



Programa Andanzas por tu Ciudad

Encuesta de Evaluación del Servicio 2015





Presentación	3
--------------	---

Vitrina Metodológica	5
----------------------	---

Resumen Ejecutivo	9
-------------------	---

Resultados

1. Perfil del
Usuario

2. Acceso al
Programa

3. Evaluación de
la Organización

4. Evaluación del
Guía

5. Evaluación
del Personaje

6. Experiencia del
Viaje



Presentación

Andanzas 2015



- **En el marco del Programa Sonrisas por tu Ciudad** la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (**SECTUR CDMX**), pretende acercar la oferta turística de la ciudad a sectores sociales menos favorecidos, principalmente grupos vulnerables.
- Y una modalidad de oferta turística institucional es la iniciativa **Andanzas por tu Ciudad**, la cual se desarrolla en circuitos, constando de actividades como visitas guiadas a museos y representaciones artísticas de la historia y cultura del lugar para peatones, así como paseos cortos en camión.
- El **Instituto Politécnico Nacional (IPN)**, a través de la **Escuela Superior de Turismo (EST)** realizó un estudio de opinión entre usuarios.
- Esta colaboración consistió en aplicar una encuesta de evaluación del servicio para medir indicadores de desempeño y generar aprendizajes a favor de mejoras para este programa social.





Vitrina Metodológica

Andanzas 2015





Ámbito	Local. Ciudad de México.
Metodología	Cuantitativa
Tipo de estudio	Longitudinal, con mediciones estacionales; es decir, selección de temporadas con mayor afluencia de usuarios para el año 2015, específicamente: <i>Verano, Fiestas Patrias, Día de Muertos y Fiestas Decembrinas.</i>
Técnica de recolección	Entrevista cara a cara con usuarios del programa, misma que se aplica el día del recorrido, al terminar la actividad correspondiente.
Universo de estudio	Hombres y mujeres con 18 años o más; preferentemente residentes de la Ciudad de México.
Tipo de muestreo	Polietápico probabilístico aleatorio. En una primera etapa se selecciona aleatoriamente al grupo de turistas y en una segunda al informante. Hay un salto sistemático de un informante por cada encuesta efectiva.



Tamaño de muestra	• 404 encuestas efectivas.			
	M1 69	M2 55	M3 200	M4 80
Instrumentos de medición	• Cuestionario estructurado. • Contiene factores que establecerán: a. Perfil del Usuario b. Acceso al Programa c. La percepción y evaluación del servicio: Organizador, Guía y Personajes *. d. El nivel de satisfacción y valoración de la experiencia. • Duración promedio de 10 minutos.			

* Son actores que dramatizan historia y cultura durante el recorrido



Trabajo de
Campo

- Para realizar el trabajo de campo de esta medición, se contó con la activa y valiosa participación de un grupo de 20 **estudiantes** de la **Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional (EST-IPN)**.
- El liderazgo, así como la dirección general y técnica del proyecto estuvo a cargo del **Lic. Jesús H. Aragón Sarmiento**, Jefe del Departamento de Investigación de **EST-IPN**.

Aseguramiento
de Calidad

- Para efectos de contar con una adecuada ejecución de los diferentes procesos involucrados en este proyecto de investigación (desde su conceptualización y diseño metodológico, *logística de campo y aplicación* de encuestas, hasta la codificación, *captura, depuración y procesamiento estadístico* de los resultados), la **EST-IPN** dispuso de un tercero (**SS Neurona S.C.**) para los trabajos de auditoría y aseguramiento de calidad.



Resumen Ejecutivo

Andanzas 2015







- En términos generales, el principal usuario del programa es residente de la Ciudad de México, principalmente de las delegaciones Gustavo A. Madero, Cuauhtémoc e Iztapalapa.
- Destaca la pobre presencia de capitalinos del sur de la Ciudad (Milpa Alta, Xochimilco, Coyoacán).
- No obstante, conforme avanzaba el tiempo se incrementó la presencia de mexiquenses lo que sugiere un incremento en la comunicación y referenciación de la oferta.
- En cuanto al género, es ligeramente mayor la presencia de mujeres entre los usuarios de andanzas por tu Ciudad; aunque en el mes de diciembre se incrementó de manera notable la presencia de varones.
- El usuario promedio de este programa es un persona de 40 años, con estudios medios o superiores y con actividad económica.
- La mitad de los consultados pertenecen a clases populares y una tercera parte son clase media.
- Y definitivamente, esta actividad es para realizarse acompañados, principalmente por la familia.



- Y si bien la mayoría de los consultados acostumbran viajar, destaca el hecho que paulatinamente se incrementó la presencia de usuarios que declaran nunca viajar, al pasar del 25% al 35%, a través de las mediciones.
- La mayoría de los usuarios llegaron a las actividades por invitación (54%). Sin embargo, llama la atención que esto no fue la regla en el caso de la medición de Verano (M1), en la que la gran mayoría de los usuarios se enteraron *in situ* de estas actividades.
- La mayoría de los consultados saben que esta actividad es promovida por el gobierno de la CDMX.
- Sin embargo, poco menos de la mitad de estos identifican con claridad que se trata de SECTUR CDMX.
- En cuanto al registro de la actividad, en las mediciones de noviembre y diciembre se registra una fuerte crítica de parte de los usuarios pues reconocen que hubo complicaciones.
- En términos generales, la organización de los actividades recibe buena calificaciones; no obstante, es muy recurrente observar menores calificaciones en lo referente a la organización de los grupos antes e iniciar los recorridos por ejemplo.



- El guía recibe excelentes calificaciones a lo largo de las tres mediciones (9.6).
- En contra parte, el personaje recibe las más bajas calificaciones, sin ser malas; al contrario siguen siendo muy aceptables (8.6).
- La mayoría de los consultados declara que su experiencia cubrió o incluso superó sus expectativas (83%) y su experiencia fue muy satisfactoria (88%).
- Es importante comentar la baja calificación que se le da a los espacios aptos para el recorrido, llegando a ser la más baja en la evaluación.
- Finalmente, y de manera consecuente hay un muy alto indicador de referenciación positiva entre los usuarios, derivada de su experiencia en Andanzas por tu Ciudad; se trata de su disposición por recomendar la experiencia (97%) y su disposición por repetir este tipo de paseos (98%).



