



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO
SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



Diagnóstico del Programa de Turismo Social “Sonrisas por tu Ciudad” de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal

TESIS

Que para obtener el grado de Maestro en
Administración e Innovación del Turismo

PRESENTA

L. en T. Laura Leticia Ramírez Nájera

Directores de Tesis

Dr. Napoleón Rosario Conde Gaxiola
M. en A. María Magdalena Maldonado Avalos

México, D.F., enero de 2016



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de México, D.F. siendo las 14:00 horas del día 15 del mes de Enero del 2016 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de la Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Turismo para examinar la tesis titulada:

Diagnóstico del Programa de Turismo Social "Sonrisas por tu Ciudad" de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal.

Presentada por la alumna:

<u>Ramírez</u>	<u>Nájera</u>	<u>Laura Leticia</u>							
Apellido paterno	Apellido materno	Nombre(s):							
Con registro: <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>B</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>9</td> <td>2</td> </tr> </table>			B	1	3	0	4	9	2
B	1	3	0	4	9	2			

aspirante de:

Maestría en Administración e Innovación del Turismo

Después de intercambiar opiniones los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

LA COMISIÓN REVISORA

Directores de tesis

 M. en A. María Magdalena Maldonado Avalos	 ESTADOS UNIDOS MEXICANOS S.E.P. Instituto Politécnico Nacional Escuela Superior de Turismo Sección de Estudios de Posgrado e Investigación	 Dr. Napoleón Rosario Conde Gaxiola
 Dra. Rosa Mayra Ávila Aldapa		 Dra. Larisa Ivette Aldérrec Molina
 M. en E. Fernando Mohedano López	PRESIDENTE DEL COLEGIO DE PROFESORES	
 Dr. Jerónimo Ramos Sánchez Pardo		



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CARTA CESIÓN DE DERECHOS

En la Ciudad de México, D.F. el día 18 del mes de Enero del año 2016, la que suscribe **L. en T. Laura Leticia Ramírez Nájera** alumna del Programa de **Maestría en Administración e Innovación del Turismo**, con número de registro **B130492**, adscrita a la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Turismo, manifiesta que es la autora intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección del Dr. Napoleón Rosario Conde Gaxiola y la M. en A. María Magdalena Maldonado Avalos, y cede los derechos del trabajo titulado: Diagnóstico del Programa de Turismo Social "Sonrisas por tu Ciudad" de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin el permiso expreso de la autora y/o directores del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección de correo electrónico: lic.laura.ramirez290190@gmail.com. Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

L. en T. Laura Leticia Ramírez Nájera

Nombre y firma de la alumna

Agradecimientos

A mis cuatro personitas, que siempre me impulsan a seguir adelante y por las que día con día me esfuerzo y doy lo mejor que tengo.

A mi madre María Nájera, por enseñarme que la paciencia es una virtud, que con amor y perseverancia se logran las cosas.

A mi padre Carlos Ramírez, por ser ejemplo de lucha, constancia y jamás conformismo.

A mis hermanos Juan y Luis por la confianza depositada, su incondicional apoyo y cariño.

A Luis, por ser mi soporte, pero más aún por compartir su vida, sueños y amor.

A mi abuelita, Isabel Ortega por ayudarme cuando más lo necesitaba y porque gracias a ella hoy culmino uno de mis más grandes logros.

A mi abuelito Pedro Nájera, que aunque ya no está a mi lado, aún sigue acompañándome en esta aventura que es la vida, porque jamás me dejo sola y aun a pesar de su salud siempre tenía un momento para nosotros, sus nietos.

A mis suegros, por sus consejos y haberme adoptado como una hija más, para lo cual, nunca tendré las palabras suficientes para expresar mi infinita gratitud.

A Iván, Oscar y sus familias, por hacer de esta trayectoria algo inolvidable.

A Nancy, Gustavo, Remedios, Héctor, Gerardo, Jaime, Pablo, Martha, Rosa, Carlos y Martín, por ser mis tíos y regalarme un pedacito de sus experiencias siempre para crecer y ser una mejor persona.

A mi Director de tesis el Dr. Napoleón Conde, por su consejo, guía y su amistad. Porque es una persona asombrosa y ejemplo de excelencia.

A mi Directora la Mtra. Magdalena Maldonado, por su ayuda, paciencia y conocimientos compartidos, pero sobre todo por su confianza y ánimos que me alentaron a seguir adelante.

A mi asesora, la Dra. Rosa Mayra Ávila por enseñarme que siempre hay que trabajar por lo que se desea y si las cosas no resultan como se esperaban, no mantenerme en el pasado, siempre fijar la mirada por algo más grande. Por su amistad, sinceridad y confianza.

A mis compañeras Argelia y Mara, por su amistad y disposición para oír y ayudar. Porque trabajamos en equipo en todo momento y gracias a ello fuimos una generación unida y constate en las buenas y en las malas.

A mis amigos, Elide, Jazmín, Sebastián, Gris, Gloria, Laura, Jennifer, Claudia, principalmente porque siempre me externaron su cariño, apoyo, y comentarios positivos, por los pequeños detalles que hicieron de mi estancia en la MAIT un lindo recuerdo.

A Katia, Marycarmen, José Luz, Omar, Wendy e Itzel, porque siempre reservaron un momento para guiarme y ayudarme para hacer de este trabajo de tesis algo más enriquecedor. Pero además de ello, viví buenos momentos a su lado.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, por becarme y apoyarme para exponer mi trabajo en otras instituciones educativas.

Y finalmente, pero no menos importante a la Secretaría de Turismo de Distrito Federal, específicamente al Lic. Felipe Ignacio Carreón Castillo, al Lic. Jorge Darío Guerrero Carrasco y a la Lic. Sonia Espadas Macías, por permitirme trabajar con el programa *Sonrisas por tu Ciudad* y aportar nuevas propuestas en beneficio de la sociedad.

El vivir esta experiencia me deja una completa satisfacción, pues me dio las herramientas necesarias para continuar trabajando por el bien común y el progreso en el desarrollo de investigaciones de tipo social. Sin duda, la MAIT es un parteaguas en mi vida tanto en el ámbito profesional como el personal.

Gracias a todos los que me apoyaron y alentaron a elegir el camino de la investigación.

Índice

Índice	6
Índice de tablas	9
Índice de figuras	11
Abreviaturas	13
Resumen	14
Abstract	15
Introducción	16
Antecedentes	18
Planteamiento del problema	23
Justificación	27
Objetivo general	29
Objetivos específicos	29
Materiales y métodos	29
Capítulo 1. Políticas públicas: programas de turismo social	33
1.1 Políticas públicas	33
1.2 Teorías de abordaje de políticas públicas	35
1.2.1 Análisis y desarrollo institucional (IAD).....	35
1.2.2 Marco de construcción social.....	36
1.2.3 Modelo secuencial	37
1.3 Análisis de políticas públicas.....	39
1.4 Evaluación de políticas públicas	41
1.5 Programas sociales, su diagnóstico y evaluación.	43
1.6 Turismo social	47
1.6.1 Concepto	48
1.6.2 Antecedentes.....	49
1.7 Dimensiones para evaluar programas de turismo social.....	50
Capítulo 2. Programas de turismo social en el ámbito internacional	53
2.1 España	53
2.2 Argentina.....	58
2.3 Chile	60
2.4 Colombia	62
2.5 Venezuela	64
2.6 Análisis comparativo	65

Capítulo 3. Distrito Federal.....	68
3.1 Generalidades.....	68
3.1.1 Ubicación geográfica.....	68
3.1.2 Población.....	69
3.2 Contexto social del Distrito Federal.....	73
3.3 Políticas públicas en el ámbito social.....	74
3.4 Economía en el Distrito Federal.....	75
3.5 El turismo en el Distrito Federal.....	75
Capítulo 4. Programas y turismo social en México.....	80
4.1 Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y el turismo.....	80
4.2 Programa Sectorial de Turismo 2013-2018.....	81
4.3 Ley General de Turismo.....	83
4.4 Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.....	84
4.5 Programa Sectorial de Turismo del Distrito Federal 2013-2018.....	86
4.6 Programas de turismo social a nivel federal.....	88
4.6.1 <i>Turismo para todos</i>	88
4.6.2 Programas estatales de turismo social.....	90
Capítulo 5. Programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>.....	92
5.1 Presentación.....	92
5.2 Antecedentes.....	92
5.3 Justificación.....	94
5.4 Valores y principios.....	95
5.5 Planeación.....	95
5.6 Objetivo.....	96
5.7 Beneficiarios.....	97
5.8 Descripción.....	97
5.8.1 <i>Turisteando</i>	98
5.8.2 <i>Hacer Turismo es Hacer Vida</i>	101
5.8.3 <i>Turismo Incluyente</i>	102
5.8.4 <i>Turismo para Trabajadores</i>	103
5.9 Servicios que otorga el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>	104
5.10 Presupuesto.....	105
5.11 Patrocinadores.....	106
5.12 Promoción y difusión.....	106
5.13 Evaluación.....	107

Capítulo 6. Diagnóstico del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>.....	108
6.1 Instrumentos	110
6.1.1 Entrevistas semiestructuradas.....	110
6.1.2 Encuestas.....	119
6.1.3 Fichas de observación.....	126
6.1.4 Información documental	127
6.2 Matriz FODA	127
6.3 Propuesta de mejora e indicadores.....	132
6.3.1 Desarrollo de indicadores	135
6.3.1.1 Indicadores de economía	139
6.3.1.2 Indicadores de eficiencia.....	140
6.3.1.3 Indicadores de calidad	146
6.3.1.4 Indicadores de eficacia	148
6.3.2 Resultados preliminares de la propuesta de indicadores	150
Conclusiones y recomendaciones	156
Referencias	161
Anexo I. Operacionalización de variables	177
Anexo II. Entrevista semiestructurada	182
Anexo III. Programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>	183
Anexo IV. Catálogo de recorridos	193
Anexo V. Encuesta de evaluación	198
Anexo VI. Fichas adicionales	202
Anexo VII. Indicadores	204
Anexo VIII. Gráficas.....	231

Índice de tablas

Tabla 1. Tipos de análisis para las políticas públicas.....	40
Tabla 2. Instrumentos para el análisis de la acción gubernamental.	41
Tabla 3. Niveles de evaluación de políticas públicas.	42
Tabla 4. Tipos de evaluación en los programas sociales.	46
Tabla 5. Esquema general de la evaluación de programas sociales.....	46
Tabla 6. Población total por municipio según sexo, 2010.	69
Tabla 7. Estratos socioeconómicos del D.F.	70
Tabla 8. Tipos de jefatura y porcentaje de pobreza.	72
Tabla 9. Consumo turístico por formas y motivos de viaje.	76
Tabla 10. Ocupación hotelera nacional.....	76
Tabla 11. Llegadas de turistas a hoteles por estado.	77
Tabla 12. Alineación de los objetivos de los programas sectoriales.....	87
Tabla 13. Matriz FODA.....	130
Tabla 14. Objetivo estratégico 1 y líneas de acción.	132
Tabla 15. Objetivo estratégico 2 y líneas de acción.	133
Tabla 16. Objetivo estratégico 3 y líneas de acción.	133
Tabla 17. Objetivo estratégico 4 y líneas de acción.	134
Tabla 18. Objetivo estratégico 5 y líneas de acción.	135
Tabla 19. Propuesta de indicadores.....	138
Tabla 20. Operacionalización de variables: turismo social.....	177
Tabla 21. Operacionalización de variables: población objetivo.....	178
Tabla 22. Operacionalización de variables: unidades de gobierno.....	180
Tabla 23. Calendarización para la planeación y operación del programa.	183
Tabla 24. Dependencias que participan en <i>Hacer Turismo es Hacer Vida</i>	191
Tabla 25. Dependencias que participan en <i>Turismo Incluyente</i>	191
Tabla 26. Dependencias que participan en <i>Turismo para Trabajadores</i>	192
Tabla 27. Recorridos ofertados en el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>	193
Tabla 28. Checklist para cada segmento atendido por el programa.....	202
Tabla 29. Checklist para segmentos atendidos.....	203
Tabla 30. Ficha de indicadores: comportamiento del presupuestal anual.....	204
Tabla 31. Ficha de indicadores: presupuesto ejercido.	205
Tabla 32. Ficha de indicadores: gastos administrativos.....	206
Tabla 33. Ficha de indicadores: gastos operativos.....	207
Tabla 34. Ficha de indicadores: delegaciones atendidas.....	208
Tabla 35. Ficha de indicadores: población (adultos mayores).....	209
Tabla 36. Ficha de indicadores: población (personas con discapacidad).....	210
Tabla 37. Ficha de indicadores: población (madres solteras).....	211
Tabla 38. Ficha de indicadores: población (niños).....	212
Tabla 39. Ficha de indicadores: población (jóvenes).....	213

Tabla 40. Ficha de indicadores: población (personas en situación de calle).....	214
Tabla 41. Ficha de indicadores: población (familias).....	215
Tabla 42. Ficha de indicadores: costo promedio por recorrido.....	216
Tabla 43. Ficha de indicadores: costo por usuario que emplea el transporte.	217
Tabla 44. Ficha de indicadores: tiempo dedicado a la planeación del programa.	218
Tabla 45. Ficha de indicadores: tiempo dedicado a la operación del programa..	219
Tabla 46. Ficha de indicadores: imprevistos suscitados en la operación	220
Tabla 47. Ficha de indicadores: eficiencia en los medios de difusión	221
Tabla 48. Ficha de indicadores: recorridos retrasados.....	222
Tabla 49. Ficha de indicadores: accesibilidad en los recintos	223
Tabla 50. Ficha de indicadores: calidad del transporte.	224
Tabla 51. Ficha de indicadores: calidad del servicio de guía de turistas	225
Tabla 52. Ficha de indicadores: satisfacción de los sitios visitados	226
Tabla 53. Ficha de indicadores: facilidad para tener acceso al programa.....	227
Tabla 54. Ficha de indicadores: usuarios satisfechos	228
Tabla 55. Ficha de indicadores: usuarios que repetirían la experiencia.....	229
Tabla 56. Ficha de indicadores: usuarios que recomendarían el programa.....	230

Índice de figuras

Figura 1. Marco de construcción social y diseño de las políticas públicas	37
Figura 2. Análisis de políticas públicas.....	38
Figura 3. Modelo actual del análisis de políticas públicas.	38
Figura 4. Ubicación del Distrito Federal.	68
Figura 5. Motivos de viaje.....	78
Figura 6. Conocimiento de los programas.....	79
Figura 7. Generación de productos especializados.....	89
Figura 8. Responsabilidad de la Dirección General de Servicios Turísticos	111
Figura 9. Estructura <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>	111
Figura 10. <i>Hacer Turismo es Hacer Vida</i>	112
Figura 11. <i>Turismo para Trabajadores</i>	113
Figura 12. <i>Turismo Incluyente</i>	114
Figura 13. Creación de rutas turísticas.....	115
Figura 14. Recintos con alta convocatoria.	116
Figura 15. Seguridad en el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>	117
Figura 16. Patrocinadores de <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>	118
Figura 17. Promoción y difusión	118
Figura 18. Nuevos métodos de obtención.....	134
Figura 19. Proceso de generación de indicadores	136
Figura 20. Ruta Madero.	184
Figura 21. Recorrido Muévete en Bici.	185
Figura 22. Ruta Cristos y Demonios.....	186
Figura 23. Crónicas por San Francisco el Grande.	187
Figura 24. Un Paseo por la Alameda Central.....	188
Figura 25. Ruta de Plaza en Plaza.....	189
Figura 26. Hospitalidad Museo de Antropología.....	190
Figura 27. Edad de los beneficiarios.	231
Figura 28. Sexo de los beneficiarios.	231
Figura 29. Nivel de estudios	231
Figura 30. Ocupación	232
Figura 31. Jefatura familiar.....	232
Figura 32. Formas de viaje.....	232
Figura 33. Medios de promoción y difusión.....	233
Figura 34. Veces que el beneficiario ha participado en el programa.....	233
Figura 35. Retraso en los recorridos del programa.	233
Figura 36. Acceso al programa	234
Figura 37. Puntualidad de los organizadores.	234
Figura 38. Organización de los recorridos del programa.....	234
Figura 39. Punto de reunión para salir a los recorridos del programa.....	235

Figura 40. Duración de los recorridos.	235
Figura 41. Recintos visitado por el programa.	235
Figura 42. Accesibilidad en el sitio visitado	236
Figura 43. Pasillo de circulación del autobús del programa.	236
Figura 44. Acceso al autobús.	236
Figura 45. Nivel de ruido en el autobús	237
Figura 46. Calidad de los asientos de los autobuses	237
Figura 47. Limpieza de los autobuses	237
Figura 48. Calidad de los autobuses	238
Figura 49. Seguridad de los autobuses	238
Figura 50. Calificación general del autobús.....	238
Figura 51. Presentación del chofer.....	239
Figura 52. Percepción en relación a la atención del conductor	239
Figura 53. Manera de conducir del chofer	239
Figura 54. Servicio del conductor del autobús.....	240
Figura 55. Explicación del guía de turistas del programa.....	240
Figura 56. Servicio de guía de turistas del programa.	240
Figura 57. Gasto promedio de los beneficiarios del programa.	241
Figura 58. Beneficiarios satisfechos con el programa	241
Figura 59. Beneficiarios que tiene interés por volver a participar.	242
Figura 60. Beneficiarios que recomendarían el programa.....	242

Abreviaturas

ALDF	Asamblea Legislativa del Distrito Federal
BITS	Buró Internacional de Turismo Social.
CCEDPDH-DF	Comité Coordinador para la Elaboración del Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
CESTUR	Centro de Estudios Superiores de Turismo.
CINU	Centro de Información de las Naciones Unidas
CLAD	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
CONACULTA	Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.
EVAL	Agencia de Evaluación y Calidad de los Servicios.
FETS	Foro Europeo de Turismo Social.
IIG	Instituto Internacional de Gobernabilidad.
IFAI-DF	Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal
IMSERSO	Instituto de Mayores y Servicios Sociales
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
ISO	Internacional Standard Organización.
LGT	Ley General de Turismo.
LTDF	Ley de Turismo del Distrito Federal.
MINCIT	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
OBRSU	Observatorio de Bienestar y Responsabilidad Social Universitaria
OITS	Organización Internacional del Turismo Social.
OMT	Organización Mundial del Turismo.
PNT	Plan Nacional de Turismo.
PROSECTUR	Programa Sectorial de Turismo.
PGDDF	Programa General del Distrito Federal.
PROSECTUR-DF	Programa Sectorial de Turismo del Distrito Federal.
PONGAS	Plataforma de Organizaciones No Gubernamentales de Acción Social
SECTUR	Secretaría de Turismo.
SECTUR-DF	Secretaría de Turismo del Distrito Federal.
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas.
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.

Resumen

El turismo social surge como una posibilidad para que aquellos grupos poblacionales menos favorecidos puedan tener acceso a actividades de tipo turístico-recreativo donde se le ofrezcan servicios de calidad y a precios accesibles. Dicha modalidad de turismo es regulada y operada a través de distintos organismos nacionales e internacionales siendo la más importante la Organización Internacional del Turismo Social.

En México, particularmente en el Distrito Federal, se implementa el programa de turismo social *Sonrisas por tu Ciudad* de la Secretaría de Turismo con el objetivo de fomentar la inclusión social y el aprovechamiento de tiempo libre de los capitalinos. Dicho programa está formado por cuatro sub-programas: *Turisteando*, *Turismo incluyente*, *Turismo para Trabajadores* y *Hacer Turismo es Hacer Vida*. En el programa se brindan recorridos turísticos, generalmente gratuitos, a los que tengan acceso todos los habitantes del D.F. dando prioridad a los segmentos: adultos mayores, personas con discapacidad, trabajadores, jóvenes, niños, madres solteras y personas en situación de calle.

El objetivo del presente trabajo fue diagnosticar la situación actual del programa *Sonrisas por tu Ciudad* de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal con la finalidad de identificar oportunidades de mejora en cuanto a su planeación y operación. La metodología empleada fue la propuesta por el CONEVAL en los Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal tomando como base los criterios mínimos para la elaboración de diagnósticos de programas nuevos.

Las principales aportaciones realizadas en el trabajo fue documentar el programa y la generación de propuesta de indicadores para medir el desempeño de programas gubernamentales para futuras evaluaciones.

A partir del trabajo de campo, se identificó que la planeación, operación, asignación de recursos económicos y nuevos medios de obtención, diseño de recorridos turísticos, concientización de los guías de turistas, choferes y personal de apoyo requieren de mayor atención por parte de la Secretaría de Turismo del D.F.

Abstract

Social tourism emerges as a possibility for disadvantaged population groups to have access to tourist-recreational activities offering them quality services at affordable prices. This kind of tourism is regulated and operated through various national and international organizations being the most important the International Social Tourism Organization.

In Mexico, particularly in the Distrito Federal, is implemented the social tourism program *Sonrisas por tu Ciudad* of the Secretariat of tourism in order to promote social inclusion and the use of leisure time. This program consists of four sub-programmes: *Turisteando*, *Turismo incluyente*, *Turismo para trabajadores* and *Hacer turismo es Hacer vida*. The program provide travel tours, usually free of charge, for all the inhabitants of the Distrito Federal giving priority to segments as: older adults, people with disabilities, workers, young people, children, single mothers and homeless people.

The objective of the present study was to diagnose the current state of the program *Sonrisas por tu Ciudad* of the Distrito Federal Secretariat of Tourism in order to identify opportunities for improvement in terms of its planning and operation. The methodology used was the proposal by the CONEVAL in the General Guidelines for the Evaluation of the Federal Public Administration Programs on the basis of minimum criteria for the elaboration of diagnoses of new programs.

The main contributions made at this research were documenting the program and generating a proposal of indicators to measure performance of government programs.

From field work, it was identified that the planning, operation, allocation of financial resources and new means of obtaining, design of sightseeing tours and tourists guides, drivers and support staff awareness, requires more attention by the Secretariat of Tourism of Distrito Federal.

Introducción

En México, el turismo social se comienza a abordar en los años 70's. La visión que se tenía era generar modalidades de viaje que fomentaran el desplazamiento de un mayor número de personas. Sin embargo, la calidad y el buen servicio eran factores sacrificados por los bajos costos de los viajes (SECTUR, 2012). En el Distrito Federal, en las décadas de los años 80's y 90's se desarrollaron programas para favorecer el desarrollo del turismo social como fue el caso del programa *Anfitriónismo delegacional*. Posteriormente, el gobierno capitalino busca cambiar la visión negativa que hasta ese momento se tenía del turismo social, mediante la oferta de desplazamientos diversificados, con el objetivo de generar la integración, recreación, cohesión social y donde los viajeros disfruten de servicios turísticos adecuados y de calidad. Por ello es que se desarrollaron programas como *Vive tu Ciudad* (2006) y *Turismo para Ti* (2009), ambos programas fueron antecesores al actual programa *Sonrisas por tu Ciudad* lanzado en el año 2013.

Sonrisas por tu Ciudad ofrece recorridos turísticos para los segmentos poblacionales (adultos mayores, madres solteras, trabajadores, niños, jóvenes, personas con discapacidad y familias) que habitan en el D.F. Dichos paseos incluyen servicio de transporte, entrada a los lugares que se visitan, servicio de guía de turistas y en ocasiones un pequeño refrigerio. Los recorridos se realizan al interior del D.F. y a otros estados de la república.

A partir de lo descrito en los párrafos anteriores, es notable el esfuerzo que realiza el gobierno del D.F. para atender las demandas de grupos a los cuales va dirigido el programa *Sonrisas por tu Ciudad*, sin embargo, al inicio de esta investigación en el año 2013, no se habían hecho diagnósticos que permitieran conocer la situación actual del programa, por lo cual tampoco se aplicaban evaluaciones que revelaran información sobre los alcances obtenidos, si los objetivos se han logrado, conocer las demandas de los beneficiarios y saber si se está dando respuesta oportuna a sus requerimientos y si los recursos se emplean de la manera más adecuada.

Es por estas razones que se desarrolló la presente investigación. A través de seis capítulos se desarrolló el diagnóstico del Programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

En el primer capítulo, se abordó el tema de las políticas públicas y los programas sociales desde la etapa de diagnóstico y evaluación. De la misma forma se hizo una recopilación de los conceptos trabajados por los precursores del turismo social y de los indicadores (metodología evaluación del desempeño de programas gubernamentales) que se proponen para ser empleados en evaluaciones futuras. Si bien es cierto que la presente investigación concluye en el diagnóstico, se decidió contemplar elementos como la evaluación del desempeño de programas gubernamentales y los indicadores que se emplean para este método, ya que es una de las aportaciones que se realizan dentro de la investigación.

En el capítulo dos se describieron los programas de turismo social a nivel internacional, con la finalidad de conocer la instrumentación y el funcionamiento del turismo social en España, Argentina, Chile, Colombia y Venezuela. Posteriormente se hace un análisis comparativo con el programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

El capítulo tres, abarca la descripción de las características geográficas, demográficas, sociales, económicas, políticas y turísticas del Distrito Federal, espacio en el que se desarrolla el programa caso de estudio. Se hace énfasis al desarrollo de las políticas públicas a partir de la visión del gobierno capitalino.

En el capítulo cuatro se revisaron y describieron los planes y programas a los cuales se debería alinear el desarrollo y práctica del programa *Sonrisas por tu Ciudad*. Por ello, es que se hace una propuesta de alineación estratégica para fundamentar la justificación de programas de turismo social en México y principalmente en el Distrito Federal.

En el capítulo cinco se documentó el proceso de planeación y puesta en marcha del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, tomado en cuenta la estructura, planeación, asignación de recursos económicos, humanos, promoción y difusión, diseño de recorridos e integración de servicios adicionales y convenios, la operación, servicios de guías de turistas, transporte y medios de retroalimentación.

En el capítulo seis se diagnosticó la situación actual del programa *Sonrisas por tu Ciudad*. Se identificaron los puntos de mejora y se desarrolló una propuesta de indicadores para futuras evaluaciones.

Por último, se presentan los resultados obtenidos del trabajo de campo, conclusiones y recomendaciones a las que se llegó a partir del trabajo desarrollado.

Antecedentes

El turismo es una actividad que implica el desplazamiento de personas a lugares distintos a su residencia, en donde los individuos que se movilizan buscan descanso y uso de su tiempo libre (CINU, 2014). Pero existen grupos poblacionales que no tienen la posibilidad de adquirir paquetes o servicios turísticos debido a las limitaciones económicas, de salud, edad entre otras. Tal es el caso de algunos adultos mayores, personas con discapacidad, familias, jóvenes, niños, madres solteras, trabajadores o personas en situación de calle.

El turismo social surge a partir del año 1936, cuando la Organización Internacional del Trabajo (OIT) aprobó el *convenio sobre las vacaciones pagadas* (Convenio núm. 52). Esto también fue retomado en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* en 1948, donde se dice que "toda persona tiene derecho al descanso y al tiempo libre, a una limitación razonable de las horas de trabajo y las vacaciones periódicas pagadas" (OITS, 2014). Por lo que el propósito del turismo social es que las clases sociales menos favorecidas realicen desplazamientos turísticos facilitados por el gobierno, los cuales se deben de caracterizar por ser servicios de calidad a precios accesibles (Muñiz, 2001).

Con objeto de conocer la situación actual del turismo social se analizaron los estudios más relevantes en relación al tema. Estos muestran en qué medida han funcionado las iniciativas implementadas por el gobierno para incluir grupos poblacionales (tercera edad, personas con discapacidad, jóvenes, niños y otros) a las actividades turísticas de calidad. Para tal efecto, se analizaron los estudios internacionales y posteriormente los que se han realizado en México relacionados con el tema.

Se revisó el estudio *El turismo social en Europa y su futuro en España*, el cual fue realizado por la Dirección General de Política Turística de España en el año 1993. La finalidad de dicha investigación fue diagnosticar la situación del turismo español en cuanto a la atención que se brinda en materia de turismo social.

Se estudió el modelo (con el que se trabajaba en ese momento) y a partir de ello, se hizo la propuesta más integral con la participación de sector público y privado. Se concluyó que España es un país ocupado por atender las demandas del segmento de tercera edad a través del turismo social mediante los programas del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). Los investigadores concluyen que se trata de una política adecuada en cuanto a estructura, sin embargo, es limitada, pues únicamente se enfoca en la inclusión de adultos mayores. Por otra parte, en el estudio se comenta que existe la necesidad de averiguar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del turismo social para desarrollar nuevas estrategias, aplicar evaluaciones y llevar a cabo la toma de decisiones.

El Turismo social, una alternativa para la realización de la tercera edad es una investigación que se llevó a cabo en España en 1998. Mediante un estudio descriptivo se analizó la participación de capas sociales de escasos recursos económicos (adultos mayores) en la actividad turística. Como principales hallazgos de la investigación se menciona que el apoyo gubernamental es bueno, sin embargo, los investigadores recomiendan desarrollar medidas de carácter social bien definidas (políticas públicas, programas o planes) para atender satisfactoriamente al segmento de tercera edad, pues el estudio reveló que existen millones de personas de tercera edad que nunca han tenido la posibilidad de disfrutar de unas “sencillas vacaciones” (Wallingre, 1998). Esta investigación aborda el acceso de segmentos menos favorecidos a actividades turísticas-recreativas ya que no se piensa en el turismo únicamente como fuente de beneficios económicos, sino como una oportunidad de desarrollo y calidad de vida para los beneficiarios.

Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España, es una investigación en la cual se hizo un estudio comparativo de las características y medidas empleadas para facilitar el desarrollo del turismo social en España y, así mismo, las compara con el contexto vivido en Francia (Molina Hoyo, M. & Cánoves Valiente, G., 2010). Los investigadores concluyeron que los esfuerzos implementados por el gobierno español, en materia de turismo social, son nuevos pero significativos, pues se pretende seguir trabajando para impulsar y potenciar dicho segmento poblacional, como es el caso de Francia que ya cuenta con la marca

Tourisme & Handicaps, con la cual se garantiza la accesibilidad, calidad y precios bajos en todos los servicios turísticos. Dicha investigación resalta los alcances que tiene el turismo social y como se está trabajando en países como Francia para dar respuesta a las necesidades de los beneficiarios.

En el estudio *El turismo social como política estatal en Sudamérica*, se examinan las políticas de turismo social impulsadas por gobiernos sudamericanos destinadas a ofrecer vacaciones a aquellos grupos vulnerables. Mediante un análisis de situación, los investigadores documentaron los programas de turismo social que fueron desarrollados en Argentina, Bolivia, Paraguay, Brasil, Chile, Ecuador, Uruguay y Venezuela. De igual manera, se aplicaron entrevistas estructuradas con el objetivo de evaluar la concepción, objetivos y características principales de dichos programas (Schenkel, 2013).

Como conclusión se reconoce que el 75% de los países consultados (Argentina, Brasil, Chile, Ecuador, Uruguay y Venezuela) cuentan con políticas de turismo social destinadas al subsidio de las vacaciones pero se considera necesaria una reestructuración de las mismas, ya que la mayoría de ellas no atienden satisfactoriamente las necesidades de la población objetivo. El resto de los países en los que se aplicaron entrevistas (Bolivia y Paraguay) no cuentan con programas de turismo social.

En las investigaciones anteriores, el turismo social ha presentado dificultades para desarrollarse y cumplir con las expectativas de la población a la que va dirigida. Principalmente por las características de los viajes, ya que estos son ofertados por el gobierno, generalmente a precios accesibles o de manera gratuita, ya que es una de las características que distinguen al turismo social. Del mismo modo, deben ofrecer calidad, buen trato y recorridos diseñados adecuadamente para cada segmento al que se desea llegar.

Considerando que la presente investigación se centra en la elaboración del diagnóstico de *Sonrisas por tu Ciudad*, se pretende hacer una propuesta de mejora en la que se incluya un método de evaluación, es por ello que se considera que la metodología adecuada es la evaluación del desempeño de programas

gubernamentales. Aunque no se encontraron investigaciones que aborden la evaluación desde la perspectiva antes mencionada, se decidió analizar las evaluaciones de algunos programas de otro campo de estudio.

En Costa Rica en el año 2009, se realizó una *Propuesta de reestructuración del Programa de Física y Química para Enseñanza Media*. En dicho trabajo se aplicaron entrevistas a actores principales y se trianguló la información obtenida con los documentos y programas relacionados con el tema, esto permitió identificar las inconsistencias en el programa y aportar nuevas formas de operar (Herrera y Artavia, 2009).

El Consejo Nacional para la Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) practicó una evaluación al *Programa de Apoyo a Comunidades para Restauración de Monumentos y Bienes Artísticos de Propiedad Federal (FOREMOBA) en año 2013*. El método que se empleó fue el de Evaluación del Desempeño, el cual analiza y mide las dimensiones de calidad, eficiencia, eficacia y economía. Se destaca una operación adecuada aunque se debe considerar realizar modificaciones y adecuaciones para mejorar la calidad de observación y verificación del logro de las metas del programa. También se requiere de la generación de información que permita la comparabilidad y estabilidad de indicadores en un mediano plazo. (CONACULTA, 2013).

Retomando el ámbito turístico en México, el Centro de Estudios Superiores en Turismo (CESTUR) realizó en el año 2001, el *Estudio de viabilidad del turismo social*, en este se concluyó que la oferta de turismo social es amplia. Se hace mención de la infraestructura adecuada y programas de actividades recreativas dirigidas a los beneficiarios. Destaca el papel creciente de las autoridades locales para facilitar el turismo social, sea a través del estímulo de circuitos turísticos, el apoyo a infraestructuras ajustadas para ingresos modestos, políticas de promoción y apoyos diversos (CESTUR, 2011).

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en convenio con la Asamblea Legislativa del Distrito Federal (ALDF), realizó una evaluación de 70 programas y políticas sociales implementadas en el Distrito Federal, esto con el

propósito de conocer las necesidades reales de los beneficiarios. A partir del análisis de los indicadores y directrices, se procedió a mantener las acciones actuales. Al respecto, es importante señalar que ninguno de los programas evaluados estaban dirigidos al turismo social (Comisión de Vigilancia y Evaluación de Políticas y Programas Sociales, 2009).

En México, el turismo social se incluye en las políticas gubernamentales a partir de los años setenta (SECTUR, 2012). En 1997, la entonces denominada Secretaría de Educación, Salud y Desarrollo Social del Distrito Federal (antecesora a la actual Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal) concibió una política social para la atención de grupos vulnerables. Se estableció un Consejo Asesor el cual tenía un programa de trabajo que abarcaba las áreas de salud, justicia, familias, empleos, ingresos, cultura y turismo (Caro, 2003).

Por otra parte, en el año 2006 la Secretaría de Turismo Federal puso en marcha el programa denominado *Turismo para Todos*, el cual se enfocó principalmente a cuatro grupos sociales: familias, personas con discapacidad, jóvenes y adultos mayores (SECTUR, 2012a). Este programa pretendió generar un modelo de inclusión al sector turístico, donde se contemplen atracciones turísticas, instalaciones e infraestructuras destinadas a la atención de los grupos antes mencionados.

Por otra parte, la Secretaría de Turismo del Distrito Federal (SECTUR-D.F.) impulsó el programa *Sonrisas por tu Ciudad* en año 2013, en el cual se ofertan actividades de ecoturismo, turismo recreativo, deportivo, cultural, rural, religioso y de aventura, para el disfrute de los turistas, pero principalmente, visitantes y habitantes de la Ciudad de México dando prioridad a los grupos poblacionales de adultos mayores, madres solteras, personas con discapacidad, niños, jóvenes, familias y trabajadores (SECTUR-DF, 2013). Actualmente no se tienen registros, datos o información suficiente que permitan desarrollar evaluaciones y conocer los resultados obtenidos a partir de su aplicación.

Los cambios sociales y económicos principalmente, han propiciado la generación del turismo social como una alternativa de realización e inclusión social. En las

líneas anteriores se encuentra plasmado el desarrollo del turismo con un enfoque social y la forma en que el gobierno trata de incluir a grupos poblacionales específicos. Los análisis, estudios y evaluaciones relacionados con el tema de turismo inclusivo, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, muestran que las políticas, planes y programas instrumentados resultan ser insuficientes o requieren ser reestructuradas para alcanzar los objetivos y metas preestablecidos en dichos programas.

Planteamiento del problema

Las investigaciones y estudios citados con anterioridad fueron desarrollados, en su mayoría, en España y países sudamericanos, lo cual hace latente una necesidad por indagar sobre las políticas turísticas implementadas (en materia de turismo social) por el gobierno mexicano para posibilitar un turismo incluyente, de calidad y responsable.

En México, la actividad turística ha sido vista como una actividad en la que resulta importante elevar los flujos de personas y de capitales (turismo masivo). Pero no solo se debe considerar como una fuente captadora de divisas, también hay que valorar otros aspectos que van implícitos. En la *Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre*, se establecen 28 artículos, que buscan garantizar la libertad, equidad, justicia social, descanso, honesta recreación y la oportunidad de emplear útilmente el tiempo libre en beneficio de su mejoramiento espiritual, cultural y físico (CIDH, 1948). Sin embargo, esto es una declaratoria no lograda totalmente. Si bien es cierto que el turismo y la recreación son considerados como un derecho de todos sin importar la capacidad económica, condición social o física de cualquier persona, debido a la desigualdad económica, social o física no todos los servicios están al alcance de la población total, en especial los servicios turísticos.

Se han instrumentado políticas públicas, planes y programas para hacer efectivo el turismo inclusivo. Entendiendo esto último como el conjunto de acciones realizadas por los viajeros fuera de su domicilio habitual, sin distinción en función de

características personales específicas para acceder a un espacio-temporal de ocio y recreación (Alcántara y Reina, 2014).

En relación a la idea anterior, el gobierno ha puesto en marcha acciones para tratar de trabajar por el desarrollo de la modalidad “turismo para todos”. Las políticas públicas son las acciones del gobierno ejercidas sobre el contexto social para la atención de una necesidad (Solarte, 2004) y son concebidas como el producto-vehículo principal e instrumento mediante el cual se articulan institucionalmente construcciones sociales (Cruz, 2012).

Stein y Tommasi (2006) dicen que las buenas ideas y las buenas recetas de políticas públicas, planes o programas no son suficientes para lograr los objetivos del desarrollo. Lo anterior citado, refleja la idea de políticas fallidas. Sin embargo, estas pueden resultar benéficas y exitosas siempre que se elaboren y ejecuten con orden y coherencia.

En el caso del gobierno mexicano, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 es el documento en el que se establecen los ejes de política pública a partir de los cuales se determinan los objetivos nacionales, las metas y las estrategias que rigen la acción del gobierno (SECTUR, 2013), por lo tanto, en el Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2013-2018, derivado del PND, se plantean las rutas de acción para dar respuesta a las demandas del sector turístico, haciendo hincapié en el tema de inclusión de grupos poblacionales menos favorecidos.

De igual manera, se establece el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (PGDDF) 2013-2018 y el Programa Sectorial de Turismo del Distrito Federal (PROSECTUR-DF) 2013-2018 para dar cumplimiento a los lineamientos federales.

En este sentido, los esfuerzos en relación al turismo social, por parte del gobierno federal, se ven reflejados en la creación del programa denominado *Turismo para Todos*, en el que se establecen objetivos de promoción y accesibilidad turística principalmente (SECTUR, 2011).

En el Distrito Federal, el gobierno capitalino busca convertir a la ciudad de México en una “*Capital Social*” en donde el origen y el fin de toda la actividad es el bienestar de los habitantes, materializado en beneficios directos, a través de la

implementación de políticas sociales orientadas al desarrollo humano (Coordinación General de Asuntos Internacionales del Gobierno del Distrito Federal, 2015).

En el Distrito Federal habitan segmentos poblacionales específicos, tales como los adultos mayores, familias, personas con discapacidad, jóvenes, niños, madres solteras y personas en situación de calle. Dado que el Gobierno del D.F. busca ser una “*Capital Social*” y con ello ser incluyente, la Secretaría de Turismo del Distrito Federal (SECTUR-D.F.) ha trabajado para atender a estos segmentos e incluirlos al turismo social.

En el Distrito Federal se han impulsado programas en pro del turismo social, como el *programa de Anfitriónismo Delegacional (PAD)* en las décadas de los 80’s y 90’s. En este se ofrecían recorridos gratuitos los fines de semana a una delegación diferente a la que habitaban los beneficiarios. Se invitaba a las personas a participar y los trasladaban para visitar lugares como museos, parques, zoológicos, ferias, iglesias entre otros.

Posteriormente, se inicia con el *programa Vive tu Ciudad* en el año 2006, de igual manera se invitaba a los capitalinos a participar en los recorridos gratuitos, los cuales también se desarrollaban al interior del Distrito Federal y se visitaban lugares donde los beneficiarios podían disfrutar de actividades recreativas y hacer uso de su tiempo libre. *Turismo para Ti* fue un programa que se implementó en el año 2009 y fue el sucesor de *Vive tu Ciudad* (SECTUR–DF, 2014).

En el año 2013 se crea el programa *Sonrisas por tu Ciudad* integrado por cuatro subprogramas (*Turisteando, Turismo para Trabajadores, Turismo Incluyente y Hacer Turismo es Hacer Vida*) en los cuales se ofertan desplazamientos turísticos al interior del Distrito Federal y a otros estados de la república, los servicios que incluye el programa son transporte, guías de turistas y entrada a los sitios a visitar. Sin embargo, estos programas se enfrentan a problemáticas como contar con registros que muestren resultados esperados y los alcanzados, carecen de información necesarias para ser evaluados, no se cuenta con presupuesto fijo disponible, no se conocen las necesidades reales de los beneficiarios, hace falta

realizar registros desglosados de los recursos empleados, modo de planeación y operación (SECTUR-D.F., 2014).

A pesar de contar con programas de turismo social en el Distrito Federal, la Encuesta Nacional de Uso de Tiempo reporta que únicamente el 4.3 % de adultos mayores tiene acceso al esparcimiento, cultura y convivencia (INEGI, 2009). Lo expuesto con anterioridad indica que las personas de tercera edad tienen dificultades para participar en actividades recreativas, pero no son los únicos. Las personas con discapacidad, madres solteras, personas en situación de calle, trabajadores, jóvenes y niños, también se enfrentan a situaciones complicadas para incluirse al goce de actividades lúdicas (paseos turísticos-recreativos). De ahí la necesidad de diagnosticar la situación actual del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, con la finalidad de identificar los puntos de mejora y efficientar los recursos disponibles para ofrecer un mejor servicio turístico de calidad.

Una de las principales acciones que se requiere hacer es documentar el programa, pues el diseño de *Sonrisas por tu Ciudad* no cuenta con una alineación estratégica, manuales de operación, así mismo no contemplaba el llevar a cabo una evaluación de los resultados alcanzados.

Se requiere que el programa *Sonrisas por Tu Ciudad* sea documentado y detallado en cuanto a su estructura, planeación, forma de operación, servicios otorgados, delimitación de los segmentos a atender, sus necesidades y la estimación aproximada de los mismos. Con la obtención de información más detallada se pueden aplicar evaluaciones empleando instrumentos (indicadores) que arrojen resultados alcanzados, pero aún más importante, si los objetivos se están cumpliendo. La metodología que se recomienda emplear es la evaluación del desempeño de programas gubernamentales.

A partir de las reflexiones anteriores, se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la situación actual del programa *Sonrisas por tu Ciudad* implementado por la Secretaría de Turismo del Distrito Federal?

Justificación

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de México, la cual además de ser el centro político y económico del país, actualmente busca ser consolidada como una “*Capital Social*” garantizando la inclusión y equidad de los capitalinos en áreas como el desarrollo, la educación, la cultura, la salud pública, la equidad de género, el impulso a la juventud y fomento al deporte; aspectos que coadyuvan a la cohesión social y, sobre todo, en la construcción de la democracia y de la ciudadanía (Coordinación General de Asuntos Internacionales del Gobierno del Distrito Federal, 2015).

En el Distrito Federal, algunos de los segmentos de la sociedad que experimentan dificultades para tener acceso al turismo (personas de la tercera edad, personas con discapacidad, trabajadores, jóvenes, familias, madres solteras, niños y personas en situación de calle) están en aumento y con ello sus necesidades y deseos de disfrutar de su tiempo libre. Por ello es que el gobierno reconoce esta necesidad y crea políticas y programas enfocadas al turismo social.

La relevancia de generar políticas públicas que sirvan para lograr los objetivos del gobierno capitalino (“Capital Social”) radica en que dichas medidas deben seguir un proceso que se compone por seis etapas: iniciación, estimación, selección, implementación, evaluación y terminación (León, en González, 2005). En este proceso se definen los objetivos públicos del Estado, del desarrollo de las organizaciones y programas dirigidos a alcanzar dichos objetivos y el impacto de estos programas. Las políticas públicas se crean según las instituciones consideren necesario, tratando de generalizar el bien común y dar atención a una situación social (Méndez, 1993). En la etapa de evaluación, a través de la recopilación de datos y aplicación de métodos, se determinan los efectos manifestados a partir de la implementación de la política pública. Los resultados sirven para conservar o reformular las primeras tres etapas

La evaluación de programas, llamada también investigación evaluativa; es la aplicación sistemática de los métodos y procedimientos de investigación social principalmente para identificar problemas en la conceptualización, diseño y

ejecución de programas sociales, o bien, determinar si un programa está cumpliendo con los objetivos propuestos, los efectos que está teniendo en la población que recibe los servicios y si está funcionando adecuadamente (Guzmán, 1991). La evaluación se utiliza para hacer cambios que mejoren el diseño de los programas (Diamond, 1999).

Se reconoce la necesidad de diagnosticar la situación actual del programa *Sonrisas por tu Ciudad* en primera instancia, con lo cual se pretende conseguir el panorama general y dar pie a la realización de evaluaciones futuras para determinar su pertinencia, el establecimiento de objetivos claros y el desarrollo de estrategias y líneas de acción adecuadas y dirigidas a incluir los segmentos a los que están enfocados los esfuerzos. De igual manera se desarrolló una propuesta de indicadores para evaluar en el futuro los impactos, alcances y resultados del programa *Sonrisas por tu Ciudad*. Se pretende que dichos indicadores sean de utilidad a la Dirección General Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal.

Es importante señalar que la evaluación forma parte de la vida de cualquier organización, y consiste en identificar y medir los efectos a partir de ciertas acciones aplicadas individuales o en conjunto (Guerrero, 1995), de tal forma que las acciones que se realicen en función de un bienestar colectivo o individual no puede prescindir de una evaluación. Sin embargo, Cardoso (2013) menciona que no basta con disponer de buenas evaluaciones, se necesita que estas sean tomadas en cuenta. Es primordial realizar evaluaciones que permitan determinar los beneficios obtenidos a raíz de la ejecución de políticas públicas y de los programas impulsados para atender a los segmentos del turismo social.

Por las consideraciones anteriores, este trabajo se alinea a la línea de investigación *Innovación en la Administración del Turismo*, ya que aporta nuevas formas de abordaje en el estudio de los programas públicos encaminados a la satisfacción de las demandas del turismo social bajo un enfoque más humano y con sentido de responsabilidad, con el propósito de generar conocimientos teóricos y prácticos que propicien impactos positivos en la sociedad.

Objetivo general

Diagnosticar la situación actual del programa *Sonrisas por tu Ciudad* de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal con la finalidad de identificar oportunidades de mejora.

Objetivos específicos

1. Conceptualizar las políticas públicas, los programas, el turismo social y los indicadores de desempeño para evaluar programas gubernamentales.
2. Analizar y comparar los programas de turismo social a nivel internacional.
3. Analizar las características poblacionales, sociales, económicas y turísticas de la Ciudad de México.
4. Alinear los programas turísticos con el desarrollo del turismo social en México y el Distrito Federal.
5. Documentar el programa *Sonrisas por tu Ciudad* de la Secretaria de Turismo del Distrito Federal.
6. Diagnosticar la situación actual del programa *Sonrisas por tu Ciudad* de la Secretaria de Turismo del Distrito Federal.
7. Desarrollar una propuesta de mejora para el programa *Sonrisas por tu Ciudad* de la Secretaria de Turismo del Distrito Federal.

Materiales y métodos

El presente trabajo es una investigación aplicada en la que se abordó el diagnóstico del programa de turismo social *Sonrisas por tu Ciudad* de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal. Es un tema que requirió estudiar una serie de aspectos para analizar y comprender el contexto en el que se desarrolla la problemática planteada en la tesis, y posteriormente, se propusieron iniciativas de mejora.

En primera instancia, se revisaron algunas teorías referentes al estudio de las políticas públicas. En este trabajo de investigación se estudiaron las políticas públicas turísticas desde el enfoque *Institutional Analysis and Development (IAD)* apoyándose en el Modelo secuencial.

La primera explica que las políticas públicas son instrumentadas y aplicadas por el gobierno para dar respuesta a las demandas sociales y el segundo enfoque permite, además de lo anterior mencionado, visualizar la forma (pasos o método) en que fueron creadas dichas políticas públicas.

Para la elaboración del diagnóstico, se empleó la metodología propuesta por el Consejo Nacional de Evaluación de Política de Desarrollo Social (CONEVAL) apegándonos a los *Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal*, tomando como base los criterios mínimos en la elaboración de diagnósticos de programas nuevos (antecedentes, identificación y descripción del problema, objetivos, cobertura, diseño de la intervención y presupuesto).

Posteriormente, se identificaron las variables: turismo social, programas turísticos-unidades de gobierno y segmentos poblacionales beneficiarios del programa. A partir de ello se diseñaron instrumentos que permitieron analizarlas para dar respuesta a la pregunta de investigación planteada dentro de este trabajo de investigación. ANEXO I, tablas 20, 21 y 22.

El estudio se diseñó en dos fases. La primera parte fue trabajo de gabinete; en donde se recopilaron estudios previos relacionados con el tema de investigación, de igual manera se obtuvo información de revistas electrónicas, páginas de internet oficiales, documentos publicados por organismos gubernamentales, instituciones y autores que abordaron el tema en cuestión.

En la segunda etapa se desarrolló una entrevista semiestructurada a actores principales (responsables de la Dirección de Atención Turística y la Dirección General de Servicios Turísticos). La entrevista tuvo como objeto documentar la operación global del programa, permitiendo reconocer las acciones que competen a la planeación, ejecución y evaluación. ANEXO II.

Los rubros que se contemplaron dentro de la entrevista fueron: estructura del programa (objetivos, estrategias, fundamentos jurídicos, valores operación, diseño de recorridos, métodos de evaluación y resultados obtenidos), planeación

(presupuesto, tiempo, promoción y difusión, y personal empleado), operación (registros, recorridos, guías de turistas y transporte).

En la segunda etapa se desarrolló una encuesta. La encuesta contiene 27 ítems. Las primeras 7 preguntas sirvieron para determinar el perfil sociodemográfico del beneficiario del programa, se les preguntó la edad, sexo, lugar de procedencia, nivel de estudios, ocupación, tipo de jefatura familiar, y condiciones de su vivienda. La pregunta 8 pretende revelar las formas en las que los beneficiarios viajan. Las preguntas 9, 10, 11 y 12 se enfocan en la promoción y difusión del programa. Las preguntas 13, 14 y 15 se enfocan en la organización de los viajes. Las preguntas 16, 17 y 18 están dirigidas al diseño de los recorridos. Las preguntas 19 y 20 se enfocan en el transporte empleado para los recorridos turísticos. Las preguntas 21, 22 y 23 se enfocan al servicio que brindó el guía de turistas. La pregunta 24 se refiere a la derrama económica generada a partir de los desplazamientos realizados. Las preguntas 25, 26 y 27 se diseñaron para determinar el impacto que ha traído el programa *Sonrisas por tu Ciudad*. La encuesta tuvo por objetivo conocer las necesidades de los beneficiarios y en qué medida están siendo cubiertas al participar en el programa. ANEXO V.

La encuesta fue validada a través del Coeficiente de Correlación de Alfa de Cronbach. Este coeficiente toma valores de 0 a 1, donde 0 es una confiabilidad nula y 1 es una confiabilidad total (George y Mallery, 2003). Al realizar este cálculo se obtuvo un valor de **0.8590**, esto significa que la confiabilidad del instrumento es buena. El cuestionario se aplicó empleando un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a las características de los segmentos con los que trabaja el programa. La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo en el periodo vacacional de verano del año 2015, realizándose 100 cuestionarios en un total de 6 recorridos.

De manera complementaria y al igual que el cuestionario, se aplicaron fichas de observación, las cuales contemplaron rubros como: lugar de procedencia, número de beneficiarios, edades, características del grupo, y calificación del servicio de guías de turistas, servicio de transporte y lugar que se visitó. ANEXO VI.

Se revisaron otros modelos de fichas de observación, sin embargo, ninguna cumplía con los requisitos que se necesitaban para ser aplicadas en este trabajo de investigación. Los resultados obtenidos fueron procesados en el *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

Finalmente, como propuesta de mejora se diseñaron indicadores basados en la metodología de evaluación de programas gubernamentales. La cual consta en definir conceptualmente las dimensiones de economía, eficiencia, calidad y eficacia. A partir de los conceptos (elementos que componen al concepto), se desarrollaron los indicadores que se consideraron adecuados para evaluar al programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

La instrumentación de los indicadores se facilitó a través de una ficha elaborada a partir de la propuesta realizada por Sánchez en 2015 y de las necesidades de información que se tiene para evaluación del programa. La ficha contiene los siguientes elementos: nombre del indicador, dimensión a la que pertenece, tipo de indicador (cualitativo, cuantitativo o mixto), qué mide el indicador, fuente de información, periodicidad de actualización, meta, pregunta o ítem, fórmula, resultado, nivel (nivel óptimo representado por el color verde, nivel intermedio representado por el color amarillo y nivel crítico representado por el color rojo) y estrategia a implementar a partir de los resultados obtenidos tal como se observa en la tabla 19.

Capítulo 1. Políticas públicas: programas de turismo social

1.1 Políticas públicas

El objetivo de esta tesis es diagnosticar la situación actual del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, pero para ello, es necesario conceptualizar las políticas públicas, ya que son las medidas de carácter social que dan lugar a los planes y programas impulsados por el gobierno para satisfacer las demandas de la sociedad. Por tal motivo, se hace presente la necesidad de abordarlas en primera instancia.

La concepción de políticas públicas se deriva del entendimiento de los conceptos política y público. Lo político se define como una decisión constitutiva y polémica (Schmitt, 2009). Es decir, son manifestaciones que emanan a partir de un debate que involucra a diferentes actores sociales y la controversia se originará dependiendo de las repercusiones que resulten de las decisiones tomadas.

Por otra parte, lo público o las relaciones públicas, son la dirección y gestión de la comunicación entre una organización y sus públicos (Gruning y Hunt en Míguez, 2007). Luego entonces, se puede entender lo público, como todo aquello que se difunde y comunica a todas las personas por parte de las entidades u organizaciones.

Una política pública se crea para atender inconsistencias públicas. Estas últimas, según Becker en Olavarría (2007), son situaciones reconocidas como problemas sociales cuando se muestran carencias objetivas en la sociedad, o cuando los actores con poder califican a esa situación como problema público.

Cabe mencionar que los problemas públicos afectan a la sociedad, de tal modo que las políticas públicas son las intervenciones del Estado en un determinado tema sobre el cual hay una idea de que las cosas no marchan adecuadamente (Olavarría, 2007). El Banco Mundial generaliza esta idea diciendo que una política es un plan para alcanzar un objetivo de interés público (Banco Mundial en Winchester, 2011).

La política pública tiene diferentes dimensiones para ser entendida, Salazar (1994) propone conceptualizar a la política como la actividad de organización y lucha por el control del poder, como propósito y acción de un gobierno, expresada en políticas

y programas gubernamentales. La política pública es un conjunto de actividades (programas, estrategias, procedimientos, leyes, reglamentos) dirigido hacia un objetivo general (Evalsed en Winchester, 2011).

Las políticas públicas deben ser consideradas como un proceso de decisiones. Estas decisiones normalmente tienen una secuencia racional y de largo plazo (Pallares en Oviedo, Rivas y Trujillo, 2009). Sin embargo, Dye agrega que la política pública no es únicamente la acción ejecutada para atender problemas, él concibe a la política como lo que los gobiernos escogen hacer o no hacer ante determinadas situaciones de carácter público (Dye en Velázquez, 2009).

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD (1992) dice que toda acción que impulsa el gobierno debe de ir en función de los objetivos que se persiguen y los medios necesarios para alcanzarlos. De tal manera que las políticas públicas son un conjunto de reglas y rutinas institucionales que atraviesan la acción del gobierno, y que no sólo se refieren a personas, organizaciones y procedimientos, sino también a la planificación, ejecución, auditoría y revisión del gasto público (Barzelay en Olavarría, Navarrete y Figueroa, 2011).

Las políticas públicas son definidas como programas de acción que tratan de enfrentar, mediante distintas formas, los problemas y contradicciones existentes en un sector de la sociedad o en un espacio geográfico determinado (Gomá, Subirats, et al, en Velasco, 2007).

Las políticas públicas son los canales o medios que utiliza un gobierno para dar atención a una situación manifestada en sociedad. Estas acciones no tendrían relevancia si no fueran sometidas a revisiones que permitan saber la situación actual y la futura a la que se desea llegar.

Lasswell en Bustelo (2011) propone dos marcos para analizar las políticas públicas. El primero es el conocimiento. Describe las situaciones consideradas problemas de carácter público, como entran en la agenda política, el cómo y por qué se eligen cursos de acción y su evolución a través de diferentes criterios y metodologías. En este sentido, esta primera corriente sirve para explicar el proceso de elaboración y funcionamiento de las políticas públicas.

El segundo marco trata de corregir y mejorar los procesos de toma de decisiones en la política, además de aportar conocimientos y técnicas para ser utilizados en el mismo proceso de elaboración de políticas públicas.

1.2 Teorías de abordaje de políticas públicas

1.2.1 Análisis y desarrollo institucional (IAD)

La propuesta de Kiser y Ostrom en 1982 denominada *Institutional Analysis and Development (IAD)* se centra en la generación de un esquema que ayude a la comprensión y estudio de la dinámica de la acción colectiva condicionada institucionalmente (Cruz, 2010).

Las instituciones son restricciones que surgen de la inventiva humana para limitar las interacciones políticas, económicas y sociales (North, 1993). El autor menciona como ejemplos de estas construcciones mentales a las costumbres, códigos morales y los valores.

Las instituciones son órdenes abstractos, independientes de los individuos que las componen, que cumplen la función de facilitar a los individuos y a las organizaciones la consecución de sus fines particulares (Instituto Internacional de Gobernabilidad de Cataluña IIGC, 1998). Por tal motivo, el análisis de las políticas públicas desde el enfoque del Desarrollo Institucional, muestra que dichas medidas de carácter social pueden ser creadas, modificadas o terminadas según los acuerdos institucionales.

Para la teoría del desarrollo institucional (IAD), las políticas públicas son el conjunto de instituciones de gobierno que actuando directamente o través de agentes y que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos (Pallares en Oviedo, Rivas y Trujillo, 2009).

Los individuos son vistos como elementos que estructuran o cambian las políticas públicas en función de su criterio de bienestar pero se encuentran limitados por los recursos con los que disponen. Partiendo de esta idea Accinelli y Sánchez (2012) sostienen que son eficientes las instituciones capaces de lograr que el interés

individual sea acorde al bienestar colectivo a través de la ejecución de actividades que brinden mayores beneficios.

En la propuesta Institutional Analysis and Development (IAD), las políticas públicas se crean según las instituciones (gubernamentales o no) lo consideren necesario, para dar atención a una situación social, independientemente de los intereses particulares, tratando de generalizar el bien común.

