



Encuesta de Evaluación del Servicio

Festividad Día de Muertos 2015

(M3-2015)

29 y 30 de octubre





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 de la Ciudad de México (**SECTUR CDMX**), que pretende acercar la oferta turística de la Ciudad de México a sectores sociales menos favorecidos, 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

Festividad Día de Muertos 2015

(M3 – 2015)

29 y 30 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: <i>Verano, Fiestas Patrias, Día de Muertos y Navidad.</i> Este reporte corresponde a la tercera medición del año (M3-2015), realizada durante la temporada de festividades del Día de los Muertos, que comprende los días 29 y 30 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	• 48 encuestas efectivas
Instrumentos de medición	• Cuestionario estructurado. • Contiene factores que establecerán: a. Perfil del Usuario b. Acceso al Programa c. 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 20 **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.



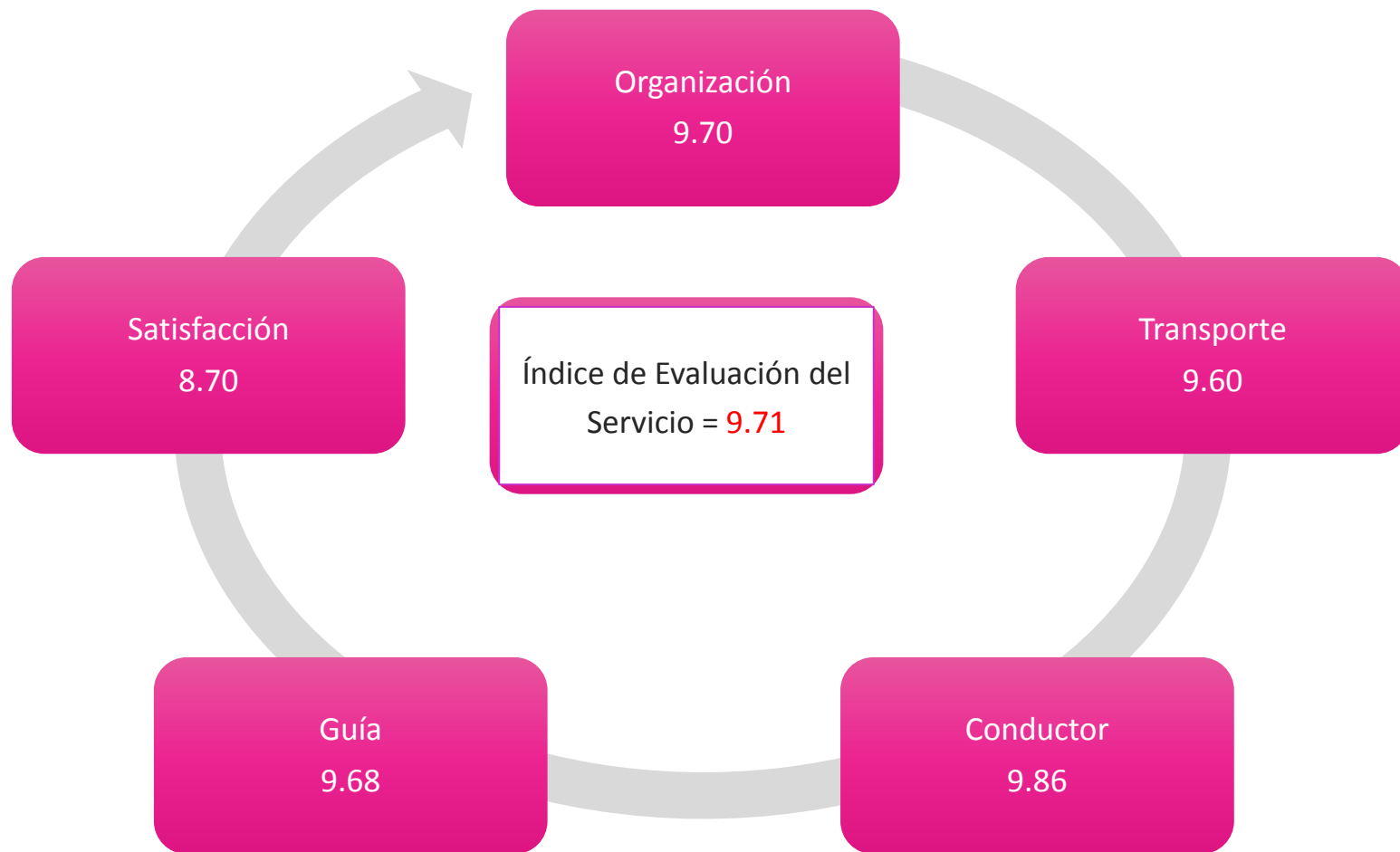
Resumen ejecutivo

Festividad Día de Muertos 2015

(M3 - 2015)

29 y 30 de Octubre







- Poco menos de la mitad de los usuarios son residentes de la Ciudad de México (48%).
- Uno de cada diez son vecinos del Estado de México, principalmente de las delegaciones de Nezahualcóyotl, Chalco, y Ecatepec.
- La mayor afluencia de usuarios capitalinos son de residentes del Norte y del Oriente de la Ciudad.
- Durante la temporada de evaluación, la mayoría de los usuarios son mujeres
- La edad de la mitad de los visitantes es de 18 a 35 años, para esta medición no se observan personas de la tercera edad.
- 57% de los encuestados trabajan; y lo hacen en su mayoría tanto en la iniciativa privada como en el Gobierno.
- Predomina la presencia de usuarios con nivel medio de escolaridad.



- Dos de cada cinco usuarios del programa Sonrisas por tu Ciudad pertenece a la clase baja.
- La mayoría realizan este paseo acompañado de su familia – más de siete de cada diez-. Personas que viven la experiencia viajando solos son lo mínimo (2%).
- Casi siete de cada diez usuarios declaran viajar con regularidad (salir de ciudad origen).
- A mayor nivel socioeconómico y escolaridad se viaja más.
- Casi ocho de cada diez personas que participan en el Programa Sonrisas son invitados. La mayoría es invitado por SECTUR CDMX.
- La mitad de quienes usan el programa Sonrisas identifican como organizador a SECTUR CDMX.
- A mayor nivel socioeconómico y escolaridad, así como entre los jóvenes menores a los 25 años es mayor la recordación e identificación del organizador.
- A decir de los consultados, la seguridad en el transporte no es tema, ya que se sienten 100% seguros durante el recorrido.



1. Perfil del Usuario

Festividad Día de Muertos 2015

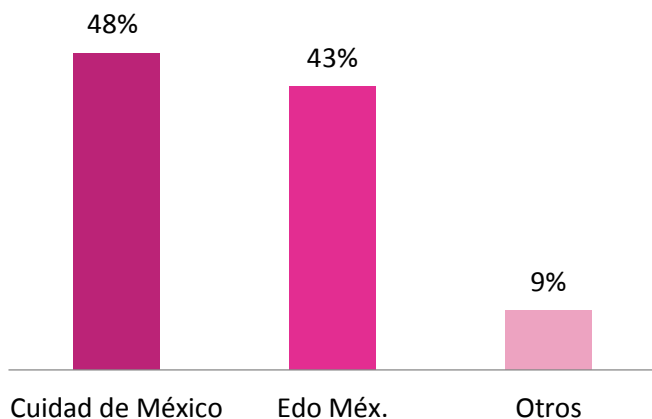
(M3 - 2015)

29 y 30 de Octubre





Procedencia



Menos de la mitad de los usuarios del ***Programa Sonrisas por tu Ciudad*** son residentes de la Ciudad de México (48%).