1. Perfil del Usuario

Andanzas 2015

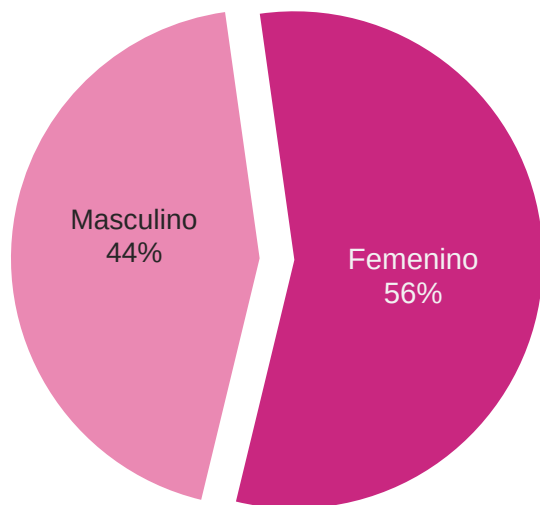




1. Perfil del Usuario

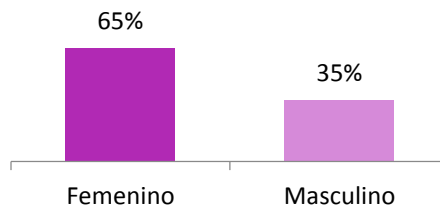
Género

404 encuestados



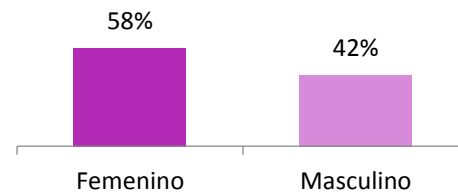
M1

69 encuestados



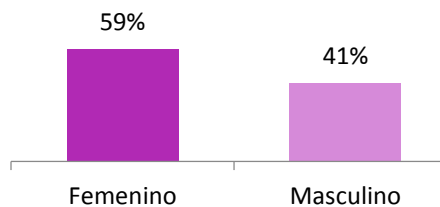
M2

55 encuestados



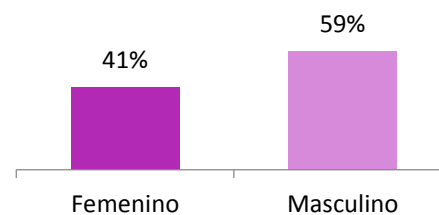
M3

200 encuestados



M4

80 encuestados

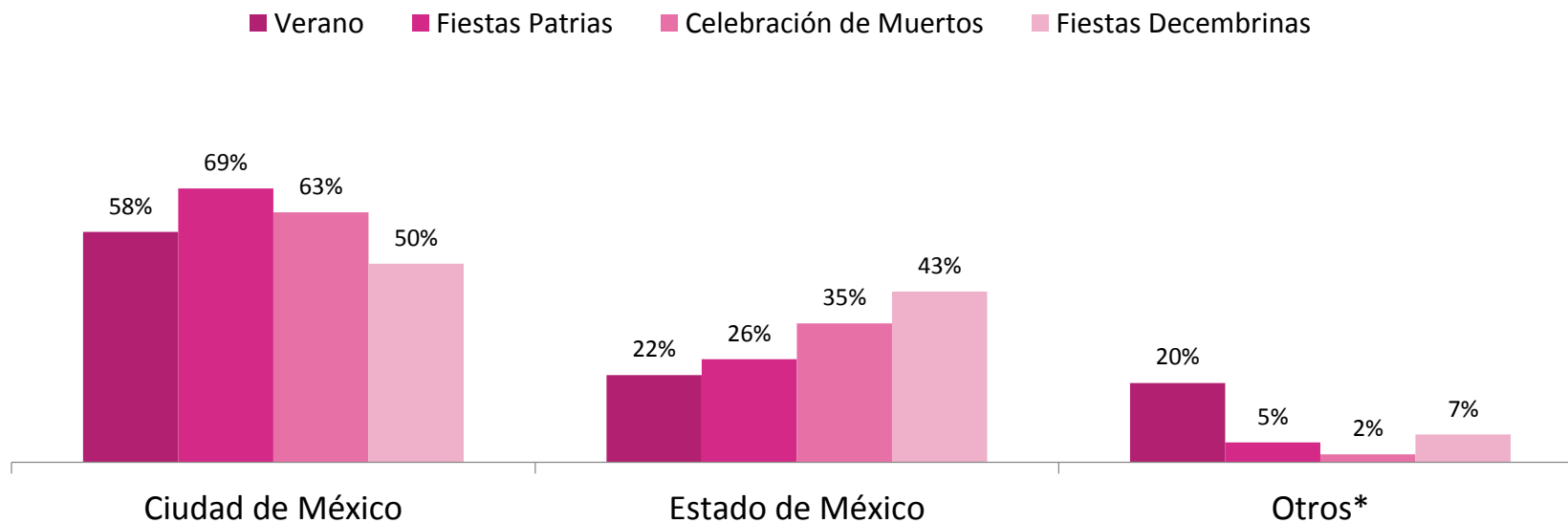




Procedencia

404 encuestados

A totales	
CDMX	60%
Edo. México	33%
Otros*	7%
n = 404	100%





Residentes Ciudad de México

Delegaciones de Procedencia

243 encuestados

Delegación	M1	M2	M3	M4	total
Álvaro Obregón	7%	10%	2%	10%	5%
Azcapotzalco	10%	8%	6%	7%	7%
Benito Juárez	7%	5%	6%	5%	6%
Coyoacán	2%	3%	1%	2%	2%
Cuajimalpa de Morelos	7%	5%	6%	2%	6%
Cuauhtémoc	15%	21%	15%	2%	14%
Gustavo A. Madero	10%	13%	22%	17%	18%
Iztacalco	0%	5%	8%	7%	6%

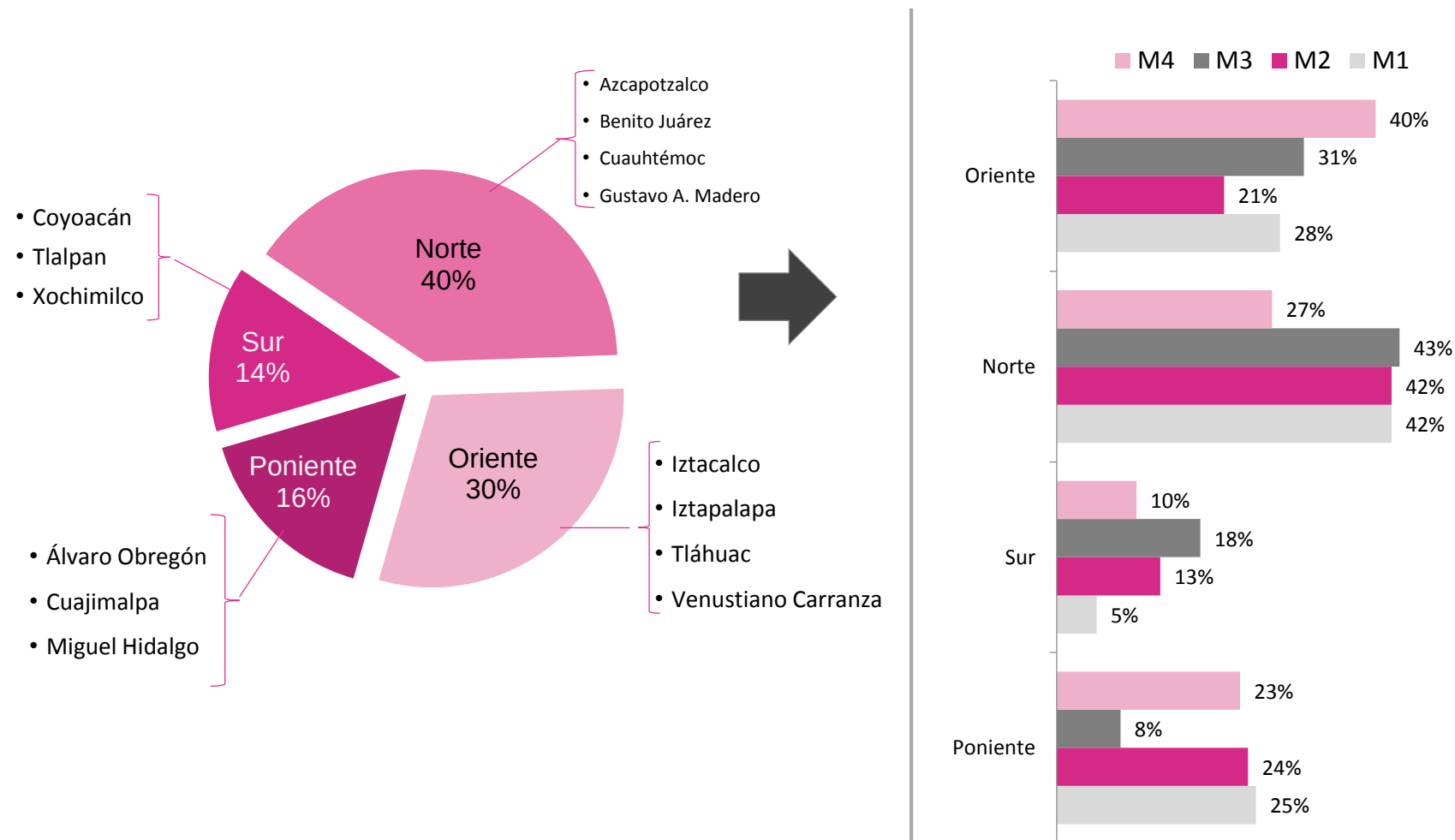
Delegación	M1	M2	M3	M4	Total
Iztapalapa	12%	10%	14%	15%	13%
Magdalena Contreras	5%	3%	2%	5%	3%
Miguel Hidalgo	5%	8%	3%	5%	4%
Milpa Alta	2%	0%	0%	0%	0%
Tláhuac	5%	0%	2%	2%	2%
Tlalpan	0%	0%	6%	0%	3%
Venustiano Carranza	10%	5%	6%	15%	8%
Xochimilco	0%	3%	0%	2%	1%



