SONRISAS POR TU CIUDAD

Vacaciones para todos

# Encuesta de Evaluación del Servicio

## Fiestas Patrias 2015

## (M2-2015)

17 de septiembre al 03 de octubre

# 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 del Distrito Federal, que pretende acercar la oferta turística de la Ciudad de México a sectores menos favorecidos de la sociedad, 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 Patrias 2015

(M2 – 2015)

17 de Septiembre al 03 de Octubre

| | |
|---|---|
| **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: *Verano, Fiestas Patrias, Día de Muertos y Navidad*.<br><br>Este reporte corresponde a la segunda medición del año (M2-2015), realizada durante la temporada de fiestas patrias, que comprende los días del 17 de septiembre al 03 de octubre. |
| **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. |

| | |
|---|---|
| **Tamaño de muestra** | • 105 encuestas efectivas |
| **Margen de error y Confiabilidad** | Una vez obtenida la muestra se calculó el error proveniente por la práctica del muestreo correspondiente a dicha muestra.<br><br>El tamaño y distribución de las muestras establecidas permite tener un nivel de confianza del *95.1%* en la tendencia de los resultados y un margen de error agregado de ***±3.45%*** .<br><br>Estos parámetros son suficientes para estudios de esta naturaleza. |
| **Instrumentos de medición** | • Cuestionario estructurado.<br><br>• Contiene factores que establecerán:<br><br>a. Perfil del Usuario<br>b. Acceso al Programa<br>c. La percepción y evaluación del servicio: Organizador, Trasporte, Conductor y Guía .<br>d. El nivel de satisfacción y valoración de la experiencia.<br><br>• Duración promedio de 10 minutos. |

| | |
|---|---|
| **Trabajo de Campo** | • Para realizar el trabajo de campo de esta medición, se contó con la activa y valiosa participación de un grupo de 18 **estudiantes** de la **Escuela Superior de Turismo** del **Instituto Politécnico Nacional (EST-IPN).**<br>• 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 Patrias 2015

(M2 – 2015)

17 de Septiembre al 03 de Octubre

# Resumen Ejecutivo

# RESUMEN EJECUTIVO

- La gran mayoría de los usuarios son residentes de la Ciudad de México (76%).
- Uno de cada diez son vecinos del Estado de México, principalmente de las delegaciones de Nezahualcóyotl, Huixquilucan, Chalco, Chimalhuacán, y Ecatepec.
- La mayor afluencia de usuarios capitalinos es de residentes del Oriente de la Ciudad.
- Durante la temporada de evaluación, la mayoría de los usuarios son mujeres de edad madura; sin embargo, es común observar personas de la tercera edad
- La mitad de los encuestados no trabajan; la mayoría son amas de casa.
- Predomina la presencia de usuarios con nivel básico de escolaridad.
- Dos de cada diez usuarios trabajan en el hogar, y un tanto igual lo hace en la iniciativa privada.

# RESUMEN EJECUTIVO

- Cuatro de cada diez usuarios del programa Sonrisas por tu Ciudad pertenece a la clase baja. Esta tendencia se asienta más en el caso de usuarios del Edo de México. Entre viajeros foráneos, se registra mayor presencia de clase media.
- La mayoría realizan este paseo acompañado; sobre todo con familia -tres de cada diez-. Aunque es muy común ver personas que viven la experiencia viajando solos.
- Casi siete de cada diez usuarios declaran viajar con regularidad (salir de ciudad origen).
- A mayor nivel socioeconómico y escolaridad se viaja más.
- Nueve de cada diez personas que participan en el Programa Sonrisas son invitados.
- Sólo una tercera parte de quienes usan el programa Sonrisas identifican al organizador.
- A mayor escolaridad y nivel socioeconómico pero menor edad es mayor la recordación e identificación del organizador.
- A decir de los consultados, la seguridad en el transporte no es tema.

# 1. Perfil del Usuario

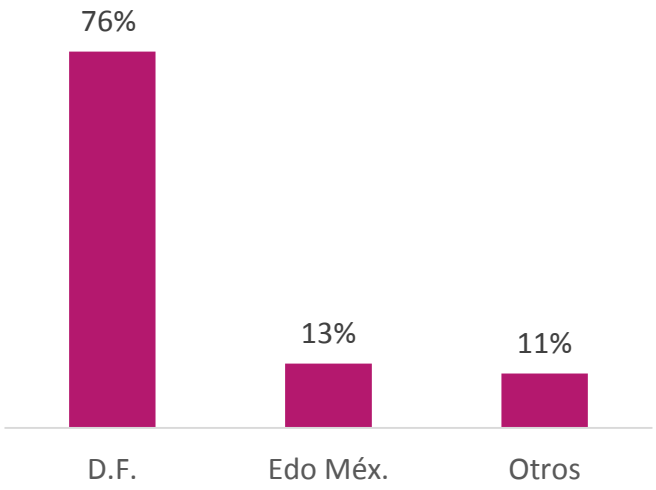
Fiestas Patrias 2015

(M2 – 2015)

17 de Septiembre al 03 de Octubre

# Procedencia

Base: 105 usuarios



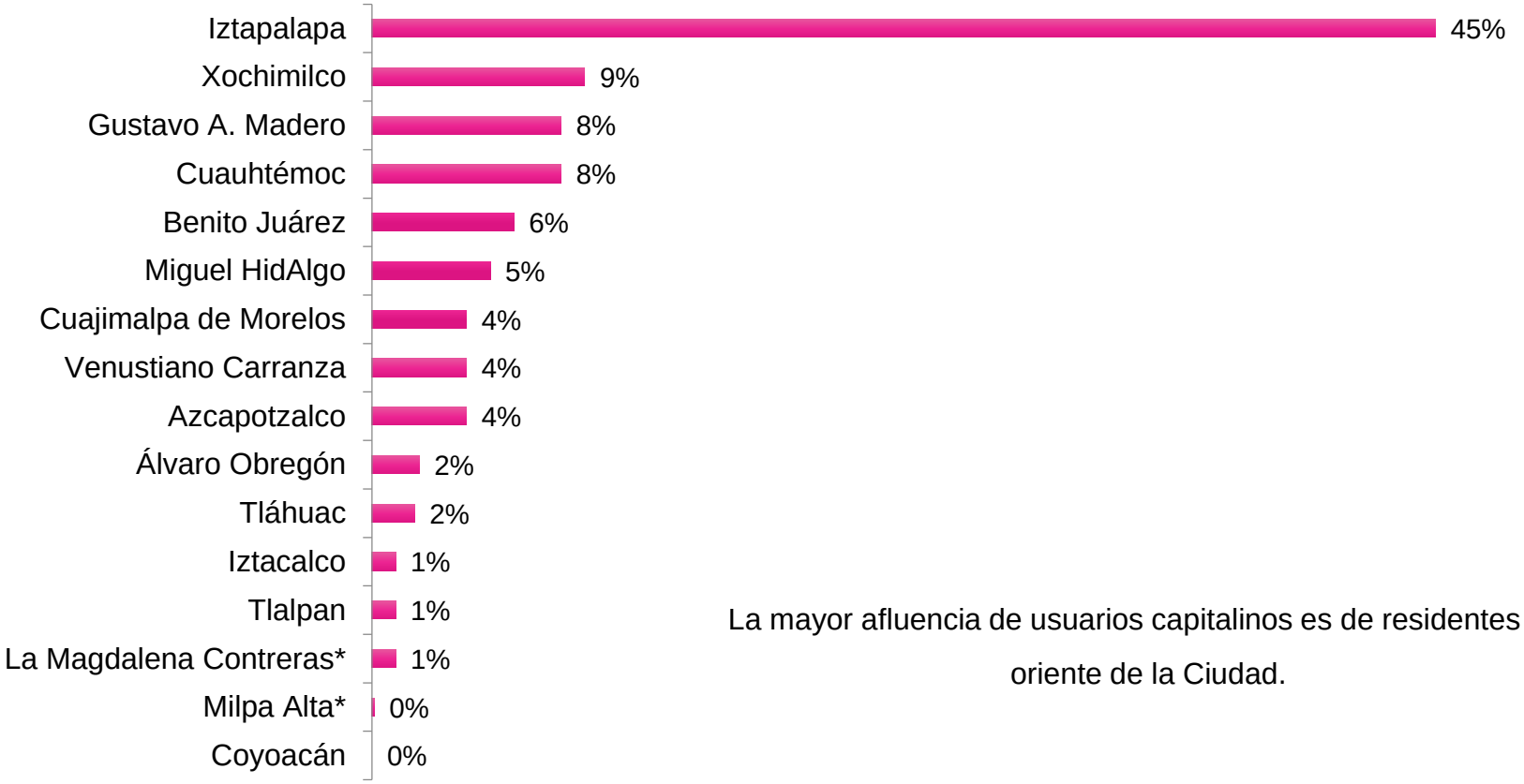

La gran mayoría de los usuarios del ***Programa Sonrisas por tu Ciudad*** son residentes de la Ciudad de México (76%), principalmente de municipios del Oriente del D.F. (Iztacalco, Iztapalapa, Tláhuac y Venustiano Carranza.)

