



# Encuesta de Evaluación del Servicio

## Fiestas Patrias 2016

(M2-2016)

12 de septiembre al 30 de septiembre



|              |   |
|--------------|---|
| 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

- **Sonrisas por tu Ciudad** es un programa de la Secretaría de Turismo de la Cuidad de México (**SECTUR CDMX**), que pretende acercar su oferta turística a sectores 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

Fiestas Patrias 2016

(M2 – 2016)

12 de septiembre al 30 de septiembre





|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ámbito                 | Local. Ciudad de México.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Metodología            | Cuantitativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tipo de estudio        | <p><b>Longitudinal, con mediciones estacionales;</b> es decir, selección de temporadas específicas con mayor afluencia de usuarios: <i>Verano, Fiestas Patrias, Día de Muertos y Navidad.</i></p> <p>Este reporte corresponde a la segunda medición del año (M2-2016), realizada durante la temporada de fiestas patrias, que comprende del 12 al 30 de septiembre.</p> |
| Técnica de recolección | <b>Entrevista cara a cara</b> con usuarios del programa; 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       | <b>Polietápico probabilístico aleatorio.</b> En una primera etapa se seleccionó de manera aleatoria la unidad de transporte; en una segunda etapa al informante (asientos ocupados). Se estableció un salto sistemático informante por cada encuesta efectiva. La cuota máxima por transporte es de 10 encuestas.                                                       |



|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tamaño de muestra</b>                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• 183 encuestas efectivas</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Margen de error<br/>y<br/>Confiabilidad</b> | <p>Una vez obtenida la muestra se calculó el error proveniente por la práctica del muestreo correspondiente a dicha muestra.</p> <p>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 <math>\pm 7.4\%</math>.</p> <p>Estos parámetros son suficientes para estudios de esta naturaleza.</p>                                |
| <b>Instrumentos de medición</b>                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario estructurado.</li><li>• Contiene factores que establecerán:<ul style="list-style-type: none"><li>a. 1. Perfil del Usuario</li><li>b. Acceso al Programa</li><li>c. La percepción y evaluación del servicio: Organizador, Transporte, Conductor y Guía .</li><li>d. El nivel de satisfacción y valoración de la experiencia.</li></ul></li><li>• Duración promedio de 10 minutos.</li></ul> |



**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.



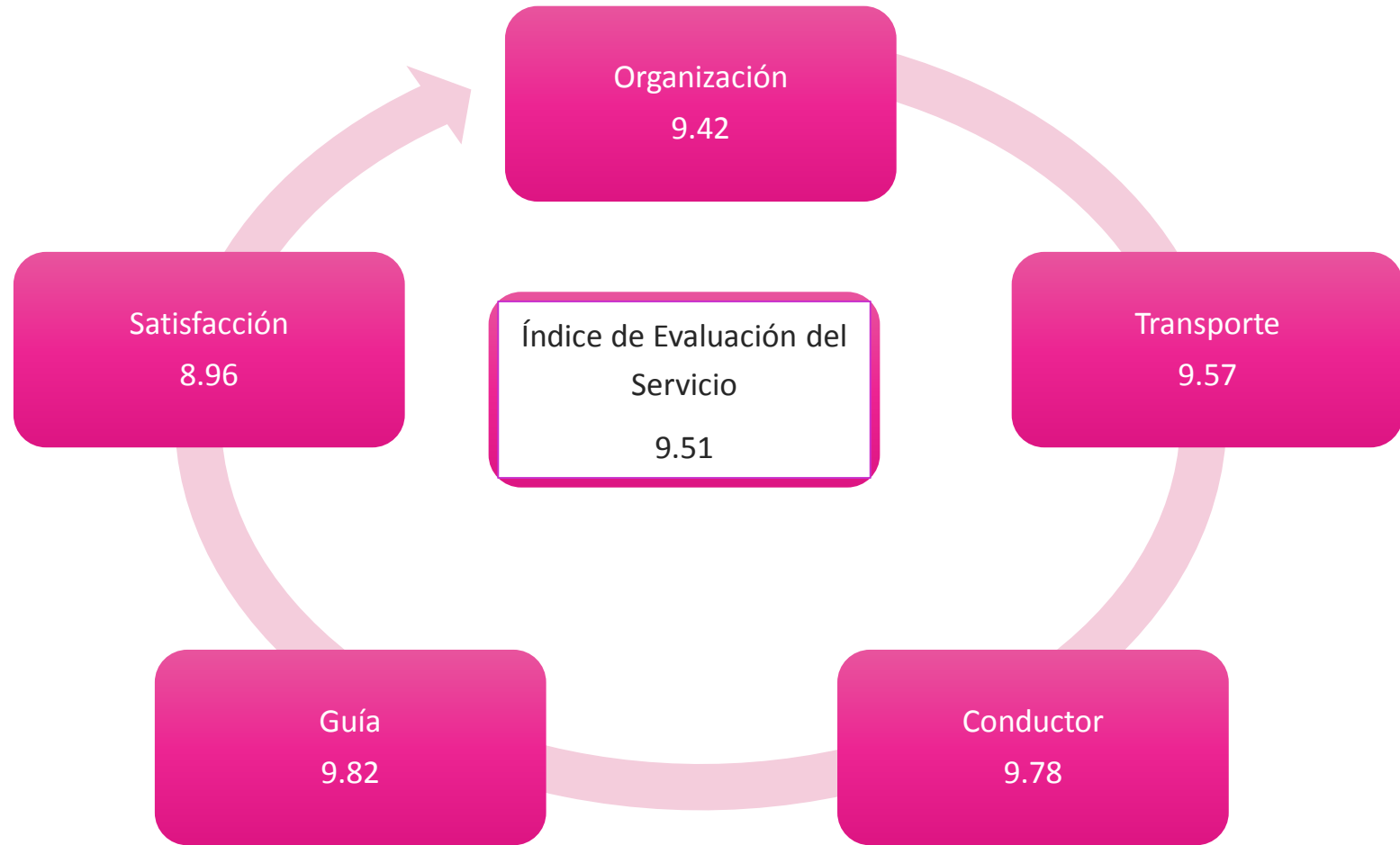
# Resumen ejecutivo

Fiestas Patrias 2016

(M2 – 2016)

12 de septiembre al 30 de septiembre







# 1. Perfil del Usuario

Fiestas Patrias 2016

(M2 – 2016)

