

Reporte de resultados

Experiencia de usuario

Parque Cuscatlán Nov/24

Preparado para



¿Qué buscábamos conocer?

Realizar un censo que describa el **perfil del visitante** y comunidades aledañas

Evaluar el **comportamiento de visita**, touch points:

- Frecuencia de visita
- Franja horaria
- Tiempo de permanencia
- Días de visita
- Revisita

Conocer el tipo de **consumo y ticket promedio** de los visitantes con respecto a atracciones y alimentación

Evaluar la **accesibilidad y señalización** de áreas de ingresos al parque

Conocer la **percepción** de los visitantes con respecto: **actividades, seguridad** interna y externa

Identificar los **principales Key drivers** de visita

Ofrecer una serie de **recomendaciones** de acción derivado de los insights extraídos del estudio.



Antes de iniciar ¿cómo lo hicimos?

Metodología

Sujetos de evaluación

Hombres y mujeres visitantes del Parque Cuscatlán, que asisten durante la semana y fines de semana

Tamaño de muestra

300

encuestas

Nivel de confianza y error muestral

95% ± 5.6%

Técnica utilizada

CAPI

Encuesta cara a cara asistida a través de smartphone
In situ con visitantes del Parque Cuscatlán

Fecha de levantamiento

Del 23 – 29 de noviembre del 2024



Contenido ¿Qué veremos el día de hoy?

- I. Censo de visitantes y comunidades aledañas
- II. Inclusión de personas con discapacidad
- III. Comportamiento de visita
- IV. Comportamiento de consumo de alimentos y atracciones
- V. Evaluación de accesos y transporte
- VI. Drivers y motivadores de visita
- VII. Asistencia a actividades
- VIII. Touch point favorito y razones
- IX. Csat área cafetería, go karts y bicicletas
- X. Evaluación normas de convivencia
- XI. Actividades para visitantes con mascotas
- XII. Disposición de visita
- XIII. Awareness de marca
- XIV. Percepción de seguridad

¿Qué
encontramos?



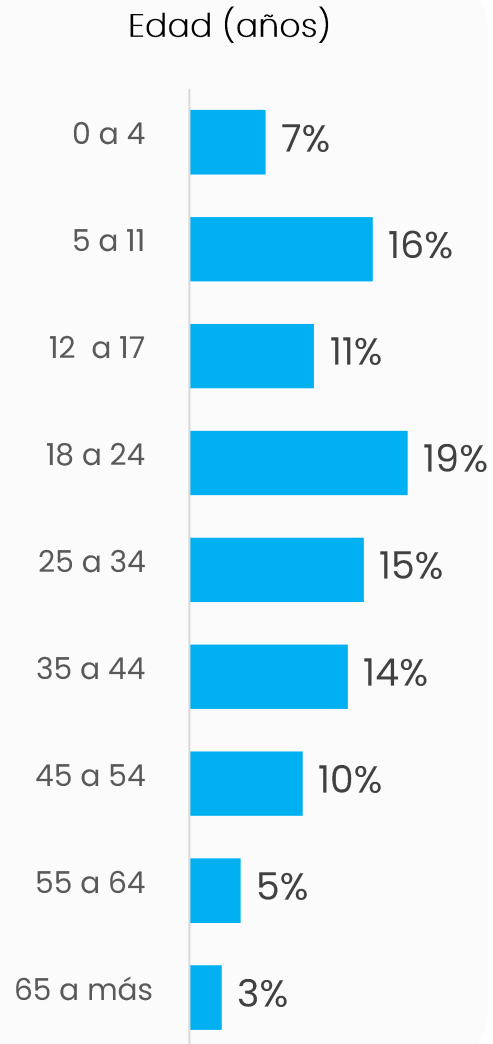
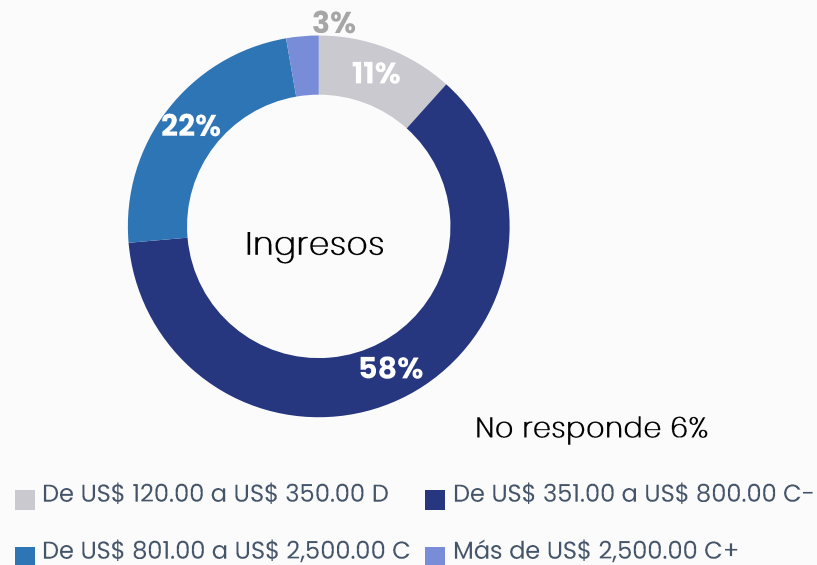
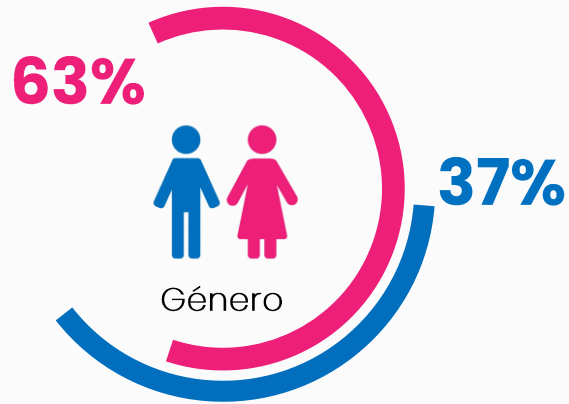
Características de nuestros visitantes

Perfil del visitante:

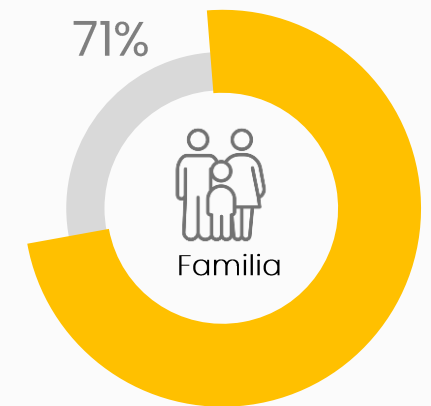
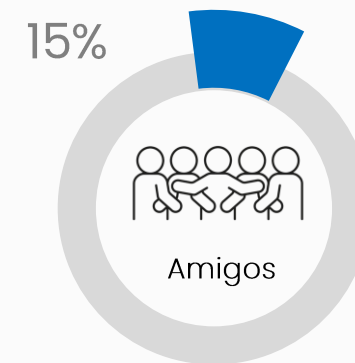
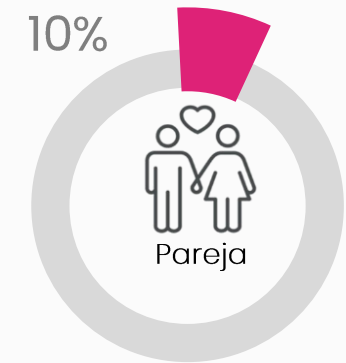
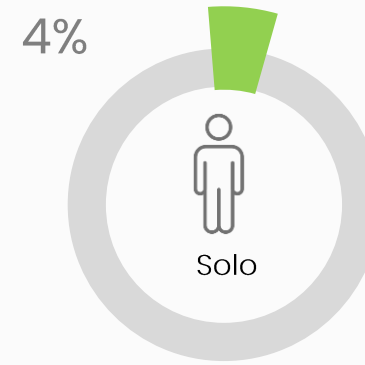
- Genero
- Edad
- Ingresos
- Grupo que acompaña
- Medio de comunicación



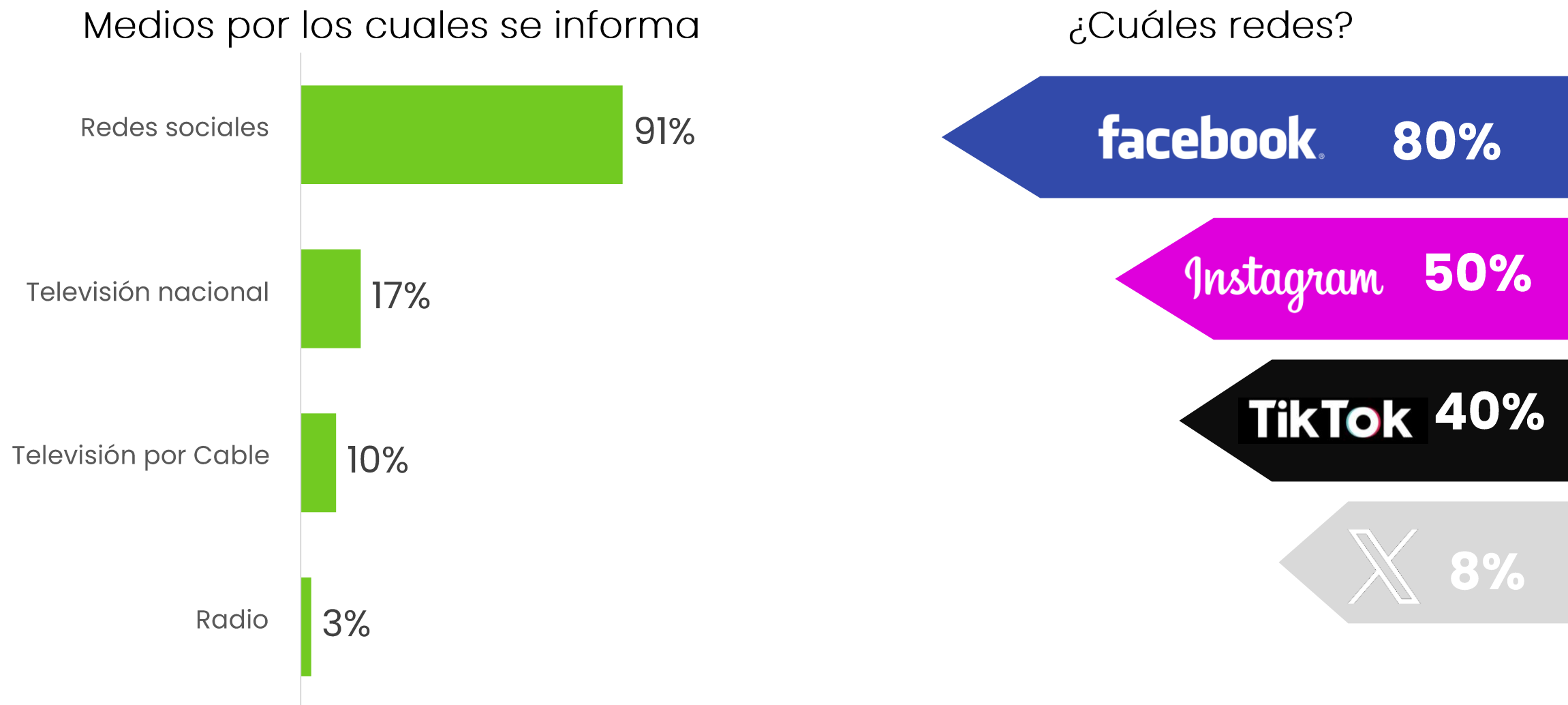
Predomina mujeres acompañadas de su familia



¿Quién lo acompañó durante la visita?