Uno de cada diez son vecinos del Estado de México, principalmente de las delegaciones de Nezahualcóyotl, Huixquilucan, Chalco, Chimalhuacán, y Ecatepec.

# Residentes el D.F.

Base: 80 usuarios

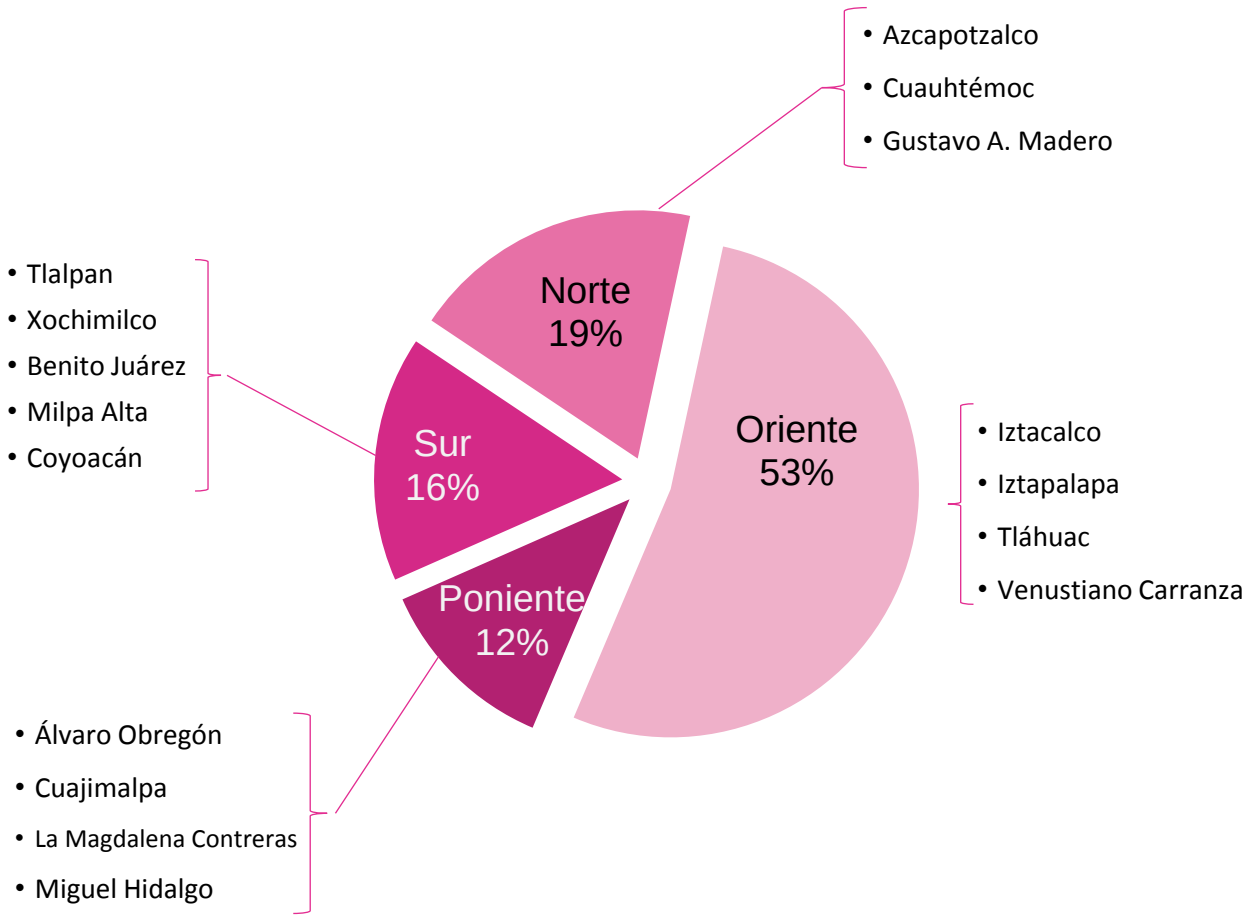
## Delegaciones de Procedencia




La mayor afluencia de usuarios capitalinos es de residentes del oriente de la Ciudad.

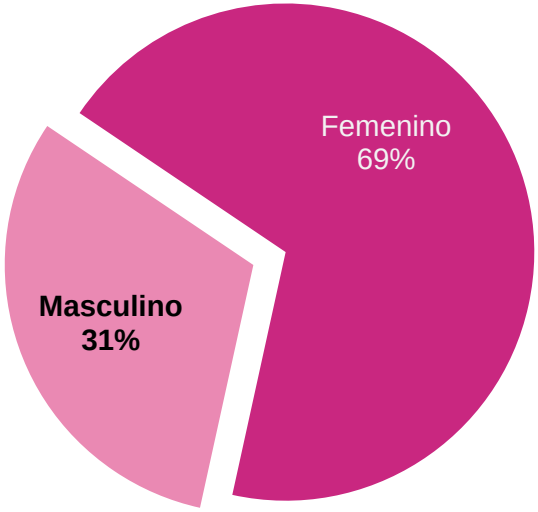
# Residentes el D.F.

Base: 80 usuarios



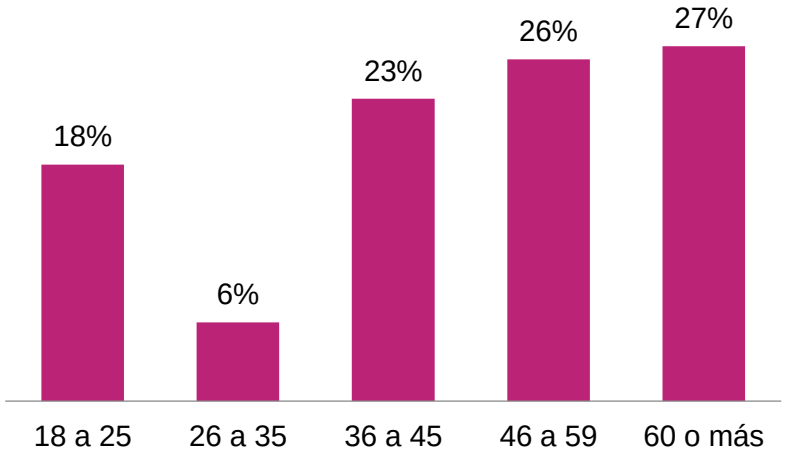
## Género

Base: 105 usuarios




## Edad

Base: 105 usuarios

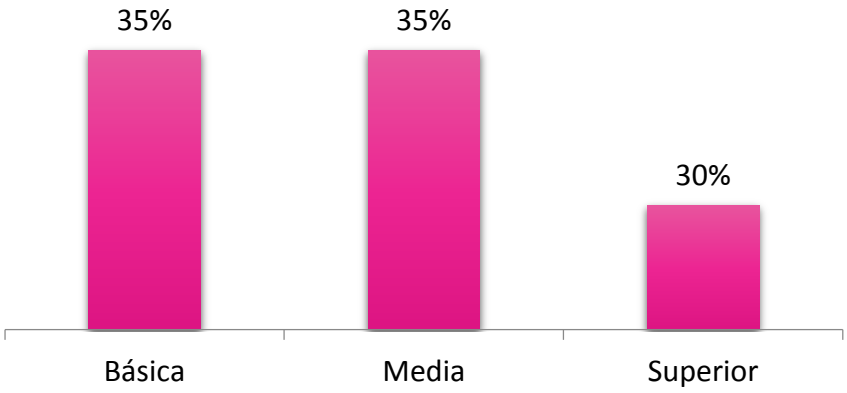



| | Años |
|---|---|
| Media | **46** |
| Mediana | 47 |
| Moda | 36 |

Durante la temporada de evaluación, la mayoría de los usuarios son mujeres de edad madura; sin embargo, es común observar personas de la tercera edad.

