SONRISAS POR TU CIUDAD

Vacaciones para todos

Encuesta de Evaluación del Servicio

Verano 2016

(M1-2016)

19 de julio al 30 de agosto

CONTENIDO

Presentación 3

Vitrina Metodológica 4

Resumen Ejecutivo 8

Resultados 12

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 Cuidad de México **(SECTUR CDMX)**, que pretende acercar la oferta turística de la Ciudad de México a sectores sociedad menos favorecidos de la sociedad, principalmente grupos vulnerables.

- El **Instituto Politécnico Nacional (IPN), a través de la Escuela Superior de Turismo (EST)** se ha 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

Verano 2016

(M1 – 2016)

19 de Julio al 30 de Agosto

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: *Verano, Fiestas Patrias, Día de Muertos y Navidad*. Este reporte corresponde a la primera medición del año (M1-2016), realizada durante la temporada vacacional de verano, que comprende los días del 19 de julio al 30 de agosto.
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 trasnporte es de 10 encuestas.

Vitrina Metodológica

Tamaño de muestra	• 646 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. 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 ***±3.93%*** . Estos parámetros son suficientes para estudios de esta naturaleza.
Instrumentos de medición	• Cuestionario estructurado. • Contiene factores que establecerán: a. 1. 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 24 **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.

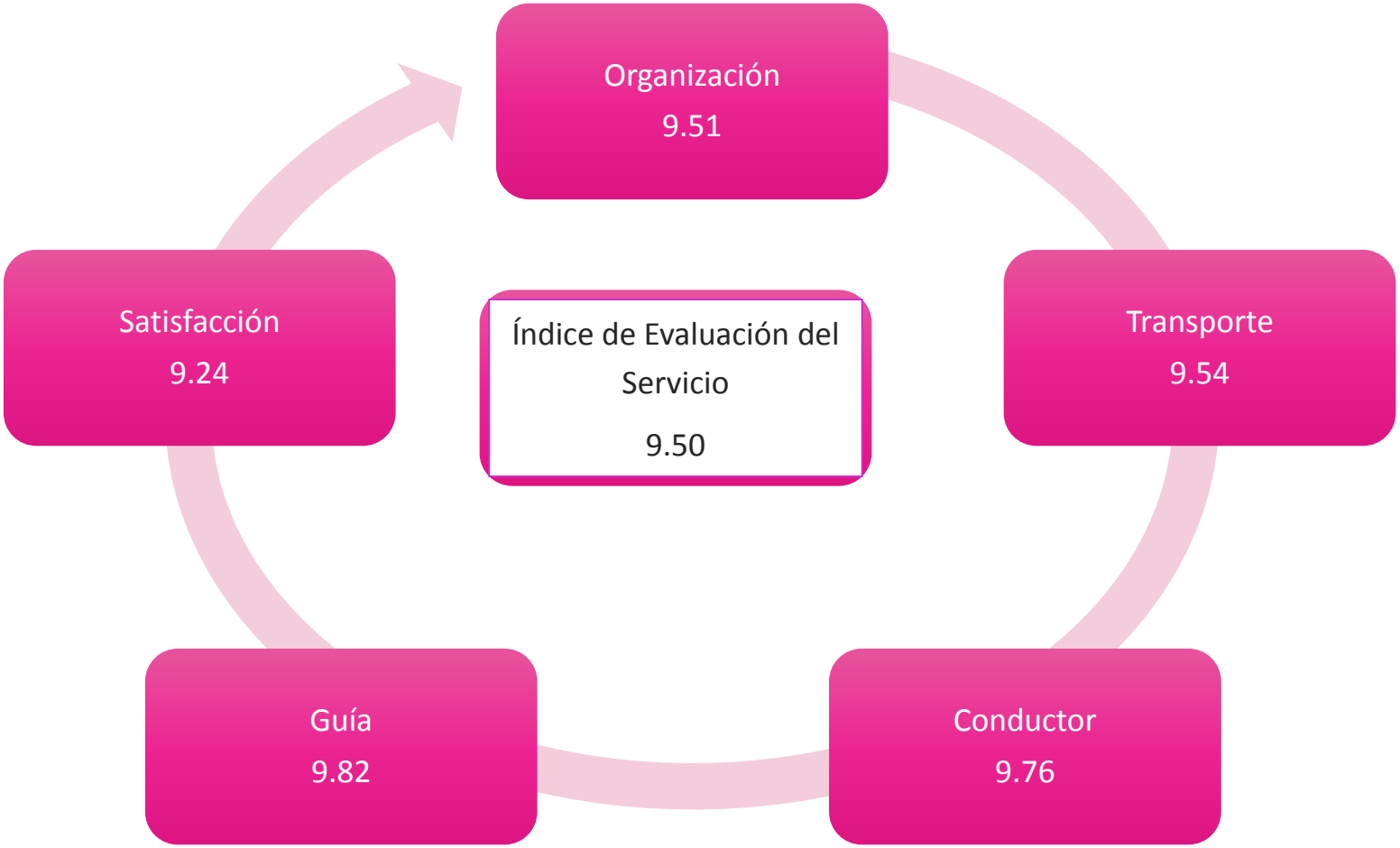
Resumen ejecutivo

Verano 2016

(M1 – 2016)

19 de Julio al 30 de Agosto

Resumen Ejecutivo



RESUMEN EJECUTIVO

- La gran mayoría de los usuarios son residentes de la Ciudad de México - CDMX (89%).
- Uno de cada diez son vecinos del Estado de México, principalmente de municipios conurbados del norte y oriente del D.F. (Naucalpan, Atizapán, Cuautitlán, Ecatepec, Nezahualcóyotl, entre otros).
- La mayor afluencia de usuarios capitalinos es de residentes del oriente y del norte de la Ciudad. Los que viven en el Poniente de la Ciudad tienen menor presencia en este programa.
- Durante la temporada de evaluación, el perfil del usuario es en su mayoría mujeres (79%), de edad madura entre los 30 a los 59 años (54%); sin embargo, lo más común es observar personas de la tercera edad (30%).
- Poco más de tres de cada diez usuarios no trabajan; la mayoría son amas de casa (43%).
- Predomina la presencia de usuarios con nivel medio de escolaridad.
- Poco más de uno de cada diez usuarios trabajan en la administración pública, y un tanto igual lo hace en la iniciativa privada.

RESUMEN EJECUTIVO

- Poco más de cinco de cada diez usuarios del programa Sonrisas por tu Ciudad pertenece a estratos de bajos ingresos. Esta tendencia se asienta más en el caso de usuarios de CDMX.
- Es muy común que este paseo se realice acompañado; sobre todo con familia (67%). Sólo uno de cada diez usuarios viaja solo.
- Siete de cada tres usuarios declaran viajar con regularidad (salir de ciudad origen).
- A mayor nivel socioeconómico y escolaridad se viaja más.
- La mitad de quienes usan Programa Sonrisas son invitados.
- Sólo un poco más de la tercera parte de quienes usan el programa Sonrisas identifican al organizador (36%).
- A mayor escolaridad, mayor edad y a menor nivel socioeconómico es mayor la recordación, sobre todo entre gente de 30 a 60 años.
- A decir de los consultados, la seguridad en el transporte no es tema. El 98% tiene la percepción de seguridad durante el recorrido

1. Perfil del Usuario

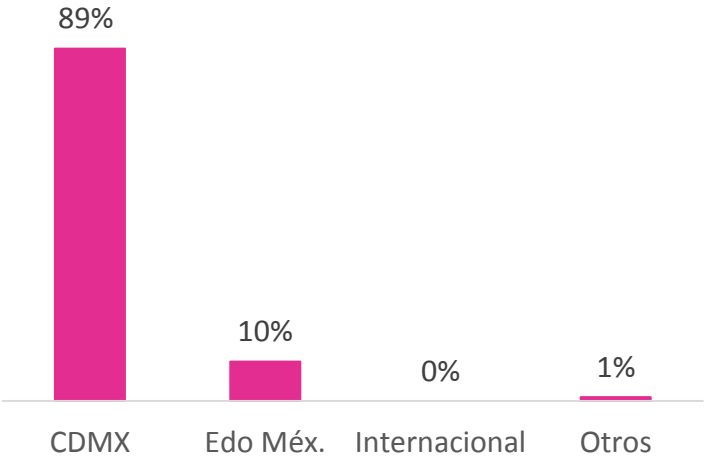
Verano 2016

(M1 – 2016)

