



# Encuesta de Evaluación del Servicio

## Día de Muertos 2016

(M3-2016)

27 de octubre al 05 de noviembre



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 Ciudad de México (**SECTUR CDMX**), que pretende acercar la oferta turística de la capital del país 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.





# Vitrina Metodológica

Día de Muertos 2016

(M3 – 2016)

27 de octubre al 05 de noviembre





<b>Ámbito</b>	Local. Ciudad de México.
<b>Metodología</b>	Cuantitativa
<b>Tipo de estudio</b>	<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 tercera medición del año (M3-2016), realizada durante la temporada de vacaciones decembrinas, que comprende del 27 de octubre al 05 de noviembre .</p>
<b>Técnica de recolección</b>	<b>Entrevista cara a cara</b> con usuarios del programa; se aplica el mismo día del recorrido, al terminan la actividad correspondiente.
<b>Universo de estudio</b>	Hombres y mujeres con 18 años o más; preferentemente residentes de la Ciudad de México.
<b>Tipo de muestreo</b>	<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>• 225 encuestas efectivas</li></ul>
<b>Margen de error y 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 6.8\%</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:<ol 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></ol></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

Día de Muertos 2016

(M3 – 2016)

27 de octubre al 05 de noviembre







# 1. Perfil del Usuario

Día de Muertos 2016

(M3 – 2016)

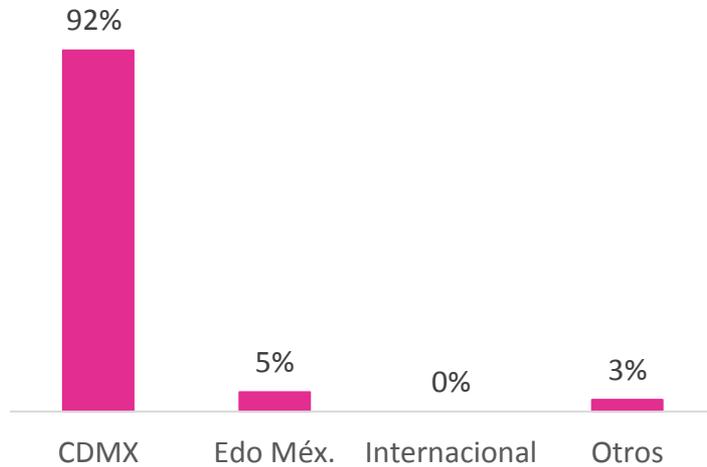
27 de octubre al 05 de noviembre





# Procedencia

Base: 208 usuarios



## Resumen Mediciones

Procedencia	M1	M2	M3	M4
CDMX	89%	95%	92%	
Edo. México	10%	4%	5%	
Otros	1%	1%	3%	
Internacional	0%	0%	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

