



Encuesta de Evaluación del Servicio

Vacaciones Decembrinas 2016

(M4-2016)

07 de diciembre al 22 de diciembre



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 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.



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO





Vitrina Metodológica

Vacaciones decembrinas 2016

(M4 – 2016)

07 de diciembre al 22 de diciembre





Ámbito	Local. Ciudad de México.
Metodología	Cuantitativa
Tipo de estudio	<p>Longitudinal, con mediciones estacionales; 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 cuarta medición del año (M4-2016), realizada durante la temporada de vacaciones decembrinas, que comprende del 07 al 22 de diciembre.</p>
Técnica de recolección	Entrevista cara a cara 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	Polietápico probabilístico aleatorio. 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.



Tamaño de muestra	<ul style="list-style-type: none">• 240 encuestas efectivas
Margen de error y Confiabilidad	<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 $\pm 6.5\%$.</p> <p>Estos parámetros son suficientes para estudios de esta naturaleza.</p>
Instrumentos de medición	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario estructurado.• Contiene factores que establecerán:<ol style="list-style-type: none">a. 1. Perfil del Usuariob. Acceso al Programac. La percepción y evaluación del servicio: Organizador, Transporte, Conductor y Guía .d. El nivel de satisfacción y valoración de la experiencia.• 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 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

Vacaciones decembrinas 2016

(M4 – 2016)

07 de diciembre al 22 de diciembre







1. Perfil del Usuario

Vacaciones decembrinas 2016

(M4 – 2016)

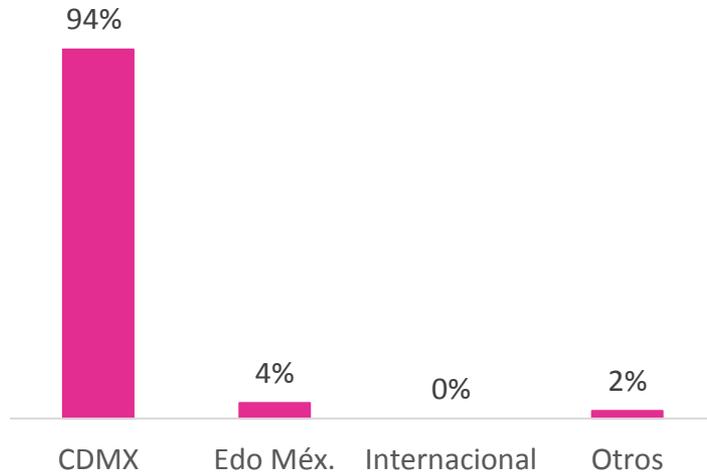
07 de diciembre al 22 de diciembre





Procedencia

Base: 240 usuarios



Resumen Mediciones

Procedencia	M1	M2	M3	M4
CDMX	89%	95%	92%	94%
Edo. México	10%	4%	5%	4%
Otros	1%	1%	3%	2%
Internacional	0%	0%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