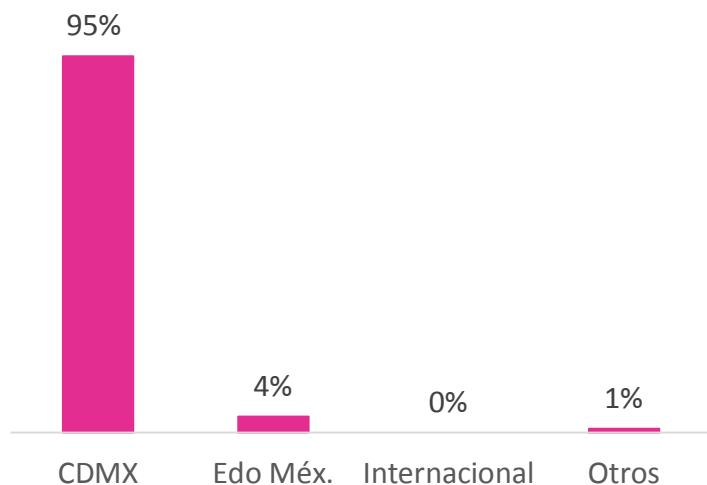
12 de septiembre al 30 de septiembre





## Procedencia

Base: 183 usuarios



## Resumen Mediciones

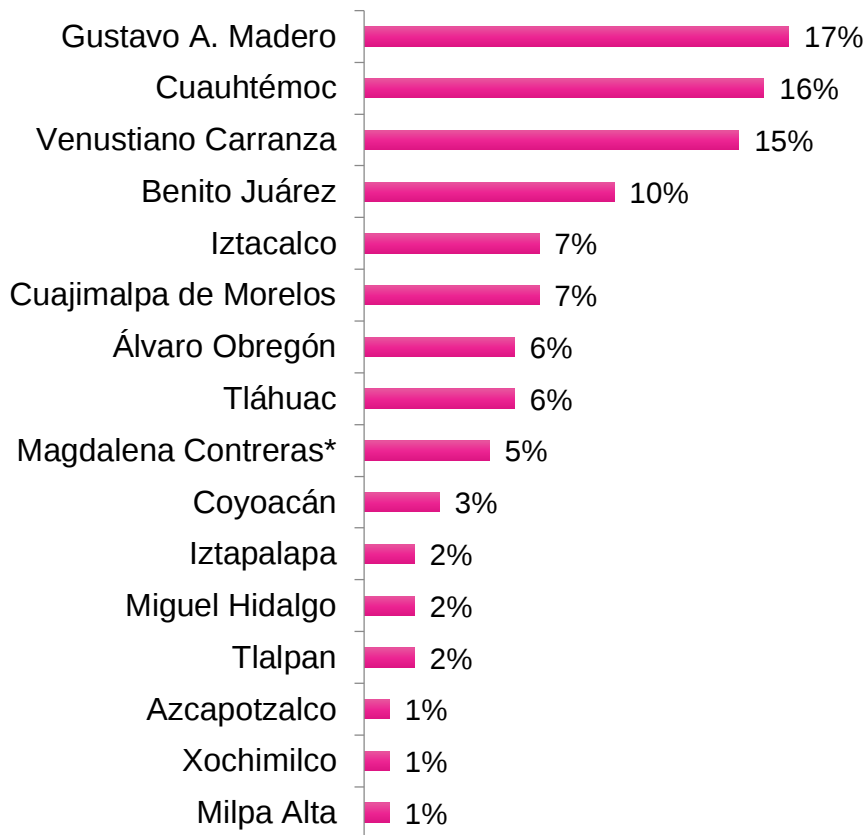
| Procedencia   | M1   | M2   | M3 | M4 |
|---------------|------|------|----|----|
| CDMX          | 89%  | 95%  |    |    |
| Edo. México   | 10%  | 4%   |    |    |
| Otros         | 1%   | 1%   |    |    |
| Internacional | 0%   | 0%   |    |    |
| TOTAL         | 100% | 100% |    |    |



## Residentes CDMX

Base:173 usuarios

### Delegaciones de Procedencia



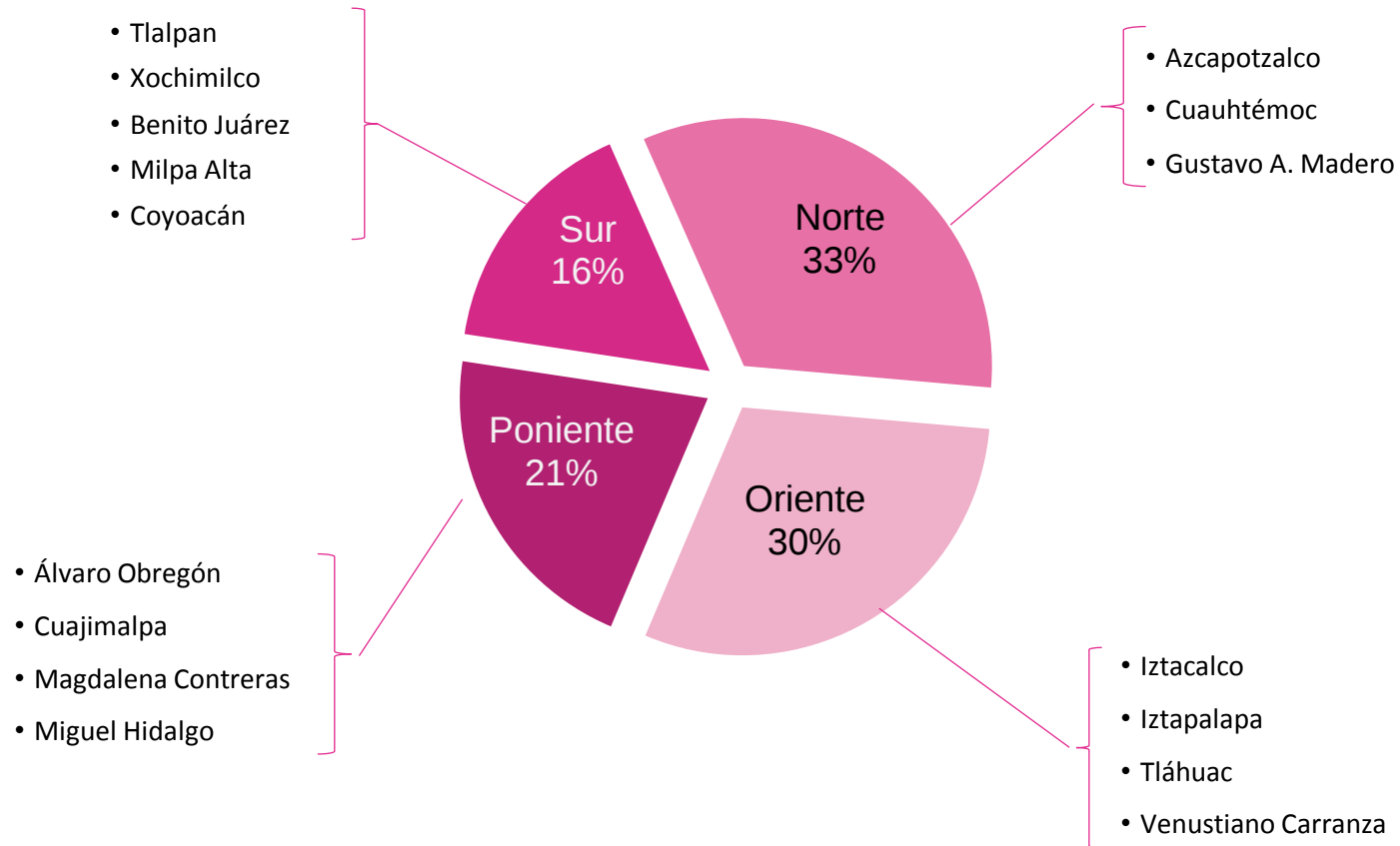
### Resumen Mediciones

| Delegación          | M1  | M2  | M3 | M4 |
|---------------------|-----|-----|----|----|
| Gustavo A. Madero   | 16% | 17% |    |    |
| Venustiano Carranza | 13% | 15% |    |    |
| Cuauhtémoc          | 9%  | 16% |    |    |



# Residentes el CDMX

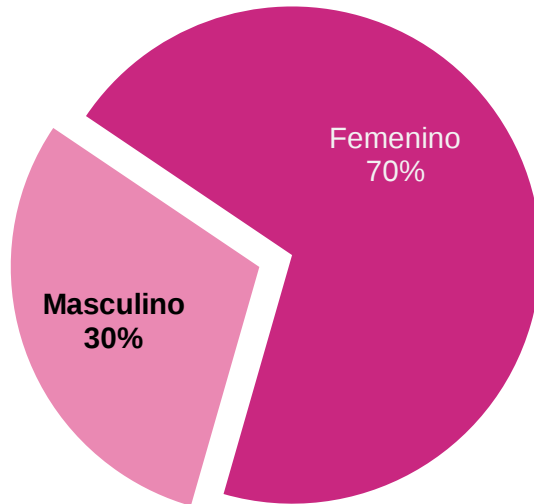
Base: 173 usuarios





### Género

Base: 183 usuarios

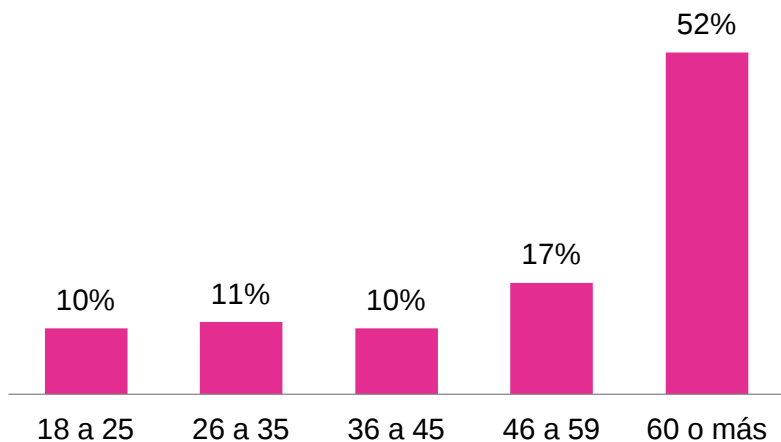


### Resumen Mediciones

| Género    | M1   | M2   | M3 | M4 |
|-----------|------|------|----|----|
| Femenino  | 79%  | 70%  |    |    |
| Masculino | 21%  | 30%  |    |    |
| TOTAL     | 100% | 100% |    |    |



