

Arq. Francisco Haroldo Alfaro Salazar
Director de la División
Ciencias y Artes para el Diseño
UAM Xochimilco



INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

Fondo Nacional de Fomento al Turismo

Dirección de Desarrollo – Gerencia de Dictaminación de Proyectos

Periodo: 06 de Agosto de 2024 al 06 de Febrero de 2025

Proyecto: Calidad y Mejora Continua del Sector Turístico

Clave: XCAD000046

Responsable del proyecto: Lic. Yuliana García Velázquez

Asesor Interno: Lic. Luis Armando Rodríguez Garza

Nombre completo: Joshua Donovan
Bermúdez Marbán

Matrícula: 2183031934

Licenciatura: Diseño de la Comunicación Gráfica
División de Ciencias y Artes para el Diseño

Tel: 5521090736

Correo electrónico: bermudezdonovan18@gmail.com



INTRODUCCIÓN

A lo largo de este informe se plasmarán todas y cada una de las actividades realizadas durante los seis meses de servicio social dentro de una institución pública como lo es el **FONATUR**. Además, se describirán los retos y complicaciones que se presentaron durante el camino, cómo se enfrentaron y qué aprendizajes se obtuvieron de ello. Elegir un lugar donde llevar a cabo el servicio social puede ser una tarea bastante sencilla para muchos, pero para otros tantos no es así, requiere de tiempo, planeación y preparación, investigar minuciosamente todas y cada una de las opciones que están presentes en el catálogo que nos hacen llegar al término de la licenciatura. Personalmente puedo decir que yo fui una de esas personas que se tomó su tiempo para tomar una decisión que le fuera útil los siguientes seis meses de su vida, en donde pudiera explotar al máximo las habilidades y experiencias que la carrera había brindado. Llegar al sector gubernamental implica ciertos miedos, es una situación que puede llegar a ser imponente si no sabes como controlarla, pero es reconfortante saber que la universidad te prepara para retos de esa magnitud.

El servicio social es una aventura única, es ese acercamiento que todo alumno egresado necesita vivir para entender el porqué de tantos desvelos, el porqué de tantos exámenes y exposiciones. Este proceso es solo una prueba de lo que el mundo exterior nos tiene preparado, y es esa incertidumbre la que muchas veces frena y confunde nuestras decisiones. Por ello, es algo que no se debe tomar a la ligera, elegir donde queremos desenvolvemos antes de adentrarnos al mundo laboral es de suma importancia para llenarnos de confianza, pero, sobre todo, de conocimiento y experiencia.

¿A qué voy con todo esto?

Debemos ser conscientes de las decisiones que tomamos y cómo las tomamos, porque de ello dependerán muchas cosas en nuestro futuro cercano (y no tan cercano). Decisiones como elegir en dónde realizaremos nuestro servicio social, hasta las relaciones laborales y de confianza que se crean dentro del mismo, pueden beneficiarnos y tener un gran impacto en nuestra experiencia, además de ser muy útiles cuando se necesiten, y es justo en este informe donde podré contarles mi experiencia respecto a todo lo que les acabo de contar.

OBJETIVO GENERAL

Dentro del **FONATUR** se tenían que cumplir con diversos objetivos cada semana, incluso cada día, pero el principal siempre fue, como prestador de servicio social, apoyar en las diferentes tareas que se me asignaban dentro del área en la que me encontraba. Apoyo en el desarrollo de materiales gráficos para las diversas estrategias de planeación turística, así como en la investigación de estas para la comercialización de sus productos, entre otras actividades que iré desglosando más adelante. Es importante mencionar que durante mi estancia en el Fondo Nacional de Fomento al Turismo pude participar en 3 proyectos generales (ósea los objetivos primordiales del área en la que me encontraba):

Tren Maya, Corredor Interoceánico del Istmo de Tehuantepec y Ecoaldea Tanaj Boutique Hotel.

ACTIVIDADES REALIZADAS

Mes 1

Mi comienzo durante el mes de agosto estuvo lleno de incertidumbre, y si por qué no, también de miedo, ya que me encontraba en un ambiente totalmente ajeno a lo que era mi costumbre. Las instalaciones, las caras nuevas, los compañeros de servicio y los supervisores de proyecto, tenía que adaptarme a un sistema que recién se instalaba en mi mente y en mi cotidianeidad.

