

Mtra. María de Jesús Gómez Cruz

Directora de la División de Ciencias y Artes para el Diseño

UAM Xochimilco

INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

SECTUR

Gestión de destinos

Periodo: 16 de julio del 2015 al 18 de enero del 2016

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

Clave 068.15.12.2015-XCAD000444

Viviana Nataly Salazar Pérez

División: Ciencias y Artes para el Diseño

Carrera: Planeación Territorial

Matricula: 2112039480

Correo: vinaonee@gmail.com

Teléfono local: 58 42 07 20

Teléfono móvil: 044 55 36 61 24 65

Asesor Interno: José Gabriel Castro Garza

Introducción

Pueblos Mágicos 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 de las localidades una actividad que contribuya a elevar los niveles de bienestar, mantener y acrecentar el empleo, fomentar y hacer rentable la inversión.

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 instrumenta 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.

La Dirección adjunta de Destinos del Centro, perteneciente al Programa Pueblos Mágicos de la Secretaría de Turismo, trabaja en la elaboración de Cuadernillos Turísticos, dirigidos al turismo; con el fin de informar y fomentar el turismo de manera sostenible, donde elementos simbólicos (construcciones), elementos naturales y tradiciones, representantes de nuestra vasta cultura, sirva de resguardo, impulso y gestión para el progreso económico y cultural de estas localidades y eje cultural para el país. Siendo las líneas rectoras para este trabajo y así hacer frente a los cambios económicos globales, entretejiendo lazos cambiarios y culturales, desde una perspectiva local.

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
- 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.
- Constituir al turismo como una herramienta de desarrollo sustentable de las localidades incorporadas al programa.
- Crear polígonos turísticos de cada pueblo mágico y sus rutas de conectividad con otros Pueblos Mágicos.
- Crear una base de datos de todos los Pueblos Mágicos que incluya, Traza urbana, registro de atractivos, población, programas de trabajo y agendas turísticas.
- Crear un cuadernillo que contribuya a la gestión y planificación del turismo a nivel local.

Metodología utilizada

De los primeros métodos utilizados en el servicio fue la calificación y localización de atractivos turísticos de los pueblos mágicos donde me facilitaron una lista de atractivos de cada Pueblo Mágico y un formato en Excel para ser llenado con una serie de características como son:

- Señalización externa (Existe señalización para llegar al recurso)
- Señalización interna (La señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso)
- Infraestructura (Cuenta con la infraestructura necesaria para cubrir su capacidad de carga)
- Accesibilidad (Evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios incluyendo a personas con capacidades diferentes)
- Limpieza (Evalúa la limpieza, si existen contenedores de basura)
- Imagen (Estado de conservación y aspecto del recurso)
- Equipamiento (¿El equipamiento del atractivo es de calidad?, ¿Es suficiente para complementar al atractivo?)
- Actividades (¿Se realizan actividades actualmente?, ¿Las actividades respetan la esencia del pueblo mágico? *Las actividades son en función de los atractivos y la actividad turística, no se consideran actividades aquellas como compra de artesanías, visitas a mercados, paseos por la plaza del pueblo mágico)
- Sanitarios y otros servicios básicos (¿Existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita?, Bancos, Tiendas de Autoservicio, etc.)
- Compras (¿Existe tienda de suvenires, artesanía en el recurso o cerca?)
- Sostenibilidad medio ambiental (¿Cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.)

- Singularidad (¿Puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?)
- Seguridad (¿El recurso se puede visitar con seguridad?)
- Comunicación (¿Existe wifi en el recurso, red de celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?)
- Administración del atractivo (¿El atractivo es de propiedad pública o privada? ¿Genera beneficios para la población?)

El formato contaba con una numeración del uno al cinco para calificar si el atractivo contaba con esto y que puntuación merecía.

Para la localización se utilizó primero ArcMap utilizando la dirección de los atractivos y buscándolos en Google Maps, debido a la dificultad de localizarlos se cambió el método de localización a Google Earth que permite actividades tales como ver imágenes en 3D, marcar rutas, ver nombres de calles, visualizar fronteras, crear y medir polígonos, etc., así como también utilizar etiquetas de lugares de interés este sistema facilitaba la localización y así mismo guardar los lugares que se habían marcado en KMZ para después transportarlos a ArcMap.