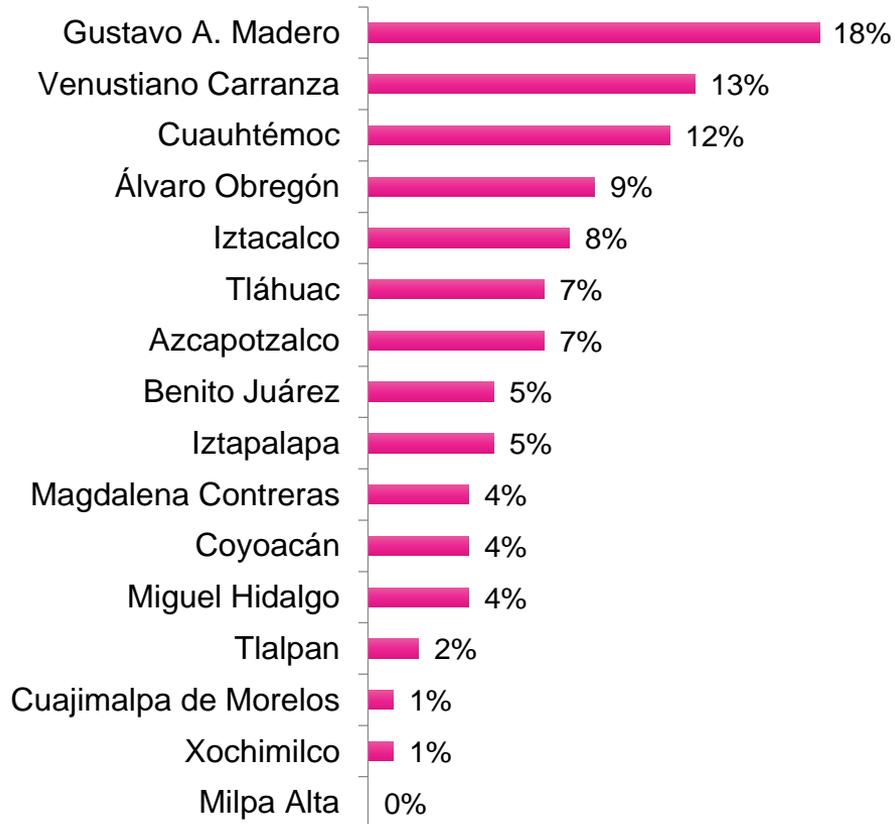


1. Perfil del Usuario

Residentes CDMX

Base:222 usuarios

Delegaciones de Procedencia



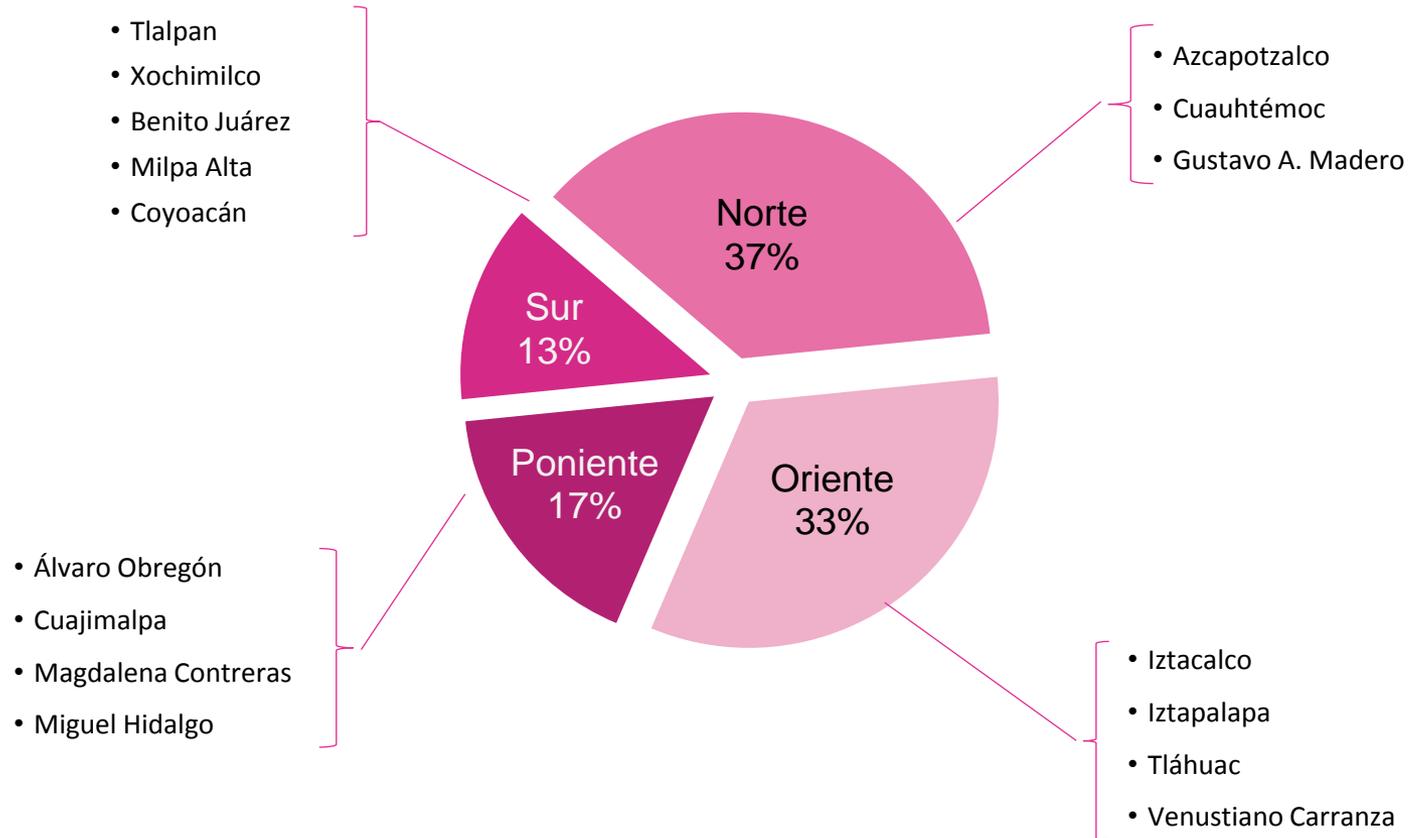
Resumen Mediciones

Delegación	M1	M2	M3	M4
Gustavo A. Madero	16%	17%	19%	18%
Venustiano Carranza	13%	15%	---	13%
Cuauhtémoc	9%	16%	5%	12%



Residentes en CDMX

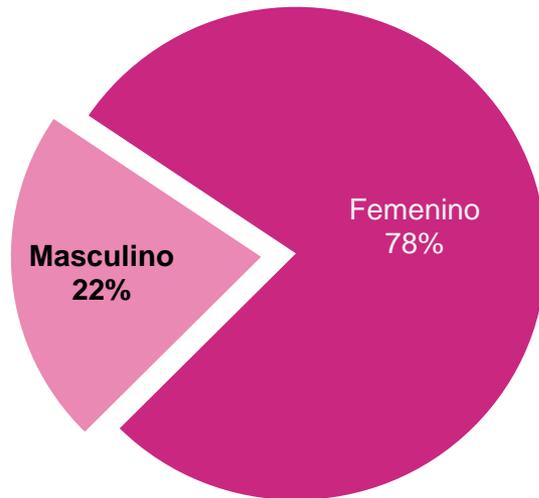
Base: 222 usuarios





Género

Base: 240 usuarios



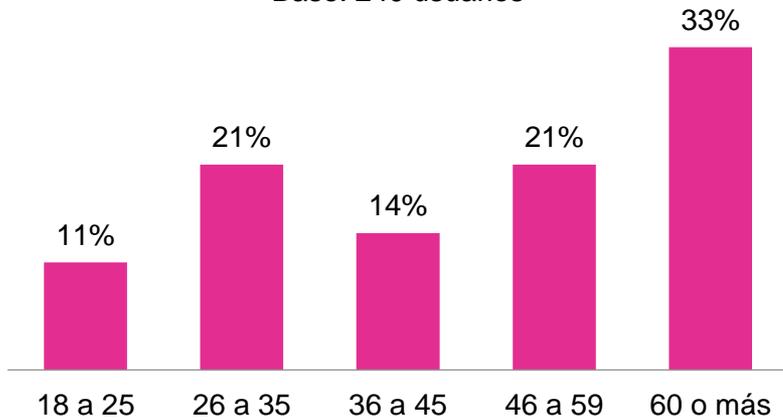
Resumen Mediciones

Género	M1	M2	M3	M4
Femenino	79%	70%	71%	78%
Masculino	21%	30%	29%	22%
TOTAL	100%	100%	100%	100%



Edad

Base: 240 usuarios



Resumen Mediciones

Grupo edad	M1	M2	M3	M4
18 a 25	10%	10%	15%	11%
26 a 35	16%	11%	17%	21%
36 a 45	20%	10%	18%	14%
46 a 60	24%	17%	21%	21%
Más de 60 años	30%	52%	29%	33%
Total	100%	100%	100%	100%

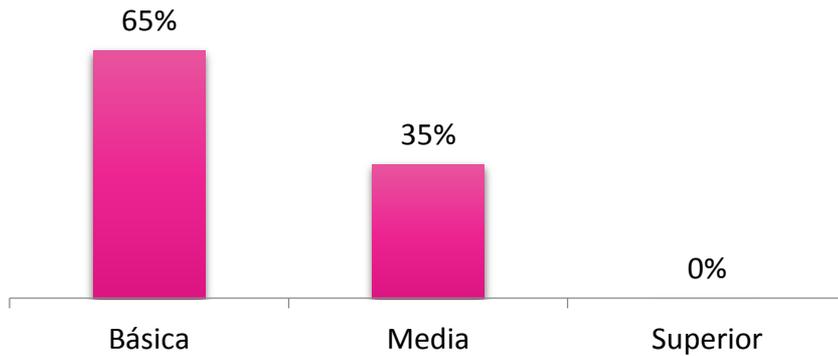
Años	M1	M2	M3	M4
Media	48.1	55.6	46.7	47.8
Mediana	48	61	45	47
Moda	40	73	18	31





