

2013

AGENDAS DE COMPETITIVIDAD DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS DE MÉXICO



I XTAPAN DE LA SAL

ESTADO DE MÉXICO

SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



méxico
Consejo de Promoción Turística





SECTUR

SECRETARÍA DE TURISMO



**Diagnóstico sobre
Competitividad y Sustentabilidad**
de los Destinos seleccionados:
Ixtapan de la Sal

SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



DIRECTORIO

SECRETARÍA DE TURISMO FEDERAL

MTRA. CLAUDIA RUIZ MASSIEU

Secretaria de Turismo

C. P. Carlos Manuel Joaquín González

Subsecretario de Innovación y Desarrollo Turístico

Lic. José Salvador Sánchez Estrada

Subsecretario de Planeación

Lic. Francisco Maass Peña

Subsecretario de Calidad y Regulación

Mtro. Octavio Mena Alarcón

Oficial Mayor

FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO

LIC. HÉCTOR MARTÍN GÓMEZ BARRAZA

Director General

CONSEJO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE MÉXICO

LIC. RODOLFO LÓPEZ NEGRETE COPPEL

Director General



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

DIRECTORIO

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

DR. ERUVIEL ÁVILA VILLEGAS

Gobernador Constitucional del Estado de México

Lic. Rosalinda Elizabeth Benítez

Secretario de Turismo del Estado de México

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

DR. JORGE OLVERA GARCÍA

Rector de la Universidad Autónoma del Estado de México

Dra. Maribel Osorio García

Directora General del Proyecto



SECTUR

SECRETARÍA DE TURISMO

PRESENTACIÓN

La prioridad del Presidente Enrique Peña Nieto ha sido emprender reformas transformadoras en los diferentes ámbitos de la vida nacional para que México sea un país en paz, incluyente, con educación de calidad, próspero y con responsabilidad global.

La Política Nacional Turística tiene como objeto convertir al turismo en motor de desarrollo. Por ello trabajamos en torno a cuatro grandes directrices: ordenamiento y transformación sectorial; innovación y competitividad; fomento y promoción; y sustentabilidad y beneficio social para promover un mayor flujo de turistas y fomentar la atracción de inversiones que generen empleos y procuren el desarrollo regional y comunitario.

Para ello, el Presidente de la República instruyó trabajar en la construcción de Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos Prioritarios. Las 44 Agendas desarrolladas tienen por objeto establecer un plan de acción que impulse la innovación de la oferta turística y aumente la competitividad del sector en cada una de las localidades.

Para su elaboración, la Secretaría de Turismo desarrolló una metodología uniforme y convocó a los Gobiernos de las Entidades Federativas, para, con la colaboración de 33 Instituciones de Educación Superior y la participación de cerca de 600 académicos e investigadores, autoridades municipales y los actores involucrados en el sector, desarrollar un instrumento evaluador de situaciones y generador de respuestas concretas a los lineamientos y estrategias contenidos en la Política Nacional Turística y planteados en el Plan Nacional de Desarrollo.

Las Agendas de Competitividad, nos permitirán:

- Determinar la situación actual del sector turístico en los destinos seleccionados.
- Diseñar una agenda con propuestas basadas en criterios e indicadores de competitividad comunes que respondan a la problemática particular de cada destino.
- Generar un Tablero de Control de Competitividad para Destinos Turísticos (TCCDT) que permita evaluar avances y contar con criterios sólidos para canalizar recursos a los destinos.
- Contar con una cartera de proyectos viables para ser financiados mediante los Convenios de Subsidios o apoyados con esquemas financieros alternos.

En la Secretaría de Turismo del Gobierno de la República estamos comprometidos con el desarrollo y transformación de México, por lo que continuaremos trabajando para lograrlo. La entrega de estas Agendas de Competitividad así lo demuestra. Constituyen una oportunidad para abrir nuevos horizontes en el devenir del desarrollo turístico nacional y elevar la competitividad del sector. Representan un nuevo esquema de vinculación con la sociedad en la que participaron los diferentes agentes y actores que conforman el sector. En este sentido, las Agendas inauguran múltiples sendas propicias para el desarrollo económico sustentable y sostenible del país.

CLAUDIA RUIZ MASSIEU

Secretaria de Turismo

México, D.F., febrero de 2014



SECTUR

SECRETARÍA DE TURISMO

INTRODUCCIÓN

La competitividad se define, según el Diccionario Oxford de Economía, como “la capacidad para competir en los mercados de bienes o servicios”. A lo largo de los últimos 20 años se ha agudizado la discusión sobre la sana pertinencia o la obsesión peligrosa¹ de su uso, para fines de analizar el comportamiento y evolución de los entramados productivos que rigen el destino de países y actividades económicas.

No obstante los debates académicos, el uso del término forma parte del lenguaje cotidiano utilizado por investigadores, funcionarios, académicos y demás interesados en impulsar políticas públicas que sirvan para mejorar las condiciones de la población de los diferentes países, estados y sectores.

La actividad turística no es la excepción; por ese motivo a lo largo de los últimos años, se ha generado importante bibliografía que da cuenta de los intentos por que ésta actividad alcance niveles de excelencia, que le permita posicionarse en los primeros lugares de los catálogos de competitividad, ya sea entre naciones, estados, municipios, localidades o destinos, e incluso a nivel empresas.

LAS AGENDAS DE COMPETITIVIDAD DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS DE MÉXICO

- El Presidente de la República anunció en Nayarit el 13 de febrero de 2013, las directrices de la nueva Política Nacional Turística.
- Como parte de las acciones definidas en el PND, se encuentra la construcción de las “Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos (ACDT)” del país, con el propósito de diagnosticar su situación y de emprender un programa de acciones, en coordinación estrecha entre la Federación y los gobiernos locales, con la participación de los demás actores del propio destino.
- Para el desarrollo de los trabajos se ha elaborado una metodología uniforme para construir las ACDT. Un elemento estratégico ha sido el liderazgo de SECTUR y el involucramiento de los Gobiernos Estatales y autoridades locales, así como de la participación de 33 Instituciones de Educación Superior, y de más de 600 académicos e investigadores, para asegurar la calidad de las investigaciones.
- Los destinos seleccionados incorporan los principales receptores de turistas internacionales y nacionales, los CIP’s de FONATUR y las Ciudades Patrimonio. Esta selección agrupa a los siguientes destinos:

1 P. Krugman, “Competitiveness: A Dangerous Obsession”, Foreign Affairs, vol. 73, núm. 2, 1994, pp. 28-44

DESTINOS TURÍSTICOS

- | | | |
|---------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 1. Acapulco | 16. Ixtapa - Zihuatanejo | 31. Riviera Maya |
| 2. Aguascalientes | 17. Ixtapan de la Sal | 32. San Juan de Los Lagos |
| 3. Ciudad Juárez | 18. León | 33. San Luis Potosí |
| 4. Campeche | 19. Los Cabos | 34. San Miguel de Allende |
| 5. Cancún | 20. Manzanillo | 35. Tampico - Madero |
| 6. Chalma | 21. Mazatlán | 36. Tijuana |
| 7. Ciudad de México | 22. Mérida | 37. Tlacotalpan |
| 8. Cozumel | 23. Morelia | 38. Tlaxcala |
| 9. Cuernavaca | 24. Monterrey | 39. Torreón |
| 10. Durango | 25. Riviera Nayarit | 40. Tuxtla Gutiérrez |
| 11. Ensenada | 26. Oaxaca | 41. Veracruz - Boca del Río |
| 12. Guadalajara | 27. Pachuca | 42. Villahermosa |
| 13. Guanajuato | 28. Puebla | 43. Xalapa |
| 14. Hermosillo | 29. Puerto Vallarta | 44. Zacatecas |
| 15. Huatulco | 30. Querétaro | |

El propósito de focalizar los esfuerzos analíticos y de políticas públicas, en polígonos de actuación específicos, ha sido el poder identificar soluciones prácticas e impactos visibles entre los diferentes actores, que son protagonistas de la denominada industria de la hospitalidad.

Con el fin de conocer los alcances y recomendaciones derivadas de las investigaciones realizadas, se ha desarrollado para cada Agenda un resumen ejecutivo, que tiene como finalidad presentar de manera sintética, los principales resultados de los trabajos, partiendo del diagnóstico de cada destino y de las agendas construidas, considerando las principales propuestas y los proyectos de inversión identificados, con los que se busca mejorar significativamente la competitividad de las localidades y regiones que considera.

La elaboración de 44 Agendas de Competitividad, permitió confirmar la hipótesis planteada al inicio de los trabajos, que identificaba el problema de los principales destinos turísticos del país, como oferentes de productos turísticos que enfrentan severas retenciones para generar un valor agregado creciente, es decir, se observó en la mayoría de los casos, un estancamiento en la producción de riqueza, que favorezca y mejore sustantivamente el bienestar de la población local y las condiciones de rentabilidad de las empresas prestadoras de servicios turísticos.

En ese sentido, más que avanzar en profundizar en un índice de competitividad que permitiera cuantificar con precisión las brechas existentes entre los destinos y los estados, no obstante que los interesados en el tema encontrarán material para elaborar ejercicios de este tipo, nos dimos a la tarea de identificar en cada destino seleccionado, las claves que permitan revertir las problemáticas y obstáculos encontrados, para liberar la capacidad creativa y la innovación que asegure capitalizar las ventajas comparativas; o dicho de otra manera, para aprovechar con bases sustentables, la extraordinaria dotación de recursos naturales, culturales y vivenciales disponibles a lo largo y ancho del territorio nacional.

En este tenor, se optó por orientar el esfuerzo de investigación aplicada, hacia la solución de estas restricciones que afectan frontalmente el desarrollo de los municipios, de los estados y de las regiones del país. Con esta línea de investigación, se encaminaron los trabajos y recomendaciones, a recuperar el concepto de competitividad.



¿QUÉ ENSEÑANZAS NOS DEJAN LAS ACDT?

- Se logró un esquema de trabajo novedoso, que generó la coordinación efectiva entre los tres niveles de gobierno, lo que detona enseñanzas y lecciones de gran utilidad para actuar localmente e impactar en el ámbito nacional.
- La academia y en especial la Instituciones Locales de Educación Superior, están ávidas de interactuar con los responsables de las políticas públicas y tiene un creciente interés por proponer soluciones a los problemas que aqueja su entorno inmediato.
- Se diseñó una metodología que sirvió como marco conceptual de los trabajos de los investigadores y estudiosos participantes, misma que partió de la premisa de trascender el diagnóstico y propuso para cada problemática identificada iniciativas o proyectos de solución.
- Cada destino cuenta con un portafolio de proyectos de inversión, que más allá del número total obtenido, garantiza que el análisis técnico que se les practicó se apegue a una evaluación alineada con los objetivos y alcances del proyecto.

¿QUÉ HALLAZGOS OFRECEN LAS AGENDAS?

- Un inventario rico en contenido de políticas, programas y acciones que se practican en los destinos turísticos de la República Mexicana, así como su valoración y recomendaciones de mejora dependiendo la latitud donde se aplique. Por lo que el lector de los trabajos completos y en los resúmenes ejecutivos, podrá encontrar un acervo abundante e interesante sobre la problemática y recomendaciones por destino seleccionado.
- Se plasma la evidencia de que, casos exitosos en una demarcación, no necesariamente tienen viabilidad para su instrumentación en otras latitudes, al mismo tiempo que estrategias locales son pertinentes para una instrumentación de corte nacional.
- Se demuestra cómo las políticas de fomento para el sector tienen su aterrizaje en la localidad, y si esto no se contempla al momento de su diseño, están condenadas al fracaso, lo que obliga a colocar la problemática municipal en el centro de la competitividad de las ciudades, destinos o puertos turísticos.
- Un destino sin planeación urbana, es un destino sin futuro próspero, la evidencia de los trabajos de muchos destinos en la materia, amerita un reconocimiento de los casos exitosos, así como las áreas de oportunidad para mejorar la actuación de las autoridades.
- La necesidad de impulsar destinos turísticos integralmente seguros que garanticen la integridad física y patrimonial de los paseantes es indispensable, como más de una ACDT da cuenta, por lo cual se percibió la necesidad de seguir trabajando en esquemas que regresen la confianza del turista, y en los que la experiencia de su visita será plenamente satisfactoria.
- Uno de los grandes temas pendientes radica en la calidad y mejora regulatoria que se tiene en los destinos, existiendo la evidencia de ser factores que han contraído la inversión en diferentes productos turísticos; se encontró desde falta de alineación entre las leyes relacionadas, así como mecanismos de sobre regulación que requieren el concurso decidido de todos los involucrados.

- Las propuestas que se tienen para aprovechar las tecnologías de la información y comunicación, revelan la gran brecha digital que todavía se tiene en esquemas de información turística, así como en las estrategias de promoción local.
- Los investigadores y académicos locales en general, no han encontrado los mecanismos precisos para generar proyectos e iniciativas aplicadas, que redunden en beneficios específicos para este sector.
- Los temas ambientales son tratados con diferentes niveles de detalle, aportándose reflexiones, soluciones, evidencia de afectaciones y casos de éxito en materia de conservación y aprovechamiento sustentable de los recursos. Igualmente, se plantean alternativas que enfoques como la economía verde pueden traer aparejados.
- Los temas de promoción son intrínsecos de la actividad turística y evidenciaron, en algunos casos, que la canalización de recursos públicos en lo local, rebasa significativamente a los recursos que se canalizan al producto turístico en sí, resaltando la necesidad de demostrar claramente los beneficios netos de algunas de estas prácticas.
- Por su parte se observaron carencias en materia de evaluación y seguimiento de las estrategias y acciones turísticas, así como los impactos que estas iniciativas tienen en temas, como el de la competitividad, entre otros.
- En materia de esquemas de comercialización, se observó que la mayor parte de los destinos y productos turísticos, se empaquetan o integran para su venta desde una perspectiva tradicional, donde los esquemas de precios son los que privan por encima de alternativas basadas en la innovación y generación de nuevas alternativas. Muchas de las respuestas que ofrecen las agendas, apuntan en el sentido de impulsar un modelo de comercialización basado en la generación de valor agregado, es decir mayor riqueza para las localidades y el país.

En suma podemos decir que el ejercicio de las Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos, ofrece múltiples respuestas a quienes se acerquen a conocer las problemáticas locales, pero más importante aún, son las iniciativas para corregir y actuar en la solución de los problemas que aquejan a nuestros destinos, desde los más generales, hasta los más puntuales y detallados.

Con este propósito se presentan estos ejercicios, con la confianza de que millones de personas que trabajan diariamente en y por el turismo, encuentren rutas para cristalizar el sueño de un mejor turismo que beneficie a todos.



**Diagnóstico sobre
Competitividad y Sustentabilidad**
de los Destinos seleccionados:
Ixtapan de la Sal



Diagnóstico sobre Competitividad y Sustentabilidad

de los Destinos seleccionados:
Ixtapan de la Sal

DIRECTORIO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

Dr. en D. Jorge Olvera García
Rector

Dr. Alfredo Barrera Baca
Secretario de Docencia

Dra. Ángeles Ma. del Rosario Pérez Bernal
Secretaria de Investigación y Estudios Avanzados

Mtro. José Benjamín Bernal Suárez
Secretario de Rectoría

Mtra. Ivett Tinoco García
Secretaria de Difusión Cultural

Mtro. Ricardo Joya Cepeda
Secretario de Extensión y Vinculación

Mtro. Javier González Martínez
Secretario de Administración

Dr. en C. Pol. Manuel Hernández Luna
Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional

Mtra. Yolanda E. Ballesteros Senties
Secretaria de Cooperación Internacional

Dr. en D. Hiram Raúl Piña Libien
Abogado General

DIRECTORIO

FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA 2013-2017

Mtra. en A. Elizabeth López Carré

Directora

Mtra. en E. T. Elvia Tzutzuki Cruz Arizmendi

Subdirectora Académica

Lic. en T. Eduardo de la Rosa Martínez

Subdirector Administrativo

Dra. En C. A. Elva Esther Vargas Martínez

Coordinadora del CIETUR

Lic. en A. Gloria Georgina Icaza Castro

Auxiliar Administrativa del CIETUR

Lic. en T. Benjamín Mejía López

Coordinador de la Licenciatura en Turismo

Mtra. en C. T. E. Irma Muñoz Muñoz

Coordinadora de la Licenciatura en Gastronomía

Lic. en T. Yanelli Daniela Palmas Castrejón

Coordinadora de Difusión Cultural

Lic. en T. Rosa del Carmen Cortés Bello

Coordinadora de Extensión y Vinculación

Lic. en T. Norma Navas Issasi

Jefa del Departamento de Apoyo a la Docencia

Lic. en T. Maribel García González

Jefa del Departamento de Estancias Profesionales y Seguimiento de Egresados

Lic. en T. Maribel Yarazeth Ramírez Gómez

Jefa del Departamento de Servicio Social y Prácticas Profesionales

Lic. en T. Nancy Ortega Martiñón

Jefa del Departamento de Evaluación Profesional

C. P. Martha Bejarano Rodríguez

Jefa del Departamento de Control Escolar

Mtra. en E. U. R. Rebeca Sesmas Fragoso

Jefa del Departamento de Planeación

Lic. en T. Iraís González Domínguez

Jefa del Departamento de Acreditación y Certificación

Lic. en T. Nubia Anahí Pérez Carrillo

Responsable de la Unidad de Prácticas de Campo

Lic. en A. H. Sonia Edith Mejía Castillo

Responsable de la Unidad de Apoyo al Estudiante

Mtra. C. A. Rosario Canales Vega

Responsable del Programa de Tutoría Académica

Lic. en T. Ámbar Jazmín Arango Morales

Responsable de la Unidad Editorial

Responsables del proyecto

**Osorio García Maribel. Doctora en Ciencias Sociales y Políticas
(Líder)**

Castro Ricalde Diana. Doctora en Ciencias Sociales

Guadarrama Tavira Enrique. Maestro en Administración

López Ojeda Andrés. Doctor en Ciencias Antropológicas

Medina Cuevas José Francisco. Maestro en Administración

Méndez Sosa María del Consuelo. Maestra en Comercio Internacional

Miranda Román Guillermo. Doctor en Antropología

Novo Espinosa de Los Monteros Gerardo. Maestro en Comunicación

Peñaloza Suárez Laura. Doctora en Estudios Turísticos

Ramírez de la O Irma Luz. Doctora en Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

Viesca González Carlos. Doctor en Administración

Vallejo Valencia Blanca. Licenciada en Turismo

Colaboradores

Cortés Soto Irma Yolanda. Licenciada en Turismo

Cruz Jiménez Graciela. Doctora en Ciencias Sociales

Enríquez Martínez Mario Alberto. Licenciado en Turismo

Escobedo Idelfonso Vanesa Alicia. Pasante de la Licenciatura en Turismo

Flores Regules Adriana. Licenciada en Turismo

Garduño Mendoza Martha. Maestra en Estudios Socioeconómicos y Físicos del Turismo

González Sarmiento Víctor. Licenciado en Derecho y Contador Público

Hernández López Ricardo. Doctor en Historia del Arte

Vargas Martínez Elva Esther. Doctora en Ciencias Ambientales

Equipo de Edición

Arango Morales Ambar Jazmín. Impresión

Regil García Héctor Hugo. Elaboración de mapas y figuras

Robles Aguilar Omar Augusto. Diseño gráfico

Rosas Hereida José Alfredo. Diseño gráfico

Soares Romero Carla Sofía. Corrección de estilo

Vega Raya José Luis. Elaboración de figuras

CONTENIDO

PRÓLOGO	12
I DIAGNÓSTICO	
A Diagnóstico situacional	
1 Perfil socioeconómico	19
2 Identificación y análisis del potencial de los recursos turísticos	34
B Competitividad de los destinos	
3 Evaluación cualitativa y cuantitativa de la oferta de hospedaje	54
4 Especificación de la oferta complementaria	68
5 El factor humano	74
6 Marco institucional y asociativo	90
7 Accesibilidad y movilidad	105
8 Infraestructura básica	116
9 Protección del territorio y del paisaje (natural y urbano)	121
10 Identificación de áreas sensibles de protección ambiental y paisajística, así como de las limitaciones y condicionantes para su aprovechamiento turístico	141
11 Mercados (actuales y potenciales)	151
12 Promoción y comunicación	160
13 Comercialización	166
14 Tecnologías de la información y comunicación	171
15 Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas (FODA)	179

II	AGENDA DE COMPETITIVIDAD DEL DESTINO	
1	Ejes de la política nacional turística	182
2	Lineamientos y directrices estratégicas	187
3	Lineamientos sectoriales	191
4	Objetivos y estrategias y líneas de acción	204
5	Matriz de compromisos	214
6	Matriz de proyectos	217
III	Entregables adicionales	
1	Concepto del Destino	223
2	Portafolio de proyectos de inversión	227
3	Recomendaciones para la planeación, movilidad y el ordenamiento territorial.	243
	Fuentes consultadas	252
	Anexos	263

Índice de Figuras

Fig. No. 1 Ubicación del municipio de Ixtapan de la Sal.....	19
Fig. No. 2 Grupos identitarios en Ixtapan de la sal y relación con el trato y hospitalidad turística.....	77

Índice de Imágenes

Imagen No. 1 Aplicación descargable del Parque Acuático Ixtapan de la Sal	168
Imagen No. 2. Aplicación descargable sobre la temperatura en Ixtapan de la Sal.	169

Índice de Tablas

Tabla No. 1. Tasa de crecimiento media anual en Ixtapan de la Sal 1970-2010 ..	21
Tabla No. 2. PEAO por sector económico en Ixtapan de la Sal, 2000 y 2010.	24
Tabla No. 3. Establecimientos de Servicios de Hospedaje (2009).....	54
Tabla No. 4 Establecimientos comerciales en Ixtapan de la Sal.	68
Tabla No. 5 Posición que ocupa México en relación con la afinidad turística.	75
Tabla No. 6 Escuelas de nivel medio superior que imparten cursos de turismo y actividades relacionadas.	83
Tabla No. 7. Cursos de formación turística impartidos en Ixtapan de la Sal.	83
Tabla No. 8. Valoración de factores vinculados con la capacitación, formación y atención que inciden en la productividad del negocio.	84
Tabla No. 9 Lugar que ocupan los aspectos relacionados con el trato, actitud, sensibilidad y afinidad hacia el turista desde el punto de vista de los empresarios entrevistados.	85
Tabla No. 10. Comunicación de las localidades con la cabecera municipal.	107
Tabla No. 11 Afluencia de visitantes a Ixtapan de la Sal.....	151
Tabla No. 12 FODA del Destino Ixtapan de la Sal	174
Tabla No. 13 Matriz de compromisos.....	209
Tabla No. 14 Matriz de proyectos.....	212

Índice de contenidos

Foto No. 1. Catedral dedicada a la Virgen de la Asunción.	35
Foto No.2. Escultura de La Diana Cazadora.	36
Foto No. 3. Puesto de artesanías en el mercado del centro histórico.	37
Foto No. 4. Interior del Parque Acuático Ixtapan de la Sal.	40
Foto No. 5. Fachada del Hotel “Ixtapan”	40
Foto No. 6. Entrada al Balneario Municipal de Ixtapan de la Sal.	41
Foto No. 7 y 8. Diferentes aspectos y servicios de la Plaza Maclovía.	42
Fotos No. 9 y No. 10. Vista Exterior del Hotel Marriott.	55
Foto No. 13 Área de recepción del hotel Villa de Belén.	57
Foto No. 11 Vista del Hotel Casa Yara.	58
Foto No. 12 Vista del Hotel Misión San José.	59
Foto No. 14 Hotel Avenida.	63
Foto No. 15 Hotel San Francisco.	63
Foto No. 16 Establecimiento de artículos para balneario.	68
Foto No.17 Letrero de bienvenida a los turistas en Ixtapan de la Sal.	79
Foto No. 18 y No. 19 Señalética en Ixtapan de la Sal.	79
Foto No. 20 Palacio Municipal de Ixtapan de la Sal.	94
Foto No. 21 Carretera de cuota Tenango-Ixtapan de la Sal.	104
Fotos No. 22 y No. 23 Bases de taxistas en Ixtapan de la Sal.	106
Foto No. 24 y 25 Imagen urbana de Ixtapan de la Sal.	108
Fotos No. 26 y No. 27 Servicios complementarios en Ixtapan de la Sal.	116

Índice de mapas

Mapa No. 1 Recursos turísticos	47
Mapa No. 2 Vías de acceso a Ixtapan de la Sal.	110

PRÓLOGO

PRÓLOGO

El presente Estudio de Competitividad Turística del destino Ixtapan de la Sal, responde a uno de los 44 destinos que fueron seleccionados por el Gobierno Federal y los gobiernos estatales, en este caso, por el Gobierno del Estado de México. A invitación de la Secretaría de Turismo del Estado de México, la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México realizó la presente investigación.

Este estudio permite conocer la capacidad del destino para generar nuevos productos que respondan a las tendencias del turismo y a las exigencias del mercado, lo que repercutirá en una consolidación que requerirá inversión en su infraestructura y equipamiento turístico, que impacten en la llegada de un mayor número de visitantes de diferentes perfiles, incrementen la ocupación y el gasto promedio, y de igual manera, permita generar beneficios reales para la comunidad local, las empresas y los prestadores de servicios turísticos, además de favorecer la sostenibilidad del patrimonio natural.

El enfoque de competitividad que se emplea en este estudio se basa en el modelo de gestión de destino turístico postulado por la consultora “Grupo Empresarial Estrategia” (GEMES), cuyo propósito se expresa como “..la administración y el desarrollo de la competitividad de los diversos componentes del destino local, de forma tal que se promueva su sustentabilidad, evitando al mismo tiempo la degradación de los factores económico, social y ambiental” (GEMES, 2013).

Cabe destacar que Ixtapan de la Sal fue seleccionado, debido a que es uno de los destinos turísticos más importantes del sur del Estado de México, toda vez que se ubica a 88 kilómetros de la ciudad de Toluca, capital de dicha entidad federativa, y a 140 Kilómetros de la Ciudad de México. Asimismo, es considerado como un destino propicio para el turismo de salud y, por sus múltiples recursos, tanto

naturales como culturales, ha sido nombrado por el Gobierno del Estado de México, como uno de los 23 “Pueblos con Encanto del Bicentenario” desde el año 2005.

Aunado a dichas características, la infraestructura de la localidad y su condición de provincia con potencial turístico, lo convierten en un destino que continúa motivando el desplazamiento y el desarrollo de un turismo básicamente nacional, el cual se ve favorecido por su clima, su espacio físico – geográfico, sus aguas termales, y la calidez y hospitalidad de su gente.

Por lo anterior, el objetivo del presente estudio es elaborar un diagnóstico sobre la situación por la que atraviesa Ixtapan de la Sal en el Estado de México, en el ámbito turístico, para delinear una estrategia o agenda realista, práctica y viable, y sentar las bases para promover su desarrollo turístico local sustentable.

Para el cumplimiento del objetivo planteado, metodológicamente se procedió a conformar un grupo de trabajo con investigadores que llevaron a cabo tanto investigación documental como de campo; en esta última, se utilizaron básicamente cuatro técnicas: grupos de enfoque (*focus group*), entrevistas semiestructuradas aplicadas a algunas autoridades, cuestionarios aplicados a prestadores de servicios y observación directa.

La técnica de grupos de enfoque se aplicó a ocho prestadores de servicios turísticos de distintos giros (hoteles, *spa*, restaurantes, discotecas), y fue grabada y transcrita para integrar la información obtenida. Las entrevistas personales se llevaron a cabo con el Director Municipal de Turismo, el Coordinador de Comunicación Social del municipio, el Director de Desarrollo Urbano y con el Cronista Municipal de Ixtapan de la Sal.

En cuanto a los cuestionarios, la consultora GEMES proporcionó un instrumento preciso, aunque muy extenso, para recabar información exhaustiva por parte de los prestadores de servicios turísticos. Así, el número de instrumentos aplicados fue de

23, de un universo de 64, lo cual representa 36% del total, pero no refiere una muestra estadísticamente representativa.

Lo anterior, se explica probablemente, por la falta de interés de los prestadores de servicios, en participar, en este tipo de ejercicios y por la falta de disposición y desconfianza para contestar el instrumento por parte de dueños y empleados de los distintos establecimientos. La técnica de la observación se aplicó durante la investigación de campo, centrándose de forma específica en la elaboración del inventario de los recursos turísticos.

El diagnóstico situacional realizado, sigue la estructura establecida en el modelo de las ACDT; describe el perfil socioeconómico de la localidad y destaca los recursos naturales, culturales y mixtos asociados al turismo, e igualmente expone la oferta de hospedaje, la oferta complementaria y los elementos relativos al factor humano.

También se incluye un apartado de marco institucional, factores relacionados con la accesibilidad y movilidad y la infraestructura básica. Asimismo, en este documento, se incluyen datos, descripción y análisis de la situación de la protección del territorio y del paisaje (natural y urbano) y de las áreas sensibles de protección ambiental y paisajística. En otro apartado, de igual manera, se aborda el tema de los mercados (actuales y potenciales), las estrategias de promoción, comunicación y comercialización, al igual que el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación). Para cada capítulo se incluye la ficha descriptiva de la problemática identificada y el árbol de causas y efectos de dicha problemática. Se concluye el apartado de diagnóstico con un FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) sobre la situación general del destino.

Como parte de la propuesta de la Agenda de Competitividad de Ixtapan de la Sal, se integran los ejes de la política nacional turística, los lineamientos y directrices estratégicas del gobierno del Estado de México, y los lineamientos sectoriales enmarcados en la Región IV de Ixtapan de la Sal. Posteriormente se presentan los

objetivos, estrategias y líneas de acción correspondientes al destino en estudio, la matriz de compromisos y la de proyectos.