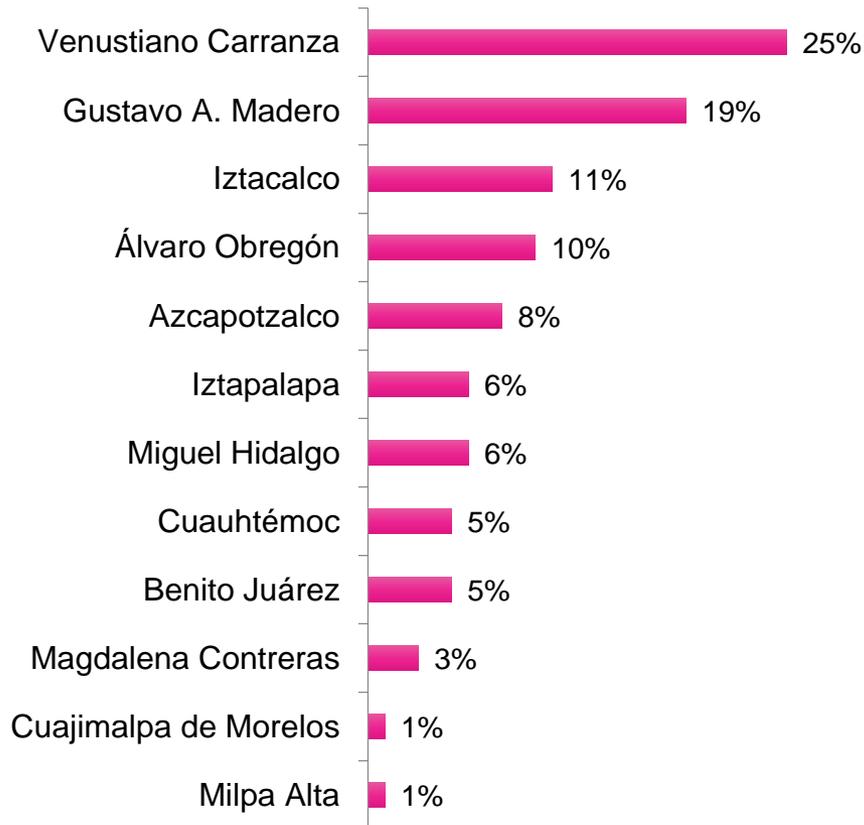


## 1. Perfil del Usuario

# Residentes CDMX

Base: 190 usuarios

## Delegaciones de Procedencia



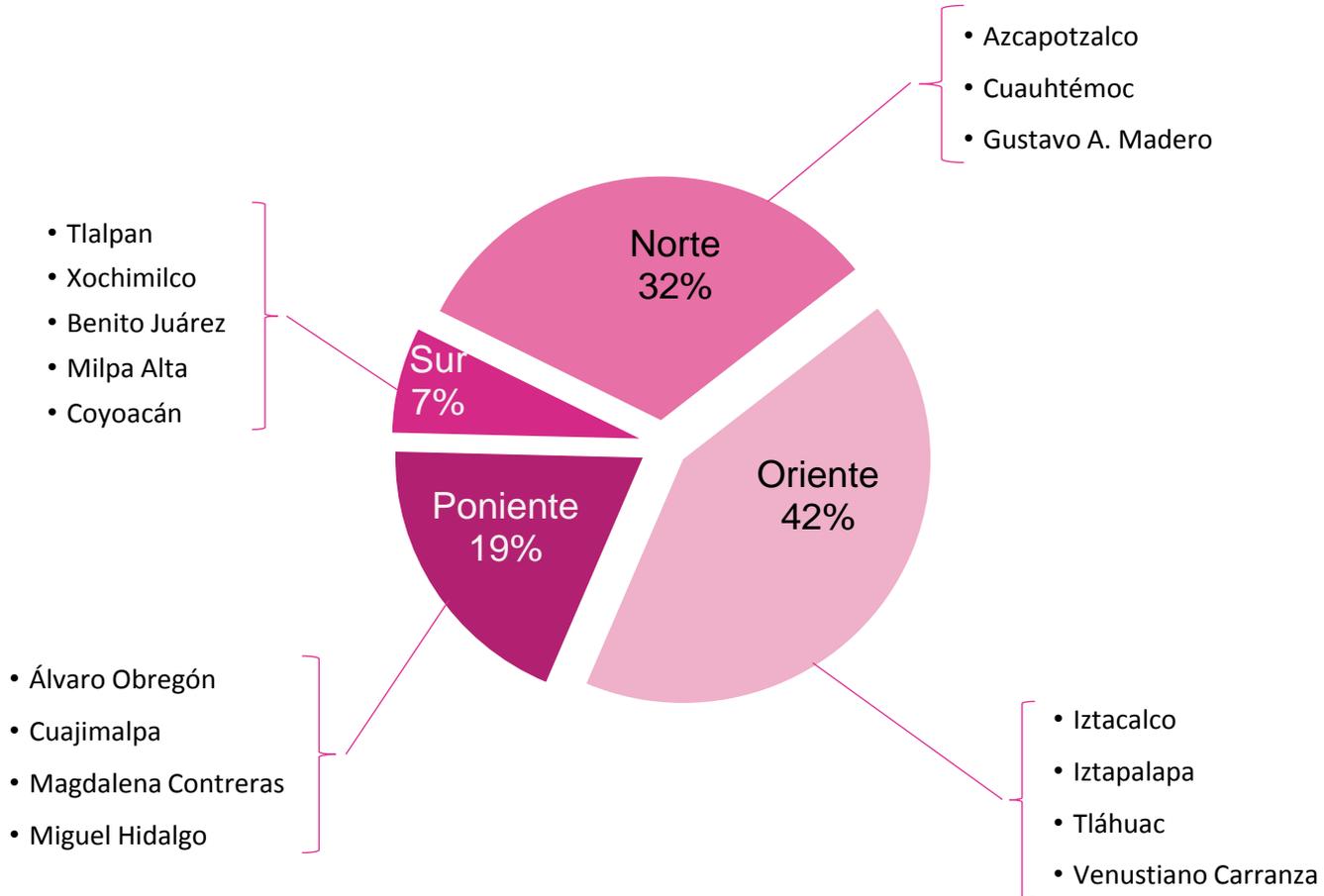
## Resumen Mediciones

Delegación	M1	M2	M3	M4
Gustavo A. Madero	16%	17%	19%	
Venustiano Carranza	13%	15%	---	
Cuauhtémoc	9%	16%	5%	



## Residentes en CDMX

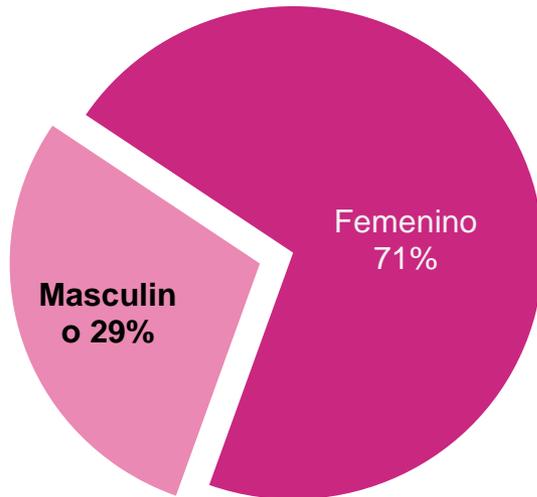
Base: 190 usuarios





## Género

Base: 225 usuarios



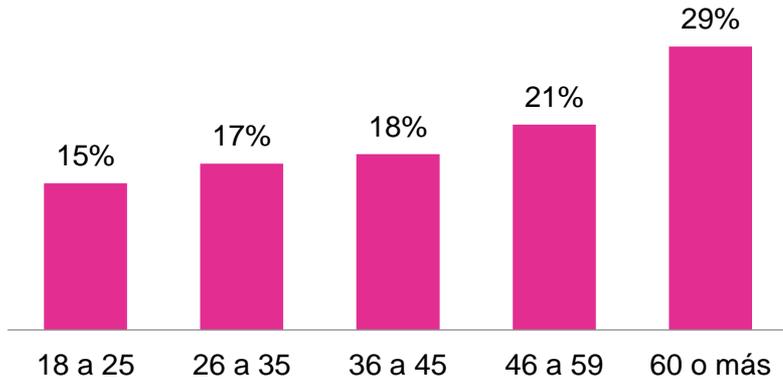
## Resumen Mediciones

Género	M1	M2	M3	M4
Femenino	79%	70%	71%	
Masculino	21%	30%	29%	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	



## Edad

Base: 225 usuarios



## Resumen Mediciones

Grupo edad	M1	M2	M3	M4
18 a 25	10%	10%	15%	
26 a 35	16%	11%	17%	
36 a 45	20%	10%	18%	
46 a 60	24%	17%	21%	
Más de 60 años	30%	52%	29%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

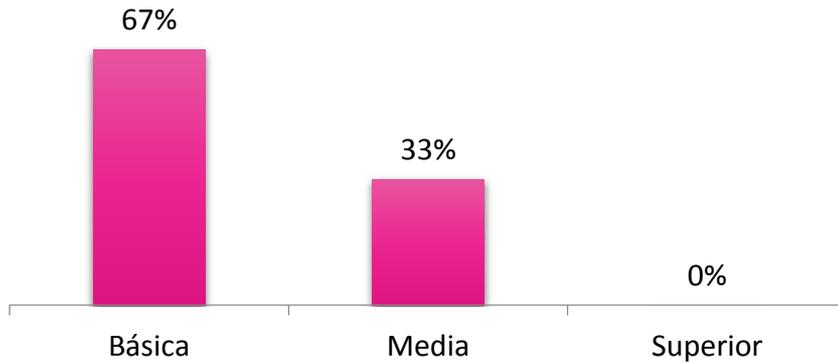
Años	M1	M2	M3	M4
Media	48.1	55.6	46.7	
Mediana	48	61	45	
Moda	40	73	18	