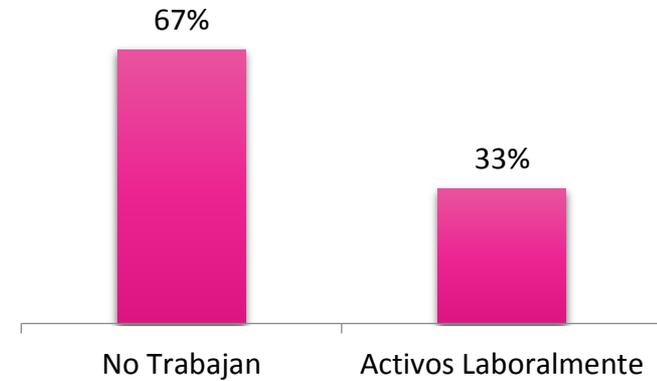
Educación

Base: 240 usuarios



Ocupación

Base: 240 usuarios





Ocupación

Base: 240 usuarios



Resumen Mediciones

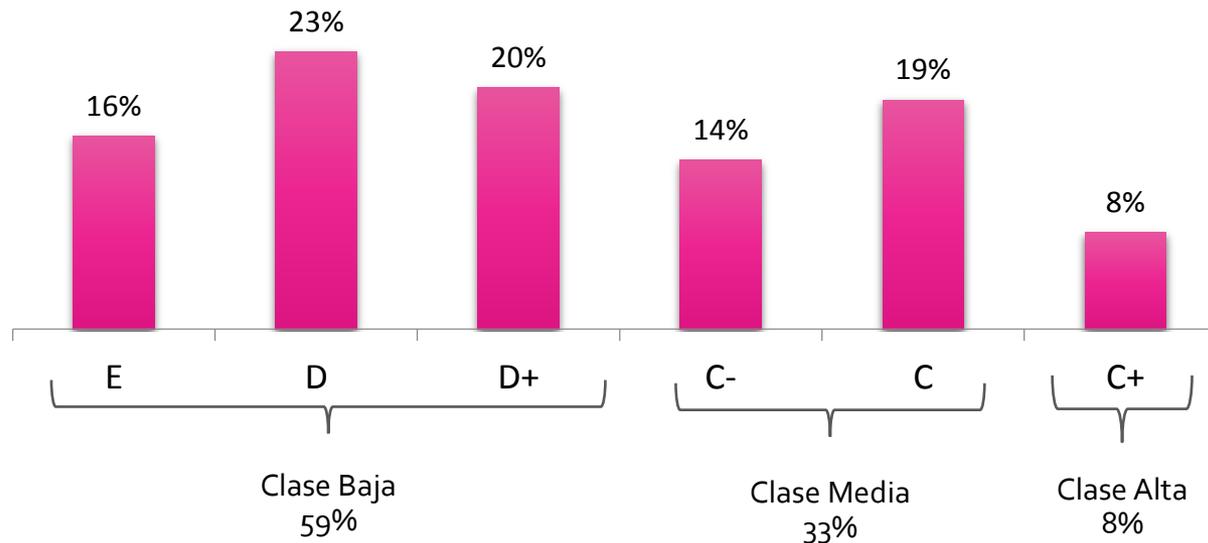
Ocupación	M1	M2	M3	M4
Hogar	43%	40%	6%	41%
Pensionado o jubilado	13%	22%	---	14%
Empleado Gob.	12%	12%	5%	13%





Nivel Socioeconómico*

Base: 235 usuarios



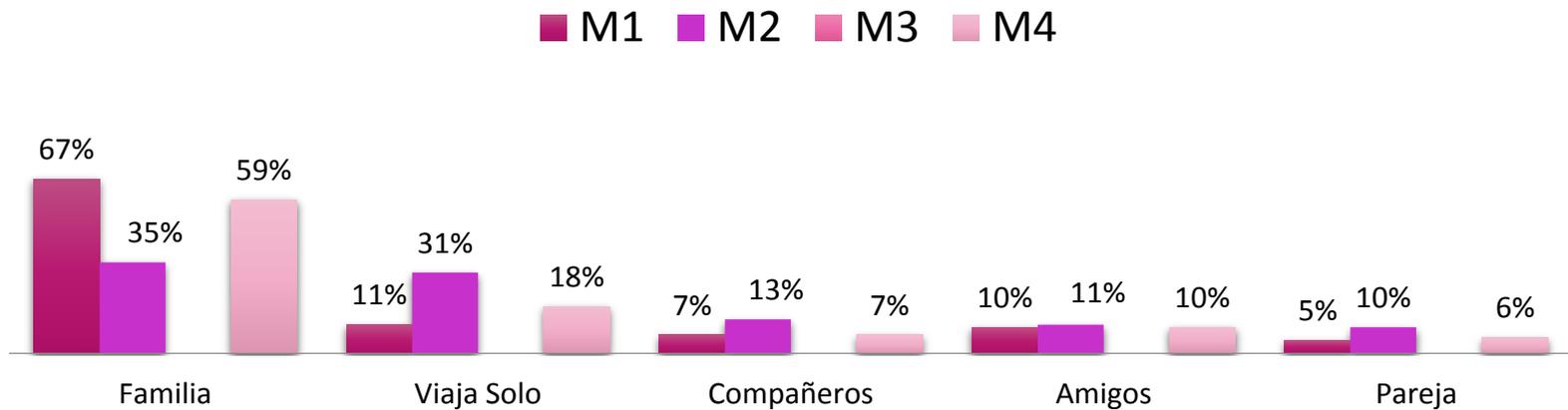
* En el cuestionario se incorporaron las variables que forman la regla 8X7 que establece la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación (AMAI). Se aplicó el algoritmo definido para discriminar el Nivel Socioeconómico del entrevistado mismo que fue agrupado en tres clases.



Acompañantes

Base: 240 usuarios

Tamaño del grupo (media)	M1	M2	M3	M4
Familia	3.95	3.47	5.39	4.16
Compañeros	12.47	6.79	25.33	13.88
Amigos	8.02	2.35	4.93	5.00

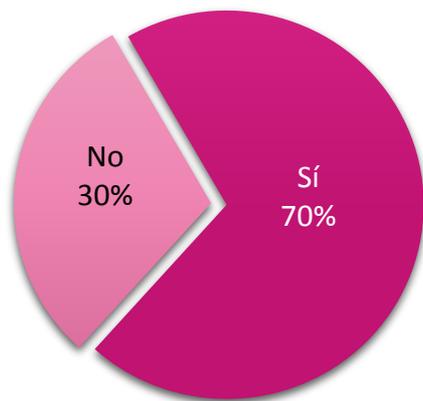




Hábito de viajar

Base: 239 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%	70%



Hábito de viajar

Base: 239 usuarios

Escolaridad	¿Acostumbra viajar? (% Sí)
Básica	71%
Media	29%
Superior	----
Total	100%

Base: 234 usuarios

Nivel Socioeconómico	¿Acostumbra viajar? (% Sí)
Bajo	50%
Medio	39%
Alto	11%
Total	100%



Hábito de viajar

Base: 239 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	1.2
Media	1.4
Superior	---

Nivel Socioeconómico	<i>Promedio de viajes por año</i>
Bajo	1.4
Medio	1.1
Alto	1.0



2. Acceso al Programa

Vacaciones decembrinas 2016

(M4 – 2016)

07 de diciembre al 22 de diciembre



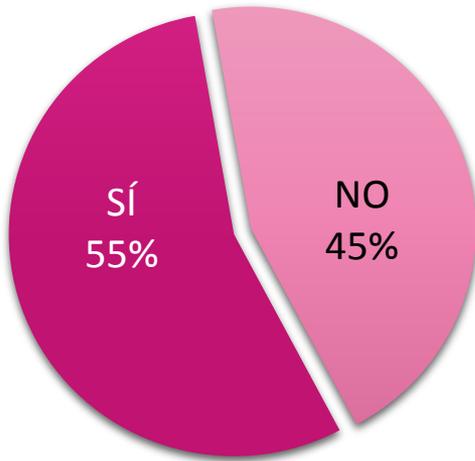


2. Acceso al Programa

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

¿Primera vez?*

Base: 240 usuarios

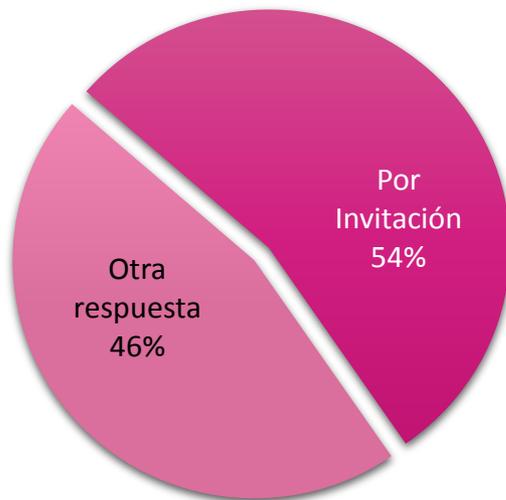


Delegación	% sí			
	M1	M2	M3	M4
Coyoacán	-	100%	0%	80%
Milpa Alta	-	100%	100%	0%
Xochimilco	-	100%	0%	0%
Iztacalco	-	92%	80%	44%
Venustiano Carranza	-	81%	52%	63%
Magdalena Contreras	-	78%	67%	50%
Cuajimalpa de Morelos	-	75%	100%	100%
Tlalpan	-	67%	0%	40%
Gustavo A. Madero	-	59%	75%	60%
Cuauhtémoc	-	52%	80%	44%
Álvaro Obregón	-	46%	56%	15%
Tláhuac	-	30%	0%	60%
Benito Juárez	-	28%	60%	58%
Miguel Hidalgo	-	25%	58%	20%
Azcapotzalco	-	0%	67%	71%
Iztapalapa	-	0%	36%	82%
Promedio CDMX	No se aplicó	60%	52%	50%



