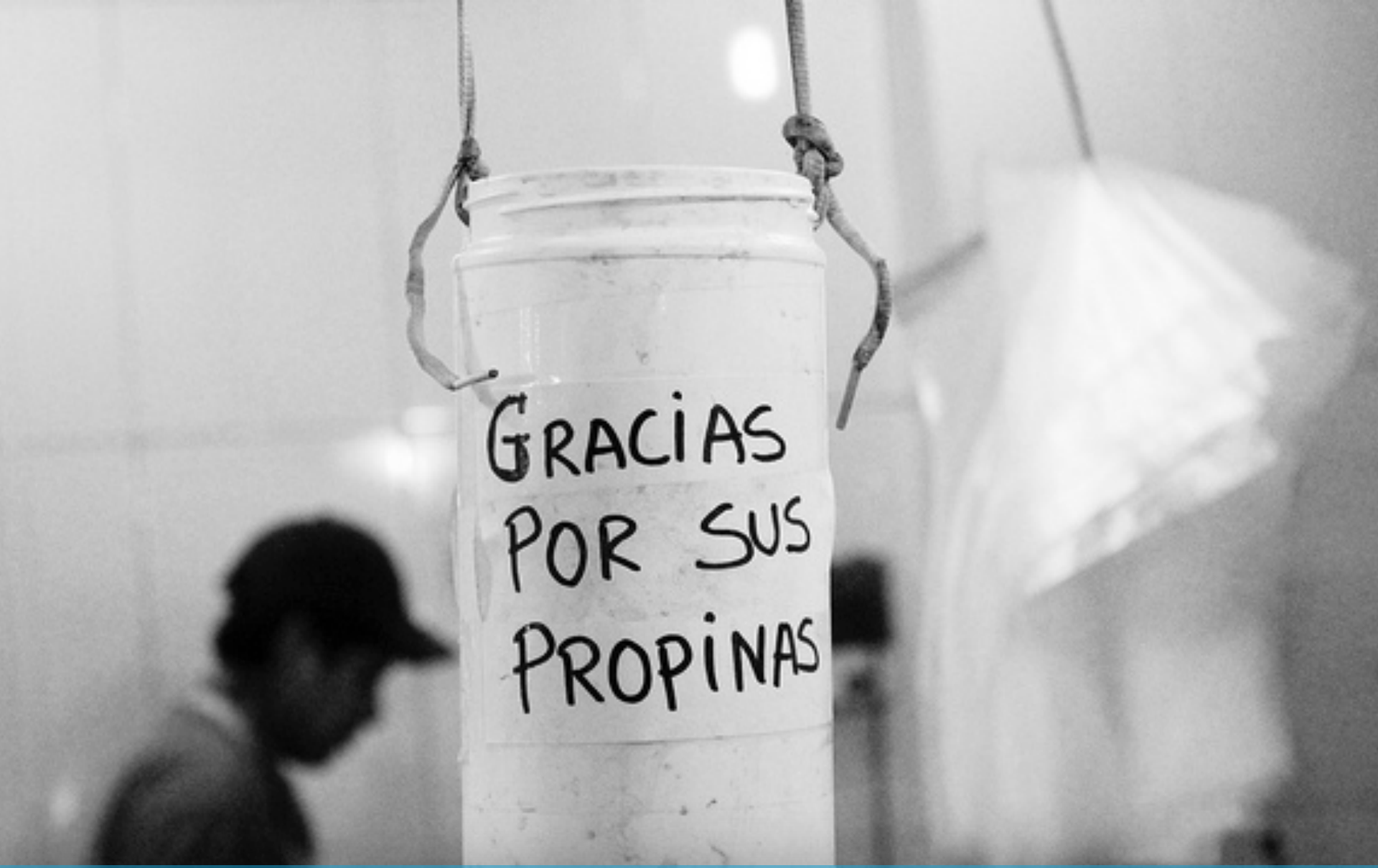


PROPINAS

13 de octubre de 2016

GCE
Gabinete de Comunicación Estratégica

kaleydoscopio
[en donde nos vemos como nos pintamos]

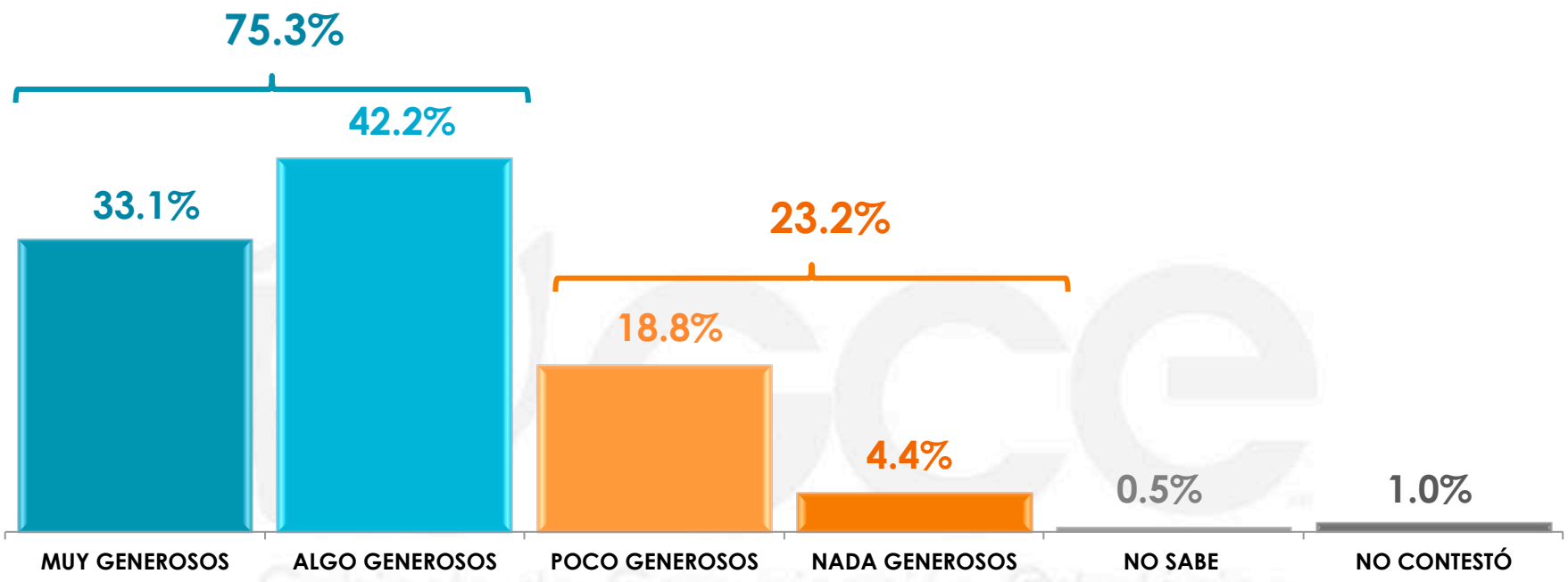
ÍNDICE

ACTITUD DE LOS MEXICANOS RESPECTO A LAS PROPINAS **3**
¿A QUIÉNES SUELEN DAR PROPINA LOS MEXICANOS? **14**
GARANTÍAS SOBRE DEJAR PROPINA **21**