## Edad



## Resumen Mediciones

Base: 183 usuarios

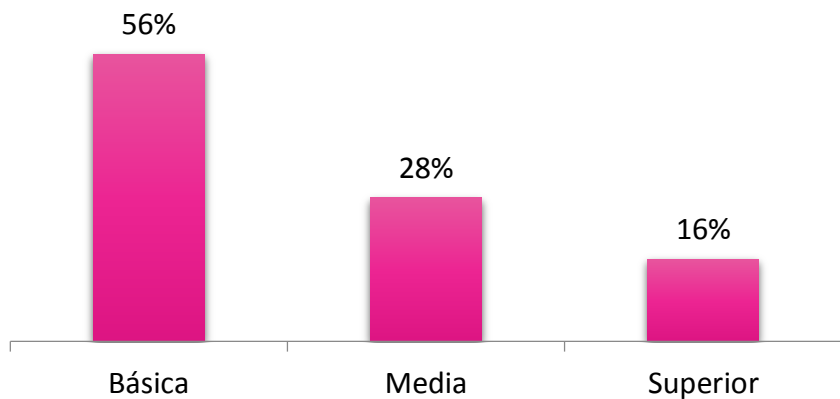
| Grupo edad     | M1   | M2   | M3 | M4 |
|----------------|------|------|----|----|
| 18 a 25        | 10%  | 10%  |    |    |
| 26 a 35        | 16%  | 11%  |    |    |
| 36 a 45        | 20%  | 10%  |    |    |
| 46 a 60        | 24%  | 17%  |    |    |
| Más de 60 años | 30%  | 52%  |    |    |
| Total          | 100% | 100% |    |    |

| Años    | M1   | M2   | M3 | M4 |
|---------|------|------|----|----|
| Media   | 48.1 | 55.6 |    |    |
| Mediana | 48   | 61   |    |    |
| Moda    | 40   | 73   |    |    |



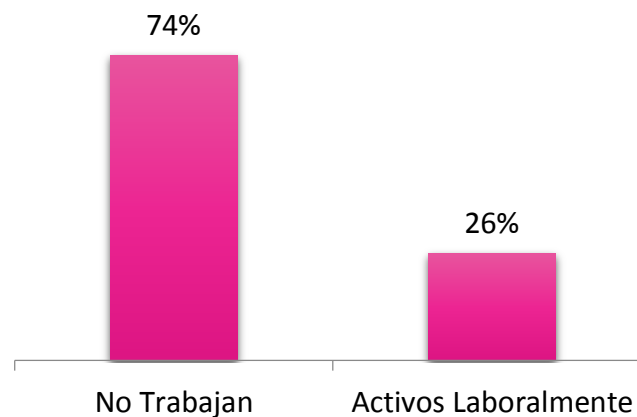
### Educación

Base: 183 usuarios



### Ocupación

Base: 183 usuarios





## Ocupación

Base: 183 usuarios



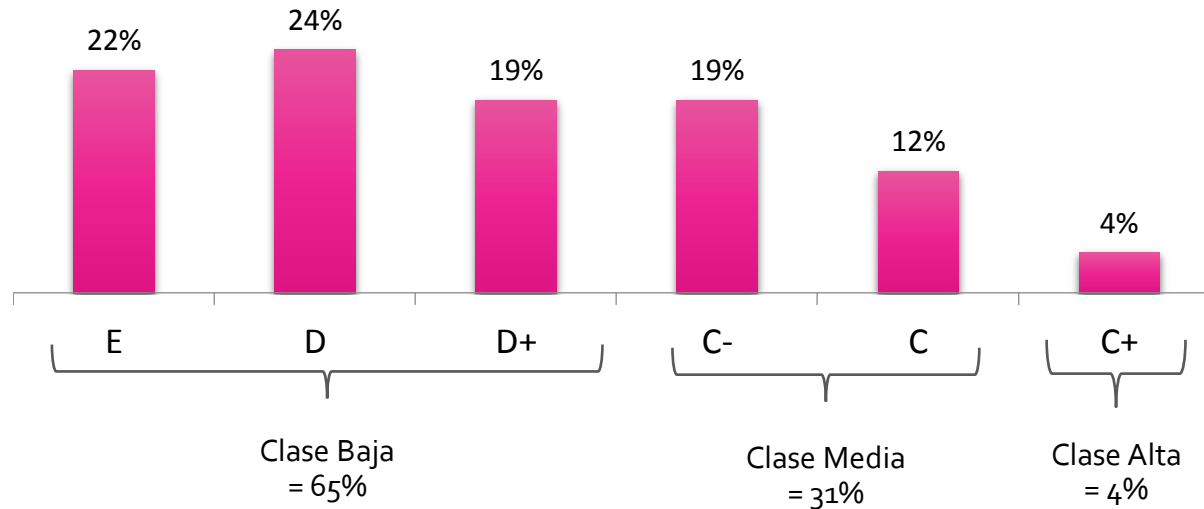
## Resumen Mediciones

| Ocupación             | M1  | M2  | M3 | M4 |
|-----------------------|-----|-----|----|----|
| Hogar                 | 43% | 40% |    |    |
| Pensionado o jubilado | 13% | 22% |    |    |
| Empleado Gob.         | 12% | 12% |    |    |



# Nivel Socioeconómico\*

Base: 182 usuarios



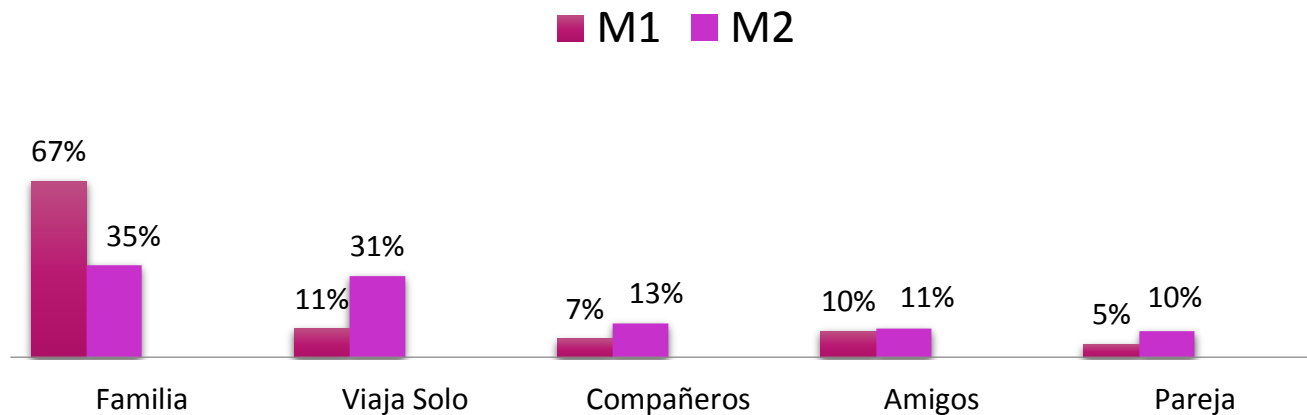
\* En el cuestionario se incorporaron las variables que forman la regla 8X7 que establece la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación (AMAI). Se aplicó el algoritmo definido para discriminar el Nivel Socioeconómico del entrevistado mismo que fue agrupado en tres clases.



# Acompañantes

Base: 183 usuarios

| Tamaño del grupo (media) | M1    | M2   | M3 | M4 |
|--------------------------|-------|------|----|----|
| Familia                  | 3.95  | 3.47 |    |    |
| Compañeros               | 12.47 | 6.79 |    |    |
| Amigos                   | 8.02  | 2.35 |    |    |

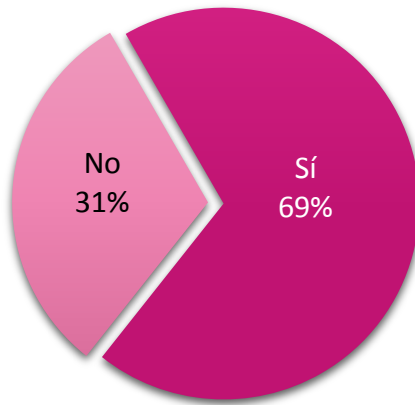




## Hábito de viajar

Base: 183 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% | 69% |    |    |



## Hábito de viajar

Base: 127 usuarios

| Escolaridad | ¿Acostumbra viajar?<br>(% Sí) |
|-------------|-------------------------------|
| Básica      | 56%                           |
| Media       | 24%                           |
| Superior    | 20%                           |
| Total       | 100%                          |

Base: 127 usuarios

| Nivel Socioeconómico | ¿Acostumbra viajar?<br>(% Sí) |
|----------------------|-------------------------------|
| Bajo                 | 59%                           |
| Medio                | 36%                           |
| Alto                 | 6%                            |
| Total                | 100%                          |