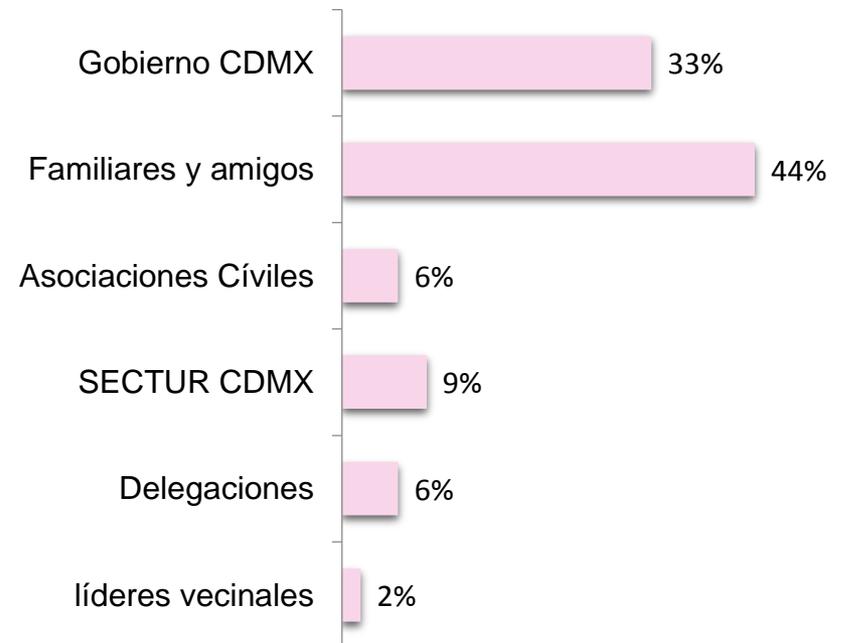
¿Cómo se enteró?

Base: 240 usuarios



¿Quién lo invitó?

Base: 205 usuarios



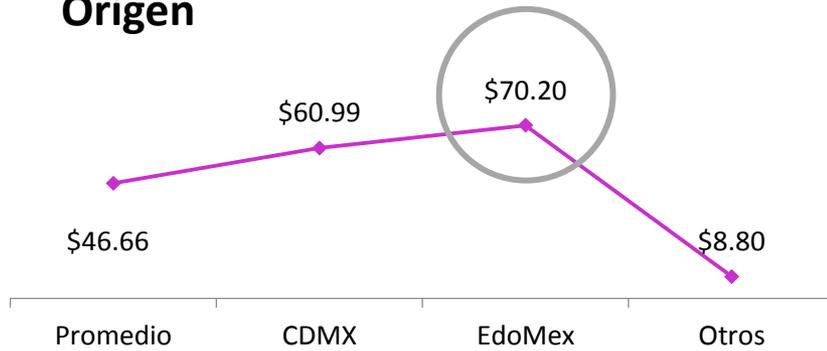


Promedio de gasto

Base: 240 respondientes

\$60.73

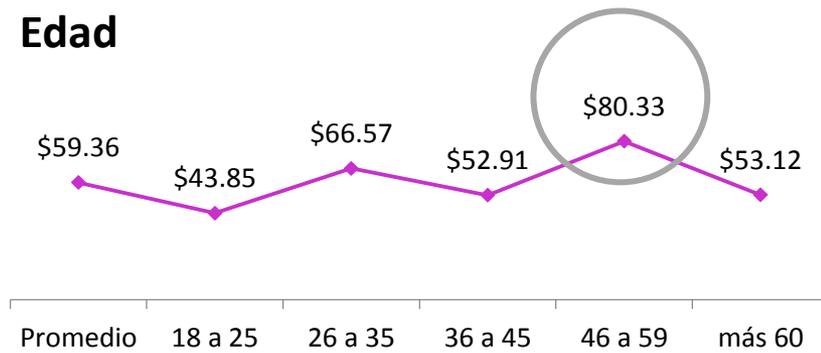
Origen



Escolaridad



Edad



NSE





3. Evaluación de la Organización

Vacaciones decembrinas 2016

(M4 – 2016)

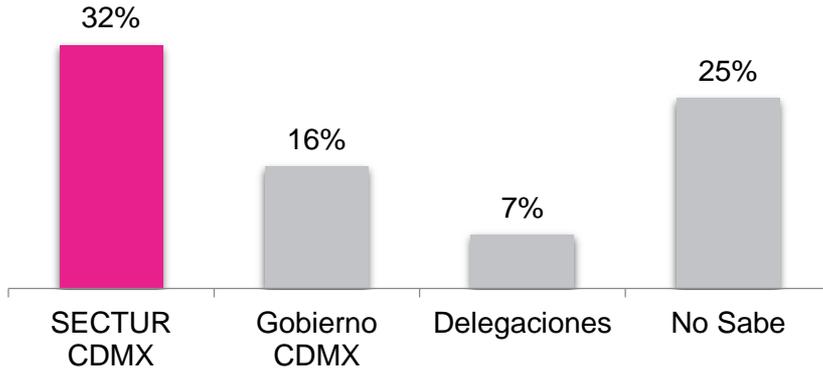
07 de diciembre al 22 de diciembre





¿Quién organiza?

Base: 240 usuarios



Identifican a SECTUR CDMX como organizador del Programa Sonrisas

Nivel Socioeconómico	
Bajo	40%
Medio	51%
Alto	9%
Grupo de edad	
Menos de 30	17%
30 a 59 años	54%
Más de 60 años	29%
Escolaridad	
Baja	66%
Media	34%
Superior	---