1

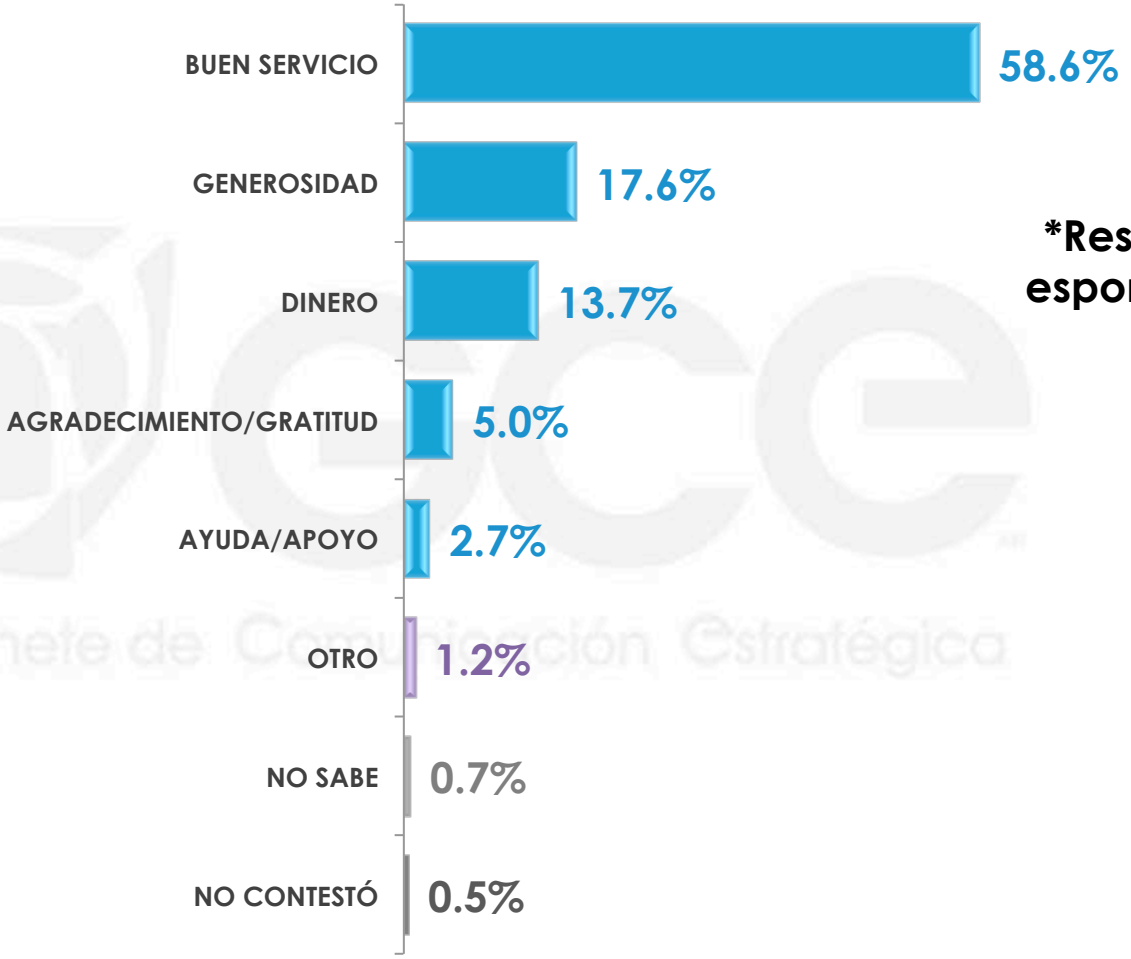
ACTITUD DE LOS MEXICANOS RESPECTO A LAS PROPINAS

En su opinión, ¿qué tan generosos diría que son los mexicanos: muy generosos, algo, poco o nada generosos?



		MUY GENEROSOS	ALGO GENEROSOS	POCO GENEROSOS	NADA GENEROSOS	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	34.5%	40.1%	18.0%	5.2%	0.0%	2.2%
	FEMENINO	31.8%	44.1%	19.4%	3.6%	0.9%	0.2%

¿Con qué relaciona usted la palabra “propinas”?



***Respuestas espontáneas**

Gabinete de Comunicación Estratégica

n= 600

¿Con qué relaciona usted la palabra “propinas”?

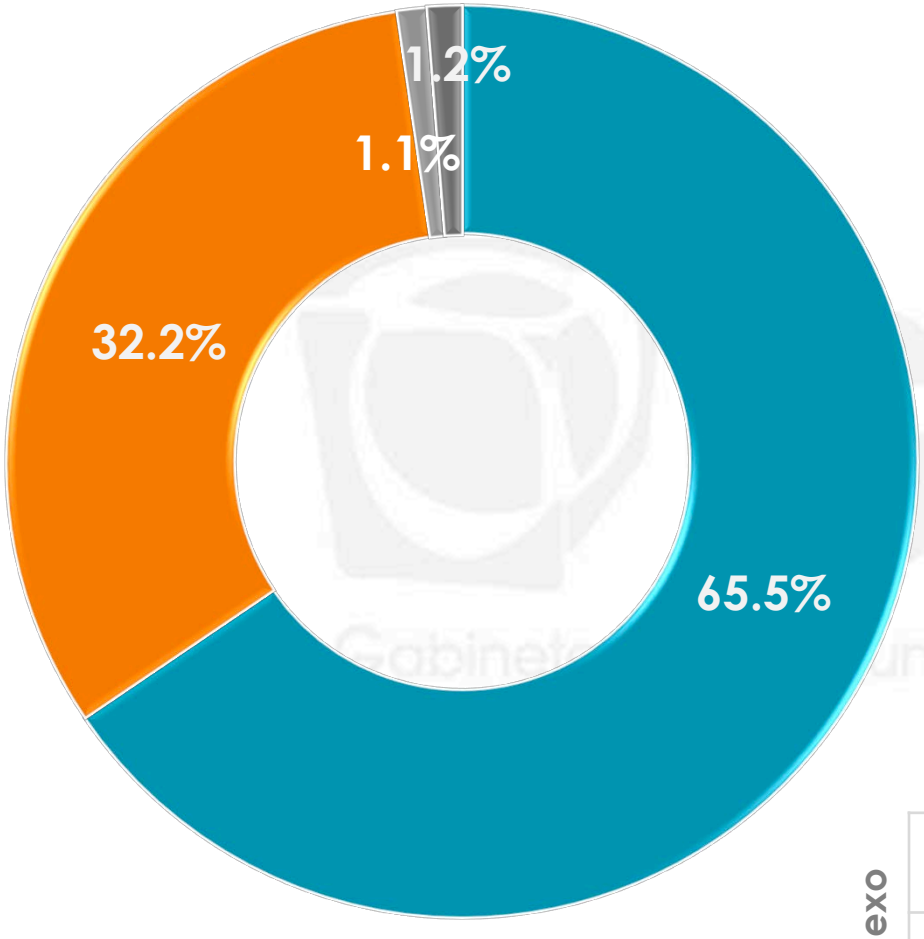
***Respuestas espontáneas**

Sexo	BUEN SERVICIO	GENEROSIDAD	DINERO	AGRADECIMIENTO/ GRATITUD
MASCULINO	61.5%	15.4%	13.8%	6.0%
FEMENINO	19.7%	56.0%	13.6%	4.1%

Sexo	AYUDA/APOYO	OTRO	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	2.5%	0.5%	0.2%	0.1%
FEMENINO	2.8%	1.8%	1.1%	0.9%

Gabinete de Comunicación Estratégica

¿Usted cree que dar propinas es un acto de generosidad?

