

## **INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL**

**Directora de la División de Ciencias y Artes para el Diseño**

Mtra. María de Jesús Gómez Cruz

### **Datos Generales del Prestador**

División de Ciencias y Artes para el Diseño

#### **Nombre:**

Edwin David Carbajal Arroyo

#### **Licenciatura:**

Planeación Territorial

#### **Matrícula:**

2112039453

**Correo:** hmcpajaro loco@hotmail.com

**Tel.** 5552 5635      **Cel.** (044) 55 49047410

### **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”

#### **Clave:**

068.15.12.2015-XCAD000444

#### **Responsable del Proyecto:**

**Subdirector de Gestión de Destinos:** Lic. Bruno Miranda Elizarraraz

#### **Asesor Interno**

**Profesor:** Dr. José Gabriel Castro Garza

## **INTRODUCCIÓN**

El proyecto de la Secretaría de Turismo, que lleva por nombre “Diseño, Construcción e Implementación del Modelo Integral de Destinos Turísticos en Pueblos Mágicos”, cuya finalidad es contar con un modelo de desarrollo turístico sustentable, 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 e 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 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.

Durante la duración del periodo de presentación del Servicio Social y de acuerdo al proyecto, se realizó el análisis de problemáticas de ordenamiento del territorio, elaboración de cartografía para el diagnóstico turístico, revisión y elaboración de matrices así como bases de datos; estas últimas en dos etapas, la primera cuenta con los 83 Pueblos Mágicos ya establecidos y en la segunda parte se anexaron los 28 Pueblos mágicos nombrados en Septiembre de 2015.

Cada actividad elaborada se va enlazando con la siguiente, lo cual dará como resultado la creación de un “Cuadernillo de Gestión Turística”, que tendrá como finalidad el ser utilizado como guía por los Pueblos Mágicos, por lo que se busca contribuir a la planificación y gestión del turismo, siendo este un factor clave para el fortalecimiento y el impulso de la actividad turística.

## **OBJETIVO GENERAL**

Crear un cuadernillo que sirva como herramienta al desarrollo sustentable de las localidades poseedoras de atributos de singularidad, carácter y autenticidad a través de la puesta en valor de sus atractivos, representadas por una marca de exclusividad y prestigio

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluación de los atractivos turísticos.
- Localización de los atractivos culturales y naturales de los Pueblos Mágicos
- Recopilación de datos turísticos de las Agendas Competitividad
- Elaboración de cartografía con programas especializados
- Extracción de datos del Directorio Estadístico
- Elaboración de Matriz de Competitividad
- Extracción y acomodo de las líneas de acción y proyectos
- Redacción del contenido y Diseño del “Cuadernillo de Gestión Turística”

## **METODOLOGÍA UTILIZADA**

El método consiste en la recopilación de diferentes metodologías antes usadas por la secretaria e incorporarla con los nuevos lineamientos sectoriales de la misma en base al plan nacional de desarrollo, por lo tanto; se realizaron diferentes criterios en la evaluación de cada uno de los objetivos específicos. Las metodologías se coadyuvaron para hacer un manual resumen y evidente, para los usuarios que los utilicen.

Dentro del sistema de permanencia de los pueblos mágicos interactúan varios componentes que se deben evaluar y con ellos poder generar un criterio fiable, factible, que realmente demuestre el ¿Por qué? Se encuentran en esa posición del ranking de pueblos mágicos; en el sistema de permanencia operan otros indicadores que siguen estableciéndose para poder generar datos duros en la evaluación, un ejemplo es el sistema “BigData” que tiene como función ser una base de datos que recopile toda la información que establece la matriz de permanencia y con ella hacer más rápido y sencillo la evaluación, y recopilación de todos los criterios establecidos para su permanencia.