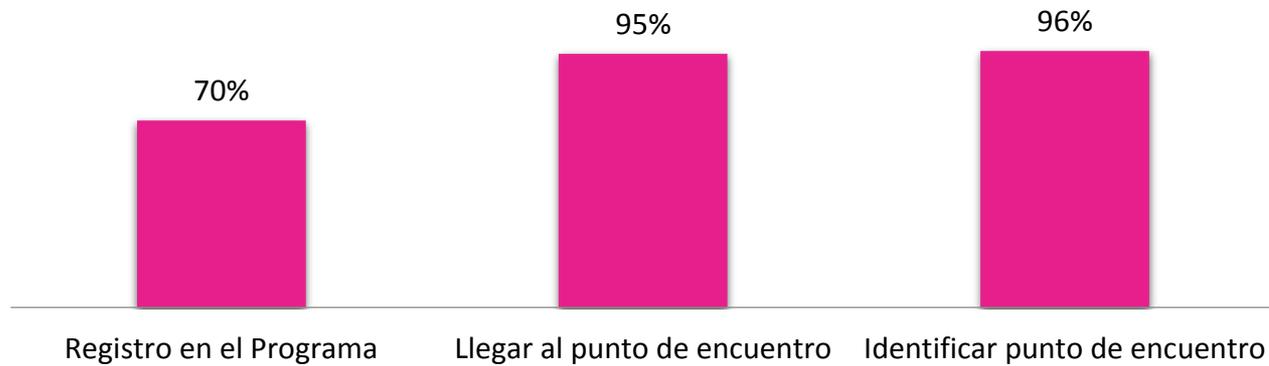




Facilidad en Primer Contacto

Base: 240 usuarios

Top 2 Box*

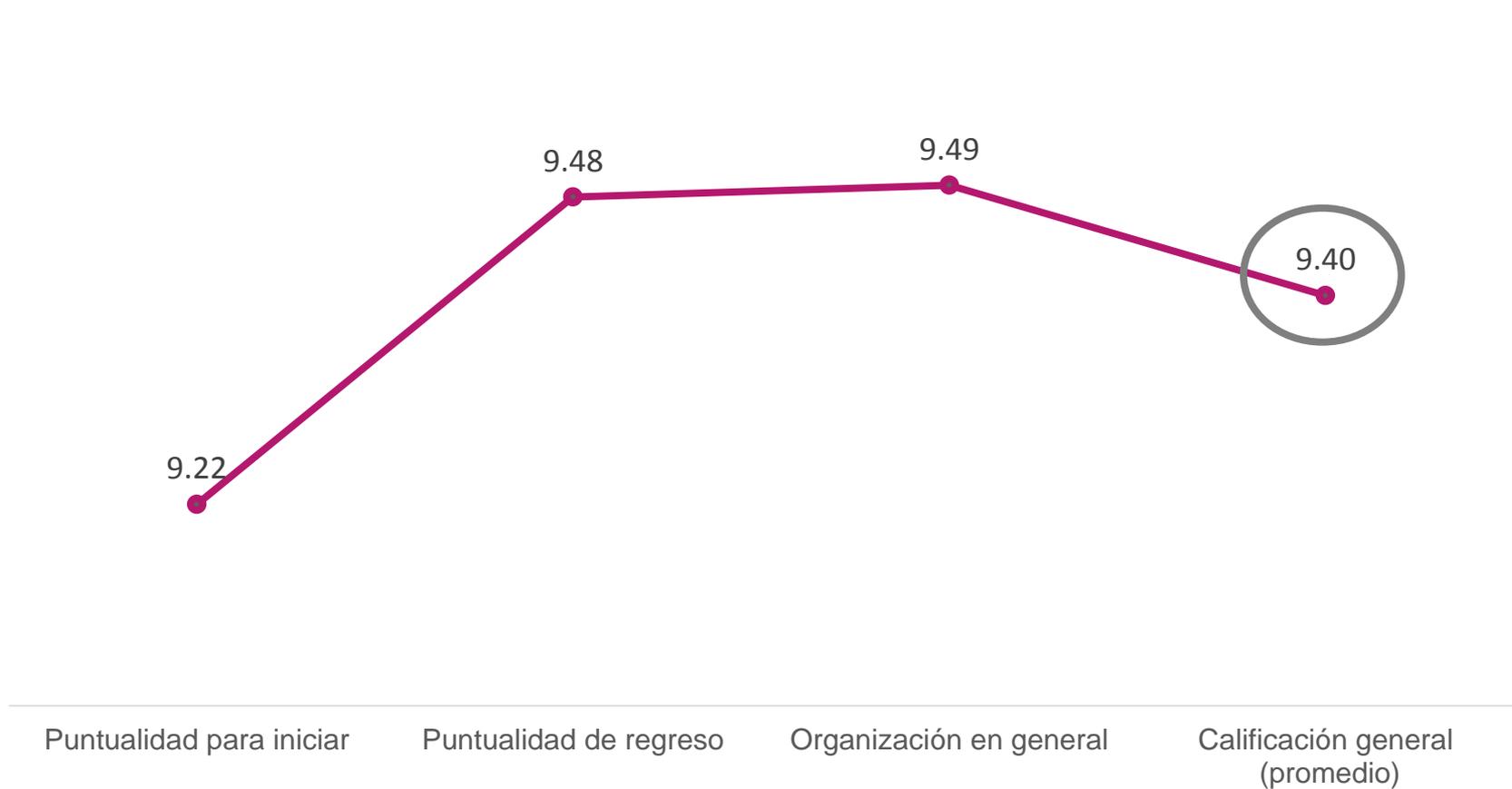


* Top 2 Box: Es la suma de respuestas fácil y muy fácil.



Valoración del Desempeño*

Base: 239 usuarios



* Escala del 1 al 10





4. Evaluación del Autobús

Vacaciones decembrinas 2016

(M4 – 2016)