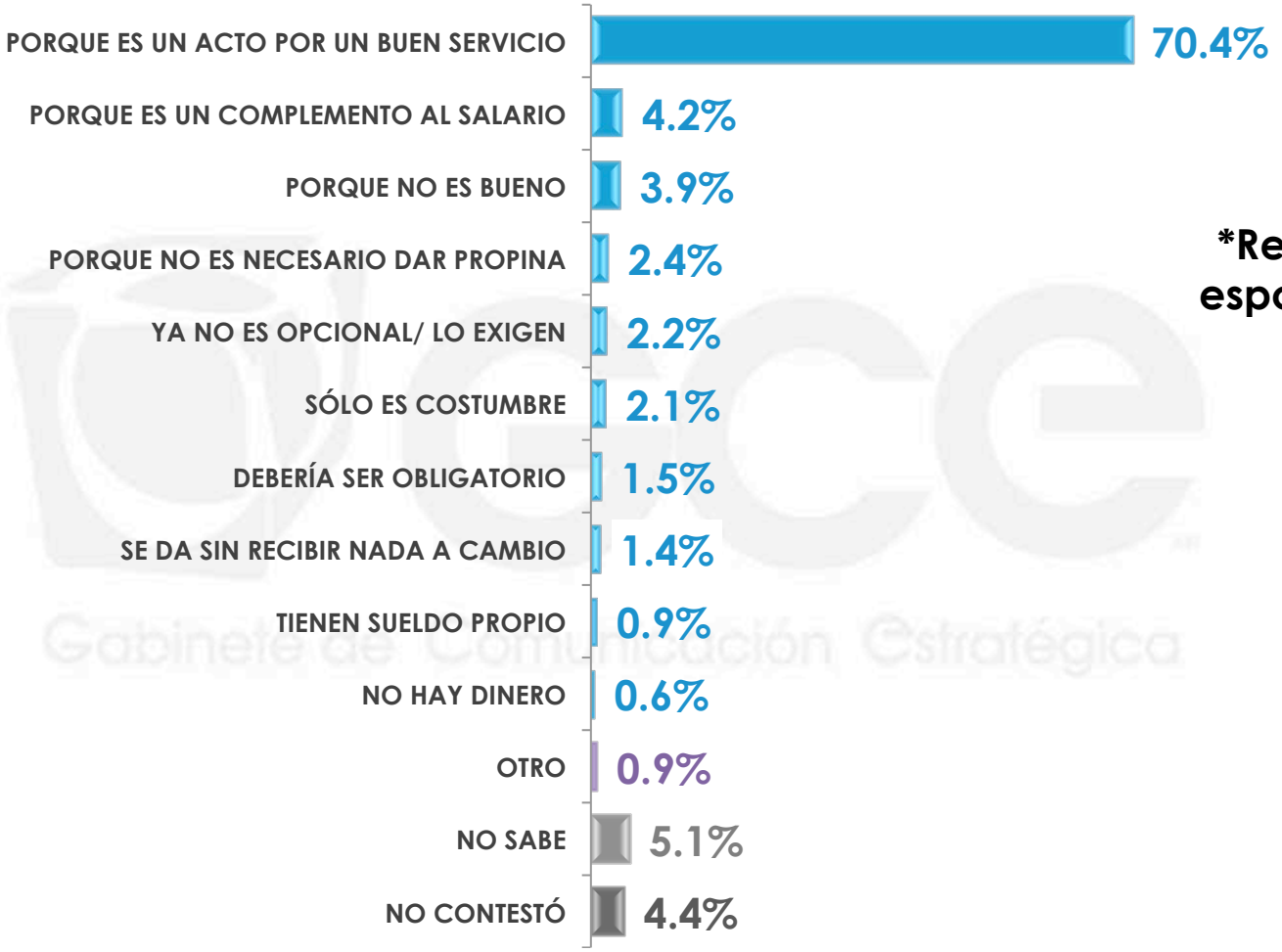


- SÍ
- NO
- NO SABE
- NO CONTESTÓ

Sexo	SÍ	NO	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	59.4%	38.3%	0.8%	1.5%
FEMENINO	71.1%	26.6%	1.3%	1.0%

n= 600

¿Por qué cree usted que dar una propina no es un acto de generosidad?*



***Respuestas espontáneas**

*Esta pregunta sólo se realizó a quienes consideran que dar propina no es un acto de generosidad.

n= 194

¿Por qué cree usted que dar una propina no es un acto de generosidad?*

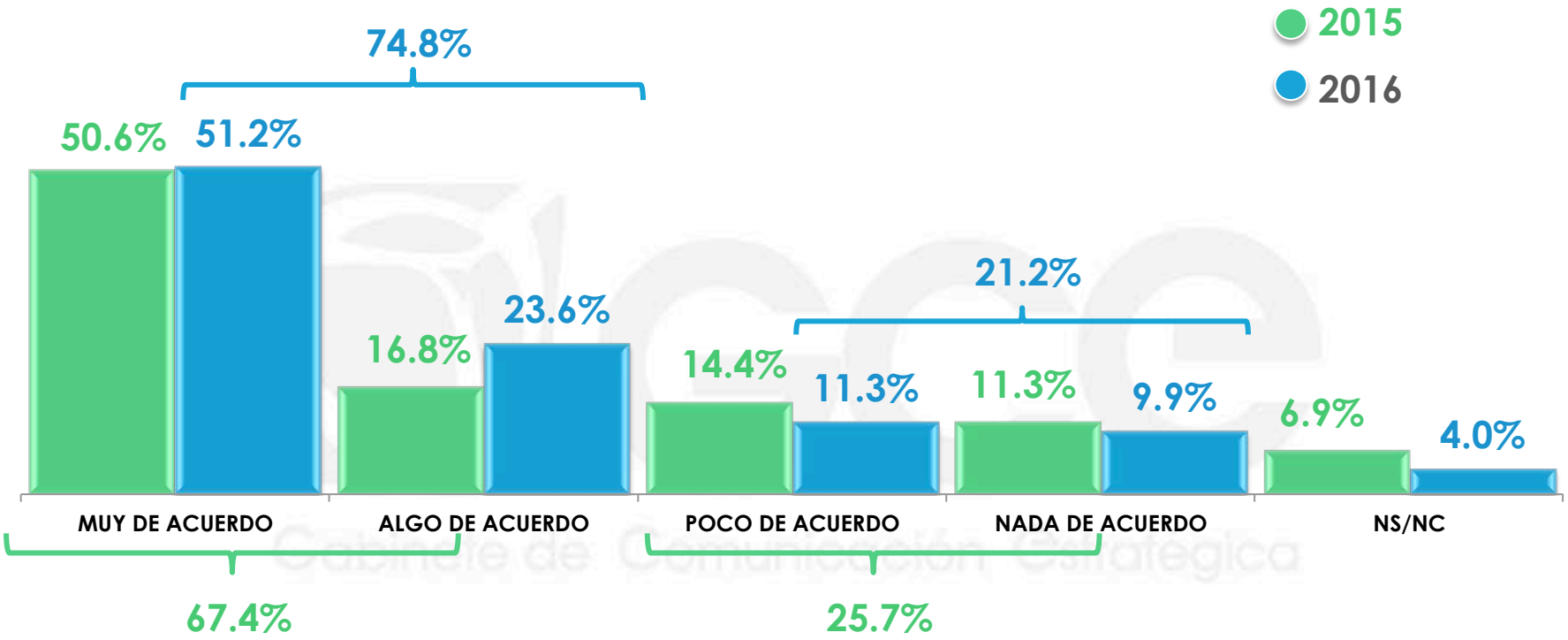
***Respuestas espontáneas**

Sexo	PORQUE ES UN ACTO POR UN BUEN SERVICIO	PORQUE ES UN COMPLEMENTO AL SALARIO	PORQUE NO ES BUENO	PORQUE NO ES NECESARIO DAR PROPINA	YA NO ES OPCIONAL/ LO EXIGEN	SÓLO ES COSTUMBRE
MASCULINO	74.1%	5.9%	4.0%	3.7%	2.6%	1.1%
FEMENINO	65.4%	1.9%	3.9%	0.6%	1.7%	3.5%

Sexo	DEBERÍA SER OBLIGATORIO	SE DA SIN RECIBIR NADA A CAMBIO	TIENEN SUELDO PROPIO	NO HAY DINERO	OTRO	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	5.5%
FEMENINO	3.4%	1.8%	2.1%	1.5%	2.1%	9.2%	2.9%

*Esta pregunta sólo se realizó a quienes consideran que dar propina no es un acto de generosidad.

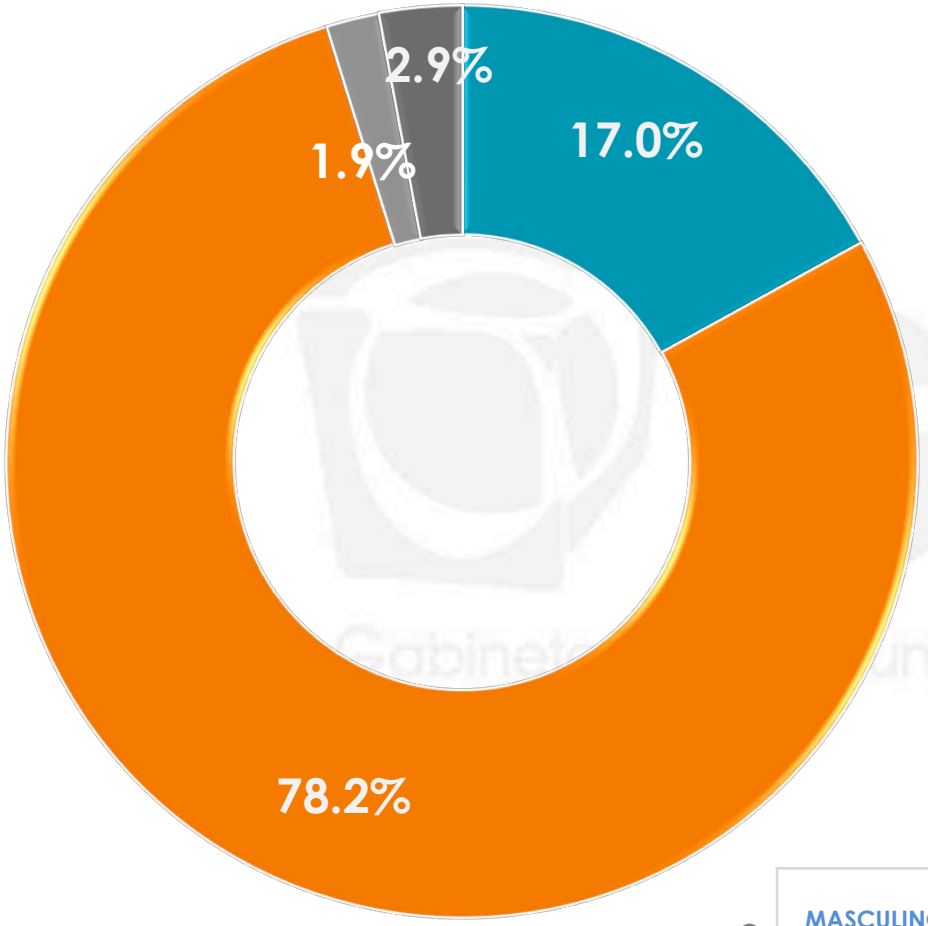
¿Qué tan común cree usted que sea en México que los dueños de establecimientos usen como argumento las propinas para pagar menos a sus empleados?



