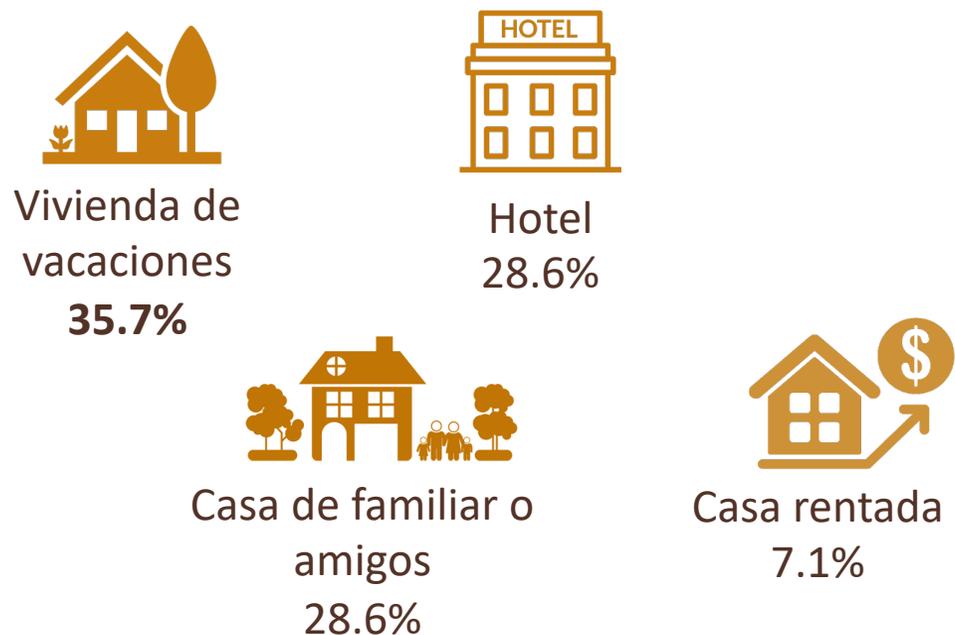


Negocio o trabajo
1.3%

Otro: 1.2% Ritual espiritual

Planeación del Viaje

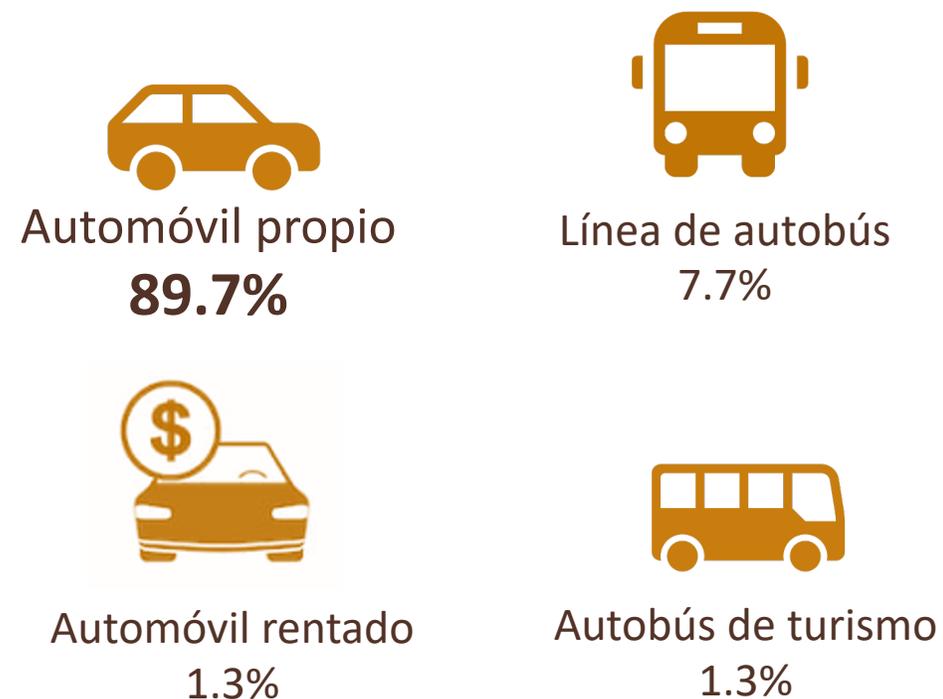
Tipo de alojamiento del turista



Estadía promedio



Transporte utilizado



Índice de Satisfacción

Calidad Turística



Conservación de
la zona
9.3



Limpieza e higiene de
las instalaciones
9.7



Atención del personal
9.6



Conocimiento del
personal
9.4



Información sobre la
zona
9.0



Señalización o información
para llegar
9.0



Accesibilidad para personas con
discapacidad
7.8



Medidas de seguridad
e higiene
9.4

Promedio calidad turística: 9.1

Índice de Satisfacción Infraestructura de la Ciudad



Criterio	Calificación promedio	Criterio	Calificación promedio
Señalética para llegar	8.7	Limpieza de la ciudad	9.0
Banquetas	8.6	Transporte público local	8.8
Estado de las vialidades	8.7	Central de autobuses	9.5
Accesibilidad para personas con discapacidad	7.7	Alumbrado público	8.0
Promedio de infraestructura		8.6	