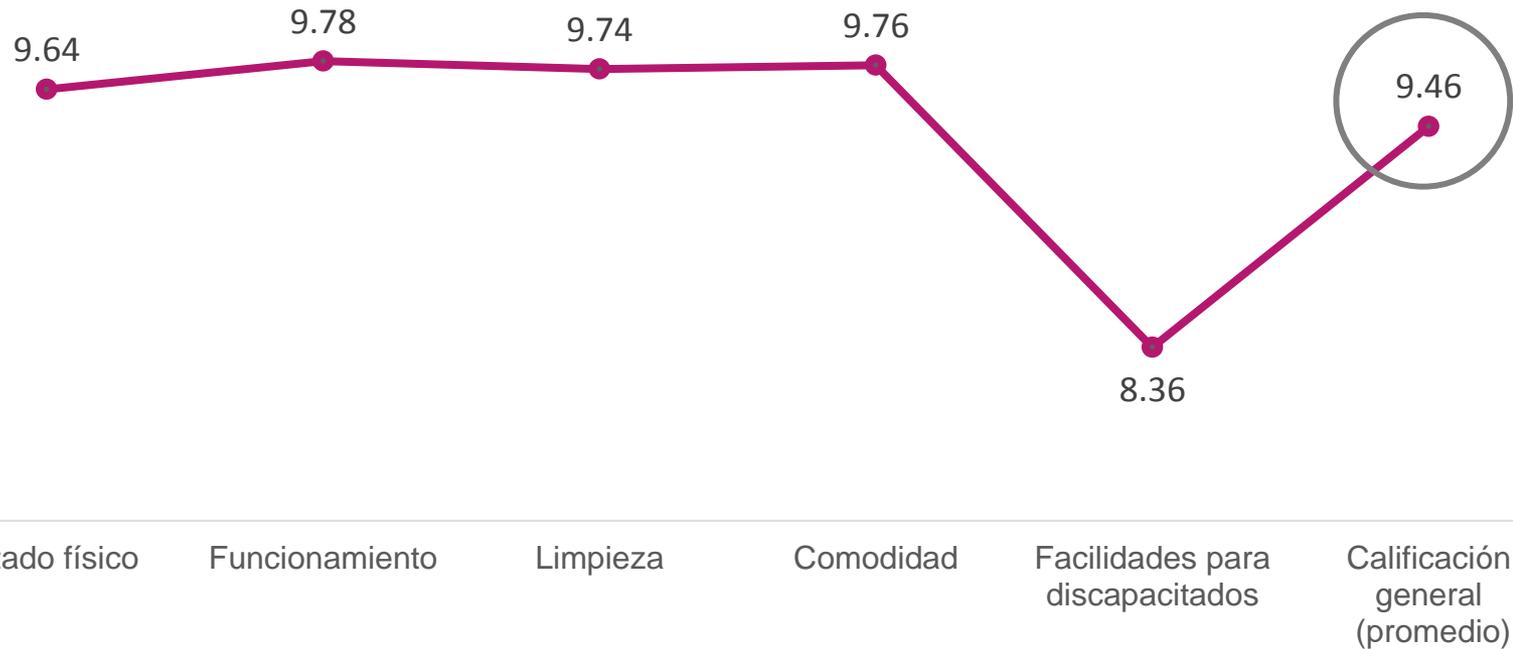
07 de diciembre al 22 de diciembre





Valoración de la Unidad *

Base: 240 usuarios



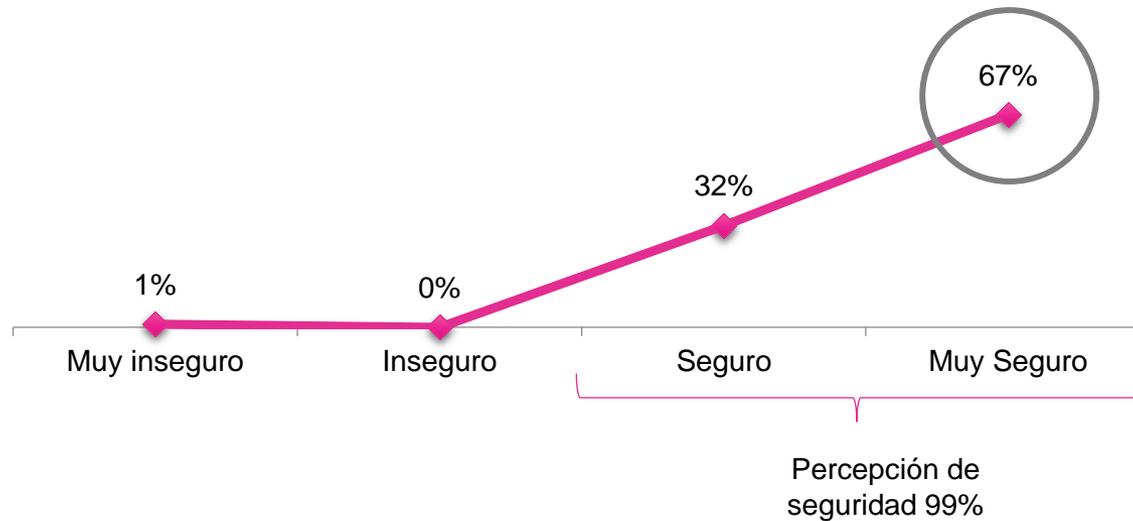
* Escala del 1 al 10





¿... cómo se sintió ...?

Base: 235 usuarios





5. Evaluación del Conductor

Vacaciones decembrinas 2016

(M4 – 2016)

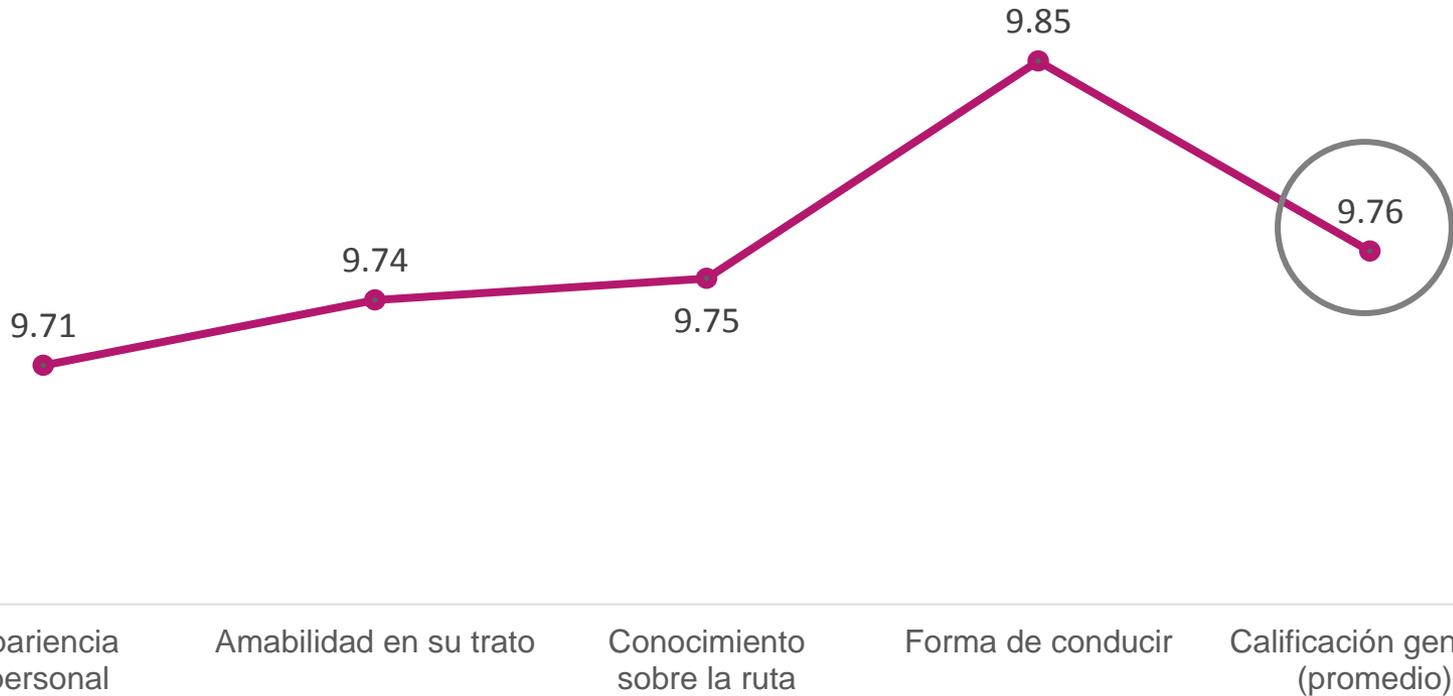
07 de diciembre al 22 de diciembre





Valoración del Conductor*

Base: 238 usuarios



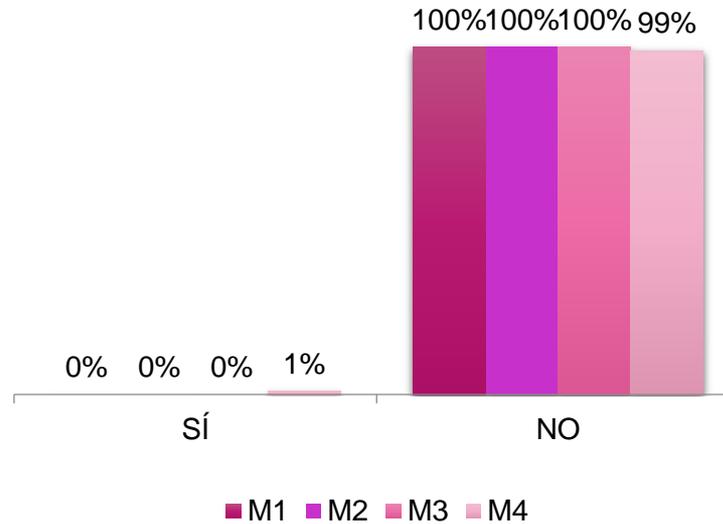
* Escala del 1 al 10





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

Base: 240 usuarios





6. Evaluación del Guía

Vacaciones decembrinas 2016

(M4 – 2016)

