







Encuesta de Evaluación del Servicio Fiestas Decembrinas 2015

(M4-2015)

11 al 26 de Diciembre







CONTENIDO

Presentación			3
Vitrina Metodológica			4
Resumen Ejecutivo			8
Resultados			
1. Perfil del Usuario	2. Acceso al Programa	3. Evaluación de la Organización	4. Evaluación del Autobús
5. Evaluación del Conductor	6. Evaluación del Guía	7. Experiencia del Viaje	



PRESENTACIÓN

- Sonrisas por tu Ciudad es un programa de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (SECTUR CDMX), que pretende acercar la oferta turística de la Ciudad de México a sectores sociales menos favorecidos, principalmente grupos vulnerables.
- El Instituto Politécnico Nacional (IPN), a través de la Escuela Superior de Turismo (EST) es encargado de realizar el presente estudio que evalúa el servicio que ofrece este programa por medio de la aplicación de una encuestas de opinión con usuarios.
- La colaboración de la **EST** consta de las siguientes actividades:
 - Sistematizar y analizar la información que contienen las encuestas realizadas.
 - Aportar en la reflexión e identificación cualitativa de oportunidades y aprendizajes para mejorar la implementación de este programa social.













Vitrina Metodológica

Fiestas Decembrinas 2015

(M4 – 2015)
11 al 26 de Diciembre







VITRINA METODOLÓGICA

Ámbito	Local. Ciudad de México.	
Metodología	Cuantitativa	
Tipo de estudio	Longitudinal, con mediciones estacionales; es decir, selección de temporadas específicas con mayor afluencia de usuarios: <i>Verano, Fiestas Patrias, Día de Muertos y Fiestas Decembrinas</i> . Este reporte corresponde a la cuarta medición del año (M4-2015), realizada durante la temporada de Navidad 2015, que comprende los días 11 al 26 de Diciembre.	
Técnica de recolección	Entrevista cara a cara con usuarios del programa, misma que se aplica el mismo día del recorrido, al terminan 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 la unidad de transporte y en una segunda al informante. Hay un salto sistemático de un informante por cada encuesta efectiva. La cuota máxima por transporte es de 10 encuestas.	







Vitrina Metodológica

Tamaño de muestra	216 encuestas efectivas	
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, Trasporte, Conductor y Guía . d. El nivel de satisfacción y valoración de la experiencia. Duración promedio de 10 minutos. 	







VITRINA METODOLÓGICA

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

Fiestas Decembrinas 2015

(M4 - 2015)
11 al 26 de Diciembre







Resumen Ejecutivo M4- 2015

Organización 9.63

Satisfacción 8.17

Índice de Evaluación del Servicio = 9.38

Transporte 9.68

Guía 9.78 Conductor 9.81











- La mitad de los usuarios son residentes de la Ciudad de México (51%).
- Uno de cada cuatro son vecinos del Estado de México, principalmente de los municipios de Ecatepec, Nezahualcóyotl y Tlalnepantla.
- La mayor afluencia de usuarios capitalinos son de residentes del Oriente de la Ciudad.

- Durante la temporada de evaluación, la mayoría de los usuarios son mujeres (63%)
- La mayoría de los visitantes es adulto joven, sobe todo de 36 a 45 años.
- 54% de los encuestados trabajan; y lo hacen en su mayoría tanto en la iniciativa privada como en el Gobierno.
- Predomina la presencia de usuarios con nivel superior de escolaridad.





RESUMEN EJECUTIVO

- 45% de los usuarios del programa
 Sonrisas por tu Ciudad pertenece a la clase baja.
- La mayoría realizan este paseo acompañados por su familia.
- Tres de cada cuatro usuarios suelen viajar fuera de su ciudad de origen.
- A mayor nivel socioeconómico y escolaridad se viaja más.
- Casi ocho de cada diez personas que participan en el Programa Sonrisas son invitado; la mayoría es invitado por SECTUR CDMX.

- Uno de casa cinco personas quienes usan el programa Sonrisas identifican como organizador a SECTUR CDMX.
- A mayor nivel socioeconómico y escolaridad, así como entre los jóvenes menores a los 25 año es mayor la recordación e identificación del organizador.
- A decir de los consultados, la seguridad en el transporte no es tema, ya que se dicen dicen sentirse seguros durante el recorrido.