1.2.2 Marco de construcción social

En el modelo de construcción social, la prioridad es la creación de políticas públicas pero en función de los requerimientos de lo considerado como la realidad de la sociedad. En el marco de construcción social se resalta a los grupos sociales y su influencia para la formulación de políticas públicas. Pero en este modelo juega un papel importante la perspectiva que los individuos tengan del mundo.

La construcción social, se entiende como las realidades que se forman a partir de las perspectivas humanas, esto puede incluir las imágenes, estereotipos, y asignaciones de valor a los objetos, personas y eventos o los elementos que dan lugar a la creación de políticas (Ingram, Schneider, y de León en Peñas, 2010).

En esencia esta perspectiva está más centrada en el estudio de las variables intervinientes en el diseño y selección de políticas públicas que en definitiva representan las primeras fases en la creación de las políticas públicas (Cruz, 2010).

Bajo este modelo, la realidad es lo que las construcciones sociales determinen. Las interpretaciones humanas del mundo producen la realidad social; los entendimientos compartidos por la gente dan lugar a reglas, normas, identidades, conceptos e instituciones (Schneider y Sidney en Cruz, 2010).

En la figura 1 se destaca la presencia de los actores intervinientes y los procedimientos para el análisis de las políticas públicas a través del modelo de construcción social propuesto por Ingram (Ingram en Cruz, 2010).

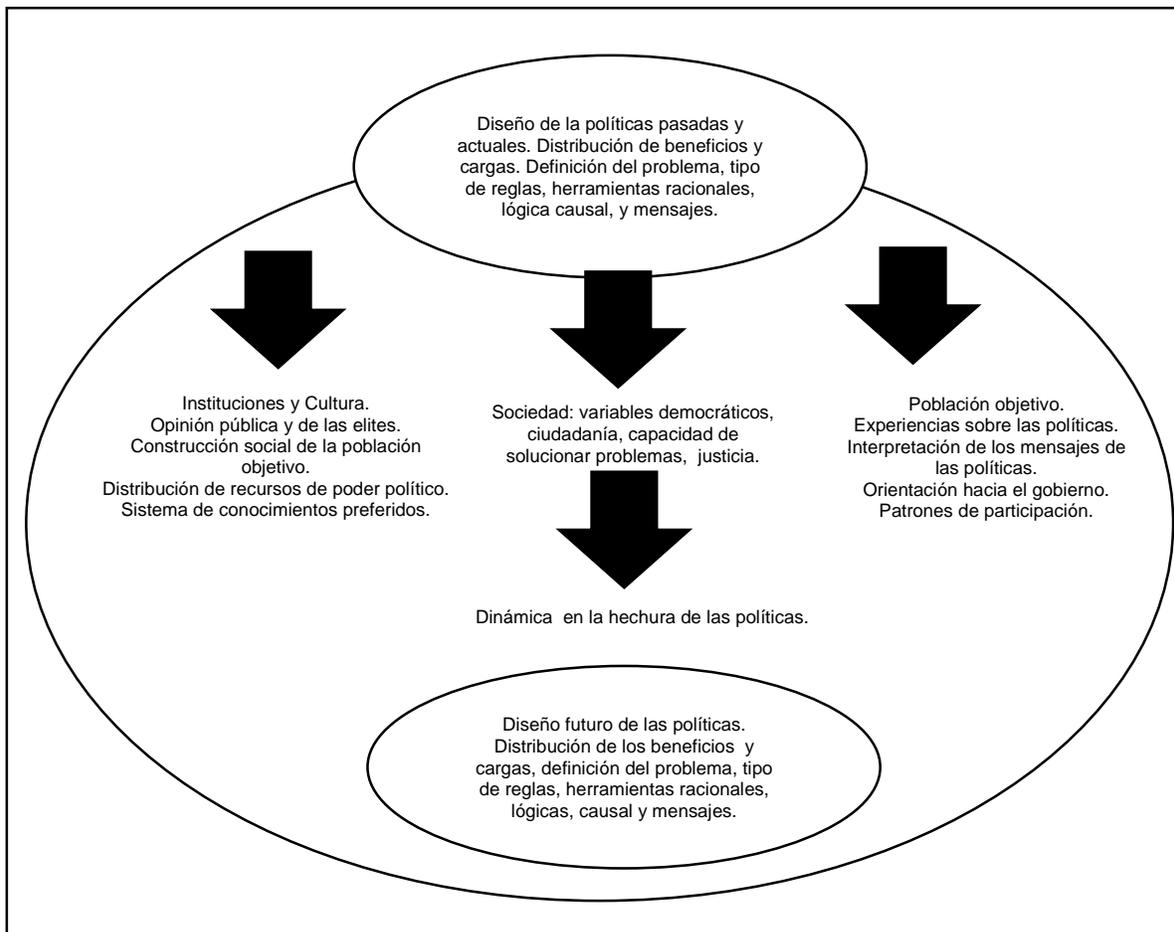


Figura 1. Marco de construcción social y diseño de las políticas públicas

Fuente: Ingram *et al.*, en Cruz (2010).

Este diseño es similar al de Análisis y desarrollo institucional (IAD), pero en este modelo, las políticas públicas se instrumentan en función de los interés se la sociedad y no de lo que las instituciones consideran situaciones problemáticas.

1.2.3 Modelo secuencial

La propuesta de Laswell y trabajada posteriormente por Jones y Anderson en la década de los 60's. Permite la comprensión de políticas públicas. Este modelo parte de la idea de que las políticas públicas se inician con una fase de identificación del problema, luego atraviesa una serie de etapas que se espera concluyan con la evaluación, a partir de la cual podría tener lugar una reformulación de la misma (Peters en Estévez y Especer, 2012).

Para Jones, el modelo secuencial obtiene su dinámica por fases o etapas, comenzando por la recepción de información que será útil para la definición de problemas propios a ser atendidos. Este proceso incluye la formulación, aplicación, evaluación y finalmente la obtención de la solución a los problemas para los cuales fue creada la política pública. En la figura 2 se muestran las etapas del modelo secuencial para el análisis de políticas públicas de Jones (Estévez y Especer, 2012).

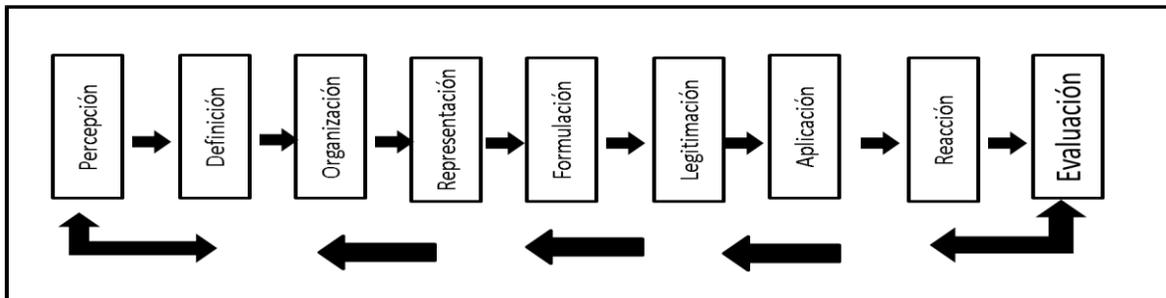


Figura 2. Análisis de Políticas Públicas

Fuente: Jones en Estévez y Especer (2012).

El modelo secuencial expone el proceso del cómo es que se originan, se guían, implementan y evalúan las políticas públicas. Lo cual debe de indicar la manera en que están dando respuesta a las necesidades sociales. Algunos autores mencionan mecanismos más simples en comparación con el modelo de Jones. Por su parte Anderson dice que el modelo se agiliza si se simplifica únicamente en cinco etapas (Anderson en Estévez y Especer, 2012), tal como se aprecia en la figura 3.

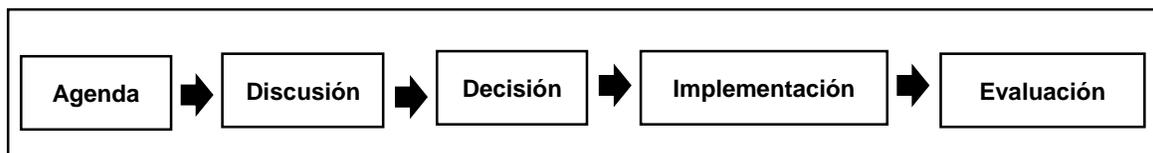


Figura 3. Modelo actual del análisis de políticas públicas.

Fuente: Anderson en Estévez y Especer (2012).

Según este modelo, el análisis de políticas públicas requiere determinar el objetivo a lograr con la implementación de la política pública, indicar las opciones de acción y los recursos que serán empleados (en términos de eficiencia, calidad y economía). Posteriormente, en la etapa de elección y puesta en práctica (que la política sea eficiente u óptima), y el proceso termina con la evaluación de resultados y la

retroalimentación a partir de los mismos (trabajando sobre las dimensiones de calidad y eficacia).

Un modelo secuencial es útil para conocer los procesos y las etapas por las que pasa una política pública funcional. Esto permite hacer un uso eficiente de los recursos mediante la correcta asignación de los mismos. La fase de evaluación ha generado la creación de un campo específico, casi autónomo, del proceso de análisis de la política pública (Roth, 2008). Sin embargo, para realizar una evaluación se requiere que existan una serie de requisitos. En primera instancia se necesita que la política pública de la que se derivan planes y programas, estén en marcha por un periodo determinado y continuo. También se requiere de información disponible y suficiente para aplicar métodos de evaluación. Sin estos elementos difícilmente se puede llevar a cabo la evaluación. En un principio y antes de la evaluación, se realizan diagnósticos, fundamentalmente para conocer la situación actual y saber que se requiere para culminar en la evaluación.

Dicho lo anterior, el diagnóstico es la parte fundamental de este trabajo de investigación, pero se tomará en cuenta el modelo secuencial y el IAD (*Institutional Analysis and Development*), para determinar las características y funcionamiento que deben tener los planes y programas para ser considerados políticas públicas y así mismo ser susceptibles de evaluaciones futuras.

1.3 Análisis de políticas públicas

Cada corriente teórica entiende y analiza las políticas públicas en función de los intereses de cada actor interviniente en el proceso decisorio. Según Asher en Olavarría (2007) el surgimiento del análisis de las políticas públicas se ubica en las décadas de 1920 y 1930 en Estados Unidos, en el contexto de una creciente crítica a los estudios sociales de la época, los que eran caracterizados como “formalistas y legalistas”.

A partir de este suceso las políticas públicas han sido desarrolladas haciendo énfasis en las conductas de los actores relevantes de la política pública y los resultados de un proceso político (poderes públicos y sus funciones para atender las problemáticas sociales).

El análisis de políticas públicas comprende una serie de pasos. El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 1992) dice que el análisis de políticas públicas es un proceso que comprende: la optimización, implementación y evaluación.

La optimización, es la fase en la que se encuentra la solución a un determinado problema. En la etapa de implementación se ponen en marcha las tareas y recursos necesarios para llegar a la solución que se estableció en la primera etapa. La evaluación es examinar las actividades realizadas en la segunda etapa, apegándose al modelo secuencial. Por su parte, Hogwood y Gunn proponen una clasificación para el análisis de políticas públicas, la cual implica el análisis de contenidos, análisis del proceso, estudio de productos, evaluación, información para la mejora del proceso de toma de decisiones, análisis para mejorar los procesos de elaboración de políticas públicas y defensa de determinadas opciones (Hogwood y Gunn en Velasco, 2007), tal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Tipos de análisis para las políticas públicas.

Tipos de análisis.	Descripción.
a) De contenidos.	Estudios que analizan el origen y desarrollo de políticas concretas.
b) De proceso.	Investigaciones centradas en las etapas del ciclo de las cuestiones o asuntos, y en factores de influencia de cada una de ellas.
c) De productos.	Estudios que toman una política pública concreta como variable dependiente y estudian las relaciones externas.
d) Evaluación.	Investigaciones que valoran el proceso o sus resultados desde variables predeterminadas. Se distinguen entre descriptivas o prescriptivas.
e) Información para la mejora del proceso de toma de decisiones.	
f) Análisis para mejorar los procesos de elaboración de políticas públicas.	
g) Defensa de determinadas opciones.	

Fuente: Velasco, M. (2007) Distintos instrumentos para un mismo fin. Los instrumentos de las políticas públicas como herramienta para el análisis. VIII Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración.

El tipo de análisis que se ajusta a las necesidades de la presente investigación es la evaluación, pues se requiere analizar los procesos y los resultados obtenidos a partir de los productos (servicios o recorridos turísticos) obtenidos y entregados. Sin embargo, para realizar la evaluación se requiere del diagnóstico previo. Nos enfocamos en aspectos como la planeación, organización, distribución de recursos, productos generados, la calidad de los mismos y los resultados finales.

Velasco (2007) adhiere las siguientes categorías de instrumentos de política pública para el análisis de la acción gubernamental. El autor menciona los instrumentos organizativos, programáticos, normativos o de ordenación, financieros, de mejora del conocimiento y de comunicación, estos aspectos se encuentran descritos en la tabla 2.

Tabla 2. Instrumentos para el análisis de la acción gubernamental.

Instrumentos.	Ejemplos.
Organizativos.	Estructuras administrativas, coordinación y cooperación.
Programáticos.	Planes generales y programas.
Normativos o de ordenación.	Leyes y reglamentos.
Financieros.	Impulsan un curso de acción determinado en un ámbito concreto a través de medidas basadas en facilitar, apoyar o estimular ciertas actividades.
Instrumentos de mejora del conocimiento.	Sistemas de información.
Instrumentos de comunicación.	Campañas de comunicación.

Fuente: Velasco, M. (2007) Distintos instrumentos para un mismo fin. Los instrumentos de las políticas públicas como herramienta para el análisis. VIII Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración.

Por último, cabe señalar que el análisis de políticas públicas es un proceso global, en el cual está inmersa la etapa de evaluación de políticas públicas. En el siguiente apartado se desarrollará *grosso modo* esta etapa que, sin duda, es el pilar para la futura toma de decisiones.

1.4 Evaluación de políticas públicas

La evaluación de políticas públicas es una parte del análisis general de las políticas públicas, esta etapa se encarga de calificar la actuación de los poderes públicos en su intento de dar respuesta a problemas (Bustelo, 2011).

Algunos autores consideran que la evaluación no es una etapa final del proceso, sino que es una actividad que se debe realizar en cada una de las fases del análisis de políticas públicas. La evaluación se puede aplicar en cada una de las fases (iniciación, implementación y evaluación) o únicamente al final de la ejecución de una política o de un programa, pero no es necesario aplicarla en todas las etapas del análisis. En este sentido, Ogando y Miranda (2001) sostienen que la evaluación de políticas y programas públicos consiste en la aplicación de métodos de investigación sistemáticos con el objeto de examinar su diseño, ejecución y utilidad.

La evaluación es una etapa del proceso de políticas públicas, no se limita a describir únicamente su calificación de acuerdo a criterios presupuestales también pretende explicar por qué tuvo el efecto logrado y si el problema fue realmente resuelto o si los objetivos fueron alcanzados (Guerrero, 1995). Es en este momento cuando el interés se centra principalmente en los resultados que se obtuvieron a partir de la implementación de las políticas públicas y en los beneficios otorgados a los destinatarios.

El evaluar, involucra especificar parámetros que permitan reconocer los avances, retrasos o cambios surgidos a partir de la implementación de la política pública. Sin embargo, los criterios pueden ser subjetivos y variados, puesto que la evaluación se realiza en función del tipo de información que se desea obtener. Además, la evaluación se realiza por niveles. Según Ogando y Miranda (2001) los niveles de evaluación son cuatro: experimental, descriptiva, clínica y normativa, tal como lo muestra la tabla 3.

Tabla 3. Niveles de evaluación de políticas públicas.

Niveles de Evaluación.	Descripción.
Nivel 1 Experimental.	Es aquella que se interesa únicamente por la recopilación de los efectos de una intervención pública, limitándose a generar datos.
Nivel 2 Clínica.	En este nivel, el evaluador además de generar datos, explica por qué los objetivos no se logran. Se establece un diagnóstico identificando los puntos fuertes y débiles del programa, para ofrecer recomendaciones útiles para la mejora.
Nivel 3 Normativa.	El evaluador no enuncia su juicio ni ofrece una explicación haciendo suyos los objetivos propuestos por el decisor o contenidos en la política pública, sino que los sustituye por otros que habrá elegido él mismo y que le servirán de referencia para medir los resultados observables.
Nivel 4 Descriptiva.	El evaluador se dedica a descubrir si existen relaciones estables de causalidad entre el contenido de una política pública y un conjunto de efectos observados sobre el terreno. Exige que el propio evaluador elabore la información que precisa, mediante encuestas, entrevistas u otro tipo de técnicas.

Fuente: Ogando, O; Miranda, B. (2001). La evaluación de las políticas públicas: aspectos metodológicos y estudio de casos.

El nivel de evaluación clínica se ajusta a las necesidades de la presente investigación, pues esta clasificación permite, además de generar datos que permitan explicar la razón por la cual los objetivos no se están cumpliendo o porque si se están alcanzando, según sean los resultados obtenidos. También nos permite realizar diagnósticos identificando los puntos de mejora y los recomendables a seguir empleando. Finalmente, ofrece un panorama completo para dar recomendaciones útiles para mejorar las acciones actuales.

1.5 Programas sociales, su diagnóstico y evaluación.

Es durante los años 50's cuando se comienza a desarrollar programas sociales a gran escala en los Estados Unidos, Europa y otras naciones industrializadas, así como programas de desarrollo en los países del Tercer Mundo (Rossi y Freeman en Guzmán, 1991).

Un programa social se define como un conjunto de proyectos que persiguen objetivos similares, que pueden diferenciarse por trabajar con poblaciones diferentes y/o utilizar distintas estrategias de intervención (Análisis y Desarrollo Social Consultores, 2003).

Velasco (2007) define los programas como una serie de actuaciones relacionadas entre sí y diseñadas por el gobierno con el fin de generar un efecto en una faceta concreta del ámbito de trabajo. Se centra en un grupo de destinatarios o en una faceta determinada del asunto que es objeto de la política.

Para tener una primera aproximación del contexto actual en el que se desarrolla un programa se requiere del diagnóstico. Un diagnóstico, según Rodríguez (2007) es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consisten llevar a cabo un proceso de estudio, observación y recopilación de datos para comprender el proceso de desarrollo de un programa, para posteriormente generar conclusiones previas y propuestas de mejora.

La Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) define al diagnóstico como el documento de análisis que busca identificar el problema que un programa público busca resolver y detallar sus características relevantes. De los resultados del análisis se deriva la propuesta de atención (SEDESOL, 2014). El Consejo Nacional de Evaluación de la Política del Desarrollo Social (CONEVAL) menciona en los *Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal* como criterios mínimos para realizar un diagnóstico de programas sociales los siguientes elementos:

- Antecedentes.
- Identificación y descripción del problema.
- Objetivos.
- Cobertura.
- Diseño de la intervención.
- Presupuesto (CONEVAL, 2009).

En relación a los antecedentes, se debe comentar lo antecedentes relacionados con el programa, así mismo se debe plantear la justificación y relevancia de *Sonrisas por tu Ciudad*. La identificación y descripción del problema se conforma en tres momentos: la identificación y estado actual del problema, evolución del problema, rescate de experiencias exitosas de otros programas y árbol de problemas; en el que se describirán de manera esquemática las posibles soluciones planteadas ante las problemáticas presentadas.

Describir los objetivos generales y específicos tienen que ir en correlación con las acciones que se pretenden implementar para dar solución a los problemas en cuestión. La cobertura tendrá que tratar puntos como la identificación y caracterización de la población potencial, cuantificación de la población objetivo, frecuencia de actualización de la población potencial y objetivo.

En relación al tipo de intervención, se tiene que definir los parámetros y lineamientos sobre los cuales opera el programa. Se deben establecer las etapas de intervención, aclarando los momentos de planeación, operación y cobertura de beneficiarios. También se debe contemplar las revisiones para la integración y operación del padrón de beneficiarios. Se debe de instrumentar una matriz de indicadores que evalúen los objetivos, costos, beneficiarios, servicios entre otros. Finalmente, en el rubro del presupuesto se debe abordar las temáticas de fuentes de financiamiento, costos y distribución de gastos.

Se consideró aplicar esta metodología para realizar el diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, puesto que se ajusta a las necesidades que se tienen para abordar la situación actual del programa objeto de estudio. Y se tomarán como

parámetro base los requisitos mínimos que propone El Consejo Nacional de Evaluación de la Política del Desarrollo Social (CONEVAL).

Aunque la presente investigación se centra en la elaboración del diagnóstico, no se dejará de lado el tema de evaluación, pues se desarrolló una batería de indicadores para proponer evaluaciones futuras. Dicho lo anterior, la evaluación se puede dar de manera global, a nivel de políticas públicas o en particular, a través de proyectos, programas y planes (Bustelo, 2011). Según la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad de los Servicios de España (AEVAL), la evaluación de políticas públicas engloba la evaluación de programas y ambas comparten procedimientos y técnicas, pero se plantean diferencias importantes en cuanto a las preguntas de la evaluación, criterios y utilidades (Míguez, 2007).

La evaluación de políticas públicas se relaciona directamente con la función superior del gobierno y la evaluación de los programas en relación a la función gestora (AEVAL, 2010). La evaluación de programas, entendida como el proceso generador de información sobre los resultados de la intervención pública, ha resultado una herramienta práctica y adecuada para la posterior utilización en la toma de decisiones (EAVAL, 2010). La finalidad de toda evaluación es la obtención de información relevante para la toma de decisiones. Diamond (1999) dice: La evaluación se utiliza para hacer cambios que mejoren el diseño de un programa¹.

En relación con lo anterior, el sector público hoy se ve en la necesidad de aplicar estos sistemas en un intento de alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia en la gestión de unos recursos financieros cada vez más restringidos, lo que nos conduce, directamente, a la evaluación de las políticas y los programas públicos (Ogando y Miranda, 2001). Aunque la evaluación no es la única manera de obtener conocimientos, la experiencia juega un papel importante para enriquecer la experiencia y la toma de decisiones. La acción de evaluar no siempre tiene las mismas características. Existen diferentes tipos de evaluación como se expresa en la tabla 4.

¹ Traducción libre: *The evaluation is used to make changes that improve the design of a program exhibit.*

Tabla 4. Tipos de evaluación en los programas sociales.

Tipos de Evaluación según:			
Ubicación temporal.	Objeto.	Quien lo hace.	Instrumentos.
<ul style="list-style-type: none"> • Previa. • Simultánea. • Final. • Posterior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Propósito. • Escala. 	<ul style="list-style-type: none"> • Externa. • Interna. • Mixta. • Participativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativos. • Cualitativos.

Fuente: Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales (2003). Análisis y Desarrollo Social Consultores.

En la tabla 5 se presenta un esquema general de la evaluación de programas, en donde se describe el concepto, funciones, propósitos y características de la misma.

Tabla 5. Esquema general de la evaluación de programas sociales.

Recopilación y análisis sistemático de información que permite la emisión de juicios (también sistemáticos) sobre el mérito y el valor del programa evaluado.	
Funciones	<p>MEJORA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permite la retroalimentación y el aprendizaje sobre la propia práctica. • Garantiza la calidad del programa. • Refuerza la atención en el contexto del programa, las necesidades y naturaleza de los destinatarios y de todos los agentes críticos.
	<p>RENDICIÓN DE CUENTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento de cuentas o responsabilidad sobre la gestión y resultados de un programa. • Práctica que forma parte del sistema democrático como resultado del derecho a saber en qué y cómo se utilizan los fondos públicos (idoneidad, eficacia y eficiencia).
	<p>ILUMINACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplificación o iluminación para acciones futuras. • La evaluación contribuye a construir conocimiento desde los aportes teóricos, técnicos y metodológicos. • Orienta sobre un modo de afrontar los problemas sociales.
Propósitos	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita el proceso de toma de decisiones. • Solución de problemas. • Facilita el aprendizaje organizativo el cambio institucional.
Característica	<p>CARÁCTER POLÍTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contextualizada, capacidad de respuesta, sostenibilidad social y política, oportunidad en el tiempo realismo y rentabilidad, continuidad, flexibilidad metodológica, imparcialidad y participación.
	<p>CARÁCTER PRÁCTICO</p>

Fuente: Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales (2003). Análisis y Desarrollo Social Consultores.

La evaluación de programas entiende todo tipo de unidades, objetivos definidos, actividades a realizar, recursos empleados y una temporalidad. Stufflebeam y Shinkfield suman sus propios criterios para una evaluación adecuada y confiable. Los criterios propuestos por los autores son: validez, viabilidad y equidad (Stufflebeam y Shinkfield en Bañon, 2003).

Dunn por su parte, propone los siguientes criterios de evaluación: efectividad, eficiencia, adecuación, equidad, capacidad de respuesta y conveniencia o propiedad. Los criterios de evaluación se eligen dependiendo del ámbito al que pertenezca la política o programa evaluado (Dunn en Bañon, 2003).

Las políticas públicas pueden ser mejoradas en cada una de las etapas analizadas y únicamente cuando se llega a la etapa final de la evaluación, tal perfeccionamiento puede considerarse parte de la modernización del sistema político, es decir una reestructuración (Eugenio, 2004). La reestructuración es un cambio importante que puede suceder a largo plazo o de manera urgente, la reestructuración se genera con finalidades de mejora, crecimiento, expansión, aumento en la productividad o para alcanzar la madurez (Huguet, s.f.).

La necesidad de reestructurar nace a partir de cambios suscitados en las demandas del mercado, el nacimiento de nuevos segmentos y nichos de mercado, el cambio demográfico o variantes en cuanto a capacidades económicas y físicas de la población (Voss, Wilke, Maack, 2007).

Según lo antes mencionado, las políticas rara vez se extinguen por completo; es más habitual que cambien, reestructuren o se combinen con otras (Eugenio, 2004). Por lo tanto, los programas se reestructuran en función de la necesidad de responder afectivamente a las demandas de una sociedad cambiante.

Finalmente, para efectos de este trabajo de investigación, se entenderá por programas al conjunto de líneas de trabajo, emanadas de una política pública, que son planeadas y ejecutadas por el Estado, con la finalidad de responder de manera eficiente y efectiva, con calidad y economicidad a las demandas sociales.

1.6 Turismo social

La Organización Mundial del Turismo conceptualiza al turismo como un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo

tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. (OMT, 2008). En este trabajo de investigación se manejaron los conceptos de visitante y turista.

El programa *Sonrisas por tu Ciudad* oferta desplazamientos con y sin pernocta, que están dirigidos, principalmente, a los habitantes del Distrito Federal. El concepto de turismo, aportado por la (OMT), indica la esencia de los desplazamientos turísticos, la parte cultural, económica y por supuesto, la social. Sin embargo, esta definición no es suficiente para lograr comprender la complejidad y los elementos que se ven involucrados en la práctica del turismo social. En seguida se exponen los autores y organizaciones que se consideran representativos para el contexto de la investigación.

1.6.1 Concepto

El turismo social no es un concepto nuevo, al ser una actividad de desplazamiento de personas (turistas o visitantes) la cual implica una interacción y convivencia con otras (comunidad receptora) es considerado como un fenómeno social. Pero el turismo social va más allá de estas analogías.

El turismo social en un inicio no fue visto como una práctica positiva, era percibido como un turismo poco deseado y de mala calidad (SECTUR, 2012). Actualmente las autoridades responsables de este tema se han encargado de cambiar esa apreciación desvirtuada, discriminatoria y marginal del turismo.

En el Foro Europeo de Turismo Social (FETS) organizado en 2005 por la Fundación Nacional de Ocio de Hungría en colaboración con el Buró Internacional de Turismo Social (BITS), se definió al turismo social como un turismo para todos, solidario y sostenible (Bolson y Núñez, 2007). Esta es una conceptualización que señala al turismo social como una modalidad turística a la que la población en general tiene posibilidades de adherirse cobrando un sentido de responsabilidad social.

La Organización Internacional del Turismo Social (OITS, 2014), define al turismo social como el conjunto de referencias y fenómenos resultantes de la participación

de capas sociales de ingresos modestos en el turismo, participación posibilitada a través de medidas de carácter social bien definidas.

Las medidas de carácter social bien definidas, no son más que las articulaciones por medio de las cuales se hace posible que aquellos segmentos menos favorecidos puedan incluirse al turismo. Estas medidas son creadas por los gobiernos principalmente y se traducen en políticas, planes y programas destinados a favorecer la ejecución del turismo social.

Para Jolin y Proulx (2005) el turismo social se refiere a programas y acciones que pretenden hacer efectivos el acceso al descanso y uso de tiempo libre de todos los grupos de la población, en particular, a los jóvenes, familias, jubilados, personas con recursos modestos y personas con discapacidad, creando relaciones amables entre los visitantes y las comunidades anfitrionas.

Se considera que esta es la definición más completa para comprender al turismo social, pues rescata los segmentos a los que se dirige este tipo de turismo, los actores involucrados en el proceso y las medidas o líneas de acción a seguir para hacer posible la ejecución del turismo incluyente, solidario y sustentable que se mencionaba al inicio de este análisis. De tal manera que es el concepto que se manejó para fundamentar el desarrollo de esta Tesis.

El gobierno capitalino asume como compromiso propiciar el turismo social y beneficiar a los segmentos (tercera edad, personas en situación de calle, madres solteras, personas con discapacidad, jóvenes, niños y trabajadores) habitantes del Distrito Federal. La Secretaría de Turismo del Distrito Federal es la encargada de generar los vínculos necesarios para hacer posible este compromiso.

1.6.2 Antecedentes

El turismo denominado como social surge a partir de la declaratoria del derecho a las vacaciones pagadas en Francia al finalizar la Segunda Guerra Mundial. Algunos países implementaron políticas sociales del turismo, como la ayuda a la piedra (ayuda a la construcción, restauración y modernización de equipos e

infraestructuras) y la ayuda a la persona (medidas que permiten facilitar ir de vacaciones) (OITS, 2014).

En 1963 se creó el Buró Internacional del Turismo Social (BITS) cuyo mayor fundador fue Arthur Haulot, quien trabajó fuertemente en la promoción y el desarrollo del turismo social a nivel mundial (OITS, 2014).

En México, el turismo social, se incluye en las políticas gubernamentales en los años 70's, sin embargo, es en año 2006 cuando se trata de dar un nuevo enfoque a las modalidades de viajes.

El turismo social tenía como objetivos generar más desplazamientos con fines lucrativos, donde el consumismo era la prioridad. La oferta turística se limitaba únicamente a balnearios y centros recreativos. Posteriormente en el 2006, el turismo social se modifica en esencia en cuanto a sus objetivos y a los segmentos a los que va dirigido (tercera edad, personas con discapacidad, familias y jóvenes). El programa *Turismo para Todos* se crea fundamentado en una visión diferente, donde la oferta turística es diversificada pensada en los grupos poblacionales a los que va dirigido, prevaleciendo el bienestar social, ambiental, cultural, económico y donde los viajes se ofertaran con calidad y respeto (SECTUR, 2007).

A partir de la idea anterior, el turismo social ha evolucionado. La Secretaría de Turismo del Distrito Federal con programas como el de *Anfitriónismo Delegacional* (80's y 90's), *Vive tu Ciudad* (2006), *Turismo para Ti* (2009) y actualmente, *Sonrisas por tu Ciudad* (2013) está trabajando en conocer e implementar las buenas prácticas e impulsar evaluaciones (mediante la aplicación de indicadores que evalúen su desempeño de programas gubernamentales) para saber los resultados alcanzados.

1.7 Dimensiones para evaluar programas de turismo social

Como ya se ha mencionado a lo largo de este trabajo de investigación, la evaluación de programas se ha convertido en un instrumento para determinar la generación, modificación o extinción de políticas públicas y programas. Además de controlar el desarrollo de las acciones programadas y los resultados obtenidos, para producir información oportuna para los administradores, planificadores y otras personas que

toman decisiones en el gobierno, fundaciones e instituciones responsables de la prestación de servicios (Guzmán, 1991). Diversos autores han tratado de identificar las fases en el proceso de investigación evaluativa (Austin y Raymond en Guzmán, 1991). Se han sintetizado estos aportes en seis fases:

- Identificación de los objetivos del programa.
- Determinación de las medidas de resultado.
- Identificación de las variables independientes e intervinientes.
- Definir el diseño de la investigación.
- Diseño de los procedimientos para recoger la información.
- Recolección, análisis e interpretación de los datos.

Partiendo de esta idea, es necesario determinar los criterios que serán tomados en cuenta para realizar una evaluación de programas. Los indicadores de desempeño están relacionados directamente con la evaluación de los resultados en varios ámbitos de acción de las intervenciones públicas (Armijo y Bonnefoy, 2005). En el caso particular de esta tesis, la evaluación que se llevará a cabo será a través de los indicadores de desempeño de programas institucionales.

Los indicadores de desempeño, son instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos, que a su vez, constituyen una expresión cualitativa y cuantitativa concreta de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido (Armijo y Bonnefoy, 2005). Armijo y Bonnefoy proponen la siguiente taxonomía de indicadores para la evaluación de programas:

- Indicadores que entreguen información de los resultados desde el punto de vista de la actuación pública en la generación de los productos:
 - Insumos (Inputs).
 - Procesos o actividades.
 - Productos (outputs).
 - Resultados finales (outcomes).
- Indicadores desde el punto de vista del desempeño de dichas actuaciones en las dimensiones de: eficiencia, eficacia, calidad y economía.

Para efectos de esta tesis, se entenderá por evaluación del desempeño de programas gubernamentales a aquella actividad que permitirá conocer los niveles de cumplimiento tanto de los objetivos del programa, como del nivel de satisfacción de los usuarios o beneficiarios del mismo. En seguida se conceptualizarán las dimensiones que fueron tomadas en cuenta para desarrollar los indicadores para evaluar el programa *Sonrisas por tu Ciudad*, implementado por el gobierno del Distrito Federal.

- *Economía*: la economía es la forma de organizar los recursos económicos y presupuestarios para el logro de los resultados (Armijo y Bonnefoy, 2005).
- *Eficiencia*: la eficiencia según la Internacional Standard Organización (ISO 9000) es la relación que existe entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO 9000, 2005).
- *Calidad*: la Internacional Standard Organización (ISO 9000) señala que la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos o expectativas del cliente (ISO 9000, 2005).
- *Eficacia*: según la Internacional Standard Organización (ISO 9000) la eficacia es conceptualizada como el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO 9000, 2005).

Para esta investigación, se trabajará bajo los conceptos e indicadores antes mencionados. Fueron elegidos ya que los indicadores de economía permitirán saber cuáles son los recursos disponibles y como estos están siendo ejercidos. Los indicadores en la dimensión de eficiencia, revelan el modo en que los recursos son empleados y los productos generados a partir de ello. Los indicadores de calidad revelan si los servicios entregados dan respuesta oportuna a los segmentos (tercera edad, personas en situación de calle, madres solteras, personas con discapacidad, jóvenes, niños y trabajadores) para los cuales fue diseñado *Sonrisas por tu Ciudad*. Finalmente, los indicadores de eficacia muestran los resultados finales o de impacto.

Capítulo 2. Programas de turismo social en el ámbito internacional

En este apartado se analizaron los programas de turismo social a nivel internacional con la finalidad de conocer las políticas de atención a grupos específicos de la población y su inclusión en actividades de recreación. Este ejercicio permitió identificar y analizar las buenas prácticas que dentro de los alcances de las políticas mexicanas, puedan aplicarse al programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

2.1 España

En España, opera el programa de Turismo Social *IMSERSO* (Instituto de Mayores y Servicios Sociales). Dicho programa, tiene por finalidad brindar a los sectores menos favorecidos, la posibilidad de vacacionar, promoviendo fundamentalmente la integración social (IMSERSO, 2015). El programa consiste en promover viajes destinados a personas mayores, facilitando la incorporación de este colectivo a las corrientes turísticas.

El programa *IMSERSO* está dirigido a residentes en España con las siguientes características:

- Pensionado de jubilación del Sistema Público español de Pensiones.
- Pensionado de viudedad y tener 55 años cumplidos.
- Beneficiario de prestaciones o subsidios de desempleo, en todos los casos con 60 años cumplidos.
- Ser titular o beneficiario del sistema de la seguridad social, con 65 años cumplidos (el cónyuge o pareja pueden participar, sin necesidad de que estos reúnan los requisitos de edad o pensión).
- Se admiten como acompañante a un hijo(a) con discapacidad, que tenga un grado de discapacidad igual o superior al 45% (deben ser autosuficientes y deben compartir habitación con sus padres).
- En todo caso, los solicitantes deberán valerse por sí mismos y no padecer alteraciones de comportamiento que impidan la normal convivencia en los hoteles (IMSERSO, 2015).

El programa IMSERSO opera también en Londres, a través de la embajada española, y atiende a ciudadanos españoles residentes en el Reino Unido y Francia que reúnan las siguientes características:

- Tener como mínimo 65 años, en el caso de los varones y 63 en el caso de las mujeres.
- Pensionado de jubilación del Sistema Público de Pensiones y haber cumplido la edad que se menciona en el punto anterior.
- Prejubilados que tengan una edad mínima de 60 años.
- Los participantes en el programa deben tener cumplida la edad de 60 años.
- Los acompañantes pueden ser o no de nacionalidad española y en caso de padecer algún tipo de discapacidad, los beneficiarios deben de valerse por sí mismos (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

La forma de acceder al programa es mediante un registro único vía online. Para validar los registros se toma en cuenta la veracidad de datos como: la edad del beneficiario, situación económica, si pertenece a una familia numerosa y participación en programas anteriores (IMSERSO, 2015). Todos los solicitantes reciben una notificación en la que se les indica la fecha en la que pueden obtener los boletos, con garantía de plaza, debiendo elegir su viaje dentro de las disponibilidades existentes.

Los viajes se realizan entre los meses de octubre y junio: en la zona costera peninsular, que comprende Andalucía, Catalunya, Comunidad Valenciana y Murcia. También se ofrece el recorrido de zona costera insular, donde se recorre las islas Canarias y las Baleares. En ambos recorridos se ofrecen las siguientes actividades:

- Circuitos culturales.
- Turismo de naturaleza.
- Viajes a capitales de provincia.
- Viajes a las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Los paquetes turísticos incluyen: un viaje de ida y vuelta en el medio de transporte programado. Los viajes a capitales de provincia no incluyen transporte.

También se contempla el alojamiento, en habitación doble a compartir en hoteles seleccionados por el IMSERSO. Se puede disponer de alojamiento en habitación individual (la cual tiene un suplemento en el precio y está sujeto a disponibilidad de plazas) y servicio de animación. Se incluye además, una póliza de seguros colectiva, servicio médico en el propio Hotel.

El programa especifica que en los desplazamientos de turismo de naturaleza, circuitos culturales y viajes a ciudades, no incluyen el servicio médico complementario, ni programa de animación (IMSERSO, 2015).

Todos los recorridos tienen costos. Dependiendo de las fechas, modalidad, duración del viaje y tipo de alojamiento, los precios van desde 91,00 € (visita de tres días y dos noches en la Ciudad) hasta 551,94 € (estancias de 15 días y 14 noches).

El gobierno español pone a disposición una página de internet en donde se puede revisar la información requerida para participar en el programa y consultar dudas y sugerencias.

La estructura del programa es viable, se enfoca principalmente a la atención de segmentos de tercera edad con la principal característica de ser pensionado o beneficiario de algún apoyo económico, pues todos los desplazamientos tienen un costo. El programa contempla la inclusión y atención de otros segmentos poblacionales como las personas con discapacidad y cónyuges admitiéndolos como acompañantes.

En cuanto al costo de los servicios turísticos, se pone a disposición de los beneficiarios un apartado en la página de internet, teniendo la libertad de elegir el recorrido más adecuado a sus requerimientos, el número de noches y dependiendo de ello se determina el costo del viaje. Sin embargo no se aclara si los precios son iguales para los beneficiarios que residen en España que para los que residen en Reino Unido o Francia.

Con respecto a si se aplican métodos de evaluación, no se muestran resultados alcanzados, número de beneficiarios atendidos y satisfacción de los mismos, derrama económica o recomendaciones para mejorar la operación del programa.

En general el programa tiene estructura, se especifica el perfil de los beneficiarios, lo cual es importante para fines de control.

Por otra parte, igualmente en España, fue implementado el programa *Integración Social a través del Ocio*. El Instituto de Adicciones de Madrid fue el responsable de poner en marcha dicho programa.

El objetivo del programa *Integración Social a través del Ocio* es fundamentalmente promover la utilización del ocio entre las personas con problemas de adicción atendidas en los Centros de la Red del Instituto de Adicciones, partiendo de las necesidades personales, como un instrumento normalizador y facilitador de la integración social, mediante el diseño de estrategias orientadas a desarrollar sus habilidades personales, sociales, culturales y a facilitar el crecimiento personal, el aprendizaje, la culturización y la socialización (Instituto de Adicciones de Madrid, 2007).

Los beneficiarios del programa son:

- Jóvenes-adolescentes: caracterizados por vivir un tipo de ocio asociado a la noche y a la diversión de fin de semana: salir de marcha, acudir a discotecas, bares de copas y otros lugares de esparcimiento.
- Drogodependientes: de entre 25 y 40 años, que trabajan y/o tienen una cierta independencia económica.
- Mujeres drogodependientes con cargas familiares, que generalmente disponen de escasos apoyos familiares o sociales, con escasa formación o capacitación profesional y con bajo nivel de empleabilidad.
- Personas mayores de 45 años con problemas de drogodependencia y con carencias familiares y afectivas, escasas posibilidades laborales y un muy reducido interés por participar en actividades de su entorno.
- Grupos de población drogodependiente con especiales dificultades, no solo para el ocio, sino para el logro de su normalización e integración social (personas sin hogar, inmigrantes con códigos culturales diferentes o problemas con el idioma así como una población con patología física y/o mental, o personas en situación de incapacidad permanente o temporal, con

escasas habilidades para integrarse socialmente y con dificultades a la hora de aprovechar los recursos de ocio de su entorno, a las que le resulta muy complejo el acceso a un empleo).

- Personas que presentan adicciones sin drogas, adicciones sociales o conductuales, en las cuales, el uso adecuado del tiempo libre va a tener una importancia primordial como fórmula alternativa a la conducta adictiva de que se trate (Instituto de Adicciones de Madrid, 2007).

Tomando en cuenta las características de los beneficiarios se desarrollaron actividades de tipo culturales (cine, teatro, visita a museos, exposiciones, etc.), deportivas, de aire libre o recreativas (juegos, fiestas, etc.), disponibles en el municipio de Madrid (Instituto de Adicciones de Madrid, 2007).

Dichas actividades pretenden motivar a los usuarios a la incorporación de las distintas actividades desarrolladas en el marco del programa de ocio y, a la vez, concientizar a los servicios públicos que promueven este tipo de actividades para que faciliten el acceso a los usuarios (Instituto de Adicciones de Madrid, 2007).

Para el cumplimiento de los objetivos, se diseñaron diferentes estrategias, en las cuales se destaca la articulación y generación de convenios con diferentes actores.

En el programa se contempla la cooperación comunitaria, favoreciendo la coordinación de la comunidad y promoviendo la participación del voluntariado y/o la colaboración de entidades comunitarias en tareas de acompañamiento o de apoyo a los usuarios.

La intervención con usuarios es mediante las acciones encaminadas a trabajar con los Centros de Atención a las drogodependencias. Se desarrollan en dos modalidades: individuales y grupales.

Se contempló una evaluación a realizarse en tres momentos; evaluación de procesos, evaluación de resultados y evaluación de la satisfacción. Sin embargo no se muestran resultados alcanzados.

El diseño del programa contempla objetivos alineados a estrategias planteadas, se contempla métodos de evaluación, y se generan productos finales, por ejemplo

talleres y recorridos específicos. Cabe mencionar que el programa no tiene interés de lucro.

La estructura del programa es diferente al programa desarrollado por el *IMSESO*, Pues este último ofrece paquetes turísticos con un costo mínimo, mientras que el programa de *Integración Social* genera nuevas formas de inclusión y disfrute del tiempo libre de los beneficiarios. Ambos programas ofrecen actividades mediante las cuales la población menos favorecida puede tener momentos de recreación.

2.2 Argentina

En Argentina, se desarrolló el *Programa Federal de Turismo Social*. El propósito de este es facilitar el acceso al turismo a la población con escasos recursos y permite direccionar la demanda turística en tiempo y espacio, aumentando el nivel de actividad en el sector (MINTURISMO, 2015).

El programa trata de mejorar la calidad de vida de una determinada porción de la población. La propuesta está orientada, a otorgar mayores y mejores servicios de turismo al sector de la población económicamente débil y disminuir el problema de la estacionalidad de la demanda, buscando extender los plazos de descanso a lo largo del año.

Los objetivos del *Programa Federal de Turismo Social* son:

- Diversificar la oferta mediante la incorporación de nuevos destinos.
- Propiciar la generación de empleo permanente.
- Atenuar los problemas de la estacionalidad.
- Revitalizar el desarrollo de las PYMES.
- Promocionar destinos emergentes.
- Fomentar la práctica de corredores turísticos no tradicionales (MINTURISMO, 2015).

Los programas de turismo social del Ministerio de Turismo de Argentina, tienen como destinatario principal a la población de escasos recursos de todo el país, facilitándoles períodos de vacaciones.

Estos programas se llevan a cabo, principalmente en Chapadmalal (Provincia de Buenos Aires), Embalse (Provincia de Córdoba) y en otros destinos contemplados por el *Programa Federal de Turismo Social*.

Los viajes ofertados contemplan estadías por cinco o seis noches de alojamiento con pensión completa para el *Plan Escolar, Planes de Tercera Edad, Familiar y Eventos*. Los desplazamientos quedan sujetos a disponibilidad.

El plan familiar está dirigido a grupos de familiares de escasos recursos. Las peticiones deben realizarse hasta 45 días antes de la fecha requerida y se admite una sola solicitud cada 12 meses para cualquiera de los planes y/o programas de turismo social.

El plan de tercera edad está dirigido a jubilados, pensionados y personas de edad avanzada mayores de 65 años. Las solicitudes deben presentarse 60 días antes de la fecha de ingreso al destino.

El plan escolar está destinado a alumnos de escuelas nacionales, provinciales y municipales (primarias y secundarias) de todo el país y a instituciones de bien público cuyo pedido esté destinado a beneficiar a niños y jóvenes menores de 18 años (MINTURISMO, 2011). En el caso del Plan Escolar, Jubilados y Discapacitados la estadía es sin costo.

La contratación del medio de transporte es por cuenta del beneficiario y deberá efectuarse a través de una agencia de viajes y turismo habilitada para tal fin por el Ministerio de Turismo. El Ministerio no asume ningún tipo de responsabilidad sobre el costo y traslado del beneficiario.

La estructura de los programas de turismo social en Argentina no es clara en estructura, pues no se muestran líneas estratégicas que coadyuven a cumplir los objetivos planteados.

Por otra parte, se menciona la creación de planes específicos para estudiantes, familias, tercera edad y personas con discapacidad, pero no se explica en qué consisten los recorridos, así como las actividades contempladas dentro de ellos.

Cabe destacar que el beneficiario es quien debe contratar el medio de transporte y que el Ministerio no se responsabiliza de este acto. En esta sección tampoco es clara o no explica el procedimiento adecuado.

El programa si cuenta con métodos de evaluación. Los servicios se califican a través de una encuesta de satisfacción. Sin embargo, no se muestran los resultados obtenidos.

2.3 Chile

El turismo social en Chile, se desarrolla a través del programa *Vacaciones de la Tercera Edad y Giras de Estudio* implementado por el Servicio Nacional de Turismo de Chile (SERNATUR), el cual depende de la Subsecretaría de Turismo y esta, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

En 2001, se inicia una parte del programa, la correspondiente a *Vacaciones de la Tercera Edad*, y en 2007 se suma al *Programa Giras de Estudio*. El programa busca promover el turismo interno nacional en temporada baja y media (SERNATUR, 2012). El programa es dirigido, administrado y fiscalizado por la Unidad de Programas Sociales, la cual depende de la Subdirección de Desarrollo del Servicio Nacional de Turismo. La ejecución del mismo se impulsa con el apoyo de empresas del rubro turístico. Se propicia la vinculación e involucramiento de los distintos actores: empresas del rubro turismo (hotelero, alimentación, operadores turísticos, agencias de viajes, etc.).

Para ello otorga un subsidio parcial y diferenciado al costo del paquete turístico, según tipo de pasajero viajado. La temporada baja en la que opera el programa, corresponde a los meses de junio, julio y agosto, y la temporada media los meses de marzo, abril, mayo, septiembre, octubre, noviembre y diciembre. El gobierno chileno ofrece dos paquetes turísticos: el primer paquete turístico² ofrece viajes para la población de tercera edad. Los requisitos para participar en esta modalidad son:

² Incluye dos tipos de "cupos": a) Regulares: paquetes turísticos que se comercializan a través de agencias de viaje; estos paquetes cuentan con aproximadamente un 40% de subsidio. Todos los beneficiarios de cupos regulares pueden viajar con un acompañante mayor de 18 años. Los grupos compuestos regulares, pueden viajar acompañados por un monitor cada 20 personas con un tope de 3 por grupo, todos mayores de 18 años; y b) Sociales: El programa asigna 40 cupos sociales por municipio participante para personas con vulnerabilidad social. Si sobran cupos estos Son distribuidos según demanda. los paquetes turísticos para estos beneficiarios

- Ser ciudadano chileno mayor de 60 años de edad o chileno residente en el extranjero, mayor de 60 años.
- Ser extranjero con residencia permanente en Chile, cuya edad sea de 60 años o más.
- Ser jubilado o pensionado, aunque no haya cumplido los 60 años de edad.
- Además son beneficiarios las personas con discapacidad³ (SERNATUR, 2012).

Los servicios turísticos comprenden:

- Traslado de ida y regreso, según corresponda a cada destino; en avión, autobús o tren.
- Hospedaje, con estadía en hoteles, hostales, hosterías o cabañas, según el destino. Las estadías van desde 4 hasta 7 noches en habitación doble con baño privado.
- El servicio de alimentación incluye: desayuno, almuerzo y cena.
- En cuanto a los recorridos se ofrece un *tour* en cada ciudad de destino para los cupos regulares y un *tour* temático para los cupos sociales y regulares, además de dos actividades recreativas en cada destino.
- Se contempla asistencia médica durante el viaje. Consiste en dar atención paramédica de una hora diaria y dos visitas (SERNATUR, 2012).

Los paquetes turísticos para *Viajes de Giras de Estudio*, consiste en ofertar un paquete turístico con subsidio para alumnos de educación media. Se incluye un subsidio a los profesores que acompañan a los estudiantes.

El subsidio estatal corresponde a un monto fijo por pasajero viajado, que equivale a un 70% del precio del paquete turístico para los alumnos de localidades vulnerables y de un 100% para los profesores que los acompañan (uno por cada 20 alumnos).

cuentan con aproximadamente un 70% de subsidio. En el caso de grupos compuestos por cupos sociales, pueden viajar acompañados por un monitor cada 10 pasajeros, todos mayores de 18 años.

³ El programa considera dos tipos de viajeros: pasajeros con cupos regulares que cumplan con los requisitos señalados; y pasajeros con cupos sociales que además de los requisitos señalados, se caracterizan por su "vulnerabilidad social", medida a través de la Ficha de Protección Social y con un puntaje igual o menor a 14.557 en su certificado de ficha.

El 30% restante lo debe liquidar cada alumno beneficiario a la empresa que se adjudica la licitación. El pago se contabiliza por instituto educativo (SERNATUR, 2012).

La duración de la *Gira de Estudio* es de 6 días con 5 noches, incluyendo el día de partida y de regreso. Los servicios que se ofrecen son:

- Traslado en autobús sin noches a bordo.
- Alojamiento en hoteles y/o cabañas en habitación compartida.
- Alimentación que incluye el desayuno, almuerzo y cena.
- Los recorridos pueden ser de tipo: excursionismo y actividades recreativas; ingreso a Museos y Parques Nacionales; además de cuenta con el servicio de guía acompañante durante todo el viaje.
- Seguro de asistencia en viaje.

El programa *Vacaciones de la Tercera Edad y Giras de Estudio* benefician a adultos mayores, personas discapacitadas, estudiantes de educación media y profesores, en condiciones de vulnerabilidad social.

El programa fue evaluado durante el periodo 2008 y 2011. Los resultados obtenidos muestran una estructura adecuada y un funcionamiento medianamente bueno. El programa creció y amplió los segmentos atendidos. Los recursos son distribuidos adecuadamente. En cuanto a los resultados alcanzados fueron satisfactorios. Sin embargo, se detectaron oportunidades de mejora en el funcionamiento y operación. Además de crear nuevas líneas estratégicas. También se recomienda considerar el replanteamiento de los objetivos y metas a alcanzar (SERNATUR, 2012).

2.4 Colombia

En Colombia el turismo social consiste en facilitar el acceso de todos los colombianos al turismo, como una posibilidad real para el ejercicio del derecho fundamental a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre, otorgando prioridad a aquellos segmentos de población con menores posibilidades de disfrute del mismo, tales como las personas con discapacidad, las personas mayores, jóvenes

y de escasos recursos económicos (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009).

No se encontró propiamente un programa de turismo social, pero se analizaron los objetivos de la política turística enfocada al turismo social en Colombia:

- Planificar e implementar iniciativas de apoyo para el turismo social.
- Implementar acciones para el fortalecimiento de la gestión del turismo social de manera coordinada entre los distintos actores públicos y privados, en el ámbito nacional y regional.
- Adelantar acciones tendientes al desarrollo del producto turístico social.
- Crear estrategias de promoción y comercialización para el turismo social.
- Impulsar instrumentos de apoyo y fuentes de financiación para el turismo social (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009).

La política turística tiene como misión atender a adultos mayores, jóvenes, personas con discapacidad, comunidades étnicas y campesinas. Con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planteados, se pretende desarrollar cuatro modalidades turísticas:

- Turismo para personas de recursos económicos limitados.
- Turismo para personas mayores.
- Turismo juvenil.
- Turismo para la población con discapacidad (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009).

Los lineamientos establecidos en la política de turismo social en Colombia se apegan a la gestión de la misma, la creación de instrumentos de apoyo y fuentes de financiamiento para el impulso del turismo social. El desarrollo de productos turísticos, la promoción y comercialización de estos, es parte fundamental del desarrollo del turismo social. La coordinación interinstitucional es prioridad para el fortalecimiento y apoyo en la planeación y la gestión del turismo social.

La política turística encaminada a la inclusión de segmentos tales como tercera edad, personas con discapacidad y jóvenes en actividades turísticas, contempla el

trabajo en conjunto de los actores principales. Los objetivos están planteados pero carecen de líneas estratégicas más precisas.

2.5 Venezuela

Venezuela, al igual que los países anteriores, ha trabajado en el desarrollo del turismo social. El Ministerio del Poder Popular para el Turismo, desarrollo el *programa de Turismo Social*, cuyo objetivo primordial es contribuir a mejorar la calidad de vida de los venezolanos y las venezolanas en estado de vulnerabilidad y de ingresos limitados. El programa busca fomentar, promover y facilitar el acceso al turismo, generando oportunidades de recreación, acceso al ejercicio del derecho al descanso, recreación y aprovechamiento del tiempo libre, que a su vez, oriente a la preservación del medio ambiente, rescate, fortalecimiento y valoración de la cultura, la conservación de los monumentos naturales e históricos, permitiendo consolidar su sentido de pertenencia e identidad nacional (Ministerio de Poder Popular para el Turismo, 2013).

La población beneficiaria son venezolanos en estado de vulnerabilidad y de escasos recursos que residen en el país, concentrados en las organizaciones sociales, consejos comunales, población trabajadora de organismos públicos o privados, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo.

Desde el año 2005 se implementó la modalidad de viaje *Haciendo Turismo desde nuestros Juegos Tradicionales*, posteriormente en el 2006 se impulsó el *Plan Piloto Turismo Social Internacional*. En el año 2007 fue aplicado el *Plan Turismo Social Copa América*. En el año 2008 se creó el *Plan Piloto Turismo Social Mancomunidad de Dominica*. Para el año 2009 se implementa el *Primer Plan Vacacional Socialista*. En el 2010 se incorpora el *Plan Nacional Turismo Social Solidario* y finalmente, en el año 2013, se ejecutó el *Plan Nacional Turismo Social Accesible* (Ministerio de Poder Popular para el Turismo, 2013).

Los paquetes turísticos contemplan estadías de 7 días y 6 noches, incluyendo hospedaje, alimentación, traslados, servicio de guía de turistas, actividades

recreativas y culturales. Los paquetes turísticos subsidiados son estadías de 3 días y 2 noches, todo incluido.

El programa propone atender a más segmentos de la población, y genera vínculos de cooperación con otros países (Cuba) dando apertura a nuevos destinos. Sin embargo, y a pesar de tener distintas formas de impulsar el turismo social, no se muestran evaluaciones que permitan saber si lo plasmado por escrito está funcionando tal como se planeó.

La evaluación es una parte fundamental, que no puede estar separada de las acciones, pues ello sugiere seguir trabajando sin bases firmes ni líneas adecuadas. El esfuerzo que han realizado los países, en relación al tema, es sumamente importante, pero no existen o no son públicas las evidencias del uso de los recursos disponibles, el funcionamiento y sobre todo, los alcances de los respectivos programas.

En el siguiente apartado, se analizaron los programas turísticos enfocados al turismo social que fueron creados y puestos en marcha para la inclusión de segmentos tales como: tercera edad, personas en situación de calle, madres solteras, personas con discapacidad, jóvenes, niños y trabajadores en actividades de orden turístico-recreativo.

2.6 Análisis comparativo

En este apartado se desarrolló un análisis comparativo de los programas de turismo social revisados y se rescataron los puntos fuertes que pueden ser tomados en cuenta para fortalecer el diseño de *Sonrisas por tu Ciudad*. Los aspectos relevantes que se compararon fueron la estructura general, objetivos, metas, alineación estratégica, planeación, recursos empleados, servicios, beneficiarios (número y características), organización, publicidad, convenios de colaboración, presupuesto, métodos de evaluación, periodicidad y resultados alcanzados.

En relación a los objetivos, la mayoría de los programas analizados cuentan con objetivos, pero carecen de metas expresadas en resultados cuantificables. La alineación estratégica es sumamente importante, dependerá de esto que las

acciones tengan rumbo y control. El caso del programa *Integración Social a través del Ocio* es el que tiene mayor estructura estratégica.

En relación a los beneficiarios, la mayoría de los programas se enfocan a la atención de grupos específicos (tercera edad, personas con discapacidad, niños y jóvenes). Sin embargo, no delimitan a la población beneficiaria con acreditaciones o requisitos para darles acceso. El programa que rescata estos puntos es el *IMSERSO*, ya que en sus lineamientos contempla requisitos específicos, aspectos que se pretenden retomar como propuesta para *Sonrisas por tu Ciudad*.

Aspectos como la promoción y difusión son elementos que no se mencionan en los programas. Únicamente se puede observar que los países emplean páginas de internet en donde se alberga información relacionada con el contenido de los programas. Cabe resaltar que el caso de España, Argentina y Chile manejan páginas electrónicas amigables para la consulta y registros de los beneficiarios.