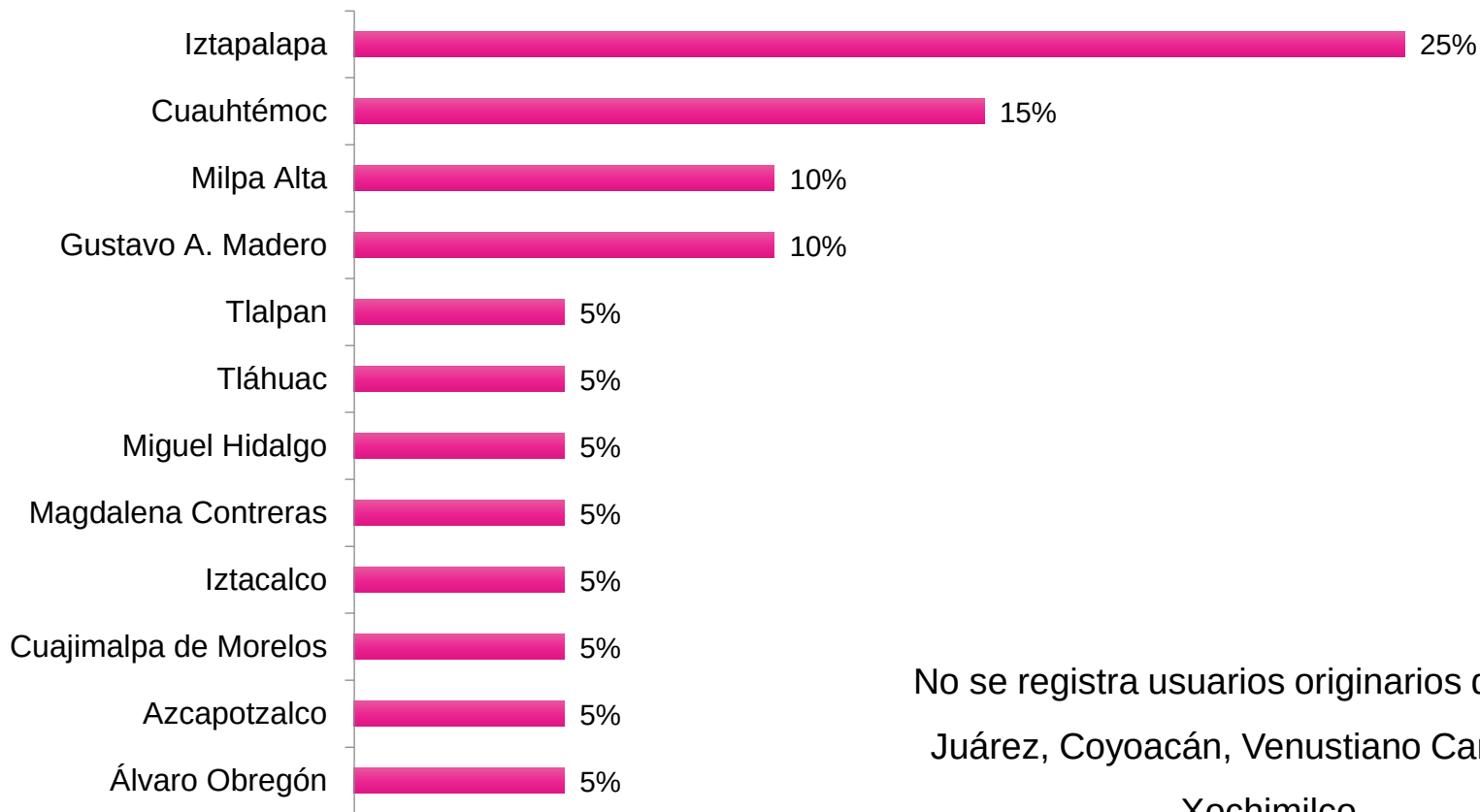
Esta es la medición que registra la mayor presencia de vecinos residentes del Estado de México.

Uno de cada diez son vecinos del Estado de México, principalmente de los municipios de Nezahualcóyotl, Chalco y Ecatepec.



Residentes Ciudad de México

Delegaciones de Procedencia

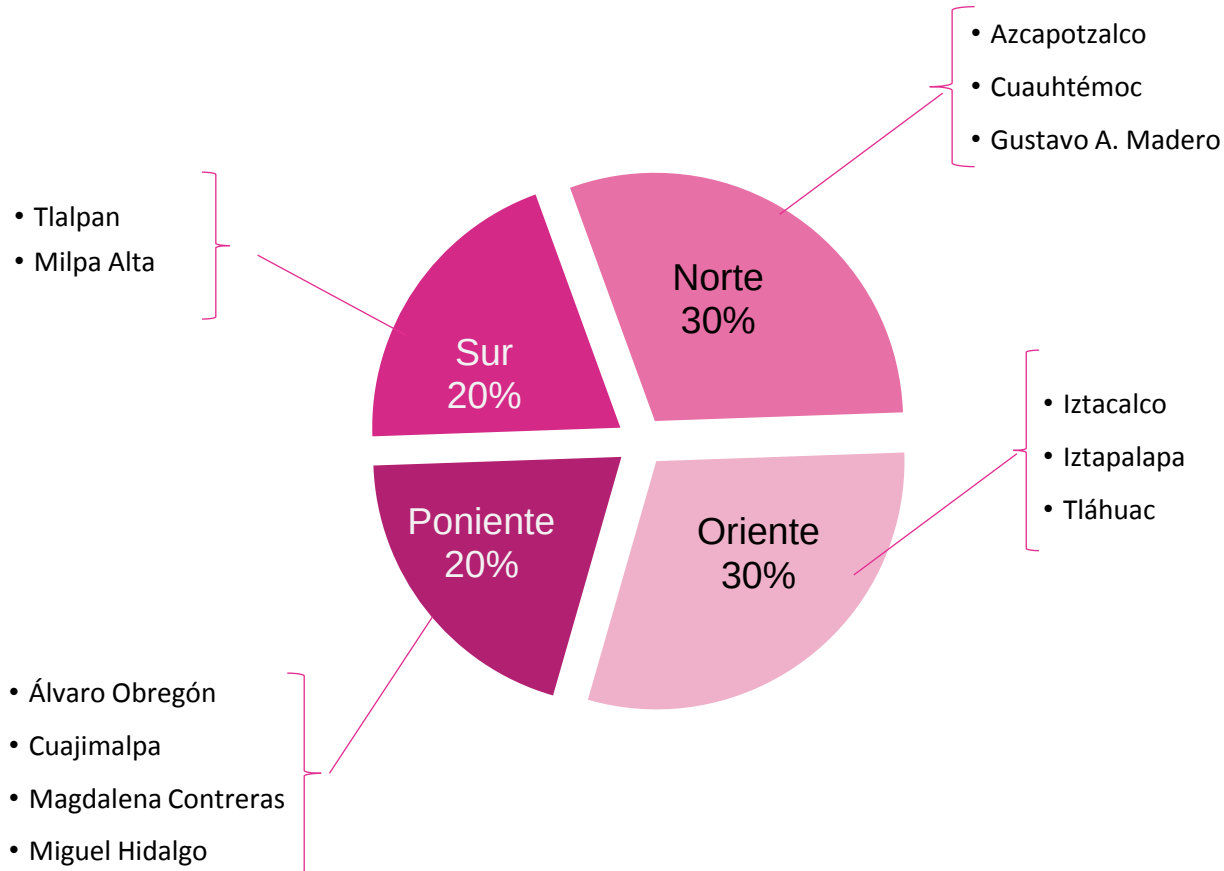


No se registra usuarios originarios de Benito Juárez, Coyoacán, Venustiano Carranza y Xochimilco



