



“Fondo Sectorial para la Investigación, el Desarrollo y la Innovación Tecnológica en Turismo”

Demandas Específicas Convocatoria 2011

1. ALINEACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO DE EDUCACIÓN TURÍSTICA A LAS NECESIDADES DEL CAMPO LABORAL

DEMANDA

Desarrollar un mecanismo de vinculación para las instituciones de educación turística que posibilite la adecuación de los programas de estudio conforme a las necesidades del campo laboral del turismo.

ANTECEDENTES

Es evidente el crecimiento de la actividad turística y como consecuencia la integración en el mercado de mayor número de universidades ofreciendo formación a los estudiantes de nivel técnico, superior y posgrado en turismo; sin embargo, se percibe un distanciamiento importante entre las necesidades de los empresarios y gobiernos con respecto a sus necesidades de personal con los perfiles de los egresados de las escuelas de turismo.

Existen universidades que mantienen una vinculación estrecha con la oferta laboral monitoreando los cambios y tendencias, adecuado oportunamente los programas de estudio para que los egresados cuenten con la formación adecuada que les permita primero incorporarse sin problema al mercado laboral y después puedan desempeñarse con buenos resultados; sin embargo, no es el caso de todas las instituciones, lo cual genera una desvinculación total entre los conocimientos adquiridos por los estudiantes en turismo y las necesidades de la oferta laboral; lo cual deja en desventaja a los egresados en turismo.

La Secretaría de Turismo le interesa recabar información sobre los requerimientos de formación de personal para poder brindar esta información a las universidades y centros de capacitación para poder satisfacer la creciente demanda de personal ajustando sus programas de estudio.

OBJETIVOS

- Documentar los requerimientos de la oferta laboral turística en cuanto a “capacidades y habilidades” para ocupar puestos operativos, técnicos, administrativos y directivos. (análisis de la oferta de capital humano, a través de estándares de competencia)
- Conocer los programas de estudio que ofrecen las instituciones educativas y el proceso actual para llevar a cabo la vinculación con la oferta laboral.
- Conocer la problemática enfrentada por el sector turístico público y privado para el reclutamiento y selección del personal que cubra sus requerimientos, con respecto los egresados de carreras de turismo. (análisis de demanda de capital humano)
- Conocer y documentar las características de mejores prácticas en cuanto al ejercicio de prácticas profesionales de los estudiantes de turismo para determinar los elementos necesarios y suficientes para diseñar un programa de prácticas profesionales.
- Desarrollar un programa de prácticas profesionales para los estudiantes de turismo que permita integrar la experiencia laboral necesaria para complementar con los conocimientos adquiridos durante los estudios y con base a los hallazgos previos del proyecto.



- Desarrollar una estrategia de vinculación para alinear los programas de estudio de turismo a las necesidades de la oferta laboral.

PRODUCTOS ESPERADOS

De manera propositiva y no limitativa y de acuerdo a la experiencia del área usuaria de la Secretaría de Turismo, se recomienda que el proyecto contenga por lo menos los siguientes elementos en cada etapa. Sin embargo, el investigador podrá proponer o mejorar la estructura actual. En letras negritas se encuentra el entregable, el cual no está sujeto a nuevas propuestas. Lo que se deja a criterio del investigador es la posible metodología o forma de atender el tema.

NOTA: El área usuaria considera que este proyecto puede quedar terminado en 10 meses, distribuyendo el tiempo de la siguiente manera: primera etapa 3 meses, segunda etapa 3 meses y tercera etapa 4 meses; sin embargo, se somete a consideración del investigador la modificación de los tiempos para beneficio del proyecto.

Primera Etapa:

1. Características de los programas de estudio y la oferta laboral. Documento en extenso en Word y con un resumen ejecutivo en Power Point; que incluya al menos los siguientes temas:

- Características de los programas de estudio a nivel técnico, superior y posgrado ofrecidos por las instituciones educativas en diferentes regiones del país.
- Análisis FODA de los programas de estudio de la educación turística del país.
- Características de la oferta laboral disponible en el país en las diferentes empresas inmersas en el turismo (Hotelería, alimentos y bebidas, transporte aéreo y terrestre, agencias de viajes, entretenimiento, gobierno.)
- Análisis sobre la brecha y elementos de coincidencia y diferencias entre los programas de estudios y la oferta laboral.

Para lograrlo se sugiere incluir una investigación hemerográfica y en internet sobre las opciones tanto de ofertas laborales como de programas educativos de turismo en todos los niveles (técnico, superior y posgrado) a nivel nacional.

Segunda Etapa:

2. Diagnóstico sobre la situación actual de los programas de estudio y la oferta laboral. Documento en extenso en Word y con un resumen ejecutivo en Power Point; que incluya al menos los siguientes temas

- Problemática de la vinculación entre universidades y empresas con respecto a los programas de estudio y las necesidades de la oferta.
- Problemática del egresado de turismo para su incorporación al mercado laboral y su actualización.
- Análisis sobre las mejores prácticas identificadas en la vinculación entre las universidades y el campo laboral.

Análisis sobre las mejores prácticas identificadas en el ejercicio de prácticas profesionales por los alumnos como entrenamiento para su integración al campo laboral, identificando las características de las mejores prácticas aplicables con el objetivo de poder diseñar un programa de prácticas que pueda tener validez oficial. Con el fin de identificar la problemática existente en diferentes zonas del país con respecto a la vinculación de las universidades y la oferta laboral para la alineación de los programas de estudio a las necesidades del campo laboral, así como la identificación de mejores prácticas en el ejercicio de prácticas profesionales, se recomienda realizar entrevistas a profundidad con ejecutivos de empresas especializadas en contratación de personal y gerentes de recursos humanos de empresas turísticas así como los responsables de la bolsa de empleo de las instituciones académicas con carrera de turismo.

También se recomiendan algunos grupos de enfoque con egresados de turismo a nivel técnico, superior y posgrado, para conocer la experiencia que han tenido en su incorporación y desarrollo profesional, así como en cuanto a la aplicación de los conocimientos adquiridos y las opciones existentes para su actualización.

Se espera como parte de los hallazgos la identificación de la existencia o no de una brecha entre los programas educativos en turismo y los requerimientos necesarios del campo laboral en empresas turísticas

Tercera Etapa:

3. Guía estratégica para la alineación de los planes de estudio acordes con las necesidades del campo laboral de cada región del país y tipo de rama del turismo para orientar a las universidades en la alineación de sus programas de estudio. Documento en extenso en formato Word y versión ejecutiva en formato Power Point.

Se recomienda incluir en la investigación el análisis sobre el ejercicio de prácticas profesionales por los alumnos como entrenamiento para su integración al campo laboral, identificando las características



de las mejores prácticas aplicables con el objetivo de poder diseñar un programa de prácticas que pueda tener validez oficial.

- 4. Preparación de talleres dirigidos a representantes de instituciones de educación superior para la aplicación de mejores prácticas de vinculación académica con empresarios. Material de apoyo para la impartición del taller en formato power point, Word o Excel para la ejecución de ejercicios prácticos que permitan la asimilación del conocimiento.**
- 5. Impartición de talleres. Participación de al menos un moderador con al menos 5 grupos de 30 personas en diferentes lugares del país.**

LUGAR

Se deberá considerar como universo para el análisis, todas las universidades de educación superior carreras relacionadas con turismo en todo el territorio nacional.

La impartición de los talleres serán de impacto regional y las sedes se determinarán de acuerdo a los resultados del primer entregable.

USUARIOS

Gobierno Federal, Estatal y Municipal e Instituciones de educación superior en turismo

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ESTA DEMANDA DE INVESTIGACIÓN, ACLARACIÓN O DUDAS O PREGUNTAS, FAVOR DE CONTACTAR A:

Arik Staropolsky o Marina Canseco
astaro@sectur.gob.mx, mcanseco@sectur.gob.mx
3002-6340, 3002-6300 x1902

2. DEFINICIÓN DE INDICADORES PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y COMO INCENTIVAR LA MEJORA EN SU COMPETITIVIDAD

DEMANDA

Desarrollo de una metodología para medir y evaluar la calidad y competitividad de los prestadores de servicios turísticos a través de los programas de certificación y sellos de calidad.

ANTECEDENTES

Desde el año 2001 la Secretaría de Turismo ha implementado dos distintivos para impulsar la competitividad de los prestadores de servicios turísticos en México. Se ha buscado aumentar la calidad de los servicios ya sea en higiene de alimentos en los restaurantes así como en los procesos de los servidores.

Estos distintivos nunca han sido evaluados para conocer el impacto que han tenido tanto en la satisfacción del turista, como en las mismas empresas certificadas ni tampoco si han aportado a la mayor captación de turistas, derrama económica o mejora de la competitividad de los prestadores de servicios turísticos.

Actualmente el Distintivo M cuenta con 5000 certificados y el H con 4000. El sello de calidad Punto Limpio y el sello Calidad están próximos a lanzarse y se pretende contar con un mecanismo para poderlos evaluar. Si bien no será posible evaluar hacia el pasado ya que no se determinó la situación inicial y no existe información para poderla contrastar, se considera la posibilidad de evaluar cualitativamente a los distintivos y determinar las variables que se utilizarán para continuar evaluando los 4 (o aquellos adicionales) programas de calidad y de esta manera crear índices de competitividad.

OBJETIVOS

- Definir y analizar la competitividad como un elemento de desarrollo turístico y determinar los factores que hacen competitivo un país, estado o destino turístico, documentar mejores prácticas.
- Definir los criterios para evaluar si una certificación o sello de calidad mejora de la competitividad de prestadores de servicios o establecimientos turísticos.
- Desarrollar un modelo teórico que determine las variables que definen la competitividad de prestadores de servicios o establecimientos en materia de turismo que impacten en un mayor número de turistas.
- Diseñar una metodología para la identificación de beneficios económicos, comerciales, y operativos. dentro y fuera de las empresas a partir de la obtención de los distintivos y sellos de calidad.
- Probar la metodología en una muestra piloto para determinar los ajustes que correspondan tanto al instrumento de evaluación, como a los diferentes programas.

- Elaborar un mecanismo para evaluar los distintivos y sellos de calidad otorgados por la Secretaría de Turismo (distintivos M, H, Punto Limpio y Código 10, que incluya procesos de quién, cómo, cuanto tiempo debe desarrollar cada asunto.

PRODUCTOS ESPERADOS

De manera propositiva y no limitativa y de acuerdo a la experiencia del área usuaria de la Secretaría de Turismo, se recomienda que el proyecto contenga por lo menos los siguientes elementos en cada etapa. Sin embargo, el investigador podrá proponer o mejorar la estructura actual. En letras negritas se encuentra el entregable, el cual no está sujeto a nuevas propuestas. Lo que se deja a criterio del investigador es la posible metodología o forma de atender el tema.

NOTA: El área usuaria considera que este proyecto puede quedar terminado en 10 meses, distribuyendo el tiempo de la siguiente manera: **primera etapa 3 meses, segunda etapa 3 meses y tercera etapa 4 meses; sin embargo, se somete a consideración del investigador la modificación de los tiempos para beneficio del proyecto.**

Primera etapa:

- 1. Diagnóstico de la situación actual y creación de un modelo de competitividad en turismo. Documento en extenso en Word y presentación ejecutiva en power point, modelo en excel.**
- Para la construcción de este modelo que determine la importancia de los programas de calidad en los prestadores de servicios como elemento influyente en la competitividad de las empresas y destinos, se recomienda hacer una revisión bibliográfica sobre competitividad en turismo identificación de mejores prácticas en programas de calidad para mejorar la competitividad de prestadores de servicios y destinos, para la integración de un modelo de competitividad que incluya:
 - Variables que influyen
 - Métricas más comunes
 - Indicadores que definen la competitividad
 - La competitividad orientada a la operación del negocio
 - La competitividad orientada a la satisfacción del cliente:

Revisión de cómo la calidad de los establecimientos y prestadores de servicios influyen en la satisfacción del turista (desde el punto de vista del turista). Es una exigencia del turista? Brinda valor agregado?

- Definición de competitividad turística.
- ¿Quién exige la certificación (el turista o el tour operador?)
- Evaluar al turista (sirve o no tener la certificación?)

- ¿Cómo se relacionan entre sí y cómo cada uno aporta a la satisfacción del turista.
- Generación de modelo de competitividad y la metodología para la captación de información para alimentarlo, que permita la evaluación de negocios y destinos.
- ¿Cómo se recomienda a los prestadores de servicios aumentar su competitividad?