Facebook principal medio para informarse



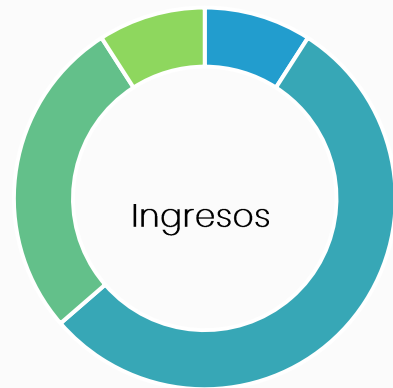
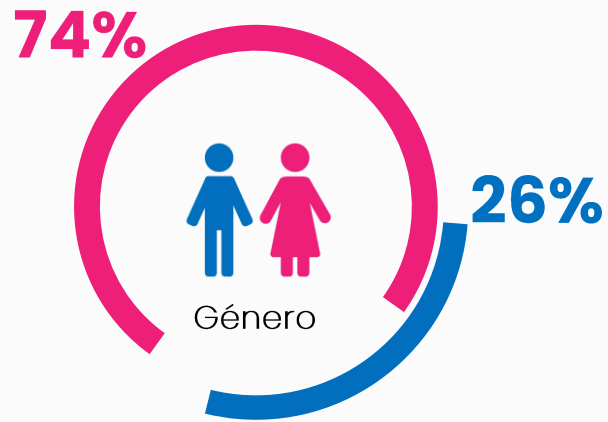
¿Y con los visitantes de las comunidades?

Perfil del visitante:

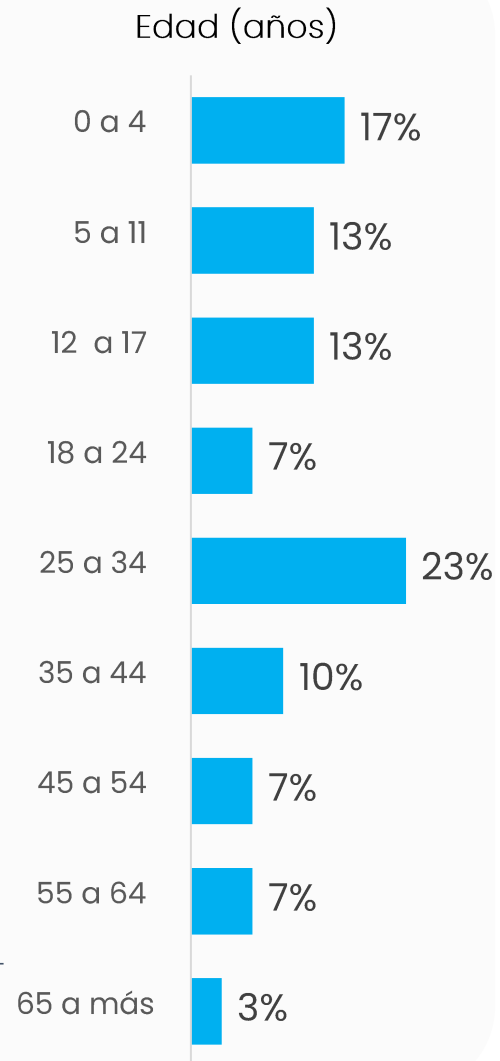
- Genero
- Edad
- Ingresos
- Grupo que acompaña
- Comunidad



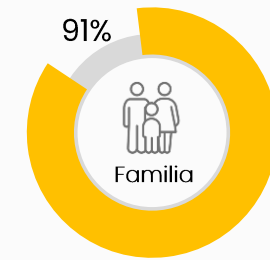
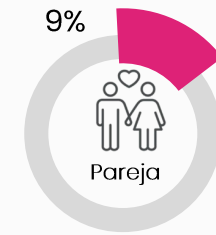
Mujeres acompañadas de familia predominan en el segmento comunidades



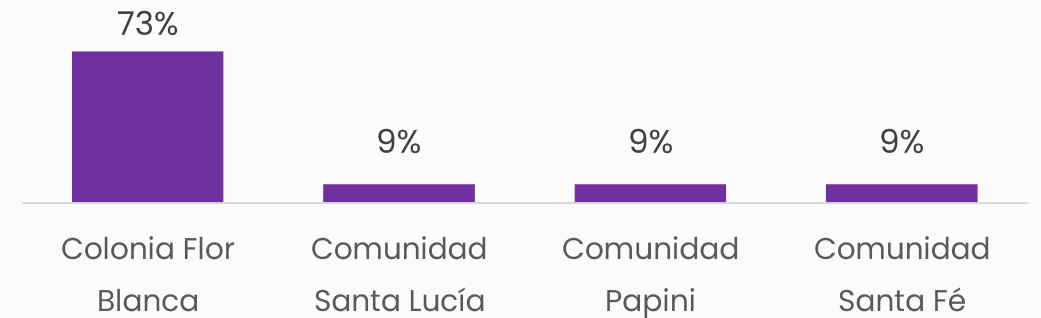
■ De US\$ 120.00 a US\$ 350.00 D ■ De US\$ 351.00 a US\$ 800.00 C-
 ■ De US\$ 801.00 a US\$ 2,500.00 C ■ Más de US\$ 2,500.00 C+



¿Quién lo acompañó durante la visita?



Comunidad que nos visita



...Y alguno de estos grupos ¿incluía a algún miembro con discapacidad?

- Registro de número de personas con discapacidad
- Tipo de discapacidad



Se contabilizaron **7 personas** con discapacidad

2%
Visitantes
Con discapacidad

de personas

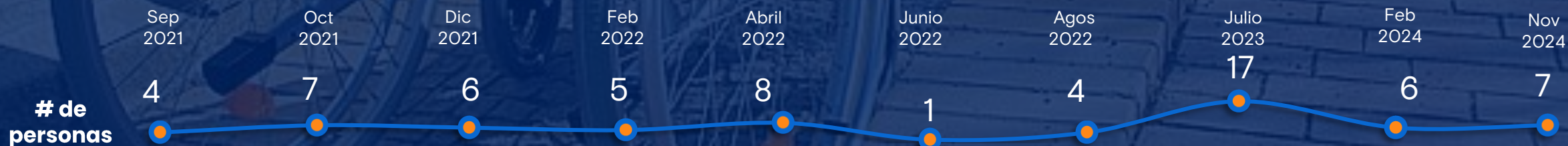
Discapacidad motora

6

Discapacidad TDH

(trastorno por déficit de atención e hiperactividad)

1



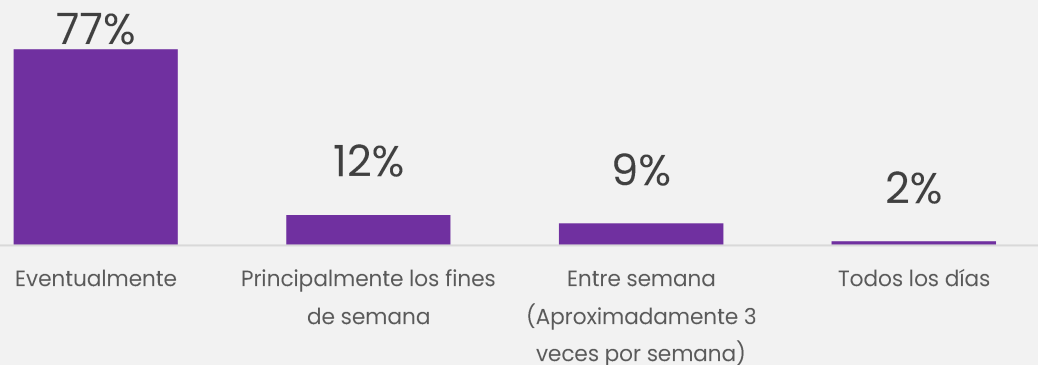
¿Cómo es el comportamiento de las familias en el parque?