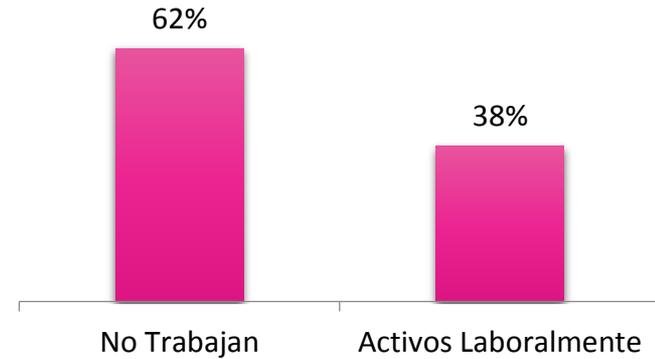
## Educación

Base: 225 usuarios



## Ocupación

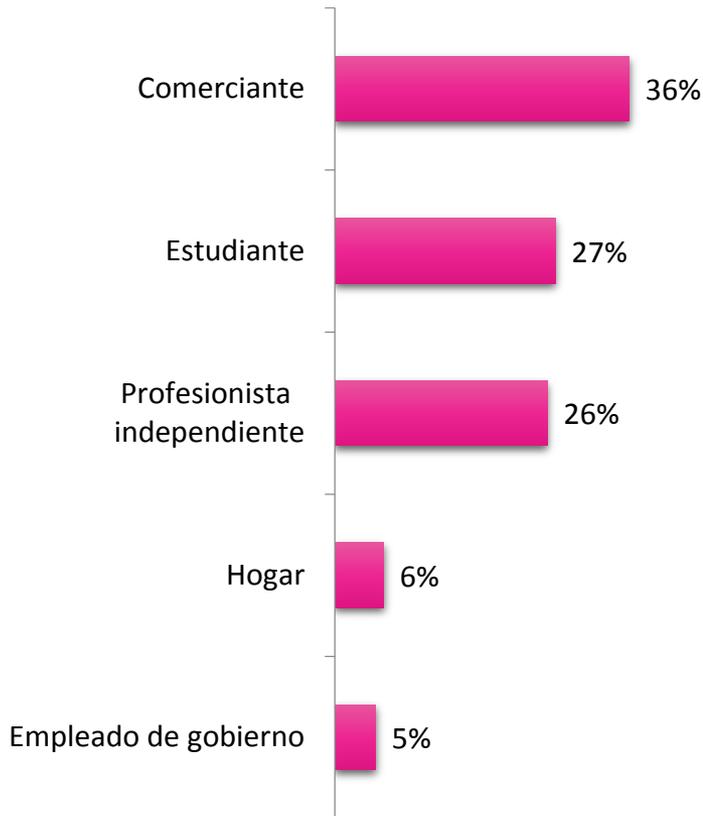
Base: 223 usuarios





# Ocupación

Base: 225 usuarios



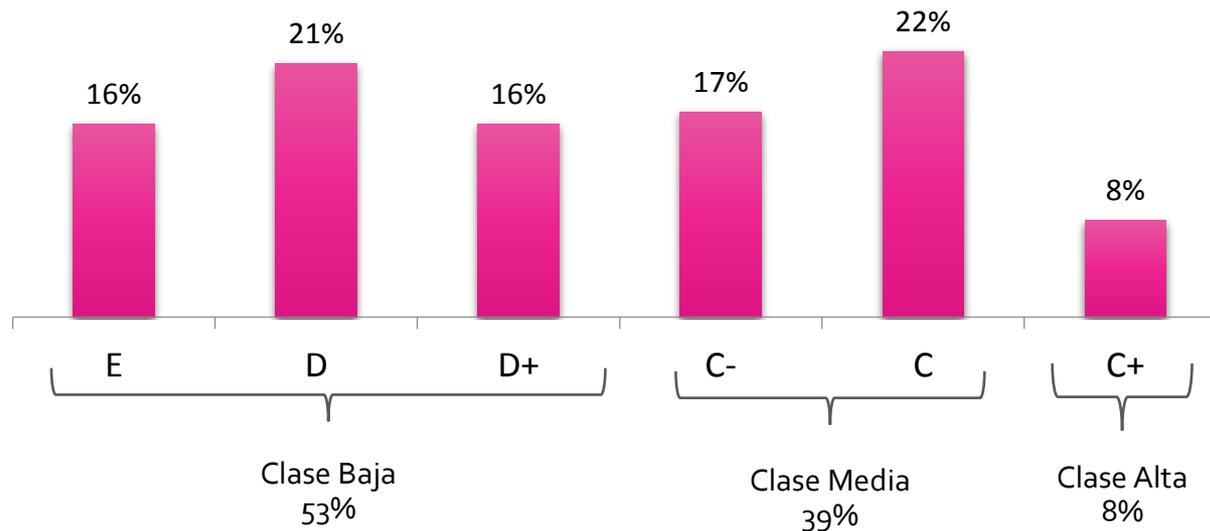
## Resumen Mediciones

Ocupación	M1	M2	M3	M4
Hogar	43%	40%	6%	
Pensionado o jubilado	13%	22%	---	
Empleado Gob.	12%	12%	5%	



## Nivel Socioeconómico\*

Base: 223 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.

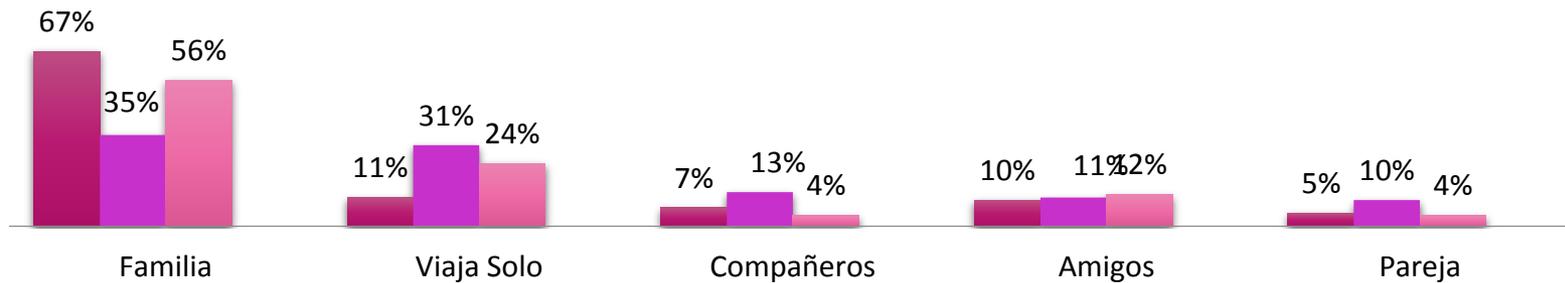


# Acompañantes

Base: 225 usuarios

Tamaño del grupo (media)	M1	M2	M3	M4
Familia	3.95	3.47	5.39	
Compañeros	12.47	6.79	25.33	
Amigos	8.02	2.35	4.93	

■ M1 ■ M2 ■ M3

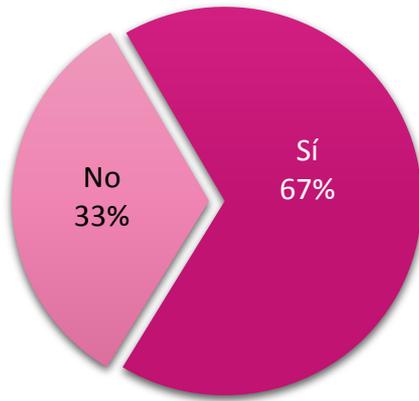




## Hábito de viajar

Base: 224 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%	67%	



## Hábito de viajar

Base: 225 usuarios

Escolaridad	<i>¿Acostumbra viajar?</i> (% Sí)
Básica	75%
Media	25%
Superior	----
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Base: 222 usuarios

Nivel Socioeconómico	<i>¿Acostumbra viajar?</i> (% Sí)
Bajo	43%
Medio	45%
Alto	112%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



# Hábito de viajar

Base: 224 usuarios que viajaron

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

Escolaridad	<i>Promedio de viajes por año</i>
Baja	1.3
Media	1.5
Superior	---

Nivel Socioeconómico	<i>Promedio de viajes por año</i>
Bajo	1.5
Medio	1.2
Alto	1.0



# 2. Acceso al Programa

Día de Muertos 2016

(M3 – 2016)

27 de octubre al 05 de noviembre



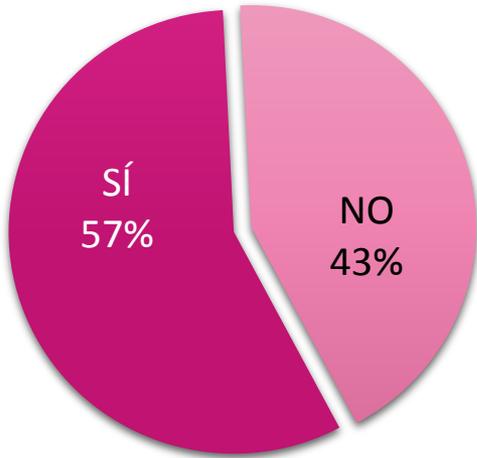


## 2. Acceso al Programa

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

### ¿Primera vez?\*

Base: 225 usuarios



Delegación	% sí			
	M1	M2	M3	M4
Coyoacán	-	100%	0%	
Milpa Alta	-	100%	100%	
Xochimilco	-	100%	0%	
Iztacalco	-	92%	80%	
Venustiano Carranza	-	81%	52%	
Magdalena Contreras	-	78%	67%	
Cuajimalpa de Morelos	-	75%	100%	
Tlalpan	-	67%	0%	
Gustavo A. Madero	-	59%	75%	
Cuauhtémoc	-	52%	80%	
Álvaro Obregón	-	46%	56%	
Tláhuac	-	30%	0%	
Benito Juárez	-	28%	60%	
Miguel Hidalgo	-	25%	58%	
Azcapotzalco	-	0%	67%	
Iztapalapa	-	0%	36%	
Promedio CDMX	No se aplicó	60%	52%	