Cuando por fin pude acomodarme en mi nuevo espacio de trabajo lo primero que hice fue lo que naturalmente todos haríamos en una situación como esta:

¿En qué puedo ayudar? En ese momento la **Gerencia de Dictaminación de Proyectos** (área de la que era participe) se encontraba desarrollando la planeación turística de un nuevo alojamiento ecológico llamado "**Ecoaldea Tanaj Boutique Hotel**", así que mi primera actividad consistió en el brandeo de papelería, ósea los formatos, para dicho proyecto. Asimismo, a lo largo de todo el mes, apoyé en la investigación de datos estadísticos y turísticos para el desarrollo de estudios regionales en busca de proyectos de impacto, estos datos debían organizarse y recolectarse para poder clasificarlos con el fin de que la Gerencia pudiera tener un control mucho mas preciso.

Sinceramente el primer mes fue lo suficientemente fructífero en cuanto a actividades por desarrollar que pude adaptarme bien, tanto al ritmo de trabajo como a las exigencias y organización de mis supervisores y compañeros. El miedo y la incertidumbre que experimente al principio poco a poco iba desapareciendo, llenándome de confianza y aprendiendo día a día.

Mes 2

Durante el segundo mes las actividades incrementaron considerablemente, por ende, la presión, ya que los proyectos que apoya el **FONATUR** llegan en cantidad y deben atenderse de forma personalizada. Conforme iban pasando los días, comprendí que las herramientas que me había brindado la licenciatura serían vitales para desarrollarme de la mejor manera posible, pero lo más interesante fue que dichas herramientas no seguían ningún “manual” como era costumbre en las actividades que llevábamos a cabo en el aula de clases, estas debían adaptarse a cada problemática, y mucho dependía del criterio propio para la toma de decisiones. Otra cosa que también comprendí con el pasar de las horas acumuladas fue que la educación multidisciplinaria que se nos inculca en la universidad se aplica en todo momento cuando nos encontramos trabajando. Por ejemplo, durante este mes apoye en la elaboración de mapas barriales de la oferta turística en torno a las estaciones del tren maya. Durante la carrera yo jamás vi mapas, pero es mi responsabilidad como diseñador tener una noción mínima de ello, ya que DCG comparte división con una licenciatura que si se especializa en mapas. ¿Ahora ven a lo que me refiero?

Otra de las actividades pesadas que desarrollé en este mes fue la organización y administración del archivo documental de la **Gerencia de Dictaminación de Proyectos**, proceso que disfruté mucho, ya que me permitió entender y procesar la forma en la que se trabaja un acervo documental. Asimismo, preste mi apoyo para elaborar catálogos de locaciones para el desarrollo de proyectos turísticos comunitarios, así como la recopilación de contenido multimedia para los mismos.

Mes 3

Este mes estuvo mas tranquilo, continúe desarrollando algunas actividades en apoyo al sector turístico en torno a las estaciones del **Tren Maya**, pero sin duda lo que mas me gusto fue poder crear un cartel informativo para la zona arqueológica de **Balam Ku**, en Conhuas. Aunque ya llevaba tiempo aprendiendo y explorando otras áreas que no correspondían a lo que yo había estudiado, no descartaba la idea y emoción que me iba a provocar poner en practica al cien por ciento lo que sabia hacer y para lo que me consideraba bastante bueno. El cartel fue todo un éxito y se llevo personalmente hasta la zona arqueológica para ser colocado y que lo pudieran ver los turistas.

Mes 4

Para el cuarto mes mi proceso de adaptación ya estaba mas que concluido, me sentía parte de una red de apoyo multidisciplinario y de un equipo que buscaba objetivos y metas en común. Desarrollé más actividades afines a mi carrera, elaborando material de promoción para eco-alojamientos e iconografía para la ilustración de estudios de planeación. Durante este proceso pude comprender mejor las técnicas que mi supervisora aplicaba al momento de trabajar (ella también es diseñadora). Dichas prácticas me las compartió con mucho entusiasmo, y por primera vez pude crear diseños desde cero, adaptando mis ideas a las necesidades de cada proyecto. En la introducción mencionaba que es muy importante crear lazos y vínculos que puedan ayudarte a crecer y aprender como individuo, sobre todo como un individuo que trabaja en equipo, y es durante este mes que entendí es proceso, ya que los lazos que comenzaba a construir con mis superiores me llenaban de confianza a la hora de diseñar y proponer nuevos procesos de resolución de problemas, mismos que se ponían en practica y se alimentaban de todos los comentarios, tanto buenos como malos, que recibía de mi entorno, ese es el tipo de retroalimentación que uno siempre busca cuando está aprendiendo.