Para hacer la localización de estos atractivos se escribía en el buscador el nombre del atractivo si salía se colocaba un punto con la herramienta de marca de posición, la cual te permite poner un punto donde gustes y ponerle un nombre, en caso de que no saliera así se buscaba con la dirección del atractivo la cual se investigaba en internet, la lista proporcionada no era del todo correcta, también tenía que actualizarse si no el atractivo no se encontraba.

Posteriormente se comenzó la localización y creación del polígono turístico de cada pueblo mágico, esto mediante la ubicación de las Unidades Económicas y el cálculo de densidad del Personal Ocupado.

Dentro del proceso de elaboración de la primera etapa, se requirió la información que se encuentra en la página del “Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la referente al Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE).

Dicha información se depuro, esto debido a que el DENUE se encuentra integrado por diversas actividades económicas que no se relacionan de manera directa con la actividad turística. Es por esto que únicamente se seleccionaron las de mayor relación para la integración del análisis.

Las actividades seleccionadas son los siguientes:

- Cultura
- Manufactura
- Alojamiento

- Alimentación
- Esparcimiento
- Salud
- Transporte
- Servicios urbanos
- Administración

Las actividades anteriormente mencionadas integran el índice del DENUE, que lleva por títulos: Atractivos, superestructura, equipamiento y servicios, infraestructura general y servicios, infraestructura turística y servicios.

Una vez que se definió el eje del análisis a través de esta información, se localizaron dichas actividades económicas en cada uno de los Pueblos Mágicos, como parte de la segunda etapa. Por consiguiente, se dio paso al cálculo de población ocupada por sector económico (en dicho ejercicio no todos los Pueblos Mágicos cuentan con todas las actividades).

La finalidad de esta etapa fue calcular la densidad de cada actividad económica a través del total de Población Ocupada que lo conforma, la cual nos permite apreciar el margen de impacto que tienen estas actividades dentro del territorio, además que colateralmente el resultado reafirma el total de actividades que se concentran en un espacio determinado del territorio.

Después de esta actividad se comenzó con el periodo de permanencia lo cual especifica que permanecer en el programa de Pueblos Mágicos, es una gran responsabilidad, ello implica un esfuerzo permanente para alcanzar estándares que aseguren a cada participante una posición dentro del concierto de localidades que han logrado el nombramiento, el programa requiere del compromiso de todos los actores, por ello se han considerado los siguientes elementos lo cuales se revisaron meticulosamente:

1. Mantener un comité activo con seguimiento de acuerdos
 - Presentar las minutas firmadas por los integrantes del Comité Pueblo Mágico en las que sea evidente la participación de todos sus miembros y el cumplimiento al reglamento interno.
 - Los Pueblos Mágicos presentarán anualmente sus programas de trabajo, conforme a los lineamientos que para el efecto establezca la Secretaría de Turismo, entre los cuales estará el seguimiento y actualización, tanto de los indicadores de competitividad y sustentabilidad como del portafolio de proyectos de inversión.
2. Aprobación y punto de acuerdo del congreso del estado

