

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo  
**artesanas de colombia s.a.**

## **Informe final del estudio de satisfacción en resultados de Expoartesanas 2014**

Presentado por  
**Brand Stard**

**Bogotá, D. C., 2014**

## Estudio de satisfacción



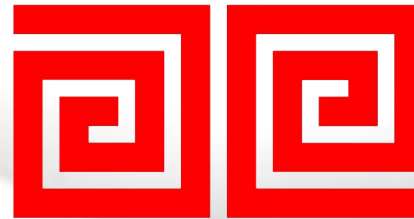
EXPOARTESANÍAS  
2014  
5 al 18 de diciembre

Presentado por:



*Inspiramos  
Estrategias*

Presentado a:






Ministerio de Comercio, Industria y Turismo  
**artesañas de colombia s.a.**



### Conceptualización de la Investigación

#### Convenciones

Teniendo en cuenta el tamaño de la muestra por segmento, se definen las siguientes convenciones:

	Existe un aumento representativo
	No existe una diferencia significativa
	Existe una caída representativa

Diferencias significativas	Medias	Proporción
Visitantes	0,4	4%

*Donde por ejemplo una media en expositores que aumenta de 8,2 a 8,4 tendría una diferencia de 0,2 unidades, con los cual se identificaría con la flecha que evidencia una diferencia no representativa.*

Otro sistema de clasificación de colores utilizado según los niveles de satisfacción de Corferias son:

Rango	Clasificación
9-10	Calificación alta
8-8,9	Calificación media - normal
7-7,9	Calificación media-baja (alerta leve)
1-6,9	Calificación crítica





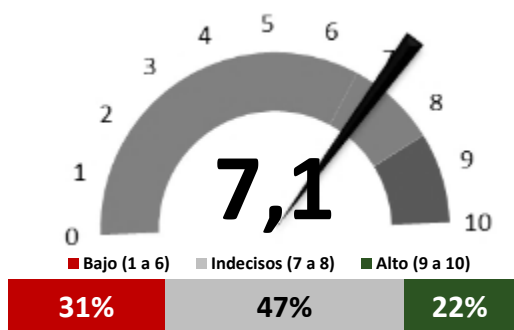
Satisfacción

### EXPOSITORES

Disminuye

2013  
7,5

B:815



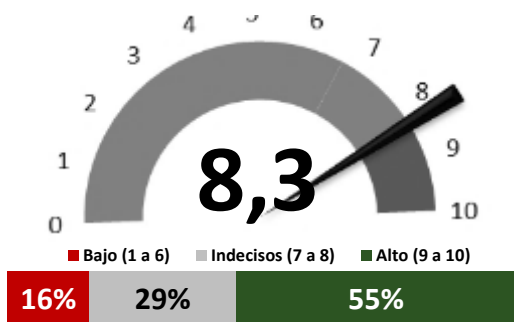
B:787

**P13.** Teniendo en cuenta una escala de 1 a 10, donde 10 es "Muy satisfecho" y 1 es "Muy insatisfecho" quiero que me diga, en general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con Expoartesánias 2014?

Recomendación

2013  
8,5

B:815



B:787

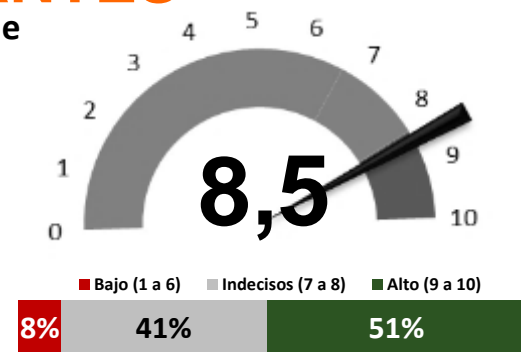
**P15.** Utilizando una escala de 1 a 10, donde 1 es "Definitivamente no lo recomendaría" y 10 es "Definitivamente lo recomendaría", ¿qué tanto le recomendaría a un colega el participar como expositor en Expoartesánias?

### VISITANTES

Se mantiene

2013  
8,6

B:614

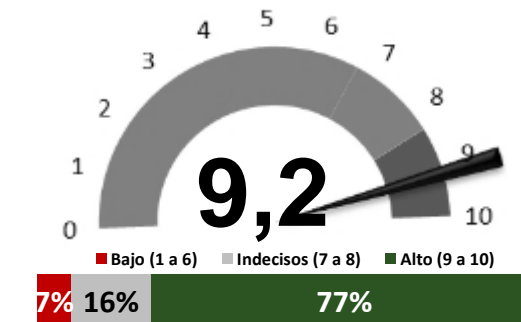


B:976

**P13.** Teniendo en cuenta una escala de 1 a 10, donde 10 es "Muy satisfecho" y 1 es "Muy insatisfecho" quiero que me diga, en general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con La feria Expoartesánias 2014?

2013  
9,0

B:614



B:976

**P15.** Utilizando una escala de 1 a 10, donde 1 es "Definitivamente no la recomendaría" y 10 es "Definitivamente la recomendaría", ¿qué tanto le recomendaría a un amigo, familiar o colega el asistir a La feria Expoartesánias?



### EXPOSITORES

- ❑ La satisfacción cae, esto se explica principalmente por la caída en la **cantidad de visitantes**, lo que explica en gran medida la disminución evidenciada en ventas. La recomendación se mantiene al igual que muchos indicadores, esto evidencia la gran fidelidad construida por la feria y la buena gestión desarrollada por Corferias para su desarrollo.

### VISITANTES

- ❑ En general los indicadores **se mantienen en niveles medio altos con una leve tendencia al alza**. Donde destaca especialmente la mejora en el desarrollo de actividades académicas y culturales y el mantenimiento en general de la gestión en niveles cercanos a la excelencia, lo cual se evidencia en los altos niveles del índice de promotores netos y el índice de salencia.