1. Perfil del Usuario

Fiestas Decembrinas 2015

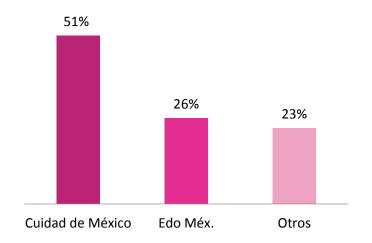
(M4 - 2015)
11 al 26 de Diciembre







Procedencia



Más de la mitad de los usuarios del **Programa Sonrisas por tu Ciudad** son residentes de la Ciudad de México (51%).

Uno de cada cuatro son vecinos del Estado de México, principalmente de los municipios de Ecatepec, Nezahualcóyotl y Tlalnepantla.





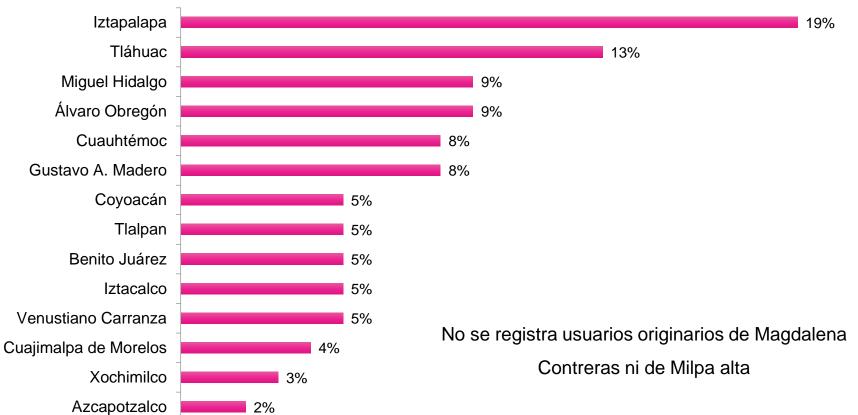




1. Perfil del Usuario

Residentes Cuidad de México

Delegaciones de Procedencia





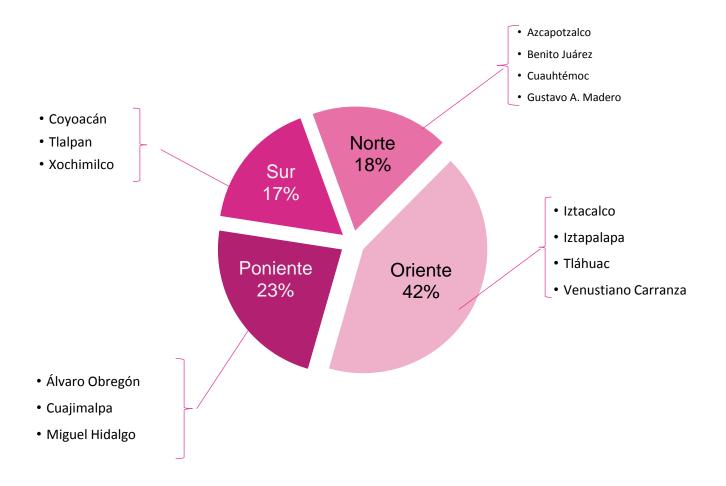






1. Perfil del Usuario

Residentes de la Cuidad de México



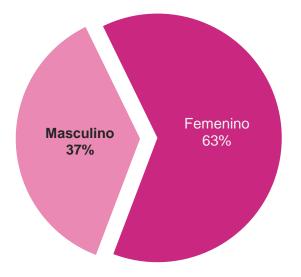




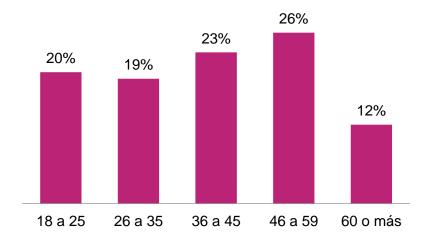




Género



Edad



	Años
Media	41.2
Mediana	40
Moda	18

Para esta cuarta medición, destaca una mayor presencia de mujeres.