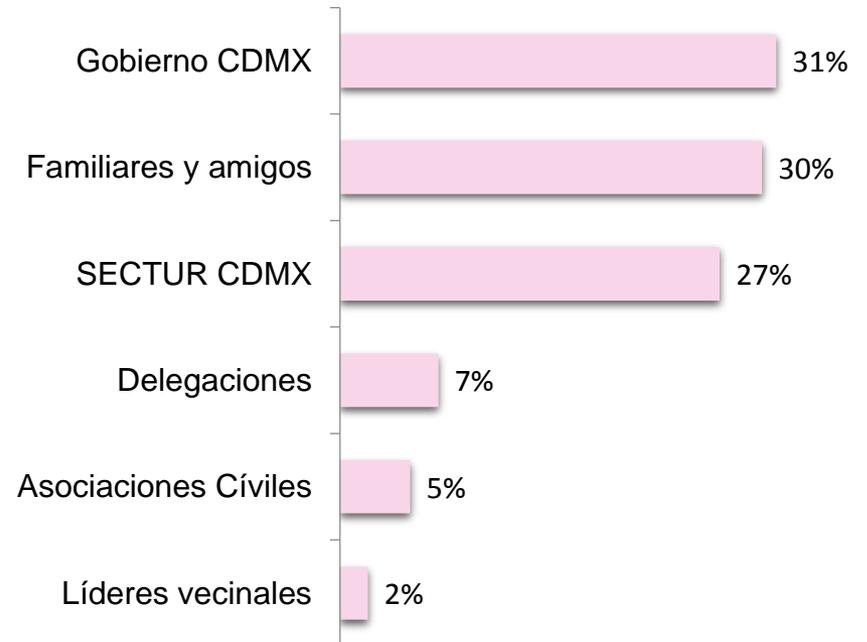
## ¿Cómo se enteró?

Base: 225 usuarios



## ¿Quién lo invitó?

Base: 219 usuarios





# Promedio de gasto

Base: 225 respondientes

**\$154.84**

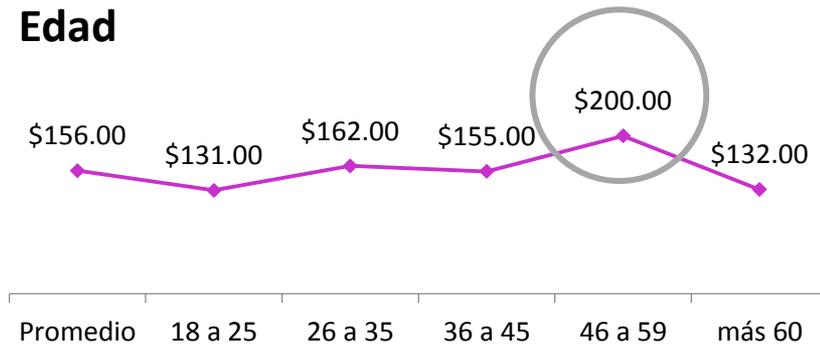
## Origen



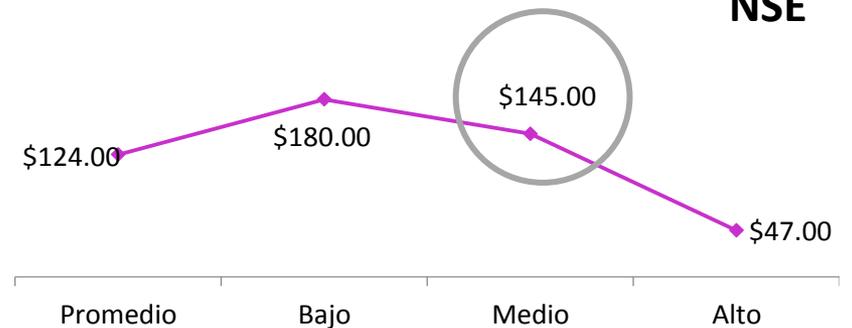
## Escolaridad



## Edad



## NSE





# 3. Evaluación de la Organización

Día de Muertos 2016

(M3 – 2016)

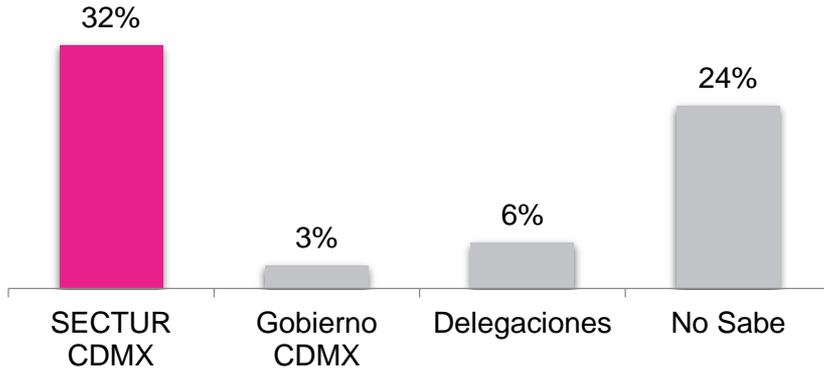
27 de octubre al 05 de noviembre





## ¿Quién organiza?

Base: 216 usuarios



Identifican a SECTUR CDMX como organizador del Programa Sonrisas

Nivel Socioeconómico	
Bajo	21%
Medio	43%
Alto	47%
Grupo de edad	
Menos de 30	37%
30 a 59 años	39%
Más de 60 años	12%
Escolaridad	
Baja	40%
Media	13%
Superior	---