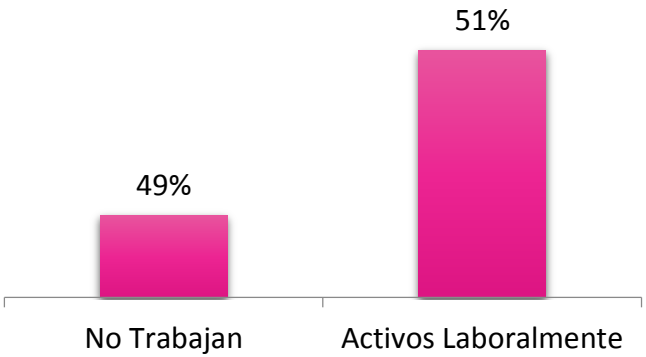
## Educación

Base: 105 usuarios




## Ocupación

Base: 105 usuarios




La mitad de los usuarios no trabajan; la mayoría son amas de casa.

Predomina la presencia de usuarios con nivel básico de escolaridad.

# Ocupación

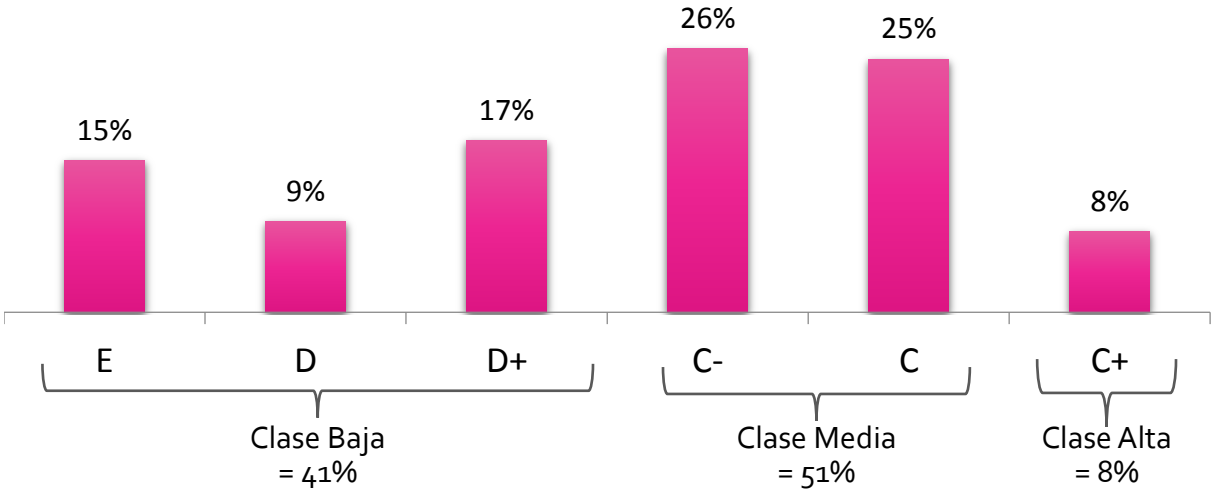
Base: 105 usuarios

Dos de cada diez usuarios trabajan en el hogar.

Igual proporción se da con los que trabajan en la iniciativa privada

# Nivel Socioeconómico*

Base: 105 usuarios




Apenas cuatro de cada diez 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.

# Nivel Socioeconómico*

Base: 105 usuarios

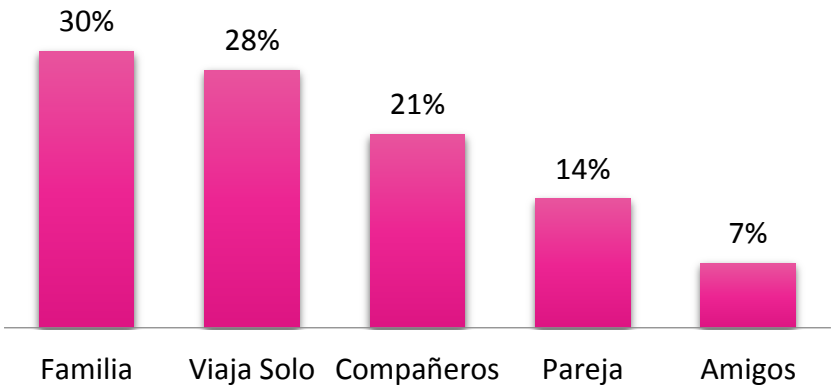
| Nivel Socioeconómico | Origen | | | Total |
|---|---|---|---|---|
| | CDMX | EdoMex | Otro | |
| Bajo | 45% | 46% | 8% | **41%** |
| Medio | 50% | 54% | 58% | **51%** |
| Alto | 5% | 0% | 33% | **8%** |
| **Total** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |

El nivel socioeconómico bajo es una tendencia que se asienta más en el caso de usuarios del Edo de México. Entre viajeros foráneos, se registra mayor presencia de clase media.

* 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

Base: 105 usuarios



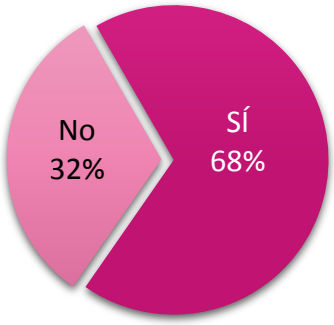

| | Tamaño del grupo |
|---|---|
| Familia | 2.9 |
| Compañeros y Amigos | **18.0** |
| Total | **6.5** |

La mayoría realizan este paseo acompañado; sobre todo con familia -tres de cada diez-. Aunque es muy común ver personas que viven la experiencia viajando solos.

# Hábito de viajar

Base: 105 usuarios

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




Cerca de siete de cada diez usuarios declaran viajar con regularidad (salir de ciudad origen).

| Escolaridad | *¿Acostumbra viajar?* (% Sí) |
|---|---|
| Baja | 49% |
| Media | 78% |
| Superior | 77% |
| Total | **68%** |

| Nivel Socioeconómico | *¿Acostumbra viajar?* (% Sí) |
|---|---|
| Bajo | 56% |
| Medio | 72% |
| Alto | 100% |
| Total | **68%** |

# Hábito de viajar

Base: 71 usuarios que viajaran

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

| Escolaridad | *Promedio de viajes por año* |
|---|---|
| Baja | 2.00 |
| Media | 3.76 |
| Superior | 3.63 |
| Total | 3.27 |

| Nivel Socioeconómico | *Promedio de viajes por año* |
|---|---|
| Bajo | 1.92 |
| Medio | 3.87 |
| Alto | 4.38 |
| Total | **3.27** |

A mayor nivel socioeconómico y escolaridad se viaja más.

# 2. Acceso al Programa

Fiestas Patrias 2015

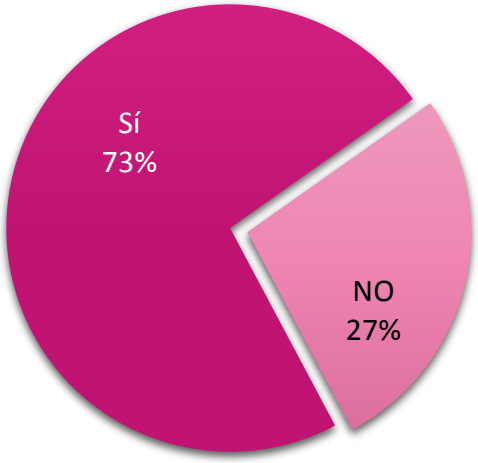
(M2 – 2015)

17 de Septiembre al 03 de Octubre

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

# ¿Primera vez?*

Base: 105 usuarios




A mayor edad se reitera más el viaje.

