



CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO  
190 años



# Encuesta de Evaluación del Servicio

## Fiestas Decembrinas 2015

(M4-2015)

11 al 26 de Diciembre





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.



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO  
**190 años**





# Vitrina Metodológica

Fiestas Decembrinas 2015

(M4 – 2015)

11 al 26 de Diciembre





<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 Fiestas Decembrinas.</i></p> <p>Este reporte corresponde a la cuarta medición del año (M4-2015), realizada durante la temporada de Navidad 2015, que comprende los días 11 al 26 de Diciembre.</p>
<b>Técnica de recolección</b>	<b>Entrevista cara a cara</b> con usuarios del programa, misma que 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 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.



<b>Tamaño de muestra</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 216 encuestas efectivas</li></ul>
<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. 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 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.



CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO  
190 años



# Resumen ejecutivo

Fiestas Decembrinas 2015

(M4 - 2015)

11 al 26 de Diciembre









- La mitad de los usuarios son residentes de la Ciudad de México (51%).
- Uno de cada cuatro son vecinos del Estado de México, principalmente de los municipios de Ecatepec, Nezahualcóyotl y Tlalnepantla.
- La mayor afluencia de usuarios capitalinos son de residentes del Oriente de la Ciudad.
- Durante la temporada de evaluación, la mayoría de los usuarios son mujeres (63%)
- La mayoría de los visitantes es adulto joven, sobre todo de 36 a 45 años.
- 54% 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 superior de escolaridad.



- 45% de los usuarios del programa Sonrisas por tu Ciudad pertenece a la clase baja.
- La mayoría realizan este paseo acompañados por su familia.
- Tres de cada cuatro usuarios suelen viajar fuera de su ciudad de origen.
- A mayor nivel socioeconómico y escolaridad se viaja más.
- Casi ocho de cada diez personas que participan en el Programa Sonrisas son invitado; la mayoría es invitado por SECTUR CDMX.
- Uno de cada cinco personas 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 dicen sentirse seguros durante el recorrido.



CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO  
190 años



# 1. Perfil del Usuario

Fiestas Decembrinas 2015

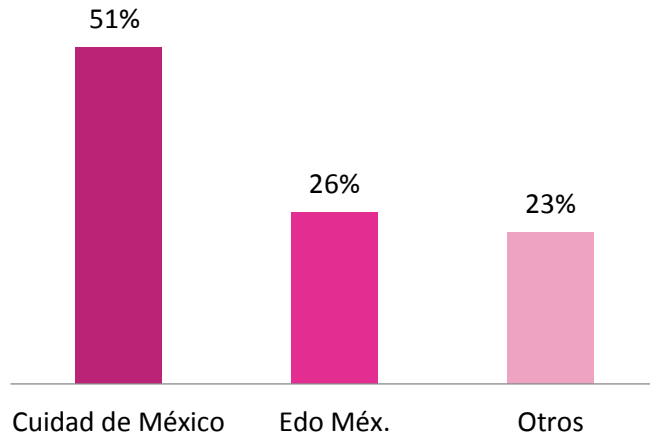
(M4 - 2015)

11 al 26 de Diciembre





### Procedencia



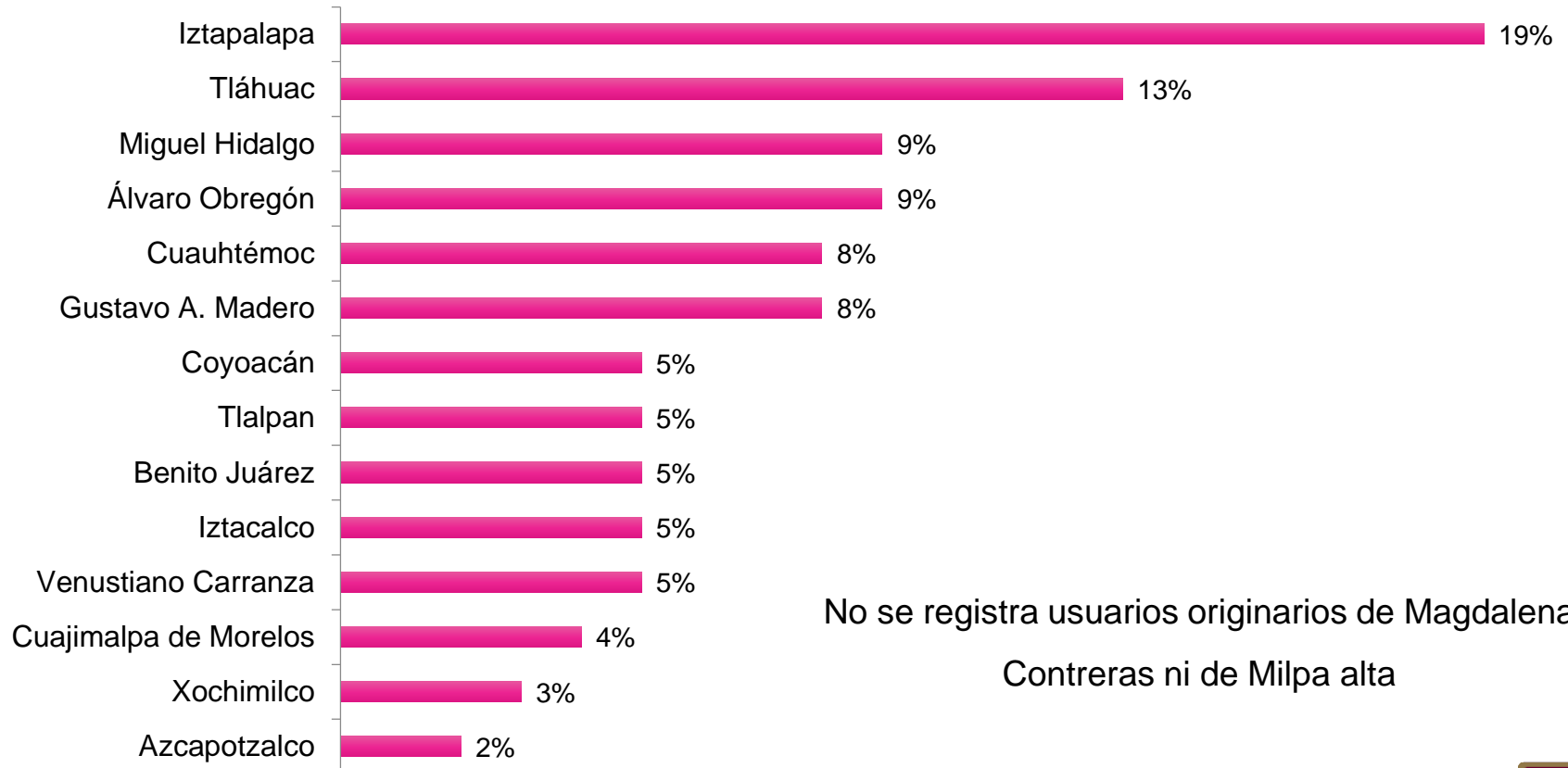
Más de la mitad de los usuarios del ***Programa Sonrisas por tu Ciudad*** son residentes de la Ciudad de México (51%).

