

**Mtra. María de Jesús Gómez Cruz**

Directora de la División de Ciencias y Artes  
para el Diseño UAM Xochimilco

# INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

**Kimberly Hernández Segura**

Matricula: 2132040201

Licenciatura: Planeación Territorial  
División de Ciencias y Artes para el Diseño

Periodo de realización de servicio social:  
16 de mayo 2017 al 16 de noviembre del 2017

Proyecto: Diseño, Construcción e Implementación  
del Modelo Integral de Gestión de

Gestión de destinos

Clave. XCAD000444

SECRETARIA DE  
TURISMO  
FEDERAL  
DIRECCIÓN  
GENERAL DE  
GESTIÓN DE  
DESTINOS

## **INDICE**

INTRODUCCIÓN .....	2
OBJETIVO GENERAL .....	3
ACTIVIDADES REALIZADAS .....	3
METAS .....	7
RESULTADOS Y CONCLUSIONES .....	8
RECOMENDACIONES .....	8
BIBLIOGRAFÍA .....	9

## INTRODUCCIÓN

Dado que la planeación territorial tiene, por una parte, un enfoque político administrativo en el ordenamiento del espacio, tanto urbano como rural, y a su vez se encarga de dar gestión a las decisiones que se llevan a cabo mediante un cambio al espacio, sin dejar a un lado el brindar un desarrollo sostenible para la población. Y el turismo necesita de políticas turísticas, conforme a su ámbito legal de competencia, así como planear y conducir sus actividades con sujeción a las políticas para el logro de los objetivos y prioridades de la planeación nacional del desarrollo. Es por eso que considero que tanto la planeación como el turismo tienen un gran vínculo, puesto que las dos requieren de decisiones político administrativas, ya que el turismo por su parte debe seguir normas para que funcione, y es necesario que un destino sea planificado para que se vuelva atractivo.

Es importante mencionar que el turismo para el país es una de las fuentes económicas más importantes ya que genera empleos y que han ido aumentando con los años. Por otro lado, el turismo en México genera una gran cantidad de derrama económica debido a su enorme cantidad de atractivos. Los beneficios que tiene son visibles, ya que los censos que se han realizado han demostrado hay un aumento de extranjeros que visitan el país.

En Dirección General de Gestión de Destinos Turísticos, una de las labores más importantes es que por medio de su Modelo Integral de Gestión de Destinos cuyo objetivo es el de favorecer el desarrollo de la actividad turística, sin dejar a lado la sustentabilidad y la competitividad del destino es que haya una mejor interrelación con la sociedad. Es por eso que como institución a nivel federal esta se debe encargar de que las localidades sigan y cuenten con una serie de programas y, reglamentos que harán cumplir su deber. El programa de permanencia integra distintos puntos que se requieren para que un pueblo pueda pertenecer a este programa, y así logre obtener los recursos y apoyo por parte de la SECTUR para mejorar y aumentar la afluencia de turistas a este destino para mejorar la calidad de vida y la economía de los habitantes.

## OBJETIVO GENERAL

Colaborar y aportar conocimientos a la secretaría para analizar y a su vez proporcionar una mejor solución a la documentación requerida por parte de la institución para evaluar la permanencia del pueblo mágico en el programa. Esto con la finalidad de examinar que tan importante es para la localidad, la interrelación que hay entre los participantes e integrantes del comité en el beneficio de la población a nivel regional, no solo para aquellos que se encuentran dentro del sector turismo, sino para todas aquellas personas que se encuentran viviendo en el destino.

## ACTIVIDADES REALIZADAS

La tarea principal como parte de los integrantes de servicio social es realizar la revisión de la documentación enviada por parte de los pueblos mágicos para su permanencia en el programa. Este consta de diez puntos los cuales son los siguientes:

### 1.- Mantenimiento y funcionamientos del comité, esto consiste en:

- 1.1 integración formal del comité del pueblo, en donde se enuncian los nombres de los integrantes (presidente, vocalías, subdirector, etc.) y esta misma este firmada.
- 1.2 Minutas, es decir evidenciar las reuniones que se tienen como representantes del comité, estas mismas deben estar firmadas por cada una de ellos y a su vez deben presentar acuerdos pero que tengan relación con el turismo y debe haber mínimo tres minutas por año.
- 1.3 Programa de trabajo, el comité debe realizar un documento en el cual describa la situación actual del pueblo, realizando un diagnóstico, estableciendo objetivos que ayuden y refuercen su trabajo planteando avances y logros. Es necesario que planteen estrategias y líneas de acción.
- 1.4 Indicadores de sustentabilidad y competitividad, son más que nada datos que sirven para poder medir la demanda, gestión, oferta e infraestructura turística es su parte competitiva; y por otro lado es conocer a disponibilidad, consumo y si es que existen medidas de tratamiento del agua, que tanta generación de basura existe y si es que hay manejo,

disposición y reciclaje de basura, evaluación del nivel de beneficios económicos en el turismo, ya sea , la tasa de desempleo, empleo en el sector turismo y tasa de crecimiento en el mismo. Por otro lado, es ver el impacto que tiene con la población es decir en nivel de bienestar y la percepción de la existencia de comercio ambulante, medición de la cobertura de servicios urbano como, agua potable, alcantarillado y electricidad.