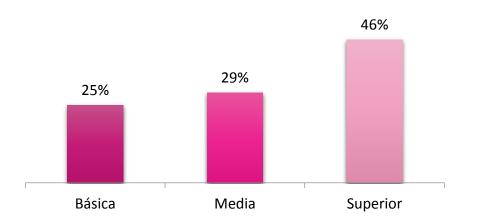


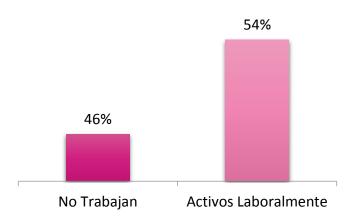




Educación

Ocupación













Ocupación

Uno de cada cuatro usuarios del programa durante esta temporada se dedican al hogar.

Dos de cada cinco son empleados de la Iniciativa privada.



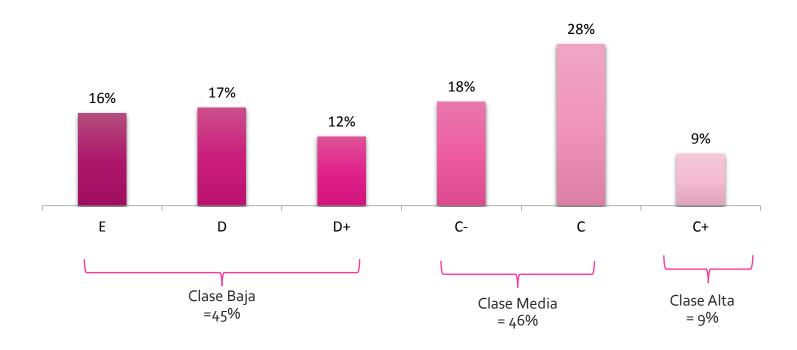








Nivel Socioeconómico*



45% de los usuarios del programa Sonrisas por tu Ciudad pertenece a la clase baja.

^{*} 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



La mayoría realizan este paseo acompañado de su familia.

	Tamaño del grupo
Familia	3.9
Compañeros y amigos	6.8
Solo	1.0



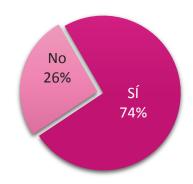






Hábito de viajar

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



Tres de cada cuatro usuarios declaran viajar con regularidad (salir de ciudad origen).

Escolaridad	¿Acostumbra viajar? (% Sí)
Baja	60%
Media	71%
Superior	84%
Total	74%

Nivel Socioeconómico	¿Acostumbra viajar? (% Sí)
Bajo	63%
Medio	83%
Alto	85%
Total	74%







Hábito de viajar

En promedio, ¿cuántos viajes realiza al año fuera de su ciudad de origen?

Escolaridad	Promedio de viajes por año
Básica	2.7
Media	3.8
Superior	4.7
Total	4.0

Nivel Socioeconómico	Promedio de viajes por año
Bajo	2.8
Medio	4.7
Alto	6.2
Total	4.0









2. Acceso al Programa

Fiestas Decembrinas 2015

(M4 - 2015)
11 al 26 de Diciembre



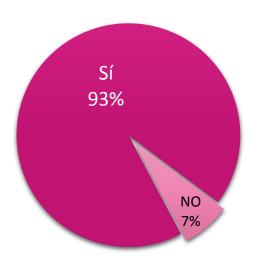




2. Acceso al Programa

* ¿Es la primera vez que participa en el Programa Sonrisas?

¿Primera vez?*



Nueve de cada diez de los consultados son usuarios de primera vez del Programa.

Origen	Usuario que reitera paseo
CDMX	12%
EdoMex	4%
Otro	0%
Total	7%

Grupo de Edad	Usuario que reitera paseo
18 a 25 años	12%
26 a 35 años	0%
36 a 45 años	4%
46 a 59 años	2%
Más de 60 años	27%
Total	7%







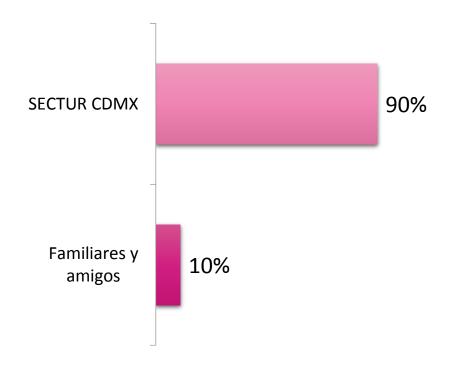


¿Cómo se enteró

Otra respuesta 17% Por Invitación 83%

Ocho de cada diez personas que participan en el Programa Sonrisas son invitados. De estos usuario, nueve de cada diez fue invitado directamente por SECTUR CDMX.