Uno de cada cuatro son vecinos del Estado de México, principalmente de los municipios de *Ecatepec, Nezahualcóyotl y Tlalnepantla*.



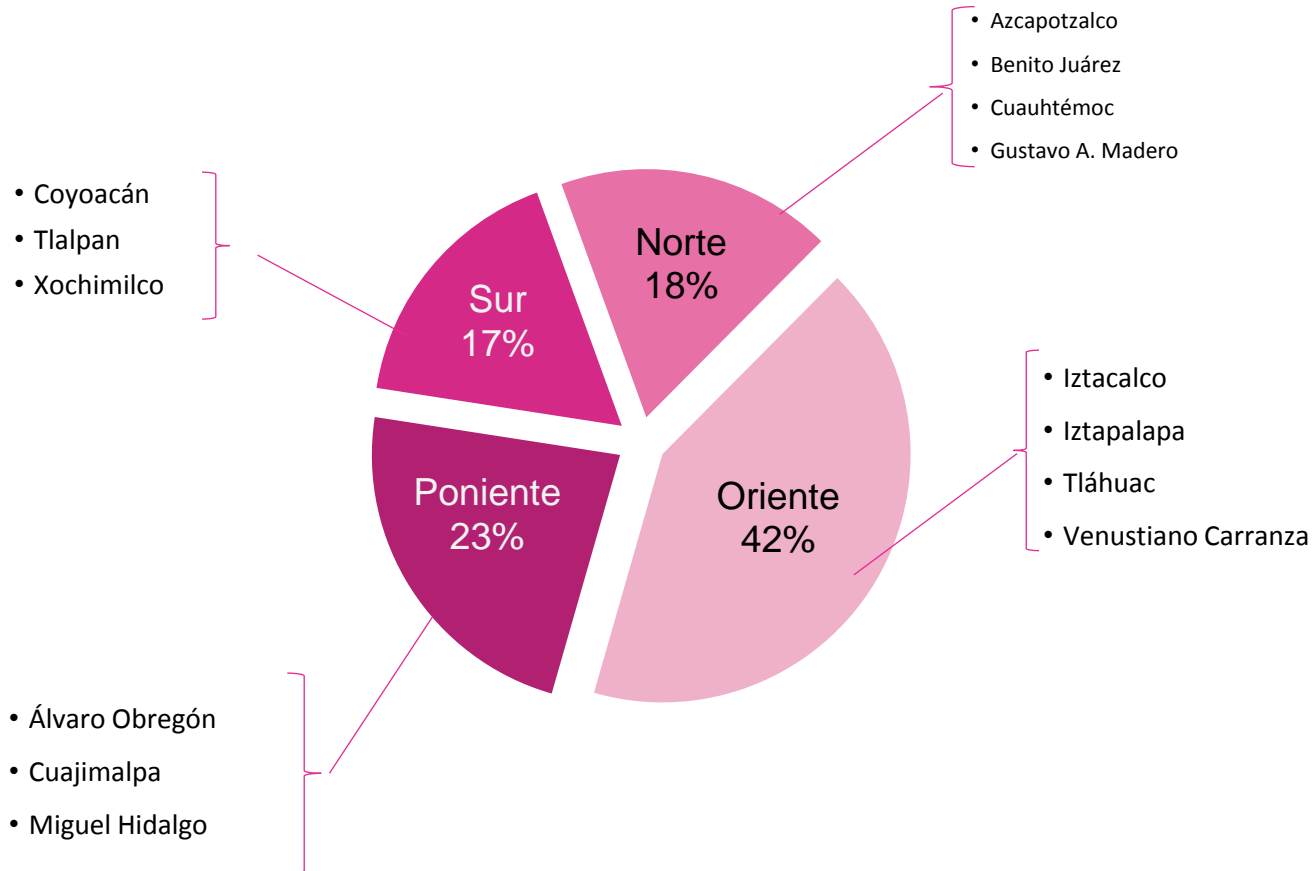
## Residentes Ciudad de México

### Delegaciones de Procedencia



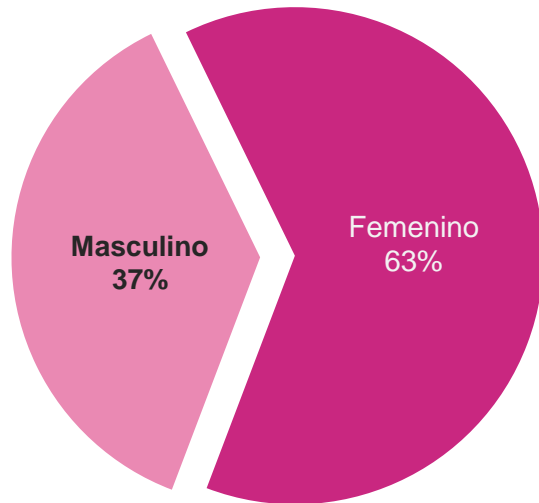


## Residentes de la Ciudad de México

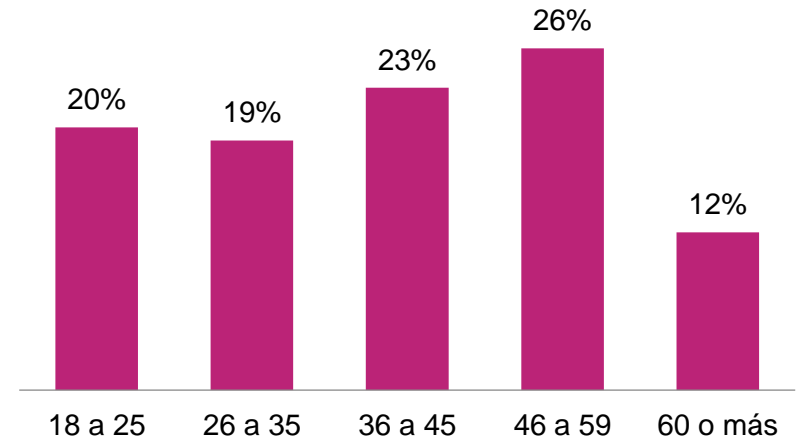




## Género



## Edad



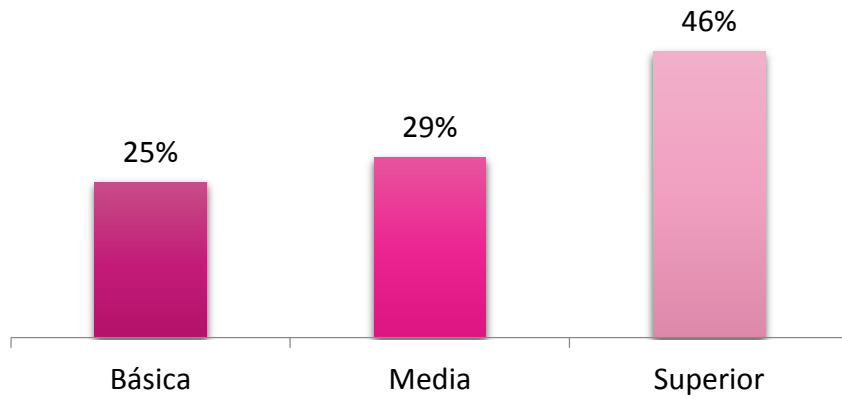
	Años
Media	41.2
Mediana	40
Moda	18

Para esta cuarta medición, destaca una mayor presencia de mujeres.

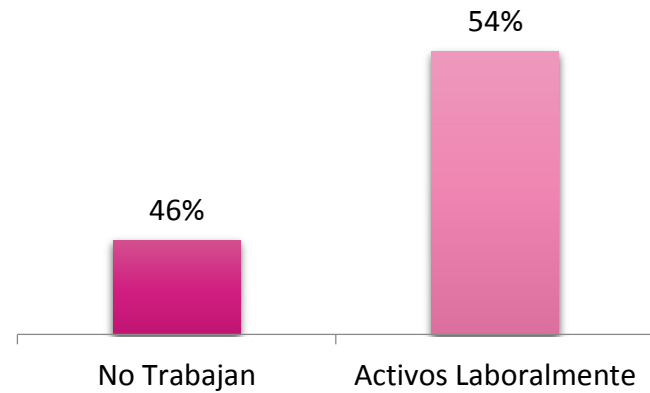