Los servicios turísticos ofertados se describen de manera general y se componen generalmente por transporte, hospedaje, recintos visitados, alimentación y servicio de guía de turistas. En el caso de Venezuela, Colombia y Argentina, los servicios no son muy específicos. Por lo contrario, España con sus dos programas (*IMSERSO* y programa *Integración Social a través del Ocio*) son muy explícitos en cuanto a los servicios que se ofertan, las actividades y consideran elementos como seguridad de viajero. Cabe destacar que las actividades que se realizan durante los recorridos son aptas para los segmentos para los que fueron diseñados. Una característica que se encontró entre los programas, es que buscan desestacionalizar los flujos turísticos y elevar los traslados en temporada baja.

Ninguno de los programas analizados ponen a disposición pública información relacionada con los recursos empleados para la realización de las actividades y servicios turísticos que se ofertan en los programas. Por lo que no se puede hacer un análisis comparativo en este rubro. Al igual que los recursos, la información correspondiente a los presupuestos y asignación de los mismos no se encuentran a disposición pública. Sin embargo una de las acciones relevantes que se observó durante el análisis es que en general los programas ofrecen recorridos turísticos a

precios accesibles y por esta razón no dependen totalmente de un presupuesto gubernamental. En el caso de Chile, sus programas si contemplan un presupuesto fijo por lo que no incurre en riesgo de cancelar la realización del turismo social.

Todos los programas cuentan con relaciones interinstitucionales, a través de los cuales se facilita el desarrollo de los programas. Se tiene colaboraciones con empresas del ramo turístico (hoteles, alimentos y bebidas, transportación), instituciones que trabajan con los segmentos beneficiarios (instituciones para adultos mayores, escuela, y centros de atención a segmentos vulnerables).

Finalmente, en relación a los métodos de evaluación y resultados alcanzados, en general los programas no incluyen esta parte o no se encuentra a disposición pública. Únicamente el programa de Chile (*Vacaciones de la tercera edad y giras de estudio*) y el de España (programa *Integración Social a través del Ocio*) si contemplan método de evaluación y revelan algunos resultados alcanzados.

Como parte complementaria y a ser tomados en cuenta, la Organización Internacional de Turismo Social indica que los principales desafíos a los que se enfrentan los países en materia de turismo social son: lograr instrumentar políticas públicas que aborden la práctica del turismo social, y contemplar en ella los precios accesibles y servicios de calidad. Otra limitante es la generación de mecanismos que apoyen el subsidio de los desplazamientos para personas de escasos recursos, promover el turismo social aplicado al fomento del turismo interno mitigando la estacionalidad. El considerar desarrollar recorridos aptos para la atención de los segmentos contemplados dentro del turismo social y finalmente, el desarrollo de una estrategia de comunicación que resalte la importancia del turismo social (OITS, 2015).

Existen elementos a rescatar para comparar con *Sonrisas por tu Ciudad*. En el siguiente apartado se analizaron las características del DF, lugar donde se desarrolla el programa en cuestión.

Capítulo 3. Distrito Federal

3.1 Generalidades

En este capítulo se expone el contexto en el que se desenvuelve la población habitante del Distrito Federal (donde opera el programa *Sonrisas por tu Ciudad*). Se presentan generalidades, ubicación geográfica, población, economía, turismo y antecedentes referentes a la política turística.

3.1.1 Ubicación geográfica

El Distrito Federal se localiza en la región centro de México, sus coordenadas son al norte 19° 36", al sur 19° 02" de latitud norte, al este 98° 56", al oeste 99° 22" de longitud norte. Colinda al norte, este y oeste con el Estado de México y al sur con el Estado de Morelos, tal como se observa en la figura 4.



Figura 4. Ubicación del Distrito Federal.

Fuente: INEGI (2010). Marco Geoestadístico Municipal 2010.

3.1.2 Población

México es un país que alberga una población total de 112'336,538 habitantes (INEGI, 2010). México es una república federal con 31 estados y un Distrito Federal. Este último, se posiciona como la segunda entidad con el mayor número de pobladores dentro de su territorio y cuenta con 8'851,080 habitantes (INEGI, 2010). La población del Distrito Federal se encuentra distribuida en las dieciséis delegaciones que lo componen. La delegación Iztapalapa se encuentra en primer lugar (mayor número de pobladores) con el 20.5 %, seguida de la delegación Gustavo A. Madero con el 13.4 %, en tercer lugar se coloca la delegación Tlalpan con el 7.4 %. El resto de las delegaciones albergan porcentajes inferiores, tal como se puede apreciar en la tabla 6. El grupo poblacional mayoritario está representado por mujeres con 4'617, 297 habitantes, mientras que la población de hombres es de 4'233,783.

Tabla 6. Población total por municipio según sexo, 2010.

Entidad	Total	%	Hombres	Mujeres
	8'851,080	100	4'233,783	4'617,297
Álvaro Obregón	727,034	8.2	346,041	380,993
Azcapotzalco	414,711	4.7	196,053	218,658
Benito Juárez	385,439	4.4	176,410	209,029
Coyoacán	620,416	7.0	292,491	327,925
Cuajimalpa de Morelos	186,391	2.1	88,642	97,749
Cuauhtémoc	531,831	6.0	251,725	280,106
Gustavo A. Madero	1'185,772	13.4	571,233	614,539
Iztacalco	384,326	4.3	182,534	201,792
Iztapalapa	1'815,786	20.5	880,998	934,788
La Magdalena Contreras	239,086	2.7	114,492	124,594
Miguel Hidalgo	372,889	4.2	172,667	200,222
Milpa Alta	130,582	1.5	64,192	66,390
Tláhuac	360,265	4.1	175,210	185,055
Tlalpan	650,567	7.4	312,139	338,428
Venustiano Carranza	430,978	4.9	203,651	227,327
Xochimilco	415,007	4.7	205,305	209,702

Fuente: INEGI (2011). Perspectivas estadísticas Distrito Federal.

El programa *Sonrisas por tu Ciudad* fue creado e implementado para dar acceso a los segmentos: tercera edad, personas en situación de calle, madres solteras, personas con discapacidad, jóvenes, niños y trabajadores a actividades

relacionadas con el ocio y el turismo. El programa atiende a los segmentos antes mencionados sin importar su condición económica, social, religiosa, política o de salud. Sin embargo, los segmentos que con mayor frecuencia se atienden son aquellos que pertenecen a las clases medio bajas.

En la tabla 7 se encuentran clasificados (clases sociales) los grupos poblacionales que habitan el Distrito Federal. El porcentaje más alto está representado por pobres no indígenas, seguido de pobres moderados. El porcentaje total de pobres equivale al 54.5%, mientras que los no pobres ocupan el 45.5 %. Sin embargo, las personas en riesgo de pobreza son el 14.3 % y la clase media es igual al 16 %. Siendo un total de 84.8%. El gobierno del Distrito Federal se ha propuesto atender a un considerable número de pobladores a través del programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

Tabla 7. Estratos socioeconómicos del D.F.

Estrato	% Poblacional
Pobres	54.5
• Indígenas	9.5
• Pobres no indígenas	45.0
• Muy pobres	14.2
• Pobres moderados	30.8
No pobres	45.5
• En riesgo de pobreza	14.3
• Clase media	16.0
• Clase alta	15.2
Población total	100

Fuente: INEGI (2009a). Incidencia de pobreza. Nacional, DF, urbano, por tamaño de localidad y rural de acuerdo con los estratos del MMIP (porcentaje de población).

Adultos mayores

El adulto mayor es aquella persona que tiene 60 años o más, quien ha llegado a una etapa de la vida en la que generalmente ha dejado de trabajar y necesita de mayores atenciones, cuidados y una vida tranquila (IAAM, 2014). El segmento de la tercera edad en el Distrito Federal en el año 2010 era representado por el 7.8% del total de la población (INEGI, 2011a).

En relación al total de la población, la tercera edad que habita en el D.F. es aproximadamente el 4.3 % y vive en pobreza baja, el 4.8% en pobreza media-baja,

el 3.9% en pobreza media y el 3.9% en pobreza alta (INEGI, 2009). Y la población objetivo de *Sonrisas por tu Ciudad* es 482,500⁴ personas (IAAM, 2015).

Personas con discapacidad

Las personas con discapacidad son aquellos individuos que presentan deficiencias, limitaciones o restricciones para realizar una actividad. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas en situaciones vitales (OMS, 2014).

Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. Actualmente el porcentaje de personas con discapacidad que viven en el Distrito Federal es el 5.5%, la discapacidad motriz es la más común (INEGI, 2009a). La población objetivo del programa es 324,032 personas⁵ (INEGI, 2010a).

Niños

Son considerados como niños aquellos que se desarrollan en la etapa de los cero a 11 años. Desde el nacimiento hasta los 5 años se caracterizan por un alto grado de dependencia. De los 6 a 12 años de edad se caracterizan por su apertura al mundo externo y por la acelerada adquisición de habilidades para la interacción (Mansilla, 2000). En cuanto al segmento de niños el Distrito Federal tiene una tasa de crecimiento del 1.9%, es la entidad con el índice más bajo a nivel nacional. En el 2010, la población infantil del Distrito Federal representaba el 21.4% (INEGI, 2010). La población objetivo del programa es 1'319,293⁶ niños (INEGI, 2010b).

Jóvenes

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define como etapa de adolescencia al periodo de la vida que se extiende entre los 10 años y 19 años y la juventud desde

⁴ Dato obtenido del Instituto para la Atención de Adultos Mayores IAAM (2015).

⁵ Dato obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2010a) y solo se tomó en cuenta los rubros de discapacidad motriz, mental, del habla y oído.

⁶ Dato obtenido de Instituto Nacional de Geografía y Estadística INEGI (2010b) y se contempló la población de entre 5 a 12 años.

los 15 hasta los 24 años de edad (Mansilla, 2000). La población de jóvenes en el Distrito Federal representa el 24.9 % (INEGI, 2010). La población objetivo del programa es 1´476,776⁷ jóvenes (INEGI, 2010c).

Madres solteras

Se denomina madres solteras a las mujeres que dan a luz fuera del matrimonio, sea por decisión propia o porque así se dieron las circunstancias. En la mayoría de las sociedades el porcentaje de mujeres en esta condición ha ido en aumento en todos los estratos socioeconómicos (Ceballos, 2011).

La población de madres solteras, en el Distrito Federal, es mayor que en el resto de las entidades federativas del país (INEGI, 2011). En la tabla 8 se muestra el porcentaje de pobreza por tipo de jefaturas. Los hogares representados por mujeres son más pobres que el de los hombres.

Tabla 8. Tipos de jefatura y porcentaje de pobreza en relación al total de la población del Distrito Federal.

Tipo de jefatura	% de Pobreza
Masculino	23.6
Femenino	76.4
Total	100

Fuente: INEGI (2009a). Población por tipo de jefatura.

En el Distrito Federal residen 2.4 millones de mujeres de 15 años y más, seis de cada 10 han tenido al menos un hijo nacido vivo y 30.5 % no ha tenido hijos (INEGI, 2009). Respecto a la situación laboral, en el cuarto trimestre de 2011, la tasa de participación económica de las madres solteras era de 71.3%. El Distrito Federal ocupa el primer lugar a nivel nacional de hogares con jefatura femenina (INEGI, 2011a). La población objetivo del programa es 188,320⁸ madres solteras (DIF, 2015).

Personas en situación de calle

Las personas en situación de calle son los individuos que se encuentran en un contexto de exclusión social y extrema indigencia, específicamente se refiere a la

⁷ Dato obtenido de Instituto Nacional de Geografía y Estadística INEGI (2010c) y se contempló la población de entre 13 a 24 años.

⁸ Dato obtenido del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia DIF (2015) a partir del *programa Apoyo a Madres solas Residentes en el Distrito Federal Operado en 2014*.

carencia de hogar, y a la vez, la presencia de una ruptura de los vínculos con personas significativas (familia y amigos) y con redes de apoyo (Red de Organizaciones de Trabajo con Personas en Situación de Calle en Weason, 2006). Este es un grupo social diverso, conformado por niñas, niños, personas jóvenes, mujeres, familias, personas adultas mayores, personas con discapacidad y otras con diversos problemas de salud y adicciones. En general el término se refiere a toda persona o grupos de personas con o sin relación entre sí, que subsisten en la calle o el espacio público utilizando recursos propios y precarios para satisfacer sus necesidades elementales (COPRED, 2014). Para atender a este segmento de la población, el programa opera a través de Instituciones que trabajan con el segmento, de tal forma que el porcentaje de atención está en función de las personas que integren las instituciones participantes. La población objetivo del programa es 665,300⁹ personas (COPRED, 2015).

Trabajadores

Se estima que en el Distrito Federal el porcentaje de ocupación como obrero o empleado de clase media baja es 55.4%, liderado por las jefaturas femeninas con el 71.1% (INEGI, 2009a). La población objetivo del programa es 21,973¹⁰ personas (INEGI, 2010d).

3.2 Contexto social del Distrito Federal

Según el Fondo de Población de las Naciones Unidas UNFPA (2010) México es un país que presenta grandes rezagos y profundas desigualdades; en 2005, alrededor de 47 millones de personas vivían en condiciones de pobreza y, de ellas, 18 millones se encontraban en pobreza extrema.

Los cambios en la estructura por edades plantean grandes desafíos a los sistemas de educación, empleo, salud y protección social (UNFPA, 2010). México se coloca en una situación en la que la población crece y demanda mayores servicios y

⁹ Dato obtenido de Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México COPRED (2015).

¹⁰ Dato obtenido del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010d) es la suma de la población empleada como obrero o servicios técnicos.

apoyos que permitan a los grupos poblacionales vivir en equidad y participación social justa.

En relación al Distrito Federal, las circunstancias no son diferentes a las que se manifiestan a nivel nacional. Según el Comité Coordinador para la Elaboración del Diagnóstico del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal CCEDPDH-DF (2009) menciona que el Distrito Federal, es una de las entidades más pobladas y urbanizadas de país. Es el centro político, económico y cultural del México.

Si bien es cierto que factores como la pobreza, desigualdad social e inequidad de oportunidades, hacen latente un factor de trascendencia para la generación de políticas públicas, planes y programas que coadyuven al mejor desempeño y ejecución de recursos disponibles para integrar de manera igualitaria a los segmentos menos favorecidos. El tema de políticas públicas se abordó en función del bienestar y acceso a servicios turísticos y recreativos para los residentes del Distrito Federal.

3.3 Políticas públicas en el ámbito social.

El gobierno del Distrito Federal diseña políticas enfocadas al bienestar social desde 1997 se propuso iniciar el impulso de transición para las instituciones, el marco jurídico y los hábitos culturales para responder al perfil de una sociedad con una composición distinta (Caro, 2003).

Según la Asamblea Legislativa del Distrito Federal ALDF (2009) el gobierno del Distrito Federal suele dirigir sus esfuerzos a la atención de adultos mayores, a las mujeres víctimas de la violencia familiar así como los niños y jóvenes, en especial a la población en condiciones de vulnerabilidad. La línea de política de integración y participación social responde a los problemas de exclusión ocasionados por la pobreza y el no ejercicio de la protección y garantía de los derechos sociales de los habitantes del Distrito Federal. El ámbito político se interesa por dar respuesta oportuna a las necesidades de la población. El tema de la presente investigación busca exaltar este punto, dado que se requiere que el sector público se esmere en apoyar más las iniciativas que ayuden a elevar la calidad de vida y propicien la inclusión social de aquellos sectores con mayores necesidades.

Cabe destacar que las políticas públicas rara vez se mantienen y perduran en el espacio tiempo (caso: México). Más adelante se abordó el tema de políticas turísticas en el ramo turístico precisamente enfocadas a la inclusión y participación de segmentos específicos de la población habitante del Distrito Federal.

3.4 Economía en el Distrito Federal

La economía del Distrito Federal, por las condiciones de urbanización que presenta, se basa en actividades terciarias. Las actividades secundarias y primarias tienen un grado menor de importancia.

Las actividades primarias, tales como la agricultura, la ganadería, el aprovechamiento forestal, pesca y caza, tiene un porcentaje de aportación estatal del 6% al PIB (Producto Interno Bruto). Las actividades secundarias, como la minería, construcción, electricidad, agua, gas y las industrias manufactureras participan con el 15.53% del PIB. Finalmente, las actividades terciarias aportan al PIB estatal el 84.41%, con actividades de comercio, restaurantes y hoteles, transportes e Información en medios masivos, servicios financieros e inmobiliarios, servicios educativos y médicos, actividades del gobierno y resto de los servicios (INEGI, 2009b). En el marco de referencia anterior, destacan por orden de importancia, las actividades terciarias, dentro de las cuales se enmarca el turismo y aquellas actividades involucradas a la industria turística. Es prioridad ahondar específicamente en el rubro de interés turístico desarrollado en el Distrito Federal.

3.5 El turismo en el Distrito Federal.

En relación al turismo, actividad a la que se le ha dado prioridad en el sector económico y se ha convertido en un aspecto a tratar en materia ambiental y social. Para entender las aseveraciones anteriores, según datos del Barómetro turístico, México se colocó en el décimo tercer lugar en llegadas de turistas internacionales y en el vigésimo cuarto lugar en ingreso de divisas por turismo internacional (OMT, 2014). Por otra parte, en la tabla 9 se aprecian los montos que se originaron en relación al consumo turístico por formas y motivos de viajes en el año 2011 en México. Cabe mencionar que el monto que generó el consumo turístico interno fue

sobresaliente a diferencia del receptivo. En cuanto al consumo interno destacan las actividades vacacionales.

Tabla 9. Consumo turístico por formas y motivos de viaje.

Concepto	Año 2011 (en miles de pesos)
Consumo turístico	1'817,289
INTERNO	1'639,951
Negocios	367,236
Vacaciones	548,176
Otros	404,662
Excursiones	274,270
Gastos previos	45,607
RECEPTIVO	177,338
Negocios	11,092
Vacaciones	106,680
Otros	36,444
Excursionistas	23,122

Fuente: INEGI (2009b). Sistema de Cuentas Nacionales de México. Cuentas satélite del turismo de México.

En la tabla 10 se muestra las principales formas de viaje de los turistas nacionales, siendo las más populares playas y grandes ciudades.

Tabla 10. Ocupación hotelera nacional

Tipo de Centro	2012	2013	2014
Playa	57.7%	60.1%	62.3%
Grandes Ciudades	59.3%	58.5%	60.0%
Pueblos mágicos	32.4%	29.7%	31.8%
Ciudades fronterizas	45.0%	45.9%	46.8%
Ciudades del interior	47.3%	47.6%	48.2%
Total 70 Centros	54.5%	55.5%	57.0%

Fuente: DATATUR (2014). Cuadro General de Ocupación Hotelera en México.

En la tabla 11 se muestran las llegadas de turistas por estados de la república mexicana. El Distrito Federal fue la entidad federativa más visitada en el 2012 y en el 2013.

Tabla 11. Llegadas de turistas a hoteles por estado.

Estado	Turistas nacionales	
	Año 2012	Año 2013
Aguascalientes	453,494	457,296
Baja California	2'220,414	2'383,381
Baja California Sur	779,509	763,408
Campeche	1'041,915	999,738
Coahuila de Zaragoza	1'352,257	1'513,692
Colima	999,970	896,266
Chiapas	3258,331	3'013,480
Chihuahua	3'263,280	3'602,187
Distrito Federal	9'662,201	9'942,827
Durango	578,258	513,078
Guanajuato	3'231,662	3'366,097
Guerrero	5'208,390	5427351
Hidalgo	1'786,875	2'087,305
Jalisco	5'828,896	6'214,896
Estado de México	2'351,125	2'592,548
Michoacán de Ocampo	2'663,896	2'505,255
Morelos	1'190,550	1'163,268
Nayarit	1'280,157	1'692,706
Nuevo León	1'531,188	1'672,207
Oaxaca	2'364,692	2'820,073
Puebla	2'553,158	3,035,498
Querétaro	1'432,375	1'641,015
Quintana Roo	3'033,722	3'321,616
San Luis Potosí	960,354	797,178
Sinaloa	2'383,715	2'451,642
Sonora	2'002,967	2'120,521
Tabasco	1'148,476	906,893
Tamaulipas	2'561,908	2'894,659
Tlaxcala	284,389	274,034
Veracruz de Ignacio de la Llave	4'926,371	5'168,464
Yucatán	1'425,523	1'406,302
Zacatecas	887,576	984,110
Total	74'647,594	78'628,991

Fuente: Inteligencia de Mercados Sector Turístico en México (SIIMT, 2014).

El Distrito Federal cuenta con características y atributos que alientan a los turistas a desplazarse y visitar esta entidad. Según datos de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal (SECTUR-DF) los motivos más populares son las vacaciones (37%), visitar a familiares y amigos (20%), trabajo (13%) y cultura (11%), de ahí que el turista nacional se aloja en la casa de familiares y amigos (48%) y en menor medida en hotel (41%) (SECTUR-DF, 2013a). De igual manera, la SECTUR DF señala que el turista nacional que visita la Ciudad de México proviene principalmente de Estados del Centro – Bajío del país.

El perfil socioeconómico del visitante que viene al Distrito Federal es de clase media baja. Normalmente la Ciudad de México es el destino único de su viaje y registra estancias promedio de siete días (SECTUR-DF, 2013a).

En la figura 5 se encuentra el gasto realizado por turista y visitante que se desplaza al Distrito Federal y se organiza según los motivos de viaje. El turismo de negocios es la modalidad con mayor participación en la gráfica, dejando atrás las vacaciones, el interés cultural y la visita a familiares.



Figura 5. Motivos de viaje.

Fuente: SECTUR-DF (2013a). Perfil del Turista que visita la Ciudad de México 2013.

Finalmente, el gobierno del Distrito Federal diversifica la oferta turística a través de programas tales como Barrios Mágicos Turísticos de la Ciudad de México, ECOBICI y el TURIBUS. Desafortunadamente no todos los visitantes y turistas los conocen. El programa más popular es el TURIBUS, pero con apenas un 75% de personas que están al tanto de él. Como se puede ver en la figura 6.

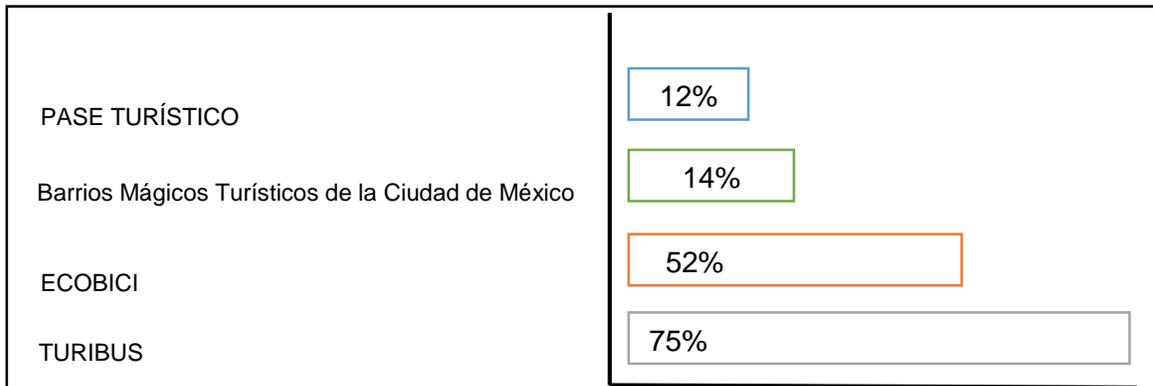


Figura 6. Conocimiento de los programas

Fuente: SECTUR-DF (2013a). Perfil del Turista que visita la Ciudad de México 2013.

El Distrito Federal cuenta con programas turísticos, sin embargo, no son conocidos en su mayoría. Cabe destacar que el programa *Sonrisas por tu Ciudad* no figura dentro de los programas reconocidos por los visitantes o habitantes del Distrito Federal.

Es importante que las personas conozcan los programas que fueron creados para ellos, de lo contrario, los esfuerzos y las buenas intenciones no son suficientes para dar cumplimiento a las políticas públicas instrumentadas con el objetivo de lograr la participación de los segmentos meta en actividades turísticas.

Como ya fue descrito en las líneas anteriores, el turismo nacional es el que visita con mayor frecuencia el Distrito Federal, sin embargo, solo se hizo uso de esta información para contextualizar la situación turística, ya que lo que interesa conocer es el comportamiento de los visitantes que habitan en el Distrito Federal y que viajan dentro de esta misma demarcación.

Lo que compete a este trabajo de investigación es realizar el diagnóstico de *Sonrisas por tu Ciudad* y en ese tenor es importante resaltar que las iniciativas puestas en marcha por parte de las autoridades competentes no cumplen con la instrumentación requerida para ser contemplada como políticas públicas. En primera instancia no han perdurado en el tiempo, carecen de objetivos y metas, requieren de una serie de elementos que hacen difícil concretarlas.

El caso de *Sonrisas por tu Ciudad* se trató a profundidad en el siguiente capítulo.

Capítulo 4. Programas y turismo social en México

4.1 Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y el turismo.

El siguiente capítulo tiene como objetivo realizar una propuesta de alineación estratégica a manera de justificación para el programa *Sonrisas por tu Ciudad*, puesto que el programa no surge a partir de las disposiciones federales.

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 es el documento en el que se plasman las metas nacionales que dirigirán las acciones nacionales para llevar a México a su “máximo potencial”, para cumplir dicho objetivo, las metas fijadas fueron cinco:

- a) México en paz.
- b) México incluyente.
- c) México con educación de calidad.
- d) México prospera.
- e) México con responsabilidad global.

La meta México en paz busca que los ciudadanos otorguen el ejercicio de la autoridad al gobierno, para que este haga cumplir la ley, regido por los principios de legalidad, objetividad, eficacia, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos.

Es importante destacar que la meta de México incluyente propone enfocar la acción del Estado a garantizar el ejercicio de los derechos sociales y cerrar las brechas de desigualdad social. El objetivo es que el país se integre por una sociedad con equidad, cohesión social e igualdad. Esto implica hacer efectivo el ejercicio de los derechos sociales de todos los mexicanos.

Un México con Educación de Calidad propone implementar políticas de estado que garanticen el derecho a la educación de calidad para todos los mexicanos, para que fortalezcan la articulación entre niveles educativos.

Un México Próspero que detone el crecimiento sostenido de la productividad en un clima de estabilidad económica y mediante la generación de igualdad de oportunidades.

La meta México con responsabilidad global comprende las políticas del gobierno de la república encaminadas a defender y promover el interés nacional en el exterior, y a contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo de México, a través de relaciones cercanas, mutuamente benéficas y productivas con otros países, sustentadas en una política exterior vigorosa, sustantiva y activa (SEGOB, 2013).

De esta manera, se establecen tres estrategias transversales:

- a) Democratizar la productividad. Significa que las oportunidades y el desarrollo lleguen a todas las regiones, a todos los sectores y a todos los grupos de la población.
- b) Gobierno cercano y moderno.
- c) Perspectiva de género: igualdad de oportunidades y no discriminación contra la mujer (SEGOB, 2013).

En relación al turismo enmarca que la finalidad de las acciones en el sector es la de contribuir al desarrollo humano sustentable en el país, transformando lo que sea pertinente del sector. Es prioridad que las acciones y gasto del gobierno se involucren en el sector turístico para contribuir a que los mexicanos mejoren sus condiciones de vida (SEGOB, 2013). Como propuesta se considera que la meta de México incluyente es más apropiada para los fines que se consideran dentro del programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

4.2 Programa Sectorial de Turismo 2013-2018

Derivado del Plan Nacional de Desarrollo se formularon los objetivos que se plantean en el Programa Sectorial de Turismo. Siendo estas las que guiarán la práctica de los programas de turismo en México (SECTUR, 2013).

El Programa Sectorial de Turismo está alineado a la meta Nacional de México Prospero. El objetivo de este último es aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país. Derivado de este objetivo se generaron las siguientes estrategias:

- Impulsar el ordenamiento y la transformación del sector turístico y fortalecer esquemas de colaboración y corresponsabilidad para aprovechar el potencial turístico.
- Impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector para fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística.
- Fomentar un mayor flujo de inversiones y financiamiento en el sector turismo y la promoción eficaz de los destinos turísticos encaminados a facilitar el financiamiento y la inversión público – privada en proyectos con potencial turístico. Y así Impulsar la promoción turística para contribuir a la diversificación de mercados y el desarrollo y crecimiento del sector.
- Impulsar la sustentabilidad y que los ingresos generados por el turismo sean fuente de bienestar social para fomentar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos y ampliar los beneficios sociales y económicos de las comunidades (SECTUR, 2013).

En el último objetivo, cabe destacar la estrategia: Crear instrumentos para que el turismo sea una actividad incluyente que brinde oportunidades para que más mexicanos viajen (SECTUR, 2013). Los programas de turismo social en México en general no nacen a partir de las concepciones planteadas en los planes y programas descritos con anterioridad.

Por último, en el Programa Sectorial de Turismo [PROSECTUR] se contemplan indicadores para la evaluación y la orientación a resultados, que permita la transparencia, eficiencia y eficacia en la gestión pública, para fortalecer la alineación de los procesos de planeación, seguimiento, de las acciones implementadas. Lo cual permitirá el desarrollo de los programas del sector (SECTUR, 2013). Sin embargo, esto se convierte en un reto aun mayor, pues se complica el proceso de evaluación cuando no se establecen objetivos, líneas de acción, metas o elementos susceptibles de ser evaluados. La disposición de información es otro elemento que dificulta la labor del investigador.

A nivel discurso las acciones parecen tener orden, sin embargo a nivel practica esto no sucede así.

4.3 Ley General de Turismo

La Ley General de Turismo (2009), establece en su Título primero, Capítulo único, en su Artículo 2, Fracción V, la promoción y vigilancia del desarrollo del turismo social propiciando el acceso de todos los mexicanos al descanso y recreación mediante esta actividad.

De igual manera en su fracción VI indica el deber de facilitar a las personas con discapacidad las oportunidades necesarias para el uso y disfrute de las instalaciones destinadas a la actividad turística, así como su participación dentro de los programas de turismo accesible.

La Ley General de Turismo, contiene en su Capítulo III del Turismo social, el artículo 16, en donde se aborda la competencia que tiene la Secretaría de Turismo (SECTUR) para impulsar y promover el turismo social (comprende todos aquellos instrumentos y medios, a través de los cuales se otorgan facilidades con equidad para que las personas viajen con fines recreativos, deportivos, educativos y culturales en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad).

Las dependencias y las entidades de la Administración Pública Federal, coordinarán y promoverán sus esfuerzos entre ellas y con las de los gobiernos locales y municipales, e impulsarán acciones con los sectores social y privado para el fomento del turismo social. La Secretaría de Desarrollo Social, el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte, elaborarán y ejecutarán de manera coordinada un programa tendiente a fomentar el turismo social. De igual manera en su artículo 17, indica que la Secretaría de Turismo (SECTUR), con la participación de las distintas dependencias y entidades promoverá la suscripción de acuerdos con prestadores de servicios turísticos para el cumplimiento de los objetivos de este capítulo.

Las instituciones, dependencias y entidades del sector público del ejecutivo federal, los estados, municipios y el Distrito Federal promoverán entre sus trabajadores el turismo social.

En la Ley General de Turismo en el Capítulo IV del Turismo Accesible, en su artículo 18, indica que La Secretaría de Turismo (SECTUR), con el apoyo y en coordinación de las dependencias y entidades competentes, promoverá la prestación de servicios turísticos accesibles, que tengan por objeto beneficiar a la población con alguna discapacidad.

Por último, en el Artículo 19, se plantea que los prestadores de servicios turísticos deberán proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios en condiciones adecuadas. La misma obligación tendrán las autoridades respecto de los sitios culturales con afluencia turística. La Secretaría de Turismo, los estados, municipios y el Distrito Federal supervisarán que lo dispuesto en este capítulo se cumpla (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2009).

La Ley General de Turismo es más específica en cuanto a deberes, responsabilidades y grupos a atender para fomentar el turismo social. Pero a pesar de lo estipulado en dicha Ley, actualmente los esfuerzos están dispersos y no se cumple con la alineación que se plantea en la legislación.

Cabe destacar que *Sonrisas por tu Ciudad* si se fundamenta en los artículos 23, 24, 25, 26 y 27 de la *Ley de Turismo del Distrito Federal* en su Título II del Turismo Social. En los artículos se menciona los segmentos que deben ser atendidos por los programas de turismo social (trabajadores, niños, jóvenes, estudiantes, personas con discapacidad, adultos mayores e indígenas).

4.4 Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (PGDDF) 2013-2018

El PGDDF 2013-2018 pretende generar un cambio en la sociedad. El PGDDF se formuló a partir de un enfoque orientado a atender los problemas de las personas que viven y transitan en la ciudad. El gobierno del Distrito Federal analiza los desafíos a los que se enfrentan las entidades, así mismo, trata de brindar soluciones a través de la evaluación de resultados.

El PGDDF se estructura en 5 ejes:

- Eje 1. Equidad e inclusión social para el desarrollo humano
- Eje 2. Gobernabilidad, seguridad y protección ciudadana
- Eje 3. Desarrollo económico sustentable
- Eje 4. Habitabilidad y servicios, espacio público e infraestructura
- Eje 5. Efectividad, rendición de cuentas y combate a la corrupción.

El eje 1 indica que la política social será incluyente y el desarrollo social un proceso planificado, responsable y participativo. Para alcanzar la universalización de los servicios, se requiere dar atención prioritaria a ciertos grupos, actualmente excluidos, con el fin de añadirlos plenamente en la ciudadanía. A partir del diagnóstico se identificaron como grupos vulnerables a mujeres, niñas y niños, jóvenes, pueblos, comunidades indígenas, lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, transexuales, travestis e intersex, poblaciones callejeras, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas migrantes, refugiadas y solicitantes de asilo, personas víctimas de trata y explotación sexual (Gobierno del D.F., 2013).

Contemplando a las comunidades en situación de vulnerabilidad, se plantea el objetivo 4, consiste en facilitar el goce y disfrute de los programas y servicios del gobierno del Distrito Federal, evitando la discriminación por el origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras (Gobierno del D.F., 2013).

El eje 3 desarrollo económico sustentable, busca promover en forma coordinada la competitividad de la ciudad para promover una economía estable y dinámica, que concilie el desarrollo social con la sustentabilidad ambiental desde un enfoque de igualdad en diversos ámbitos, incluido el de género, y respeto a los derechos humanos. Las metas y estrategias del eje 3 son dirigidas al impulso del turismo, priorizando la sustentabilidad, el cuidado de los recursos turísticos y la conservación de los recintos turísticos. También se contempla la importancia que tienen las

comunidades receptoras y de los beneficios que estas deben de tener a raíz del desarrollo de la actividad turística en sus comunidades.

El eje 1 y el eje 3 son los que tienen mayor relación con el tema de políticas y programas de inclusión a actividades de turismo. En el siguiente apartado se trató de alinear los ejes antes mencionados con los objetivos y metas del Programa Sectorial de Turismo del Distrito Federal (Gobierno del D.F., 2013a).

4.5 Programa Sectorial de Turismo del Distrito Federal 2013-2018.

Los programas sectoriales del Distrito Federal se derivan del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013–2018. El Programa Sectorial de Turismo del Distrito Federal es desarrollado con la finalidad de dirigir esfuerzos y cumplir con las metas planificadas en materia de turismo. Por lo anterior, los objetivos del PROSECTUR-DF, son los siguientes:

- Elevar el número de los visitantes nacionales e internacionales que visitan la Ciudad de México.
- Incrementar la permanencia, gasto y niveles de satisfacción de los turistas.
- Promover el fomento y desarrollo de la actividad turística a partir de una mayor inversión pública y privada.
- Lograr que el incremento de la actividad turística impacte positivamente la economía de las familias vinculadas al sector y a la conservación de los recursos culturales y naturales de la ciudad.

Para efectos de este trabajo de tesis se estudió la estrategia sectorial 1. Impulso al turismo social. Dicha estrategia pretende realizar acciones para que más personas disfruten de la oferta turística con la que cuenta el Distrito Federal. Algunas de las acciones contempladas son: Aumentar el acceso a la recreación de los grupos vulnerables: personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres, jóvenes y niños mediante programas que otorgan descuentos, ofertas y paquetes. La segunda acción consiste en fomentar la participación de los habitantes de la Ciudad de México y de sus visitantes en las diversas expresiones del turismo, nacional e internacional (Gobierno del DF, 2013a). Las acciones antes mencionadas deberían

traducen en la operación de los programa de turismo social. En la tabla 12 se muestra la alineación estratégica que se plantea en el Programa Sectorial de Turismo del Distrito Federal (2013-2018).

Tabla 12. Alineación de los objetivos de los programas sectoriales Federal y del DF con el PND

Meta Nacional	Objetivo de la Meta Nacional	Estrategia del objetivo de la Meta Nacional	Estrategia del Programa Sectorial Federal	Ejes Estratégicos del DF	Objetivo del Programa Sectorial de Turismo del DF
México Próspero.	Objetivo 4.11. Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país.	Estrategia 4.11.1. Impulsar el ordenamiento y la transformación del sector turístico.	1. Transformar el sector turístico y fortalecer esquemas de colaboración y corresponsabilidad para aprovechar el potencial turístico.	Eje 3. Desarrollo Económico Sustentable.	Objetivo 1. Elevar el número de los visitantes nacionales e internacionales que visitan la Ciudad de México.
		Estrategia 4.11.2. Impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector turístico.	2. Fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística.		Objetivo 2. Incrementar la permanencia, gasto y niveles de satisfacción de dichos turistas.
		Estrategia 4.11.3. Fomentar un mayor flujo de inversiones y financiamiento en el sector turístico y la promoción eficaz de los destinos turísticos.	3. Facilitar el financiamiento y la inversión público-privada en proyectos con potencial turístico.		Objetivo 3. Promover el fomento y desarrollo de la actividad a partir de una mayor inversión pública y privada.
		Estrategia 4.11.4. Impulsar la sustentabilidad y que los ingresos generados por el turismo sean fuente de bienestar social.	4. Impulsar la promoción turística para contribuir a la diversificación de mercados y el desarrollo y el crecimiento del sector.	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano.	Objetivo 4. Lograr que el incremento de la actividad turística impacte positivamente la economía de las familias vinculadas al sector y a la conservación de los recursos culturales y naturales de la ciudad.

Fuente: PROSECTUR-DF, 2013

Se requiere que los planes y programas se articulen para dar cumplimiento a las metas nacionales. Como se pudo apreciar *Sonrisas por tu Ciudad* no está basado en las normativas federales. Para que una iniciativa sea considerada política pública se requiere que exista una instrumentación basada en la alineación estratégica de objetivos, metas y estrategias, las cuales conducirán la dirección de la operación.

4.6 Programas de Turismo social a nivel Federal

4.6.1 Turismo para todos

En el programa *Turismo para Todos* se propone una nueva forma de viajar en la cual no hay distinciones de niveles económicos, al que todos los segmentos de la población pueden incluirse, permitiendo la diversificación de productos turísticos adecuados a las necesidades de la población (SECTUR, 2007). Turismo para Todos es una modalidad de viaje en la que se pretende unificar el aspecto económico y el social, para crear escenarios donde las personas que se desplazan disfruten de los destinos turísticos, lo que a la par traerá generación de empleos.

El programa *Turismo para Todos*, se basa en el respeto, la no discriminación, accesibilidad, desarrollo personal y respeto a las legislaciones (SECTUR, 2007). En general, los fines que persigue el programa es la compaginación de las dimensiones de sustentabilidad, crecimiento económico, desarrollo integral de las personas y constructor de sociedades incluyentes (SECTUR, 2007). Por tal motivo, las líneas estratégicas que se desarrollaron en el fueron apegadas a lo establecido en el Programa Sectorial de Turismo del 2007-2012:

- Extender la aplicación del programa de un Turismo para Todos en el país.
- Coordinación interinstitucional con los tres niveles de gobierno.
- Desarrollo de productos turísticos con calidad.
- Diseñar y fomentar programas y proyectos que permitan incidir en la educación del turista y en la profesionalización de los servicios turísticos.
- Acompañamiento teórico y asesorías.

- Promover los mecanismos de financiamiento que faciliten la realización de viajes, la mejora de la infraestructura y servicios dedicados a la atención de los segmentos (turismo social).
- Promoción y difusión.
- Asegurar el cumplimiento de las normas, reglamentos e información en materia de seguridad jurídica, la salud y el respeto a los entornos naturales, culturales y sociales (SECTUR, 2007).

A diferencia de *Sonrisas por tu Ciudad, Turismo para Todos* si se encontraba alineado al Programa Sectorial de Turismo (2007-2012).

Los segmentos que atiende el programa *Turismo para Todos* (jóvenes, personas adultos mayores, familias, personas con discapacidad y niños) requieren de diferentes tipos de servicios turísticos. Principalmente se necesita garantizar la accesibilidad en los recintos turísticos y medios de transportación, principalmente. Los contenidos variados y especializados son parte importante de la experiencia que se pretende ofrecer a los beneficiarios, tal como se muestra en la figura 7.

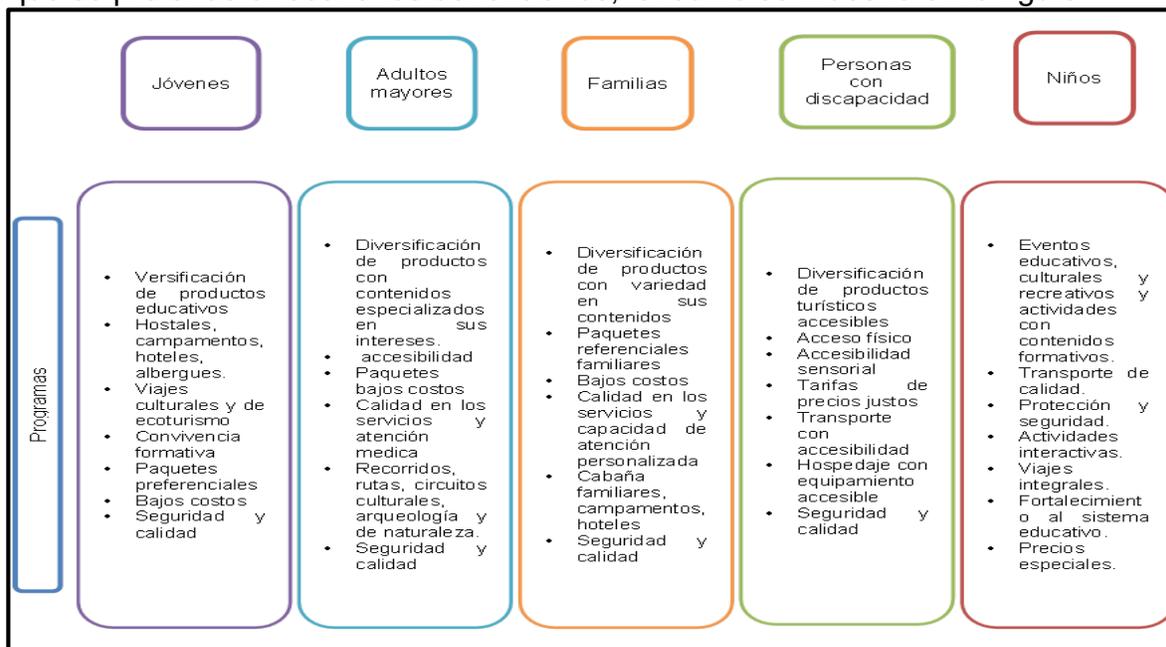


Figura 7. Generación de productos especializados.

Fuente: SECTUR, 2007. Programa de trabajo 2007-2012.

Los precios justos y la diversificación de los productos turísticos en el servicio turístico para satisfacer su demanda son dos de los pilares que fundamentan la

creación del programa *Turismo para Todos*. Las dependencias federales involucradas en la ejecución del programa son 14:

- La Secretaría de Relaciones exteriores (SRE).
- La Secretaría de Economía (SE).
- La Secretaría de Comunicaciones y Transporte (SCT).
- La Secretaría de Salud.
- La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).
- La Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).
- Consejo Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.
- Secretaría de Desarrollo Social.
- Secretaría de la reforma Agraria (SRA).
- Secretaría de Gobernación (SEGOB).
- Secretaría de Educación Pública (SEP).
- Secretaría de Seguridad Pública (SSP).
- Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) (SECTUR, 2007).

El programa de *Turismo para Todos* no solo busca alianzas con las dependencias federales, también busca que el sector privado colabore en coordinación con las dependencias del gobierno.

Es importante mencionar que si bien es cierto que se establecen objetivos, no se cuantifica los logros esperados y los alcanzados con la operación del programa. Si contempla métodos de evaluación basados en indicadores pero de igual forma no presentan informes de los resultados.

4.6.2 Programas estatales de turismo social

Los Consejos Estatales de *Turismo para Todos* son órganos de colaboración y promoción turística para apoyar y fortalecer el desarrollo económico de servicios turísticos y el de la región, con la ejecución de programas para el acceso a las actividades recreativas y vacacionales. Están integrados por sectores público, privado, y social (SECTUR, 2011a). Entre las funciones que deben desempeñar los Consejos Estatales de Turismo para Todos destacan:

- Proponer, evaluar y definir las acciones para facilitar el acceso a las actividades turísticas a todos los segmentos de la población.
- Coordinar los actores sociales, privados y públicos para propiciar el turismo para todos.
- Generar una oferta en materia de turismo para aprovechar mejor el tiempo libre de la población (SECTUR, 2011a).

Las líneas estratégicas que se disponen son: la organización de la oferta, impulso de la demanda a través de promoción. Actualmente son trece los Consejos Estatales firmados en el país. Los estados con Consejos Estatales de Turismo para Todos cuentan con programas para el desarrollo del turismo social.

Los estados comprometidos y firmados con el turismo inclusivo son: San Luis Potosí, Hidalgo, Tabasco, Chiapas, Campeche, Nayarit, Quintana Roo, Michoacán, Guerrero, Morelos, Baja California, Durango y Sinaloa (SECTUR, 2011a).

La razón de analizar los programas y consejos trabajados a nivel nacional fue para delimitar como es que se está trabajando el turismo social en México y que acciones se pueden rescatar para ser incluidos dentro de la propuesta de mejora.

En relación al Distrito Federal, se plantean objetivos, principalmente de promoción de recintos y servicios turísticos, garantizando la seguridad, comodidad a los visitantes. Con la colaboración de los sectores públicos y privados se pretende fomentar la generación de empleos y así mismo potencializar el turismo social.

El Gobierno del Distrito Federal, por su parte, lanzó el programa *Sonrisas por tu Ciudad*. Es un programa creado y puesto en marcha por el gobierno del DF. En el siguiente capítulo se estudió ampliamente dicho programa, destacando la planeación, operación y resultados del mismo.

Capítulo 5. Programa *Sonrisas por tu Ciudad*

5.1 Presentación

Sonrisas por tu Ciudad es un programa de turismo social que opera en el Distrito Federal. *Sonrisas por tu Ciudad* se fundamenta en el Artículo 16 de la Ley General de Turismo donde se menciona que es prioridad impulsar y promover el turismo social, el cual comprende todos aquellos instrumentos y medios, a través de los cuales se otorgan facilidades con equidad para que las personas viajen con fines recreativos, deportivos, educativos y culturales con seguridad y comodidad (Gobierno del D.F, 2009).

La *Ley de Turismo del Distrito Federal* en su Título II del Turismo Social se establecen los artículos 23, 24, 25, 26 y 27, donde se explica que es competencia de la Secretaría de Turismo (SECTUR- D.F) desarrollar programas para satisfacer las demandas turísticas de grupos poblacionales como: trabajadores, niños, jóvenes, estudiantes, personas con discapacidad, adultos mayores e indígenas (ALDF, 2010).

Las dependencias y las entidades de la Administración Pública Federal, son las responsables de la coordinación y promoción de esfuerzos con los gobiernos locales y municipales, para impulsar acciones en los sectores social y privado para el fomento del turismo social.

Cabe mencionar que *Sonrisas por tu Ciudad* requiere alinearse a las disposiciones federales para seguir con la estructura política pública planteada a nivel nacional (*Turismo para Todos*) lo que fortalecerá el apoyo y la coordinación interinstitucional y gubernamental.

5.2 Antecedentes

El gobierno capitalino emite programas con fines turísticos para dar acceso a personas de la tercera edad, madres solteras, niños, jóvenes, personas con discapacidad, trabajadores y personas en situación de calle habitantes del Distrito Federal.

La Dirección General de Servicios Turísticos de la SECTUR-D.F, ha trabajado en lanzar programas de turismo social. El primer antecedente del que se tiene registro es el programa de *Anfitriónismo Delegacional* (PAD) 80's y 90's, posteriormente, surge *Vive tu Ciudad* (2006), *Turismo para Ti* (2009) y actualmente el programa *Sonrisas por tu Ciudad* (2013) los cuales eran puestos en marcha durante los períodos vacacionales de Semana Santa, verano y período decembrino (SECTUR-DF, 2013).

Con diferentes denominaciones, aunque con esquemas y propósitos similares, los programas mencionados buscaban ofrecer una alternativa de recreación y cultura para los adultos mayores, personas en situación de calle, madres solteras, personas con discapacidad, jóvenes, niños y trabajadores que habitan en el Distrito Federal.

Sin embargo, entrado el sexenio 2013-2018, se reconoce la necesidad de fortalecer dichos esquemas y abordarlos desde un panorama más amplio y con mayor grado de cobertura, con la idea de dignificación y calidad en los servicios turísticos. Por tal motivo, el programa *Sonrisas por tu Ciudad* comprende cuatro subprogramas: *Turisteando*, *Turismo Incluyente*, *Hacer Turismo es Hacer Vida* y *Turismo para Trabajadores*.

Sonrisas por tu Ciudad está dirigido a todos los habitantes y visitantes de la Ciudad de México, especialmente a los sectores de la población de: madres solteras, adultos mayores, personas con discapacidad, niños, jóvenes, trabajadores y personas en situación de calle¹¹, que por su condición social, económica o física tienen nulas o pocas posibilidades de acceder a los servicios de la industria turística (SECTUR-DF, 2013).

Cabe mencionar que el segmento de madres solteras no está contemplado en el Programa Federal *Turismo para Todos*. Sin embargo, el programa *Sonrisas por tu Ciudad* del Gobierno del Distrito Federal lo ha incluido para ser atendido, al igual que el de los trabajadores.

¹¹ Actualmente no se cuenta con un padrón que muestre a cuánto asciende el número de pobladores beneficiados por el programa clasificados en estos segmentos.

Durante los primeros años, con la operación de los programas antecesores a *Sonrisas por tu Ciudad*, se atendía un estimado de 4,000 personas al año. Para el 2012 se incrementó el número de personas beneficiadas a 12,345. Con la entrada de la nueva administración a cargo de Miguel Torruco Marqués, en el año 2013 se logró atender a 58,631 personas. Para el 2014 se alcanzó la meta de atención a 92,384 personas beneficiadas y para el 2015 se atendieron a 200,000¹² personas (SECTUR-DF, 2013).

5.3 Justificación

El programa *Sonrisas por tu Ciudad* fue creado para fomentar la inclusión de grupos poblacionales que por sus condiciones físicas, sociales o económicas se ven limitados para tener acceso a actividades turísticas (SECTUR-DF, 2013).

Sonrisas por tu Ciudad pretende ser un instrumento estratégico, por medio del cual se tiene proyectado que los adultos mayores, jóvenes, niños, personas con discapacidad, madres solteras, trabajadores y personas en situación de calle, puedan tener acceso a actividades lúdicas, con el propósito eminente de brindarles una oferta de ocio y recreación.

El desarrollo de este programa pretende generar buenas relaciones entre los usuario, integrar a grupos marginados, cambiar la visión de un turismo menospreciado y de baja calidad, por uno que cumpla las expectativas y aspiraciones de la población al cual va dirigido, además de dar a conocer los atractivos de la Ciudad de México creando una atmosfera de cordialidad y de respeto por el medio ambiente y el patrimonio cultural (SECTUR-DF, 2013).

Sonrisas por tu Ciudad es un programa que no cuenta con un presupuesto fijo establecido, y en ocasiones no puede operar debido a la insuficiencia presupuestaria. Sin embargo, es importante desarrollar el programa, pues los beneficios que trae su implementación son de orden social eminentemente, ambiental y económico. *Sonrisas por tu Ciudad* es un factor clave para el cambio y el desarrollo tanto personal como colectivo de los beneficiarios del programa.

¹² Datos proporcionados por la SECTUR-DF.

Con el desarrollo de la investigación se pretende proponer iniciativas de mejora para disminuir los riesgos y posibilitar la continuidad del programa.

5.4 Valores y principios

Los principios bajo los cuales se pretende operar el programa *Sonrisas por tu Ciudad*, son: inclusión, desarrollo social, respeto, equidad, solidaridad, calidad, difusión e innovación. El programa opera regido por los valores de inclusión social para hacer partícipe de actividades turísticas a los adultos mayores, personas con discapacidad, madres solteras, jóvenes, niños, familias, trabajadores y personas en situación de calle. Con la ejecución del programa se pretende lograr la inclusión social para los beneficiarios del programa trayendo como resultado el respeto, equidad y solidaridad entre los segmentos poblacionales antes mencionados.

5.5 Planeación

La Dirección General de Atención Turística, a través de las Coordinaciones de Planeación y Atención Turística, es la encargada de planear y coordinar el programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

La planeación y logística del programa, es un proceso que les lleva a los seis responsables del programa, aproximadamente los primeros tres meses del año. El resto del año se enfoca a la operación propiamente. Durante los primeros meses del año se llevan a cabo reuniones con las instituciones y dependencias interesadas en participar y apoyar a *Sonrisas por tu Ciudad*.

El proceso de planificación involucra el diseño de recorridos turísticos. En relación con lo anterior, el Secretario de Turismo del D.F. en coordinación con los jefes delegacionales visitó las dieciséis demarcaciones, a partir de ello, se obtuvo un catálogo de rutas turísticas, identificándose en él 72. ANEXO VI.

En el catálogo se puede identificar que los atractivos turísticos se clasifican en parques recreativos, museos, recintos culturales y recreativos, puestas en escena y actualmente se contemplan salidas foráneas. Dentro de la clasificación antes mencionada se encuentran lugares recreativos que tiene una demanda superior en relación a otros.

El acceso a los recintos con mayor convocatoria son integrados a los recorridos y se hacen accesibles a los beneficiarios por medio de sorteos y trivias recibidas a través de correos, vía telefónica o previos registros en la Secretaría de Turismo del Distrito Federal, lo cual genera una bitácora que resume el número de participantes, autobuses, guías de turistas, rutas y horarios de su ejecución. Actualmente, la Secretaría de Turismo del D.F, ha realizado convenios con aproximadamente 45 organizaciones públicas y privadas que regalan cortesías o dan entradas a muy bajo costo (SECTUR-DF, 2013).

El programa abre operaciones con una convocatoria, posteriormente, se generarán registros que permitirán a la Dirección de Atención Turística formular un programa con los recorridos adecuados para cada segmento de la población a los que va dirigido.

La operación del programa requiere de la participación de aproximadamente 100 personas por día. Sin embargo, la SECTUR-DF no cuenta con el personal suficiente, de tal forma que se apoya en voluntarios, personal de las delegaciones del Distrito Federal y de las instituciones participantes en *Sonrisas por tu Ciudad*.

5.6 Objetivo

Realizar acciones que permitan la recreación de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad social, la exclusión, el maltrato y la discriminación (SECTUR-D.F, 2013).

Es importante señalar que el objetivo que se persigue con la realización del programa es bastante amplio y se requiere que sea más específico y acote segmentos. También es recomendable que se incluyan objetivos específicos, metas y líneas estratégicas para direccionar la acción gubernamental.

5.7 Beneficiarios

El programa *Sonrisas por tu Ciudad* requiere ser más específico en cuanto a la población que pretende atender. Ya que hay que considerar que el total de la población que habita en el Distrito Federal es de 8´851,080 habitantes (INEGI, 2010). *Sonrisas por tu Ciudad* no cuenta con la capacidad para atender a toda esta población. Por lo que se recomienda considerar enfocar los esfuerzos publicitarios para llegar a los grupos de clase media baja, puesto que el fundamento principal es que el programa sea una oportunidad de incluir a los grupos menos favorecidos a actividades de tipo turístico-recreativas, por lo que no se puede dirigir la publicidad a todos los habitantes.

Se recomienda tomar como público objetivo la siguiente información:

- 482,500 adultos mayores (IAAM, 2015).
- 324,032 personas con discapacidad (INEGI, 2010a).
- 1´319,293 niños (INEGI, 2010b).
- 1´476,776 jóvenes (INEGI, 2010c).
- 188,320 madres solteras (DIF, 2015).
- 665,300 personas en situación de calle (COPRED, 2015).
- 21,973 trabajadores tomando en cuenta a la población ocupada dedicada a ser obrero y servicios técnicos contratados y subcontratados (INEGI, 210d).

Teniendo un total de 4´478,194 habitantes susceptibles de ser atendidos. Sin embargo, aún se podría especificar con mayor detalle los segmentos de niños y jóvenes, pues fue información que no se pudo documentar pero se puede considerar como recomendación tomar en cuenta únicamente la población de jóvenes y niños beneficiarios de otros programas sociales.

5.8 Descripción

El programa *Sonrisas por tu Ciudad* está conformado por cuatro subprogramas especializados, para dar atención a personas de la tercera edad, personas en situación de calle, madres solteras, personas con discapacidad, jóvenes, niños y

trabajadores de la población objetivo. Dichos subprogramas se describen *grosso modo* en las siguientes líneas.

5.8.1 Turisteando

El subprograma *Turisteando*¹³ otorga recorridos temáticos. Durante estos recorridos los guías de turistas transmiten la información mediante crónicas y leyendas, este tipo de recorridos son realizados a pie o en bicicleta.

Objetivo

Su principal objetivo es: organizar recorridos, conducidos por guías de turistas caracterizados¹⁴ como personajes históricos, con la finalidad de dar a conocer el patrimonio que visitan los beneficiarios de la población del Distrito Federal.

Recorridos

Los recorridos son peatonales o en bicicleta¹⁵ totalmente gratuitos. Inician en puntos de reunión establecidos por la SECTUR-D.F. Y se reúnen familias, jóvenes y adultos mayores principalmente, para caminar por sitios de interés turístico contemplados en el catálogo de rutas. La duración de los recorridos es corta, aproximadamente dos horas y se llevan a cabo los fines de semana en periodos vacacionales. Se organizan *rallys* turísticos, escenifican obras de teatro y festivales. *Turisteando* también se conforma por cuatro nuevas ofertas de visitación: *Recorridos caracterizados*, *De la mano por tu ciudad*, *Explora tu Ciudad* y *Hospitalidad*.

Recorridos caracterizados

Estos recorridos se llevan a cabo en periodos vacacionales a través de guías de turistas certificados y caracterizados como personajes de la historia de México. El servicio que se otorga consta de contar leyendas, relatos y crónicas de lo acontecido en la Ciudad de México, dichos recorridos se realizan principalmente en las siguientes delegaciones: Cuauhtémoc, Coyoacán, Gustavo A. Madero, Miguel Hidalgo, Tlalpan y Álvaro Obregón.

¹³ Durante el trabajo de campo no se observaron recorridos caracterizados.

¹⁴ El costo de contratación de guías de turistas es de 4'946,240 pesos.

¹⁵ Las bicicletas no son proporcionadas por la SECTUR-DF.