1. Perfil del Usuario

Residentes de la Ciudad de México

243 encuestados

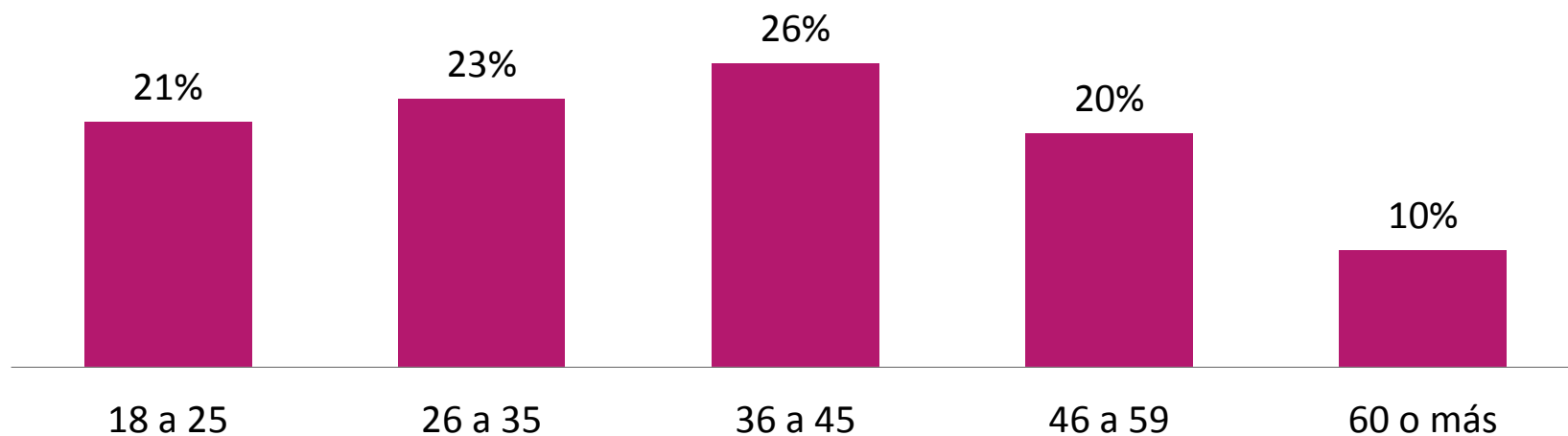




1. Perfil del Usuario

Edad

404 encuestados



AÑOS	total
Media	39.03
Mediana	37.00
Moda	36



Educación

Educación	M1	M2	M3	M4	total
Básica	27%	24%	25%	24%	25%
Media	29%	20%	41%	34%	35%
Superior	43%	56%	34%	42%	40%
n =	69	55	200	80	404

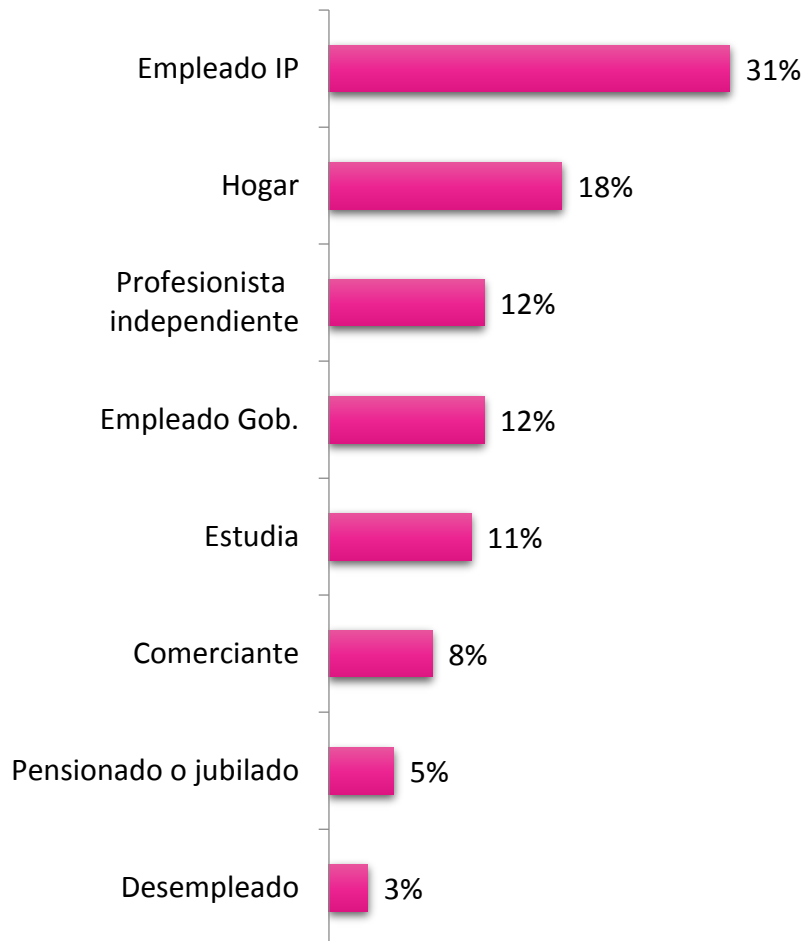
Ocupación

Grupo edad	M1	M2	M3	M4	total
Trabaja	39%	62%	67%	78%	68%
No trabaja	61%	38%	33%	22%	32%
n =	69	55	200	80	404



