



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO
190 años



Encuesta de Evaluación del Servicio

Verano 2015

(M1-2015)

21 de julio al 13 de agosto





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 del Distrito Federal, que pretende acercar la oferta turística de la Ciudad de México a sectores sociedad menos favorecidos de la sociedad, 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





CDMX
CIUDAD DE MÉXICO
190 años



Vitrina Metodológica

Verano 2015

(M1 – 2015)

21 de Julio al 13 de Agosto





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 primera medición del año (M1-2015), realizada durante la temporada vacacional de verano, que comprende los días del 21 de julio al 13 de agosto.</p>
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	<ul style="list-style-type: none">• 841 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 $\pm 3.45\%$.</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 27 **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

Verano 2015

(M1 – 2015)

21 de Julio al 13 de Agosto







- La gran mayoría de los usuarios son residentes de la Ciudad de México (85%).
- Uno de cada diez son vecinos del Estado de México, principalmente de municipios conurbados del norte y oriente del D.F. (Naucalpan, Atizapán, Cuautitlán, Ecatepec, Nezahualcóyotl, entre otros). En menor medida, provienen del Valle de Toluca.
- La mayor afluencia de usuarios capitalinos es de residentes del norte y oriente de la Ciudad. Los que viven en el sur de la Ciudad tienen menor presencia en este programa.
- Durante la temporada de evaluación, la mayoría de los usuarios son mujeres de edad madura; sin embargo, lo más común es observar personas de la tercera edad
- Siete de cada diez usuarios no trabajan; la mayoría son amas de casa.
- Predomina la presencia de usuarios con nivel básico de escolaridad.
- Uno de cada diez usuarios trabajan en la administración pública, y un tanto igual lo hace en la iniciativa privada.



- Seis de cada diez usuarios del programa Sonrisas por tu Ciudad pertenece a la clase baja. Esta tendencia se asienta más en el caso de usuarios de CDMX y desciende entre viajeros foráneos, al registrar una mayor presencia de clase media.
- Es muy común que este paseo se realice acompañado; sobre todo con familia. Sólo uno de cada siete usuarios viaja solo.
- Dos de cada tres usuarios declaran viajar con regularidad (salir de ciudad origen).
- A mayor nivel socioeconómico y escolaridad se viaja más.
- La mayoría de quienes usan Programa Sonrisas son invitados.
- Sólo una tercera parte de quienes usan el programa Sonrisas identifican al organizador.
- A mayor escolaridad y nivel socioeconómico es mayor la recordación, sobre todo entre gente de 30 a 60 años.
- A decir de los consultados, la seguridad en el transporte no es tema.



1. Perfil del Usuario

Verano 2015

(M1 – 2015)

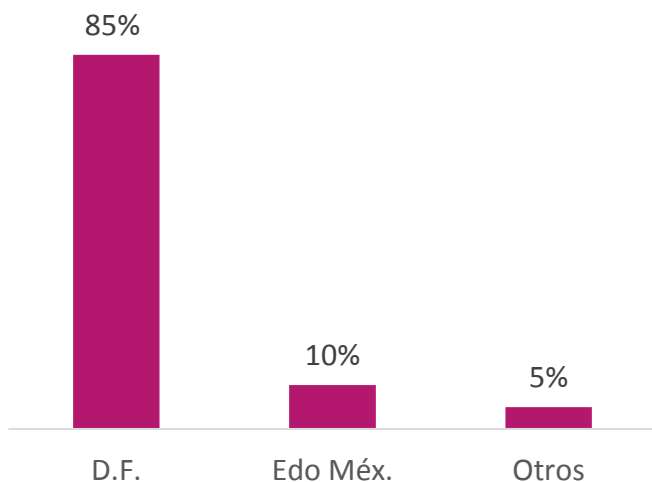
21 de Julio al 13 de Agosto





Procedencia

Base: 841 usuarios



La gran mayoría de los usuarios del **Programa Sonrisas por tu Ciudad** son residentes de la Ciudad de México (85%).

Uno de cada diez son vecinos del Estado de México, principalmente de municipios corubados del norte y oriente del D.F. (Naucalpan, Atizapán, Cuautitlán, Ecatepec, Nezahualcóyotl, entre otros). En menor medida, provienen del Valle de Toluca.

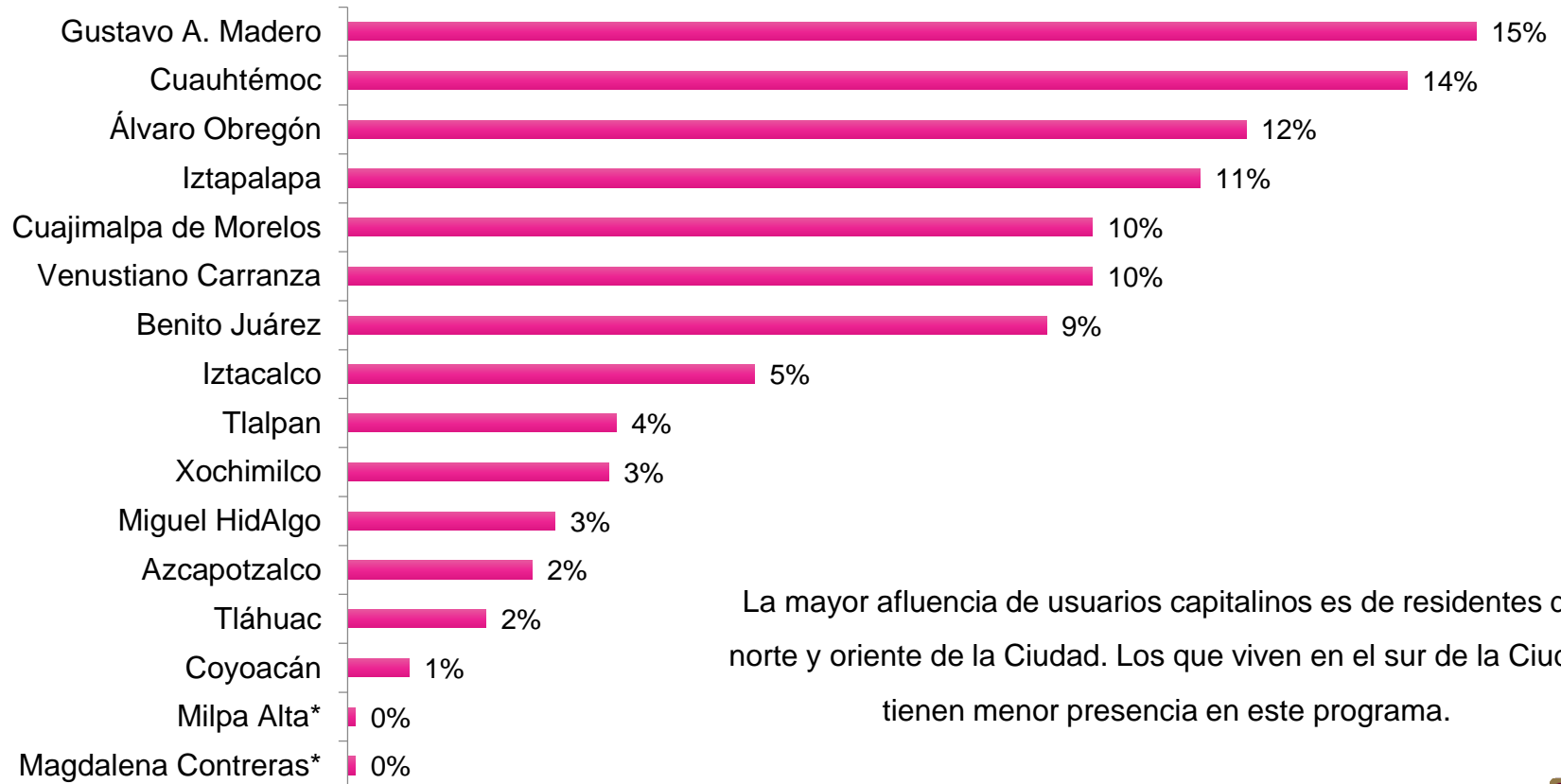


1. Perfil del Usuario

Residentes el D.F.