En los apartados finales se agregan los entregables adicionales, empezando por un primer apartado en el que se propone un concepto a seguir para el destino; un segundo apartado que incorpora el portafolio de proyectos de inversión; y un último apartado sobre las recomendaciones para la planeación, movilidad y el ordenamiento territorial que incluye los aspectos críticos a atender en el destino para un desarrollo turístico integral. Se anexa además, la tabulación completa de la encuesta aplicada a los prestadores de servicios turísticos.

Se considera pertinente destacar que en cada apartado se incluyó información oficial del sitio, pero principalmente, se llevó a cabo una descripción y análisis objetivos en cada rubro, teniendo como hilo conductor las posibilidades competitivas de Ixtapan de la Sal como destino turístico. Todo lo cual se sintetiza en la Agenda de Competitividad, en las matrices de compromisos y proyectos y en los indicadores contenidos en un documento anexo.

En la elaboración de la cartera de proyectos, se contó también con la participación de los funcionarios enseguida referidos de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México: C.D. José Carlos González Flores (Secretario Particular); C.P. Berenice Nieto Olmos (Directora de Desarrollo Turístico); Mtro. en Ingeniería Oscar Soriel Ramírez León (Subdirector de Infraestructura Turística); Arq. Adriana Cambranis Arjona (Subdirectora de Promoción); y Lic. Abigail Olalde Carbajal (Jefa del Departamento de Estadística e Información). Así también se agradece la asesoría recibida por el personal de la Secretaría de Agua y Obra Pública para la integración del portafolio de proyectos de inversión.

I. DIAGNÓSTICO

A. Diagnóstico Situacional

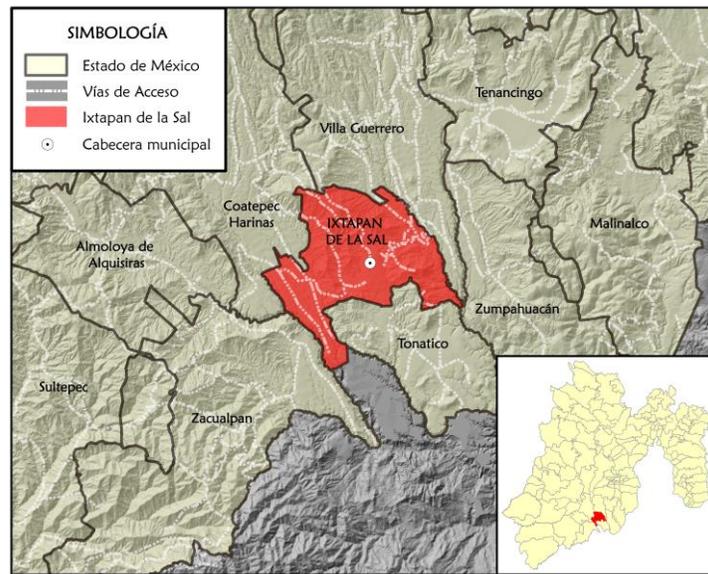
1. Perfil socioeconómico

1. Perfil socioeconómico

1.1 Localización

El Estado de México cuenta con 125 municipios, que por sus características geográficas y demográficas, se agrupan en 16 regiones socioeconómicas. El municipio de Ixtapan de la Sal se localiza en la región VI del mismo nombre, integrada por los municipios de Joquicingo, Malinalco, Ocuilan, Tenancingo, Zumpahuacán, Almoloya de Alquisiras, San Simón de Guerrero, Sultepec, Temascaltepec, Texcaltitlán, Zacualpan, Coatepec Harinas, Tonicato y Villa Guerrero (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2009).

Fig. No. 1 Ubicación del municipio de Ixtapan de la Sal



Fuente: Elaboración propia, UAEM con base en datos del INEGI (2013).

Ixtapan de la Sal abarca una extensión territorial de 115.37 km², equivalente al 0.52% del territorio estatal. Se ubica en la zona sur del Estado de México y está enclavado en la cuenca del río Balsas, entre los paralelos 18°45'38" y 18°54'25" de latitud norte, y entre los meridianos 99°36'33" y 99°45'53". La cabecera municipal

se asienta entre dos cañadas: la del oriente del Cerro Alto, y la del poniente de El Arenal de las Ollas y Tecomatepec, por lo que su altitud varía entre los 1900 y 1970 metros sobre el nivel del mar (msnm) (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2009: 34-35).

En Ixtapan de la Sal el clima es al norte templado subhúmedo (Cwbg) y en el sur es semi cálido subhúmedo con lluvias en verano (A(C)wg) y lluvia invernal inferior al 5%. Su temperatura media anual oscila entre los 15°C y los 20°C, con una máxima de 31°C y una mínima de 6°C (*ibidem*, 34 - 35).

Por las condiciones geográficas descritas, puede advertirse que la ubicación de Ixtapan de la Sal es privilegiada, en el sentido de que cuenta con condiciones ambientales y paisajísticas favorables. Aunque otros municipios del Estado de México cuentan también con este tipo de recursos, el sitio ha logrado la preferencia de los visitantes durante décadas, ya que el clima y el ambiente es agradable, lo que constituye su principal fortaleza.

1.2 Población

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda (INEGI, 2010), la población de Ixtapan de la Sal asciende a 33 mil 541 personas, de las cuales, 16 mil 082 son hombres y 17 mil 459 mujeres, siendo 48% y 52% los porcentajes correspondientes. Las tasas de crecimiento poblacional en el municipio en las últimas décadas, se presentan en la tabla 1.

Tabla No. 1. Tasa de crecimiento media anual en Ixtapan de la Sal 1970-2010

Período	1970-1980	1980-1990	1990-2000	2000-2005	2005-2010
Tasa	3.8	2.6	2.6	-0.3	2.3

Fuente: Elaboración propia, UAEM, con datos del Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal (2009: 39-40 y 2013b: 50).

De acuerdo con estos datos, resalta en primer lugar, que actualmente la proporción de hombres con respecto a mujeres es menor. Este hecho –común en muchos ámbitos locales en México– se relaciona con la emigración masculina en busca de empleo, frecuentemente en el exterior. En segundo lugar, se observa que la población de Ixtapan de la Sal, ha aumentado en forma consistente desde 1970, pero registrando una tasa negativa de crecimiento entre 2000 y 2005. La explicación ofrecida confirma nuestra opinión sobre lo anterior, el decrecimiento se debe a una emigración intensa que redujo la población en términos absolutos, incluso más que a nivel nacional, convirtiéndose el municipio, en expulsor de población (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2013: 50-51).

Los datos previos presentados son importantes, porque independientemente de que la población continúe creciendo, estos indican una incapacidad, hasta la fecha, de retención de la población masculina en el municipio, y por lo tanto, la falta de oportunidades productivas que absorban esta mano de obra. Por otro lado, los datos también pueden estar señalando la existencia de familias con jefatura femenina, un segmento poblacional usualmente vulnerable, tanto social como económicamente. Para Ixtapan de la Sal, este porcentaje fue de casi 26% en el 2010 (Gobierno del Estado de México, 2012: 70).

Lo anterior queda confirmado con el índice de intensidad migratoria municipal¹: 0.68, considerado alto, ocupando Ixtapan de la Sal el 7° lugar en el contexto estatal (*íbidem*, p. 61).

1.3 Actividades económicas

El análisis de las condiciones y actividades económicas en localidades de países en progreso con desarrollo turístico actual o potencial, es de suma importancia, pues una de las funciones del turismo es la de fomentar el bienestar de sus habitantes (OMT 1999a; Eagles *et al.*, 2002; McCool *et al.*, 2007). En general, esta visión se acompaña de un planteamiento sobre la sustentabilidad, en un sentido integral, que incluya la tarea de construir y sostener los negocios turísticos en el tiempo, así como formas amigables de turismo, sensibles a los impactos ambientales y culturales e inclinadas al involucramiento de los pobladores en la toma de decisiones. En esta posición, el turismo como *herramienta de desarrollo* implica el desarrollo económico y social local: no es un fin en sí mismo (McCool y Moisey, 2008).

Es necesario integrar al turismo en un proceso de desarrollo socioeconómico más amplio (*íbidem*: 5), e incluso en un contexto regional. En este caso, los gobiernos deben estar interesados en reactivar la economía, el re-desarrollo urbano, la regeneración de la economía rural, o el impulso a las economías indígenas; en cualquier caso, que fortalezca los vínculos económicos internos de la localidad o de la región (Telfer, 2002). Esto último se debería a que mientras el turismo tenga la capacidad de generar crecimiento y desarrollo, también pudiera enfatizar las

¹ El índice de intensidad migratoria considera las dimensiones demográfica y socioeconómica de la migración, constituyendo una medida resumen que permite diferenciar a los municipios según la intensidad que tienen las distintas modalidades de la migración al país vecino y de la recepción de remesas. Este índice considera: emigrantes a Estados Unidos, migrantes circulares y migrantes de retorno, así como la recepción de remesas a escala estatal y municipal (CONAPO, 2010).

desigualdades, por lo que el gobierno que desea dirigirlo a áreas económicamente menos desarrolladas, debiera decidir exactamente qué modelo de desarrollo quiere seguir (*ídem*).

Bajo estas consideraciones, un gobierno puede considerar al turismo alternativo como parte del paradigma del turismo sustentable. Tal paradigma puede describirse (en contraposición con el turismo masivo) como: desarrollo lento; optimizador (no maximizador); responsable social y ambientalmente; controlado (no descontrolado); a largo plazo; de enfoque holístico; da preferencia al control local; se planea y luego se desarrolla; orientado conceptualmente; se reutiliza lo construido (no se hacen nuevas construcciones); se da preferencia al empleo local y a la arquitectura vernácula; ofrece más experiencia que vista (*sight*) al turista; el turista prefiere las decisiones espontáneas (a los programas fijos) y el estilo de vida local (más que los importados), así como la compañía de amigos o familiares (más que los grupos grandes), etc. (Sharpley, 2009: 44).

En comunidades o localidades pobres, pero con importantes recursos naturales y culturales, el desarrollo turístico se enfoca como opción para diversificar sus economías. Éste debe tratar de evitar los tan criticados impactos de la actividad turística, incluidos los del turismo sustentable (Mowforth y Munt, 1998; Liu, 2003; Chok y Warren, 2007), y fortalecer a los sectores tradicionales o silvoagropecuarios que existan (Bramwell y Lane, 2005; Lane, 2004; Torres 2003), sobre todo porque el crecimiento del turismo puede darse a expensas de la producción agrícola, erosionando las capacidades de la población para subsistir.

En este contexto, son pertinentes modalidades como el ecoturismo, el turismo rural o el turismo de aventura, pero se requiere todo un trabajo de planeación, un diagnóstico detallado, y un planteamiento conceptual que las relacionen con el

desarrollo local (OMT, 1999a; OMT, 1999b; Zamorano, 2007; SECTUR, 2004; SECTUR-CESTUR, 2007; Ricaurte, 2009).

Ahora bien, la evolución de la Población Económicamente Activa Ocupada (PEAO²) en Ixtapan de la Sal, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 2. PEAO por sector económico en Ixtapan de la Sal, 2000 y 2010³.

Sector primario (%)		Sector secundario (%)		Sector terciario* (%)	
2000	2010	2000	2010	2000	2010
23.3	19.2	22.8	20.15	51.2	60.17

* Incluye comercio y servicios.

Fuente: Elaboración propia, UAEM con base en Gobierno del Estado de México, 2012: 138.

Lo que puede observarse en dicha tabla, es que la participación del sector primario es sumamente baja, para lo que se esperaría un contexto aún “rural”, siendo esto así desde el año 2000, que permite suponer un desplazamiento de las actividades de ese sector, probablemente desde dos o tres décadas antes.

En contraposición, puede observarse que el sector terciario continúa absorbiendo la PEAO en una tendencia muy similar a la que muestra el Estado de México en su conjunto (Gobierno del Estado de México, 2012: 138). Ello se confirma por el índice de especialización económica⁴ en el sector 71 (“Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos, y otros servicios recreativos”), donde sólo el municipio de

² La PEAO se constituye por las personas de 14 años o más que durante el periodo de referencia realizaron una actividad económica (población ocupada). (INEGI, 2010).

³ Los datos fueron tomados como los cita la fuente, aunque la sumatoria de los tres sectores no resulta el 100%.

⁴ Mide el grado de especialización de entidades federativas, regiones y municipios obteniendo como resultado la determinación de cuáles son las actividades económicas que emplean una mayor proporción de mano de obra (EUMED, 2010).

Malinalco supera a Ixtapan de la Sal, entre los municipios de la Región VI (Gobierno del Estado de México, 2012: 136).

La conclusión a la que se puede llegar con los datos disponibles, es que Ixtapan de la Sal no sólo es expulsor de mano de obra al exterior –emigración–, sino que también puede caracterizarse como notablemente expulsor del sector agrícola al terciario: de ahí su especialización económica, o en otras palabras, su grado de terciarización. En cuanto a la emigración, su significado es admitido por la autoridad en los siguientes términos:

“La gran intensidad migratoria aunada al evidente desarrollo económico-turístico de Ixtapan de la Sal sólo tiene una explicación sencilla; las actividades económicas más importantes del municipio no derraman sus beneficios sobre la mayoría de los habitantes, o bien lo hacen de manera marginal, de modo tal que un número significativo de Ixtapenses no ven posibilidades de un desarrollo personal en insertarse en dichas actividades [...] el desarrollo económico no necesariamente ha funcionado como un mecanismo para que los ixtapenses mejoren su calidad de vida...” (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2013: 62) (El subrayado es nuestro).

Pese a lo anterior, llama la atención que se mencione que “el turismo es por mucho, la actividad económica de mayor importancia en el municipio” (*íbidem*: 161), y que en los objetivos, estrategias y líneas de acción del pilar *Municipio progresista*, se encuentre la ampliación y diversificación de la oferta turística en primer lugar (*íbidem*: 199 y sgs.). Algo parecido ocurría en 2009, cuando se planteaba como objetivo general para el ordenamiento de las actividades productivas, lograr el desarrollo municipal a partir del sector turismo, en primer lugar (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2009: 205).

Otro indicador del desarrollo municipal, es el ingreso por persona, menor que el del Estado de México y mucho menor que el nacional, lo que igualmente se relaciona con el turismo:

“[...] a pesar de que Ixtapan de la Sal es la ubicación de inversiones millonarias en infraestructura turística, en hoteles de gran lujo, que es el hogar del parque acuático más grande de Latinoamérica, que es la ubicación de excesivos fraccionamientos campestres, con campos de golf [...] los ingresos de los habitantes marginados son tan bajos que al promediar se obtiene una media menor que el contexto nacional y estatal [...] si fuese un país sin duda sería un país subdesarrollado” (*íbidem*: 149-150).

Sin embargo, estas apreciaciones contrastan con la tasa de empleo, reportada con un aproximado de 99.1 y 95.5% en 2000 y 2010 (Gobierno del Estado de México, 2012: 137). Aun con un descenso en 2010, la tasa es significativamente alta, probablemente demostrando que excluye a la migración, siendo que ésta demuestra en sí misma la falta de opciones de ocupación.

Por otro lado, en el municipio el 63.6% y el 49.1% de la PEO en 2000 y 2010, respectivamente, ganaba hasta dos salarios mínimos; mientras en el mismo período aumentaron quienes ganaban más de dos salarios mínimos de 32.2 a 43.9% (*íbidem*: 140). Esto indica claramente la mayor posibilidad de insertarse en otras actividades más redituables, y seguramente se relaciona con la transferencia de mano de obra al sector terciario.

Es el comercio el que aporta el mayor valor de la producción, seguido de los servicios inmobiliarios y alquiler, y después (con menos de una tercera parte), los servicios de alojamiento y preparación de alimentos y bebidas (*ídem*: 160). Es

probable que en conjunto, esta información signifique que la terciarización en Ixtapan de la Sal lleva más al crecimiento del comercio que del turismo, aunque ambos estén relacionados. A su vez, esto significa que en presencia de bajas contribuciones de los sectores primario y secundario, la economía local está siendo menos productiva, en sentido estricto, al dedicarse más al intercambio comercial y los servicios, que a la producción. Lo anterior se considera a partir de que el sector secundario aporta 20.1% del PIB, mientras el primario (con alrededor de 20% de la PEAO) sólo aporta 1.3% y el terciario (con 60% de la PEAO) casi el 78% (*íbidem*: 152).

1.4. Índice de Desarrollo Humano, rezago social y grado de marginación

Con objeto de medir la calidad de vida, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) propuso la metodología para elaborar un indicador que pudiera medir la calidad de vida, dando como resultado el Índice de Desarrollo Humano⁵ (IDH). En el periodo entre 2000 y 2005, Ixtapan registró un incremento de 0.75 a 0.77. Cabe aclarar que el PNUD (2011) señala tres niveles para el IDH: bajo, medio y alto. En este caso, el municipio presenta un nivel medio; o sea, mayor o igual a 0.500.

Por otra parte, el índice de rezago social⁶ mide de manera conjunta las carencias sociales expresadas en rezago educativo; acceso a servicios de salud; acceso a

⁵ Mide el progreso medio conseguido por un país en tres dimensiones básicas del desarrollo humano: disfrutar de una vida larga y saludable, acceso a la educación y nivel de vida digno. El IDH aporta valores entre 0 y 1, siendo 0 la calificación más baja y 1 la más alta. En este sentido, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) clasifica a los países en 3 grupos: 1) Países con alto desarrollo humano, mayor a 0.80; 2) Países con medio desarrollo humano, entre 0.50 y 0.80; 3) Países con bajo desarrollo humano, menor de 0.50. (PNUD,2011).

⁶ El índice de rezago social considera cinco estratos: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto. Éstos dan la idea de grupos de localidades municipios y estados que van de aquéllos que

servicios básicos en la vivienda, la calidad y los espacios en la misma; por lo tanto, este índice concentra factores de bienestar que corresponde a las autoridades, ofrecer a los ciudadanos para mejorar su calidad de vida. Cabe destacar que por sus características, este indicador también permite identificar las desigualdades de las coberturas sociales.

Para Ixtapan de la Sal, el rezago social se ha mantenido bajo del 2000 al 2010 (Gobierno del Estado de México, 2012: 64), indicando una cobertura social aceptable de los diversos servicios proporcionados por el gobierno. Mientras tanto, el grado de marginación se mantuvo en un nivel medio en el mismo periodo, por debajo del nivel del Estado de México (bajo) (*íbidem*: 71).

Los datos revisados son consistentes con una situación general de condiciones medias de vida en el municipio, lo cual coincide con la terciarización de la economía municipal, que muy probablemente es la responsable de los índices observados que describen una situación regular, más que una precarización.

El sector terciario produce casi el 78% del PIB municipal con el 60% de la PEAO, mientras que el secundario produce casi 21% con el 20% de la PEAO. El primario ocupa gran mano de obra para producir muy poco (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2013: 153). Existe una correspondencia muy clara entre los dos extremos, pero no sólo en cuanto a la PEAO, sino también en lo que ha significado este desplazamiento de mano de obra intersectorial.

A través del comercio el sector terciario contribuye a aumentar los ingresos, sin embargo, gran parte de esta ocupación puede pertenecer a la economía informal, o

muestran de menor a mayor carencia en los indicadores que lo conforman (CONEVAL, 2010).

no alcanzar ingresos elevados. En lo que respecta al turismo, también es indudable que debe estar absorbiendo mano de obra libre, pero igualmente es dudoso en qué medida contribuye al PIB municipal, en qué medida se relaciona con ocupación provisional o estacional, y cuánto aumenta los ingresos poblacionales y el bienestar social, a través de salarios y prestaciones.

En estas condiciones, y considerando que el vínculo entre el turismo y el comercio, es explicable la importancia que se le atribuye, sin embargo, no ha elevado el PIB municipal como se esperaría de ser un sector capaz de dinamizar a toda la economía municipal.

También es comprensible que las autoridades deseen impulsar el turismo en formas tales, que pueda generar mayor derrame para la población y más empleos. Sin embargo, el modelo de desarrollo turístico que ha seguido Ixtapan de la Sal hasta el momento, tal vez no ha sido el más adecuado, pues aun cuando se presume la especialización en la terciarización, este enfoque resulta desequilibrado al no establecerse vínculos económicos intersectoriales que se traduzcan en el fortalecimiento de los tres sectores productivos.

Esto explica el por qué se considera, que pese a la especialización en el sector terciario, el sector primario no se desarrolla, pues no habiendo suficiente relación entre los sectores, no se dan las condiciones para que el sector terciario genere beneficios en los otros dos (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2013: 153).

En particular, el llamado turismo residencial –el de los fraccionamientos y clubs de golf– suele ocupar importantes espacios municipales, puede acompañarse de inflación, especulación inmobiliaria y una pobre derrama a la población local,

aspectos por los que no podría considerarse una herramienta para el desarrollo local (Ramírez y Osorio, 2009).

Por todas estas razones, sería conveniente impulsar el desarrollo turístico de forma tal que no se provoque el desgaste de un sector a favor de otro. En este sentido, son pertinentes todas las propuestas por SECTUR (2004) sobre el turismo alternativo y sobre los enfoques de desarrollo que tiendan a una complementación entre las actividades productivas y el turismo, incluyendo los enlaces agricultura-silvicultura-artesanía-comercio-turismo que reduzcan la dependencia hacia éste último, sus impactos y estacionalidad.

De hecho, esta intención se expresaba en el Plan Municipal 2009, a través de algunas modalidades de turismo alternativo. Sin embargo, en el Plan 2013-2015, al parecer, se sustituyó por otras formas de actividad y productos turísticos (como la creación de una playa artificial) (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2009: 205; Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2013: 196 y sgs.).

Cabe precisar, que una orientación al turismo alternativo, tendría que hacerse a través de un proceso de planeación, en el que la población local participara directamente en la toma de decisiones (OMT, 1999a, 1999b), que se enfoque en aquellos productos y servicios que absorban mano de obra directa a través de negocios de alimentos y bebidas, PyMES (Pequeñas y Medianas Empresas) de organización de viajes, o posadas familiares, siempre con la calidad que amerita la innovación y la búsqueda de segmentos de turismo diferenciado en ambientes todavía relativamente rurales (Solsona, s/f).



PROBLEMÁTICA:

Desarrollo económico desequilibrado.

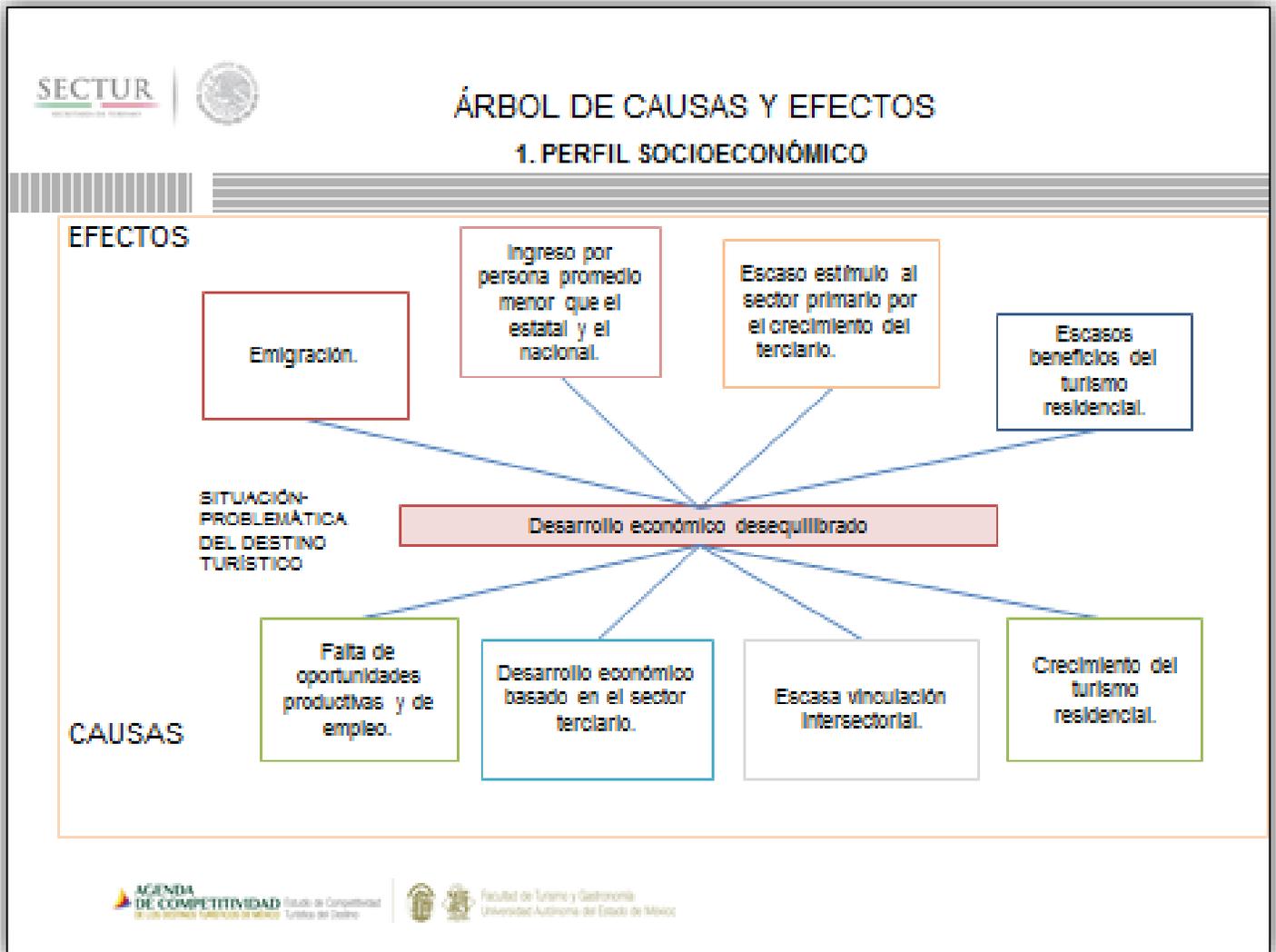
CAUSAS:

- Falta de oportunidades productivas y de empleo.
- Desarrollo económico basado en el sector terciario.
- Escasa vinculación intersectorial.
- Crecimiento del turismo residencial.

EFFECTOS:

- Emigración
- Ingreso por persona promedio menor que el estatal y el nacional.
- Escaso estímulo al sector primario por el crecimiento del terciario.
- Escasos beneficios del turismo residencial.





2. Identificación y análisis del potencial de los recursos turísticos

2. Identificación y análisis del potencial de los recursos turísticos

Los recursos y atractivos turísticos se clasifican en naturales y culturales, estos últimos en tangibles e intangibles, que en su conjunto, se han aprovechado para satisfacer necesidades culturales, de salud, espirituales, de descanso, de diversión, de ocio y para la recreación de los visitantes (Boullón, 1990; Gutiérrez Roa, 1983).

En el caso de Ixtapan de la Sal, los recursos naturales y culturales lo han posicionado como un municipio turístico tanto a nivel local, regional, nacional e internacional.

2.1. Recursos naturales

Entre los principales se encuentran: La Barranca de Calderón, depresión orográfica dividida por el río del mismo nombre. Se localiza a 10 minutos de Ixtapan de la Sal sobre la carretera federal 55 y sobre la autopista de cuota Ixtapan-Tenango. Este lugar ofrece la magnífica oportunidad de efectuar largas caminatas y la práctica de *rappel* (descenso en rocas, o por paredes de piedra) en ciertas partes; la Barranca de Malinaltenango, este lugar fue paso obligado de los arrieros que transportaban mercancías a los Reales de Minas de Zacualpan, Taxco y Sultepec.

Muestra de ello, es el antiguo puente que se encuentra en el fondo de la barranca, mejor conocido como “El puente del diablo”, por las muertes frecuentes que ahí se registraban; los ríos Calderón y Nenetzingo, que al unirse, forman el río San Jerónimo, también conocido como río Ixtapan. Las aguas terminales del río Malinaltenango, que fluyen al poniente de la cabecera municipal, son curativas y relajantes del sistema nervioso; ayudan en el tratamiento de la artritis, los reumas, el cansancio, y en la recuperación de lesiones y fracturas. Asimismo, en el municipio

se encuentran dos manantiales que junto con las aguas del mencionado río, abastecen al Balneario Municipal y al Parque Acuático Ixtapan de la Sal.

2.2. Recursos culturales

La catedral, dedicada a la Virgen de la Asunción, de estilo tequitqui con detalles barrocos, en su interior se encuentra un cristo de caña. En este recinto se llevan a cabo festividades religiosas y diversas manifestaciones culturales.

Foto No. 1. Catedral dedicada a la Virgen de la Asunción.



Fuente: Investigación de campo Facultad de Turismo y Gastronomía UAEM (18/09/2013).

La Diana Cazadora, escultura en bronce colocada en una glorieta al centro de una fuente sobre una base octogonal y una columna de cantera. Figura femenina desnuda en actitud de disparar una flecha, sostiene un arco con su mano izquierda y con su mano derecha tensa una flecha imaginaria, réplica de la que está ubicada en una glorieta del Paseo de la Reforma en la Ciudad de México.

Foto No.2. Escultura de La Diana Cazadora.



Fuente: Investigación de campo Facultad de Turismo y Gastronomía UAEM (18/09/2013).