- Frecuencia de visita
- Franja horaria
- Día de visita
- Duración de visita

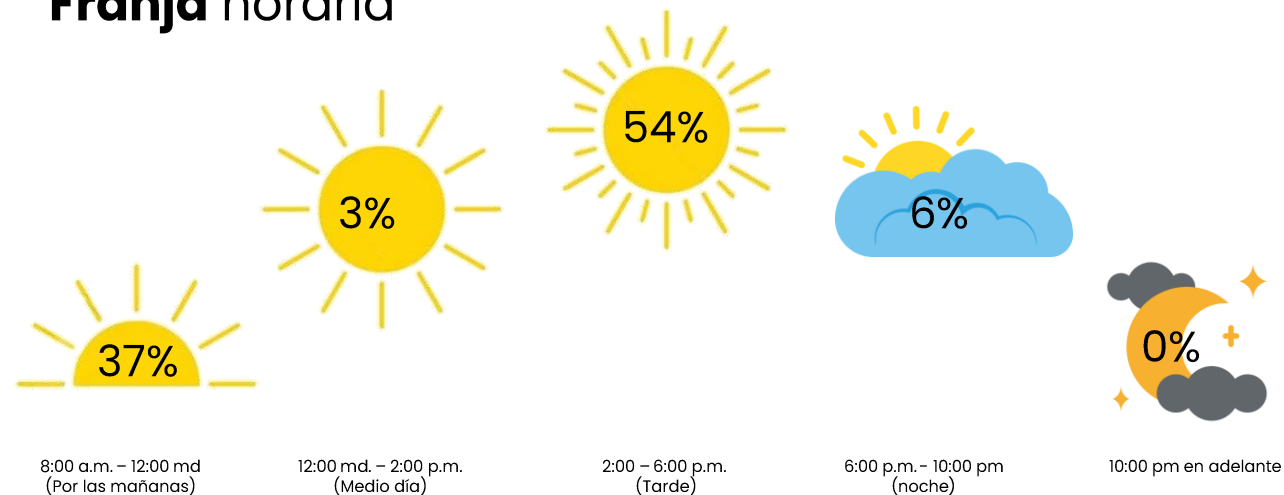


Fin de semana junto a los seres queridos

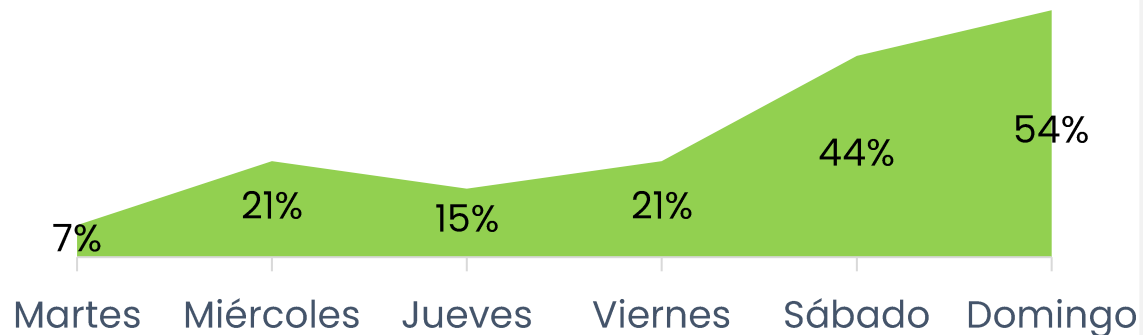
Frecuencia de visita en los últimos 30 días



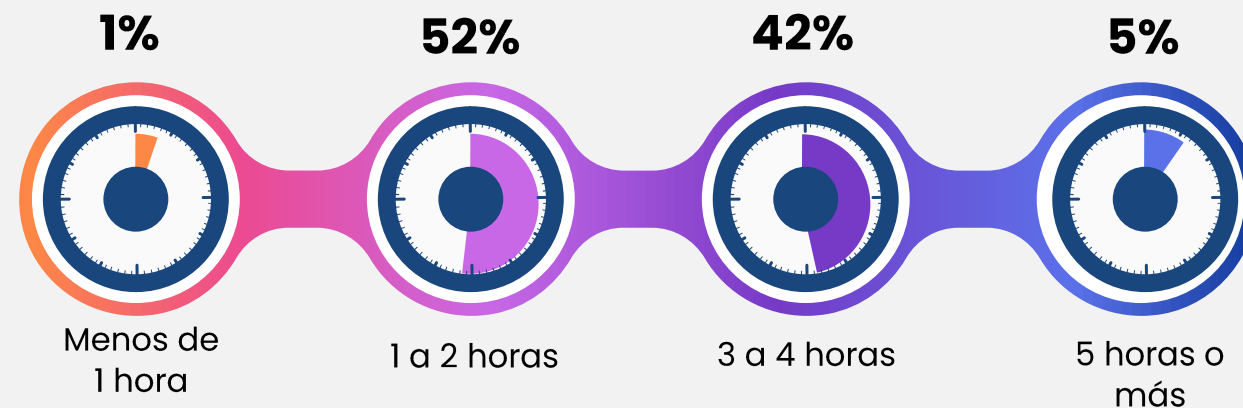
Franja horaria



Día que suele visitar



Duración de visita



Parque Cuscatlán ofrece variedad de atracciones

Consumo de alimentos

- Lugar donde adquiere
- Tipo de alimento de consume o compra
- Ticket promedio

Uso de atracciones

- Tipo de atracción
- Ticket promedio

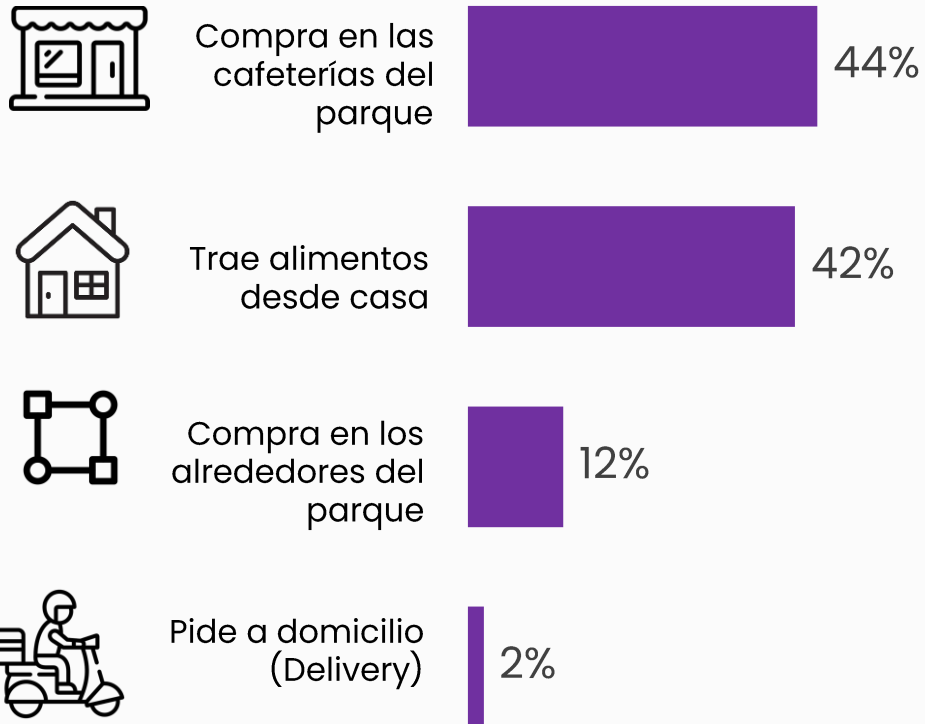




8 de cada 10 consumen alimentos en el parque



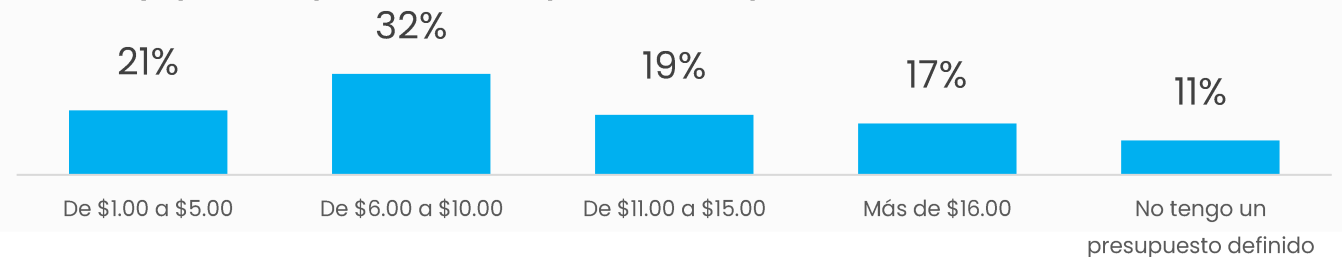
...Adquiriéndolos en su mayoría en las cafeterías del parque



Bebidas frías y comida rápida son los favoritos del público

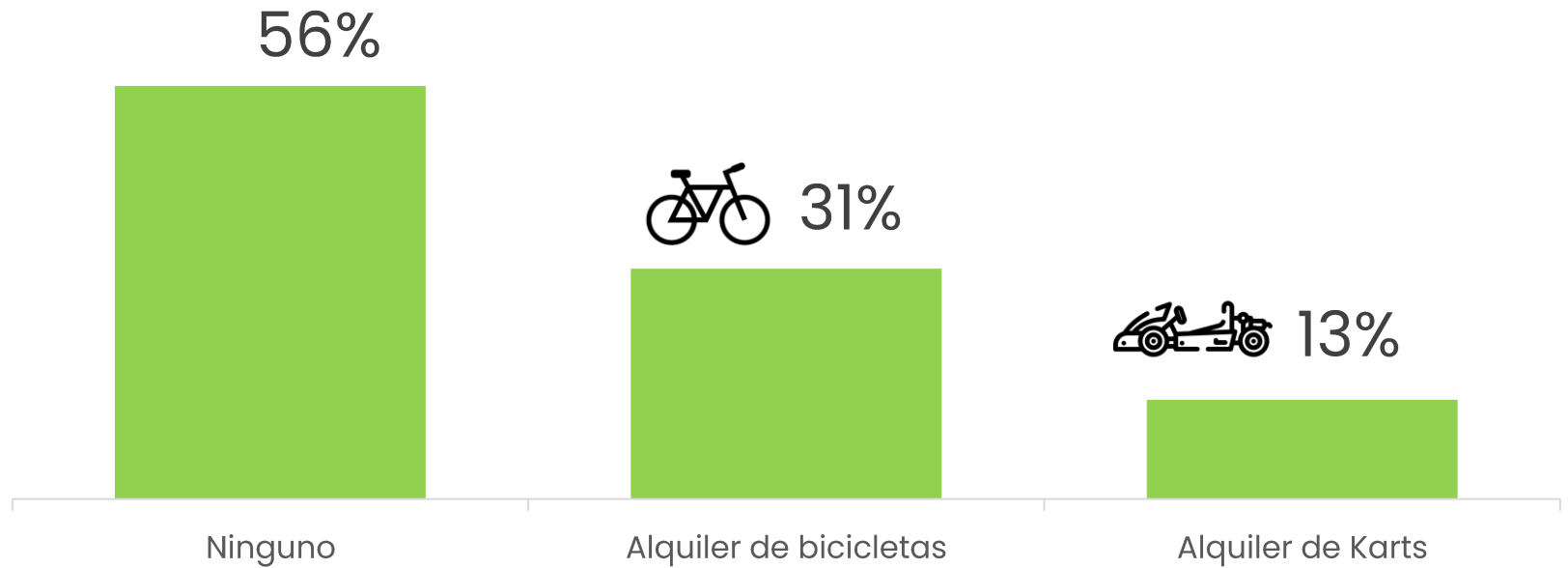


No hay presupuesto específico para alimentación





Alquiler de bicicletas supera a Go karts



Presupuesto

31%	37%	9%	11%	12%
De \$1.00 a \$5.00	De \$6.00 a \$10.00	De \$11.00 a \$15.00	Más de \$16.00	No tengo un presupuesto definido

El servicio y la atención al cliente del personal go karts y bicicleta deben mejorar

- Csat área de cafetería
- Csat área de go karts
- Csat bicicletas





Lectura de datos

A continuación, describimos la escala en las que se presentan los resultados. Indicados mediante los colores y rangos porcentuales de cumplimiento general, de acuerdo al siguiente semáforo.