Base: 712 usuarios

Delegaciones de Procedencia



La mayor afluencia de usuarios capitalinos es de residentes del norte y oriente de la Ciudad. Los que viven en el sur de la Ciudad tienen menor presencia en este programa.

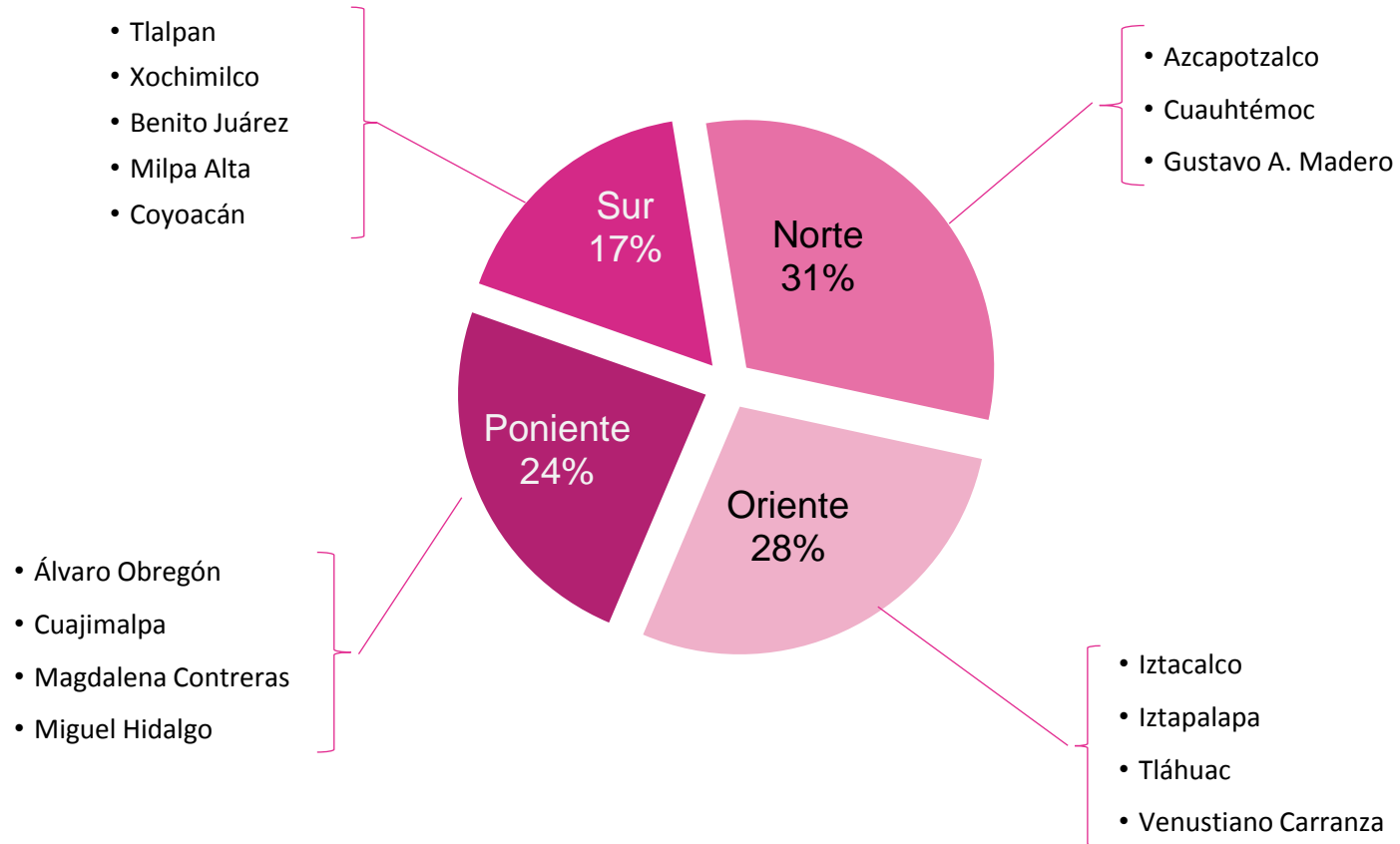




1. Perfil del Usuario

Residentes el D.F.

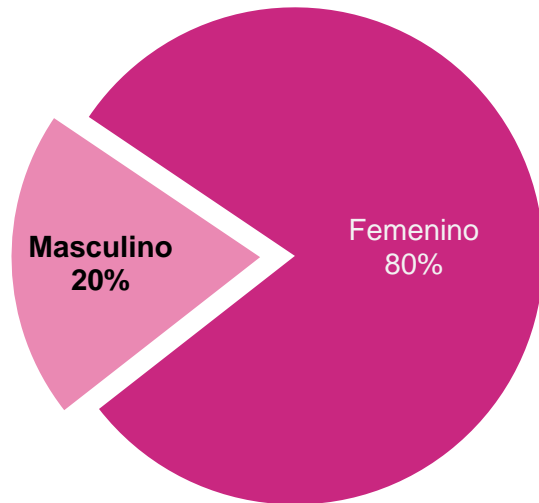
Base: 712 usuarios





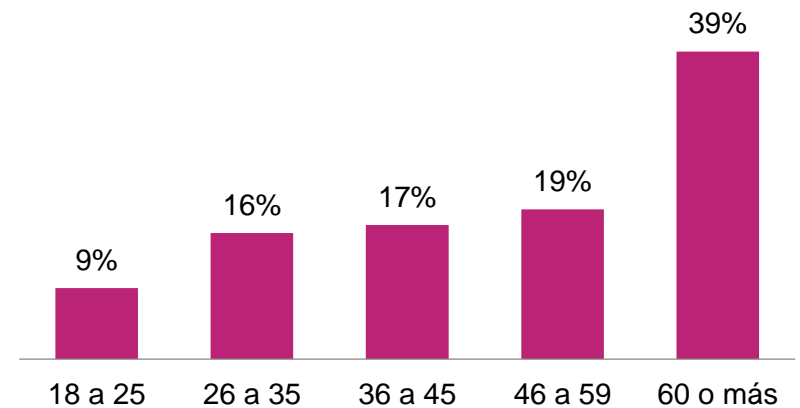
Género

Base: 841 usuarios



Edad

Base: 841 usuarios



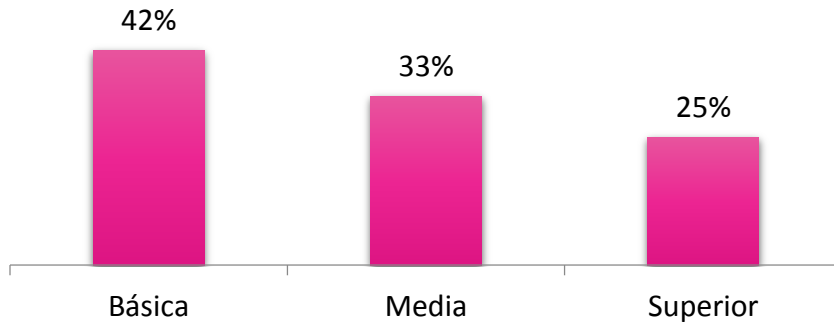
	Años
Media	51
Mediana	51
Moda	69

Durante la temporada de evaluación, la mayoría de los usuarios son mujeres de edad madura; sin embargo, lo más común es observar personas de la tercera edad.



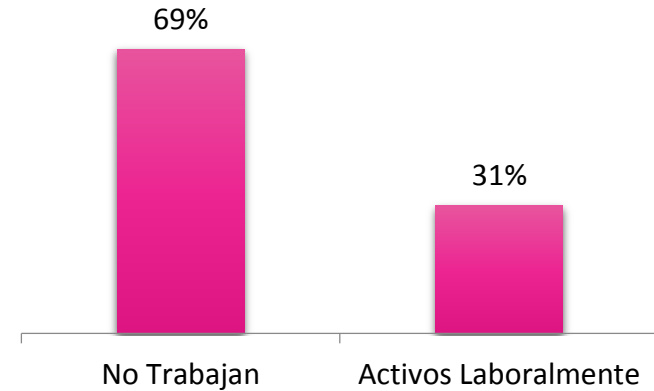
Educación

Base: 841 usuarios



Ocupación

Base: 841 usuarios



Siete de cada diez usuarios no trabajan; la mayoría son amas de casa.
Predomina la presencia de usuarios con nivel básico de escolaridad.