La Ixtapancíhuatl o *Diosa de las aguas termales*, escultura en bronce de una mujer desnuda que tiene la rodilla izquierda sobre el piso y una lanza en su mano derecha, con la que hace brotar el agua termal. Está colocada en la glorieta que une el *boulevard* Arturo San Román con la salida a la carretera a Tenancingo; Monumento a Hidalgo, se ubica en el cruce de la carretera federal 55 y el libramiento Ixtapan de la Sal.

Con motivo del Bicentenario de la Independencia, se localiza una escultura en bronce de Miguel Hidalgo al centro de una fuente circular, que sostiene en su mano izquierda el estandarte de la Virgen de Guadalupe y en la derecha, un fragmento de cadena. En la base de la columna, en una composición en masa, se aprecian las figuras de José María Morelos y Pavón, Josefa Ortiz de Domínguez, un caballo de medio cuerpo en actitud de relincho y la punta de un cañón, elementos resguardados por cuatro águilas con las alas desplegadas, distribuidas de manera simétrica alrededor de la base.

El Monumento a los Mártires de Ixtapan se localiza en la Plaza de los Mártires del jardín principal. Consta de un obelisco en su parte central y dos pares de arcos de medio punto a los costados, elementos situados dentro de una fuente circular. Se inauguró en 1956 para rendir homenaje a los Mártires de Ixtapan que cayeron el 10 de agosto de 1912 durante un combate que los oponía a las fuerzas Zapatistas. Cada año se realiza una ceremonia y se monta guardia para recordar este hecho histórico.

Artesanías, sobresale la cestería, la cerámica vidriada de Tecomatepec, -localidad ubicada a cinco kilómetros de Ixtapan de la Sal-; la joyería elaborada con semillas y piedras semipreciosas, los objetos elaborados con madera de copalillo de Los Naranjos -comunidad del municipio de Ixtapan de la Sal que dista 15 kilómetros de la cabecera-, y los diversos dulces de pepita que se elaboran en la localidad de Malinaltenango -comunidad perteneciente al municipio dista de la cabecera diez kilómetros-. Estos productos artesanales se expenden en dos mercados, uno ubicado en el centro histórico de la ciudad, y otro en la entrada al balneario Parque Acuático de Ixtapan de la Sal.

Foto No. 3. Puesto de artesanías en el mercado del centro histórico.



Fuente: Investigación de campo Facultad de Turismo y Gastronomía. UAEM (18/09/2013).

Las festividades culturales y religiosas que se organizan durante el año en la cabecera municipal de Ixtapan de la Sal son motivos para la llegada de turistas de diferentes partes del Estado de México y del país. Se presentan varias conmemoraciones tanto cívicas como religiosas, entre las primeras se encuentran los desfiles del 16 de septiembre y del 20 de noviembre, entre las segundas sobresalen el Vía Crucis de Semana Santa, el Día de Muertos y las festividades decembrinas.

También se llevan a cabo festivales como el Carnaval de Ixtapan de la Sal, que se desarrolla en los primeros días de febrero donde se llevan a cabo mojigangas⁷, paseos alegóricos por las calles del centro histórico de la ciudad; Feria regional de Ixtapan, ésta se organiza el segundo viernes de Cuaresma en honor al Señor del Perdón, a ella acuden peregrinos de Capulhuac, Temoaya, Tonatico, y Coatepec Harinas del Estado de México; Festival Internacional de la Cultura “Rostros de Sal”, a partir de la hermandad que Ixtapan de la Sal tiene con Guantánamo, Cuba, se desarrolla este festival del 25 al 27 de mayo (aunque para el año 2014 se llevará a cabo en el mes de octubre), este festival internacional tiene la presencia de delegaciones artísticas de varios países como Cuba, Bolivia, Argentina, Venezuela, Uruguay, Paraguay y Colombia.

2.3. Recursos naturales y culturales mixtos

La imagen urbana, entendida como la combinación de los elementos naturales y culturales que conforman un marco visual, tanto para los habitantes como visitantes, y permite organizar mentalmente los espacios que integran los parques, las calles,

⁷ Se entiende por mojinga al recorrido que realizan hombres y mujeres disfrazados de personajes, animales, seres mitológicos o flores, a pie o en vehículos, en una festividad.

las edificaciones, las plazas, los monumentos y, principalmente, la población en su vida cotidiana, que en su conjunto le otorgan a la ciudad un carácter particular.

En Ixtapan de la Sal, esta imagen urbana se caracteriza por el trazo de sus calles en forma de *damero* o tablero de ajedrez, casas con techos de teja a dos aguas y esculturas en sus camellones. Asimismo, se mencionan los siguientes lugares concurridos por los turistas: balnearios, dos son los manantiales de agua termal cuyas propiedades curativas atraen a cientos de visitantes, especialmente los fines de semana: uno abastece al balneario Parque Acuático Ixtapan de la Sal y Hotel “Ixtapan”; y otro, que se nutre el Balneario Municipal.

El primero cuenta con tres albercas, una de ellas de aguas medicinales, toboganes de diversas formas y tamaños (denominados Anaconda, Río Bravo, El abismo y Montaña acuática), juegos infantiles, área de comida y un ferrocarril. De igual manera, se ofrecen servicios adicionales de *lockers*, baños y regaderas (Parque Acuático, 2013). A un costado de este balneario, se localiza el Hotel “Ixtapan”, con una superficie de 30 mil m², se promociona como un espacio ideal para el ocio, el entretenimiento y el deporte, cuenta con dos albercas, chapoteadero, toboganes e hidroalberca, así como canchas de tenis, jardín de meditación y andadores para caminata (Hotel Ixtapan, 2013).

El Balneario Municipal cuenta con cinco albercas, dos chapoteaderos y un tobogán de varios metros de altura rodeados de áreas verdes, asimismo, ofrece a los visitantes un área de mesas y asadores, juegos infantiles, canchas deportivas y estacionamiento.

Foto No. 4. Interior del Parque Acuático Ixtapan de la Sal.



Fuente: Parque Acuático Ixtapan de la Sal (2013).

Foto No. 5. Fachada del Hotel "Ixtapan".



Fuente: Investigación de campo Facultad de Turismo y Gastronomía UAEM (18/09/2013).

Foto No. 6. Entrada al Balneario Municipal de Ixtapan de la Sal.



Fuente: Investigación de campo Facultad de Turismo y Gastronomía (18/09/2013).

La Plaza Maclovía es un centro comercial inaugurado en agosto del 2013 que se caracteriza por el cuidado del medio ambiente, sus amplios jardines, su lago artificial, sus locales construidos en tabique rojo aparente, con techos de viguería y teja. Integra un supermercado, tiendas de ropa, estética, librería, florería, heladería, restaurantes y quioscos que ofrecen comida rápida. Cabe destacar, que la plaza cuenta con un Centro de Convenciones Sustentable, único en su tipo en América Latina, con capacidad para 300 personas.

Foto No. 7 y 8. Diferentes aspectos y servicios de la Plaza Maclovia.



Fuente: Investigación de campo Facultad de Turismo y Gastronomía UAEM (25/10/2013).

El Ixtapan *Golf Resort Country Club* Ixtapan de la Sal o Gran Reserva Ixtapan *Country Club* es un desarrollo inmobiliario de alto nivel, ubicado en el perímetro norte de Ixtapan de la Sal, cuenta con un lago interior, campo de *golf* de 18 hoyos, zona residencial, *Casa Club*, SPA, *raquet club*, *club* hípico, gimnasio, *restaurant-bar*, guardería y salón de juegos.

2.4. Recursos en el entorno

Existen otros recursos naturales y culturales en el municipio de Tonatico, colindante a Ixtapan de la Sal, que pueden ampliar la oferta turística de este último. Entre los principales, se encuentra Las Grutas de la Estrella, localizada a 12 kilómetros de Ixtapan de la Sal, oquedad que se encuentra al interior del Cerro de la Estrella, en el borde de la depresión del río Balsas, en donde desembocan ríos subterráneos como el *Chontalcuatlán* y San Jerónimo.

Este recurso presenta formaciones de estalagmitas y estalactitas que forman innumerables figuras. Un camino rodeado de exuberante vegetación conduce al fondo de la cañada, por donde se entra a las grutas, el recorrido de 2 kilómetros requiere bajar y subir pendientes por senderos, escaleras, puentes y con un sistema de iluminación deficiente. El visitante deberá recorrer un andador de 440 escalones, en un descenso de 400 metros, para llegar a la primera galería de la gruta, en donde puede observar un río precipitado en tres cascadas, más adelante hay un puente que da acceso a un acantilado donde la caverna corre en dos niveles.

Los guías ofrecen dos paseos: uno que consiste en recorrer las diferentes salas de la gruta y el otro es para visitantes que prefieren recorrer el río subterráneo “El Zapote”, afluente del río *Chontacoatlán*, así como nadar en pozas profundas. Para este recorrido, es necesario contar con equipo de arnés, casco, chaleco salvavidas y lámpara frontal ya que se hace *rappel*, el paseo es de aproximadamente tres horas y media, únicamente se puede realizar entre el mes de febrero y el mes de junio; otra actividad que el visitante lleva a cabo es el espeleoturismo. Las grutas permanecen abiertas de martes a domingo de 10:00 a 17:30 horas.

La información de las Grutas otorgada por los guías se limita a describir las formaciones caprichosas que presentan las estalactitas y estalagmitas. Asimismo, se carece de fichas técnicas que den cuenta de la antigüedad, tipo de roca, estratigrafía, entre otros, además se adolece de sonido con tecnología de punta para que se dé información relevante de la Gruta; son pocos los señalamientos restrictivos o prohibitivos e informativos para mayor seguridad del usuario y del recurso. El acceso para los visitantes de la tercera edad o adultos mayores se torna difícil debido a la carencia, en algunos tramos, de rampas y pasamanos.

En el exterior de la Gruta se ubican establecimientos y puestos semifijos que expenden comida y diversas variedades de artesanía, los cuales requieren de un ordenamiento, remodelación, rehabilitación y modernización para un óptimo funcionamiento. Asimismo se observa la insuficiencia de servicios de sanitarios y

módulos de información y de atención médica, los cuales requieren de una necesaria implementación.

El Santuario de Nuestra Señora de Tonatico, es un edificio construido por la orden de los franciscanos en el siglo XVII. Sus torres, la decoración de la nave, el presbiterio y el diseño de las capillas laterales, evidencian etapas constructivas influidas por lineamientos de diversos estilos, desde el barroco hasta el neoclásico. La imagen de la virgen de Tonatico data de 1553 y desde entonces se realizan peregrinaciones a este santuario. Su fiesta se realiza entre la última semana del mes de enero y los primeros días de febrero.

A escasos 5 kilómetros de la cabecera municipal de Ixtapan de la Sal, se localiza el Balneario Municipal de Tonatico. Es un lugar de descanso y esparcimiento, que ofrece su atención al público desde 1939. Cuenta con aguas termales, cuyas propiedades minerales son curativas, coadyuvantes en el tratamiento de reumatismo, artritis, arterioesclerosis, lumbago, gota, hipertensión arterial, ciática, entre otros padecimientos; cinco albercas, dos chapoteaderos, un tobogán, espaciosa áreas verdes, área de mesas y asadores, área de juegos infantiles, canchas deportivas y estacionamiento; El Parque del Sol, ubicado a medio kilómetro del centro de Tonatico, se edificó sobre una de las lomas de la barranca de *Tzumpantitlán*, donde se localiza una caída de agua de cuarenta metros. El parque tiene numerosos espacios verdes sombreados por corpulentos árboles, mesas y asadores, una palapa, cinco albercas, un chapoteadero, juegos recreativos para niños, y una fuente de sodas. Sobresale un puente colgante para atravesar la barranca, andadores, escalinatas, y pequeños puentes para recorrer el parque, también cuenta con estacionamiento.

2.5. Análisis del potencial de los recursos turísticos

En las cercanías de Ixtapan de la Sal, existen recursos naturales como barrancas y ríos que se constituyen como alternativa turística y que necesita ser explotado aún más, mediante actividades como *rappel*, caminata, fotografía, tirolesa o senderos interpretativos. Para lo cual, se requiere de proyectos ecoturísticos que, de manera integral, analicen, valoren y determinen los servicios factibles para ofrecer y que prioricen, fundamentalmente, el cuidado del medio ambiente.

Aunque la imagen de Ixtapan de la Sal otorga un valor como recurso turístico, presenta un panorama de descuido en algunas zonas del centro, es evidente la necesidad de dar mantenimiento a las fachadas de las casas, colocar señalización en las calles, revisar la situación de los terrenos baldíos y normalizar la instalación de letreros de los comercios.

En cuanto al patrimonio cultural tangible, no existe un registro que dé cuenta de su importancia histórica y estado de conservación, por tanto, es necesario realizar estudios complementarios al inventario que se realiza en este diagnóstico para conocer las necesidades de limpieza, mantenimiento y restauración. Por ejemplo, en el rubro de monumentos y esculturas, es notorio que se han convertido solamente en referencias urbanas, particularmente las que se ubican en las glorietas, dejando de lado su valor histórico y artístico.

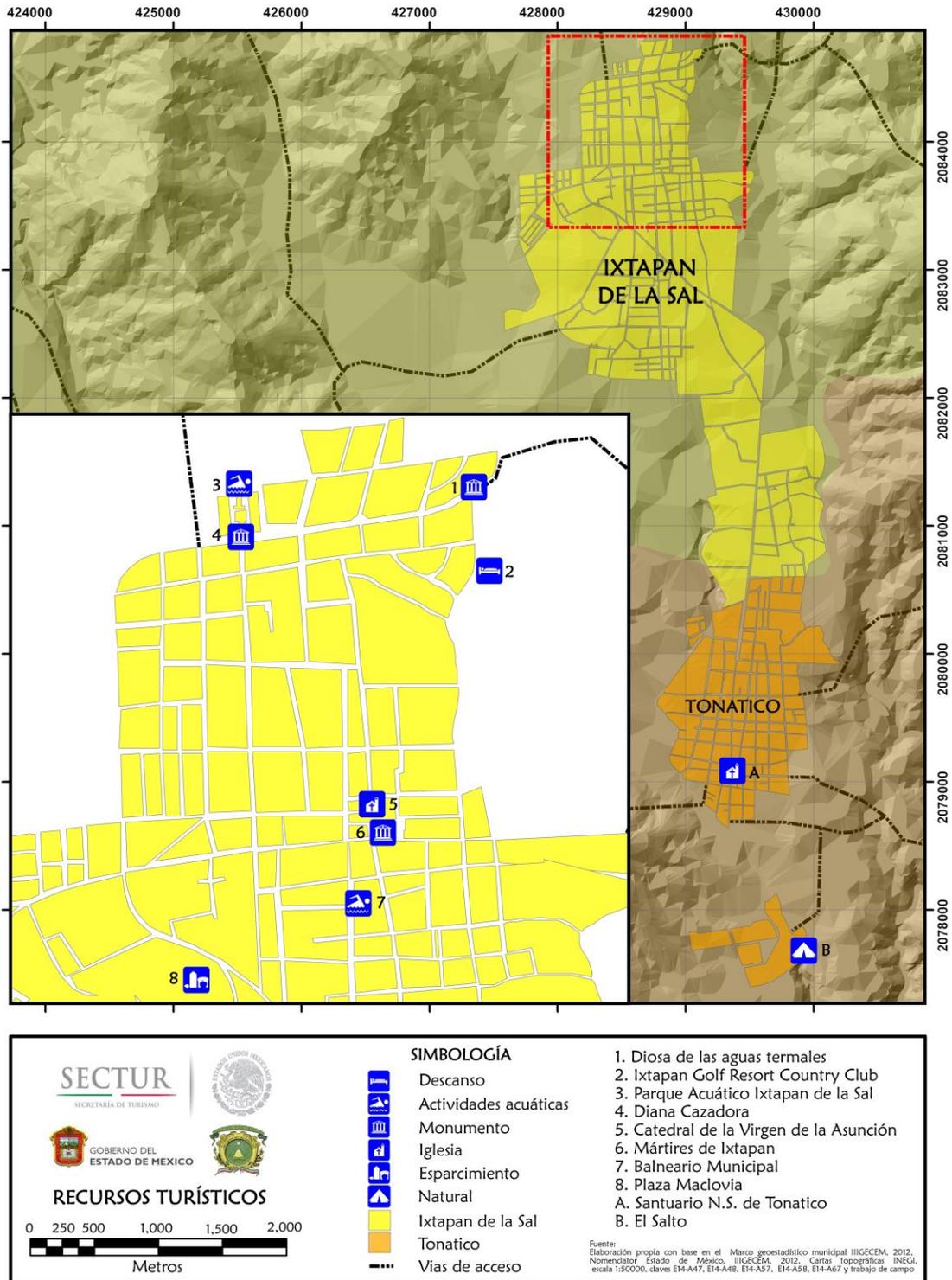
Con relación a las festividades culturales y religiosas, éstas se han constituido como un importante recurso cultural intangible que motivan el desplazamiento de personas hacia la localidad y aportan una importante derrama económica, no obstante, es necesaria una campaña de promoción para atraer más visitantes. Para lo cual, se deberían establecer convenios con otras instancias con el fin de instalar módulos de información en lugares públicos del Estado de México e integrar al municipio a la oferta turística que promueven las operadoras y agencias de viajes.

De igual manera, y en correspondencia, hace falta la ampliación de servicios básicos como sanitarios, estacionamientos, seguridad y accesibilidad para personas con capacidades diferentes.

A pesar de que cuenta con infraestructura básica, las instalaciones del Balneario Municipal son insuficientes y se ha quedado rezagado en contraste con el Parque Acuático Ixtapan de la Sal, debido a que no cuenta con los servicios de SPA que demandan los turistas, tampoco con los servicios de hospedaje y restaurante. También es necesario modernizar sus sistemas de preservación del medio ambiente, principalmente el relacionado con el tratamiento y reutilización de aguas, así como el requerimiento de nuevas estrategias de promoción.

2. Identificación y análisis del potencial de los recursos turísticos

Mapa No. 1 Recursos turísticos





FICHA DESCRIPTIVA DE LA PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA POR CAPÍTULO

2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL POTENCIAL DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS

CAPÍTULO

PROBLEMÁTICA:

Limitada oferta de actividades recreativas, culturales y gastronómicas, y de su integración en productos turísticos sustentables.

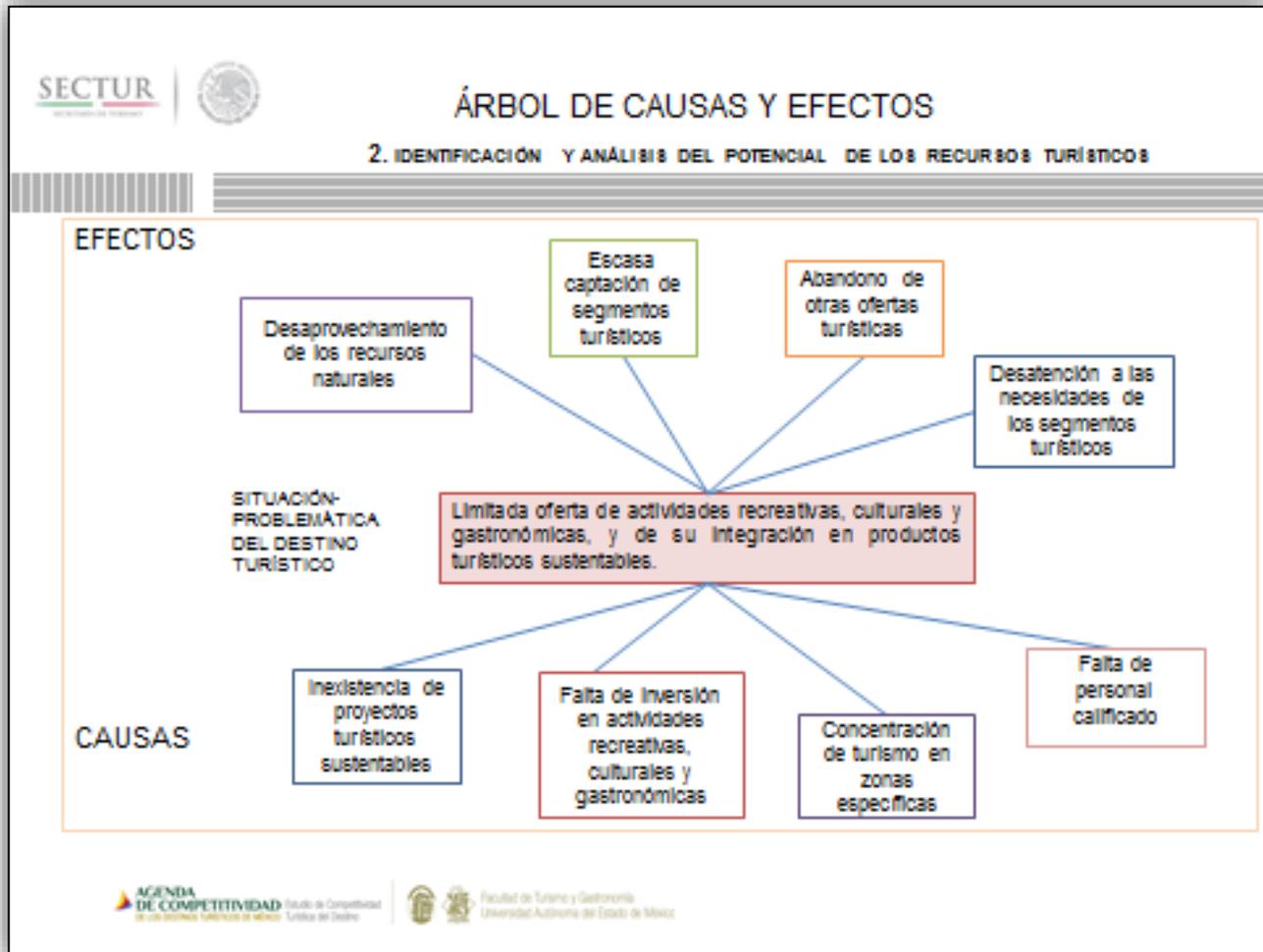
CAUSAS:

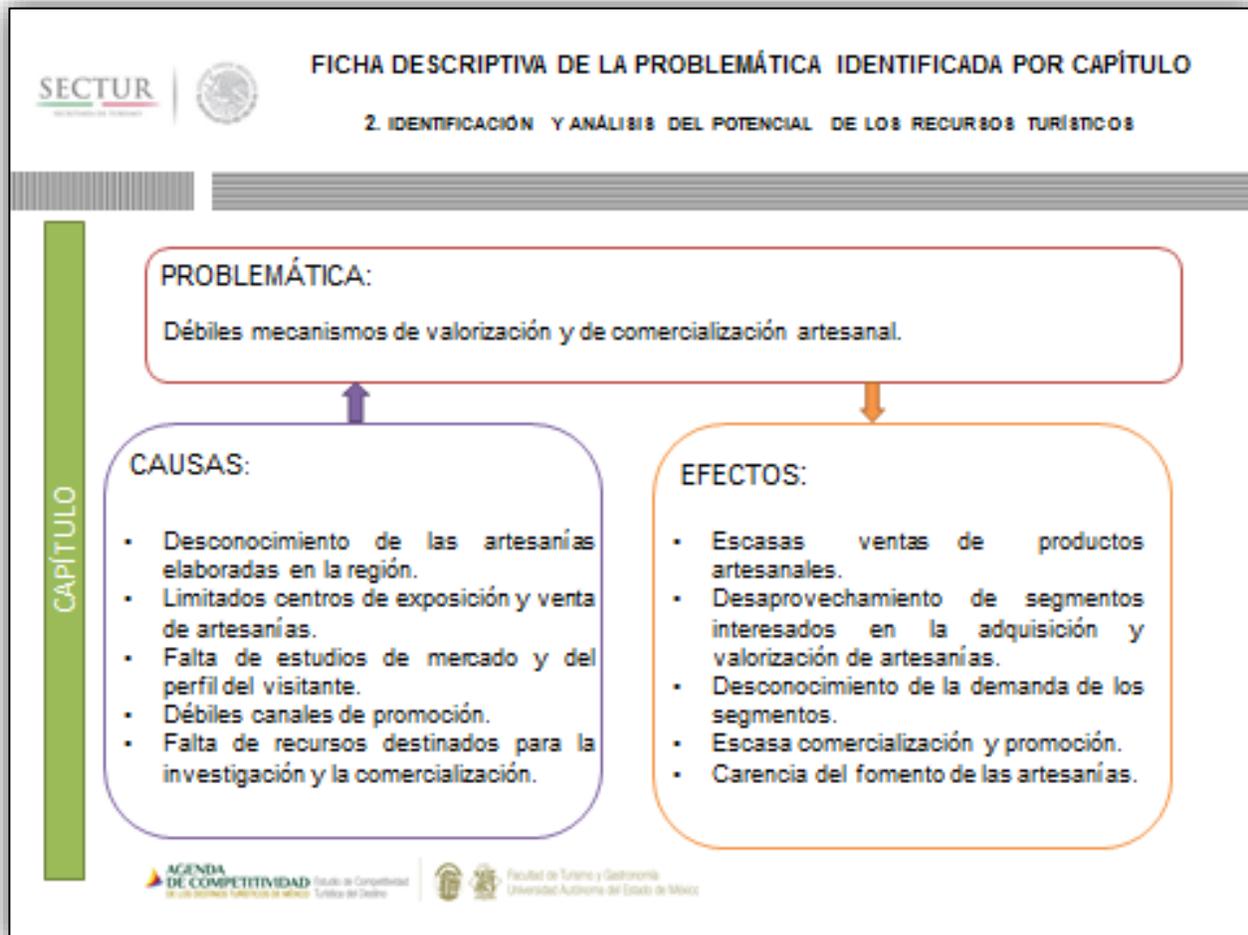
- Inexistencia de proyectos turísticos sustentables.
- Falta de inversión en actividades recreativas, culturales y gastronómicas.
- Concentración de turismo en zonas específicas.
- Falta de personal calificado.

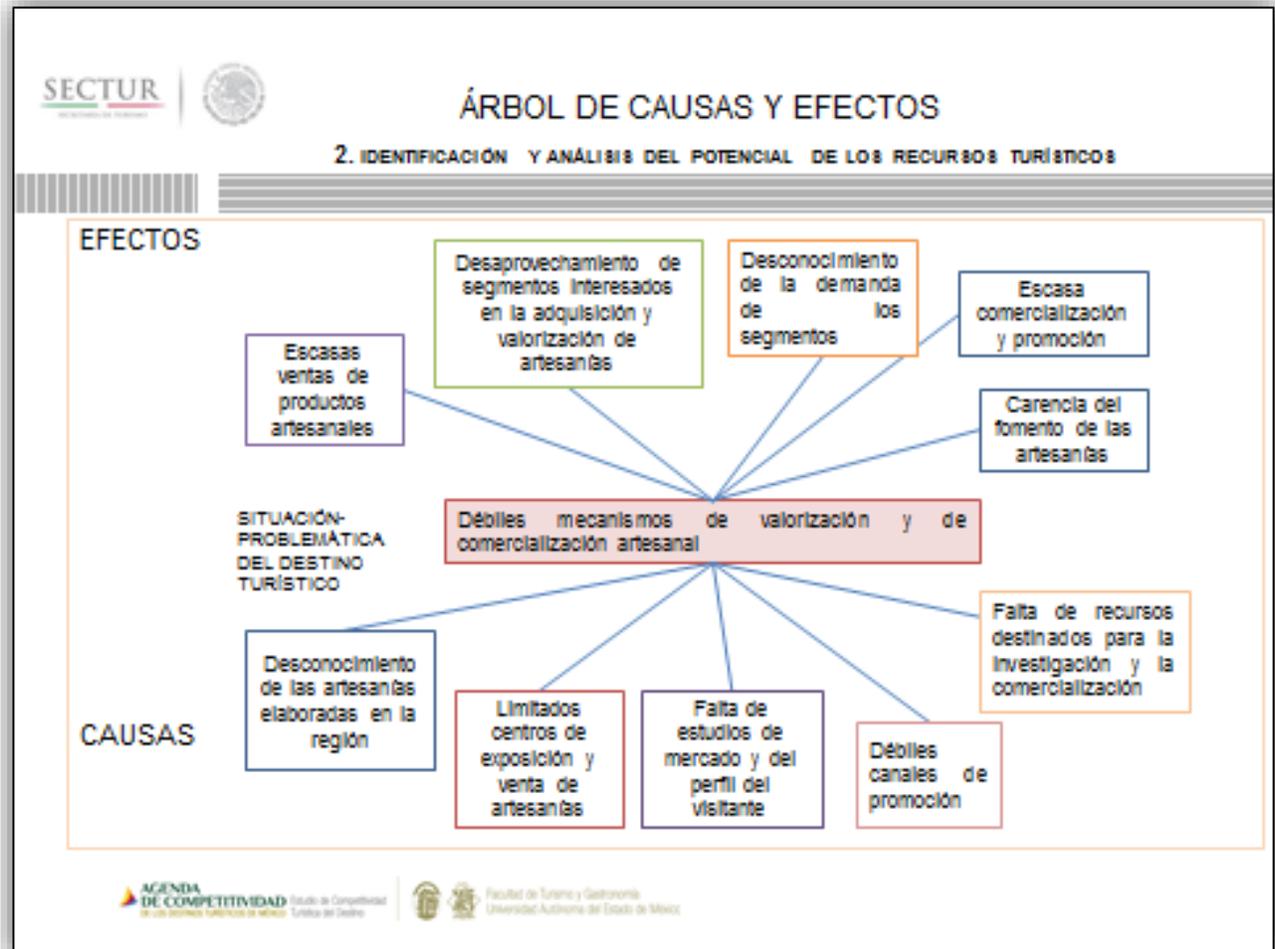
EFFECTOS:

- Desaprovechamiento de los recursos naturales.
- Escasa captación de segmentos turísticos.
- Abandono de otras ofertas turísticas.
- Desatención a las necesidades de los segmentos turísticos.