Sexo	MUY DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	NADA DE ACUERDO	NS/NC
MASCULINO	53.3%	23.0%	11.7%	10.0%	2.0%
FEMENINO	49.3%	24.1%	11.0%	9.9%	5.7%

n= 600

De acuerdo con la Real Academia Española, propina se define como una gratificación por un servicio recibido. ¿Usted cree que siempre que recibamos un servicio debemos dar propina o hay ocasiones en las puede omitirse la propina?

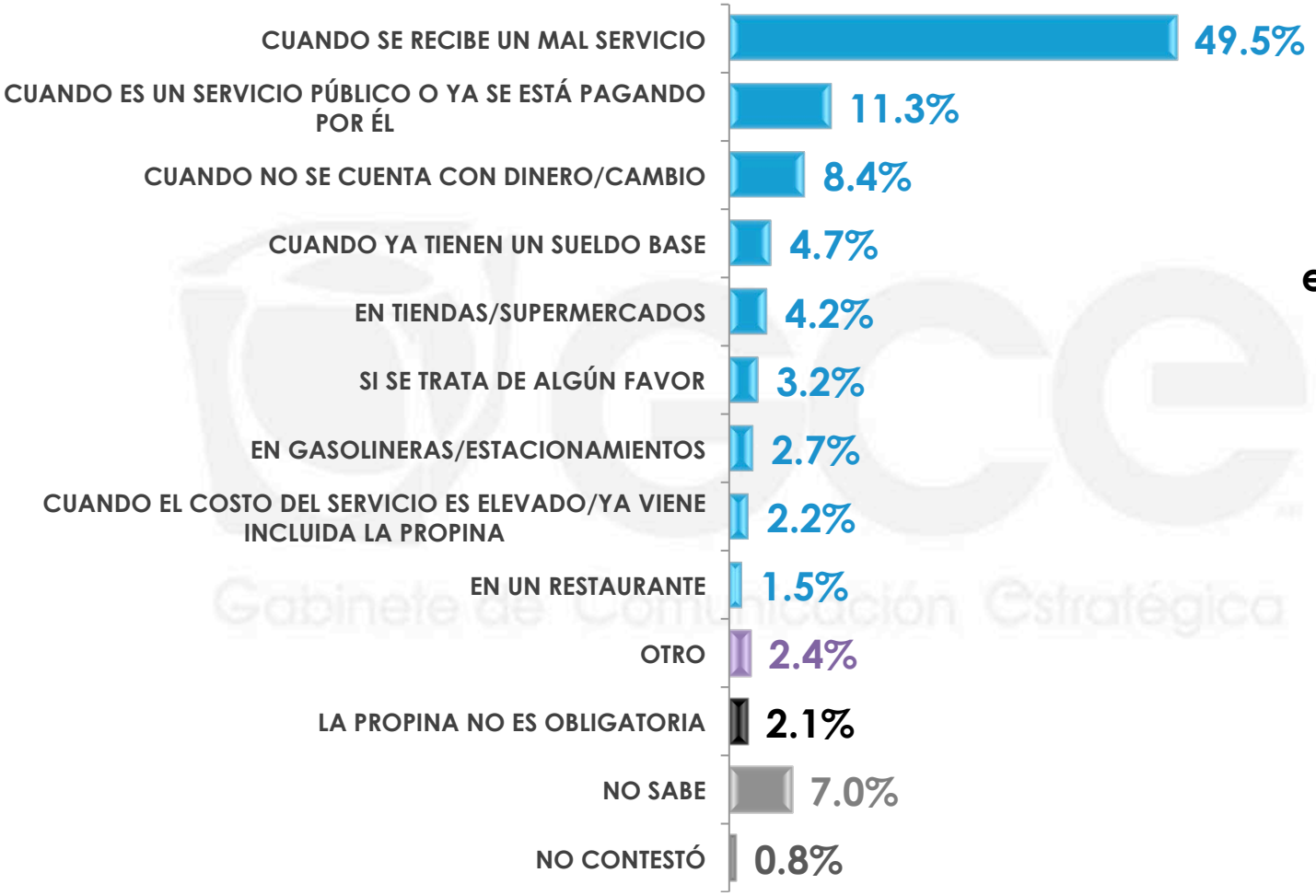


- SIEMPRE QUE RECIBAMOS UN SERVICIO DEBEMOS DAR PROPINA
- HAY OCASIONES EN LAS QUE PUEDE OMITIRSE LA PROPINA
- NO SABE
- NO CONTESTÓ

Sexo	SIEMPRE QUE RECIBAMOS UN SERVICIO DEBEMOS DAR PROPINA	HAY OCASIONES EN LAS QUE PUEDE OMITIRSE LA PROPINA	NS/NC
MASCULINO	14.7%	81.5%	3.8%
FEMENINO	19.1%	75.2%	5.7%

n= 600

¿En qué ocasiones se puede omitir la propina?*



***Respuestas espontáneas**

*Esta pregunta sólo se realizó a quienes creen que hay ocasiones en las que se puede omitir la propina.

n= 466

¿En qué ocasiones se puede omitir la propina?*

***Respuestas espontáneas**

Sexo	CUANDO SE RECIBE UN MAL SERVICIO	CUANDO ES UN SERVICIO PÚBLICO O YA SE ESTÁ PAGANDO POR ÉL	CUANDO NO SE CUENTA CON DINERO/CAMBIO	CUANDO YA TIENEN UN SUELDO BASE	EN TIENDAS/ SUPERMERCADOS	SI SE TRATA DE ALGÚN FAVOR
MASCULINO	53.5%	10.2%	6.8%	5.9%	3.4%	2.2%
FEMENINO	45.4%	12.4%	10.0%	3.5%	4.9%	4.2%

Sexo	EN GASOLINERAS/ ESTACIONAMIENTOS	CUANDO EL COSTO DEL SERVICIO ES ELEVADO/ YA VIENE INCLUIDA LA PROPINA	EN UN RESTAURANTE	OTRO	LA PROPINA NO ES OBLIGATORIA	NO SABE	NO CONTESTÓ
MASCULINO	1.3%	1.9%	1.2%	2.7%	3.2%	6.6%	1.1%
FEMENINO	4.1%	2.5%	1.8%	2.1%	0.9%	7.4%	0.8%

*Esta pregunta sólo se realizó a quienes creen que hay ocasiones en las que se puede omitir la propina.