VARIABLE	EXPOARTESANÍAS			
	EXPOSITORES		VISITANTES	
	2013	2014	2013	2014
Satisfacción General	7,5	7,1	8,6	8,5
Cumplimiento de Expectativas	63%	62%	92%	92%
Participación en la versión anterior	85%	76%	45%	51%
Recomendación	8,5	8,3	9,0	9,2
Índice de promotores netos	NA	39	NA	71
Índice de salencia	NA	26	NA	43
Satisfacción Cantidad	7,1	6,7	8,9	8,9
Satisfacción Calidad	7,6	7,5	9,0	8,8
Calidad General (muestra comercial)	7,7	8,7	8,5	8,7
Publicidad	7,5	7,4	7,3	7,2
Programación académica / cultural / artística - actividades complementarias	8,4	8,1	7,8	8,5
Satisfacción General Servicios de Corferias	8,2	8,0	8,7	8,4
<b>BASE</b>	815	787	614	976



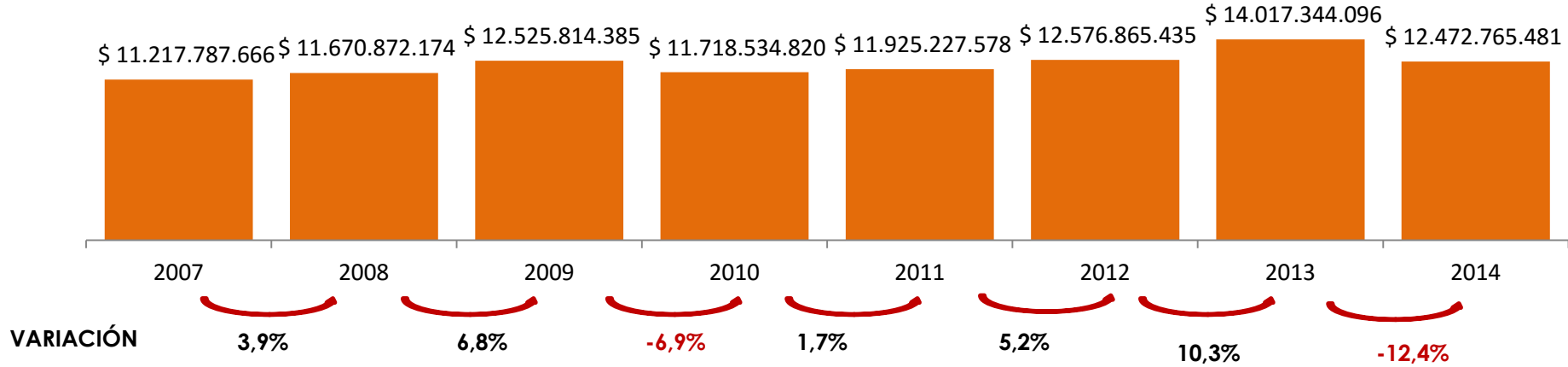
### Satisfacción



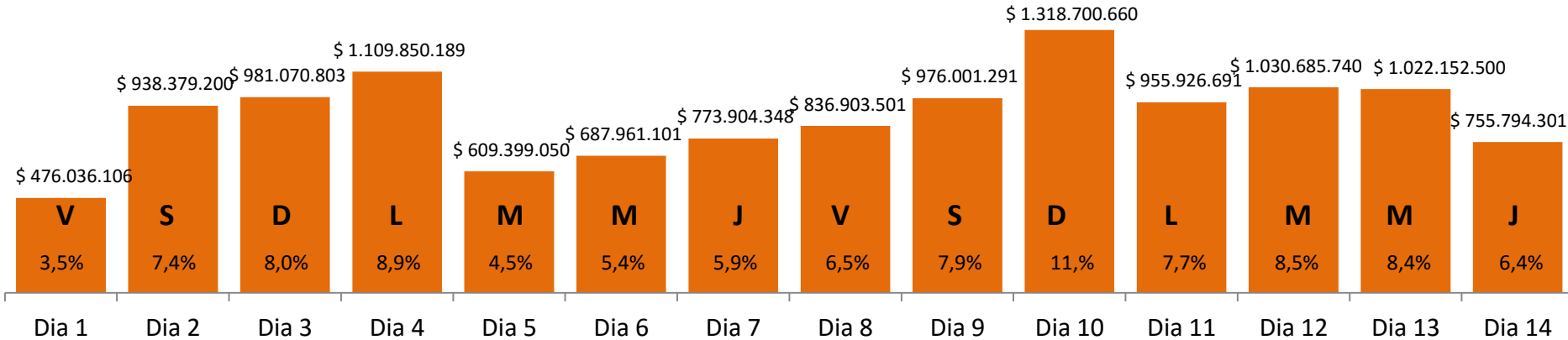
VARIABLE	EXPOARTESANÍAS			
	EXPOSITORES		VISITANTES	
	2013	2014	2013	2014
Satisfacción General	3,9	3,7	4,4	4,3
Cumplimiento de Expectativas	63%	62%	92%	92%
Participación en la versión anterior	85%	76%	45%	51%
Recomendación	4,3	4,2	4,5	4,6
Índice de promotores netos	NA	39	NA	71
Índice de salencia	NA	26	NA	43
Satisfacción Cantidad	3,7	3,5	4,5	4,5
Satisfacción Calidad	4,0	3,9	4,6	4,4
Calidad General (muestra comercial)	4,0	4,4	4,3	4,4
Publicidad	3,9	3,8	3,9	3,8
Programación académica / cultural / artística - actividades complementarias	4,3	4,2	4,4	4,3
Satisfacción General Servicios de Corferias	4,2	4,1	4,4	4,3
<b>BASE</b>	815	787	614	976