19 de Julio al 30 de Agosto

Procedencia

Base: 632 usuarios



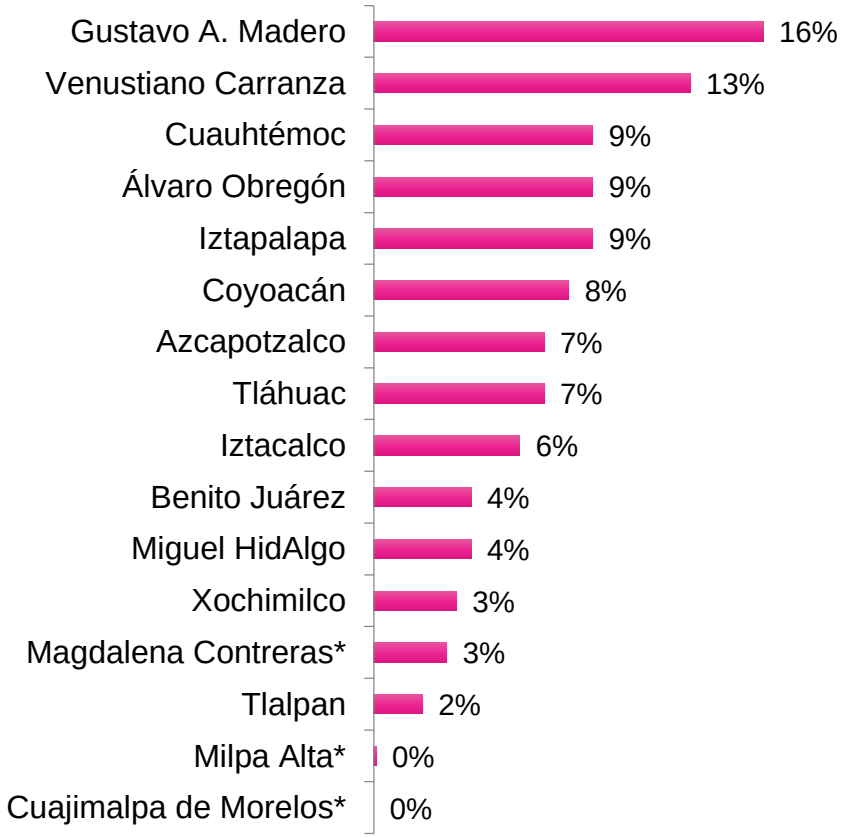
Resumen Mediciones

Procedencia	M1	M2	M3	M4
CDMX	89%			
Edo. México	10			
Otros	1			
Internacional	0%			
TOTAL	**100%**			

Residentes CDMX

Base: 564 usuarios

Delegaciones de Procedencia



Resumen Mediciones

Delegación	M1	M2	M3	M4
Gustavo A. Madero	16%			
Venustiano Carranza	13%			
Cuauhtémoc	9%			

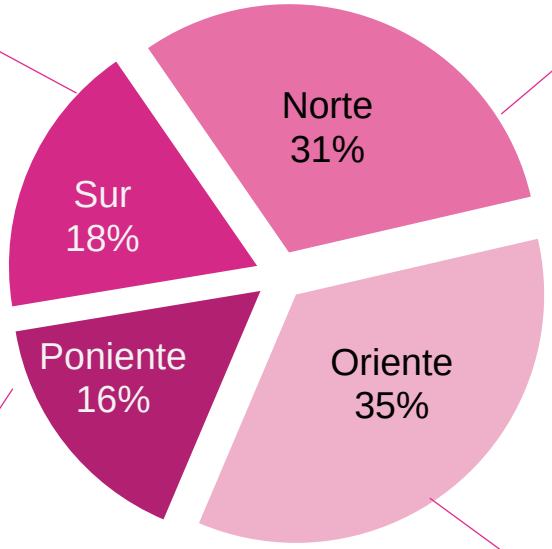
* No hay datos

Residentes el CDMX

Base: 565 usuarios

- Tlalpan
- Xochimilco
- Benito Juárez
- Milpa Alta
- Coyoacán

- Azcapotzalco
- Cuauhtémoc
- Gustavo A. Madero

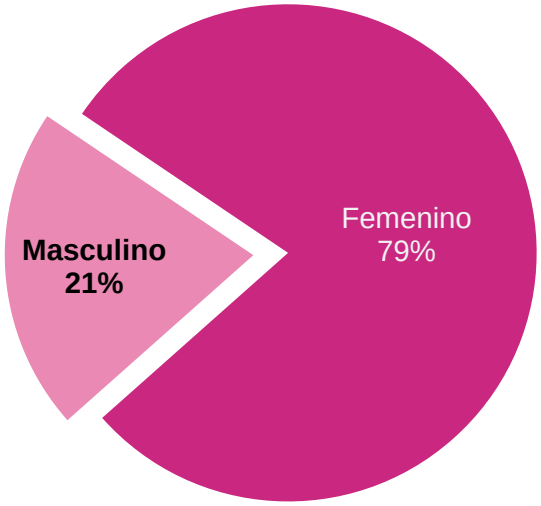


- Álvaro Obregón
- Cuajimalpa
- La Magdalena Contreras
- Miguel Hidalgo

- Iztacalco
- Iztapalapa
- Tláhuac
- Venustiano Carranza

Género

Base: 646 usuarios



Resumen Mediciones

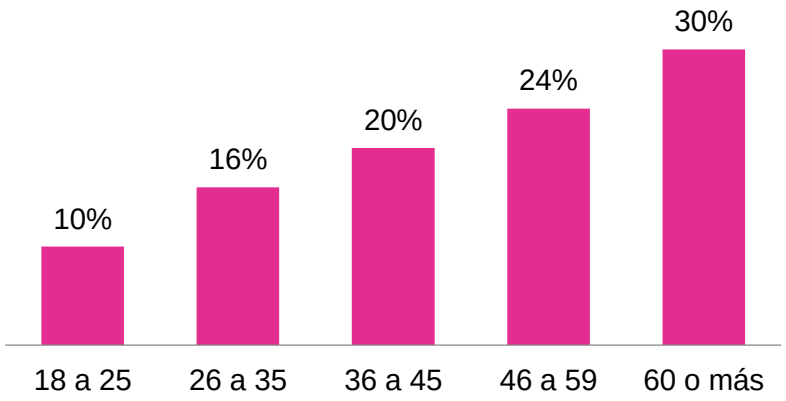
Género	M1	M2	M3	M4
Femenino	79%			
Masculino	21%			
TOTAL	**100%**			

Resumen Mediciones

Grupo edad	M1	M2	M3	M4
18 A 25	10%			
26 A 35	16%			
36 A 45	20%			
46 A 59	24%			
60 O +	30%			
total	**100%**			