Los guías de turistas se concentran en un lugar concurrido en las delegaciones para invitar a las personas a participar. En este recorrido no hay registro previo. Los recorridos inician a las 12:00 hrs. los días viernes y sábados. Pueden ser empleados hasta 10 guías de turistas por sitio y su caracterización dependerá del sitio que se visite.

La ruta Madero es uno de los recorridos que se realizan como parte de *Recorridos caracterizados*. Comienza en el Palacio de Bellas Artes con dirección al Zócalo y en un intervalo de 20 minutos cada uno de los seis personajes se dan a conocer compartiendo sus relatos, haciendo un recorrido de 1 hora con 20 minutos. ANEXO III, figura 20.

Otra modalidad de viaje es *Muévete en Bici*¹⁶. El viaje comienza a las 10:00 hrs, los domingos en periodos vacacionales. De igual manera los guías de turistas van caracterizados e invitan a las personas que tengan bicicleta y estén interesados en participar en los recorridos gratuitos. ANEXO III, figura 21.

De la mano por tu Ciudad

Se ofertan tres recorridos y se llevan a cabo los viernes y sábados en periodos vacacionales, inician a las 10:00 hrs, tienen una duración aproximada de 50 minutos. El servicio es gratuito y consta de visitas guiadas por especialistas.

El punto de reunión para los recorridos es en los Centros de Información Turística de la SECTUR-DF ubicados en el corredor turístico Chapultepec - Centro Histórico. Los guías de turista (aproximadamente 10 por recorrido), invitan a las personas a realizar recorridos a pie, para compartir historias, leyendas y crónicas de la Ciudad de México con los participantes (SECTUR-DF, 2015). El primer recorrido es *Cristos y Demonios*, el segundo recorrido es *Crónicas por San Francisco el Grande* y el tercer recorrido *Un Paseo por la Alameda Central*, los tres paseos se organizan de la misma manera. ANEXO III, figura 22, 23 y 24.

¹⁶ Esta modalidad no aplicó durante el periodo en el que se realizó el levantamiento de encuestas, sin embargo está contemplado como actual por la SECTUR-DF.

Explora tu Ciudad

Explora tu Ciudad es una modalidad de viaje en la que guías especializados realizan recorridos a diversos sitios de la Ciudad de México en autobuses turísticos. Los recorridos se realizan los jueves, viernes y sábados en periodos vacacionales a partir de las 11:00 hrs., empleando hasta 10 guías de turistas por sitio.

El equipamiento que se requiere para estos desplazamientos son: autobuses, altavoz, banderillas de guía de turistas, uniformes para los guías, paletas de registro y radios de comunicación.

Se oferta el recorrido *Ruta de plaza en plaza* que va del Centro Histórico a Garibaldi. ANEXO III, figura 25.

Hospitalidad

Los recorridos de Hospitalidad tienen como objetivo que los guías de turistas inviten a las personas que acuden a museos, parques, zoológicos, zonas arqueológicas, a recorridos guiados en el lugar que visita. Los guías de turistas abordan recorridos temáticos explicando los temas de mayor interés en el lugar, dando al visitante una atención de hospitalidad de forma gratuita (SECTUR-DF, 2015).

Los guías de turistas brindan sus servicios los domingos de cada mes en un horario de 10:00 hrs. a 16:00 hrs. cada guía de turistas atiende a un aproximado de 50 personas. Se cuenta con 10 guías de turistas por sitio.

Equipamiento que se requiere para los recorridos son: altavoz, bocina portátil, banderillas de guía de turistas, uniformes para los guías, paletas de registro y radios de comunicación. Dicho equipamiento es proporcionado por la SECTUR-DF.

Se ofertan dos recorridos de hospitalidad. El primero es *Hospitalidad Museo de Antropología* y el segundo recorrido es *Hospitalidad Zoológico de Aragón*. ANEXO III, figura 26.

Beneficiarios

Turisteario está dirigido a todos los grupos poblacionales, pero son más habituales los jóvenes y adultos mayores acompañados de sus familias. Se tiene un estimado de 50,000 beneficiarios (SECTUR-DF, 2015).

5.8.2 Hacer Turismo es Hacer Vida

El subprograma *Hacer Turismo es Hacer Vida* es un medio a través del cual las personas de la tercera edad tienen acceso a viajes a precios accesibles, esto por medio de su tarjeta de pensión alimentaria, otorgada por el Gobierno del Distrito Federal.

La SECTUR-DF ha logrado que las personas adultos mayores viajen y además, se llegaron a acuerdos en los cuales las personas de la tercera edad pueden desplazarse junto con sus familias o acompañantes respetando las tarifas para todos los viajeros.

Objetivos

Vincular a los adultos mayores que cuenten con tarjeta de pensión alimentaria otorgada por el gobierno del Distrito Federal con agencias de viajes que hayan celebrado convenios con la SECTUR-DF para contratar paquetes turísticos.

Recorridos

Los recorridos se realizan de martes a jueves en periodos vacacionales, ofertando viajes con o sin pernocta a ciertos estados de la república mexicana. Se realizan talleres temáticos y recorridos de salud.

Beneficiarios

El subprograma va dirigido al segmento de adultos mayores principalmente, pero también está abierto a sus acompañantes. Se tiene un estimado de vinculación de 20,000 personas de la tercera edad con agencias de viajes que oferten paquetes de calidad y a precios accesibles (SECTUR-DF, 2015).

Las dependencias que participan en el subprograma *Hacer turismo es Hacer Vida* son:

- ANPDJ (Asociación Nacional de Jubilados)
- IAMM D.F. (Instituto para la Atención de Adultos Mayores)
- CAPTRALIR (Caja de Previsión para Trabajadores a Lista de Raya del GDF.)
- CAPREPOL (Caja de Previsión de la Policía Preventiva del D.F.)
- Tercera Edad Benito Juárez

- REDAM (Red de Adultos Mayores del DF)
- Jubilados de Hacienda. ANEXO VI, tabla 48.

5.8.3 Turismo Incluyente

El Turismo Incluyente consiste en la realización de recorridos turísticos enfocados a grupos que por sus condiciones físicas y psicosociales requieren de servicios especializados.

Objetivos

Los objetivos que se han fijado para el subprograma son tres:

1. Diseñar y operar recorridos especiales, terapéuticos y de bienestar emocional para:
 - a) Personas con discapacidad.
 - b) Comunidades indígenas.
 - c) Personas en situación de vulnerabilidad social.
2. Facilitar un directorio de accesibilidad turística.
3. Diseñar y operar viajes foráneos con pernocta.

Recorridos

El tipo de recorridos están dirigidos para todos los grupos poblacionales dando prioridad a las personas con discapacidad, se realizan en periodos vacacionales de martes a sábado. Los recorridos no tienen ningún costo para los usuarios.

Turismo Incluyente, a diferencia de *Hacer Turismo* es *Hacer Vida*, es operado directamente por la SECTUR-DF en coordinación con agencias de viajes aptas para brindar servicios turísticos a las personas con discapacidad. Actualmente solo se realizan viajes sin pernocta, pero es un objetivo incorporar viajes con estadías mayores a un día.

Beneficiarios

Los segmentos que atiende este tipo de subprograma son personas con discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad psicosocial y la población indígena. Se tiene un estimado de 5,000 beneficiarios por año. La SECTUR-DF ha

logrado celebrar convenios con algunas dependencias privadas y públicas para invitar a los segmentos interesados en estos tipos de viajes (SECTUR.DF, 2015).

5.8.4 Turismo para Trabajadores

El cuarto subprograma es *Turismo para Trabajadores*,¹⁷ es una ayuda que el gobierno capitalino otorga a los trabajadores para viajar. El gobierno les entrega una tarjeta la cual incluye créditos con límites de cinco y hasta 25 mil pesos, de acuerdo al monto del sueldo que recibe el trabajador; con plazos de pago de 24 y hasta 60 meses y el mecanismo financiero no checa si el trabajador está en el Buró de crédito, no solicita garantías prendarias, ni aval, por lo cual es de fácil acceso (SECTUR-DF, 2009). Los servicios que incluyen el uso de la tarjeta son accesos a diferentes sitios turísticos de la Ciudad de México, transporte, alimentos, salud y orientación telefónica (SECTUR-DF, 2009).

Objetivos

Los objetivos que persigue *Turismo para Trabajadores* son cuatro:

1. Diseñar y operar recorridos para los trabajadores activos y para sus familias.
2. Celebrar convenio con el Sindicato Único de Trabajadores del Gobierno del Distrito Federal.
3. Coordinar viajes foráneos con pernocta.
4. Celebrar intercambios turísticos con otros Estados de la República Mexicana.

Recorridos

La SECTUR-DF celebró convenios con prestadores de servicios y establecimientos turísticos a fin de coordinar los desplazamientos de los trabajadores y sus acompañantes, además de garantizar paquetes de calidad a precios accesibles.

Beneficiarios

Los segmentos a los que va dirigido el subprograma son trabajadores activos y sus familias. Se estima un aproximado de 15,000 personas atendidas por año (SECTUR-DF, 2015). En esta modalidad, a diferencia de *Hacer Turismo es Hacer*

¹⁷ El programa se implementó desde el año 2009 y aún sigue en marcha incluyéndose en Sonrisas por tu Ciudad.

Vida, no se proporcionaron datos que muestren como es que estos beneficiarios fueron ingresados al programa.

5.9 Servicios que otorga el programa *Sonrisas por tu Ciudad*

Los servicios que otorga la SECTUR-DF a través del programa *Sonrisas por tu Ciudad* son principalmente transporte según el subprograma en el que participe el beneficiario. Todos los recorridos cuentan con la atención de un guía de turistas quien acompaña a los grupos y les explica los sitios que se visitan. Todo desplazamiento con pernocta o de visitación cuenta con apoyos de seguridad pública.

Transporte

El transporte involucra autobuses que operan por temporada, han ido incrementando de 840 a 1500 unidades por año, en su mayoría modelos 2007 Mercedes Benz con 210,000 Km.

Las unidades se tienen reservadas a través de convenios celebrados con la empresa Alianza Transportadora y parte del presupuesto que se le asigna a la Secretaría de Turismo del Distrito Federal va dirigida al pago de este transporte.

Guías de turistas

El personal empleado para dar servicios en los recorridos del programa *Sonrisas por tu Ciudad* son guías de turistas que pertenecen a sindicatos y grupos representativos de guías de turistas de la Ciudad de México. De igual manera se busca dar empleo a personas de la tercera edad o personas con discapacidad que estén certificadas y aptas para dar recorridos turísticos.

Aproximadamente, se ha trabajado el programa con una capacidad de 250 guías de turistas por periodo vacacional. Cuentan con la certificación correspondiente que otorga la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal, y dan a conocer de manera lúdica la historia, relatos, mitos y leyendas de la ciudad capital (SECTUR-DF, 2015).

Refrigerios

Los refrigerios que se les otorga a los beneficiarios del programa *Sonrisas por tu Ciudad* no está realmente contemplado como un servicio riguroso (sin embargo si

se contempla dentro de la distribución presupuestal), ¹⁸este se entrega con el apoyo de algunos patrocinadores y gracias a alianzas celebradas con Fundación Jumex, Parque recreativo Six Flags, Bonafont, Pascual Boing, y algunas otras cooperativas llamadas “los amigos del turismo social”. Los refrigerios consisten en botellas de agua, jugos y barras energéticas, principalmente (SECTUR-DF, 2015).

Seguridad

El programa cuenta con la logística de apoyo permanente de la Secretaría de Seguridad Pública, Protección Civil, Secretaría de Salud, Procuraduría General de Justicia, entre otros, con la finalidad de poder resolver situaciones que se pudieran presentar y para salvaguardar la seguridad e integridad de los beneficiarios del programa (SECTUR-DF, 2015).

5.10 Presupuesto

El presupuesto asignado para el programa *Sonrisas por tu Ciudad* desde el 2009 ha variado, pero en el 2012 el apoyo fue realmente bajo en relación a los años anteriores. Los montos mayoritarios fueron aportados por el Fondo Mixto de Promoción Turística.

El presupuesto total se comportó de la siguiente manera durante los periodos 2009 y 2012:

- Presupuesto total 2009: \$1´680,000
- Presupuesto total 2010: \$2´000,000
- Presupuesto total 2011: \$1´300,000
- Presupuesto total 2012: \$ 215,000

Estos montos fueron aplicados cuando se encontraba en función el programa *Turismo para Ti*.

En el 2015 la SECTUR-DF presenta algunos problemas para operar en tiempo y forma el programa *Sonrisas por tu Ciudad*, pues el presupuesto sigue variando y no es suficiente para alcanzar el objetivo planteado (SECTUR-DF, 2015). En relación

¹⁸ El presupuesto destinado a refrigerios es de \$ 638,000 pesos.

al presupuesto asignado y ejercido para *Sonrisas por tu Ciudad*, el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (IFAI-DF) nos proporcionó los siguientes datos: en el 2015 se le asignó un presupuesto de \$20'000,000 de pesos, distribuido de la siguiente manera: servicio de transportación local y foráneo (\$ 9'755.600), servicio de guía de turistas (\$4'946,240), servicio de refrigerios (\$638,000), ingresos a recintos (\$1'589,664), servicio de logística (\$1'218,000), servicio de impresos (\$220,734.44), servicio de video turismo social (\$1'596,543.96) y suscripción a la Organización Internacional de Turismo Social (OITS) (\$35,217.60) (IFAI-DF, 2015).

5.11 Patrocinadores

El programa actualmente cuenta con un grupo de aliados denominados “Amigos del Turismo Social” (patrocinadores), que aportan donaciones en especie como: botellas de agua, barras energéticas, jugos, playeras, gorras, entre otros. Otros de los patrocinadores son la Fundación Jumex y la Cooperativa PASCUAL Boing (SECTUR-DF, 2015).

5.12 Promoción y difusión

El gobierno de la Ciudad de México tiene un área de comunicación social, la cual marca las pautas para difundir estos programas. Esta actividad se lleva a cabo antes de comenzar los recorridos, durante y al finalizar las actividades (SECTUR-DF, 2015). La promoción y difusión se realiza por diferentes medios de comunicación impresos y audiovisuales tales como: programas de radio, entrevistas para televisión, inserciones en periódicos nacionales y publicaciones varias, además de spots publicitarios en Audiómetro, Locatel y Código DF, volantes distribuidos y posters colocados en la Ciudad (SECTUR-DF, 2015).

La promoción y difusión que se efectúa es por medio de invitaciones a las estaciones de radio, así mismo ocurre con televisión, y prensa. Los medios impresos, también son apoyo por parte del gobierno de la Ciudad de México y se distribuyen en las dieciséis delegaciones¹⁹ (SECTUR-DF, 2015).

¹⁹ El presupuesto destinado a la promoción y difusión asciende a \$ 220,734 pesos.

Considerando que se requiere delimitar las características de los beneficiarios, también es necesario desarrollar estudios de oferta y demanda por delegaciones para conocer las necesidades de los posibles usuarios del programa. Posteriormente se pueden desarrollar campañas publicitarias para dar a conocer, por los medios de comunicación más adecuados, los servicios del programa.

5.13 Evaluación

El programa *Sonrisas por tu Ciudad* no cuenta con indicadores para evaluar su desempeño, y la información que se documenta es insuficiente para aplicar evaluaciones profundas. El método a través del cual evalúan las acciones e iniciativas puestas en marcha a partir de la implementación de *Sonrisas por tu Ciudad*, es la aplicación de una encuesta. Hasta el 2013 la encuesta era reducida y tenía como propósito identificar sexo, edad, y procedencia, además evaluaba la promoción, el viaje, el guía de turistas, pero no eran suficientes los rubros para conseguir una evaluación completa. En el año 2014 se reformulo un cuestionario de 35 ítems. Sin embargo, dicho instrumento tiene preguntas repetitivas en cada rubro y en su caso, no son entendibles para los usuarios.

Los programas federales proponen matrices de indicadores para evaluar los resultados. *Sonrisas por tu Ciudad* no contempla integrar un método basado en indicadores (cualitativos y cuantitativos) que sirvan para evaluar el desempeño del mismo.

En el siguiente apartado se realizó el diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad* con la finalidad de detectar oportunidades de mejora y establecer los criterios considerados como adecuados para fortalecer la estructura, modo de obtención de información y sistemas de evaluación.

Capítulo 6. Diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*

En el presente capítulo se desarrolló un diagnóstico que sirvió para identificar oportunidades de mejora para hacer eficientes los recursos y maximizar los beneficios del programa. El diagnóstico requirió de la realización de investigaciones que sustenten de manera teórica-metodológica el análisis de cada uno de los elementos que intervienen en la realización del programa.

En primera instancia se caracterizó la situación actual del programa abordando los temas: objetivos, cobertura, diseño de la intervención, presupuesto y medios de obtención. Posteriormente se utilizaron entrevistas semiestructuradas a actores principales (Dirección de Atención Turística y la Dirección General de Servicios Turísticos) posteriormente se llevó a cabo la aplicación de 100 encuestas a los beneficiarios con la finalidad de conocer sus demandas y si estas se están resolviendo oportunamente a partir de su participación en el programa. Finalmente se realizó una matriz FODA a través de la cual se proponen objetivos estratégicos y líneas de acción.

Identificación del problema

Objetivos

Los programas turísticos generados en materia de turismo social presentan inconsistencias y problemas para perdurar en el tiempo. El programa, objeto de estudio de esta tesis, fue implementado para que todos los capitalinos tengan acceso a servicios turísticos. Como fue mencionado en el capítulo 5, donde se analizó el programa, se mencionó que el objetivo que se plantea *Sonrisas por tu Ciudad* es amplio y no delimita número y características de los beneficiarios a atender. No considera metas ni líneas estratégicas que hagan posible alcanzar dicho objetivo, expresado en tiempo y recursos. Lo mismo ocurre con los subprogramas (*Turisteando, Turismo para Trabajadores, Hacer Turismo es Hacer Vida y Turismo Incluyente*) que componen a *Sonrisas por tu Ciudad*. De igual forma, el contenido de los recorridos no se alinea a las disposiciones federales.

Cobertura

En relación a lo comentado en el párrafo anterior, se aborda el tema de cobertura. Si bien es cierto que en el programa se menciona interés por atender a la población del Distrito Federal, priorizando a las personas con discapacidad, personas adultos mayores, trabajadores, madres solteras, personas en situación de calle, jóvenes y niños. Se requiere cuantificar la población objetivo, la frecuencia de actualización (cuantas veces ha participado en el programa la población potencial, índice de repetición) y segmentar los resultados por segmento y delegación de residencia ya actualmente no se cuenta con esta información clasificada como se indica en los *Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal*.

En cuanto al diseño de la intervención, se necesita establecer etapas de implementación en el programa; es decir, se debe considerar tiempo de planeación, operación y evaluación para la retroalimentación futura. El programa establece momentos para cada etapa, sin embargo, no se tenía registrado el proceso. Cabe mencionar que la planeación les lleva a aproximada mente los tres primeros meses del año, pero no se especifica los tiempos dedicados al diseño y lanzamiento de la promoción, convenios con los sitios a visitar y con los patrocinadores, registro de los beneficiarios que participaran, diseño de recorridos, anticipación con que se hace la contratación de los autobuses, guías de turistas, no se contempla algún servicio de seguridad durante los recorridos, por las razones anteriores se complica el aplicar métodos de control y evaluación.

Presupuesto y medios de obtención

El presupuesto del que dispone la SECTUR-DF es el punto más importante para la operación de *Sonrisas por tu Ciudad*, pues de este depende totalmente toda la planeación y asignación económica para cada actividad a realizar.

Debido a las constantes variaciones y recortes en el presupuesto, el programa fue pospuesto en diferentes momentos, como fue el caso del periodo vacacional de Semana Santa en el año 2012 y parte del año 2015, a pesar de los imprevistos el programa comenzó a operar en el segundo semestre del año 2015.

Por otra parte, se cuenta con el apoyo de patrocinadores, también llamados los “amigos del turismo social”, pero ellos solo apoyan con servicio de *box lunch* y algunos *souvenirs*. Otras organizaciones otorgan descuentos en la entrada a sitios turísticos, pero de igual manera son limitados los apoyos que brindan y no son permanentes. Trayendo como consecuencia que la SECTUR-DF se vea en la necesidad de improvisar y comenzar a operar con los recursos disponibles (SECTUR-DF, 2015).

6.1 Instrumentos

Para diagnosticar la situación actual del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, se desarrollaron y aplicaron entrevistas semiestructuradas con la finalidad de obtener información relevante en relación a la estructura general, planeación, operación y recursos empleados para ejecutar el programa.

6.1.1 Entrevistas semiestructuradas

Las cuales fueron aplicadas a los actores principales. Los temas que se interrogaron fueron la estructura, en relación a sus objetivos, estrategias, fundamentos jurídicos, valores, operación, diseño de recorridos, resultados y métodos de valuación, la planeación, presupuesto asignado, tiempo empleado en planeación y operación, promoción y difusión, recursos humanos, métodos de registro, servicios otorgados por el programa (recorridos, servicio de guías de turistas y transporte y acceso a sitios a visitar), formas de control y evaluación. ANEXOII.

A partir de la aplicación del instrumento se obtuvo como principales resultados que el programa *Sonrisas por tu Ciudad* fue puesto en marcha desde el año 2013 por el gobierno del Distrito Federal, dicho programa busca cumplir con las disposiciones federales de inclusión social y turística de todas las personas habitantes del Distrito Federal. El programa es operado por la Secretaría de Turismo del DF (SECTUR-DF) y está a cargo de la Dirección de Atención Turística y la Dirección de General de Servicios Turísticos de la misma Secretaría, y es planeado y operado a través de la coordinación de las 16 delegaciones que componen al DF, sector público, sector privado, y sector social, tal como se aprecia en la figura 8.

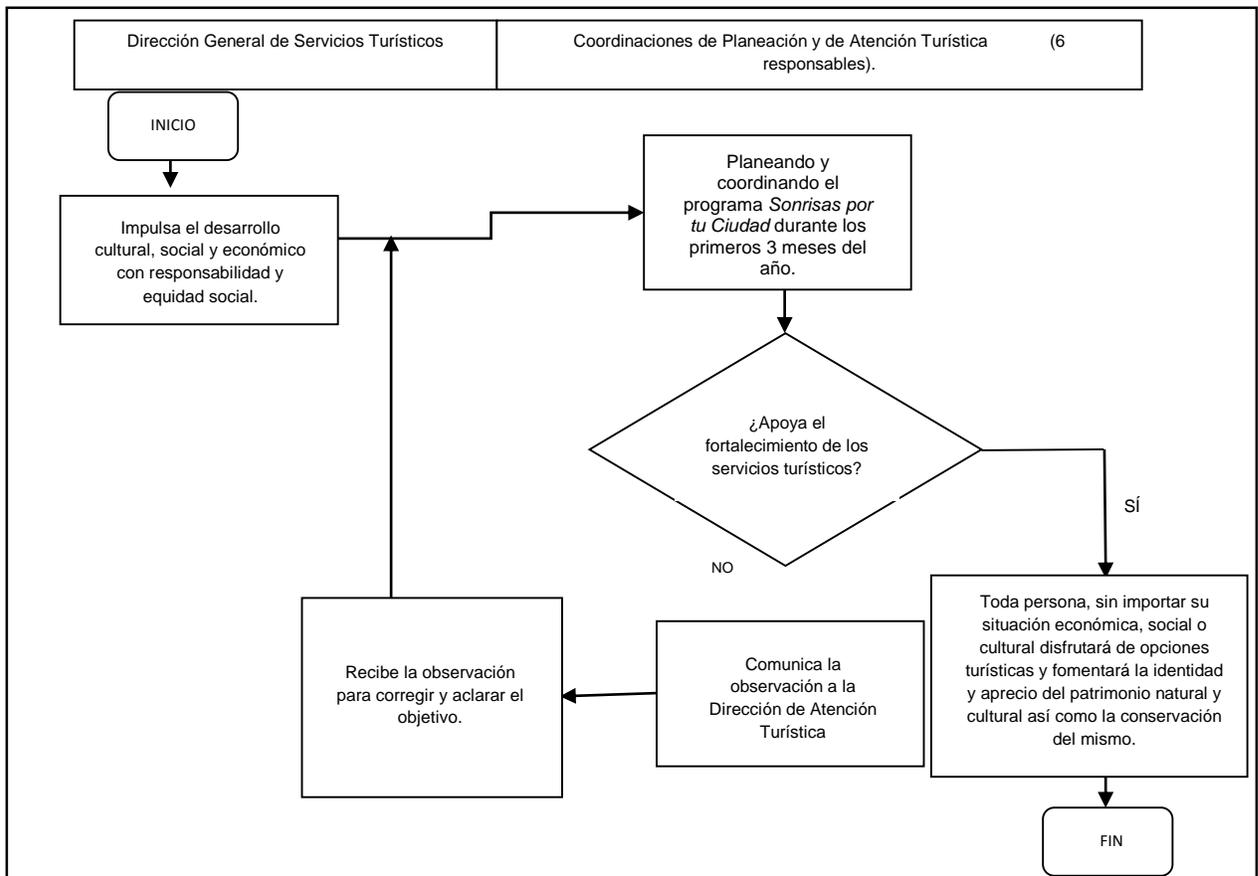


Figura 8. Responsabilidad de la Dirección General de Servicios Turísticos

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

Sonrisas por tu Ciudad se estructura a su vez en cuatro subprogramas: *Turisteando*, *Hacer Turismo es Hacer Vida*, *Turismo para Trabajadores* y *Turismo Incluyente*, tal como se muestra en la figura 9.

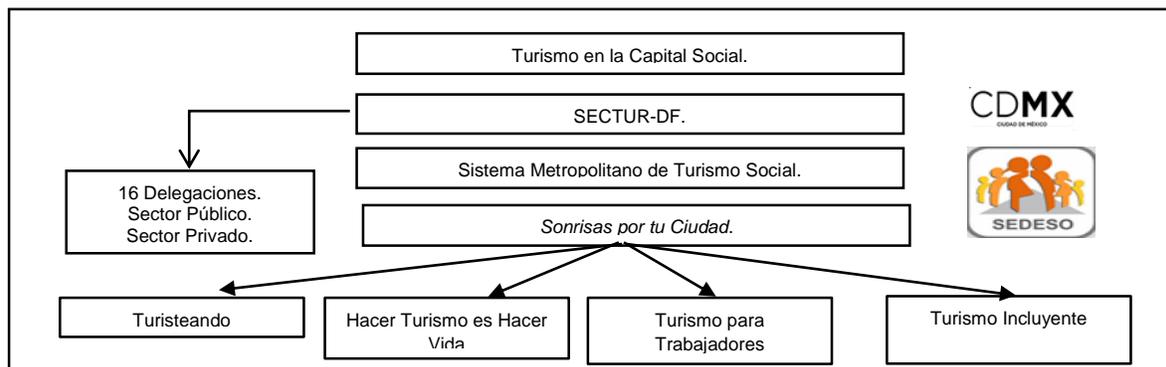


Figura 9. Estructura *Sonrisas por tu Ciudad*

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

A partir de las entrevistas realizadas se desarrollaron esquemas que permiten apreciar el funcionamiento de los subprogramas. En la figura 10 se observa el proceso de viaje para los desplazamientos *Hacer Turismo es Hacer Vida*.

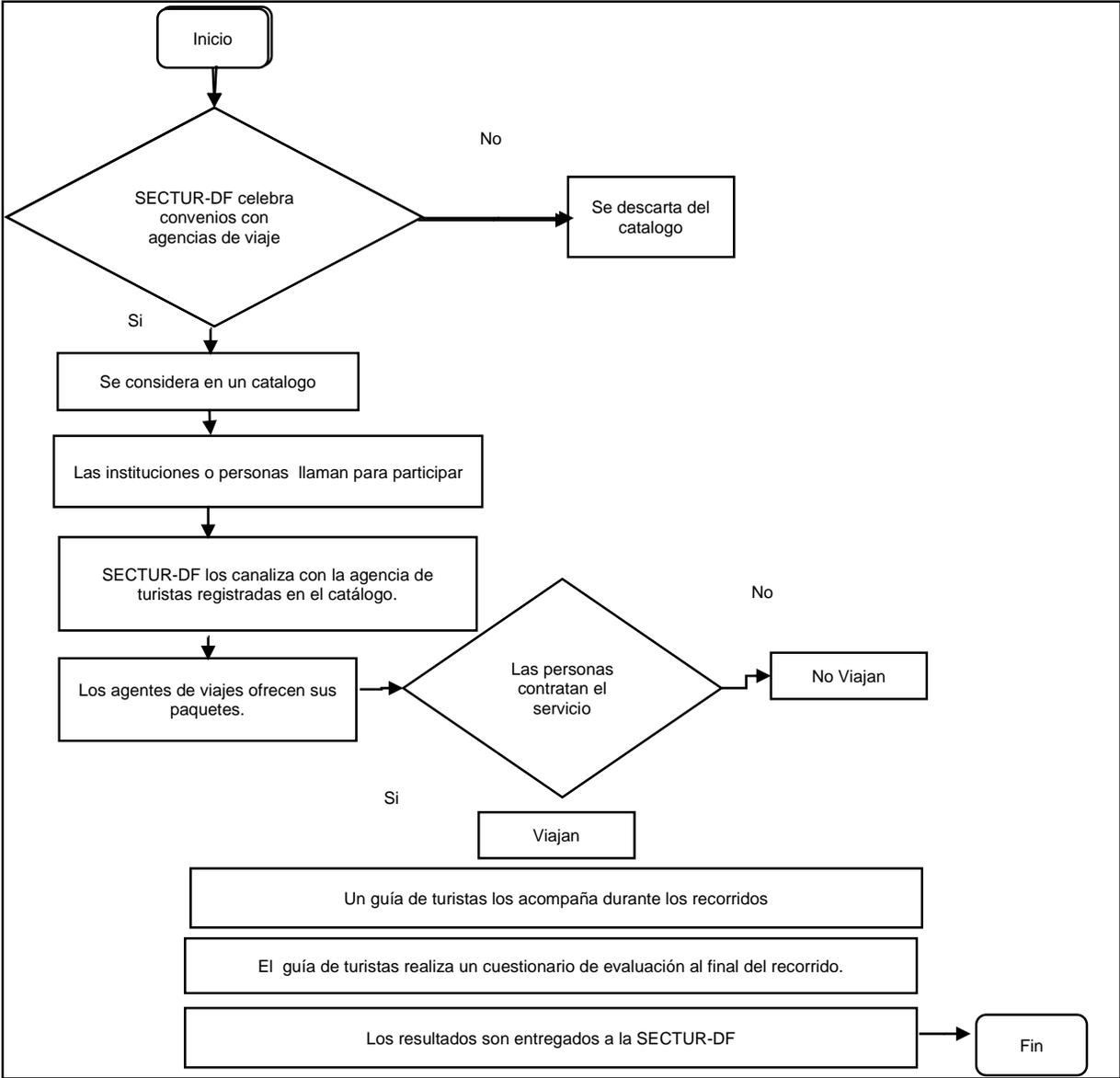


Figura 10. Hacer Turismo es Hacer vida

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

Los viajes foráneos están abiertos para los adultos mayores que cuenten con su tarjeta de pensión alimentaria, como es el caso de *Hacer Turismo es Hacer Vida*. También se documentó la modalidad *Turismo para trabajadores*. En la figura 11.

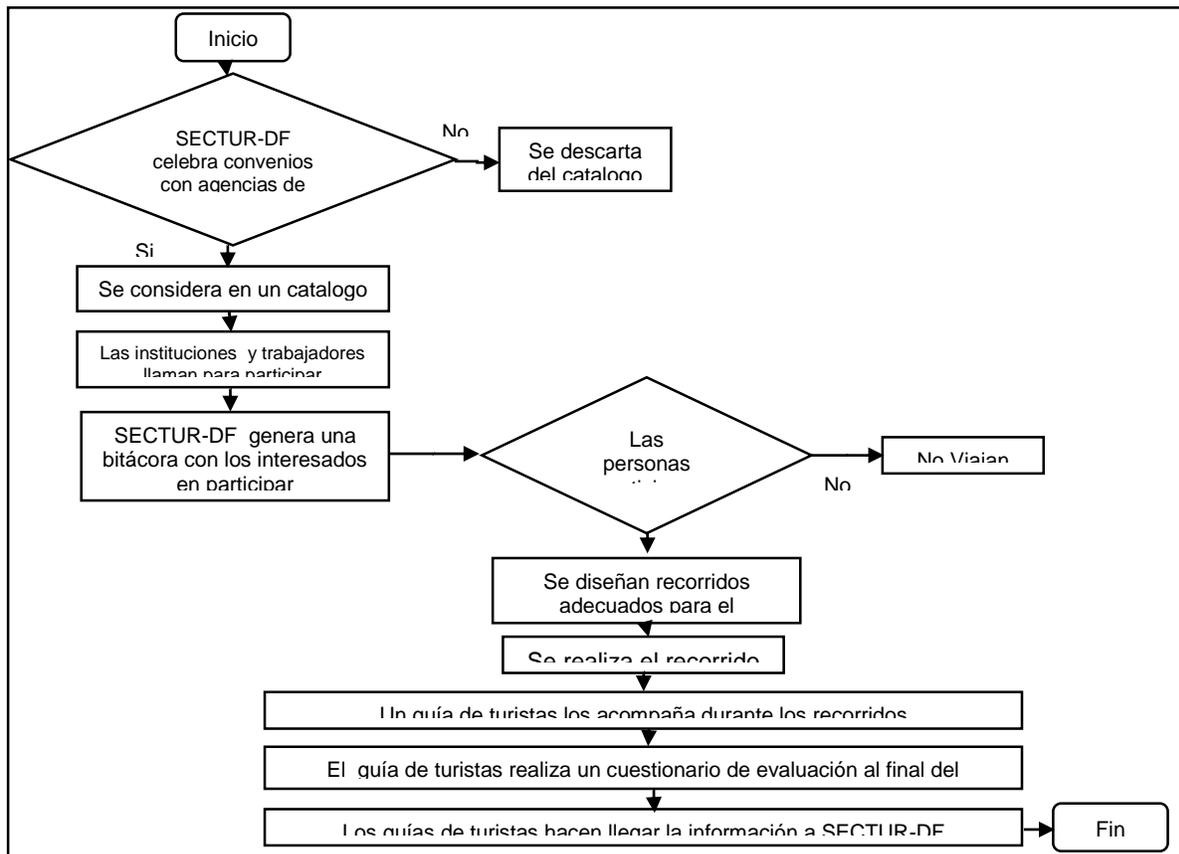


Figura 11. Turismo para Trabajadores

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

Pero estos viajes no son numerosos. Los desplazamientos mayoritarios son los viajes llevados a cabo en cada una de las delegaciones del Distrito Federal.

Los viajes que se ofertan en el programa son peatonales o en bicicleta, dirigidos al público en general, desarrollados en la zona céntrica del Distrito Federal, estos desplazamientos operan bajo la denominación Turisteando. A su vez este programa se subdivide en: *Recorridos caracterizados, De la mano por tu ciudad, Explora tu Ciudad y Hospitalidad*. ANEXO III, figuras 20-26.

Otra de las modalidades que contempla el programa *Sonrisas por tu Ciudad es Turismo incluyente*, el cual ofrece viajes en autobús, igualmente llevados a cabo en la Ciudad de México, en estos desplazamientos se trabajan principalmente con instituciones de personas en situación de calle, adultos mayores, personas con discapacidad y niños, tal como se muestra en la figura 12.

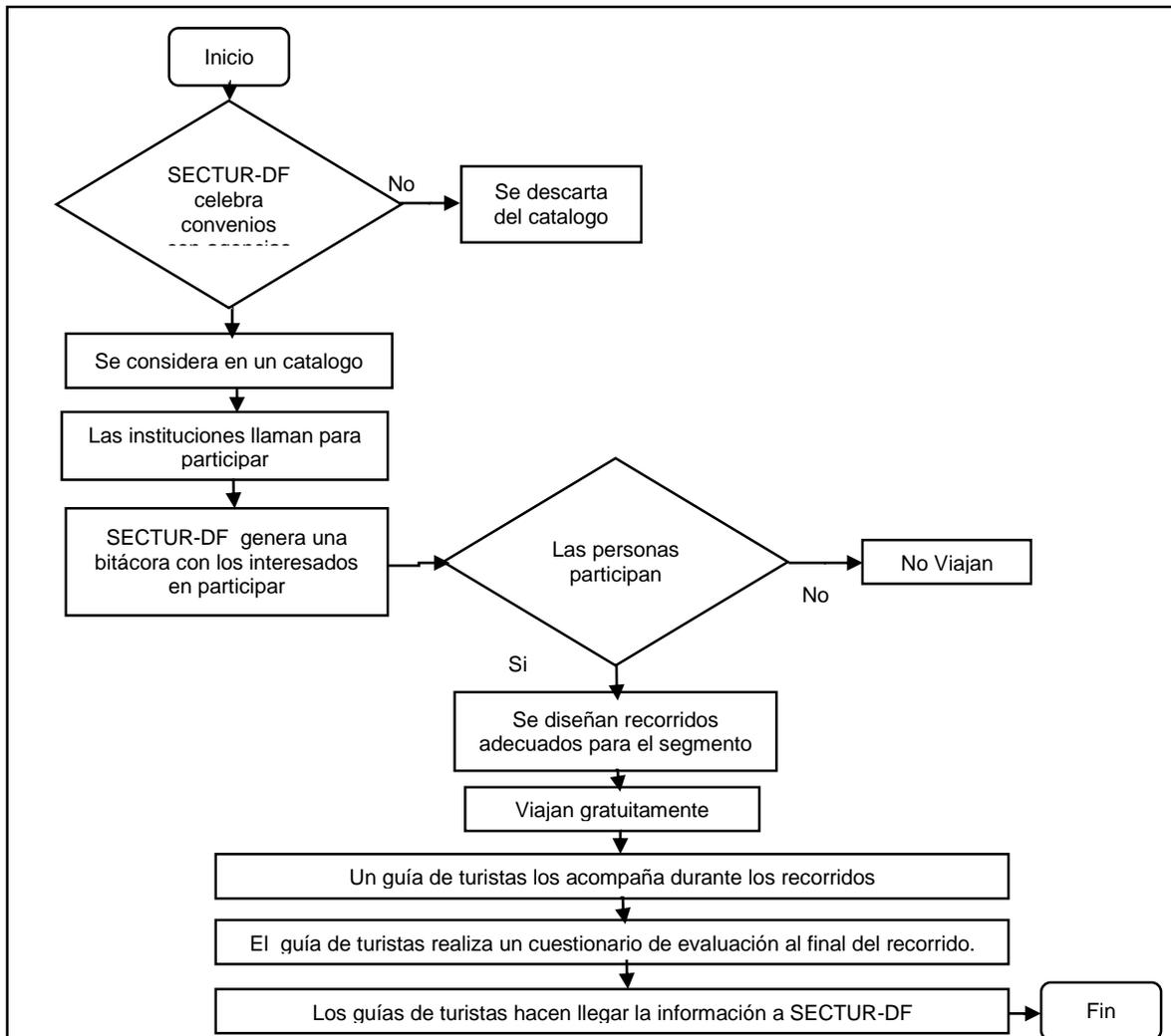


Figura 12. Turismo Incluyente.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015

Los recorridos turísticos se planean con base en la creación de un catálogo elaborado con ayuda de los 16 Jefes Delegacionales del Distrito Federal. Así mismo fueron identificadas 72 rutas clasificadas en: parques recreativos, museos, recintos culturales y recreativos, puestas en escena y salidas foráneas, tal como se observa en la figura 13.

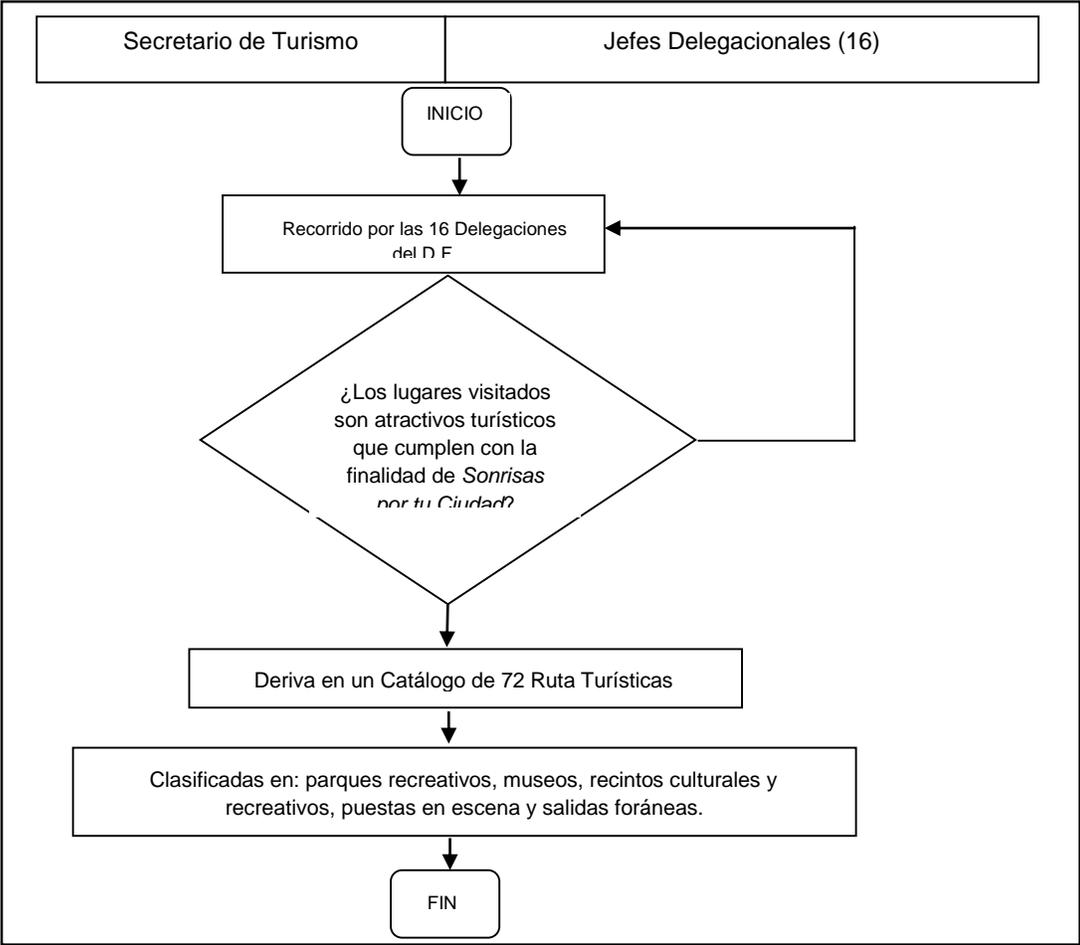


Figura 13. Creación de rutas turísticas

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015

Como se puede observar en el catálogo de rutas turísticas ANEXO IV, se contempla la visita de recintos con alta convocatoria (Acuario Inbursa, Six Flags y Xochimilco), por tal motivo la SECTUR-DF sigue un proceso sencillo para asignar los viajes, el cual consta de sorteos, trivias recibidas a través de escritos, correos y vía telefónica o previos registros en la Secretaría de Turismo del Distrito Federal, tal como se puede apreciar en la figura 14.

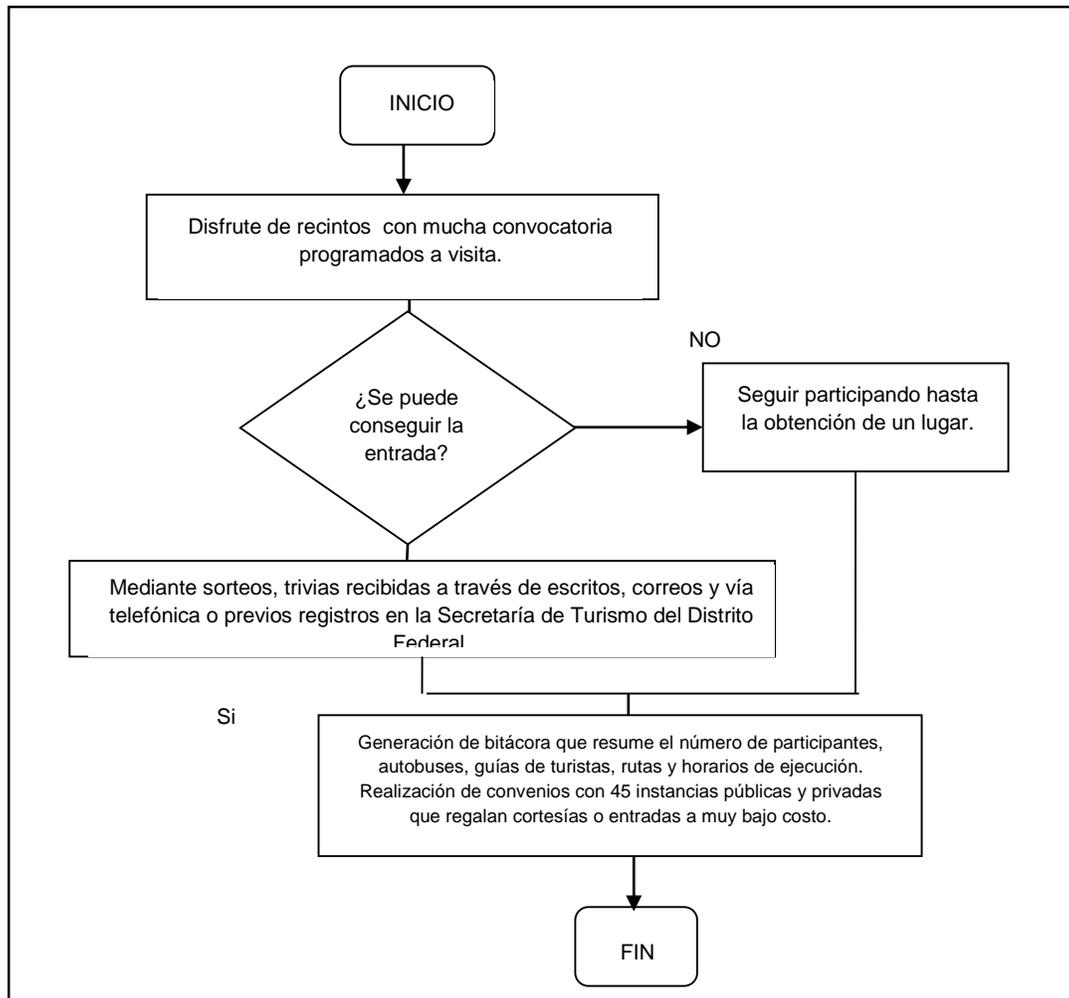


Figura 14. Recintos con alta convocatoria.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015

En cuanto al costo de los recorridos, los servicios que se ofertan principalmente son recorridos gratuitos (*Turisteando y Turismo Incluyente*) y recorridos a precios accesibles (*Hacer Turismo es Hacer Vida y Turismo para Trabajadores*).

Cabe mencionar que los recorridos gratuitos no se realizan con pernocta, únicamente contemplan servicio de transportación guía de turistas y entrada al lugar que se visita dentro del Distrito Federal.

Todos los recorridos incluyen el servicio de transporte, entrada a recintos turísticos y servicio de guía de turistas. La seguridad es parte fundamental de la experiencia que se pretende hacer vivir a los viajeros.

Se cuenta con el apoyo de Secretaría de Seguridad Pública, Protección Civil, Secretaría de Salud, Procuraduría General de Justicia. En la figura 15 se aprecia dicho proceso.

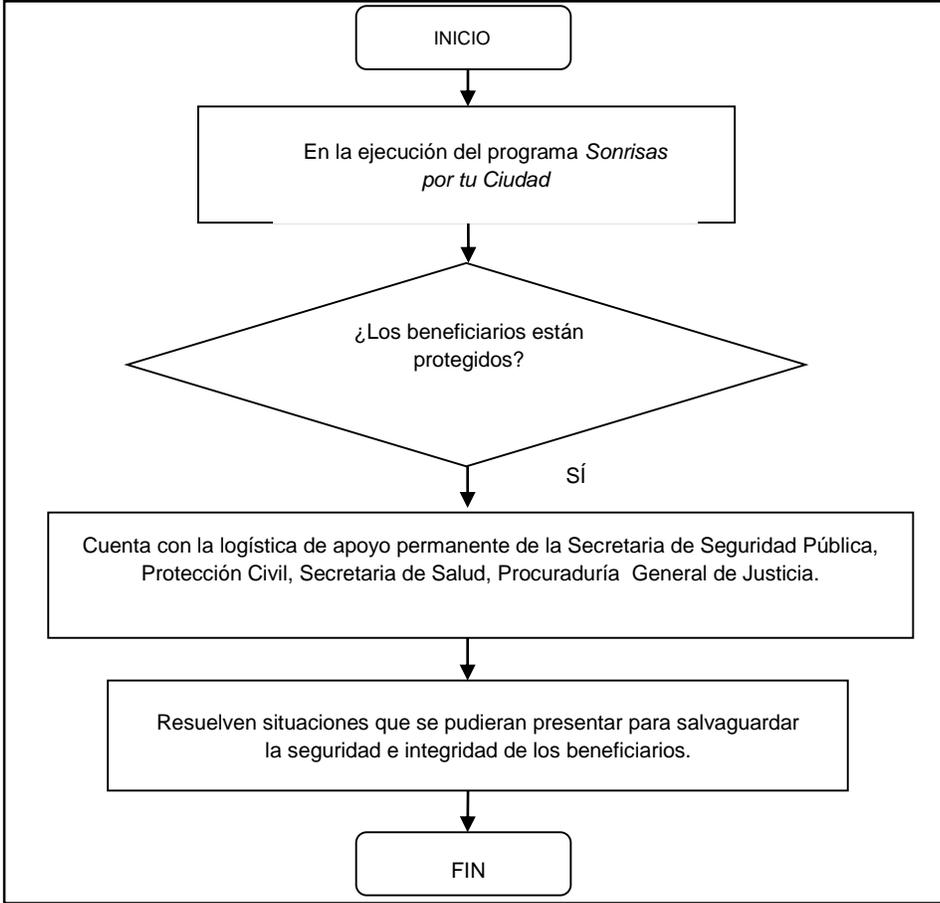


Figura 15. Seguridad en el programa *Sonrisas por tu Ciudad*

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015

Parte importante y que apoya la realización de estos viajes son los patrocinadores, también llamados “amigos del turismo social”, ellos son Fundación Jumex, Parque recreativo Six Flags, Bonafont y Pascual Boing. Los patrocinadores aportan refrigerios, *souvenirs* y algunos otros artículos que son entregados a los beneficiarios durante los recorridos.

En la figura 16 se aprecia el proceso por medio del cual los patrocinadores apoyan al programa.

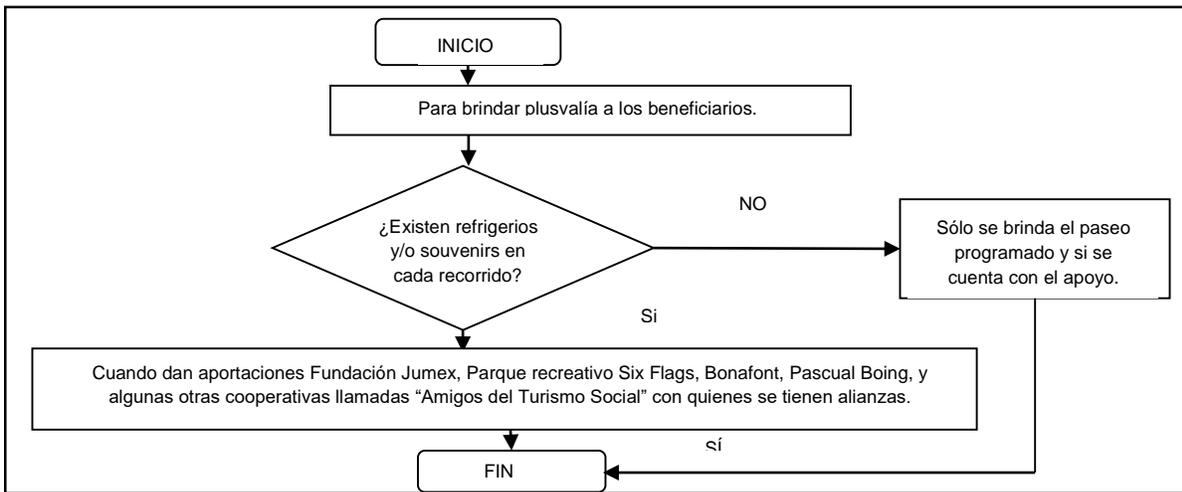


Figura 16. Patrocinadores de Sonrisas por tu Ciudad

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

Parte importante para tener acceso al programa es la promoción y difusión del mismo, lo cual es responsabilidad del Área de Comunicación Social del Gobierno de la Ciudad de México. En la figura 17 se precia dicho proceso.

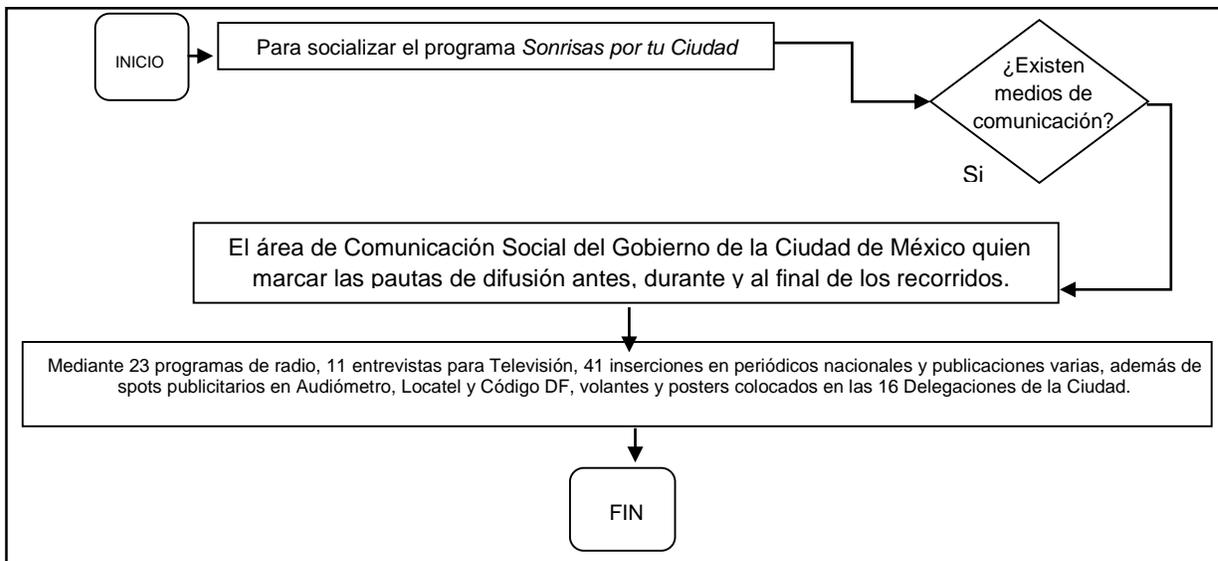


Figura 17. Promoción y difusión

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

La entrevista arrojó que el programa cuenta con una buena estructura, pero requiere ser más detallada. El programa tiene como objetivo atender a toda la población habitante del Distrito Federal, sin importar su capacidad económica, condición social o de salud, procedencia, religión o cualquier otra preferencia. También se observó que se requiere desarrollar objetivos específicos y líneas estrategias que sirvan para dar cumplimiento al objetivo general que se ha planteado en el programa. De igual manera se apreció que no se contaba con valores y la alineación estratégica con las disposiciones federales.

La planeación del programa engloba distintas actividades, como lo son: el diseño de los recorridos, reservaciones con los recintos turísticos, contratación de autobuses, coordinación con otras instancias para realizar los desplazamientos turísticos y hacer el registro de los participantes.

Durante la operación, los responsables del programa se encargan de la realización de los viajes propiamente, de la coordinación de los guías de turistas y medios de transporte, de la aplicación de encuestas y programación continua de los recorridos futuros.

La entrevista sirvió para conocer las actividades que requieren ser cumplidas para operar adecuadamente el programa. Sin embargo, fue necesario aplicar encuestas que permitieran comparar lo obtenido en la entrevista y generar información pertinente para retomar los aspectos positivos, maximizar los beneficios y los recursos empleados.

6.1.2 Encuestas

Las encuestas fueron diseñadas para dar respuesta a las dimensiones de calidad, eficiencia y eficacia. Por lo cual, el instrumento contempla los siguientes elementos: edad, sexo, lugar de procedencia, ocupación, tipo de jefatura familiar, condiciones en si vivienda, formas de viaje, incidencia en el programa, forma en la que se enteró del programa, facilidad para tener acceso al programa, diseño y organización de los recorridos, transporte, servicio de guía de turistas, gasto promedio y satisfacción del beneficiario.

A partir de las 100 encuestas²⁰ aplicadas se determinó el perfil de los beneficiarios del programa *Sonrisas por tu Ciudad* y se averiguaron las necesidades de los beneficiarios y en qué medida han sido cubiertas con el programa.

Con el instrumento se observó que las edades promedio de las personas que participan en el programa se distribuyen de la siguiente manera: el 7% es representado por personas de entre 10 y 20 años. El 4% es representado por personas de entre 21 y 30 años. El 7% está representado por personas de entre 31 y 40 años. El 21% pertenece a las personas de entre 41 y 50 años. El 25% está representado por personas de entre 51 y 60 años. Finalmente el grupo mayoritario es el de 61 años o más, con el 36%. Como se puede observar, el programa *Sonrisas por tu Ciudad* atiende personas de todos los segmentos de la población, aunque son más frecuentes los adultos maduros y personas de la tercera edad. ANEXO VIII, figura 27.

Las mujeres participan con mayor frecuencia, representan el 81%, mientras que los hombres representan el 19%. ANEXO VIII, figura 28. El nivel de estudios de los beneficiarios del programa está representado en porcentajes: el 17% es representado por personas que no estudiaron. Otro 17% está representado por personas con nivel primaria. 19% dijo que había terminado la secundaria. El 33% mencionó haber terminado la preparatoria y finalmente, el 14% dijo tener estudios nivel licenciatura. ANEXO VIII, figura 29.

En relación a la ocupación de los beneficiarios del programa, 19% de los encuestados dijo no trabajar, el 7% es obrero, el 36% se dedica a labores del hogar, el 7% es profesionista, el 15% es trabajador independiente o comerciante, el 4% es pensionado o jubilado, el 6% aún se encuentra estudiando, el 5% es empleado de gobierno, y únicamente el 1% se dedica a otra actividad; siendo esta, promotora de ventas. Cabe resaltar que el segmento enfocado al hogar es mayoritario en relación al resto de las ocupaciones. ANEXO VIII, figura 30.

El programa pretende atender al segmento de madres solteras que habitan en el Distrito Federal, en relación a lo antes comentado, se les pregunto a los

²⁰ El muestreo que se empleó para aplicar las encuestas fue por conveniencia por ello solo se aplicaron 100.

beneficiarios que tipo de jefatura tenían en sus hogares y los resultados fueron: las jefaturas familiares lideradas por hombres representan el 72%, mientras que el de las mujeres es el 28%. Aunque no son mayoría las familias a cargo de mujeres, el programa *Sonrisas por tu Ciudad* se ha encargado de incluirlas a las actividades de ocio y esparcimiento. ANEXO VIII, figura 31.

Los beneficiarios encuestados dijeron que ellos participaban en el programa de la siguiente manera: las personas que viajaban solos era el 28%, con amigos el 15% y en familia eran el 57%, siendo este último el más popular. ANEXO VIII, figura 32.