En la elaboración de la matriz de permanencia se trabajaron con los 83 pueblos mágicos, esta matriz está compuesta por 8 componentes que a su vez están subdivididos por 37 más. Cada componente tiene distintas vertientes que complementan un solo componente. Los datos son extraídos directamente de una fuente primaria que son las agendas de competitividad del año 2014; elaborados por los municipios con los criterios de SECTUR en donde menciona características individuales de los pueblos como problemáticas, atractivos, medio físico, tasas de crecimiento, afluencia etc. BigData no se trabajó tanto con el programa web sin embargo; si en la aportación de ideas y acomodo de los indicadores se participó en varias sesiones con el Instituto Politécnico Nacional (IPN), para elucidar fuentes de indicadores que sean file dignos y el acomodo de la matriz para que correspondiera a la matriz de permanencia.

### **Evaluación, ubicación de atractivos turísticos culturales y naturales**

En la evaluación de los atractivos turísticos, se utilizó una encuesta generada bajo los criterios que establece la secretaria de turismo para dar una calificación viable, la encuesta está conformada por 15 indicadores los cuales dan un rubro del 1 al 5 tomando el mayor como muy bueno en términos de calificación, al final de aplicarla

en los atractivos se suman las calificaciones asignadas y con ella se incorpora en una categoría del 1 al 5 nuevamente. Los criterios que se evaluaban era: señalización externa, señalización interna, infraestructura, accesibilidad, limpieza, imagen, equipamiento, actividades, sanitarios y otros servicios básicos, compras, sostenibilidad medioambiental, singularidad, seguridad, comunicación, administración del atractivo. Cada una de las encuestas tenía la referencia de que municipio que localidad, tipo de atractivo y nombre del atractivo. Para evaluarlos se utilizaron diferentes programas, como google earth, google imágenes, comentarios de los usuarios, páginas de turismo donde existan comentarios y fotografías de los lugares.

En la ubicación se trabajó con google earth, el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), con los programas de ArcMap y Qgis. Con la finalidad de generar un polígono con concentración de atractivos turísticos, y polinizar centros de alta actividad turística. El segundo polígono englobaba atractivos por fuera de la parte central y el tercer polígono la accesibilidad 200 metros a la redonda de la parte centro. Esto se logró con el programa ArcMap aunque su entrega final se utilizó Qgis por la libre licencia.

### **Elaboración de cartografía y estadística población receptora**

Para la elaboración de cartografía se recopilaron datos de INEGI, como población total, Población Ocupada, sector de ocupación, población económicamente activa, en su mayoría se buscaron por los dos censos 2000 y 2010 con la finalidad de generar tasas de crecimiento y poder indagar la existencia del turismo como actividad económica.

La fórmula aplicada fue:

$$Tasa\ de\ crecimiento = \left( \left( \frac{Poblacion\ final - Poblacion\ inicial}{Poblacion\ Inicial} \right)^{1/n} - 1 \right) (100)$$

Se realizaron tablas Excel con la finalidad de resumir en un solo plano la población receptora y los principales atractivos así como las zonas donde se concentraban las actividades turísticas de la localidad.

### **Extracción y acomodo de las líneas de acción y proyectos**

Los pueblos mágicos en la búsqueda de revitalizar sus regiones turísticas e instalaciones, infraestructuras crean proyectos destinados a estas necesidades. Los lineamientos son el primer paso en la extracción de los recursos monetarios, los proyectos activos también entran dentro de la elaboración de esta matriz con la finalidad de que los pueblos tengan una vista mucho más viable, sobre en qué eje de acción se está desarrollando, con qué departamento de la secretaria está vinculado y que tipos de programas federales les pueden ayudar a completar esa necesidad.

No existe un método como tal para elaborar la matriz pero si se debe tener un orden de los indicadores que la conforman.

### **Contenido del cuadernillo y edición editorial**

Como se mencionó al comienzo de la metodología, el cuadernillo engloba varias herramientas de gestión y planeación tanto de escala municipal como local, algunos de los documentos que se coadyuvaron fueron: "Planeación y gestión del desarrollo turístico municipal", "Agenda desde lo local", "Guía para la auto gestión de sostenibilidad destinos turísticos comunitarios", "Manual de gestión turística a nivel local". De los documentos se extrajeron las temáticas más allegadas a PND, con la finalidad de resumir los manuales en un solo documento.

La parte editorial se utilizaron programas como Ilustrator cs6, Photoshop, Word y Power Point. Se llegó a la determinación de que el documento iba tener una dimensión de 17cm por 23cm, con fotografías del pueblo mágico, mencionando las fortalezas, oportunidades, debilidades y las amenazas que existan en la zona.