B. Competitividad de los destinos

3. Evaluación cualitativa y cuantitativa de la oferta de hospedaje

3. Evaluación cualitativa y cuantitativa de la oferta de hospedaje

Ixtapan de la Sal mantiene una amplia oferta de servicios de hospedaje en todas las categorías, capacidades de instalaciones y servicios complementarios. Los establecimientos de hospedaje corresponden en 62% a hoteles, 29% a casas de huéspedes y 9% son posadas familiares. Existe una intensa presencia de Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) respecto a los hoteles, más de la mitad se encuentran en la categoría dos y tres estrellas, no obstante, la capacidad de hospedaje la soportan conjuntamente con los hoteles de cinco estrellas.

En la siguiente tabla, se muestra el número de establecimientos y habitaciones para este destino.

Tabla No. 3. Establecimientos de Servicios de Hospedaje (2009).

Tipo de Establecimiento	Categoría	No. de establecimientos	Habitaciones
Hoteles	Cinco estrellas	3	339
	Cuatro estrellas	1	67
	Tres estrellas	13	403
	Dos estrellas	15	390
	Una estrella	7	98
	Establecimientos sin categoría	1	42
	subtotal		40
Casas de huéspedes		18	36
Posadas familiares		6	78
Totales		64	1,453

Fuente: Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal (2009).

Según los datos anteriores, la planta de alojamiento de Ixtapan de la Sal, cuenta con una capacidad de 1,453 habitaciones.

a) Infraestructura

Ixtapan de la Sal originalmente se impulsó turísticamente como un destino de salud, por ello, la oferta de servicios se encuentra asociada a este segmento. Los establecimientos hoteleros en Ixtapan de la Sal cuentan con una infraestructura antigua que, por lo general, ha sido instalada dentro de casas habitación del poblado, sin embargo, en los últimos años se han construido hoteles nuevos cuya administración ha sido franquicia. En cuanto al tiempo de operación de éstos, es variado, de la muestra estudiada casi la mitad de los hoteles se encuentran entre 12 y 18 años de operación, 12% superan los veinte años, y una cuarta parte la constituyen aquellas empresas que operan apenas hace unos dos años. Se puede observar, que de acuerdo con el tipo de inversión de los establecimientos 100% mantienen un capital nacional y privado.

Fotos No. 9 y No. 10. Vista Exterior del Hotel Marriott.



Fuente: Investigación de campo, UAEM (18/09/2013).

Con respecto a las casas de huéspedes, existe una tendencia hacia la suspensión del servicio de hospedaje, cerca del 44% de las casas de huéspedes (8 casas), ya no están prestando este servicio, lo anterior se debe a la baja ocupación que presentan, por lo que se optó en convertirlas casas de alojamiento para personas que realizan alguna actividad laboral en el lugar, la renta puede ser semanal o mensualmente (Dirección de Desarrollo Urbano y Planeación, 2013).

Cabe señalar que la falta de conservación a las instalaciones sobre todo de los pequeños establecimientos hoteleros, se ha agravado con el paso del tiempo, la escasa demanda de los servicios de hospedaje en estos negocios, provoca una descapitalización de las empresas que, a su vez, se convierte en un problema de mejoramiento a las instalaciones y servicio. El 40% de los empresarios encuestados, manifestó la necesidad de capitalizar con nuevos recursos a sus hoteles para su operación, ya sean de manera parcial o total.

También es notoria la obsolescencia y deterioro del mobiliario y equipo, principalmente en los establecimientos de una a tres estrellas, ya que de 30 de los establecimientos visitados, 17 de ellos, otorgan servicio con mobiliario de más de 20 años antigüedad. No obstante, las instalaciones físicas se encuentran limpias y son accesibles al turista, ya que el destino es pequeño y la llegada a cualquier punto de atracción es fácil, inclusive caminando.

Foto No. 13 Área de recepción del hotel Villa de Belén.



Fuente: Investigación de campo, UAEM (18/09/2013).

Una problemática detectada en este escenario, es que los pequeños establecimientos de hospedaje han quedado excluidos ante su escasa capacidad económica para la construcción, remodelación y equipamiento de instalaciones, quedando rezagados y limitados para ofrecer servicio de hospedaje con calidad. La infraestructura hotelera requiere de mayor inversión para mantener un nivel de calidad adecuado a las preferencias de cualquier tipología de turismo ejercida en el destino.

Dentro de las instalaciones básicas, se encuentra agua caliente sanitaria, iluminación, áreas comunes y área de alimentos, sea cafetería, restaurante y/o bar, no todos los hoteles cuentan con piscina, jardines o zona deportiva; 30% de ellos, ofrecen alberca con agua fría o climatizada. Respecto al servicio de alimentos y bebidas trabajan bajo el Plan Americano tradicional que ofrece los tres alimentos incluidos en el precio del hospedaje, además del servicio de bar.

El Hotel Ixtapa *Spa & Golf Resort* es el único establecimiento que ofrece el servicio de campo de *golf* (18 hoyos), además de contar con salones de convenciones, campo hípico y helipuerto. Este hotel conjuntamente con los hoteles Misión San

José, *Marriott Hotel Spa & Convention Center*, *Rancho San Diego Spa Resort*, *Aroma's Day's Spa* y *Balneario Spa*, son la oferta de hospedaje y servicio de tratamientos de belleza y terapias de salud conjunto. El 30% de los establecimientos también ofertan el servicio de masajes, dentro o fuera de sus instalaciones.

Foto No. 11 Vista del Hotel Casa Yara.



Fuente: Investigación de campo, UAEM (18/09/2013).

b) Comercialización

Las tarifas hoteleras varían de acuerdo con el tipo de establecimiento, en un rango que va desde los \$150.00 hasta \$2,800.00 la habitación por noche, considerando una variación por temporada. Las tarifas más altas corresponden a los tres hoteles con categoría cinco estrellas: *Hotel Ixtapa Spa & Golf Resort*, *Rancho San Diego Spa Resort* y *Marriott Hotel Spa & Convention Center*. Cabe señalar que los precios de los hoteles de Ixtapan de la Sal resultan ser más competitivos que los de Valle de Bravo, su principal competidor en el estado.

Algunos hoteles utilizan, para su comercialización, las operadoras turísticas *online*, se han identificado reservas para hoteles en las páginas de zona turística, *Best day*, *Price travel*, "Despegar", y "Hoteles México", entre otras. Son escasas las páginas

web propias de los hoteles, ya que se identificaron sólo seis direcciones: Villa Vergel, El Salvador, Marriott, Ixtapan, Rancho San Diego y Belisana, todas se encuentran actualizadas y para el caso del Hotel Ixtapa *Spa & Golf Resort*, posee la certificación de excelencia de *Trip Advisor* por haber logrado comentarios positivos durante 2013 respecto a la calidad de los servicios de hospedaje y alimentos.

Un problema detectado en este aspecto, son los promotores turísticos no formales, quienes se acercan a los turistas a su llegada al destino, recomiendan los establecimientos buscando una propina o comisión (sin registro), si los turistas acceden acompañarlos, se trasladan a aquellos que otorgan la gratificación. La actividad de “promotoría” no está regulada por ninguna autoridad o asociación de empresarios. Se sugiere que, como parte de la regulación de estos prestadores de servicios, se les ponga un uniforme y se les dé un gafete para darle mayor seguridad al turista.

Foto No. 12 Vista del Hotel Misión San José.



Fuente: Investigación de campo, UAEM (11/09/2013).

c) Gestión del talento humano

La dificultad para incorporar personal calificado, con suficiente conocimiento y experiencia para el servicio turístico, ha sido uno de los obstáculos más recurrentes en los hoteles de todas las categorías, el reclutamiento de personal lo realizan a

través de los mismos habitantes de Ixtapan o de las comunidades vecinas como son Tonatico, Malinalco y Coatepec Harinas, lo que evidencia la falta de un proceso selectivo de personal y la poca vinculación con entidades proveedoras de candidatos calificados.

Lo anterior refleja, que en la medida que se tengan recursos humanos sin preparación ni experiencia, las empresas podrán aprovechar la contratación de personal sin las condiciones laborales y salariales expresas, lo que provoca una alta rotación justificada por los bajos salarios y las pocas oportunidades de desarrollo profesional.

Con respecto a las acciones de capacitación, se pudo detectar que no cuentan con programas establecidos para ella, los propietarios son aquellos que se integran a los seminarios, sin embargo, el personal operativo y de contacto con el cliente recibe capacitación una ocasión cada dos años.

En la mayoría de los hoteles encuestados, el personal operativo cumple con múltiples actividades, dificultando con ello la eficiencia del servicio, si además se le agrega la falta de una cultura organizacional, de capacitación especializada y constante, de motivación e incentivos, y comunicación interna, la situación se torna complicada para poder ofrecer un servicio con calidad y lograr la satisfacción de los huéspedes. Bajo esta perspectiva, a los hoteleros se les atribuye la falta de atención enfocada al capital humano, como parte de las actividades de las condiciones actuales del servicio prestado, por lo que se cree necesario integrar planes de operación internos que garanticen la eficiencia en los servicios.

No obstante, algunos hoteles han realizado esfuerzos por involucrar a su personal en la calidad de los servicios tanto de hospedaje como de alimentación. Los

resultados para este apartado revelan algunos aspectos cualitativos que dan sentido a la marcada diferencia empresarial que existe sobre el capital humano. Para el caso de los hoteles cinco estrellas, los candidatos provienen de la zona metropolitana de Toluca y se ocupan usualmente de una inducción a la operación de los servicios.

d) Calidad en el servicio

Las pequeñas y medianas empresas hoteleras operan bajo un modelo tradicional de gestión, donde las decisiones se encuentran centralizadas en los propietarios, la mayoría de los negocios son de tipo familiar, situación que empeora por la asistencia de un dueño que establece sus propias normas y los empleados solo las ejecutan. Ello ha limitado una gestión de calidad dentro de los establecimientos.

No existe una estructura organizacional que delimite funciones a realizar dentro de las empresas, todos los servicios son operados por los establecimientos, y de los hoteles estudiados, ninguno lleva a cabo subcontratación de servicios. En la mayoría de los hoteles no hay una presentación formal del personal, la tecnología para la operación del servicio es incipiente o nula para el caso de los pequeños hoteles, casas de huéspedes y posadas familiares, por lo tanto, han limitado su mercado a turistas poco exigentes.

En cuanto a normalización y certificación de la calidad, algunos hoteles obtuvieron el distintivo Moderniza “M” que otorga la Secretaría de Turismo, es el caso del *Belisana Hotel & Spa*, la Casa de Descanso del Magisterio Estatal “Ixtamil”, y el *Serenity Spa* del Hotel Misión San José. Cabe señalar que estos distintivos tuvieron vigencia del mes de diciembre de 2011 a diciembre de 2012 (SECTUR, 2013), lo que evidencia una falta de renovación.

Las microempresas de hospedaje presentan debilidades que atrasan la proyección exitosa en términos de competitividad, además de las citadas anteriormente, sobresale el hecho de que en su mayoría, no cuentan con sistemas de aseguramiento de la calidad, por lo que no son sujetos de certificaciones de calidad de ninguna entidad.

Sólo para el caso de los hoteles cinco estrellas, se puede observar una estandarización de los servicios, manejo de *software* de gestión hotelera (hospedaje y contabilidad), y una preocupación inicial por la seguridad y la ecología.

e) Gestión Ambiental

La antigüedad de las instalaciones y la deficiencia en el mantenimiento de las mismas, ha provocado una serie de problemas asociados a la seguridad. Los pequeños hoteles y casas de huéspedes no cuentan con un área específica para la separación y disposición de los residuos, mismos que se generan dentro de las instalaciones; de igual manera, existe poco conocimiento en el manejo y clasificación de los mismos, así como su disposición final. Los residuos son recolectados por el servicio municipal de limpia. La separación de desechos se ha reconocido en algunos establecimientos hoteleros, no obstante es una actividad que inició recientemente.

Respecto al abastecimiento de agua para el funcionamiento de sus operaciones, los hoteles se proveen de tomas municipales y aguas de riego, sin embargo, éstos no cuentan con un sistema de captación de aguas pluviales, ni con sistemas para la reutilización de aguas grises.

La mayoría de las empresas cubren sus necesidades energéticas usando combustible, petróleo y energía eléctrica; sin embargo, no se cuenta con diseños de carga, consumo y distribución de la red de energía eléctrica, además de la inexistencia de medidas para el ahorro de energía. Finalmente, no se lleva a cabo un control sobre el uso y consumo general del combustible, los equipos calentadores se encuentran en mal estado y las condiciones generales de la red de abasto no se encuentran correctamente identificadas.

Foto No. 14 Hotel Avenida.



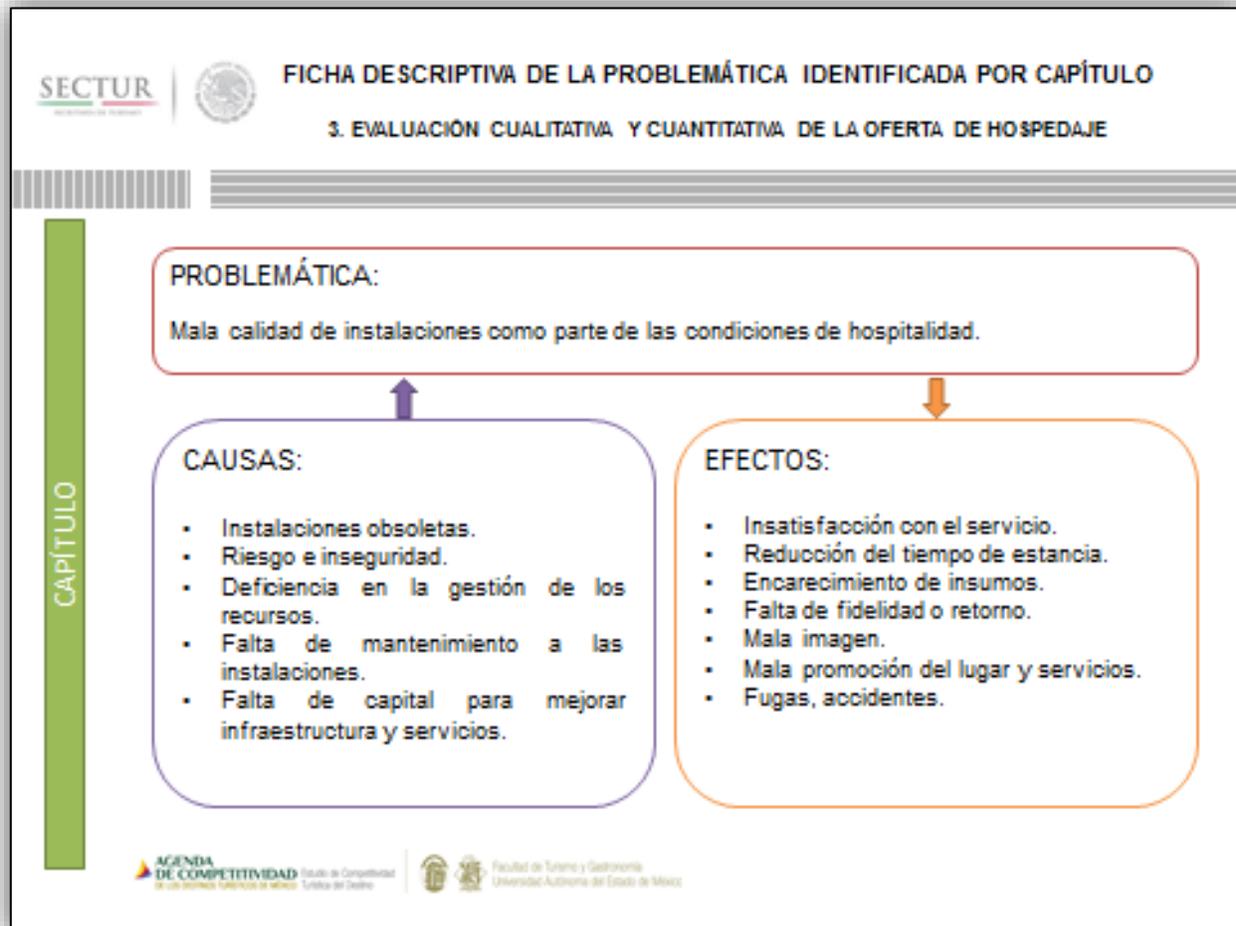
Fuente: Investigación de campo, UAEM (11/09/2013).

Foto No. 15 Hotel San Francisco.

3. Evaluación cualitativa y cuantitativa de la oferta de hospedaje



Fuente: Investigación de campo, UAEM (11/09/2013).





4. Especificación de la oferta complementaria

4. Especificación de la oferta complementaria

La oferta complementaria de Ixtapan de la Sal se integra por balnearios, restaurantes, cafeterías, fuentes de sodas y fondas, así como discotecas, establecimientos de venta de ropa y artículos para playa, agencias de viajes, centros de cambio, establecimientos donde se ofrece el servicio de masajes, terminal de autobuses y transporte urbano. A continuación, en la tabla 4 se muestra el número de establecimientos comerciales por rubro.

Tabla No. 4 Establecimientos comerciales en Ixtapan de la Sal.

Establecimiento	No.	Establecimiento	No.	Establecimiento	No.
Agencias de viaje	2	Artesanías	26	Artículos para playa	30
Balnearios	2	Bancos	3	Cafeterías	7
Centros de cambio	6	Central de autobuses	1	Centros comerciales	5
Clínicas	2	Cocinas económicas	20	Consultorios médicos y dentales	26
Discotecas	3	Dulcerías	3	Fondas	10
Fuentes de sodas	7	Loncherías	11	Mantenimiento de albercas	2
Restaurant-bar	17	Renta de cuatrimotos	1	Gasolineras	3

Fuente: Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal (2013).

Foto No. 16 Establecimiento de artículos para balneario.



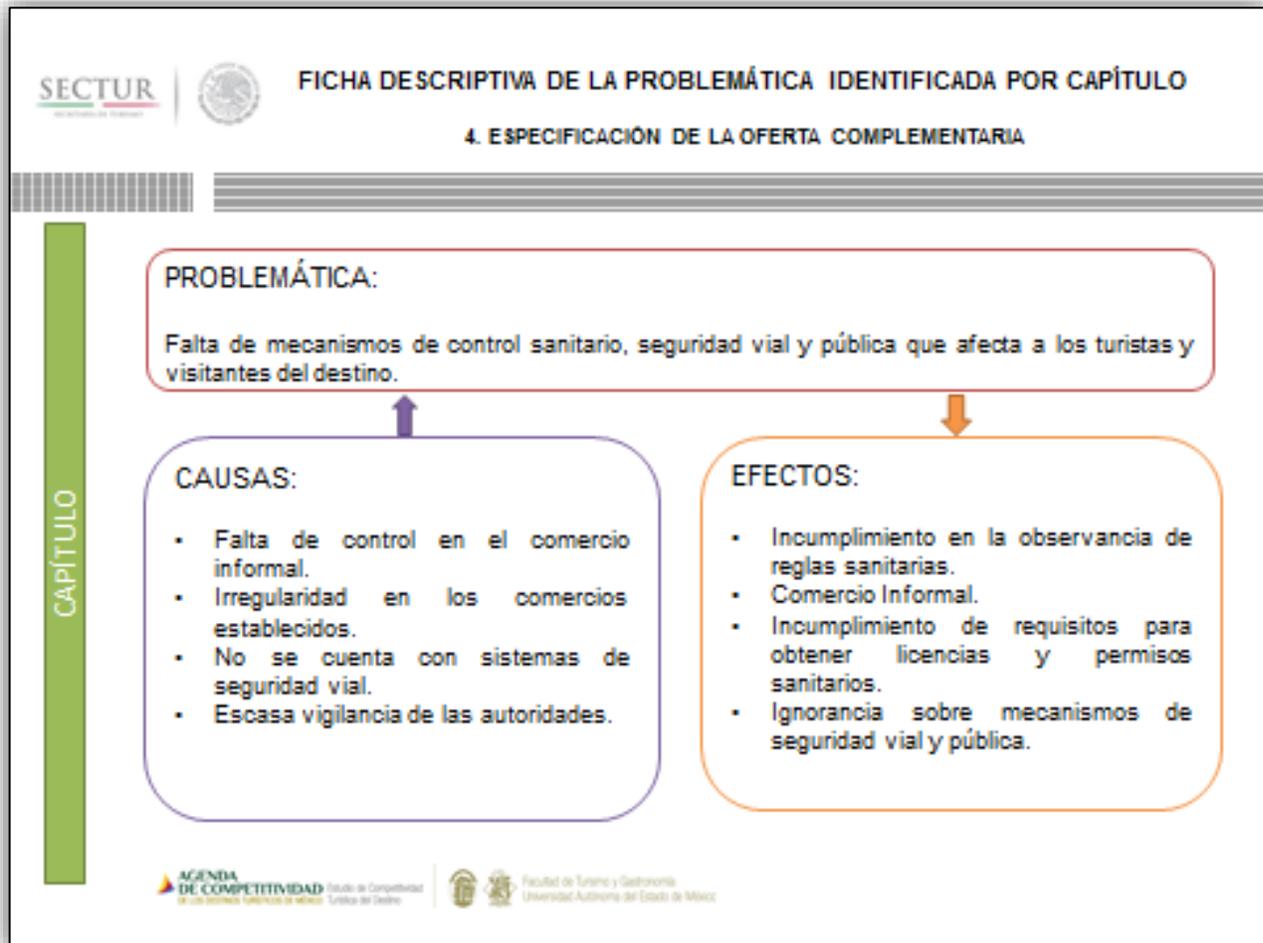
Fuente: Investigación de campo, UAEM (11/09/2013).

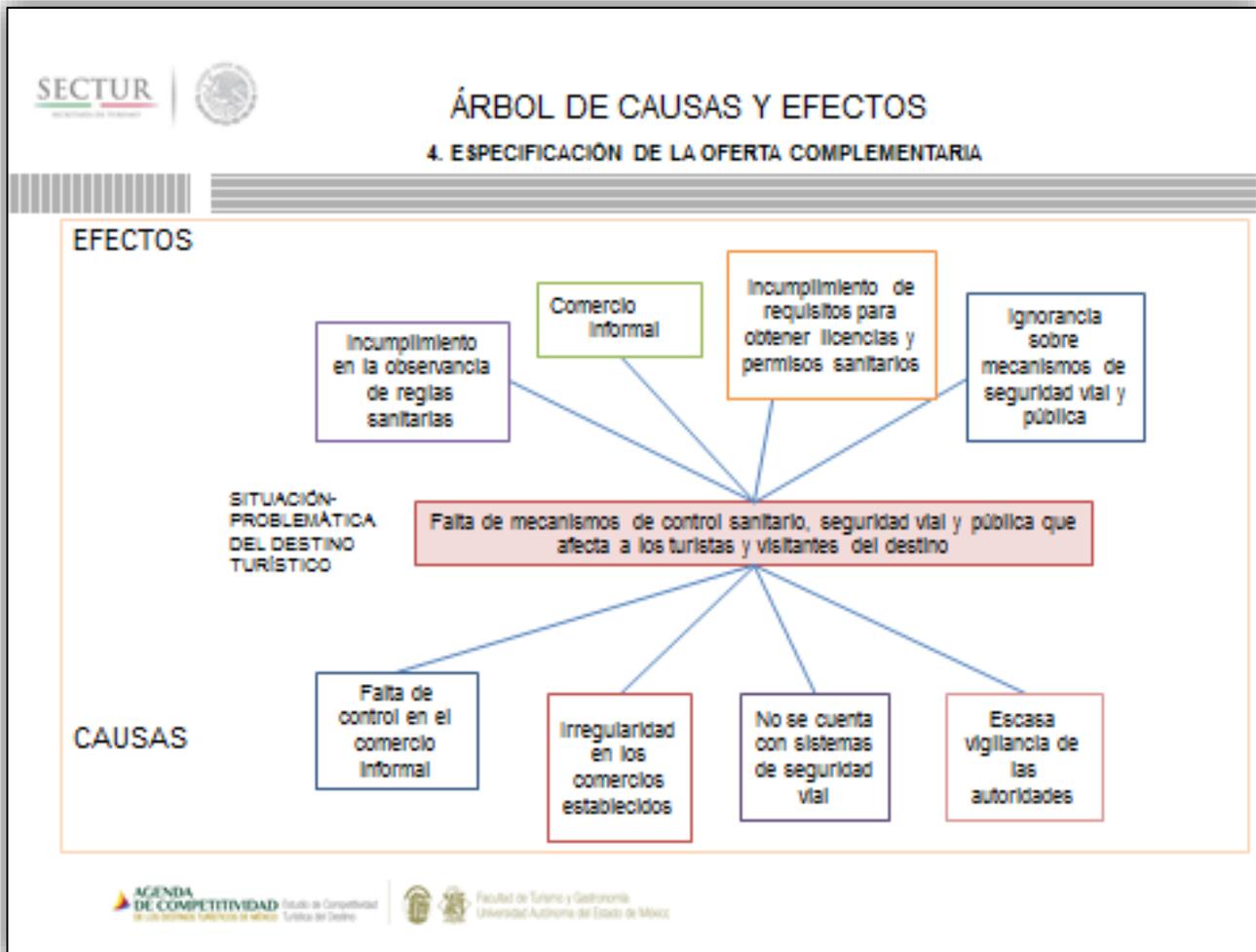
La oferta de alimentos y bebidas se compone de restaurantes, cocinas económicas, fondas y fuentes de sodas. Los restaurantes, en su mayoría, ofrecen menús establecidos a precios accesibles. La gastronomía va desde comida típica mexicana hasta cocina internacional. El equipamiento es rústico, no obstante, el tipo de comida y precios ofrecidos satisfacen las necesidades de los turistas.

Adicional a estos establecimientos, se encuentran los restaurantes y cafeterías de los hoteles, que generalmente incluyen los alimentos dentro de la tarifa de hospedaje, con ello garantizan la venta de alimentos los fines de semana. También existen restaurantes de comida especializada dirigido a estratos económicamente más altos, tales como “El Rincón de Puga”, “El Delfín”, y “Los Arcos”, entre otros. Las fuentes de sodas ofrecen alimentos variados como pizzas, hamburguesas, y recientemente se están abriendo bistrós con ensaladas, cafés y postres. El destino presenta una gran cantidad de puestos ambulantes de comida, lo que pone en riesgo la seguridad de los comensales.

Cabe señalar que estos negocios informales ofrecen ropa de playa, artesanías y dulces, se ubican sobre las banquetas, y ocasionan que los espacios se vean invadidos y se obstaculicen los accesos al balneario y el buen tránsito peatonal y automovilístico en el centro del poblado. Ello también impacta en la seguridad de los pobladores y turistas que circulan por las calles. Al respecto, se pudo detectar la existencia de algunos delitos menores, como la presencia de carteristas y robos a los automóviles, ya que no existen estacionamientos que ofrezcan seguridad a los vehículos de los visitantes. Igualmente, la falta de vigilancia por parte de las autoridades del municipio, atenta contra la seguridad personal del turista.

La “Plaza Maclovia” resulta ser un servicio complementario con negocios de alimentación, ropa deportiva, estética y actividades recreativas, su edificación es amplia, incluye un pequeño lago artificial, jardín, juegos infantiles y mesas con sombrillas. La plaza está orientada a un segmento turístico económicamente alto.





5. El factor humano

5. El factor humano

5.1 Actitudes y sensibilidades de la población local con respecto al turismo y a los turistas

Lo relativo a las actitudes, trato y hospitalidad como componentes del llamado factor humano, generalmente no han sido medidos debido a su carácter intangible, subjetivo y cultural, no obstante se ha documentado ampliamente su importancia para el caso del turismo (Baum, 2002; Suñol, 2006; Litvin, 2008; Pinheiro y otros, 2010).

Al respecto, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2013), considera un indicador cercano denominado *Affinity to Travel and Tourism*, el cual, además, forma parte de los 14 pilares a partir de los cuales, la OMT determina la competitividad turística de un país. Este indicador, sin embargo, es de un nivel macrosocial y operacionaliza el concepto en cuatro indicadores del mismo nivel: **a) apertura turística**, medida en términos del gasto e ingreso turístico como porcentaje del PIB; **b) actitud de la población hacia los visitantes extranjeros** -qué tan bienvenidos son los turistas en el país receptor-; **c) amplia recomendación para que el visitante prorrogue su viaje de negocios**, donde sólo se recaba la opinión de altos ejecutivos y no se pone atención a la relación que se establece entre el prestador de servicios y el visitante en la cotidianidad del viaje, y, por último; **d) el grado de orientación al cliente**, donde se pregunta a altos ejecutivos y sólo se reduce a una pregunta dirigida a saber qué tan bien se trata al visitante en el país.

A continuación, se presenta una tabla que indica el lugar que ocupa México en cada uno de los indicadores mencionados comparado con los países o economías que ocupan el primer lugar en cada uno de ellos.

Tabla No. 5 Posición que ocupa México en relación con la afinidad turística⁸.

