

## **Informe de Término de Servicio Social**

**Mtra. María de Jesús Gómez Cruz**

Directora de la División de Ciencias y Artes para el Diseño UAM Xochimilco

### **INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL**

#### **Secretaria De Turismo**

Subdirección de Gestión de Destinos

Periodo: 16 de Julio de 2015 al 18 de Enero de 2016

Proyecto: Diseño, Construcción e Implementación del Modelo Integral de  
Destinos Turísticos en Pueblos Mágicos

Responsable de proyecto: Bruno Miranda Elizarraraz

Clave. XCAD000444

Jaime David Pérez Cruces

Matricula: 209239789

Licenciatura: Planeación Territorial

División de Ciencias y Artes para el Diseño

Tel: 51-14-74-51 Cel.: 044- 55 32-33-57-61

Correo electrónico: [stif\\_casablancas@hotmail.com](mailto:stif_casablancas@hotmail.com)

## **Introducción**

Entre los proyectos presentados para realizar el Servicio Social se escogió el proyecto de “Diseño, Construcción e Implementación del Modelo Integral de Destinos Turísticos en Pueblos Mágicos “ el cual es un programa de política turística que actúa directamente sobre las localidades como una marca distintiva del turismo de México, por ello la Secretaría de Turismo Federal, busca mantenerla en un nivel de respeto y de cumplimiento de sus reglas de operación, para lograr los objetivos de desarrollo y hacer del turismo en las localidades una actividad que contribuya a elevar los niveles de bienestar, mantener y acrecentar el empleo, fomentar y hacer rentable la inversión.

En dicho proyecto se presentó un interés enfocado al Eje Turístico así como un análisis de cada Pueblo Mágico que tiene una Característica muy Peculiar y lo hace Atractivo para ser Visitado por los Turistas y del mismo modo ser estudiado con sus elementos que lo conforman, así como un análisis y estudio espacial de sus principales atractivos turísticos ya sean culturales o Naturales.

Los Pueblos Mágicos, son localidades que requieren orientarse para fortalecer y optimizar el aprovechamiento racional de sus recursos y atractivos naturales y culturales, fortalecer su infraestructura, la calidad de los servicios, la innovación y desarrollo de sus productos turísticos, el marketing y la tecnificación, en suma, acciones que contribuirán a detonar el crecimiento del mercado turístico. Bajo este orden de ideas, la presente administración federal instrumento un modelo renovado de gestión turística inteligente en los Pueblos Mágicos, con reglas claras y alcanzables, derivadas de un proceso de reingeniería donde se establecen criterios de incorporación y permanencia al Programa de Pueblos Mágicos.

Dicho diagnóstico pudo representar la calidad de los servicios en los atractivos turísticos que cada pueblo Mágico ofrece a los turistas , del mismo modo también se presentan las problemáticas que a veces presentan debido a deterioros, con estos análisis se pueden dar soluciones a cada problemática de una manera eficaz y funcional , la cartografía es indispensable para determinar la ubicación Geográfica y tener una precisión más exacta para su localización. Esta información proporcionada en páginas oficiales del Gobierno y en colaboración con INEGI.

Los pueblos Mágicos son impulsores principales de la economía en los estados ya que su peculiaridad y los servicios que prestan buscan una mejor calidad de vida para sus pobladores y darse a conocer Mediante los Programas Turísticos para tener un mayor número de visitantes.

### **Objetivo general**

Fomentar el desarrollo sustentable de las localidades poseedoras de atributos de singularidad, carácter y autenticidad a través de la puesta en valor de sus atractivos, representados por una marca de exclusividad y prestigio, teniendo como referencia las motivaciones y necesidades del viajero actual.

### **Objetivos específicos**

- Estructurar una oferta turística complementaria y diversificada hacia el mercado, basada fundamentalmente en los atributos histórico-culturales de las localidades.
- Aprovechar la singularidad de las localidades para la generación e innovación de los productos turísticos para diversos segmentos.
- Provocar un mayor gasto en beneficio de la comunidad receptora.
- Alcanzar la excelencia de los servicios turísticos de las localidades.
- Fomentar la inversión de los tres niveles de gobierno (federal, estatal y municipal) y del sector privado.
- Fortalecer la propuesta turística de México.
- Impulsar la consolidación de destinos en crecimiento
- Apoyar la reconversión de las localidades maduras
- Constituir al turismo como una herramienta de desarrollo sustentable de las localidades incorporadas al programa.