El usuario que más reitera el viaje es de la CDMX.

| Origen | *Usuario que reitera paseo* |
|---|---|
| CDMX | 34% |
| EdoMex | 8% |
| Otro | 0% |
| Total | **27%** |

| Grupo de Edad | *Usuario que reitera paseo* |
|---|---|
| 18 a 25 años | 5% |
| 26 a 35 años | 29% |
| 36 a 45 años | 17% |
| 46 a 59 años | 30% |
| Más de 60 años | 46% |
| Total | **27%** |

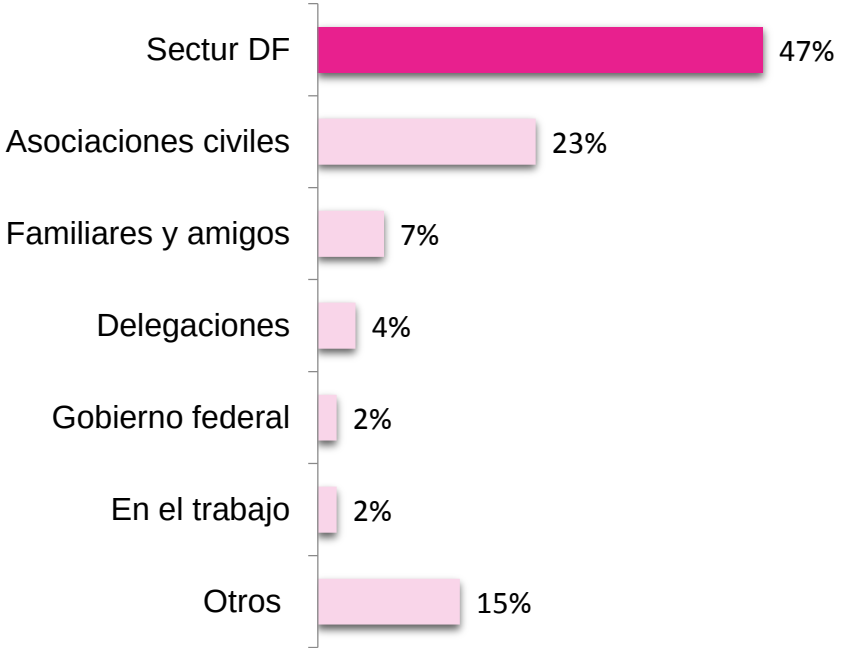
# ¿Cómo se enteró

Base: 105 usuarios

Nueve de cada diez personas que participan en el Programa Sonrisas son invitados.

# ¿Quién lo invitó?

Base: 105 usuarios

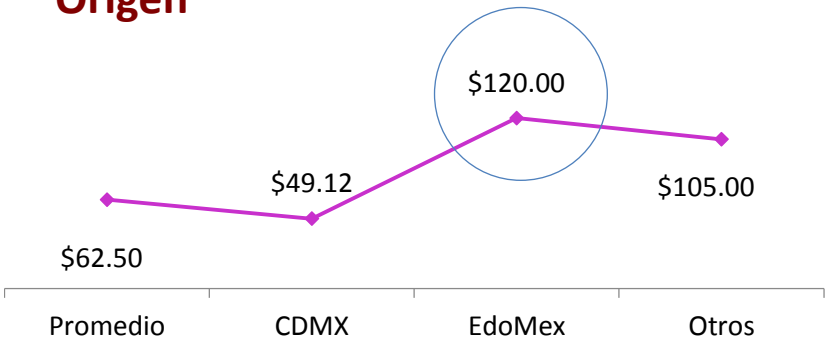


# Promedio de gasto

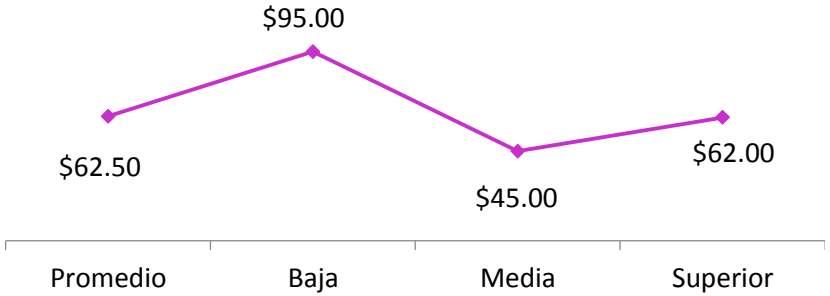
Base: 22 respondientes

**$62.50**

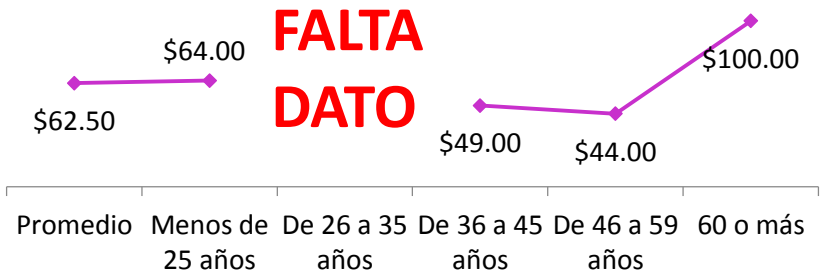
## Origen



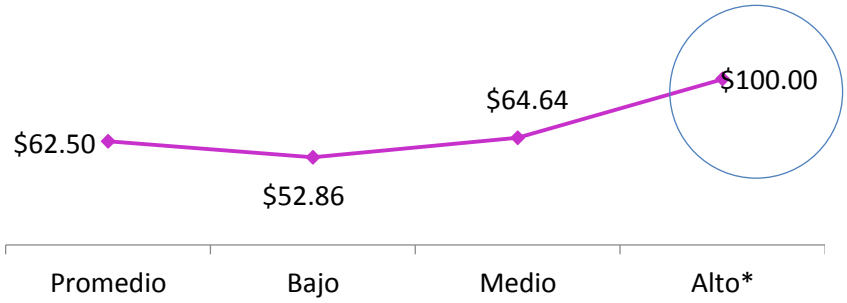

## Escolaridad




## Edad




## NSE




* Este dato, por el número de respondientes (n:1) es poco confiable.

# 3. Evaluación de la Organización

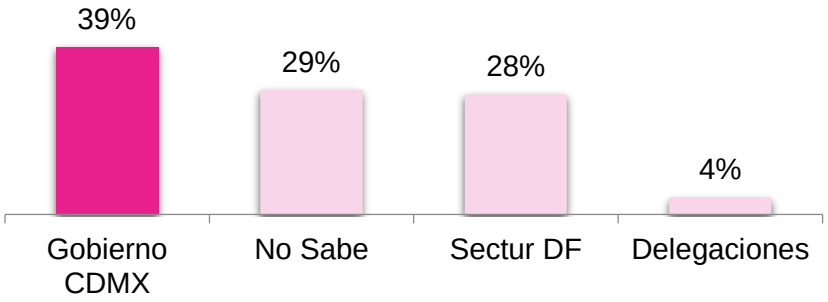
Fiestas Patrias 2015

(M2 – 2015)

17 de Septiembre al 03 de Octubre

# ¿Quién organiza?

Base: 105 usuarios




Casi tres de cada diez usuarios del programa Sonrisas identifican al organizador – Sectur DF, siendo la tercera respuesta más recurrente.