También se sugiere incluir una evaluación cualitativa que incluya la evaluación de cada programa H, M y sellos de calidad Punto limpio y Código 10 a realizarse mediante entrevistas a profundidad con funcionarios de la Secretaría de Turismo Federal para la generación de un diagnóstico cualitativo sobre la consistencia y resultados de los programas H, M punto limpio y código 10.

- Entrevistas con los funcionarios de la Secretaría de turismo de la Dirección de Cultura Turística que coordinan cada uno de los proyectos de certificación de los programas de calidad y distintivos.
- Entrevistas con dueños o directores generales de empresas certificadas por alguno de los programas.

El análisis de la situación actual deberá incluir un análisis FODA

2. Metodología para la evaluación de la calidad y competitividad de las empresas beneficiadas por los programas y la renovación de los certificados y sellos de calidad. Documento en Word y presentación en Power Point.

Dicha metodología deberá incluir los siguientes elementos:

- Evaluación general del impacto en la empresa y en el destino.
- Determinación de las variables a incluir cada vez que se requiera renovar la certificación: definición del cuestionario, seguimiento y comparativo contra la línea base.

Segunda etapa:

3. Prueba piloto de metodología. Presentación en power point.

Prueba de la metodología en campo.

- Determinación de una muestra con representatividad de cada programa y prueba de la metodología planteada para identificar ajustes a la misma.
- Desarrollo de ajustes y recomendaciones para mejorar el funcionamiento y la operación de cada uno de los programas de certificación H, M, y sellos de calidad Punto limpio y Calidad.

Tercera etapa:

4. Software en línea que permita la evaluación de las empresas beneficiadas por los programas de certificación.

LUGAR



Los principales 20 destinos donde se ubiquen las MIPYMES turísticas

USUARIOS

Gobierno Federal y Estatal y Municipal, Sector privado e instituciones académicas.

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ESTA DEMANDA DE INVESTIGACIÓN, ACLARACIÓN O DUDAS O PREGUNTAS, FAVOR DE CONTACTAR A:

Arik Staropolsky o Marina Canseco
astaro@sectur.gob.mx, mcanseco@sectur.gob.mx
3002-6340, 3002-6300 x1902

3. DISEÑO DE LA METODOLOGÍA PARA LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE PROGRAMAS COOPERATIVOS A ESTADOS PARA LA PROMOCIÓN TURÍSTICA

DEMANDA

El proyecto consiste en construir un modelo metodológico en donde se identifiquen los elementos de evaluación del gasto en proyectos de promoción y las variables a utilizar para determinar la asignación de recursos (propósito de los programas, elegibilidad de los proyectos y alcance), así como los principios y criterios del análisis para la evaluación del desempeño actual del destino y así poder priorizar la asignación de recursos.

ANTECEDENTES

Desde la creación del Consejo de Promoción Turística de México en 1999, ha existido la figura de los programas cooperativos para la promoción turística. Básicamente, la Federación, a través del CPTM asigna cierto recurso a cada estado con el requisito que este recurso sea equiparado. Existe la modalidad de acuerdos bilaterales o trilaterales, en donde destinos, gobierno o empresas aportan dinero a un fondo común usado exclusivamente para la promoción.

La asignación de recursos a través de los programas institucionales no necesariamente guarda consistencia ni proporción entre desarrollo de producto y desarrollo de mercado y en muchas ocasiones la asignación de recursos responde a planes de corto plazo. Si bien, existe transparencia en la asignación, no es posible observar el efecto de estas inversiones en el largo plazo ni evaluar sus impactos y con esto generar una retroalimentación para seguir invirtiendo en determinado mercado.

Con este proyecto se pretende definir una metodología que permita incorporar algunas variables conocidas en todas las entidades federativas del país y que permitan aplicar criterios que garanticen una distribución más equitativa y productiva de los recursos financieros institucionales destinados a la promoción turística.

Es recomendable observar el desarrollo de las acciones emprendidas para incrementar la experiencia y el aprendizaje en la toma de decisiones y se pretende facilitar la asignación de recursos en un menor tiempo, costo y con la mayor eficiencia posible.

OBJETIVOS

- Formular una metodología que integre los indicadores, procedimientos, principios y criterios para asignar recursos presupuestales para de evaluación de proyectos relacionados con la promoción turística por estado.
- Definir las variables que determinan la rentabilidad de los recursos federales en materia de promoción turística y que repercutan directamente en los resultados de la actividad turística de estados y destinos.

- Identificar los elementos o variables que determinan el desempeño de los destinos turísticos, que están relacionadas con la promoción turística que sirvan de base para la asignación presupuestal.
- Con base en lo anterior, elaborar la metodología, así como los manuales de operación de los instrumentos, un plan de aplicabilidad del modelo para la asignación de recursos de promoción. El desarrollo de una aplicación informática donde se pueda calcular de manera ágil los recursos a los que puede acceder algún destino dadas las variables que se determinen en el modelo metodológico.

PRODUCTOS ESPERADOS

De manera propositiva y no limitativa y de acuerdo a la experiencia del área usuaria de la Secretaría de Turismo, se recomienda que el proyecto contenga por lo menos los siguientes elementos en cada etapa. Sin embargo, el investigador podrá proponer o mejorar la estructura actual. En letras negritas se encuentra el entregable, el cual no está sujeto a nuevas propuestas. Lo que se deja a criterio del investigador es la posible metodología o forma de atender el tema.

NOTA: El área usuaria considera que este proyecto puede quedar terminado en 9 meses, distribuyendo el tiempo de la siguiente manera: **primera etapa 3 meses, segunda etapa 3 meses y tercera etapa 3 meses; sin embargo, se somete a consideración del investigador la modificación de los tiempos para beneficio del proyecto.**

Primera etapa:

- 1. Diagnóstico de la situación actual. Documento que refleje el análisis de las variables a considerar en el modelo para su consenso y determinación con el área usuaria.**

Para esto se recomienda llevar a cabo entrevistas a profundidad a funcionarios del CPTM para conocer el funcionamiento actual de las asignaciones de recursos a entidades federativas (por lo menos 3 reuniones). también se recomiendan entrevistas a profundidad con funcionarios de estados y destinos que hayan pasado por el proceso de solicitud y ejecución de los recursos, esto con la intención de realizar una evaluación cualitativa que permita recabar opiniones y sugerencias para mejorar la operación del proyecto (por lo menos 15 entrevistas que pueden ser vía telefónica). La intención de estas entrevistas es reunir los elementos que han fungido como variables para asignar los recursos e identificar la información disponible.

Se deberá utilizar como parámetro de evaluación de los datos y la información los criterios y conceptos que maneja la OMT en primer lugar, y en su caso, criterios de organizaciones internacionales del sistema de Naciones Unidas en primera instancia, de organismos públicos internacionales en segundo término y de organizaciones privadas internacionales y organizaciones nacionales públicas y privadas en tercer lugar y como producto del análisis y comparación.

Segunda etapa:

2. Anexo metodológico que describa el proceso de la determinación de variables del modelo incluyendo los ponderadores de cada variable, las características de cada variable, la manera en la que interactúan entre ellas.

Se recomienda incluir en el análisis un indicador para medir el desempeño del destino. Este desempeño jugará un papel importante, si el indicador es positivo podrá influir positivamente en la calificación final. Sin embargo, si el desempeño es negativo también podría influir para apoyar a un destino, entonces dependiendo de la relación de este indicador con otros, se podrá determinar su influencia negativa o positiva.

3. Metodología para la asignación de recursos de programas cooperativos a estados para la promoción turística

La metodología deberá incluir:

Los procedimientos, principios y criterios de evaluación de proyectos de promoción.
El manual de aplicación de criterios de evaluación.

Variables mínimas a considerar:

- Llegada de turistas nacionales e internacionales
- Conectividad aérea
- Potencial turístico (crear definición)
- Número de cuartos de hotel mayores a 3 estrellas
- Precios
- Desempeño (definir variables que definirán esta variable)
- Que cumplan condiciones (DataTur, tracking turístico, sistema de información)
- Etapa del ciclo de vida de los destinos.
- Capacidad de carga del destino.
- Diseñar un plan de aplicabilidad y difusión del programa para explicar y enseñar a los destinos las variables e información que deberán reportar en futuras aplicaciones a los programas cooperativos del CPTM. lo define la SECTUR ya que son programas de apoyo del gobierno federal, no puede ser parte del proyecto.

Tercera etapa:

4. Aplicación informática que sirva para alimentar las solicitudes de recursos y determine con base al modelo metodológico generado la viabilidad y montos de apoyo en promoción para estado y municipios.

La metodología deberá incluir:



Los procedimientos, principios y criterios de evaluación de proyectos de promoción.
El manual de aplicación de criterios de evaluación.

LUGAR

El análisis se llevará a cabo en cualquier lugar de la república mexicana y las presentaciones de avances serán en la ciudad de México.

USUARIOS

Gobierno Federal y Estatal.

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ESTA DEMANDA DE
INVESTIGACIÓN, ACLARACIÓN O DUDAS O PREGUNTAS, FAVOR DE CONTACTAR A:

Arik Staropolsky o Marina Canseco
astaro@sectur.gob.mx, mcanseco@sectur.gob.mx
3002-6340, 3002-6300 x1902

4. DEFINICIÓN Y DETERMINACIÓN DE LA ESTRUCTURA REGIONAL DEL MERCADO TURÍSTICO NACIONAL

DEMANDA

Generar un mapa que permita analizar la existencia y configurar por peso el flujo turístico (personas y gasto) de los mercados regionales que conforman el flujo doméstico de turismo por motivos personales (turismo de placer, salud, religioso, estudios, entre otros.)

ANTECEDENTES

Dado que no se conoce la configuración regional de los flujos por origen-destino, ni el peso que tienen estos flujos, la inversión promocional tiende a concentrarse en los mercados más importantes para la promoción de todo el país.

La mayoría de las encuestas sobre el mercado turístico nacional se centran en los principales mercados emisores, como son el Distrito Federal, Guadalajara y Monterrey. Excluyendo a estos tres no se tiene identificada la configuración de los mercados regionales, aunque estudios realizados indican que existe dicha configuración. Dentro de los estudios se cuenta con la Segmentación de la Demanda realizada por el CPTM, la encuesta de Perfil y Grado de Satisfacción del Turista del Cestur y la encuesta Urbana, entre otros.

Por lo poco que se conoce sobre la generación de turistas desde otros polos, tampoco se ha podido determinar el segmento de la población de los turistas a los cuales se debe de dirigir la promoción y tampoco se han identificado los destinos de visita. Se sabe que casi 1 de cada 10 viajeros repite el mismo destino y que 3 de cada 10 tienen poco repertorio para elegir entre varios destinos, sin embargo no se conocen las preferencias entre el emisor y el receptor para repetir el viaje ni el conjunto de destinos entre los cuales se selecciona el viaje.

Este análisis va a permitir ayudar en la definición de desarrollo de producto y de dimensionamiento de la vocación turística, reconocer y canalizar adecuadamente el flujo de turistas en las regiones y diseñar estrategias de mercado adecuadas, puntuales y racionales, cuya inversión promocional sea proporcional a la expectativa del mercado. Se ha detectado que no siempre los destinos realizan sus acciones promocionales en los mercados emisores y de esta manera se podrá determinar si la inversión de estos recursos debe ser local, regional o nacional, siempre pensando en el turismo doméstico. Se podrá también determinar la congruencia en el uso de los recursos de promoción sobre dónde promoverse.

OBJETIVOS

- Analizar la información de flujos de turistas por origen-destino.
- Elaborar los criterios de dimensionamiento de los mercados regionales para el análisis y la configuración de la estructura regional del mercado turístico nacional.

- Identificación de los mercados emisores por región y las variables que afectan la orientación de sus flujos turísticos, sus motivadores e inhibidores.
- Determinar las características por las cuales sucede el fenómeno turístico en cada mercado emisor.
- Definir pesos del turismo nacional por regiones
- Configurar un mapa de mercados regionales que pueda subirse a la plataforma del Atlas turístico.

