

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

Dirección General de Gestión de Destinos

Periodo: **1 de Marzo del 2016 al 1 de septiembre del 2016**

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

Clave: **XCAD000444**

Responsable del Proyecto: **Bruno Miranda Elizarraraz**

Asesor Interno: **José Gabriel Castro Garza**

Sarai Rocio Torres Zamorano

Matricula: **2113063926**

Licenciatura: **Planeación Territorial**

División: Ciencias y Artes para el Diseño

Tel: **63-15-09-53**

Cel.: **55-13-43-81-21**

Correo electrónico: **sarai_zamorano@hotmail.com**

Introducción

La Secretaría de Turismo (SECTUR) Conduce el desarrollo turístico nacional, mediante las actividades de **planeación**, impulso al desarrollo de la oferta, apoyo a la operación de los servicios turísticos y la promoción, articulando las acciones de diferentes instancias y niveles de gobierno.

El proyecto se escogió, además de provenir de un tema de interés propio, también porque se pudieron llevar actividades relacionadas a la carrera “Planeación Territorial” poniendo en práctica conocimientos en el análisis de problemáticas de ordenamiento del territorio y buscando posibles soluciones como implementación de estrategias que tengan como meta el desarrollo de los Pueblos Mágicos.

El proyecto lleva por nombre “Diseño, Construcción e Implementación del Modelo Integral de destinos turísticos en Pueblos Mágicos” el cual busca optimizar el desarrollo turístico, valorizando los recursos naturales como culturales y teniendo un máximo aprovechamiento en la oferta turística.

En resumen y poniendo énfasis al Pueblos Mágicos, no solo es una expansión territorial que emane cultura y belleza, El Programa Pueblos Mágicos contribuye a revalorar a un conjunto de poblaciones del país que siempre han estado en el imaginario colectivo de la nación en su conjunto y que representan alternativas frescas y diferentes para los visitantes nacionales y extranjeros que significan hoy día una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico.

Para lograr esto se necesita la participación de diversos agentes que aporten ideas innovadoras que integran al territorio en su contexto. Se busca gestionar de la manera más factible llevando a los lineamientos de incorporación y permanencia al programa de “Pueblos Mágicos”. En el cual califican el perfil de la localidad, en si este reporte tiene con la finalidad dar a conocer las actividades realizadas dentro de La Dirección General de Gestión de Destino de la Secretaría de Turismo.

Objetivo General

- Analizar la situación actual de los pueblos turísticos tanto los de permanencia como los de incorporación para poder calificar y clasificar conforme al programa BIG DATA que promueve SECTUR y poder implementar estrategias para un buen funcionamiento y así fortalecer el desarrollo sustentable de los destinos turísticos y ampliar los beneficios económicos de los Pueblos Mágicos.

Actividades realizadas

La Secretaria de Turismo establece ciertos lineamientos para llevar a cabo la revisión de Incorporación y Permanencia al Programa Pueblos Mágicos, se comenzó revisando la documentación otorgada por parte del Pueblo Mágico, el cual debe cumplir con lo que pide la Secretaria de Turismo, para esto el caso de PERMANENCIA solicita 10 pasos a seguir los cuales son:

- Mantener un Comité activo con seguimiento de acuerdos
- Aprobación y punto de acuerdo del Congreso del Estado
- Cumplir planes, programas y normatividad
- Fortalecimiento e innovación del catálogo de productos turísticos
- Funcionamiento y adecuación de los servicios de salud y de seguridad
- Evaluar el impacto del desarrollo turístico
- Mantenimiento de las relaciones comerciales con al menos un intermediario de servicios turísticos
- Contar con un Sistema de Información Estadística
- Integrar un informe detallado de actividades (anual)
- Dar seguimiento a otros elementos que considere el Comité como relevantes para la operación del programa.