A mayor escolaridad y nivel socioeconómico es mayor la recordación e identificación del organizador

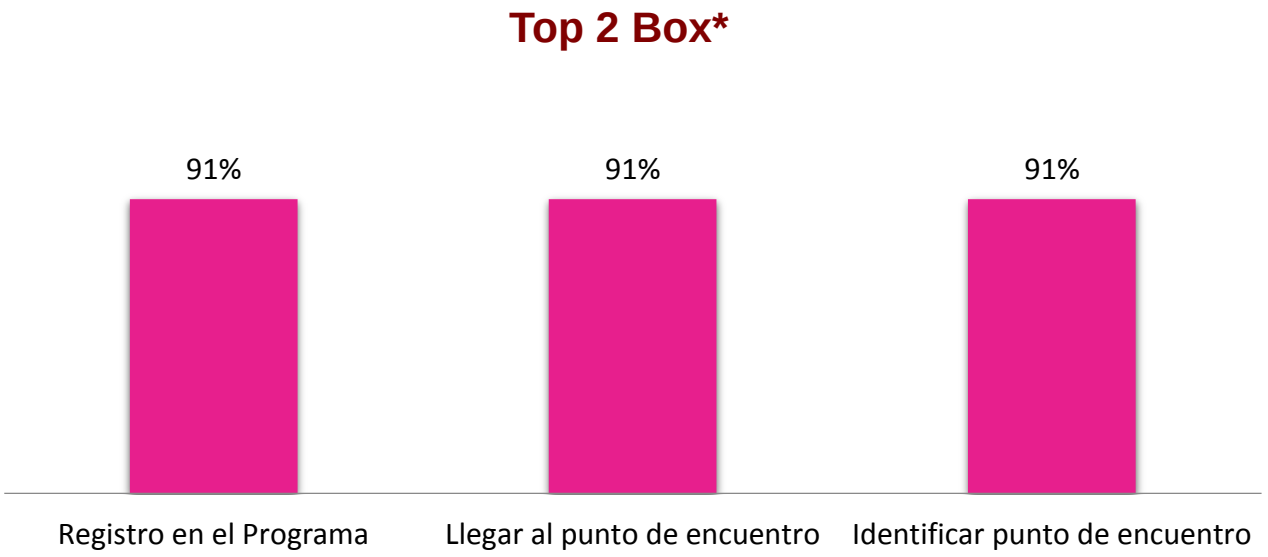
Comportamiento que se invierte por grupo de edad, ya que a menor edad es mayor la recordación e identificación del organizador - sobre todo entre gente menor de 35 años - .

**Identifican a SECTUR DF como organizador del Programa Sonrisas**

| | |
|---|---|
| Nivel Socioeconómico | |
| Bajo | 23% |
| Medio | 30% |
| Alto | 38% |
| Grupo de edad | |
| Menos de 25 | 37% |
| 26 a 35 años | 43% |
| 36 a 45 años | 29% |
| 46 a 59 años | 30% |
| Más de 60 años | 14% |
| Escolaridad | |
| Baja | 14% |
| Media | 27% |
| Superior | 45% |
| Total 28% | |