¿Quién lo invitó?











3. Evaluación de la Organización

Fiestas Decembrinas 2015

(M4 - 2015)
11 al 26 de Diciembre

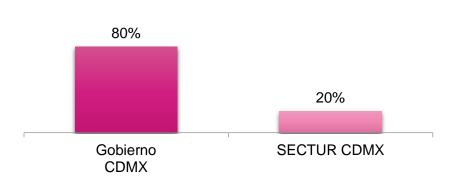






3. Evaluación de la Organización

¿Quién organiza?



A mayor nivel socioeconómico y escolaridad, así como entre los jóvenes menores a los 25 años, es mayor la recordación e identificación de SECTUR CDMX como organizador del programa.

Identifican a SECTUR CDMX como organizador del Programa Sonrisas

Nivel Socioeconómico		
Bajo	7%	
Medio	14%	
Alto	17%	
Grupo de edad		
Menos de 25	17%	
26 a 35 años	12%	
36 a 45 años	15%	
46 a 59 años	8%	
Más de 60 años	12%	
Escolaridad		
Ваја	8%	
Media	4%	
Superior	18%	
Total 80%		











Facilidad en Primer Contacto

Top 2 Box*





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



3. Evaluación de la Organización

Valoración del Desempeño*



iniciar

Puntualidad para Organización para subir al autobus

Puntualidad de regreso

Organización en Manera de tratar a general

Calificación la gente general (promedio)









4. Evaluación del Autobús

Fiestas Decembrinas 2015

(M4 - 2015)
11 al 26 de Diciembre

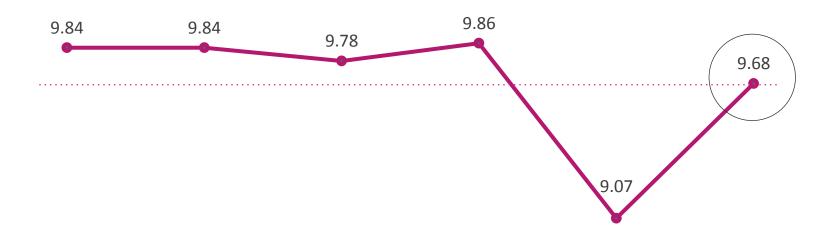






4. Evaluación del Autobús

Valoración de la Unidad *



Estado físico

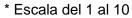
Funcionamiento

Limpieza

Comodidad

Facilidades para discapacitados

Calificación general (promedio)



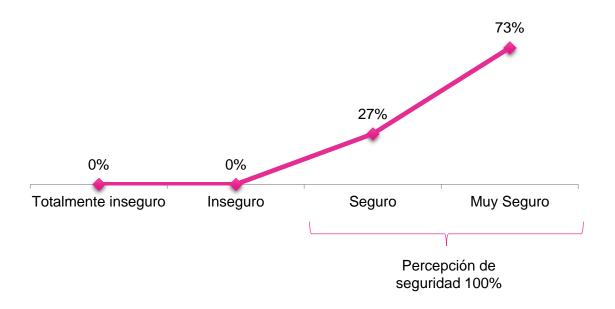








¿... cómo se sintió ...?











5. Evaluación del Conductor

Fiestas Decembrinas 2015

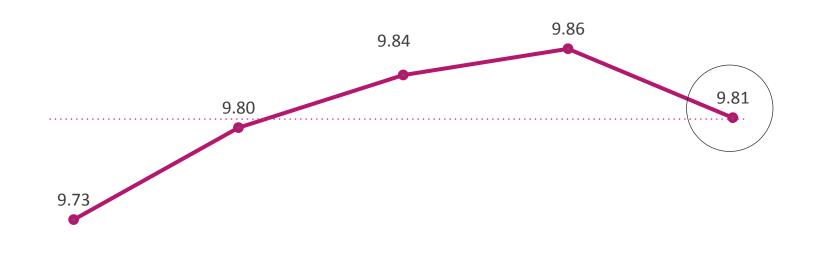
(M4 - 2015)
11 al 26 de Diciembre







Valoración del Conductor*



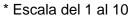
Apariencia personal

Amabilidad en su trato

Conocimiento sobre la ruta

Forma de conducir

Calificación general (promedio)