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO
190 años

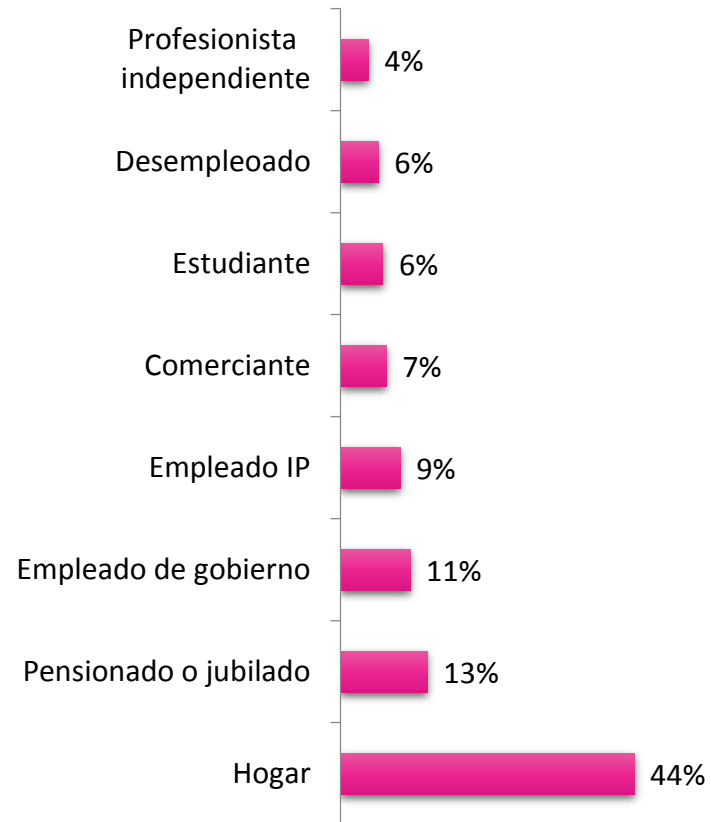


1. Perfil del Usuario

Ocupación

Base: 841 usuarios

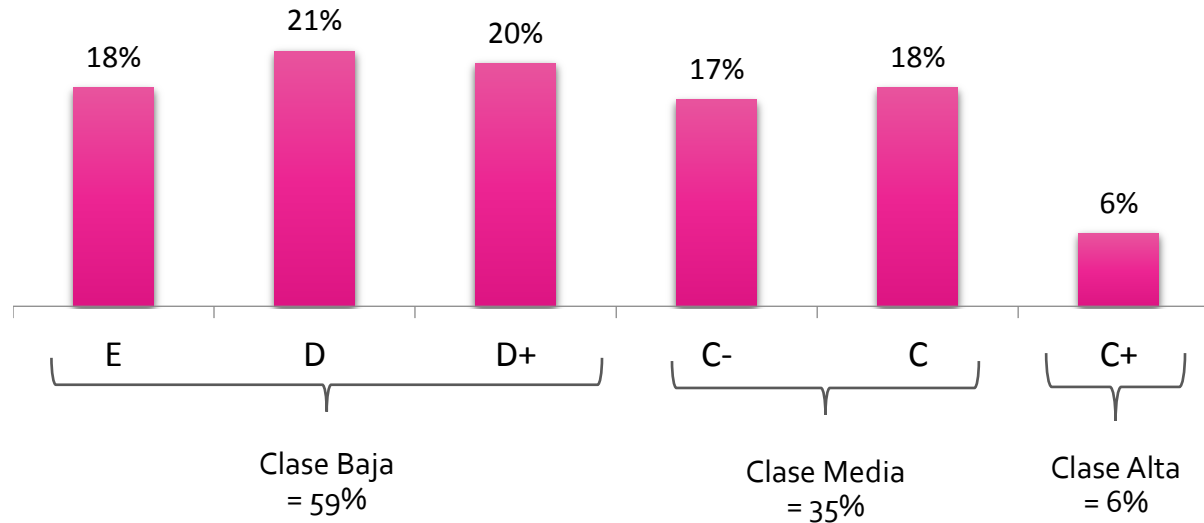
Uno de cada diez usuarios trabajan en la administración pública, y un tanto igual lo hace en la iniciativa privada.





Nivel Socioeconómico*

Base: 841 usuarios



Seis de cada diez 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.





Nivel Socioeconómico*

Base: 841 usuarios

Nivel Socioeconómico	Origen			Total
	CDMX	EdoMex	Otro	
Bajo	63%	42%	32%	59%
Medio	32%	49%	59%	35%
Alto	5%	9%	10%	6%
Total	100%	100%	100%	100%

Esta tendencia se asienta más en el caso de usuarios de CDMX y desciende entre viajeros foráneos, al registrar una mayor presencia de clase media.

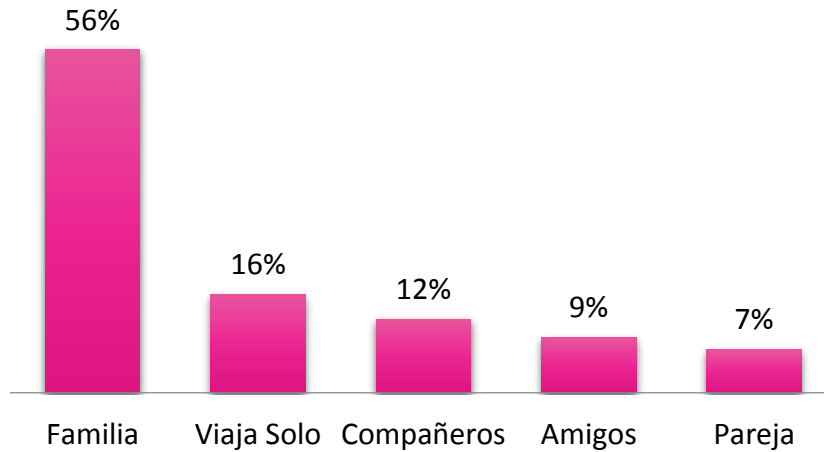
* En el cuestionario se incorporaron las variables que forman la regla 8X7 que establece la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación (AMAI). Se aplicó el algoritmo definido para discriminar el Nivel Socioeconómico del entrevistado mismo que fue agrupado en tres clases.





Acompañantes

Base: 841 usuarios



Es muy común que este paseo se realice acompañado; sobre todo con familia.

Sólo uno de cada siete usuarios viaja solo.

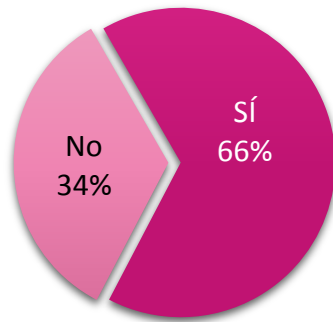
	Tamaño del grupo
Familia	4.9
Compañeros	21.7
Amigos	11.8



Hábito de viajar

Base: 841 usuarios

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



Dos de cada tres usuarios declaran viajar con regularidad (salir de ciudad origen).

Escolaridad	¿Acostumbra viajar? (% Sí)
Baja	56%
Media	65%
Superior	82%
Total	66%

Nivel Socioeconómico	¿Acostumbra viajar? (% Sí)
Bajo	56%
Medio	79%
Alto	80%
Total	66%





Hábito de viajar

Base: 551 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	0.94
Media	1.05
Superior	1.26
Total	1.1

Nivel Socioeconómico	<i>Promedio de viajes por año</i>
Bajo	0.94
Medio	1.17
Alto	1.53
Total	1.1

A mayor nivel socioeconómico y escolaridad se viaja más.