Para el caso de INCORPORACION son 5 pre-requisitos y 10 requisitos en los cuales se pretende dar un completo seguimiento para poder integrar las localidades dándole el nombramiento y la integración al Programa de Pueblo Mágico, los cuales dichos requisitos son los siguientes:

Pre- requisitos

- Estructura administrativa
- Prestadores de servicios turísticos

- Inventario de atractivos
- Condiciones de conectividad y comunicación
- Programa Desarrollo Turístico

Requisitos

- Comité Pueblo Mágico formalmente constituido.
- Acta de Cabildo.
- Punto de acuerdo del Congreso del Estado.
- Aportación económica directa para el desarrollo turístico.
- Programa de Desarrollo Turístico Municipal actualizado.
- Ordenamientos actualizados con enfoque turístico, durante la administración actual del Municipio.
- Evidencia del atractivo simbólico de la Localidad aspirante.
- Servicios de salud y seguridad pública para la atención del turista en caso de ser necesario en una situación de emergencia.
- Inversión privada y social en el desarrollo turístico y distintivos o sellos de calidad.
- Otros elementos que considere el Comité como relevantes para la Actividad Turística.

Una vez conociendo estos lineamientos y sus requisitos podemos dar paso a la siguiente actividad pues de los 111 pueblos 83 se encuentran en el rubro de permanencia y 28 a incorporación, se tomaron al azar 15 pueblos mágicos con el fin de identificar las deficiencias o bien el cumplimiento de los documentos.

En el de permanencia se hace un análisis completo de la documentación, teniendo todos los requisitos enviados por los diferentes Pueblos Mágicos, se va separando haciendo carpetas con el nombre del requerimiento que solicita la Secretaria, así sucesivamente hasta tener las 10 carpetas.

Este procedimiento es el mismo para incorporación, y al mismo tiempo se va llenando una hoja de Excel de cada Pueblo Mágico, la cual nos permite Evaluar la documentación entregada teniendo una referencia más sintetizada.

Tomando esto como base damos pie a la revisión de los atractivos, donde se realiza una búsqueda de su localización por medio de Google Earth haciendo una georreferenciación se guarda como archivo KML. Posteriormente por medio del programa QGIS Desktop pasa por diferentes pasos para convertir el archivo a SHP, en otras palabras lo convertimos en una capa de información, que por medio del programa QGIS Desktop se puede manipular y de esta forma actualizar la base de datos de cartografía existente; la búsqueda y actualización de los atractivos se hizo con ayuda de páginas de internet como son México Desconocido, Google Maps, Google Earth.

Así mismo con la ayuda del icono de persona para ver las imágenes de Street View, entre otras ya que muchos de ellos no eran tan fácil de localizar, se indago en la calificación y en los comentarios que dejaban los turistas en algunas páginas de internet compartiendo su experiencia con el público en general y en este caso la Secretaria lo utilizo como referencia, de esta forma se pudieron obtener la mayoría de la localización y poder digitalizarlos, al mismo tiempo se mide cuanta información hay sobre estos atractivos como la distancia que tiene uno del otro teniendo como resultado indicadores con los que se puede calificar en forma general a los 111 Pueblos Mágicos.

En esta Cartografía en el programa QGIS Desktop se encuentran un total de 5 capas de información esenciales las cuales son:

- Atractivos
- Unidades Económicas
- Polígono turístico
- Densidad
- Traza urbana

Con estas capas se pretende tener una base de datos única y uniforme para poder lograr y sistematizar un alcance al público en general, haciendo una forma más didáctica y fácil para que el turista tenga información concreta y valida.

Posteriormente se hizo una evaluación en Excel para determinar el potencial de cada uno de los atractivos turísticos del Pueblo Mágico, calificándolos con diferentes criterios que son los siguientes:

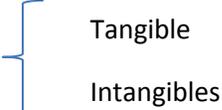
1.- Señalización externa	6.- Imagen	11.- Sostenibilidad medioambiental
2.- Señalización interna	7.- Equipamiento	12.- Singularidad
3.- Infraestructura	8.- Actividades	13.- Seguridad
4.- Accesibilidad	9.- Sanitarios y otros servicios básicos	14.- Comunicación
5.- Limpieza	10.- Compras	15.- Administración del atractivo

Para lograr el instrumento de evaluación y determinar el potencial atractivo turístico se ponía el nombre del Pueblo Mágico, Nombre del Atractivo, Municipio, Tipo de Atractivo (natural, cultural o mixto) y sus criterios para calificarlos, se obtuvo información con las paginas oficiales del gobierno (México Desconocido, Agenda, DATATUR, páginas de internet, imágenes y videos en YouTube), así

poder calificarlo y ver en que categoría se encontraba, las cuales son 5 categorías y se califica en un rango donde 5 lo ponen como “Muy Alto”, 4 “Alto”, 3 “Medio”, 2 “Bajo” y 1 “Muy Bajo”.