Indicador	País/Economía con mayor ranking mundial	Valor	País/Economía con menor ranking mundial	Valor	Lugar que ocupa México dentro del ranking mundial	Valor
Apertura turística	Seychelles	32.5	Tajikistan	0.2	121	1.7
Actitud de la población hacia los visitantes extranjeros	Islandia	6.8	Bolivia	4.1	45	6.4
Amplia recomendación para que el visitante prorrogue su viaje de negocios	Nueva Zelanda	6.5	Venezuela	2.8	35	5.8
Grado de orientación al cliente	Japón	6.4	Algeria	3.0	47	4.9

Fuente: OMT, 2013.

Fuera de esta información, no se han ubicado datos que den cuenta del factor humano en Ixtapan de la Sal, por lo cual, el análisis de las actitudes y sensibilidades de la población local, con respecto al turismo y a los turistas, se presenta a partir de tres ejes basados en un acercamiento cualitativo⁹: **a)** Identidad e imagen que los habitantes y prestadores de servicio proyectan hacia el visitante; **b)** elementos tangibles de la hospitalidad, y **c)** concepción de turismo, identificación de las necesidades de recursos humanos y de capacitación.

5.2 Identidad e imagen que los habitantes y prestadores de servicio proyectan hacia el visitante

En Ixtapan de la Sal se identificaron tres comunidades identitarias: los originarios de este municipio; las personas que provienen de los pueblos aledaños, particularmente de Tonatico; y los avecindados -de reciente incorporación como

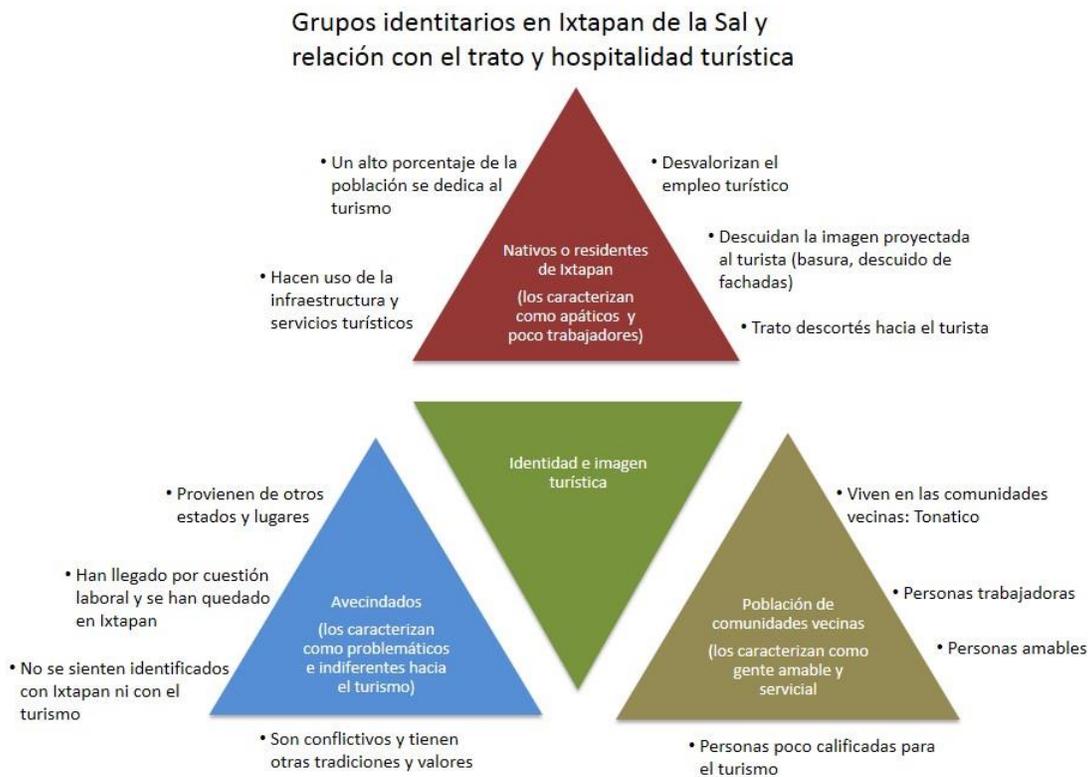
⁸ La encuesta sobre Affinity and Competitiveness comprende un total de 140 países.

⁹ Se realizó un *focus group* con algunos prestadores de servicios de Ixtapan de la Sal, autoridades municipales y, a su vez, se realizó observación directa en el destino.

consecuencia del desarrollo turístico que ha experimentado dicho destino en los últimos años- (este último grupo es muy heterogéneo y comprende personas de otros estados).

En el caso del primer grupo, es decir, los que nacieron en Ixtapan, muchos se caracterizan, según la visión de los prestadores de servicios entrevistados, por ser “gente apática y poco trabajadora” y su trato se percibe como “descortés”, proyectando una imagen poco favorable hacia el turismo, no obstante que parte de sus ingresos dependen de esta actividad. En cambio, las personas de los lugares vecinos se consideran “gente amable y servicial”, trabajadoras pero poco calificadas. El grupo que se engloba como avecindados se les identifica como “gente problemática e indiferente hacia el turismo”, debido a que tiene valores y tradiciones distintas a las de la sociedad tradicional de Ixtapan de la Sal, lo que incide en la poca identificación hacia el lugar y al turismo (ver figura No. 2).

Fig. No. 2 Grupos identitarios en Ixtapan de la sal y relación con el trato y hospitalidad turística.



Fuente: Elaboración propia.

Lo antes mencionado tiene un impacto directo en relación con la hospitalidad hacia el turista, debido a que los nativos de Ixtapan tienen un trato indiferente hacia el turista, se muestran poco colaborativos para mantener una buena imagen del lugar (limpiar sus calles, por ejemplo) y tampoco muestran mucho interés por emplearse en el sector, lo que desean es emigrar a Estados Unidos o a otros lugares del país.

Las personas de lugares vecinos, en cambio, son las que se emplean mayoritariamente en los servicios turísticos, se muestran amables hacia el turismo pero requieren de capacitación para mejorar el trato, es decir, son serviciales pero eso no es suficiente para elevar los estándares de servicio. En el caso de las

personas vecindadas, se les ubica como problemáticas porque conservan valores y hábitos de sus lugares de origen diferentes a los de la comunidad de Ixtapan, lo que dificulta su integración e identificación con el lugar así como con el turismo como actividad principal.

5.3 Elementos tangibles de la hospitalidad

Se pueden identificar tres elementos tangibles relacionados con la hospitalidad en el caso de Ixtapan desde el punto de vista de los prestadores de servicio.

- a) La calidad de los servicios e instalaciones; si los hoteles cuentan con instalaciones funcionales y cómodas, se demuestra la hospitalidad hacia el turista, sin embargo, muchos hoteles no pueden brindar estos elementos debido a los altos costos de insumos y mantenimiento de sus infraestructuras.
- b) El segundo elemento tiene que ver con el trato que se brinda al turista; por ejemplo, se reconoce que muchos de los prestadores de servicio son poco amables, en específico los taxistas quienes se portan groseros con los visitantes y les cobran una tarifa más alta. Por otra parte, se encuentran los habitantes en general, quienes no se sienten identificados con el turismo a pesar de que casi la mitad de la población se ve beneficiada de manera indirecta por el sector (Ricaurte, 2000). En este último caso, la hospitalidad y el buen trato se refleja en la imagen que se proyecta de Ixtapan: muchos habitantes no tienen cuidado de limpiar sus banquetas, tiran basura y muestran actitudes de indiferencia hacia el turista, todo esto se resume como falta de una “cultura turística”.
- c) El tercer elemento tangible de la hospitalidad, resaltado y de importancia, tiene que ver con la forma en que se interpela al turista; si bien no se identificaron muchos anuncios o carteles que muestren la importancia de la

visita, existe una señalética que proporciona información de los distintos hoteles, restaurantes y atractivos existentes.

Foto No.17 Letrero de bienvenida a los turistas en Ixtapan de la Sal.



Fuente: Investigación de campo, UAEM (11/09/2013).

Foto No. 18 y No. 19 Señalética en Ixtapan de la Sal.





Fuente: Investigación de campo, UAEM (11/09/2013).

5.4. Concepción de turismo, identificación de las necesidades de recursos humanos y de capacitación

El sector identificado con el turismo es el de los prestadores de servicios que lo relacionan directamente como un sector económico importante. Se tiene claro que Ixtapan de la Sal es principalmente un lugar turístico y visualiza un gran problema lo relativo a la calidad de los servicios dado a que no se cuenta en general con la capacitación adecuada del personal, sobre todo para el caso de los hoteles y negocios medios.

Al respecto, desde hace varios años, existe una bibliografía que ha dado constancia de la necesidad de desarrollar los recursos humanos orientados al turismo, la evolución y necesidad de su capacitación, los cambios en el perfil laboral y las certificaciones vinculadas con la formación del personal (OIT, 2001). Una investigación reciente (CONOCER, 2010), pondera la importancia del capital humano y se orienta, en específico, a identificar las brechas entre el recurso humano requerido y el disponible, así como, sobre los perfiles y competencias requeridos para el caso de México. Entre las conclusiones relevantes y coincidentes con la evolución del turismo en el caso de Ixtapan de la Sal, se encuentran las siguientes:

- Las áreas de recepción y atención al huésped son consideradas como de las más importantes, y existe una tendencia creciente hacia la personalización del servicio.
- La mitad de los empleadores y trabajadores encuestados tienen gran interés por capacitarse en la recepción y atención al cliente.
- Se encontró que el área de reservación y atención al huésped requeriría mayor escolaridad (media superior y media), sobre todo, por la necesidad de la toma de decisiones, resolver problemas y quejas.
- Se tiene en alta estima la certificación, debido a que se considera que incide directamente en la competitividad y calidad del servicio.
- La importancia de la reservación, registro y atención al huésped tiene una significación relevante en tanto es el área que establece el contacto inicial con el cliente y tiene gran interacción con él, así como también, debido a que determina en buena parte, la decisión de compra del cliente.
- Existe una tendencia hacia el turismo de nicho en donde se requiere personal especializado (por ejemplo masajistas, guías, etc.), trabajadores multitareas, y donde, además de las competencias operativas, se soliciten habilidades interpersonales (sobre todo relacionadas con el trato y afinidad)

Por lo anterior, se aprecia que en el caso de Ixtapan, el nivel educativo de la población en general es de 7.8 años (Región VI Ixtapan de la Sal. Programa Regional, 2012: 98) y, según los datos generados por la encuesta aplicada, el personal que se emplea en las actividades turísticas se caracteriza por tener niveles educativos bajos (primaria y secundaria). Las personas que tienen mayor nivel educativo (licenciatura), son los que trabajan para los hoteles de cinco estrellas, por lo cual, la franja que comprende los hoteles pequeños y medianos, se debe conformar por un bajo nivel de trabajadores capacitados o con menores conocimientos y habilidades técnicas especializadas, lo cual se vuelve relevante de acuerdo a la tendencia de especialización turística de Ixtapan de la Sal: destino de salud y spas.

Los prestadores de servicios afirman que no se genera mucho empleo, y que los salarios son muy bajos, por lo tanto, los empleados no se sienten motivados para trabajar y brindar un buen servicio. Hasta el momento, la formación y capacitación que adquieren las personas empleadas en el sector, se realiza durante el desarrollo del trabajo y, prácticamente, de manera empírica o por sentido común, es decir, no mediante un programa de cursos formal que los dote de mejores conocimientos y habilidades para el servicio turístico.

En este sentido, si bien se identificaron tres escuelas públicas de nivel medio superior, que ofrecen carreras vinculadas con el turismo, un análisis de sus planes y programas indican que se sigue manteniendo la orientación hacia la formación operativa, por lo que se requiere elevar el nivel profesional de acuerdo a las tendencias del mercado turístico y evolución del destino (ver tabla 6).

Tabla No. 6 Escuelas de nivel medio superior que imparten cursos de turismo y actividades relacionadas.

Escuela	Carrera que se imparte	Matrícula	
Centro de Bachillerato Tecnológico (CBT) Calmecac, Ixtapan de la Sal	Técnico en Turismo	900 alumnos divididos en las carreras de Turismo, Informática y Enfermería	
Centro de Bachillerato Tecnológico (CBT) Ahuacatitlan, Ixtapan de la Sal.	Técnico en Turismo	810 alumnos	Sin foto
Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECYTEM)	Técnico en Preparación de Alimentos y Bebidas	205 alumnos divididos en las carreras de Preparación de Alimentos y Bebidas e Informática	

Fuente: CECYTEM, 2013; CBT, 2013.

Cabe señalar, que recientemente se impartió un curso de capacitación para funcionarios públicos vinculados al turismo y algunos pocos, enfocados al ámbito organizacional operativo (PROFECO, ISEM). En el caso de estos últimos, se encuentran escasamente vinculados a especializar al personal, y el costo de los mismos, corren a cuenta de los negocios. En seguida se presenta una relación de los cursos de capacitación que se han impartido.

Tabla No. 7. Cursos de formación turística impartidos en Ixtapan de la Sal.

Nombre del Curso	Instancia que lo imparte	Dirigido a
Taller de Marketing Turístico	SECTUR estatal	Funcionarios, trabajadores
Gestión de destinos turísticos (programado para impartirse)	SECTUR estatal	Funcionarios, regidores
Certificación Moderniza (programado para impartirse)	SECTUR	Empresarios
Normatividad de establecimientos de servicios turísticos	PROFECO	Empresarios
Higiene en cocinas, habitaciones	ISEM	Trabajadores
Cursos y certificación para terapeutas de Spas	Empresas particulares	Trabajadores

Fuente: Dirección de Turismo de Ixtapan de la Sal (2013).

Aunque no resulta una tendencia clara, se identificaron varias opiniones de los dueños de los hoteles de Ixtapan que consideran que la productividad está relacionada con el conocimiento, grado de estudios y capacitación que tenga el personal (ver tabla 8).

Tabla No. 8. Valoración de factores vinculados con la capacitación, formación y atención que inciden en la productividad del negocio.

Factor	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente
Grado de estudio de los empleados	4 hoteles	6 hoteles	5 hoteles
Capacitación en temas turísticos	5 hoteles	5 hoteles	6 hoteles
Conocimiento de idiomas	2 hoteles	2 hoteles	11 hoteles
Atención de quejas y sugerencias	6 hoteles	3 hoteles	6 hoteles

Fuente: Encuesta “Agenda de Competitividad de los Destinos Turísticos-Ixtapan de la Sal”, SECTUR, 2013.

La importancia de la capacitación y su vinculación con el trato, la afinidad y la hospitalidad como factores importantes de la competitividad turística, también se puede apreciar en los siguientes resultados de la encuesta aplicada. En este sentido, y de acuerdo con los resultados de la consultoría nombrada CONOCER, que se aprecia en la Tabla 8, la mayor parte de los hoteles no considera uniformar a su personal (incidiendo en la imagen proyectada).

Otro de los resultados obtenidos, es que los empresarios consideran que, la operatividad mejora debido a la competencia del empleado se tenga (relevante, porque en general el nivel escolar del personal es bajo); y, la mayoría de los hoteles no ofrece capacitación especializada (en detrimento de la tendencia de Ixtapan de conformar un nicho turístico) y, aunque se le da seguimiento a la satisfacción del cliente, los métodos son muy sencillos.

Tabla No. 9 Lugar que ocupan los aspectos relacionados con el trato, actitud, sensibilidad y afinidad hacia el turista desde el punto de vista de los empresarios entrevistados.

Factor	Si	No	Observaciones
Uso de uniforme	8	12	
Se cuenta con agenda de servicio	11	10	
Se cuenta con reglamento/manuals internos	21	0	
Empleados cuentan con información necesaria para llevar a cabo su actividad	19	0	
La operatividad mejora debido al tipo de empleado	15	5	
¿Se ha elevado el salario del personal en el último año?	16	4	
Se ofrece capacitación especializada al personal	8	10	
Se realizan encuestas de satisfacción de los clientes	9	9	Se utilizan: formatos simples, buzón de quejas y cuaderno de sugerencias

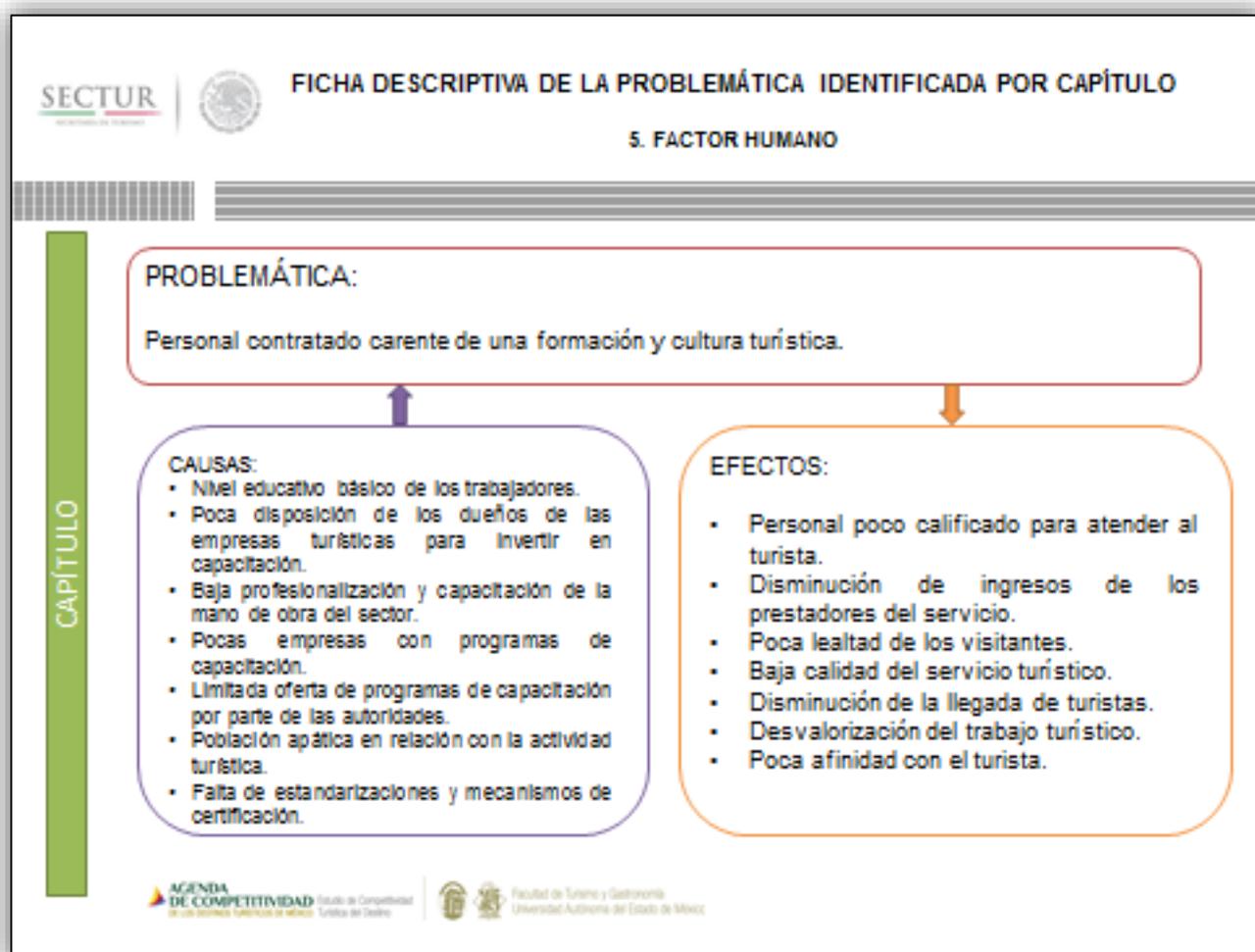
Fuente: Encuesta “Agenda de Competitividad de los Destinos Turísticos-Ixtapan de la Sal”, SECTUR, 2013.

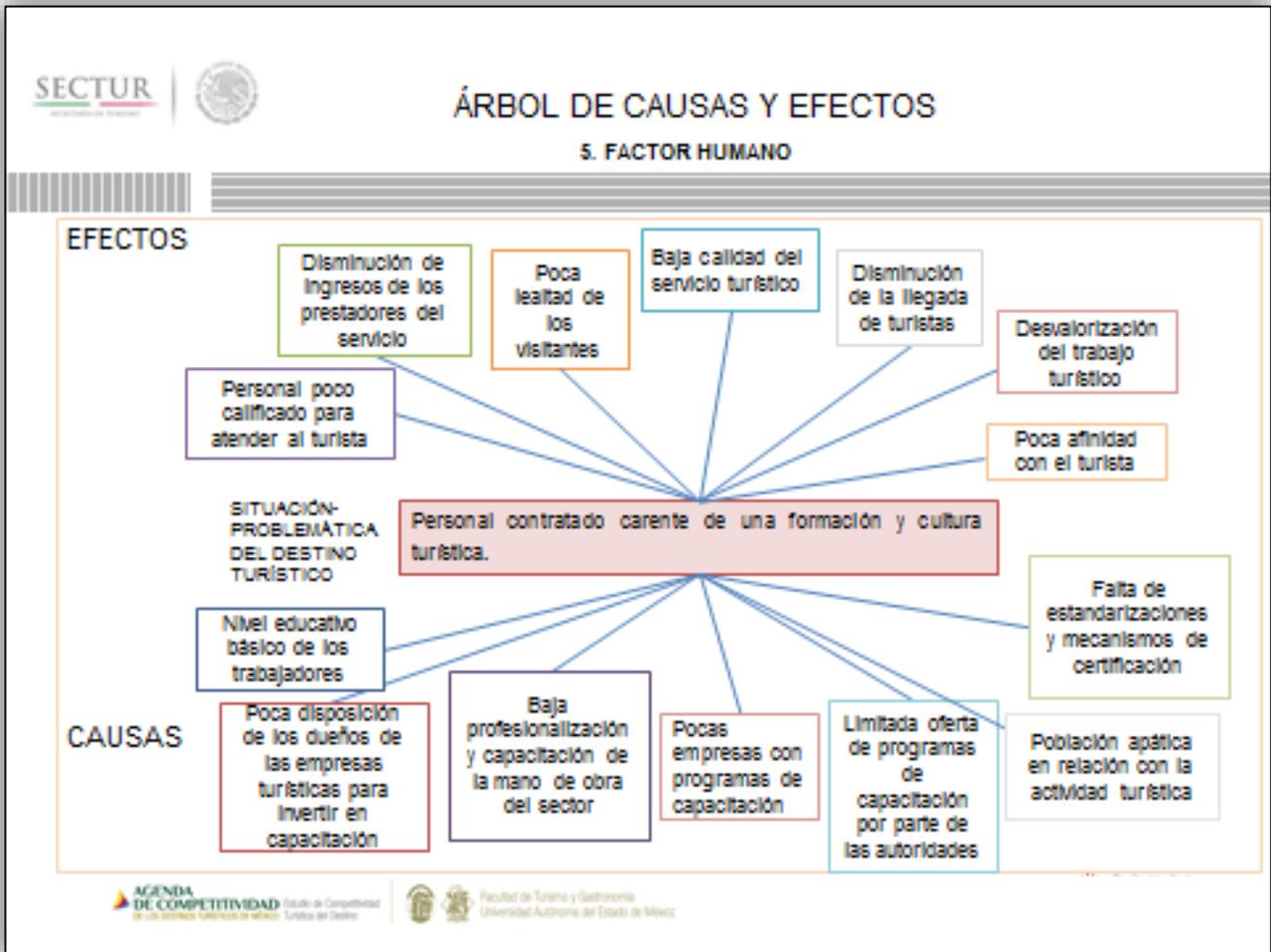
Finalmente, los resultados de la encuesta muestran, que la mayoría de los hoteles de Ixtapan considera que la capacitación incide en el aprovechamiento del destino que ofrece propuestas específicas para fortalecerla, entre las que destaca la capacitación en atención al cliente y el idioma inglés.

A manera de conclusión, se aprecia la necesidad de fortalecer el factor humano en Ixtapan, debido a que la mayor parte de la bibliografía sobre el tema, lo coloca como un elemento importante para enriquecer la competitividad de los servicios, hecho relevante para el caso de Ixtapan de la Sal, que se está conformando como un destino especializado en turismo de salud, el cual requiere incrementar y especializar el servicio (masajistas, guías, personal de recepción) y, al mismo tiempo, elevar la formación del personal operativo.

En relación con los aspectos del trato, la hospitalidad y la afinidad hacia el visitante, se requiere trabajar en la dirección de una “cultura para el turismo” que enfatice la importancia de este sector, principalmente para el caso de los nativos de Ixtapan, muchos de los cuales dependen directa o indirectamente de la derrama de los turistas. En este caso, se propone generar un programa dirigido a la población

general y al sector escolar, conformado por una serie de pláticas y mensajes que destaque el aporte del turismo al ingreso y empleo local. Vinculado a esto, se propone visibilizar la hospitalidad del destino a través de la creación de una escultura al visitante y anuncios que lo hagan sentir confortable y bienvenido.





6. Marco institucional y asociativo

6. Marco institucional normativo y asociativo

El marco institucional vinculado con el turismo, muestra que para el cumplimiento de sus funciones político-administrativas, el municipio se integra por cuarenta y un delegaciones y una subdelegación con la siguiente división territorial (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2013):

- Primer sector:
 - Una ciudad que es cabecera municipal.
 - Cuatro barrios.
 - Once colonias.
 - Nueve fraccionamientos.
 - Tres unidades habitacionales.
- Segundo sector:
 - Ocho pueblos.
- Tercer sector:
 - Trece rancherías.
- Cuarto sector:
 - Cinco caseríos.

El municipio de Ixtapan de la Sal es gobernado por un ayuntamiento elegido conforme a los principios de mayoría relativa y de representación proporcional, con dominante mayoritario, y no existe ninguna autoridad intermedia entre éste y el Gobierno del Estado. El Ayuntamiento se integra por un presidente, un síndico, seis regidores electos por el principio de mayoría relativa y cuatro de representación proporcional.

Para el cumplimiento de sus funciones, el ayuntamiento tiene las atribuciones establecidas por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución del Estado Libre y Soberano de México, la Ley Orgánica Municipal, las

Leyes y Reglamentos Federales y Estatales establecidas en el Bando Municipal 2013, los Reglamentos Municipales, Circulares y demás disposiciones administrativas aprobadas por el ayuntamiento. La función ejecutiva del gobierno municipal está a cargo del presidente municipal, quien es auxiliado en sus funciones por los titulares de las siguientes dependencias jerárquicamente ordenadas, y que se encuentran bajo su mando y supervisión.

I. Secretaría del Ayuntamiento

II. Tesorería Municipal

III. Contraloría Municipal

IV. Dirección de Obras Públicas, Desarrollo Urbano, Planeación y Catastro

V. Dirección de Administración

VI. Dirección de Gobierno Municipal

VII. Dirección de Desarrollo Social

VIII. Dirección de Desarrollo Agropecuario

IX. Dirección de Prestación de Servicios Públicos y Medio Ambiente

X. Dirección de Seguridad Pública, Protección Civil y Bomberos

XI. Dirección de Turismo y Fomento Artesanal

XII. Dirección de Educación y Cultura

XIII. Instituto Municipal de la Mujer

XIV. Defensoría de Derechos Humanos

XV. Unidad Jurídica

XVI. Dirección de Comunicación Social

XVII. Unidad de Protección Civil y Bomberos

XVIII. Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal

XIX. Oficialía Calificadora

XX. Oficialía Mediadora y Conciliadora

XXI. Oficial Municipal del Registro Civil

XXII. Responsables de Área, Coordinaciones y Jefaturas de Departamento

En todo momento, el ayuntamiento podrá determinar la creación, modificación o extinción de alguna o varias dependencias de la administración pública municipal, derivadas de los requerimientos de la comunidad. El bando municipal 2013-2015 contiene un apartado denominado “Título sexto” donde se determina que: “El Ayuntamiento, a través de la Dirección de Turismo y Fomento Artesanal, establecerá las bases para promover el desarrollo turístico en el municipio, mediante la implementación de programas que permitan la difusión de la actividad turística, recreativa, artesanal, artística y cultural del municipio, en términos de la Reglamentación Municipal”.

Sin embargo y, a pesar de los alcances que normativamente se le conceden, se identificó que son limitados tanto el personal como los apoyos financieros de la Dirección de Turismo y Fomento Artesanal: el 2% del presupuesto de Ixtapan de la Sal es destinado al turismo, principalmente a su promoción (H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal, Dirección Municipal de Turismo, 2013; Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2013). En tanto, casi por unanimidad, hoteleros entrevistados, consideraron que el financiamiento es insuficiente para impulsar iniciativas de alto impacto.

De la misma manera, fueron detectados otros aspectos que impiden un adecuado desempeño de las funciones de esa dependencia, como la carencia de un sistema

de información estadística del turismo y de algún grupo de trabajo que promueva el turismo sustentable. Al mismo tiempo, no existe coordinación entre el sector público y la sociedad civil que se ha mantenido alejada de las acciones oficiales. En este sentido, la mayoría de hoteleros entrevistados calificó de regular su relación con los servidores públicos para atraer visitantes y sólo uno la consideró excelente.

En lo concerniente al marco regulatorio estatal, y como parte de éste, existe un ordenamiento ecológico territorial decretado. A la vez, el marco regulatorio municipal se encuentra alineado a la nueva política nacional turística y a la Ley General de Turismo, no obstante, no existen programas y diagnósticos en la materia.

Otras instancias con las cuales el Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal mantiene vínculos, son, la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Estado de México y el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), con quienes elaboró el reglamento vigente sobre imagen urbana municipal, promulgado el 4 de mayo de 2004.