Edad

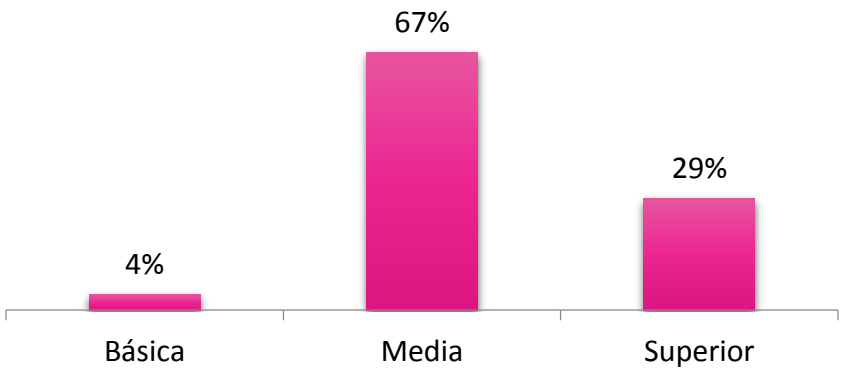
Base: 646 usuarios



Años	M1	M2	M3	M4
Media	48.11			
Mediana	48			
Moda	40			

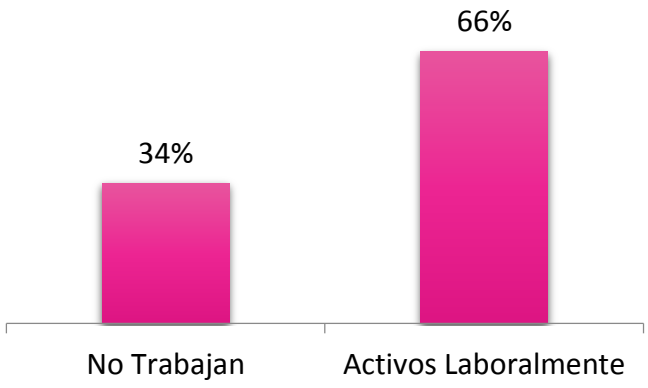
Educación

Base: 644 usuarios



Ocupación

Base: 644 usuarios

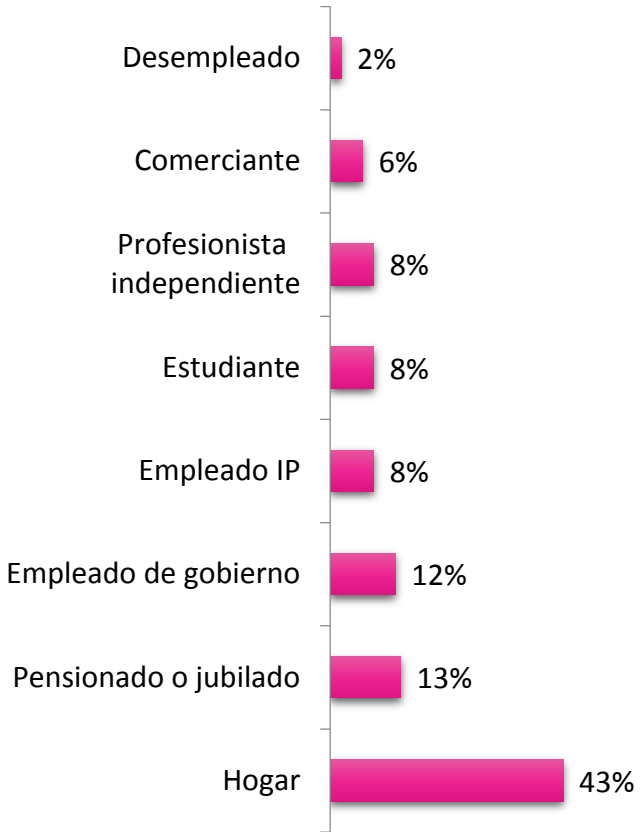


Resumen Mediciones

Ocupación	M1	M2	M3	M4
Hogar	43%			
Pensionado o jubilado	13%			
Empleado Gob.	12%			

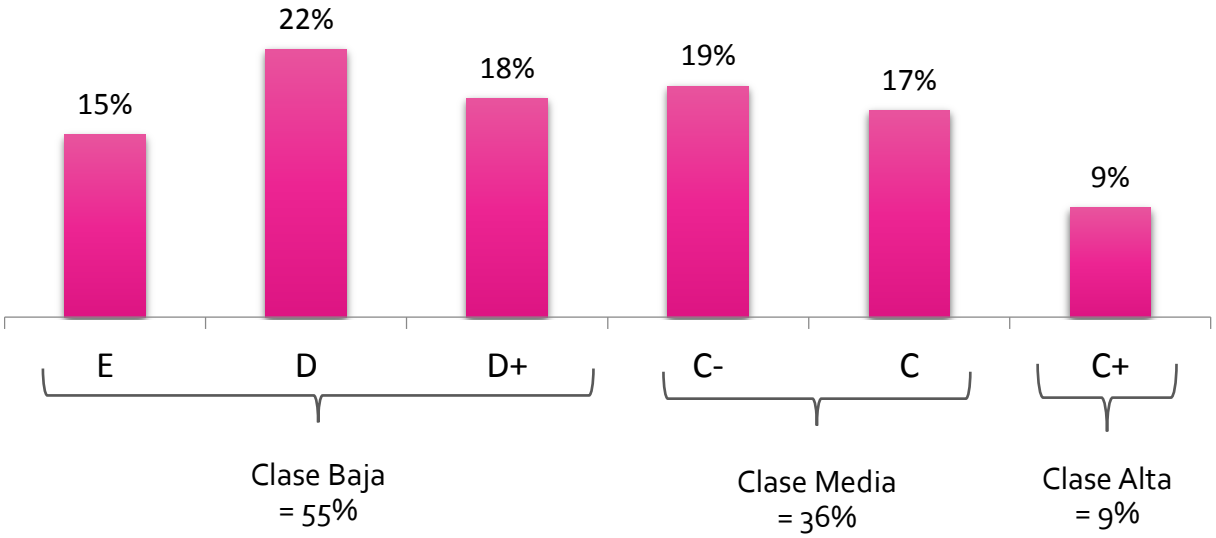
Ocupación

Base: 645 usuarios



Nivel Socioeconómico*

Base: 639 usuarios



* 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: 625 usuarios

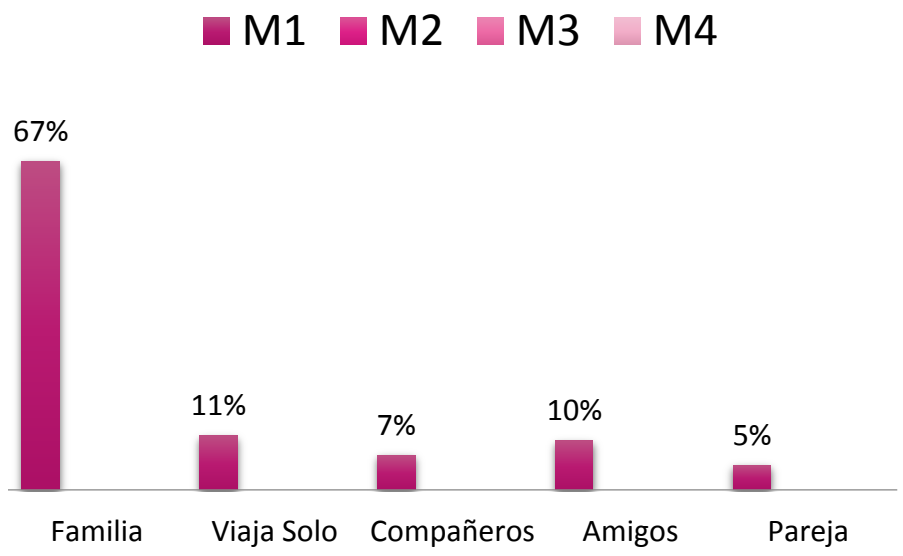
Nivel Socioeconómico	Origen			
	CDMX	EdoMex	Internacional	Otro
Bajo	58%	42%	0%	0%
Medio	36%	48%	0%	17%
Alto	7%	10%	0%	83%
Total	**100%**	**100%**	**0%**	**100%**

* 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: 646 usuarios

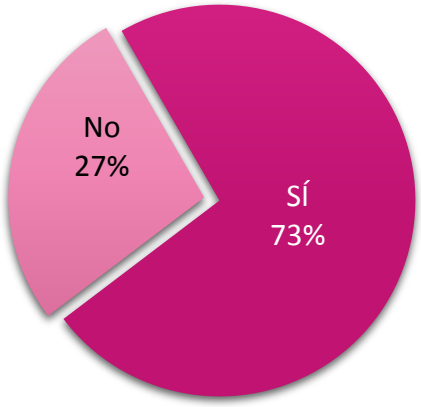
Tamaño del grupo (media)	M1	M2	M3	M4
Familia	3.95			
Compañeros	12.47			
Amigos	8.02			



Hábito de viajar

Base: 646 usuarios

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



Resumen Mediciones

Viaja	M1	M2	M3	M4
% Sí	73%			

Hábito de viajar

Base: 475 usuarios

Escolaridad	*¿Acostumbra viajar?* (% SÍ)
Básica	3%
Media	64%
Superior	33%
Total	**100%**

Base: 469 usuarios

Nivel Socioeconómico	*¿Acostumbra viajar?* (% SÍ)
Bajo	49%
Medio	41%
Alto	10%
Total	**100%**

Hábito de viajar

Base: 469 usuarios que viajaran

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

Escolaridad	*Promedio de viajes por año*
Baja	4.08
Media	3.97
Superior	5.22

Nivel Socioeconómico	*Promedio de viajes por año*
Bajo	3.39
Medio	4.42
Alto	5.37

2. Acceso al Programa

Verano 2016

(M1 – 2016)

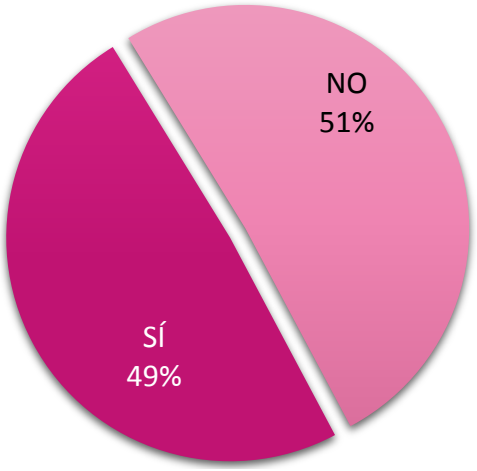
19 de Julio al 30 de Agosto

2. Acceso al Programa

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

¿Primera vez?*

Base: 646 usuarios



Origen	*Usuario que reitera paseo*			
	M1	M2	M3	M4
CDMX	88%			
EdoMex	10%			
Otro	2%			
Total	**100%**			