Ocupación

404 encuestados

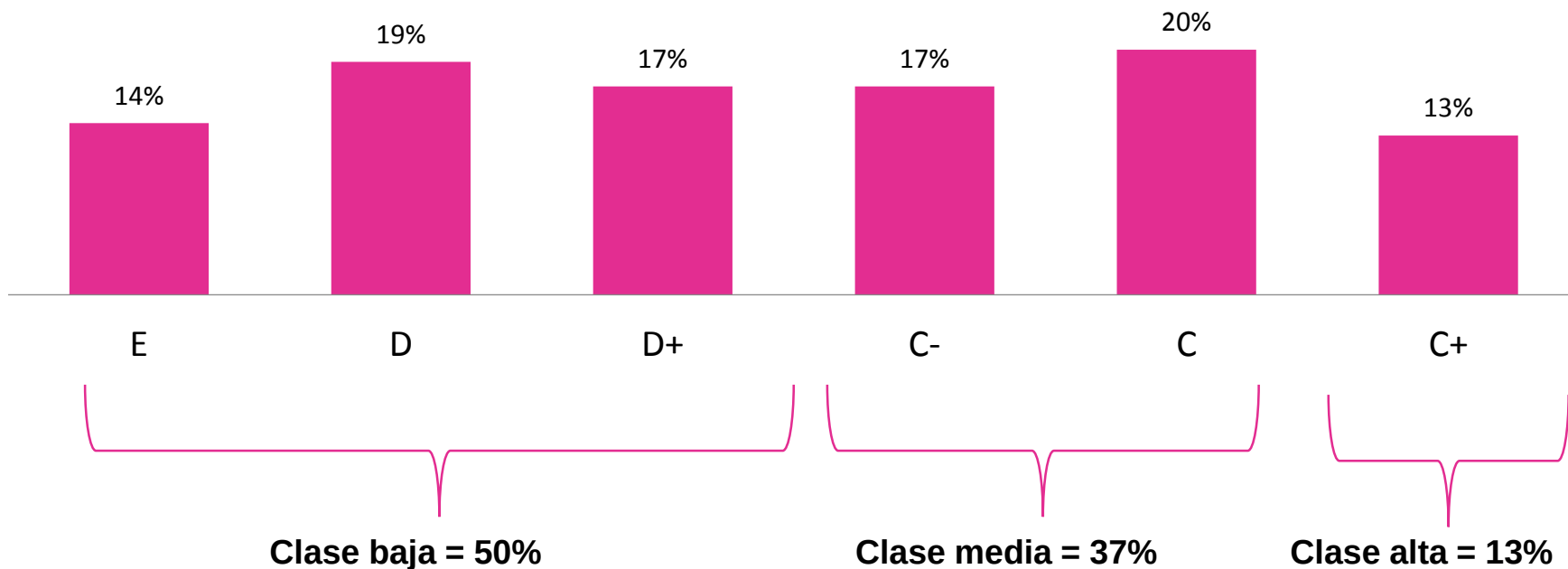




1. Perfil del Usuario

Nivel Socioeconómico*

404 encuestados



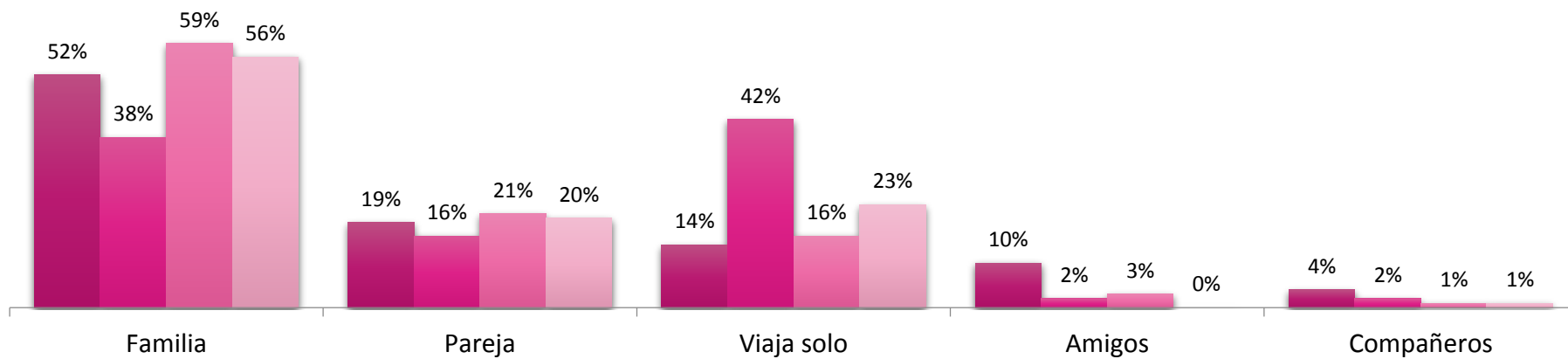
* En el cuestionario se incorporaron las variables que forman la regla 8X7 que establece la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación (AMAI). Se aplicó el algoritmo definido para discriminar el Nivel Socioeconómico del entrevistado mismo que fue agrupado en tres clases.



Acompañantes

404 encuestados

■ Verano ■ Fiestas Patrias ■ Celebración de Muertos ■ Fiestas Decembrinas

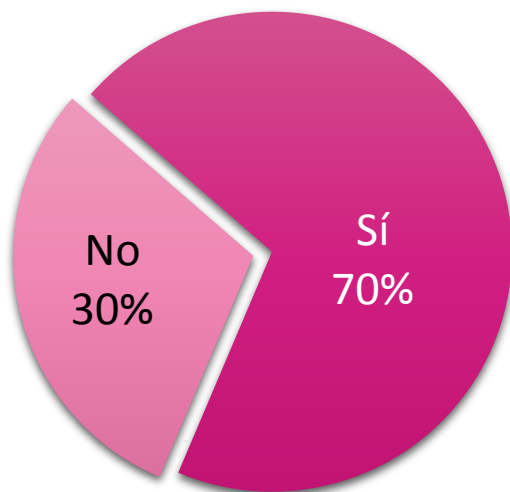




1. Perfil del Usuario

Hábito de viajar

404 encuestados

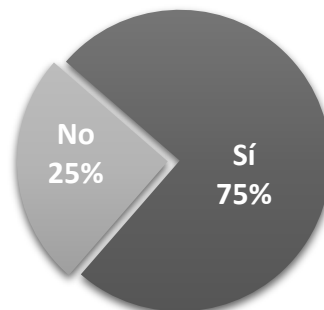


¿En los últimos tres años ha salido de viaje, fuera de su ciudad de origen?



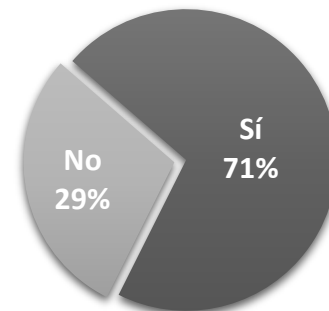
M1

69 encuestados



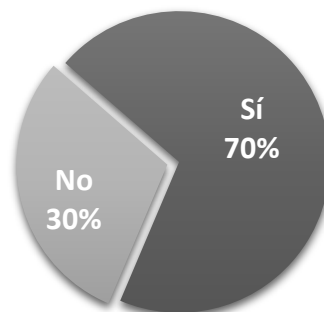
M2

55 encuestados



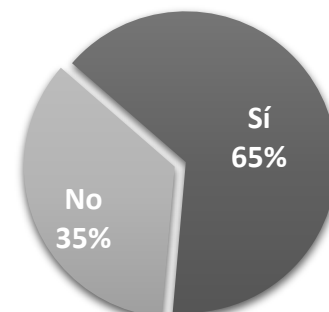
M3

200 encuestados



M4

80 encuestados





2. Acceso al Programa

Andanzas 2015

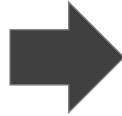




2. Acceso al Programa

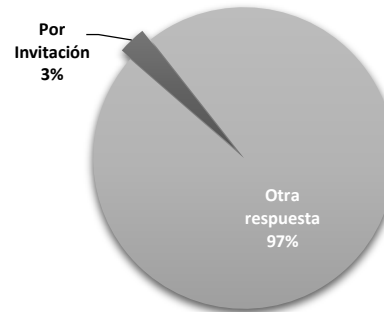
¿Cómo se enteró?