## Hábito de viajar

Base: 127 usuarios que viajaran

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

| Escolaridad | <i>Promedio de viajes<br/>por año</i> |
|-------------|---------------------------------------|
| Baja        | 3.1                                   |
| Media       | 3.7                                   |
| Superior    | 5.8                                   |

| Nivel<br>Socioeconómico | <i>Promedio de viajes<br/>por año</i> |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Bajo                    | 3.4                                   |
| Medio                   | 4.5                                   |
| Alto                    | 4.1                                   |



# 2. Acceso al Programa

Fiestas Patrias 2016

(M2 – 2016)

12 de septiembre al 30 de septiembre



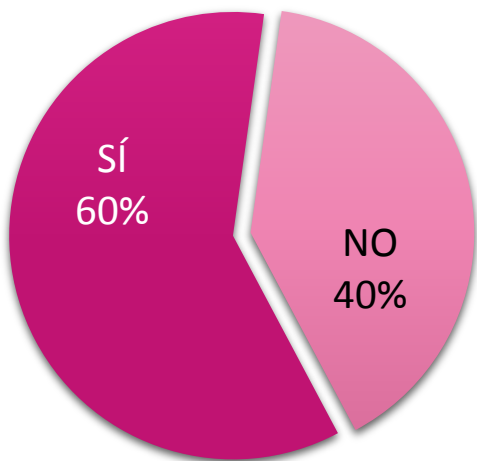


## 2. Acceso al Programa

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

### ¿Primera vez?\*

Base: 173 usuarios

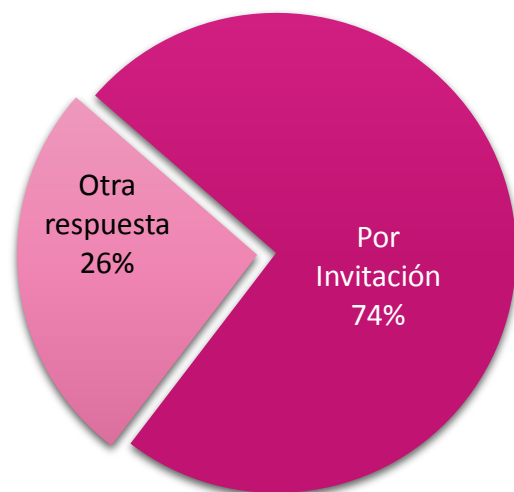


| Delegación /<br>Primera vez | M1   | M2   | M3 | M4 |
|-----------------------------|------|------|----|----|
| Coyoacán                    | 54%  | 100% |    |    |
| Milpa Alta                  | 100% | 100% |    |    |
| Xochimilco                  | 10%  | 100% |    |    |
| Iztacalco                   | 41%  | 92%  |    |    |
| Venustiano Carranza         | 48%  | 81%  |    |    |
| Magdalena Contreras         | 36%  | 78%  |    |    |
| Cuajimalpa de Morelos       | 0%   | 75%  |    |    |
| Tlalpan                     | 30%  | 67%  |    |    |
| Gustavo A. Madero           | 50%  | 59%  |    |    |
| Cuauhtémoc                  | 32%  | 52%  |    |    |
| Álvaro Obregón              | 44%  | 46%  |    |    |
| Tláhuac                     | 66%  | 30%  |    |    |
| Benito Juárez               | 56%  | 28%  |    |    |
| Miguel Hidalgo              | 41%  | 25%  |    |    |
| Azcapotzalco                | 53%  | 0%   |    |    |
| Iztapalapa                  | 65%  | 0%   |    |    |
| Promedio CDMX               | 45%  | 60%  |    |    |



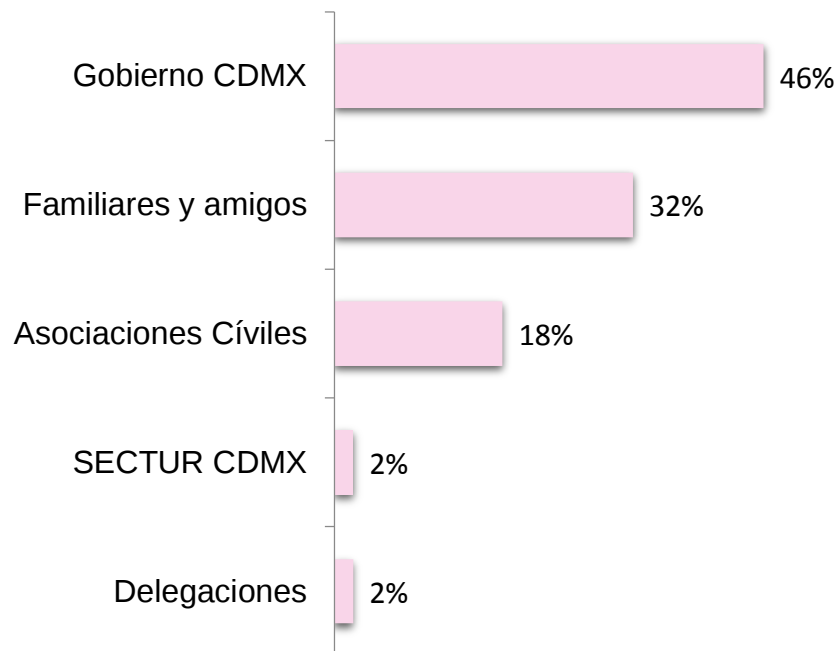
### ¿Cómo se enteró?

Base: 183 usuarios



### ¿Quién lo invitó?

Base: 179 usuarios



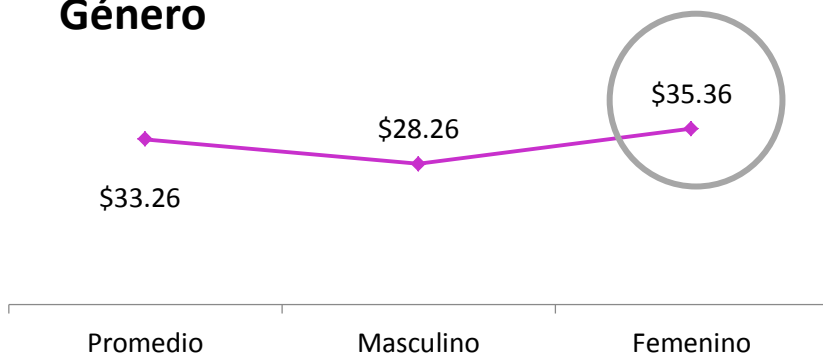


# Promedio de gasto

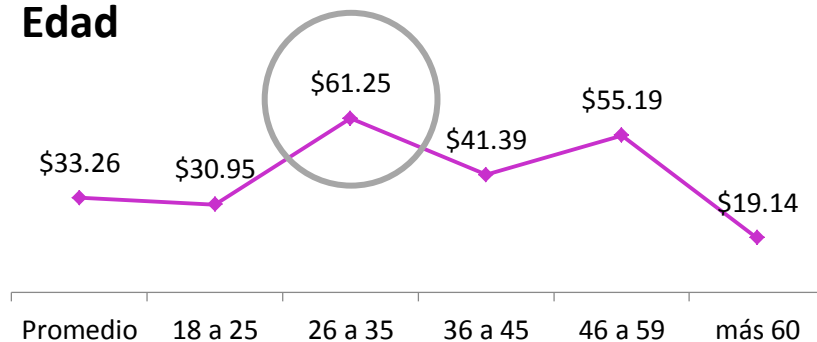
Base: 183 respondientes

**\$33.26**

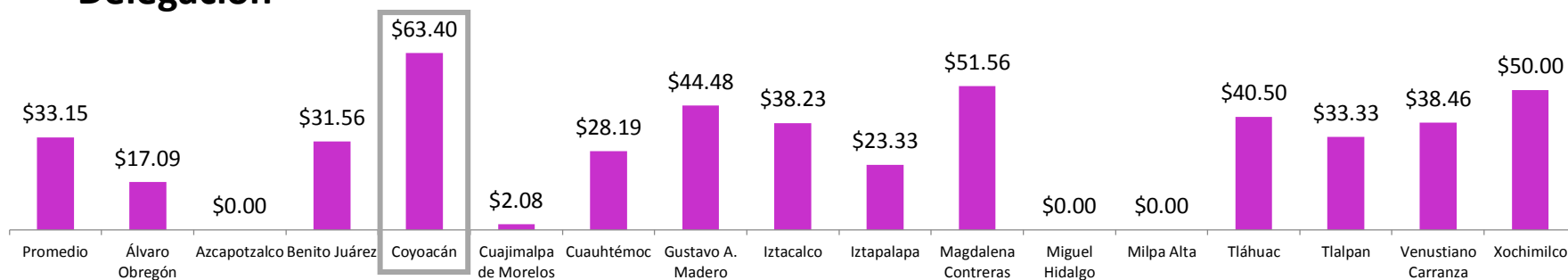
### Género



### Edad



### Delegación





# 3. Evaluación de la Organización

Fiestas Patrias 2016

(M2 – 2016)