1. Perfil del Usuario

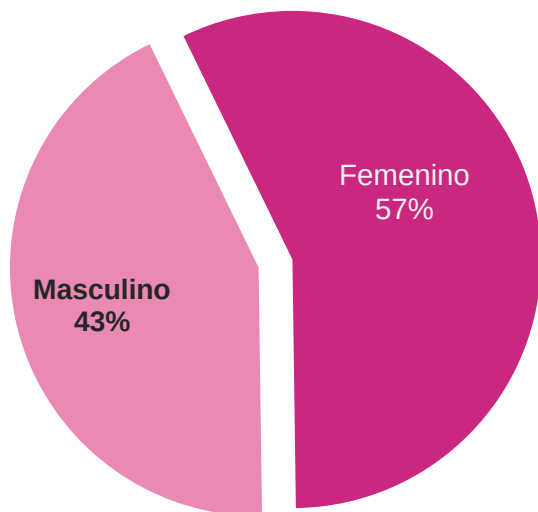
Residentes de la Ciudad de México



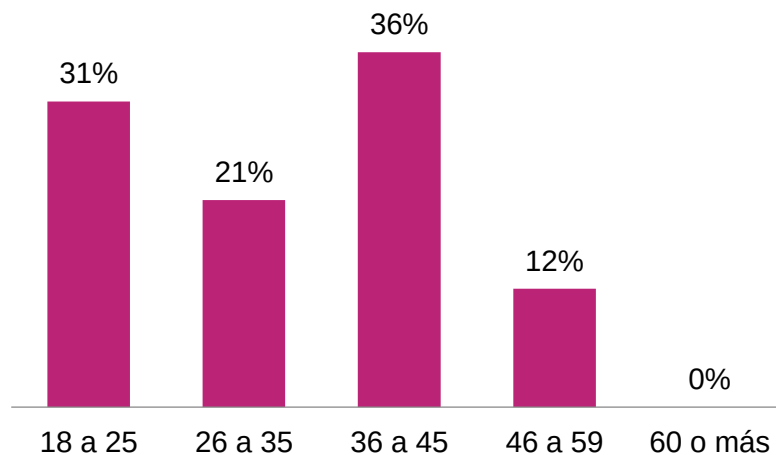


1. Perfil del Usuario

Género



Edad

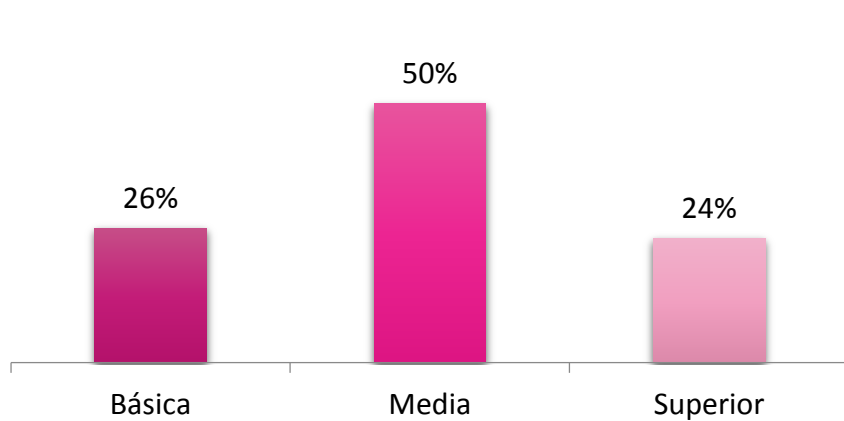


	Años
Media	34.2
Mediana	35
Moda	18

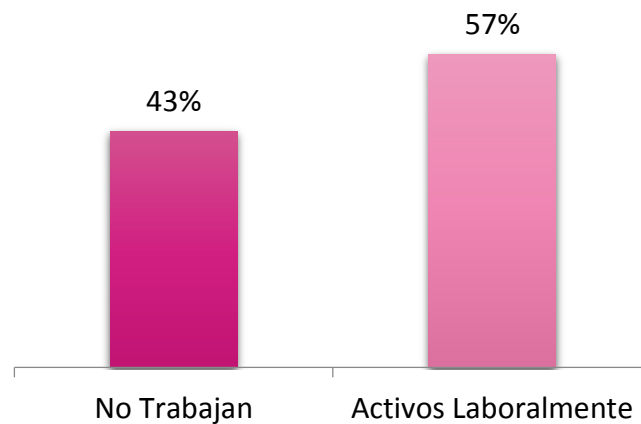
Para esta tercera medición, destaca la inexistencia de usuarios de la tercera edad, al tiempo que se registra un incremento importante en asistencia de gente joven (de 18 a 25 años).



Educación



Ocupación



Se incrementa la presencia de jóvenes con educación media.



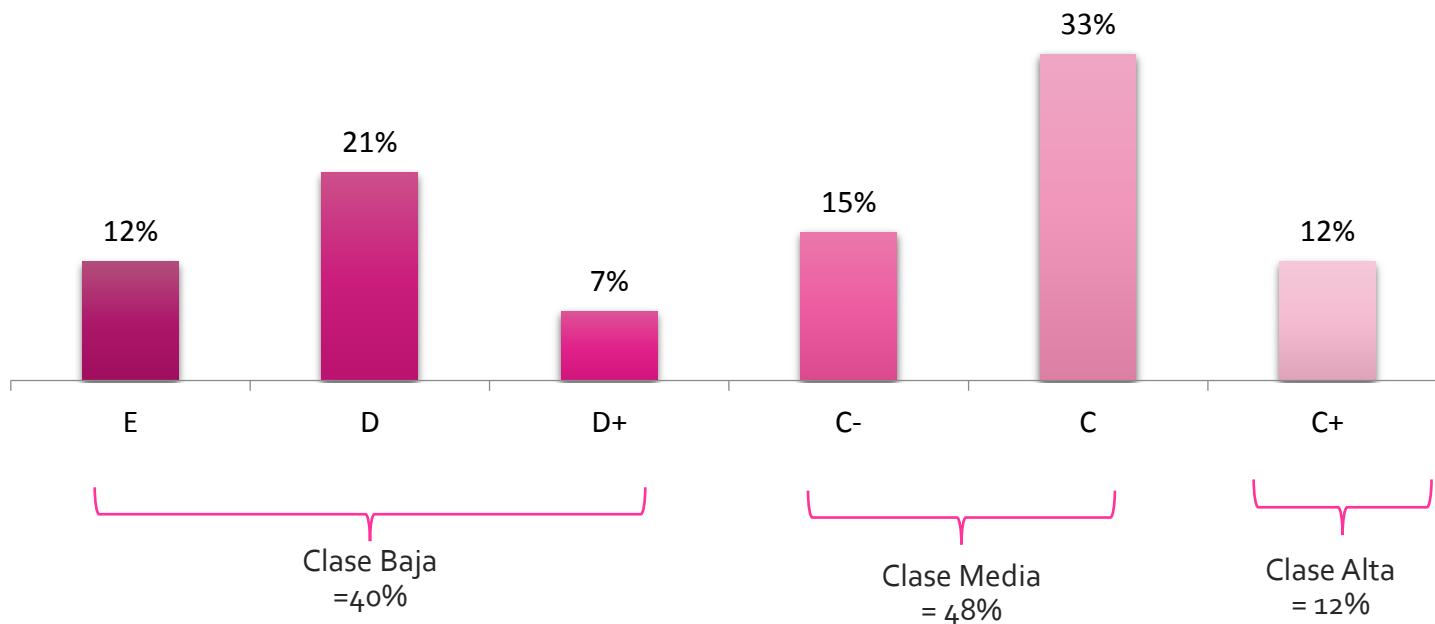
Dos de cada diez usuarios del programa durante esta temporada son estudiantes.