## **Metodología**

Durante la estancia en el Servicio Social se llevaron a cabo distintas actividades las cuales requerían diferentes Softwares para poder llevarlas a cabo. Entre ellos se encuentran Google Earth un software utilizado para poder ubicar geográficamente los Principales Destinos turísticos, así como ver imágenes y relieves en 3D, poder visualizar las rutas trazadas para tener una mejor accesibilidad a los destinos, crear polígonos y trazar radios de cobertura y poder marcar los puntos de interés, las bases de Datos realizadas en Excel las cuales fueron de mucha ayuda ya que con ellas se obtuvo información más detallada de los indicadores turísticos los cuales ayudaron a crear Análisis con más sustento y a su vez poder tener una precisión sobre lo que se evalúa, para la evaluación y asignación de una calificación a cada Atractivo simbólico de los Pueblos mágicos se recurrió a las Agendas de Competitividad Turística en la cual se podía saber las condiciones en las que se encontraban ciertos aspectos que se aplicaban a cada destino turístico, complementándose con ayuda de páginas del Gobierno para tener información más precisa.

Arc Map un software utilizado para la creación de mapas a través de “shapes” que son capas cartográficas en las cuales se pueden trazar polígonos y crear rutas para localizar cualquier punto geográficamente fue uno de los programas mayormente utilizados junto con Q-gis un programa similar en funcionalidad con google Heart, estos programas contribuyeron a la realización de todos los Mapas presentados y utilizados en el servicio social.

A través de las herramientas proporcionadas por el software libre, y como ya se mencionó, se generaron rutas y polígonos de actuación para la actualización y evaluación de los indicadores, es

importante mencionar que para mayor facilidad en el manejo de los datos y elaboración de planos y mapas.

Para poder dibujar los polígonos de los Destinos Turísticos fue importante el acercamiento a una escala en donde se pudieran apreciar las principales vialidades que se encuentran cerca para poder tener una mayor precisión una vez identificado y trazado el polígono se le asignó un estilo, color y simbología para poder entenderlos de una manera mas rápida, una vez terminados los mapas se asignaba la solapa y nombre de lo que representa cada uno del mismo modo para poder marcar las rutas de transporte público que pasaban cerca de los polígonos donde se ubicaba algún Atractivo

Para poder realizar el cuadernillo Turístico se recurrió a documentos como las Agencias turísticas, y Manuales de Gestión Turística a nivel Municipal, así como lineamientos operativos y Guías de Autogestión, estos complementan la información obtenida y que está plasmada en dicha elaboración para poder tener una idea y conceptos más de acuerdo a la proximidad municipal en la que se encuentra cada pueblo Mágico y conocer más a detalle cómo funciona y de qué manera se llevan a cabo las Actividades de orden Turísticos a través de los servicios.

## **Actividades realizadas**

Entre las primeras actividades realizadas fue conocer algunos conceptos referentes al Turismo en Pueblos Mágicos y componentes Turísticos para poder entender de una mejor manera la Gestión y evaluación de los destinos turísticos. Así como el impacto que tienen en una escala que se mide a través de porcentajes Nacionales, Estatales y Municipales

Es importante saber que el turismo en este siglo es la Actividad Económica más importante del mundo y México tiene una importante aportación. De acuerdo con el informe “Turismo: Panorama 2020” de la Organización Mundial de Turismo, las perspectivas para esta actividad en las próximas dos décadas son muy favorables, estimándose que para el año 2020 las llegadas de turistas internacionales su ubicarán por encima de 1.60 millones, en tanto que los ingresos turísticos alcanzarán los dos billones de dólares.

Conocer la Importancia del turismo en la economía nacional, en México de acuerdo con lo que señala la cuenta satélite de turismo, la actividad ha significado en los últimos años una importante oportunidad de crecimiento económico y ha contribuido a elevar la calidad y el nivel de vida de sus habitantes dado que genera según estimaciones del INEGI, alrededor de 1.9 millones de ocupaciones.