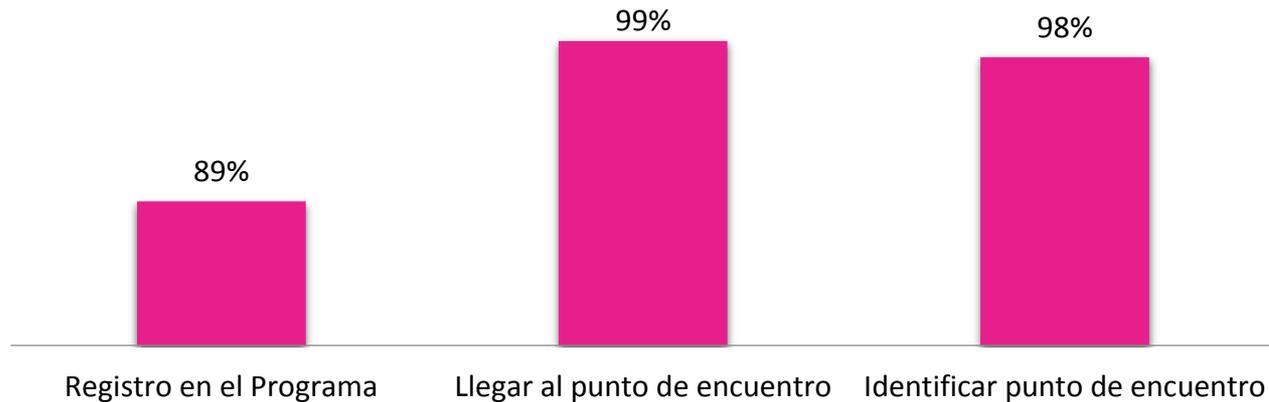




# Facilidad en Primer Contacto

Base: 216 usuarios

## Top 2 Box\*

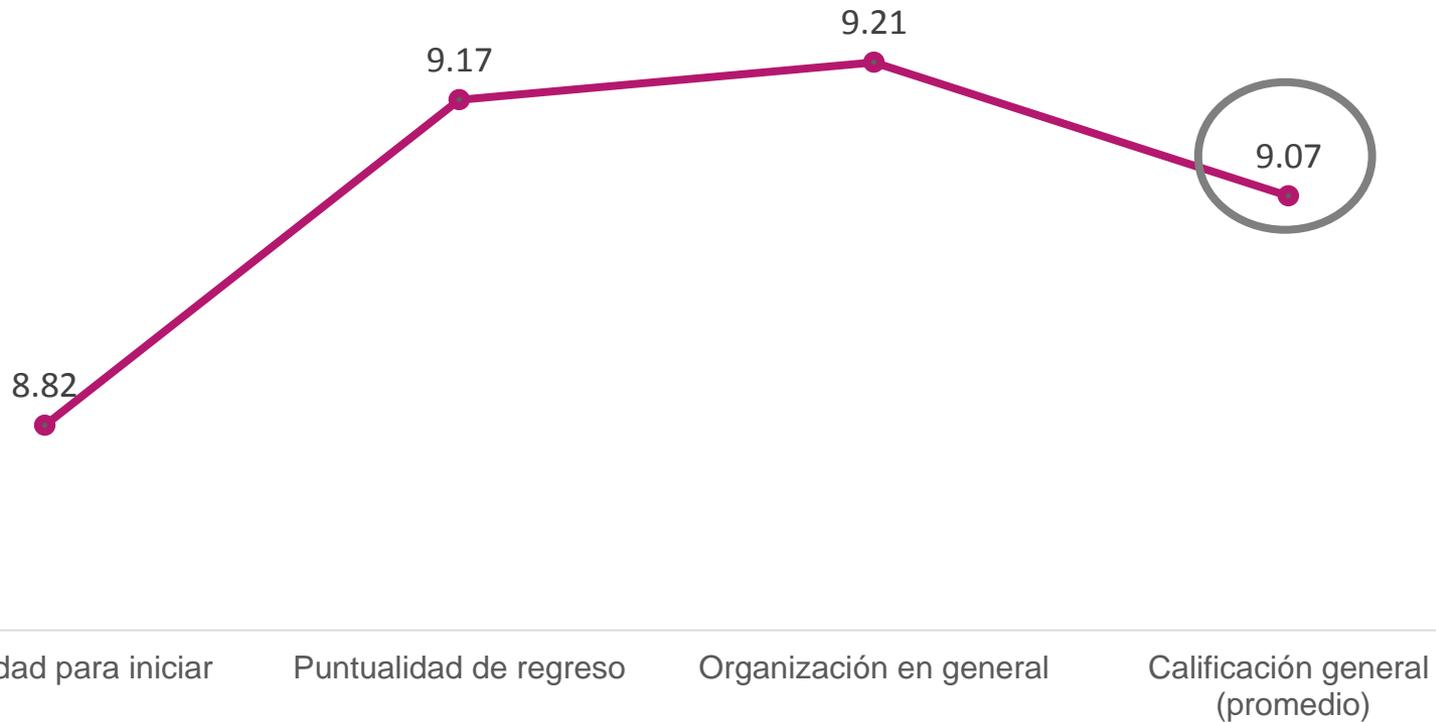


\* Top 2 Box: Es la suma de respuestas fácil y muy fácil.



# Valoración del Desempeño\*

Base: 225 usuarios



\* Escala del 1 al 10





# 4. Evaluación del Autobús

Día de Muertos 2016

(M3 – 2016)