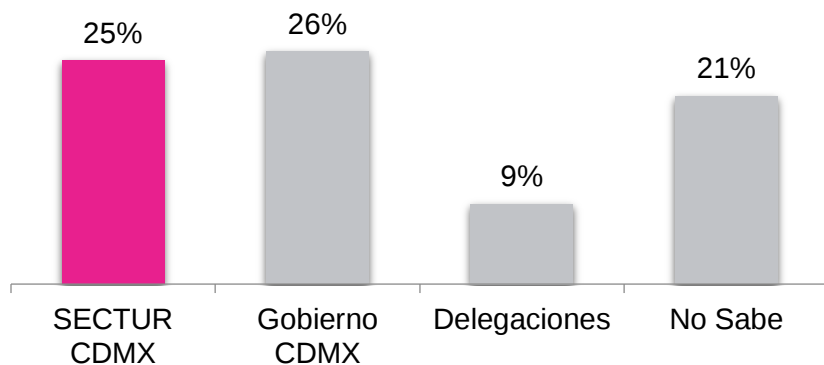
12 de septiembre al 30 de septiembre





## ¿Quién organiza?

Base: 183 usuarios



Identifican a SECTUR CDMX como organizador del Programa Sonrisas

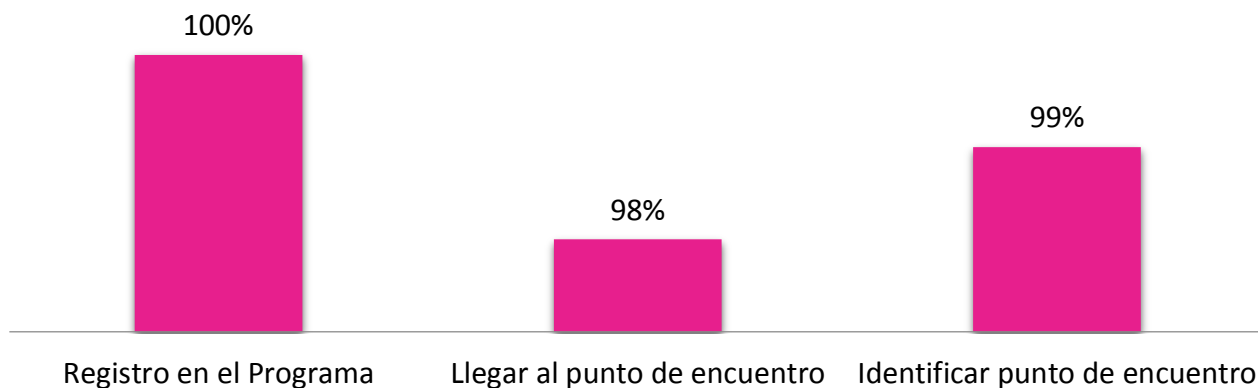
| Nivel Socioeconómico |     |
|----------------------|-----|
| Bajo                 | 57% |
| Medio                | 36% |
| Alto                 | 7%  |
| Grupo de edad        |     |
| Menos de 30          | 25% |
| 30 a 59 años         | 42% |
| Más de 60 años       | 33% |
| Escolaridad          |     |
| Baja                 | 40% |
| Media                | 36% |
| Superior             | 24% |
|                      |     |



## Facilidad en Primer Contacto

Base: 183 usuarios

### Top 2 Box\*

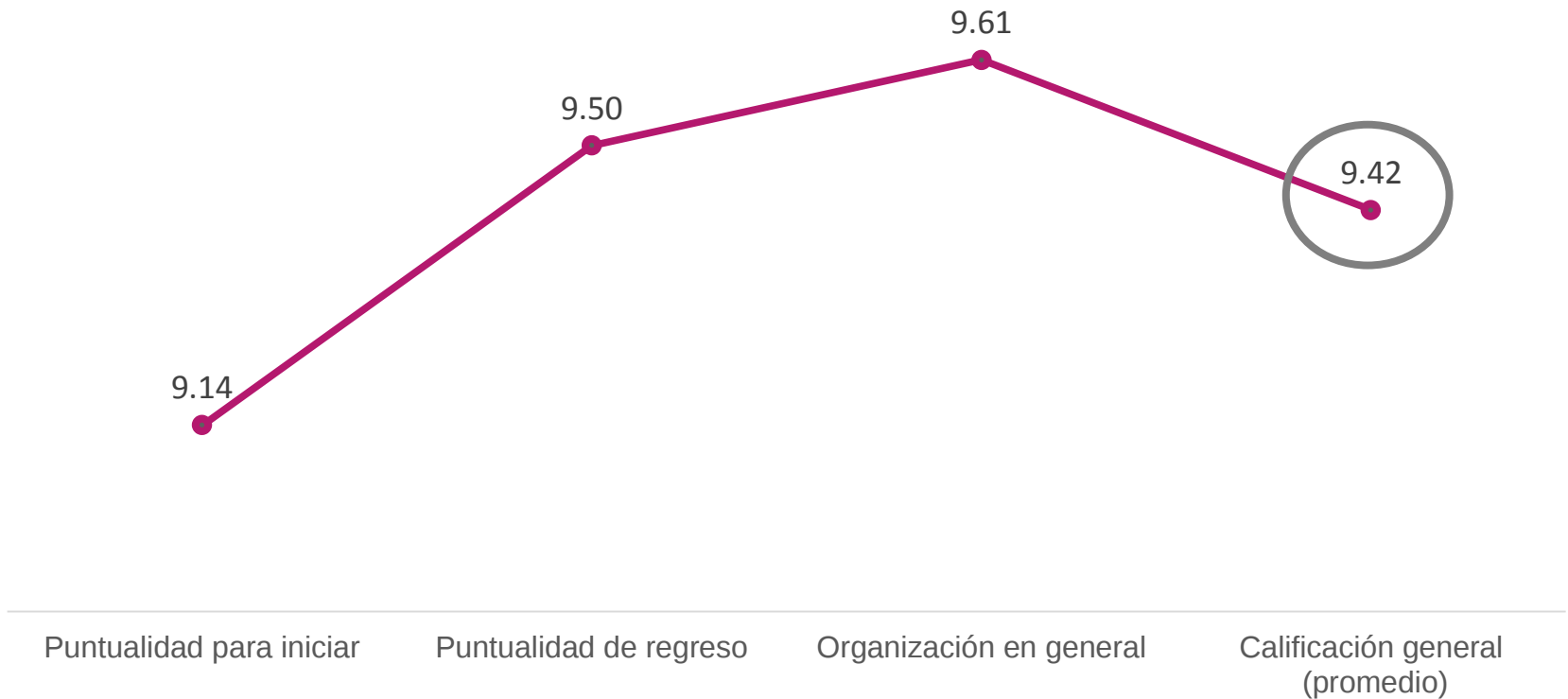


\* Top 2 Box: Es la suma de respuestas fácil y muy fácil.