Ocupación





Nivel Socioeconómico*

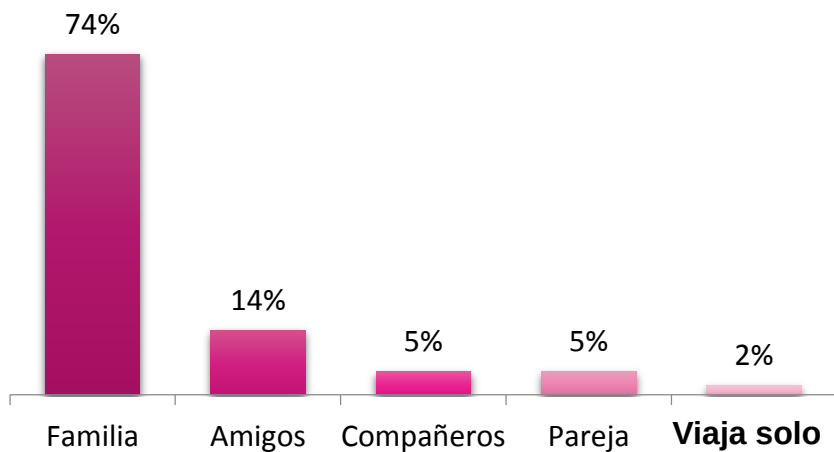


Dos de cada cinco usuarios del programa Sonrisas por tu Ciudad pertenece a la clase baja.

* 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.



Acompañantes



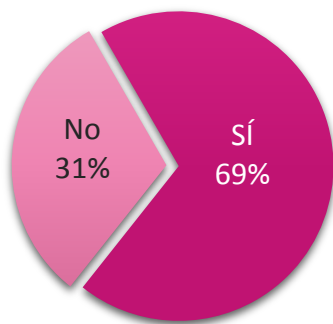
La mayoría realizan este paseo acompañado de su familia.

	Tamaño del grupo
Familia	3.9
Compañeros	3.5
Amigos	4.0



Hábito de viajar

*¿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	55%
Media	67%
Superior	90%
Total	69%

Nivel Socioeconómico	¿Acostumbra viajar? (% Sí)
Bajo	53%
Medio	75%
Alto	100%
Total	69%



Hábito de viajar

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

Escolaridad	<i>Promedio de viajes por año</i>
Baja	4.6
Media	4.5
Superior	8.0
Total	5.1

Nivel Socioeconómico	<i>Promedio de viajes por año</i>
Bajo	5.3
Medio	5.6
Alto	4.2
Total	5.1



2. Acceso al Programa

Festividad Día de Muertos 2015

(M3 - 2015)

29 y 30 de Octubre





2. Acceso al Programa

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

¿Primera vez?*



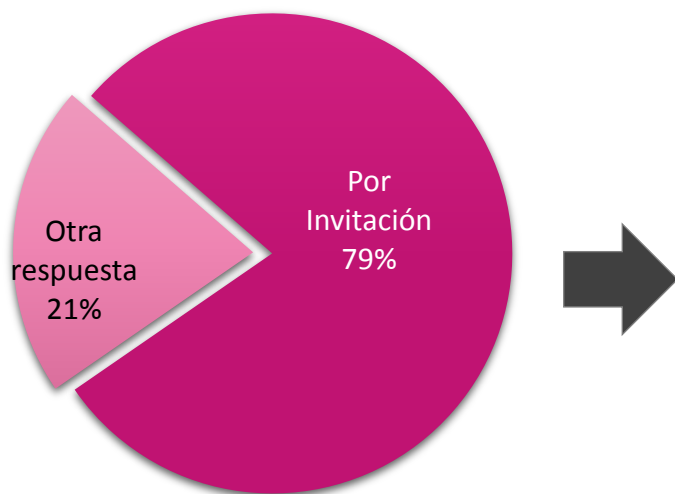
La totalidad de consultados son usuarios de primera vez del Programa.

Origen	Usuario que reitera paseo
CDMX	0%
EdoMex	0%
Otro	0%
Total	0%

Grupo de Edad	Usuario que reitera paseo
18 a 25 años	0%
26 a 35 años	0%
36 a 45 años	0%
46 a 59 años	0%
Más de 60 años	0%
Total	0%

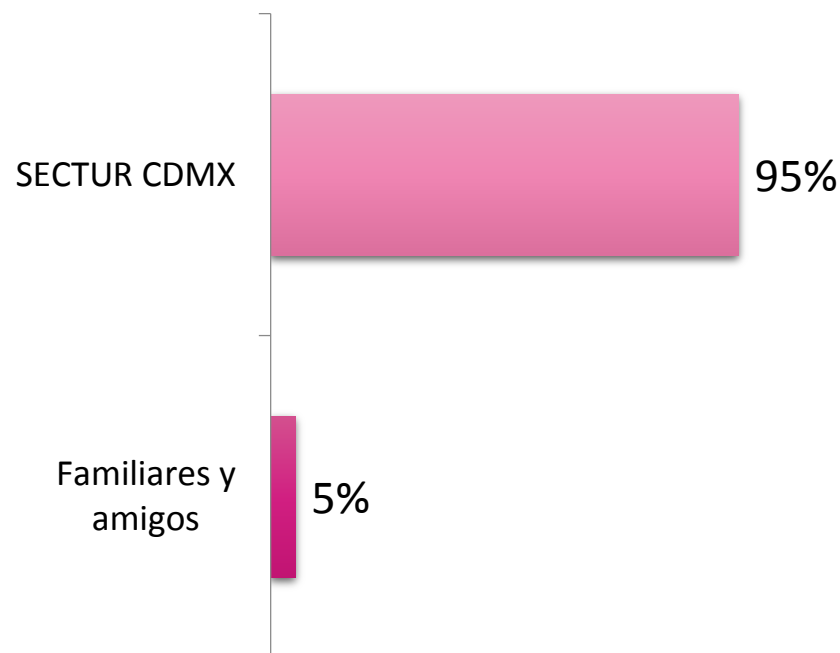


¿Cómo se enteró



Ocho de cada diez personas que participan en el Programa Sonrisas son invitados. La mayoría, fue invitado directamente de parte de SECTUR CDMX.

¿Quién lo invitó?