### Histórico de ventas por año



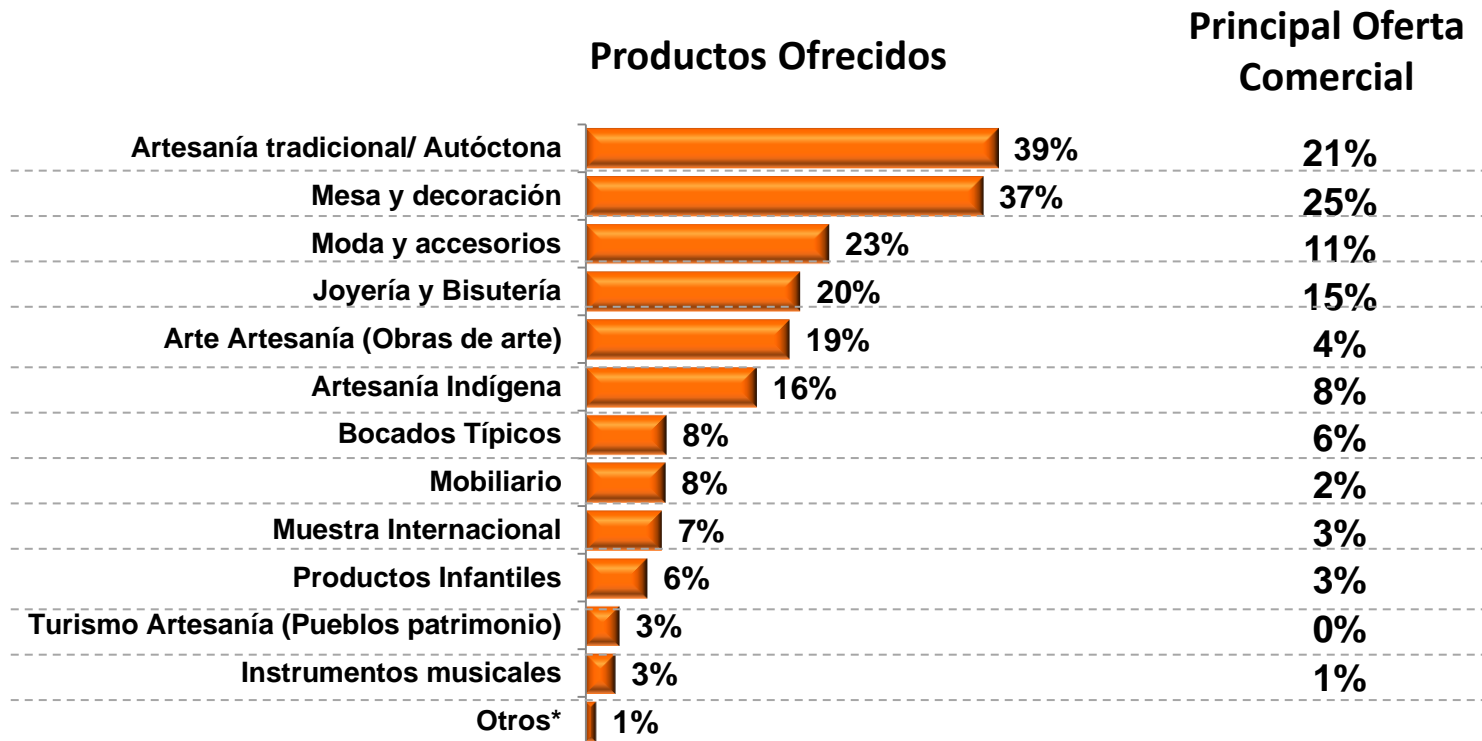
### Ventas por día





## Tipo de productos ofrecidos

### Panorama 2014



BASE: 787

\*Otros: Artesanía contemporánea Diseños con plantas  
 Colección a escava Sofones artesanales  
 Libros Juegos de mesa  
 Aromas Tapetes artesanales





## Objetivos de participación en la feria

Base: 787

	Incidencia		Principal razón	Promedio Satisfacción				
	2013	2014	2014	2013	2014	Insatisfechos (1 a 6)	Indecisos (7 a 8)	Satisfechos (9 a 10)
Realizar ventas al detal	99%	<b>84%</b>	<b>29%</b>	8,5	<b>7,1</b>	33%	43%	25%
Generar contactos comerciales tanto nacionales como internacionales.	40%	<b>85%</b>	<b>24%</b>	7,0	<b>7,0</b>	35%	38%	27%
.Dar a conocer al mercado nacional e internacional los productos artesanales de Origen Colombiano.	99%	<b>75%</b>	<b>18%</b>	8,9	<b>7,5</b>	27%	43%	30%
Dar a conocer nuevas tendencias y estilos de la artesanía tradicional y contemporánea diseñada en cada región del país	NA	<b>66%</b>	<b>12%</b>	NA	<b>7,8</b>	21%	44%	35%
Imagen y posicionamiento de marcas y productos artesanales.	92%	<b>66%</b>	<b>10%</b>	8,9	<b>8,0</b>	17%	46%	38%
Lanzar nuevos conceptos de productos de la artesanía nacional.	NA	<b>58%</b>	<b>5%</b>	NA	<b>7,7</b>	21%	47%	32%
Obtener experiencia en participación de ferias del sector	92%	<b>57%</b>	<b>3%</b>	8,5	<b>8,1</b>	16%	39%	45%

P4 A continuación le voy a mostrar una serie de beneficios por los cuales las empresas participan en este tipo de eventos, quiero que me diga ¿Qué beneficios motivaron a su empresa a participar en este evento?, ¿algún otro?

P5 De estos beneficios que me menciono ¿cuál es el más importante para su empresa?

P6 Teniendo en cuenta una escala de 1 a 10, donde 10 es "Muy satisfecho" y 1 es "Muy insatisfecho" quiero que me diga ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al beneficio que motivó a su empresa a participar en este evento?