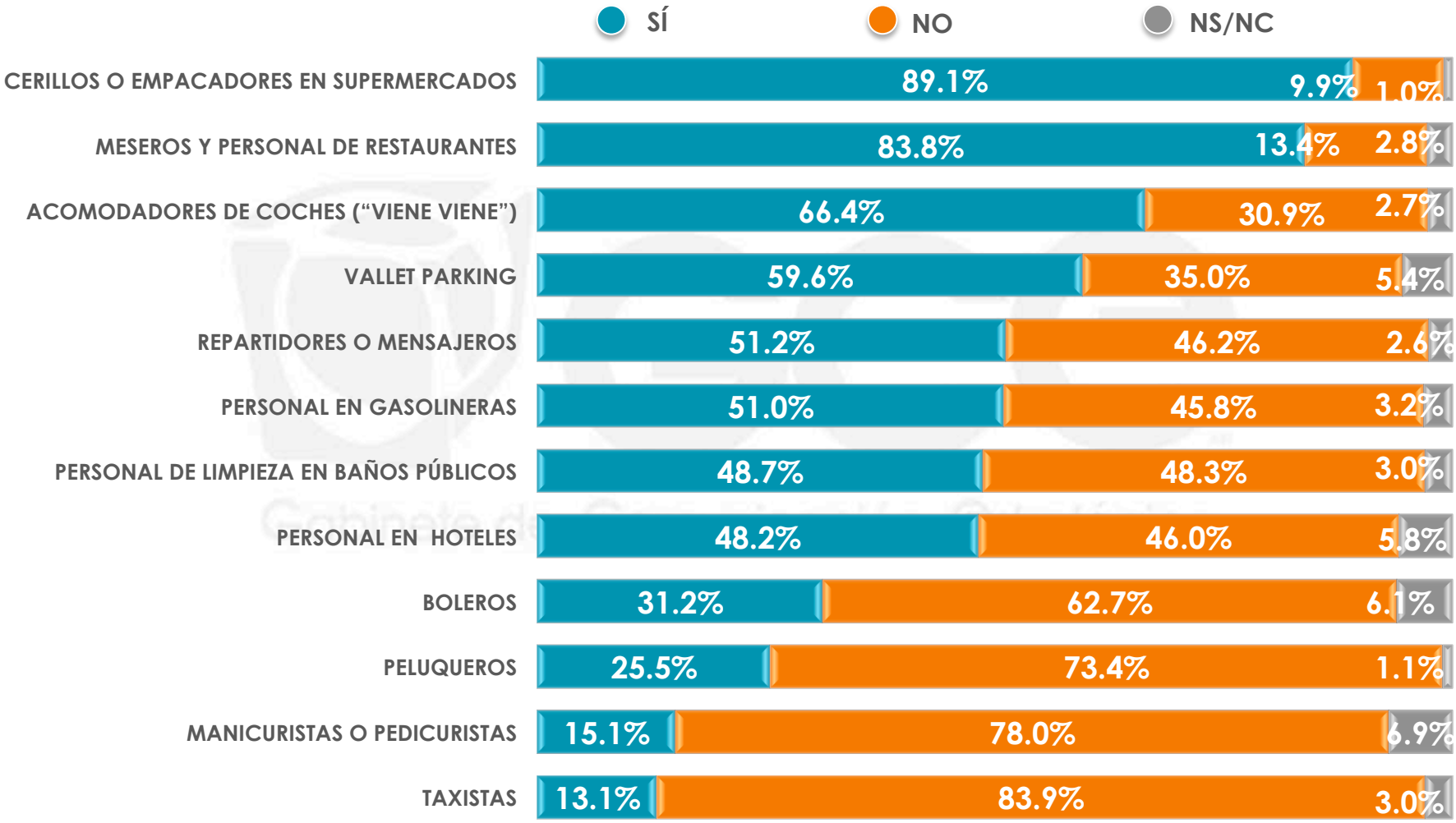
n= 466

2

¿A QUIÉNES SUELEN DAR PROPINA LOS MEXICANOS?

2015

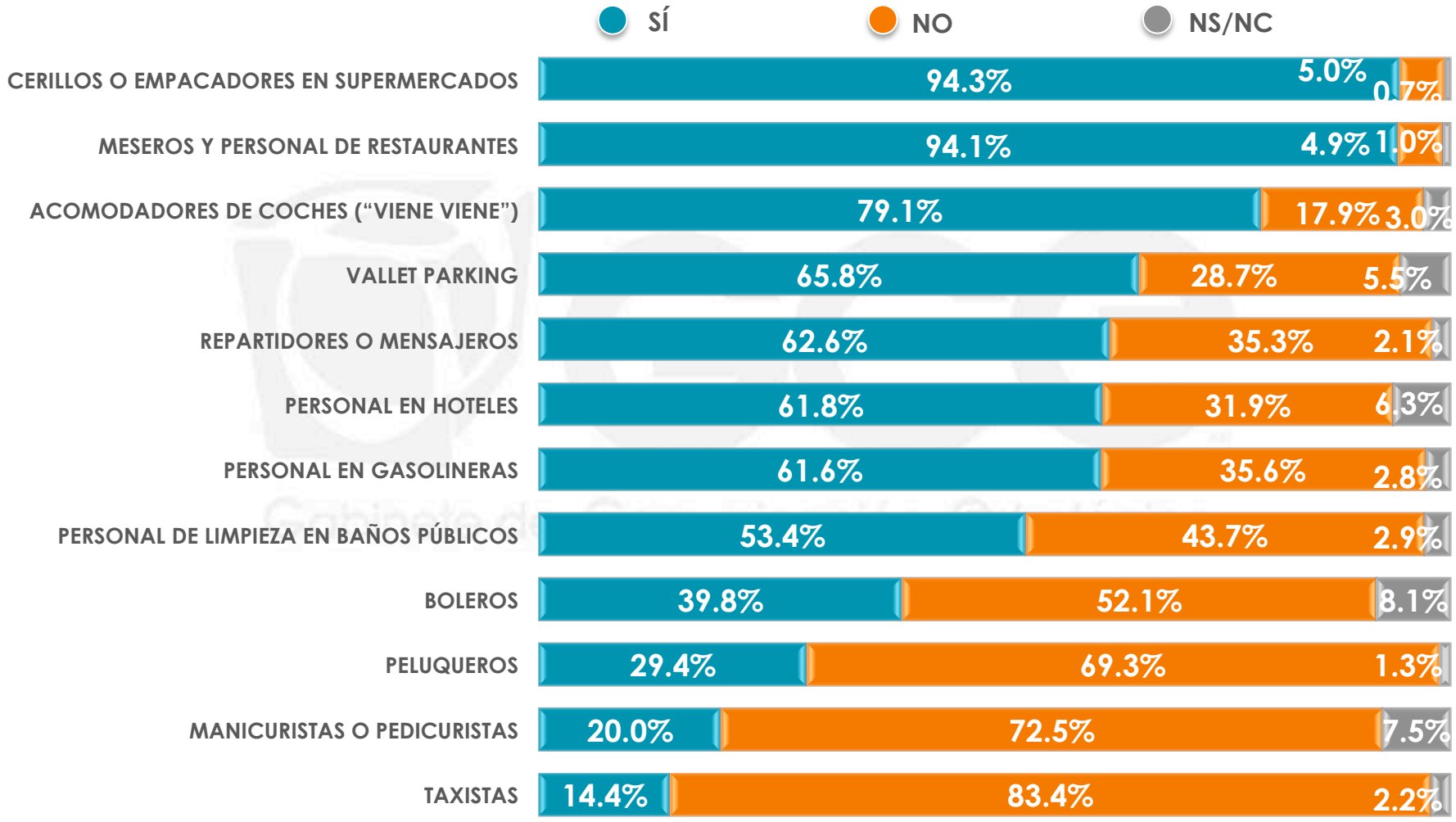
Se entiende por propina un aporte voluntario de dinero que una persona hace cuando recibe un servicio. De las siguientes personas que ofrecen servicios, dígame si usted les da o no propina:



n= 600

2016

Se entiende por propina un aporte voluntario de dinero que una persona hace cuando recibe un servicio. De las siguientes personas que ofrecen servicios, dígame si usted les da o no propina:



n= 600

Se entiende por propina un aporte voluntario de dinero que una persona hace cuando recibe un servicio. De las siguientes personas que ofrecen servicios, dígame si usted les da o no propina:

CERILLOS O EMPACADORES EN SUPERMECADO

		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	93.3%	5.6%	1.1%
	FEMENINO	95.1%	4.5%	0.4%

MESEROS Y PERSONAL DE RESTAURANTES

		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	93.8%	5.5%	0.7%
	FEMENINO	94.4%	4.4%	1.2%

ACOMODADORES DE COCHES (“VIENE VIENE”)

		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	79.9%	17.8%	2.3%
	FEMENINO	78.3%	18.1%	3.6%

VALET PARKING

		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	66.0%	29.1%	4.9%
	FEMENINO	65.6%	28.4%	6.0%

Se entiende por propina un aporte voluntario de dinero que una persona hace cuando recibe un servicio. De las siguientes personas que ofrecen servicios, dígame si usted les da o no propina:

REPARTIDORES Y MENSAJEROS

		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	64.9%	33.3%	1.8%
	FEMENINO	60.5%	37.1%	2.4%

PERSONAL EN HOTELES

		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	66.6%	29.3%	4.1%
	FEMENINO	57.3%	34.4%	8.3%

PERSONAL EN GASOLINERAS

		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	63.8%	35.4%	0.8%
	FEMENINO	59.5%	35.8%	4.7%