Conocer los Factores que apoyan al turismo en México

- Mejora en la conectividad aérea del país

- Disminución de la violencia y mejora en la percepción de seguridad
- Mayor financiamiento al sector turístico por parte de la banca de desarrollo y de la banca comercial
- Recuperación de la economía de estados unidos
- Continuidad en las estrategias de promoción y presencia internacional permanente.

Estos conceptos y definiciones fueron aplicados al análisis para poder comprender el impacto que tiene el turismo en estos Pueblos Mágicos y ver de qué manera se administra en su gestión para poder brindar los servicios turísticos que ofrecen.

Otra de las actividades realizadas en el Servicio Social fue la evaluación de los instrumentos para determinar potencial de los atractivos turísticos a través de un formato en Excel en el cual se asignaba una calificación la cual la más alta tenía calificación de 5 esta indicaba que el destino turístico se encontraba en perfectas condiciones y era muy apto para su función turística y de servicio, la calificación de 1 indica que no es apto y se encuentra en malas condiciones para poder funcionar, entre los puntos a evaluar se encuentran:

- Señalización externa e interna: el cual indica si existe señalización para poder llegar al destino turístico desde las vialidades de accesibilidad, y una vez que se llega al atractivo turístico se evalúa si cuenta con señalización en su interior el cual indique sitios de interés si como servicios que sean visibles a los turistas.
- Infraestructura: ver si cuenta con la infraestructura adecuada para soportar la capacidad de carga como son puentes o carreteras, cableado, etc.
- Equipamiento: todo aquello que sirva para equipar el destino turístico y que sea de calidad y sea suficiente para completar el atractivo.
- Limpieza: evalúa si tienen contenedores de basura y que tan limpio es el lugar.
- Actividades: son aquellas actividades turísticas que se llevan a cabo en el pueblo Mágico.
- Seguridad: evalúa si el destino turístico cuenta con elementos de seguridad para resguardar a los visitantes y hacer su estancia más tranquila.
- Comunicación: evalúa si existen medios para poder comunicarse como son wi-fi, casetas telefónicas, ciber café, y red celular.
- Servicios básicos: se evalúa si cuenta con bancos, tiendas de autoservicio que hagan agradable la vista y esté al alcance de los visitantes

Con la evaluación terminada de cada destino turístico se realiza una suma de acuerdo al rango que establece el parámetro y se asigna una categoría final la cual determina que tan apto o no es el atractivo turístico, esta evaluación ayuda a tener una idea más concreta de cuáles son los destinos turísticos más aptos y con mayor atractivo turístico en buenas condiciones.

Posteriormente se realizó otro análisis donde se estudió el crecimiento por sector como principal puente activador de la economía de los pueblos mágicos enfocado al sector terciario que tiene como fuerte los servicios y el comercio, estos ejes son lo que impulsan la economía logrando que los municipios tengan una mejor calidad de vida así como mejoramiento de su infraestructura y equipamiento.

Es importante conocer qué sector económico es más importante en el municipio y en las regiones aledañas ya que como se mencionó anteriormente es el motor que impulsa tanto la economía y la mejora en la calidad de vida, para esto se recurrió a los censos económicos de INEGI en los cuales se pudo obtener la información por sector mostrada en porcentaje, de la misma manera con estos censos y datos proporcionados se pudo obtener una tasa de crecimiento a través de la obtención de la población total, la población ocupada y la PEA ( población económicamente activa ) todo esto con una referencia más reciente en años que es del 2010.

Por otro lado es indispensable saber que la competitividad en el sector turístico va de la mano del desempeño productivo de la actividad, la cual sólo es posible mejorar mediante la utilización de los recursos turísticos de manera ordenada y eficiente, para generar mayor valor agregado, riqueza y bienestar y representan oportunidades únicas para el desarrollo regional y social.

Se trabajó con indicadores en las matrices para poder medir el impacto de competitividad de los pueblos Mágicos y saber de qué manera mantienen el título de pueblo mágico ya que constantemente se hace una evaluación de todos sus recursos destinados y de esta manera se puede determinar si cumple con Promover una cultura turística entre los actores locales mediante cursos y talleres de capacitación. Evaluación de resultados de los puntos de permanencia en el Programa Pueblos Mágicos de México. Esto ayuda a Contribuir a la preservación de las tradiciones y culturas que dan identidad a los Pueblos Mágicos así como concientizar sobre el respeto de la imagen urbana, la música y danza, a través de los medios de comunicación, trípticos, pláticas, etc.