Mes 5

Para este punto, los proyectos comenzaban a ser mucho más específicos en cuánto a lo que se requería para su éxito y trascendencia. El diseño se hacía cada vez más presente y mi participación aumentaba, permitiéndome poner un granito de arena en cada actividad. Una de las cosas que olvidé mencionar es que una de las partes más importantes cuando trabajas de esta forma, con clientes directos, es la cotización y manufactura de trabajos en imprenta. Para las **Ecoaldeas**, diseñé stickers para los kits de baño que habría en cada cabaña, una vez hechos y autorizados, debía salir a buscar quien podría imprimirlos de la mejor manera y a un costo accesible. De esta forma, me di a la tarea de recorrer las calles circundantes al Metro Chabacano, en la Ciudad de México, las cuales se caracterizan por ser la cuna y centro de las imprentas en toda la zona, ofreciendo precios competentes y plazos de entrega bastante veloces. Dichas imprentas se volvieron mi sitio de recurrencia siempre que se necesitaba algún trabajo o cotización. No importa lo que fuera, si era algún libro, algún cartel, folletos, incluso bordados, siempre recurría a dicho lugar para conseguirlo.

Durante este mes se sumo un proyecto nuevo, la reestructuración de los **Planes Turísticos del Puerto de Acapulco**, luego de haber sufrido daños severos a causa del huracán Otis. Para ello, presté mi apoyo en la elaboración de fichas técnicas de diagnóstico e iconografía para los ejes estratégicos del **CIP Acapulco (Centro Integralmente Planeado)**.

Mes 6

Mi penúltimo mes fue bastante interesante, sin dejar de ser ajetreado por la cantidad de actividades nuevas que se sumaban a la agenda del **FONATUR**. Como lo mencioné antes, **Ecoaldea Tanaj Boutique Hotel** fue uno de los principales proyectos que desarrollé a lo largo de mi estancia, siendo este, el sexto mes, el que mayor impacto tuvo en cuanto a su culminación y entrega. Una de mis tareas principales fue el desarrollo de iconografía para los materiales de promoción del establecimiento, así como la creación de señalética para la identificación de las cabañas (cada cabaña tendría el nombre de una especie

endémica de la zona). Asimismo, este mes fue muy importante para mí, y para los conocimientos que adquirí dentro de la carrera, ya que pude poner en práctica las habilidades en materia editorial, elaborando una maquetación en InDesign dedicada a los apartados del **Estudio CIIT (Corredor Interoceánico del Istmo de Tehuantepec)**.

Mes 7

Y por fin llegamos a mi último mes prestando mi servicio social al **Fondo Nacional de Fomento al Turismo**. Un mes lleno de nostalgia, de aprendizaje y de cierre de muchas actividades de las que fui partícipe. Muchos proyectos terminaron su ciclo dentro del **FONATUR**, y muchos otros comenzaban uno nuevo. Personalmente yo también debía cumplir con la entrega de trabajos que tenía pendientes, entre ellos un registro de proveedores de imprenta digital, mismos con los que tuve contacto a lo largo de seis meses. Concluí mi participación en el “**Programa Integral de Desarrollo Turístico Regional en torno a las Estaciones del Tren Maya**” elaborando apartados editoriales para su clasificación e identificación. De igual manera pude cerrar mi colaboración en el “**Plan Rector Coyuca de Benítez – Acapulco, Guerrero**” creando apoyo visual para la maquetación y estructura del documento.

No cabe duda de que una de las palabras que más se almacenaron en mi mente durante todo este periodo fue **MULTIDISCIPLINARIO**, y es que, siendo sincero, de eso se trata el servicio social, de poner en práctica todo lo vivido a lo largo de la licenciatura, específicamente, lo que nos enseña la UAM Xochimilco.