Zona de emergencia



0% - 69%

Zona Warning



70% - 89%

Zona Satisfactoria



90% - 100%

Nivel de satisfacción áreas



Top 2 box:
Sumatoria de
puntuaciones 4 + 5

Limpieza en el
área de
cafeterías

87%

Dif. Feb
2024
+22pp

Limpieza en mesas y
sillas del área de
cafetería

82%

Dif. Feb
2024
+18pp

Servicio y atención al
cliente del personal
de cafetería

82%

Dif. Feb
2024
+22pp



Top 2 box:
Sumatoria de
puntuaciones 4 + 5

Estado de los carritos go
karts (limpieza,
funcionamiento,
mantenimiento, etc)

79%

Dif. Feb
2024
+13pp

Servicio y atención al
cliente del personal
de carritos go karts

80%

Dif. Feb
2024
+21pp



Top 2 box:
Sumatoria de
puntuaciones 4 + 5

Estado de las bicicletas
(limpieza, funcionamiento,
mantenimiento, etc)

75%

Dif. Feb
2024
+5pp

Servicio y atención al
cliente del personal de
bicicletas

79%

Dif. Feb
2024
+3pp

Y ¿por cuál medio de transporte llegan los visitantes al Parque Cuscatlán?

- Principal medio de transporte
- Evaluación de accesos





El **transporte público** es el medio de movilidad más utilizado



37%

Vehículo propio



2%

Motocicleta



44%

Transporte Público



4%

Taxi / Uber



13%

A pie



0%

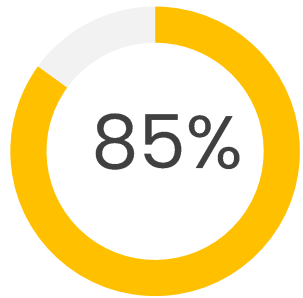
Bicicleta



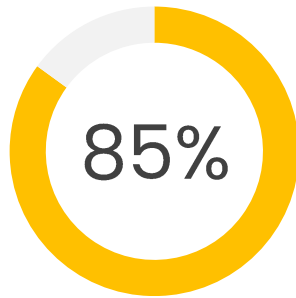
Satisfacción con señalización, senderos, limpieza y estado de calles **inconformidad con comunicación sobre eventos y precio de parqueo**

T3B

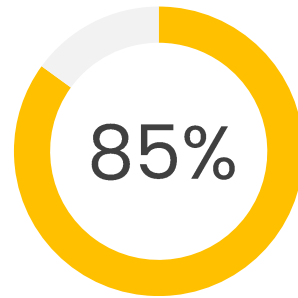
Sumatorias calificaciones
de 8+9 +10



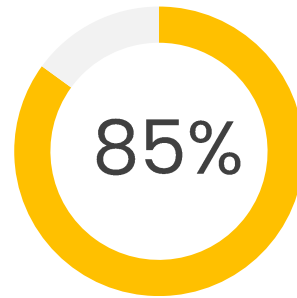
Señalización



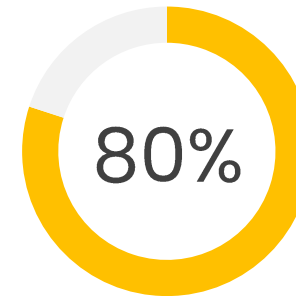
Senderos



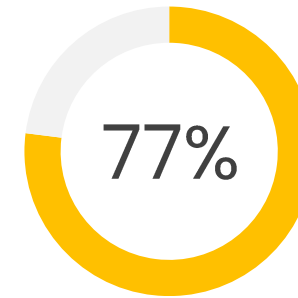
Limpieza y mantenimiento de
entradas y sus alrededores



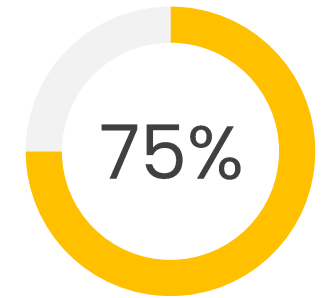
Estado de las aceras y calles



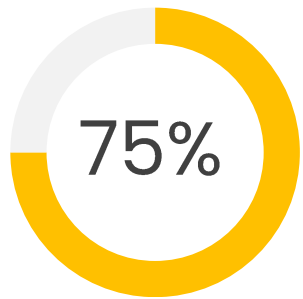
Horario de apertura y cierre
del parque



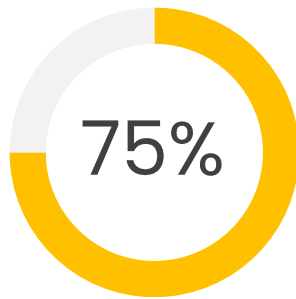
Sistema de iluminación en
horario nocturno



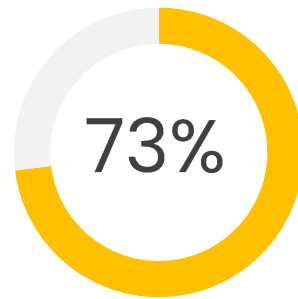
Opciones de transporte
público cercanas



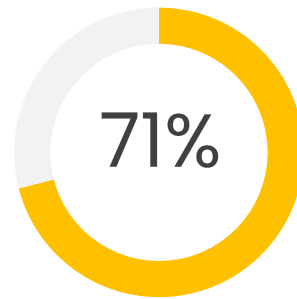
Atención del personal del
parque



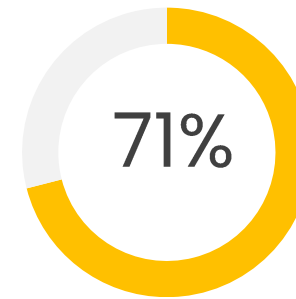
Paso de cebra



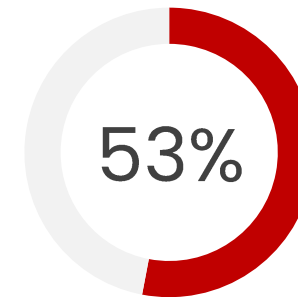
Actividades y eventos que se
realizan en el parque



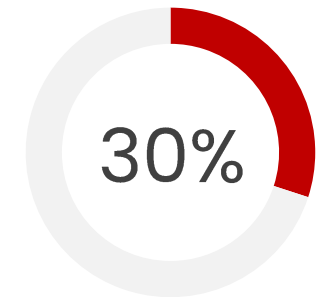
Rampas y accesos para sillas
de ruedas



Presencia de personal de
seguridad



Información sobre eventos,
comunicados, celebraciones



Precio de parqueo

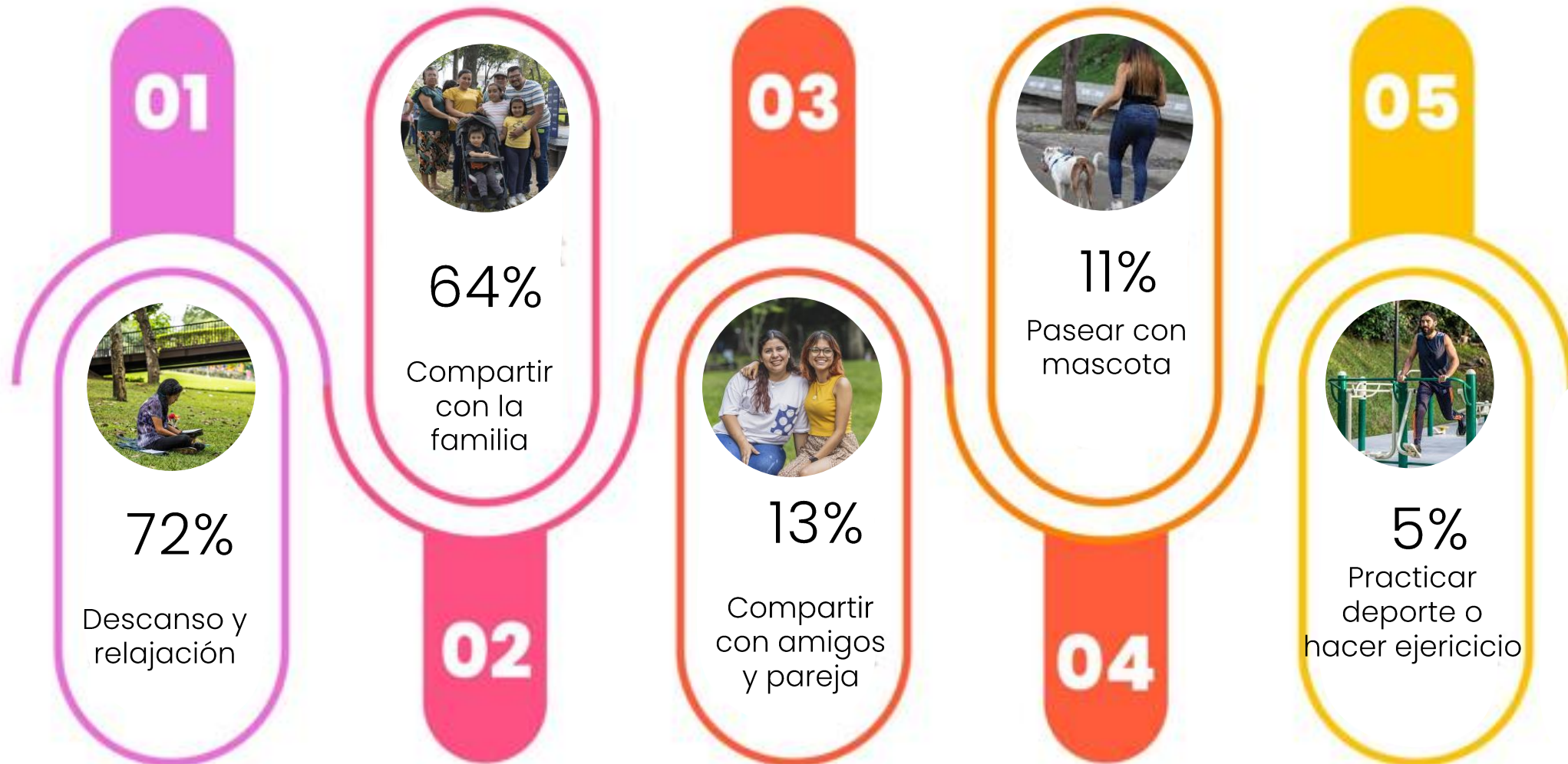
En una escala del 1 al 10 donde 1 es "nada satisfecho" y 10 "totalmente satisfecho" como calificarías tu nivel de satisfacción con respecto a los accesos al Parque Cuscatlán

¿Qué lo motiva a visitar el parque?