Con todos estos elementos se puede hacer un análisis más específico de la situación de cada Pueblo Mágico, con ellos se encontró con el conflicto de la clasificación de los atractivos, pues con la clasificación que cuentan es de acuerdo a la que se estipuló entre el Instituto Politécnico Nacional (IPN) y la Secretaría de Turismo (SECTUR) y está organizada de una forma general teniendo varias controversias, es por ello que se realizó una propuesta de clasificación en donde pudiera integrar cada atractivo sin modificar su contexto.

Para ello se tomó de referencia a la clasificación que maneja UNESCO, de forma general se esquematizó para posteriormente ir modificando según a las condiciones y atractivos que existen en los pueblos mágicos, de esta forma se aumentó y se quitó en algunos apartados teniendo de manera general la siguiente clasificación:

- Patrimonio natural
 - Patrimonio cultural
- 
- Tangible
- Intangibles

Para poder justificar estas modificaciones se consultaron y analizaron las propuestas de diversas instituciones, como escuelas para obtener un panorama más amplio de lo buscado, con esto se pudo dar forma a la propuesta, la cual consiste en un patrimonio cultural, natural y mixto, en donde se obtuvo más información de los primero dos (natural-cultural).

Una vez teniendo el listado y clasificación se comenzó a realizar ejercicios que constaban en elegir pueblos mágicos aleatorio, tomando una lista de atractivos como base para poder colocarlos dentro de esta clasificación, muchos de ellos no fueron encontrados y otros tantos si, se tuvo una muestra piloto la cual sirvió para poder complementar y modificar dicha clasificación.

Posteriormente se hizo la misma prueba de manera general pero ahora la búsqueda se realizó inversa, es decir, por ejemplo se colocaba en internet leyendas de los Pueblos Mágicos y conforme a la información proporcionada se llenaba esta clasificación con esta búsqueda se obtuvo un poco más de información permitiendo realizar dicha actividad.

Por otro lado se realizaron diversas actividades dentro del área de Gestión de Destinos buscando un óptimo equilibrio en el proceso de Pueblos Mágicos los cuales son los siguientes:

- ❖ Participación y revisión de los lineamientos de incorporación y permanencia al programa pueblos mágico.
- ❖ Leer la Guía de Incorporación y permanencia Pueblos Mágicos
- ❖ Lectura de la Guía de Incorporación y permanencia Pueblos Mágicos.
- ❖ Revisión del Anexo Técnico para la ampliación de funcionalidades a la herramienta para la gestión y evaluación de los pueblos mágicos, destinos turísticos prioritarios y proyectos implementados a través del PRODERMAGICO, con base en técnicas innovadoras como la de Big Data.
- ❖ Elaboración del Reglamento del Comité Ciudadano Pueblo Mágico, como corregir el documento y la presentación en PowerPoint.
- ❖ Elaboración de oficios para la participación en el Taller de Gobernanza Efectiva para Pueblos Mágicos invitando a los Presidentes Municipales, del Comité y Enlace de los diferentes Pueblos Mágicos.
- ❖ Participación en la construcción de la logística del taller “Gobernanza” el cual busca tener un equilibrio entre el Estado, Municipio y Pueblo Mágico, entre lo público y lo privado para un total funcionamiento y sobretodo una participación ciudadana el cual es el eje de toda planeación pues conoce su territorio, sus necesidades, su contexto pues son el vínculo para lograr un crecimiento y posteriormente un desarrollo para los Pueblos Mágicos.
- ❖ Participación en el Taller de Gobernanza Efectiva para Pueblos Mágicos llevada a cabo el 21 y 22 de julio del presente año con la presencia de los Presidentes Municipales, Comité así como los Enlaces Estatales.
- ❖ Análisis del ordenamiento territorial modificación de los polígonos turísticos otorgados por los Pueblos Mágicos (Puebla, Chihuahua).
- ❖ Aportación y Participación en la clasificación del patrimonio Natural y cultural a nivel particular de acuerdo a las necesidades y contexto del Pueblo Mágico.
- ❖ Revisión de los 83 reglamentos interno de operación para la creación de uno nuevo con el fin de actualizar las necesidades y tener un solo reglamento que pueda regular a los 111 Pueblos Mágicos, desplazando malos entendidos y diferencias entre Pueblos Mágicos.
- ❖ También se utilizaron distintos Sistemas de Información Geográfica (SIG) que permitieron la localización de atractivos turísticos, calificarlos y a su vez clasificarlos.
- ❖ Implementación de capas de información en el programa QGIS donde se clasificaron solo las actividades económicas en tres rangos Hospedaje, Alimentos y Otros, buscando optimizar el tiempo de búsqueda de los rangos que más demanda tiene por el turismo.
- ❖ Participación en la elaboración del proceso de elección para los Pueblos Mágicos así como el proceso de financiamiento y del Plan de Desarrollo Urbano.