<b>Vitrina comercial</b>	<b>45%</b>
<b>Oportunidades de negocio</b>	<b>14%</b>
<b>La feria Colombiana mas representativa</b>	<b>9%</b>
<b>Realizar contactos</b>	<b>8%</b>
<b>Muestra de productos</b>	<b>8%</b>
<b>Exposición de regiones Colombianas</b>	<b>7%</b>
<b>Dar a conocer la empresa</b>	<b>6%</b>
<b>Comercializar productos</b>	<b>5%</b>
<b>Encuentro de artesanos</b>	<b>5%</b>
<b>Venta de artesanías al detal</b>	<b>5%</b>
<b>Mostrar el trabajo manual</b>	<b>5%</b>
<b>Representación cultural</b>	<b>5%</b>
<b>Feria de artesanías</b>	<b>4%</b>
<b>Aumentar las ventas</b>	<b>4%</b>
<b>Hacer negocios internacionales</b>	<b>3%</b>
<b>Intercambio cultural</b>	<b>1%</b>
<b>Posicionamiento de marca</b>	<b>1%</b>
<b>Feria que promueve el diseño</b>	<b>0,1%</b>



### Perfil Atendido

■ Visitantes Atendidos ■ Visitantes esperados

Familias en general de estratos, 4, 5 y 6 que buscan interactuar y comprar productos artesanales de alta calidad



Turistas extranjeros que visiten la capital en época navideña y deseen conocer y llevar las mejores muestras artesanales de nuestro país.



Ejecutivas (os) solteras (os) de nivel alto y medio que tengan alto sentido por la artesanía exclusiva en edades de 25 a 35 años.



Colombianos que vivan en el exterior y se encuentren de visita en el país.



Jóvenes estudiantes universitarios de estratos 5 y 6 edades de 18 a 25 años, amantes por la tradición, el arte colombiano, el rescate y conservación de piezas únicas que conceptualizasen nuestra cultura Colombiana.



Familias estrato 2 y 3



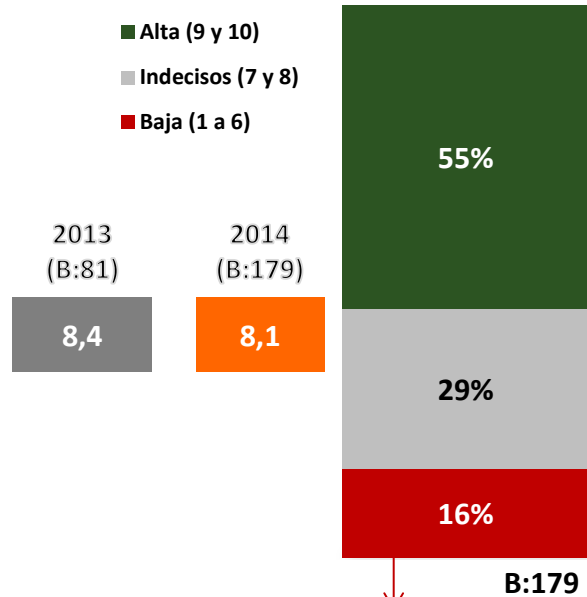
**B:787**

P19 Del listado que le voy a mostrar, ¿Cuál es el perfil del visitante esperado por su empresa, para ser atendido en su stand?, ¿algún otro?

P20 ¿Cuál es el perfil de visitantes que ha atendido en su stand durante esta Feria?



### Evaluación de las Actividades Académicas

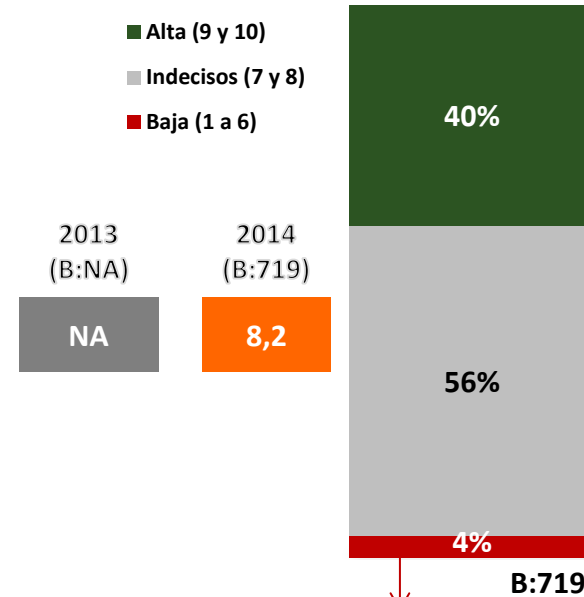


B:179

Falto información	25%	Desarrollar actividades nuevas	11%
No Participo	18%	La charla era en ingles no se entendía	4%
Falto tiempo	14%	Comunidades indígenas	4%
No pudo asistir	11%		
Faltaron Talleres de moda	11%		

B:28

### Evaluación de las Actividades Culturales/Artísticas



B:719

Faltaron actividades	36%	No tuvieron conciertos	4%
Falto información	21%	Falto publico	4%
EL horario no favoreció	18%	Faltaron grupos musicales	4%
Malas actividades	7%		
Falto tiempo	4%		

B:28

P33 Teniendo en cuenta una escala de 1 a 10, donde 10 es "Muy Satisfecho" y 1 es "Muy Insatisfecho" quiero que me diga ¿Qué tan satisfecho está con las actividades académicas de La feria Expoartesánias 2014? P34 ¿Por qué da esta calificación de \_\_\_\_\_?

P35 Teniendo en cuenta una escala de 1 a 10, donde 10 es "Muy Satisfecho" y 1 es "Muy Insatisfecho" quiero que me diga ¿Qué tan satisfecho está con las actividades culturales/artísticas de la Feria Expoartesánias 2014? P36 ¿Por qué da esta calificación de \_\_\_\_\_?