## Educación



## Ocupación





## Ocupación

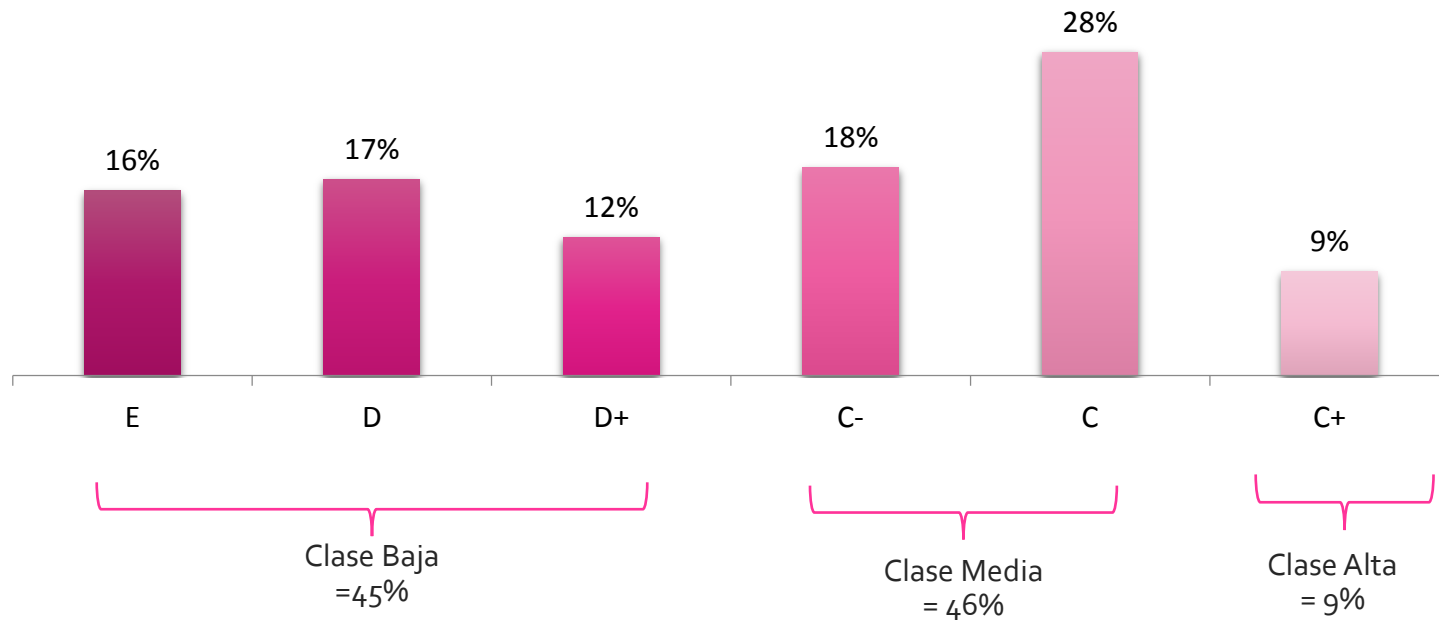
Uno de cada cuatro usuarios del programa durante esta temporada se dedican al hogar.

Dos de cada cinco son empleados de la Iniciativa privada.





## Nivel Socioeconómico\*



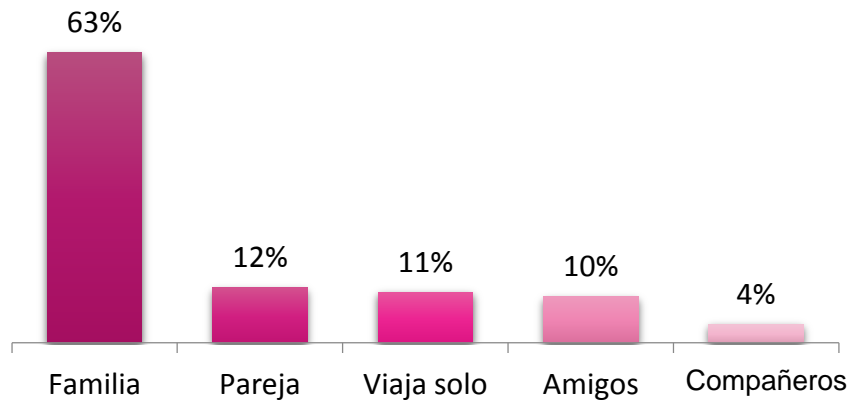
45% de los usuarios del programa Sonrisas por tu Ciudad pertenece a la clase baja.

\* 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



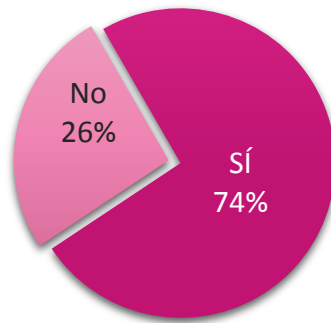
La mayoría realizan este paseo acompañado de su familia.