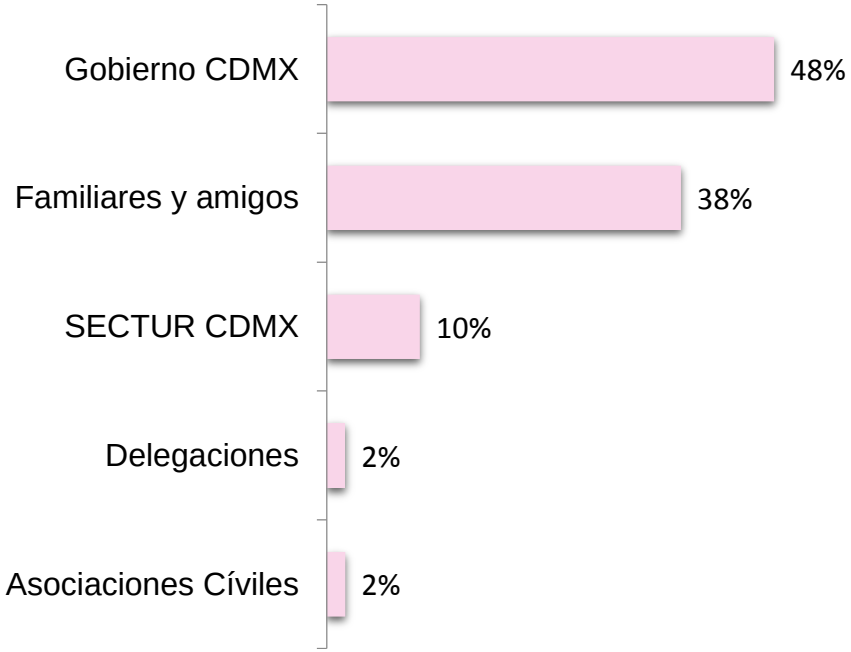
Grupo de Edad	*Usuario que reitera paseo*			
	M1	M2	M3	M4
Menos de 30	19%			
30 a 59 años	57%			
Más de 60 años	24%			
Total	**100%**			

¿Cómo se enteró

Base: 628 usuarios

¿Quién lo invitó?

Base: 311 usuarios

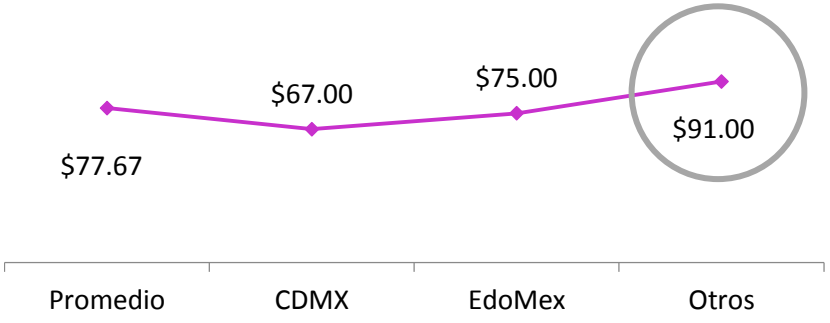


Promedio de gasto

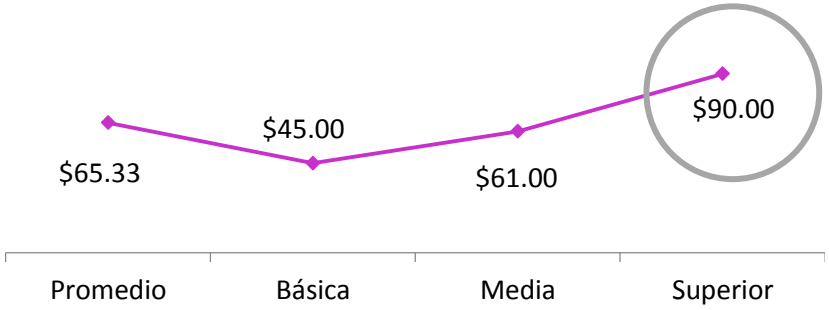
Base: 646 respondientes

$69.07

Origen

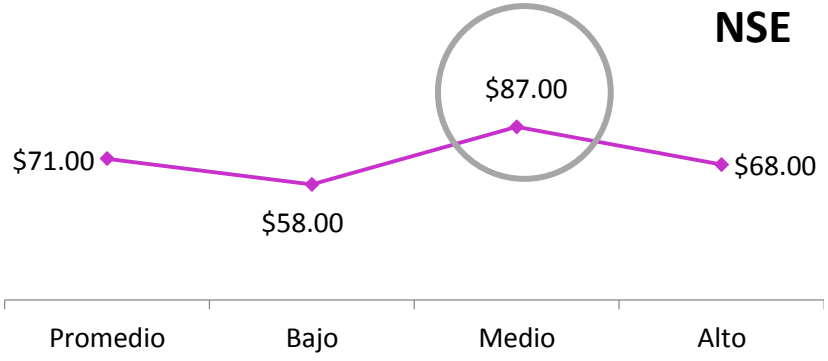


Escolaridad



Edad

NSE



3. Evaluación de la Organización

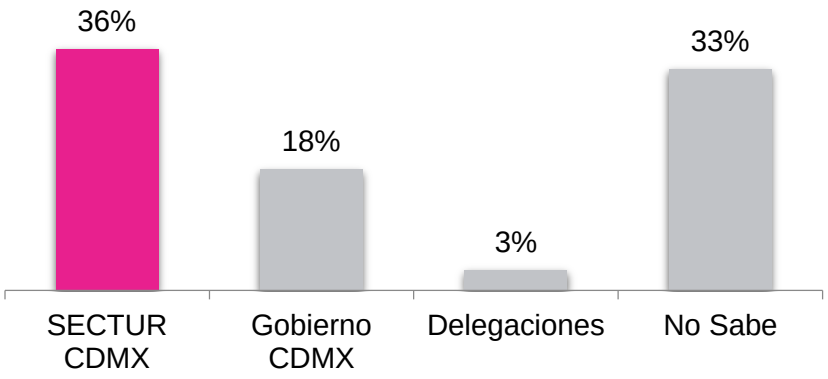
Verano 2016

(M1 – 2016)

19 de Julio al 30 de Agosto

¿Quién organiza?

Base: 646 usuarios

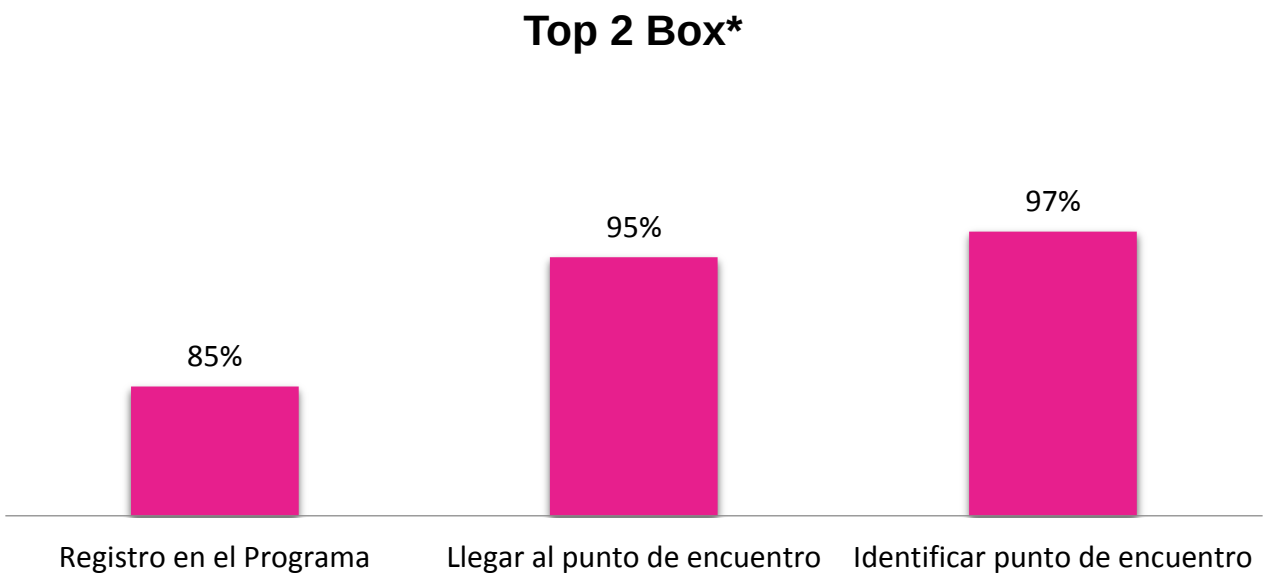


Identifican a SECTUR CDMX como organizador del Programa Sonrisas

Nivel Socioeconómico	
Bajo	50%
Medio	40%
Alto	10%
Grupo de edad	
Menos de 30	14%
30 a 59 años	58%
Más de 60 años	28%
Escolaridad	
Baja	2%
Media	56%
Superior	42%

