

**INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL EN EL  
FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO  
FONATUR DEL 26 DE ENERO AL 11 DE OCTUBRE 2010-11-08**

**PROGRAMA DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO TURÍSTICO**

**Mtro. J.M. Everardo Carballo Cruz  
Director de la división de CyAD  
Presente**

**Arturo Martínez Martínez**

**Lic. Planeación Territorial  
Div. Ciencias y Artes para el Diseño**

**Matrícula 205355591**

**Cel. 04455.2220.0360**

# Calidad y Mejora Continua del Sector Turístico

## Introducción

El Fondo Nacional de Fomento al Turismo, ha sido el organismo encargado a través de sus 35 años de vida, del desarrollo de Centros integralmente planeados que posicionan al país dentro de los 10 primeros destinos de llegadas de turistas a nivel mundial.

Mediante tal organismo se busca generar el crecimiento turístico, el desarrollo regional y la creación de empleos, que tengan como eje la planeación estratégica para el desarrollo de los diferentes complejos turísticos mediante la atracción de la inversión privada en las regiones que cuentan con vocación turística.

El fomento del turismo se ha establecido como una prioridad nacional dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, reconociendo como pieza clave en el desarrollo económico del país el papel del turismo. Tomando en cuenta tal prioridad se ha fijado como meta posicionar a México como un país líder en la rama, aumentando hacia el año 2012 hasta en un 35% el número de turistas internacionales, mediante la puesta en marcha de las siguientes estrategias:

- Hacer del turismo una prioridad nacional como generadora de inversiones y empleos mediante los cuales se pueda hacer frente a la pobreza de las diferentes zonas con atractivos turísticos, creando condiciones para las nuevas inversiones en los destinos del país, y consolidando las ya existentes. Esta política considera una amplia gama de servicios turísticos, como el turismo de naturaleza, el turismo rural y el turismo de aventura; siendo posible mediante la participación de las diferentes secretarías y organismos del gobierno federal y diferentes niveles de gobierno que apoyen la generación de proyectos con valor turístico en las zonas prioritarias.
- Mejorar la competitividad y diversificación de la oferta turística nacional, garantizando el desarrollo turístico sustentable y el ordenamiento territorial integral. Orientando los esfuerzos de la política turística hacia la competitividad nacional e internacional de las empresas, productos y atractivos turísticos del país, en un marco de sustentabilidad económica y social en coordinación con el sector privado.

- Desarrollar programas que promuevan la calidad de los servicios turísticos, la satisfacción y seguridad del turista, mediante programas de promoción en los mercados y segmentos turísticos de mayor rentabilidad, fortaleciendo los programas de información, asistencia y seguridad al turista.
- Actualizar y fortalecer el marco normativo del sector, promoviendo junto con el Poder Legislativo, las comunidades y las empresas del sector, la actualización del marco legal para el desarrollo sustentable del turismo e impulsar normas que garanticen la prestación de servicios competitivos.
- Fortalecer los mercados existentes y desarrollar nuevos nichos, mediante una política turística nacional que promueva el desarrollo y apoyo a la comercialización de productos competitivos para los diferentes segmentos de los mercados actuales y potenciales, nacionales y extranjeros.
- Diseño de programas de mercadotecnia puntuales para cada segmento, consolidando los productos actuales e impulsando nuevos productos de calidad, que sean competitivos para nuevos segmentos y nichos del mercado.
- Asegurar un desarrollo turístico integral, mediante estrategias que permitan el aprovechamiento de todo el potencial de crecimiento, mediante la inclusión de las diferentes formas de vida de las poblaciones locales.

Mediante estas estrategias, el Fondo Nacional de Fomento al Turismo busca alcanzar sus objetivos mediante los cuales pueda posicionar los distintos del país dentro de los principales destinos a nivel mundial, consolidando al sector como motor de desarrollo mediante la dinamización de las diferentes actividades económicas propias de cada destino.

## Objetivos generales

Por medio de los conocimientos adquiridos a lo largo de la licenciatura, apoyar en tareas acordes con la planeación e instrumentación del sector turístico en los diferentes Centros Integralmente Planeados por a través del Fondo Nacional de Fomento al Turismo.

## Objetivos específicos

- Estimaciones de pagos a contratos
- Instrumentación de las estrategias y directrices que determinen el modelo de desarrollo
- Definir y programar los estudios y proyectos de planeación
- Evaluación y prefactibilidad económica y financiera
- Seguimiento técnico operativo administrativo a contratos.