## Valoración del Desempeño\*

Base: 183 usuarios



\* Escala del 1 al 10



# 4. Evaluación del Autobús

Fiestas Patrias 2016

(M2 – 2016)

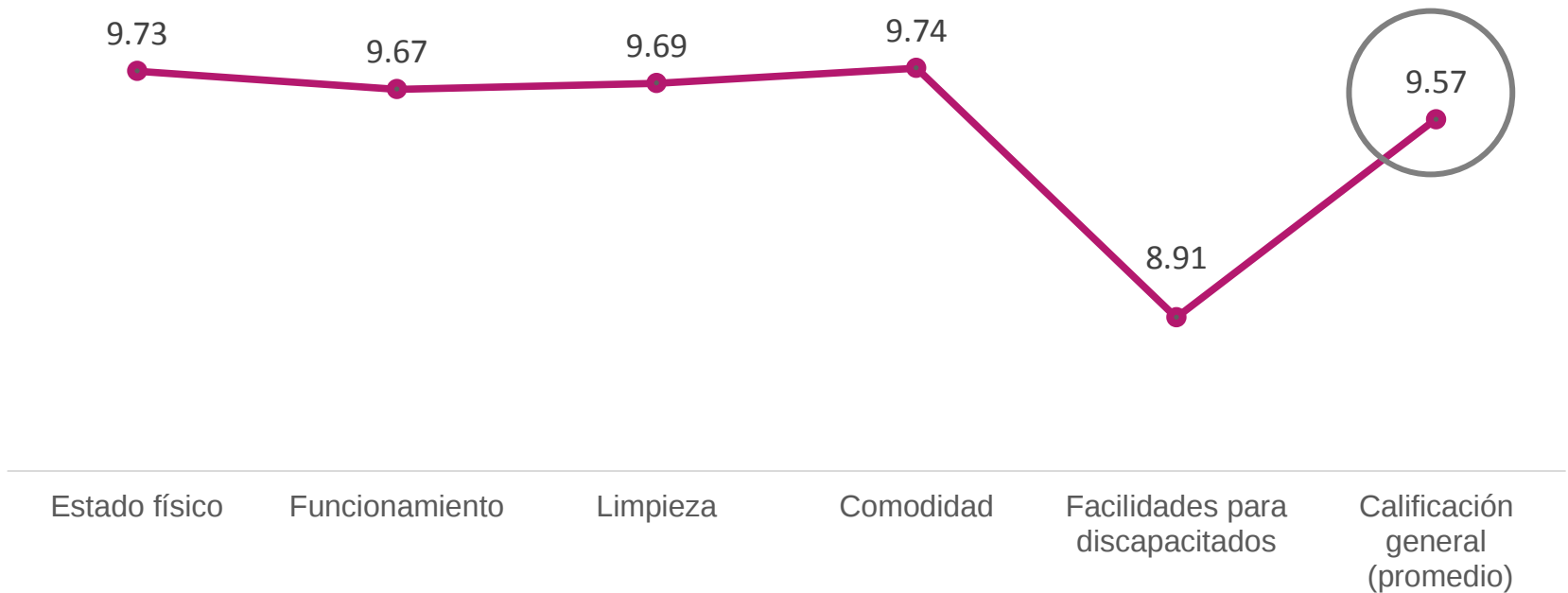
12 de septiembre al 30 de septiembre





## Valoración de la Unidad \*

Base: 162 usuarios

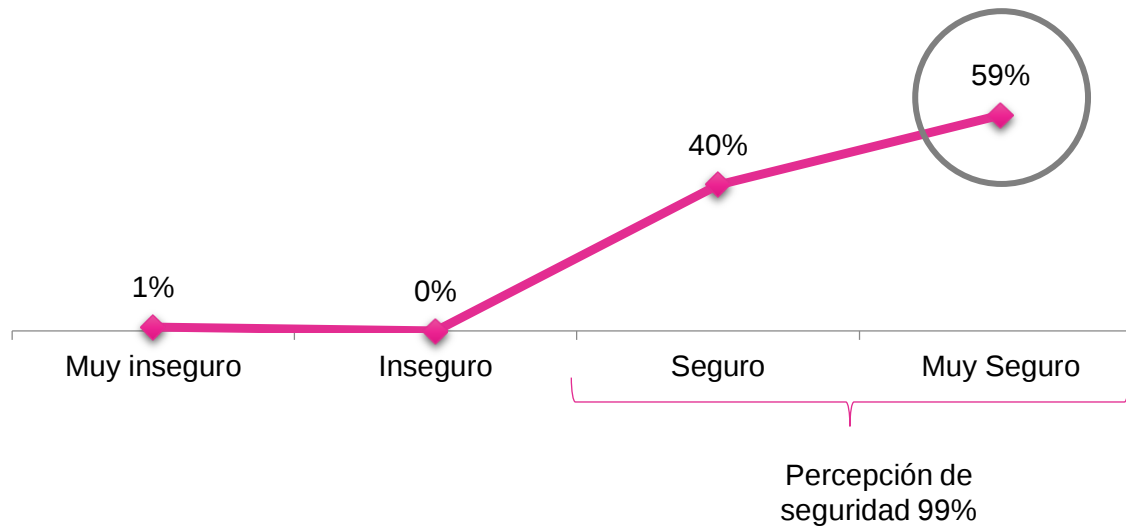


\* Escala del 1 al 10



### ¿... cómo se sintió ...?

Base: 178 usuarios





# 5. Evaluación del Conductor

Fiestas Patrias 2016

(M2 – 2016)

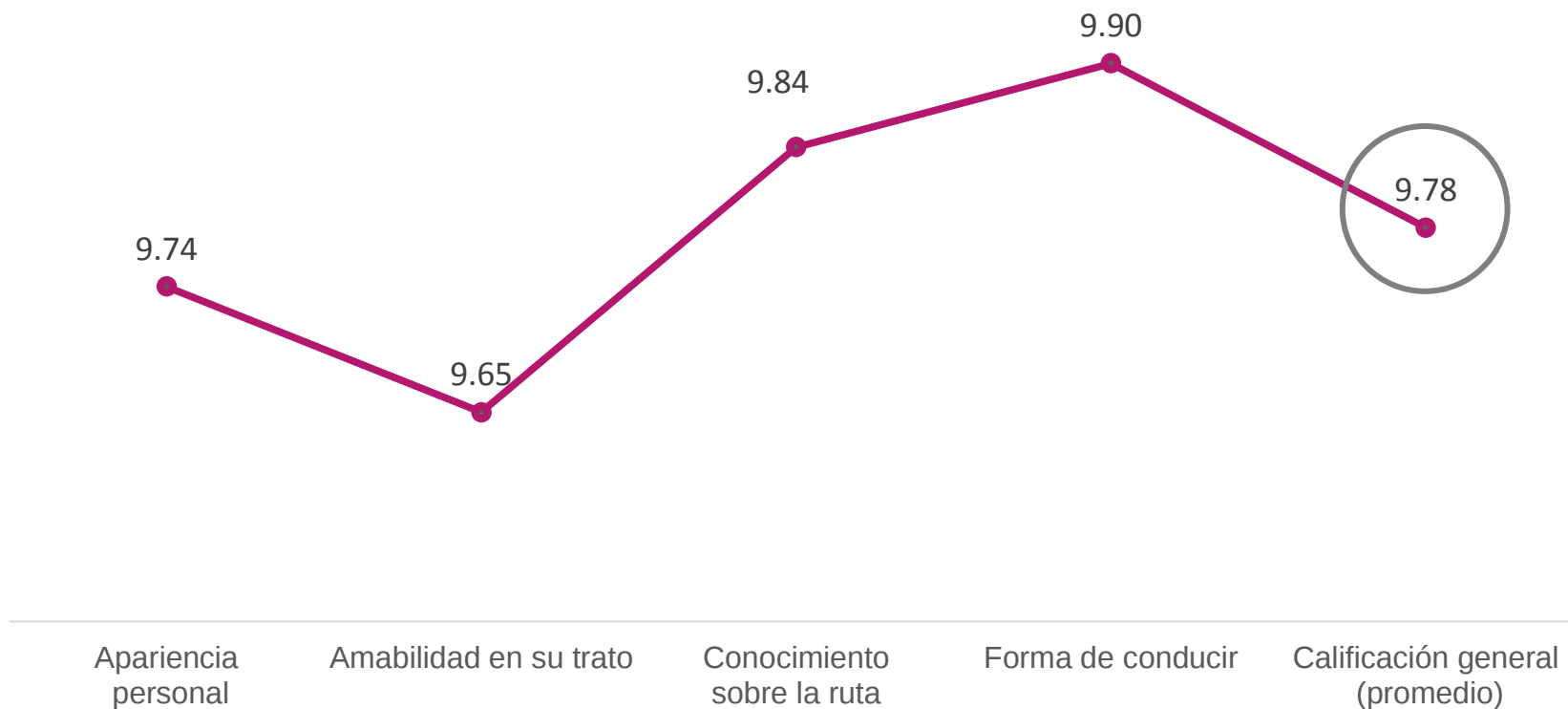
12 de septiembre al 30 de septiembre





## Valoración del Conductor\*

Base: 167 usuarios

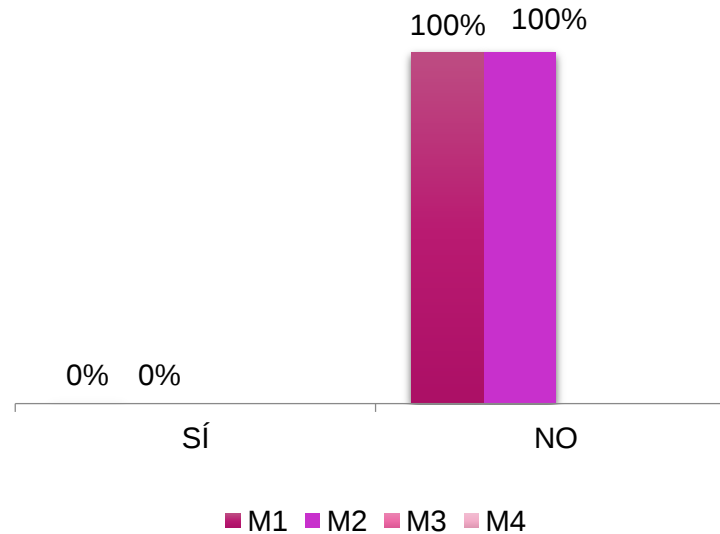


\* Escala del 1 al 10



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

Base: 183 usuarios





# 6. Evaluación del Guía

Fiestas Patrias 2016

(M2 – 2016)