- Presentar copia del punto de acuerdo del Congreso del estado en el que se etiquete presupuesto anual para el desarrollo turístico de la localidad que cuenta con el nombramiento Pueblo Mágico.
3. Cumplir planes, programas y normatividad.
 - Demostrar a través de la copia de documentos la existencia de planes, programas y normatividad aplicable al Programa Pueblo Mágico, los documentos deberán estar vigentes y avalados por las autoridades correspondientes.
 4. Fortalecimiento e innovación del catálogo de productos turísticos.
 - Presentar la oferta de actividades comercializables (excursiones, paseos, visitas guiadas, paquetes, entre otros).
 5. Funcionamiento y adecuación de los servicios de salud y de seguridad
 - Presentar el programa de mantenimiento y de ser el caso, la adecuación de los servicios de salud y seguridad del destino, avalado por las autoridades correspondientes.
 6. Evaluar el impacto del desarrollo turístico
 - Los Pueblos Mágicos deberán aceptar que estarán sujetos a una evaluación anual en la que deberán comprobar el estado que guarda el desarrollo turístico en la localidad.
 7. Mantenimiento de las relaciones comerciales con al menos un intermediario de servicios turísticos.
 - Catálogo de la oferta turística del intermediario donde se destaque la venta de actividades turísticas comercializables del Pueblo Mágico.
 8. Contar con un sistema de información estadística
 - Mostrar reportes sistematizados de los siguientes indicadores:
 - Flujo de visitantes.
 - Origen de los visitantes.
 - Gasto promedio.
 - Estadía promedio.
 - Modalidad de viaje (medio utilizado para llegar al Pueblo Mágico).
 9. Integrar un informe detallado de actividades (anual)
 - La localidad deberá presentar un informe pormenorizado del desarrollo de las actividades en el Pueblo Mágico destacando los siguientes renglones entre otros:
 - Capacitación, educación, lista de cursos y participantes durante el año, Los Miembros de los Comités de los Pueblos Mágicos, al menos uno por sector, deberán asistir a los talleres, seminarios o cursos de actualización para los cuales sean convocados. El propósito es mantener actualizados a los Miembros de los Comités, al menos una vez por año, sobre la evolución del programa, herramientas de planeación, mercadotecnia turística y desarrollo del producto, entre otros.
 - Programas de concientización.
 - Programas de Mercadotecnia Integral.

- Programas de Certificación de la Calidad.
- Inversión privada. Lista de empresas turísticas de nueva creación.
- Lista de empresas con distintivos de calidad nuevos.
- Inversión en obra pública.

10. Dar seguimiento a otros elementos que considere el comité como relevantes para la operación del programa.

- Cualquier acción que surja de reuniones o de capacitación. Ejemplo: operativos vacacionales y/o acciones de seguridad integral para el turista.

Para realizar el cuadernillo se utilizó parte de la paquetería de Office como es Excel, Word, y Power Point para crear textos, cuadros de texto con color y Smart Art y una presentación del cuadernillo para presentarla ante el director de Gestión de Destinos.

Primero se hizo un Smart Art con los 4 ejes de la política nacional turística los cuales son:

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

Los cuales se conectan con 8 componentes que son:

- Oferta
- Demanda
- Comunidad receptora
- Marco regulatorio
- Mercadotecnia
- Seguridad
- Profesionalización y certificado
- La accesibilidad de los bienes y servicios turísticos

Estos se hicieron en cuadros por separado, pero con un mismo formato, terminado esto se realizó el análisis FODA, se utilizaron herramientas de tabla y se hizo una división dejando en la primera fila fortalezas y debilidades, y en la primera columna las oportunidades y amenazas, esto con la finalidad de que se entrelazaran para empatar unas con otras.

Actividades realizadas

Algunos pueblos trabajados fueron:

- Álamos
- Magdalena de Kino

- Calvillo
- Real de Asientos
- Xilitla
- Tapijulapa
- Palizada
- Mier
- Parras de la fuente
- El fuerte
- Mazamitla
- Teul
- Arteaga
- Viesca

Después de esto se estudió y expuso un libro que se refería al Pueblo Mágico de Taxco, el cual hablaba de diferentes temas, el punto principal de este fue ver la problemática del pueblo, se hizo un análisis FODA.

En este periodo hubo algunos trabajos extras como juntas en las que se hacían lluvia de ideas, aportaciones entre otros compañeros y análisis FODA, algunas con Profesionales del Instituto Politécnico Nacional los cuales estaban trabajando en una matriz la cual se empezó a trabajar con los datos existentes y buscando algunos otros después los cuales se mencionan anteriormente como son la población y características de turismo.

Estos elementos tienen características específicas, los Pueblos Mágicos Deben enviar 10 Documentos que tiene lineamientos distintos en cada punto y los deben cumplir ya que tiene una calificación al respecto.