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO
190 años



2. Acceso al Programa

Verano 2015

(M1 – 2015)

21 de Julio al 13 de Agosto



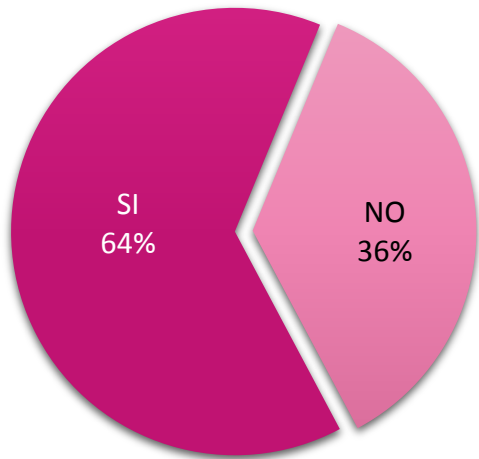


2. Acceso al Programa

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

¿Primera vez?*

Base: 841 usuarios



A mayor nivel socioeconómico y escolaridad se viaja más.

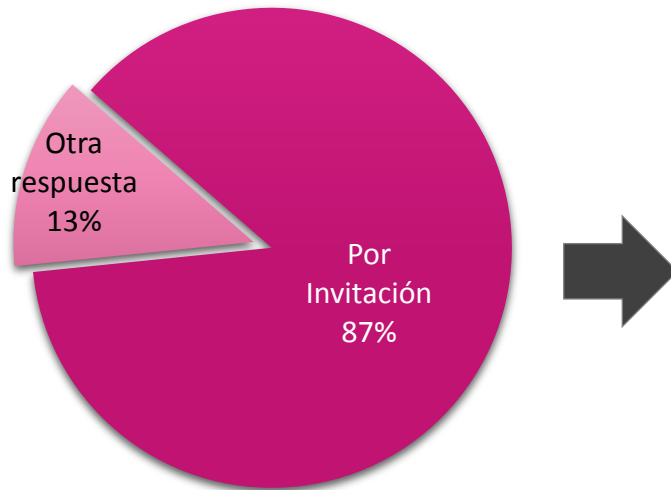
Origen	Usuario que reitera paseo
CDMX	37%
EdoMex	40%
Otro	17%
Total	36%

Grupo de Edad	Usuario que reitera paseo
Menos de 30	29%
30 a 59 años	35%
Más de 60 años	40%
Total	36%



¿Cómo se enteró

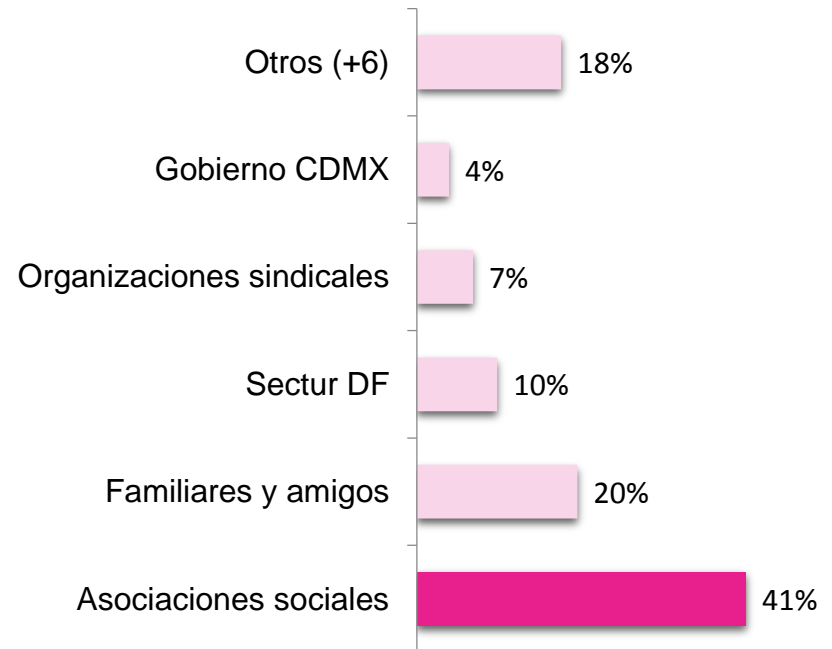
Base: 841 usuarios



La mayoría de quienes usan Programa Sonrisas son invitados.

¿Quién lo invitó?

Base: 734 usuarios



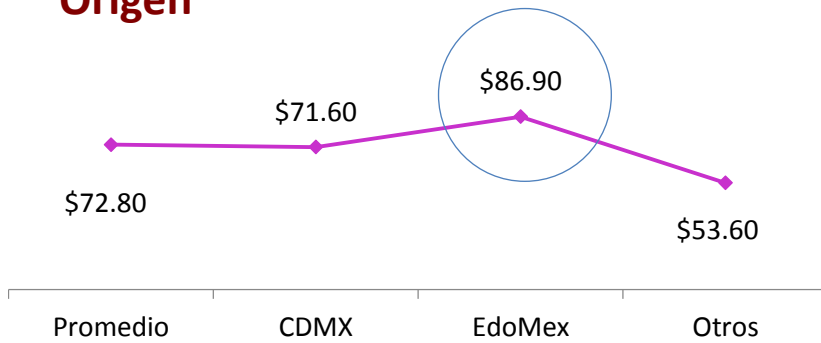


Promedio de gasto

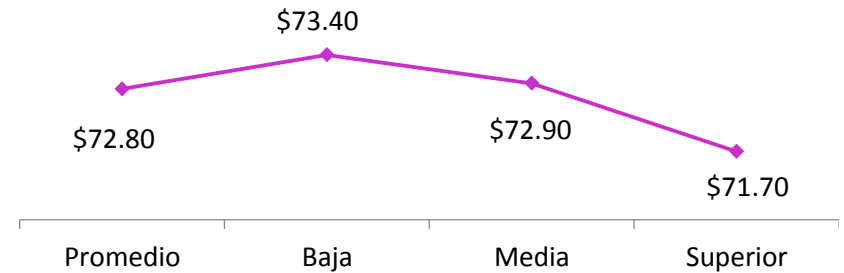
Base: 485 respondientes

\$72.80

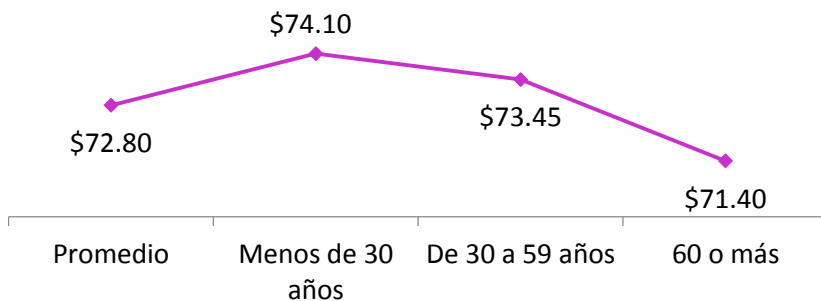
Origen



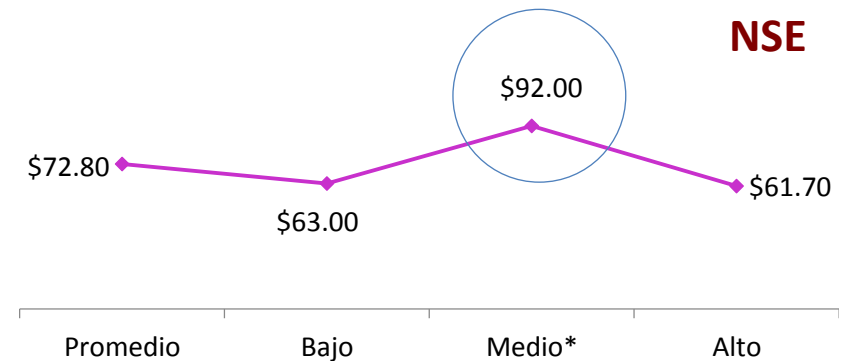
Escolaridad



Edad



NSE



* Este dato, por el número de respondientes (n:30) es poco confiable.





3. Evaluación de la Organización

Verano 2015

(M1 – 2015)

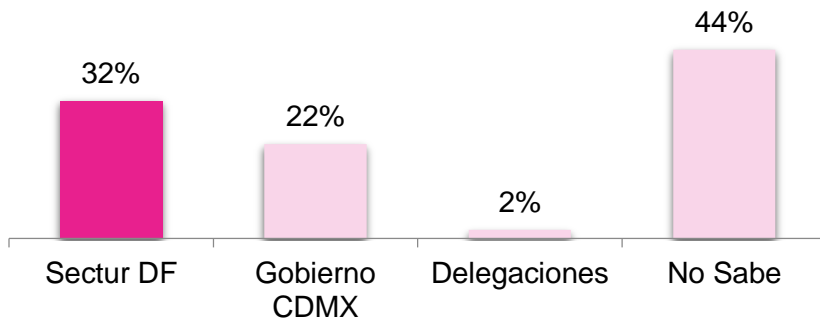
21 de Julio al 13 de Agosto





¿Quién organiza?