Metas alcanzados

La revisión y evaluación de localidades para la incorporación y permanencia al Programa de Pueblos Mágicos, como la implementación de los requisitos que pide la Secretaría de Turismo para lograr que se implementen más Pueblos Mágicos.

Se pudo tener una base de datos donde la documentación estuviera ordenada conforme a lo que se requiere, de una forma eficaz.

Se logró tener la actualización de los atractivos turísticos de los 111 Pueblos Mágicos en el programa de QGIS y al mismo tiempo permitió tener una base de datos que conforma a cada capa de información, es decir con la información existente se volvió a realizar una clasificación en donde se obtuvieron cinco carpetas representando a cada una, de esta forma se ordenó toda la información.

Conforme a los atractivos y a la documentación se implementó un reglamento para ello se estudiaron los reglamentos existentes de los pueblos mágicos, teniendo como base algunos reglamentos de operación algunos de ellos fueron los Pueblos Mágicos (Atlisco, Tlaxco, Mascota, Mazunte, Casas Grandes Palenque, Teotihuacán entre otros), ya que se eligieron no solo por su contenido sino estructura que ayudan a tener una mejor comprensión de su funcionamiento, los temas principales son las funciones que desempeñara cada integrante del Comité Pueblo Mágico.

Se logró llevar a cabo un taller de Gobernanza pues el mayor problema que existe en el Pueblo Mágico es la segmentación entre el Municipio y Estado para un buen funcionamiento del Pueblo Mágico, este taller tiene como objetivo consolidar la sociedad de una manera horizontal y no vertical como se ha hecho en estos años.

Se efectuó la clasificación de atractivos de una forma más extensa pero al mismo tiempo específico, posteriormente se buscaron ejemplos relacionados para ver si era viable el rubro en la clasificación, tomando como límite tres ejemplos en donde más del 50 por ciento se llenó por la información recabada.

Se pudo realizar la calificación de los Pueblos Mágicos desde documentación atractivos, oferta turística, pudiéndolos citar de forma beneficiaria para poder corregir las deficiencias con las que cuenta cada uno de estos Pueblos Mágicos.

La realización de la delimitación "Polígono Pueblo Mágico" que solicitaron los presidentes municipales de los estados de Puebla y Chihuahua para la finalidad de formalizar el cumplimiento a uno de los lineamientos requeridos para la integración de la carpeta de permanencia de los Pueblos Mágicos.

Resultados y conclusiones

Los resultados obtenidos en las diversas actividades la mayoría fueron satisfactorias pues se concibió una mejor clasificación para identificar a los atractivos y considerarlos en el rubro correspondiente.