- Principales motivadores de visita



“Que puedo ir a un lugar a divertirme relajarme con los amigos y familia”



Otros Punto de encuentro (4%), Realizar celebración (3%), De paso (2%), asistir a actividades artísticas (1%) y estudiar (1%)

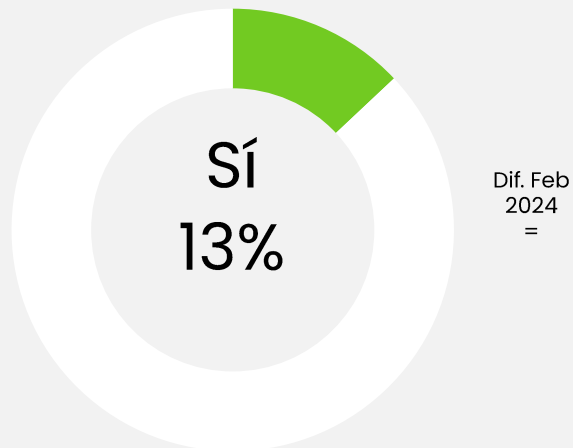
El parque programa variedad de actividades disponibles para el público

- Grado de asistencia a actividad
- Tipo de actividad programada
- Tipo de actividad no programada asistida

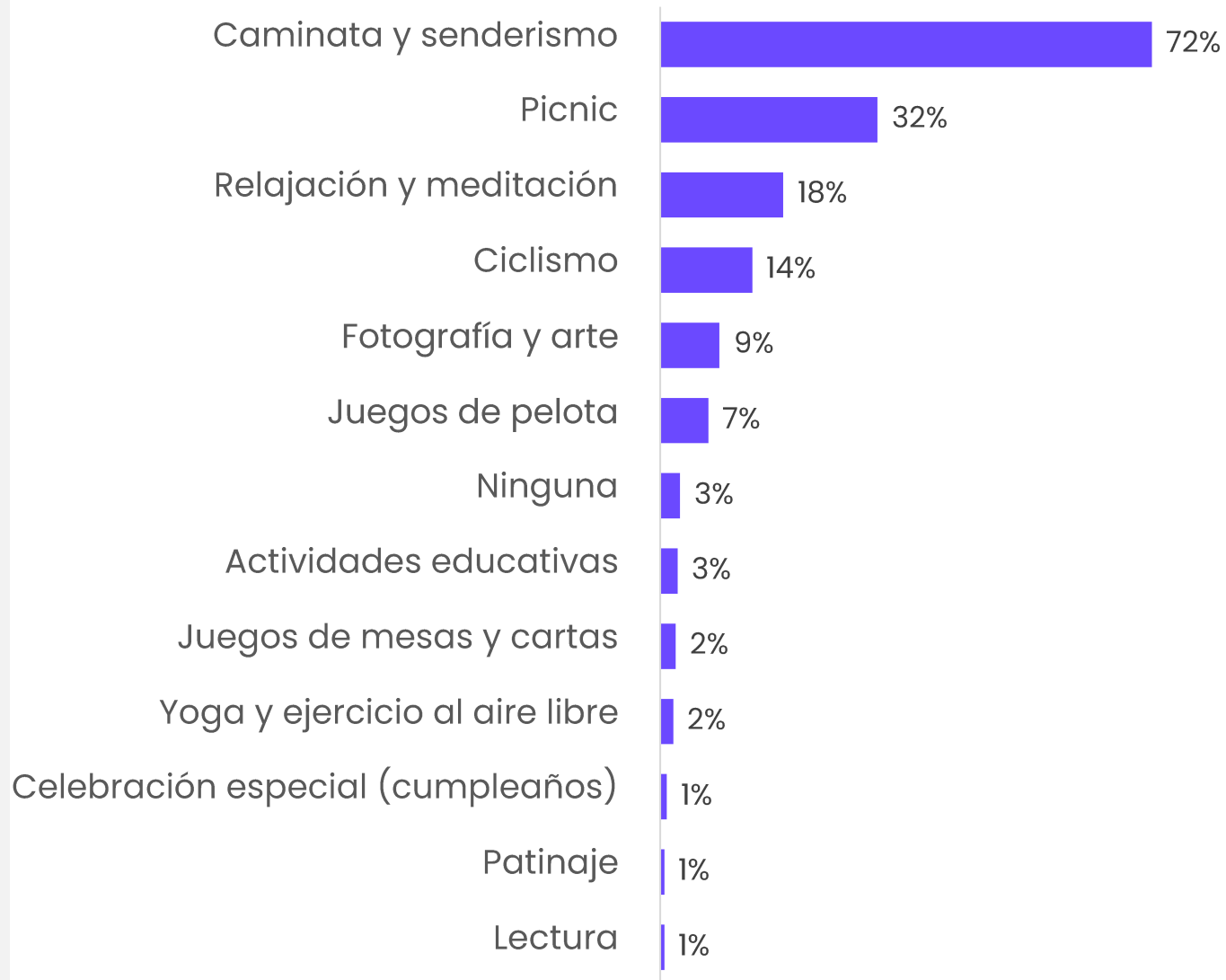


Sin embargo, **únicamente 13% asiste**

¿Asistió a actividades o eventos este día?