# Facilidad en Primer Contacto

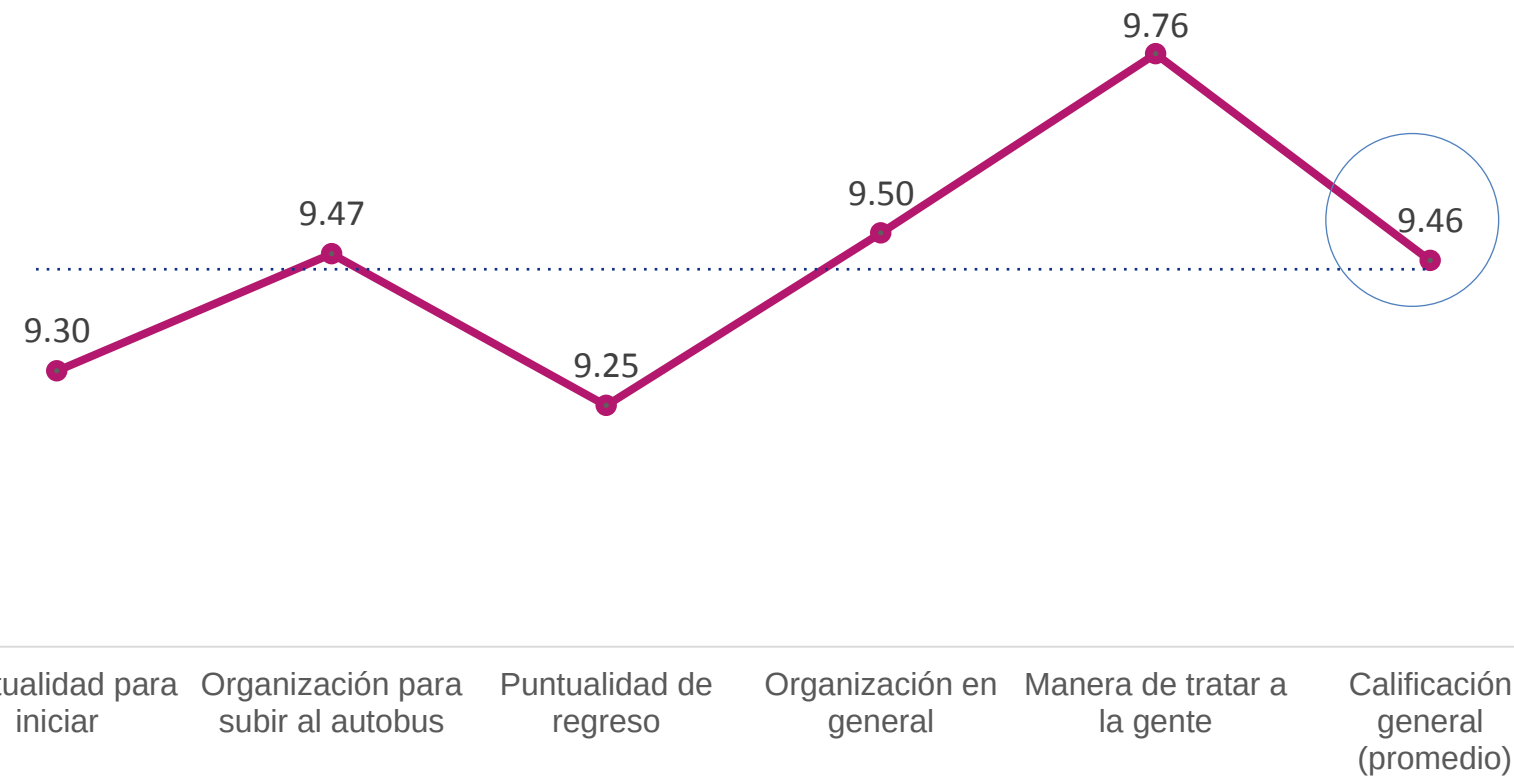
Base: 105 usuarios




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

# Valoración del Desempeño*

Base: 105 usuarios




* Escala del 1 al 10

# 4. Evaluación del Autobús

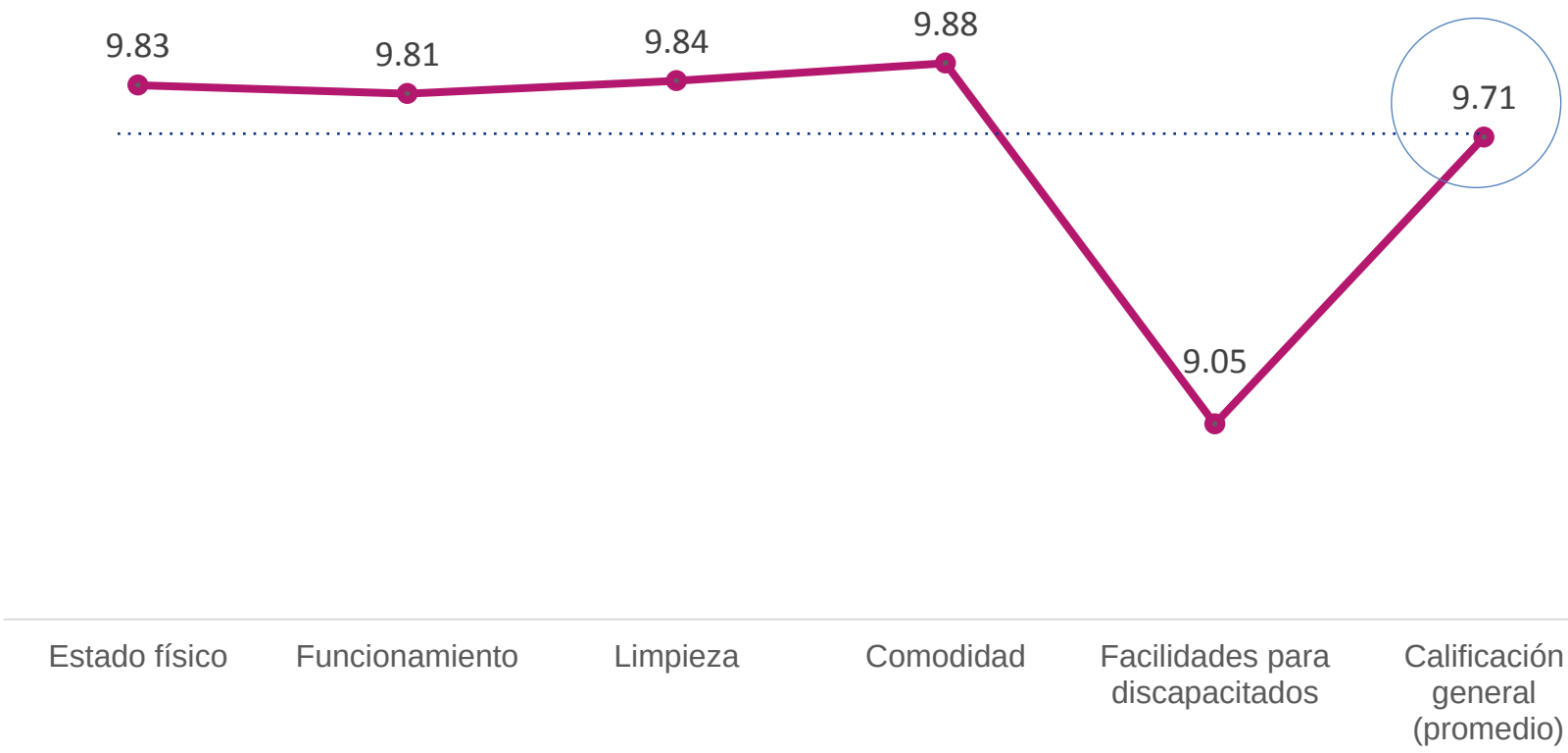
Fiestas Patrias 2015

(M2 – 2015)

17 de Septiembre al 03 de Octubre

# Valoración de la Unidad *

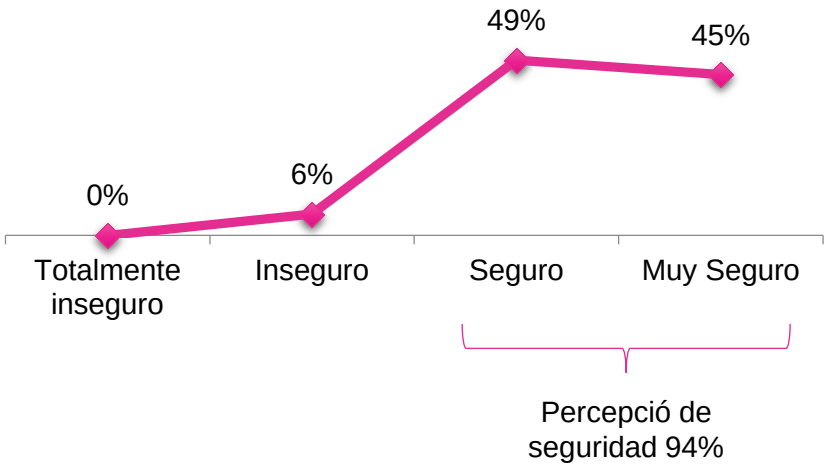
Base: 105 usuarios




* Escala del 1 al 10

# ¿… cómo se sintió …?

Base: 105 usuarios




A decir de los consultados, la seguridad en el transporte no es tema

# 5. Evaluación del Conductor

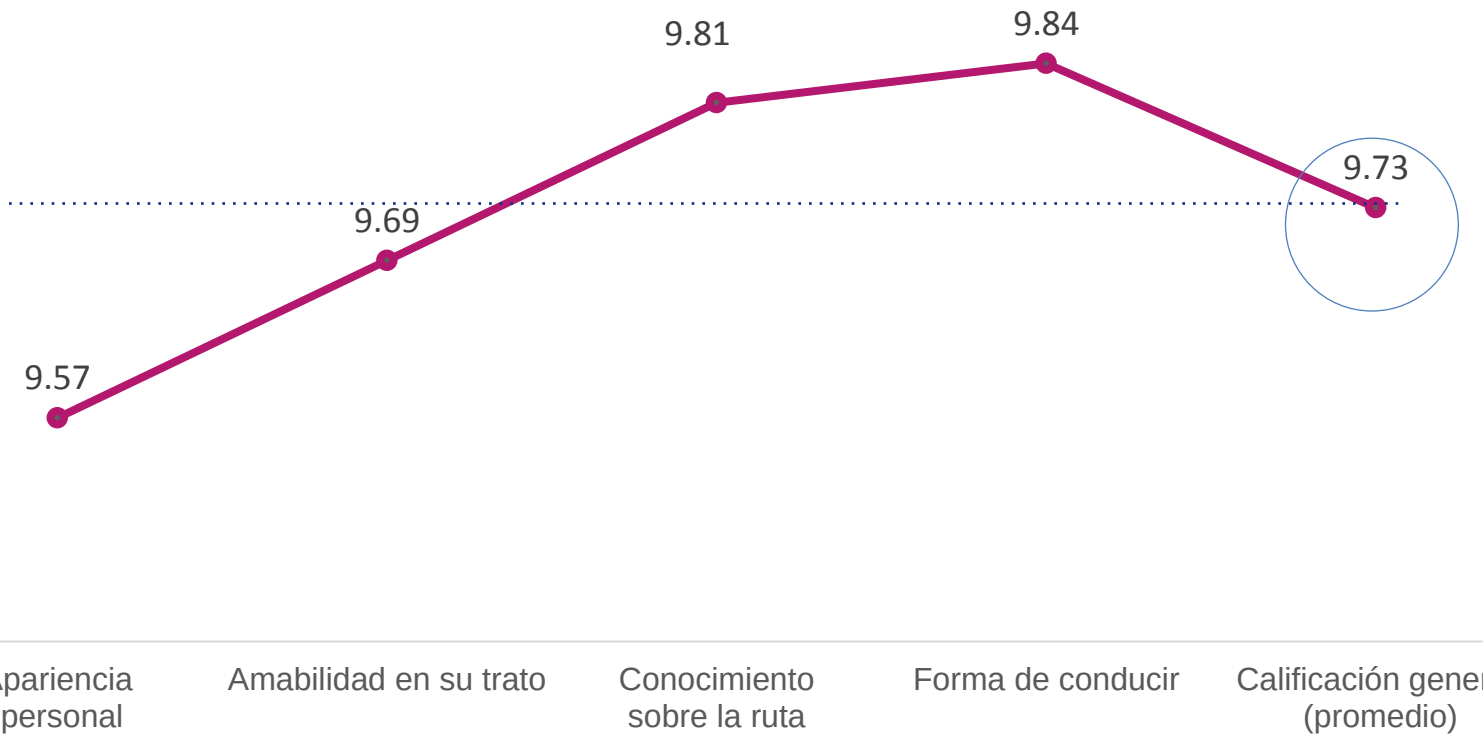
Fiestas Patrias 2015

(M2 – 2015)