### **ACTIVIDADES REALIZADAS**

Como primer actividad realizada en el Servicio Social fue leer y conocer el contenido del Programa Nacional de Desarrollo 2013-2018, el Reglamento Interno de la Secretaria de Turismo 2013-2018, y dos Agendas de Competitividad de dos Pueblos Mágicos, estos últimos con la finalidad de familiarizarse con su estructura, debido a que es una de las principales herramientas con las que se trabajó.

Como siguiente actividad, se realizó la calificación y ubicación de los atractivos turísticos con los que cuentan Pueblos Mágicos, para la primera parte se completó el "Instrumento de Evaluación para Determinar en Potencial el Atractivo Turístico", donde se tomaron 15 criterios para realizar dicha evaluación: Señalización externa e interna, Infraestructura, Conectividad, Limpieza, Imagen, Equipamiento, Actividades, Sanitarios y Otros Servicios, Compras, Sostenibilidad, Singularidad, Seguridad, Comunicación y Administración del Atractivo. A cada uno de estos criterios se les otorga una puntuación desde 1 al 5, los cuales se sumaran y darán el resultado final, donde el rango de 1 a 15 será Muy bajo y de 61 a 75 es Muy Alto. Como apoyo a la evaluación se utilizó el programa de Google Earth, esto para poder observar algunas de las características físicas antes mencionadas, posteriormente en este mismo programa, se señaló cada ubicación, para así exportarlo al programa de ArcMap.

Como tercera actividad se hizo la revisión y llenado de una Matriz con los 83 Pueblos Mágicos, la cual se encuentra clasificada por los siguientes temas:

- Social: Este apartado es sobre Generalidades de la población, en él se obtuvieron tasa e índices relacionados con la población.
- Económico (Competitividad): Este apartado cuenta con seis subtemas:
- Demanda Turística

- Gestión Turística
- Infraestructura
- Servicios
- Oferta
- Profesionalización y certificación
- Ambiental (Sustentabilidad): Los subtemas para este apartado son:
  - Agua
  - Desechos
  - Beneficios Económicos del Turismo
  - Impacto Social
  - Planeación Urbana y Ambiental
  - Inversión

Se revisaron 11 fuentes, entre las cuales se encuentran el Censo de Población y Vivienda 2010, las Agendas de Competitividad de cada Pueblo Mágico, Denué 2014, Conaculta, etc.

La cuarta actividad fue la creación de la base de datos nombrada “Desempeño Turístico en Pueblos Mágicos”, para el llenado de dicha base se utilizaron variables e indicadores relacionados con los siguientes temas:

- Comunidad Receptora: Datos estadísticos obtenidos de INEGI, con los cuales se obtuvieron tasas de crecimiento e índices de migración.
- Oferta: Se obtuvieron de indicadores que cada localidad proporcione, la información contenida es sobre el total de atractivos turísticos y datos aojamiento.
- Demanda: Son los resultados de satisfacción de cada localidad.
- Seguridad: Identifica con que servicios de seguridad cuenta cada Pueblo Mágico

Después de esta base se creó otra, pero con datos estadísticos obtenidos de INEGI de los años 2000 y 2010; las variables obtenidas son: a) Población (Municipal y Local), b) Población Económicamente Activa (Municipal y local), c) Población Ocupada (local), e) Población Nacida en la Entidad y Población Nacida en otra Entidad o País (local); posteriormente se hicieron tasas de crecimiento y tasas para una mejor comprensión y así identificar la evolución de cada Pueblo Mágico en un periodo de diez años.

Como sexta actividad a la cartografía que ya se tenía hecha con anterioridad, se le agrego una solapa, además de un cuadro resumen con datos estadísticos y finalmente la localización de las unidades económicas dentro del polígono turístico de cada Pueblo Mágico.

En el mes de Septiembre se llevó a cabo la feria de los Pueblos Mágicos, teniendo como sede el estado de Puebla, las actividades realizadas fueron: revisión del evento, fungir como asistentes, entrega de libros otorgados por Sectur, recopilación de presentaciones escritas por los Pueblos Mágicos.