Realizó alguna de las siguientes **actividades por iniciativa**



Actividades de organizaciones externas

40%

Actividad con mascotas

10%

Alquiler de bicicleta

20%

Actividades Tin Marin

8%

Alquiler de carritos Gokarts

13%

Activaciones de marca

5%

Trampolín

10%

Galería de arte

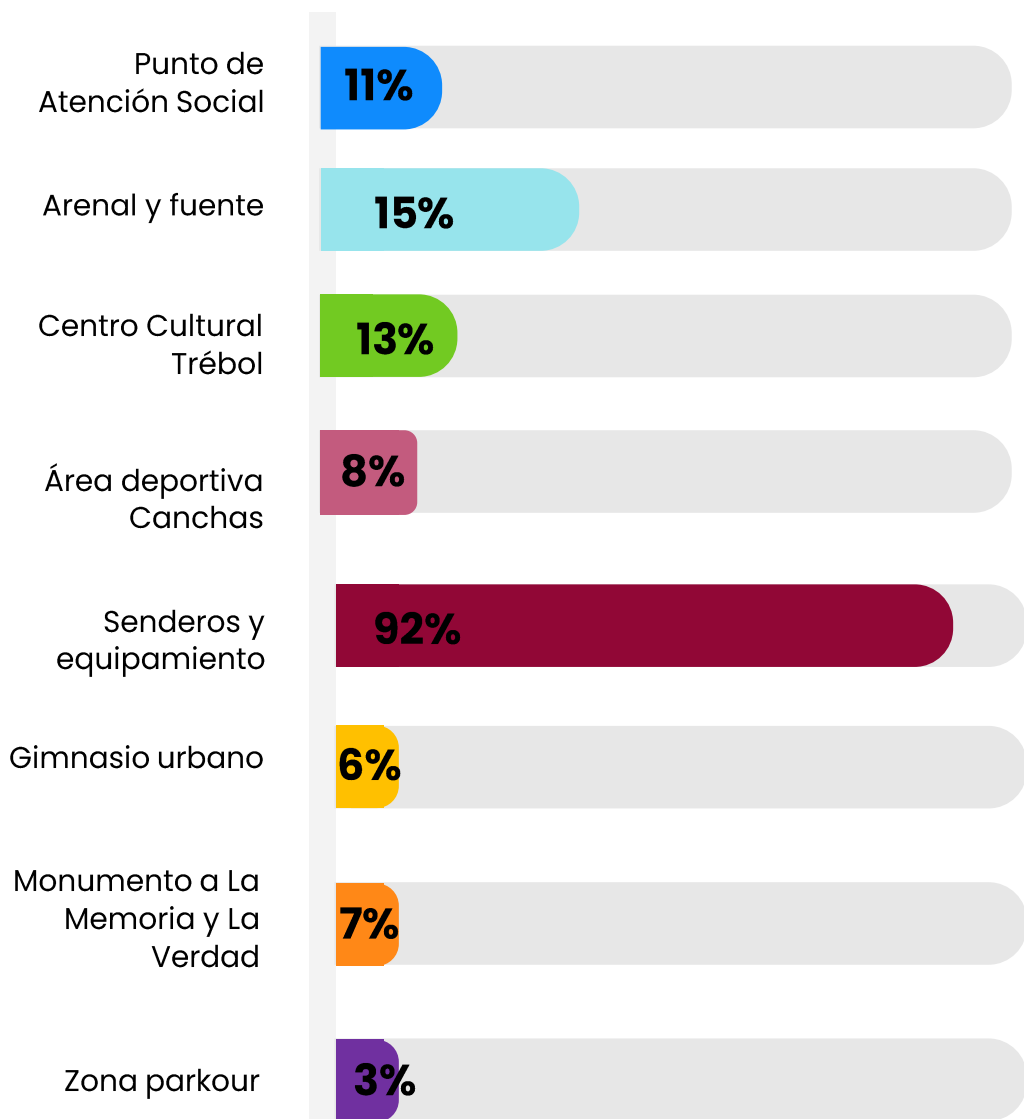
3%

89% incluyen al menos 2 Touch points en su recorrido

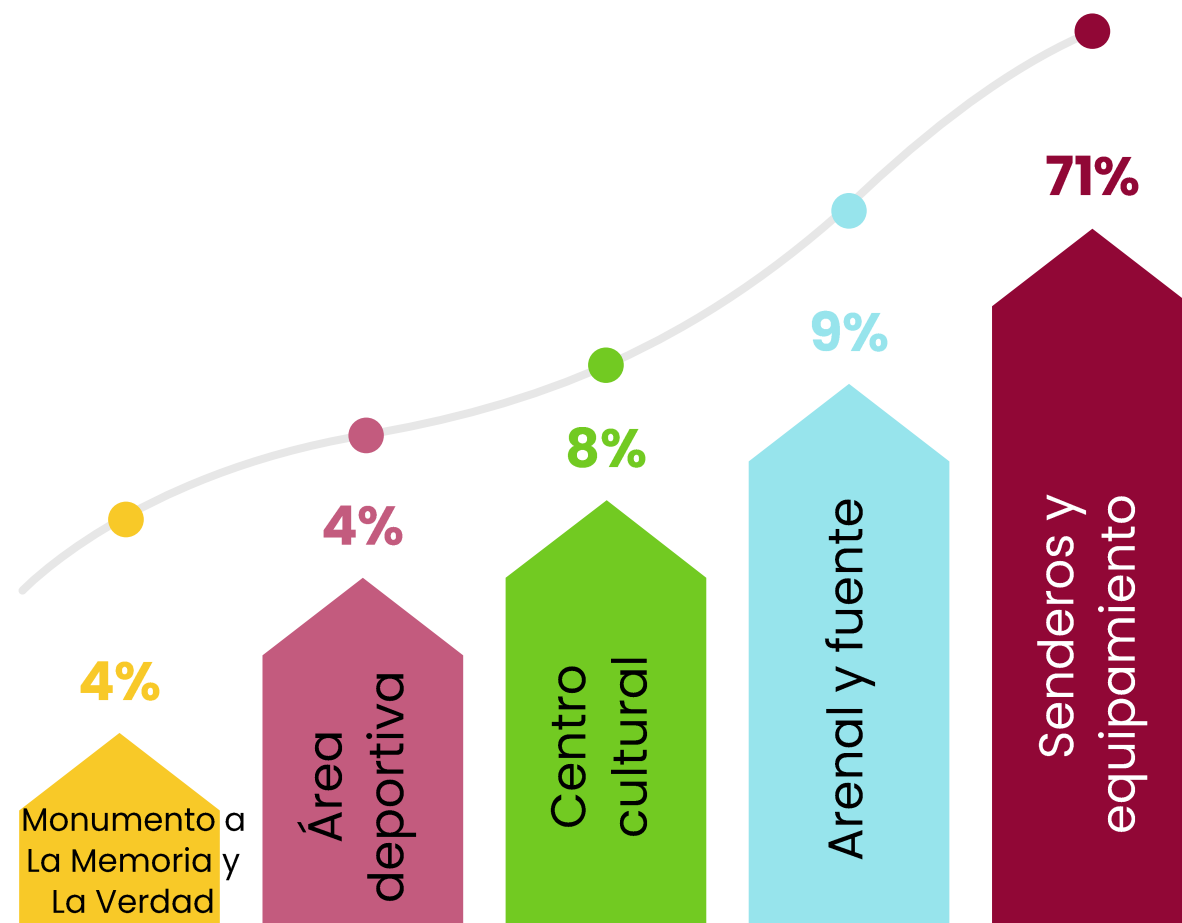
- Touch point incluido en el recorrido
- Touch point favorito
- Razones
- Csat de equipamiento y otros elementos del parque



Senderos, arenal y centro cultural **no pueden faltar en el recorrido**



Senderos y equipamiento **FAVORITO** entre los visitantes



Espacio de relajación, diversión y de actividades destacan como razones de favoritismos entre los TP



Senderos y equipamiento

Es un área para relajarse / descansar	16%
Ofrece un espacio amplio / libre	14%
Es fresco / hay resguardo del sol	13%
Se encuentra rodeado de vegetación	11%
Le gusta caminar	7%
Es tranquilo / cómodo	6%
Se encuentra limpio / en buen estado	6%

368 menciones



Arenal y fuente

Un espacio de diversión / entretenimiento para los niños	59%
Un lugar para jugar / compartir con los niños	13%
El área esta limpia / cuidada	9%
Los niños pueden jugar con los chorros / el agua	9%

34 menciones



Centro Cultural - Trébol

Por las actividades que llevan acabo	28%
La forma de su estructura / es bonito	25%
Es un lugar amplio / espacioso	16%
Es un área para relajarse / descansar	16%
Se encuentra limpio y ordenado	9%

32 menciones

¿Cómo se viven las normas de convivencia?

- Nivel de acuerdo o desacuerdo de cumplimiento de normas de convivencia
- Grado de conocimiento "Cultura Cuscatlán"



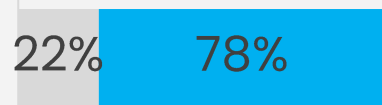
Limpieza: depositar la basura en su lugar es un de las normas que se debe promover más

■ Desacuerdo ■ De acuerdo

Los visitantes usan adecuadamente las instalaciones del parque



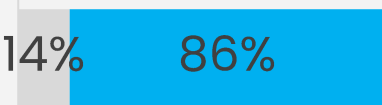
Dentro del parque no se visualizan parejas realizando actos inmorales



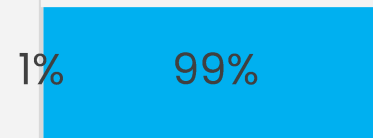
Visitantes recogen y depositan la basura en su lugar



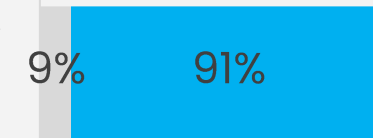
Visitantes con perros recogen las heces de sus mascotas



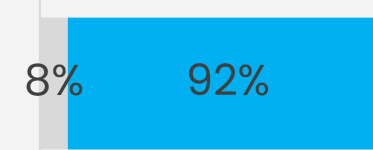
El ambiente que se vive dentro del parque es familiar, agradable y pacifico



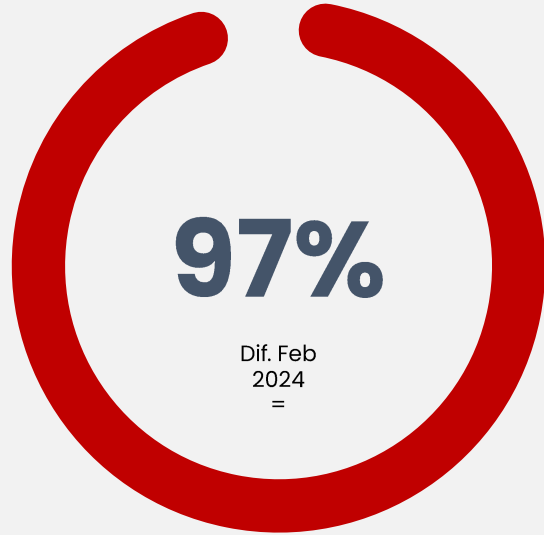
Adultos y niños cuidan de la flora y fauna del parque



Parque Cuscatlán impulsa y comunica que las normas de convivencia se cumplan



A pesar de que las normas de convivencia son respetadas, los visitantes no lo relacionan con **“Cultura Cuscatlán”**



No ha escuchado sobre **“Cultura Cuscatlán”**

3% que sí ha escuchado menciona:



1. Preservación y cuidado del parque: Incluye prácticas de buen uso, normas para cuidar el medio ambiente, y el mantenimiento de espacios limpios y ordenados, como no tirar basura.

2. Historia y cultura: Relaciona el parque con su valor histórico, cultural, y su importancia como símbolo artístico del país.

3. Arte y expresiones culturales: Destaca actividades relacionadas con el arte, como pinturas y presentaciones de libros.

4. Valores y convivencia: Resalta la importancia de las normas, la convivencia y los valores compartidos para el uso adecuado del parque.

Parque Cuscatlán como una opción de espacio petfriendly

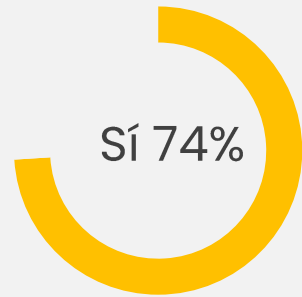
- Tenencia de mascota
- Frecuencia de visita
- Tipo de actividades y programas
- Incidencia de problemas de convivencia con otros dueños de mascotas



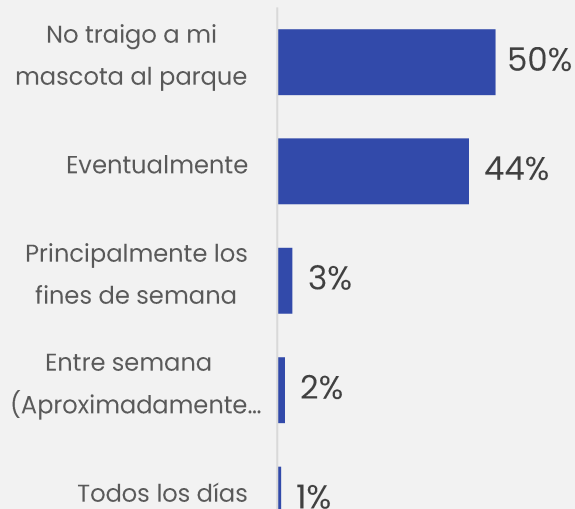
7 de 10 tiene mascota

el 68% convive con hasta 3, siendo 63% perros y 25% gatos

¿Tienes mascotas?