Facilidad en Primer Contacto

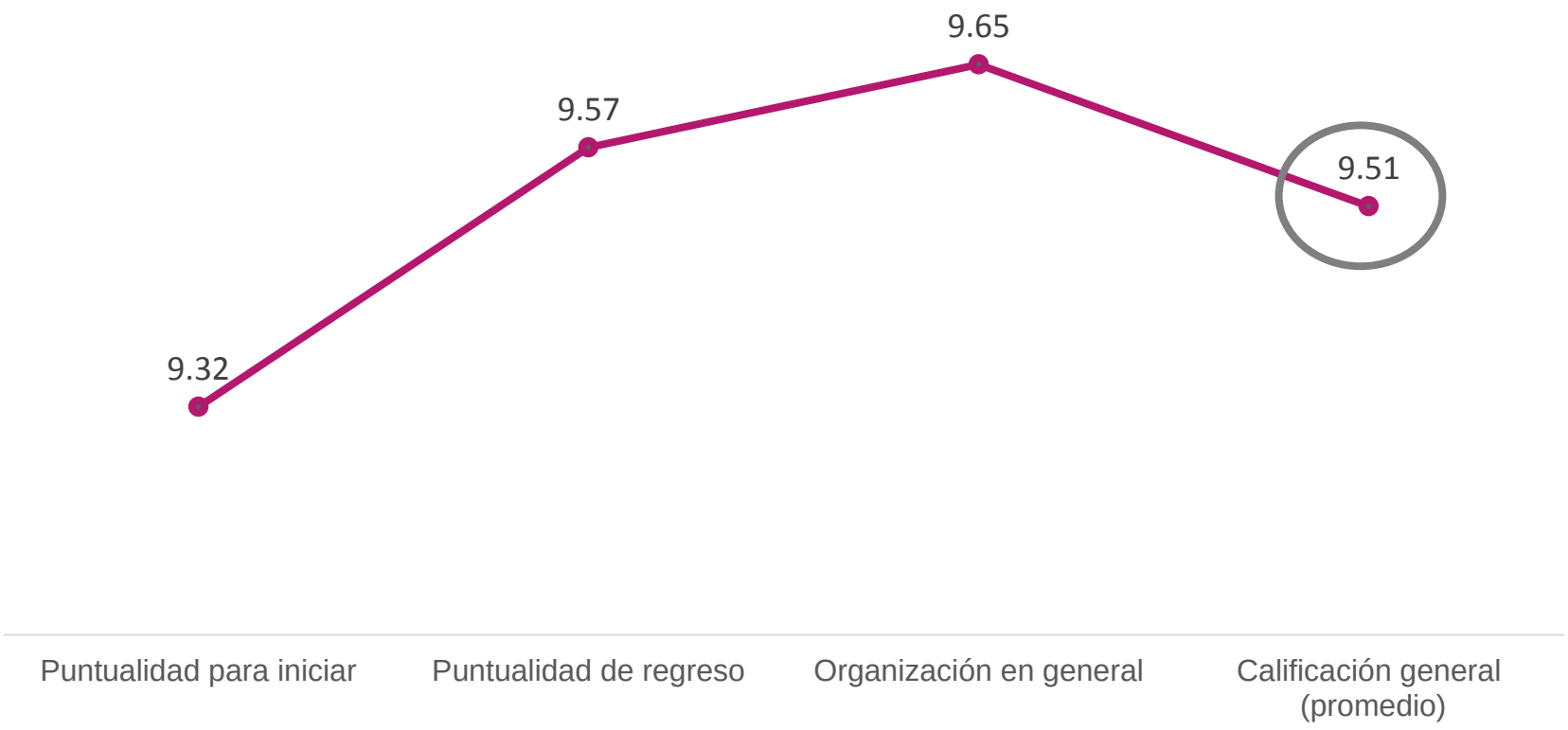
Base: 642 usuarios



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

Valoración del Desempeño*

Base: 640 usuarios



* Escala del 1 al 10

4. Evaluación del Autobús

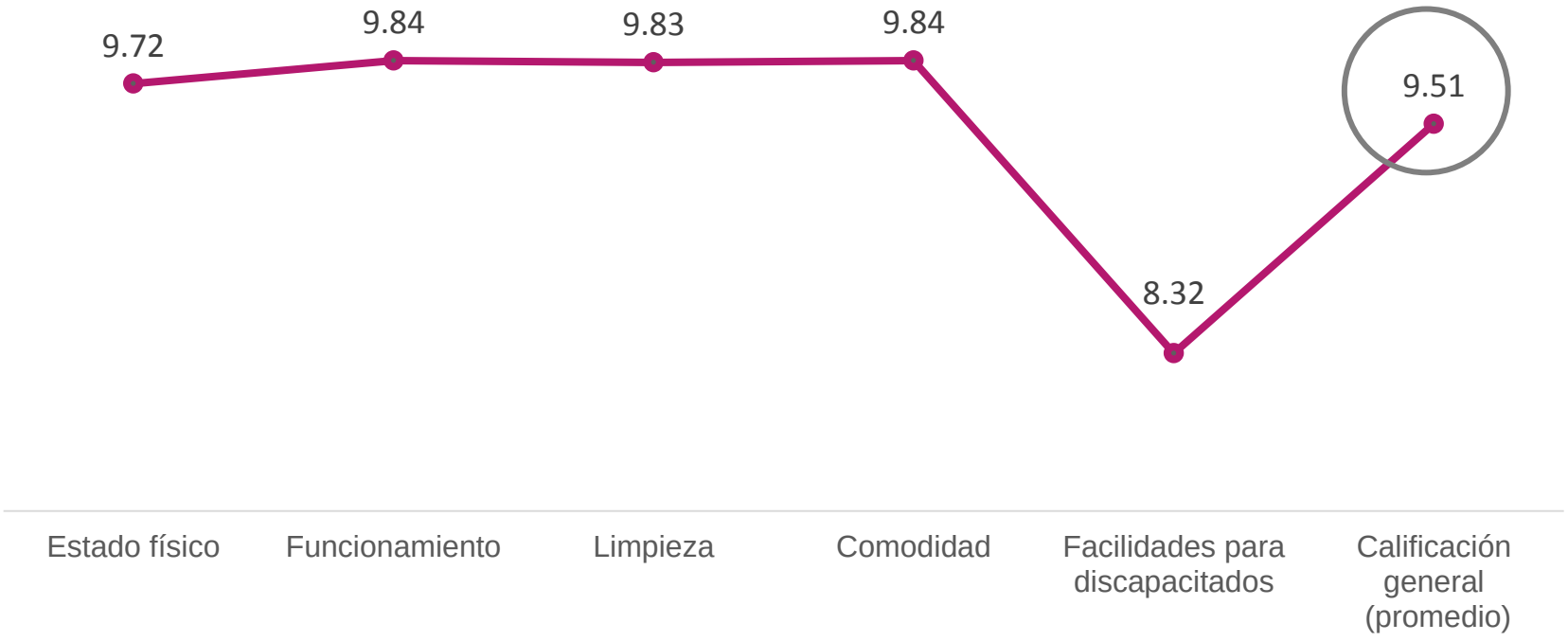
Verano 2016

(M1 – 2016)