3. Evaluación de la Organización

Festividad Día de Muertos 2015

(M3 - 2015)

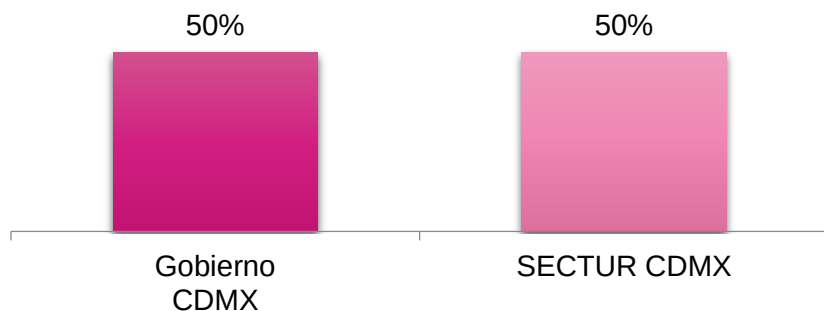
29 y 30 de Octubre





3. Evaluación de la Organización

¿Quién organiza?



A mayor nivel socioeconómico y escolaridad, así como entre los jóvenes menores a los 25 años, es mayor la recordación e identificación de SECTUR CDMX como organizador del programa.

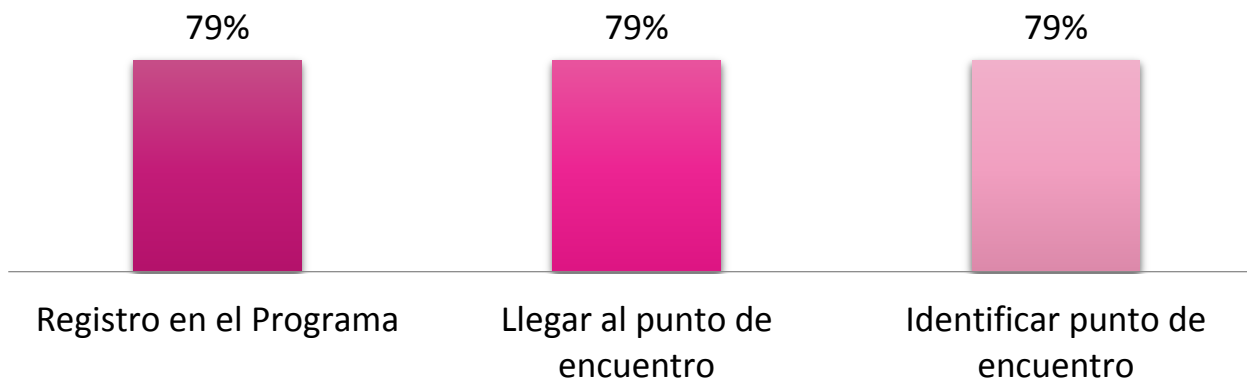
Identifican a SECTUR CDMX como organizador del Programa Sonrisas

Nivel Socioeconómico	
Bajo	41%
Medio	55%
Alto	60%
Grupo de edad	
Menos de 25	69%
26 a 35 años	33%
36 a 45 años	47%
46 a 59 años	40%
Más de 60 años	-
Escolaridad	
Baja	45%
Media	47%
Superior	57%
Total 50%	



Facilidad en Primer Contacto

Top 2 Box*



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

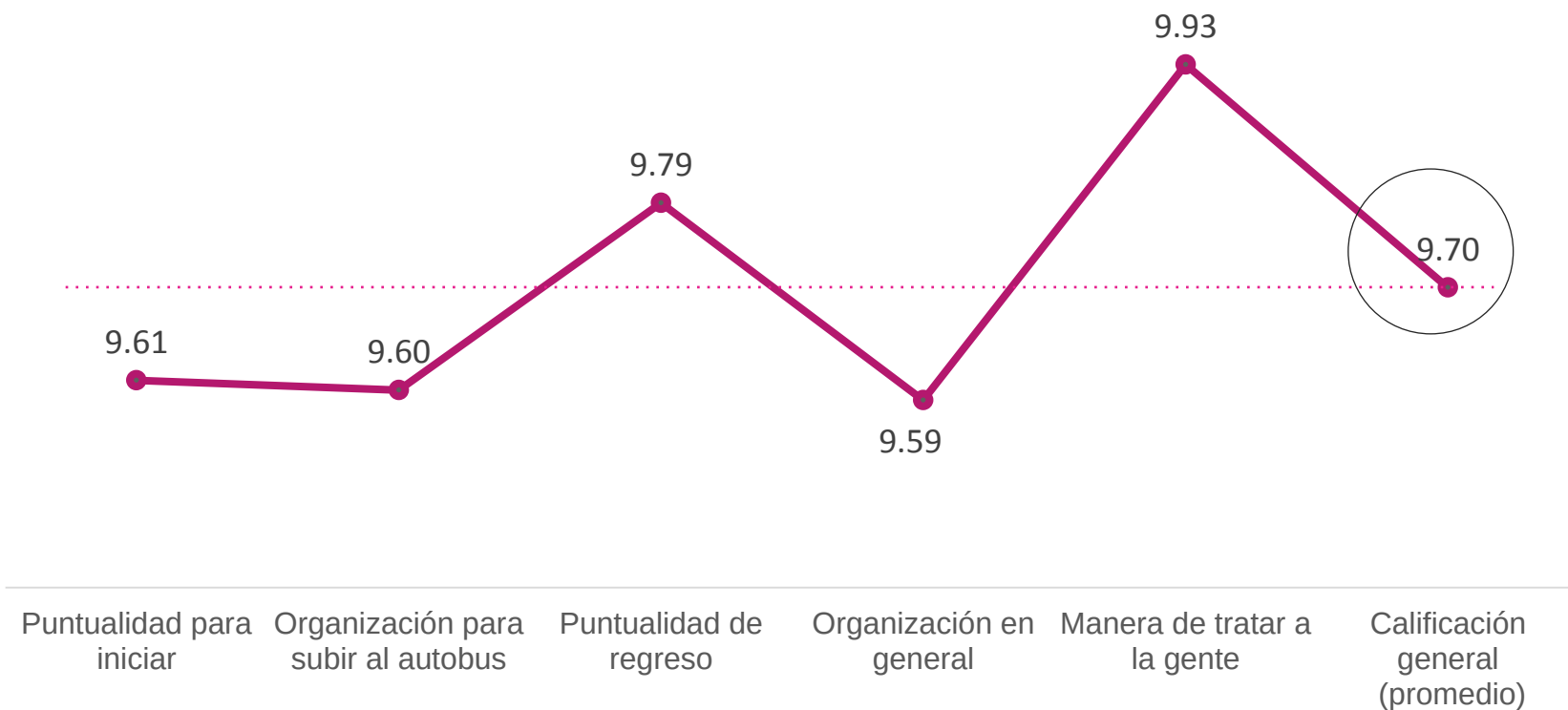


CDMX
CIUDAD DE MÉXICO
190 años



3. Evaluación de la Organización

Valoración del Desempeño*



* Escala del 1 al 10





4. Evaluación del Autobús

Festividad Día de Muertos 2015

(M3 - 2015)