	Tamaño del grupo
Familia	3.9
Compañeros y amigos	6.8
Solo	1.0



## Hábito de viajar

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



Tres de cada cuatro usuarios  
declaran viajar con regularidad (salir  
de ciudad origen).

Escolaridad	¿Acostumbra viajar? (% Sí)
Baja	60%
Media	71%
Superior	84%
Total	<b>74%</b>

Nivel Socioeconómico	¿Acostumbra viajar? (% Sí)
Bajo	63%
Medio	83%
Alto	85%
Total	<b>74%</b>



## Hábito de viajar

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

Escolaridad	<i>Promedio de viajes por año</i>
Básica	2.7
Media	3.8
Superior	4.7
<b>Total</b>	<b>4.0</b>

Nivel Socioeconómico	<i>Promedio de viajes por año</i>
Bajo	2.8
Medio	4.7
Alto	6.2
<b>Total</b>	<b>4.0</b>



# 2. Acceso al Programa

Fiestas Decembrinas 2015

(M4 - 2015)

11 al 26 de Diciembre

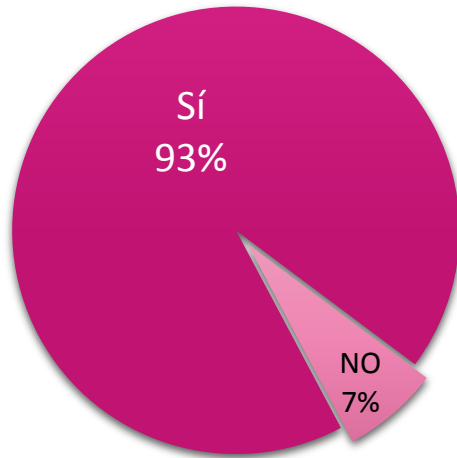




## 2. Acceso al Programa

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

### ¿Primera vez?\*



Nueve de cada diez de los consultados son usuarios de primera vez del Programa.

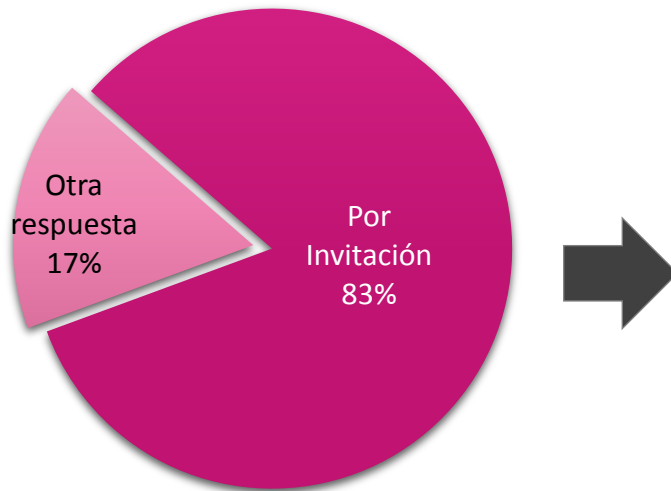
Origen	Usuario que reitera paseo
CDMX	12%
EdoMex	4%
Otro	0%
Total	7%

Grupo de Edad	Usuario que reitera paseo
18 a 25 años	12%
26 a 35 años	0%
36 a 45 años	4%
46 a 59 años	2%
Más de 60 años	27%
Total	7%

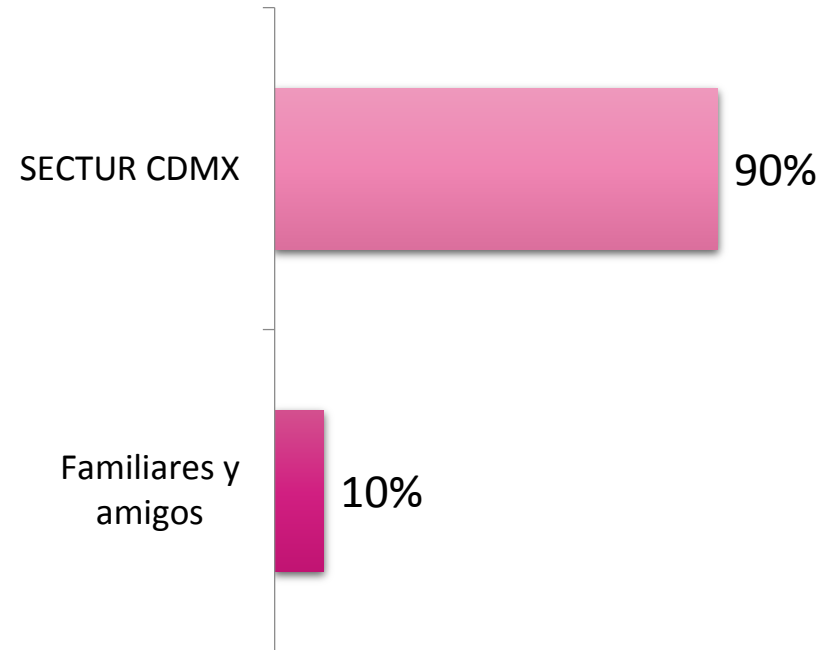




## ¿Cómo se enteró



## ¿Quién lo invitó?



Ocho de cada diez personas que participan en el Programa Sonrisas son invitados. De estos usuarios, nueve de cada diez fue invitado directamente por SECTUR CDMX.



# 3. Evaluación de la Organización

Fiestas Decembrinas 2015

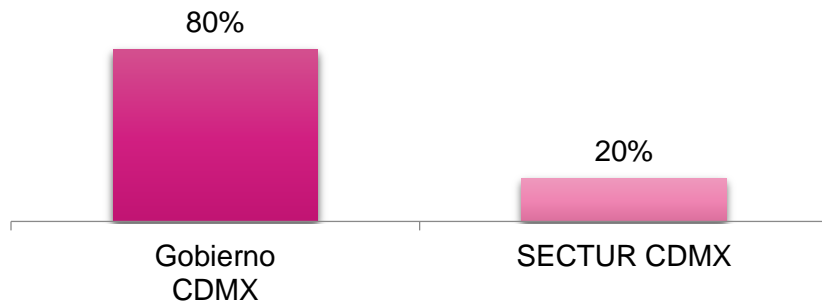
(M4 - 2015)

11 al 26 de Diciembre





## ¿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	7%
Medio	14%
Alto	17%
Grupo de edad	
Menos de 25	17%
26 a 35 años	12%
36 a 45 años	15%
46 a 59 años	8%
Más de 60 años	12%
Escolaridad	
Baja	8%
Media	4%
Superior	18%
<b>Total 80%</b>	