El programa se da a conocer por diferentes medios de comunicación. Sin embargo, la promoción y difusión no es eficiente. Los beneficiarios mencionaron haberse enterado del programa a través de la difusión en institutos, secretarías, agrupaciones y asociaciones a las que se encuentran afiliados, familiares y amigos principalmente. El 8% de los encuestados dijo haberse enterado por anuncios, el 4% se enteró por medio de la radio, el 59% se enteró a través de amigos y familiares, el 1% por medio de internet y el 28% se enteraron por medio de otras fuentes, tales como instituciones de las que forman parte. Los medios menos usuales son televisión y volantes con un 0%. A pesar de dar a conocer el programa a través de diversos medios, el más común es por medio de familiares y amigos. ANEXO VIII, figura 33.

El programa ha crecido. Se les pregunto a los beneficiarios si habían participado alguna vez en el programa y si era así, cuantas veces lo habían hecho, a lo cual ellos respondieron de la siguiente manera: el 74% dijo nunca haber participado, el 23% menciona haber participado de una a dos veces, y el 3% declaro haber participado más de seis veces. El programa está incluyendo a más personas y aun atiende a algunas que ya han participado con anterioridad. ANEXO VIII, figura 34.

La planeación del programa compete a la Secretaría de Turismo del Distrito Federal (SECTUR-DF), es quien debe de coordinar los autobuses, guías de turistas, número de recorridos y agendar fechas con otras instancias para formalizar los acuerdos y saber con qué destinos se tiene el apoyo. Esto sirve para generar los itinerarios. En relación a esto último, se les pregunto a los beneficiarios del programa si les parecía

adecuada la planeación y organización de los recorridos. El 88% de los beneficiarios comentaron que los recorridos comenzaban a tiempo, mientras que el 12% dijeron que no. Cabe mencionar que los usuarios tienen esta opinión por dos razones principalmente; la primera es que las personas o instancias que invitan a los beneficiarios los citan una hora antes de la hora pactada con la SECTUR-DF. Y la segunda razón es que los conductores no conocen las rutas de acceso y se extraviaban. ANEXO VIII, figura 35.

Los beneficiarios encuestados externaron su percepción en relación a la dificultad que experimentaron para participar en el programa. El 97% dijo que no le fue difícil participar, mientras que el 3% indicó que sí. Cabe destacar que los usuarios en su mayoría mencionaron que no es difícil tener acceso, sin embargo, también comentaron que nunca habían escuchado del programa hasta que un familiar o amigo los invitó. ANEXO VIII, figura 36.

La opinión de los beneficiarios en relación a la puntualidad de los organizadores, en general, el 88% piensa que si son puntuales y el 12% indica que no. Las razones son similares a las del análisis hecho en relación a los recorridos retrasados. ANEXO VIII, figura 37.

El 7% de los beneficiarios califican como regular la organización de los recorridos, el 50% como buena la organización de los recorridos y el 43% piensa que es muy buena la organización de los recorridos. ANEXO VIII, figura 38.

En relación a las dificultades para llegar al punto de reunión, el 18% mencionó que sí tuvieron dificultades para llegar, mientras que el 82% dijo que no. ANEXO VIII, figura 39.

En relación a la duración de los recorridos, el 25% de los beneficiarios encuestados dijeron que es regular, el 47% dice que es buena y el 28% coincide en que es muy buena. Cabe mencionar que los beneficiarios demandaban más tiempo en los recorridos, esto con la finalidad de tener mayor oportunidad de convivencia y espacio para degustar de sus alimentos. ANEXO VIII, figura 40.

Por otra parte, el 3% de los beneficiarios encuestados dijo haberle parecido regular el sitio que visitó, el 39% dijo que era bueno el lugar que recorrió y el 58% expreso

que fue muy bueno el recinto que visitó. Cabe mencionar que los beneficiarios comentaban que las instancias (Delegaciones) que los invitaron a participar les decían que podían visitar los recintos con mayor demanda (Acuario Inbursa y Six Flags) y realmente se tenían programados otros recorridos para estas personas. ANEXO VIII, figura 41.

El programa se enfoca en la atención de personas con discapacidad, por ello es importante que los sitios que se recorran sean accesibles. El 3% dijo que la accesibilidad era muy mala, el 10% mencionó que era regular, el 42% expresó que era buena y el 45% dijo que era muy buena. La opinión de los beneficiarios en relación a la calificación general que otorgan a los recorridos ofertados por el programa indica que el 6% calificó de regular los recorridos, el 42% los calificó como buenos y el 52% calificó los recorridos como muy buenos. En general se tiene una opinión positiva de los desplazamientos realizados. ANEXO VIII, figura 42.

El programa otorga servicio de transporte, por lo que es importante conocer si las unidades en las que viajan los beneficiarios cumplen con los requisitos para dar un buen servicio. El 16% de los beneficiarios piensan que el pasillo de circulación tiene una amplitud regular, el 41% de los encuestados opinan que el pasillo de circulación tiene una amplitud buena y el 43% considera que el pasillo de circulación es muy amplio. ANEXO VIII, figura 43.

El 7% de los encuestados dijeron que era regular el acceso al autobús, el 49% dijo que era bueno el acceso y el 44% dijo que era muy bueno el acceso al autobús. ANEXO VIII, figura 44.

El 52% de los beneficiarios no percibieron ruido en el camión. El 24% de los encuestados dijeron percibir un poco de ruido durante su recorrido. El 6% dijo que el ruido era moderado. El 11% se percató de escuchar ruido intenso y el 7% mencionó que el ruido dentro del camión era muy intenso, comentaban los beneficiarios que esto se debió al fuerte ruido que causaba el aire acondicionado. ANEXO VIII, figura 45.

En relación a la calidad de los asientos, el 4% indicó que los asientos eran regulares, el 29% calificó a los asientos como de buena calidad y el 67% dijo que los asientos eran de muy buena calidad. ANEXO VIII, figura 46.

En relación a la limpieza del autobús, el 2% consideró poco limpia la unidad en la que viajaron, el 3% consideró regularmente limpia, el 33% dijo que la limpieza del camión era buena y el 61% dijo que la unidad en la que se desplazaron era muy limpia. ANEXO VIII, figura 47.

La calificación que otorgaron los beneficiarios en relación a la calidad del autobús en el que hicieron su recorrido fue de la siguiente manera: el 2% dijo que era de regular calidad, el 22% mencionó que era de buena calidad y el 76% expresó que la unidad era de muy buena calidad. ANEXO VIII, figura 48.

La calificación que dieron los encuestados en relación a la seguridad de la unidad en la que viajaron fue de la siguiente manera: el 2% mencionó que la unidad en la que se desplazaron era regularmente segura. El 25% comentó que la unidad era segura y el 73% declaró que la unidad era muy segura. Cabe mencionar que el guía de turistas y el conductor tiene prohibido estrictamente realizar paradas de ascenso o descenso durante los recorridos. ANEXO VIII, figura 49.

Los beneficiarios calificaron de manera general el autobús en el que viajaron de la siguiente forma: 2% como regular, el 26% dijo que era bueno y finalmente el 72% dijo que era muy bueno. ANEXO VIII, figura 50.

Los resultados obtenidos de preguntar a los usuarios qué les parecía la apariencia del chofer fueron los siguientes: el 1% dijo que tenía una presentación regular, el 33% dijo que su presentación era buena y el 66% dijo que era muy buena. ANEXO VIII, figura 51.

El 78% de los encuestados opina que el chofer fue muy amable y el 22% dijo que solo era amable. Ninguno de los beneficiarios dijo que el conductor fue poco o muy poco amable. El 19% de los encuestados dijeron que el chofer conducía de manera adecuada y el 81% mencionó que el conductor manejo muy bien. ANEXO VIII, figura 52.

La calificación que los beneficiarios otorgaron al servicio que el conductor brindó durante el recorrido. El 31% calificó como bueno el servicio y el 69% dijo que fue muy bueno el desempeño del conductor. Ninguno de los encuestados mencionó que el servicio fuera malo o muy malo. ANEXO VIII, figuras 53 y 54.

El servicio de guía de turistas es un elemento importante, ya que es la persona encargada de explicar los sitios que se visitan. Los guías deben de tener la capacidad y experiencia necesaria para desempeñar su trabajo. Al respecto, el 7% de los beneficiarios piensan que la explicación del guía de turistas fue regular, el 29% de los usuarios piensan que la explicación fue adecuada y el 64% piensa que la explicación fue muy adecuada. Cabe destacar los guías de turistas deben ser capacitados para atender a segmentos específicos como es el caso de la población con la que trabaja *Sonrisas por tu Ciudad*, pues deben de ser tolerantes, pacientes y tener conocimientos de cómo manejar grupos con características diferentes. ANEXO VIII, figura 55.

El 1% de los beneficiarios dijo que el servicio de guía de turistas era de muy poca calidad, el 9% dijo que era de mediana calidad, el 27% declaró que el servicio que recibieron era de buena calidad y el 63% concilió que el servicio fue de muy buena calidad. Cabe destacar que los guías de turistas requieren de mayor información en cuanto a las características y necesidades del grupo al que atenderán. ANEXO VIII, figura 56.

Con la finalidad de conocer si los beneficiarios del programa realizaban algún tipo de gasto, se les cuestionó cuanto gastaban y se les dieron cuatro opciones; gasto en transporte de su casa al punto de reunión y viceversa, gasto en alimentos, gasto en bebidas y otros gastos. A lo cual los beneficiarios contestaron lo siguiente: en cuanto a transporte el 50% de los beneficiarios no gastó nada, 26% gastó de \$2.00 a \$20.00, el 20% gastó de \$21.00 a \$40.00, el 3% gastó de \$41.00 a \$60.00 y el 1% gastó más de \$60.00. ANEXO VIII, figura 57.

En cuanto al rubro de comida, los beneficiarios gastaron de la siguiente forma: el 72% no gastó, el 24% gastó de \$2.00 a \$20.00, el 1% gastó de \$21.00 a \$40.00, el 3% gastó de \$41.00 a \$60.00 y nadie gastó más de \$60.00.

En bebidas, el 75% de los beneficiarios no gastó y 25% gastó de \$2.00 a \$20.00, nadie gastó más de \$31.00.

Finalmente, en otros gastos, el 99% no gastó en nada y el 1% gastó de \$2.00 a \$20.00 en un artículo distinto a las opciones dadas (jabones artesanales).

Cabe destacar que los beneficiarios gastaban simbólicamente en transporte ya que el punto de reunión era bastante cerca de su localidad. En cuanto a los gastos en alimentos y bebidas, las personas llevaban sus refrigerios por tanto sus gastos eran limitados.

Posteriormente, se les cuestionó a los participantes si el programa había satisfecho sus necesidades de inclusión turística y recreativa. El 3% dijo que el programa ha satisfecho regularmente sus necesidades de inclusión turística. El 52% dijo que el programa ha satisfecho sus necesidades y el 45% declaró estar totalmente satisfecho con el programa. ANEXO VIII, figura 58.

Finalmente, los resultados finales revelaron que el 100% de los beneficiarios atendidos están interesados en volver a participar en el programa. Así mismo, el 100% de los beneficiarios dijeron que recomendarían participar en el programa. ANEXO VIII, figuras 59 y 60.

Además de la aplicación de la encuesta se realizó una ficha de observación, pues por las características de los segmentos, hay grupos poblacionales a los que no se les pueden aplicar encuestas.

6.1.3 Fichas de observación

Para complementar la evaluación de los recorridos que realiza el programa *Sonrisas por tu Ciudad*, se aplicó una ficha de observación para el recorrido en donde se atendió a un grupo de personas con discapacidad y en situación de calle. Los rubros incluidos en el formato de evaluación fueron: lugar de procedencia, número de beneficiarios, edad, sexo, características específicas del grupo, objetivo y actividades a realizar en el recorrido.

Cabe mencionar que cuando se trabaja con este tipo de grupos, se debe prestar especial atención al número de personas que apoyarán durante el recorrido

(cuidadores), diseño de actividades, control y forma de transmitir los conocimientos.
ANEXO VI.

Como principales resultados se obtuvo que las actividades no estaban planeadas y no eran adecuadas para los grupos con los que se trabajó. Además de faltar personal para apoyar en el control y manejo de los beneficiarios.

Para tener un panorama más objetivo se requiere hacer un levantamiento de encuestas aplicadas a la población que no es atendida aun por el programa pero que es susceptible de serlo.

6.1.4 Información documental

Para dar respuesta a los indicadores de economía y algunos de eficiencia, se emplearon presupuestos e información financiera proporcionados por el IFAI-DF.

La información que contemplaban los presupuestos era: servicio de transportación local y foráneo, servicio de guía de turistas, servicio de refrigerios, ingresos a recintos, servicio de logística, servicio de impresos, servicio de video turismo social y suscripción a la Organización Internacional de Turismo Social (OITS).

6.2 Matriz FODA

Una vez realizado el planteamiento del problema y aplicados los instrumentos, se enlistan los principales factores internos (Fortalezas y Debilidades) y factores externos (Oportunidades y Amenazas) que implican puntos susceptibles de ser mejorados o conservarlos para maximizar los beneficios para los usuarios. A partir de lo anterior, se obtuvo un cuadrante que permitió establecer objetivos estratégicos y visualizar líneas de acción.

Lista de Fortalezas:

- Tiene registros de los segmentos a los que va dirigido el programa *Sonrisas por tu Ciudad*.
- El programa *Sonrisas por tu Ciudad* ofrece recorridos gratuitos en la Ciudad de México.

- El programa también ofrece rutas turísticas foráneas (a estados de la republica aledaños al DF) a muy bajo costo.
- Los contenidos y actividades en los recorridos buscan lograr la integración social de aquellos segmentos de la población habitantes del DF.
- Existen agrupaciones y asociaciones que patrocinan el programa.
- Es un programa con sentido de responsabilidad social y una oferta que el gobierno de la Ciudad de México brinda para el uso del tiempo libre.
- Pretende fomentar el conocimiento, aprecio y cuidado de los lugares que se visitan.
- Es un programa desarrollado para atender a segmentos específicos de la población.

Lista de Oportunidades

- Buscar más empresas u organizaciones que puedan participar como patrocinadores del programa.
- Se cuenta con apoyo interinstitucional para operar el programa *Sonrisas por tu Ciudad*.
- El programa *Sonrisas por tu Ciudad* busca ser una oportunidad de negocio para las pymes turísticas.
- Organizar viajes autofinanciados para la obtención de fondos para el programa.
- El programa se opera con modalidades de viajes locales y foráneos.

Lista de Debilidades

- Se requiere desarrollar un programa estratégico basado en metas cuantificables.
- Se requiere de un control más específico para el registro y acreditación de los segmentos que participan en el programa.
- Se requiere de personal capacitado y suficiente para operar el programa.
- Se necesita documentar un plan de trabajo para operar.
- Se requiere mayor organización durante la operación del programa.

- Se necesita contar con más patrocinadores que apoyen el desarrollo del programa.
- Es necesario generar registros de resultados planeados y alcanzados.

Lista de Amenazas

- No se cuenta con un presupuesto fijo.
- Limitada y no eficiente promoción y difusión del programa.

En relación a lo anterior en la tabla 13 se observa la matriz FODA que se generó.

Tabla 13. Matriz FODA

	Factores Internos	<p>Lista de Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene registros de los segmentos a los que va dirigido el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>. 2. El programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ofrece recorridos cortos y gratuitos en la Ciudad de México. 3. El programa también ofrece rutas turísticas foráneas a muy bajo costo. 4. Los contenidos y actividades en los recorridos buscan lograr la integración social de aquellos segmentos de la población considerados como vulnerables. 5. Existen agrupaciones y asociaciones que patrocinan el programa. 6. Es un programa con sentido de responsabilidad social y una oferta que el gobierno de la Ciudad de México brinda para el uso del tiempo libre. 7. Pretende fomentar el conocimiento, aprecio y cuidado de los recursos turísticos. 8. Es un programa desarrollado para atender a segmentos especiales de la población. 	<p>Lista de Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se requiere desarrollar un programa estratégico basado en metas cuantificables. 2. Se requiere de un control para el registro y acreditación de los segmentos que participan en el programa. 3. Se requiere de personal adecuado y suficiente para operar el programa 4. Se necesita documentar un plan de trabajo para operar. 5. Se necesita contar con más patrocinadores que apoyen el desarrollo del programa. 6. Es necesario generar registros de resultados planeados y alcanzados.
Factores Externos		<p>Lista de oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar más empresas u organizaciones que puedan participar como patrocinadores del programa. 2. Se cuenta con apoyo interinstitucional para operar el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>. 3. El programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> busca ser una oportunidad de negocio para las pymes turísticas. 4. Organizar viajes autofinanciados para la obtención de fondos para el programa. <p>Objetivos Estratégico 1: Desarrollar canales de comunicación interinstitucionales para la ejecución adecuada del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> en un plazo no mayor a tres meses.</p> <p>Estrategias</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Generar vínculos con otros estados de la República Mexicana para desplazar a los grupos vulnerables que habiten en el D.F. b) Establecer relaciones con instancias públicas, privadas, sindicatos, asociaciones civiles, para facilitar la operación del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>. 	<p>Objetivos Estratégico 2: Generar recorridos turísticos para la satisfacción de las demandas turísticas de los segmentos: tercera edad, personas con discapacidad, madres solteras, jóvenes, niños, trabajadores y personas en situación de calle que habiten en el Distrito Federal en un plazo no mayor a tres meses a partir de las evaluaciones realizadas cada trimestre.</p> <p>Estrategias</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Delimitar los segmentos poblacionales a atender. b) Aplicar instrumentos que permitan conocer las necesidades y aspiraciones específicas de índole turística que tienen los beneficiarios. c) Allegarse de personal capacitado y certificado para atender a los beneficiarios.

<p>5. Se pretende operar el programa con modalidades de viajes a nivel nacional.</p>		<p>d) Contar con medios de transporte adecuados para los traslados turísticos.</p> <p>e) Planear rutas turísticas que permitan a los usuarios disfrutar de su tiempo libre.</p> <p>f) Brindar servicios complementarios que consoliden el producto turístico destinado a los beneficiarios.</p> <p>g) Establecer mecanismos de control para los desplazamientos.</p> <p>h) Documentar resultados.</p>
<p>Lista de Amenazas</p> <p>1. No se cuenta con un presupuesto fijo.</p> <p>2. Limitada promoción y difusión del programa.</p>	<p>Objetivos Estratégico 3:</p> <p>Hacer del programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i> un programa sostenible a través de la integración de nuevos mecanismos para recabar fondos en un plazo no mayor a un año.</p> <p>Estrategias</p> <p>a) Buscar patrocinios y subsidios que apoyen el desarrollo del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>.</p> <p>b) Extender los períodos de operación del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>.</p> <p>c) Incluir a las comunidades anfitrionas.</p> <p>d) Cuidar y respetar los entornos que se visiten.</p> <p>e) Hacer autónomo el presupuesto y obtener apoyos monetario y en especie a través de otros mecanismos.</p>	<p>Objetivos Estratégico 4:</p> <p>Socializar los servicios y productos turísticos ofertados para la satisfacción de las demandas turísticas de los beneficiarios que habitan en el Distrito Federal mediante una campaña publicitaria dirigida a la población objetivo en un plazo no mayor a dos meses.</p> <p>Objetivos Estratégico 5:</p> <p>Generar indicadores que permitan medir el desempeño del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> trimestralmente y hacer consolidados anuales.</p> <p>Estrategias</p> <p>a) Promover el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i></p> <p>b) Recopilar datos numéricos referentes a la población beneficiaria.</p> <p>c) Aplicar batería de indicadores para evaluar el desempeño de programas gubernamentales y allegarse de información a través de encuestas y fichas de observación aplicadas a los participantes cada trimestre.</p>

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

6.3 Propuesta de mejora e indicadores

A partir del análisis FODA, se desarrolló un objetivo general y 5 objetivos estratégicos donde se plantean estrategias y líneas de acción específicas para cumplir los objetivos establecidos.

El objetivo general es: Realizar acciones que permitan la recreación de los segmentos tercera edad, madres solteras, personas en situación de calle, personas con discapacidad, trabajadores, niños y jóvenes de escasos recursos que habiten en el Distrito Federal, con la finalidad de evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad social, la exclusión, el maltrato y la discriminación (SECTUR-DF, 2013).

El primer objetivo es desarrollar canales de comunicación interinstitucionales para fortalecer la estructura de dicho programa. En la tabla 14 se observa el primer objetivo estratégico, estrategias y líneas de acción desarrolladas como propuesta de mejora.

Tabla 14. Objetivo estratégico 1 y líneas de acción.

Objetivos Estratégico 1	Estrategias	Líneas de Acción
Desarrollar canales de comunicación interinstitucionales para la ejecución adecuada del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> en un plazo no mayor a tres meses.	a) Generar vínculos con otros estados de la República Mexicana para desplazar a los grupos vulnerables que habiten en el D.F. b) Establecer relaciones con instancias públicas, privadas, sindicatos, asociaciones civiles, para facilitar la operación del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	a) Promover la celebración de convenios de colaboración con los estados de la República Mexicana con la finalidad de recibir y trasladar a los beneficiarios. b) NDEPEDI - Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad, Oficialía Mayor para atender a los Jubilados y Pensionados De la Caja de Previsión de la Policía Preventiva (CAPREPOL) y Caja de Previsión para Trabajadores a Lista de Raya del D.F. (CAPTRALIR), Instituto para la Atención de Adultos Mayores (IAAM),

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

El segundo objetivo estratégico es: crear una oferta turística diversificada y especializada para la satisfacción de las demandas turísticas de los beneficiarios que habiten en el Distrito Federal, para lo cual se diseñaron cinco estrategias descritas *grosso modo*. En la tabla 15 se observa el segundo objetivo estratégico, estrategias y líneas de acción desarrolladas como propuesta de mejora.

Tabla 15. Objetivo estratégico 2 y líneas de acción.

Objetivos Estratégico 2	Estrategias	Líneas de Acción
Generar recorridos turísticos para la satisfacción de las demandas turísticas de los segmentos: tercera edad, personas con discapacidad, madres solteras, jóvenes, niños, trabajadores y personas en situación de calle que habiten en el Distrito Federal en un plazo no mayor a tres meses a partir de las evaluaciones realizadas cada trimestre.	a) Delimitar los segmentos poblacionales a atender.	a) Realizar periódicamente estudios e investigaciones que permitan retroalimentar los conocimientos de las expectativas y necesidades de índole turística que demandan los beneficiarios.
	b) Aplicar instrumentos que permitan conocer las necesidades y aspiraciones específicas de índole turística que tienen los beneficiarios.	b) Desarrollar manuales de perfil de puestos, donde se especifique las características del personal adecuado para atender a beneficiarios.
	c) Allegarse de personal capacitado y certificado para atender a los beneficiarios.	c) Realizar convenios con empresas turísticas que puedan proveer capital humano necesario para la atención de beneficiarios.
	d) Contar con medios de transporte adecuados para los traslados turísticos.	d) Hacer acuerdos con las instancias adecuadas para allegarnos de medios de transporte para realizar los recorridos turísticos.
	e) Planear rutas turísticas que permitan a los usuarios disfrutar de su tiempo libre.	e) Verificar que dichos medios de transporte cuenten con los requisitos necesarios para trasladar a los beneficiarios.
	f) Brindar servicios complementarios que consoliden el producto turístico destinado a los beneficiarios.	f) Diseñar rutas turísticas enfocadas a los intereses de cada uno de los beneficiarios.
	g) Establecer mecanismos de control para los desplazamientos.	g) Distribuir las fechas de los recorridos turísticos con la finalidad de no traslapar los desplazamientos de los segmentos.
	h) Documentar resultados.	h) Complementar los recorridos con servicios de seguridad e higiene, atención médica, alimentación especializada.
		i) Contemplar servicio de alojamiento futuro.

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

El objetivo 3 es resolver problemas relacionados con la disponibilidad del presupuesto. En la tabla 16 se desarrollaron algunas líneas de acción como propuesta de mejora.

Tabla 16. Objetivo estratégico 3 y líneas de acción.

Objetivos Estratégico 3	Estrategias	Líneas de Acción
Hacer del programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i> un programa sostenible a través de la integración de nuevos mecanismos para recabar fondos en un plazo no mayor a un año.	a) Buscar patrocinios y subsidios que apoyen el desarrollo del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	a) Realizar acuerdos con organizaciones que estén interesadas en subsidiar o patrocinar el programa.
	b) Extender los períodos de operación del Programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>	b) Programar recorridos con periodos de tiempo más extensos
	c) Incluir a las comunidades anfitrionas.	c) Planear un mayor número de recorridos.
	d) Cuidar y respetar los entornos que se visiten.	d) Hacer participe a los residentes de los destinos turísticos para el desarrollo de actividades turísticas.
	e) Hacer autónomo el presupuesto y obtener apoyos monetario y en especie a través de otros mecanismos.	e) Capacitar y sensibilizar a las comunidades anfitrionas para recibir a los beneficiarios.
		f) Realizar estudios de capacidad de carga en los destinos.
		g) Organizar actividades como rifas, sorteos, e incluir actividades donde las empresas con responsabilidad social deseen participar.
		h) Organizar grupos que ayuden a la conservación y cuidado del entorno que visiten los beneficiarios.

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

De igual manera, en la figura 18 se plantea el mapa que sirve para lograr la continuidad del programa a pesar de las dificultades presupuestarias.

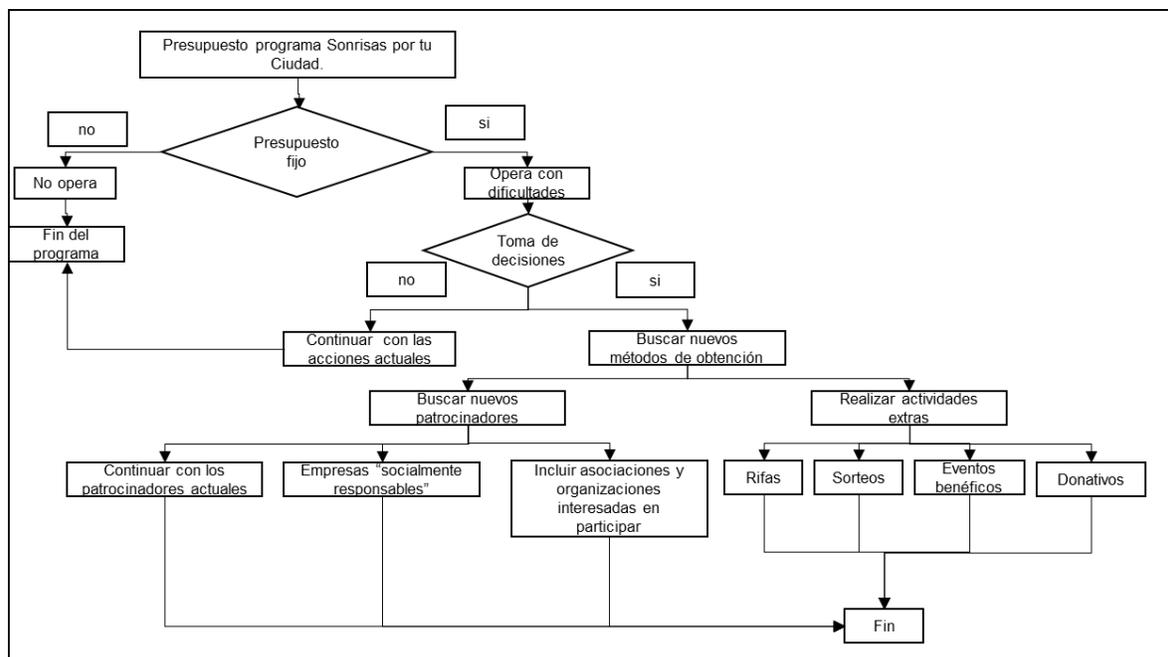


Figura 18. Nuevos métodos de obtención

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

El objetivo 4 es promover y difundir los paquetes y recorridos turísticos que ofrece el programa *Sonrisas por tu Ciudad*. En la tabla 17 se desarrollaron algunas líneas de acción como propuesta de mejora.

Tabla 17. Objetivo estratégico 4 y líneas de acción.

Objetivos Estratégico 4	Estrategias	Líneas de Acción
Socializar los servicios y productos turísticos ofertados para la satisfacción de las demandas turísticas de los beneficiarios que habitan en el Distrito Federal mediante una campaña publicitaria dirigida a la población objetivo en un plazo no mayor a dos meses.	a) Desarrollar una campaña de marketing para dar a conocer el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	a) Establecer los objetivos de la campaña publicitaria. b) Determinar el mensaje que se quiere dar a conocer a los posibles usuarios. c) Elaborar un plan de medios, el cual irá en función de los objetivos de la campaña publicitaria y de la audiencia. d) Selección de los medios y canales adecuados para dar a conocer el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> . e) Diseñar una página web con toda la información necesaria para participar en el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> . f) Crear redes sociales que difundan información acerca del Programa y donde los usuarios puedan externar sus opiniones con respecto al mismo.

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

El objetivo estratégico 5 es generar un modelo de indicadores que permitan reconocer los alcances y los beneficios obtenidos a partir de la implementación del programa *Sonrisas por tu Ciudad*. En la tabla 18 se desarrollaron algunas líneas de acción como propuesta de mejora.

Tabla 18. Objetivo estratégico 5 y líneas de acción.

Objetivos Estratégico 5	Estrategias	Líneas de Acción
Generar indicadores que permitan medir el desempeño del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> trimestralmente y hacer consolidados anuales.	a) Recopilación de información.	b) Aplicar encuestas periódicamente. c) Recabar datos numéricos relacionados con la población beneficiaria.

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

La propuesta de mejora alinea el objetivo general y los específicos con las líneas de acción. Estas buscan dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de lo dispuesto en los objetivos. Se prestó especial atención a las necesidades de los beneficiarios, medios de difusión, métodos de evaluación (creación de indicadores) y la obtención de recursos a través de patrocinadores y el desarrollo de canales interinstitucionales.

6.3.1 Desarrollo de indicadores

El presente trabajo se centró en el diagnóstico pero se contempló incluir la formulación de indicadores como uno de los requisitos básicos que debe contener un programa. Se desarrolló un sistema de evaluación basado en la construcción de indicadores específicos bajo las dimensiones de economía, eficiencia, calidad y eficacia.

El ciclo básico que se empleó para el desarrollo de indicadores comienza con identificar y revisar los objetivos estratégicos que se persiguen con el programa *Sonrisas por tu Ciudad*. El segundo paso fue la definición de los aspectos a evaluar de cada dimensión del desempeño (economía, eficiencia, calidad y eficacia) Tal como se muestra en la figura 19.

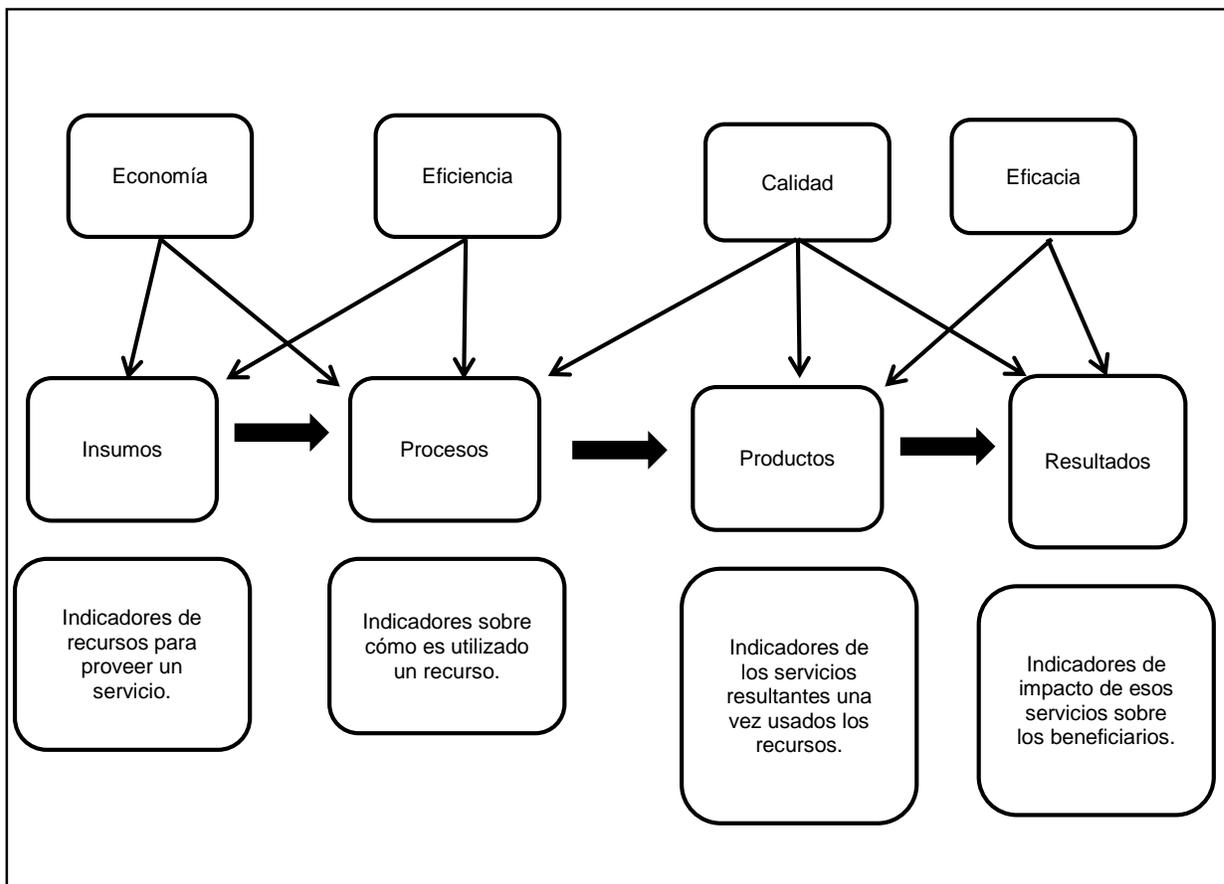


Figura 19. Proceso de generación de indicadores

Fuente: Armijo y Bonnefoy, 2005.

La dimensión de economía se refiere a los insumos o los recursos que serán necesarios para la planeación y operación del programa *Sonrisas por tu Ciudad*. En cuanto a la eficacia, esta se relaciona con el manejo de los recursos (costos) en relación a los productos desarrollados (recorridos turísticos - recreativos). En cuanto a la calidad, esta se ve reflejada en los procesos para la realización de los productos y los productos terminados (Recorridos turísticos - recreativos). La eficacia es el nivel de cumplimiento en la generación de productos y resultados finales (son indicadores de impacto).

Los indicadores fueron desarrollados en función de las necesidades de información requeridas para mejorar o perfeccionar el desarrollo de *Sonrisas por tu Ciudad*. Los responsables del programa solicitaron incluir ciertos indicadores útiles para la evaluación.

Para la aplicación de indicadores, estos deben ser claros y contener los elementos necesarios para la obtención de información confiable. Los indicadores formulados están constituidos por los siguientes elementos:

- Dimensión a la que pertenece el indicador (economía, eficiencia, calidad o eficacia).
- Nombre del indicador.
- Tipo de Indicador (cuantitativo, cualitativo o mixto).
- Qué es lo que se mide el indicador.
- Método de obtención y fuentes de información.
- Periodicidad de actualización del indicador.
- Meta (que se pretende medir)
- Item (pregunta por la cual se creó el indicador)
- Formula.
- Resultado.
- Nivel (el resultado se evaluó empleando un semáforo, donde el color verde es el nivel óptimo, el amarillo es nivel intermedio y el color rojo es un nivel crítico).
- Estrategia (medida de acción a partir del resultado obtenido).

En la tabla 19 se muestra la propuesta de ficha que se empleó para llevar a cabo la evaluación del programa *Sonrisas por tu Ciudad* correspondiente al año 2015.

Tabla 19. Propuesta de Indicadores

Ficha Técnica de Indicadores: programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:						
Indicador:						
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo		Resultado:	
¿Qué mide el indicador?						
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF		Entrevista			
			Encuesta			
Registros Admón.						
Fuente:						
Periodicidad de actualización:						
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel ²¹	Estrategia
				Positivo	100%-70%	
					70%-30%	
					30%-0%	

Fuente: elaboración propia con base en resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

²¹ El color verde es el nivel óptimo y el color rojo es el nivel crítico

6.3.1.1 Indicadores de economía

La economía es la forma de organizar los recursos económicos y presupuestarios para obtener los resultados planeados (Armijo y Bonnefoy, 2005). Los indicadores de economía fueron creados para medir los ingresos disponibles y ejercidos, según los presupuestos desarrollados. Para aplicar estos indicadores se requiere que se proporcione información desglosada por mes para ser comparada con años venideros.

- Indicador del comportamiento del presupuesto anual. ANEXO VII, tabla 30.
 - Descripción: mide el porcentaje de incremento o disminución del presupuesto anual.
 - Meta: medir el comportamiento anual del presupuesto designado para el programa *Sonrisa por tu Ciudad*
 - Ítem: ¿Cómo se ha comportado el presupuesto para el programa *Sonrisas por tu Ciudad* anualmente?
 - Formula: $[(\text{Presupuesto anterior}/\text{Presupuesto actual})-1]*100$
- Indicador de presupuesto ejercido. ANEXO VII, tabla 31.
 - Descripción: mide el total del presupuesto empleado para el programa *Sonrisas por tu Ciudad* según el presupuesto total disponible.
 - Meta: conocer el recurso económico ejercido en relación, al total del presupuesto disponible.
 - Ítem: ¿Cómo fue ejercido el presupuesto para el programa *Sonrisa por tu Ciudad*?
 - Formula: $[\text{Presupuesto total ejercido}/\text{Presupuesto total designado}]*100$
- Indicador de gastos administrativos. ANEXO VII, tabla 32.
 - Descripción: mide el porcentaje de gastos administrativos representados en el presupuesto disponible.
 - Meta: saber el porcentaje de gastos administrativos representados en el presupuesto disponible

- Ítem: ¿Cuál es el porcentaje del total de gastos administrativos en relación al presupuesto total?
- Formula: $[\text{Gastos administrativos} / \text{Presupuesto total disponible para el programa } \textit{Sonrisas por tu Ciudad}] * 100$
- Indicador de gastos de operación, el cual tiene por objetivo, averiguar qué porcentaje de estos es representado en el presupuesto disponible. ANEXO VII, tabla 33.
 - Descripción: permite saber el porcentaje de gastos de operación representados en el presupuesto disponible,
 - Meta: saber el porcentaje de gastos de operación representados en el presupuesto disponible.
 - Ítem: ¿Cuál es el porcentaje del total de gastos de operación en relación al presupuesto total?
 - Formula: $[\text{Gastos de operación} / \text{Presupuesto total disponible para el programa } \textit{Sonrisas por tu Ciudad}] * 100$

Sonrisas por tu Ciudad únicamente opera con presupuesto gubernamental previamente asignado y el monto está sujeto a disponibilidad de recursos. Por lo que los indicadores creados para evaluar la dimensión de economía fueron desarrollados con la finalidad de analizar los montos distribuidos y empleados para la operación del programa, permitiendo identificar oportunidades en las formas de asignación presupuestal con la finalidad de maximizar el aprovechamiento de los recursos económicos.

6.3.1.2 Indicadores de eficiencia

Según la definición proporcionada, la eficiencia busca medir los costos en relación a los beneficios obtenidos, así como la productividad y los recursos empleados (Armijo y Bonnefoy, 2005).

- Indicador de delegaciones atendidas. Para aplicar este indicador se requiere que se proporcionen reportes desglosados con el número de beneficiarios atendidos por delegación de procedencia. ANEXO VII, tabla 34.

- Descripción: permite medir el porcentaje de delegaciones atendidas por el programa (indicador de cobertura).
 - Meta: conocer el porcentaje de delegaciones atendidas por el programa en relación al total de delegaciones del Distrito Federal
 - Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de Delegaciones atendidas en el D.F?
 - Formula: $[\text{Número de Delegaciones atendidas} / \text{Total de Delegaciones del DF}] * 100$
- Indicador de población de la tercera edad atendida por el programa. Se requiere que se proporcionen bitácoras con el número de beneficiarios de la tercera edad atendidos anualmente. ANEXO VII, tabla 35.
 - Descripción: Este indicador mide el porcentaje de población beneficiada de tercera edad en relación al total de los segmentos que son atendidos.
 - Meta: conocer el porcentaje de población beneficiada de tercera edad en relación al total de los segmentos que son atendidos.
 - Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de población beneficiada de tercera edad en relación al total de los segmentos que son atendidos?
 - Formula: $[\text{Población tercera edad beneficiada por el programa} / \text{Total de beneficiarios encuestados}] * 100$
- Indicador de población de personas con discapacidad atendida por el programa. Se requiere que se proporcionen bitácoras con el número de beneficiarios con discapacidad atendidos anualmente. ANEXO VII, tabla 36.
 - Descripción: este indicador mide el porcentaje de población beneficiada de personas con discapacidad en relación al total de los segmentos que son atendidos.
 - Meta: medir el porcentaje de población beneficiada de personas con discapacidad en relación al total de los segmentos que son atendidos por el programa.
 - Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de personas con discapacidad beneficiadas por el programa?

- Formula: $[\text{Población de personas con discapacidad beneficiadas por el programa} / \text{Total de beneficiarios encuestados}] * 100$
- Indicador de población de madres solteras atendidas por el programa. Se requiere información de beneficiarias atendidas por el programa anualmente. ANEXO VII, tabla 37.
 - Descripción: este indicador mide el porcentaje de población beneficiada de madres solteras en relación al total de los segmentos que son atendidos.
 - Meta: medir el porcentaje de población beneficiada de madres solteras en relación al total de los segmentos que son atendidos.
 - Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de madres solteras beneficiadas por el programa?
 - Formula: $[\text{Población de madres solteras beneficiadas por el programa} / \text{Total de beneficiario encuestados}] * 100$
- Indicador de población de niños atendidos por el programa. Se requiere que se proporcione información acerca de los niños atendidos anualmente. ANEXO VII, tabla 38.
 - Descripción: este indicador mide el porcentaje de población de niños atendidos por el programa en relación al total de los segmentos que son atendidos.
 - Meta: mide el porcentaje de población de niños atendidos por el programa en relación al total de los segmentos que son atendidos.
 - Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de niños beneficiados por el programa?
 - Formula: $[\text{Población de niños beneficiados por el programa} / \text{Total de beneficiario encuestados}] * 100$
- Indicador de población vulnerable de jóvenes atendidos por el programa. Se requiere información de jóvenes atendidos anualmente. ANEXO VII, tabla 39.

- Descripción: este indicador mide el porcentaje de población beneficiada de jóvenes en relación al total de los segmentos que son atendidos.
 - Meta: medir el porcentaje de población beneficiada de jóvenes en relación al total de los segmentos que son atendidos.
 - Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de jóvenes beneficiados por el programa?
 - Formula: $[Población\ de\ jóvenes\ beneficiados\ por\ el\ programa / Total\ de\ beneficiarios\ encuestados] * 100$
- Indicador de población de personas en situación de calle²² atendidas por el programa. Se requiere saber cuántas personas en situación de calle fueron atendidas anualmente. ANEXO VII, tabla 40.
 - Descripción: este indicador mide el porcentaje de población beneficiada de personas en situación de calle en relación al total de los segmentos que son atendidos.
 - Meta: medir el porcentaje de población beneficiada de personas en situación de calle en relación al total de los segmentos que son atendidos.
 - Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de personas en situación de calle beneficiados por el programa?
 - Formula: $[Población\ de\ personas\ en\ situación\ de\ calle\ beneficiados\ por\ el\ programa / Total\ de\ beneficiario\ encuestados] * 100$
- Indicador de familias atendidas por el programa. Este indicador es únicamente para saber cómo prefieren viajar los beneficiarios (solos, con amigos o con familiares). ANEXO VII, tabla 41.
 - Descripción: Este indicador mide el porcentaje de población beneficiada de familias en relación al total de los segmentos que son atendidos.

²²El porcentaje mostrado aquí es el mismo resultado del indicador de personas con discapacidad, puesto que las personas contabilizadas pertenecían a la misma institución y compartían ambas características.

- Meta: medir el porcentaje de población beneficiada de familias en relación al total de los segmentos que son atendidos.
- Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de familias beneficiadas por el programa?
- Formula: $[\text{Población de familias beneficiadas por el programa} / \text{Total de beneficiario encuestados}] * 100$
- indicador de costo por recorrido que el programa otorga a los beneficiarios. ANEXO VII, tabla 42. Se requiere que se proporcione información desglosada del presupuesto asignado para viajes foráneos y para viajes locales.
 - Descripción: muestra el porcentaje de costo por cada recorrido en relación al total del costo de los recorridos.
 - Meta: mide el porcentaje de costo por cada recorrido en relación al total del costo de los recorridos realizados.
 - Ítem: ¿Cuál es el costo por recorrido ofrecido?
 - Formula: $\text{Costo total de los recorridos} / \text{número de recorridos realizados}$.
- Indicador de costo promedio por usuario atendido que emplea el transporte proporcionado por el programa *Sonrisas por tu Ciudad*. Se requiere que se proporcione información desglosada del presupuesto asignado para viajes foráneos y para viajes locales. ANEXO VII, tabla 43.
 - Descripción: permite saber cuánto cuesta cada usuario en relación al presupuesto total designado para el transporte.
 - Meta: saber cuánto cuesta cada usuario en relación al presupuesto total designado para el transporte.
 - Ítem: ¿Cuál es el costo por usuario que utiliza el transporte designado para el programa *Sonrisas por tu Ciudad*?
 - Formula: $\text{Costo total del transporte} / \text{número de beneficiarios desplazados}$.
- Indicador de tiempo dedicado a la planeación del programa *Sonrisas por tu Ciudad*. ANEXO VII, tabla 44.

- Descripción: permite conocer cuánto tiempo es empleado en la planeación del programa.
- Meta: medir el tiempo empleado para la planeación del programa.
- Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de tiempo que se emplea para planear el programa?
- Formula: $[\text{Tiempo empleado para planear el programa} / \text{tiempo total dedicado al programa } \textit{Sonrisas por tu Ciudad}] * 100$
- Indicador que mide el tiempo dedicado a la operación del programa. ANEXO VII, tabla 45.
 - Descripción: permite conocer cuánto tiempo es empleado a la operación del programa.
 - Meta: medir el tiempo empleado para la operación del programa.
 - Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de tiempo que se emplea para operar el programa?
 - Formula: $[\text{Tiempo empleado para operar el programa} / \text{tiempo total dedicado al programa } \textit{Sonrisas por tu Ciudad}] * 100$
- Indicador de imprevistos suscitados. Se requiere que se proporcione información acerca de los imprevistos suscitados durante la operación del programa. ANEXO VII, tabla 46.
 - Descripción: permite saber el número promedio de imprevistos suscitados durante la operación del programa.
 - Meta: medir el número promedio de imprevistos suscitados durante la operación del programa.
 - Ítem: ¿Cuántos Imprevistos se suscitaron según el número de recorridos realizados?
 - Formula: $[\text{Imprevistos suscitados} / \text{recorridos realizados}] * 100$
- Indicador de eficiencia en los medios de difusión para dar a conocer el programa *Sonrisas por tu Ciudad*. ANEXO VII, tabla 47.

- Descripción: este indicador permite medir el nivel de eficiencia de cada medio de comunicación y a partir de los resultados, se implementarán estrategias para corregir o mantener la estrategia actual.
- Meta: medir el nivel de eficiencia de cada medio de comunicación y a partir de los resultados, se implementarán estrategias para corregir o mantener la estrategia actual.
- Ítem: ¿Qué tan eficientes son los medios de difusión que dan a conocer el programa?
- Formula: $[\text{Número de personas que participaron en el programa por los medio de difusión dispuestos por la SECTUR-DF} / \text{Total de beneficiarios encuestados}] * 100$

Estos indicadores se desarrollaron con base en la definición de eficiencia, la cual se enfoca en los costos, tiempos y los servicios entregados. Es por ello que los indicadores se crearon con la finalidad de medir periodos y costos en relación a la planeación, operación, cobertura, promoción, difusión y medios de transporte.

6.3.1.3 Indicadores de calidad

Según la definición de calidad, los indicadores que se generaron buscan medir el grado de satisfacción de los servicios prestados, la precisión y continuidad de los mismos. Por tal motivo, los indicadores para medir la calidad son los siguientes.

- Indicador de recorridos retrasados. ANEXO VII, tabla 48.
 - Descripción: permite medir el porcentaje de recorridos retrasados en relación al total de recorridos realizados.
 - Meta: medir el porcentaje de recorridos retrasados en relación al total de recorridos realizados.
 - Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de recorridos retrasados en relación al total de recorridos realizados?
 - Formula: $[\text{Número de recorridos retrasados} / \text{Total de recorridos realizados}] * 100$
- Indicador de accesibilidad a los sitios visitados. ANEXO VII, tabla 49.

- Descripción: permite medir el nivel de adecuación de los lugares que son visitados por los beneficiarios del programa.
- Meta: medir el nivel de adecuación de los lugares que son visitados por los beneficiarios del programa.
- Ítem: ¿Qué porcentaje de los usuarios perciben adecuada la accesibilidad de los sitios que se visitan a través del programa *Sonrisas por tu Ciudad?*
- Formula: $[Personas\ que\ perciben\ adecuada\ la\ accesibilidad\ de\ los\ sitios\ visitados / Total\ de\ personas\ encuestadas] * 100$
- Indicador de calidad del transporte empleado por el programa. ANEXO VII, tabla 50.
 - Descripción: permite medir el porcentaje de los usuarios perciben calidad en el servicio de transporte que se emplea en el programa *Sonrisas por tu Ciudad.*
 - Meta: medir el porcentaje de los usuarios perciben calidad en el servicio de transporte que se emplea en el programa *Sonrisas por tu Ciudad.*
 - Ítem: ¿Qué porcentaje de los usuarios perciben calidad en el servicio de transporte que se emplea en el programa *Sonrisas por tu Ciudad?*.
 - Formula: $[Personas\ que\ perciben\ de\ buena\ calidad\ el\ servicio\ de\ transporte\ que\ se\ emplea\ en\ el\ programa\ Sonrisas\ por\ tu\ Ciudad / Total\ de\ personas\ encuestadas] * 100$
- Indicador de calidad del servicio de guía de turistas. ANEXO VII, tabla 51.
 - Descripción: este indicador permite medir la calidad de los servicios de guías de turistas empleados para el programa.
 - Meta: medir la calidad de los servicios de guías de turistas empleados para el programa.
 - Ítem: ¿Qué porcentaje de los usuarios perciben de buena calidad el servicio de guía de turistas del programa *Sonrisas por tu Ciudad?*

- Formula: $[\text{Personas que perciben de buena calidad el servicio de guía de turistas} / \text{Total de personas encuestadas}] * 100$
- Indicador de satisfacción con los sitios visitados. ANEXO VII, tabla 52.
 - Descripción: este indicador permite medir la satisfacción de los usuarios en cuanto a los sitios visitados.
 - Meta: medir la satisfacción de los usuarios en cuanto a los sitios visitados.
 - Ítem: ¿Qué porcentaje de los usuarios perciben adecuadas los turísticos que se visitan?
 - Formula: $[\text{Personas que perciben adecuados los sitios que se visitan} / \text{Total de personas encuestadas}] * 100$.
- Indicador de accesibilidad para participar en los recorridos turísticos. ANEXO VII, tabla 53.
 - Descripción: este indicador permite medir la facilidad con la que se puede participar en el programa.
 - Meta: medir la facilidad para participar en el al programa.
 - Ítem: ¿Qué porcentaje de los usuarios perciben un fácil acceso al programa?
 - Formula: $[\text{Personas que perciben un fácil acceso al programa} / \text{Total de personas encuestadas}] * 100$.

Los indicadores de calidad, están enfocados a medir la satisfacción y cumplimiento de las expectativas de los beneficiarios del programa. Es por ello que los indicadores fueron creados para medir la calidad de los recorridos turísticos, recintos visitados, guías de turistas y transporte empleado.

6.3.1.4 Indicadores de eficacia

Con base en la definición de eficacia, se busca medir los logros obtenidos según lo planificado, es decir, el grado con el que se están cumpliendo los objetivos del programa *Sonrisas por tu Ciudad*. Para tener un resultado más ajustado se requiere

hacer una segunda aplicación de encuestas a las personas que no han participado en *Sonrisas por tu Ciudad* y que son susceptibles de ser beneficiarios.

- Indicador de usuarios satisfechos. ANEXO VII, tabla 54.
 - Descripción: este indicador permite medir el porcentaje de usuarios satisfechos en relación al total de los usuarios encuestados.
 - Meta: medir el porcentaje de usuarios satisfechos en relación al total de los usuarios encuestados.
 - Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de usuarios satisfechos en relación al total de los usuarios encuestados?
 - Formula: $[\text{Usuarios satisfechos} / \text{Total de usuarios encuestados}] * 100$

- Indicador de usuarios que repetirían la experiencia. ANEXO VII, tabla 55.
 - Descripción: este indicador permite medir el porcentaje de usuarios que repetirían la experiencia en relación al total de los usuarios encuestados.
 - Meta: medir el porcentaje de usuarios que repetirían la experiencia en relación al total de los usuarios encuestados.
 - Ítem: ¿Cuál es el porcentaje de usuarios que repetirían la experiencia en relación al total de los usuarios encuestados?
 - Formula: $[\text{Usuarios que repetirían la experiencia} / \text{Total de usuarios encuestadas}] * 100$

- Indicador de usuarios que recomendarían los servicios del programa. ANEXO VII, tabla 56.
 - Descripción: este indicador permite medir el porcentaje de personas que fueron atendidas satisfactoriamente y colaborarán para atraer más personas para participar en el programa.
 - Meta: medir el porcentaje de personas que fueron atendidas satisfactoriamente y colaborarán para atraer a más personas para participar en el programa.

- Ítem: ¿Qué porcentaje de usuarios recomendarían participar en el programa *Sonrisas por tu Ciudad*?
- Formula: $[\text{Usuarios que recomendarían participar en el programa } \textit{Sonrisas por tu Ciudad} / \text{Total de usuarios encuestados}] * 100$

Finalmente, los indicadores de eficacia, fueron contruidos en relación a los resultados finales que se desean alcanzar. Los indicadores de usuarios satisfechos, usuarios que repetirían la experiencia y usuarios que recomendarían los servicios que otorga el programa aportaron información para la futura toma de decisiones.

6.3.2 Resultados preliminares de la propuesta de indicadores

En este apartado, se describen los principales hallazgos y resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos (encuestas, fichas de observación e indicadores).

Los indicadores fueron alimentados por información obtenida a partir de encuestas y fichas de observación realizadas a los beneficiarios del programa *Sonrisas por tu Ciudad*. De igual manera, y para dar respuesta a los indicadores de economía y de eficiencia se recopiló información documental (presupuestos).

Referente a la economía, el presupuesto es un punto fundamental para la operación del programa, pues con este se cubre el costo de los autobuses, guías de turistas y entradas a los recintos turísticos que tienen costo. Por tal motivo se desarrollaron indicadores que permitan vislumbrar el comportamiento presupuestal y la distribución y ejecución del recurso económico.

El indicador de comportamiento del presupuesto, revelo que el presupuesto creció un 166 % con respecto al año anterior (2014) donde se trabajó con un monto de \$ 7'512,797. Este año la operación del programa inició en el mes de junio y continuó operando hasta el mes de diciembre del año 2015 (los recorridos se realizan de martes a sábado) y el monto asignado ascendió a \$ 20'000,000.

En cuanto al indicador de presupuesto ejercido, este reveló que fueron asignados \$20'000,000 de los cuales se ejercieron al 100%. Los conceptos y montos fueron: servicio de transportación local y foráneo, servicio de guía de turistas, servicio de

refrigerios, Ingresos a recintos, servicio de logística, servicio de impresos, servicio de video turismo social y suscripción a la Organización Internacional de Turismo Social (OITS).

Cabe mencionar que en años anteriores, el programa no contaba con presupuesto para los conceptos de refrigerios ni impresos.

El indicador de gastos administrativos revelo que del total del presupuesto asignado al programa, el 9.26% es implementado para gastos administrativos y otros gastos. Mientras que el resto (90.74%) es empleado para gastos propios de la operación (transportación, entradas a recintos turísticos, servicio de guías de turistas y refrigerios).

Los indicadores de la dimensión de eficiencia revelaron los siguientes resultados: en cuanto al indicador de delegaciones atendidas, nos dice que el programa *Sonrisas por tu Ciudad* atiende a personas de las 16 delegaciones del Distrito Federal. Sin embargo, existen algunas diferencias en cuanto a la participación equitativa de las mismas. Algunas delegaciones tienen mayor presencia que otras, tal es el caso de las delegaciones Gustavo A. Madero, Coyoacán, Álvaro Obregón y Tlalpan (SECTUR-DF, 2015).

El indicador de población atendida del segmento de la tercera edad muestra que del 100 % de la población encuestada, el 36 % pertenece al segmento de las personas adultos mayores. Este grupo poblacional es el que participa con mayor frecuencia.

El indicador de población atendida del segmento de personas con discapacidad revela que se atiende un aproximado de 1.7%. Este valor se obtuvo a partir del cálculo de los autobuses que salieron en el periodo de aplicación (36 recorridos) multiplicado por el número de plazas que alberga un autobús (47). En relación a esta información se obtuvo un porcentaje equivalente al total de personas con discapacidad que fueron atendidas en dicho periodo.

El indicador de población atendida del segmento de madres solteras reveló que el programa incluye a este grupo poblacional, sin embargo, no es mediante esfuerzos específicos, las madres solteras acceden al programa por medio de la participación de sus hijos o ellas mismas en actividades extra escolares, deportivas o artísticas

en instituciones que han celebrado convenios con la SECTUR-DF, tal es el caso del Centro de Desarrollo Integral de la Familia (DIF). Es así como a estos segmentos participan. Del total de las personas encuestadas el 28 % son madres solteras.

El indicador de población atendida del segmento de niños, denota que del 100% de los beneficiarios el 3 % es la participación de niños. Aunque el número es bajo, se reconoce que la SECTUR-DF ha evocado sus esfuerzos para tratar de incluir a más beneficiarios pertenecientes al segmento en cuestión. Se ha trabajado con escuelas primarias principalmente. Los niños también son atendidos por el programa *Sonrisas por tu Ciudad* siendo acompañados por su familia.

El indicador de población de jóvenes, muestra que el 4 % de dicha población es atendida por el programa *Sonrisas por tu Ciudad*. De igual manera, la SECTUR-DF se ha vinculado con escuelas secundarias principalmente. Aunque también los jóvenes participan con su familia y amigos.

El indicador de población atendida de personas en situación de calle revela como resultado 1.7 %. El resultado es igual al de personas con discapacidad, puesto que el segmento observado compartía ambas características: discapacidad motriz e intelectual y eran personas que se encuentran en situación de calle agrupados en el Centro de Asistencia e Integración Social (C.A.I.S) en la Delegación Coyoacán.

El indicador familias atendidas muestra que el 50 % de los viajeros se desplaza en el programa en compañía de su familia.

El indicador de costo promedio por recorrido, reveló como resultado que cada recorrido por persona en promedio cuesta \$ 90.73, el costo es bajo si se considera que se realizan desplazamientos locales y foráneos y que en cada uno de ellos se cuenta con el servicio de guía de turistas.