**2 Aprobación y punto de acuerdo:** es una copia del punto de acuerdo del Congreso del estado en el que se etiquete el presupuesto anual para el desarrollo turístico de la localidad que cuenta con el nombramiento Pueblo Mágico.

**3 Planes, programas y normatividad.** En donde se les pidió a las localidades que enviaran la siguiente información:

3.1 Programa de Desarrollo Turístico Municipal

3.2 Plan de Desarrollo Urbano Municipal

3.3 Programa de Ordenamiento Ecológico Territorial

3.4 Reglamento Municipal de Ordenamiento del Comercio en vía pública

3.5 Programa Municipal de Seguridad

3.6 Plan Municipal de Protección Civil

3.7 Presentar copia del Reglamento de Imagen Urbana

3.8 Programa Municipal de Manejo de Residuos Sólidos

**4 Catálogo de productos turísticos:** El pueblo debe contar con un catálogo de productos turísticos en donde se presentan un conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado en forma individual o en una gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos del turista y/o visitante. Ahora bien, en la producción de productos turísticos hay que destacar el tratamiento especial de tres tipos de actividad productiva turística:

- a.- Producción de bienes
- b.- Las agencias de viajes y
- c.- Los operadores turísticos

normalmente debe presentarse de la siguiente forma:

1. Nombre del producto,
  2. Descripción, el atractivo o conjunto de atractivos que lo conforman,
  3. Actividades a realizar, su duración,
  4. el precio, los servicios que incluye y
  5. los prestadores de servicios que oferten este producto. (Además de recomendaciones e información de importancia).
- 5. Funcionamiento y adecuación de los servicios de salud y seguridad:** Presentar el programa de mantenimiento y de ser el caso, que acrediten los servicios de salud y seguridad pública para la atención del turismo en caso de ser necesario en una situación de emergencia. Avalado por las autoridades correspondientes.
- 6. Evaluación del impacto del desarrollo turístico:** Carta de aceptación a ser evaluado anualmente, firmada por el presidente municipal.
- 7. Mantenimiento de relaciones comerciales con prestadores de servicios turísticos.**
- 7.1 Indicar las Relaciones Comerciales de intermediarios de servicios turísticos.
  - 7.2 Presenta evidencia (Página WEB, folletos, fotografías e imágenes) del catálogo de paquetes que se venden en la localidad.
- 8. Contar con un sistema de información estadística:** se pide mostrar reportes sistematizados de los siguientes indicadores:

En el ámbito de la Competitividad los indicadores son:

1. Información general del destino (habitantes, perfil del turista);
2. Demanda turística (satisfacción del turista, derrama turística, patrón de comportamiento);
3. Oferta turística (ocupación, estado del atractivo);
4. Gestión turística (marco normativo actualizado);
5. Infraestructura (conectividad, infraestructura privada);

6. Servicios (infraestructura privada, servicios);
7. Recursos naturales (atractivos turísticos);
8. Profesionalización (certificación, calidad).

En el ámbito de la Sustentabilidad los indicadores son:

1. Agua (disponibilidad, consumo, tratamiento);
2. Desechos (generación de basura, manejo, disposición y reciclaje);
3. Beneficios económicos del turismo (nivel de desempleo, contribución a la economía local);
4. Impacto social (impacto, ambulante);
5. Demanda turística (satisfacción del turista, derrama turística, patrón de comportamiento);
6. Oferta turística (ocupación, estado del atractivo);
7. Planeación urbana y ambiental (planes y programas);
8. Desarrollo urbano integral (cobertura de servicios básicos, estado de la vivienda);
9. Imagen urbana (preservación de la imagen arquitectónica).

**9.- Integrar un informe detallado de actividades (anual):** La localidad debe presentar un informe pormenorizado del desarrollo de las actividades en el Pueblo Mágico destacando los siguientes renglones entre otros:

1. Involucramiento de la Sociedad y de las Autoridades.
  - a) Describir como las autoridades estatales, municipales y comité han trabajado de manera continua y conjunta en proyectos que permitan el desarrollo turístico local.
1. Desarrollo e Innovación de Productos Turísticos.
  - b) Describir cómo está integra su producto turístico o bien alguna propuesta de cómo se integrará.
  - c) Destacar la existencia producto turístico especializado potencial o por consolidar dentro de la localidad.
1. Profesionalización.
  - d) Programas de capacitación,
  - e) Talleres de desarrollo de productos,
  - f) Campañas turísticas dirigidas a la localidad;
  - g) Concientización etc.
2. Certificación Turística.
  - a) Programas de Certificación de la Calidad.
  - b) Lista de empresas con distintivos de calidad.
3. Mercadotecnia Integral.
  - a) Programas de difusión y promoción.