392 encuestados



M1

66 encuestados



M2

55 encuestados



M3

191 encuestados



M4

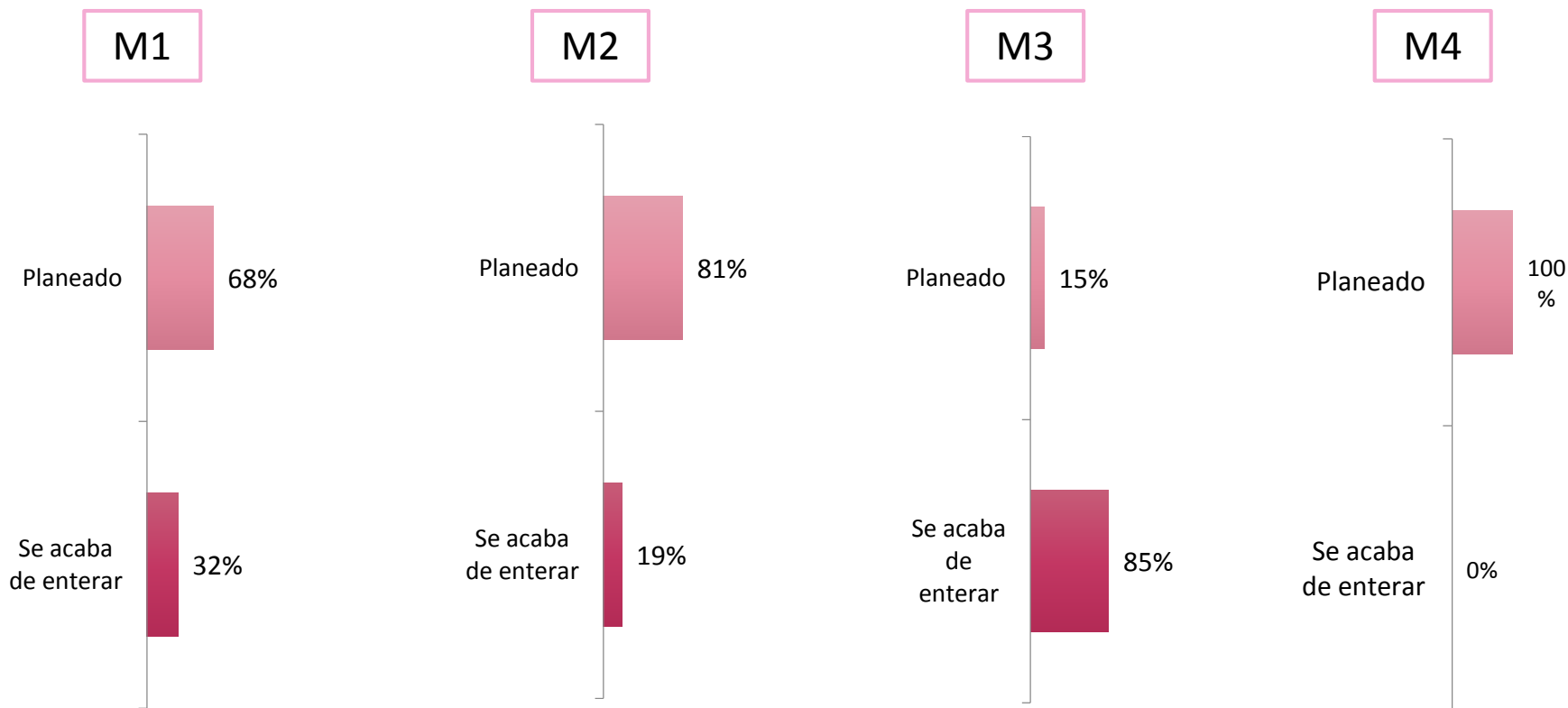
80 encuestados





Este recorrido... ¿estaba planeado o se acaba de enterar?

271 encuestados





3. Evaluación de la Organización

Andanzas 2015

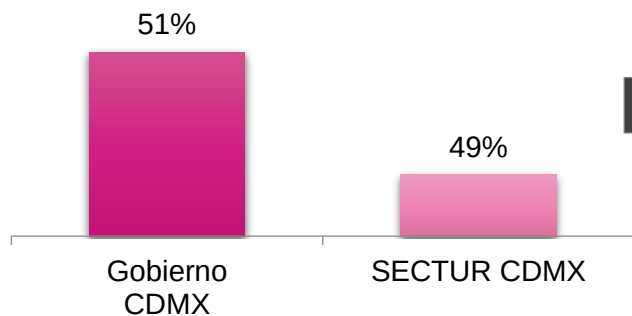




3. Evaluación de la Organización

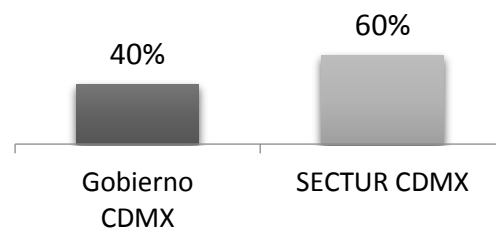
¿Quién organiza?

