



Introducción.

La presente investigación se inserta en el proyecto: "Gestión Turística de los Grandes Recursos Monumentales del Estado de Guanajuato" realizado por el C.A. "Estudios de Turismo Cultural" de la Universidad de Guanajuato. El grupo de investigación principal estuvo conformado por un total de siete investigadores, todos encabezados por el Dr. Agustín Ruiz Lanuza, profesor e investigador de tiempo completo. Este proyecto fue financiado por la Secretaría de Educación Pública a través del Programa para el Mejoramiento del Profesorado (PROMEP).

Metodología

La metodología se apoya en el estudio sobre "Capacidad de Acogida y Ordenación de Flujos en la Catedral de Santiago de Compostela" (Troitiño et al, 2008). Para este apartado se diseñó un instrumento de recolección de datos (encuesta) con orientación principalmente cuantitativa. Realizada en el periodo vacacional de Semana Santa en el mes de Marzo del año 2013.

Capital Humano y Recursos Tecnológicos

La inclusión de alumnos se dio a los alumnos de la Licenciatura en Administración de Recursos Turísticos de la Universidad de Guanajuato. Siendo fundamental tanto en el desarrollo del instrumento de recolección (diseño y piloto) como en la fase de levantamiento de datos. El uso de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) también jugó un papel clave en este proceso, permitiendo un manejo más eficiente e interpretación de los datos. Se utilizaron tabletas electrónicas para la recolección de datos y una plataforma en la nube a través de internet para la transferencia y organización de datos en tiempo real. Lo anterior contribuyó significativamente a la reducción de tiempos y costos de esta investigación.

Principales problemáticas relacionadas a la experiencia turística.

Emplazamiento en un territorio complicado por su traza urbana. Hasta 1 hora y media de fila para ingresar al Museo.
Saturación de la Capacidad de Carga.
Visita dentro del museo de menos de 20 minutos con guías de turistas utilizando diferentes interpretaciones de su colección.
Falta de estacionamientos.
Diversidad de costos (estacionamiento, baños, uso de cámara, salón adicional)

Recomendaciones de Actuación :

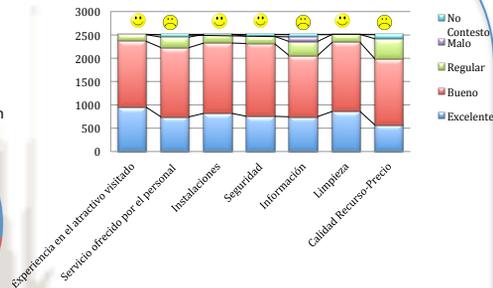
Reforzar la promoción en para diversificar el mercado.
Mejorar el servicio del personal, la interpretación patrimonial y la confección del costo integrando todos los servicios (estacionamientos y entradas).
El emplazamiento del Museo en el cementerio no es significativo para sus visitantes, con lo que cabe la posibilidad de reubicarlo, para mejorar sus instalaciones.
Accionar un mecanismo de taquilla automatizado en una plataforma web.
Eficientar la entrada al Museo mediante reservas con horarios, para mejorar la experiencia de sus visitantes.
Coadyuvar al comercio formal e informal en un plan de negocios que pueda mejorar el desarrollo social

Resultados:

Un atractivo muy posicionado



Valoración de los servicios.



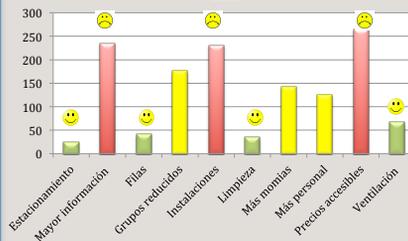
Visita al Cementerio



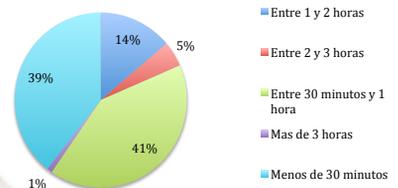
Compra por internet



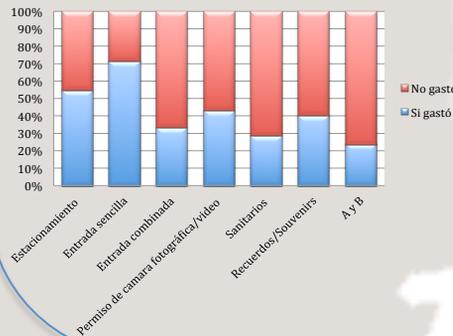
Recomendaciones de los visitantes



Duración de la visita



Gasto en el atractivo



Gasto promedio por grupo
\$507.40

Numeralia

- ✓ 2,538 encuestas elaboradas para la investigación.
- ✓ Aproximadamente 700,000 visitantes anuales
- ✓ Cerca de 20 millones de pesos de ingreso anuales .
- ✓ 9% del Ingreso Municipal.

Sobre los Autores

Dr. Agustín Ruiz Lanuza. Profesor Investigador de la Universidad de Guanajuato
alanuza@ugto.mx
Dr. Manuel de la Calle Vaquero. Profesor Investigador de la Universidad Complutense de Madrid.
mcvaquero@ucm.es

Todos los Derechos Reservados 2013 ©