PRODUCTOS ESPERADOS

De manera propositiva y no limitativa y de acuerdo a la experiencia del área usuaria de la Secretaría de Turismo, se recomienda que el proyecto contenga por lo menos los siguientes elementos en cada etapa. Sin embargo, el investigador podrá proponer o mejorar la estructura actual. En letras negritas se encuentra el entregable, el cual no está sujeto a nuevas propuestas. Lo que se deja a criterio del investigador es la posible metodología o forma de atender el tema.

NOTA: El área usuaria considera que este proyecto puede quedar terminado en 13 meses, distribuyendo el tiempo de la siguiente manera: primera etapa 5 meses, segunda etapa 3 meses y tercera etapa 5 meses; sin embargo, se somete a consideración del investigador la modificación de los tiempos para beneficio del proyecto.

Primera etapa:

- 1. Marco teórico que incluye las consideraciones y criterios metodológicos, fuentes consultadas, bibliografía**

Se recomienda para la integración de dicho entregable considerar:

- Fuentes Secundarias y estadísticas existentes sobre flujos turísticos: Número de asientos disponibles, flujo de carreteras, ingreso per-capita, Encuesta Urbana realizada por la SECTUR, Perfil y grado de Satisfacción del Turismo y estudios de segmentación de la demanda turística nacional.

- 2. Diagnóstico de la situación actual**

Este documento deberá integrar al menos:

- Una clasificación regional del mercado emisor para cada uno de esos destinos.
- Analizar la información de flujos de turistas por origen-destino
- Elaborar los criterios de dimensionamiento de los mercados regionales para el análisis y la configuración
- Identificar elementos para la descripción del fenómeno y sus características

3. Reporte descriptivo de hallazgos en Word y versión ejecutiva desarrollada en power point del comportamiento de la demanda por mercado regional

Para desarrollar este entregable se propone hacer el levantamiento de 2 encuestas para conocer el comportamiento del turista por mercado regional:

Primera: En puntos de salida o de afluencia turística considerando los primeros 30 destinos en los que se registre una afluencia de turistas nacionales de acuerdo a DataTur y las 20 poblaciones con mayor número de habitantes de acuerdo Censos Nacionales a turistas con al menos 2 noches de estadía en el destino en por lo menos dos de las tres temporadas de alta afluencia turística nacional (semana santa, verano o vacaciones de diciembre).

Segunda: La encuesta por mercado emisor (se recomienda que sea en línea) se podrá levantar en cualquier momento del año considerando todos los viajes realizados en el último periodo de 12 meses. Preguntar sobre viajes realizados y destinos nacionales, para poder construir el mapeo de los flujos turísticos

Segunda etapa:

4. Metodología para la elaboración de los productos y recomendaciones para mejorar el ejercicio en el futuro, considerando con los conceptos estadísticos de la OMT. Desarrollado en documento en Word y con un resumen ejecutivo en power point.

El investigador generará un modelo teórico del comportamiento de la demanda por mercado regional.

Tercera etapa:

5. Mapa de la república mexicana con la configuración de las regiones y mapas de cada una de las regiones identificado los flujos por temporada de viaje con las características necesarias para subirse a la plataforma del atlas turístico*

Se recomienda considerar como base la información de flujos turísticos con motivos de motivos personales la información de al menos el periodo 2008-2011 y tomando en cuenta los flujos por origen-destino.

Cuantificar los flujos (personas, gasto total y promedio y estancia promedio) de cada mercado.

6. Análisis con base al mapa generado de las principales características de los principales mercados emisores.



El análisis deberá incluir los mercados emisores regionales y destinos turísticos destacando las características del turista, variables sociodemográficas, segmento de la población, motivadores, inhibidores, etc. Se requiere, el soporte metodológico para la configuración de la regionalización, los conceptos y criterios. Se solicita la construcción de la regla y saber cómo se usa, y no únicamente la aplicación de la regla.

LUGAR

Los 30 destinos en los que se registre una afluencia de turistas nacionales de acuerdo a DataTur y las 20 poblaciones con mayor número de habitantes de acuerdo Censos Nacionales

USUARIOS

Gobierno Federal y Estatal y Municipal, Sector privado e instituciones académicas.

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ESTA DEMANDA DE INVESTIGACIÓN, ACLARACIÓN O DUDAS O PREGUNTAS, FAVOR DE CONTACTAR A:

Arik Staropolsky o Marina Canseco
astaro@sectur.gob.mx, mcanseco@sectur.gob.mx
3002-6340, 3002-6300 x1902

5. METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA Y DEFINICIÓN DE CRITERIOS PARA DETERMINAR LA VOCACIÓN TURÍSTICA DE UN DESTINO TURÍSTICO Y MODELO DE APLICACIÓN.

DEMANDA

Desarrollar una metodología y sus herramientas de operación, a partir de principios y criterios de análisis turístico que permitan evaluar la oferta turística nacional y definir vocaciones turísticas por destino.

ANTECEDENTES

En los diferentes estados y destinos turísticos de México, el desarrollo de la oferta turística y de su mercado no han podido ser emprendidas en una misma dirección ni con esfuerzos equitativos y consistentes dadas las diferencias estructurales en la gestión. Esto ha provocado que no existan referencias comunes para determinar el punto de partida de los planes y programas tanto para desarrollo de producto como de mercado. Tampoco se puede asegurar que todos los destinos han tenido claramente identificado el fin último de sus planes de mercadotecnia o de desarrollo de productos.

Los esfuerzos actuales emprendidos para determinar la oferta turística y la vocación de cada destino han sido parciales, incompletos, inconsistentes y en la mayoría de los casos se refieren a inventarios y datos que no ofrecen una dimensión real sobre la experiencia actual que ofrece la oferta ni hace posible visualizar esta en las necesidades del consumidor. Seguramente existen destinos que han hecho un gran esfuerzo para lograr evaluaciones muy acordes a la realidad y con ellos la correcta planeación de sus acciones, sin embargo a nivel nacional no se ha identificado un ejercicio de este tamaño.

Actualmente el eslabonamiento de destinos en rutas y circuitos es cualitativamente poco consistente y frágil en la operación, por lo que se busca con este proyecto es:

- Direccionar el desarrollo de un destino de acuerdo con su potencial, tipo de recursos turísticos y fase de desarrollo en el que se encuentra.
- Identificar los elementos de desarrollo de un destino para poder proyectar planes y programas de desarrollo.
- Identificar los elementos de mercado que permitan soportar la toma de decisiones de desarrollo y proyectar planes y programas de promoción y desarrollo de mercado.
- Otorgar los elementos a los destinos para eslabonar correctamente los destinos de excursión con los de centro turístico e incrementar el valor de la oferta nacional con esquemas de operación en rutas, circuitos o itinerarios de viaje.

El estudio debe abarcar tres etapas básicas de desarrollo turístico en los destinos: consolidado, en desarrollo y emergente; así como en dos niveles: municipio, comunidad, pueblo y destino.

Se pretende realizar una “segmentación” de destinos turísticos de acuerdo a productos y oferta en la cual se podrían especializar. Por lo que se requiere revisar la oferta existente en cada destino, así como conectividad y características del destino para determinar qué tipo de inversiones en el destino se deben de hacer, en donde se debe de promover, y que público debe intentar atraer.

El proyecto consiste en la definición de un marco teórico de evaluación de la oferta turística y la construcción de indicadores para poder determinar la vocación turística de un destino. Se deberá generar un criterio para poder determinar si la oferta turística está eslabonada e integrada y con base a eso poderla evaluar.

En una siguiente etapa el proyecto evolucionará hacia la definición de una metodología para evaluar cada destino turístico, su oferta y determinar su vocación. Se creará esta herramienta. Por último el proyecto llevará a la instancia de la implementación y la creación de una herramienta en línea para que cada destino pueda autoaplicarse la evaluación, así como ser aplicada por un tercero.

La intención del proyecto es que los destinos turísticos incorporen esta información en su planeación, ejecución y orientación de acciones, así como que la Secretaría de Turismo, Consejo de Promoción Turística y Fonatur utilicen esta información para evaluar la pertinencia de invertir o no en un destino turístico. El universo de destinos a evaluar, estará conformado por los 57 destinos que cuentan con una oficina de congresos y visitantes o su equivalente.

Este proyecto se utilizará para:

- Esta herramienta deberá dictar y dirigir la inversión que se empata por parte de SECTUR y el CPTM, y ayudará a garantizar la focalización de los recursos.
- Este estudio servirá para unificar criterios y ayudar a los destinos a crear sus planes de desarrollo de producto de acuerdo a su potencialidad turística.
- Se pretende lograr una mayor eficiencia en el gasto en turismo por parte de las autoridades de gobierno.
- Que el modelo puede ser actualizable en cualquier momento: por ejemplo Querétaro que pueda cambiar su vocación y empezar a ser de reuniones dada la construcción del Centro de Convenciones.

OBJETIVOS

- Identificar los elementos de evaluación de la oferta y producto turístico que orientan la vocación turística de un destino, que permitan el desarrollo económico y sustentable del mismo; y documentar un marco teórico sobre la oferta turística, vocación de destino actual y potencial y producto turístico.

- Identificar la relación entre estos elementos a partir de sus propósitos, principios y criterios de análisis.
- Formular una metodología de evaluación, que permita generar un diagnóstico sobre la vocación actual y potencial de un destino a partir de elementos como: de sustentabilidad, fase en el ciclo de vida del producto, atractividad, conectividad, valor, integración local (Esta lista es enunciativa más no limitativa).
- Desarrollar las herramientas para la aplicación de la metodología y que permita evaluar y diagnosticar a los destinos turísticos sobre su vocación turística para que a partir de ahí se desarrolle la estrategia que deberá de seguir en cuanto a los segmentos de mercado en los que habrá de dirigirse y los tipos de productos turísticos que debe comercializar.
- Diseñar un sistema de autoevaluación que genere un diagnóstico de destino.

PRODUCTOS ESPERADOS

De manera propositiva y no limitativa y de acuerdo a la experiencia del área usuaria de la Secretaría de Turismo, se recomienda que el proyecto contenga por lo menos los siguientes elementos en cada etapa. Sin embargo, el investigador podrá proponer o mejorar la estructura actual. En letras negritas se encuentra el entregable, el cual no está sujeto a nuevas propuestas. Lo que se deja a criterio del investigador es la posible metodología o forma de atender el tema.

NOTA: El área usuaria considera que este proyecto puede quedar terminado en 10 meses, distribuyendo el tiempo de la siguiente manera: primera etapa 4 meses, segunda etapa 3 meses y tercera etapa 3 meses; sin embargo, se somete a consideración del investigador la modificación de los tiempos para beneficio del proyecto.

Primera etapa:

- 1. Documento de desarrollo del marco metodológico (teórico e histórico) para evaluar la oferta y el producto turístico de 30 destinos seleccionados por SECTUR, presentando de manera explícita cada componente del marco teórico y relacionando las diferentes variables que lo integran y como se relacionan entre estas. Desarrollado en documento en Word y con un resumen ejecutivo en Power Point.**
 - Documentar casos de éxito de gestión de destino a partir de la definición de la vocación del mismo y las mejores prácticas en cuanto a gestión y comercialización de destinos con vocación turística definida.
 - Se deberán tomar en cuenta las variables que influyen en la determinación de la existencia o no de una oferta turística eslabonada e integrada.

- Sobre la oferta nacional y la demanda nacional y de los principales mercados emisores de turistas egresivos.
- Este se realizará con fuentes secundarias, utilizando datos y bibliografía de 2005 a la fecha para la parte teórica.

Se considerarán el marco conceptual definido por la Organización Mundial de Turismo www.wtoelibrary.org (la Secretaría de Turismo garantizará al investigador que desarrolle el proyecto acceso a las publicaciones).

2. Documento de metodología de evaluación de producto turístico e indicadores de determinación de vocación turística. La generación de indicadores que permitan evaluar por un lado, la oferta turística de un destino y por otro, la vocación turística para poder determinar la conveniencia de invertir, desarrollar y promover ese producto ante una demanda determinada. Se debe de presentar la forma en la que se estima y construye cada indicador y como interactúa con los otros, posibles valores y situaciones que pueden suceder ante la no existencia o no respuesta ante alguna pregunta:

- Estudio y razonamiento de los elementos de análisis que integrarán la metodología, estableciendo su relación causa-efecto entre los diferentes elementos, criterios de priorización y taxonómicos. A partir de este estudio se determinarán y desarrollarán las unidades y mecanismos para construir la evaluación de la oferta.
- Construcción de la metodología de evaluación de la oferta.