## Facilidad en Primer Contacto

### Top 2 Box\*



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

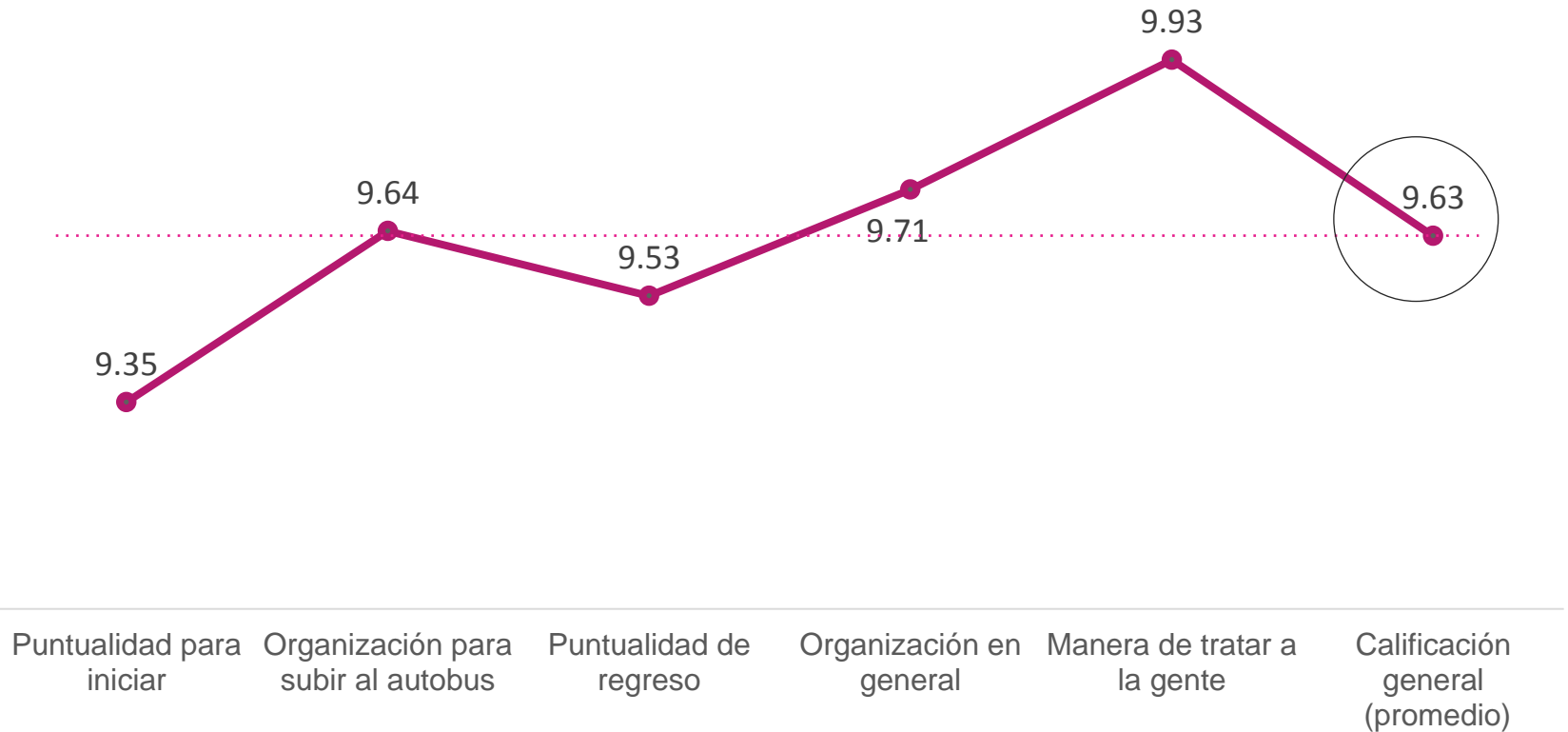


CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO  
190 años



### 3. Evaluación de la Organización

## Valoración del Desempeño\*



\* Escala del 1 al 10





# 4. Evaluación del Autobús

Fiestas Decembrinas 2015

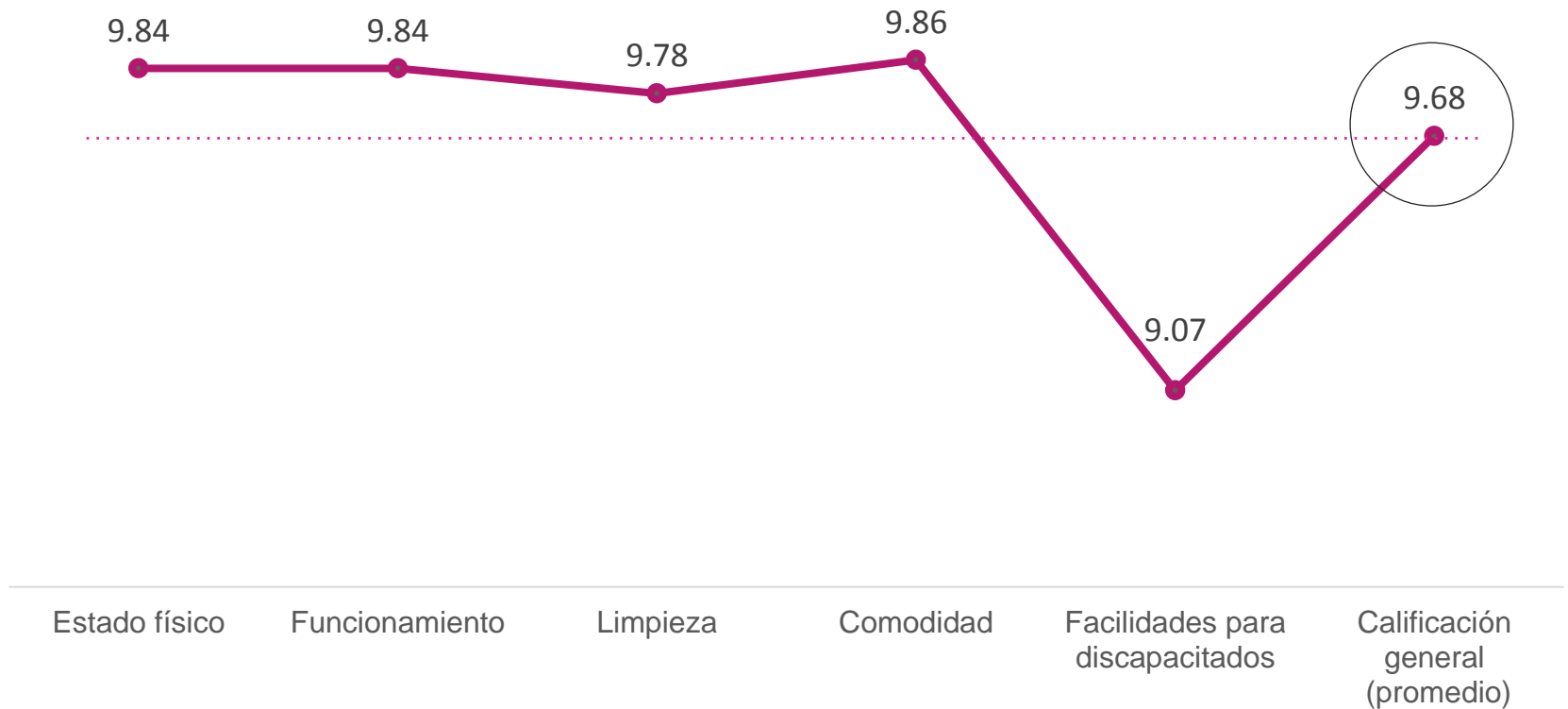
(M4 - 2015)