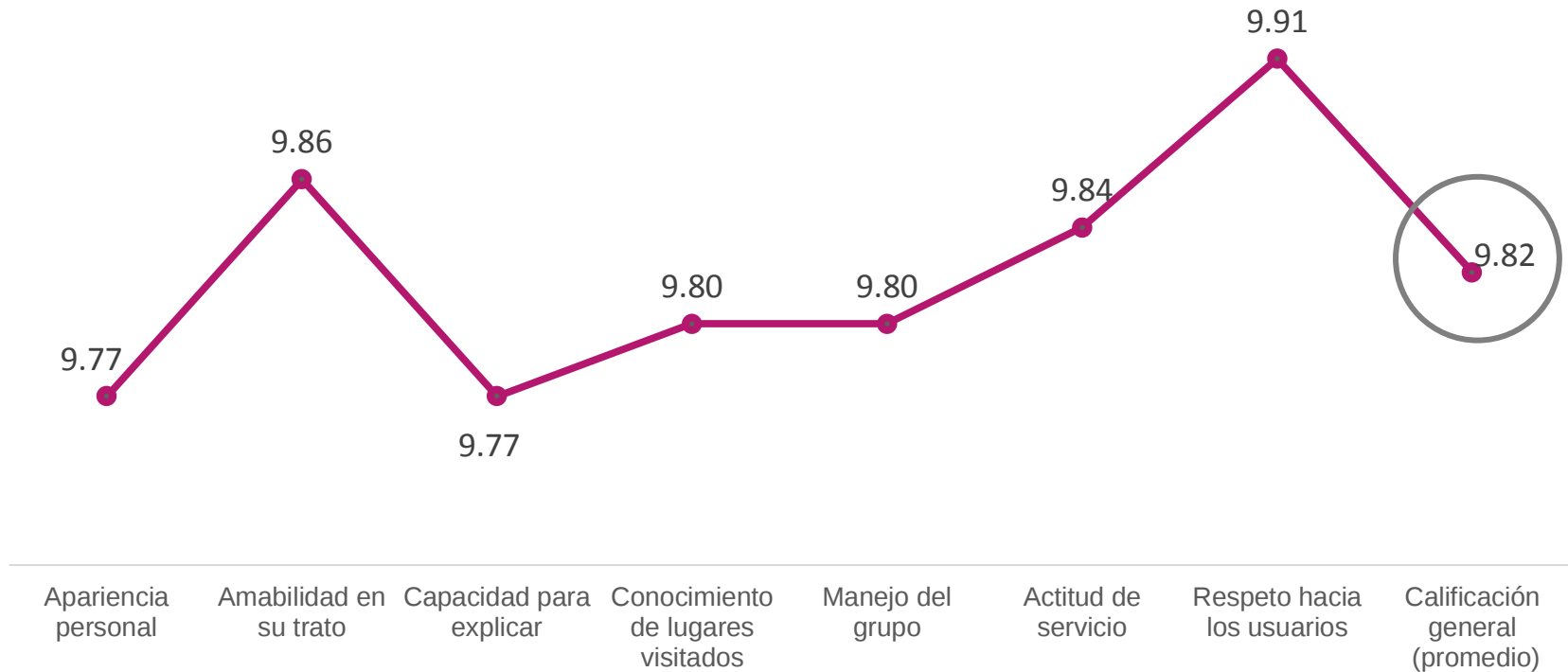
12 de septiembre al 30 de septiembre





## Valoración del Guía\*

Base: 181 usuarios

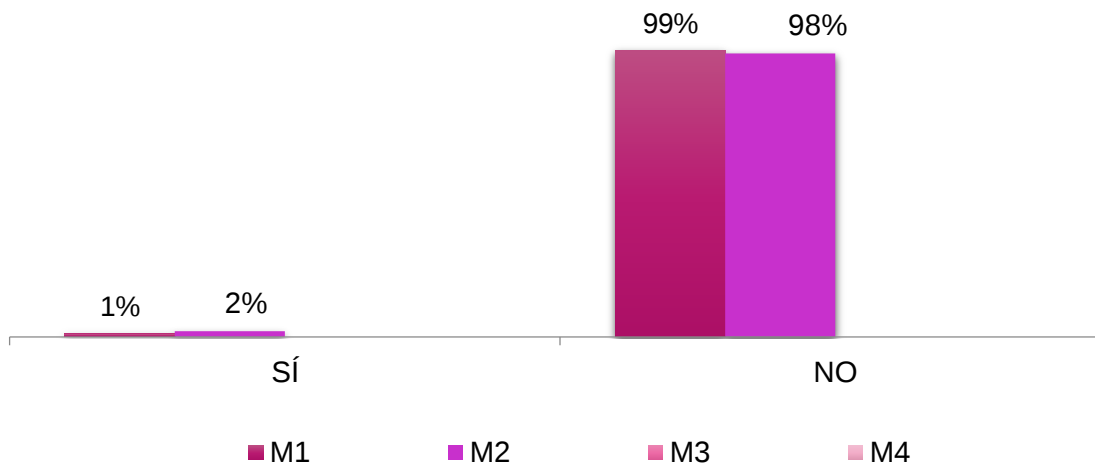


\* Escala del 1 al 10



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

Base: 183 usuarios





# 7. Experiencia del viaje

Fiestas Patrias 2016

(M2 – 2016)

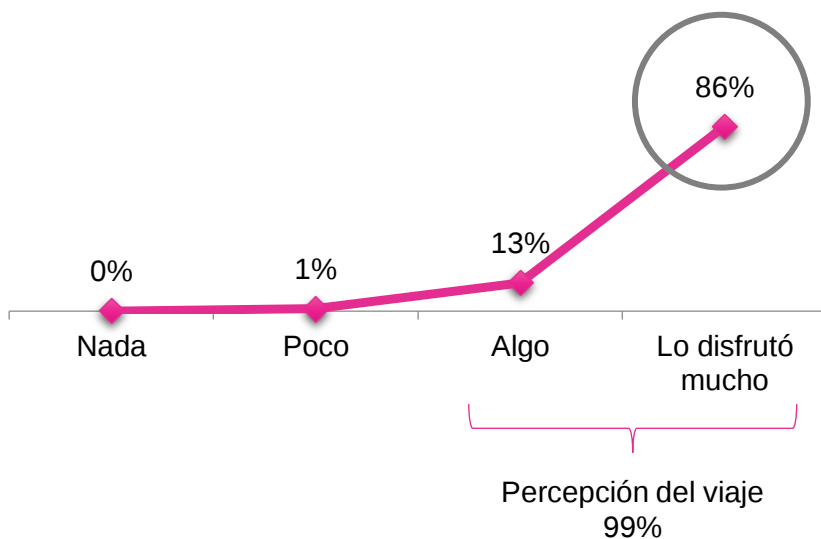
12 de septiembre al 30 de septiembre





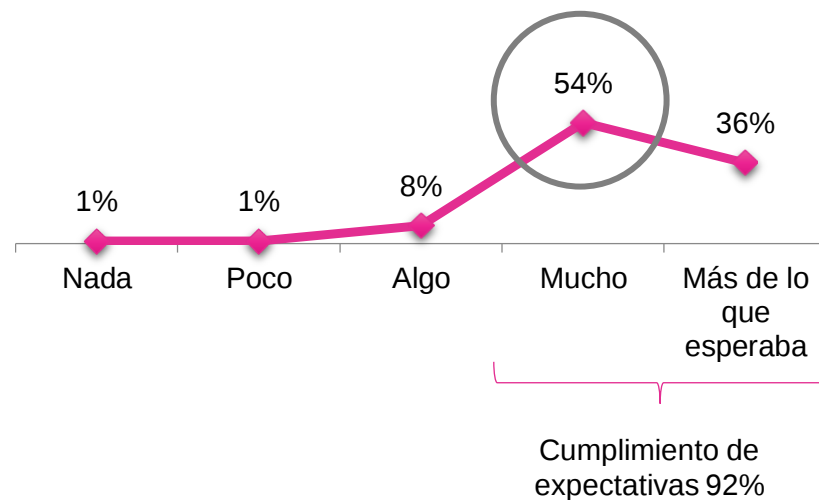
## ¿ ... qué tanto disfrutó el viaje?