Por lo que respecta al sector empresarial, se detectó una sola agrupación, la asociación de prestadores de servicios de Ixtapan, que enfrenta una marcada división a su interior, ya que engloba a tres grupos antagónicos (entrevista con el Director de Turismo de Ixtapan de la Sal, 2013), lo que dispersa los esfuerzos colectivos. Durante la investigación de campo, administradores de hoteles corroboraron distanciamientos y falta de comunicación entre ellos. Asimismo, más de la tercera parte de hoteleros entrevistados reportaron no tener contacto con las dependencias municipal y estatal del ramo. Tampoco se identificaron asociaciones sindicales turísticas.

En lo concerniente a ciertas actividades que impactan en el turismo, la ciudadanía califica al comercio informal local como desordenado y descontrolado, percibe

además que el flujo de personas y de vehículos provocados por éste, genera caos vial, inseguridad y escasez de espacios para resguardar los vehículos, tanto de habitantes como de visitantes.

Foto No. 20 Palacio Municipal de Ixtapan de la Sal.



Fuente: Investigación de campo, UAEM (11/09/2013).

6.1. Panorama delictivo

Se integra a continuación la información relativa a los indicadores del factor de competitividad sobre seguridad patrimonial y física que corresponde a los delitos que se presentan en el destino, por su conexión con la gestión pública municipal y estatal.

Las acciones para impedir ilícitos en este y en el resto de municipios que conforman la VI región del Estado de México, están inscritas dentro de tres estrategias básicas; combate a las causas del delito, disuasión del delito y percepción de la ciudadanía. En su conjunto, estas constituyen una alta prioridad para su atención (Región VI Ixtapan de la Sal. Programa regional 2012-2017).

El índice de inseguridad en el municipio es de 0.6976 (Gobierno del Estado de México, 2013). En 2010 los delitos registrados en averiguaciones previas del fuero común ascendieron a 380 (INEGI, 2010). Según información del H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal (2013), entre 2010 y 2012, el robo de vehículos y las lesiones fueron los delitos más comunes, aunque en el primer trimestre de 2013, el segundo sitio lo ocupó el robo a casas habitación y el tercero, las lesiones. Otros con menor incidencia, durante los tres años referidos, fueron en orden descendente; la extorsión, el maltrato familiar, el daño en bienes, el disparo de arma de fuego, el robo a casa habitación, el daño en bienes, el allanamiento de morada, la portación de armas prohibidas, el robo a peatón y a comercio.

La cabecera municipal y los barrios de Santa Catarina y de San Gaspar, son los sitios que se mantuvieron de 2010 a 2012 con el mayor porcentaje de ilícitos. Asimismo, el periodo con mayor incidencia delictiva durante esos años, fue de junio a agosto, la mayoría de reportes al sistema de llamadas de emergencias 066 se registró de las 10:00 horas a las 22:00 horas.

En términos generales y con base en datos de las autoridades ixtapenses, los factores que propician la delincuencia en el municipio son; bajo número de módulos de vigilancia y en algunos casos, su deterioro; existencia de comercio informal, irregularidades en el emplacamiento vehicular, prácticas sociales negativas, como consumo de alcohol y/o de drogas en la vía pública, existencia de algunos giros rojos, presencia de pandillas, puntos de venta de narcóticos, existencia de casas de seguridad y presencia del crimen organizado (“La Familia Michoacana”).

Sin embargo, según la misma fuente, cada zona observa condiciones particulares para la comisión de delitos, en la cabecera municipal, particularmente en el centro y sitios aledaños donde la vigilancia policiaca es escasa, es frecuente el robo en la vía pública por ser una zona turística en la que, tanto la población, como los turistas,

suelen ser de clase media alta. Los infractores son bandas delictivas, en su mayoría menores de edad, que operan durante periodos vacacionales y fines de semana.

En el caso del robo a casa habitación, las colonias con alto índice son Ixtapita y Unidad Magisterial, colindantes con el boulevard turístico, en tanto, el narcomenudeo es mayor en la cabecera municipal, las colonias San Alejo e Ixtapita, además del barrio Santa Ana, donde los distribuidores presuntamente son del colindante con el Estado de Guerrero y manifiestan pertenecer a la organización delictiva “La familia michoacana”. Por lo general, distribuyen la mercancía durante la noche en lugares solos y en lotes baldíos, se movilizan cerca del panteón municipal en camionetas con placas del Estado de Guerrero o en motos.

Asimismo, según el Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015 de Ixtapan de la Sal (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2013) y testimonios de habitantes de la cabecera municipal, se registran robos de automóviles a consecuencia de insuficientes estacionamientos, lo cual afecta principalmente a los visitantes. Existe además la presencia de carteristas, y otro delito se refiere al incremento de robo a residencias de turistas.

Los delitos que han generado la disminución del turismo son, en orden de importancia, los siguientes: extorsión, delitos contra la salud, robo y secuestro en menor medida, homicidios dolosos y robo a mano armada. En opinión de hoteleros éstos se cometen de manera regular, deteriorando la imagen de la cabecera municipal. Más de la mitad de los entrevistados considera que la incidencia delictiva ha sido un problema en el periodo 2012-2013 (Encuestas a propietarios y administradores de hoteles de diferentes categorías, 2013).

Sobre este mismo tema, según registros oficiales, existe en promedio un policía por cada 335.41 habitantes, la mayoría de los prestadores entrevistados afirma que el número de uniformados es insuficiente, además, tres cuartas partes de ellos aseguran tener protocolos de manejo de situaciones de riesgo y casi en la misma proporción disponen de algún sistema de seguridad, entre éstos; cámaras de seguridad, guardias/velador y alarmas, lo cual ha incidido en una mejoría de sus servicios, en particular, mayor seguridad a los huéspedes.

El gobierno del Estado de México reconoce que la percepción de los mexiquenses sobre la seguridad pública es de vital importancia, pues ayuda a orientar las decisiones gubernamentales y a formar políticas públicas tendientes al combate delictivo. Por tanto, la atención de ese fenómeno, exige la participación conjunta entre la sociedad y las autoridades, en que cada sector asuma la parte que le corresponde. En dicho contexto, la política social cobra especial interés, ya que aborda las múltiples y variadas causas que originan las conductas delictivas. Con base en ello, la educación, el empleo, la integración familiar, la cultura, el deporte y la atención a grupos vulnerables, son algunos de los factores con mayor influencia en la prevención del delito (Gobierno del Estado de México, 2012).

Por tanto, las autoridades estatales han reconocido la necesidad de efectuar un monitoreo, además de brindar seguimiento periódico y detallado sobre las corporaciones policiales, así como establecer indicadores de corrupción; acciones que implicarán constantes evaluaciones y pruebas de confianza a la policía. A la vez, permitirán mostrar a los infractores la fortaleza de la autoridad para combatir a la delincuencia y así disuadir a los infractores potenciales; al mismo tiempo se pretende avanzar en recuperar la confianza ciudadana (Gobierno del Estado de México, 2012).

Otros elementos que, por su parte, plantea el gobierno municipal para inhibir la delincuencia en esa demarcación son; medidas de seguridad en los domicilios, funcionalidad en el alumbrado público y en la pavimentación, así como patrullajes por parte de los cuerpos policíacos (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2013).

Con base en los planteamientos expuestos, se aprecia que si bien normativamente existe la administración municipal un área de turismo, su financiamiento y personal son limitados para atender de manera adecuada sus funciones que, por una parte, apoyen las necesidades de los prestadores de servicios, y por otra, le permitan servir como enlace con el sector social, particularmente la comunidad receptora, para alentar su participación y corresponsabilidad en la realización de acciones en la materia.

Esta situación requiere de mecanismos de gestión que fortalezcan los vínculos de la autoridad ixtapense con ámbitos superiores de gobierno para ampliar su capacidad financiera, pero también de ejecución y de esta forma, integrar otras acciones, entre ellas, algunas con enfoque sustentable, vincular actividades artesanales al turismo, participar en la toma de decisiones para rubros que le competen, como el de seguridad aquí descrito.

Dado que algunas zonas con afluencia de visitantes resultan afectadas por la delincuencia, es indispensable que el área de turismo se vincule en mayor medida en los procesos de decisión, a fin de atender la seguridad pública, y de esta manera ampliar a los turistas los beneficios de las medidas formuladas para salvaguardar la integridad de los habitantes, lo cual aumentará la percepción de Ixtapan de la Sal como un destino más seguro.



FICHA DESCRIPTIVA DE LA PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA POR CAPÍTULO

6. MARCO INSTITUCIONAL NORMATIVO Y ASOCIATIVO

CAPÍTULO

PROBLEMÁTICA:

Marcada división al interior de las asociaciones de hoteleros.

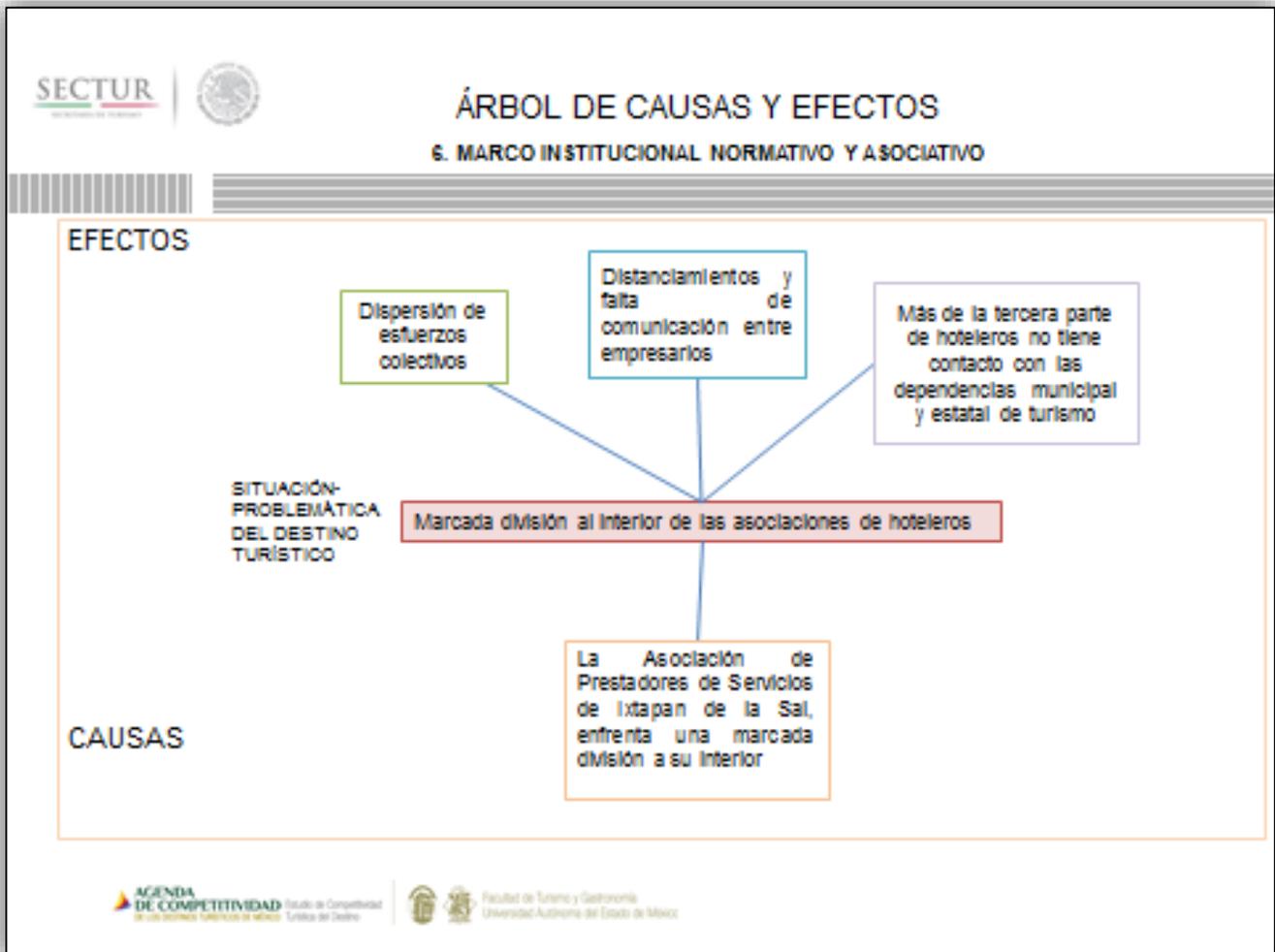
CAUSAS:

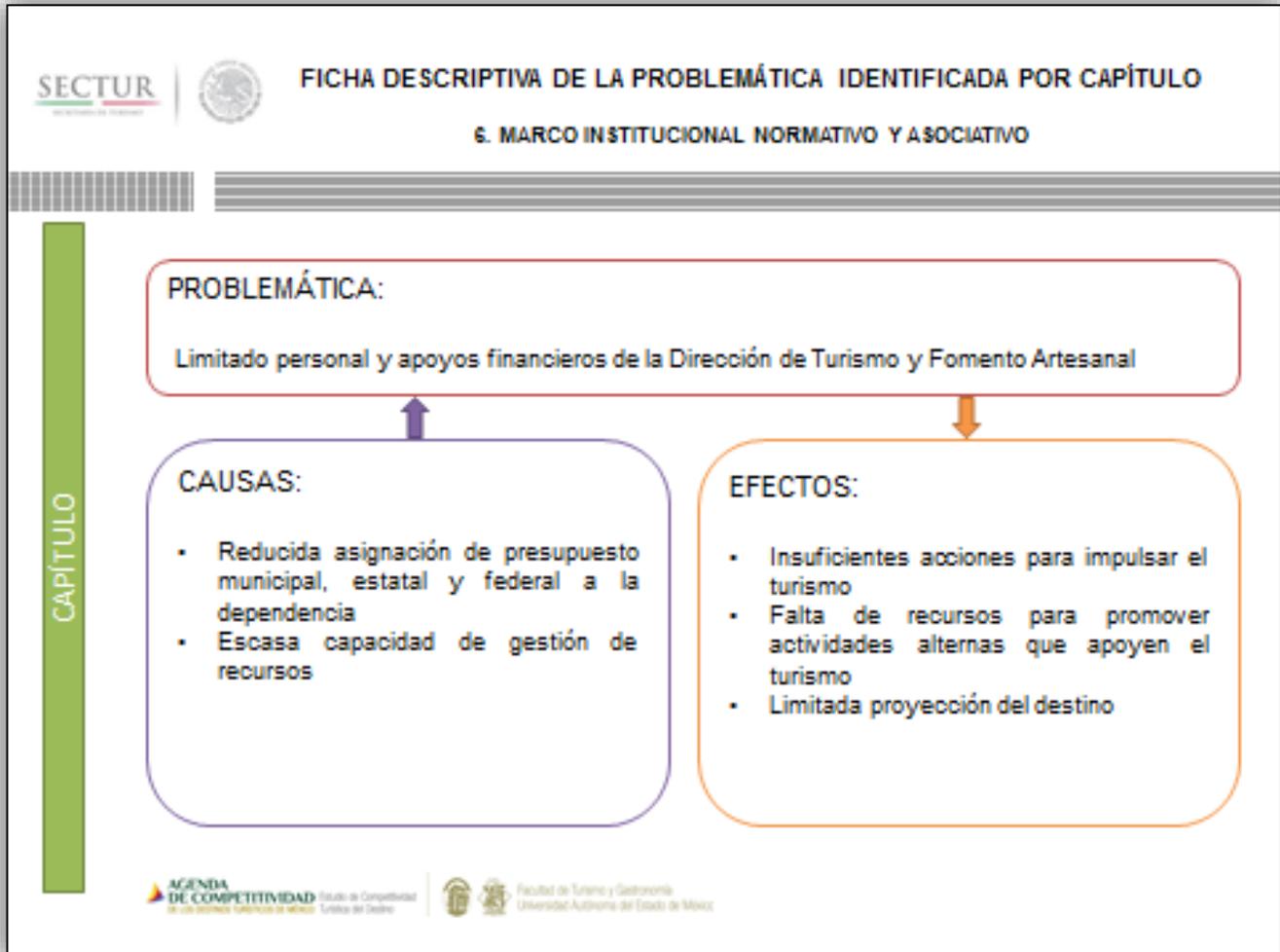
- La Asociación de Prestadores de Servicios de Ixtapan de la Sal, enfrenta una marcada división a su interior

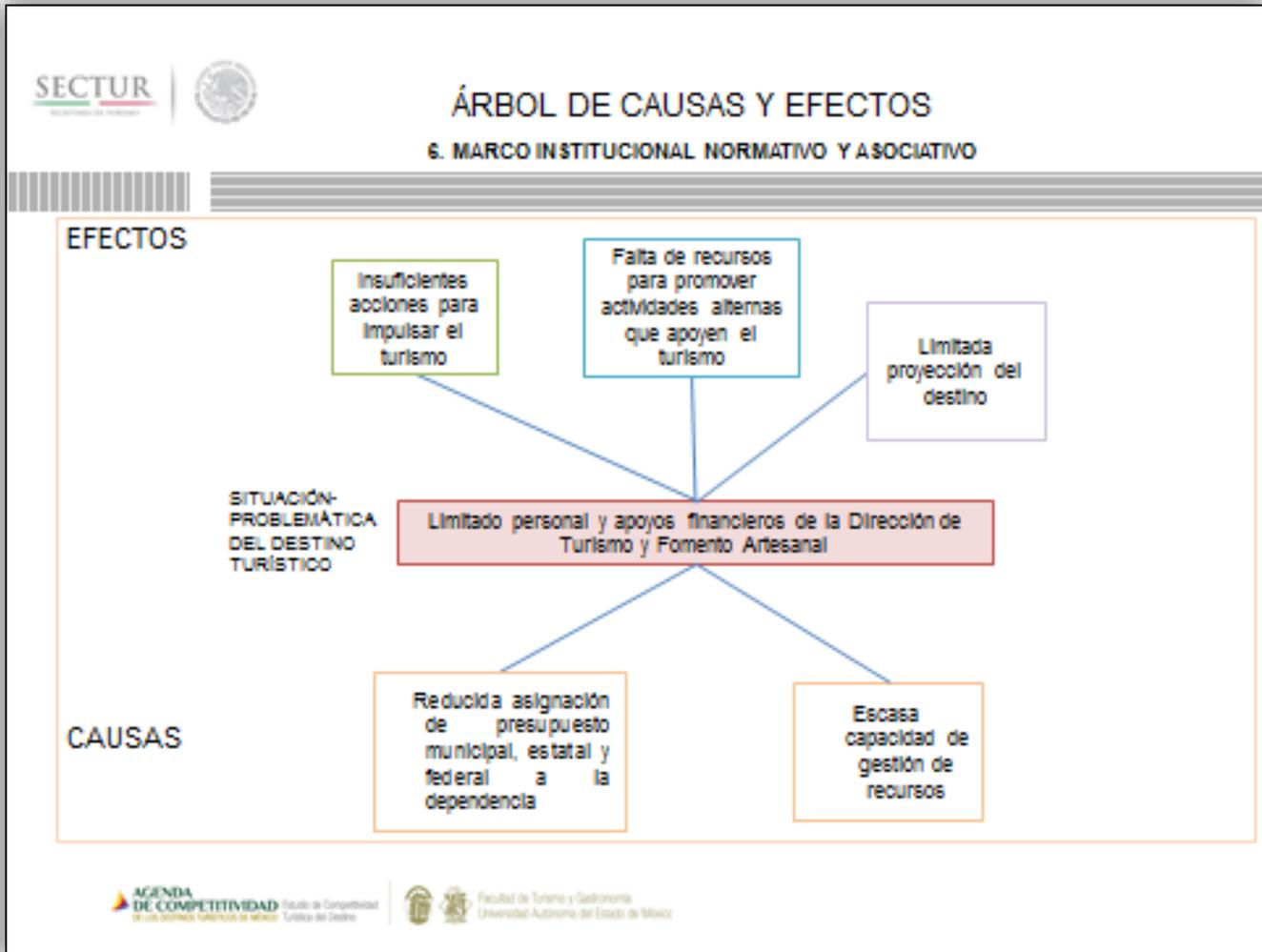
EFFECTOS:

- Dispersión de esfuerzos colectivos
- Distanciamientos y falta de comunicación entre empresarios
- Más de la tercera parte de hoteleros no tiene contacto con las dependencias municipal y estatal de turismo









7. Accesibilidad y movilidad

7. Accesibilidad y movilidad

En relación con este punto, las puertas y canales de acceso son por vía aérea y terrestre.

En el municipio se identifican 2 helipuertos ubicados al interior del fraccionamiento residencial “Gran reserva”, ambos son de uso particular y tienen un movimiento constante, operan con una base de comunicación federal y se realizan vuelos cortos.

En cuanto al tema de vías de acceso terrestres se cuenta con una autopista de doble carril que va de la ciudad de Toluca en dirección hacia la población de Tenango del Valle, y a unos kilómetros antes de llegar a dicha cabecera municipal, se entronca hacia Ixtapan de la Sal. La autopista se encuentra en buenas condiciones, aunque en algunos tramos continúa en reparación y/o ampliación para darle mantenimiento preventivo y correctivo, lo que constantemente se realiza en estas carreteras, consideradas de buena calidad.

Foto No. 21 Carretera de cuota Tenango-Ixtapan de la Sal



Fuente: Investigación de campo, UAEM (11/09/2013).

Es importante resaltar, que el movimiento de personas que visitan Ixtapan de la Sal es constante, abundante y permanente. Entre las líneas de transporte que tienen presencia en este lugar, se encuentran “líneas unidas del sur”, que hacen corridas de la Ciudad de México a Ixtapan de la Sal; Toluca-Ixtapan de la Sal; e Ixtapan de la Sal-Coatepec, los medios de transporte operan con suficientes unidades que apoyan y benefician al visitante con tarifas cómodas y seguros de viajero, no existen problemas de conexión del destino con el exterior.

Se identificaron diversos servicios suburbanos y taxis colectivos, que hacen recorridos por la ciudad y poblaciones aledañas, que de manera irregular ofertan el servicio, los operadores no están registrados ante ninguna dependencia pública, lo que trae como consecuencia, que los usuarios no cuentan con ninguna garantía en su viaje, lo que genera inseguridad y desconfianza, razones suficientes para indicar que no se optimiza la distribución de los flujos de personas y medios de transporte al interior de la localidad.

Adicionalmente, los prestadores de servicios turísticos declaran que los taxistas ofrecen un deficiente trato al cliente y abuso en las tarifas, “hacen base” para su abordaje en la avenida lateral al balneario municipal, una de las vialidades más importantes en la que transitan visitantes y turistas, lo que genera congestión en otras calles del centro de la localidad.

Fotos No. 22 y No. 23 Bases de taxistas en Ixtapan de la Sal.



Fuente: Investigación de campo, UAEM (11/09/2013).

Resulta importante señalar, que cuando las personas de las diversas comunidades que integran el Municipio de Ixtapan de la Sal requieren ir a la cabecera municipal a atender cualquier servicio que no existe en su localidad, tanto para asuntos personales, como para realizar otro tipo de actividades, tienen que cubrir elevados costos de transporte, tanto en tiempo como económicos, de ahí la importancia de otorgar un mantenimiento adecuado a las vías de comunicación (Gobierno Municipal Ixtapan de la Sal, 2013).

En la siguiente tabla se puede apreciar las condiciones de comunicación de cada una de las localidades con la cabecera municipal.

7. Accesibilidad y movilidad

Tabla No. 10. Comunicación de las localidades con la cabecera municipal.

Nombre de la localidad	Distancia a la cabecera (metros)	Estado de la vía	Transporte disponible
Tecomatepec (San Pedro Tecomatepec)	2539	Asfalto	Taxi
San Alejo	9311	Asfalto	Taxi, autobús
Ahuacatlán	6,948	Asfaltado en mal estado, 30% terracería	Taxi
Colonia la joya 3 de mayo Lindavista	2,083	Asfalto	Taxi
San Miguel laderas (San Miguel)	4,625	Asfalto y terracería	Taxi
Malinaltenango (Manila)	19,601	Asfalto	Taxi
San José del arenal (el arenal)	7,381	Asfalto	No hay
Mesón nuevo	11,768	Asfalto en mal estado	Taxi
El salitre	2,846	Asfalto	Taxi y microbús
Yerbasbuenas	10,595	Asfalto y terracería	No hay
El refugio	7,238	Asfalto	Taxi y autobús
Llano de la unión	8,597	Asfalto	Taxi y autobús
San Diego Alcalá (San Diego)	2,051	Asfalto	Taxi y autobús
Plan de San Miguel	9,617	Asfalto	No hay
Coaxusco	13,792	Asfalto en mal estado	Taxi y autobús
Puerta grande (puerta de los fresnos)	12,009	Asfalto	Taxi y autobús
El abrojo	9940	Asfalto	Taxi y autobús
Los naranjos	4184.09	Asfalto	Taxi y autobús
Santa Ana Xochuca	7543	Asfalto	Taxi y autobús
Llano de san diego	4970.46	Asfalto	Taxi y autobús
El arenal de las ollas	6295.69	Terracería	No hay
Yautepec	11873.35	Asfalto	No hay
El rincón de dios yerbas buenas	10,135	Terracería	No hay
Tlacoachaca	6189.64	50% asfalto, 50% terracería	No hay
Colonia Juárez	2482.91	20% asfalto, 80% terracería	No hay
El colorín	3,739	90% asfalto, 30% terracería	No hay
San Pedro Tlacoachaca	3493.16	80% asfalto, 20% terracería	No hay
San Pablo	9467	70 asfalto, 30 terracería	No hay
Portezuelos uno (San Andrés)	6843	Asfalto	No hay
Portezuelos dos	4883	Asfalto	Taxi y autobús
Rancho San Diego	1056	Asfalto	Taxi, microbús

Fuente: Gobierno Municipal Ixtapan de la Sal, 2013.

Referente a la normatividad de imagen urbana municipal, el gobierno del Estado de México (2013) la define así: “Se entiende por imagen urbana, al conjunto de elementos naturales y contruidos que constituyen una ciudad y que forma el marco visual de sus habitantes, tales como: colonias, ríos, bosques, edificios, calles, plazas, parques, anuncios, etc.”

En este sentido, Ixtapan de la Sal cuenta con un reglamento de imagen urbana, el cual fue promulgado el día 4 de mayo del 2004, y fue elaborado en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Estado de México, y el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), dicho documento debe ser aplicable al centro histórico de la ciudad, los límites de dicho polígono son: al norte, Calle Eva Sámano de López (tramo Benito Juárez – Morelos); al oriente, Calle Morelos (tramo calle Eva Sámano de López – calle Ignacio Zaragoza); al sur, Calle Ignacio Zaragoza (tramo calle Morelos – calle Benito Juárez); al poniente, Calle Benito Juárez (tramo calle Ignacio Zaragoza – calle Eva Sámano de López) (Gobierno Municipal Ixtapan de la Sal, 2013).

Foto No. 24 y 25 Imagen urbana de Ixtapan de la Sal.



Fuente: Investigación de campo, UAEM

Algunos lineamientos destacados de ese reglamento son los siguientes, atendiendo a una clasificación por zonas I, II y III.

- La altura de las edificaciones deberá corresponder a la altura dominante en la cinta urbana de la cual forman parte. La altura máxima permitida es entre 5 y 6 m., siempre y cuando no rebase la altura dominante, lo cual corresponde a la tipología arquitectónica existente.
- Las fachadas de las construcciones deberán pintarse en colores blanco mate o encalarse y guardapolvo o rodapié en café tabaco, a una altura de 70 a 90 de adicionarse colores en pastel (azul, verde, amarillo, anaranjado) y ocres (amarillo y rojo).
- En materiales de las fachadas, queda prohibido el uso de *block* de concreto en forma aparente, al igual que los elementos aparentes de concreto armado y los revestimientos de materiales plásticos y metálicos –asbestos y varillas- .
- Las puertas y los marcos de ventanas deberán realizarse con madera barnizada, de preferencia en color mate o tratado con aceite de linaza en tonos oscuros o naturales.
- Los barandales deberán ser de fierro forjado redondo y podrán tener aplicaciones con emplomados, pintado en color negro mate o del color natural con su respectiva protección, se podrá utilizar también fierro forjado artístico y ornamental.
- La colocación de cualquier tipo de anuncio, rótulos o propaganda, deberán contar con la autorización o permiso de la autoridad respectiva.
- Cualquier anuncio comercial contendrá únicamente la razón social del establecimiento y el giro más importante.
- El trazo de todo tipo de vías deberá respetar la traza urbana tradicional e histórica de la población y en las vialidades donde sea factible se propiciará hacerlas peatonales, promoviendo la integración de secuencias de recorridos atractivos, integrando paisaje y funcionalidad.
- El pavimento deberá ser de empedrado o también de concreto mixto con piedra, y se podrán utilizar concreto mixto con piedra, adoquín.

Dicho reglamento de imagen urbana es cumplido de manera general en la llamada Zona 1, que corresponde al Centro Histórico del centro de la población, principalmente en lo que se refiere a la pintura de las construcciones de blanco con un guarda polvos, así como en la altura de las construcciones. Aunque hay algunas excepciones, existen construcciones que sobrepasan la altura y que tienen acabados diferentes a los que se describen en el reglamento.