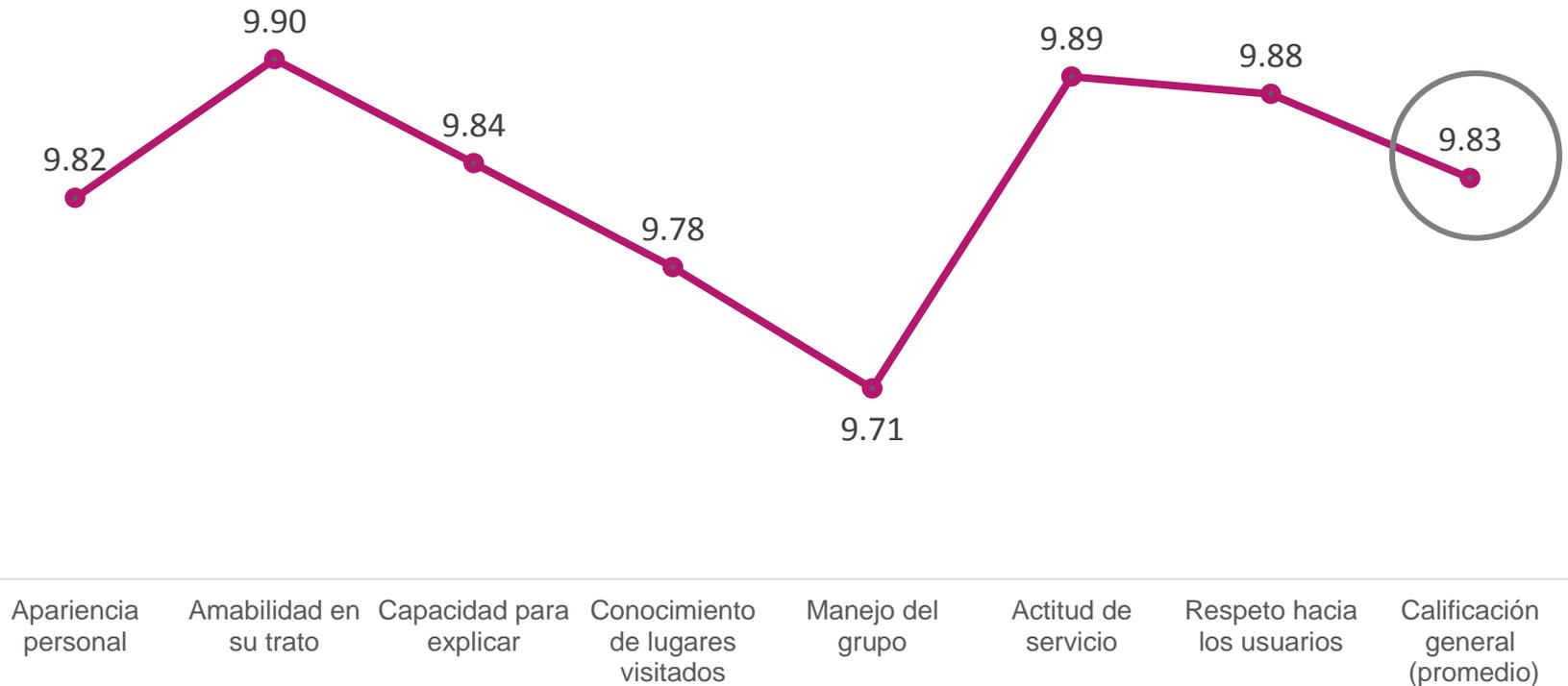
07 de diciembre al 22 de diciembre





Valoración del Guía*

Base: 238 usuarios



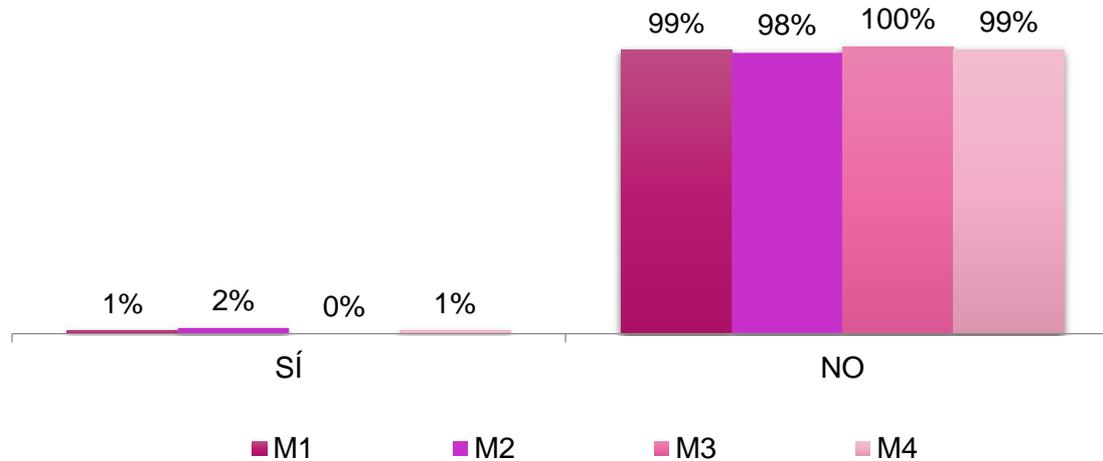
* Escala del 1 al 10





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

Base: 240 usuarios





7. Experiencia del viaje

Vacaciones decembrinas 2016

(M4 – 2016)

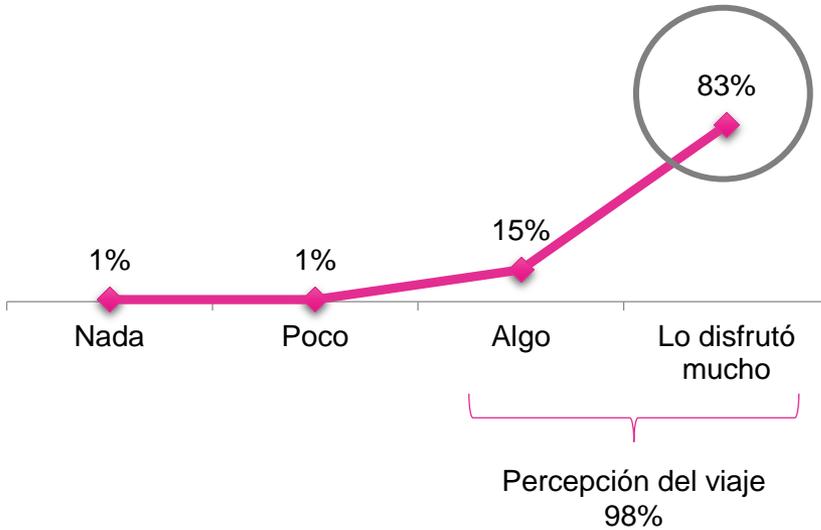
07 de diciembre al 22 de diciembre





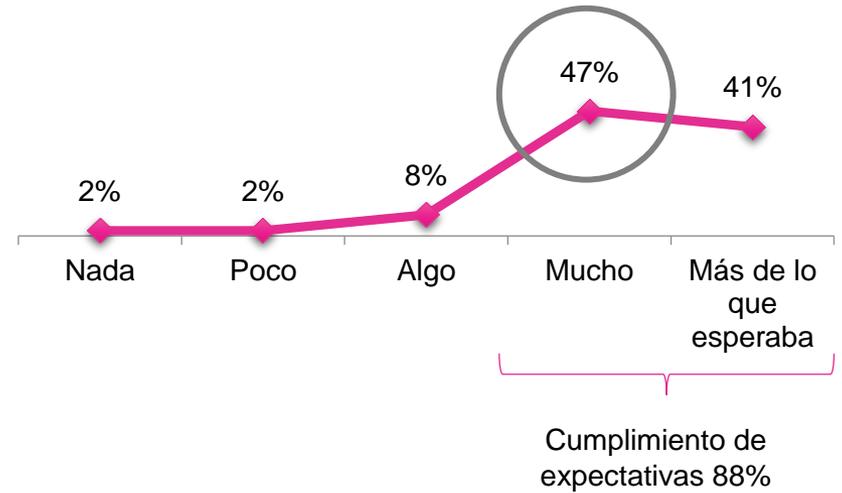
¿ ... qué tanto disfrutó el viaje?