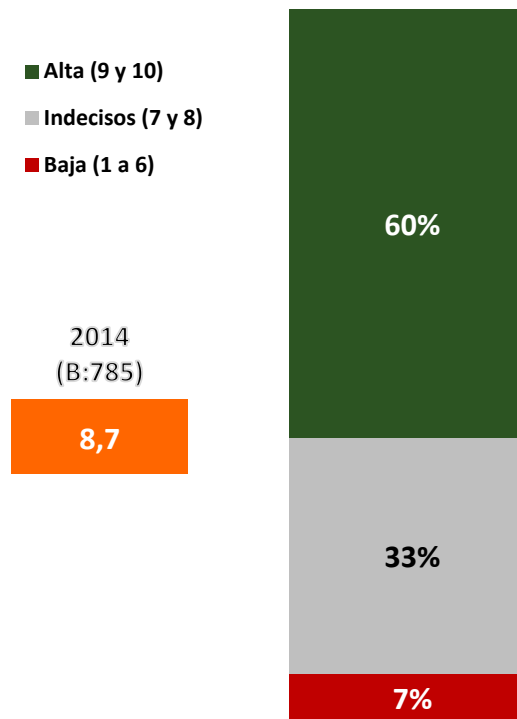
## Actividades Complementarias/ Muestra Comercial

### Sugerencias de otras actividades

Grupos musicales regionales	<b>15%</b>
Eventos culturales por región	<b>12%</b>
Eventos en vivo	<b>9%</b>
Bailes típicos	<b>6%</b>
Actividades Folclóricas	<b>4%</b>
Mas Talleres y charlas	<b>4%</b>
Invitar los artistas del momento	<b>2%</b>
Muestras Culturales	<b>2%</b>
Eventos con indígenas	<b>2%</b>
Desfile de modas	<b>1%</b>
Brindar un recordatorio de la feria	<b>1%</b>
Talleres para niños	<b>1%</b>
Comidas típicas	<b>1%</b>
Muestras internacionales	<b>1%</b>

**B:642**

### Evaluación Muestra Comercial



**B:785**



## Objetivos de participación

**Panorama 2014**

Promedio  
Principal Satisfacción

■ Insatisfechos (1 a 6) ■ Indecisos (7 a 8) ■ Satisfechos (9 a 10)

Incidencia

razón

	2014	2014	2014	
Disfrutar de la riqueza cultural y artística de Colombia a partir de la muestra comercial.	78%	32%	8,9	4% 26% 70%
Comprar regalos	58%	12%	8,3	12% 32% 55%
Tener una experiencia directa con la gran variedad de productos de origen artesanal, en los que la exclusividad y la diferenciación reflejan un estilo de vida propio.	59%	10%	8,7	6% 33% 61%
Por conocer/curiosidad	54%	10%	8,6	7% 32% 61%
Interactuar y conocer la riqueza en oficios, técnicas y materiales de la artesanía Colombiana.	55%	9%	8,6	5% 36% 58%
Entretenimiento	62%	8%	8,7	6% 33% 61%

Base: 976

**P2** A continuación le voy a leer una serie de motivos por los cuales las personas vienen a este tipo de eventos, quiero que me diga ¿Qué lo motivo a venir a este evento?, ¿algún otro?

**P2A** De estos motivos que me mencionó, ¿cuál es el más importante? **P3** Teniendo en cuenta una escala de 1 a 10, donde 10 es "Muy satisfecho" y 1 es "Muy insatisfecho" quiero que me diga ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al cumplimiento de cada uno de los motivos que lo llevaron a venir a este evento?



## Objetivos de participación

**Panorama 2014**

Promedio  
Principal Satisfacción

■ Insatisfechos (1 a 6) ■ Indecisos (7 a 8) ■ Satisfechos (9 a 10)

	Incidencia		razón	Principal Satisfacción		
	2014	2014		2014		
Realizar compras personales al detal	58%	8%	8,4	10%	34%	56%
Asistencia a ferias en años anteriores	43%	3%	8,7	8%	27%	65%
Realizar compras empresariales al por mayor	22%	3%	6,4	35%	21%	44%
Tener una experiencia directa con la gran variedad de productos de origen artesanal	45%	2%	8,8	5%	29%	66%
Tener un mayor acercamiento con los maestros artesanos colombianos, que han sido reconocidos por su aporte al patrimonio cultural e inmaterial de Colombia.	41%	2%	8,4	11%	28%	61%
Probar la muestra de sabores tradicionales y bocados dulces originarios de las diferentes regiones del país y la cocina tradicional nacional	39%	2%	8,7	8%	26%	67%

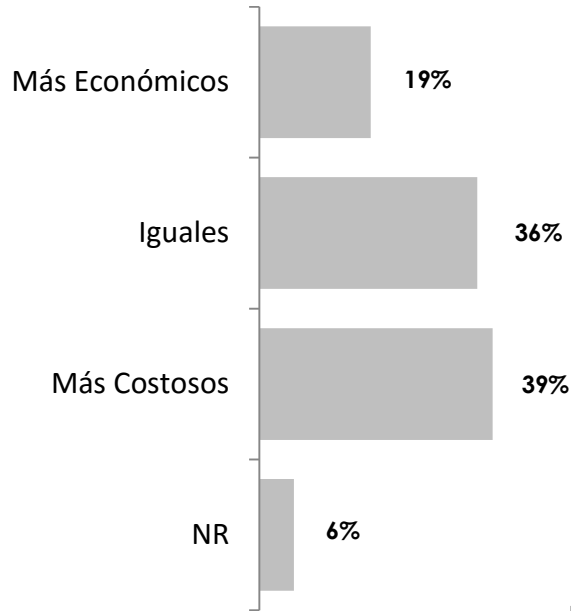
Base: 976

**P2** A continuación le voy a leer una serie de motivos por los cuales las personas vienen a este tipo de eventos, quiero que me diga ¿Qué lo motivo a venir a este evento?, ¿algún otro?