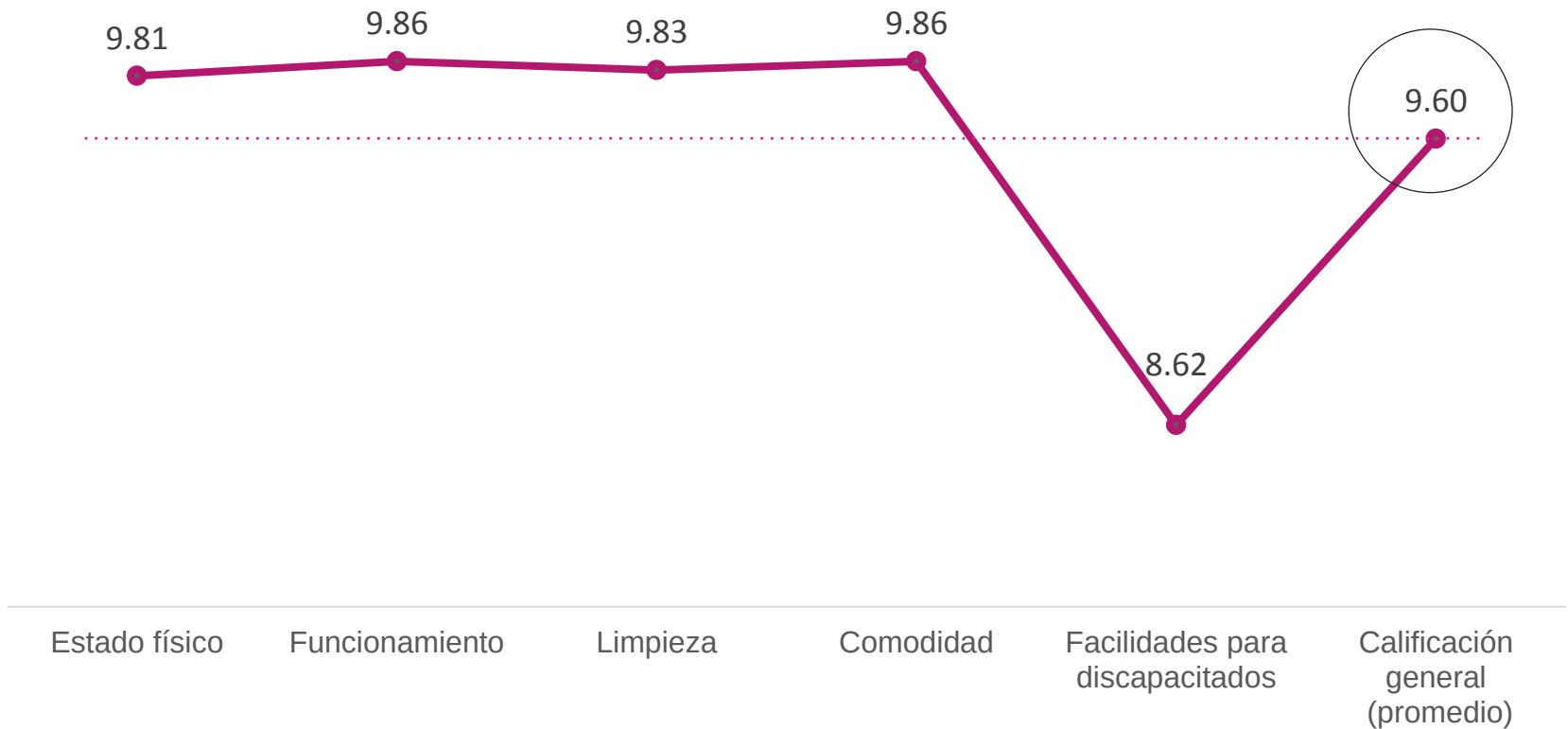
29 y 30 de Octubre





4. Evaluación del Autobús

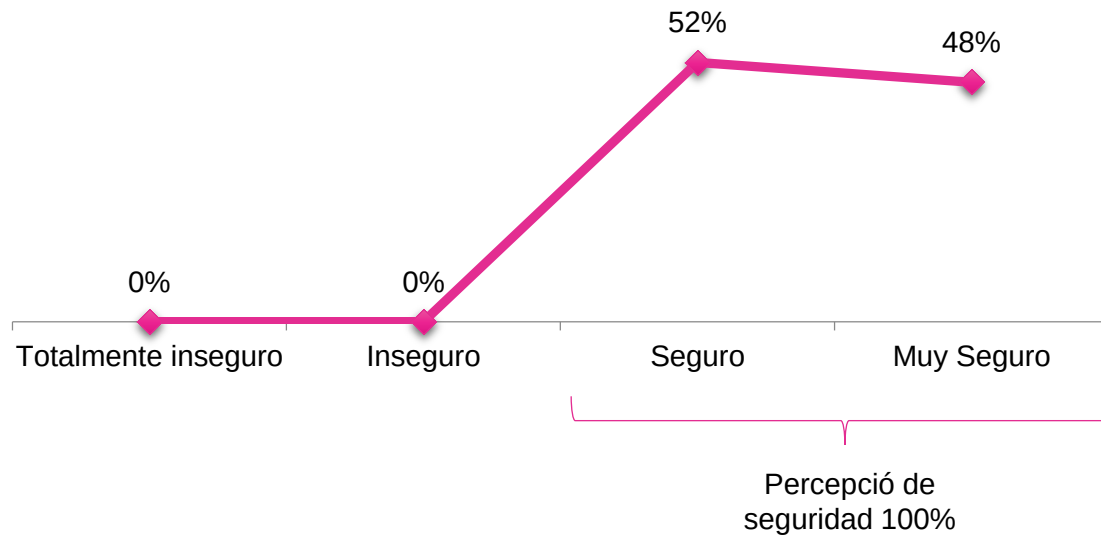
Valoración de la Unidad *



* Escala del 1 al 10



¿... cómo se sintió ...?





5. Evaluación del Conductor

Festividad Día de Muertos 2015

(M3 - 2015)