11 al 26 de Diciembre





### Valoración de la Unidad \*

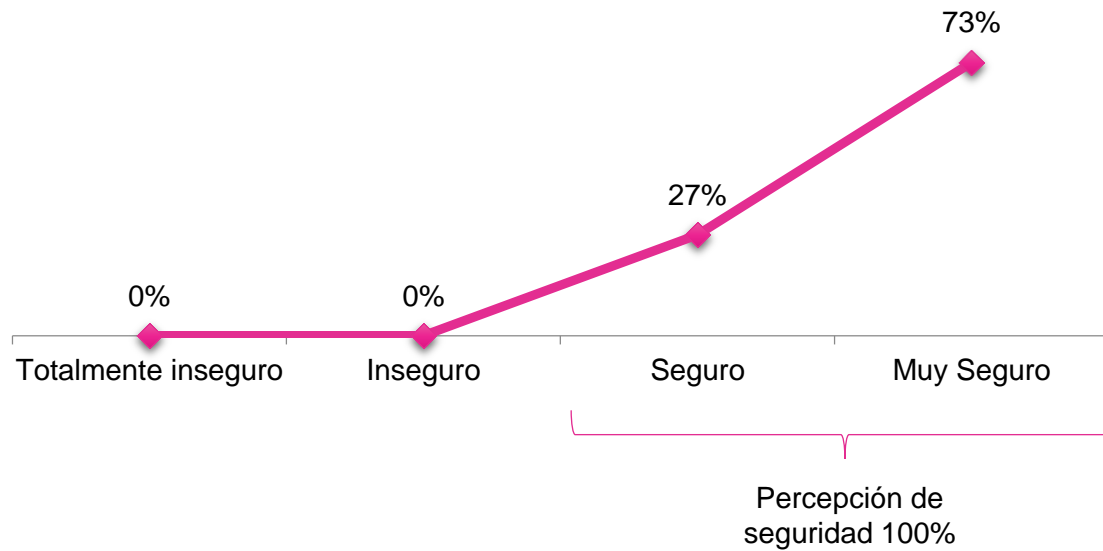


\* Escala del 1 al 10





### ¿... cómo se sintió ...?







CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO  
190 años



# 5. Evaluación del Conductor

Fiestas Decembrinas 2015

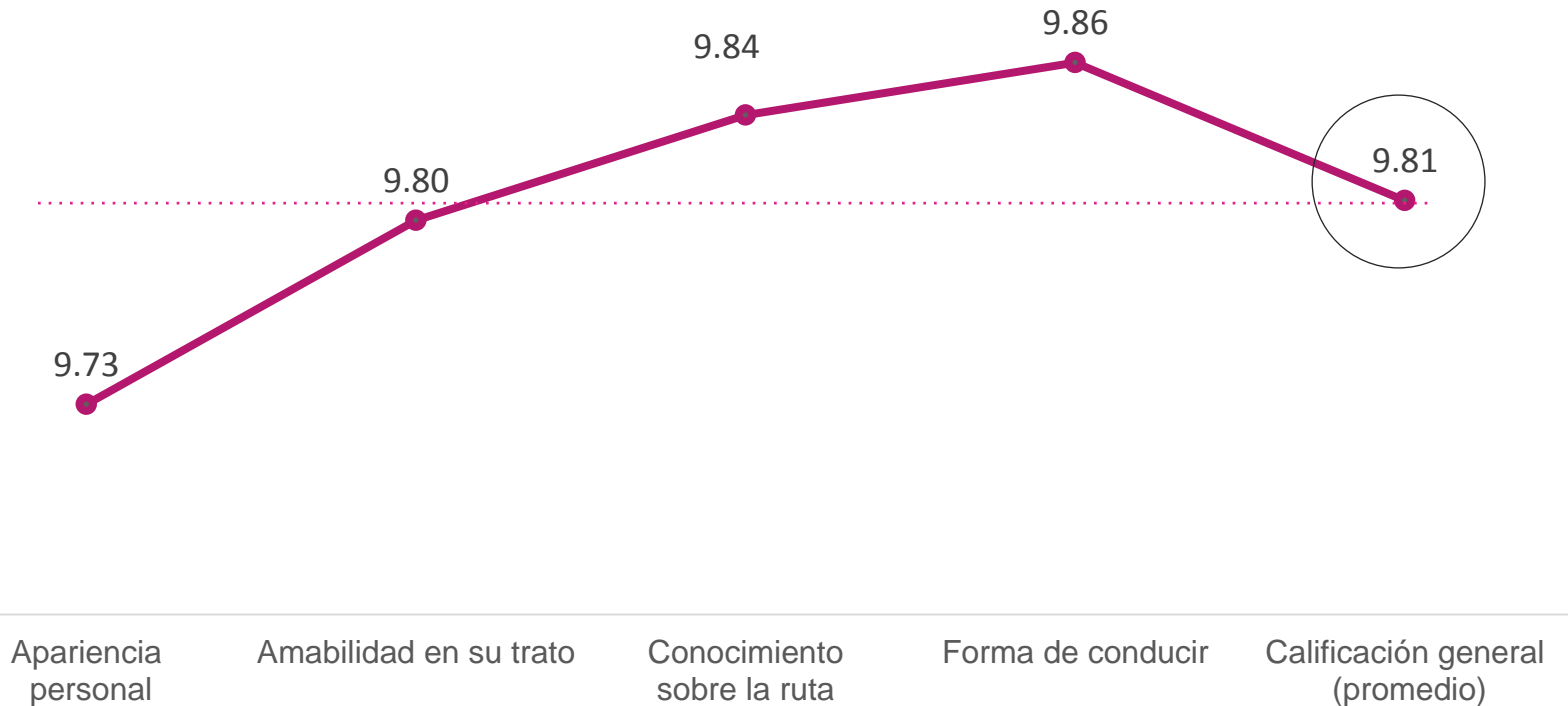
(M4 - 2015)