Durante el mes de Octubre, sucedió un fenómeno meteorológico, el huracán Patricia, del cual su trayectoria pasaría por los estados de Colima, Jalisco, Michoacán y Nayarit, la participación en este evento fue mediante la creación de cartografía, el conteo del total de hoteles con que cuenta, cantidad de turistas que se encontraban a nivel municipal, todo esto proyectando los daños que se podían producir ante tal fenómeno.

Tras estos acontecimientos y regresando a las actividades normales, a las matrices anteriores se les anexo la información de los 28 nuevos pueblos mágicos presentados en Puebla, así mismo, se completó y actualizo la página de internet de DATATUR, en la sección de Pueblos Mágicos, específicamente el Inventario Turístico; donde se agregaron datos como: Nombre, logo del Municipio, características de la Región (Atractivos turísticos, Gastronomía, etc.), y su ubicación en el mapa.

Posteriormente cada Pueblo Mágico proporciono un disco que contienen seis archivos, los cuales se separaron en 3 carpetas nombradas:

- Indicadores: Contiene dos archivos; Indicadores de Competitividad y Sustentabilidad.
- Programas de Trabajo: Solo contiene un archivo con el mismo nombre
- Proyectos: Contiene los Proyectos Prioritarios, su Portafolio de Proyectos y un resumen de este último.

Con esta información se creó una tabla, utilizando el archivo de “Programa de Trabajo”, del cual se extrajeron las líneas de acción, realizando una clasificación de las mismas, las cuales más adelante fueron usadas. Al mismo tiempo se revisó y actualizo el directorio de presidentes municipales así como su periodo de gestión; se juntó un inventario de Hoteles, donde se ordenaron datos como números telefónicos, persona encargada, correos, etc.

Para el arco final del Servicio Social, se comenzó con la creación del ejemplo para un “Cuadernillo de Gestión Turística”, para el Pueblo Mágico de Cadereyta, Querétaro, para que después de este se pueda adaptar el mismo modelo para los 111 Pueblos Mágicos; primero se formaron dos grupos;

- Equipo 1: Revisó y acomodo las líneas de acción del tema de Oferta.
- Equipo 2. Búsqueda de fuentes para el contenido del cuadernillo, también ejemplos de diseño para que esta fuera fácil de comprender y transportar.

Subsiguientemente el segundo equipo se volvió a dividir, formando:

- Equipo 2. Encargados del contenido para el cuadernillo así como el orden que este tendrá.
- Equipo 3. Diseño y selección de imágenes contenidas en el cuadernillo.

Debido a la importancia de esta actividad, fue a la que se le invirtió más tiempo, para finalmente culminar con una presentación del cuadernillo.

## **OBJETIVOS Y METAS ALCANZADOS**

Al final del servicio social, solo se pudo realizar un solo cuadernillo que sirvió como ejemplo para el departamento de gestión de destinos turísticos, gran parte de las matrices elaboradas fueron para todos los pueblos mágicos al igual que todo el material cartográfico.

El cuadernillo será útil como ejemplo a los demás manuales de los pueblos mágicos. El pueblo que se tomo fue Cadereyta de Querétaro, debido a que su posición dentro de la matriz de permanecía de los pueblos mágicos, se encuentra dentro de los últimos lugares, por lo tanto la carencias del pueblo y necesidades servirían como ejemplo a los demás, teniendo en cuenta que no se iban a poder realizar los 111 manuales, se completó solamente este. Tanto el contenido como el desarrollo servirán como ejemplo a los siguientes manuales. Las matrices de permanencia y de lineamientos también formaran parte ejemplar a las demás localidades.

Con BigData, se logró formar una matriz de captura general donde los pueblos van a poder capturar sus indicadores y será mucho más factible y viable la recopilación de datos para próximos análisis.

En Datatur se completó la base de identidad de todos los pueblos mágicos con logotipo del municipio, atractivos naturales, identidad, gastronomía y ubicación geográfica en el atlas turístico.

En el evento de patricia se elaboró un plano con población total donde iba pasar el huracán, también aparecían los hoteles de la región ese plano fue entregado al director del piso de pueblos mágicos.