Base: 841 usuarios



Sólo una tercera parte de quienes usan el programa Sonrisas identifican al organizador.

A mayor escolaridad y nivel socioeconómico es mayor la recordación, sobre todo entre gente de 30 a 60 años.

Identifican a SECTUR DF como organizador del Programa Sonrisas

Nivel Socioeconómico	
Bajo	28%
Medio	39%
Alto	39%
Grupo de edad	
Menos de 30	26%
30 a 59 años	39%
Más de 60 años	27%
Escolaridad	
Baja	23%
Media	34%
Superior	46%
Total 32%	

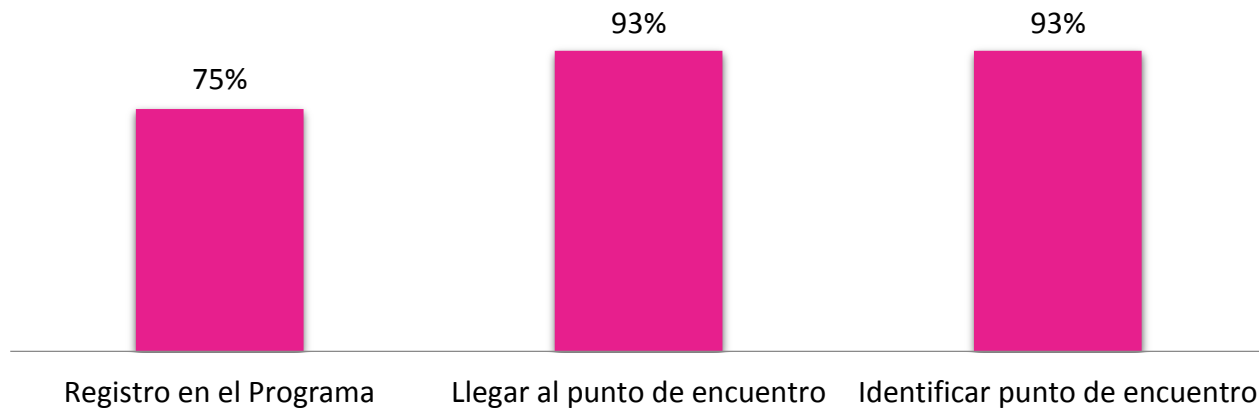




Facilidad en Primer Contacto

Base: 841 usuarios

Top 2 Box*



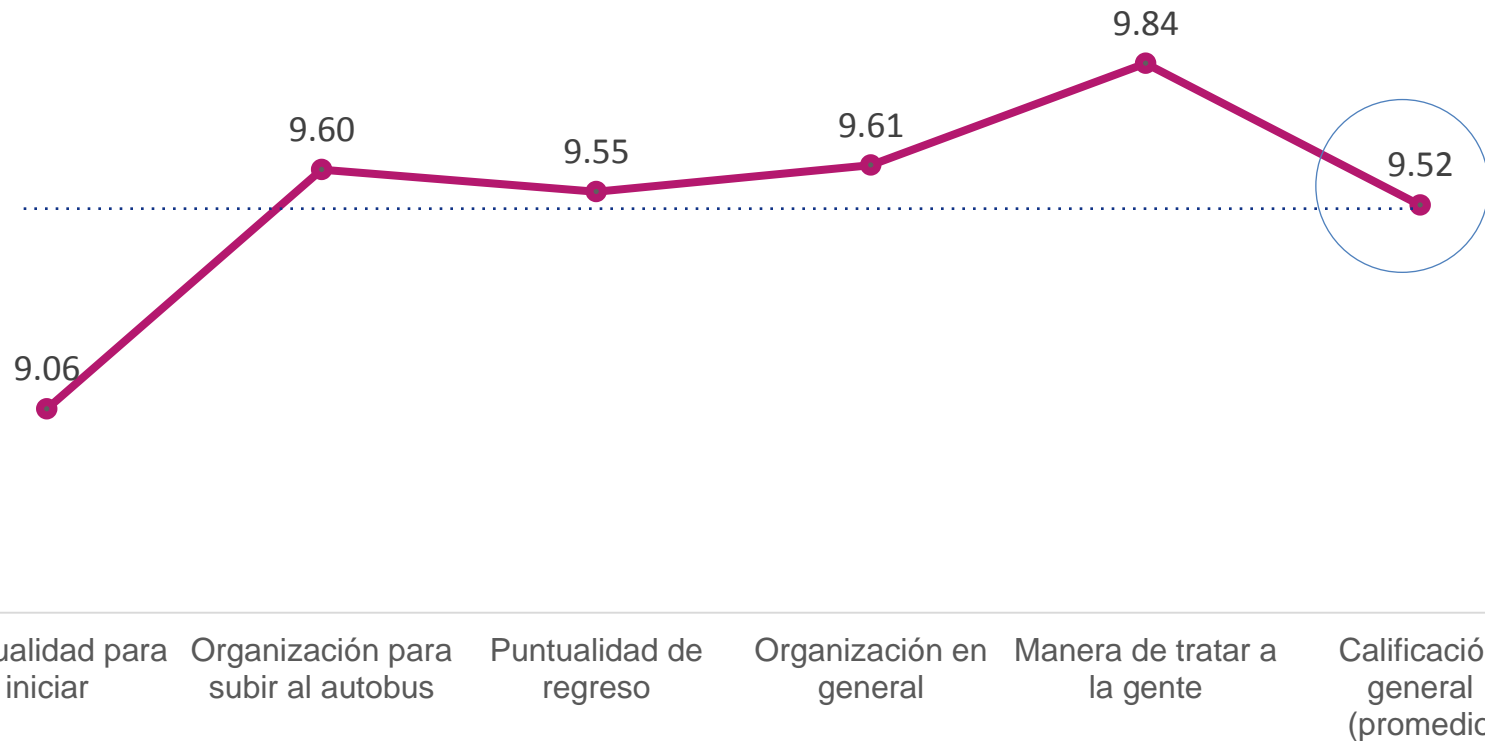
* Top 2 Box: Es la suma de respuestas fácil y muy fácil.



3. Evaluación de la Organización

Valoración del Desempeño*

Base: 841 usuarios



* Escala del 1 al 10





4. Evaluación del Autobús

Verano 2015

(M1 – 2015)