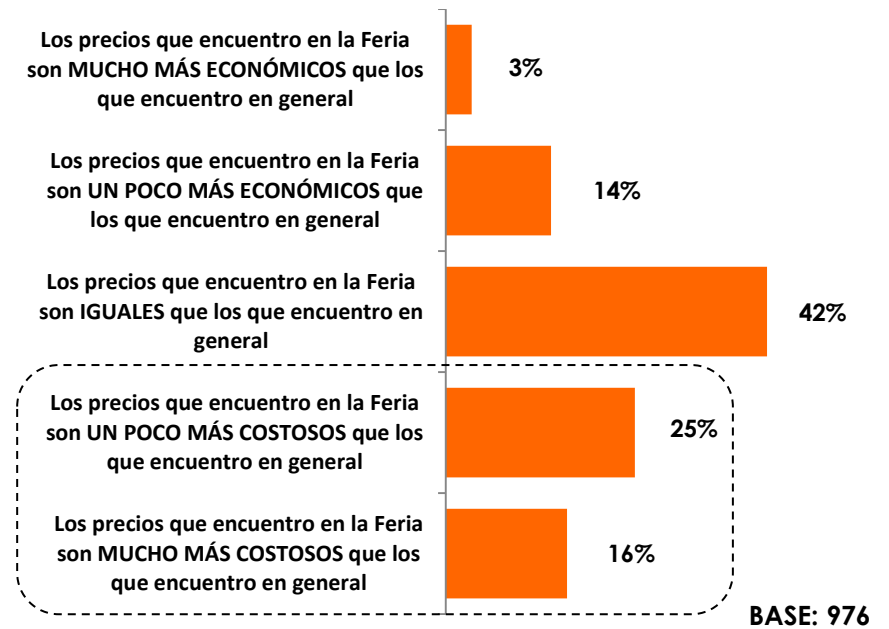
**P2A** De estos motivos que me mencionó, ¿cuál es el más importante? **P3** Teniendo en cuenta una escala de 1 a 10, donde 10 es "Muy satisfecho" y 1 es "Muy insatisfecho" quiero que me diga ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al cumplimiento de cada uno de los motivos que lo llevaron a venir a este evento?



### 2013



### 2014



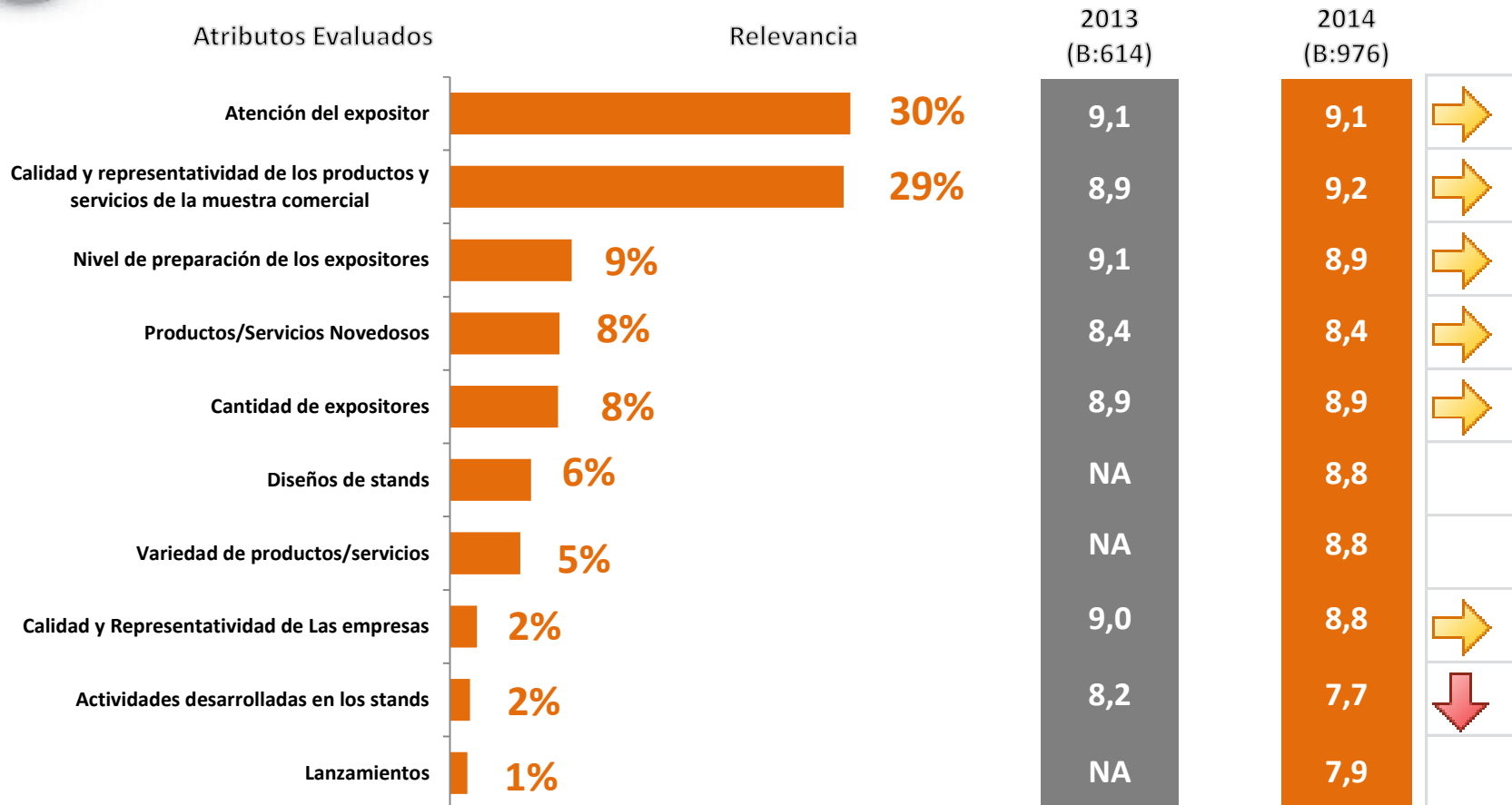
P22 Si compara los precios de los productos/servicios de esta feria frente a los del mercado en general. Ud diría que son

P17. De las siguientes frases que le voy a leer, ¿Cuál es la frase que mejor refleja su opinión de los precios ofrecidos en Expoartesánias 2014?