El indicador de costo por usuario que emplea el transporte del programa, resultó que cada beneficiario cuesta en promedio \$ 48.77. Se requiere de información desglosada del presupuesto disponible para transporte local y foráneo.

Los responsables del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, tienen contemplado que la planeación se realice en los primeros tres meses del año, por lo cual el indicador

revela que esto equivale al 25 % del tiempo disponible. Sin embargo, las personas que se encargan de la planificación, son muy pocas, lo cual trae como consecuencia que existan ciertas desviaciones.

Profundizando un poco más en el tema de planeación. La SECTUR-DF es la responsable de generar convenios con instancias que ofrezcan servicios turísticos y culturales, quienes otorgan pases para visitarlos.

El indicador de tiempo dedicado a la operación del programa revela que este equivale al 75 % del total del tiempo disponible. La operación de *Sonrisas por tu Ciudad* es el aspecto más complejo y en el que se tiene que enfocar toda la atención, pues es donde se reflejan los resultados del trabajo de planeación y donde se observará si los mecanismos fueron adecuados.

Además de ofrecer un buen servicio de recorridos turísticos, el programa busca asegurar el bienestar de los viajeros. De tal suerte que se generó un indicador que muestra si existen imprevistos durante los recorridos realizados. El indicador reportó que por cada 11 recorridos se suscita 1 incidente.

En años anteriores, la Secretaría de Turismo del Distrito Federal (SECTUR-DF) no disponía de recursos económicos para la promoción y difusión del programa, sin embargo, este año (2015) sí se contempló presupuesto para dicha actividad, por ello, es competencia de la SECTUR-DF saber qué impacto están teniendo los medios a través de los cuales se da a conocer el programa. El indicador que se generó refleja que los medios de difusión disponibles no tienen relevancia, pues sumados apenas informan el 41% de la población beneficiada. La forma más frecuente por la que los beneficiarios conocen el programa es por medio de familiares y amigos.

La calidad es un aspecto no menos importante y que no debe de ser comprometida a pesar de no recibir o percibir una remuneración económica baja por los recorridos. El indicador de recorridos realizados reveló que los beneficiarios opinan que los desplazamientos comienzan con cierto retraso. El 12% de los usuarios opinan que los recorridos no inician a tiempo.

La accesibilidad en los recintos turísticos que fueron visitados en el programa es buena, el indicador reveló que el 87% de las personas beneficiadas están satisfechas con la facilidad para transitar en el sitio que visitaron.

La calidad del transporte es muy buena, pues el indicador arrojó que el 98% de los beneficiarios comentaron que las unidades son cómodas, limpias, de calidad y los choferes brindan un buen servicio a los pasajeros.

En cuanto a la calidad del servicio de guía de turistas, el indicador reveló que el 90% de la población beneficiada dijo que el servicio que brindan los guías de turistas es de calidad. Sin embargo, hay que mencionar que no son capacitados para atender personas en situación de calle, tercera edad o personas con discapacidad, además de esto, los grupos se les asignan el mismo día de los recorridos no dándoles tiempo para planificar sus actividades a desarrollar con los beneficiarios.

El indicador de satisfacción de los sitios turísticos visitados mostró que el 97% de los beneficiarios expresaron que los lugares que visitaron eran buenos. A pesar de que el indicador es positivo, existen recorridos que requieren de ser evaluados nuevamente para determinar si son adecuados o no para ser visitados.

Finalmente, en la dimensión de calidad, es importante conocer la percepción que tienen los usuarios de la facilidad para participar en el programa. El indicador mostró que el 97% de los beneficiarios declararon que era sencillo participar en el programa.

Los indicadores de la dimensión de eficacia son aquellos que muestran el impacto o resultados finales. En este sentido, el indicador de beneficiarios satisfechos mostró que el 97% de los usuarios se sienten satisfechos y completamente satisfechos con el desempeño del programa.

En cuanto a los usuarios que repetirían la experiencia de participar el programa, el 100% de los beneficiarios dijeron estar de acuerdo en seguir asistiendo a los recorridos que ofrece la SECTUR-DF.

El indicador de usuarios que recomendarían el programa, refleja resultados positivos, pues el 100% de los beneficiarios atendidos piensan en recomendar el programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

Entre los puntos más importantes que se averiguaron con la aplicación de los instrumentos, se reconoce necesario destacar el perfil del beneficiario del programa *Sonrisas por tu Ciudad*. El viajero que se desplaza por medio del programa es principalmente el adulto mayor que tiene nivel de estudios básicos (No estudio, primaria, secundaria y en algunos casos preparatoria) y que actualmente ya no trabaja, es pensionado o se dedica al hogar. Los hogares de los segmentos atendidos son sustentados principalmente por varones.

Las condiciones de la vivienda en la que residen los beneficiarios son básicas (piso de concreto, de dos a tres habitaciones, un baño por hogar, estufa con gas) y no cuentan con automóvil propio.

Algunos de los usuarios comentaban que ellos no tienen la posibilidad de realizar viajes por cuenta propia, esto debido a su falta de capacidad económica, por ausencia de acompañantes o por impedimento físico. Cuando ellos viajan es por medio de programas sociales, como es el caso de *Sonrisas por tu Ciudad*.

Otro de los aspectos en los que los beneficiarios insistieron, era en la concesión de un espacio para degustar de sus alimentos y que a la par sirva como momento de convivencia social.

A partir del trabajo de campo realizado, se vislumbraron las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las que se enfrenta el programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

Conclusiones y recomendaciones

Desde los años 80's y 90's se ha trabajado por impulsar el turismo social en la Ciudad de México. En el 2013 se lanzó el programa *Sonrisas por tu Ciudad*, el cual ofrece recorridos foráneos a precios accesibles, pero principalmente locales y gratuitos para los habitantes del Distrito Federal.

A pesar de ser un programa constituido por cuatro subprogramas, en la operación no se percibe alguna distinción. En los viajes locales participan personas de todos los segmentos sin acreditar ser un adulto mayor, trabajador o no, madre soltera o tener recursos económicos escasos, entre otros factores que permitan identificarlos como población objetivo. Durante el trabajo de campo no se observó el desarrollo de recorridos caracterizados. En relación al programa de trabajadores, la SECTUR-DF no especificó como es que son seleccionados para participar en el programa.

Se requiere que *Sonrisas por tu Ciudad* delimite su población objetivo y opere bajo esquemas precisos y claros. Ya que esta es una de las mayores dificultades que se tienen para cuantificar el número de beneficiarios atendidos por segmento y por programa.

Otro de los retos para operar el programa es la disponibilidad de recursos económicos. Se recomienda que se busquen nuevas formas de autofinanciamiento. Se debe pensar en un presupuesto autónomo, algunas actividades que se recomiendan es buscar más patrocinadores involucrando al sector empresarial con filosofías de socialmente responsables, al igual que asociaciones y organizaciones que estén interesados en colaborar con apoyos monetarios. El realizar actividades como rifas o sorteos (entre otras) también puede servir para apoyar el aumento del presupuesto. Además se considera importante replantear la distribución del presupuesto y dar prioridad a los conceptos prioritarios.

Sonrisas por tu Ciudad es un programa impulsado por el gobierno capitalino y año con año la Secretaría de Turismo del Distrito Federal (SECTUR-DF) busca desarrollar mecanismos para operar el programa. Con el devenir de los años, la demanda de los beneficiarios incrementa según los datos proporcionados por la Secretaría SECTUR-DF. Por tal motivo se recomienda ejercer una mejor planeación

en relación a las formas de promover y dar a conocer el programa. Se tiene que llegar a la población objetivo, ya que en la actualidad el programa opera logrando incluir personas sin embargo, no se asegura de que los ingresados sean los que se buscan.

La operación es la parte más complicada. Cuando el programa inició se atendió un estimado de 4,000 personas al año. Para el 2012 se incrementó el número de personas beneficiadas a 12,345. En el año 2013 se atendió a 58,631 personas. En el 2014 se logró la meta de atención a 92,384 personas. Para el 2015 se atendió a 200,000 personas. Con el incremento en el número de beneficiarios también crecen los riesgos. Se recomienda generar bitácoras con el número de beneficiarios que se atenderán por recorrido, así mismo, asignar un número adecuado de personas encargadas de controlar y guiar a dichos grupos. Esto con la finalidad de disminuir posibles incidencias.

El tiempo dedicado a la operación cumple con la meta programada y se recomienda seguir operando durante esta temporalidad. Pero al igual que en el aspecto de planeación, la operación requiere de un mayor número de personas que se integren en diferentes actividades, tales como apoyo del guía de turistas y encuestador o evaluador de los recorridos.

Es importante resaltar que se requiere de la incorporación de un evaluador por recorrido, esto permitirá tener mejores métodos de control y si fuese necesario, será la base de una reestructuración. Cada grupo que realiza un recorrido está integrado por el guía de turistas, el grupo de beneficiarios y en ocasiones una persona de apoyo. Se requiere incrementar el número de colaboradores que apoyen esta actividad, con la finalidad de tener mayor control sobre los participantes, sobre todo cuando se trate de personas con discapacidad, niños y adultos mayores. Los colaboradores se pueden incluir por medio de convenios con escuelas y agrupaciones que requieran o estén interesados en hacer servicio social y voluntariado.

Otro punto importante es que una vez formalizado el convenio, y registrado el itinerario se notifique al recinto turístico que se visitará, el día en que se llevará a los

grupos y de igual manera, hacerles saber las características de los segmentos con los que trabajarán. Pues cuando se trata de personas con discapacidad o adultos mayores se tiene que tomar en cuenta una serie de características tanto en el contenido del recorrido como el itinerario.

En relación a las personas con discapacidad, el porcentaje de atención es bajo, se recomienda hacer mayores esfuerzos de colaboración con instituciones y agrupaciones para fortalecer el número de beneficiarios incluidos. Se propone como oportunidad de mejora el integrar a nuevas dependencias que trabajen con estos grupos y enfocar esfuerzos de promoción en dichas instituciones.

En relación al grupo de familias, el esfuerzo se debe incrementar en los medios para dar a conocer el programa. Las personas se enteran del programa, mayormente por la comunicación entre familias y amigos. Se recomienda considerar un análisis para determinar los medios más adecuados para difundir información referente al programa y que sea llevado hasta los beneficiarios objetivo y no en general como hasta ahora se ha hecho.

En relación al servicio que brindan los guías de turistas, se recomienda que la Secretaría de Turismo del Distrito Federal (SECTUR-DF) les notifique las características del grupo al que atenderán, con la finalidad de brindar mayores herramientas al guía y este pueda ofrecer un servicio adecuado.

También se recomienda capacitar a los guías de turistas para sensibilizarlos y prepararlos para trabajar con segmentos específicos, tal es el caso de adultos mayores, niños, personas con discapacidad y personas en situación de calle.

Por otra parte, se recomienda que para disminuir los riesgos, se realice un reglamento interno de seguridad con planes de contingencia para cada posible situación riesgosa. Y los guías de turistas, personal de apoyo y el conductor deben acatar dichas medidas preventivas así como ser los responsables de dar a conocer estas medidas a los beneficiarios del programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

Por otra parte, para disminuir los recorridos retrasados, se recomienda que la SECTUR-DF notifique a los conductores con antelación (un día antes por lo menos) su ruta, esto con la finalidad de dar un mayor rango de tiempo y oportunidad para

fijar distintas rutas de acceso y así llegar a tiempo, además esto servirá para el mejor aprovechamiento de los recursos.

Se recomienda que la SECTUR-DF dialogue con las distintas Secretarías, Delegaciones y actores que invitan a los beneficiarios a participar en el programa. Esto con dos objetivos, el primero es para comentarles que no se les cite con mucha anticipación a los usuarios, pues esto también provoca una percepción negativa en el inicio de los recorridos. Y el segundo es para concientizar a las delegaciones del hecho de no prometer a los beneficiarios llevarlos a los destinos más demandados (Acuario Inbursa, Six Flags y Xochimilco) pues cuando los beneficiarios son llevados a su recorrido real, externan cierta inconformidad.

Cabe destacar que los usuarios expresaron no tener dificultad para participar en el programa, pero es importante mencionar que la dificultad no está en el proceso de acceso, está en el proceso de conocimiento del mismo. La promoción y difusión tiene bajo impacto en la sociedad.

Otro aspecto importante son los box lunch que son entregados a los beneficiarios. Con respecto a este tema, cabe mencionar que con los registros que se formulen para contabilizar exactamente el número de viajeros que serán a tendidos, los box lunch se aprovecharán de la mejor forma. Pues durante los recorridos se observó que sobraban refrigerios y en otros grupos faltaban.

Para el control y evaluación del programa y tomando en cuenta las características de los segmentos que se atienden, se recomienda aplicar la lista de indicadores propuesta en este trabajo de tesis y además, se recomienda asignar un evaluador por cada recorrido, quién deberá registrar los percances, desviaciones o alguna situación no planeada, esto con la finalidad de perfeccionar el servicio otorgado por *Sonrisas por tu Ciudad*. Las encuestas y fichas de observación se deben realizar al finalizar los recorridos.

Con el objetivo de dar un cumplimiento efectivo en cuanto a la satisfacción de las necesidades específicas de recreación de los beneficiarios se propone un formato de *checklist* especializado. Este formato pretende ser una herramienta que facilite

el diseño de recorridos, prevención y disminución de percances y la maximización de recursos empleados. ANEXO VI, tablas 29 y 30.

Se recomienda que para alcanzar la satisfacción de los beneficiarios en un 100% es necesario implementar las recomendaciones indicadas en los párrafos anteriores.

Por último, cabe mencionar que el mayor aporte que se realizó en el presente trabajo de investigación fue documentar la operación del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, lo cual sirvió para realizar el diagnóstico y posteriormente la evaluación. En este sentido, el sistema de indicadores que se crearon, fueron diseñados particularmente para calificar el desempeño de dicho programa, lo cual implica un avance y la posibilidad de continuar evaluando las acciones y servicios otorgados por el programa, permitiendo generar información que será comparable con años anteriores y así facilitar la toma de decisiones.

Como se puede observar, el programa *Sonrisas por tu Ciudad*, cumple con diferentes funciones, pues abre nuevas posibilidades de viaje para los segmentos: tercera edad, madres solteras, persona con discapacidad, personas en situación de calle, jóvenes y niños permitiendo que estos conozcan y aprendan de las experiencias vividas en los sitios visitados, contribuye a la socialización e integración de los beneficiarios propiciando así el desarrollo y bienestar de los mismos. El turismo social busca ser una herramienta de construcción social y no solo una forma de generación de riqueza centralizada.

Como reflexión final y parte importante es necesario pensar que para que el programa perdure en el tiempo y continúe mejorando se recomienda trascender y hacer vínculos a nivel federal. Que *Sonrisas por tu Ciudad* no sea un programa que se implemente sin estar alineado a la legislación federal y aún más importante, lograr disponer de un presupuesto autónomo. Ya que cumpliendo estos dos últimos se puede pensar en la formulación de una política pública diseñada pensando en el bienestar de los beneficiarios.

Referencias

- Accinelli, E; Sanchez, E. (2012). Instituciones e imitación de conductas corruptas. *Legislativa de estudios sociales y de opinión pública*. Vol. 5, Núm. 10, pp. 7-39.
- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios [EVAL] (2010). *Fundamentos de Evaluación de políticas públicas*. Ministerio de política territorial y administración pública. Recuperado de: http://www.aeval.es/comun/pdf/evaluaciones/Fundamentos_de_evaluacion.pdf
- Alcántara, B; Reina, F. (2014). *Más que un turismo accesible, un turismo inclusivo*. Recuperado de: <http://www.turismoinclusivo.es/p/acerca-del-blog.html>
- Análisis y Desarrollo Social Consultores (2003). *Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales*. Consejo Estatal de ONG de acción social. Recuperado de: <http://www.plataformaong.org/planestrategico/ARCHIVO/documentos/6/6.pdf>
- Armijo, M; Bonnefoy, J. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado de: <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/2/23572/manual45.pdf>
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal [ALDF] (2009). *Evaluación de las políticas y programas sociales implementados por el Gobierno del Distrito Federal*. Recuperado de: <http://www.aldf.gob.mx/archivo-fb81f7e4243ffb967118a4c2a3ecc48d.pdf>
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal [ALDF] (2010). *Ley de Turismo del Distrito Federal*. Recuperada de: <http://www.aldf.gob.mx/archivo-61363e5d0be283ba435596a578b17492.pdf>
- Bañon, R. (2003). *La evaluación de la acción y de las políticas públicas*. [Díaz de Santos]. ISBN: 84-7978-549-7. Recuperado de: [http://books.google.com.mx/books?id=9QE4SRJV-HUC&pg=PA19&lpg=PA19&dq=Stufflebeam+%26+Shinkfield+\(1987\)&source=bl&ots=Mbn923TGYX&sig=IRxvqKxgbFHFyCFFoFy1TwwRr-](http://books.google.com.mx/books?id=9QE4SRJV-HUC&pg=PA19&lpg=PA19&dq=Stufflebeam+%26+Shinkfield+(1987)&source=bl&ots=Mbn923TGYX&sig=IRxvqKxgbFHFyCFFoFy1TwwRr-)

- Q&hl=es&sa=X&ei=kFpTU6vLM8W22gWD8oHgBw&ved=0CEAQ6AEwBQ#v=onepage&q=Stufflebeam%20%26%20Shinkfield%20(1987)&f=false
- Bolson, G; Núñez, I. (2007). Turismo social para personas mayores: estudio comparativo entre países. *Comentarios de Seguridad Social*. Recuperado de: http://www.bps.gub.uy/innovaportal/file/1690/1/turismo_social_para_personas_mayores._estudio_comparativo_entra_paises._i._nunez_y_g._baiso_n.pdf
- Bustelo, M. (2011). *Evaluación de las políticas públicas de igualdad de género de los gobiernos central y autonómico del gobierno de España: 1995-1999*. (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid). Recuperado de: <http://biblioteca.ucm.es/tesis/cps/ucm-t25225.pdf>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2009). *Ley General de Turismo*. Recuperada de: http://secturbcs.gob.mx/wp-content/uploads/2014/07/LEY_GENERAL_DE_TURISMO.pdf
- Cardoso, M. (2013). De la evaluación a la reformulación de las políticas públicas. *Política y cultura*, núm. 40. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/267/26728947007.pdf>
- Caro, E. (2003). *Nuevas políticas para adultos mayores el caso del Distrito Federal- De la asistencia a la participación social-*. Recuperado de: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/rap/cont/109/art/art5.pdf>
- Ceballos, F. (2011). El último aliento: una fenomenología Sobre ser madre soltera. *Enseñanza e investigación en psicología*. Vol. 16, núm. 1: 165-173. Recuperado de: http://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP_16_1/Herrera.pdf
- Centro de Estudios Superiores en Turismo [CESTUR] (2001). *Estudio de viabilidad del turismo social en México*. México D.F. Recuperado de: <http://fama2.us.es:8080/turismo/turismonet1/economia%20del%20turismo/turismo%20social/estudio%20de%20viabilidad%20del%20turismo%20social%20en%20mexico.pdf>

- Centro de Información de las Naciones Unidas [CINU] (2014). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Recuperado de: <http://www.cinu.mx/onu/documentos/declaracion-universal-de-los-d/>
- Centro Latinoamericano de la Administración para el Desarrollo [CLAD] (1992). *Análisis de políticas públicas*. Centro de documentación y análisis de información. Recuperado de: <http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/ANALISIS%20DE%20POLITICAS%20PUBLICAS.pdf>
- Comisión de Vigilancia y Evaluación de Políticas y Programas Sociales (2009). *Evaluación de las políticas y programas sociales implementados por el Gobierno del Distrito Federal*, 2009. México D.F. Asamblea Legislativa del Distrito Federal. Recuperado de: <http://www.aldf.gob.mx/archivofb81f7e4243ffb967118a4c2a3ecc48d.pdf>
- Comisión Interamericana de los Derechos Humanos [CIDH] (1948). *Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre*. Recuperado de: <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>
- Comité Coordinador para la Elaboración del Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal [CCEDPDH-DF] (2009). *Diagnóstico de los Derechos Humanos del Distrito Federal*. Ciudad de México. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. Recuperado de: <http://www.derechoshumanosdf.org.mx/docs/programa.pdf>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política del Desarrollo Social [CONEVAL] (2009). *Elementos mínimos a considerar en la elaboración de diagnósticos de programas nuevos*. Recuperado de: http://www.coneval.gob.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico_Programas_Nuevos.pdf
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes [CONACULTA] (2013). *Informe de la Evaluación Específica de Desempeño 2012 – 2013 Valoración de la información de desempeño presentada por el programa*. Recuperado de: http://www.conaculta.gob.mx/evaluaciones_externas/foremoba/11_S208_Completo_2012-2013.pdf

- Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación [COPRED] (2014). *Poblaciones callejeras*. Recuperado de: http://www.copred.df.gob.mx/wb/copred/poblacion_en_situacion_de_calle
- Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación [COPRED] (2015). *Poblaciones callejeras*. Recuperado de: <http://copred.df.gob.mx/por-la-no-discriminacion/poblaciones-callejeras/>
- Coordinación General de Asuntos Internacionales del Gobierno del Distrito Federal (2015). *CDMX: Capital Social*. Recuperado de: <http://www.internacionales.df.gob.mx/index.php/es/cdmx-internacional/capital-social>
- Cruz, C. (2010). *Mapa de desarrollo teórico en política pública y policychange: estado de la cuestión y tendencias*. Recuperado de: http://www.academia.edu/236021/Mapa_de_desarrollo_teorico_en_politica_publica_y_policy_change_estado_de_la_cuestion_y_tendencias
- Cruz, C. (2012). La taxonomía del cambio: enfoques y tipologías para la determinación del cambio de las políticas públicas. *Andamios*, vol. 9, pp. 297-32. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62826835017>
- De León, P. (1997). Una revisión del proceso de las políticas públicas: de Laswell a Sabatier. *Gestión y Política Pública*. Vol. 6, núm. 1. Recuperado de: http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.VI._No.I_1ersem/LP_Vol.6_No.I_1sem.pdf
- Desarrollo Integral de la Familia [DIF] (2015). *Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal operado en 2014*. Recuperado de: http://www.dif.df.gob.mx/dif/_evaluaciones/2015/Apoyo%20a%20Madres%20Solas_%20evaluacion%20interna%202015_04.pdf
- Diamond, L. (1999). *Developing Democracy*. [University Press]. ISBN: 0-8018-6014-8. Recuperado de: http://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=sInqr5ILPE8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=diamond+1999+developing+democracy&ots=_DhR9b8bFo&sig=Q5m-

w1s0IMm6dOASDLzaHLTEZg#v=onepage&q=diamond%201999%20developing%20democracy&f=false

- Dirección General de Política Turística (1993). *El turismo social en Europa y su futuro en España*. Secretaria General de Turismo. Recuperado de: <http://www.iet.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-119-120-pag139-151-70862.pdf>
- Egío, J. (2009). *El paradigma funcionalista en la teoría política sobre la unión Europea*. Presentado en el congreso internacional presente, pasado y futuro de la democracia. Universidad de Murcia. pp. 253-261. Recuperado de: <http://congresos.um.es/sefp/sefp2009/paper/viewFile/3341/3251>
- Estévez, A; Especer, S. (2012). Revisando el modelo secuencial de políticas públicas, sus etapas. *Revista del instituto AFIP*, pp.72-90. Recuperado de: <http://www.polipub.org/documentos/modelo%20secuencial%20IR%2005.pdf>
- Eugenio, L. (2004). *Política y políticas públicas*. Recuperado de: <http://cgpp.app.jalisco.gob.mx/images/politicaspUBLICAS.pdf>
- Farfán, G. (2007). El nuevo institucionalismo Histórico y las políticas sociales. *Polis*, Vol. 3, Núm. 1, pp. 87-124. Recuperado de: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/polis/cont/20071/art/art5.pdf>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas [UNFPA] (2010). *Contexto de México*. Recuperado de: <http://www.unfpa.org.mx/situacion%20en%20mexico.php>
- Geroge, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4ª ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gobierno del Distrito Federal (2013). *Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018*. Recuperado de: https://prosoft.economia.gob.mx/organismos/docop/ESTRATEGIA_DF.pdf
- Gobierno del Distrito Federal (2013a). *Programa Sectorial de Turismo del Distrito Federal 2013-2018*. Recuperado de: <http://cgservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/5248.pdf>
- González, M. (2005). El estudio de las políticas públicas: un acercamiento a la disciplina. *Jurídicas*. Vol. 2, pp. 99-118. Recuperado de: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/indice.htm?r=qdiuris&n=2>

- Guerrero, J. (1995). La evaluación de las políticas públicas: enfoques teóricos y realidades en nueve países desarrollados. *Gestión y Política Pública*, Vol. 4, Núm. 1. pp. 47-115. Recuperado de: http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.IV_No.I_1ersem/GAJ_Vol.4_No.I_1sem.pdf
- Guzmán, L. (1991). *La evaluación de programas sociales: definición y diseño*. Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000168.pdf>
- Hernández, A; Morales, V. (2005). Ocio, tiempo libre y animación sociocultural. *Ciencia Deporte y Cultura Física*. Vol. 1. Núm.1, pp. 4-36. Recuperado de: <http://www1.ucoj.mx/FCE-CA/docs/epuno/uno/2InvestOcio.pdf>
- Herrera, L; Artavia, Y. (2009). Propuesta de reestructuración del programa de física y química para enseñanza media. *Actualidades Investigativas en Educación*. Vol 9, Núm. 2, pp. 1-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44713058014>
- Huguet, O. (s.f.). Reestructuración empresarial: marco conceptual general. *Contabilidad y Dirección*. núm. 13. Recuperado de: <http://www.economistas.org/Contenido/ECIF/Boletines/Boletin20/03.pdf>
- Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal [IFAI] (2015). *Ejercicio 2015 programa Sonrisas por tu Ciudad: contrato*.
- Instituto de Adicciones de Madrid (2007). *Programa de integración social a través del Ocio*. Recuperado de: <http://www.madridsalud.es/publicaciones/adicciones/doctecnicos/ProgramaIntegracionS.pdf>
- Instituto para la Atención de los Adultos Mayores [IAAM] (2014). *Adulto Mayor*. Recuperado de: <http://www.adultomayor.df.gob.mx/>
- Instituto para la Atención de los Adultos Mayores [IAAM] 2015. *Padrón de beneficiarios*. Recuperado de: <http://www.adultomayor.df.gob.mx/index.php/pension-alimentaria/33-padron-2015>

- Instituto de Mayores y Servicios Sociales [IMSERSO] (2015). *Programa de Turismo del IMSERSO*. Recuperado de: http://www.imserso.es/imserso_01/envejecimiento_activo/vacaciones/index.htm
- Instituto Interamericano del Niño [IIN] (2014). *Concepto de familia*. Recuperado de: http://www.iin.oea.org/Cursos_a_distancia/Lectura%2012_UT_1.PDF
- Instituto Internacional de Gobernabilidad de Cataluña [IIGC] (1998). *Douglass C. North: La teoría económica neo-institucionalista y el desarrollo latinoamericano*. Barcelona. Recuperado de: http://www.javeriana.edu.co/personales/jramirez/PDF/North-teoria_neo-institucionalista.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2008). Sistema de Cuentas Nacionales de México. Cuentas satélite del turismo de México.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2009). *Encuesta Nacional de Uso de Tiempo*. Recuperado de: http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/encuestas/especiales/enut/2009/ENUT_2009_MTB.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía [INEGI] (2009a). La pobreza, los hogares y la ocupación en el DF. Recuperado de: http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/estudio_dra_damian.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2009b). *Sistema de Cuentas Nacionales de México. Producto Interno Bruto por Entidad Federativa, 2005-2009*. Recuperado de: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/df/economia/default.aspx?tema=me&e=09>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía [INEGI] (2010). *Características demográficas*. Recuperado de: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/sisept/Default.aspx?t=mdemo03&s=est&c=17500>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía [INEGI] (2010a). *Censo de población 2010. Población personas con discapacidad*. Recuperada de

- http://www.inegi.org.mx/lib/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos.asp?#Regreso&c=27770
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía [INEGI] (2010b). *Censo de población 2010. Población niños.* Recuperada de: http://www.inegi.org.mx/lib/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos.asp?proy=cpv10_pt
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía [INEGI] (2010c). *Censo de población 2010. Población jóvenes* Recuperada de: http://www.inegi.org.mx/lib/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos.asp?proy=cpv10_p12mas
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía [INEGI] (2010d). *Censo de población 2010. Ocupación.* Recuperada de: <http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/CuadrosEstadisticos/GeneraCuadro.aspx?s=est&nc=1460&e=09&c=30142>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2011). *Perspectivas estadísticas.* Recuperado de: http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora_socio/cpv2010_panorama.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2011a). *Conjunto de datos: Consumo turístico por formas y motivos del viaje.* Recuperado de: http://www.inegi.org.mx/sistemas/olap/Proyectos/bd/derivada/CSTurismo/ConsumoT.asp?s=est&c=10500&proy=cst_constrmviaje
- Internacional Standard Organización [ISO] (2005). *Sistemas de la gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario ISO 9000.* Recuperado de: www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf
- Jolin, L; Proulx, L. (2005). L'ambition du tourismesocial: un tourisme pour tous, durable et solidaire. *Revue Interventions économiques.* Recuperado de: <http://interventionseconomiques.revues.org/868>
- Lustig, N; Székely M. (1997). México: *Evolución económica, pobreza y desigualdad.* Recuperado de: http://www.alternativasycapacidades.org/sites/default/files/biblioteca_file/M

%C3%A9xicoEvoluci%C3%B3n%20econ%C3%B3mica,%20pobreza%20y
%20desigualdad.pdf

Mansilla, M. (2000). Etapas del desarrollo humano. *Revista de Investigación en Psicología*. Vol.3 No.2. Recuperada de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v03_n2/pdf/a08v3n2.pdf

Méndez, J. (1993). *La política pública como variable dependiente: hacia un análisis más integral de las políticas públicas*. Foro Internacional, Vol. 33, Núm. 1, p.p. 111-144. Recuperada de:
<http://www.colmex.mx/academicos/cei/jlmendez/pdfs/lapoliticapublica.pdf>

Mendíaz, J. (2004). *El estado y las políticas públicas. Las visiones desde el neo institucionalismo*. Seminario de Doctorado: Lecturas para un Sociología del Estado: desde el pensamiento clásico al contemporáneo. Universidad Nacional de Rosario. Recuperado de:
http://rehiph.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/847/Mend%C3%ADaz_%20El%20Estado%20y%20las%20pol%C3%ADticas%20p%C3%BAblicas_A1a.pdf?sequence=1

Míguez, M. (2007). Análisis del uso de los conceptos de público, en el marco teórico de las relaciones públicas. *Zer*, Núm. 23, pp. 183-197. Recuperado de:
<http://www.ehu.es/zer/hemeroteca/pdfs/zer23-09-miguez.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia [MINICIT] (2009). *Política de turismo social: Hacia un turismo incluyente y accesible para todos los colombianos*. Bogotá Colombia.

Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2015). *Programa de Vacaciones para Mayores -Turismo Social*. Recuperado de:
http://www.imserso.es/imserso_01/envejecimiento_activo/vacaciones/index.htm

Ministerio de Poder Popular para el Turismo (2013). *Programa de Turismo Social*. Recuperado de:
http://www.mintur.gob.ve/descargas/TurismoSocial2005_2013%20.pdf

Ministerio de Turismo de Argentina [MINTUR] (2011). *Turismo Social*. Recuperado de: <http://www.argentina.gob.ar/informacion/turismo/289-turismo-social.php>

- Ministerio de Turismo de Argentina [MINTUR] (2015). *Programa Federal de Turismo Social*. Recuperado de: <http://www.turismo.gov.ar/esp/institucional/tursocial/pfederal/pfederal.htm>
- Ministerio de Turismo de Argentina [MINTUR] (2015a). *Programas de Turismo Social*. Recuperado de: http://www.tramites.gob.ar/tramites/programas-turismo-social_t611
- Molina Hoyo, M. & Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, (25) 25-44. Recuperado de <http://uacm.redalyc.org/articulo.oa?id=39813352002>
- Muñiz, D. (2001). *La política de turismo social*. Sevilla: Consejería de Turismo y Deporte, Dirección General de Planificación Turística. Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/publicaciones/4323.pdf>
- North, D. (1993). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. [Fondo de cultura económica]. ISBN 968-16-3982-0. Recuperado de: [http://www.pabloabitbol.com/\(NEP\)_files/12.%20North%20Instituciones,%20Cambio%20Institucional%20y%20Desempe%C3%B1o%20Econ%C3%B3mico%20parte%20Primera.pdf](http://www.pabloabitbol.com/(NEP)_files/12.%20North%20Instituciones,%20Cambio%20Institucional%20y%20Desempe%C3%B1o%20Econ%C3%B3mico%20parte%20Primera.pdf)
- Ogando, O; Miranda, B. (2001). *La evaluación de las políticas públicas: aspectos metodológicos y estudio de casos*. Publicado en el seminario sobre gestión pública local. Recuperado de: https://www.gijon.es/multimedia_objects/download?object_id=88125&object_type=document
- Olavarría, M. (2007). *Conceptos Básicos en el Análisis de Políticas Públicas*. Instituto de Asuntos Públicos. Departamento de Gobierno y Gestión Pública. Recuperado de: http://www.captura.uchile.cl/bitstream/handle/2250/10754/Conceptos_%20Basicos_PoliticasyPublicas.pdf;jsessionid=3E11ACE5F10ABCCBF401B7A970123651?sequence=1
- Olavarría, M; Navarrete B; Figueroa, V. (2011). ¿Cómo se formulan las políticas públicas en Chile? Evidencia desde un estudio de caso. *Política y Gobierno*,

- Vol. XVIII, Núm. 11, semestre 2011, pp. 109-154. Recuperado de:
[http://www.politicaygobierno.cide.edu/num_anteriores/Vol_XVIII_N1_2011/04.PyG-Olavarria\(109-154\).pdf](http://www.politicaygobierno.cide.edu/num_anteriores/Vol_XVIII_N1_2011/04.PyG-Olavarria(109-154).pdf)
- Organización Internacional de Turismo Social, [OITS] (2014). *Origen del turismo social*. Recuperado de: <http://www.bits-int.org/es/index.php?menu=1&submenu=1>
- Organización Internacional de Turismo Social [OITS] (2015). *Desafíos*. Recuperado de: <http://www.oits-isto.org/oits/public/section.jsf?id=1180>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2014). *Envejecimiento*. Recuperado de: <http://www.who.int/topics/ageing/es/>
- Organización Mundial del Turismo [OMT] (2008). *Introducción al turismo*. Recuperado de: http://snap3.uas.mx/RECURSO1/LibrosElectronicos/turismo/Introduccion_al_turismo.pdf
- Organización Mundial del Turismo [OMT] (2008a). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organización Mundial del Turismo [OMT] (2014). *UNWTO WorldTourismBarometer*. Recuperado de: http://www.siimt.com/work/models/siimt/Resource/1119/PDF_RankingOMT_2014_Ene14.pdf
- Oviedo, C; Rivas, L; Trujillo, M. (2009). Modelos de turismo y políticas públicas de 1970 a 2003 en México. *Investigación Administrativa*. Vol. 38, Núm. 103, pp. 39-58. Recuperado de: <http://132.248.9.34/hevila/InvestigacionAdministrativa/2009/vol38/no103/3.pdf>
- Peñas, O. (2010). *El cambio de lente en las Teorías intermedias: actores e intereses en el análisis de políticas públicas*. Curso: Estado, poder y políticas públicas. Doctorado en Estudios Políticos Universidad Externado de Colombia. Recuperado de: http://www.bdigital.unal.edu.co/2107/1/TEORIAS_INTERMEDIAS.pdf

- Rodríguez (2007). *Guía de elaboración de diagnósticos*. Recuperado de:
<http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%C3%ADa-de-diagn%C3%B3stico.pdf>
- Roth, André-Noël. (2008). Perspectivas teóricas para el análisis de las políticas públicas: ¿de la razón científica al arte retórico? *Estudios Políticos*, 33, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, 67-91, julio-diciembre.
- Salazar, C. (1994). *La definición de Política Pública*. Recuperado de:
http://www.fundacionpreciado.org.mx/biencomun/bc209/C_Salazar.pdf
- Sánchez, M. (2015). *La percepción de la comunidad residente como instrumento clave de la operación del Programa Pueblos Mágicos. Caso Cuetzalán, Puebla*. (Tesis Maestría, Escuela Superior de Turismo).
- Schenkel, E. (2013). El turismo social como política estatal en Sudamérica, *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 11, núm. 1. Recuperado de:
http://www.pasosonline.org/Publicados/11113/PS0113_13.pdf
- Schmitt, C. (Eds.). (2009). *El concepto de lo político*. [Alianza Universidad]. ISBN: 978-84-206-2920-9. Recuperado de:
<http://capacitacion.iedf.org.mx/moodle/cursos2013/descargas/matcur/SCHMITTC%20EL%20CONCEPTODELOPOLITICO.pdf>
- Secretaría de Desarrollo Social [SEDESOL] (2014). *Diagnóstico y Propuesta de Atención Programa de Coinversión Social (PCS)*. Recuperado de:
file:///C:/Users/Burros/Downloads/Diagn%C3%B3stico-y-propuesta-de-atenci%C3%B3n-PCS_2014.pdf
- Secretaría de Gobernación [SEGOB] (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Diario Oficial de la Federación*. Recuperado de:
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5299465&fecha=20/05/2013
- Secretaría de Turismo [SECTUR] (2007). *Programa de trabajo 2007-2012*. Recuperado de:
http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/15802/Perspectivas_completofinal_4.pdf

- Secretaría de Turismo del Distrito Federal [SECTUR-DF] (2009). *Presentan tarjeta “Viaja Ciudad de México” para trabajadores del GDF*. Recuperado de: <http://www.mexicocity.gob.mx/contenidos.php?cat=41400&sub=226>
- Secretaría de Turismo [SECTUR] (2011). *Política pública de un turismo para todos*. Recuperado de: <http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/15811/PoliticaPubTurTodos.pdf>
- Secretaría de Turismo [SECTUR] (2011a). *Programa de turismo para todos*. Recuperado de: <http://www.sectur.gob.mx/work/models/secturing/Resource/14192/TurismoparaTodos5.pdf>
- Secretaría de Turismo [SECTUR] (2012). *Manual de turismo para todos*. Recuperado de: http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/15810/manualturtodos_1.pdf
- Secretaría de Turismo [SECTUR] (2012a). *Segmentos de mercado del programa de turismo para todos*. Recuperado de: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Segmentos_de_mercado_del_Programa_Turismo_para_Todos
- Secretaría de Turismo [SECTUR] (2012b). *Antecedentes*. Recuperado de: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Antecedentes2
- Secretaría de Turismo [SECTUR] (2013). *Programa Sectorial de Turismo*. Recuperado de: http://www.sectur.gob.mx/PDF/PlaneacionTuristica/Prosectur_2013_2018.pdf
- Secretaría de Turismo del Distrito Federal [SECTUR-DF] (2013). *Programa Sonrisas por tu Ciudad*.
- Secretaría de Turismo del Distrito Federal [SECTUR-DF] (2013a). *Perfil del turista que visita la Ciudad de México 2012*. Recuperado de: <http://www.mexicocity.gob.mx/contenido.php?cat=40800&sub=14#>

- Secretaría de Turismo del Distrito Federal [SECTUR-DF] (2014). *Programa Anfitriónismo Delegacional*.
- Secretaría de Turismo del Distrito Federal [SECTUR-DF] (2015). *Programa Sonrisas por tu Ciudad*.
- Servicio Nacional de Turismo [SERNATUR] (2012). *Informe final: Programa Vacaciones Tercera Edad y Giras de Estudio*. Recuperado de: http://www.dipres.gob.cl/595/articles-89675_doc_pdf.pdf
- Sistema Integral de Información de Mercados Turísticos [SIIMT] (2014). *Llegadas de Turistas a Hoteles por Estado*. Recuperado de: http://www.siimt.com/en/siimt/llegadas_de_turistas_a_hoteles_por_estado
- Sistema Nacional de la Información Estadística del Sector Turístico [DATATUR] (2014). *Ocupación hotelera*. Recuperado de: http://www.siimt.com/en/siimt/siim_ocupacion_hotelera
- Solarte, P. (2004). *La evaluación de las políticas en el contexto del estado liberal*. Programa Editorial Universidad del valle. Colombia. Recuperado de: http://books.google.com.mx/books?id=fNB6Mtn2SMC&pg=PA15&lpg=PA15&dq=La+evaluaci%C3%B3n+de+las+pol%C3%ADticas+en+el+contexto+del+estado+liberal&source=bl&ots=daqhAL1EzM&sig=xyq9pT_kelK4_69jNGHDHBgN7CU&hl=es-419&sa=X&ei=8wqSUua2KKei2wWR9IHYA&ved=0CC0Q6AEwAA#v=onepage&q=La%20evaluaci%C3%B3n%20de%20las%20pol%C3%ADticas%20en%20el%20contexto%20del%20estado%20liberal&f=false
- Stein, E; Tommasi, M. (2006). La política de las políticas públicas. *POLÍTICA y gobierno*, Vol. XIII. Núm. 2. II semestre de 2006. pp. 393-416. Recuperado de: http://www.politicaygobierno.cide.edu/num_anteriores/Vol_XIII_N2_2006/05_Stein_Tomasini.pdf
- Universidad Pedagógica Nacional (2009). *Ocio y tiempo libre: una aproximación a sus representaciones percepciones en la Universidad Pedagógica Nacional*. División de Bienestar Universitario. Recuperado de:

http://www.pedagogica.edu.co/observatoriobienestar/docs/OCIO_Y_TIEMPO_LIBRE.pdf

- Velasco, M. (2007) *Distintos instrumentos para un mismo fin. Los instrumentos de las políticas públicas como herramienta para el análisis*. VIII Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración, 18-20 Septiembre 2007, Valencia. (No publicado). Recuperado de: http://eprints.ucm.es/12184/2/velasco_Instrumentos_pol%C3%ADticas.pdf
- Velázquez, R. (2009). Hacia una nueva definición del concepto “política pública”. *Desafíos*, Bogotá, Colombia. Núm. 20, pp. 149-187. Recuperada de: https://www.google.com.mx/?gfe_rd=cr&ei=YhgdU7u8D8fA8gfv-YHoCw#q=Hacia+una+nueva+definici%C3%B3n+del+concepto+%E2%80%9Cpol%C3%ADtica+p%C3%BAblica%E2%80%9D
- Voss, E; Wilke; Maack & asociados (2007). *Herramientas para la reestructuración*. Confederación Europea de Sindicatos. Hamburgo. Recuperado de: http://eurored.ccoo.es/comunes/recursos/99999/doc7218_Herramientas_para_la_reestructuracion.pdf
- Wallingre, N. (1998). El turismo social, una alternativa para la realización de la tercera edad. *Universidad Kennedy, Enfoques de turismo y sus modalidades* No. 1, pp. 1-8. Recuperado de: <http://www.conocitur.com/archivos/turismo-y-sociedad/el-turismo-social-una-alternativa-para-la-realizacion-de-la-ter-070314175127.pdf>
- Weason, M. (2006). *Personas en Situación De Calle: Reconocimiento e Identidad en Contexto de Exclusión Social*. (Tesis de Licenciatura). Santiago, Chile. Recuperado de: <http://movilizachile.files.wordpress.com/2007/11/tesis-personas-en-situacion-de-calle-macarena-weason.pdf>
- Winchester, L. (2011). *La formulación e implementación de las políticas públicas en ALC*. Curso Internacional Políticas presupuestarias y gestión por resultados en América Latina y el Caribe, Santiago de Chile. Recuperado de: http://www.eclac.org/ilpes/noticias/paginas/4/45114/Pol%C3%ADticaspublicasenALC_Winchester.pdf

ANEXOS

Anexo I. Operacionalización de variables

Tabla 20. Operacionalización de variables: turismo social

Variable 1	Tipo de Variable	Concepto	Dimensión	Categoría	Parámetro	Criterio	Indicador	Ítem	Universo	Población	Muestra	Técnicas
Turismo Social	Independiente	Desplazamientos con o sin pernocta, que tiene fines de ocio y recreación; y son facilitados por el gobierno a través de Planes y Programas turísticos. Los viajes son dirigidos a la población que por su condición psico-social, física o económica se ven limitados para acceder por su cuenta a paquetes o servicios turísticos.							Distrito Federal			
						Teóricos del Turismo Social	Principales precursores del Turismo Social	¿Quiénes son los precursores del turismo social en México?				
								¿Quiénes son los precursores del turismo social en el Distrito Federal?				
						Políticas públicas	Políticas turísticas	¿Qué políticas públicas tienen por objeto atender el turismo social en México?				
								¿Qué políticas públicas tienen por objeto atender el turismo social en el D.F.?				
						Programas de Turismo Social	Características	¿Qué programas tienen por objeto atender el turismo social en México?				
								¿Qué programas tienen por objeto atender el turismo social en el D.F.?				
								¿Qué características tienen los Programas de Turismo Social en México?				
								¿Qué características tienen los Programas de Turismo Social en el D.F.?				
						Evolución del Turismo Social	Tendencias	¿Cómo ha evolucionado el Turismo Social en México?				
								¿Cómo ha evolucionado el Turismo Social en México?				
												Recopilación de textos bibliográficos. Trabajo de gabinete.

Fuente: elaboración propia con base en trabajo de gabinete, 2015.

Tabla 21. Operacionalización de variables: población objetivo

Variable 2	
Tipo de Variable	
Concepto	
Dimensión	
Categoría	
Parámetro	
Criterio	
Indicador	
Ítem	
Universo	
Población	
Muestra	
Técnicas	
Segmentos Vulnerables	
independiente	
Segmentos de la población que por sus condiciones físicas, psico-sociales y económicas no tiene la capacidad para acceder por sí mismos a bienes y servicios turísticos.	
Personas en situación de calle	Tercera edad
Trabajadores	Personas con discapacidad
Jóvenes	Niños
Madres solteras	
Segmentos vulnerables	
Condición económica	Edad
Educación	Genero
Ocupación	Procedencia
Ocupación económica	Lugar de procedencia
¿Cuál es su nivel de estudios?	¿En qué Delegación vive?
¿Cuál es su ocupación?	¿Genero?
¿Con qué servicios básicos cuenta en su vivienda?	¿Qué edad tiene el participante?
Distrito Federal	
Se aplicaran encuestas con muestreo no probabilístico por conveniencia	
Encuestas y Recorridos territoriales	

Variable 2		
Tipo de Variable	Concepto	
Dimensión	Categoría	
Parámetro	Indicador	
Criterio	Ítem	
Universo	Población	
Muestra	Técnicas	
Segmentos Vulnerables	independiente	
Segmentos de la población que por sus condiciones físicas, psico-sociales y económicas no tiene la capacidad para acceder por sí mismos a bienes y servicios turísticos.	Tercera edad, familias, niños, jóvenes, personas con discapacidad, personas en situación de calle, madres solteras	
Economía	Calidad	
Derrama económica	Necesidades y expectativas de los segmentos vulnerables	
Gasto promedio	Cumplimiento de las expectativas y satisfacción de las necesidades de los segmentos vulnerables.	
Gasto promedio por persona	Amplitud de la promoción y Difusión	
¿Cuál fue el gasto promedio que realizó en su recorrido?	Distrito Federal	¿Cómo se enteró del programa?
		¿Le fue difícil acceder al programa?
		¿Comenzaron puntualmente los recorridos?
		¿Llegaron a la hora acordada?
		¿Cómo califica la organización de los recorridos?
		¿Tuvo dificultades para llegar al punto de reunión?
		¿Cómo calificaría el recorrido?
		¿Qué lugares le gustaría visitar?
		¿Cómo calificaría la unidad en que viajó?
		¿Cómo calificaría el recorrido?
		¿Cómo calificaría el trato del chofer?
		¿Cómo calificaría el servicio del guía de turistas?
¿Cómo calificaría el trato del guía de turistas?		
Se aplicaran encuestas con muestreo no probabilístico por conveniencia		
Encuestas y Recorridos territoriales		

Fuente: elaboración propia con base en trabajo de gabinete, 2015.

Tabla 22. Operacionalización de variables: unidades de gobierno

Variable 3	Tipo de Variable	Concepto	Dimensión	Categoría	Parámetro	Criterio	Indicador	Ítem	Universo	Población	Muestra	Técnicas						
Unidades de Gobierno	Dependiente	Dependencias gubernamentales y medidas de carácter social que se vinculan con el Turismo Social	Políticas públicas	Programas de Turismo Social	programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>	Objetivos	Cumplimiento de objetivos	¿Cuáles son los objetivos del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?	Distrito Federal	Actores Principales								
						Estrategias	Estrategias implementadas	¿Qué estrategias se plantean en el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?										
						Fundamentos Jurídicos	Alineación jurídica	¿Bajo qué leyes se fundamenta el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?										
						Valores	Valores fundamentales	¿Cuáles son los valores bajo los que se fundamenta el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?										
						Operación	Operación optima	¿Cómo opera el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?										
						Diseño de recorridos	Diseño de recorridos	¿Quién diseña los recorridos?										
						Resultados	Resultados alcanzados	¿Qué resultados se han obtenido a partir de la implementación del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?										
						Evaluación	Métodos de evaluación	¿Qué métodos se emplean para evaluar el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?										
						Secretaría de Turismo del Distrito Federal	Dependencias gubernamentales y medidas de carácter social que se vinculan con el Turismo Social	Políticas públicas					Programas de Turismo Social	programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>	Presupuesto	Distribución del presupuesto	¿Cómo se distribuye el presupuesto?	
															Tiempo	Tiempo dedicado a la planeación	¿Cuánto tiempo se requiere para planear el programa?	
		¿Cuánto tiempo se requiere para la planeación de recorridos?																
		Promoción y difusión	Diseño de promoción y distribución	¿Quién es el encargado de diseñar y distribuir la promoción?														
				¿Cómo se distribuye la promoción?														
				¿Cómo se convoca a las personas a participar?														
		Personal	Personal requerido	¿Cuántas personas están disponibles para la planeación del programa?														
				¿Cuántas personas se requieren para la planeación del programa?														
		Encuestas Semiestructuradas																

Anexo II. Entrevista semiestructurada



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO
SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



Buen día.

La entrevista que se llevará a cabo tiene por objetivo documentar la operación actual del programa *Sonrisas por tu Ciudad* para, posteriormente, proponer iniciativas de mejora.

Nombre del Entrevistado: _____.

Tiempo en su cargo: _____.

TEMAS

1. Estructura del programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

- Objetivos.
- Estrategias.
- Fundamentos Jurídicos.
- Valores.
- Operación.
- Diseño de recorridos.
- Resultados.
- Evaluación.

2. Planeación:

- Presupuesto.
- Tiempo.
- Promoción y difusión.
- Personal.

3. Operación:

- Presupuesto.
- Personal.
- Registro.
- Recorridos.
- Guías de turistas.
- Transporte.

4. Control y evaluación.

- Métodos de control y evaluación

Anexo III. Documentación del programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

Tabla 23. Calendarización para la planeación y operación del programa *Sonrisas por tu Ciudad*.

Fuente: SECTUR-DF, 2015.