233 encuestados



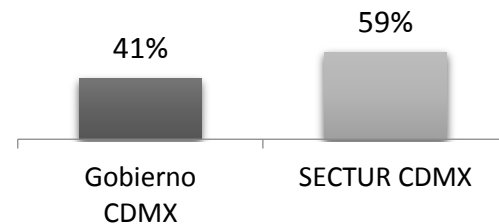
M1

42 encuestados



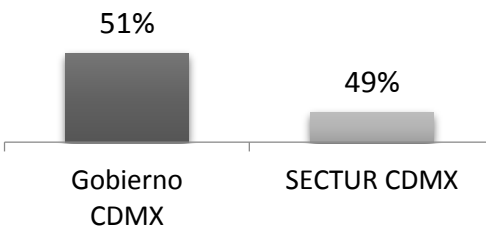
M2

34 encuestados



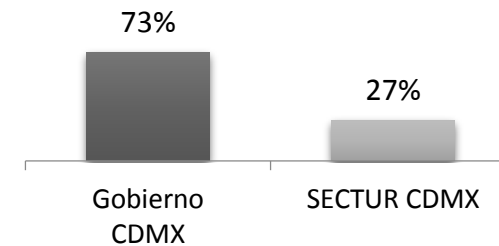
M3

117 encuestados



M4

40 encuestados



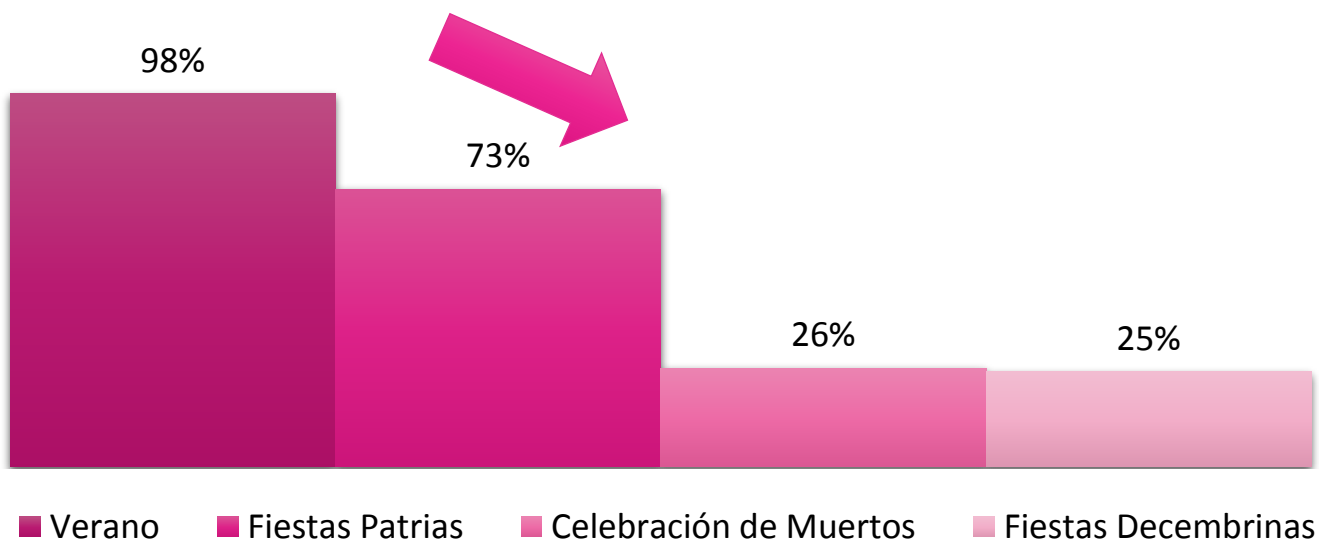


3. Evaluación de la Organización

Facilidad en el registro al programa

391 encuestados

Top 2 Box*



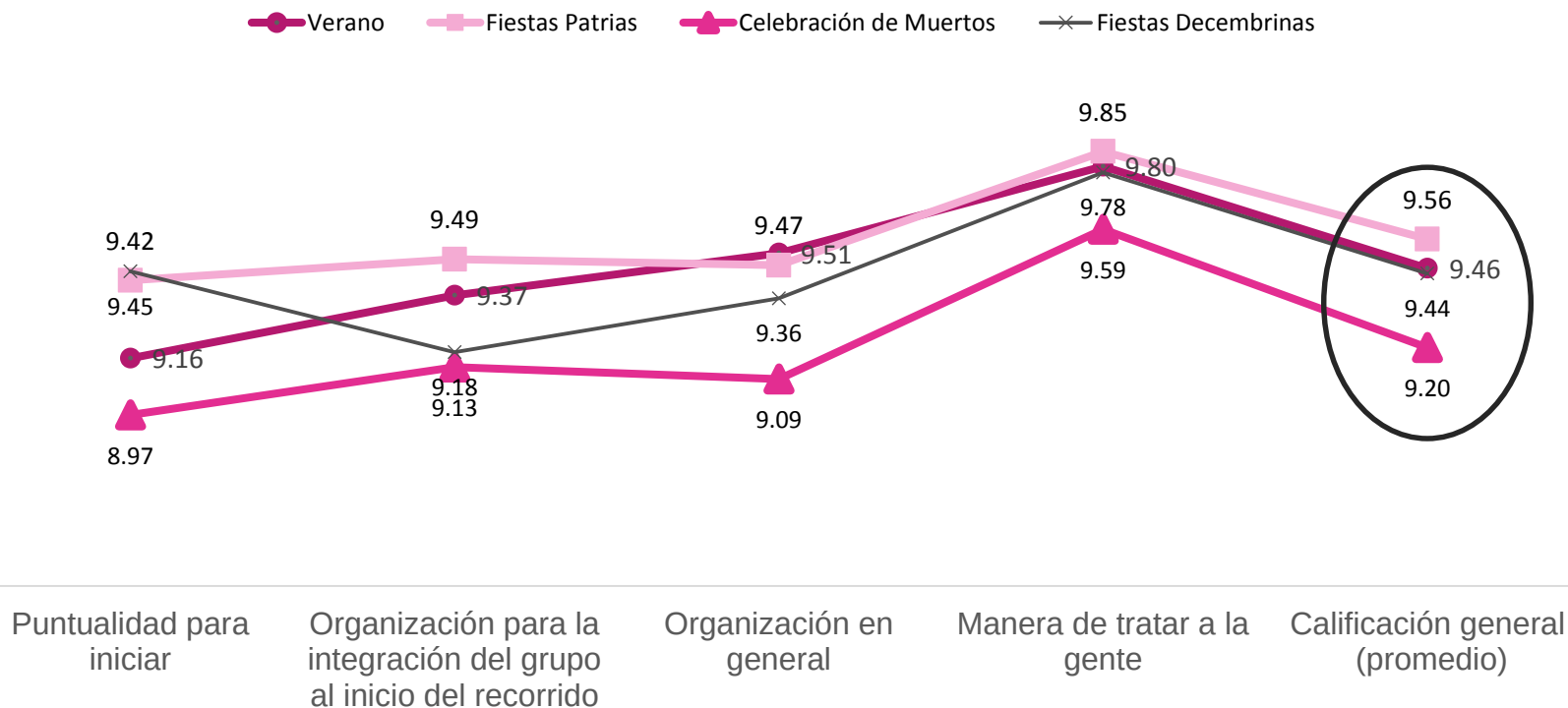
* Top 2 Box: Es la suma de respuestas fácil y muy fácil.



3. Evaluación de la Organización

Valoración del Desempeño*

379 encuestados



* Escala del 1 al 10



4. Evaluación del Guía

Andanzas 2015

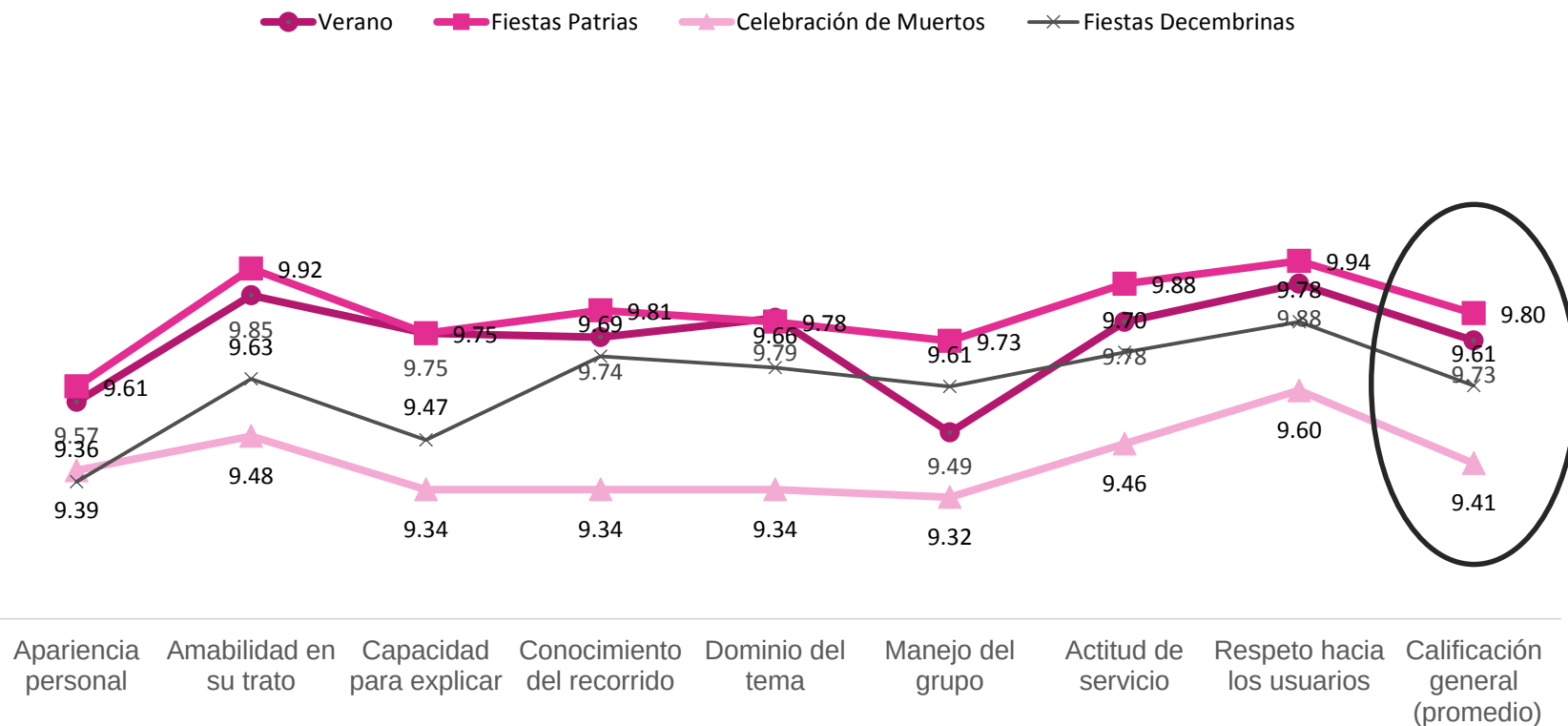




4. Evaluación del Guía

Valoración del Guía*

372 encuestados

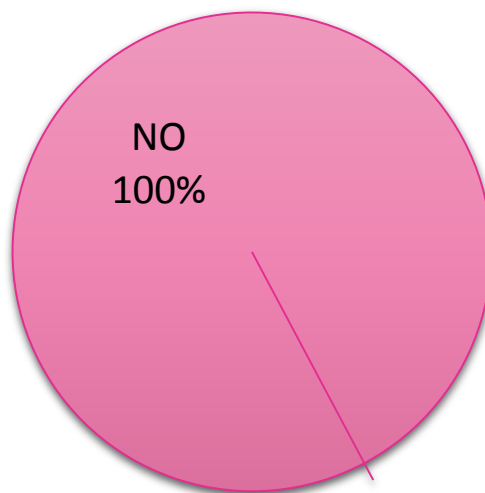


* Escala del 1 al 10



¿... el guía le solicitó gratificación ...?