Documento en Word y con un resumen ejecutivo en power point.

La evaluación final debería arrojar el status del destino en conceptos básicos:

- a. Existencia de Producto (natural, cultural, artificial, sol y playa y sub productos como golf, náutico, lunamieleros y romance, reuniones, gastronomía, salud, académico, artesanal. (lista enunciativa más no limitativa))
- b. Desarrollo de producto (integración de producto, inversión en infraestructura, creación de conceptos, fases de consolidación)
- c. Comercialización del producto (canales de venta).
- d. Promoción del producto (Estrategia e inversión).
- e. Segmento de la población recomendado (altos ingresos, nivel educativo, grupos de edad, geografía del visitante, turismo gay, parejas, familia, entre otros). (lista enunciativa más no limitativa))

3. Catálogo de herramientas de evaluación, desarrolladas con formatos legibles tanto en impresión como en versión electrónica.

Segunda etapa:

4. Documento con el diseño del sistema de autoaplicación de herramientas de evaluación de la oferta, desarrollado en Word y con un resumen ejecutivo en Power point.

Desarrollo de las herramientas para aplicar la evaluación de la oferta, que deberá ser consistente con la metodología desarrollada. El objetivo principal deberá ser la creación de una herramienta que oriente a los destinos de acuerdo con una metodología a identificar su vocación turística, de acuerdo con el potencial de su oferta, su nivel de desarrollo, su competencia directa, su conectividad y sus mercados naturales emisores.

Diseñar una herramienta de auto aplicación El diseño deberá incluir, procesos, procedimientos y productos del sistema de evaluación y los términos de referencia para el posterior desarrollo del sistema en plataforma de internet. El diseño de esta herramienta deberá utilizar los insumos antes descritos. Se entregarán dos documentos, desarrollado en Word y con un resumen ejecutivo en Power point.

5. Plan de aplicabilidad de la metodología, desarrollado en Power point que incluya:

- Estrategia de aplicabilidad.
- Contenido para el desarrollo de sesiones de sensibilización y asistencia a los destinos.
- Requerimientos de administración y control de la herramienta.
- Herramientas de control y administración del sistema (indicadores y monitoreo).
- Estimación de recursos para la puesta en marcha y estabilización del sistema (humanos, tiempo y equipamiento).

Utilizar como parámetro de evaluación de los datos y la información los criterios y conceptos que maneja la OMT en primer lugar, y en su caso, criterios de organizaciones internacionales del sistema de Naciones Unidas en primera instancia, de organismos públicos internacionales en segundo término y de organizaciones privadas internacionales y organizaciones nacionales públicas y privadas en tercer lugar y como producto del análisis y comparación.



Tercera etapa:

- 6. Aplicación en internet para que cada destino pueda autoevaluarse y obtener una respuesta en línea.** Desarrollo de la plataforma con todas sus aplicaciones en montaje en la página de internet de la Secretaría de Turismo. El costo de la instalación debe ser cubierto en su totalidad por el proyecto.

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ESTA DEMANDA DE INVESTIGACIÓN, ACLARACIÓN O DUDAS O PREGUNTAS, FAVOR DE CONTACTAR A:

Arik Staropolsky o Marina Canseco
astaro@sectur.gob.mx, mcanseco@sectur.gob.mx

3002-6340, 3002-6300 x1902



6. ANTECEDENTES, ANÁLISIS DE MEJORES PRÁCTICAS Y GENERACIÓN DE UNA METODOLOGÍA PARA LA CLASIFICACIÓN HOTELERA EN MÉXICO

DEMANDA

Realizar un diagnóstico, evaluación y propuesta de implementación para la clasificación hotelera en México.

ANTECEDENTES

Con la publicación de la Ley General de Turismo en el año 2009, la Secretaría de Turismo, tiene la atribución de clasificar los hoteles en México. Ante esta situación y con la necesidad de determinar cuál debe ser el mecanismo ideal para su implementación se propone el presente proyecto.

Actualmente la clasificación hotelera en México es determinada por normas mexicanas de carácter voluntario, lo cual generó que la mayoría de los establecimientos de hospedaje no las incorporara como parámetros para ostentar determinada categoría, lo que creó una anarquía total por parte del sector y en los mejores casos se recurrió a certificaciones internacionales (AAA, GUIAS MICHELIN o las que existan en el mercado), esto ha ocasionado confusión hacia nuestro principal actor: el turista. En algunos casos es auto determinada por cada hotelero y no siempre se siguen los criterios internacionales, lo cual provoca una clasificación poco creíble y con estándares difusos.

Este proyecto traerá a la luz un comparativo de los mejores criterios para clasificar hoteles en México y los elementos que debe tener. Evaluará la conveniencia de llevarla a cabo y en caso de resultar propicio, buscará su implementación en el país.

Con los resultados se podrá implementar el mecanismo de clasificación que permita al Gobierno Mexicano cumplir con las atribuciones otorgadas en la Ley General de Turismo. En caso de que el análisis y diagnóstico traigan criterios adicionales, brindará elementos para proponer modificaciones a la Ley y por lo tanto poder generar políticas públicas en materia turística.

El proyecto consiste en 3 etapas: La primera es una revisión de fuentes y de casos de éxitos tanto en México como en el mundo. Existen antecedentes que pueden ser revisados y estudiados con la intención de desarrollar una propuesta para el México actual.

Una vez que se tienen seleccionados los casos exitosos referenciales y el marco conceptual definido, se propone un mecanismo para México considerando todas las opciones posibles de implementación. La primera cuestión para ser incorporada es si el Gobierno Mexicano debe implementar un mecanismo de esta naturaleza y cuál deben ser los componentes y características del modelo.

Por último y en caso de ser factible, se desarrolla el mecanismo para la clasificación hotelera incluyendo el software o sistema en línea.



El estudio debe brindar elementos suficientes para determinar la conveniencia de continuar con la versión actual o bien proponer una modificación a la Ley General de Turismo y aplicarla de una mejor manera.

Este proyecto se utilizará para:

- La Secretaría de Turismo, a través de la Dirección General de Mejora Regulatoria pretende revisar los casos de éxito de clasificación hotelera en el mundo y proponer un mecanismo para su implementación en México.
- El Proyecto permitirá conocer los factores o elementos que debe de tener el mecanismo de certificación.
- Con base a los resultados se contarán con elementos para reformas a la Ley General de Turismo.

OBJETIVOS

- Realizar un diagnóstico de las diferentes clasificaciones utilizadas por los establecimientos de hospedaje a nivel nacional e internacional.
- Realizar un análisis de costo beneficio de la implantación de una categorización de hoteles por parte del gobierno, con base en el análisis de mejores prácticas a nivel internacional.
- Llevar a cabo un análisis sobre los mecanismos que debe incluir el proceso de clasificación y en caso de resultar viable la categorización de hoteles por el gobierno federal, desarrollar un mecanismo considerando: etapas de instrumentación, actores involucrados, asesoría externa, escenarios jurídicos y operativos, responsables y detalle de recursos técnicos, humanos y económicos necesarios.

PRODUCTOS ESPERADOS

De manera propositiva y no limitativa y de acuerdo a la experiencia del área usuaria de la Secretaría de Turismo, se recomienda que el proyecto contenga por lo menos los siguientes elementos en cada etapa. Sin embargo, el investigador podrá proponer o mejorar la estructura actual. En letras negritas se encuentra el entregable, el cual no está sujeto a nuevas propuestas. Lo que se deja a criterio del investigador es la posible metodología o forma de atender el tema.

NOTA: El área usuaria considera que este proyecto puede quedar terminado en 11 meses, distribuyendo el tiempo de la siguiente manera: primera etapa 4 meses, segunda etapa 3 meses y tercera etapa 4 meses; sin embargo, se somete a consideración del investigador la modificación de los tiempos para beneficio del proyecto.

Primera etapa:

1. Investigación y revisión de fuentes diversas en donde se buscará presentar y discutir los siguientes puntos:

- Revisión literaria para conocer los casos de éxito y fracaso en México y en el mundo (Al menos 5 destinos o países con un volumen de oferta hotelera similar al de México o Destinos o países líderes en materia turística (con un mínimo de 70,000 cuartos hoteleros y que estén entre los primeros 20 países en recepción de turistas en el mundo) resaltando los factores que provocaron la correcta (o incorrecta) implementación del mecanismo.
- Evaluar la conveniencia o necesidad de que sea voluntaria u obligatoria, hecha por cada uno o por medio de terceros. Definición de cuáles deben de ser los criterios (Ventajas y desventajas de cada caso).
- Evaluar la figura jurídica idónea. Por ejemplo norma oficial o reglamento, definiendo ventajas y desventajas de cada caso y costo de la implementación, seguimiento y determinación de las personas o instituciones, que absorberán el costo. Esquema jurídico, escenarios posibles para mejor sustento en la decisión que se consense (Norma Oficial, Lineamientos, Norma Mexicana o la que se recomienda).
- Sistemas de clasificación. comparativos de sistemas utilizados en la actualidad por los establecimientos de hospedaje
- Marco internacional, comparativo con modelos de clasificación implementados por otros países. Diagnóstico de estos, categoría con la que se ostentan (nacional o internacional) y cuánto tiempo tiene de haberla obtenido.
- Aquellos que el investigador considere apropiados incluir durante la investigación de gabinete.

Se recomienda consultar por lo menos:

- Las normas mexicanas de calidad expedidas por un organismo de certificación nacional (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación),
- El diagnóstico integral de normas en materia turística (DGMR, SECTUR, año 2007)
- Organismo Internacional de Certificación SGS: Certificación en la Unión Europea.
- Comparativo con países que tengan una afluencia turística semejante a la de México de acuerdo a la OMT.

Segunda etapa:

2. Elaboración de una metodología para la clasificación hotelera en México que contemple los elementos discutidos en la primera etapa además de:

- Posibles modificaciones a la Ley General de Turismo para su correcta implementación.
- Análisis de la estructura operacional necesaria para la implementación, operación y supervisión de la clasificación (procedimiento y la estructura organizacional a nivel federal, estatal y municipal).
- Costo de la implementación, seguimiento y una propuesta de cómo y quién (personas o instituciones.) deberían de cubrir dicho costo.

- Elaboración del plan de negocios, diagramas de flujos y rutas críticas del mecanismo de clasificación hotelero en México:
 - Estrategia de operación, seguimiento y control de cada uno de los destinos a considerados para la aplicación de la prueba piloto (Por número de cuartos, establecimientos en destinos de playa, de negocios, ciudades coloniales o las que correspondan).
 - Aplicación de prueba piloto. La cual se realizará de acuerdo al presupuesto asignado, considerando el punto que antecede.
 - Estructura organizacional Recursos humanos y técnicos necesarios con los que se cuenta para asegurar los informes en tiempo y forma
- Analizar la conveniencia de utilizar la auto-clasificación por parte de los mismos hoteles o la clasificación por un tercero que los revise.
- Duración de la categoría otorgada y refrendo o renovación de la misma.
- Cuestionario tipo o modelo propuesto

Tercera etapa:

3. Desarrollo del mecanismo de implementación derivado de la propuesta y aprobación de la etapa anterior:

- Derivado de la investigación realizada en la primera etapa, conjuntando experiencias previas y el modelo diseñado en la segunda etapa, se desarrollará una estrategia para la implementación del modelo de clasificación, seguimiento, control y sanción en caso de no cumplir con los estándares por los que fue otorgada la categoría.
- Prueba piloto de la metodología propuesta en un destino turístico (que se seleccionará en su momento) en una muestra de por lo menos 100 hoteles de diferentes categorías.
- Proponer un plan de difusión y divulgación.
- Procedimiento y programa de implementación en todo el país.

Sistema o software para su implementación desarrollado en una aplicación estándar que permita su instalación en un sitio web.

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ESTA DEMANDA DE INVESTIGACIÓN, ACLARACIÓN O DUDAS O PREGUNTAS, FAVOR DE CONTACTAR A:

Arik Staropolsky o Marina Canseco

astaro@sectur.gob.mx, mcanseco@sectur.gob.mx

3002-6340, 3002-6300 x1902

7. ESTUDIO DE VULNERABILIDAD QUE PROMUEVA UN PROGRAMA DE ADAPTACIÓN A LA VARIABILIDAD CLIMÁTICA Y EL CAMBIO CLIMÁTICO, ASÍ COMO SISTEMAS DE ALERTA TEMPRANA PARA APOYAR LOS PROCESOS DE PLANEACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO EN LOS ÁMBITOS NACIONAL, ESTATAL Y MUNICIPAL.