EVENTO	FECHA
Reunión de trabajo con IAAM	12 de Enero
Reunión de trabajo con Instancias (1er bloque de 25)	13 de Enero
Reunión de trabajo con Instancias (2do bloque de 27)	14 de Enero
1er Reunión Interdelegacional	16 de Enero
Reunión de trabajo con la Secretaria de Educación Pública del GDF	19 de Enero
Reunión con el Sindicato Único de Trabajadores del GDF	21 de Enero
Reunión de trabajo con la Dirección General de Gobierno	22 de Enero
Reunión con Guías de Turistas	28 de Enero
Firma de Convenio con el SUTGDF e Inicio del programa <i>Sonrisas por Tu Ciudad</i>	21 de Febrero
Conferencia de prensa premio RETUR participante número 50,000	26 de Febrero
Firma de Convenio con la SEP del GDF y Recorridos con Estudiantes	17 de Marzo
Inicio de Operaciones del programa <i>Sonrisas por Tu Ciudad</i> – Semana Santa	24 de marzo al 11 de abril
Festejo día del Niño con <i>Sonrisas por Tu Ciudad</i>	30 de Abril
Festejamos a Mamá con <i>Sonrisas por Tu Ciudad</i> en el Estado de Morelos	10 de Mayo
Inicio de Operaciones del programa <i>Sonrisas por Tu Ciudad</i> – Verano	14 de Julio al 8 de Agosto
Inicio de Operaciones del programa <i>Sonrisas por Tu Ciudad</i> – Decembrino	20 de Diciembre al 8 de Enero

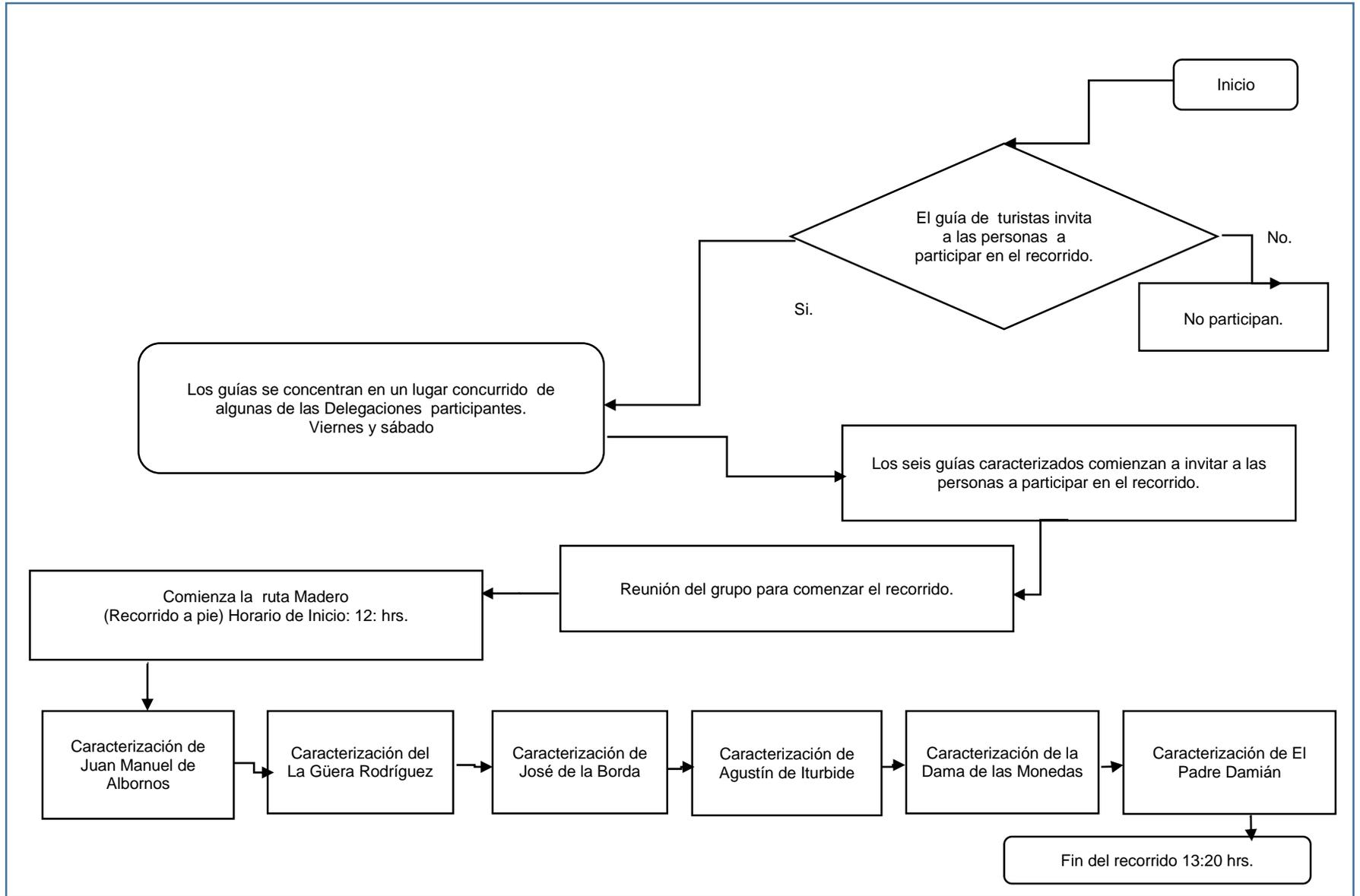


Figura 20. Ruta Madero.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

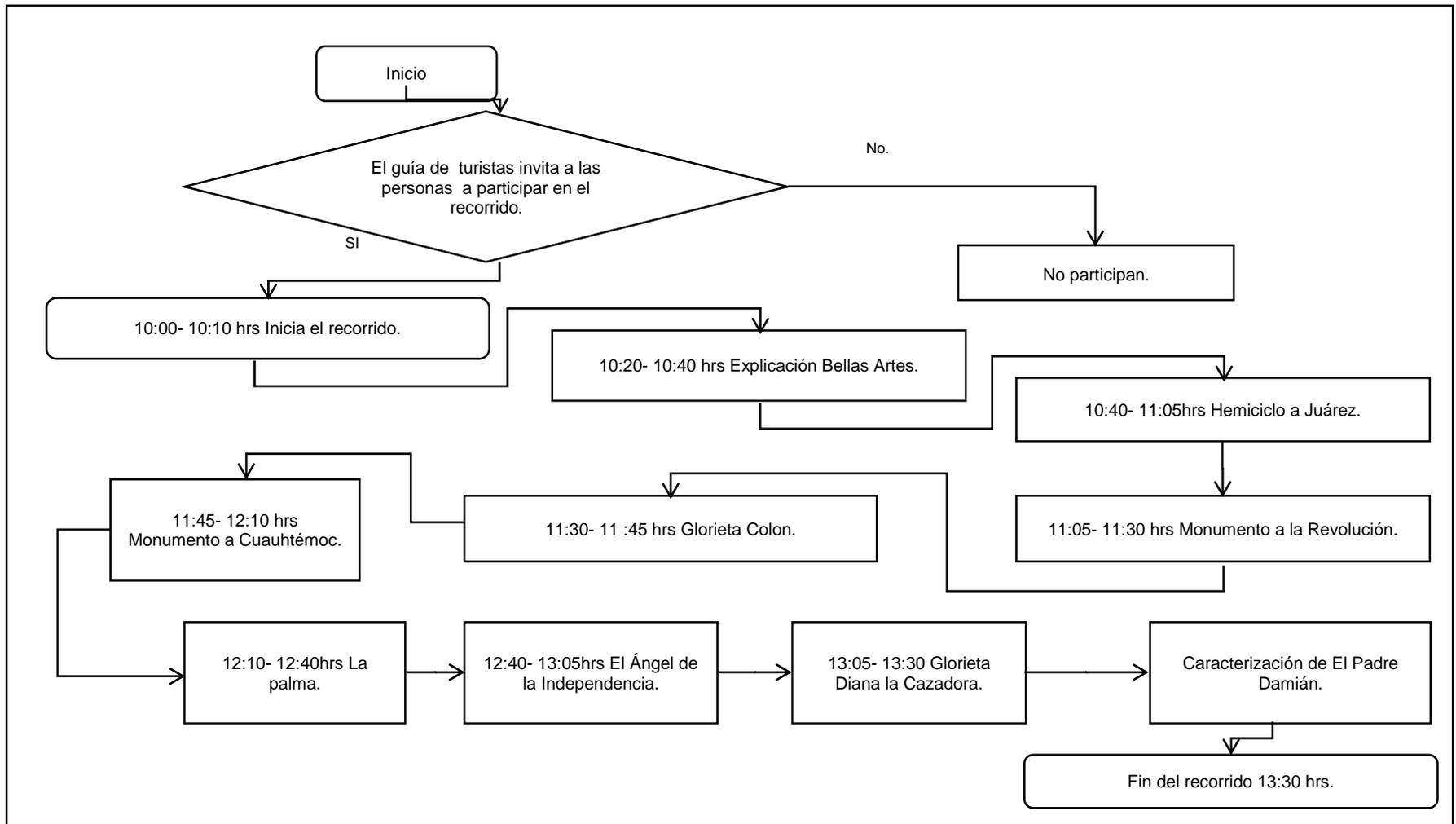


Figura 21. Recorrido Muévete en Bici.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

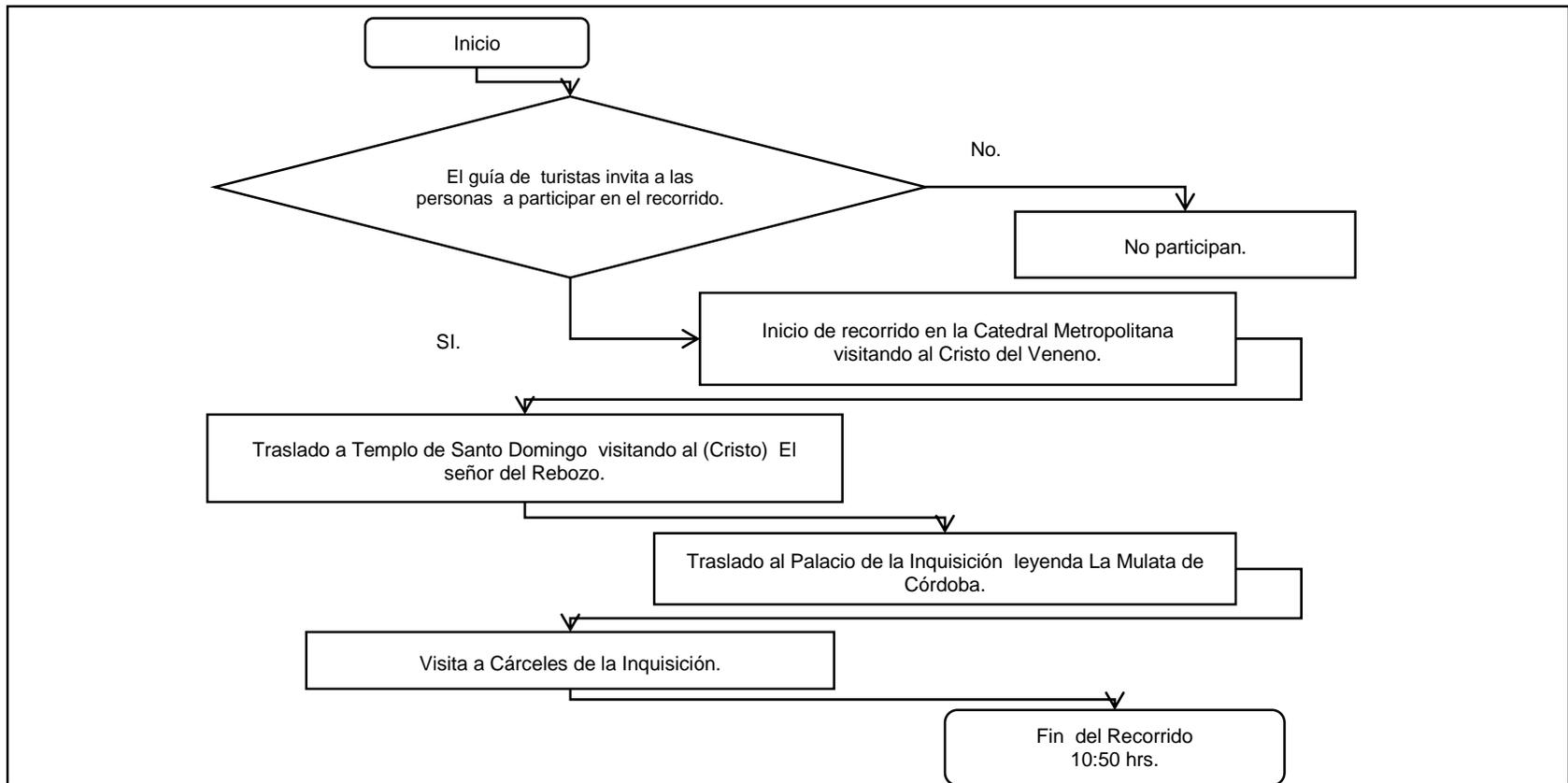


Figura 22. Ruta Cristos y Demonios.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

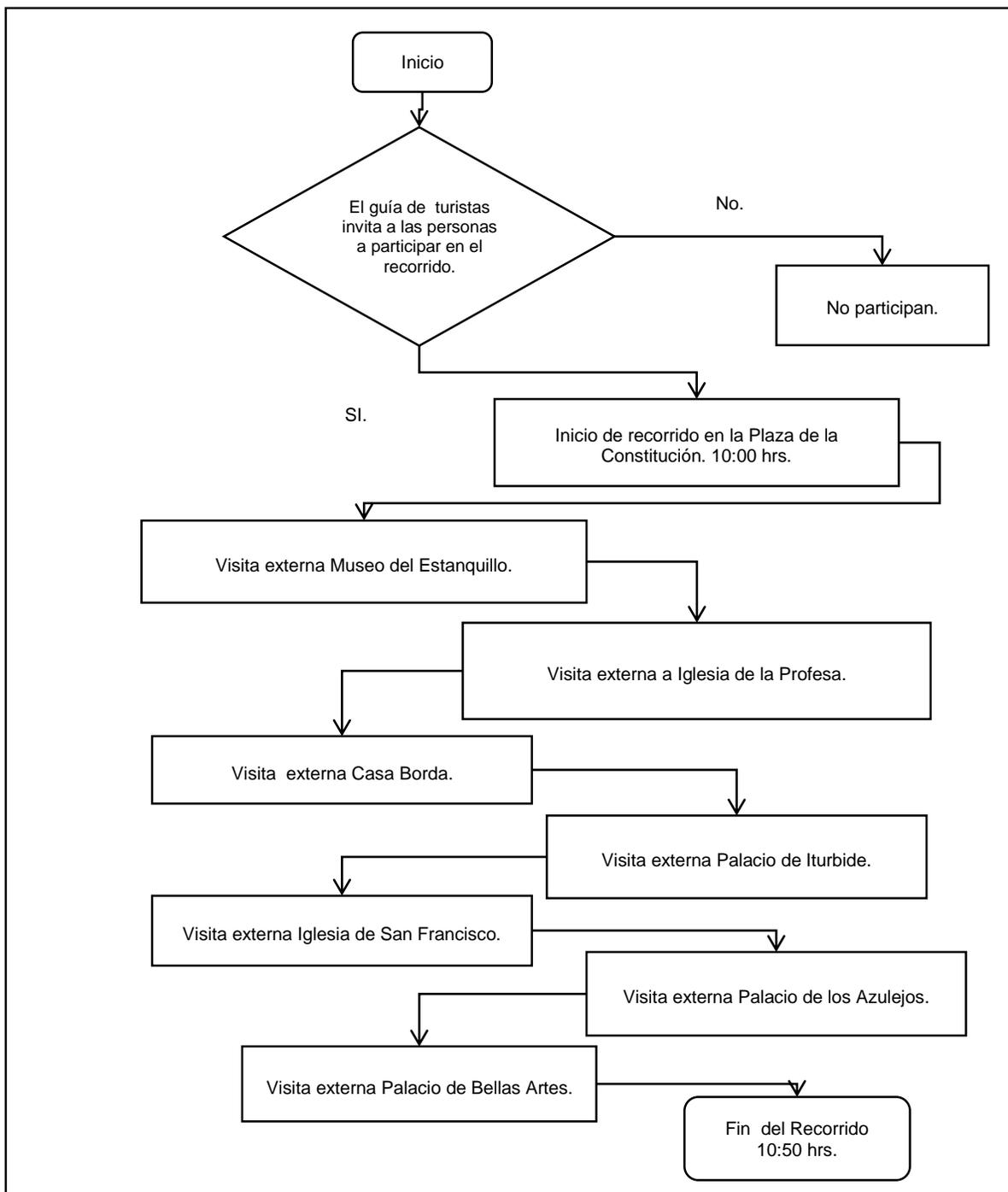


Figura 23. Crónicas por San Francisco el Grande.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

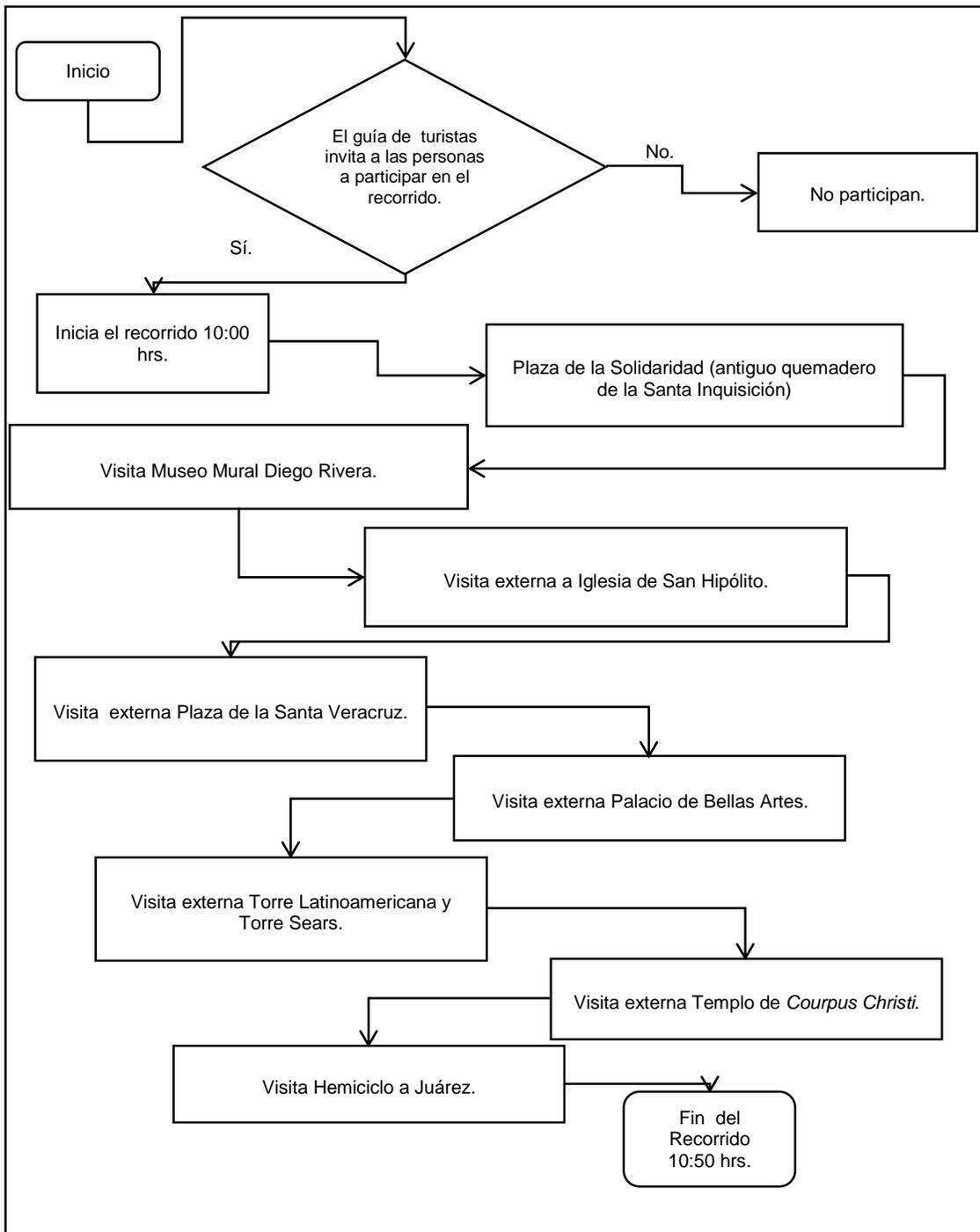


Figura 24. Un Paseo por la Alameda Central.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

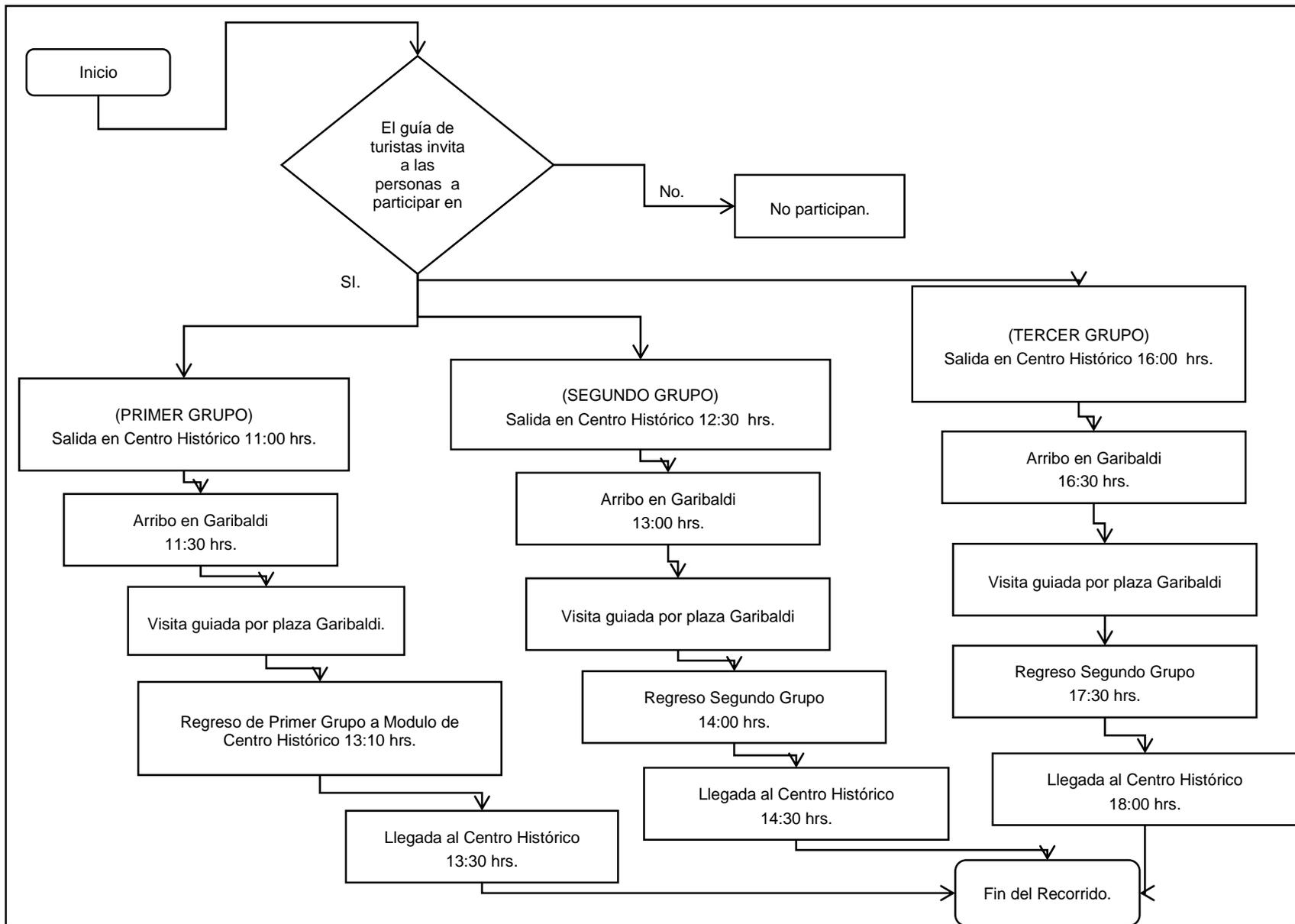


Figura 25. Ruta de Plaza en Plaza.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

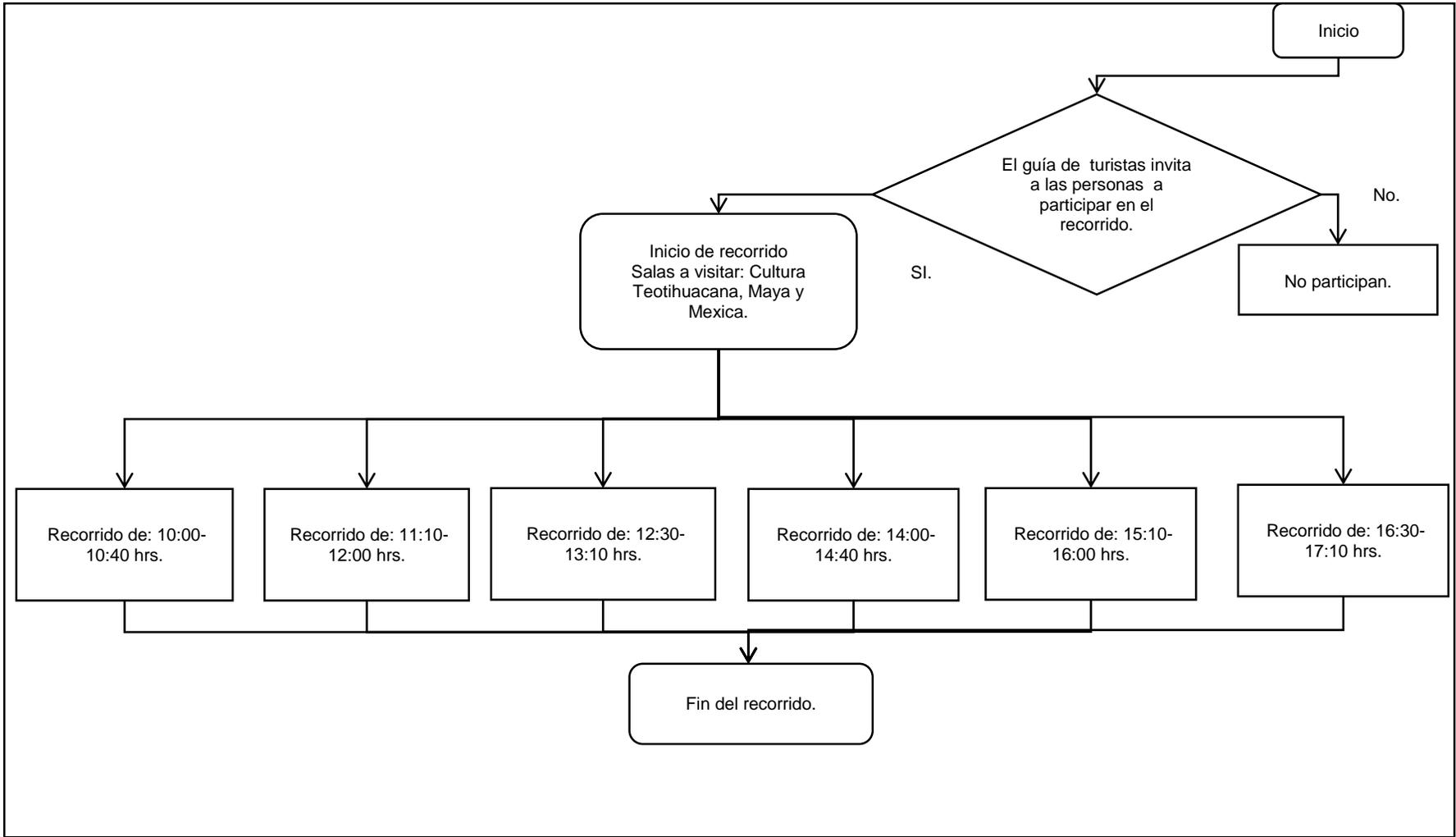


Figura 26. Hospitalidad Museo de Antropología.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de las entrevistas aplicadas, 2015.

Tabla 24. Dependencias que participan en el programa Hacer Turismo es Hacer Vida.

Dependencia	Nombre	Cargo
ANPDJ (Asociación Nacional de Jubilados)	Graciela Castro	Presidenta D.F.
IAMM D.F. (Instituto para la Atención de Adultos Mayores)	Lic. Josefina Pontigo G.	Subdirector de Control y Seguimiento
CAPTRALIR (Caja de Previsión para Trabajadores a Lista de Raya del GDF.)	C.P. Pedro Montaña Romero	Director
CAPREPOL (Caja de Previsión de la Policía Preventiva del D.F.)	Maribel Velázquez Eutequio	Coordinadora
Tercera Edad Benito Juárez	Li. Ma. Guadalupe Mayorga Dávila	Jefa de Unidad
REDAM (Red de Adultos Mayores del DF) Jubilados de Hacienda	Lic. Patricia Rebolledo Rebolledo	Presidenta

Fuente: SECTUR-DF, 2015.

Tabla 25. Dependencias que participan en el subprograma Turismo Incluyente.

Dependencia	Nombre	Cargo
APAC (Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral)	María del Pilar Juárez	Director
IASIS D.F. (Instituto de Asistencia e Integración Social)	Julia Eunice Castro Córdoba	Coordinadora
SEDEREC (Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades)	Laura López Chía	Coordinador
DIF (Desarrollo Integral de la Familia)	Patricia Padilla Sixto	Responsable de Turismo Alternativo
INDEPEDI (Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del DF.)	Israel Baena/Francisco Colín	Director General
DIF (día 1) (Desarrollo Integral de la Familia)	Xóchitl Claudia Luna/Javier Rojas	Coordinadores
Grupo Altía	Lic. Olga Mancera /Mónica Calderón	Directora del Centro
PRONISAC (Pro defensa de Integración Social de las Comunidades más Vulnerables, AC.)	Lic. Sergio Topete Velgara	Director
Patronato de Apoyo Social, AC, Casa Hogar Pas	Lic. Patricia Gómez Prado	Cultura
Fundación Teletón México	Laura Alvarado/Josefina Reséndiz Dana Lucio	Directora/coordinadora académica de Relaciones Públicas

Fuente: SECTUR-DF, 2015.

Tabla 26. Dependencias que participan en el subprograma Turismo para Trabajadores.

Dependencia	Nombre	Cargo
CROC (Unión de Trabajadores de la Industria Alimenticia, Refresquera, Turística, Hotelera, Gastronómica, Similares y Conexos)	Antonio Baltierra/ Juan Carlos Guillermo Sánchez	Coordinador programa Turismo Social
ANPDJ (Asociación Nacional de Jubilados)	Graciela Castro	Presidenta D.F.
	Alfonso del Olmo	Presidente
Subsecretaría de Participación Ciudadana	Lic. José Luis Mercado Trejo	Subdirector Región Centro
INVEA DF (Instituto de Verificación Administrativa del D.F.)	Martha Peñaloza	JUD
Sindicato de Trabajadores del Tribunal Superior de Justicia del D.F.	Lic. Yolanda Velázquez Ramírez	Secretaria General
SSP (Seguridad Pública D.F)	José Joel Pichardo N. Emilio Ordoñez	Director General Carrera Policial
Asamblea Legislativa	Georgina Cruz	Coordinadora de Gestión
SEDENA (Secretaria de la Defensa Nacional)	M.C. Juan Elvira Sáenz/Soldado Christine Solano	Mayor de Caballeriza
SME (Sindicato Mexicano de Electricistas)	Ing. Braulio Ojeda García	Pro-Secretario de Cultura y Recreación
CAPTRALIR (Caja de Previsión para Trabajadores a Lista de Raya del GDF.)	C.P. Pedro Montaña Romero	Director
CAPREPOL (Caja de Previsión de la Policía Preventiva del D.F.)	Maribel Velázquez Eustaquio	Coordinadora
Fomento Turístico de la Sección 17 del S.U.T.G.D.F.	Ana Marisa Vides	Encargada
Asamblea Bertha Cardona		

Fuente: SECTUR-DF, 2015.

Anexo IV. Catálogo de recorridos

Tabla 27. Recorridos ofertados en el programa *Sonrisas por tu Ciudad*

Delegación	Ruta o Destino	Sitios a visitar	Modo de acceso
Álvaro Obregón	A0-01	San Ángel Legendario <ul style="list-style-type: none"> • Templo del Carmen • Casa del Risco • Iglesia de san Jacinto 	Registro.
	A0-02	Secretos de Chimalistac <ul style="list-style-type: none"> • Parque de la Bombilla. • Calles de Chimalistac. • Capilla y Panteón de San Sebastián • Calle del Río • Capilla del Secreto • Convento del Carmen 	Registro.
	Museo casa estudio Diego Rivera y Frida.		Registro.
	Museo de Arte Carrillo Gil		Registro.
	La Granja del Tío Pepe		Registro.
Azcapotzalco	AZ-01	La joya de Azcapotzalco <ul style="list-style-type: none"> • Parroquia, Ex Convento de San Felipe y Santiago Apóstoles • Biblioteca Fray Bartolomé de las Casas. • Casa Cultura • Plaza Hidalgo 	Registro.
	Parque Tezozómoc		Registro.
	CeDICyT		Registro.
Benito Juárez	BJ-01	Barrio Antiguo de Mixcoac <ul style="list-style-type: none"> • Glorieta de Goya. • Antiguo obraje de Mixcoac • Casa de la Campana • Callejón del diablo • Casa de Joaquín Fernández de Lizardi • Parroquia y ex convento de Santo Domingo de Guzmán 	Registro.
	Polyforum Cultural Siqueiros		Registro.
	Estadio Azul		Registro y Sorteo
	Parque Hundido		Registro.
	Monumental Plaza de Toros México		Registro y sorteo.
Parque de los Venados		Registro.	
Coyoacán	CY-01	Coyoacán legendario <ul style="list-style-type: none"> • Parroquia y ex convento de San Juan Bautista • Antiguo Ayuntamiento • Capilla de la purísima concepción "la conchita" 	Registro.
	CY-02	Francisco Sosa <ul style="list-style-type: none"> • Templo de San Antonio Panzacola • Casa del Sol • Casa Alvarado • Plaza y Capilla de Santa Catarina de Siena • La Casa de la Cultura • Jesús Reyes Heróles • Casa de Diego de Ordaz 	Registro.
	CY-03	Ciudad Universitaria <ul style="list-style-type: none"> • Estadio Olímpico Universitario • La Biblioteca Central • Facultad de Medicina • Antigua Facultad de Ciencias • Rectoría 	Registro.
	Casa Fortaleza de Emilio "El indio" Fernández		Registro.
	Estadio Azteca		Registro y sorteo.
	Fonoteca		Registro.
	Museo Anahuacalli		Registro.
	Museo Casa de León Trotsky		Registro.
	La Casa Azul Museo Frida Kahlo		Registro.
	Museo de Culturas Populares		Registro.
	Museo Nacional de las Intervenciones		Registro.
	UNIVERSUM		Registro.

	Viveros de Coyoacán		Registro.
	Zoológico de los Coyotes		Registro.
	Museo del Ejército y de la Fuerza Aérea		Registro y sorteo.
	Museo del Automóvil		Registro.
	Tranvía Coyoacán		Registro y sorteo.
Cuajimalpa	CJ-01	<p>La contemplación de los Carmelitas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hospedería • Capilla Domestica • Celdas Habitación • El oficio Humilde • Sala de Profundis • Capilla de los Secretos • Huertos • Túneles 	Registro.
Cauhtémoc	Ch-01	<p>El centro del centro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catedral Metropolitana • Palacio Nacional • Zona Arqueológica de Templo Mayor 	Registro.
	Ch-02	<p>La vida en Alameda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hemiciclo a Juárez • Iglesia del Ex Convento de Corpus Christi • Palacio de Bellas Artes • Casa de los Azulejos • Palacio de Iturbide • Iglesia de la Profesa • Joyería la Esmeralda 	Registro.
	Ch-03	<p>Plaza de Santo Domingo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antigua Aduana • Estatua de la Corregidora • Portal de los Evangelistas • Palacio de la Inquisición • Iglesia de Santo Domingo 	Registro.
	Ch-04	<p>Plaza Manuel Tolsá</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ex convento de Betlemitas • Museo Nacional de Arte • Estatua de Carlos IV • "El Caballito" • Palacio de Minería • Palacio de Correos 	Registro.
	Ch-05	<p>Loreto-San Ildefonso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaza Loreto • Santa Teresa la Nueva • Iglesia de Loreto • Mercado Abelardo I. Rodríguez • Teatro del Pueblo • Colegio de San Pedro y San Pablo • Colegio de san Ildefonso • Casa del Marqués del Apartado • Iglesia de la Enseñanza 	Registro.
	Ch-06	<p>Moneda Santísima</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primera Universidad • Primer Arzobispado • Iglesia de Santa Inés • Museo José Luis Cuevas • Academia de San Carlos • Iglesia de la Santísima 	Registro.
	Ch-07	<p>Ruta Madero</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Zócalo a Bellas Artes. <p>Muévete en Bici</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bellas Artes. • Hemiciclo a Juárez. • Monumento a la Revolución. • Glorieta Colon • Monumento a Cuauhtémoc. • La Palma • El Ángel de la Independencia • Glorieta Diana la Cazadora 	Sin registro.
		<p>Ruta Cristos y Demonios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catedral Metropolitana visitando al Cristo del Veneno. 	Sin registro.

		<ul style="list-style-type: none"> • Templo de Santo Domingo visitando al (cristo) El señor del Rebozo. • Palacio de la Inquisición leyenda La Mulata de Córdoba. • Cárceles de la Inquisición. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Crónicas por San Francisco el Grande • Plaza de la Constitución. • Visita externa Museo del Estanquillo. • Visita externa a Iglesia de la Profesa. • Visita externa Casa Borda. • Visita externa Palacio de Iturbide. • Visita externa Iglesia de San Francisco. • Visita externa Palacio de los Azulejos. • Visita externa Palacio de Bellas Artes. 	Sin registro.
		<ul style="list-style-type: none"> • Paseo por la Alameda Central • Plaza de la Solidaridad (antiguo quemadero de la Santa Inquisición) • Visita Museo Mural Diego Rivera. • Visita externa a Iglesia de San Hipólito. • Visita externa Plaza de la Santa Veracruz. • Visita externa Palacio de Bellas Artes. • Visita externa Torre Latinoamericana y Torre Sears. • Visita externa Templo de Courpus Christi. • Visita Hemiciclo a Juárez. 	Sin registro.
		<ul style="list-style-type: none"> • De Plaza en plaza • Recorrido al Centro Histórico • Recorridos a la Plaza Garibaldi 	Sin registro.
	Museo de Geología		Registro.
	Torre Latinoamericana		Registro.
	Museo Memoria y Tolerancia		Registro.
	Museo de la Ciudad de México		Registro.
	Museo de la Luz		Registro.
	Museo del Tequila y el Mezcal		Registro.
	Museo Franz Mayer		Registro.
	Monumento y Museo Nacional de la Revolución		Registro.
Gustavo A. Madero	GA-01	<ul style="list-style-type: none"> • La Villa de Guadalupe • Templo Expiatorio. • Templo de las Hermanas • Capuchinas • El Carrillón • Capilla del Pocito. • Jardín de las Rosas • Capilla del Cerrito • Basílica de Guadalupe 	Registro.
	Zoológico de Aragón		Registro.
	Planetario Luis Enrique Erro		Registro.
Iztacalco	IC-01	<ul style="list-style-type: none"> • Magia , historia y leyendas de Iztaalco • Parroquia de San Matías • Capilla de la Santa Cruz • Capilla de la Asunción y del Rosario • Ermita o Bóveda de la Asunción • Parroquia de Santa Anita • Zacatlalmanco Huehuetl 	Registro.
	Parque Escuela Urbano Ecológico Iztaalco		Registro.
	Centro de Enseñanza Ambiental Dr. Mario Molina		Registro.
Iztapalapa	IP-01	<ul style="list-style-type: none"> • Iztaalapa con Pasión • Museo del Fuego Nuevo • Cerro de la Estrella • Santuario del Señor del Santo Sepulcro 	Registro.
	Museo del transporte Eléctrico del Distrito Federal		Registro.
	Ex-Convento de Culhuacán		Registro.
	Parque Ecológico Cuitláhuac		Registro.
	La Nueva Viga		Registro.
Magdalena Contreras	MC-01	<ul style="list-style-type: none"> • Barrio Mágico la Magdalena Atlitlc • El Templo de María Magdalena • El Mercado Turístico • Antigua Estación del Ferrocarril de Cuernavaca • La Fábrica "El Águila" • La Iglesia de la Concepción 	Registro.
	Parque Comunal Los Dinamos		Registro y sorteo.

Miguel Hidalgo	MH-01	Chapultepec Histórico <ul style="list-style-type: none"> Museo Nacional de Historia - Castillo de Chapultepec Obelisco a los Niños Héroes Audiograma del Bosque Tribuna Monumental Monumento al Escuadrón 201 Baños de Moctezuma Casa del Lago "Juan José Arreola" Jardín Botánico Altar a la Patria 	Registro y sorteo.
	MH-02	Chapultepec Mágico <ul style="list-style-type: none"> Museo Tecnológico de CFE (MUTEC) Obelisco a los Niños Héroes Museo de Arte Moderno Museo de Arte Contemporáneo "museo Rufino Tamayo" Casa Estudio de Luis Barragán La Feria de Chapultepec Papalote Museo del Niño 	Registro y sorteo.
	MH-03	Tacuba y Popotla <ul style="list-style-type: none"> Árbol de la Noche Triste Parroquia de San Gabriel Colegio Militar 	Registro.
	Museo Soumaya Plaza Carso		Registro.
	Museo Nacional de Antropología		Registro y sorteo. En caso del subprograma Hospitalidad serán visitas guiadas y no es necesario el registro.
	Parque Bicentenario		Registro.
	Acuario INBURSA		Registro y sorteo.
Granja las Américas		Registro y sorteo.	
Milpa Alta	MA-01	San Pedro y el mole <ul style="list-style-type: none"> Iglesia de San Pedro Atocpan Templo de San Martín Moles Don Pancho Santuario del Señor de las Misericordias 	Registro.
	Centro de Educación Ambiental Tepenahuac		Registro.
Tláhuac	Th-01	Santos y Reyes <ul style="list-style-type: none"> Templo y Ex Convento de San Pedro Tláhuac Museo Regional Tláhuac Lago de los Reyes Aztecas 	Registro.
	Mixquic		Registro.
Tlalpan	Bosque de Tláhuac		Registro.
		Por los caminos de San Agustín <ul style="list-style-type: none"> Jardín y quiosco de Techumbre Cónica La Casa Frissac Palacio Municipal El templo y Convento de San Agustín Mercado la Paz La casa Chata El museo de la Historia de Tlalpan 	Registro.
	KIDZANIA		Registro y sorteo.
	SIX FLAGS		Registro y sorteo.
	Zona Arqueológica Cuicuilco		Registro.
	Bosque san Nicolás Totolapan		Registro.
Rancho Mágico		Registro y sorteo.	
Venustiano Carranza	VC-01	De Mercado en Mercado <ul style="list-style-type: none"> Mercado de la Merced Mercado de Sonora Mercado de Jamaica 	Registro.

	El Peñón de los Baños		Registro.
Xochimilco	X-01	Entre Flores y Chinampas <ul style="list-style-type: none"> • Jardín Juárez • Capilla de San Juan • Ahuehuate • Mercado de Xochimilco • Templo Parroquial y Ex-Convento • Museo Arqueológico de Xochimilco • Bosque de Nativitas y Mercado Madre Selva • Parque Ecológico Xochimilco 	Registro y sorteo.
	Embarcaderos		Registro y sorteo.
	Museo Dolores Olmedo		Registro.

Fuente: SECTUR-DF, 2015.

Anexo V. Encuesta de evaluación



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO
SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



<p>Buen día.</p> <p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción al cliente, con la finalidad de mejorar los servicios otorgados por el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>. El programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>, garantiza que sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial; se usarán solo con fines estadísticos.</p> <p style="text-align: center;">GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</p>	<p style="text-align: right;">Núm. _____</p> <p>Fecha: ____/____/____</p> <p>Lugar de aplicación: _____</p>
---	---

GENERALIDADES.

1. Edad (años):

1. 10 a 20	2. 21 a 30	3. 31 a 40	4. 41 a 50	5. 51 a 60	6. 61 o más
------------	------------	------------	------------	------------	-------------

2. Género (Marque con una X):

1. Femenino	2. Masculino
-------------	--------------

3. Lugar de procedencia (Marque con una X):

DISTRITO FEDERAL	Estado de México	Otros Estados de la República Mexicana
Álvaro Obregón	Tlalnepantla	Hidalgo
Gustavo A. Madero	Tepotztlán	Morelos
Milpa Alta	Texcoco	Puebla
Azcapotzalco	Atenco	Tlaxcala
Iztacalco	Atizapán	Especifique:
Tláhuac	Huehueteca	Otro
Benito Juárez	Ecatepec	Especifique:
Iztapalapa	Coacalco	
Tlalpan	Cuautitlán	
Cuajimalpa de Morelos	Chalco	
Magdalena Contreras	Huixquilucan	
Venustiano Carranza	Ixtapaluca	
Coyoacán	Naucalpan	
Miguel Hidalgo	Nezahualcóyotl	
Xochimilco	Tecámac	
Cuauhtémoc	Otro:	
	Especifique:	

4. Nivel de estudios (Marque con una X):

1. No estudió	2. Primaria	3. Secundaria	4. Preparatoria	5. Universidad o más
---------------	-------------	---------------	-----------------	----------------------

5. ¿Cuál es su ocupación? (Marque con una X)

1. No trabaja	2. Obrero	3. Hogar	4. Profesionista	5. Trabajador independiente o comerciante
6. Pensionado/ jubilado	7. Estudia	8. Empleado de gobierno	9. Otro (especifique)	

6. Jefatura Familiar:

1. Hombre	2. Mujer
-----------	----------

7. Por favor conteste a las siguientes preguntas:

1. Número de cuartos (No incluya baños ni pasillos)	
2. ¿De qué material es el piso de su vivienda?	
3. ¿Cuántos baños tuene su hogar?	
4. ¿Tiene estufa de gas?	
5. ¿Cuántos focos hay en su hogar?	
6. ¿Cuenta con auto propio?	

8. Usted participa en el programa:

1. Solo	2. Con familiares	3. Amigos
---------	-------------------	-----------

PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

9. ¿Es la primera vez que participa en el programa? (Marque con una X)

1. Nunca ha participado	2. Ha participado 1 a 2 veces	3. Ha participado 2 a 4 veces	4. Ha participado 5 a 6 veces	5. Ha participado más de 6 veces
-------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

10. ¿Cómo se enteró del programa? (Marque con una X)

1. Anuncios	2. Televisión	3. Radio	4. Volantes	5. Amigos o familiares	6. Internet	7. Otros (Especifique)
-------------	---------------	----------	-------------	------------------------	-------------	------------------------

11. ¿Le fue difícil participar en el programa? (Marque con una X)

1. Si	2. No
-------	-------

12. ¿Por qué? _____

ORGANIZACIÓN

13. ¿Los recorridos comenzaron a tiempo? (Marque con una X)

1. Si	2. No
1. Si	2. No

14. ¿Los organizadores llegaron al punto de reunión a la hora acordada? (Marque con una X)

15. ¿Cómo calificaría la organización de los recorridos? (Marque con una X)

1. Muy mala	2. Mala	3. Regular	4. Buena	5. Muy buena
-------------	---------	------------	----------	--------------

DISEÑO DE RECORRIDOS

16. ¿Tuvo dificultades para llegar al punto de reunión? (Marque con una X)

1. Si	2. No
-------	-------

17. ¿Cómo calificaría el recorrido? (Marque con una X) (Marque con una "X") (1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto)

Rubro	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Duración					
2. Lugares que se visitaron					
3. Accesibilidad en los sitios turísticos					
4. En general					

18. ¿Qué otros lugares le gustaría visitar en la Ciudad de México?

TRANSPORTE

19. ¿Cómo calificaría la unidad en la que viajó? (Marque con una "X") (1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto)

Rubro	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Acceso cómodo y seguro					
1. Pasillo de circulación amplio					
2. Asientos en buena condiciones					
3. Ruido					
4. Limpieza					
5. Seguridad					
6. Calidad					
7. En general					

20. ¿Cómo calificaría el desempeño del chofer? (Marque con una "X") (1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto)

Rubro	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Presentación					
2. Amabilidad					
1. Manera de conducir					
2. En general					

GUÍA DE TURISTAS

21. ¿Considera que el guía de turistas explicó adecuadamente los sitios que visitaron? (Marque con una X)

1. Muy en desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Regular	4. De acuerdo	5. Muy de acuerdo
----------------------	---------------	------------	---------------	-------------------

22. ¿Cómo calificaría el servicio del guía de turistas? (Marque con una X)

1. Muy mala calidad	2. Mala calidad	3. Regular calidad	4. Buena calidad	5. Muy buena calidad
---------------------	-----------------	--------------------	------------------	----------------------

23. ¿Por qué? _____

24. ¿Cuál fue el gasto promedio por persona que realizó en el recorrido? (Marque con una X)

Concepto	Monto				
	No gastó	De \$ 2.00 a \$ 20.00	De \$ 21.00 a \$ 40.00	De \$ 41.00 a \$ 60.00	Más de \$ 61.00
1. Transporte de su hogar al inicio del recorrido y al finalizar el recorrido a casa.					
2. Comidas					
3. Bebidas					
4. Otros					

25. ¿En qué medida sus necesidades han sido satisfechas con el programa *Sonrisas por tu Ciudad*?

1. Totalmente insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Totalmente satisfecho
----------------------------	-----------------	------------	---------------	--------------------------

26. ¿Volvería a participar en el programa *Sonrisas por tu Ciudad*?

1. Si	2. No
1. Si	2. No

27. ¿Recomendaría el programa?

DATOS DE CONTROL (Uso exclusivo del encuestador).

Día	Nombre del guía de turistas	Ruta o Recorrido
Autobus	Conductor	

Anexo VI. Fichas adicionales

Tabla 28. Checklist para cada segmento atendido por el programa *Sonrisas por tu Ciudad*

Ficha de Observación para evaluar los Recorridos del Programa Sonrisas por tu Ciudad									
Día:		Recorrido:			Guía de turistas:			Conductor:	
Delegación:		Lugar de procedencia (Institución, organización o agrupación):							
sexo	Femenino								
	Masculino								
Edades		5 – 10 años	11 – 20 años	21 – 30 años	31 – 40 años	41 – 50 años	50 – 60 años o más		
Marca con una X									
Características específicas del grupo:									
Recorrido (Marca con una X, 1 es el valor más bajo y 5 es el valor más alto)									
Objetivo del recorrido		Ofrecer un espacio y momento de entretenimiento y diversión para el segmento.							
Actividades a realizar		Visualización de un video (cortometraje) y visita guiada por las áreas interactivas del museo.							
Guía de Turistas (Marca con una X, 1 es el valor más bajo y 5 es el valor más alto)									
Manejo de grupo		1	2	3	4	5			
Explicación del lugar		1	2	3	4	5			
Autobús (Marca con una X, 1 es el valor más bajo y 5 es el valor más alto)									
Acceso seguro		1	2	3	4	5			
Limpieza		1	2	3	4	5			
Asientos cómodos		1	2	3	4	5			
Conductor (Marca con una X, 1 es el valor más bajo y 5 es el valor más alto)									
Presentación		1	2	3	4	5			
Trato amable		1	2	3	4	5			
Forma de conducir		1	2	3	4	5			

Fuente: elaboración propia con base en resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 29. Checklist para grupos vulnerables

SEGMENTO:									
Día del recorrido:		Personal responsable del grupo:					Marque con una X		
Delegación de procedencia:		Recorrido confirmado:					Si No		
Convenio con (Escuela, institución, organización o Delegación):									
Edades (marque con un X)									
5 a 10 años	11 a 15 años	16 a 20 años	21 a 30 años	31 a 40 años	41 a 50 años	51 a 60 años	Más de 61 años	Marque con una X	
								F	M
Número de beneficiarios									
Recorrido:									
Recorrido confirmado por el sitio turístico que se visita:									
Marque con una X									
Si No									
Actividades:									
Observaciones:									
Puntos de mejora (marque con una X, puede seleccionar más de una opción):									
Transporte	Guía de turistas	Recorridos	Seguridad	Salud	Otros				
Especifique:	Especifique:	Especifique:	Especifique:	Especifique:	Especifique:				

Fuente: elaboración propia con base en resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Anexo VII. Indicadores

Tabla 30. Ficha de indicadores: comportamiento del presupuestal anual

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Economía					
Indicador:	Comportamiento del presupuestal anual					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo	<input type="checkbox"/>	Cuantitativo	X	Resultado:	166. 21%
¿Qué mide el indicador?	Mide el incremento del presupuesto en relación a años anteriores					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web			<input type="checkbox"/>		
	INEGI			<input type="checkbox"/>		
	SECTUR-DF			<input type="checkbox"/>	Entrevista	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	Encuesta	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos SECTUR-DF.			X			
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
META:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Conocer el comportamiento anual del presupuesto designado para el programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>	Comportamiento del presupuestal anual	¿Cómo se ha comportado el presupuesto para el programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i> anualmente?	$[(\text{Presupuesto actual} / \text{Presupuesto anterior}) - 1] * 100$	Positivo	100%-70%	El presupuesto creció en un 141%, por lo que se recomienda seguir con las acciones actuales para la obtención de recursos.
				70%-30%	El presupuesto creció en un 141%, por lo que se recomienda seguir con las acciones actuales para la obtención de recursos.	
				30%-0%	El presupuesto creció en un 141%, por lo que se recomienda seguir con las acciones actuales para la obtención de recursos.	

Fuente: elaboración propia con base en resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 31. Ficha de indicadores: presupuesto ejercido.

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>							
Dimensión:	Economía						
Indicador:	Presupuesto ejercido.						
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	100 %	
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de presupuesto ejercido en relación al presupuesto total.						
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web						
	INEGI						
	SECTUR-DF		Entrevista				
	Registros Administrativos SECTUR-DF.	X	Encuesta				
Fuente:	SECTUR-DF						
Periodicidad de actualización:	Anualmente						
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia	
Conocer cómo fue ejercido el presupuesto disponible para el programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i> .	Presupuesto ejercido	¿Cómo fue ejercido el presupuesto para el programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i> ?	[Presupuesto total ejercido/Presupuesto total designado]*100	Positivo	100%-70%	Verde	El presupuesto asignado equivale al monto aplicado.
					70%-30%	Amarillo	
					30%-0%	Rojo	

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 32. Ficha de indicadores: gastos administrativos

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Economía					
Indicador:	Gastos administrativos					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	9.26%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje representado por los gastos administrativos en el presupuesto total					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF		Entrevista			
			Encuesta			
	Registros Administrativos SECTUR-DF.	X				
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Conocer el nivel de gastos administrativos en relación al presupuesto total del programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i> .	Gastos Administrativos	¿Cuál es el porcentaje del total de gastos administrativos en relación al presupuesto total?	[Gastos administrativos / Presupuesto total disponible para el programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>] *100	30%-0%	Verde	El resultado revela que el gasto realizado en actividades propias de planeación es bajo, sin embargo, se recomienda revisar las prioridades de asignación de recursos económicos.
				70%-30%	Amarillo	
				100%-70%	Rojo	

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 33. Ficha de indicadores: gastos operativos

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Economía					
Indicador:	Gastos operativos					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	90.73%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje representado por los gastos operativos en el presupuesto total					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF			Entrevista		
				Encuesta		
Registros Administrativos SECTUR-DF. .		X				
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Conocer el nivel de gastos de operación en relación al presupuesto total del programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i> .	Gastos operativos	¿Cuál es el porcentaje del total de gastos de operación en relación al presupuesto total del programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i> ?	[Gastos de operación / Presupuesto total disponible para el programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>] *100	100%-70%		El resultado obtenido, indica que la mayor parte del presupuesto se dirige a las actividades propias de la operación del programa.
				70%-30%		
				30%-0%		

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 34. Ficha de indicadores: delegaciones atendidas

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>							
Dimensión:	Eficiencia						
Indicador:	Delegaciones atendidas ²³						
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	100 %	
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de Delegaciones atendidas en el D.F, en relación al total de Delegaciones en el D.F.						
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web						
	Censo poblacional	X					
	SECTUR-DF		Entrevista	X			
		X	Encuesta				
Registros Admón.							
Fuente:	SECTUR-DF				INEGI		
Periodicidad de actualización:	Anualmente						
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia	
Identificar el porcentaje de Delegaciones atendidas por el programa en relación al tal de Delegaciones en el D.F.	Delegaciones atendidas	¿Cuál es el porcentaje de Delegaciones atendidas en el D.F.?	[Número de Delegaciones atendidas/ Total de Delegaciones del DF]*100	Positivo	100%-70%	Alto	Continuar realizando esfuerzos de cooperación con las Delegaciones para incrementar el número de beneficiarios.
					70%-30%	Medio	
					30%-0%	Bajo	

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

²³ Se recomienda hacer un indicador de cobertura que mida la participación por delegación, es decir número de beneficiarios atendidos por delegación (x)/número de beneficiarios totales atendidos.

Tabla 35. Ficha de indicadores: población (adultos mayores)

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Población (adultos mayores)					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	36%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de población de tercera edad atendida en el D,F, en relación al total de la población encuestada.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	Censo poblacional					
	SECTUR-DF		Entrevista			
		X	Encuesta		X	
Registros Admón.						
Fuente:	SECTUR-DF			INEGI		
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Identificar el porcentaje de la población de tercera edad que ha sido atendida por el programa	Población de tercera edad	¿Cuál es el porcentaje de personas de la tercera edad beneficiadas por el programa?	[Población tercera edad beneficiada por el programa/ Total de beneficiarios encuestados]*100	100%-70%		Mantener, fortalecer y crear más vínculos con Delegaciones, Instituciones y agrupaciones que trabajen con el segmento de la tercera edad.
				70%-30%		
				30%-0%		

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 36. Ficha de indicadores: población (personas con discapacidad)

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Población (personas con discapacidad)					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	1.7 %
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de personas con discapacidad atendida por el programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	Censo poblacional					
	SECTUR-DF		Entrevista			
			Encuesta			
	X		Ficha de Observación	X		
Registros Admón.						
Fuente:	SECTUR-DF			INEGI		
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Identificar el porcentaje de personas con discapacidad que ha sido atendido por el programa	Personas con discapacidad.	¿Cuál es el porcentaje de personas con discapacidad beneficiadas por el programa?	[Población de personas con discapacidad beneficiadas por el programa/ Total de beneficiarios atendidos]*100	100%-70%		Crear convenios con instituciones que trabajen con personas con discapacidad. Promover el programa en puntos focales para invitar a las personas con discapacidad a participar en el programa.
				70%-30%		
				30%-0%		

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 37. Ficha de indicadores: población (madres solteras)

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Población (madres solteras)					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	28%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de población de madres solteras atendidas por el programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	Censo poblacional					
	SECTUR-DF		Entrevista			
		X	Encuesta		X	
			Ficha de Observación			
Registros Admón.						
Fuente:	SECTUR-DF			INEGI		
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Identificar el porcentaje de la población de madres solteras que han sido atendidas por el programa	Población de madres solteras	¿Cuál es el porcentaje de madres solteras beneficiadas por el programa?	[Población de madres solteras beneficiadas por el programa/ Total de beneficiarios encuestados]*100	Positivo	100%-70%	Se recomienda hacer mayor énfasis en la promoción y difusión para invitar al segmento de madres solteras a participar en el programa.
					70%-30%	
					30%-0%	

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 38 Ficha de indicadores: población (niños)

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Población atendida (niños)					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	3%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de población de niños atendidos por el programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	Censo poblacional					
	SECTUR-DF		Entrevista			
		X	Encuesta		X	
			Ficha de Observación			
Registros Admón.						
Fuente:	SECTUR-DF			INEGI		
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Identificar el porcentaje de niños que han sido atendidos por el programa	Población de niños	¿Cuál es el porcentaje de niños beneficiados por el programa?	[Población de niños beneficiados por el programa/ Total de beneficiarios encuestados]*100	Positivo	100%-70%	
					70%-30%	
					30%-0%	
						Generar líneas estratégicas con instituciones y escuelas principalmente para desplazar un mayor número de niños.

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 39. Ficha de indicadores: población (jóvenes)

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Población atendida (jóvenes)					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	4%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de población de jóvenes atendidos por el programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	Censo poblacional					
	SECTUR-DF		Entrevista			
		x	Encuesta		x	
			Ficha de Observación			
Registros Admón.						
Fuente:	SECTUR-DF			INEGI		
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Identificar el porcentaje jóvenes que han sido atendidos por el programa	Población de jóvenes	¿Cuál es el porcentaje de jóvenes que ha sido beneficiado por el programa?	[Población de jóvenes beneficiados por el programa/ Total de beneficiario encuestados]*100	100%-70%		Generar líneas estratégicas con instituciones y escuelas principalmente para desplazar un mayor número de jóvenes.
				70%-30%		
				30%-0%		

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 40. Ficha de indicadores: población (personas en situación de calle)

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisa por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Población atendida (personas en situación de calle)					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	1.7 %
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de población de personas en situación de calle atendidos por el programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	Censo poblacional					
	SECTUR-DF		Entrevista			
			Encuesta			
	X	Ficha de Observación		X		
Registros Admón.						
Fuente:	SECTUR-DF			INEGI		
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Identificar el porcentaje de la población de personas en situación de calle que han sido atendidos por el programa	Población en situación de calle	¿Cuál es el porcentaje de personas en situación de calle atendidos por el Programa?	[Población en situación de calle beneficiada por el Programa/ Total de beneficiario encuestados]*100	100%-70%		Crear convenios con instituciones que trabajen con personas en situación de calle para facilitar su participación en <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .
				70%-30%		
				30%-0%		

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 41. Ficha de indicadores: población (familias)

Ficha Técnica de Indicadores Programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Población atendida (familias)					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	57%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de población de familias atendidas por el Programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	Censo poblacional					
	SECTUR-DF		Entrevista			
		x	Encuesta		x	
	Registros Admón.		Ficha de Observación			
Fuente:	SECTUR-DF			INEGI		
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Identificar el porcentaje de la población familias que han sido atendida por el programa	Población de familias	¿Cuál es el porcentaje de familias es beneficiado por el programa?	[Población de familias beneficiadas por el programa/ Total de beneficiario encuestados]*100	100%-70%		Continuar con las estrategias implementadas para mantener el segmento ya captado. Y dar a conocer con mayor fuerza el programa bajo el concepto de ofrecer viajes familiares.
				70%-30%		
				30%-0%		

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 42. Ficha de indicadores: costo promedio por recorrido.

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Costo promedio por recorrido					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	\$ 90.73 ²⁴
¿Qué mide el indicador?	Mide el costo promedio por recorrido					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF			Entrevista		
					Encuesta	
	Registros Administrativos SECTUR-DF	X				
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Saber cuál es el costo por recorrido ofrecido	Costo por recorrido	¿Cuál es el costo por recorrido ofrecido?	Costo total de los recorridos/ número beneficiarios desplazados	Planificado		
				No planificado		

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

²⁴ El resultado fue obtenido a partir de la suma de los montos: transporte local y foráneo, servicio de guías de turistas, refrigerios, ingresos a recintos y logística del año 2015 lo cual asciende a \$ 18'147,504 sobre el total de atendidos 200.000 beneficiarios. Datos obtenidos del IFAI-DF. Este indicador requiere de información presupuestal para comparar resultados finales.

Tabla 43. Ficha de indicadores: costo por usuario que emplea el transporte.

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Costo por usuario que emplea el transporte.					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	\$48.77 ²⁵
¿Qué mide el indicador?	Mide el costo promedio por usuario que emplea el transporte del programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF			Entrevista		
				Encuesta		
Registros Administrativos SECTUR-DF		X				
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
META:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Saber cuál es el costo por usuario que utiliza el transporte designado para el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	Costo por usuario que emplea el transporte.	¿Cuál es el costo por usuario que utiliza el transporte designado para el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?	Costo total del transporte/ número de beneficiarios desplazados	Planificado		
				No planificado		

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

²⁵ Este indicador requiere de información presupuestal para comparar resultados finales. Dato obtenido a partir del presupuesto total para transporte \$ 9'755,600 y el número de beneficiarios atendidos 200,000.

Tabla 44. Ficha de indicadores: tiempo dedicado a la planeación del programa.

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Tiempo dedicado a la planeación del programa.					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	25%
¿Qué mide el indicador?	Mide el Tiempo dedicado a la planeación del Programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF			Entrevista	X	
			X		Encuesta	
	Registros Administrativos SECTUR-DF					
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Saber cuál es el tiempo promedio que se emplea para planear el programa	Tiempo dedicado a la planeación del programa.	¿Cuál es el % de tiempo que se emplea para planear el programa?	$\left[\frac{\text{tiempo empleado para planear el Programa}}{\text{tiempo total dedicado al programa}} \times 100 \right]$	Planificado No planificado		Integrar un número mayor de participantes en el periodo de planeación, con la finalidad de facilitar este proceso.

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 45. Ficha de indicadores: tiempo dedicado a la operación del programa.

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Tiempo dedicado a la operación del Programa.					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	75%
¿Qué mide el indicador?	Mide el tiempo dedicado a la operación del Programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF			Entrevista	X	
		X		Encuesta		
	Registros Administrativo SECTUR-DF					
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Saber cuál es el tiempo promedio que se emplea para operar el programa	Tiempo dedicado a la operación del programa.	¿Cuál es el % de tiempo que se emplea para operar el programa?	[Tiempo empleado para operar el Programa/tiempo total dedicado al programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>] *100	Planificado	    	Seguir con el programa de operación.
				No planificado		

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 46 Ficha de indicadores: imprevistos suscitados durante la operación del programa.

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Imprevistos suscitados durante la operación del programa					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	1 incidente por cada 11 recorridos = 9% ²⁶
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de imprevistos suscitados durante la operación del programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF			Entrevista	X	
		X		Encuesta	X	
Registros Administrativos SECTUR-DF						
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Saber cuál es el porcentaje de imprevistos suscitados según el número de recorridos realizados.	Imprevistos suscitados por número de recorridos.	¿Cuántos imprevistos se suscitaron según el número de recorridos realizados?	[Imprevistos suscitados/ recorridos realizados] *100	Negativo	30%-0%	Crear plan de contingencia para cada situación no prevista.
					70%-30%	
					100%-70%	
				Positivo	30%-0%	
					70%-30%	
100%-70%						

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

²⁶ Este indicador requiere de una bitácora total de incidentes suscitados durante la operación del programa ya que este dato fue calculado a partir de los recorridos realizados durante el trabajo de campo.

Tabla 47. Ficha de indicadores: eficiencia en los medios de difusión

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficiencia					
Indicador:	Eficiencia en los medios de difusión					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo	X	Cuantitativo		Resultado:	41%
¿Qué mide el indicador?	Mide la eficiencia en los medios de difusión del programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF		Entrevista			
		X	Encuesta	X		
Registros Admón.						
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Conocer la eficiencia en los medios de comunicación para dar a conocer el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	Eficiencia de los medios de difusión.	¿Qué tan eficientes son los medios de difusión que dan a conocer el programa?	[[Número de personas que se enteraron del programa por los medio de difusión dispuestos por la SECTUR-DF /Total de beneficiarios encuestados]*100	100%-70%		Elegir los medios más adecuados para dar a conocer el programa.
				70%-30%		
				30%-0%		

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 48. Ficha de indicadores: recorridos retrasados.