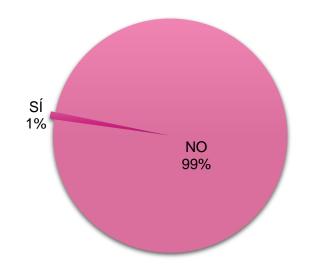








¿... el conductor le solicitó gratificación ...?











6. Evaluación del Guía

Fiestas Decembrinas 2015

(M4 - 2015)
11 al 26 de Diciembre

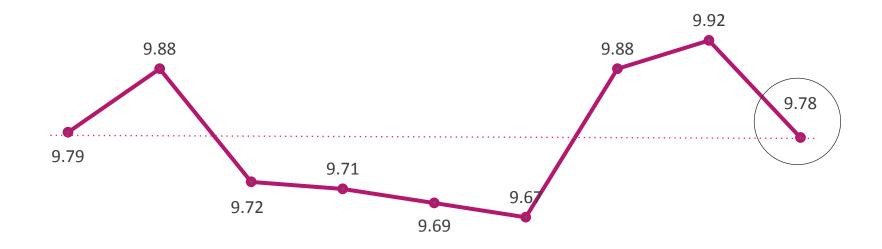








Valoración del Guía*



Apariencia Amabilidad en Capacidad Conocimiento Dominio del Manejo del Actitud de Respeto hacia Calificación de lugares servicio los usuarios general personal su trato para explicar tema grupo visitados (promedio)

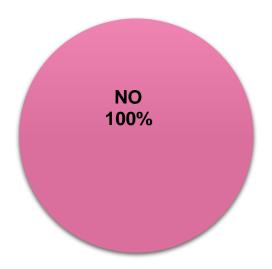








¿... el guía le solicitó gratificación ...?











7. Experiencia del viaje

Fiestas Decembrinas 2015

(M4 - 2015)
11 al 26 de Diciembre

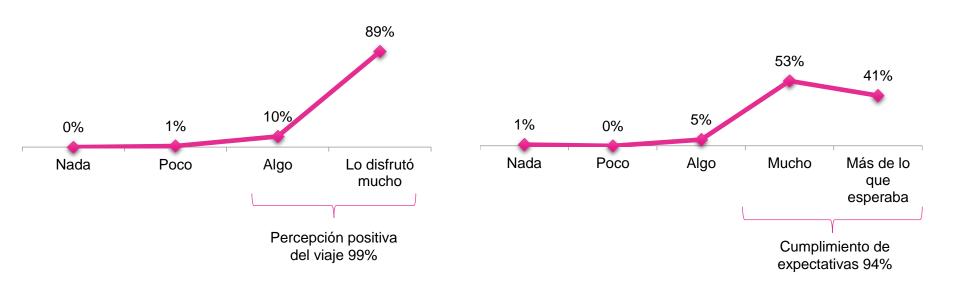






¿ ... qué tanto disfrutó el viaje?

¿ ... qué tanto cubrió sus expectativas?



Los viajes se disfrutan mucho y cumplen las expectativas a niveles más allá de lo esperado para el usuario









7. Experiencia del viaje

Satisfacción*



Satisfacción en Trato al inicio Trato de parte Trato de parte Duración del Lugares Actividades Seguridad del paseo de del guía recorrido visitados realizadas durante General organizadores recorrido



^{*} Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho





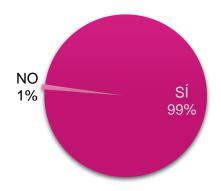


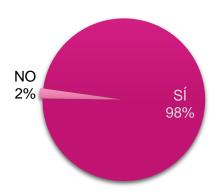


Satisfacción

¿... Recomendaría ...?

¿... Volvería...?





La mayoría de los entrevistados dan una contundente respuesta positiva a recomendar el programa y a volver a utilizarlo.











Encuesta de Evaluación del Servicio

Fiestas Decembrinas 2015

(M4-2015)

11 al 26 de Diciembre