PERSONAL DE LIMPIEZA EN BAÑOS PÚBLICOS

		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	52.1%	44.5%	3.4%
	FEMENINO	54.6%	42.9%	2.5%

Gabinete de Comunicación Estratégica

Se entiende por propina un aporte voluntario de dinero que una persona hace cuando recibe un servicio. De las siguientes personas que ofrecen servicios, dígame si usted les da o no propina:

		BOLEROS		
		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	39.5%	57.7%	2.8%
	FEMENINO	40.1%	46.9%	13.0%

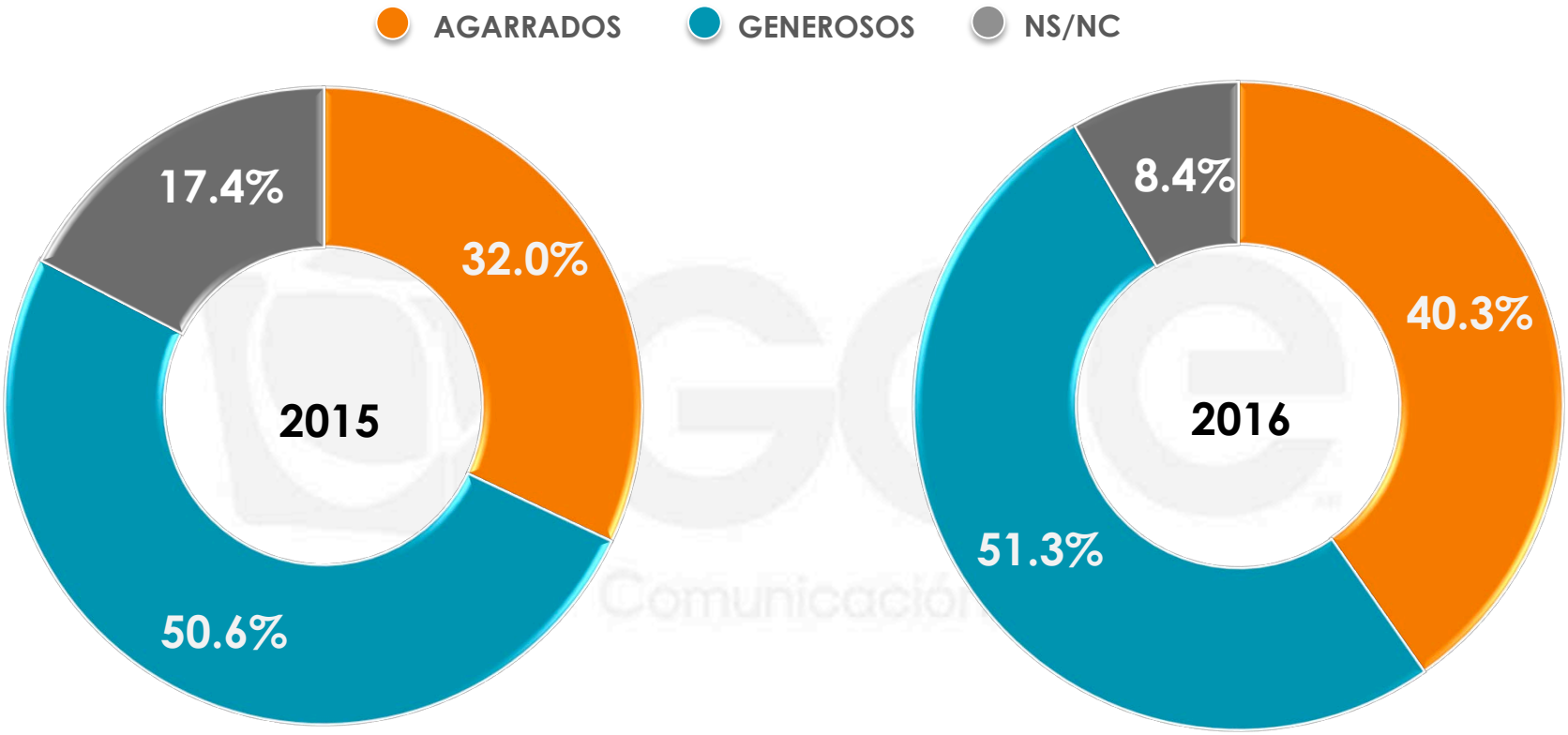
		PELUQUEROS		
		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	29.4%	69.6%	1.0%
	FEMENINO	29.4%	69.0%	1.6%

		MANICURISTAS Y PEDICURISTAS		
		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	16.5%	73.8%	9.7%
	FEMENINO	23.2%	71.3%	5.5%

		TAXISTAS		
		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	13.5%	84.7%	1.8%
	FEMENINO	15.2%	82.1%	2.7%

Gabinete de Comunicación Estratégica

¿Considera usted que los mexicanos son agarrados o generosos cuando dan propinas?



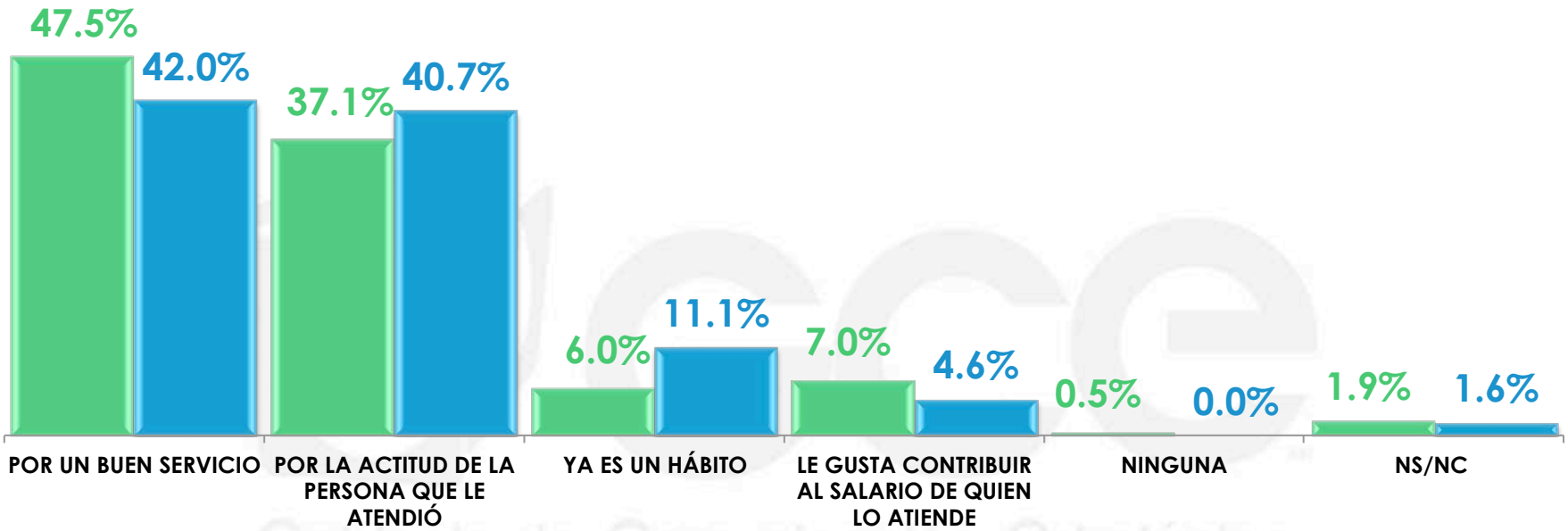
		AGARRADOS	GENEROSOS	NS/NC
Sexo	MASCULINO	39.1%	52.9%	8.0%
	FEMENINO	41.5%	49.7%	8.8%