21 de Julio al 13 de Agosto

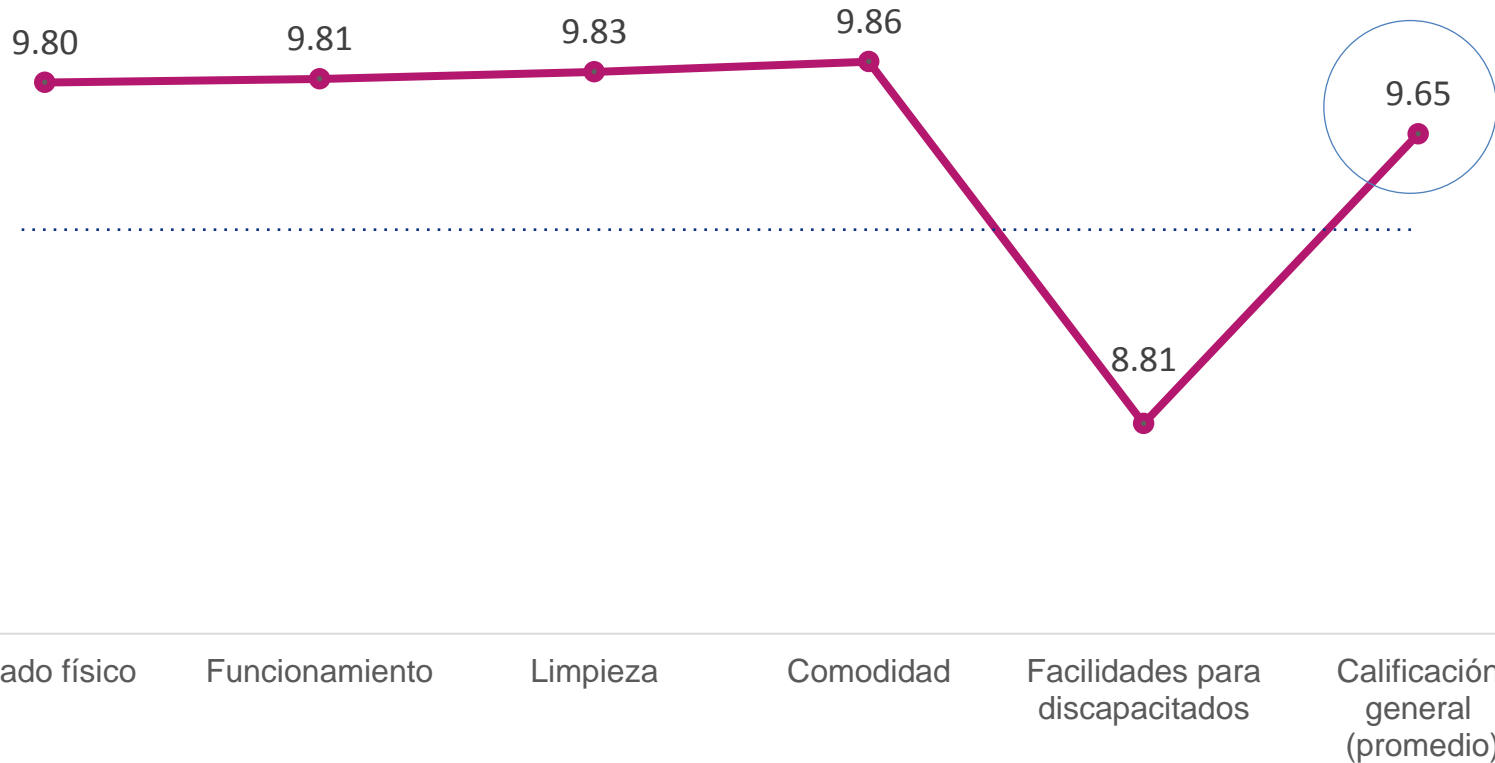




4. Evaluación del Autobús

Valoración de la Unidad *

Base: 841 usuarios



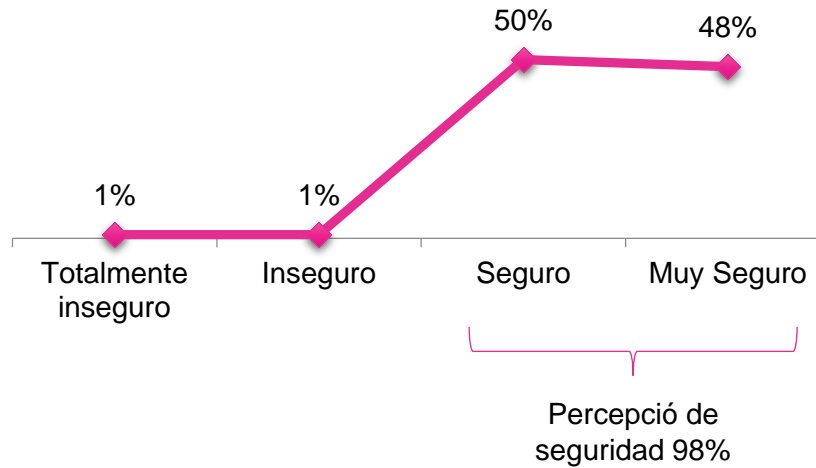
* Escala del 1 al 10





¿... cómo se sintió ...?

Base: 841 usuarios



A decir de los consultados, la seguridad en el transporte no es tema



5. Evaluación del Conductor

Verano 2015

(M1 – 2015)

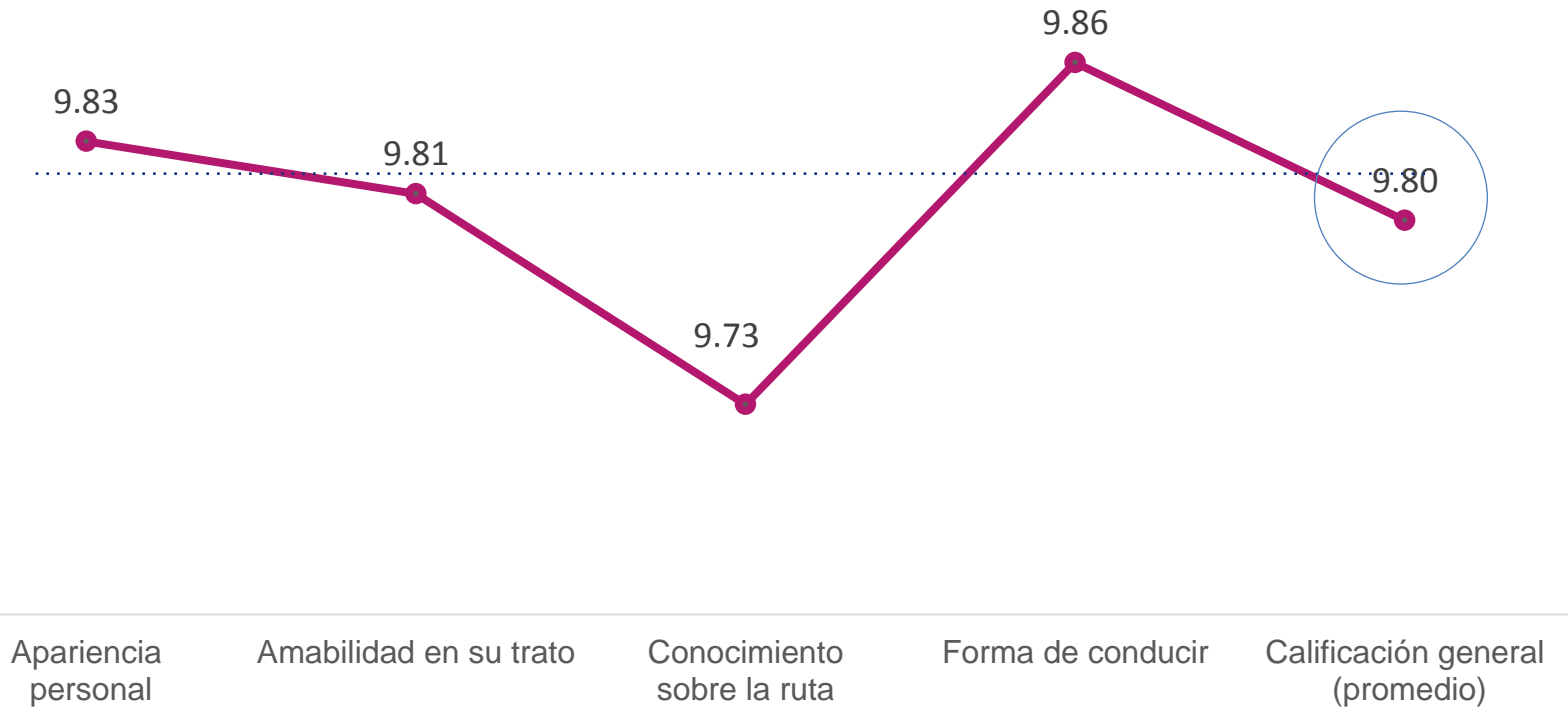
21 de Julio al 13 de Agosto





Valoración del Conductor*

Base: 841 usuarios



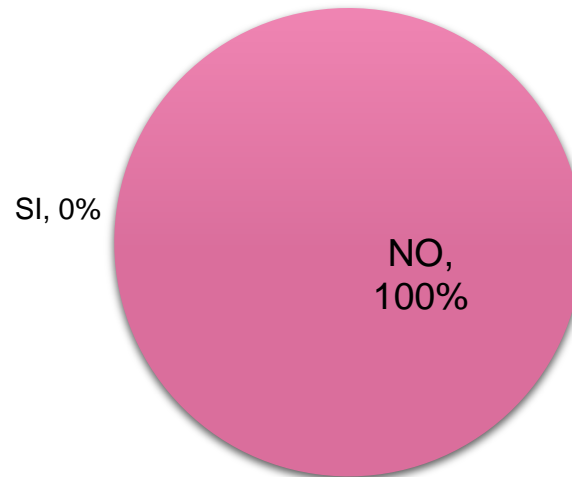
* Escala del 1 al 10





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

Base: 841 usuarios





6. Evaluación del Guía

Verano 2015

(M1 – 2015)