Frecuencia de visita con mascota



Base: 230 encuestas

Considera a PC como una opción de espacio recreativo para su mascota

Si: **88%**

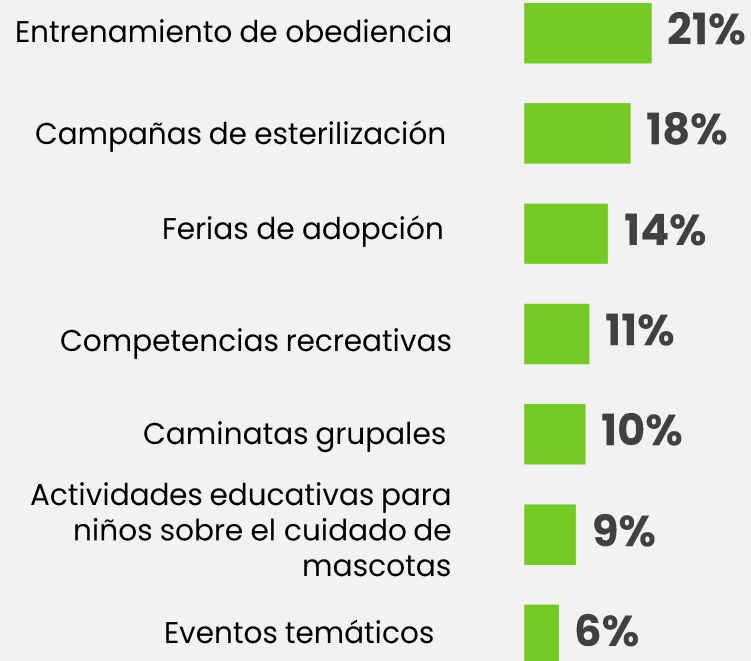
No: **12%**

Razones

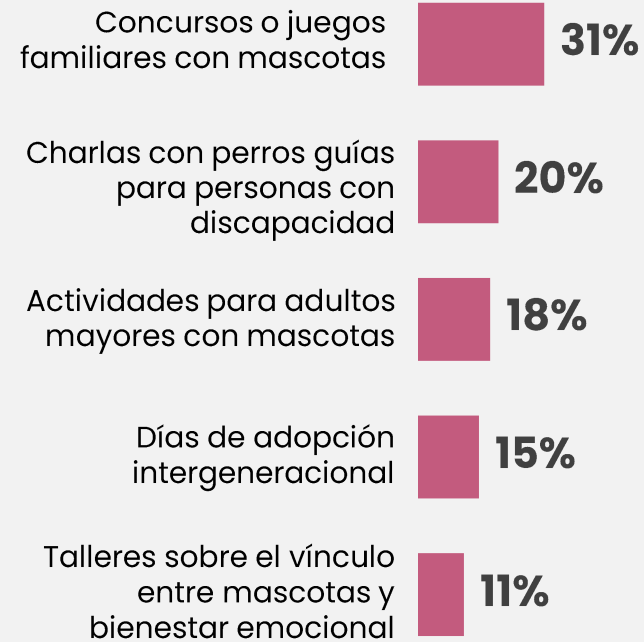
- | | | | |
|---|------------|---|------------|
| 1. Ofrece grandes áreas abiertas donde las mascotas pueden correr y jugar libremente. | 39% | 1. Ubicación distante o porque no está diseñado para todos los tipos de mascotas, ya que se percibe más como un espacio para personas. | 14% |
| 2. Un lugar amigable para mascotas con fácil acceso y reglas claras que garantiza comodidad. | 31% | 2. Algunas mascotas son inquietas, no están entrenadas o tienden a escaparse, lo que genera preocupación por posibles incidentes | 14% |
| 3. Un espacio ideal para que las mascotas gasten energía y se relajen fuera de casa. | 15% | 3. Puede ser desafiante debido a la presencia de niños, otros perros o el comportamiento antisocial de algunas mascotas, lo que genera incomodidad y riesgos de peleas o accidentes. | 14% |
| 4. Un lugar seguro donde las mascotas pueden explorar sin riesgos para ellas ni sus dueños. | 8% | | |

Tipo de actividades y programas

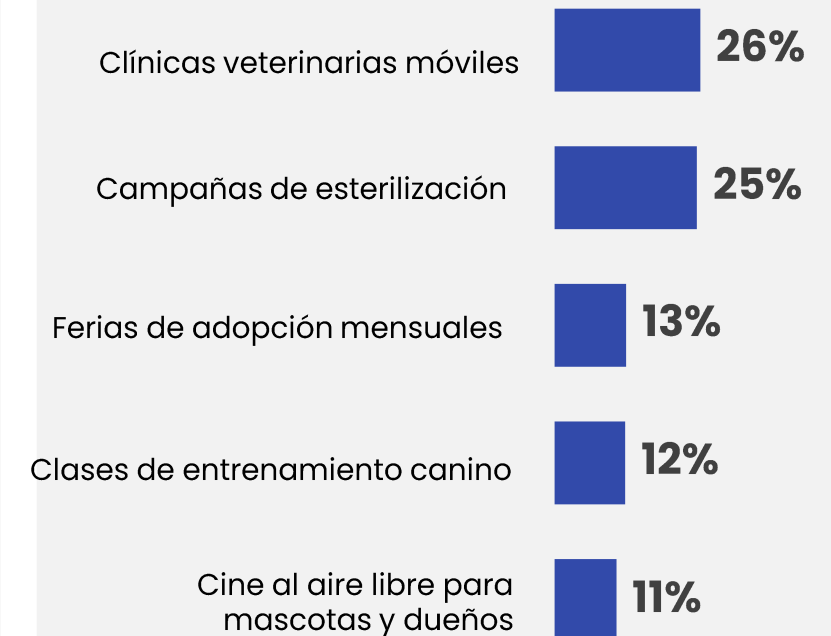
Actividades o programas que te interesaría que Parque Cuscatlán organizara en el parque para dueños de mascotas



Actividades o programas inclusivos



Programas disponibles de manera regulares



¿Te interesaría colaborar como voluntario en actividades relacionadas con el bienestar animal?

No Sí

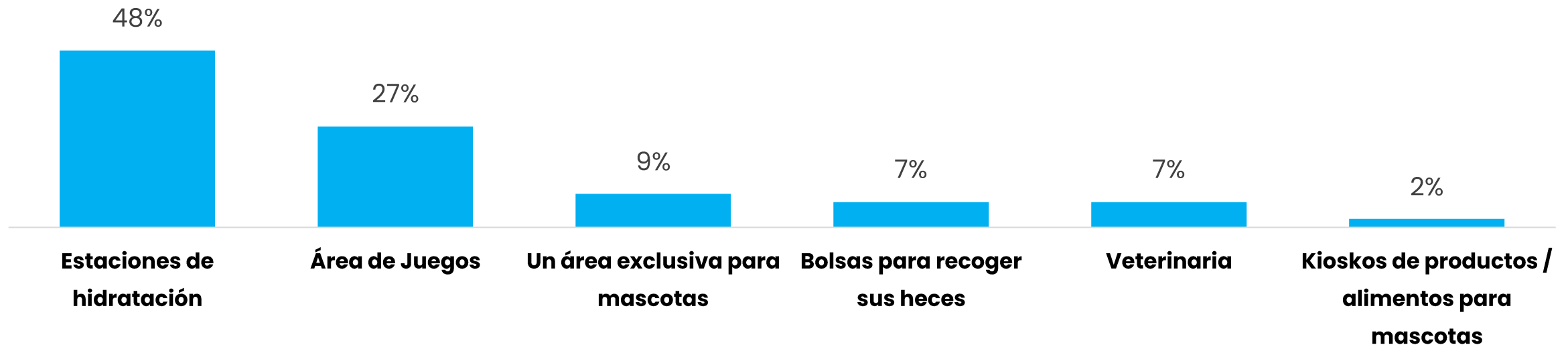
75%

15%

9 de cada 10 consideran que Parque Cuscatlán cuenta con las facilidades necesarias para el bienestar de las mascotas

infraestructuras o servicios que agregarías (12%)

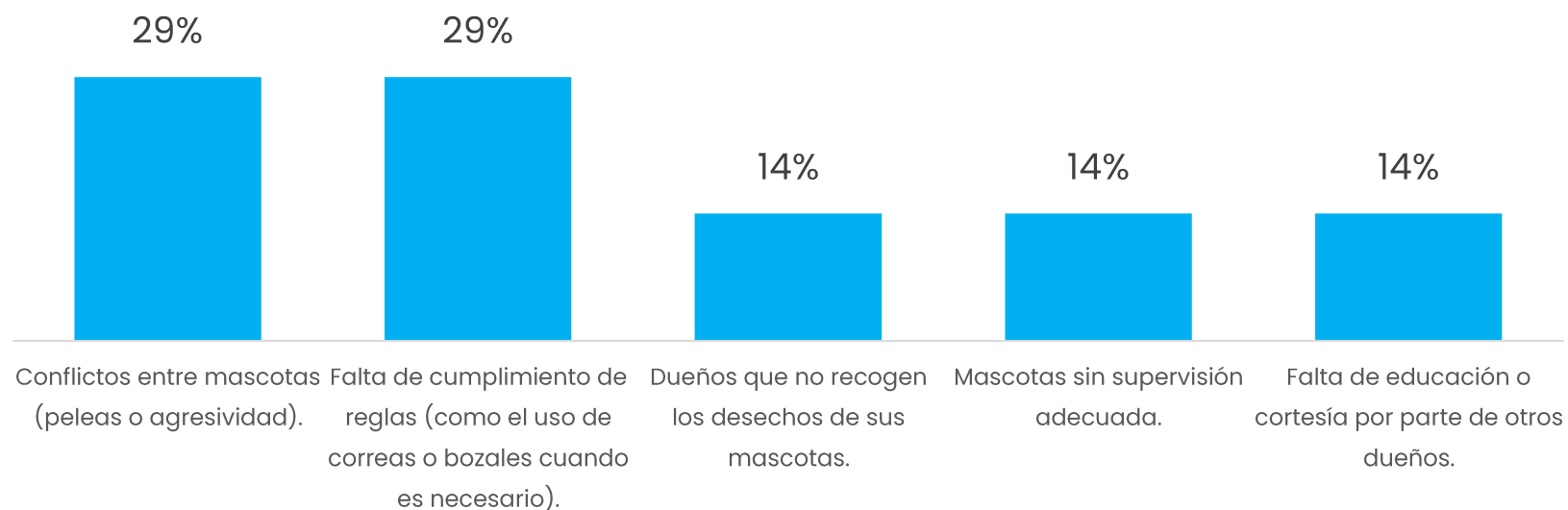
Base: 28 encuestas



98% menciona no haber tenido problemas de convivencia con otros dueños de mascotas en el parque

Algunos incidentes reportados (2%)

Base: 4 encuestas



Luego de haber visitado el parque, ¿estaría dispuesto a regresar?

- Disposición de revisita
- Razones de no visitar



A family of four is walking along a paved path in a park. On the left, a woman in a red shirt and dark pants is walking a small dog on a leash. In the center, a man in a dark t-shirt and light green pants is pushing a stroller. A young child in a blue shirt is sitting in the stroller. On the right, a woman in a grey top and light blue shorts is walking. The background is filled with green trees and a clear sky. Two overlapping circles, one green and one blue, are positioned in the foreground, partially obscuring the family. The text '100% Dispuesto a regresar' is written in white on the green circle.