Base: 239 usuarios



¿ ... qué tanto cubrió sus expectativas?

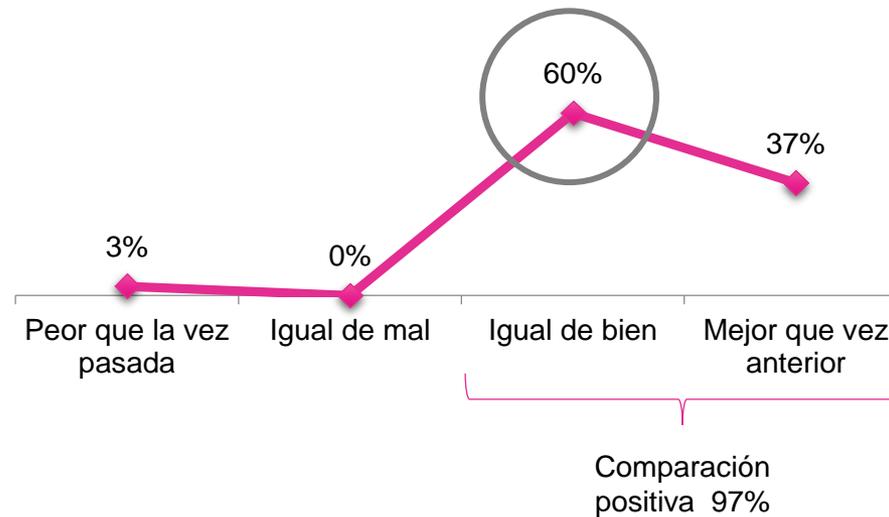
Base: 240 usuarios





¿ ...comparativamente con el paseo anterior?

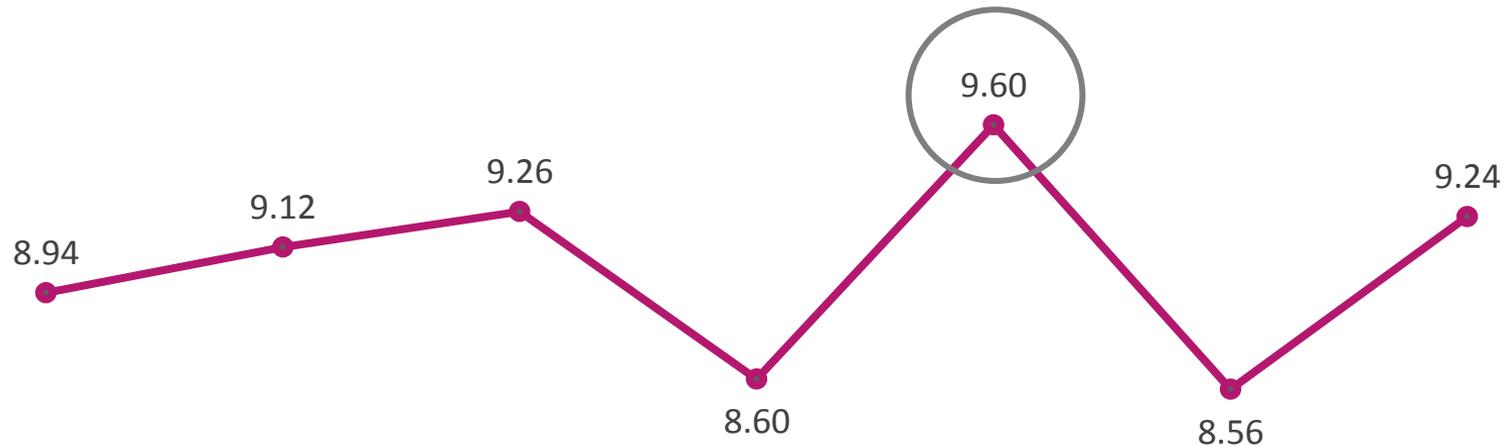
Base: 110 usuarios





Satisfacción

Base: 240 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: 183 usuarios

Top 2 Box*

	Género		Origen		
	Masculino	Femenino	CDMX	Edomex	Otros Estados
Trato de gente que le atendió al inicio	78%	22%	93%	5%	2%
Trato de parte de la organización	78%	22%	93%	4%	2%
Trato de parte del guía	77%	23%	93%	4%	2%
Duración del recorrido	79%	21%	94%	4%	2%
Lugares visitados	79%	21%	93%	4%	2%
Actividades realizadas	79%	21%	94%	3%	3%
Seguridad durante recorrido	77%	23%	94%	4%	2%

* Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho

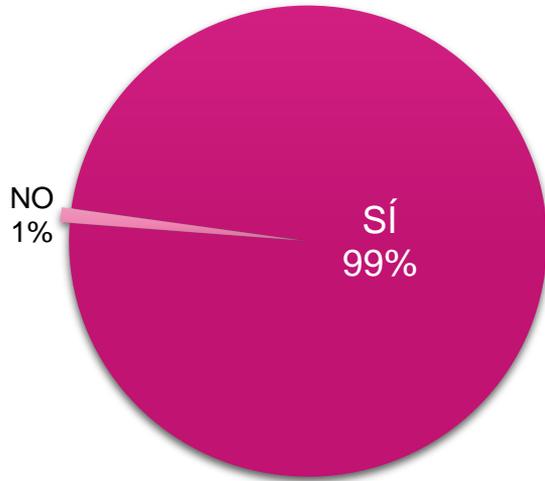




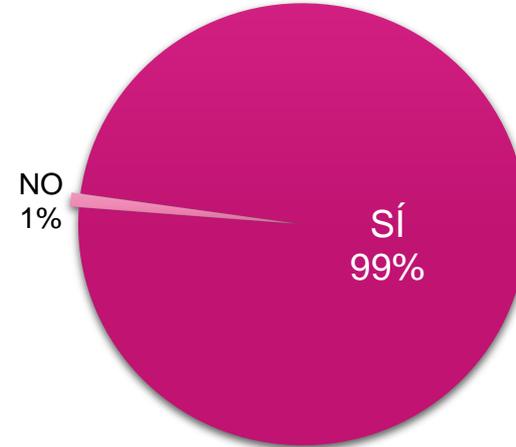
Satisfacción

Base: 240 usuarios

¿... Recomendaría ...?



¿... Volvería...?





Encuesta de Evaluación del Servicio

Vacaciones Decembrinas 2016

(M4-2016)

07 de diciembre al 22 de diciembre