392 encuestados





5. Evaluación del Personaje

Andanzas 2015

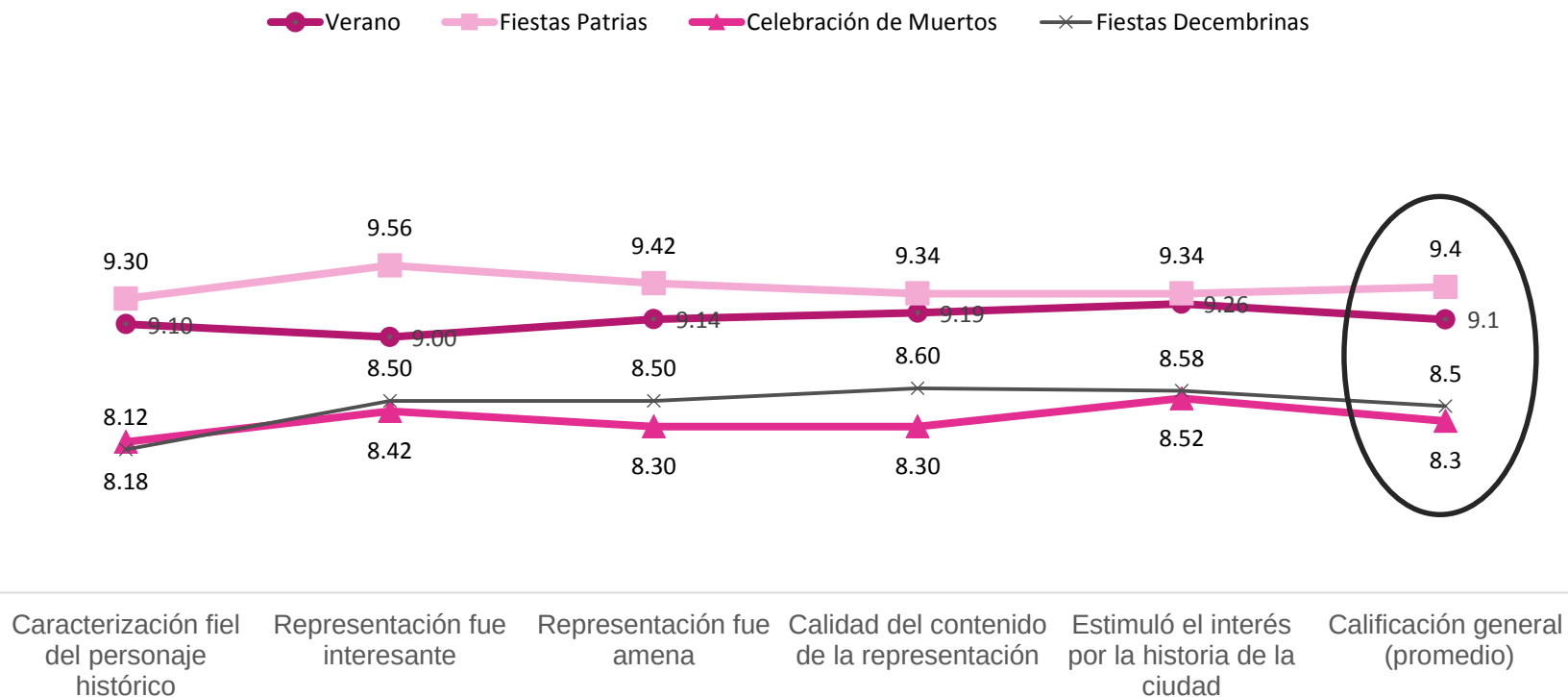




5. Evaluación del Personaje

Valoración del Personaje

356 encuestados

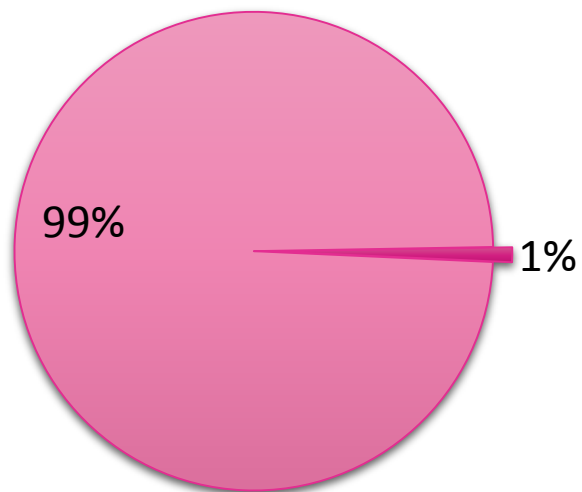


* Escala del 1 al 10



¿... el personaje le solicitó gratificación ...?

353 encuestados





6. Experiencia del viaje

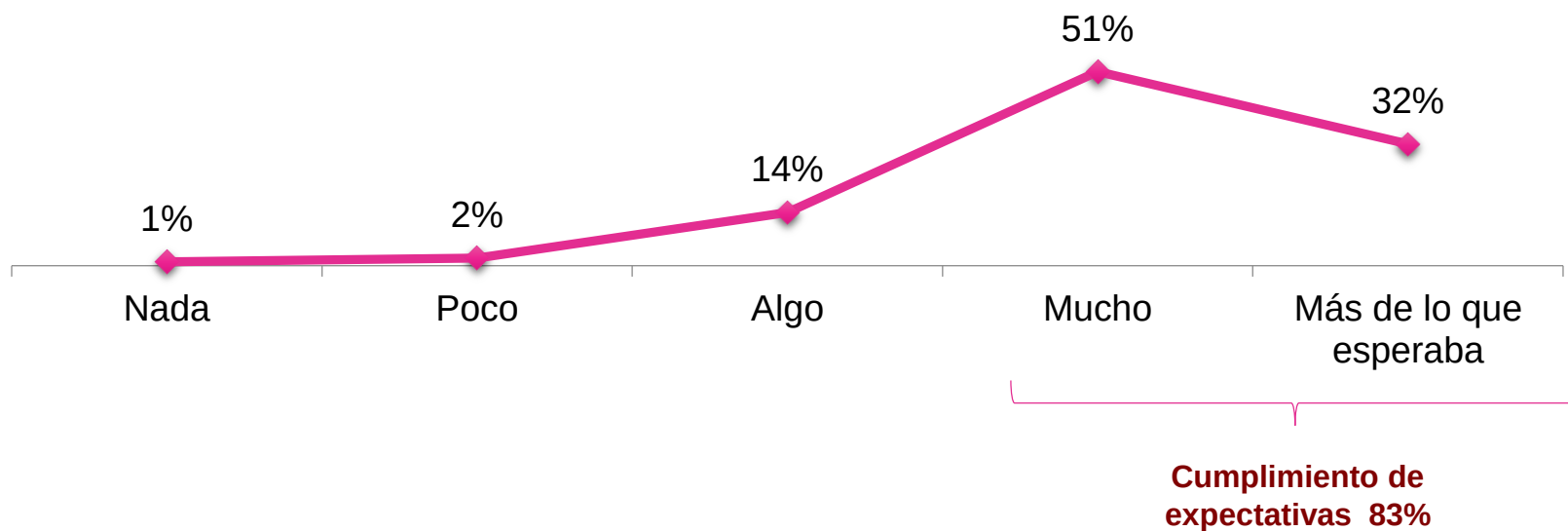
Andanzas 2015





¿ ... qué tanto cubrió sus expectativas?