- b) Presentar el soporte de acciones de promoción y difusión que ha venido realizando ya sea de manera local, regional y/o nacional
- 4. Inversión
  - a) Inversión privada y social en desarrollos turísticos culturales, rurales, de naturaleza y otros tipos de turismo.
  - b) Trabajadores de empresas turísticas y/o socios de empresas comunales y/o ejidales, que se hayan incorporado al empleo turístico recientemente
    - a) Nacimiento de nuevas empresas turísticas y relacionadas
    - a) Inversión en obra pública.
- 5. Sustentabilidad Turística.

Los puntos mencionados anteriormente fueron revisados por periodos, dentro de la primera revisión, se encontraron los puntos 1 y 4, durante la segunda fueron el punto 3, 6 y 7, y la ultima 2,5,8,9. La finalidad del nombramiento de "Pueblo Mágico" es fortalecer la participación de la sociedad de manera equitativa, a través de acciones que contribuyan a detonar el crecimiento del turismo en el pueblo mágico.

Posteriormente aporte ideas en la realización de un nuevo proyecto que está realizando Dirección General de Gestión de Destinos en el que se va poder medir el potencial turístico del pueblo, dicho estudio integra atractivos, equipamiento, instalaciones, infraestructura y mercado el cual va a generar como resultado una gráfica que va a definir la potencialidad del destino, es decir si tiene sitios sin potencial, sitios con actividad turística y sitios con potencial. El resultado de esta permitirá ver qué tipo de potencial tiene el destino, ya sea de sol y playa, de aventura, ecoturismo, cultural, de negocios, etc.

## METAS

- Se logro realizar la revisión de la documentación de permanencia de pueblos mágicos y me permitió hacer observaciones en el protocolo, lo cual ayudo a mejorar la relación de la secretaria con el comité de los pueblos mágicos, esto con la finalidad de que haya una cooperación y coordinación entre los mismos.
- Coadyuve a mejorar la realización de las estrategias y líneas de acción realizadas en los programas de trabajo de las localidades, con el fin de mejorar la implementación de las propuestas que serán implementadas para un mejor desarrollo turístico.



- Aportar ideas en la realización de un nuevo proyecto que coadyuvara a medir el potencial del destino.
- Aportar ideas en la guía del reglamento del comité de los pueblos mágicos.

## RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Mi labor en el servicio social en la Secretario de Turismo federal me dejó una gran experiencia puesto que vi que tanto la planeación como el turismo tiene una gran conexión pues ambas partes tienen en común “el espacio” ya que es de suma importancia debido a que ambas implementan políticas que intervendrán en el mismo. Por otro lado, trabajar en la SECTUR me permitió conocer cómo es que funciona la labor de los trabajadores de gobierno y cómo es que sus decisiones son de suma importancia para la sociedad y en este caso en el sector turismo.

## RECOMENDACIONES

A coordinación divisional de servicio social le agradezco la atención que me brindaron y a la facilitación de documentación para la realización del servicio social, fue fácil y rápido el proceso del mismo.

Por otro lado, a servicio social de la secretaria le agradecería mejorar el proceso de conclusión de servicio social para mejorar el trámite de liberación del mismo, por otro lado la atención fue muy amable por parte de las coordinadoras, siempre atendieron mis dudas.

Al responsable del proyecto, en este caso a Bruno Miranda Elizarraraz le agradezco la presión e insistencia en la participación como integrante de su equipo de los prestadores de servicio social, pues me hizo forjar carácter y mejorar mi trabajo, además de que siempre estuvo interesado en hacernos participar e intervenir en muchas de las decisiones y trabajos realizados por la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

<https://www.gob.mx/sectur/>

[http://www.uam.mx/unidad\\_xochimilco.html](http://www.uam.mx/unidad_xochimilco.html)

Guerrero González, Perla Elizabeth y Ramos Mendoza, José Roberto (2014). "INTRODUCCIÓN AL TURISMO". <http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384130.pdf>

***Hernández Segura Kimberly***

Licenciatura en Planeación Territorial  
Universidad Autónoma Metropolitana- Unidad Xochimilco  
Prestador del Servicio Social

***DHA. Bruno Miranda Elizarraraz***

Subdirector General de Gestión de Destinos,  
Secretaría de Turismo federal  
Responsable del Proyecto

***Felipe Gerardo Ávila Martínez***

Universidad Autónoma Metropolitana – Unidad Xochimilco  
Asesor Interno