Esto se revisa y se califica si alguno de sus documentos no cuenta parcial o totalmente con lo que se les pide, se le envía un correo con la observación para que tengan la oportunidad de corregirlo y enviarlo antes de la fecha estipulada.

Muchos de los documentos que se revisaron no contaban con todas las características de cada punto, esto es un problema para su calificación final.

Fue un lapso de tiempo en el que se estuvo haciendo esta revisión y se tiene que leer detenidamente cada documento que los pueblos mágicos envían.

En este caso los pueblos que revise en documentación fueron:

- Bacalar
- Chiapa de Corzo
- Coatepec
- Comitán de Domínguez
- Izamal
- Palizada

- Papantla
- San Cristóbal De Las Casas
- Tapijulapa
- Valladolid
- Xico

Estos pueblos enviaron desde el inicio del periodo de permanencia documentos incompletos o erróneos por lo que su revisión fue repetida en varias ocasiones ya que lo que enviaban no cumplía completamente con cada lineamiento los cuales se especifican en la metodología utilizada.

Terminando esta actividad me correspondió hacer una base de datos que se guardara en la computadora se Servicio Social, esta base consta de toda la información ordenada y clasificada correctamente donde corresponde, se encuentra de la siguiente manera:

- Pueblos Mágicos
 - Estados (Ejemplo: Aguascalientes)
 - Pueblos Mágicos Del estado (Ejemplo: Calvillo)
 - Agendas (Agenda de competitividad del Pueblo Mágico)
 - Análisis (Un análisis final del Pueblo Mágico)
 - Calificación (Formato de Excel con la calificación de los atractivos)
 - Cartografía (Todos los Shapes que conforman el mapa del Pueblo Mágico)
 - Expediente
 - Aspirantes (Documentación del proceso de incorporación)
 - Permanencia (Documentación del proceso de Permanencia)
 - Programa de Trabajo
 - Indicadores (Indicadores de competitividad y sustentabilidad)
 - Programa de Trabajo (Programa de trabajo que se está llevando a cabo en el Pueblo Mágico)
 - Proyectos (Portafolio de Proyectos actuales en el Pueblo Mágico)

Posteriormente se comenzó a hacer le cuadernillo del Pueblo Mágico de Cadereyta de Montes en el cual participo un grupo de 7 personas de servicio social y el Jefe de proyecto.

En este cuadernillo las actividades a desarrollar fueron diferidas entre los participantes en las cuales me correspondió realizar el análisis FODA.

Y la presentación en Power Point para exponerla ante el Director de Gestión de Destinos.

Objetivos y metas alcanzados

Iniciando el trabajo de servicio social se logró en un 97% la calificación de atractivos y en un 98% la creación de polígonos turísticos, cabe mencionar que este trabajo fue realizado entre varias personas con el mismo método.

Otro de los objetivos alcanzados fue la creación de base de datos de los 83 Pueblos Mágicos, aunque después se agregaron 28 nuevos nombramientos de Pueblos Mágicos.

La meta final alcanzada fue el cuadernillo del Pueblo Mágico de Cadereyta de Montes en el que el principal objetivo es el de medir la capacidad de liderazgo que asume el gobierno local dentro de la planificación turística, busca la aplicación de manuales retomados como lo son: “Guía para la autogestión de sostenibilidad destinos turísticos comunitarios”, “Manual de Planeación y Gestión para el desarrollo turístico municipal”, “Agenda desde lo local”, “Planeación y Gestión del desarrollo turístico municipal” y “Manual de gestión turística a nivel local” aunado al análisis realizado en el modelo integral de gestión destinos inteligentes con el fin de dar alternativas a las problemáticas identificadas del destino turístico.

Resultados y conclusiones

Un Pueblo Mágico es una localidad que tiene atributos únicos, simbólicos, historias auténticas, hechos trascendentes, cotidianidad, que significa una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico, atendiendo a las motivaciones y necesidades de los viajeros.

Se obtuvieron algunos resultados como la base de datos para que posteriormente cualquier otra persona que lo solicite tenga acceso, así como también continúe siendo trabajado.