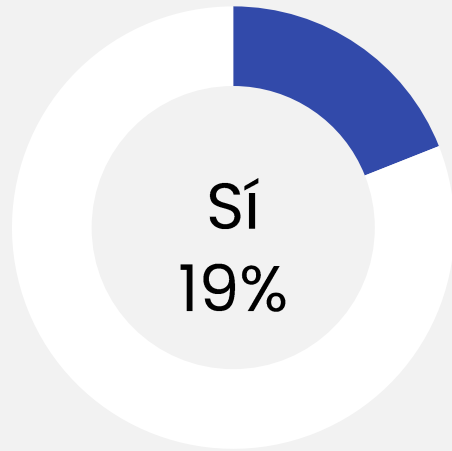
100%
Dispuesto
a regresar

¿Qué recuerdan los visitantes haber visto o escuchado de PARQUE CUSCATLÁN

- Recordación de marca



En los últimos 3 meses
Únicamente **2 de 10 recuerda haber visto o escuchado información** que hiciera referencia



Dif. Feb
2024
-Ippp

¿Qué recuerda haber visto o escuchado?



y recuerda haberlos visto o escuchado por:

1°

Redes sociales **87%**

2°

TV Nacional **10%**

3°

Periódico **3%**

Parque Cuscatlán

espacio seguro y activo en el que convergen el arte, la cultura y el deporte y donde se **promueve la convivencia ciudadana.**

- Nivel de seguridad percibido en trayecto y dentro de PC
- Nivel de confianza generado por CAM en trayecto y dentro de instalaciones
- Nivel de confianza generado por PNC en trayecto y dentro de instalaciones
- Grado de sufrimiento de acoso callejero



Percepción de seguridad y confianza garantizada debido a la presencia de los elementos de seguridad

T2B

Sumatorias calificaciones de 4 + 5



87% Dif. Feb 2024 -5pp
Nivel de seguridad **trayecto**



88%



85%



72% Dif. Feb 2024 -19pp
Nivel de confianza **trayecto**



82% Dif. Feb 2024 -9pp
Nivel de confianza **trayecto**



96% Dif. Feb 2024 =
Nivel de seguridad **dentro**



96%



98%



88% Dif. Feb 2024 +4pp
Nivel de confianza **dentro**



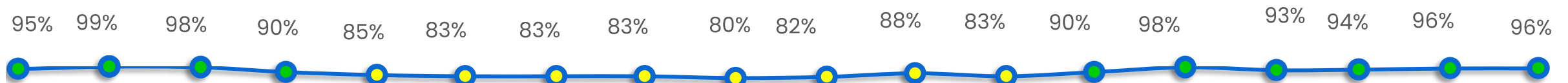
88% Dif. Feb 2024 -3pp
Nivel de confianza **dentro**

Nivel de seguridad histórico

TRAYECTO



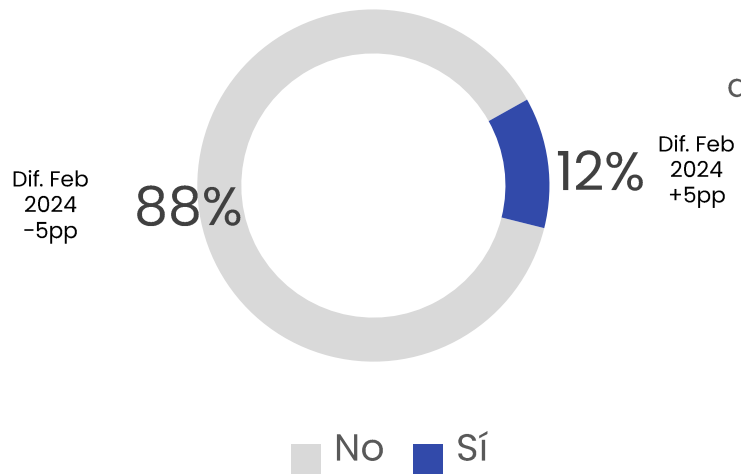
DENTRO



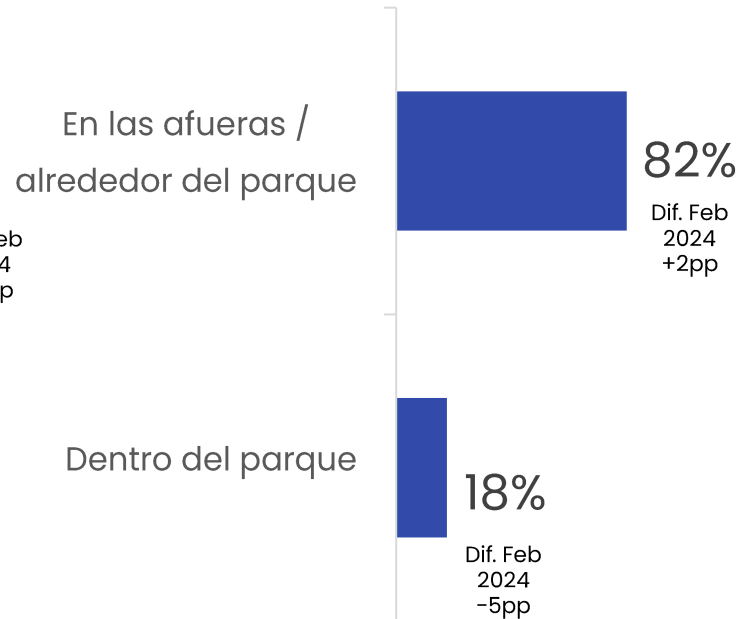
El acoso es un problema latente en las calles capitalinas

Al menos 1 de cada 10 visitantes al parque ha sufrido acoso principalmente en las afueras o alrededores del parque

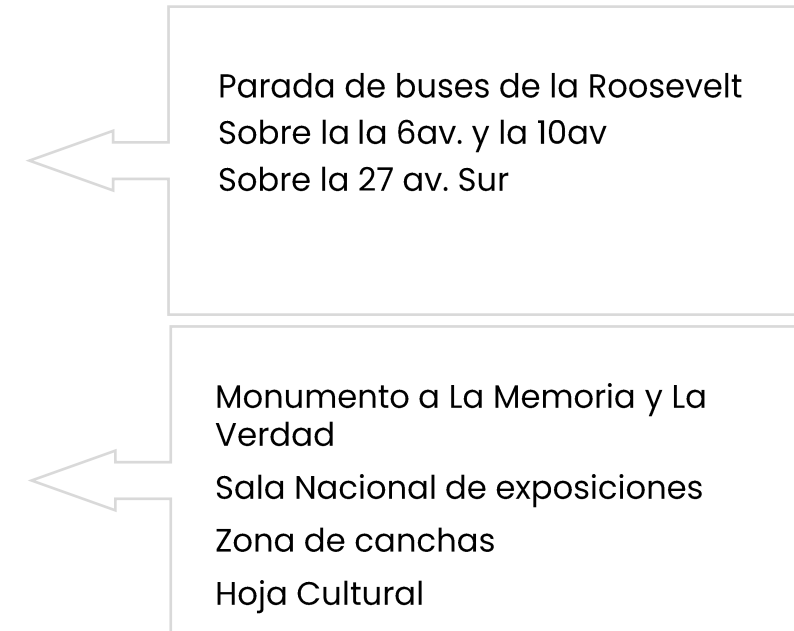
¿Ha experimentado acoso sexual callejero?



Lugar donde sufrió el acoso



Punto exacto del acoso



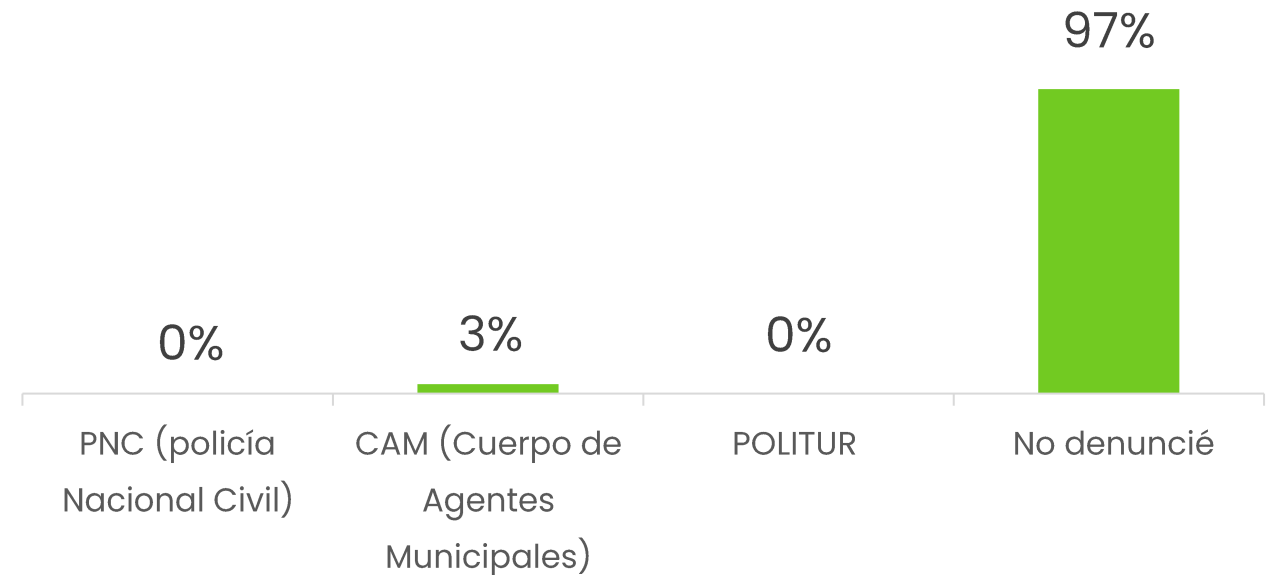
Durante el horario de 2:00 a 6:00 de la tarde, se registró el pico más alto de incidencia de actos de acoso. Lamentablemente, **solo el 3% de estos incidentes fueron reportados a las autoridades pertinentes**

Franja horaria que experimento acoso



- 5:00 a.m. a 12:00 m (mañana) 22%
- 12:00 m a 2:00 p.m. (medio día) 11%
- 2:00 a 6:00 p.m. (tarde) 44%
- Después de las 6:00 p.m. (noche) 22%

Autoridades a las que acudió para denunciar el acoso sufrido





¿Cómo podemos
accionar?

Estrategias y recomendaciones:



01

Mejora en servicio y mantenimiento de atracciones

- Implementar capacitaciones continuas para el personal de las atracciones, enfocadas en servicio al cliente.
- Establecer protocolos regulares de limpieza y mantenimiento para go-karts y bicicletas, asegurando su funcionalidad y atractivo.
- Promover un sistema de retroalimentación inmediata, donde los visitantes puedan evaluar el servicio recibido en tiempo real.



02

Fortalecimiento de comunicación y difusión

- Crear una estrategia de comunicación multicanal (Facebook, Instagram, WhatsApp) para informar de manera efectiva sobre las actividades del parque.
- Desarrollar un calendario mensual de eventos visible en el sitio web y en puntos estratégicos del parque.
- Generar contenido dinámico y audiovisual para aumentar la participación en eventos programados.



03

Aumentar la percepción de seguridad en trayectos externos

- Coordinar con las autoridades locales para incrementar la vigilancia en los alrededores del parque durante horarios críticos.
- Establecer un sistema de iluminación y cámaras en puntos estratégicos de ingreso y áreas de alto tráfico.
- Crear campañas educativas y preventivas en redes sociales sobre cómo reportar acoso y a qué autoridades acudir.



04

Potenciación del entorno pet-friendly

- Organizar eventos temáticos mensuales para mascotas, como ferias de adopción o competencias recreativas.
- Habilitar zonas exclusivas para mascotas con bebederos y áreas de juego.
- Ofrecer talleres educativos sobre el cuidado de mascotas, vinculados al bienestar emocional y la convivencia responsable.

MARKETING PLUS
customer intelligence



f | t | in | MarketingPlus

(+503) 2500-5999

info@marketingplus.com.sv

www.marketingplus.com.sv