En el festival de pueblos mágicos en Puebla se completó el evento según los horarios establecidos y se entregaron todos subvenir a los participantes de los pueblos mágicos y los usuarios que asistieron según el evento.

## **RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

A lo largo de seis meses se realizaron dos matrices, primero con los 83 Pueblos Mágicos, posteriormente agregándole los 28 que se integraron al programa en Septiembre del 2015.

En las matrices se trabajaron temas muy específicos relacionados con el turismo, siendo el eje principal de este análisis el alojamiento que se generaba, tomando en cuenta los cuartos de los hoteles, la afluencia de los turistas, los motivos por los que viajaba y el gasto generado; esto permite crear una proyección en la capacidad que tendrá cada localidad en el futuro, demostrando que tan eficiente es o en caso contrario, identificar las deficiencias en ellos.

En el caso de las Bases de datos, se crearon dos, la primera con el nombre de "Desempeño turístico" permitió conocer con mayor profundidad datos turísticos que sirvieron para analizar cada localidad y así lograr detectar en que está fallando cada una o en que ámbito le hace falta un mayor desarrollo; la segunda base es sobre datos estadísticos, de esta manera se puede complementar con la anterior, debido

a que esta se encuentra dirigida al estado de la población que habita cada Pueblo Mágico, como por ejemplo el crecimiento que han tenido en un periodo de diez años, en algunos casos y debido a que el programa fue implementado en 2001, se puede observar la evolución de las localidades bajo la influencia de dicho programa

En cuanto a la cartografía, se realizó la ubicación de los atractivos turísticos, posteriormente se hicieron planos donde se mostraba la concentración de los polígonos turísticos, tomando en cuenta las unidades económicas que ahí se concentran, dicho ejercicio es de gran importancia, pues de manera gráfica se puede demostrar el estado en que se encuentra cada Pueblo Mágico y con ayuda de las matrices poder deducir el desempeño que cada uno tiene, también fueron complementados con información estadística, está creada a partir de la segunda base de datos, creando índices que abarcan un lapso de tiempo de 10 años, facilitando un mejor análisis.

Para la parte final, a partir de la organización de las líneas de trabajo, se utilizaron para elaborar un ejemplo del cuadernillo de gestión turística, haciendo que el análisis fuera más preciso, pues la selección y ordenamiento de estos debían ir con un tema en específico, siendo complicado en algunas ocasiones por las similitudes que podrían existir, ya que se pueden encontrar actividades que tienen relación con varios ámbitos.

Como se ha ido describiendo, cada actividad se fue relacionando sin importar el momento en que se haya trabajado, pues cada una cumplió una parte importante, teniendo como resultado final la elaboración de un Cuadernillo de Gestión Turística para el Pueblo Mágico de Cadereyta de Montes, Querétaro; el cual los Pueblos Mágicos podrán utilizarlo como guía en cuestiones de gestión y en el mejoramiento con respecto al turismo.

## **RECOMENDACIONES**

La falta de integralidad del departamento de SECTUR. La forma de operar de los departamentos es muy buena, sin embargo existe una carencia de integración, cada departamento actúa por su función sin considerar a los demás, como sugerencia crear un sistema software interno a la secretaria donde se pueda ver los progresos avances cambios y sugerencias de los demás departamentos que componen el organismo de la SECTUR.

Personal especializado en distintas disciplinas. Por la experiencia del servicio social note que la gran mayoría del personal pertenecía a la disciplina de turismo. Complementarse de más disciplinas ayudaría a incrementar los criterios y los métodos de análisis con un buen razonamiento y distinción, aunque el enfoque este dirigido al turismo se debe de retomar más criterios que pertenezcan a las regiones ya que todas ellas están dentro del mismo sitio de análisis.

## BIBLIOGRAFÍA

- 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/aee08/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](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%20>

estadistico%20durango  
[Último acceso: Agosto 2015 - Enero 2016].

- Secretaría 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 Magicos.

---

Bruno Miranda Elizarraraz  
Subdirector de Gestión de Destinos

---

José Gabriel Castro Garza  
Asesor Interno