Base: 183 usuarios



## ¿ ... qué tanto cubrió sus expectativas?

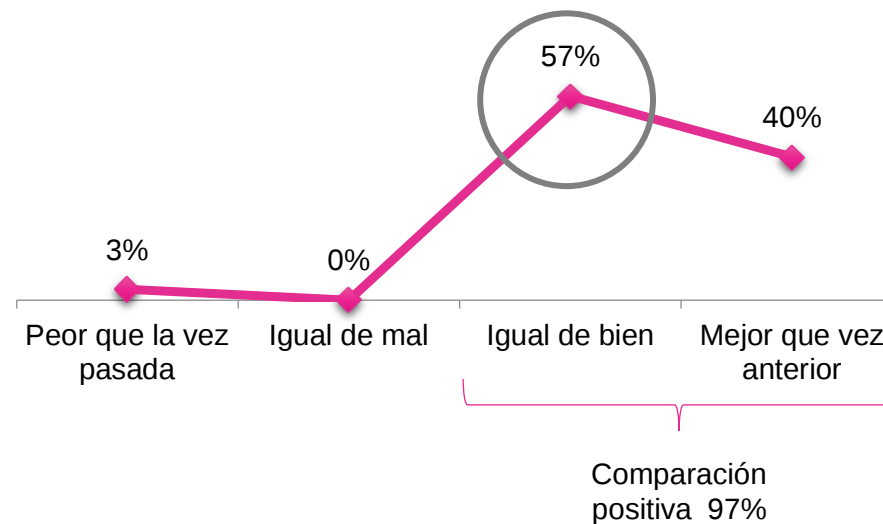
Base: 183 usuarios





## ¿...comparativamente con el paseo anterior?

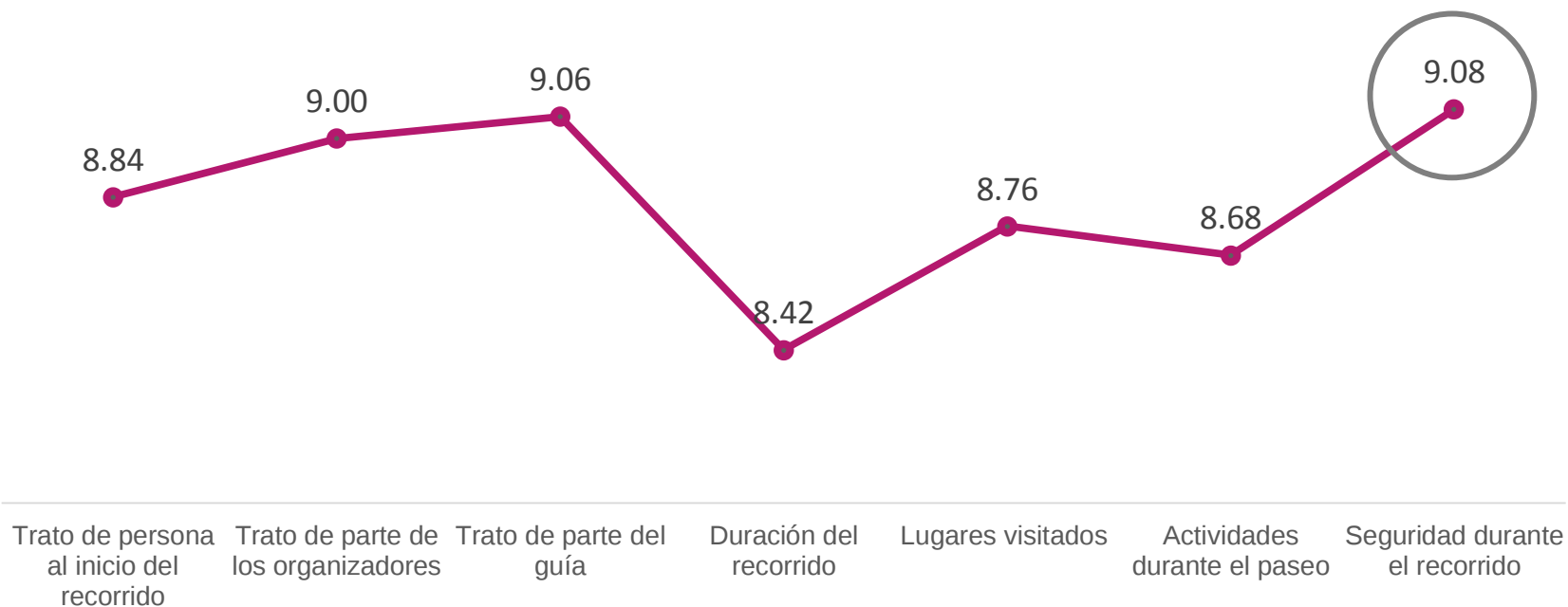
Base: 75 usuarios





## Satisfacción

Base: 183 usuarios





## Satisfacción

Base: 183 usuarios

### Top 2 Box\*

|                                         | Género    |          | Origen |        |               |
|-----------------------------------------|-----------|----------|--------|--------|---------------|
|                                         | Masculino | Femenino | CDMX   | Edomex | Otros Estados |
| Trato de gente que le atendió al inicio | 93%       | 94%      | 93%    | 100%   | 100%          |
| Trato de parte de la organización       | 98%       | 98%      | 98%    | 100%   | 100%          |
| Trato de parte del guía                 | 98%       | 98%      | 98%    | 100%   | 100%          |
| Duración del recorrido                  | 76%       | 87%      | 83%    | 100%   | 50%           |
| Lugares visitados                       | 82%       | 91%      | 88%    | 88%    | 100%          |
| Actividades realizadas                  | 85%       | 88%      | 87%    | 88%    | 100%          |
| Seguridad durante recorrido             | 100%      | 98%      | 98%    | 100%   | 100%          |

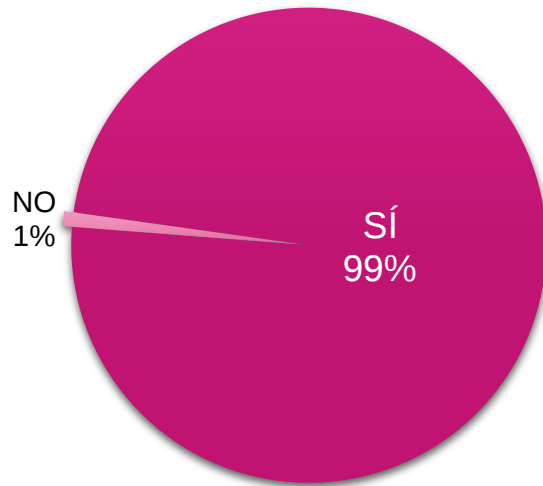
\* Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho



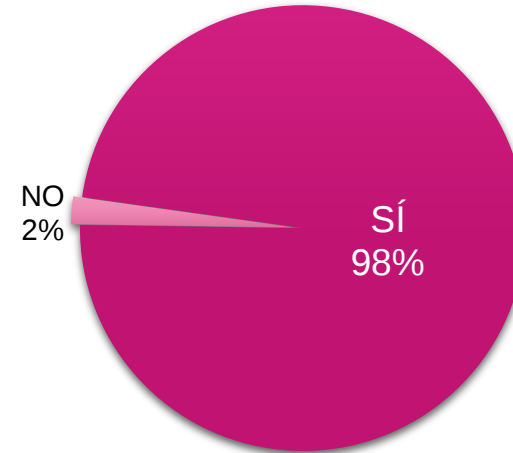
## Satisfacción

Base: 183 usuarios

¿... Recomendaría ...?



¿... Volvería...?





# Encuesta de Evaluación del Servicio

## Fiestas Patrias 2016

(M2-2016)

12 de septiembre al 30 de septiembre