17 de Septiembre al 03 de Octubre

# Valoración del Conductor*

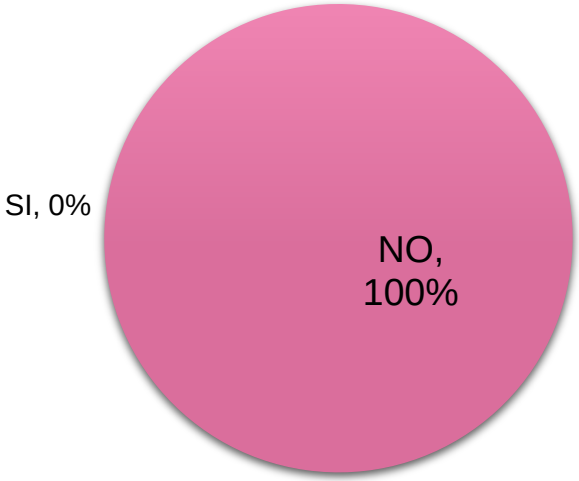
Base: 105 usuarios




* Escala del 1 al 10

# ¿… el conductor le solicitó gratificación …?

Base: 105 usuarios



# 6. Evaluación del Guía

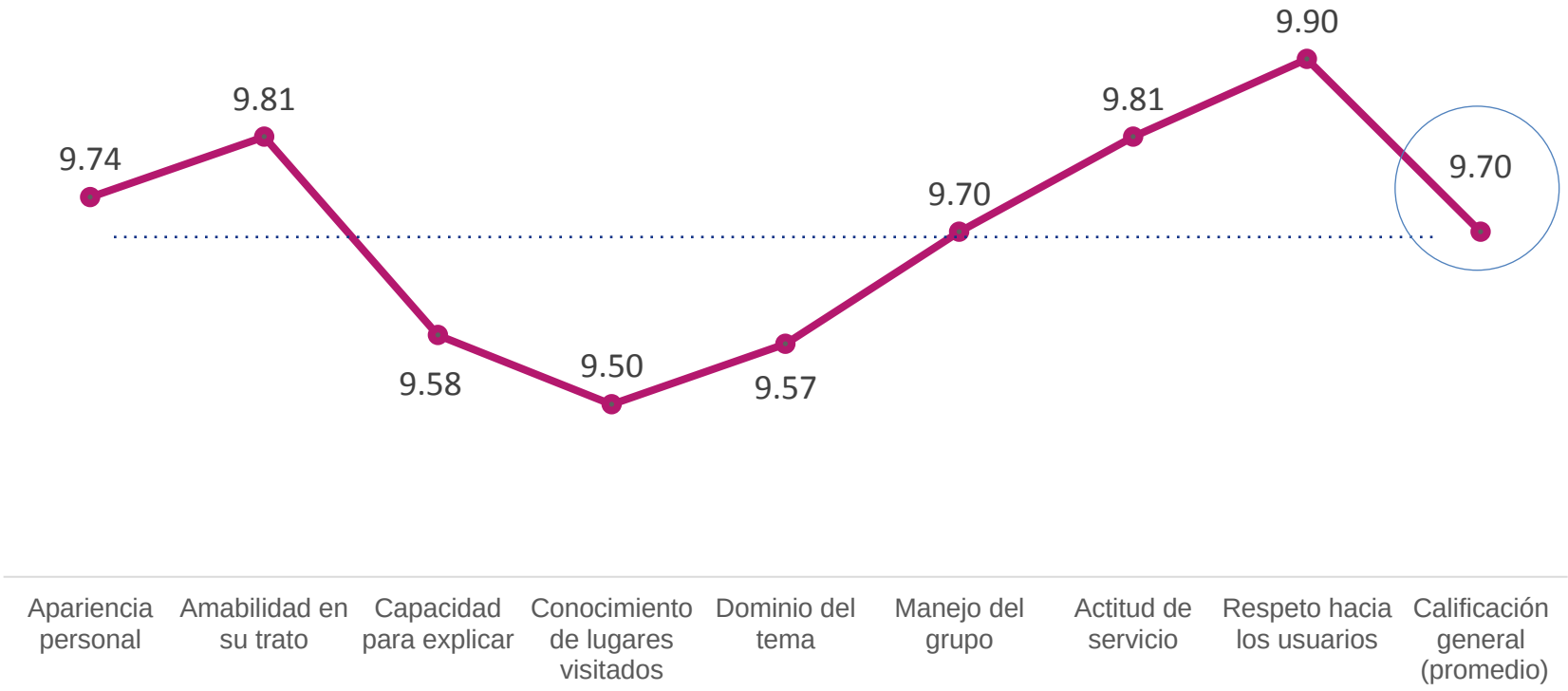
Fiestas Patrias 2015

(M2 – 2015)

17 de Septiembre al 03 de Octubre

# Valoración del Guía*

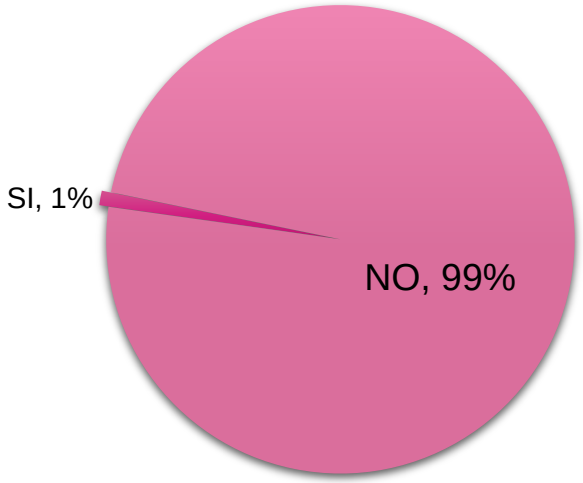
Base: 105 usuarios




* Escala del 1 al 10

# ¿… el guía le solicitó gratificación …?

Base: 105 usuarios



# 7. Experiencia del viaje

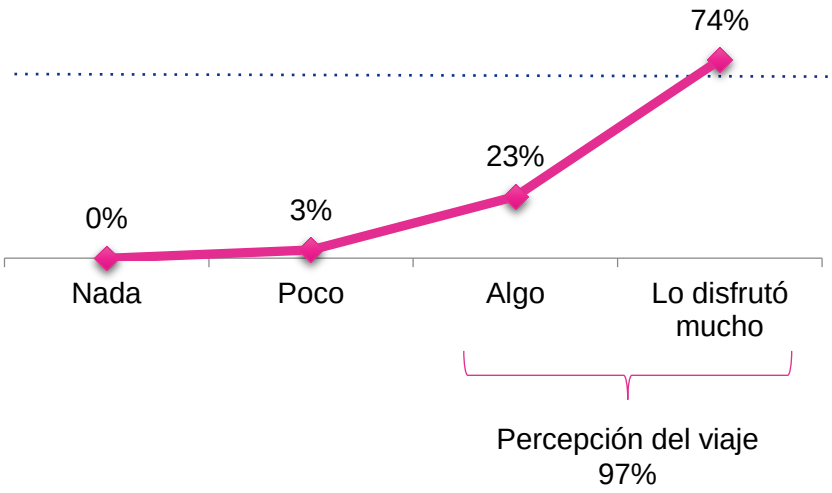
Fiestas Patrias 2015

(M2 – 2015)

17 de Septiembre al 03 de Octubre

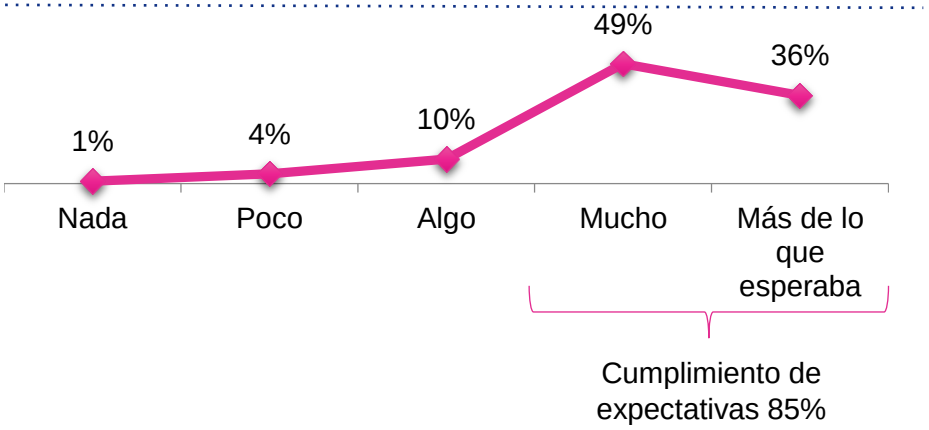
# ¿ … qué tanto disfrutó el viaje?