396 encuestados

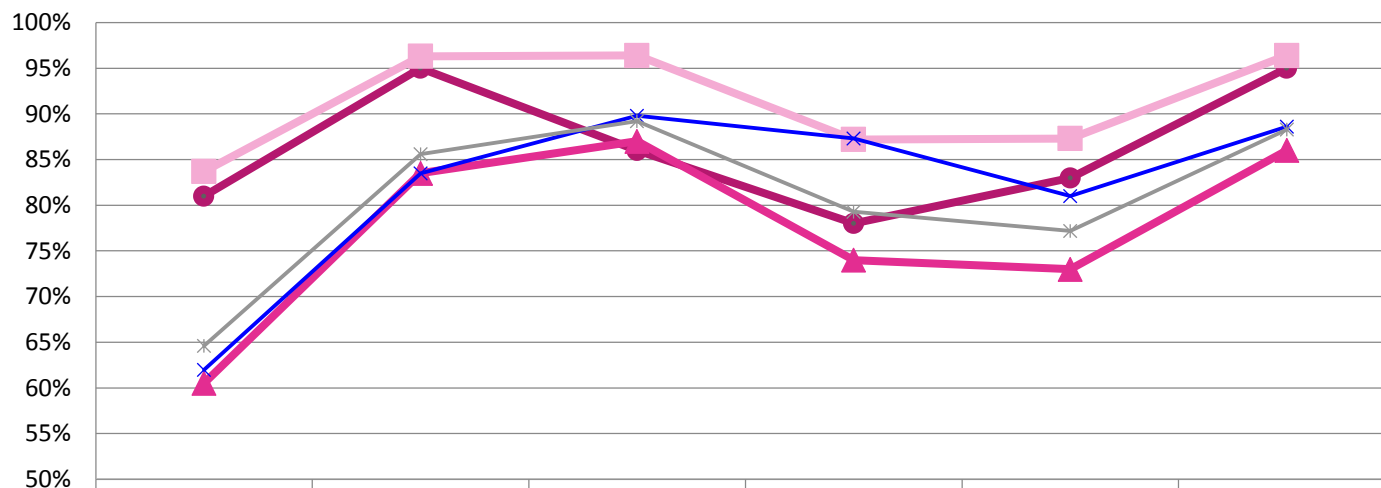




6. Experiencia del viaje

Evaluación de su Experiencia*

401 encuestados



	Espacios aptos para el recorrdio	La experiencia le ayuda a mejorar apariencia de la Cd.	Le hace sentir orgulloso de la CDMX	Comodidad con la manera de agrupar a los usuarios	Adecuada manera de agrupar a los usuarios	¿Disfrutó el recorrido?
Verano	81%	95%	86%	78%	83%	95%
Fiestas Patrias	84%	96%	96%	87%	87%	96%
Celebración de Muertos	61%	84%	87%	74%	73%	86%
Fiestas Decembrinas	62%	84%	90%	87%	81%	89%
Total	65%	86%	89%	79%	77%	88%

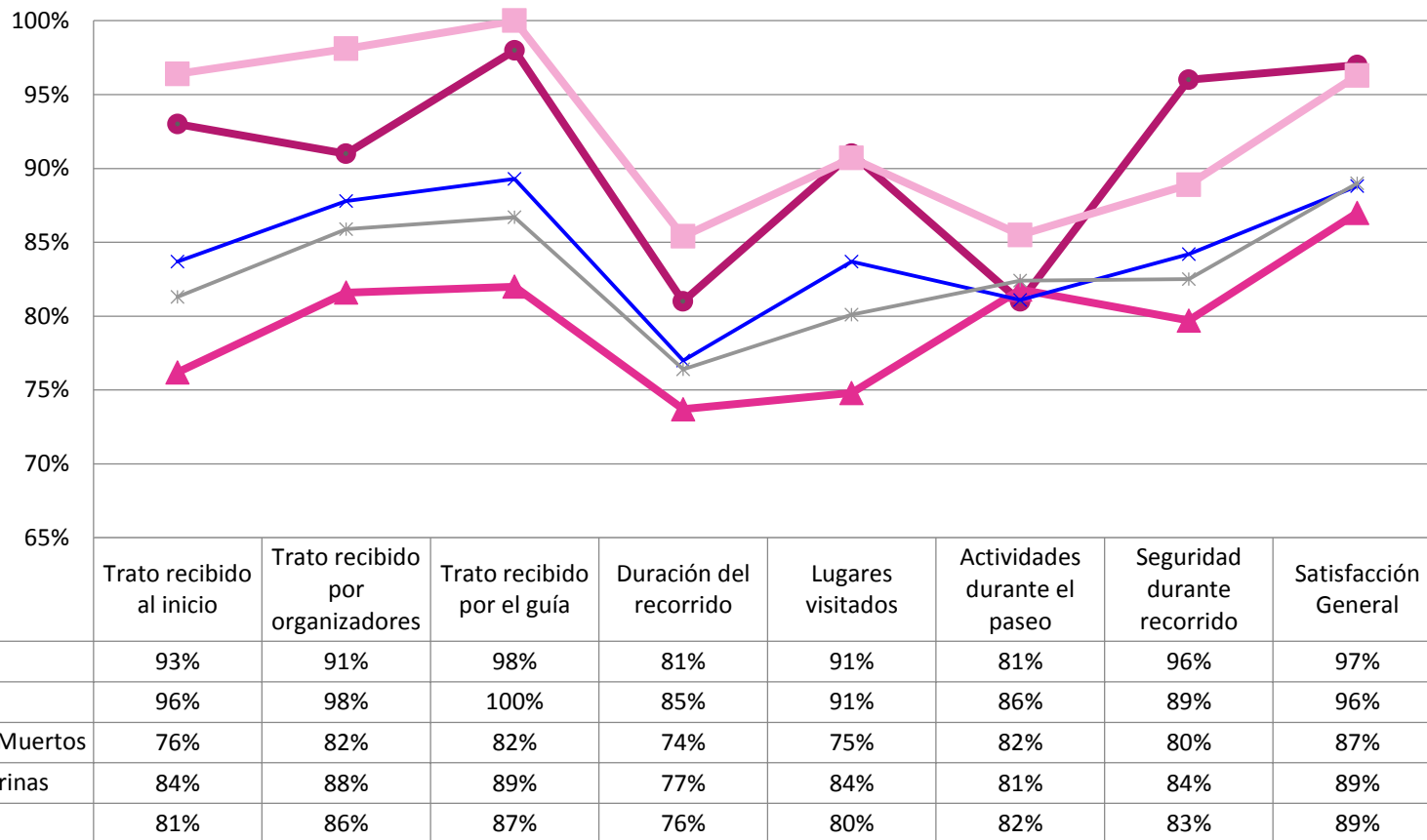
* Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho



6. Experiencia del viaje

Satisfacción*

395 encuestados

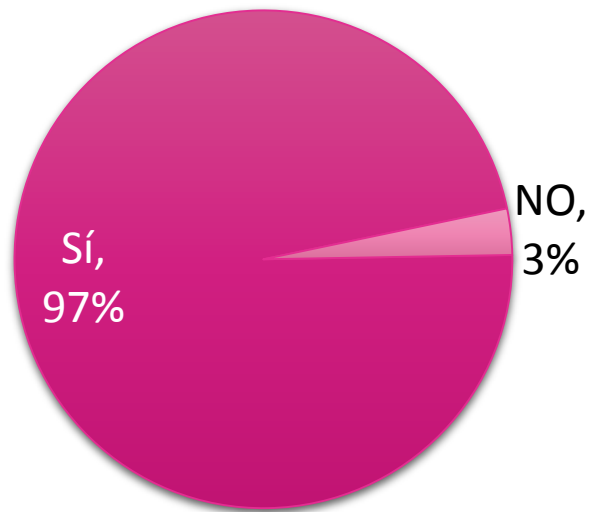


* Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho



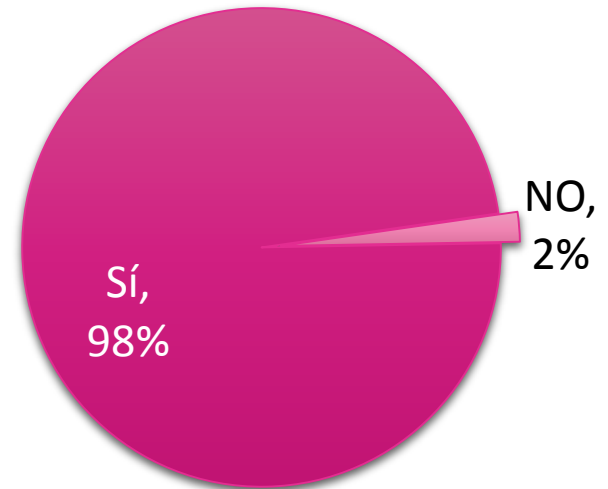
¿... Recomienda ...?

404 encuestados



¿... Volvería a utilizarlo...?

404 encuestados





Programa Andanzas por tu Ciudad

Encuesta de Evaluación del Servicio 2015