Dentro de las matrices que se conjuntaron para una mayor precisión en los datos se analizó también si contaban con planes y programas de ámbito, ambiental y de desarrollo así como de protección civil y seguridad, dentro de los indicadores mas generales se pretende que cubra un perfil de satisfacción turística en el cual se mide a través de cierto porcentaje los motivos de la visita a los destinos y condiciones en los que se encuentra, numero de atractivos simbólicos, infraestructura e impacto social.

Dentro de las actividades realizadas durante el servicio social se llegó a la última de ellas la cual fue la elaboración de un Cuadernillo de Gestión Turístico para los pueblos mágicos, el cual consistía en un prototipo que sirva de Guía para los 111 pueblos Mágicos ya integrados los 23 que se incluyeron en septiembre en la Feria Anual de los Pueblos Mágicos que se llevó a cabo en Puebla. Se tomó el municipio de Cadereyta en el estado de Querétaro. Para dar paso a la elaboración del cuadernillo fue necesario tomar en cuenta algunos puntos entre los que destacan

información a nivel municipal como datos generales de su Administración y su extensión territorial así como información que permita conocer sobre su entorno, su principal objetivo es contribuir a la planificación y gestión del turismo a nivel local como un factor clave para impulsar la actividad turística. el cuadernillo tiene como introducción explicar el Modelo Integral de Destinos Inteligentes de Pueblos Mágicos el cual consiste en una herramienta que será de mucha ayuda para la comprensión de la funcionalidad de los destinos turísticos en ella se puede encontrar los cuatro ejes en los que se estructura:

- Ordenamiento y transformación sectorial
- Innovación y competitividad
- Fomento y promoción
- Sustentabilidad y beneficio social

### Componentes del sistema turístico

- Oferta Turística: Corresponde al conjunto de información integrada por tres subcomponentes básicos: atractivos turísticos, planta turística e infraestructura
- Demanda Turística: Está compuesta por los visitantes, que según la OMT, dependiendo de su origen pueden ser internacionales o internos. también puede caracterizarse en real, potencial o futura
- Profesionalización y certificación: Planificación, gestión, seguimiento y control de los recursos humanos alineados con los objetivos estratégicos del sector e integrar diferentes distintivos, sellos y reconocimientos.
- Marco Regulatorio: Está compuesto por las organizaciones públicas, privadas y no gubernamentales. además cuenta con documentos normativos como leyes, políticas, regulaciones, planes y proyectos.
- Accesibilidad: Nivel de accesibilidad es influido por los distintos elementos que forman parte de la cadena del servicio turístico ofrecida por el establecimiento.
- Comunidad Receptora: La comunidad receptora puede ser caracterizada por su nivel de participación en la dirección del sistema o por su intervención en la actividad turística a través de empleos directos, indirectos e inducidos.
- Seguridad :Es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación, misma que permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales.
- Mercadotecnia: Conjunto de técnicas relativas a la transferencia y servicios turísticos del producto al consumidor.

Como sustentos de la elaboración de este cuadernillo se parte del Plan Nacional de Desarrollo 2012-2018, el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018 y el Reglamento interior de la Secretaria de Turismo, estos elementos contribuyen a una gestión y planificación a nivel Local.

En cuadernillo además de contar con la información a Nivel Local del Municipio también contiene lo que un Pueblo Mágico debe tener como lo es un comité ciudadano, atractivos simbólicos, prestadores de servicios turísticos, comunicación y conectividad, programa de Desarrollo así como instrumentos de planeación y aportación Económica para su desarrollo turístico y de este modo poder llevar a cabo un informe detallado de las Actividades.