19 de Julio al 30 de Agosto

Valoración de la Unidad *

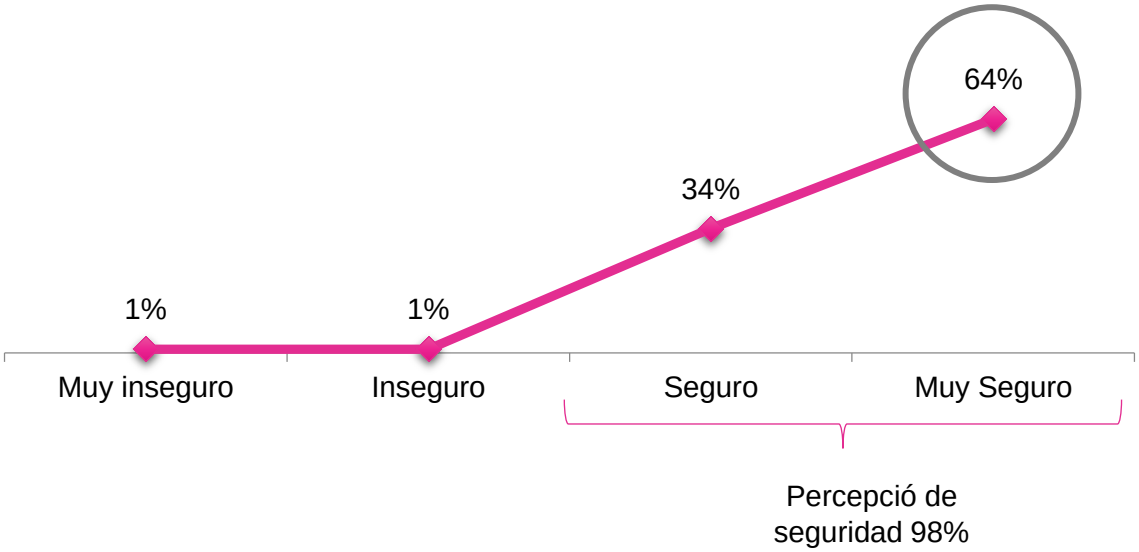
Base: 565 usuarios



* Escala del 1 al 10

¿… cómo se sintió …?

Base: 628 usuarios



5. Evaluación del Conductor

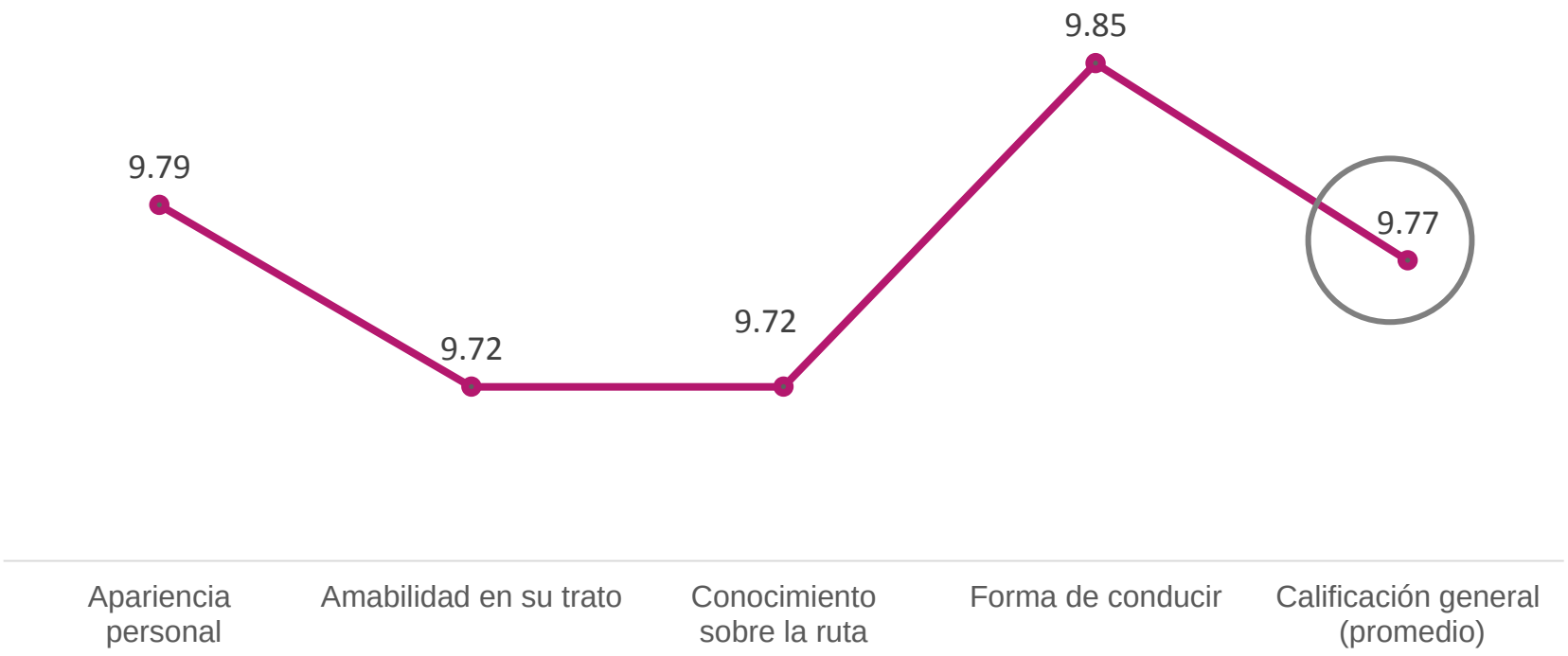
Verano 2016

(M1 – 2016)

19 de Julio al 30 de Agosto

Valoración del Conductor*

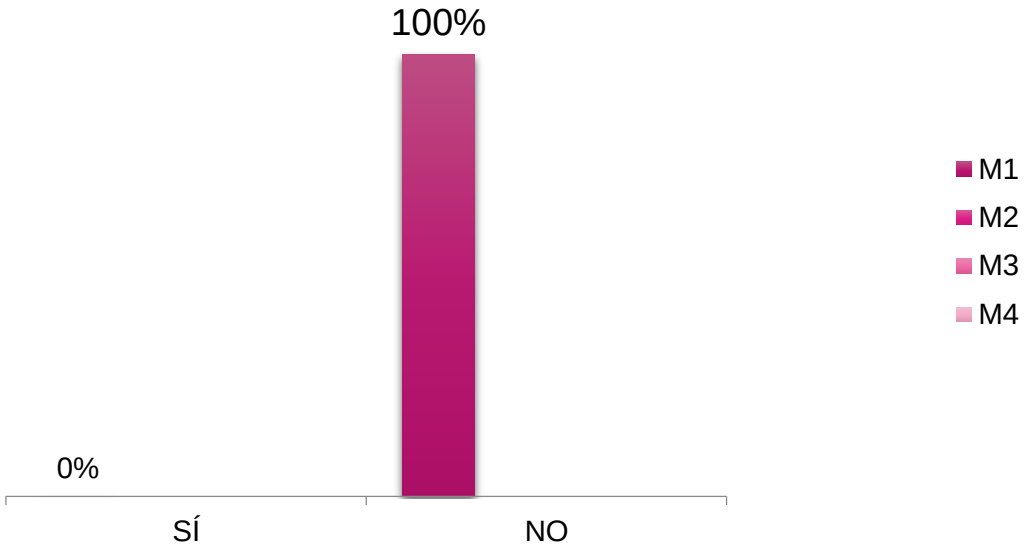
Base: 625 usuarios



* Escala del 1 al 10

¿… el conductor le solicitó gratificación …?