## Objetivos y metas alcanzadas

El Fondo Nacional de Fomento al Turismo desempeña la responsabilidad de inducir y facilitar con la creación de la oferta turística, contando actualmente con cinco Desarrollos Integrales ubicados en Cancún, Ixtapa, Huatulco, Los Cabos, y Loreto, además de desatacar que la institución realizará el relanzamiento del Centro Integralmente Planeado de Huatulco y el de Loreto, y la construcción del Centro Integralmente Planeado en Teacapán, Sinaloa.

Durante la prestación del servicio social en esta institución, y particularmente en la Gerencia de Planeación Estratégica, conjuntamente ayudé a la realización de diversos proyectos de factibilidad, dentro de los cuales implicaba el estudio factores tanto económicos, sociales, culturales, naturales y ambientales, a partir de los cuales describiré a continuación:

Reporte sobre la **Recesión económica mundial y el sector turístico**, mediante el cual se expusieron los principales motivos que derivaron en la mayor desaceleración económica a nivel mundial a principios del año 2008, y el mayor colapso del comercio internacional desde finales de la segunda guerra mundial. Mostrando los diferentes comportamientos en las diferentes economías y regiones, mediante el cual se mostró la vulnerabilidad del sistema económico actual.

Dentro de este reporte se incluyó el efecto económico devastador que tuvo la pandemia de la influenza AH1N1, en relación con las actividades productivas, específicamente con las estrechamente ligadas al sector turístico, dejando ver una recesión sin precedentes en esta rama y su gran debilidad ante tales acontecimientos.

Así mismo, se pudieron identificar diferentes alternativas puestas en marcha en diferentes naciones que hicieran frente a estos acontecimientos, por medio de los cuales se buscaron implementar estrategias que permitieran generar oportunidades de crecimiento y redireccionamiento de la economía nacional y del sector turístico, mediante la promoción y el aprovechamiento del turismo doméstico para hacer frente a la caída de los turistas internacionales; la generación de nuevas alternativas de turismo, como el ecológico, el vivencial, el cultural; la formación de recursos humanos calificados y competentes que sepan hacer frente al creciente mercado internacional; y principalmente la diversificación del mercado turístico emisor con la finalidad de reducir el riesgo que implica cierta dependencia a un solo segmento específico.

Posteriormente, durante la elaboración de un reporte acerca de la **Política Turística Mundial** se hizo una síntesis sobre los diferentes Programas de Desarrollo de los Ministerios o Secretarías de Turismo de aquellos países que representan en relación a México gran competitividad.

Revisando en cada uno de ellos sus diferentes políticas en el sector turismo, sus objetivos particulares, las diferentes estrategias a seguir, los diversos instrumentos e incentivos con los cuales pretenden alcanzar sus metas, los mercados prioritarios y potenciales hacia los cuales se enfocan sus acciones, la visión a futuro de los diferentes productos turísticos, la posición que ocupan dentro del índice de competitividad turística y la representación del Producto Interno Bruto que abarca el Sector en países como México, Argentina, España, Perú, Brasil, Ecuador, Panamá, Costa Rica y los Emiratos Árabes Unidos.

Como resultado se identifico al turismo sustentable como el rumbo a seguir en el desarrollo de la oferta turística, la diversificación de productos turísticos como generador de nueva oferta, y la consolidación del producto turístico de sol y playa en la generación de un producto altamente calificado.

La particularidad en este reporta radica principalmente en las acciones concretas que cada país define para alcanzar sus metas, así es como destaca la situación de Costa Rica, siendo el único país en donde se toma la sustentabilidad como una forma de gobierno más que un objetivo loable. Vale la pena destacar la gran especificidad, transparencia y organización que se muestran en los Programas de Desarrollo de España y Argentina, pues mantienen gran claridad en sus objetivos y lo demuestran con estrategias concretas

y segmentación de sus productos. Situación completamente contraria en los Programas de Desarrollo de Perú y México, debido a que los objetivos planteados se pierden en el eterno discurso ambiguo de las buenas intenciones y buenas voluntades del desarrollo, sin hacer mención concreta del cómo lograr un desarrollo integralmente planeado.