Es importante saber que el Municipio será Beneficiado trabajando como equipo con todo aquello que impulsa su planeación estratégica como lo es historia, cultura y tradiciones y que la administración municipal y el comité fomente este desarrollo para un mayor bienestar. De esta manera se pueden conocer sus fortalezas y debilidades en un estudio FODA que se realiza con anticipación para conocer más a detalle las problemáticas y también las soluciones que se pueden implementar en el Municipio de Cadereyta, el cuadernillo tiene una presentación y vista agradable para el lector y es una herramienta de utilidad para los comités administrativos.

## **Metas y objetivos alcanzados**

Durante cada actividad realizada en el servicio social cada etapa de la investigación fue importante, para así poder entender los conceptos utilizados y avances en cada actividad que se realizaba como lo fue la evaluación potencial de atractivos turísticos, elaboración de matrices y mapas y elaboración de cuadernillo de gestión turística, así como sus alcances, cada avance representaba un logro en la planeación estratégica mas a detalle de los destinos turísticos, con las matrices se obtuvo una información más precisa que fue utilizada para poder tener datos que sirvieran como principales indicadores para poder determinar el porcentaje o cantidad de estos recursos en cada uno de los pueblos mágicos, conforme se iba avanzando se va aprendiendo más, la realización de mapas ayudo a tener una precisión más exacta para que los destinos sean localizados con mayor facilidad además de incluir una actualización de alguno mapas ya que se contaba con información de años anteriores y fueron en algunos casos sustituidos por nuevos mapas actualizados, no solo los mapas fueron beneficiados con estas actualizaciones de información también fue el mismo caso para los formatos de evaluación en las agendas y en los catálogos de proyectos, esto fue reforzado con todo lo que se obtuvo de las distintas fuentes de información y censos económicos ya que constantemente cambian y deben incluir los datos más recientes, otra de las metas alcanzadas fue la de la integración de los 23 nuevos pueblos mágicos que ahora forman parte de esta categoría junto con los 83 anteriores,

Cada actividad conlleva a un objetivo a alcanzar y en este caso fue la elaboración del cuadernillo turístico el cual fue el resultado conjunto de todas las actividades que se llevaron a cabo ya que sin ellas no podía crearse con todo los componentes que se aprendieron y se ejercieron en cada una de las planeaciones estratégicas. El modelo integral fue el resultado de haber integrado componentes que mantuvieran la permanencia en los destinos turísticos ya que eso es lo que se busca en cada uno de los pueblos, que mantengan esa permanencia para poder continuar con el titulo de Pueblo Mágico y formar parte de este modelo que los beneficia para un mejor desarrollo económico y social creando instrumentos que aprovechen el crecimiento del sector turístico y mejore los recursos naturales y culturales de cada Municipio.

## **Resultados y conclusiones**

Podemos decir que como resultado de todo este trabajo que se llevó a cabo se pretende impulsar el desarrollo integral mediante la creación de un sistema de planeación turística, este a su vez fomentara los cuatro ejes mencionados de la política turística, ya que no solamente se necesita tener atractivos turísticos naturales y culturales si no que se necesita definir lineamientos y considerar la participación de todos los actores involucrados con esta actividad como lo son los comités, los prestadores de servicios, la comunidad, el municipio y los empresarios y trabajar en equipo para que toda gestión se lleve a cabo bajo estos lineamientos. Si bien lo que se busca es un desarrollo económico local se debe promover el aprovechamiento de los atractivos teniendo en cuenta que se deben de conservar y cuidar y recordar que no se debe anteponer lo económico con lo ambiental o el bienestar social ya que para eso existe un miembro encargado de llevar a cabo su gestión y administración.

Los resultados obtenidos fueron cada pueblo mágico tiene los elementos suficientes para poder impulsar el desarrollo de su localidad que la presencia de los turistas es una buena forma de poder ejercer la actividad de comercio y servicios, que los pueblos mágicos con atractivos naturales necesitan más promoción ya que mucha de las veces la gente no presta mucho interés en ellos y esto reduce el número de visitas ya que algunos de los pueblos tienen como fuerte atractivo estos lugares para poder hacer actividades deportivas o de recreación, entre lo más sobresaliente se puede apreciar que la información sobre los destinos turísticos es más ordenada, detallada y sintetizada para una mayor comprensión y uso de información, esto fue posible al trabajo realizado en las evaluaciones y filtros realizados a las matrices para determinar los indicadores que darían una mejor conceptualización de los destinos turísticos.