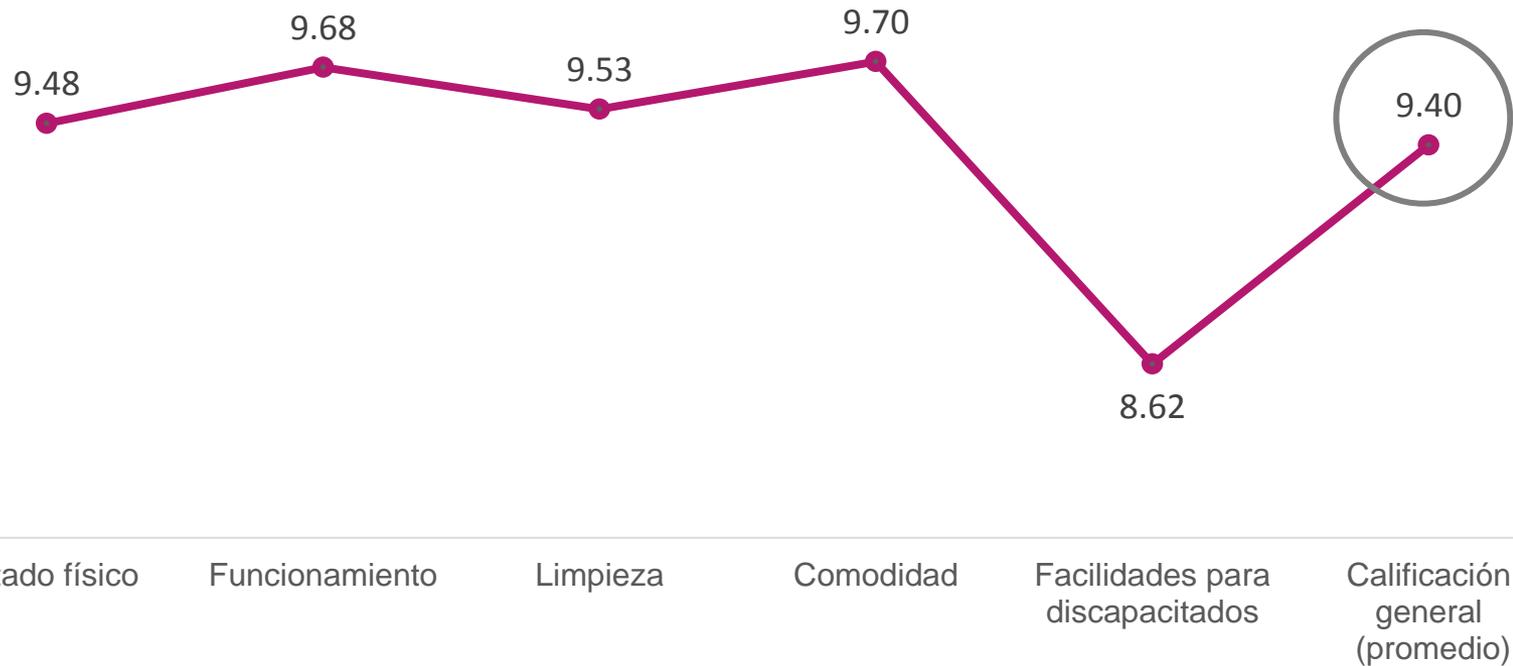
27 de octubre al 05 de noviembre





# Valoración de la Unidad \*

Base: 225 usuarios

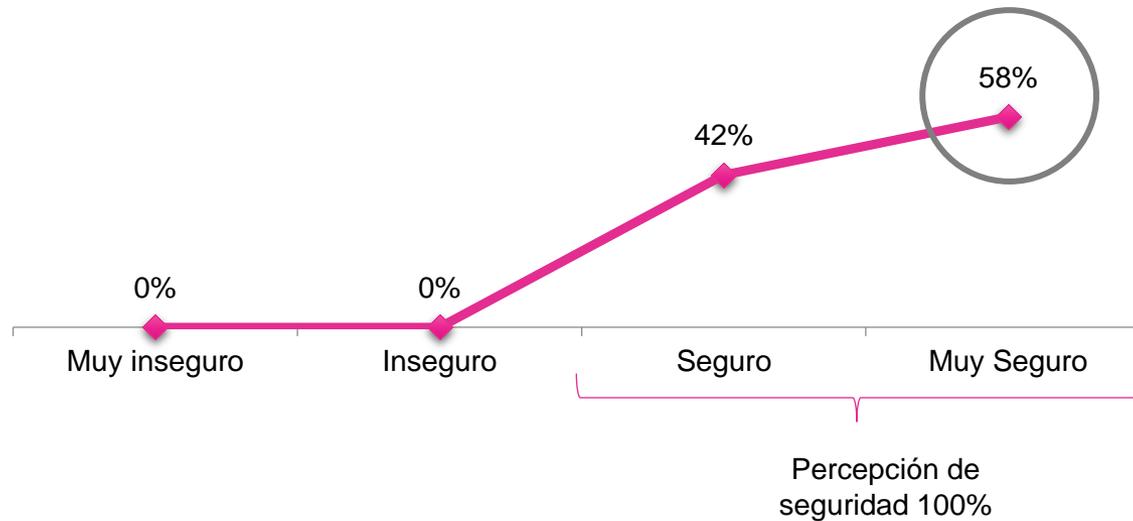


\* Escala del 1 al 10



# ¿... cómo se sintió ...?

Base: 225 usuarios





# 5. Evaluación del Conductor

Día de Muertos 2016

(M3 – 2016)

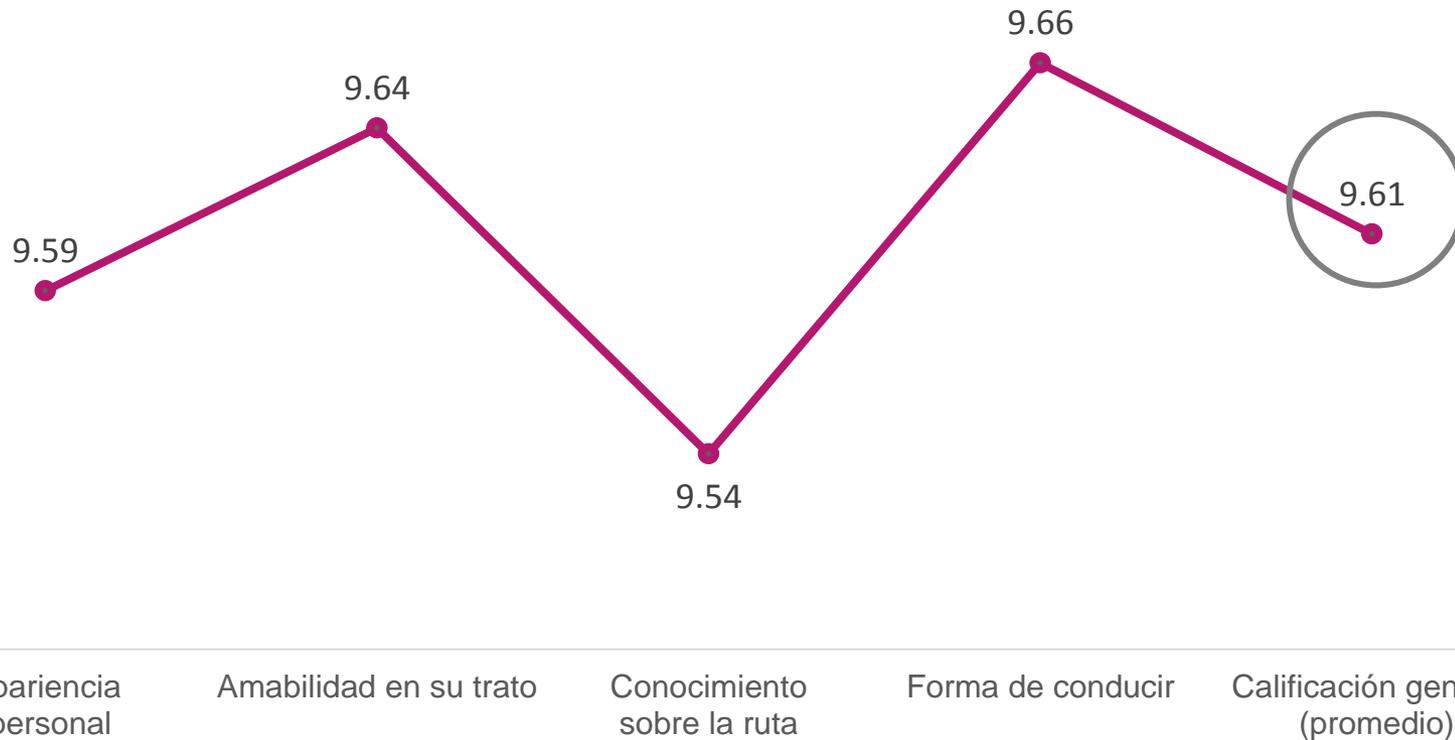
27 de octubre al 05 de noviembre





# Valoración del Conductor\*

Base: 224 usuarios



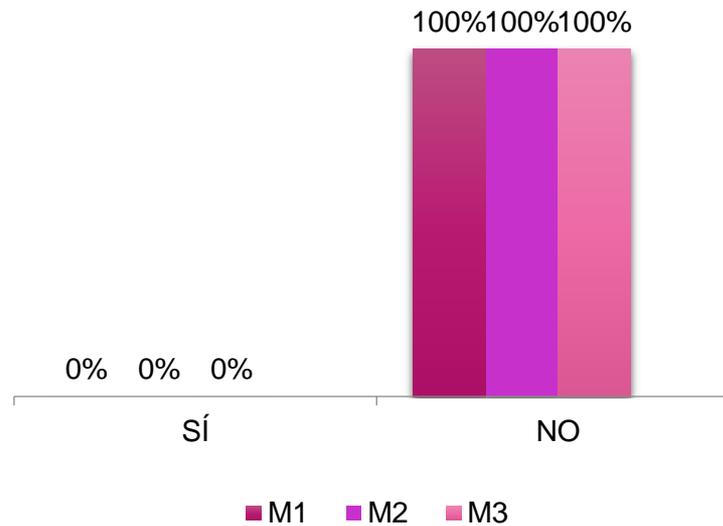
\* Escala del 1 al 10





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

Base: 225 usuarios





# 6. Evaluación del Guía

Día de Muertos 2016

(M3 – 2016)