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Calidad					
Indicador:	Recorridos retrasados					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	12%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de recorridos retrasados en la operación del programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF		Entrevista			
		X	Encuesta	X		
Registros Administrativos SECTUR-DF						
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Saber qué porcentaje de recorridos no inician oportunamente	Recorridos retrasados	¿Qué porcentaje de recorridos no son ejecutados oportunamente?	[Recorridos retrasados /Total de usuarios encuestados]*100	30%-0%		Planear mejor los itinerarios. Citar a los beneficiarios a la hora indicada.
				70%-30%		
				100%-70%		

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 49. Ficha de indicadores: accesibilidad en los recintos turísticos

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Calidad					
Indicador:	Percepción en relación a la accesibilidad en los recintos turísticos visitados en el programa					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo	X	Cuantitativo		Resultado:	87%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de la población vulnerable que percibe como accesibles los sitios turísticos que se visitan en el programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF				Entrevista	
	Registros Administrativos SECTUR-DF			X	Encuesta	X
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Conocer cuál es la percepción de los usuarios en cuanto a la accesibilidad de los recintos turísticos que se visitan a través del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	Percepción en relación a la accesibilidad en los recintos turísticos visitados en el programa	¿Qué porcentaje de los usuarios perciben adecuada la accesibilidad de los recintos turísticos que se visitan a través del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?	[Personas que perciben adecuada la accesibilidad a los recintos turísticos/ Total de personas encuestadas]*100	100%-70%	Verde	Revisar la lista de rutas contempladas para cada segmento.
				70%-30%	Amarillo	
				30%-0%	Rojo	

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 50. Ficha de indicadores: calidad del transporte.

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Calidad					
Indicador:	Percepción de la calidad del transporte					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo	X	Cuantitativo		Resultado:	98%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de la población vulnerable que percibe de buena calidad el servicio de transporte empleado en el programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF		Entrevista			
		X	Encuesta		X	
Registros Admón.						
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Conocer cuál es la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad en el servicio de transporte que emplean los usuarios del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	Percepción de la calidad del transporte	¿Qué porcentaje de los usuarios perciben calidad en el servicio de transporte que se emplea en el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?	[Personas que perciben de buena calidad el servicio de transporte que se emplea en el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> / Total de personas encuestadas]*100	100%-70%		Continuar con los convenios con los representantes de los autobuses que actualmente operan en el programa.
				70%-30%		
				30%-0%		

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 51. Ficha de indicadores: calidad del servicio de guía de turistas

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>							
Dimensión:	Calidad						
Indicador:	Percepción de la calidad del servicio de guía de turistas						
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo	X	Cuantitativo		Resultado:	90%	
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de la población vulnerable que percibe de buena calidad el servicio de guía de turistas del programa.						
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web						
	INEGI						
	SECTUR-DF		Entrevista				
	Registros Admón.	X	Encuesta	X			
Fuente:	SECTUR-DF						
Periodicidad de actualización:	Anualmente						
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia	
Conocer cuál es la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio de guía de turistas del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	Percepción de la calidad del servicio de guía de turistas	¿Qué porcentaje de los usuarios perciben de buena calidad el servicio de guía de turistas del programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?	[Personas que perciben de buena calidad el servicio de guía de turistas/ Total de personas encuestadas]*100			Seguir trabajando con los actuales guías de turistas pero hay que capacitarlos para sensibilizarlos con los segmentos con los que se trabajan.	
				Positivo	100%-70%		
					70%-30%		
				30%-0%			

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 52. Ficha de indicadores: satisfacción de los beneficiarios en cuanto a los sitios turísticos visitados

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Calidad					
Indicador:	Percepción de la satisfacción de los beneficiarios en cuanto a los sitios turísticos visitados					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo	X	Cuantitativo		Resultado:	97%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de la población vulnerable que percibe adecuadas las características de los sitios turísticos visitados.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF	X	Entrevista			
	Registros Admón.		Encuesta	X		
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Conocer cuál es la percepción de los usuarios con respecto a los sitios turísticos que se visitan en el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	Percepción de los sitios turísticos que se visitan	¿Qué porcentaje de los usuarios perciben adecuadas los sitios que se visitan?	[Personas que perciben adecuados los sitios turísticos que se visitan / Total de personas encuestadas]*100	100%-70%	Verde	Revisar el catálogo de rutas turísticas, evaluarlas y tomar decisiones si se conservan, se descartan o si incluyen nuevos recorridos.
				70%-30%	Amarillo	
				30%-0%	Rojo	

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 53. Ficha de indicadores: facilidad para tener acceso al programa.

Ficha Técnica de Indicadores Programa Sonrisas por tu Ciudad						
Dimensión:	Calidad					
Indicador:	Percepción de la facilidad para tener acceso al programa					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo	X	Cuantitativo		Resultado:	97%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de la población vulnerable que percibe cierta facilidad para tener acceso al programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF		Entrevista			
		X	Encuesta	X		
Registros Administrativos SECTUR-DF						
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Conocer cuál es la percepción de los usuarios en cuanto a la facilidad para tener acceso al programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	Percepción de facilidad para tener acceso al programa	¿Qué porcentaje de los usuarios perciben un fácil acceso al programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?	[Personas que perciben un fácil acceso al programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> / Total de personas encuestadas]*100	100%-70%	Alto	Promover y difundir el Programa con mayor intensidad en puntos focales de la población al que va dirigido.
				70%-30%	Medio	
				30%-0%	Bajo	

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 54. Ficha de indicadores: usuarios que repetirían la experiencia

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>						
Dimensión:	Eficacia					
Indicador:	Usuarios que repetirían la experiencia					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	100%
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de la población vulnerable que repetirían la experiencia					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF			Entrevista		
		X		Encuesta	X	
	Registros Administrativos SECTUR-DF					
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Conocer el porcentaje de usuarios que volverían a participar en el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	Usuarios que repetirían la experiencia	¿Qué porcentaje de usuarios volverían a participar el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?	[Usuarios que volverían a participar en el programa/Total de usuarios encuestados]*100	100%-70%	Verde	Crear nuevos vínculos con otras entidades para involucrar a un mayor número de personas, con la finalidad de contar con el personal necesario durante la operación.
				70%-30%	Amarillo	
				30%-0%	Rojo	

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

Tabla 55. Ficha de indicadores: usuarios satisfechos

Ficha Técnica de Indicadores Programa Sonrisas por tu Ciudad						
Dimensión:	Eficacia					
Indicador:	Usuarios satisfechos					
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	97% ²⁷
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de la población vulnerable satisfecha con el programa.					
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web					
	INEGI					
	SECTUR-DF		Entrevista			
		X	Encuesta	X		
	Registros Administrativos					
Fuente:	SECTUR-DF					
Periodicidad de actualización:	Anualmente					
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia
Conocer el porcentaje de usuarios satisfechos con el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	Usuarios satisfechos	¿Cuál es el porcentaje de usuarios satisfechos con el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?	[Usuarios satisfechos/Total de usuarios]*100	Positivo	100%-70%	Identificar las rutas y guías más adecuados para cada grupo poblacional a tratar.
					70%-30%	
					30%-0%	

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

²⁷ Este resultado requiere de la comparación de las opiniones de los habitantes que aún no han sido beneficiados por el programa pero que son susceptibles de serlo.

Tabla 56. Ficha de indicadores: usuarios que recomendarían el programa

Ficha Técnica de Indicadores programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i>							
Dimensión:	Eficacia						
Indicador:	Usuarios que recomendarían el Programa						
Tipo de Indicador (Marque con una X):	Cualitativo		Cuantitativo	X	Resultado:	100% ²⁸	
¿Qué mide el indicador?	Mide el porcentaje de la población vulnerable que recomendarían participar en el programa						
Método de obtención (Marque con una X):	Información de la Web						
	INEGI						
	SECTUR-DF			Entrevista			
	Registros Administración SECTUR-DF			X	Encuesta	X	
Fuente:	SECTUR-DF						
Periodicidad de actualización:	Anualmente						
Meta:	Indicador	Ítem	Formula	Resultado	Nivel	Estrategia	
Conocer el porcentaje de usuarios que recomendarían participar en el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> .	Usuarios que recomendarían participar en el programa	¿Qué porcentaje de usuarios recomendarían participar en el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> ?	[Usuarios que recomendarían participar en el programa <i>Sonrisas por tu Ciudad</i> / Total de usuarios encuestados]*100	Positivo	100%-70%	Verde	Fortalecer la oferta turística y recreativa que se les brinda a los usuarios.
					70%-30%	Amarillo	
					30%-0%	Rojo	

Fuente: elaboración propia, con base en los resultados del diagnóstico del programa *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

²⁸ Este resultado requiere de la comparación de las opiniones de los habitantes que aún no han sido beneficiados por el programa pero que son susceptibles de serlo.

ANEXO VIII. Gráficas

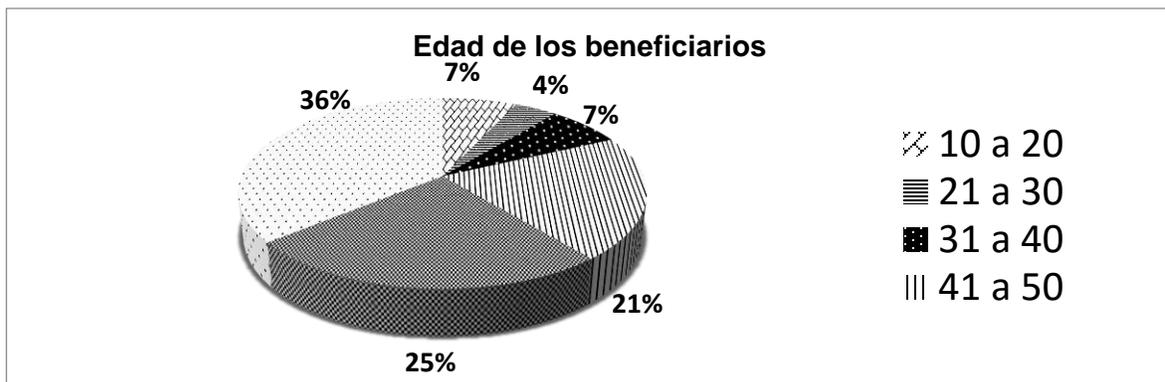


Figura 27. Edad de los beneficiarios.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

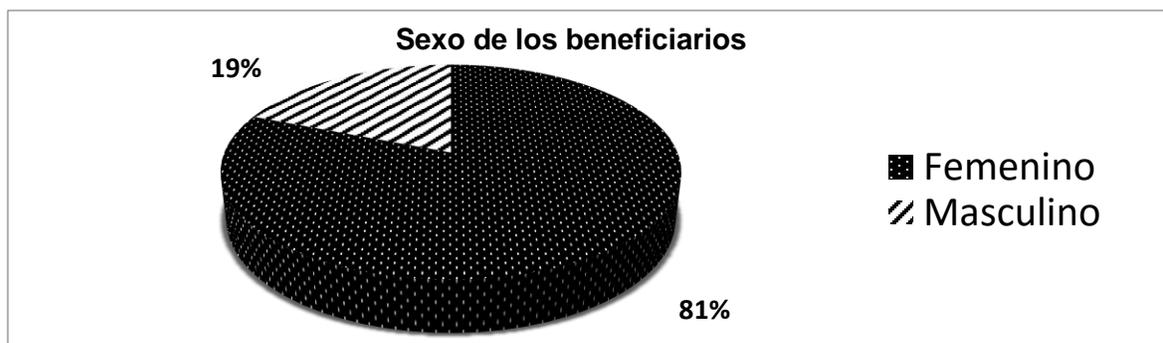


Figura 28. Sexo de los beneficiarios.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

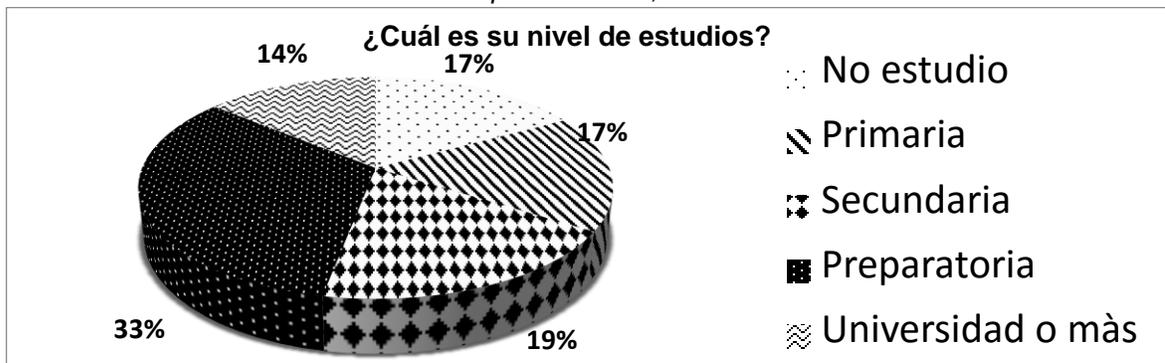


Figura 29. Nivel de estudios

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

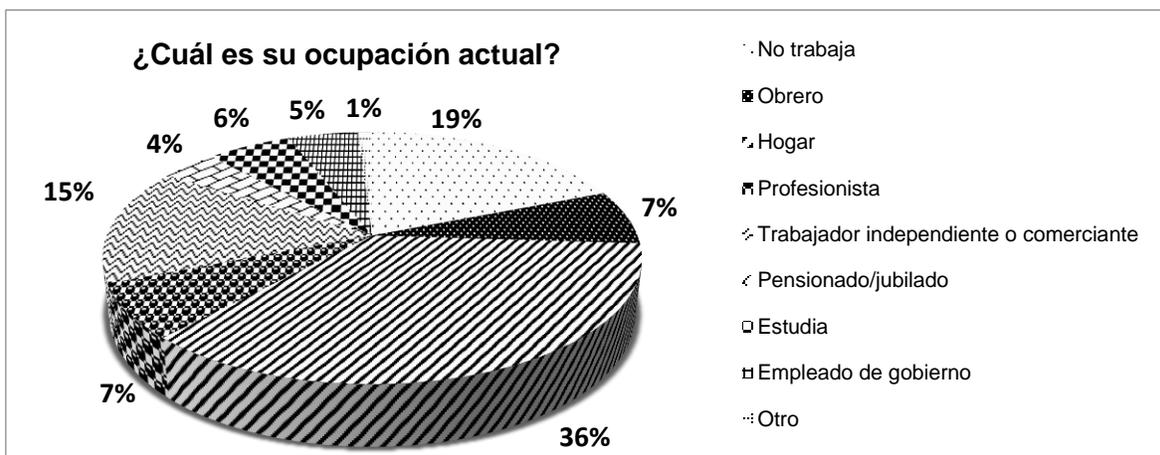


Figura 30. Ocupación

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

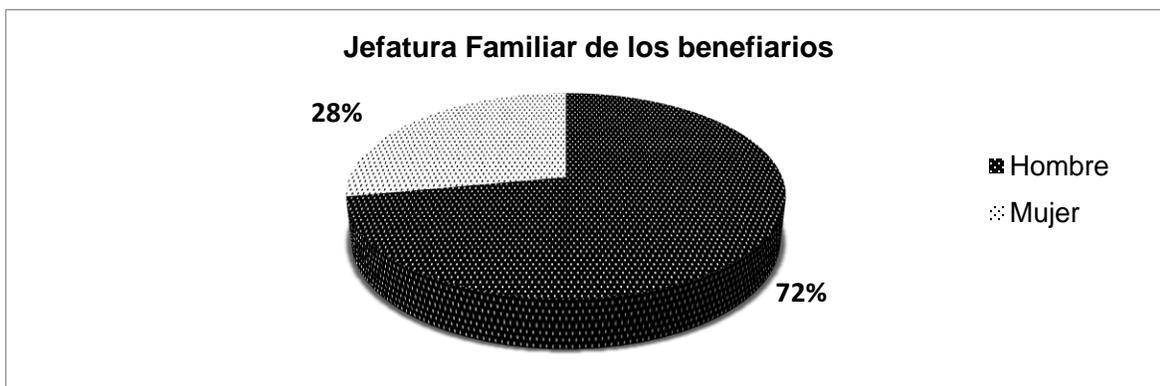


Figura 31. Jefatura familiar

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

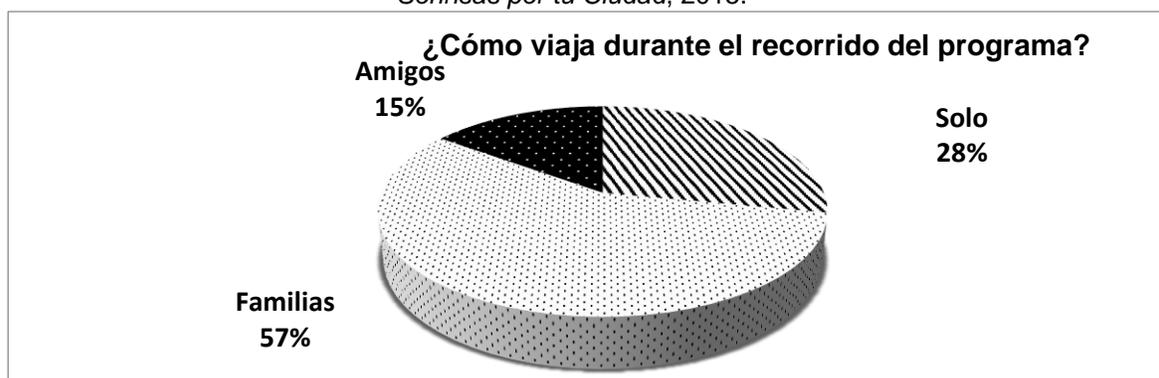


Figura 32. Formas de Viaje

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015

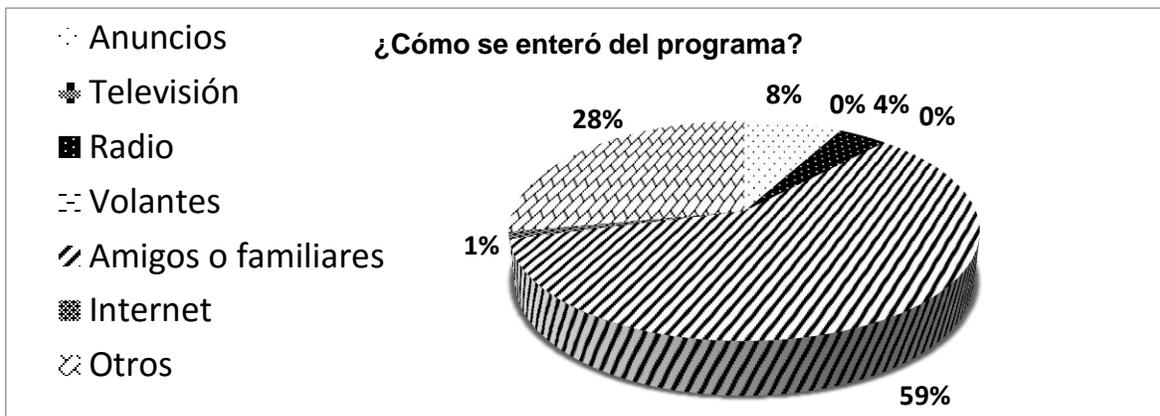


Figura 33. Medios de promoción y difusión.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015

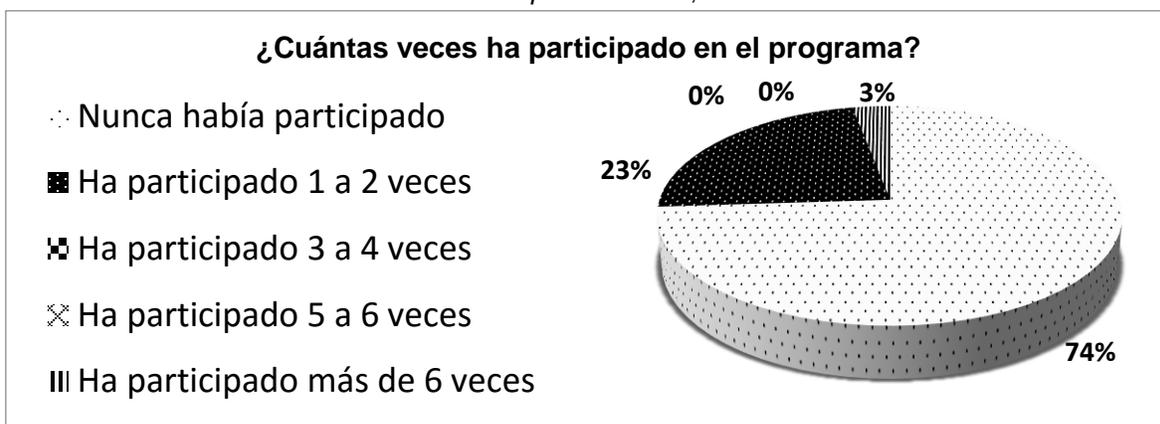


Figura 34. Veces que el beneficiario ha participado en el programa

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015

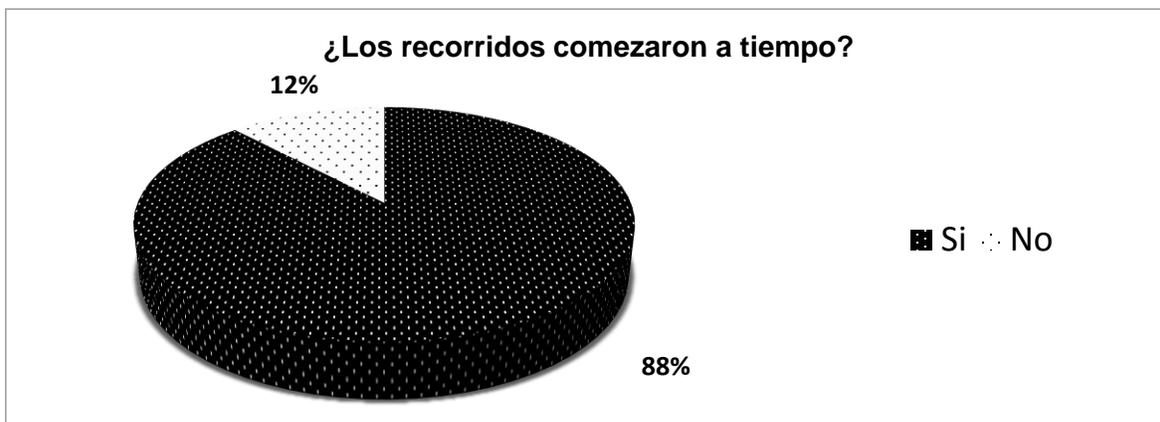


Figura 35. Retraso en los recorridos del programa.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015

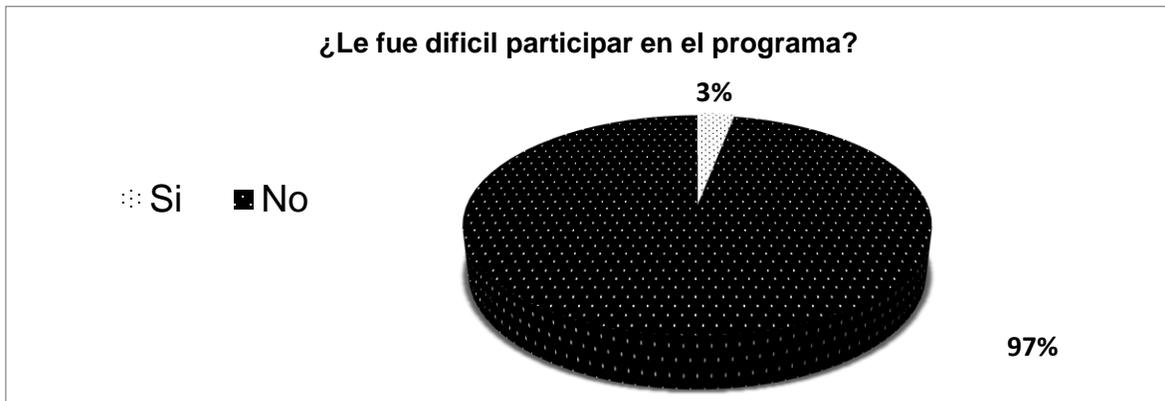


Figura 36. Acceso al programa

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015

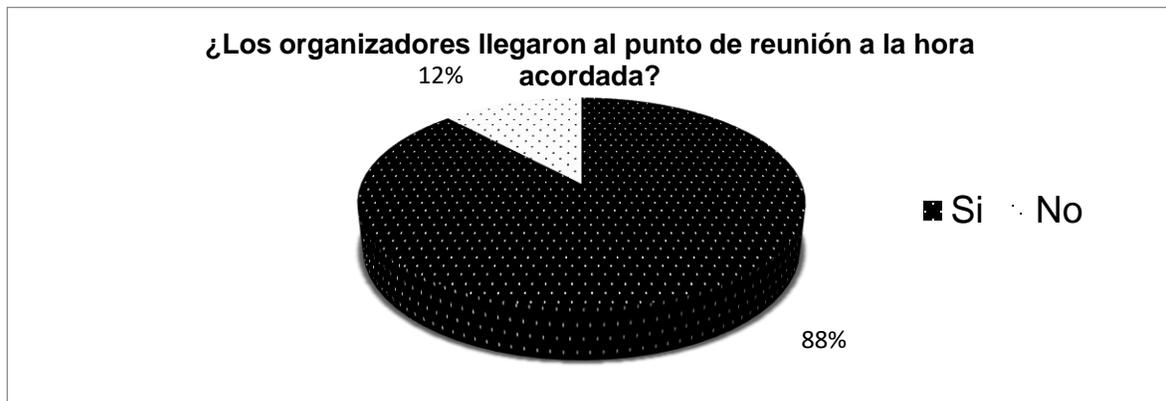


Figura 37. Puntualidad de los organizadores.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015



Figura 38. Organización de los recorridos del programa.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015



Figura 39. Punto de reunión para salir a los recorridos del programa.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015

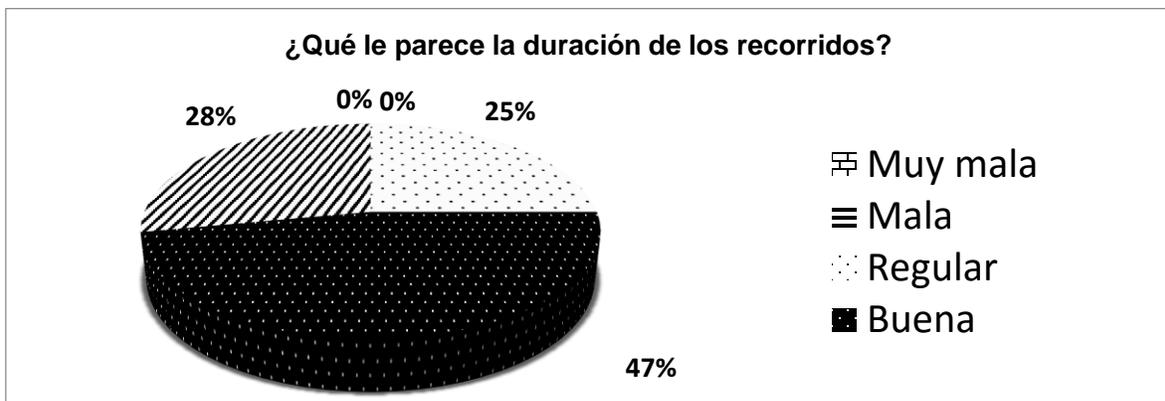


Figura 40. Duración de los recorridos.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015

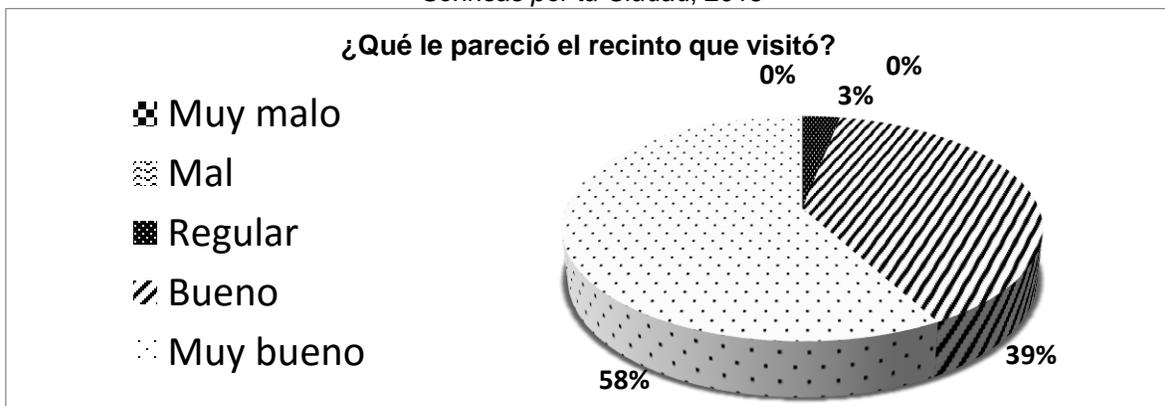


Figura 41. Recinto turístico visitado por el programa.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015

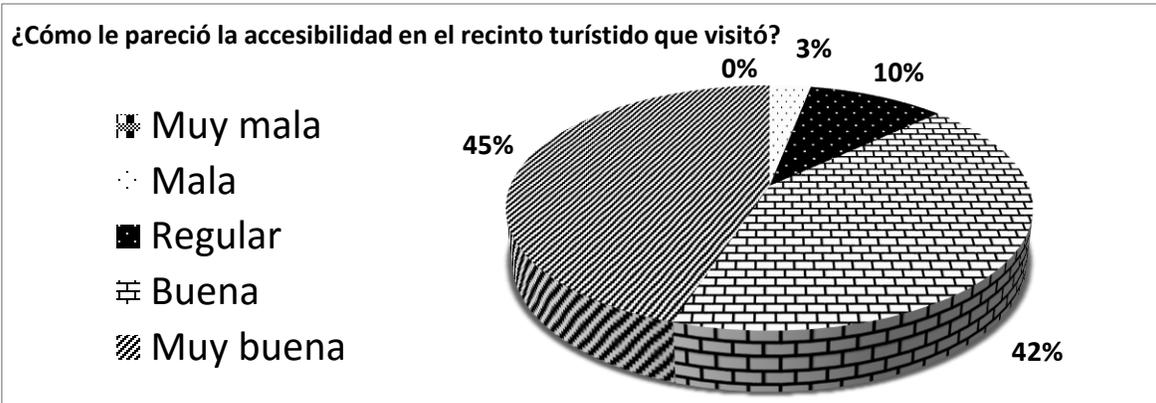


Figura 42. Accesibilidad en el sitio visitado.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015

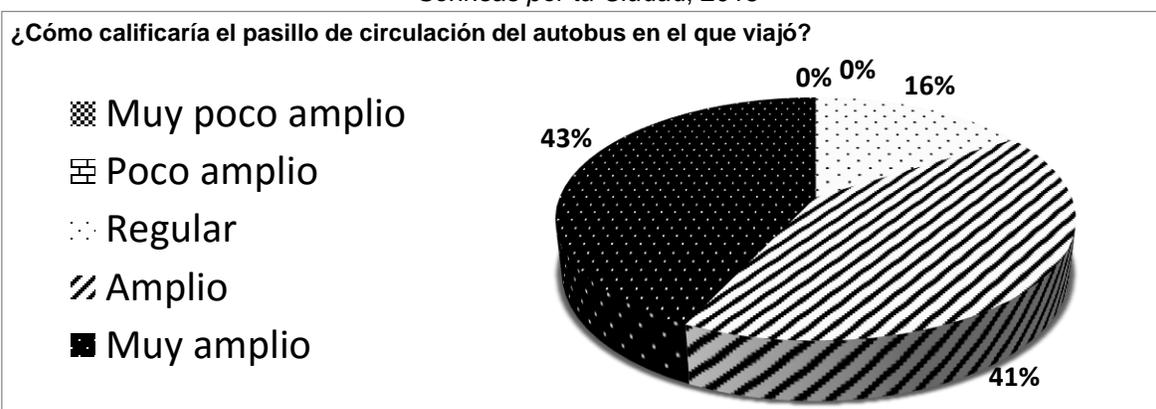


Figura 43. Pasillo de circulación del autobús del programa.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

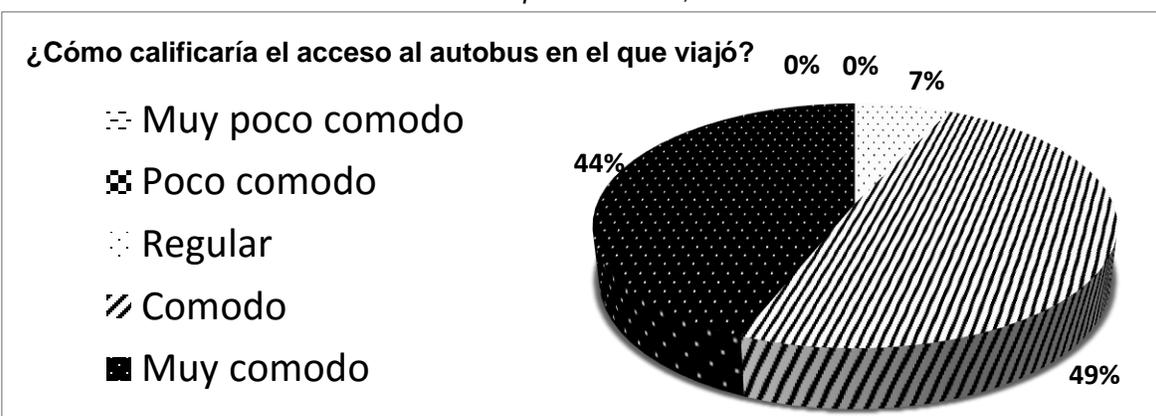


Figura 44. Acceso al autobús.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

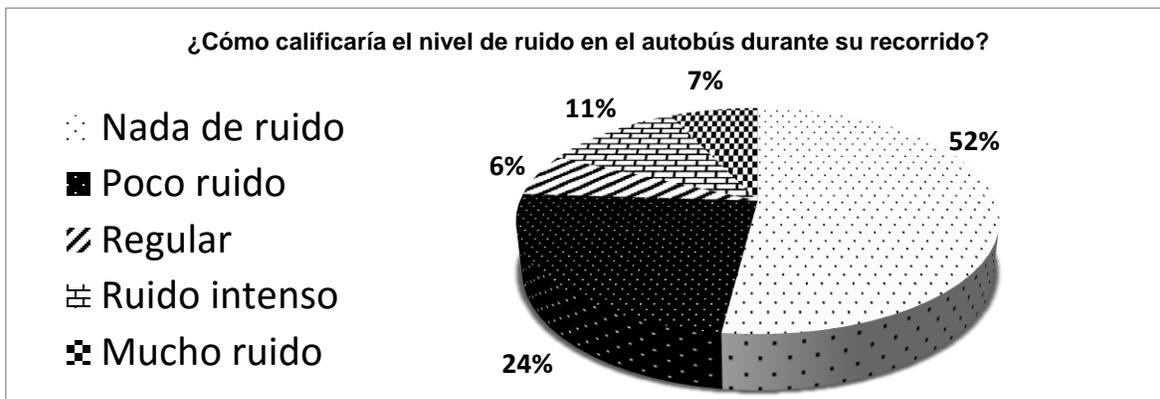


Figura 45. Nivel de ruido en el autobús.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

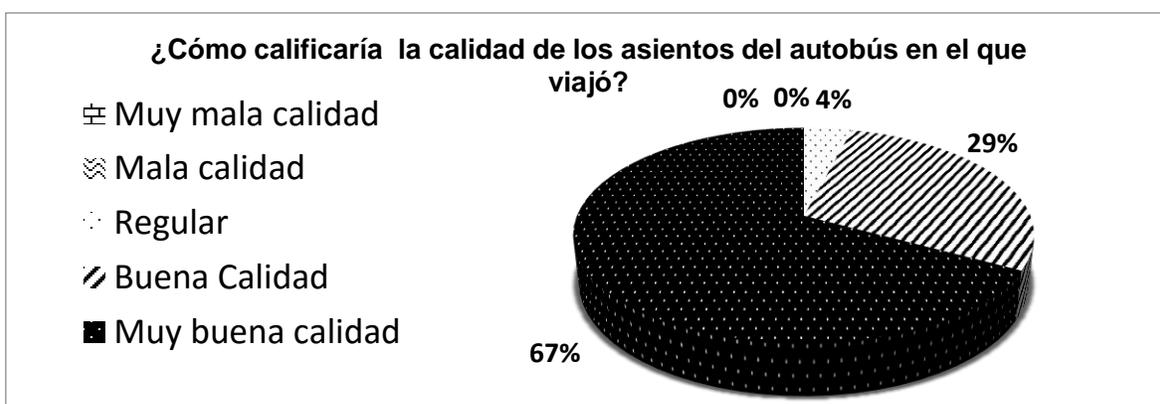


Figura 46. Calidad de los asientos de los autobuses.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

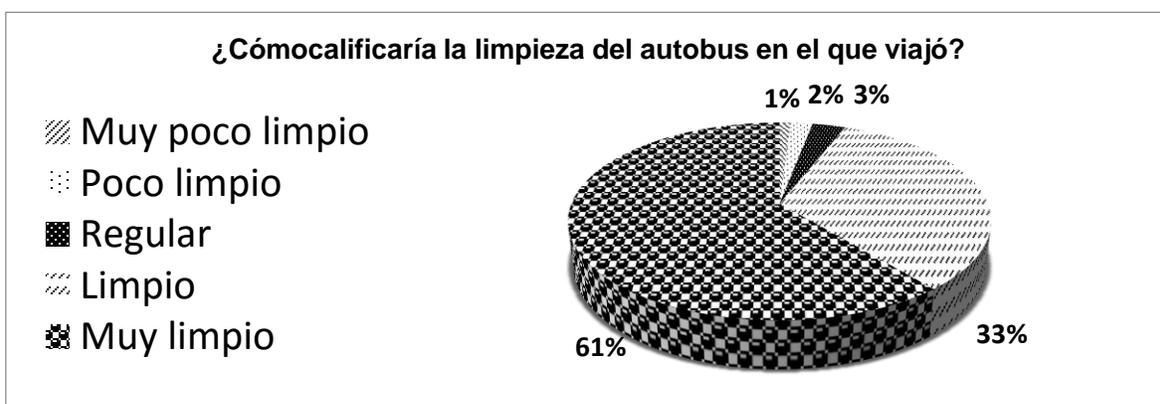


Figura 47. Limpieza de los autobuses.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

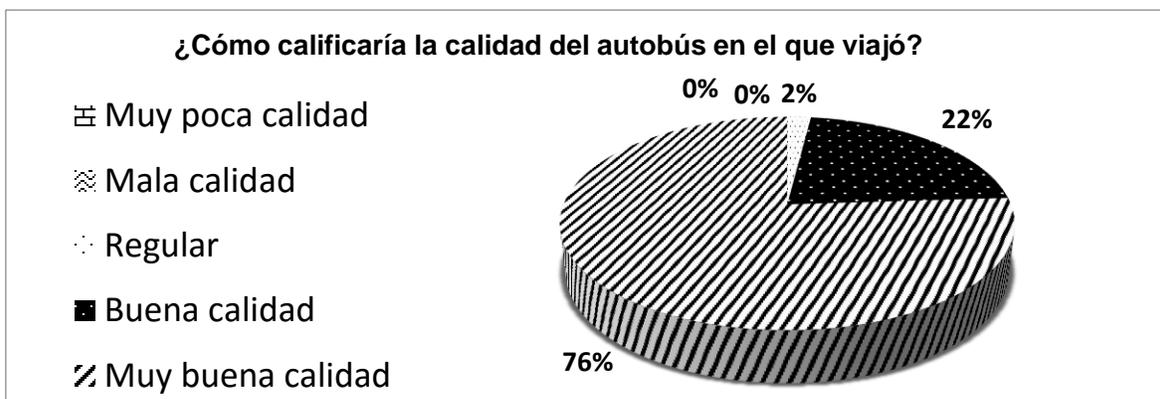


Figura 48. Calidad de los autobuses.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

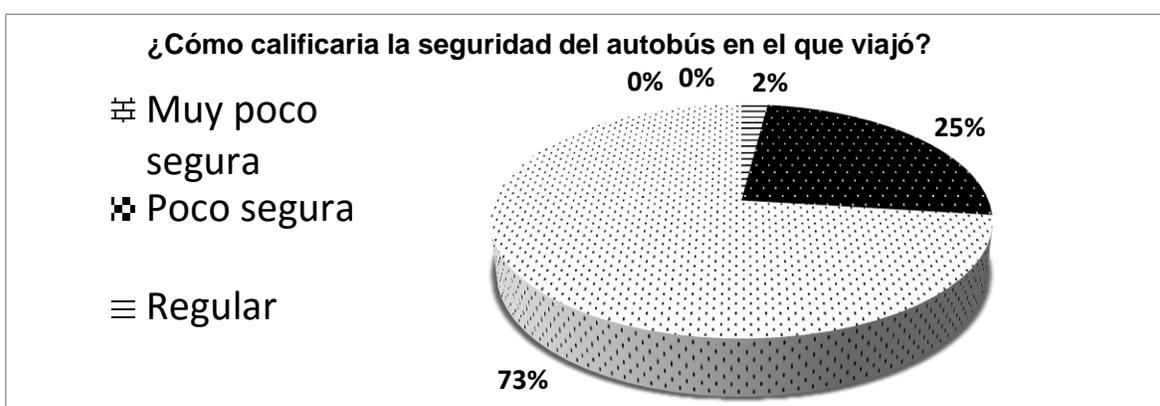


Figura 49. Seguridad de los autobuses.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

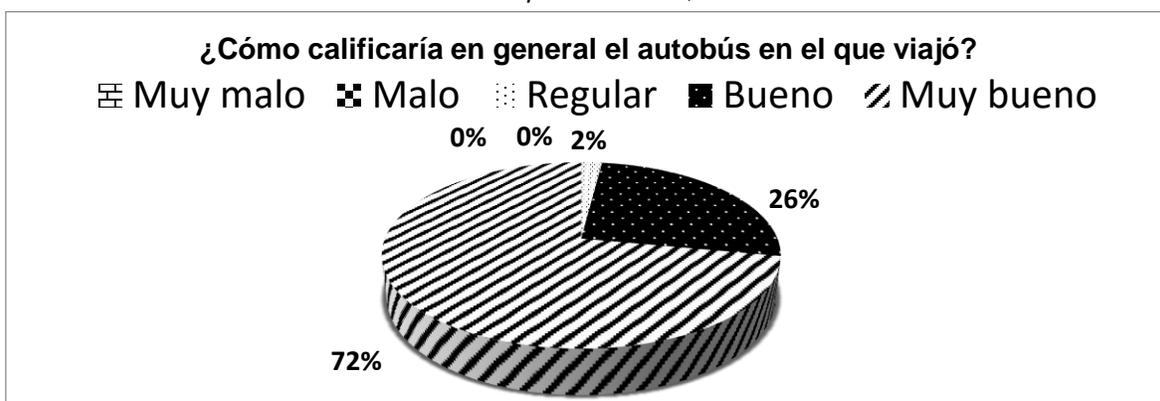


Figura 50. Calificación general del autobús.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

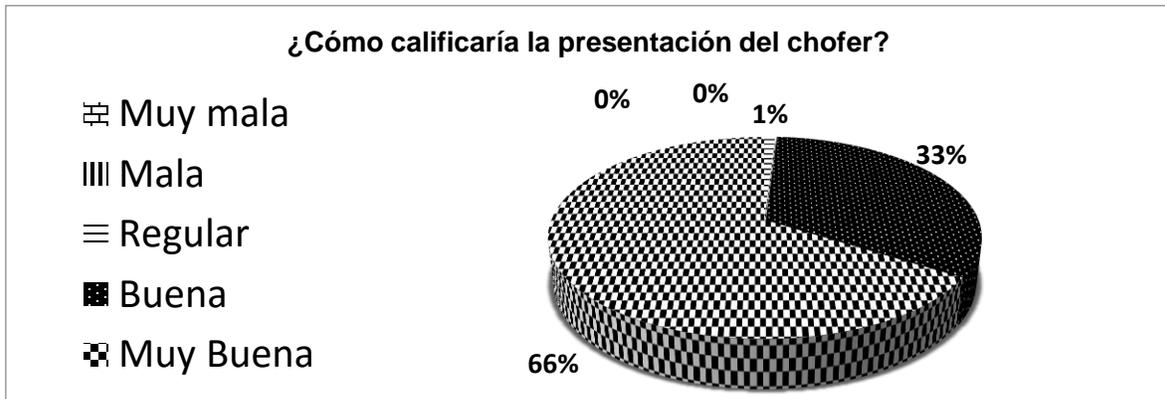


Figura 51. Presentación del chofer.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

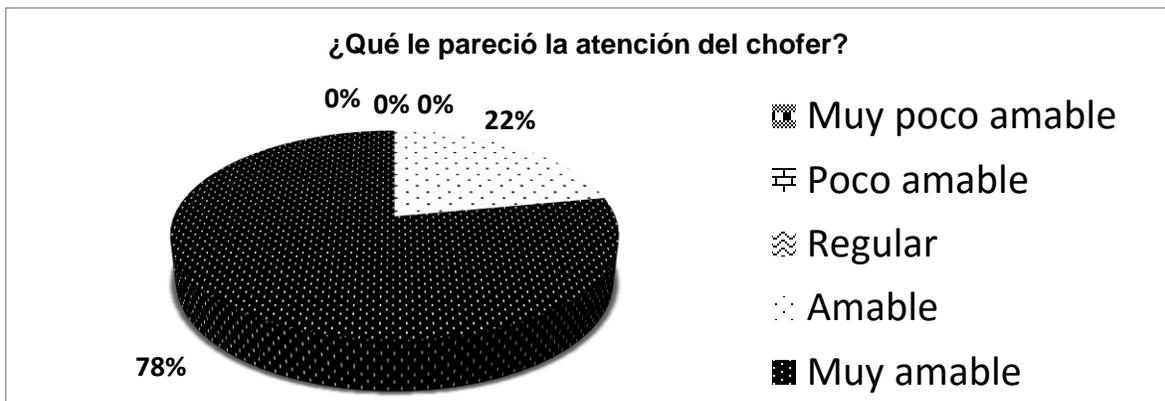


Figura 52. Percepción en relación a la atención del conductor.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

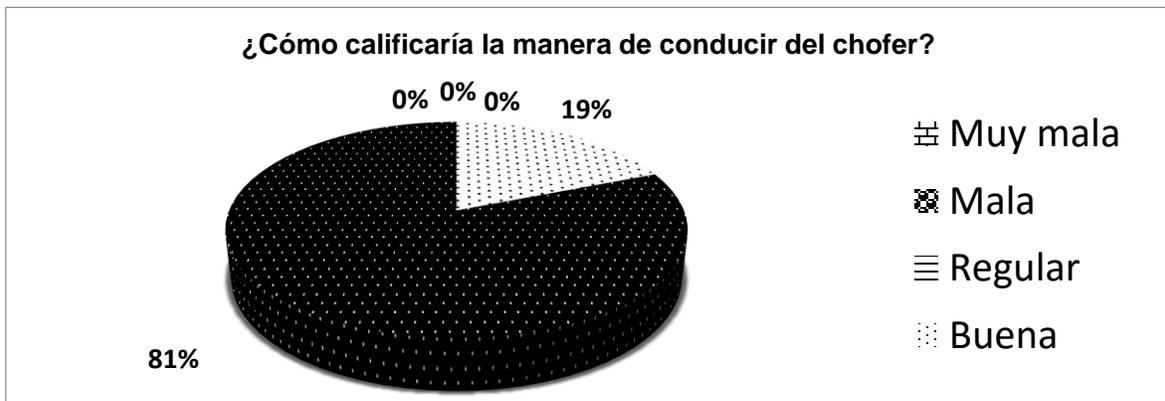


Figura 53. Manera de conducir del chofer.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

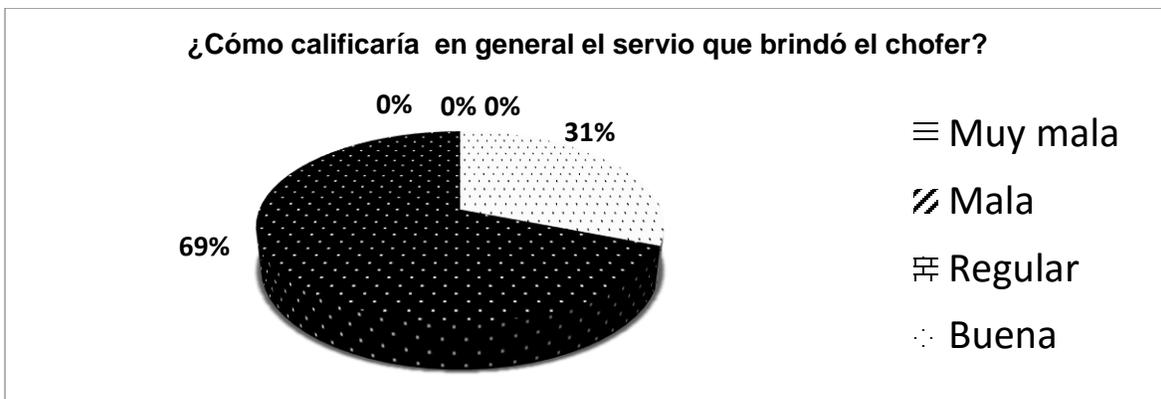


Figura 54. Servicio del conductor del autobús

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

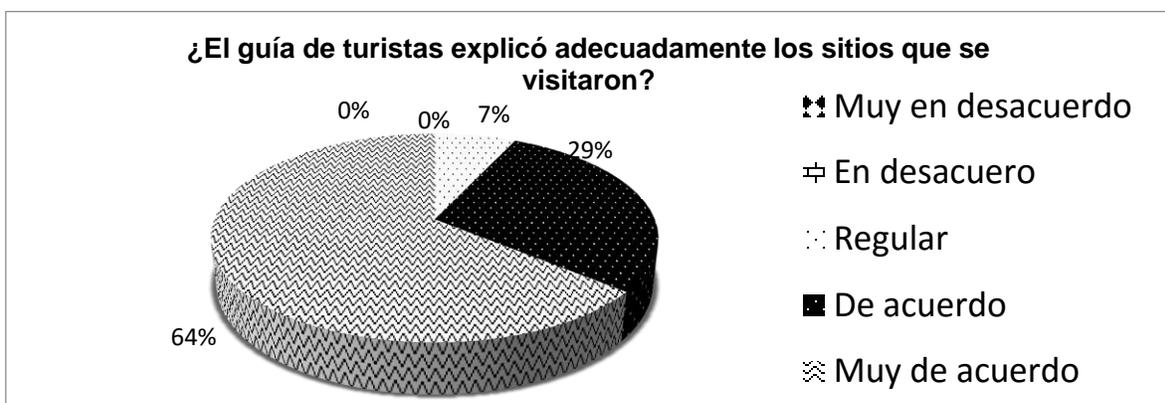


Figura 55. Explicación del guía de turistas del programa.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

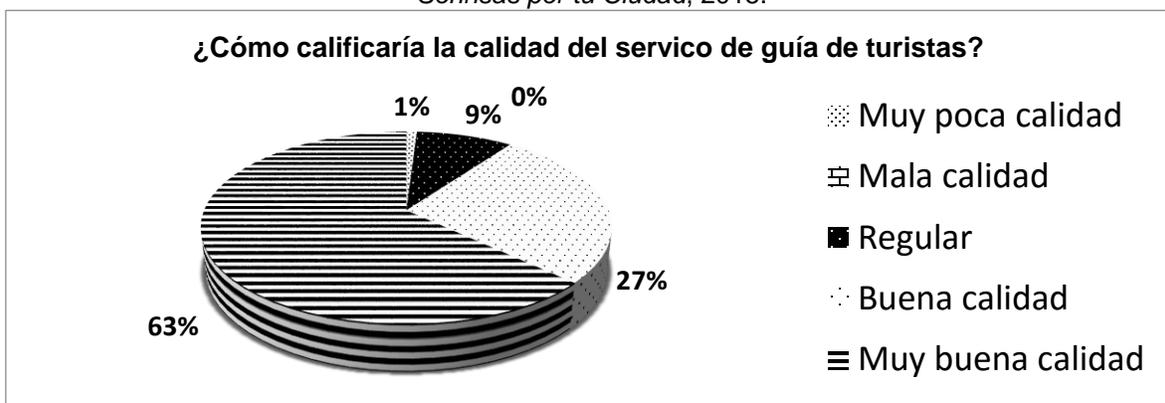


Figura 56. Servicio de guía de turistas del programa.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

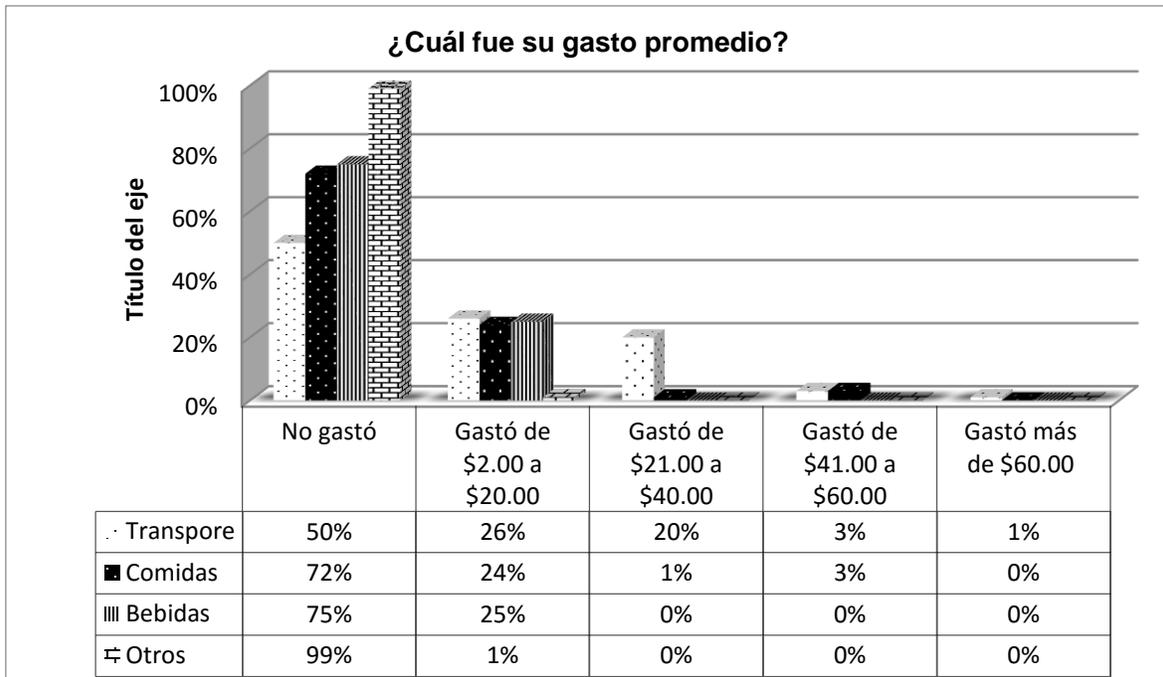


Figura 57. Gasto promedio de los beneficiarios del programa.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

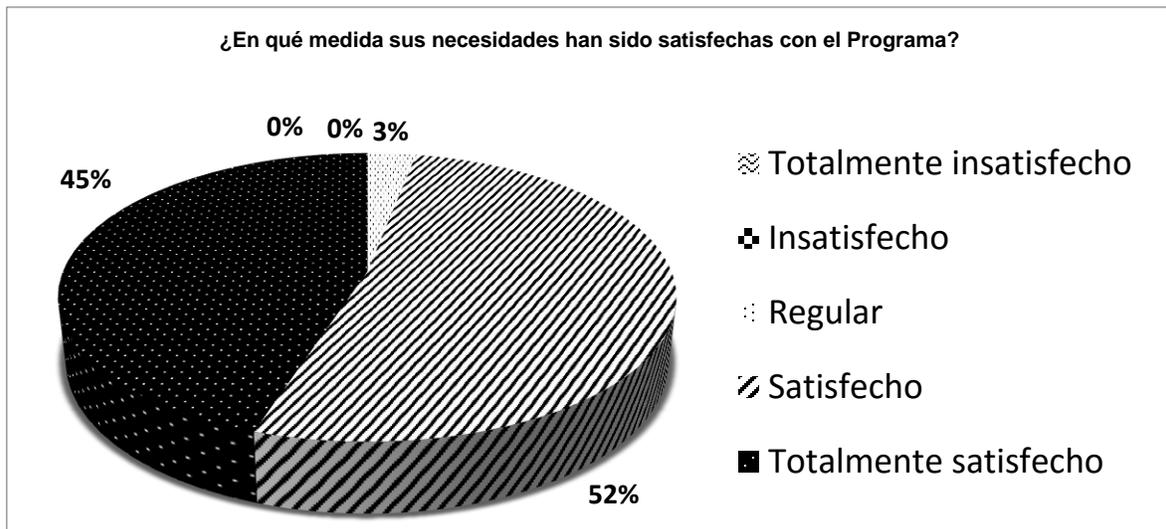


Figura 58. Beneficiarios satisfechos con el programa.

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.



Figura 59. Beneficiarios que tiene interés por volver a participar en el programa.
 Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.

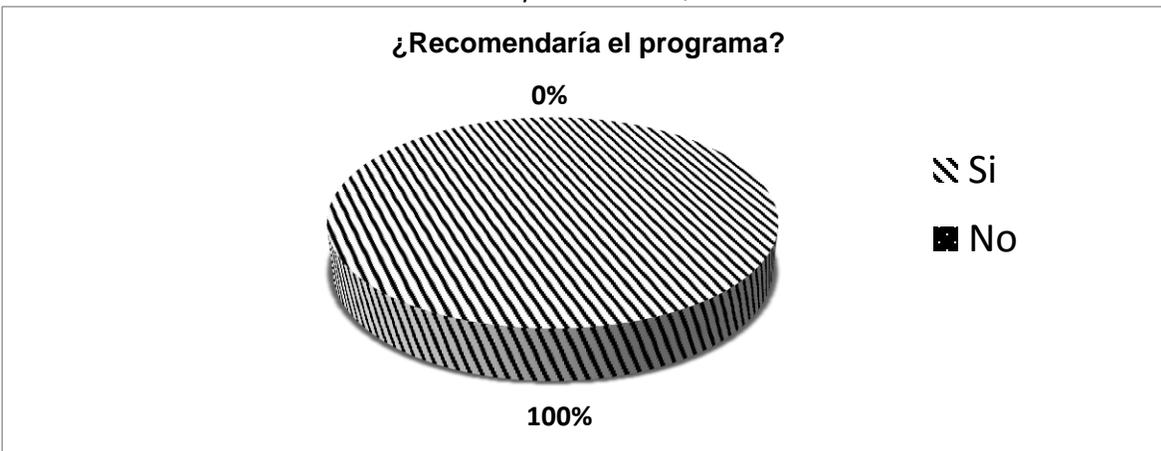


Figura 60. Beneficiarios que recomendarían el programa.
 Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta realizada a los beneficiarios de *Sonrisas por tu Ciudad*, 2015.