11 al 26 de Diciembre





## Valoración del Conductor\*

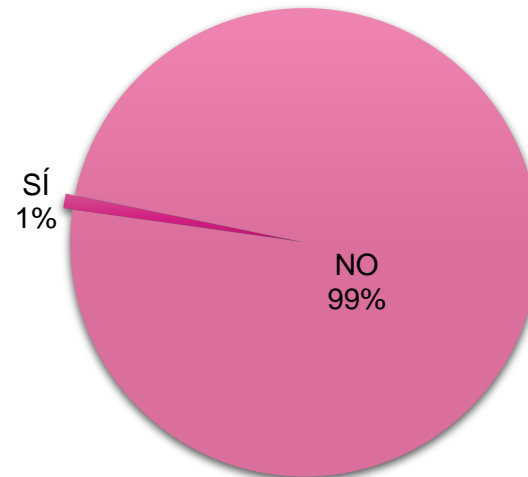


\* Escala del 1 al 10





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





# 6. Evaluación del Guía

Fiestas Decembrinas 2015

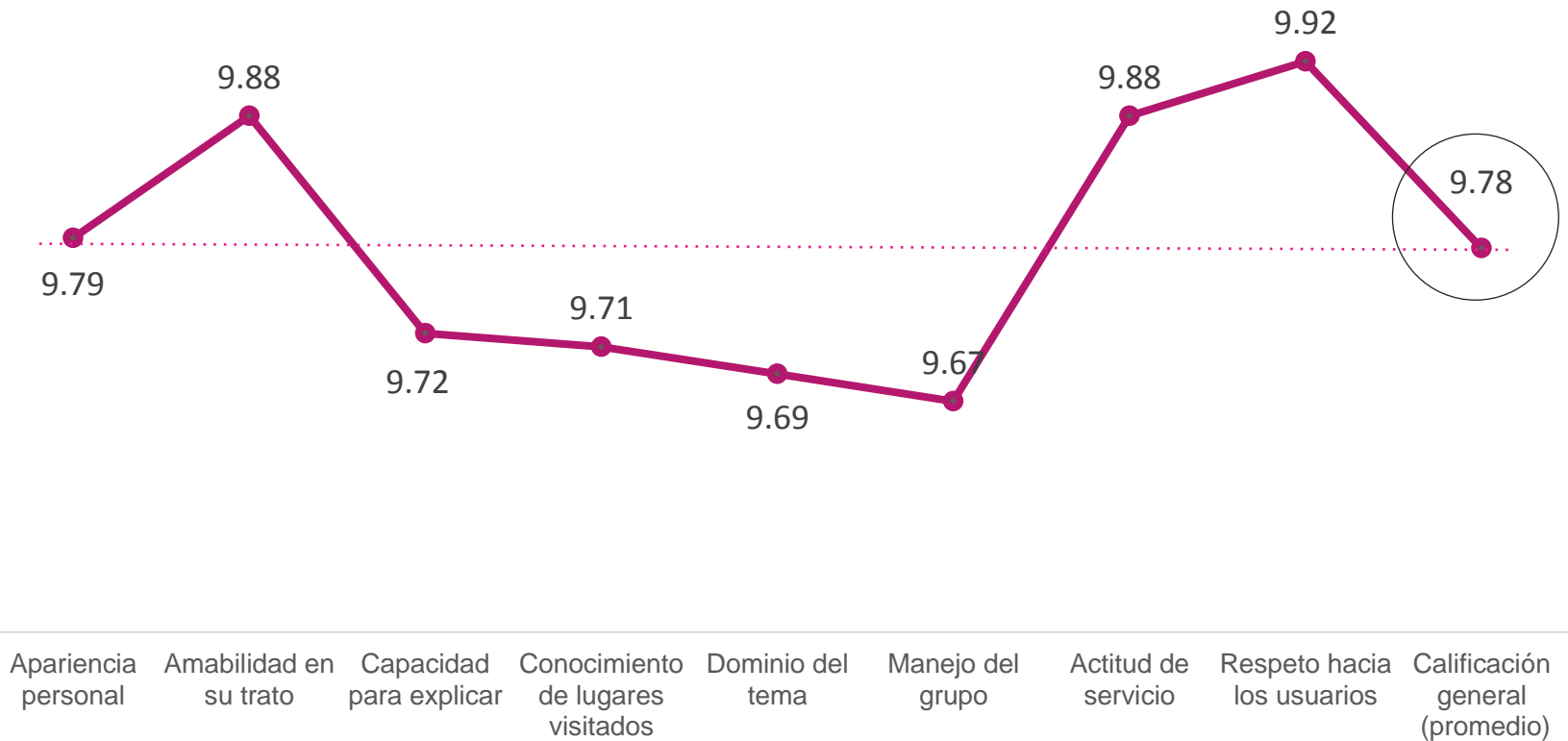
(M4 - 2015)

11 al 26 de Diciembre





### Valoración del Guía\*

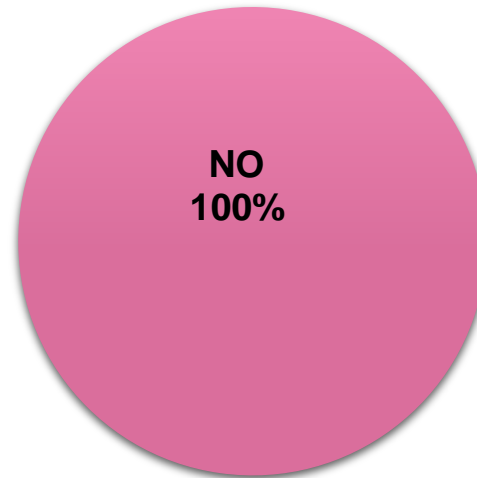


\* Escala del 1 al 10





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





# 7. Experiencia del viaje

Fiestas Decembrinas 2015

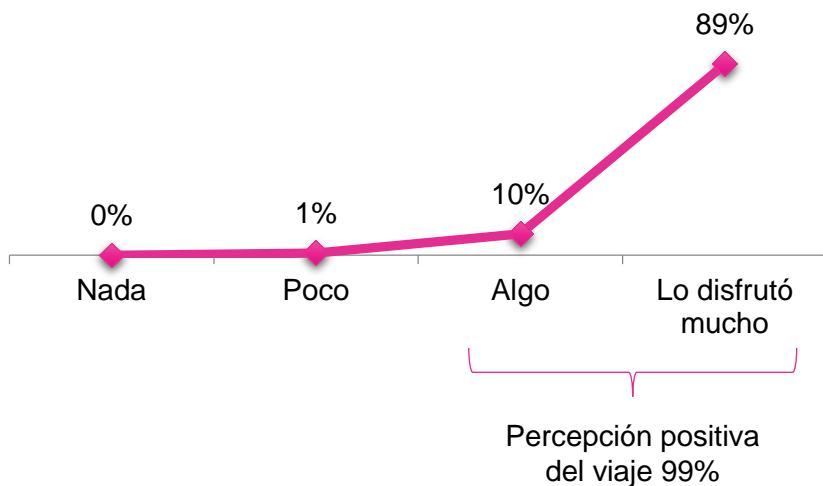
(M4 - 2015)