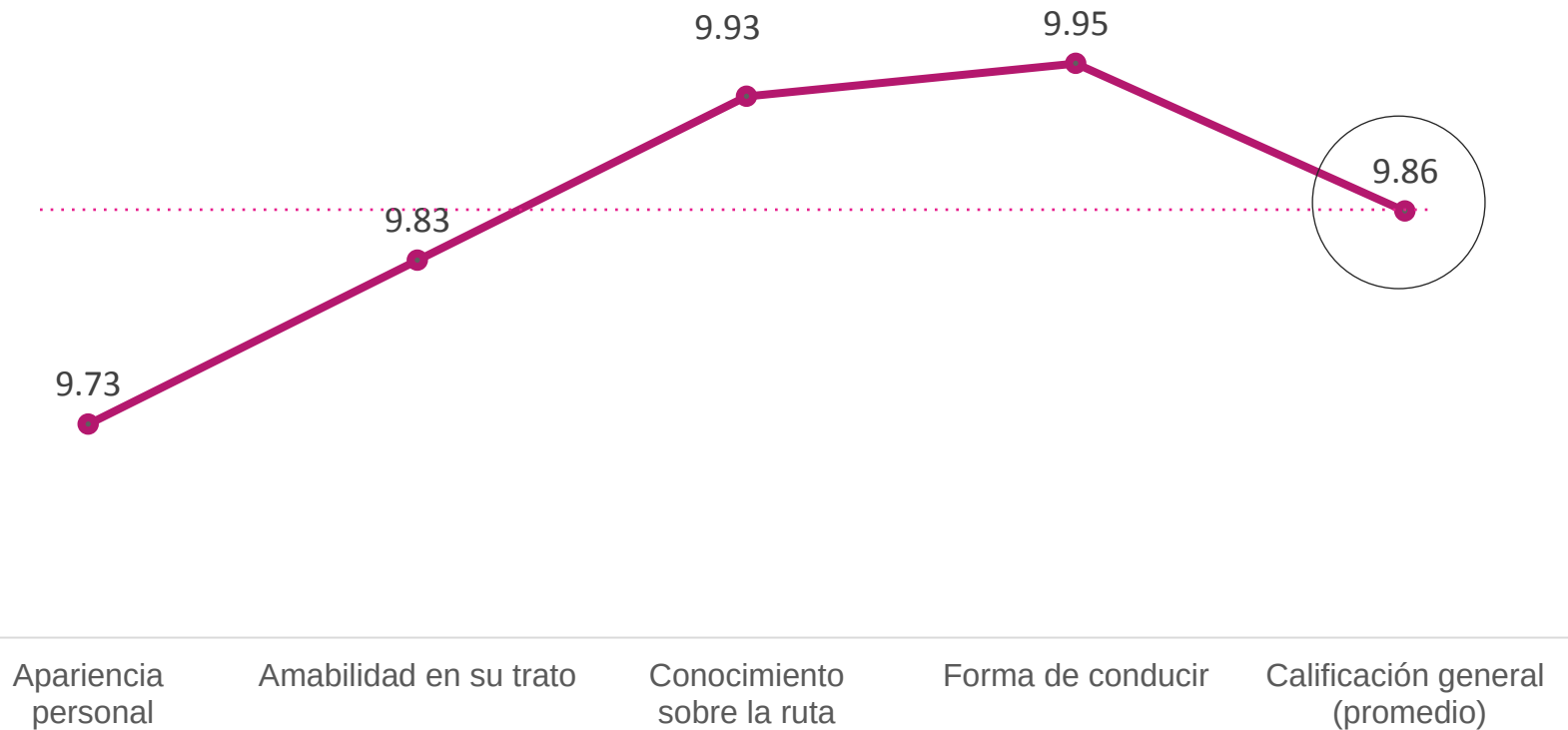
29 y 30 de Octubre





5. Evaluación del Conductor

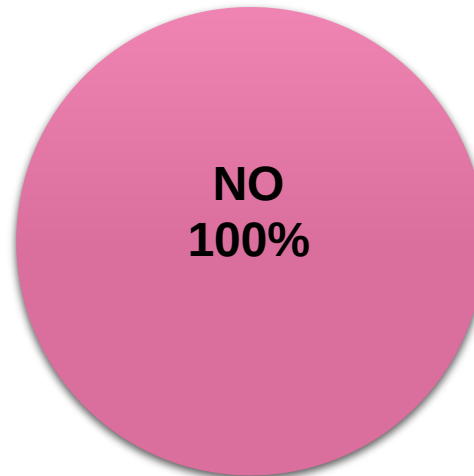
Valoración del Conductor*



* Escala del 1 al 10



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





6. Evaluación del Guía

Festividad Día de Muertos 2015

(M3 - 2015)

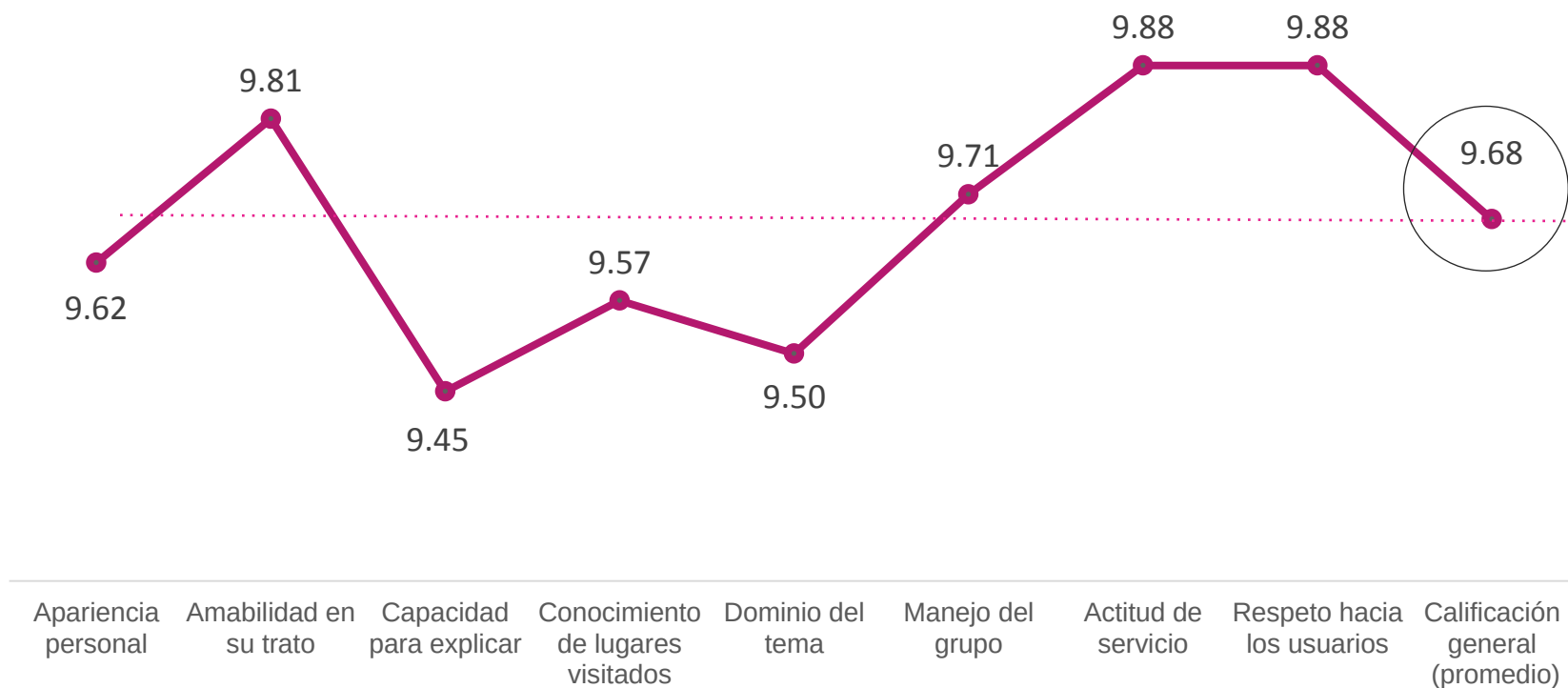
29 y 30 de Octubre





6. Evaluación del Guía

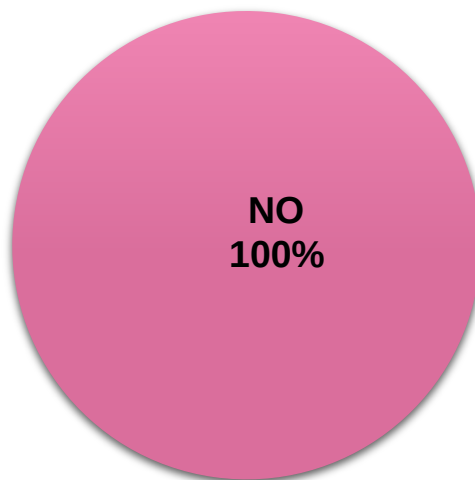
Valoración del Guía*



* Escala del 1 al 10



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





7. Experiencia del viaje

Festividad Día de Muertos 2015

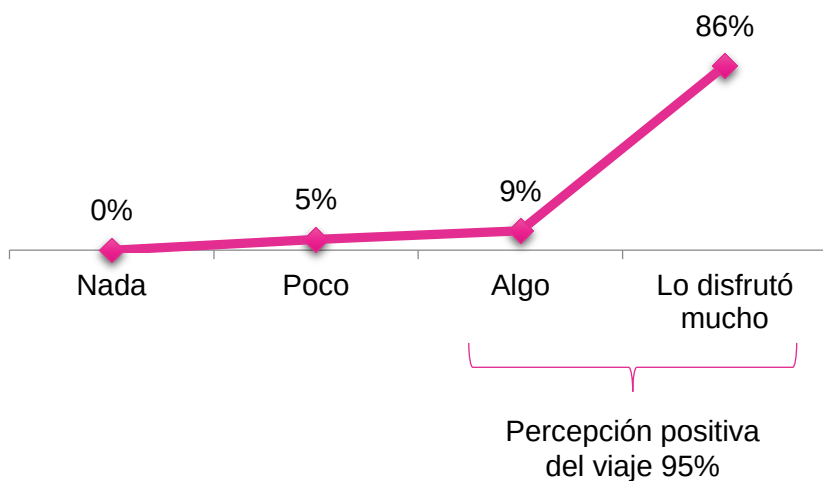
(M3 - 2015)