Por otro lado al realizar la examinación de los lineamientos se pudieron observar las deficiencias de estos llevando a una evaluación documental más precisa y detallada con ello se consiguió establecer un reglamento de operación interno para regular y gestionar a los pueblos Mágicos así como a los que se incorporan logrando tener una igualdad en objetivos sin perder de vista el eje central que es el turista y las actividades que puede realizar procurando un equilibrio en aspectos de sustentabilidad y mantenimiento de la imagen urbana de todo Pueblo Mágico para que estos no pierdan su encanto que trasmite magia.

En conclusión haber realizado mi servicio social en la Secretaria de Turismo en la Dirección General de Gestión de destino fue una experiencia única pues me permitió poner en práctica los conocimientos y habilidades aprendido a lo largo de mi carrera, al mismo tiempo adquirí conocimientos más allá de un análisis, pues no solo me tocó ver y participar del como es el proceso para llegar a un objetivo sino también participe en los procesos para llevar a cabo un objetivo en sí aprendí desde su formulación hasta su ejecución.

Por otro lado pude desarrollar, aportar e intercambiar conocimientos en diversas actividades y campos, se volvió algo interdisciplinario pues los compañeros de otras carreras e instituciones educativas donde se comparte los conocimientos adquiridos y se vuelve más interesante las lluvia de ideas que se aportan, pues el responsable del proyecto Bruno Miranda te involucra no solo a ser un prestador de servicio sino te toma en cuenta introduciéndote al ámbito laboral.

Con referente a la carrera podemos decir que se a moldo correctamente pues el análisis de ordenamiento territorial es lo esencial y punto de partida para la producción del espacio teniendo consigo una mayor productividad y sobretodo se busca cubrir las necesidades de todos los involucrando encontrando un equilibrio por medio de una regulación y gestión en otras palabras la normatividad para logran un desarrollo y posteriormente un crecimiento.

En si planeación territorial en cualquier tema referente al territorio podemos conceptualizarlo como a base para lograr un óptimo funcionamiento.

Recomendaciones

Las experiencias vividas a través de las actividades desarrolladas en la Secretaría de Turismo es visible que falta un vínculo más arraigado entre el estado, municipio y pueblo mágico, como órgano supremo la Secretaría de Turismo debería implementar estrategias y métodos donde se puedan integrar de una u otra forma a los Pueblos Mágicos poniendo como emblema una Igual ante todos y tengan las mismas oportunidades de desarrollarse como Pueblo Mágico. Ya sea por medio de taller, convocatorias actividades etc.

Es necesario implementar asesorías para la entrega de documentos que se requieren en los lineamientos de incorporación y permanencia ya que al revisar la documentación la mayor parte la tiene errónea o simplemente se hace una copia de algún pueblo mágico, ya que debería de tener diferentes características por su contexto, su historia, su ubicación geográfica, cultural, etc.

Por otra parte es necesario tener un conocimiento más amplio del Pueblo Mágico existente o el que está por postularse, las salidas de campo son una herramienta fundamental pues permite conocer lo que se califica en si el que califica y no solo basándose en comentarios de internet pues deben tener un amplio conocimiento y dominación del tema para que la clasificación propuesta pueda llevarse a cabo.

Referencias Electrónicas

- SECTUR. (2016). GUIA DE INCORPORACION Y PERMANENCIA, PUEBLOS MAGICOS. 01-03-16, de SECTUR Sitio web: <file:///C:/Users/Saris/Downloads/GUIA-FINAL.pdf>
- UNESCO MEXICO. (2016). PATRIMONIO MUNDIAL. 15-05-2016, de UNESCO Sitio web: <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/world-heritage/>
- MEXICO DESCONOCIDO. (2016). PUEBLOS MAGICOS. 17-06-16, de MEXICO DESCONOCIDO Sitio web: <https://www.mexicodesconocido.com.mx/descubre-destinos/pueblos-magicos>
- SECTUR. (2016). PUEBLOS MAGICOS. 20-07-16, de SECTUR Sitio web: <http://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-pueblos-magicos>
- GOOGLE. (2016). GOOGLE EARTH. 18-04-2016 de GOOGLE. Sitio web: <https://www.google.com.mx/intl/es/earth/>