DEMANDA

Generar una metodología de diagnóstico sobre la vulnerabilidad ante diversos impactos adversos debidos a la variabilidad climática y el cambio climático, probada en ocho destinos turísticos seleccionados y generar recomendaciones específicas para promover programas de adaptación, incluyendo el desarrollo de un sistema de alerta temprana ad hoc para el sector turístico.

ANTECEDENTES

De acuerdo con las conclusiones del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático 2007, se tiene una alta probabilidad de aumento en el número y/o intensidad de fenómenos meteorológicos extremos, tales como olas de calor, lluvias intensas, aumento en la intensidad del viento y precipitación de los ciclones tropicales, entre otros.

Hay evidencia probada de que el cambio climático está afectando a los sistemas biológicos e hidrológicos, a los recursos hídricos y a las zonas costeras. También se estima que se está incrementando la pérdida de biodiversidad y la disminución en muchos de los servicios ecosistémicos, lo cual seguramente repercutirá en los sistemas productivos.

En este sentido, es de esperarse que las afectaciones a las actividades turísticas por las amenazas derivadas de la variabilidad climática y el cambio climático, tales como los fenómenos meteorológicos extremos, la erosión de playas y daños en los ecosistemas que visita el turismo, ocasionarán daños materiales y económicos al sector turístico, por lo que se requiere implementar medidas de adaptación, con el fin de mantener de forma sostenible y durante las siguientes décadas la actividad turística, la cual es un pilar de la economía nacional dados los ingresos que a través de ella se generan.

El presente es un proyecto de amplio alcance que pretende generar conocimiento sobre la vulnerabilidad de los siguientes destinos turísticos seleccionados: Cancún y Riviera Maya; Acapulco; Los Cabos; Puerto Vallarta y Nuevo Vallarta; Mazatlán; Veracruz; Ixtapa Zihuatanejo y Huatulco, ante los impactos adversos derivados de la variabilidad climática y el cambio climático. También pretende identificar acciones concretas que sean viables y que permitan elaborar un programa de adaptación apropiado para cada destino en estudio. La promoción y fundamentación del desarrollo de un sistema de alerta temprana ad hoc para el sector turístico, permitirá generar planes de manejo integral de riesgo para salvaguardar las vidas y patrimonios tanto de los residentes de los propios destinos, como de los turistas que los visitan. Finalmente, los mapas de vulnerabilidad permitirán tener información precisa de la ubicación de zonas de riesgo en cada destino, información que servirá de base para la planeación del desarrollo de la actividad turística, así como la toma de decisiones informada.

Es necesario considerar dentro de los análisis de vulnerabilidad las siguientes amenazas del cambio climático para los destinos turísticos definidas por la Organización Mundial de Turismo en los casos que procedan:

- Incremento en las temperaturas,
- Disminución de la cubierta de nieve y de los glaciares,
- Aumento de la frecuencia y la intensidad de las tormentas extremas,
- Cambios en las precipitaciones y aumento de la evaporación en algunas regiones,
- Aumento de la frecuencia de fuertes precipitaciones en algunas regiones,
- Elevación en el nivel del mar,
- Incremento en las temperaturas de la superficie del mar, cambios en la biodiversidad terrestre y marina,
- Incendios forestales con mayor frecuencia y de mayor impacto,
- Cambios del suelo (por ejemplo, niveles de humedad, la erosión y la acidez).

Para la promoción y fundamentación del desarrollo de un sistema de alerta temprana, se deberá definir un protocolo de actuación ad hoc para el sector turístico, así como identificar las necesidades o carencias de información que complementen el Sistema de Alerta Temprana implementado por la Dirección General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación.

Referente a la información cartográfica (mapas) que se genere a partir del presente estudio y que posteriormente pueda ser susceptible de integrarse al Sistema de Análisis y Visualización de Escenarios de Riesgo (SAVER), del Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED) y de la Secretaría de Gobernación, debe contener las siguientes características:

- Formato *.shape o imágenes *.tif con georeferencia.
- Proyección: Cónica Conforme de Lambert,
- Sistema de referencia espacial DATUM: ITRF92,
- Metadatos en formato estándar de ESRI FGDC, que se indica en la NMX para metadatos,
- Conjunción del proyecto en un archivo *.mxd con su clasificación, descripción de campos, escalas de visualización y simbología.

La escala de la información dependerá de la disponibilidad de los datos fuente que puede ser 1:50,000.

Nota: Entre mayor escala se tenga en toda la información, los análisis serán más detallados, esto depende del generador de la información y de los recursos económicos para ésta.

El diseño de la metodología estará a cargo del responsable del proyecto.

Para la elaboración del informe del estado del arte en estudios de vulnerabilidad del sector turismo ante los impactos adversos de la variabilidad climática y del cambio climático, se deberá realizar una exhaustiva investigación de gabinete de las publicaciones específicas sobre el tema, en el ámbito



nacional e internacional, incluyendo las realizadas por la Organización Mundial del Turismo, el World Travel and Tourism Council, the Caribsave Partnership, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, El Centro de Ciencias de la Atmósfera de la Universidad Nacional Autónoma de México, El Instituto Nacional de Ecología, el Fondo Mixto de Fomento a la Investigación Científica y Tecnológica CONACYT - Gobierno de Quintana Roo, y todas aquellas que pudieran servir para los fines establecidos. Además, se deberán realizar acercamientos con las instituciones locales que brinden información precisa de los destinos en estudio.

Se emplearán metodologías existentes debidamente probadas y se deberá entregar un apartado de las metodologías adoptadas detallando cada uno de los aspectos a considerar.

Para la identificación de las medidas de adaptación se deberá tomar en consideración el “Marco de Políticas de Adaptación de Mediano Plazo” elaborado por la Comisión Intersecretarial de Cambio Climático, CICC.

<http://www.cambioclimatico.gob.mx/index.php/es/publicaciones.html>

Para la promoción y fundamentación del desarrollo de un sistema de alerta temprana adhoc para el sector turístico se deberán tomar en consideración las Reglas de Operación del Fondo para la Prevención de Desastres Naturales emitido por la Secretaría de Gobernación, así como el “Atlas de Riesgos ante fenómenos naturales” desarrollado por el Centro Nacional para la Prevención de Desastres, CENAPRED, para identificar áreas de alta vulnerabilidad.

<http://www.proteccioncivil.gob.mx/>

<http://www.gobernacion.gob.mx/>

<http://www.cenapred.unam.mx/es/Investigacion/Atlas/>

Con objeto de identificar la magnitud de la vulnerabilidad y obtener un análisis detallado de los riesgos naturales en destinos turísticos de sol y playa se usarán las “Bases para la Estandarización en la Elaboración de Atlas de Riesgos y Catálogo de Datos Geográficos para Representar el Riesgo” elaboradas en el año 2009 por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL).

<http://sedesol2006.sedesol.gob.mx/index/index.php?sec=204>

Finalmente, para la definición de las medidas específicas de adaptación deberá considerarse las directrices que al respecto marca la Organización Mundial del Turismo, OMT, La organización Meteorológica Mundial, El Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente y la Universidad de Oxford, contenidas en el documento “Climate Change Adaptation and Mitigation in the Tourism Sector: *Frameworks, Tools and Practices*”.

<http://www.unep.fr/scp/publications/details.asp?id=DTI/1047/PA>

Por otra parte, cabe mencionar que el Dr. Murray C. Simpson, Co-Director de la Alianza CARIBSAVE e Investigador de la Universidad de Oxford, ha trabajado estudios avanzados sobre cambio climático en



destinos turísticos, con un enfoque en la vulnerabilidad y la resiliencia de los mismos, Simpson puede ser localizado en:

www.caribsave.org

Email: murray.simpson@ouce.ox.ac.uk

Direct Tel: +44(0)7815 325 894

Fax: +44(0) 1227 831 575

El Beneficio esperado de este proyecto es generar conocimiento que permita a la sociedad civil, a los turistas y a los empresarios del sector turístico de los destinos de sol y playa seleccionados, adaptarse a las condiciones adversas derivadas de escenarios de cambio climático, garantizando su seguridad física y patrimonial, así como el ingreso de divisas provenientes de la actividad turística.

Por otra parte, el conocimiento de la vulnerabilidad de los destinos seleccionados permitirá incluir en la política pública las líneas de acción y programas de adaptación a la variabilidad climática y al cambio climático, requeridos por sector turístico, con repercusiones en los ámbitos nacional, regional, estatal e incluso municipal, dado que es en este último donde los impactos del cambio climático son más evidentes y donde se deberán implementar las acciones.

OBJETIVOS

- Caracterizar los elementos relacionados con la vulnerabilidad actual de ocho destinos turísticos de sol y playa seleccionados (Cancún y Riviera Maya; Acapulco; Los Cabos; Puerto Vallarta y Nuevo Vallarta; Mazatlán; Veracruz; Ixtapa Zihuatanejo; y Huatulco), por las actuales y potenciales afectaciones ante la variabilidad del clima y fenómenos hidrometeorológicos extremos, y proyectarlos en forma quinquenal al 2030, considerando un escenario tendencial o “business as usual” con base en la información oficial del sector y de las dependencias de gobierno, responsables de su elaboración.
- Analizar y representar en mapas la vulnerabilidad actual de los ocho destinos de sol y playa y la que resulte de proyectarla quinquenalmente al 2030, bajo condiciones de cambio climático.
- Identificar y proponer, en conjunto o en forma socializada con los responsables del sector a nivel federal, estatal y local en los ocho destinos, medidas específicas de adaptación, que sean viables y que permitan adaptarse a la variabilidad climática y el cambio climático y reduzcan la vulnerabilidad y los riesgos ante las amenazas climáticas. Las medidas identificadas servirán de base para la elaboración de programas de adaptación.
- Jerarquizar medidas y estrategias de adaptación, a partir de realizar análisis de costo-beneficio, de barreras y oportunidades de medidas de adaptación al cambio climático de los destinos turísticos seleccionados y de la definición de esquemas financieros para su potencial instrumentación. Presentar resultados para dos escenarios, uno en el que se aplican las medidas y otro en el que no.
- Promover y fundamentar el desarrollo de un sistema de alerta temprana ad hoc para el sector turístico, para los siguientes fenómenos hidrometeorológicos extremos (temperaturas extremas, lluvias, vientos y oleaje de huracanes) e incremento del nivel del mar, apoyándose en el Sistema

de Alerta Temprana operado por la Dirección General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación.

- Con base en la información generada, elaborar un mapa de vulnerabilidad y riesgo de cada uno de los ocho destinos seleccionados ante la variabilidad climática y el cambio climático para apoyar los procesos de planeación en el sector turístico en los ámbitos nacional, estatal y municipal.

PRODUCTOS ESPERADOS

De manera propositiva y no limitativa y de acuerdo a la experiencia del área usuaria de la Secretaría de Turismo, se recomienda que el proyecto contenga por lo menos los siguientes elementos en cada etapa. Sin embargo, el investigador podrá proponer o mejorar la estructura actual. En letras negritas se encuentra el entregable, el cual no está sujeto a nuevas propuestas. Lo que se deja a criterio del investigador es la posible metodología o forma de atender el tema.

NOTA: El área usuaria considera que este proyecto puede quedar terminado en 12 meses, distribuyendo el tiempo de la siguiente manera: primera etapa 4 meses, segunda etapa 4 meses y tercera etapa 4 meses; sin embargo, se somete a consideración del investigador la modificación de los tiempos para beneficio del proyecto.

Los entregables son:

Primera etapa:

- Informe del estado del arte en estudios de vulnerabilidad del sector turismo ante los impactos adversos de la variabilidad climática y del cambio climático.
- Informe que incluya avances en los ocho estudios de vulnerabilidad de los destinos seleccionados ante los impactos de la variabilidad climática y el cambio climático, considerando las nueve amenazas identificadas por la Organización Mundial del Turismo, incluyendo también la caracterización de los elementos de vulnerabilidad actual y proyectada de los destinos.