n= 600

3

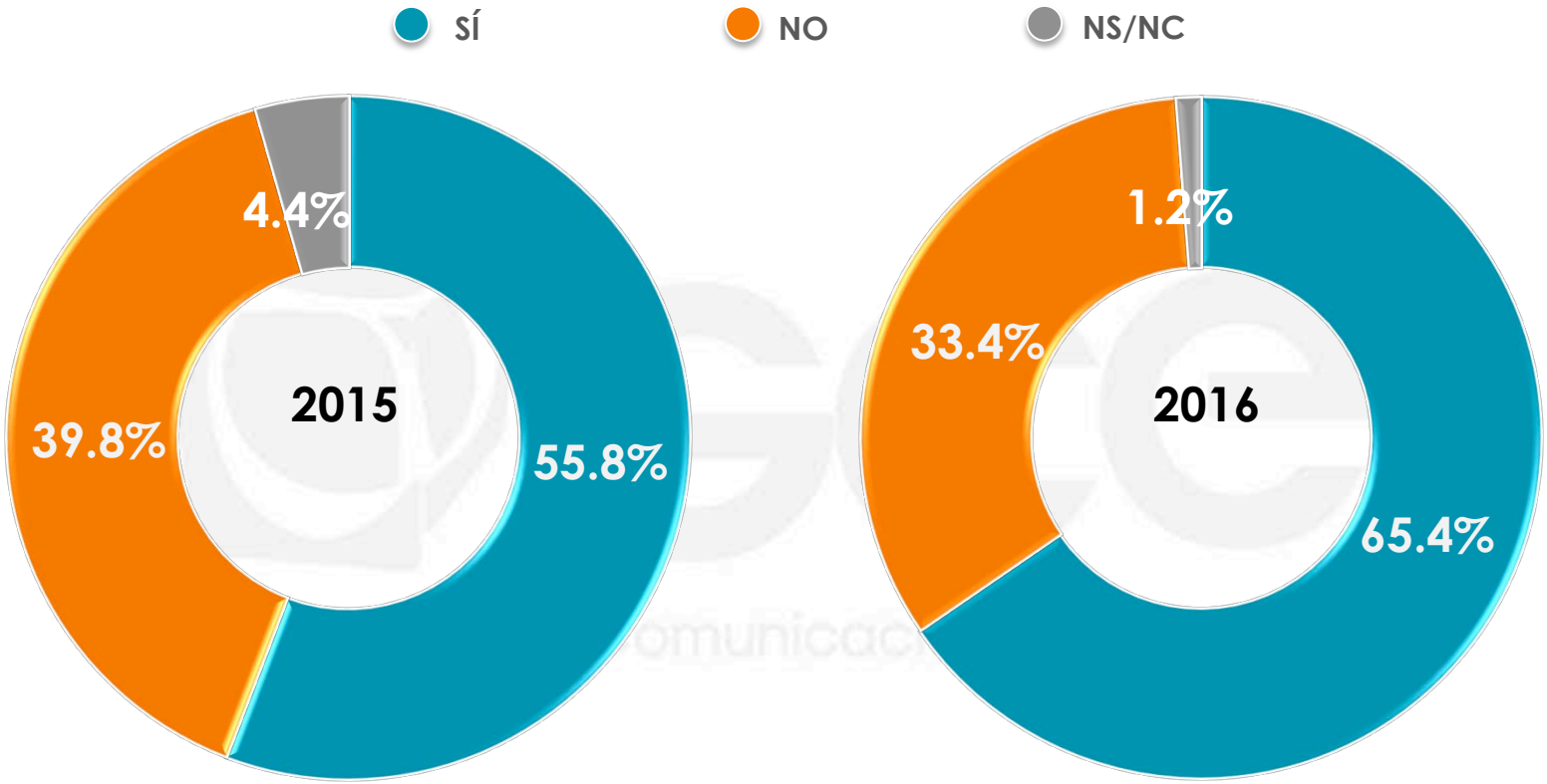
GARANTÍAS SOBRE DEJAR PROPINA

De las siguientes opciones, dígame ¿con cuál se identifica más al momento de dar una propina?



		POR UN BUEN SERVICIO	POR LA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ	YA ES UN HÁBITO	LE GUSTA CONTRIBUIR AL SALARIO DE QUIEN LO ATIENDE	NO SABE	NO CONTESTÓ
Sexo	MASCULINO	43.7%	43.0%	9.0%	3.7%	0.2%	0.4%
	FEMENINO	40.5%	38.5%	13.0%	5.5%	1.6%	0.9%

¿Considera usted que dejar una buena propina garantiza que recibirá un buen servicio la siguiente vez que acuda a algún establecimiento?

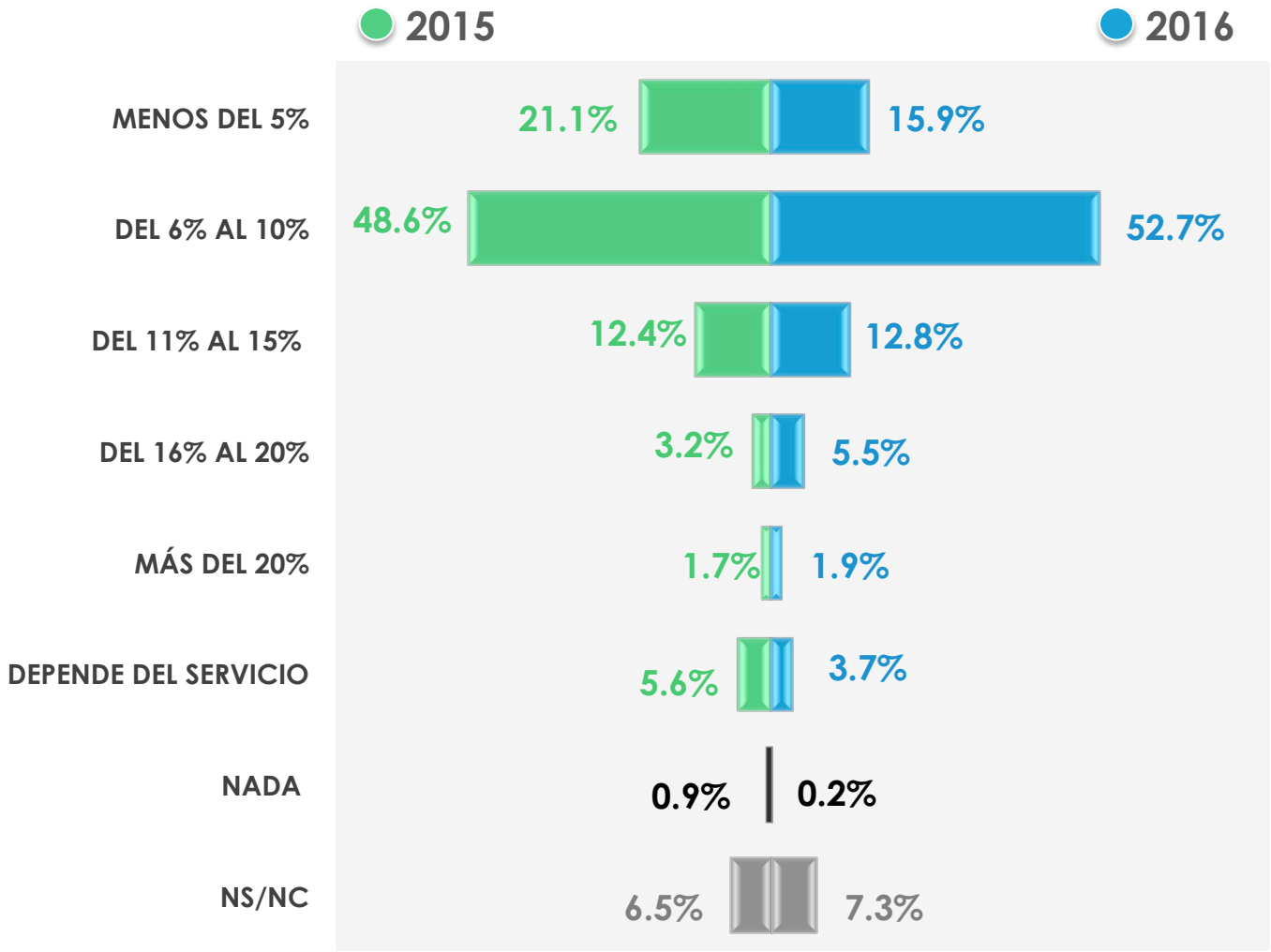


		SÍ	NO	NS/NC
Sexo	MASCULINO	68.6%	30.2%	1.2%
	FEMENINO	62.4%	36.4%	1.2%

n= 600

Ahora dígame, del costo total de un servicio, ¿qué porcentaje cree que sea justo otorgar de propina?