El principal resultado fue el cuadernillo de gestión turística el cual busca ser útil y sencillo de usar, ya que contiene lenguaje sencillo y directo, comparte métodos e instrumentos para dotar a la comunidad destrezas y aptitudes contribuyendo al ejercicio de gestión turística del sitio.

Los Pueblos Mágicos resultan ser atractivos turísticos para el país, sin embargo, no todos tienen las características que corresponden al programa ya que cuando se hizo el nombramiento no existían tantos lineamientos para la selección de los que son ahora Pueblos Mágicos.

Recomendaciones

El cuadernillo es una herramienta que servirá mucho a los pueblos mágicos, lo recomendable sería hacer un cuadernillo que encierre todos los elementos necesarios y que pueda ser consultado por todos los Pueblos Mágicos.

También es importante mantener actualizada la base de datos en cualquier cambio que se le realice y complementarla con la información de los nuevos Pueblos Mágicos que acaban de obtener el Nombramiento.

También sería bueno que tengan una mejor comunicación con los Pueblos Mágicos y tener algún tipo de ejemplar a seguir para los requisitos de permanencia.

Bibliografía

- SECTUR, (2015) Anexo: Pueblos Mágicos
- SECTUR, (2015) Guía de Incorporación y Permanencia: Pueblos Mágicos
- SECTUR, (2009), Planeación y gestión del desarrollo turístico municipal.
- SECTUR, (2012), Agenda 21 Para el Turismo Mexicano.
- SEGOB, INAFED, (2015), Lineamientos operativos, Agenda desde lo local.
- MALDONADO, Carlos; HERNÁNDEZ, Gloria: Guía para autogestión de sostenibilidad. Destinos turísticos comunitarios. Lima: Oficina Internacional del Trabajo, 2011. 69 p.
- Principales Resultados por Localidad (ITER); Censo de Población y Vivienda 2000
Available at: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/iter/default.aspx?ev=3>
[Último acceso: Julio 2015- Enero 2016].
- Principales Resultados por Localidad (ITER); Censo de Población y Vivienda 2010
Available at: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/iter/default.aspx?ev=5>
[Último acceso: Julio 2015- Enero 2016].
- Principales Resultados por AGEB y Manzana Urbana

Censo de Población y Vivienda 2010

Available at: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/ageburbana/>
[Último acceso: Julio 2015- Enero 2016].

- Directorio Estadístico Nacional de Unidades (DENUE) 2014
Available at: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/descarga/>
[Último acceso: Agosto 2015 - Enero 2016].
- Anuarios Estadísticos Estatales. 1995 al 2005.
Available at:
<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/Aee95/nacional/index.htm>
[Último acceso: Agosto 2015 - Enero 2016].
- Anuarios Estadísticos Estatales. 2008 al 2012.
Available at:
<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/ae08/estatal/ags/default.htm>
[Último acceso: Agosto 2015 - Enero 2016].
- Anuarios Estadísticos Estatales PDF.
Available at:
http://buscador.inegi.org.mx/search?q=ANUARIO+ESTADO&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&ip=10.152.21.8&site=ProductosBuscador&tlen=260&ulang=es&start=590
[Último acceso: Agosto 2015 - Enero 2016].
- Anuarios Estadísticos Estatales. 2005-2006.
Available at:
<http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Busqueda.aspx?k=anuario%20estadistico%20durango>
[Último acceso: Agosto 2015 - Enero 2016].
- Secretaria de Turismo (SECTUR); Manual para la Gestión del Desarrollo Turístico Municipal; México.
- Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal (INAFED), 2012; Agenda desde lo Local, Mexico, D.F; Septima Edicion.
- Ministerio de Desarrollo Económico, Viceministerio de Turismo; 2005; Manual de Gestión Turística a Nivel Local; Bolivia.
- Maldonado & Hernández; 2011; Guía para autogestión de sostenibilidad. Destinos turísticos comunitarios; Lima; Oficina Internacional del Trabajo.

- Agendas de Competitividad; 2014
83 Pueblos Mágicos.