Segunda etapa:

- **Documento en Word que incluya un Informe sobre:**
 - Avances del desarrollo del sistema de alerta temprana;
 - Análisis para jerarquizar las medidas de adaptación;
 - Representación de los resultados de los estudios de vulnerabilidad en un mapa.
 - El informe deberá contener una descripción detallada de la metodología de evaluación de vulnerabilidad de los destinos turísticos, así como avances de los mapas de vulnerabilidad.

Tercera etapa:

- **Informe final de los ocho estudios de vulnerabilidad para los destinos turísticos seleccionados que incluya:** líneas y acciones específicas de adaptación a llevar a cabo por el sector turístico en los destinos, así como resultados de los análisis para jerarquizar las medidas de adaptación con el objeto de elaborar programas de adaptación.
 - Se deberá presentar también los ocho mapas de vulnerabilidad y riesgo para cada destino con información geográfica de la vulnerabilidad con las características solicitadas en la descripción del proyecto,
 - Además de un documento donde se promueva y fundamente el desarrollo de un sistema de alerta temprana, que deberá definir un protocolo de actuación ad hoc para el sector turístico,
 - Identificar las necesidades o carencias de información que complementen el Sistema de Alerta Temprana implementado por la Dirección General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación.

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ESTA DEMANDA DE INVESTIGACIÓN, ACLARACIÓN O DUDAS O PREGUNTAS, FAVOR DE CONTACTAR A:

Arik Staropolsky o Marina Canseco
astaro@sectur.gob.mx, mcanseco@sectur.gob.mx

3002-6340, 3002-6300 x1902

8. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS EN EL MARCO DE LOS CONVENIOS DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE REASIGNACIÓN DE RECURSOS (CCRR)

DEMANDA

Evaluar las condiciones de infraestructura turística, las amenidades, la vocación turística, la planeación que posee cada destino turístico (o localidad) que solicite o cuente con financiamiento de proyectos para su desarrollo turístico. Lo anterior con el fin de generar información oportuna y confiable para la toma de decisiones, en el marco de los Convenios de Coordinación en Materia de Reasignación de Recursos, para mejorar la planeación, programación y presupuestación, así como la selección de proyectos a apoyar.

La evaluación deberá abordar, al menos, los siguientes siete grandes temas: (1) Condiciones para el turismo en la localidad; (2) Planeación estratégica; (3) Operación; (4) Resultados; (5) Satisfacción de los visitantes; y (6) Índice de satisfacción del turista. Cada uno de los temas mencionados deberá de abordar, como mínimo, cada una de las preguntas y/o subtemas que lo integran, y que más adelante se presentan.

Por otro lado, el investigador/evaluador deberá fundamentar la respuesta a cada pregunta, para ello se podrá apoyar en (i) entrevistas a funcionarios federales, estatales y municipales de turismo; ii) entrevistas a turistas; (iii) entrevistas a prestadores de servicio; y (iv) en material documental generado por la Dirección General de Programas Regionales (DGPR) de la SECTUR; el Estado; el Municipio o alguna otra área u órgano desconcentrado de la SECTUR. En el Anexo 1 se describen los tamaños de las muestras por tipo de individuo a entrevistar.

De presentarse el caso, el investigador/evaluador deberá explicar las causas y motivos por los cuales alguna(s) pregunta(s) no sea(n) aplicable(s) al destino turístico (o localidad) o no haya(n) podido ser respondida(s). Cuando el destino turístico no genere o no tiene la información suficiente para poder contestar la pregunta, el evaluador lo deberá hacer explícito en su respuesta.

El investigador/evaluador deberá plantear una metodología que, a partir de las respuestas a las preguntas, permita generar un indicador de desempeño global de cada destino turístico (o de la localidad) y el cual sea comparable en distintos puntos en el tiempo.

ANTECEDENTES

La Secretaría de Turismo (SECTUR), tiene como objetivo contribuir en la consolidación y fortalecimiento de los destinos turísticos del país en la búsqueda por elevar la competitividad de la oferta turística nacional y contribuir así al incremento en los flujos de turistas, su estadía y gasto promedio. Para ello, desde 2003 la Secretaría de Turismo ha contribuido y apoyado a las Entidades Federativas en la consolidación de la oferta de los destinos turísticos del país a través del desarrollo de proyectos turísticos de alto impacto, a través de los Convenios de Coordinación en Materia de Reasignación de Recursos (CCRR).



Los Convenios de Coordinación representan la principal política pública de la SECTUR para el fortalecimiento de la oferta turística del país al haber destinado alrededor de \$5,340 millones de pesos, de 2003 a 2010, logrando detonar una inversión cercana a \$12,500 millones de pesos en conjunto con los estados, los municipios y el sector privado.

Por ello, se impulsan aquellos proyectos directamente vinculados a la actividad turística en las localidades seleccionadas, en coordinación con los Gobiernos Estatales y Municipales. Los tipos de proyecto apoyados se clasifican de la manera siguiente:

1. De infraestructura y servicios;
2. De mejoramiento de la imagen urbana;
3. De equipamiento turístico;
4. De mejora, rehabilitación o creación de sitios de interés turístico;
5. De apoyo a los sistemas y materiales de Información turística;
6. Para la excelencia y calidad de los productos turísticos; y
7. De apoyo a Programas Regionales.
8. Otros Proyectos

Aunado a lo anterior, la SECTUR cuenta con una segunda política pública que es el Programa Pueblos Mágicos. El principal objetivo del Programa Pueblos Mágicos es resaltar el valor turístico de localidades en el interior del país, para estructurar una oferta turística innovadora y original, que atienda una demanda naciente de cultura, tradiciones, aventura y deporte extremo en escenarios naturales, o la simple, pero única cotidianidad de la vida rural.

Un Pueblo Mágico es una localidad que tiene atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes, cotidianidad, en fin MAGIA que emana en cada una de sus manifestaciones socio - culturales, y que significan hoy día una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico.

Si bien el Programa Pueblos Mágicos no asigna recursos a los estados o municipios, los Pueblos Mágicos se encuentran dentro los proyectos prioritarios de los Convenios de Coordinación sumado a su importancia como marca de promoción, por lo tanto su relevancia para conocer el desempeño de dichos pueblos.

OBJETIVOS

- Evaluar el desempeño de los destinos/las localidades que han recibido recursos a través de los Convenios de Coordinación en materia de Reasignación de Recursos.
- Definir una metodología para la construcción de un índice de desempeño de las localidades.
- Medir el índice de desempeño de los destinos/las localidades, con base en los resultados de los dos puntos anteriores.
- Construir un modelo para la medición del nivel de satisfacción de los turistas.
- Realizar la medición del nivel de satisfacción de los turistas de acuerdo al modelo desarrollado.

PRODUCTOS ESPERADOS

Cada producto de la evaluación presentado por la institución evaluadora debe ser entregado a la SECTUR, a través de la CUTE, primeramente como borrador, para análisis y comentarios de la CUTE y de las áreas que esta considere pertinentes. Los borradores y versiones finales serán entregados a la SECTUR. Con base en los comentarios recibidos, la institución evaluadora incorporará las revisiones pertinentes y enviará el producto definitivo en los tiempos señalados en el cuadro 1.

Los documentos se presentarán en forma impresa en 6 tantos y en forma electrónica en formato Word o PDF (en 6 tantos) en las fechas correspondientes. La institución evaluadora deberá realizar una presentación para cada producto, siendo obligatoria la presencia del Coordinador General.

Todos los informes deberán estar escritos en letra Arial 11, interlineado 1.5, en hoja membretada con el logotipo de la institución evaluadora y márgenes de 2 cm. por cada lado.

En total, se espera recibir 7 productos de la institución seleccionada en tres etapas:

De manera propositiva y no limitativa y de acuerdo a la experiencia del área usuaria de la Secretaría de Turismo, se recomienda que el proyecto contenga por lo menos los siguientes elementos en cada etapa. Sin embargo, el investigador podrá proponer o mejorar la estructura actual, así como sugerir modificaciones en los tiempos aproximados. En letras negritas se encuentra el entregable, el cual no está sujeto a nuevas propuestas. Lo que se deja a criterio del investigador es la posible metodología o forma de atender el tema.

Primera etapa:

1. Programa de trabajo para la implementación de la evaluación.

- Se espera que el investigador/evaluador presente la metodología de trabajo para cada uno de los temas de la evaluación. También se deberá incorporar el plan de trabajo para la aplicación de entrevistas, estableciendo la población a la cual va dirigida y el número de entrevistas a realizar así como el cuestionario a aplicar. Asimismo deberá presentar el cronograma detallado para cada una de las actividades.

2. Metodología del indicador de desempeño global de cada destino turístico (o de la localidad).

- El informe deberá contener la metodología y/o el modelo que se utilizará para la generación del índice de desempeño de cada una de las localidades objetivo de la evaluación.

3. Metodología detallada del índice de satisfacción del turista.

- El documento deberá contener la revisión de literatura sobre modelos de satisfacción del consumidor (ACSI y europeo), señalando las ventajas y desventajas de dichos modelos. Con base en dicha revisión, se presentará la metodología y/o modelo que se utilizará para la medición de la satisfacción de los turistas a nivel localidad. Asimismo, se deberán especificar las fuentes de información propuestas que alimentarán el análisis.

Segunda etapa:

4. Informe con la evaluación de los siguientes temas, en el marco de los Convenios de Coordinación en Materia de Reasignación de Recursos.

- El informe deberá de responder como mínimo las preguntas definidas por la SECTUR para los siguientes temas: (1) Condiciones para el turismo en la localidad, (2) Planeación Estratégica, (3) Operación, (4) Resultados, y (5) Satisfacción de los visitantes. Asimismo se integrará un análisis para todas las localidades, otro solo para Pueblos Mágicos y uno último para localidades no participantes en el Programa Pueblos Mágicos

La estructura de la entrega deberá contener:

Resumen Ejecutivo

Informe Final

Índice

Introducción

Capítulo 1. Condiciones para el turismo en la localidad

Capítulo 2. Planeación Estratégica.

Capítulo 3. Operación

Capítulo 4. Resultados

Capítulo 5. Satisfacción de los visitantes

Capítulo 6. Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones.

Capítulo 7. Conclusiones

Bibliografía

Anexos

5. Prueba piloto de la medición del índice de satisfacción de los turistas.

- El documento deberá contener al menos los siguientes elementos:
 - *Propuesta de cuestionario para su aplicación en la prueba piloto.*
 - *Programa de trabajo para la prueba piloto.*
 - *Reporte con resultados del levantamiento de la prueba piloto.*
 - *Bases de datos de la prueba piloto (en el software estadístico seleccionado), así como el catalogo de las variables con sus respectivas etiquetas.*
 - *Resultados del modelo de satisfacción con base en la información recabada en la prueba piloto.*
 - *Cuestionario final para su aplicación en todos los destinos turísticos objeto de la evaluación.*

Tercera etapa:

6. Análisis de desempeño de la localidad.

- Cada uno de los siguientes cuatro reportes deberá contener un análisis de las localidades, con base en el índice de desempeño generado con la metodología desarrollada en la primera fase para dicho tema.
 - i. Análisis del desempeño 2011 de todas las localidades evaluadas.
 - ii. Análisis del desempeño 2011 de los Pueblos Mágicos
 - iii. Análisis del desempeño 2011 de las localidades no participantes en los Pueblos Mágicos.

iv. Análisis de la evolución del desempeño 2008 – 2011 para los Pueblos Mágicos.

7. Resultados de la medición del índice de satisfacción de los turistas.

- El documento deberá contener los resultados de la medición de la satisfacción del turista para cada una de los destinos/localidades objeto de la encuesta. Se deberá tener un análisis para todas las localidades, otro solo para Pueblos Mágicos y uno último para localidades no participantes en el Programa Pueblos Mágicos. Asimismo, se deberá elaborar una presentación con los principales resultados y hallazgos.