Base: 644 usuarios



6. Evaluación del Guía

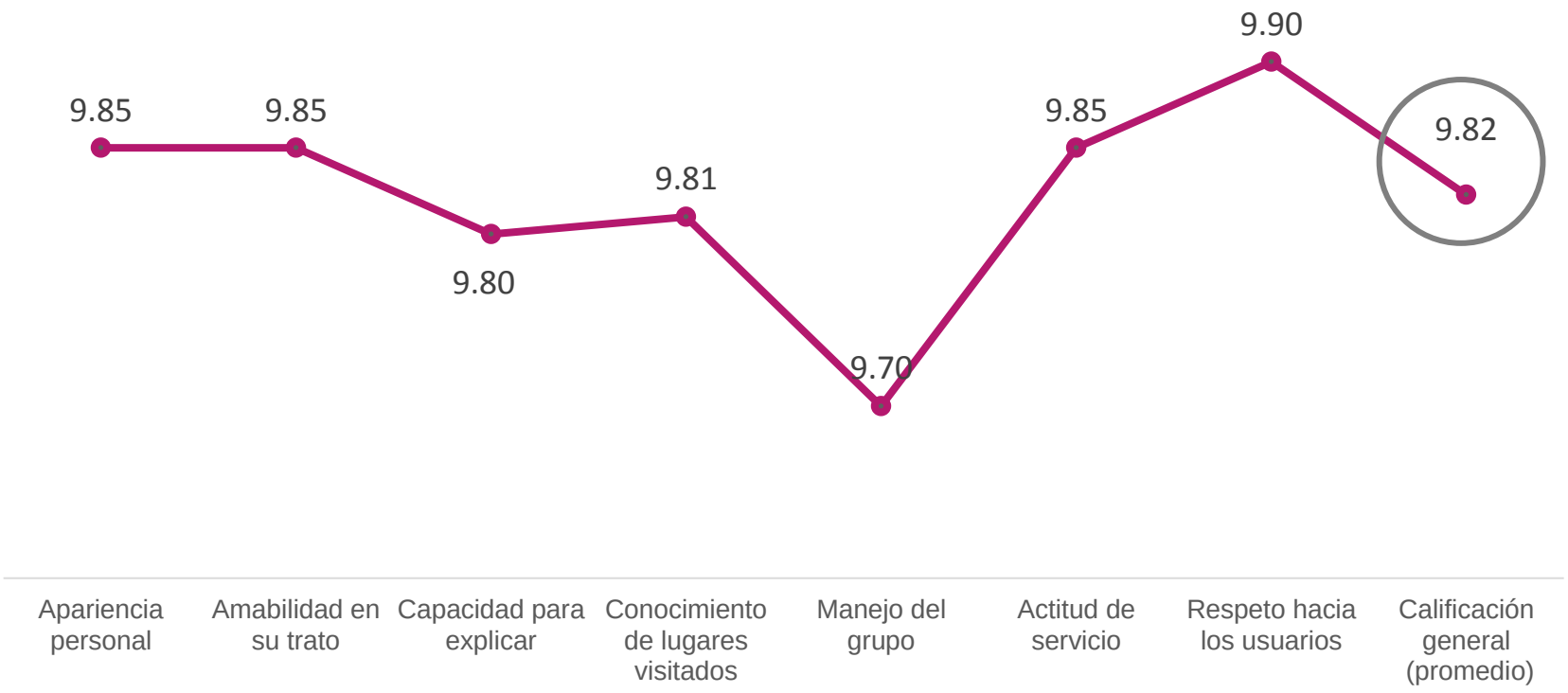
Verano 2016

(M1 – 2016)

19 de Julio al 30 de Agosto

Valoración del Guía*

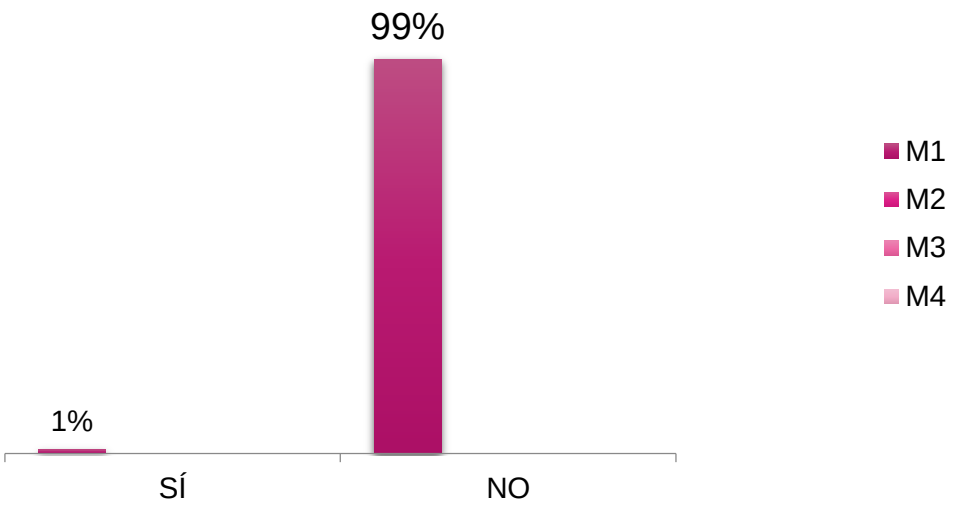
Base: 628 usuarios



* Escala del 1 al 10

¿… el guía le solicitó gratificación …?

Base: 646 usuarios



7. Experiencia del viaje

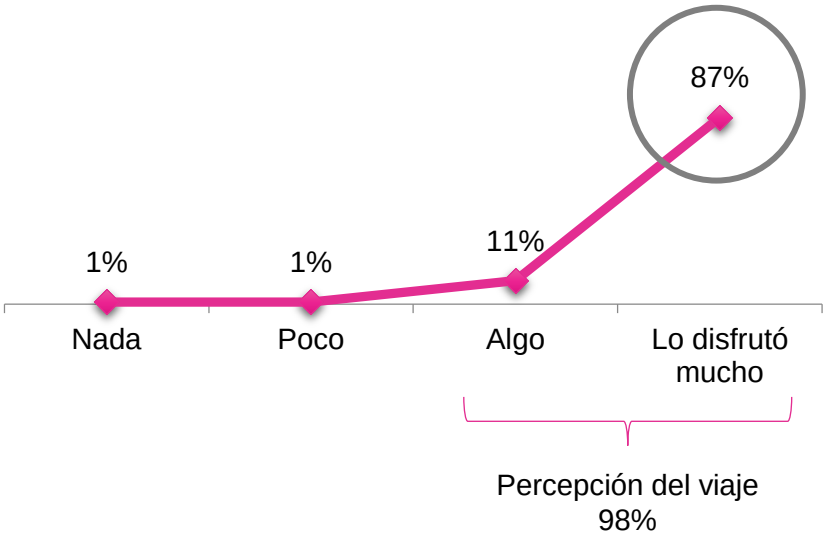
Verano 2016

(M1 – 2016)

19 de Julio al 30 de Agosto

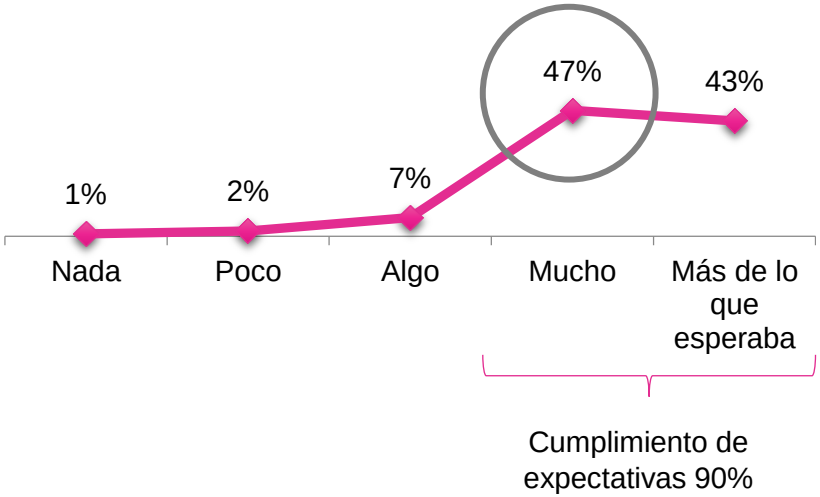
¿ … qué tanto disfrutó el viaje?

Base: 642 usuarios



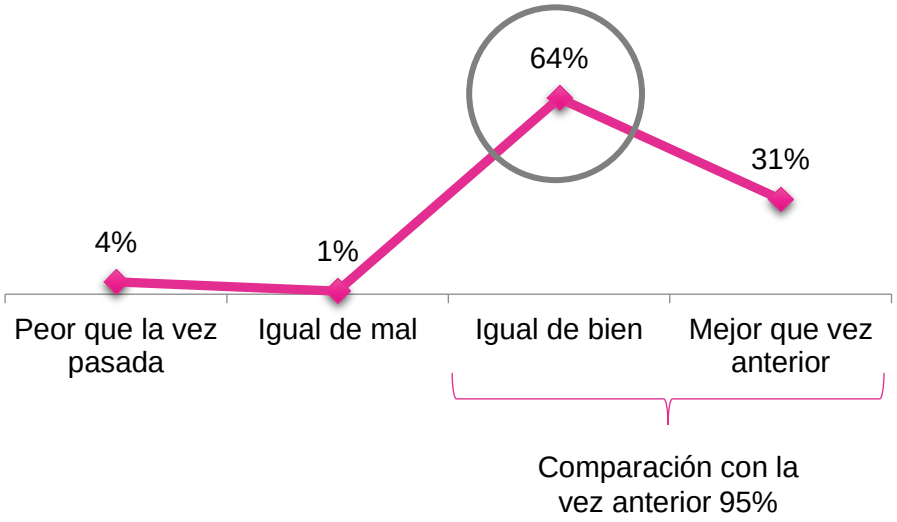
¿ … qué tanto cubrió sus expectativas?