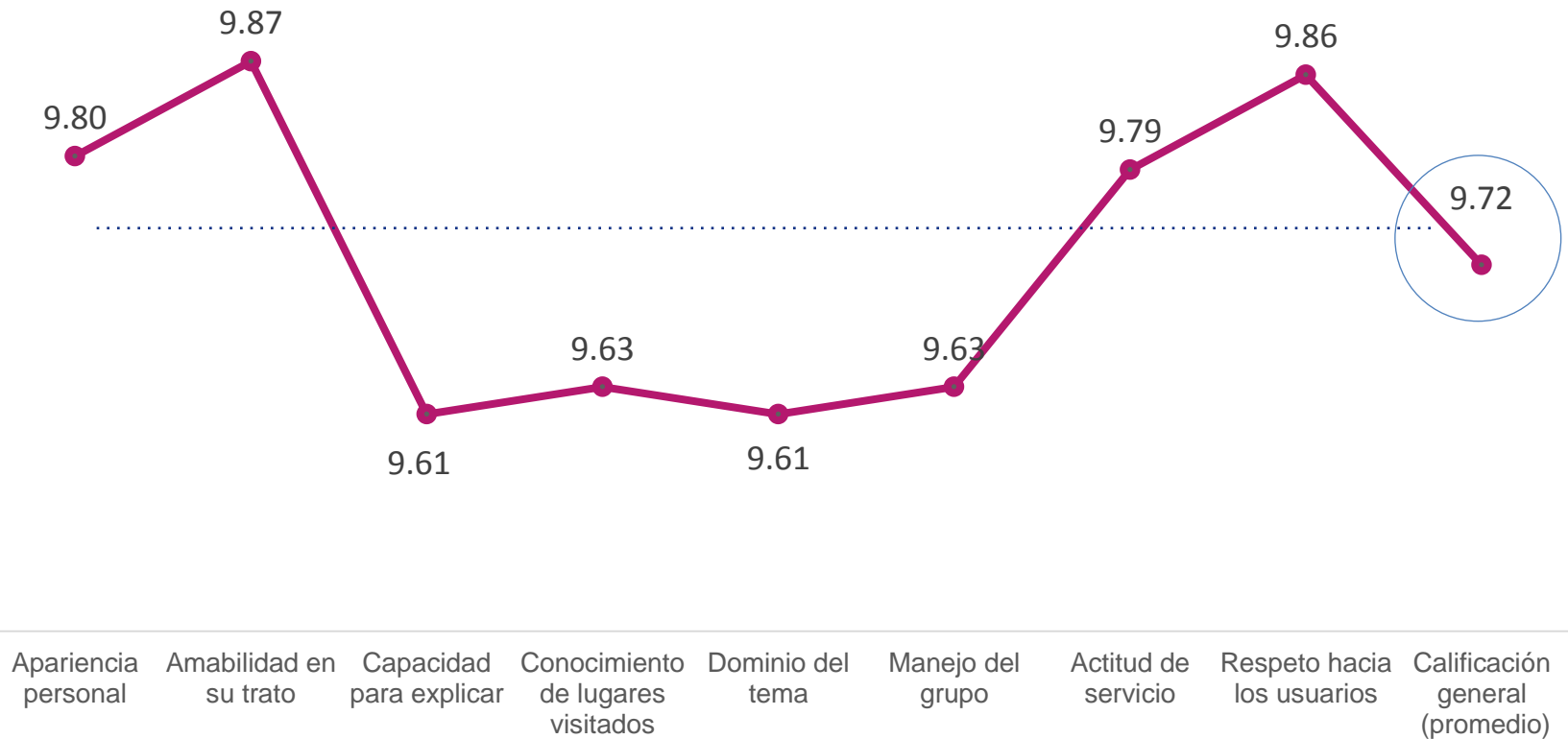
21 de Julio al 13 de Agosto





Valoración del Guía*

Base: 841 usuarios



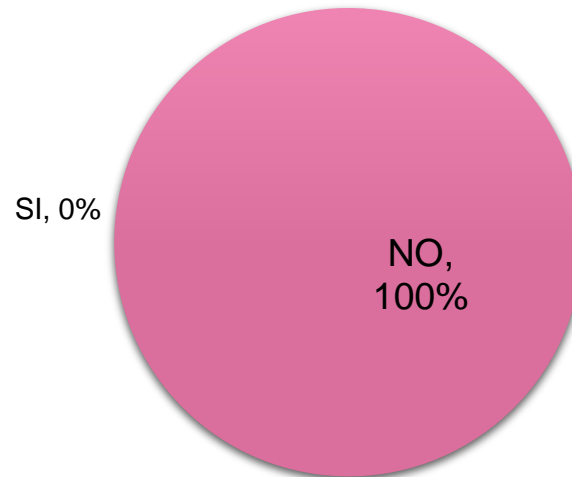
* Escala del 1 al 10





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

Base: 841 usuarios





CDMX
CIUDAD DE MÉXICO
190 años



7. Experiencia del viaje

Verano 2015

(M1 – 2015)

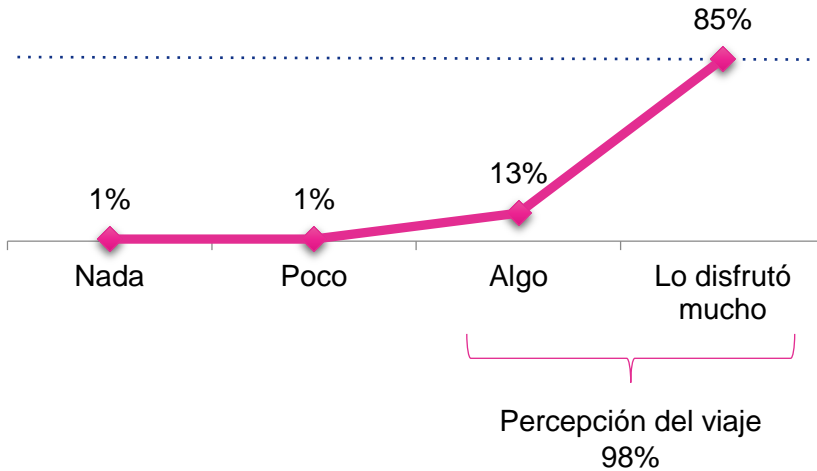
21 de Julio al 13 de Agosto





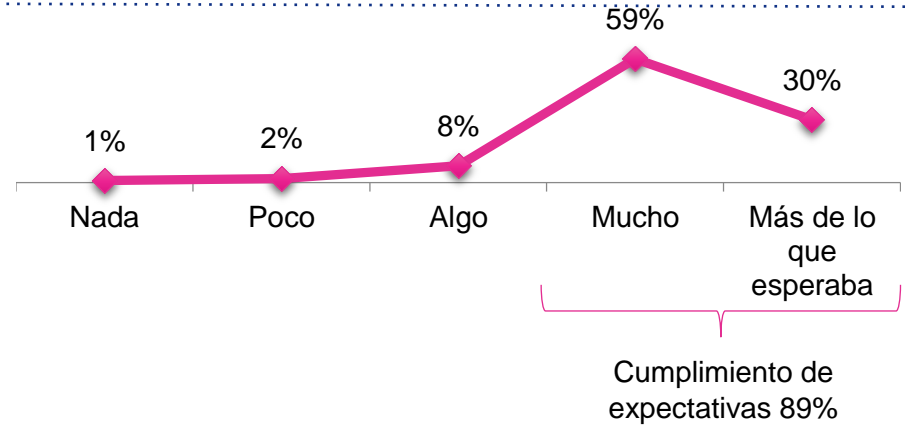
¿ ... qué tanto disfrutó el viaje?