## Evaluación de los expositores

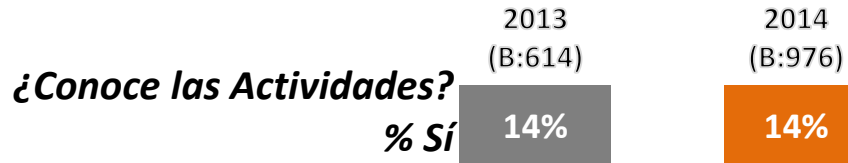


P24. Y de todos estos aspectos que acabamos de revisar relacionados con los expositores ¿Cuál considera es el más importante?

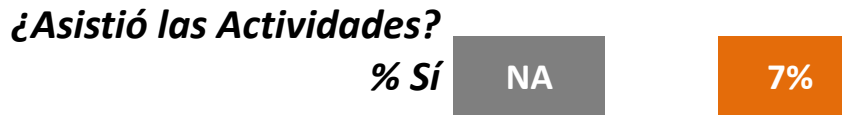
P25. Ahora vamos a hablar de los expositores de este evento. Teniendo en cuenta una escala de 1 a 10, donde 10 es "Muy satisfecho" y 1 es "Muy insatisfecho" quiero que me diga ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos que le voy a leer? RU - Ayudada



## Actividades académicas y culturales



P33 ¿Conoce la programación Académica/cultural de La feria Expoartesánías 2014?

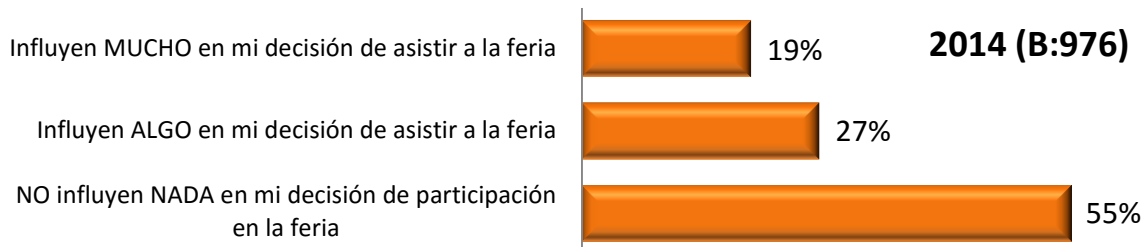


P34 ¿Asistió a la programación Académica/cultural de La feria Expoartesánías 2014?

### ¿Cuáles?

Danzas/ Cundiboyacense/Tolimense	16%
Bailes/Indígena	13%
Conjunto	6%
Actividad de Ecopetrol	6%
Juegos Didácticos Infantiles	6%
Alcaldía de Mosquera	6%
Comida	4%
Charlas Culturales	4%
Vestuario de Culturas Indígenas	3%
Faroles	3%
Baile Quindío	3%
Música Autóctona	3%
Rueda de Negocios	3%
Fotos	2%
Amarros	2%
Maloka Indígena	2%
Exposición Arawak	2%
Cafeteros Colombianos	2%
Diseño	2%
Grupo Dominicano	2%
Colombia Sabe	2%
Carrangueros	2%
Carnaval de Barranquilla	2%
Obras de Teatro	2%
ADN/Marca	2%
Sabores	2%
Gaiteros de San Jacinto	2%
Ministerio de Cultura	2%
Ballet	2%
Inauguración	2%
Banda Sinfónica de Pereira	2%

### Nivel de influencia de las actividades



P36. De las siguientes frases que le voy a leer, ¿Cuál es la frase que mejor refleja su opinión general de la programación cultural y académica de La feria Expoartesánías 2014?



### Satisfacción general con las actividades

Promedio (escala 1-10)



P35. Teniendo en cuenta una escala de 1 a 10, donde 10 es "Muy satisfecho" y 1 es "Muy insatisfecho" quiero que me diga en general ¿Qué tan satisfecho está con la programación Académica/cultural de La feria Expoartesánías 2014?



Falta Enfoque Cultural	1
Falta Organización	1
Proporcionar Mayor Información	1

P36. ¿Por qué da esta calificación de \_\_\_\_\_?

Danza/Música	11%
Talleres/Charlas/Conferencias	3%
Proporcionar Mayor Información	2%
Muestras Gratis/Regionales/Empresariales	2%
Muestras Autóctonas	1%
Actividades Infantiles	1%
Expositores Internacionales	1%
Habilitar Espacio	1%
Exposiciones Indígenas	1%
Mas Publicidad	1%

Madrugón/Promociones	1%
Artesanías	1%
Materia Prima	0,3%
Costura/Tejidos	0,3%
Gastronomía	0,3%
Comidas Típicas	0,2%
Diseños/Muebles/Artesanías	0,2%
Desfiles de Moda	0,2%
Encuestas mas Cortas	0,2%
Elaboración en Vivo de Productos	0,2%
Decoración de Interiores	0,1%