Dentro de un nuevo proyecto de investigación se recabó información en relación a la localización de un mercado de consumo potencial denominado **Babyboomers**, mediante una recopilación de base de datos estadísticos y cartográficos del Departamento Censal de EE.UU. que permitieran identificar el lugar de residencia de aquellas personas pensionadas o jubiladas en los EE.UU. con ciertas características particulares, que permitieran la adquisición de una segunda residencia, usada como residencia de retiro o de descanso; esto con la finalidad de diseñar una estrategia de promoción que no deje escapar aquella explosión demográfica entre el periodo entre 1945 y 1964 tras la segunda guerra mundial y que dado su poder adquisitivo, de consumo y forma de vida, representa un mercado muy atractivo y con inmediata tasa de crecimiento durante los próximos años.

Como resultado de esta investigación se identificaron siete Estados Norteamericanos que concentran la mayor población objetivo, determinada a partir de los 59 años y más que cuentan con ingresos anuales superiores a los 70 mil US. Siendo los Estados de Arizona, California, Florida, Michigan, Nueva York, Pensilvania y Texas los que concentran el mayor mercado de consumo. Siendo Michigan, Nueva York y Pensilvania mercados potenciales para Canadá debido a su proximidad territorial.

Ante tal mercado de consumo, México no cuenta con ninguna base de datos que identifique a los babyboomers residente en los diferentes estados para la realización de una estrategia focalizada y concreta, y es mediante el diseño de la oferta de algunas inmobiliarias como se puede identificar su presencia. Es primordial el diseño de una estrategia de desarrollo urbano que abarque este sector, debido a que esta población se caracteriza por tener altos niveles educativos, respeto e intereses culturales; y dada la dinámica propia de sus actividades eligen destinos próximos a su residencia primaria, adquiriendo preferentemente bienes inmuebles cercanos a la frontera y en zonas costeras, con características de accesibilidad y obtención de servicios urbanos y de salud particulares a la edad en la que se encuentra esta población.

Al igual que la recopilación de la base de datos anterior, realicé un proyecto similar en relación a la información estadística, denominado **Histórico de los Centros Integralmente Planeados** en el cual se recopiló información estadística a nivel Nacional, Estatal, Municipal y local donde se encuentran los Centros Integralmente Planeados de FONATUR, en cortes censales comprendidos desde 1970 hasta el año 2005, identificando la población

total, su tasa de crecimiento media anual, la población económicamente activa por sectores de actividad y la distribución de la pirámide de edad a nivel municipal. Lo anterior con la finalidad de contar con una base de datos que permita identificar el impacto que ha tenido el desarrollo de los diferentes Centros Integralmente Planeados en la dinámica poblacional a través de su desarrollo.

Por último, colaboré en la revisión del **Programa Director de Desarrollo Urbano de la localidad de Agua Verde, Isla del Bosque, y el Rosario**, del Estado de Sinaloa, tratando secciones relacionadas con los Antecedentes, el Contexto regional, el Medio Físico, el Diagnóstico y la presentación de Estrategias de desarrollo, con la finalidad de colaborar y asesorar al municipio de Teacapán y del Rosario en la elaboración de los programas de desarrollo urbano de aquellas localidades próximas a la construcción del nuevo Centro Integralmente Planeado en la localidad de Teacapán, Sinaloa.

Mi atención se centro principalmente en la elaboración del plano de uso de suelo y futuro desarrollo de la localidad de Isla del Bosque, por ser la localidad con proximidad inmediata al desarrollo CIP Teacapán, siendo utópicamente apta para su correcta planificación y futuro desarrollo, por ser una localidad con apenas 4,588 habitantes al censo del 2005 y cuenta con una traza urbana ortogonal, y donde su población sufrirá un cambio brusco en sus actividades económicas debido a que actualmente las actividades en el sector primario representan el 85% y tan solo el 12% se dedica en actividades terciarias. Además del conflicto que generará la puesta en marcha del CIP en relación con el entorno natural, por ser un área rodeada de marismas y manglares, representando un lugar de gran diversidad biológica.

## **Resultados y conclusiones obtenidos del proyecto**

En Síntesis, a través de mi participación en el proyecto de Calidad y Mejora Continua del Sector Turístico dentro de la Gerencia de Planeación Estratégica pude dimensionar el nivel de importancia que tiene el sector turístico en la economía nacional, así como también la importancia de llevar a cabo la realización de acciones conjuntas en favor del desarrollo integral en los diferentes niveles de gobierno, el sector empresarial y la sociedad civil. Pues la falta de coordinación e interés entre estos agentes derivan en expresiones territoriales y sociales catastróficas, como es el caso de Cancún, y sus diversos problemas de prostitución infantil, trata de personas, deterioro ambiental, tráfico de droga, entre otros muchos vicios que el sector a veces pareciera favorecer.