METAS ALCANZADAS

A manos abiertas puedo decir que durante mi servicio social se concretaron diversas metas, tanto personales como de equipo, incluso metas que el propio **FONATUR** tenía durante el periodo que estuve ahí. Mis metas personales fueron diversas, pero concretamente lo que siempre quise desde que comencé era poder desarrollarme como persona, como trabajador y también como individuo que pone en práctica lo que ya sabe hacer. El entorno que pude crear y compartir con mis superiores y compañeros me hizo darme cuenta que, en instituciones de

esa magnitud, el trabajo individualista jamás rinde frutos, todo es parte de un conjunto de estrategias, observaciones, aportaciones y retroalimentaciones que nutren todos y cada uno de los proyectos, y sinceramente eso no se lograría si no hubiera una unidad, un equipo de por medio, que evalúa todas las opciones y que genera un pensamiento crítico colectivo en pro de resolver necesidades para un bien común. Como lo mencioné anteriormente, pude apoyar a la Gerencia en la culminación de los 3 principales proyectos que se estaban realizando al momento de mi llegada: **Tren Maya, Corredor Interoceánico del Istmo de Tehuantepec y Ecoaldea Tanaj Boutique Hotel**. Estos proyectos fueron de suma importancia para la institución ya que les permite expandir su red de apoyo y llegar a más proyectos que necesiten un financiamiento para poder crecer y convertirse en un gran centro de destino turístico.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos, de manera general a lo largo de los seis meses de mi servicio social, fueron bastante satisfactorios, tanto para mí como para mis superiores y los encargados de las gerencias que compartían proyecto con nosotros. No hubo ningún tipo de inconveniente ni bache en el camino que me impidiera cumplir de forma satisfactoria mis horas de servicio, al contrario, me agrado tanto el ambiente que hice horas de más, casi un mes de más. Otro de los resultados que me dio mucha satisfacción fue haber podido ayudar en el cierre del archivo del **FONATUR**, al menos de la gerencia donde estaba, ya que se llevo a cabo a lo largo de 2 meses aproximadamente. Dicho archivo me hizo entender cómo funciona una organización desde sus entrañas, clasificando y acomodando miles de documentos por fecha y orden de importancia. **El Tren Maya y el Corredor Interoceánico del Istmo de Tehuantepec** fueron dos grandes proyectos en lo que pude participar que también me dejaron un gran sabor de boca, creo que es importante entender, aunque sea mínimamente, como funciona el turismo dentro de nuestro país, y como las estrategias que las instituciones implementan para su crecimiento son de vital importancia para la derrama económica y la creación de nuevos centros atractivos.

Sin duda alguna mi experiencia fue en extremo satisfactoria, ya que mi campo de conocimiento se amplió de formas que ni yo esperaba, entendiendo mucho

mas las organizaciones, promociones y estrategias que una institución pone en práctica para la resolución de problemas y la creación de nuevas oportunidades. Me gustaría agregar que una parte importante de mi desarrollo como persona y como trabajador fue entender que el trabajo en equipo siempre es vital para poder obtener retroalimentación de lo bueno, y también de lo malo. Creo que cuando nos encontramos estudiando en las aulas muchas veces adoptamos una postura individualista, creyendo que podemos solucionarlo todo solos, pero en el mundo real no es así, debemos entender que la adaptabilidad a nuevos círculos sociales depende de nuestra integración en equipos de trabajo que nos beneficien, y que beneficien nuestro entorno laboral.

RECOMENDACIONES

- Llenar todos los documentos para el trámite de inicio y cierre de servicio social en tiempo y forma, los tiempos pueden ser muy engañosos y debemos confiarnos.
- Ser respetuoso y amable en todo momento.
- Estar abiertos a ser criticados, pero también tener la iniciativa de criticar de forma constructiva.
- Ser en extremo participativos, hacernos ver y valer por nuestro trabajo y lo que sabemos hacer, la Universidad nos ha dado las herramientas necesarias para lograrlo.
- Aprender a escuchar.
- No dar por hecho absolutamente nada, siempre es bueno indagar.
- No quedarse con ninguna duda, preguntar todo lo que queramos saber.
- Crear vínculos dentro del servicio que nos puedan ayudar en un futuro.

Y, por último, pero no por ello menos importante:

- Disfrutar cada día, disfrutar cada semana y cada mes del servicio social, divertirse y aprender. Son seis meses que se pasan volando, y es una de las experiencias mas reales de lo que nos espera fuera de la Universidad, una vez pasado este proceso, ya no da tanto miedo enfrentarse al mundo laboral.

BIBLIOGRAFÍA Y/O REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- La redacción y narrativa fueron escritas por un servidor.