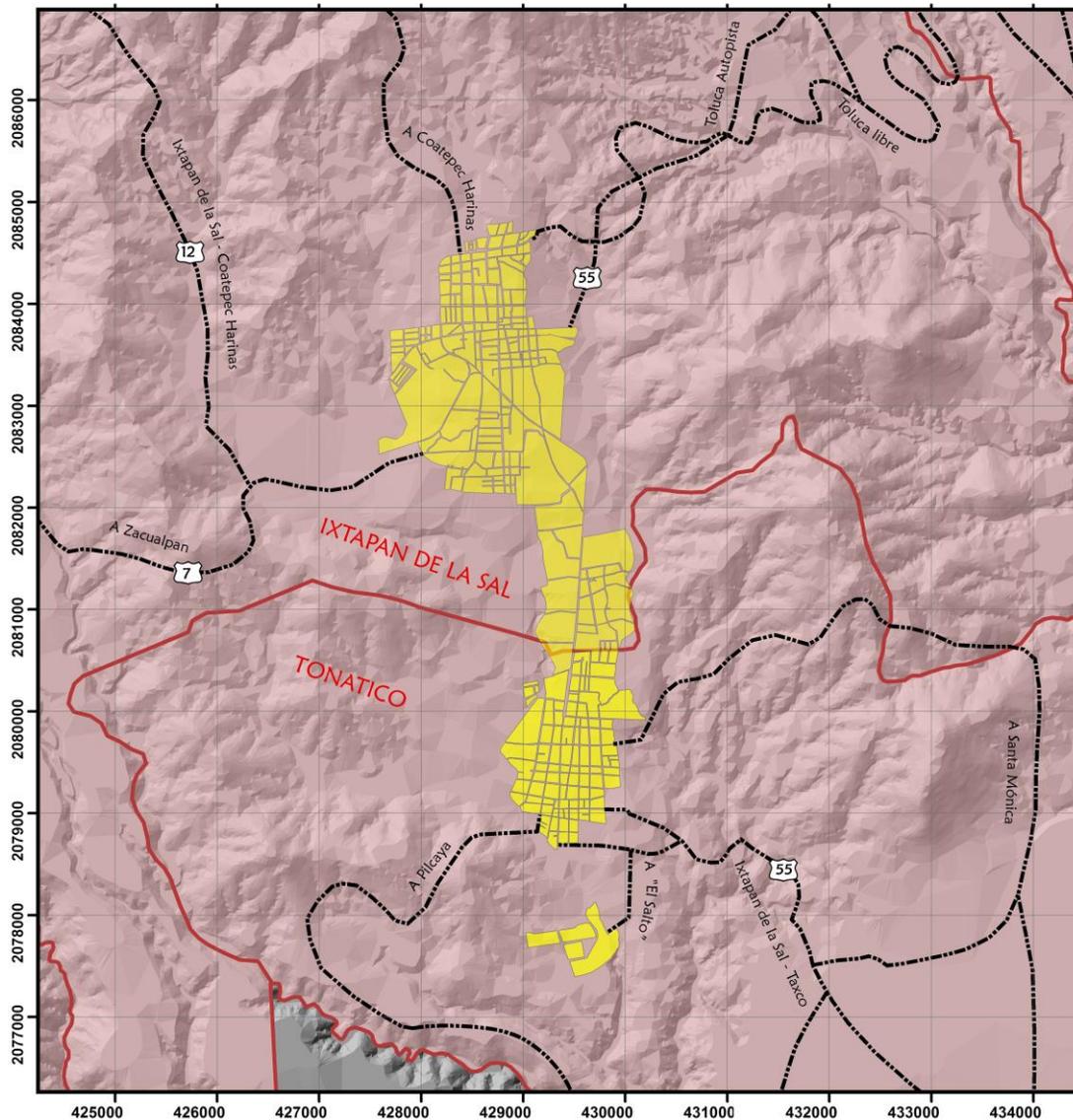
Cumplen con el reglamento las calles de la llamada zona 1, ya que están pavimentadas con concreto estampado de color rojo que imita bellamente la apariencia de la piedra. Los topes son de concreto estampado de color amarillo, creando un bello contraste. En la zona 2 y 3, fuera del centro histórico, las construcciones son más variadas, presentado acabados más modernos.

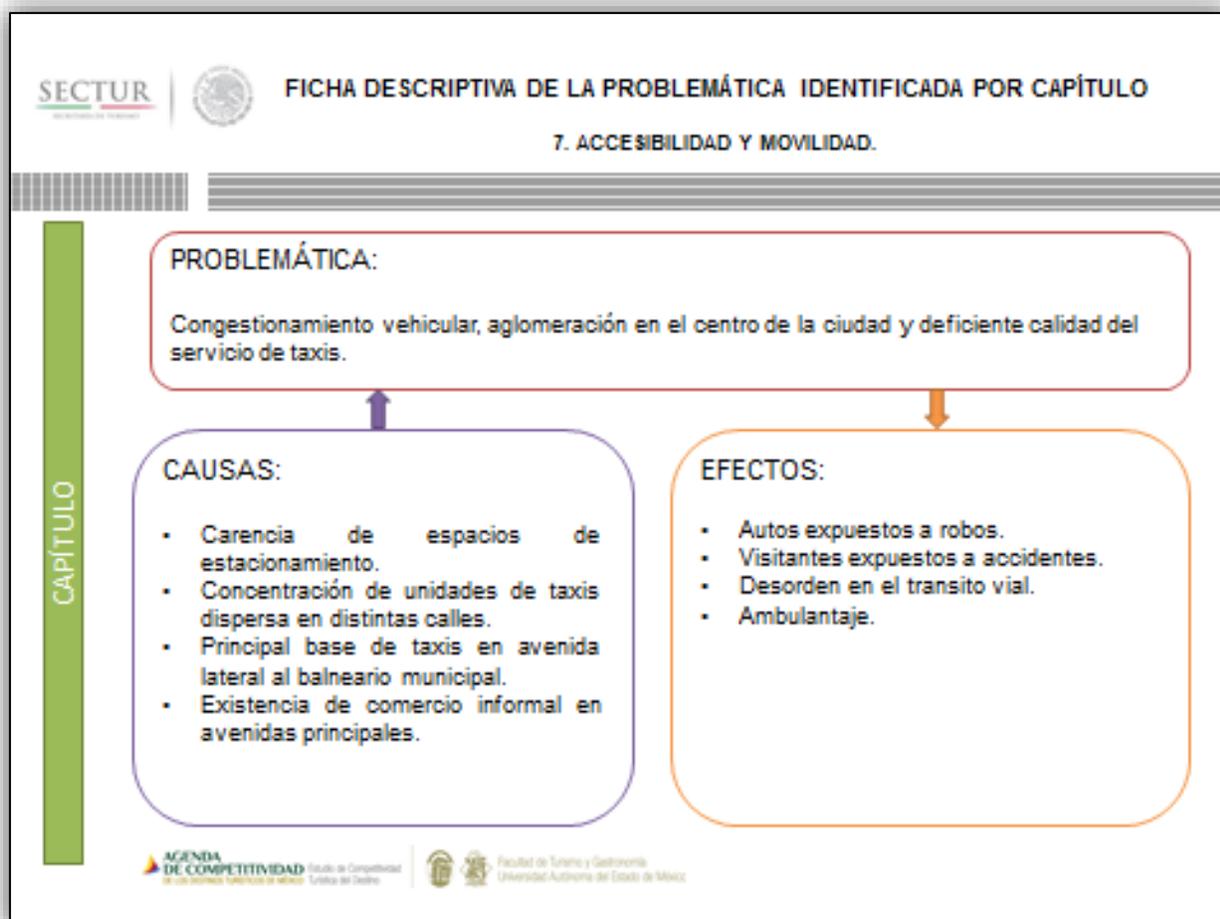
No obstante, existen zonas periféricas de la cabecera municipal, en donde las condiciones de infraestructura e imagen urbana son realmente deficientes. Existen calles sin pavimentar, con baches, construcciones sin terminar, viviendas precarias, etc., dichas zonas que se encuentran fuera del paso habitual de turistas, han recibido poca atención, y permanecen con rezagos en imagen urbana considerables.

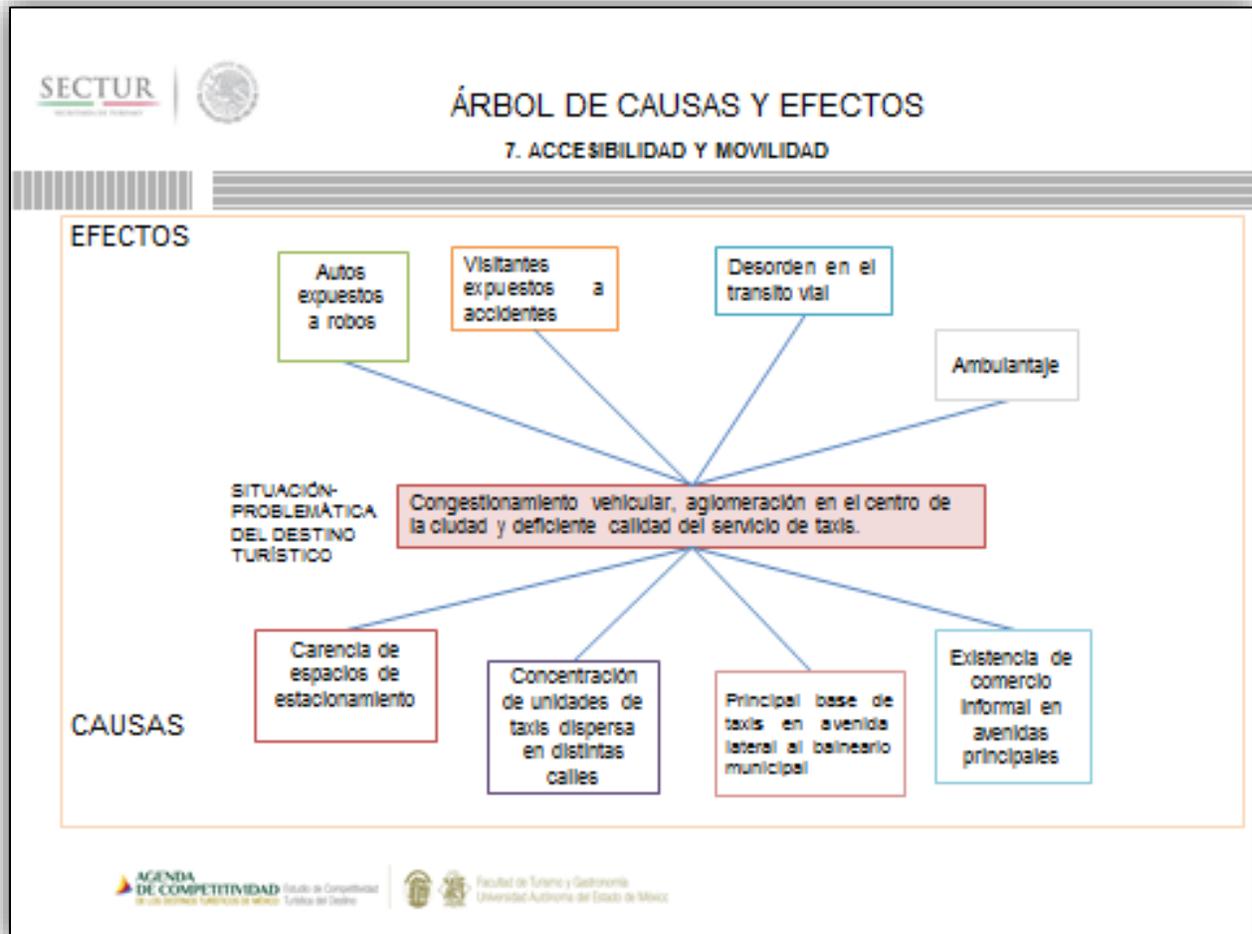
Aunque bien es cierto que una imagen urbana uniforme y típica es un elemento que siempre es agradable a los ojos de quienes visitan determinada población, hay poca evidencia que demuestren que la imagen urbana es un elemento determinante en el desarrollo turístico de la ciudad. Es cierto que las obras en imagen urbana son costosas, y que las necesidades de Ixtapan de la Sal son bastante amplias, por lo que los proyectos de imagen urbana quedarán condicionados a la consecución de los recursos para ejecutarlos (Gobierno Municipal Ixtapan de la Sal, 2013).

Mapa No. 2 Vías de acceso a Ixtapan de la Sal

7. Accesibilidad y movilidad







8. Infraestructura básica

8. Infraestructuras básicas

El municipio cuenta con los principales servicios básicos de apoyo al turista, tales como: bancos, cajeros automáticos, farmacias, hospitales, seguridad vial y civil, así como con tiendas de autoservicios, talleres mecánicos, mercado municipal, bibliotecas, *cibers*, puestos de revistas y periódicos, entre varios más.

Cabe mencionar que, en la cabecera municipal, existe un grave problema por la insuficiencia de estacionamientos que den seguridad a los visitantes, la mala ubicación de tiendas de abastecimiento y otras actividades como el comercio informal, hace que el flujo de personas y vehículos se vuelva un problema vial, de inseguridad y escasez de espacios para resguardar cualquier unidad de transporte, tanto de los visitantes, como para los habitantes de la comunidad.

Es importante destacar que, fuera de las áreas gravitacionales turísticas, existen zonas donde no se ha dado mantenimiento a los servicios públicos básicos en la población, tales como pavimentación, drenaje, banquetas, limpieza de calles, parques y jardines. Se observa que hay basura en las áreas públicas, descuido e invasión provocada por comercios ambulantes o informales en lo que corresponde a la zona del centro.

Existen cuatro módulos de información turística, tres en funcionamiento y uno que no opera en la zona federal.

Fotos No. 26 y No. 27 Servicios complementarios en Ixtapan de la Sal.



Fuente: Investigación de campo, UAEM (11/09/2013).

Con respecto al grado de avance o de aplicación de los planes de desarrollo urbano decretados, se estima un adelanto del 40%.

En cuanto al acceso de servicios básicos de luz, agua y drenaje, se cumple con la infraestructuras básicas, sin embargo, existe un problema de abastecimiento de agua, previendo medidas como el entubamiento, bordes y otros.

Es incuestionable que las condiciones de accesibilidad e infraestructura, y particularmente en lo referente a conectividad aérea y terrestre, son suficientes y de buena calidad. Los estados de operación y equipamiento de los medios de transporte foráneos, las buenas condiciones de las vías de acceso, la existencia de servicios básicos, y las variadas tarifas hoteleras satisfacen las necesidades de los turistas y visitantes, no así el servicio del transporte local, que por su irregularidad en su prestación, la deficiente oferta y la inseguridad que muestra, aminora la calidad de la estancia de quienes visitan este destino turístico. Pese a ello, se distingue la competitividad turística del espacio observado, dado que se aborda desde una perspectiva interna y externa sin poner en duda su capacidad de cambio y adaptación a nuevos proyectos, planes y programas de mejora a la actividad turística de Ixtapan de la Sal.



PROBLEMÁTICA:

Desorden e insuficiencia de equipamiento urbanos.

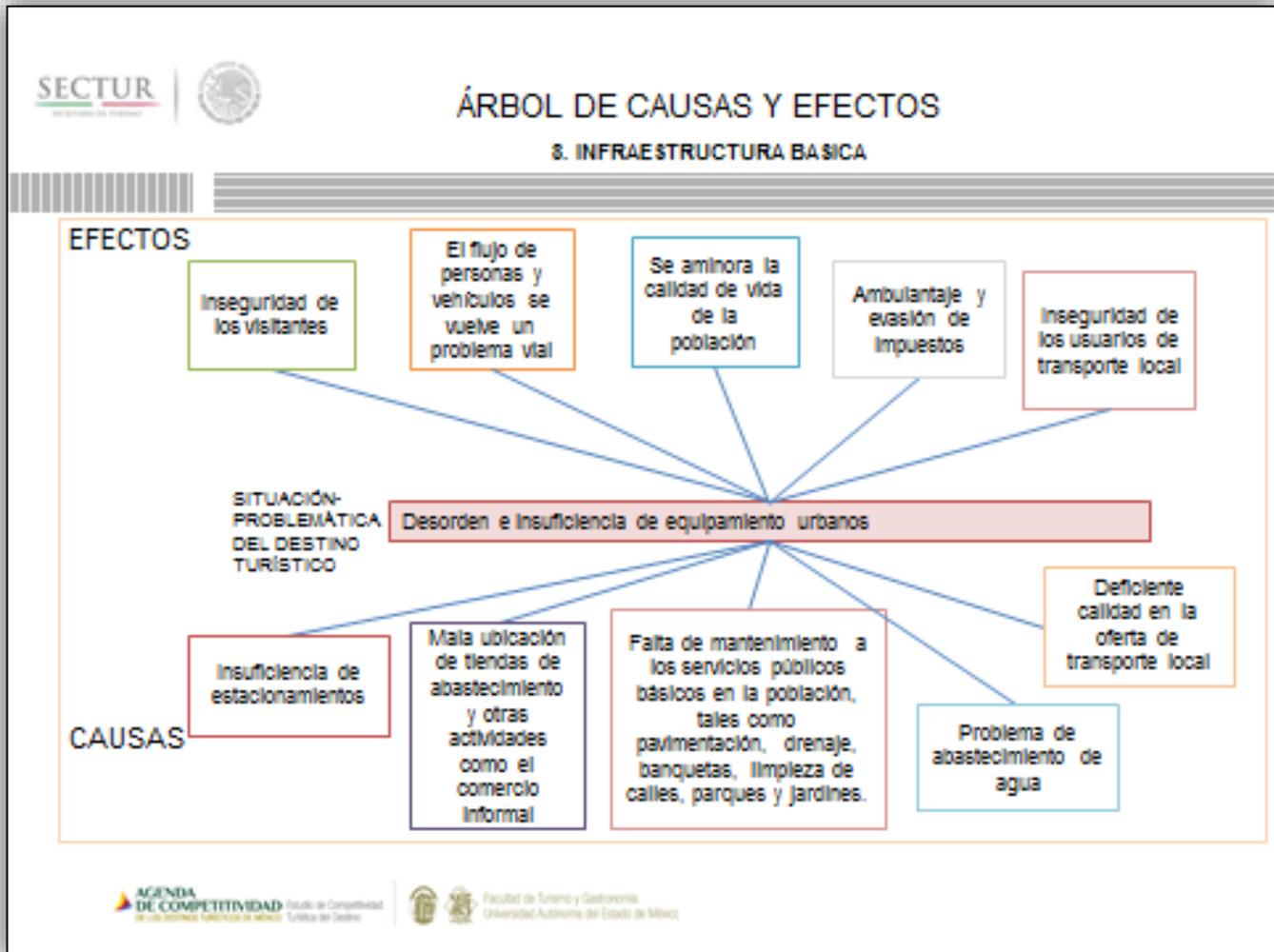
CAUSAS:

- Insuficiencia de estacionamientos.
- Mala ubicación de tiendas de abastecimiento y otras actividades como el comercio informal.
- Falta de mantenimiento a los servicios públicos básicos en la población, tales como pavimentación, drenaje, banquetas, limpieza de calles, parques y jardines.
- Problema de abastecimiento de agua.
- Deficiente calidad en la oferta de transporte local.

EFFECTOS:

- Inseguridad de los visitantes.
- El flujo de personas y vehículos se vuelve un problema vial.
- Se aminora la calidad de vida de la población.
- Ambulantaje y evasión de impuestos.
- Inseguridad de los usuarios de transporte local.





9. Protección del territorio y del paisaje (natural y urbano)

9. Protección del territorio y del paisaje (natural y urbano)

El municipio cuenta con recursos que se comparten en toda la región, en la que se aprecia abundante vegetación y fauna, paisajes orográficos atractivos con cerros y cañadas, recursos hídricos importantes, así como climas entre templados y cálidos. No obstante, los municipios de esa región también coinciden en algunas problemáticas, como la contaminación del suelo y del agua, la reducción de la biodiversidad y de los espacios con cobertura vegetal, el insuficiente tratamiento de residuos sólidos, etc., acusando una grave afectación a los recursos naturales, y constituyendo una urgente llamada de atención a la política ambiental (Gobierno del Estado de México 2012: 46 y sgs.).

Ixtapan de la Sal presenta un clima semicálido y subhúmedo, con una temperatura media anual de 17.9° C, vegetación de selva baja caducifolia con presencia de especies endémicas, y 71 cuerpos de agua cubriendo una superficie de 38 has., incluyendo borbollones de aguas termales (Gobierno del Estado de México, s/f: 4; Coordinación de Promoción Cultural, 2011). En parte, estas condiciones explican su éxito en la atracción turística, ya que conforman un entorno adecuado para el descanso, la recuperación o relajación, y las actividades recreativas relacionadas con el disfrute de ambientes naturales, y con el uso del agua con fines de diversión o terapéuticos.

Sin embargo, es preciso enfatizar dos cosas: en primer lugar, dicho entorno existe y se sostiene, gracias a los ecosistemas regionales. Estos proporcionan los servicios ambientales requeridos por las actividades productivas y para el sostenimiento de la vida en general, propiciando, además, la presencia de microclimas y de un clima regional agradable. En adición a esto, de dichos ecosistemas proviene todo el conjunto de atractivos naturales y el potencial turístico de la región VI que se deriva de ello, por lo que se constituyen en el recurso natural

fundamental, y de cuyo mantenimiento depende todo el resto. Por ello, se consideran prioritarias todas aquellas políticas, estrategias y acciones que se orienten a la restauración, preservación o mantenimiento de los recursos naturales de la región y municipales.

Por otra parte, los ecosistemas circundantes forman el paisaje natural de Ixtapan de la Sal, el cual explica gran parte de su atractivo al representar para los visitantes una forma de alejamiento o escape a las condiciones urbanas. Es decir, el paisaje –además de ser un elemento básico de identidad para los habitantes– es también muy importante para el visitante, que no sólo elige su destino por las características de una cabecera municipal, sino por todo lo que el viaje significa, ya que es un paseo que implica salir de las zonas urbanas y de la rutina citadina para disfrutar del traslado mismo, y la visita a lugares con vegetación, que se perciben distintos de las ciudades. Lo que hace atractivo al destino se encuentra en riesgo pues el trayecto o la estancia en Ixtapan de la Sal ya proporciona más ambientes urbanizados que naturales. Es relevante pues, generar una imagen saludable y natural del lugar y toda medida preventiva en este sentido, lejos de desestimular al turismo, poder favorecerlo, más aun, con el impulso de nuevos proyectos de ecoturismo, turismo rural o turismo alternativo –como está previsto en el Programa Regional 2011-2017 (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2013).

En razón de lo expuesto, es preciso controlar la tendencia a la urbanización, tanto a los alrededores, como en la cabecera municipal de Ixtapan de la Sal, ya que se corre el riesgo de que sea mayor y se acelere, a efecto de evitar que aquellos recursos que dan soporte a las unidades de paisaje natural se alteren irreversiblemente o más de lo que se presenta, ya que se relaciona con el manejo de los ecosistemas mencionado, para evitar que el suelo forestal o agrícola se urbanice o se enajene para vivienda o servicios, y que el paisaje urbano pierda su calidad natural y semirural -aunque esto parezca paradójico- pues este contexto es

parte del paisaje natural circundante del poblado, y por lo tanto, del paisaje urbano. Estos aspectos se abordarán más adelante.

Ahora bien, es muy importante la política de desarrollo urbano con respecto a la cabecera, el interés por el cuidado de la imagen urbana (frecuentemente poco valorada), que en este caso puede definirse como la fisonomía de los pueblos, lo que muestra su historia y refleja las condiciones generales del asentamiento (H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal, 2004; Gobierno Municipal Ixtapan de la Sal 2013). Esta imagen forma parte del paisaje urbano, que contiene atributos tangibles e intangibles que le dan su carácter típico a la cabecera municipal, y permiten al visitante sensaciones e interpretaciones de cultura tradicional, tranquilidad, armonía o bienestar, y que si son transformados desordenada o descuidadamente, crearán la apariencia de un lugar demasiado artificial, no natural, aculturizado, homogeneizado o sin personalidad.

La regulación de la imagen urbana debe ser muy clara, precisa y actualizada, y que se incluyan permisos y sanciones para todos aquellos actores y acciones que destruyan, modifiquen o alteren aspectos del patrimonio cultural incluidos en ella: arquitectura tradicional, tianguis y mercados, artes locales, tradiciones y costumbres, etc. De este modo, en los documentos oficiales relacionados con la normatividad de uso del suelo, debiera considerarse prioritaria una orientación hacia el cuidado, la interpretación y la ponderación de la imagen urbana, sin perder sus rasgos de tipicidad. Para ello, habría que especificar una serie de medidas *ad hoc*, ya que como lugar para “puebloar” para quienes buscan una escapatoria de las actividades ciudadinas, Ixtapan de la Sal, basa, gran parte de su atraktividad, en su imagen urbana, que amerita ser estudiada y rehabilitada por expertos.

9.1. Evaluación de la dinámica y del ordenamiento territorial y urbano y su grado de adecuación al turismo

Actualmente, puede afirmarse que muchos procesos antrópicos han contribuido al deterioro de los ecosistemas regionales. Para el caso de Ixtapan de la Sal, se mencionaba (aparentemente a principios de la década del 2000), que la selva baja caducifolia estaba muy amenazada por la agricultura extensiva e intensiva, su transformación en pastizales y el establecimiento de asentamientos humanos, todo lo cual reducía la superficie de la selva madura (Gobierno del Estado de México s/f: 7).

Ya para el año 2009, se señalaba devastación en las 7,400 has. de superficie forestal (que incluye 4,400 de selva caducifolia) por la tala clandestina, los incendios, el crecimiento urbano y asentamientos irregulares, el crecimiento de la agricultura de temporal, el cambio de uso del suelo de forestal a agrícola, la deforestación, la erosión, el deterioro de la calidad del suelo, la reducción de la infiltración de agua de lluvia, la pérdida y fragmentación de esas áreas repercute en el clima y en la extinción de flora y fauna (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2009: 77-79 y 147-148).

No obstante, para el año 2013 se afirma que en Ixtapan de la Sal, la selva baja ha quedado protegida por el relieve escarpado (Gobierno del Estado de México 2013: 146), para el año 2012 se menciona que en la Región VI, la selva baja caducifolia sólo es representativa en Sultepec (Gobierno del Estado de México, 2012: 39), lo que quizá significa una transformación preocupante de los ecosistemas en Ixtapan.

Para la región en su conjunto, se indican transformaciones diversas e importantes del entorno natural, con grados de deterioro variables, pero significativos, en

especial, la sobreexplotación y contaminación de los recursos acuíferos (Gobierno del Estado de México, 2012: 46 y sgs). De acuerdo con el Programa Estatal de Ordenamiento Territorial y el Programa de Ordenamiento Ecológico del Territorio del Estado de México, las unidades de paisaje han cambiado drásticamente con afectación de los recursos naturales, indicando la necesidad de medidas de preservación, restauración y mejoramiento, en cuanto a agua, suelos, flora y fauna (*ídem*).

Todas estas transformaciones marcan la necesidad de una fuerte regulación en el uso del suelo en el municipio, tanto con respecto a las áreas naturales, como a las urbanizadas o proclives a la urbanización. Sin embargo, los documentos oficiales en cuanto al uso del suelo, corresponden a todo el Estado de México, a sus cuencas, regiones o municipios, y su aplicación puede resultar relativamente confusa, mientras no exista una homologación de criterios y una especificación normativa para regiones y municipios, siempre contando con la posibilidad de que se permitan usos y cambios no necesariamente adecuados al contexto concreto.¹⁰

De esta manera, el instrumento de planeación actual de la Región VI (Gobierno del Estado de México, 2012) presenta información agregada a nivel de esa región, mientras SEMARNAT –Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales– norma el ordenamiento para la subcuenca Nevado Sur y el municipio en sí, carece de un instrumento particular. Esta situación es de hecho reconocida, al indicarse la intención de realizar una “modernización del marco de planeación” de la Región VI (Gobierno del Estado de México, 2012: 259), pues no puede realizarse una

¹⁰ Véase el Programa de Ordenamiento Ecológico del Territorio del Estado de México (Poder Ejecutivo del Estado de México, 2006) y el acuerdo por el que se modifica la política de conservación establecida en dicho Programa (Poder Ejecutivo del Estado de México, 2009). Para verificar las regiones con decretos específicos de ordenamientos ecológicos, véase

<http://www.semarnat.gob.mx/temas/ordenamientoecologico/Paginas/ODecretados.aspx>

verdadera planeación –incluyendo sus aspectos prácticos– sin los documentos básicos.

Por otra parte, dichas transformaciones, también demuestran la falta de una visión integral y regional, no necesariamente en los diagnósticos de los documentos normativos oficiales, sino en el aprovechamiento y manejo de recursos en la práctica. Por ejemplo, no sería posible explicarse la reducción de la selva, a menos de existir una reforestación insuficiente, escasos estímulos para su conservación, o probablemente estímulos perversos para su destrucción o transformación.

Es por ello que es necesario un enfoque que visualice a los diferentes sectores productivos en un horizonte espacial y temporal orientado hacia la sustentabilidad. La misma carencia es aplicable a las actividades productivas del sector turístico, ya que éste es especialmente demandante de todo tipo de recursos, y suele causar impactos múltiples que atentan contra la sustentabilidad ecológica y sociocultural de los lugares donde se desenvuelve. Si bien al turismo se le atribuyen capacidades para estimular economías locales y desarrollar actividades, métodos y segmentos de mercado afines a la sustentabilidad, la contraparte es que se requieren precisamente visiones integrales.

En Ixtapan de la Sal, el uso del suelo es principalmente agropecuario, forestal y para asentamientos humanos (ubicados prácticamente en las zonas planas), mientras el municipio es parte del llamado “Corredor Hortícola y Florícola del Estado de México”, lo que a la fecha le permite seguir manteniendo un rostro rural (Gobierno del Estado de México s/f: 26). Ahora bien, en el actual programa para la Región VI (Gobierno del Estado de México, 2012: 240), se establece la intención de aprovechar los recursos paisajísticos y naturales para estimular el ecoturismo y turismo rural en áreas de producción agrícola.