En particular, la planeación Territorial es una herramienta presente en diferentes sectores e instituciones, y es ampliamente útil si se saben utilizar las herramientas cartográficas y analíticas en conjunto para expresar problemáticas particulares y en dado caso permitan en la medida de lo posible preveer el desarrollo social y su expresión en el territorio.

Al final, la calidad y la mejora continua del sector turístico no dependerá de la elaboración de un programa de desarrollo que solo exalte la importancia del sector debido a su aportación al Producto Interno Bruto, sino de las tareas concretas y expresiones reales en el desarrollo del sector turístico, fomentando un turismo incluyente, al alcance de todos, con una diversificación de los productos turísticos y no solo la promoción y consolidación de los destinos de sol y playa, así como una revisión en el cumplimiento de normas que promueven un turismo realmente sustentable.



## Recomendaciones

La prestación de mi servicio social en el Fondo Nacional de Fomento al Turismo en la Gerencia de Planeación Estratégica fue muy útil, debido a la gran retroalimentación por parte de mi asesora Karla Palma Pardines, Economista y lic. en Geografía Económica de la UNAM, pues nos enfocamos a temas sociales y económicos, de análisis y diagnóstico, en donde además de las tareas diarias asignadas, tenía retroalimentación mediante lecturas y folletos propios a los temas en cuestión.

En cuanto a mi opinión respecto a la institución, a grandes rasgos puedo asegurar que FONATUR es una inmobiliaria con jardines lujosos o campos de golf enfocados de lleno al turismo extranjero, no promueve la diversificación de sus productos turísticos, y para comprobar esto, simplemente hay que identificar donde están sus desarrollos hoteleros y el tipo de cadenas hoteleras que promueven en su Centros Integralmente Planeados, los cuales serán todo, menos planeados, pues a lo largo de mi estancia, identifiqué un sin fin de conflictos en el desarrollo del nuevo Centro Integralmente Planeado de Teacapán, problemas tan básicos como la correcta traza urbana de las localidades inmediatas, irregularidades en el suministro de agua para el abastecimiento de este centro turístico de primer mundo, así como los conflictos ambientales que generan en cada desarrollo, pues al desarrollo sustentable es simplemente el rehén de sus discursos de promoción turística en el marco de una promoción turística con conciencia.

Me resulto bastante increíble el saber que FONATUR no le da la importancia necesaria a la planeación estratégica como eje de su desarrollo, pues a finales de mi estancia se presentó una situación bastante decepcionante y nada profesional respecto a la nueva directora de FONATUR Adriana Pérez Quesnel, generando un despido masivo de empleados altamente calificados, en donde a primeras luces pudiera parecer una política de austeridad, pero sin embargo resulto ser la puerta de salida de muchos y la promoción de pocos allegados y eliminación de plazas no afines a sus compadrazgos.

Por parte del personal de la institución siempre recibí un trato cordial, en un ambiente de compañerismo, en todas las áreas y en todo momento, tanto de las personas que laboran en la institución como de los chicos que colaboraron al igual que yo en la prestación de su servicio social, en donde solo la falta de espacio para tanto prestador de servicio social resultaba en ocasiones incómodo.

En cuanto a las carencias académicas detectadas durante mis actividades en FONATUR detecté una falta impresionante de seguridad al momento de la utilización de los Sistemas de Información Geográfica, carencia misma que yo mismo manifesté durante mi licenciatura a mis profesores de taller y de métodos cuantitativos, sin obtener muchos

resultados, pues considero que si de algo se puede jactar la UAM es de la formación de egresados con crítica social, pero en nuestro caso, como planificador territorial es primordial expresar la situación social mediante el dominio de los SIGS para poder hacer comprender de manera gráfica las diferentes expresiones y manifestaciones territoriales y sociales.

Es de suma importancia a la coordinación de la carrera, poner atención en cuanto a las prácticas y necesidades laborales, donde no todo será la opinión crítica de uno respecto algún tema, sino también existirán pruebas de conocimientos en programas que deberían ser reforzados durante el curso de la licenciatura dentro del plan de estudios y no mediante cursos extras. Así como la ampliación de la matrícula docente en proporción al incrementos de la matrícula de alumnos durante los últimos años.