Base: 841 usuarios



¿ ... qué tanto cubrió sus expectativas?

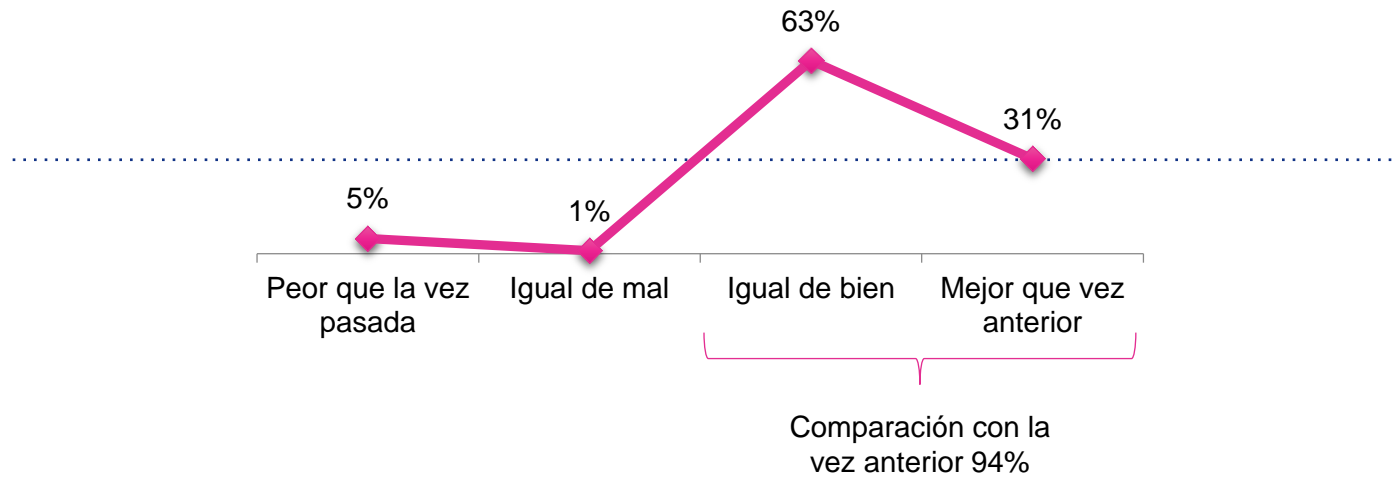
Base: 841 usuarios





¿ ...comparativamente con el paseo anterior?

Base: 304 usuarios

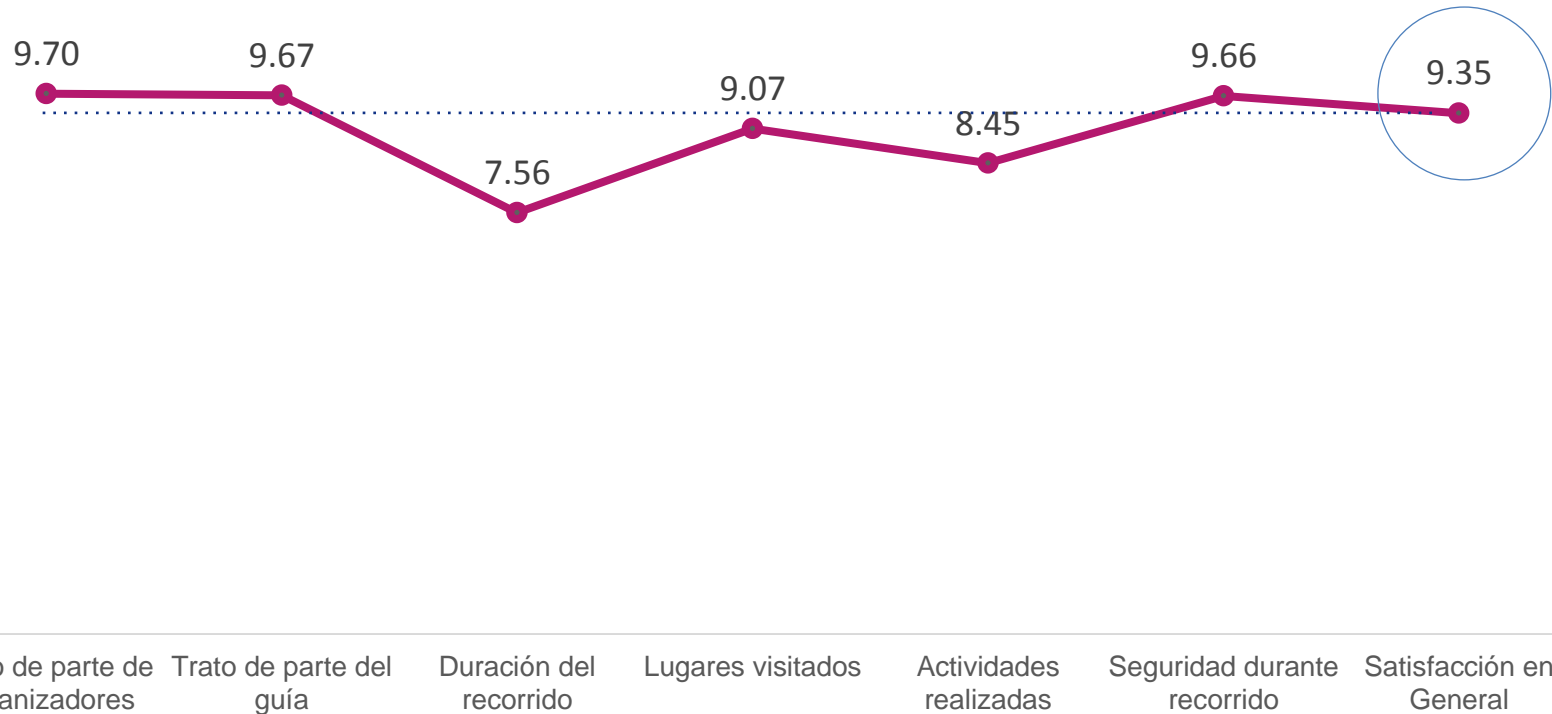




7. Experiencia del viaje

Satisfacción*

Base: 841 usuarios



* Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho





7. Experiencia del viaje

Satisfacción*

Base: 841 usuarios

	Género		Origen			Total
	Masculino	Femenino	CDMX	Edomex	Otros	
Trato de parte de organizadores	95%	98%	98%	92%	100%	97%
Trato de parte del guía	96%	97%	97%	92%	100%	97%
Duración del recorrido	74%	76%	77%	58%	88%	76%
Lugares visitados	88%	91%	92%	84%	90%	91%
Actividades realizadas	80%	86%	86%	74%	83%	85%
Seguridad durante recorrido	94%	97%	97%	93%	98%	97%
Satisfacción en General	91%	94%	94%	88%	100%	94%

* Top2Box = respuestas de mucho + totalmente satisfecho

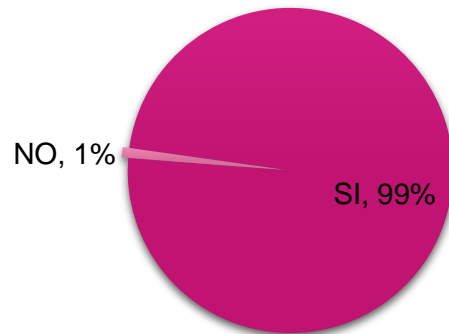




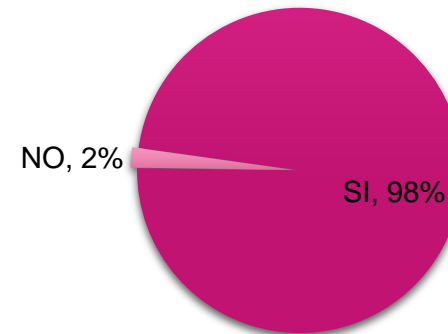
Satisfacción

Base: 841 usuarios

¿... Recomendaría ...?



¿... Volvería...?



Los usuarios que más viajan residen en el Edo. Méx, mientras que los que menos lo hacen viven en la CDMX. y un nivel socioeconómico alto.



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO
190 años



Encuesta de Evaluación del Servicio

Verano 2015

(M1-2015)

21 de julio al 13 de agosto