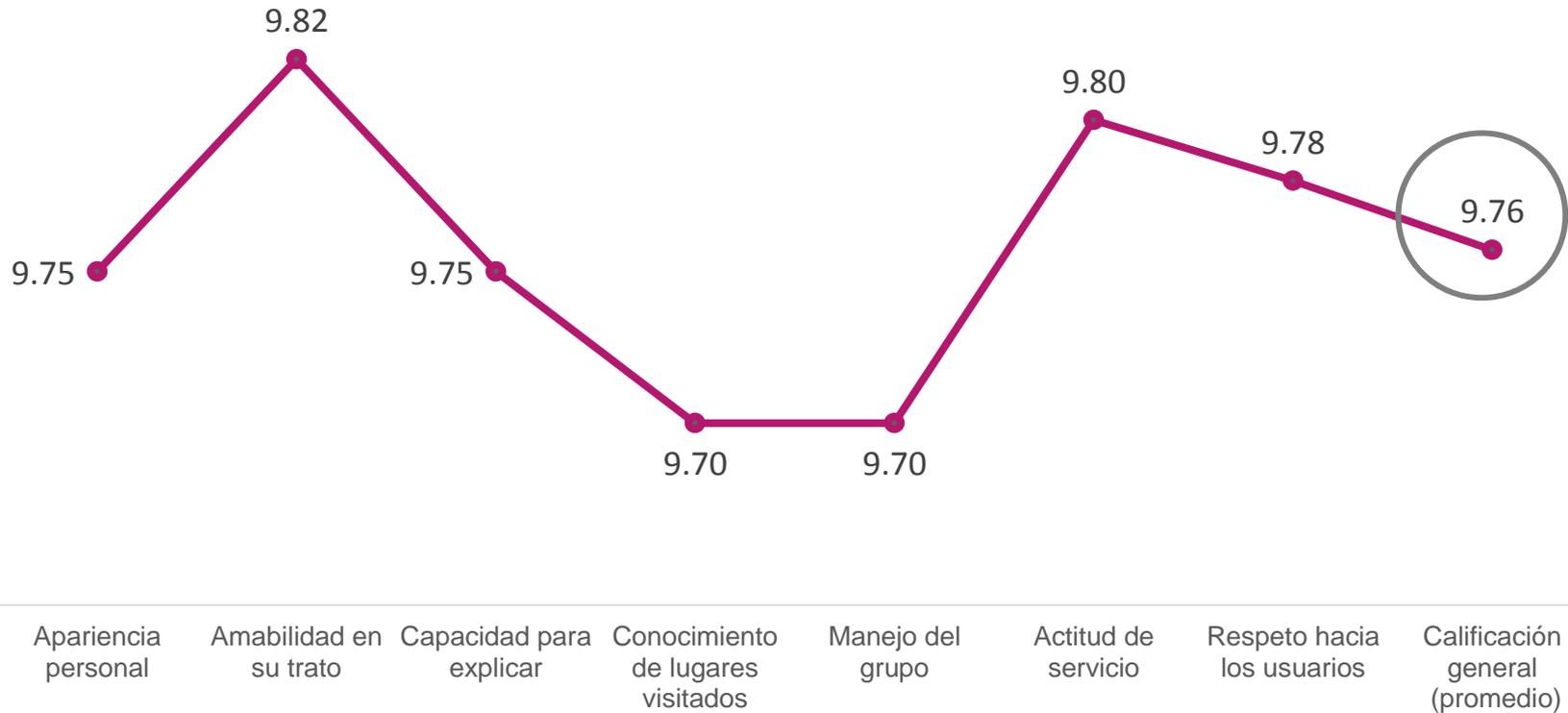
27 de octubre al 05 de noviembre





# Valoración del Guía\*

Base: 223 usuarios



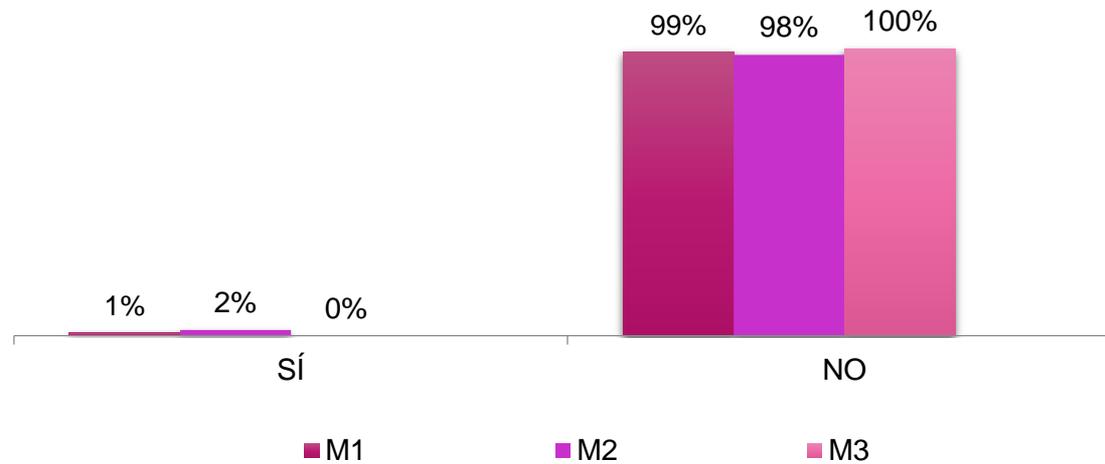
\* Escala del 1 al 10





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

Base: 225 usuarios





# 7. Experiencia del viaje

Día de Muertos 2016

(M3 – 2016)

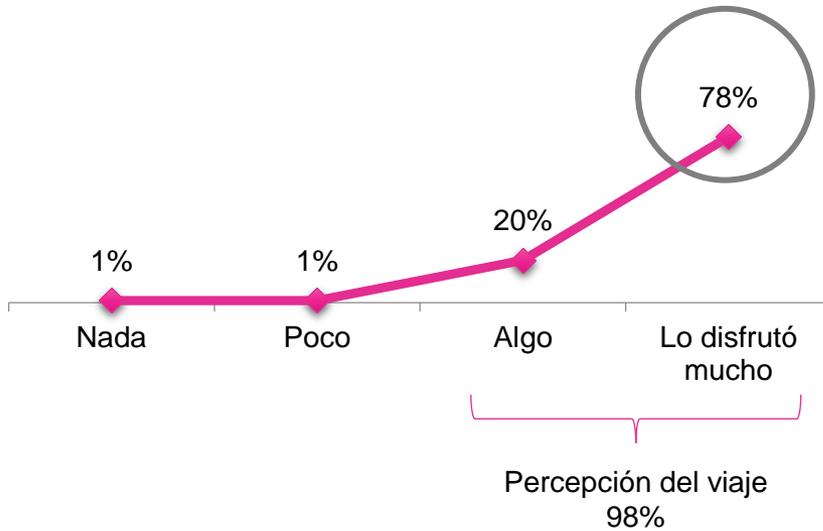
27 de octubre al 05 de noviembre





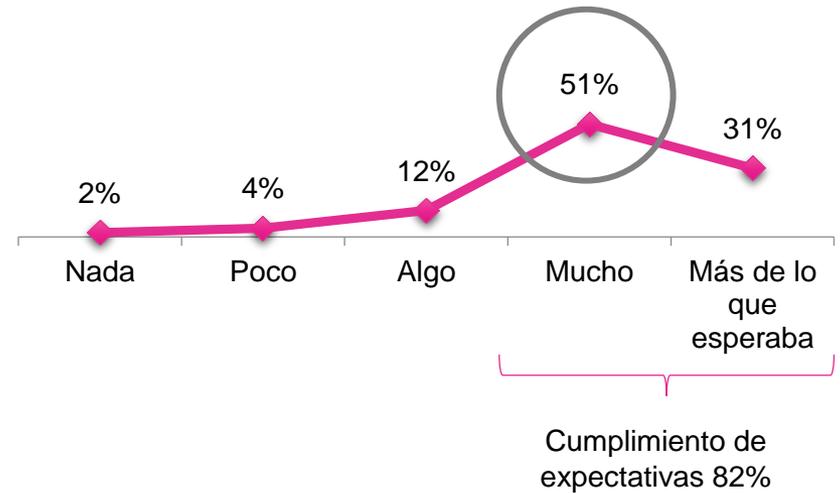
## ¿ ... qué tanto disfrutó el viaje?