29 y 30 de Octubre

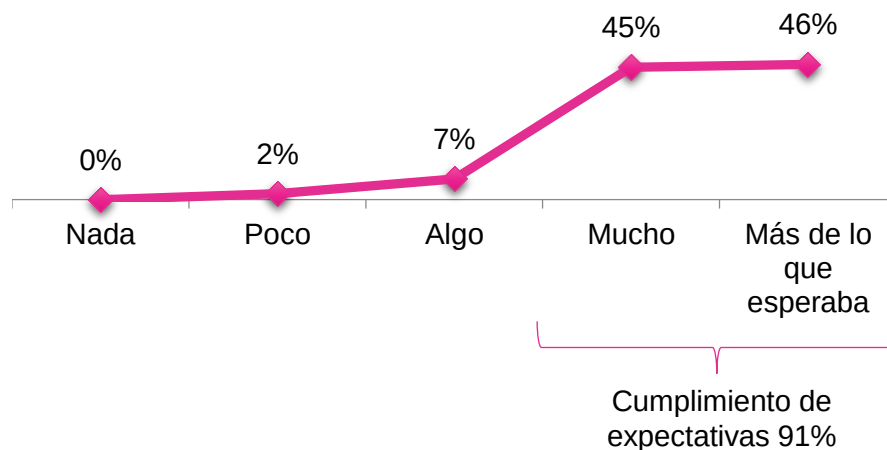




¿ ... qué tanto disfrutó el viaje?



¿ ... qué tanto cubrió sus expectativas?



Los viajes se disfrutaron mucho y cumplen las expectativas a niveles más allá de lo esperado para el usuario

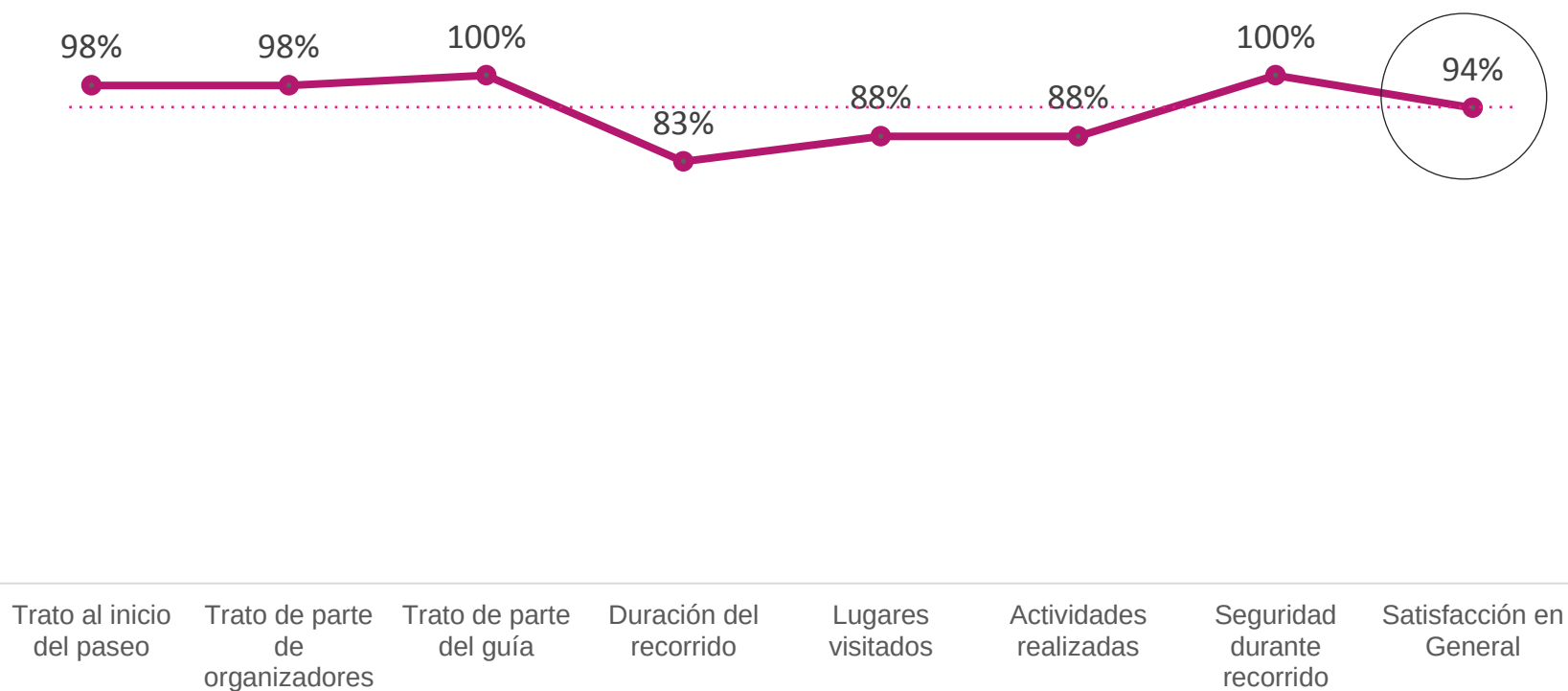


CDMX
CIUDAD DE MÉXICO
190 años



7. Experiencia del viaje

Satisfacción*



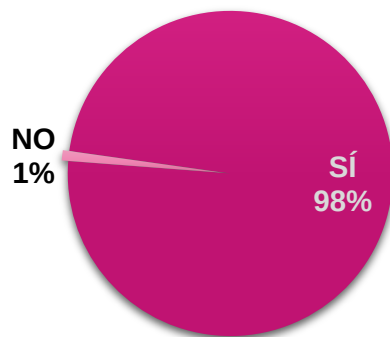
* Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho



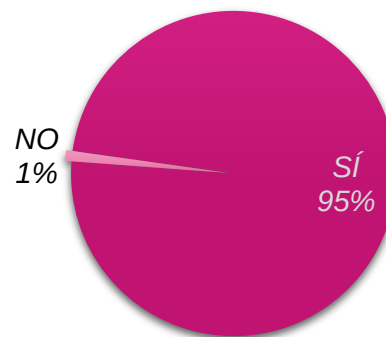


Satisfacción

¿ Recomendaría ...?



¿ Volvería ...?



La mayoría de los entrevistados dan una contundente respuesta positiva a recomendar el programa y a volver a utilizarlo.



Encuesta de Evaluación del Servicio

Festividad Día de Muertos 2015

(M3-2015)

29 y 30 de Octubre