Los productos deberán entregarse conforme al siguiente calendario:

Cuadro 1. Calendario de Entregas

Producto	Versión en Borrador <i>(a partir de haber notificado al ganador de la convocatoria)</i>	Versión Final <i>(a partir de haber notificado al ganador de la convocatoria)</i>
PRIMERA ETAPA		
1. Programa de trabajo para la implementación de la evaluación.	Mes 1	Mes 1 + 3 Semanas
2. Metodología del indicador de desempeño global de cada destino turístico (o de la localidad).	Mes 2	Mes 2 + 3 Semanas
3. Metodología del índice de satisfacción del turista.	Mes 2	Mes 2 + 3 Semanas
SEGUNDA ETAPA		
4. Informe con la evaluación de los siguientes temas, en el marco de los Convenios de Coordinación en Materia de Reasignación de Recursos: (1) Condiciones para el turismo en la localidad, (2) Planeación Estratégica, (3) Operación, (4) Resultados, y (5) Satisfacción de los visitantes.	Mes 5	Mes 5 + 3 Semanas
5. Prueba piloto de la medición del índice de satisfacción de los turistas.	Mes 3	Mes 3 + 3 Semanas
TERCERA ETAPA		

<p>6. <i>Análisis de desempeño de la localidad.</i></p> <p>i. <i>Análisis del desempeño 2011 de todas las localidades evaluadas.</i></p> <p>ii. <i>Análisis del desempeño 2011 de los Pueblos Mágicos</i></p> <p>iii. <i>Análisis del desempeño 2011 de las localidades no participantes en los Pueblos Mágicos.</i></p> <p>iv. <i>Análisis de la evolución del desempeño 2008 – 2011 para los Pueblos Mágicos.</i></p>	<p>Mes 7</p>	<p>Mes 7 + 3 Semanas</p>
<p>7. <i>Resultados de la medición del índice de satisfacción de los turistas.</i></p>	<p>Mes 7</p>	<p>Mes 7 + 3 Semanas</p>

RECOMENDACIONES Y ELEMENTOS A CONSIDERAR

El proyecto consiste en 3 etapas:

La primera etapa incluirá el desarrollo del programa de trabajo para la implementación de la evaluación, así como el desarrollo de tres metodologías para los siguientes fines:

- i) Construcción de un indicador de desempeño de los destinos/las localidades, en el marco de los Convenios de Coordinación en Materia de Reasignación de Recursos (CCRR); y
- ii) Construcción de un índice de satisfacción del turista.

Asimismo, dentro de la primera etapa, las 55 preguntas que se plantean serán revisadas conjuntamente entre la Dirección General de Programas Regionales, la Coordinación de la Unidad Técnica de Evaluación y el Investigador, con la finalidad de validar las preguntas que se requieren para alimentar la metodología de la medición del índice de desempeño.

La segunda etapa permitirá elaborar un informe que contenga el análisis de las preguntas que integran los primeros cinco temas de la evaluación, a saber: (1) Condiciones para el turismo en la localidad; (2) Planeación estratégica; (3) Operación; (4) Resultados; (5) Satisfacción de los visitantes. El resultado de dichas preguntas serán el insumo para la generación del índice de desempeño de los destinos/las localidades. Asimismo, en esta etapa se deberá llevar a cabo la prueba piloto y aplicar la metodología propuesta para la construcción del índice de satisfacción del turista.

La tercera etapa considera la aplicación de la metodología del indicador de desempeño de los destinos/las localidades y con ello elaborar un análisis del desempeño de los destinos/las localidades objeto de la evaluación (ver anexo 3). Por otro lado, se espera que en esta etapa se cuenten con los resultados finales de la medición del índice de satisfacción de los turistas.

Para la generación de los entregables, definidos para cada etapa, se deberá de abordar y responder, al menos, los subtemas y las preguntas a continuación se presentan (las cuales son enunciativas más no limitativas).

1. Condiciones para el turismo en el destino/la localidad

1.1 Características del destino/la localidad

En esta sección se deberá presentar, en un máximo de dos cuartillas, una breve descripción del destino/localidad, con la que se obtenga un resumen de las condiciones para el turismo, en la que se deberán de cubrir los siguientes aspectos:

- ¿Cuáles son las características socio-demográficas de la población (por ejemplo, escolaridad, tamaño de la población, etc.)?
- ¿Cuáles son los principales productos turísticos, los mercados a los que van dirigidos, y si cuenta con promoción de dichos productos? *(Lo presentado en esta sección deberá ser congruente con lo respondido en la pregunta 4 y 6).*
- ¿Es un pueblo mágico?
- ¿El destino/la localidad forma parte de alguna ruta turística? ¿Cuál? *(Lo presentado en esta sección deberá ser congruente con lo respondido en la pregunta 5).*
- ¿Importancia del destino/la localidad en número de visitantes?
- ¿Importancia del destino/la localidad en número de cuartos?
- Número de restaurantes.
- ¿Cuál es la infraestructura de conectividad (carretera, aérea o marítima.) con la que cuenta el destino?
 - o ¿Cuenta el destino con aeropuerto?
 - o ¿Cuál es el aeropuerto más cercano al destino turístico?
 - o ¿Cuáles son las principales carreteras que conectan al destino turístico?
- ¿Cuál es su ubicación geográfica? ¿Esta representa ventajas o desventajas para su desarrollo turístico?
- ¿Cuenta con vocación turística?

En caso de ser necesario, se podrá incluir de manera concisa otra información sobre el destino/la localidad que se considere relevante.

1.2 Oferta y promoción turística

En esta sección se deberá analizar la oferta turística existente, la integración de rutas y la promoción del destino/la localidad.

1. ¿El destino/la localidad cuenta con un catálogo de atractivos turísticos simbólicos? *¹
2. ¿Existen productos diferenciados en el destino/la localidad? *

¹ Las preguntas con un asterisco son equivalentes o compatibles con las abordadas en la Evaluación del Programa de Pueblos Mágicos realizada en 2008.

3. ¿El destino/la localidad cuenta con una oferta de productos turísticos diversificada?*
4. ¿Cuáles son los principales productos turísticos con los que cuenta el destino/la localidad, y a qué segmentos van dirigidos,?* *(Se deberán de enlistar todos aquellos productos turísticos y para cada uno se describirá el(los) segmento(s)/mercado(s) al que va dirigido)*
5. ¿El destino/la localidad está integrada a alguna(s) ruta(s), corredor(es), circuito(s) turístico(s)? *(En caso afirmativo, mencione todas aquellas a las que está integrada)*
6. ¿Alguno de los productos del destino/la localidad cuenta con una campaña de promoción?* *(En caso afirmativo, mencione qué producto cuenta con campaña de promoción, los medios y el ámbito, por ejemplo, local, regional, nacional o internacional)*
7. ¿Existen programas para la promoción de las actividades artísticas y culturales?*
8. ¿El destino/la localidad, de manera global, cuenta con una campaña de promoción?* *(En caso afirmativo, mencione los medios y el ámbito, por ejemplo, local, regional, nacional o internacional)*
9. ¿La localidad usa como una marca el nombramiento de “Pueblo Mágico” para promocionar sus atractivos turísticos?* *(La pregunta sólo aplica para las localidades vigentes como pueblos mágicos)*
10. ¿El destino/localidad cuenta con un portal de internet municipal, y con información actualizada, para promocionar los atractivos turísticos?
11. De manera general ¿Considera adecuada y suficiente la promoción del destino/la localidad?

1.3 Vocación turística

El análisis para esta sección deberá estudiar la vocación turística del destino.

12. ¿La oferta de servicios turísticos (número de cuartos de hotel, restaurantes, bares o cualquier otro servicio susceptible de ser analizado.) es adecuada y suficiente para los productos turísticos del destino/de la localidad?* *(Se refiere si en la localidad existen servicios que garanticen la comercialización de los productos turísticos)*
13. ¿El destino/la localidad cuenta con los suficientes servicios que permitan dignificar los servicios básicos de apoyo al turista?* *(Se refiere si en la localidad cuenta con los servicios de asistencia y seguridad para el turista, por ejemplo, baños, estacionamientos, módulos de información, señalética, etc.)*
14. ¿Cuáles son las 3 principales servicios que carece el destino/la localidad y que le permitirían dignificar los servicios básicos de apoyo al turista?
15. ¿El destino/la localidad cuenta con una adecuada y suficiente infraestructura turística para el desarrollo turístico de la localidad? En caso de que sea inadecuada o insuficiente ¿Qué obras de infraestructura se sugieren?

16. ¿El destino/la localidad cuenta con planes de capacitación? *(En caso afirmativo, describir si los planes son coordinados por el gobierno municipal o estatal)*
17. ¿Considera que la capacitación impartida es adecuada para la vocación turística del destino/localidad?
18. ¿Cuáles cursos de capacitación considera que incrementarían la competitividad del destino/la localidad?

2. Planeación Estratégica y Sustentabilidad

Esta sección deberá analizar si el destino turístico/la localidad cuenta con instrumentos de planeación estratégica para el desarrollo del turismo con elementos de sustentabilidad.

19. ¿El destino/la localidad cuenta con planes estratégicos para el desarrollo del turismo de corto, mediano y largo plazo actualizados? En caso de contar con un plan estratégico para el desarrollo del turismo, ¿Se considera dentro de éste a la sustentabilidad turística? *(En caso que se cuenten con ellos, se deberán de enlistar todos aquellos planes utilizados por el destino/localidad para el desarrollo del turismo. Se deberá resaltar si el destino/la localidad cuenta con el Programa/Plan de Desarrollo Turístico Municipal o algún estudio elaborado por el FONATUR)*
20. ¿En los planes se establecen indicadores y metas, se definen estrategias y políticas para lograr estas metas, y se desarrollan programas de trabajo detallados para asegurar la implementación de las estrategias y así obtener los resultados esperados?
21. ¿La planeación estratégica del destino/localidad está alineada al Programa Sectorial de Turismo 2007 – 2012, elaborado por la SECTUR?
22. ¿Participa el destino/localidad en el Programa de Turismo Sustentable en México (antes llamado Programa Agenda 21 para el Turismo Mexicano)? * En caso afirmativo ¿Cuenta el destino o la localidad con un Comité Agenda 21 Local activo?
23. ¿Se cuentan con diagnósticos que identifiquen el potencial de desarrollo del destino o la localidad?*
24. ¿Realiza el destino/la localidad acciones para tratar las aguas residuales y pluviales? *
25. ¿El destino/la localidad maneja adecuadamente los desechos sólidos para mitigar los efectos de contaminación ambiental y preservar el entorno? *
26. ¿Cuenta el destino/la localidad con certificaciones ambientales o de sustentabilidad en los destinos turísticos?*
27. ¿El destino/la localidad cuenta con alguna designación por parte de instituciones nacionales o internacionales para su conservación?* *(La designación se refiere a declaración de patrimonios naturales o culturales, tangible e intangibles)*
28. ¿El destino/la localidad cuenta con la declaratoria de Zonas Monumentos Históricos?*

29. ¿En el destino/la localidad existen acciones de conservación del Patrimonio Tangible?*
30. ¿Cuenta el destino/la localidad con programas para el cuidado del patrimonio histórico edificado (museos, iglesias, ex conventos, fachadas, entre otros)?*
31. ¿Existen Asociaciones Civiles locales que participen en la conservación del Patrimonio Histórico?*
32. ¿Se cuenta con una Dirección de Turismo Municipal? En caso afirmativo, ¿Cuántos empleados conforman la Dirección de Turismo Municipal?
33. ¿Existe un organismo público responsable del Programa Pueblos Mágicos?* *(La pregunta sólo aplica para las localidades vigentes como pueblos mágicos)*
34. ¿Existe y funciona el Comité Turístico Pueblo Mágico?* *(La pregunta sólo aplica para las localidades vigentes como pueblos mágicos)*
35. ¿Se cuenta con un Reglamento de imagen urbana y plan de manejo?

3. Operación

En esta sección se requiere abordar el proceso de selección de los proyectos, su ejecución y la administración por parte de los gobiernos locales (Municipio y/o Estado), así como verificar si estos son los adecuados y suficientes para garantizar la conclusión y puesta en marcha del proyecto/obra.

36. ¿Existen procedimientos estandarizados y adecuados para la selección de proyectos por parte de los Municipios/Estados?
37. ¿La selección de proyectos está alineada a la planeación estratégica del destino/la localidad?
38. ¿Existe evidencia documental que los gobiernos locales (Municipio y/o Estado) cumplen con los procesos de ejecución establecidos en los documentos normativos de los “Convenios de coordinación en materia de reasignación de recursos con las entidades federativas” (por ejemplo, avance físico-financiero, actas de entrega-recepción, cierre de ejercicio, recursos no devengados, etc.)? ¿Dichos procesos de ejecución funcionan de acuerdo a la normatividad?
39. ¿Los gobiernos locales (Municipio y/o Estado) cuentan con mecanismos claros y adecuados para la conservación, mantenimiento y operación de las obras de infraestructura turística?