***Respuestas espontáneas**



n= 600

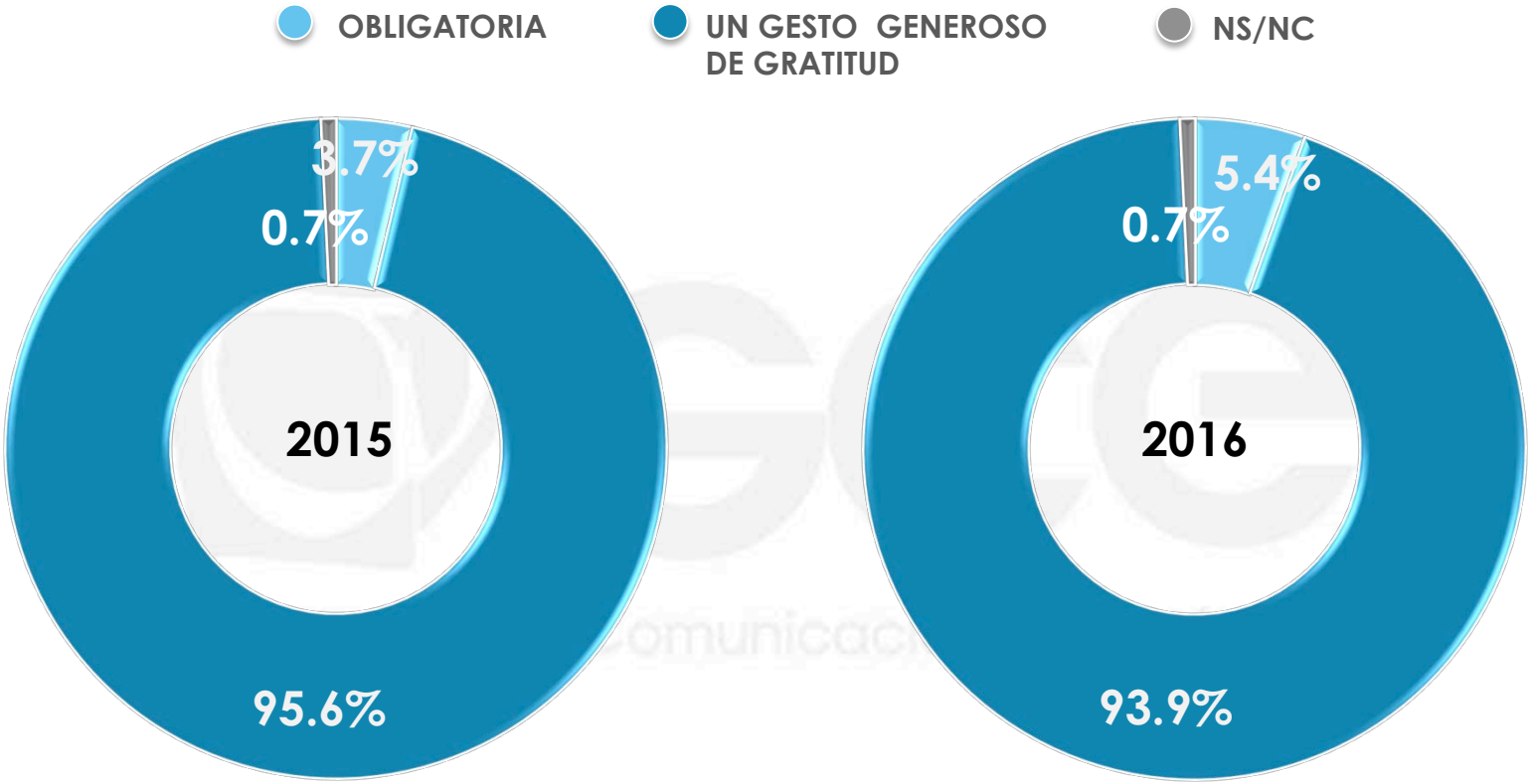
Ahora dígame, del costo total de un servicio, ¿qué porcentaje cree que sea justo otorgar de propina?

		MENOS DEL 5%	DEL 6% AL 10%	DEL 11% AL 15%	DEL 16% AL 20%
Sexo	MASCULINO	14.4%	54.6%	14.1%	6.1%
	FEMENINO	17.3%	51.0%	11.6%	4.9%

		MÁS DEL 20%	DEPENDE DEL SERVICIO	NADA	NS/NC
Sexo	MASCULINO	1.3%	2.9%	0.2%	6.4%
	FEMENINO	2.5%	4.4%	0.1%	8.2%

Gabinete de Comunicación Estratégica

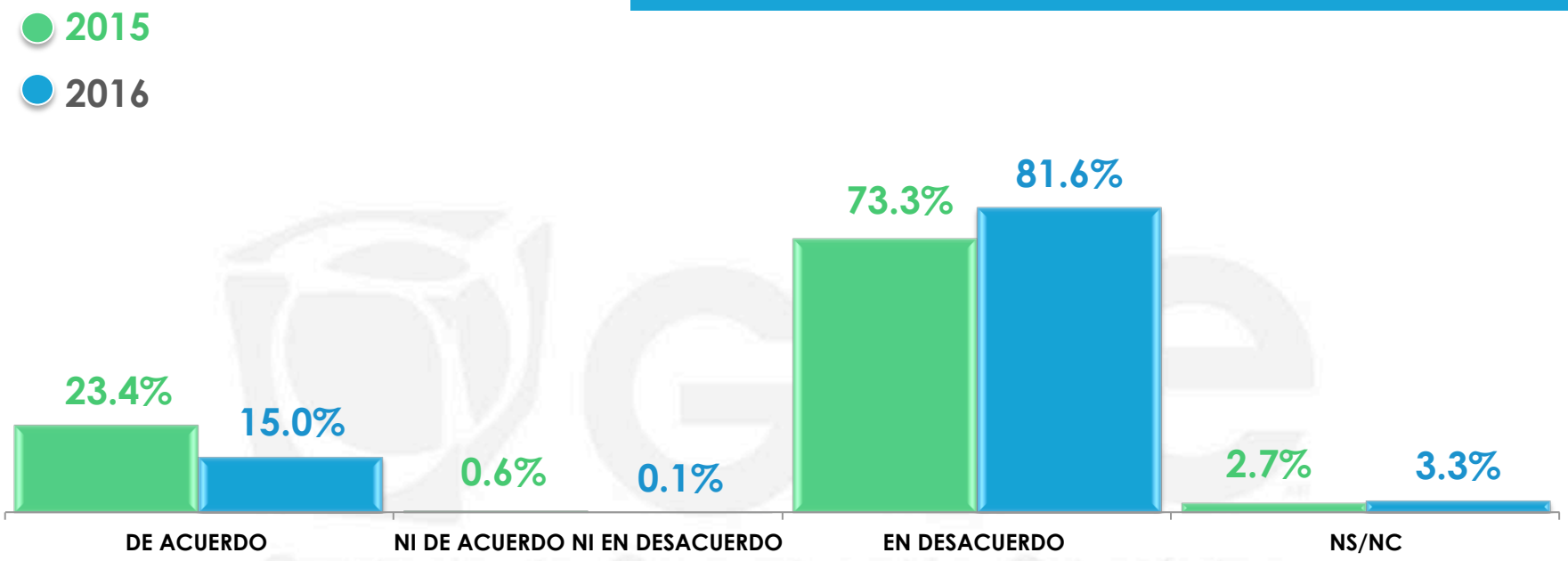
¿Para usted, una propina debe ser obligatoria o un gesto voluntario de gratitud?



		OBLIGATORÍA	UN GESTO GENEROSO DE GRATITUD	NS/NC
Sexo	MASCULINO	5.2%	94.1%	0.7%
	FEMENINO	5.5%	93.8%	0.7%

n= 600

En algunos lugares existen propinas obligatorias, conocidas como cargos por servicio; en éstas, los establecimientos suelen incluir un porcentaje adicional al costo total de un servicio. ¿Usted está de acuerdo o en desacuerdo con que se incluya en su cuenta un porcentaje extra por cargos de servicio?



Sexo	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NS/NC
MASCULINO	14.8%	0.0%	83.7%	1.5%
FEMENINO	15.3%	0.1%	79.7%	4.9%

Universo

- Ciudadanos mayores de 18 años que residen en la República Mexicana y cuentan con línea telefónica en su hogar.

Técnica de levantamiento

- Encuesta telefónica realizada el 13 de octubre de 2016.

Tamaño de la muestra y su precisión estadística

- Se diseñó una muestra de 600 encuestas, distribuidas en las 32 entidades del país para mantener tanto proporcionalidad como dispersión óptimas. Con un nivel de confianza de 95%, el error teórico es de ±4.0% a nivel nacional.

- Los resultados reportados están basados en los estimadores de Horvitz-Thompson, calibrados y redondeados a un decimal.

Marco muestral y selección de la muestra

- Se utilizó como marco de muestreo la lista nominal actualizada del INE.
- Muestreo estratificado de alocación proporcional al tamaño.

Gabinete de Comunicación Estratégica