Base: 105 usuarios



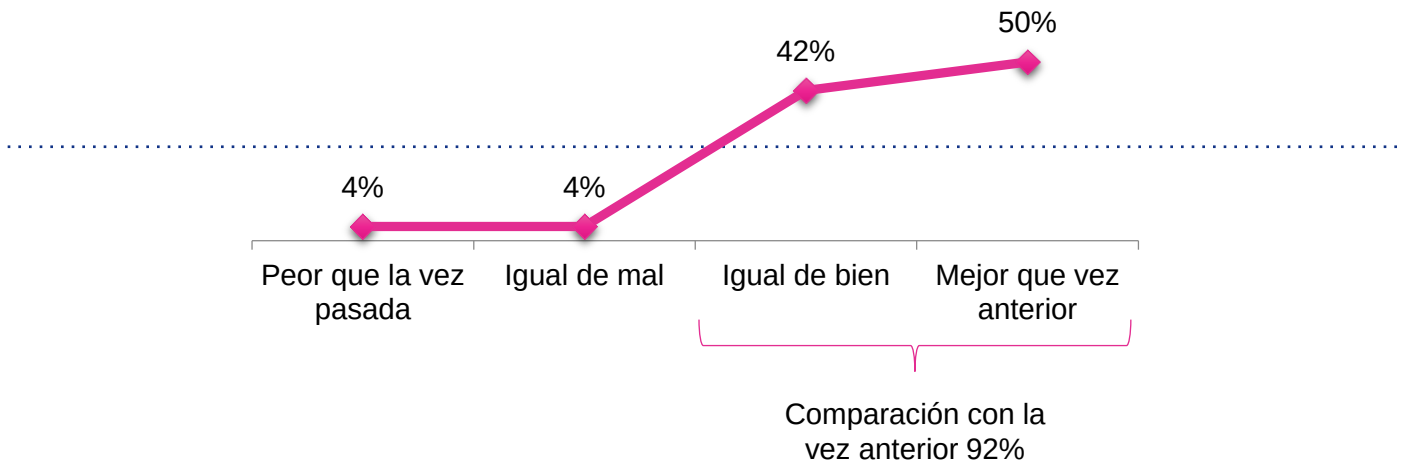

# ¿ … qué tanto cubrió sus expectativas?

Base: 105 usuarios



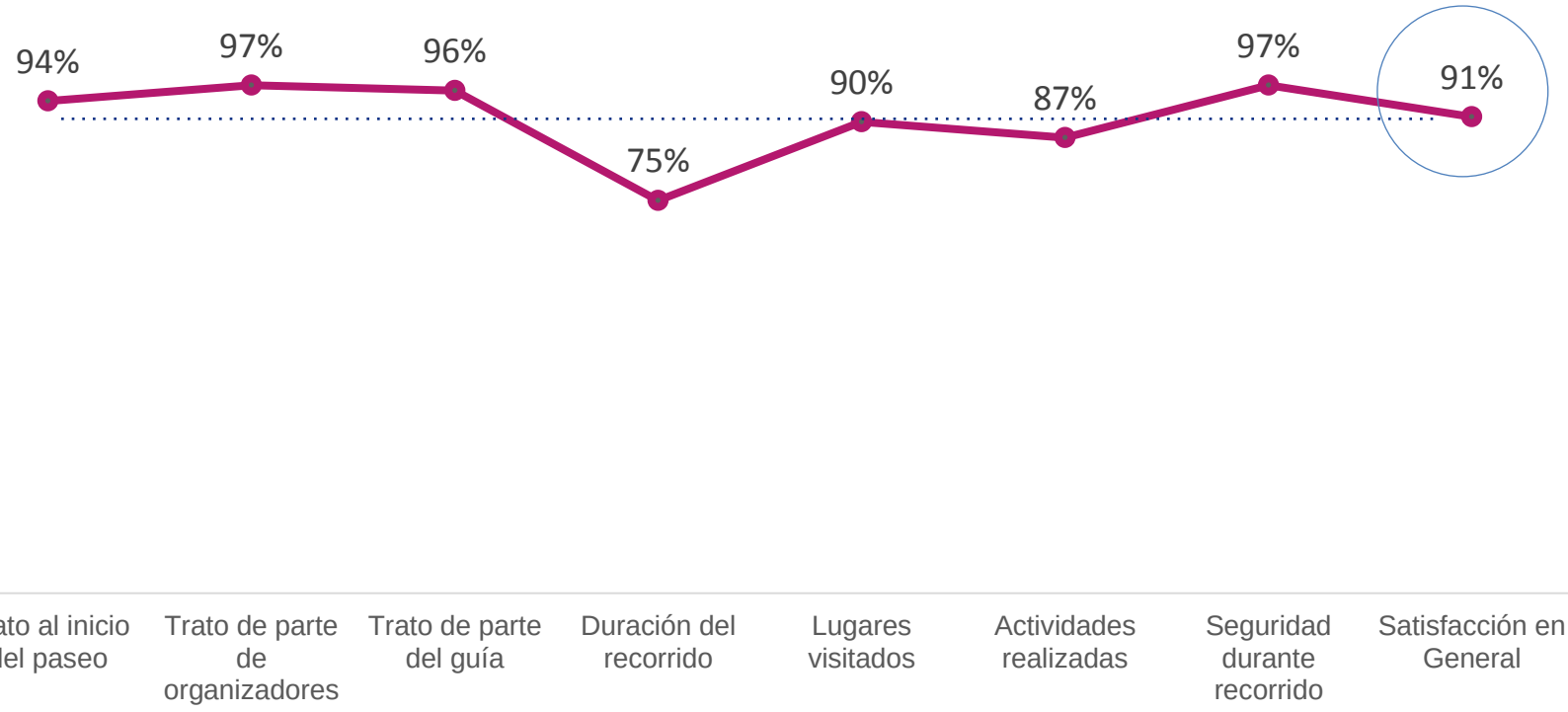
# ¿ …comparativamente con el paseo anterior?

Base: 28 usuarios



# Satisfacción*

Base: 105 usuarios




* Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho

# Satisfacción*

Base: 105 usuarios

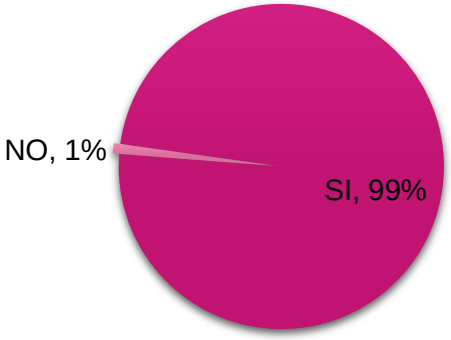
| | Género | | Origen | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Masculino | Femeninno | CDMX | Edomex | Otros | |
| Trato al inicio del paseo | 88% | 97% | 94% | 100% | 92% | 94% |
| Trato de parte de organizadores | 91% | 100% | 98% | 100% | 92% | 97% |
| Trato de parte del guía | 94% | 97% | 96% | 100% | 92% | 96% |
| Duración del recorrido | 79% | 74% | 70% | 92% | 92% | 75% |
| Lugares visitados | 88% | 90% | 91% | 77% | 92% | 90% |
| Actividades realizadas | 82% | 89% | 88% | 92% | 75% | 87% |
| Seguridad durante recorrido | 94% | 99% | 98% | 100% | 92% | 97% |
| Satisfacción en General | 92% | 88% | 91% | 95% | 89% | 91% |

* Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho

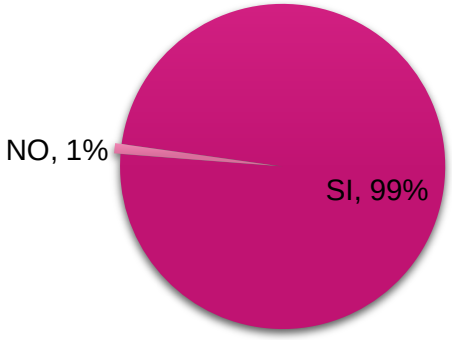
# Satisfacción

Base: 105 usuarios

## ¿… Recomendaría …?




## ¿… Volvería…?



SONRISAS POR TU CIUDAD

Vacaciones para todos

# Encuesta de Evaluación del Servicio

## Fiestas Patrias 2015

## (M2-2015)

17 de septiembre al 03 de octubre