4. Resultados

Este apartado busca evaluar si el destino/la localidad, a través de los gobiernos locales, cuenta con instrumentos que le permitan medir el desarrollo del turismo (número de turistas, derrama económica, número de empleos en el sector turístico).

40. ¿La localidad ha recibido inversión pública estatal a partir de su incorporación *al Programa Pueblos Mágicos/a los Convenios de Coordinación en materia de Reasignación de Recursos?**

41. ¿La localidad ha recibido inversión pública federal, además de la convenida con SECTUR, a partir de su incorporación *al Programa Pueblos Mágicos/a los Convenios de Coordinación en materia de Reasignación de Recursos?**
42. ¿Se ha registrado inversión privada en la localidad a partir de su incorporación *al Programa Pueblos Mágicos/a los Convenios de Coordinación en materia de Reasignación de Recursos?**
43. ¿Se ha incrementado o mejorado la infraestructura turística en el destino/la localidad a partir de su incorporación *al Programa Pueblos Mágicos/a los Convenios de Coordinación en materia de Reasignación de Recursos?* (Se deberá comparar el periodo de 2009-2010 vs 2007-2008. La pregunta solo aplica para las localidades vigentes como pueblos mágicos)
44. ¿Cuál es la valoración de las obras, realizadas a través de los CCRR, por los prestadores de servicios?
45. ¿Existe inversión en el destino/la localidad para el desarrollo turístico rural o de naturaleza?*
46. ¿La inversión federal realizada a través de los Convenios de Coordinación ha generado un impacto positivo en el destino/la localidad?
47. ¿Ha contribuido el desarrollo de la actividad turística en la creación de empleos permanentes?*
48. ¿Ha generado la actividad turística efectos adversos sobre el destino/localidad (por ejemplo, cambio de costumbres y tradiciones, entre otros)?
49. ¿En el destino/la localidad se recolecta regularmente información oportuna y veraz que le permita monitorear su desempeño (en la afluencia turística, derrama económica o generación de empleos del sector turístico)? ¿La metodología de recopilación de los indicadores es adecuada?
50. ¿Están los requerimientos de presupuesto explícitamente ligados al cumplimiento de las metas de desempeño?
51. ¿Los gobiernos locales (Municipios y/o Estado) han llevado a cabo evaluaciones externas (realizadas por una institución de educación superior, centro de investigación o consultor) sobre el destino/la localidad? ¿Cuáles son las principales características de las mismas (*tipo de evaluación, temas evaluados, periodo de análisis, trabajo de gabinete y/o campo*)? ¿Existe evidencia de que el programa ha utilizado la información generada por las evaluaciones para mejorar su desempeño?
52. Con base en la información obtenida de los distintos instrumentos (indicadores de desempeño y/o evaluaciones), ¿el destino/la localidad ha demostrado adecuado progreso en su desempeño?

5. Satisfacción de los visitantes

La evaluación de la satisfacción de los visitantes deberá analizar si el destino/la localidad cuenta con instrumentos que le permitan medir el perfil y grado de satisfacción de los turistas y si dichos instrumentos presentan una solidez metodológica.

53. ¿El programa cuenta con instrumentos que le permitan medir el grado de satisfacción de los visitantes?
54. ¿Estos instrumentos son los mecanismos adecuados y permiten presentar información objetiva? Si no es así, ¿qué modificaciones propondría?
55. De la información que ha sido generada por estos instrumentos ¿cuál es el grado de satisfacción de los visitantes?

6. Índice de satisfacción del turista

Asimismo, se requiere que el investigador/evaluador desarrolle una metodología para la generación de un índice de satisfacción del turista y su aplicación a un conjunto de localidades. La metodología y su aplicación deberán cubrir al menos las siguientes etapas:

- i) Revisión bibliográfica. Se deberá considerar lo planteado en la literatura sobre modelos de satisfacción del consumidor (ver su aplicación a los casos americano, ACSI, y europeo, ECSI), señalando las ventajas y desventajas de dichos modelos.
- ii) Propuesta metodológica. Con base en la revisión bibliográfica, se presentará la metodología y/o modelo que se utilizará para la medición de la satisfacción de los turistas a nivel localidad. Debiéndose especificar las fuentes de información propuestas que alimentarán el análisis.
- iii) Prueba piloto. En esta etapa se desarrollarán los cuestionarios a utilizar para la prueba piloto, así como su aplicación a un conjunto de localidades que sirvan de prueba piloto y que se definirán conjuntamente entre la Dirección General de Programas Regionales (DGPR), la Coordinación de la Unidad Técnica de Evaluación y el equipo evaluador.
- iv) Modelo de Satisfacción. Después de realizar la prueba piloto, se deberá probar el modelo propuesto a fin de obtener el modelo de satisfacción del turista final.
- v) Índice de satisfacción del turista. Finalmente, se deberá aplicar el modelo de satisfacción para generar un índice de satisfacción del turista con representatividad nacional y regional. El tamaño de las muestras serán determinadas de manera conjunta entre la Dirección General de Programas Regionales (DGPR), la Coordinación de la Unidad Técnica de Evaluación (CUTE) y el equipo evaluador.
- vi) Percepción de las obras por los visitantes. Se deberá de realizar un análisis sobre la percepción que de las obras tienen los visitantes.
- vii) Reporte de resultados. Se deberá elaborar un documento el cual contenga los resultados de la medición de la satisfacción del turista para cada una de los destinos/localidades objeto de la encuesta. Se deberá tener un análisis para todas las localidades, otro solo para Pueblos Mágicos y uno último para localidades no participantes en el Programa Pueblos Mágicos.

7. Fortalezas, Retos y Recomendaciones

El evaluador externo deberá identificar las fortalezas y oportunidades, debilidades y amenazas, a las que conduce su análisis para cada una de las localidades, con base en el Formato del Anexo 02. En dicho formato deberá establecer en forma concisa cada fortaleza y oportunidad, o en su caso debilidad y amenaza, incluyendo la evidencia que la sustenta e indicando la fuente del análisis, así como la página y el párrafo del documento final en donde se encuentra el desarrollo de la idea. Cada fortaleza y oportunidad, o en su caso debilidad y amenaza deberá estar ordenada de acuerdo a su relevancia, donde la primera será de mayor importancia con respecto a la segunda y así sucesivamente.

Por cada debilidad o amenaza se deberá establecer al menos una recomendación precisa que ayude a solventar el reto o problema que fue identificado. **Es importante que las recomendaciones estén cuidadosamente analizadas para garantizar su viabilidad y efectividad.**

Si se incorpora una recomendación que trasciende las atribuciones del gobierno local (Municipio y/o Estado), se debe señalar claramente si su implementación corresponde a la SECTUR o a otras instituciones públicas. Asimismo, se debe indicar si la implementación requiere de cambios normativos y/o legales o recursos adicionales.

Es necesario mencionar que todas las recomendaciones deberán estar ligadas al menos a una debilidad o amenaza, es decir, se pretende no generar recomendaciones generales, sino específicas para cada reto o problema (debilidad o amenaza) detectado en la evaluación. Ver Anexo 02.

En esta sección el evaluador deberá incluir un máximo de 3 fortalezas y/o oportunidades, 3 debilidades y/o amenazas, y 3 recomendaciones por cada destino/localidad.

8. Conclusiones

La primera parte de las conclusiones deben presentarse por cada tema de evaluación (*Condiciones para el turismo en la localidad; Planeación Estratégica; Operación; Resultados; y Satisfacción de los visitantes; y Índice de satisfacción del turista*), ser precisas y fundamentarse en el análisis y la evaluación realizada en cada una de dichos temas.

La segunda parte de las conclusiones es una conclusión global y concisa por parte del investigador/evaluador, sobre el desempeño del destino turístico o de la localidad en la atracción y desarrollo del turismo, con base en el análisis y la evaluación realizada en este estudio.

ANEXO 01

Personas a entrevistar y Tamaños de las Muestras

Tema de la evaluación	Personas a entrevistar y Tamaños de las Muestras
<p>(1) <i>Condiciones para el turismo en la localidad;</i></p> <p>(2) <i>Planeación Estratégica;</i></p> <p>(3) <i>Operación;</i></p> <p>(4) <i>Resultados; y</i></p> <p>(5) <i>Satisfacción de los visitantes;</i></p>	<p>Para responder las 55 preguntas de los primeros 5 temas de la evaluación se deberán entrevistar a:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 32 funcionarios estatales de turismo (uno en cada entidad federativa). – 50 funcionarios municipales de turismo o ejecutores responsables a nivel municipio (uno por cada localidad a evaluar de acuerdo al anexo 3 del presente Protocolo.). – 8 funcionarios federales de turismo de las siguientes áreas de la SECTUR y sus órganos sectorizados: <ul style="list-style-type: none"> ○ 3 de la Dirección General de Programas Regionales (DGPR). ○ 1 de la Dirección General de Planeación Estratégica y Política Sectorial. ○ 1 de la Dirección General de Información y Análisis. ○ 1 de la Dirección General de Desarrollo de Productos Turísticos. ○ 1 del Fondo Nacional para el Fomento al Turismo. ○ 1 del Consejo Nacional de Promoción Turística. <p>Para responder la pregunta 44, sobre la valoración de las obras por parte de los prestadores de servicios, se deberán de entrevistar a 150 líderes de opinión (Prestadores de servicios turísticos), dos por cada destino/localidad enlistado en el Anexo 3.</p>
<p>(6) Índice de satisfacción del turista</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Para la prueba piloto se entrevistarán a turistas que serán localizados en cada uno de los destinos turísticos a evaluar. El número de entrevistas se determinarán de manera conjunta entre la DGPR, la CUTE y el evaluador. Sin embargo, se deberán realizar al menos 150 entrevistas (de acuerdo a aplicaciones similares). – Para la medición final el evaluador deberá estimar

el tamaño de muestra que permita obtener, al menos, resultados con representatividad nacional. Sin embargo, se deberán realizar al menos 1,200 entrevistas (de acuerdo a aplicaciones similares).

ANEXO 02

Formato: Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones

Nombre del destino turístico o localidad: (Colocar el nombre del destino turístico o localidad).

Tema de evaluación	Fortaleza y Oportunidades/Debilidad o amenaza	Referencia	Recomendación Referencia de la recomendación
<i>Fortaleza y Oportunidad</i>			
Indicar el tema de evaluación al cual corresponden la(s) fortaleza (s) u oportunidad (es) señalada (s) (Condiciones para el turismo en la localidad, Planeación Estratégica, Operación, Resultados, y Satisfacción de los visitantes).	Especificar la fortaleza u oportunidad por el evaluador externo. No más de 300 caracteres incluyendo espacios. Cada fortaleza u oportunidad deberá estar especificada en una celda y de mayor a menor importancia.	Mencionar el (los) número(s) de página(s) y párrafo(s) del Informe Final donde se encuentra la fortaleza u oportunidad.	No Aplica
<i>Debilidad o Amenaza</i>			
Indicar el tema de evaluación al cual corresponden la(s) debilidad (es) o amenaza (s) señalada (s) (Condiciones para el turismo en la localidad, Planeación Estratégica, Operación, Resultados, y Satisfacción de los visitantes).	Especificar la debilidad o amenaza encontrada por el evaluador externo. No más de 300 caracteres incluyendo espacios. Cada debilidad o amenaza deberá estar especificada en una celda y de mayor a menor importancia.	Mencionar el (los) número(s) de página(s) y párrafo(s) del Informe Final donde se encuentra la debilidad o amenaza.	Especificar la recomendación correspondiente a dicha debilidad o amenaza. No más de 300 caracteres incluyendo espacios.

visitantes).			
--------------	--	--	--

En esta sección el evaluador deberá incluir un máximo de 3 fortalezas y/o oportunidades, 3 debilidades y/o amenazas y 3 recomendaciones para cada destino turístico/localidad evaluada.

ANEXO 03
Lista de localidades objeto de la evaluación

Se evaluarán 50 destinos del país, los cuales serán definidos en la primera etapa del proyecto por la SECTUR.

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ESTA DEMANDA DE INVESTIGACIÓN, ACLARACIÓN O DUDAS O PREGUNTAS, FAVOR DE CONTACTAR A:

Arik Staropolsky o Marina Canseco
astaro@sectur.gob.mx, mcanseco@sectur.gob.mx
3002-6340, 3002-6300 x1902