Escultura	0,1%
Ambientación	0,1%
Construcción	0,1%
Actividades Navideñas	0,1%
Ganado	0,1%
Maquillaje	0,1%
Juegos	0,1%
Subastas	0,1%
Tendencias Artesanales	0,1%

**B:976**

P37. ¿En su opinión, adicional a las actividades o temas que conoce, ¿qué otros temas o actividades sugiere incluir en La feria Expoartesánías? ¿Algún Otro?()



## Razones de niveles de satisfacción

■ Baja (1 a 6)

■ Indecisos (7 y 8)

■ Alta (9 y 10)

Promedio

8%

41%

51%

8,5

### Precios Elevados 42%

Falta Variedad de Productos	19%
Falta Innovación	17%
Faltan Expositores	12%
Falta de Organización/Logística	11%
Faltan Actividades	7%
Falta Información/Señalización	4%
Mejorar la Calidad de los Expositores	4%
Falta de Aseo/Higiene	4%
Mejorar Atención/Servicio	2%
Falta de Puntualidad	2%
Poca Afluencia de Público	1%
Falta Variedad Gastronómica	1%
Pocas Promociones	1%
Mayor Seguridad	1%
Mejorar Instalaciones/Infraestructura	1%
Falta Publicidad	1%
No Cumple con las Expectativas	1%
Feria Excluyente	1%

**B:81**

### Hay Variedad/Calidad de Productos 27%

Falta Variedad/Calidad de Productos	20%
Precios Elevados	20%
Mejorar Instalaciones/Infraestructura	10%
Falta Innovación	9%
Falta Organización/Logística	9%
Buena Organización/Logística	9%
Faltan Expositores	7%
Buena Feria	5%
Buena Preparación de los Expositores	3%
Falta Información/Señalización	3%
Buena Atención/Servicio	3%
Faltan Actividades	2%
Mejorar la Atención/Servicio	2%
Hay Innovación	2%
Otros	10%

Otros incluye precios cómodos, poca afluencia, poca publicidad, falta enfoque, cumple expectativas, mejorar plaza de comidas, faltan cajeros, entre otros.

**B:395**

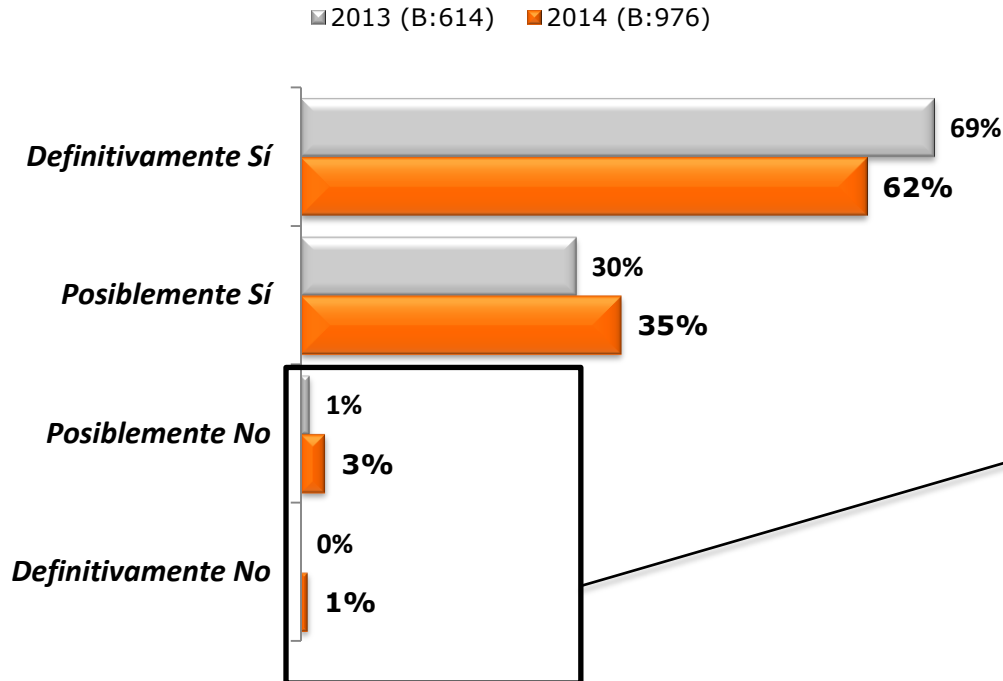
### Variedad/Calidad de Productos 52%

Buena Organización/Logística	18%
Cumple con las Expectativas	10%
Buena Atención/Servicio	8%
Novedoso	7%
Variedad/Calidad de Expositores	7%
Buena Feria	5%
Adquirió Conocimientos	4%
Precios Cómodos	3%
Entretenimiento	2%
Buenas Instalaciones/Infraestructura	2%
Variedad/Calidad Gastronómica	2%
Oportunidad de Hacer Negocios	1%
Buenas Actividades	1%
Aseo/Higiene	1%
Buena Información/Señalización	0,4%
Seguridad	0,4%
Gran Afluencia de Público	0,4%

**B:499**

**P13.** Teniendo en cuenta una escala de 1 a 10, donde 10 es "Muy satisfecho" y 1 es "Muy insatisfecho" quiero que me diga, en general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con La feria Expoartesánias 2014?

**P14.** ¿Qué lo hace dar esta calificación?



### Razones Negativas B: 34

No Vive en la Ciudad/País/Departamento	41%
Precios Elevados	21%
Falta Innovación	12%
Faltan Expositores	9%
No le Gusta Mucho las Artesanías	9%
Falta Variedad de Productos	6%
No lo Tiene Planeado	6%
No Cumple con las Expectativas	6%
Molestias de la Feria	3%

P16. Teniendo en cuenta las opciones que le voy a mostrar quiero que me diga ¿Cuál es su intención de asistir a la próxima versión de La feria Expoartesanías en el 2015?

P17. ¿Por qué da esta calificación de ? \_\_\_\_\_