Base: 225 usuarios



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

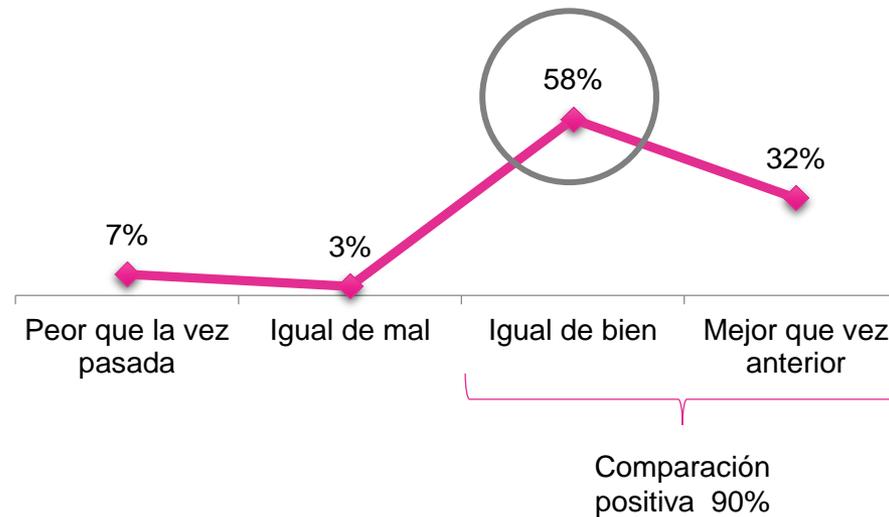
Base: 225 usuarios





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

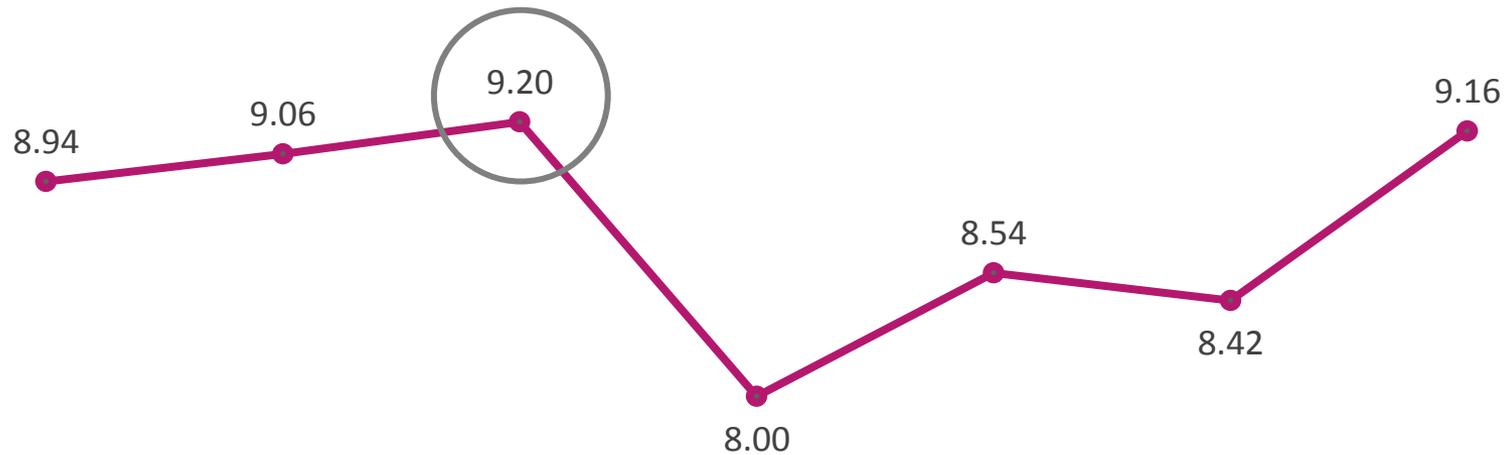
Base: 104 usuarios





# Satisfacción

Base: 225 usuarios



Trato de persona al inicio del recorrido

Trato de parte de los organizadores

Trato de parte del guía

Duración del recorrido

Lugares visitados

Actividades durante el paseo

Seguridad durante el recorrido



# Satisfacción

Base: 225 usuarios

**Top 2 Box\***

	Género		Origen		
	Masculino	Femenino	CDMX	Edomex	Otros Estados
Trato de gente que le atendió al inicio	71%	29%	91%	6%	3%
Trato de parte de la organización	70%	29%	91%	5%	3%
Trato de parte del guía	71%	29%	91%	5%	3%
Duración del recorrido	69%	31%	88%	7%	5%
Lugares visitados	71%	29%	90%	6%	4%
Actividades realizadas	71%	29%	91%	5%	4%
Seguridad durante recorrido	71%	29%	91%	6%	3%

\* Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho

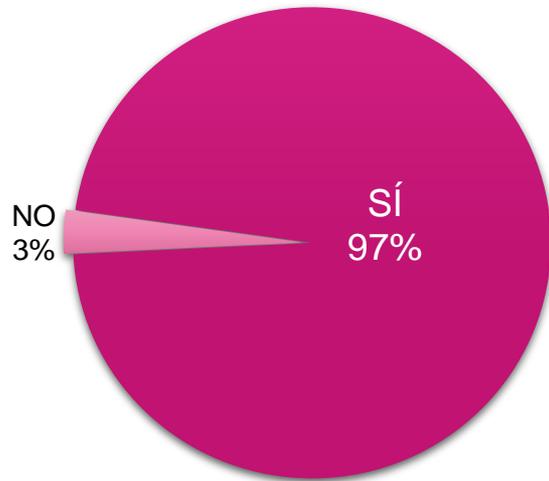




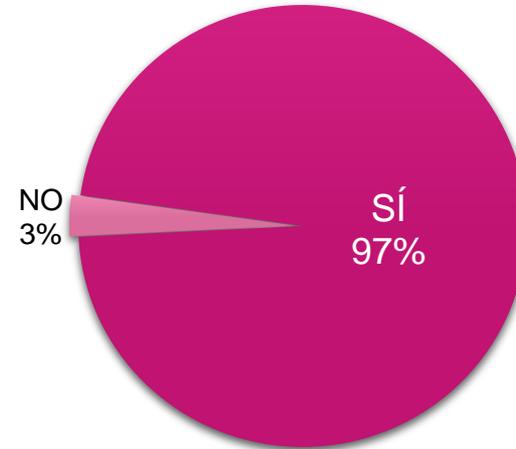
# Satisfacción

Base: 225 usuarios

## ¿... Recomendaría ...?



## ¿... Volvería...?





# Encuesta de Evaluación del Servicio

## Día de Muertos 2016

(M3-2016)

27 de octubre al 05 de noviembre