Conforme se avanzó el proyecto se pudo dar cuenta que el trabajo final el cual fue el cuadernillo de gestión turística va ayudar muchísimo a los pueblos mágicos a tener una idea más acertada de cómo deben llevar a cabo su administración y ponerla en práctica, se inició con un prototipo el cual se va a desarrollar para cada uno de los 111 pueblos mágicos y de esta forma todo trabajar bajo el mismo esquema.

## **Recomendaciones**

Como recomendación a todo este proyecto realizado en el servicio social Derivado de lo que se observó fue ver que la gestión de los destinos turísticos y pueblos mágicos siguen nuevas políticas públicas, pero a veces no saben como aterrizarlas y aplicarlas para su beneficio y aunque resulten vanguardistas en muchos de los sentidos (económicos, sociales y territoriales), sólo se concentran en algunos benefactores y se trabaja de manera muy individual cuando el objetivo es trabajar en equipo con cada componente ya que los municipios cumplen una función de delegar y administrar para el bienestar de su comunidad y crecimiento económico sin mencionar que se cuenta con una categoría turística que muchas de las veces no se comprende como tal.

En México el turismo es una de las principales actividades impulsadoras de la economía y muchas de las veces es necesario promoverla más a través de estos programas de gestión y planificación para

que no solamente los más sobresalientes sean visitados si no todos en general y los turistas y visitantes puedan tener una visión más clara de cómo se conforma y que atractivos tiene cada pueblo mágico y de esta manera hacer que la estancia de los turistas sea placentera y les deje una buena imagen de cada sitio que visitan.

## Bibliografía

- **AGENDAS DE COMPETITIVIDAD DE PUEBLOS MAGICOS 2014**
- **Manual para la Gestión del Desarrollo Turístico Municipal:** Secretaria de Turismo (SECTUR ): México
- **Agenda Desde lo Local:** Instituto Nacional para el Fideicomiso y Desarrollo Municipal ( INAFED ); 2012
- **Manual de Gestión Turística a Nivel Local:** Ministerio del desarrollo económico, ministerio de turismo;Bolivia,2005
- **DATATUR :** <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Inicio.aspx> [Último acceso: Agosto-Enero 2016].
- Cadereyta de Montes Pueblo Mágico.Programa de Trabajo 2016-2018. Anexo 2: Indicadores de Competitividad.
- Cadereyta de Montes Pueblo Mágico. Programa de Trabajo 2016-2018 Anexo 3: Indicadores de Sustentabilidad.
- Pueblos de México: <http://www.pueblosmexico.com.mx/>
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
- CENSO DE POBLACION Y VIVIENDA ( INEGI ) 2000-2010 Principales resultados por localidad ( ITER ) [En línea] Available at: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/descarga/> [Último acceso: Agosto-Enero 2016].
- TRAZAS URBANAS., 2014 . INEGI. [En línea] Available at: [http://buscador.inegi.org.mx//search?q=&requiredfields=cve\\_titgen:3604&client=ProductosR&proxystylesheet=ProductosR&num=10&getfields=\\*&sort=meta:edicion:D:E:::D&entsp=a\\_inegi\\_politica\\_p72&lr=lang\\_es%7Clang\\_en&oe=UTF-8&ie=UTF-8&entqr=3&filter=0&site=ProductosBuscador&tlen=260](http://buscador.inegi.org.mx//search?q=&requiredfields=cve_titgen:3604&client=ProductosR&proxystylesheet=ProductosR&num=10&getfields=*&sort=meta:edicion:D:E:::D&entsp=a_inegi_politica_p72&lr=lang_es%7Clang_en&oe=UTF-8&ie=UTF-8&entqr=3&filter=0&site=ProductosBuscador&tlen=260) [Último acceso: Agosto-Enero 2016].

- DENUÉ.,2014 . INEGI. [En línea]  
Available at: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/descarga/>  
[Último acceso: Agosto-Enero 2016].
- Anuarios Estadísticos Estatales . 1995 – 2005 , 2008 al 2012. INEGI. [En línea]  
Available at:  
<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/aee08/estatal/ags/default.htm>  
[Último acceso: Agosto-Enero 2016].