Base: 644 usuarios



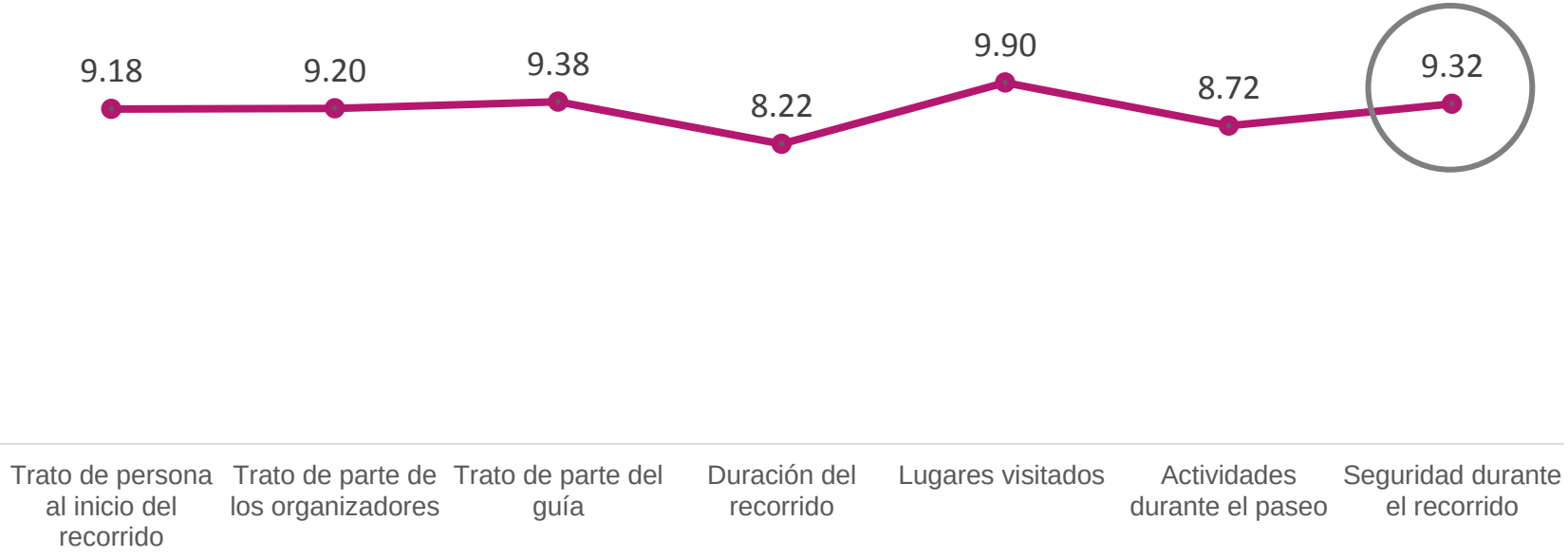
¿ …comparativamente con el paseo anterior?

Base: 324 usuarios



Satisfacción

Base: 646 usuarios



Satisfacción

Base: 646 usuarios

Top 2 Box*

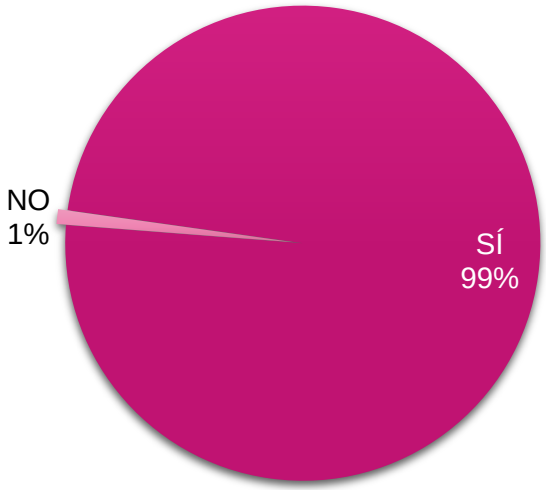
	Género		Origen			
	Masculino	Femenino	CDMX	Edomex	Internacional	Otros
Trato de gente que le atendió al inicio	95%	96%	95%	100%	0%	100%
Trato de parte de la organización	94%	95%	95%	100%	0%	100%
Trato de parte del guía	96%	97%	97%	97%	0%	100%
Duración del recorrido	68%	71%	70%	73%	0%	86%
Lugares visitados	87%	93%	92%	93%	0%	86%
Actividades realizadas	81%	89%	87%	90%	0%	86%
Seguridad durante recorrido	95%	98%	97%	97%	0%	100%

* Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho

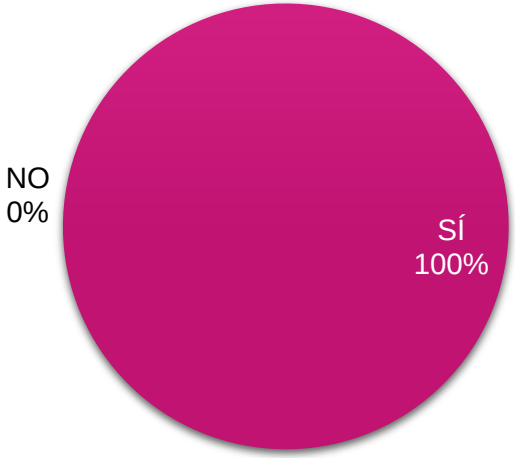
Satisfacción

Base: 646 usuarios

¿… Recomendaría …?



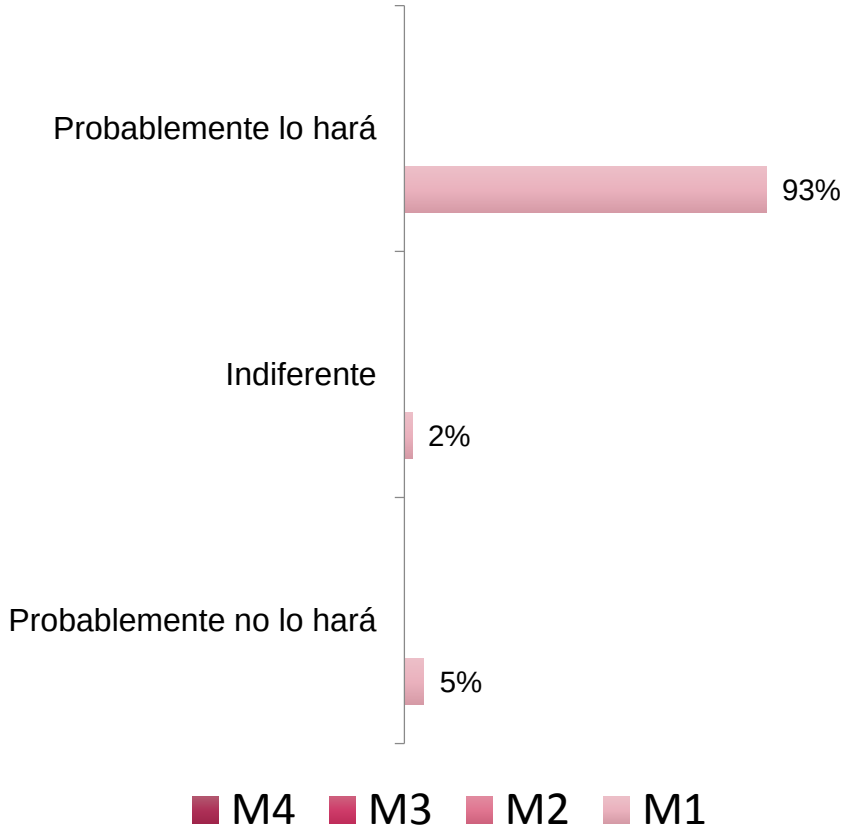
¿… Volvería…?



¿Qué tan probable es que usted le recomiende a familiares y amigos utilizar este programa?

Escala del 0 al 10*

Base: 645 usuarios



Resumen Mediciones

Promedio	M1	M2	M3	M4
Probablemente lo hará	93%			
Indiferente	2%			
Probablemente no lo hará	5%			
Total				

* Se agrupo de 0 a 3 como Probablemente no lo hará; 4 a 7 Indiferente; y 8 a 10 probablemente lo hará

SONRISAS POR TU CIUDAD

Vacaciones para todos

Encuesta de Evaluación del Servicio

Verano 2016

(M1-2016)

19 de julio al 30 de agosto