Índice de Satisfacción Servicios Turísticos



Módulo de
información turística
9.0



Atractivos turísticos
9.4



Cajeros automáticos
8.6



Estacionamiento
9.5



Gasolineras
8.3



Seguridad pública
9.2



Hospitalidad de los
pobladores
9.5

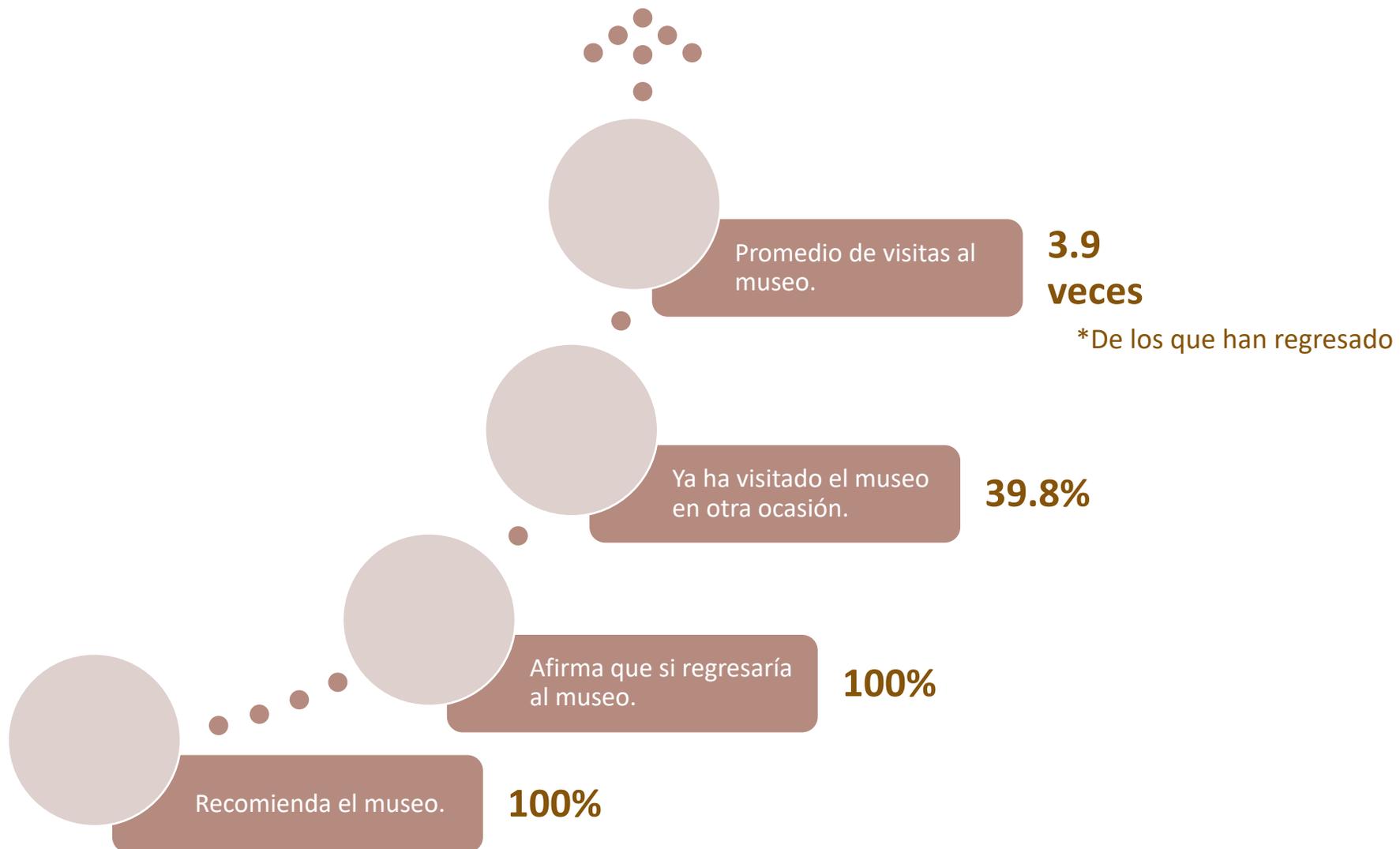


Protección al medio
ambiente
9.4

Promedio servicios turísticos: 9.1

Índice de Satisfacción

Regreso/recomendación



Medios Publicitarios

Cómo se enteraron del museo



Recomendación
63.2%



Buscador web
18.4%



Pasé y lo vi
7.9%



Redes sociales
3.9%

Otro: 6.6% libros, folletos, documentación, agencia de viaje

Morelos en una palabra



Principales Hallazgos



61.3%

Excursionistas

Perfil del Visitante

- 53.3% son mujeres
- 42.9% son empleados privados.
- 70% son de NSE D, D+ y C-
- 43 años de edad promedio
- 38% es turismo local.



Planeación del viaje

- 61.5% viaja por descanso
- 35.7% se hospeda en su vivienda de vacaciones.
- 4.5 personas por grupo en promedio.



Medios

- 63.2% se enteró del museo por recomendación.



Índice Satisfacción

- Calidad turística: 9.1
- Infraestructura de la ciudad: 8.6
- Servicios: 9.1



Observatorio Turístico y Cultural
Secretaría de Turismo y Cultura