11 al 26 de Diciembre

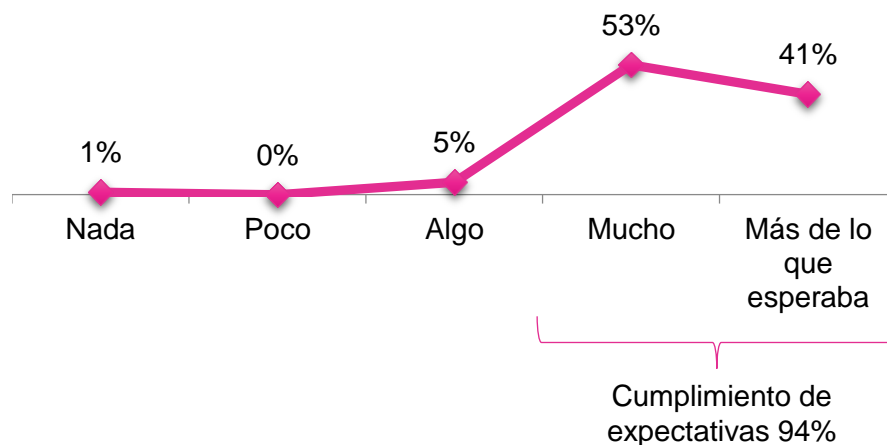




### ¿ ... qué tanto disfrutó el viaje?



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



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

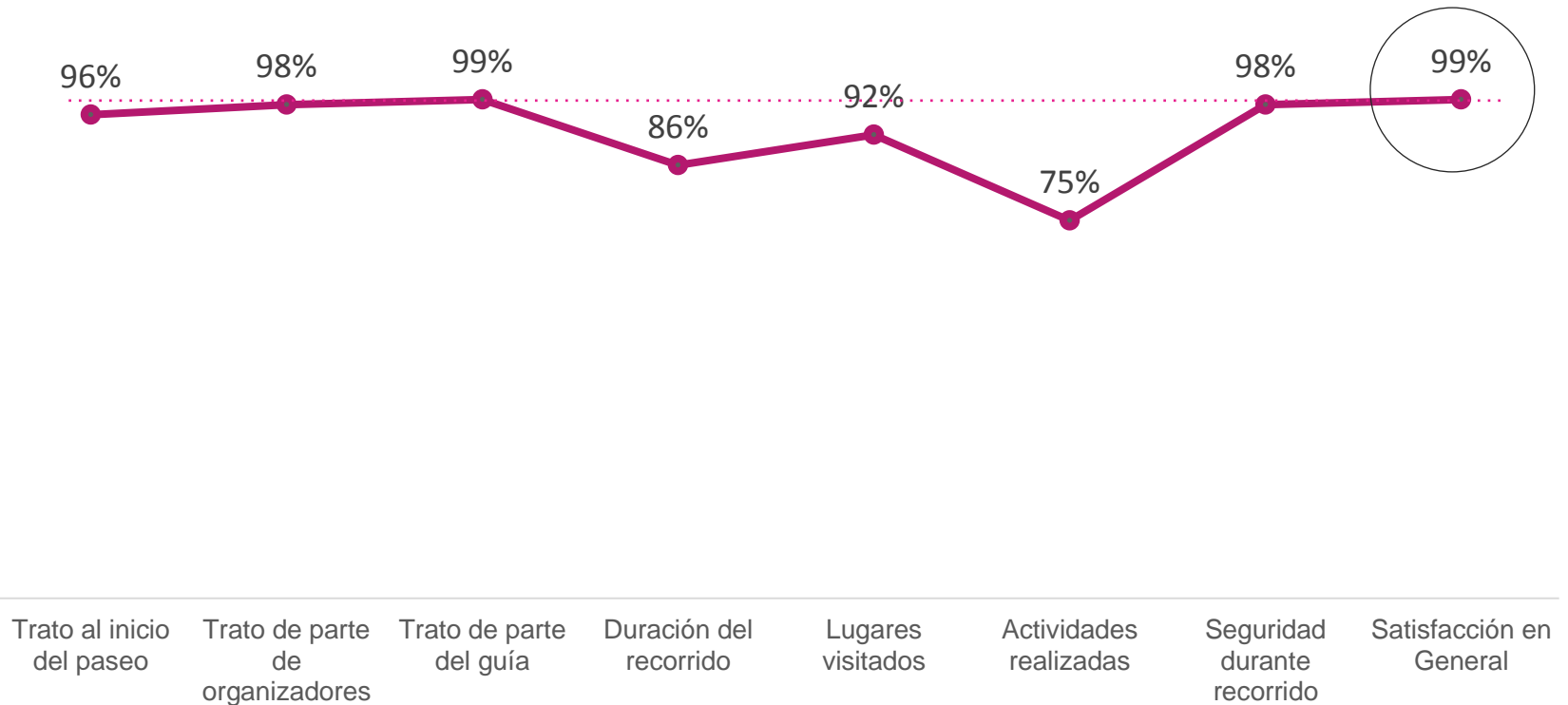






## 7. Experiencia del viaje

### Satisfacción\*



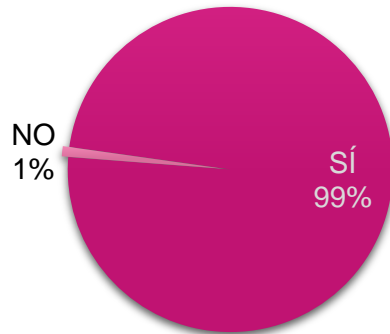
\* Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho



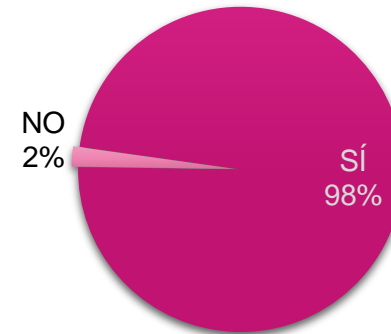


## Satisfacción

¿... Recomendaría ...?



¿... Volvería...?



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



CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO  
190 años



# Encuesta de Evaluación del Servicio

## Fiestas Decembrinas 2015

(M4-2015)

11 al 26 de Diciembre