Sin embargo, las actividades agropecuarias no han sido reorientadas en el sentido de la conservación de los recursos naturales y en ese documento siguen planteándose dependientes de los insumos convencionales contaminantes y de las perspectivas individuales de los productores, de modo que no existe una directriz decidida hacia el fomento de las actividades agropecuarias no contaminantes. Lo anterior, pese a que en el más reciente Plan de Desarrollo Municipal, se señaló la tecnificación del campo, la no consideración de tecnologías orgánicas y el uso excesivo de agroquímicos, como causa de la contaminación de los recursos naturales (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2009: 148 y sgs.). Por añadidura, el turismo en Ixtapan de la Sal no ha logrado las conexiones que se supone prevalecerían en un ambiente rural o semirural, es decir, las articulaciones agricultura-turismo que permitirían potencializar y lograr mayores posibilidades de sustentabilidad en ambos sectores (V. Torres, 2003; Torres y Momsen, 2011).

En este caso, hace falta no sólo difundir, sino principalmente apoyar los enfoques de producción agropecuaria sustentables en la región, a través de los instrumentos de planeación existentes, pero con motivaciones y regulaciones claras para los productores, incidiendo en sus decisiones sobre el uso del suelo y sobre los métodos e insumos empleados para aprovecharlo productivamente. Al mismo tiempo, dichos enfoques deben permear la actividad turística y estar en sintonía con las propuestas que relacionan el turismo sustentable con la agricultura, para lograr que ambas se acerquen al ideal en regiones vulnerables económica y culturalmente, como: la generación de empleo, el derrame económico para todos los sectores, los encadenamientos productivos intersectoriales, la conservación y educación ambiental, etc.

Por otro lado, actualmente no se consignan ANP para el municipio, mientras que de las 73 del Estado de México, la Región VI tiene sólo 11 (Gobierno del Estado de México 2012: 51), por lo que hay muy poca representatividad regional en este rubro (V. CEPANAF, 2013). Aunque evidentemente las ANP estatales no están exentas de remoción de la cubierta vegetal, la disminución de la capacidad de captación y retención de la humedad, ni de la reducción del hábitat de las especies (Gobierno del Estado de México 2012: 52), Ixtapan aún no tiene un decreto al respecto, y en cierta forma, esto lo hace desmerecer frente a otros municipios.

Si bien para los años de 2012-2017 se planea preservar las ANP regionales, e Ixtapan tiene 18 unidades ecológicas –13 de ellas para manejo forestal y de un total de 75 en la Región VI– susceptibles de incorporación al sistema de ANP (Gobierno del Estado de México, 2012: 46 y sgs.),¹¹ el municipio carece de áreas propiamente manejadas en esa dirección, y por lo tanto, de una imagen reconocible de conservación, a través de reforestaciones y el manejo forestal, la cosecha de agua, la protección de la biodiversidad, etc. De hecho, esta necesidad ya fue considerada en los dos últimos planes municipales, donde se establece la intención de declarar “reservas ecológicas” municipales para conservar las especies en peligro de extinción y los bosques (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal 2009: 148), y donde se establece que su creación contribuiría a la conservación de suelos y a la generación de servicios ambientales (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal 2013: 70).

Por estas razones antes mencionadas, es necesario avanzar en la regulación práctica del uso del suelo y en la designación de ANP, pues si la situación actual de la Región VI es desventajosa en términos relativos, lo es más para Ixtapan de la Sal, si consideramos la importancia de sus recursos hídricos (y la de los

¹¹ Las unidades ecológicas (de manejo ambiental), son establecidas en el Plan Regional 2011-2017 y se basan en el Modelo de Ordenamiento Ecológico del Estado de México (Gobierno del Estado de México, 2012: 52-56).

ecosistemas de los que dependen), el riesgo de su agotamiento, y su contraste con municipios, que a través de sus Áreas Naturales Protegidas podrían considerarse emblemáticos, pues de hecho Ixtapan surgió como destino turístico, gracias a sus aguas termales (Ramírez y Osorio, 2009).

Los datos disponibles confirman lo anterior, tanto en requerimientos de agua, como en capacidad para tratar y manejar aguas residuales, pues aunque se considera que la calidad del vital líquido es aún buena en la región, existen los problemas del uso de pesticidas en zonas agrícolas, y el del vertido de aguas residuales a los cuerpos de agua (Gobierno del Estado de México, 2012: 46). En el año 2000, en Ixtapan sólo 69.5% de las viviendas tenía agua potable y 74.08% drenaje (Gobierno del Estado de México 2012: 67). En el año 2001 se ofertaban 59 litros de agua potable/segundo de los 66 demandados; y en 2004 se utilizaba toda la capacidad instalada para tratar aguas residuales, cubriendo 85% de la demanda de agua potable y sólo 63% del alcantarillado (Gobierno del Estado de México s/f: 22).

Para el 2005 se reporta 72 y casi 84% de viviendas con agua potable y drenaje, respectivamente (Gobierno del Estado de México 2009: 103), y 74 y casi 89% en el año 2010 (Gobierno del Estado de México 2012: 68). Las diferencias con respecto a 100%, obviamente representan el déficit de los servicios. También se menciona que Ixtapan de la Sal contaba con una planta tratadora de aguas residuales con una capacidad de 120 l/seg., en la que sólo se trataban 58 l/seg. en el 2011 (Gobierno del Estado de México 2012: 50). Sin embargo, en el 2009 se decía que no existían los servicios de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales en el municipio (Gobierno del Estado de México 2009: 108).

Además, para fines de los años noventa, se reporta que Ixtapan de la Sal tenía un potencial de inundación en 61,162 m² y susceptibilidad a erosión, aunque no elevada contaminación del aire (Gobierno del Estado de México s/f: 2). Para el año 2013, se señala que en los meses de agosto y septiembre, ocurrieron lluvias que ocasionaron deslaves, inundaciones y encharcamientos, esto se relaciona con el tipo de drenaje que evacua rápidamente el agua pluvial y disminuye la disponibilidad de agua (Gobierno del Estado de México 2013: 71).

Evidentemente, todo este panorama no es óptimo si se piensa desarrollar más el turismo, pues en tanto no se asegure la reforestación de ecosistemas y la preservación o recuperación de las fuentes y cuerpos de agua, su empleo para el servicio a clientes podría significar mayores sacrificios para la población local, o mayores presiones al medio ambiente para satisfacer la demanda de habitantes y visitantes.

En cuanto a la urbanización de los 15 municipios incluidos en la Región VI y de las 33 localidades del municipio, la cabecera de Ixtapan de la Sal es el único sitio con más de 15 mil habitantes (17 mil 640) en el año 2010, si bien el total municipal asciende a 33 mil 541.

En el 2013 se desestimaba el proceso de urbanización como problemático (por considerarse menor que en el Estado de México y en el país), e incluso uno de los objetivos de la estrategia Municipio Progresista, es “mejorar los servicios dentro de los polígonos urbanos para promover su densificación y urbanización” (Gobierno del Estado de México 2013: 179 y 199). Sin embargo, en el plan anterior, sí se consideraba un programa de desarrollo urbano que racionalizara y orientara dicho proceso (Gobierno del Estado de México 2009: 229).

Aparte de la diferencia de perspectivas y de la falta de continuidad que esto indica –y que no es asunto menor tratándose de la normatividad municipal– el tema es relevante por varios aspectos relacionados entre sí, y registrados en el Programa Regional 2011-2017 (p. 34 y sgs.).

En primer lugar, en la región en general, hay un patrón de dispersión de asentamientos humanos o localidades rurales propiciado por la orografía, de modo que el proceso de urbanización deriva de la relación de las poblaciones con el desarrollo económico y la modernización por su conexión con Toluca y México, que han impulsado y consolidado la terciarización económica. Así, reconociendo la megalópolis del centro del país (MCP) como el asentamiento humano nacional más importante, se señala que de los 99 municipios del Estado de México pertenecientes a la MCP, 8 pertenecen a la Región VI, e Ixtapan de la Sal mismo se relaciona estrechamente con las dinámicas de la gran urbe, presentando un grado de urbanización mayor al regional.

Además, la región se caracteriza por el crecimiento de asentamientos irregulares, crecimiento desordenado (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2009: 138-139), por una especialización en servicios turísticos y por ser espacio recreativo para los habitantes de las zonas metropolitanas de Toluca y del Valle de México, con un uso de suelo urbano mayoritariamente habitacional. Todo esto indica una proclividad a la urbanización, tanto desde la cabecera misma, como por la influencia de las dinámicas urbanas mencionadas, que como se ha señalado, dirigen a Ixtapan a un proceso de consolidación urbano regional (Gobierno del Estado de México, 2012: 44).

Es necesario precisar, que el turismo ha contribuido a ello, -quizá más que en cualquier otra modalidad- en la de turismo residencial, pues se ha desarrollado en Ixtapan como todo un fenómeno inmobiliario (Ramírez y Osorio, 2009). Este

fenómeno habría que controlarlo cuidadosamente, ya que no aporta los beneficios del turismo en general (y menos aún que los del turismo alternativo), pero sí ocupa suelo y emplea recursos naturales.

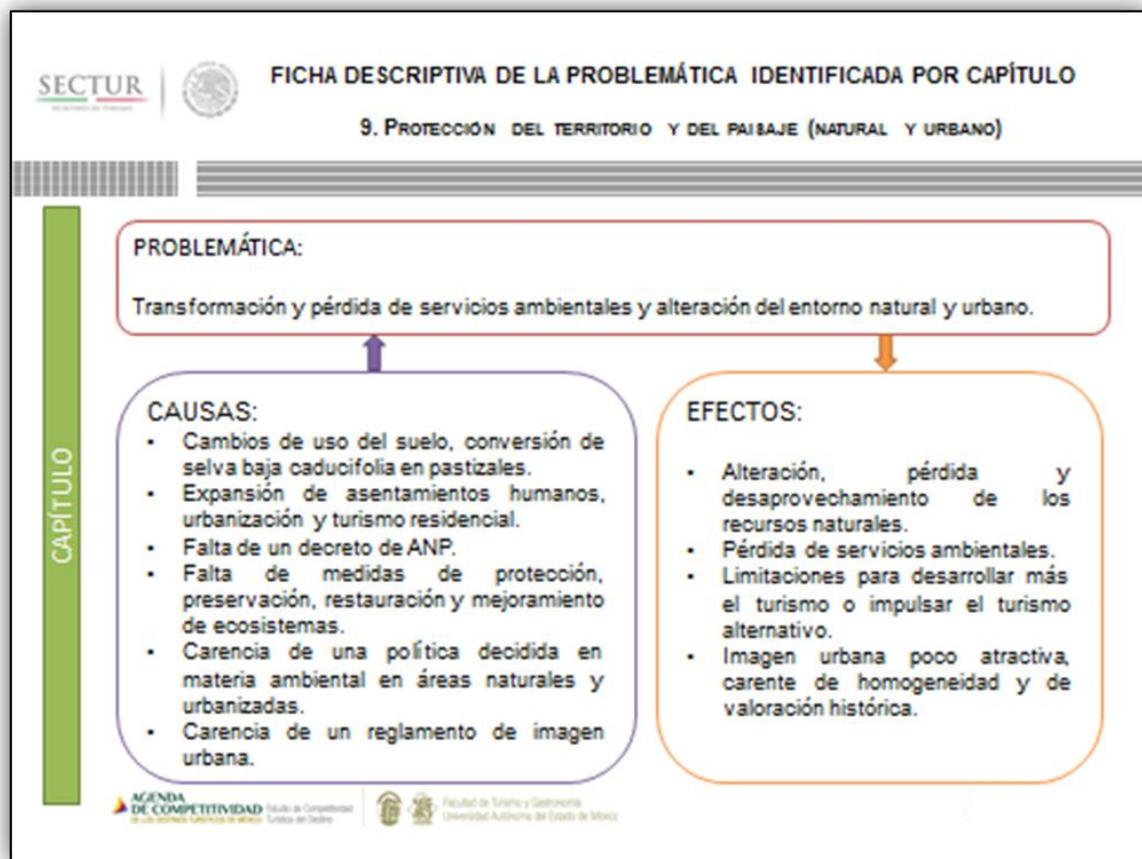
Por otro lado, la urbanización en Ixtapan de la Sal y el desarrollo del turismo residencial, se relacionan con los cambios de las actividades productivas en las últimas décadas que han dado lugar a una disminución de la Población Económicamente Activa Ocupada (PEAO) en agricultura y a un aumento de la PEAO no agrícola: la primera pasó de 36.78 a 19.21% entre los años 2000 y 2010, mientras que la segunda, de 60.44 a 80.32% (Gobierno del Estado de México 2012: 44), demostrando la terciarización en el municipio, y muy probablemente, la mayor facilidad para la adquisición de terrenos anteriormente agrícolas o forestales para segundas residencias.

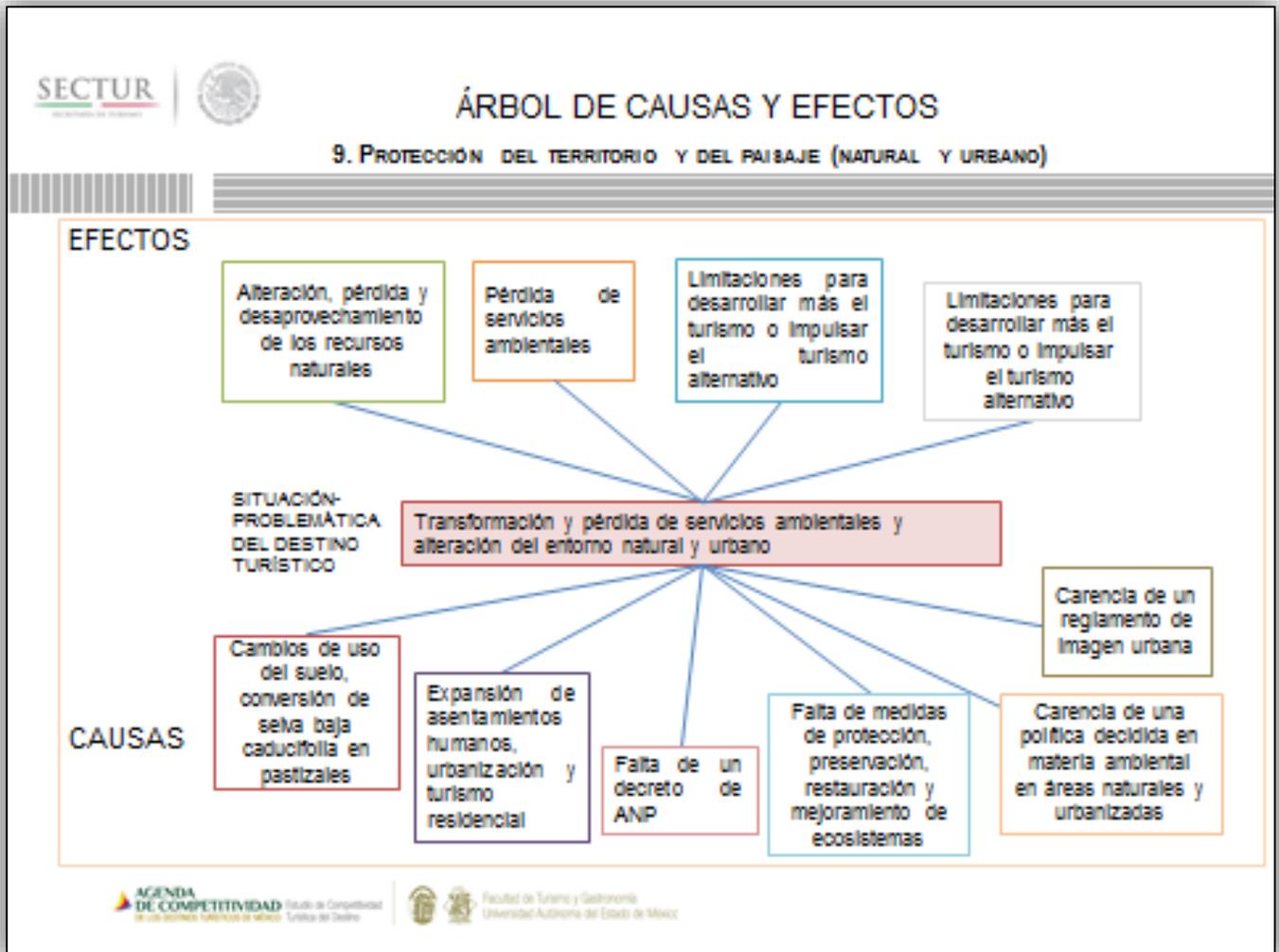
Por esto último, el turismo residencial debería ser regulado con respecto al uso del suelo, un aspecto no mencionado en los documentos normativos oficiales, pero de suma importancia para el cuidado de los recursos naturales y del buen desempeño de la actividad turística. En este caso, es completamente pertinente la estrategia relativa a un Plan de Desarrollo Turístico específico para la región (Gobierno del Estado de México 2012: 249).

Finalmente, es poco clara la normatividad con respecto a la imagen urbana en la cabecera municipal, que como ya se mencionó, es un aspecto fundamental de los lugares pequeños y semirurales que atraen turismo. Aunque se hace referencia a la circulación y estacionamiento de vehículos, los anuncios (Gobierno Municipal Ixtapan de la Sal 2009, 2013), el ordenamiento de los servicios públicos, las fachadas, los edificios históricos, el equipamiento y mobiliario urbano, las normas de construcción (H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal, 2004) (Gobierno Municipal Ixtapan de la Sal 2013), y al objetivo regional de mejorar la imagen de los centros

históricos (Gobierno del Estado de México, 2012), parece evidente la necesidad de realizar inventarios exhaustivos del patrimonio cultural municipal.

Esta tarea puede ser apoyada por personal experto en instituciones relacionadas, tanto para registrarlo y diagnosticarlo, como para lograr una buena interpretación y puesta en valor, cosa que, de hecho, se menciona como un objetivo en el Programa Regional correspondiente (Gobierno del Estado de México, 2012).







PROBLEMÁTICA:

Falta de una cultura sustentable en el manejo de los residuos sólidos y las aguas residuales.

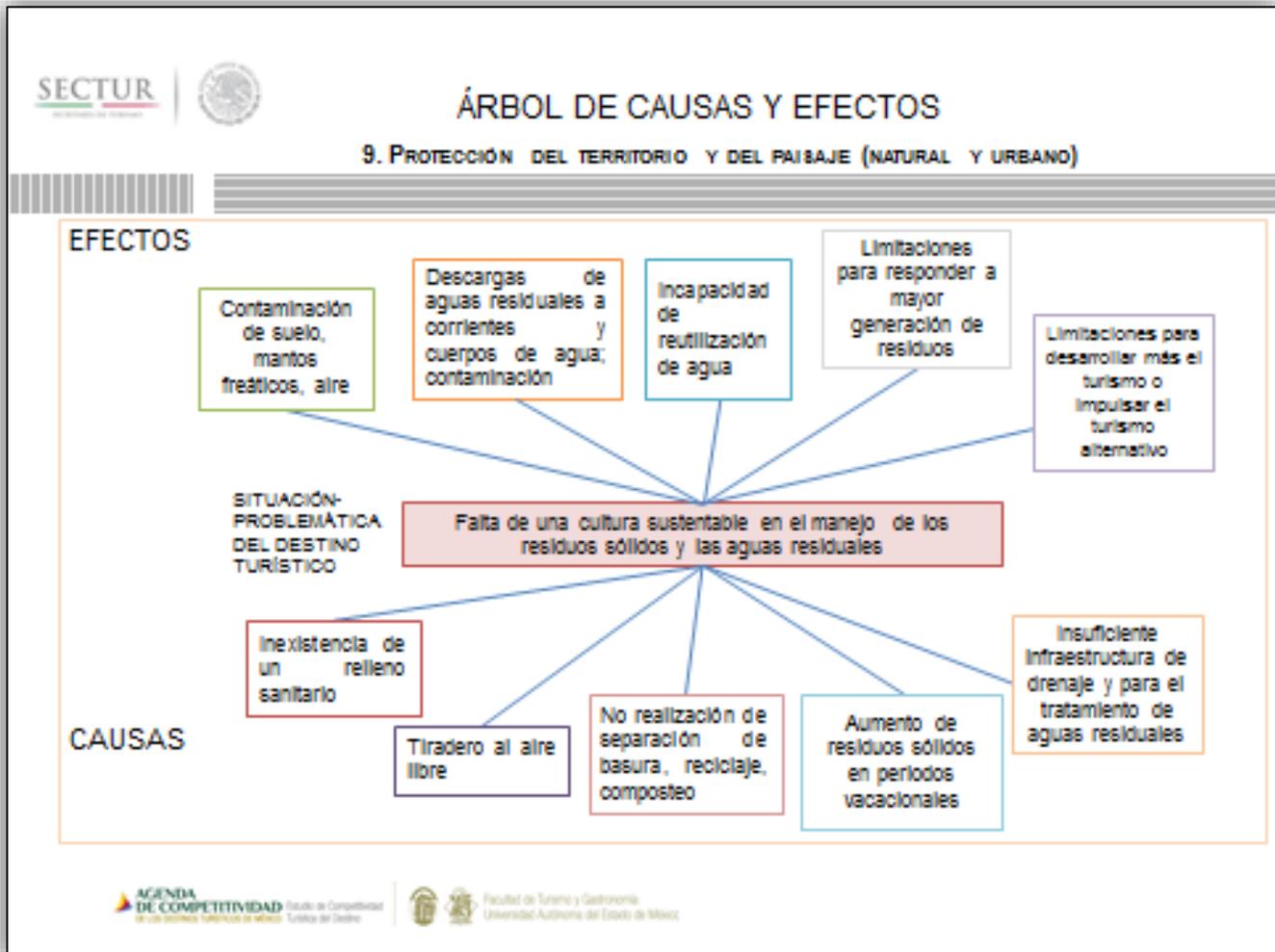
CAUSAS:

- Inexistencia de un relleno sanitario.
- Tiradero al aire libre.
- No realización de separación de basura, reciclaje, composteo.
- Aumento de residuos sólidos en periodos vacacionales.
- Insuficiente infraestructura de drenaje y para el tratamiento de aguas residuales.

EFFECTOS:

- Contaminación de suelo, mantos freáticos, aire.
- Descargas de aguas residuales a corrientes y cuerpos de agua; contaminación.
- Incapacidad de reutilización de agua.
- Limitaciones para responder a mayor generación de residuos.
- Limitaciones para desarrollar más el turismo o impulsar el turismo alternativo.







PROBLEMÁTICA:

Imagen urbana poco atractiva, carente de homogeneidad paisajística y de valoración histórica.

CAUSAS:

- Urbanización acelerada.
- Crecimiento y concentración poblacional.
- Turismo residencial.
- Carencia de un inventario completo del patrimonio cultural intangible.
- Carencia de un inventario del patrimonio cultural tangible y de monumentos de valor histórico.
- Carencia de un reglamento actualizado de Imagen Urbana.

EFFECTOS:

- Pérdida de imagen típica.
- Pérdida de cultura tradicional.
- Alteración de arquitectura tradicional.
- Introducción de elementos urbanísticos ajenos o fuera de contexto.
- Pobre valoración y puesta en valor de aspectos históricos y culturales.
- Pérdida de ambiente de tranquilidad.





**10. Identificación de áreas sensibles
de protección ambiental y paisajística,
así como de las limitaciones y
condicionantes para su
aprovechamiento turístico**

10. Identificación de áreas sensibles de protección ambiental y paisajística, así como de las limitaciones y condicionantes para su aprovechamiento turístico

Ixtapan tiene ríos, variedad de especies vegetales y animales (biodiversidad), y aguas termales. Todos ellos son recursos que ameritan atención dirigida y protección específica. Sin embargo, aquí se ha sostenido que deben manejarse integralmente. Por ello, se harán algunas precisiones con respecto a áreas o recursos específicos, para posteriormente puntualizar aspectos sensibles regionales y municipales, en relación con las limitaciones y condicionantes para su aprovechamiento turístico, que se consideran importantes tanto en el pasado y presente, como en su evolución. Se resaltan los siguientes aspectos o áreas específicas, a saber:

- *Ríos y Barrancas Calderón, Nenetzingo y Malinaltenango.* Sus nombres designan tanto las depresiones orográficas, como los ríos que se ubican en ellas. Al estar cercanos a la cabecera municipal, les aplica lo comentado sobre el cuidado de los recursos naturales, de los que derivan múltiples servicios ambientales. Se agregaría que las zonas son propicias para el establecimiento de asentamientos irregulares por la belleza que ofrecen. Aunque estos recursos no sean candidatos a un nombramiento como ANP (Área Natural Protegida), sería importante que la normatividad prohibiera su invasión o regulara su uso directamente.

Por otra parte, son recursos susceptibles de integrarse en una oferta ecoturística o de turismo de aventura, en cuyo caso habrá de establecerse un esquema de aprovechamiento que no termine por destruirlos. En este sentido, es importante que dicho esquema incorpore conceptos firmes sobre esas modalidades turísticas y que evite el desarrollo de infraestructura

innecesaria, y se oriente a los perfiles adecuados. Se requiere la asesoría y aval de expertos en turismo de naturaleza, asimismo, y bajo ciertas condiciones climáticas o de uso no planeado, pueden convertirse en riesgos, tanto para los lugareños, como para los visitantes, por lo que es preciso que la aprobación de proyectos se sujete a la asesoría de geógrafos.

- *Manantiales de aguas termales* (uno que abastece al Balneario Parque Acuático y al Hotel Ixtapan y otro que abastece al Balneario Municipal). No se ha encontrado un diagnóstico actual y completo del estado de estas fuentes de agua, de su nivel de explotación, de los materiales y desechos que se vierten como resultado de su uso, ni de su posible agotamiento. Esta información es imprescindible, ya que mucho del desarrollo local y turístico actual y futuro de Ixtapan de la Sal depende de ello. Se recomienda avanzar en este sentido, y que de los resultados obtenidos, dependa la emisión de una normatividad específica para el uso de este recurso.
- *Artes locales y Artesanías*. Se incluye aquí lo que se refiere a talla en madera, panadería, cerámica, elaboración de dulces regionales, y objetos propiamente artesanales. Es muy común que todo ello se ofrezca y venda a los visitantes en un contexto que no tiende a su justa valoración, por ejemplo, en puestos con estructura improvisada, sin uniformidad ni diseño. Se recomienda el desarrollo de un programa con el objetivo de ensalzar y dignificar la elaboración de todo ello. Éste consistiría en designar una o varias áreas dedicadas a la comercialización de estos bienes, realizar un diseño de los puestos que vaya de acuerdo con el contexto del centro de la cabecera municipal, y donde todos los productores tengan la oportunidad de beneficiarse del turismo orgullosamente.

Parroquias, capillas, sitios con vestigios arqueológicos y construcciones con valor histórico. Los edificios o construcciones que conservan rasgos prehispánicos, de arquitectura vernácula o coloniales, son dignos de

valorarse por visitantes que aprecian los espacios provincianos, rurales, o con significados histórico-culturales. Para ello, es necesario inventariar este patrimonio, así como reunir la información e investigación al respecto, de tal modo que esté a disposición para la realización de festivales culturales, encuentros académicos o intelectuales, o simplemente para el disfrute de los visitantes.

Las oportunidades de que este patrimonio pueda ser mejor aprovechado turísticamente, aún están por ser vistas, pues éstas dependen de un trabajo dedicado a su identificación y valoración. A este respecto se realizan las siguientes consideraciones municipales y regionales.

En primer lugar, ya que se ha considerado que los ecosistemas regionales en su conjunto son el recurso natural fundamental de Ixtapan de la Sal, se vislumbra que lo prioritario para sostener el turismo actual en dicho municipio o desarrollarlo en mayor escala, sería la atención esmerada a los mismos, es decir, una actuación política decidida en materia ambiental. Así pues, sería conveniente el decreto de un Área Natural Protegida (ANP) en el municipio, lo mismo que el estímulo a todos aquellos programas, estrategias y acciones dirigidos a la conservación y al mejoramiento de las áreas naturales, aunque no sean protegidas e incluyendo parques y jardines de las zonas urbanizadas, la reforestación y el manejo forestal, los sistemas de cosecha y captación de agua, el uso de ecotecias (agricultura, ganadería, servicios, áreas urbanizadas) y los sistemas productivos no convencionales, entre otros.

Ello contribuiría a la generación de una imagen conservacionista y de prácticas en el mismo sentido, si se acompaña de una normatividad específica para todo tipo de áreas naturales, y además, en segundo lugar, el ecoturismo o turismo rural que se desea implementar, exigen (para ser congruentes con sus especificaciones teóricas

en servicios, productos y perfiles turísticos) la presencia de ambientes naturales sanos y tendientes a la sustentabilidad.

Por lo tanto, si el ambiente natural no respalda los intentos de atracción de un mayor número de visitantes con perfiles análogos a las tendencias ecologistas actuales, acabará por atraerse perfiles variados que podrían aceptar los productos ofrecidos como ecoturismo o turismo rural sin que lo sean realmente, pero que no corresponderían a los deseables o planeados, y cuyo comportamiento no podría garantizarse. Así pues, sin políticas ambientales *ex profeso* no podría ofrecerse ecoturismo ni turismo rural, por ejemplo, en condiciones de deforestación o de producción agropecuaria convencional, empleando insumos de alto impacto ecológico y propiciando el deterioro. Lo anterior repercutiría en atraer a un turismo masivo de impacto negativo al ambiente.

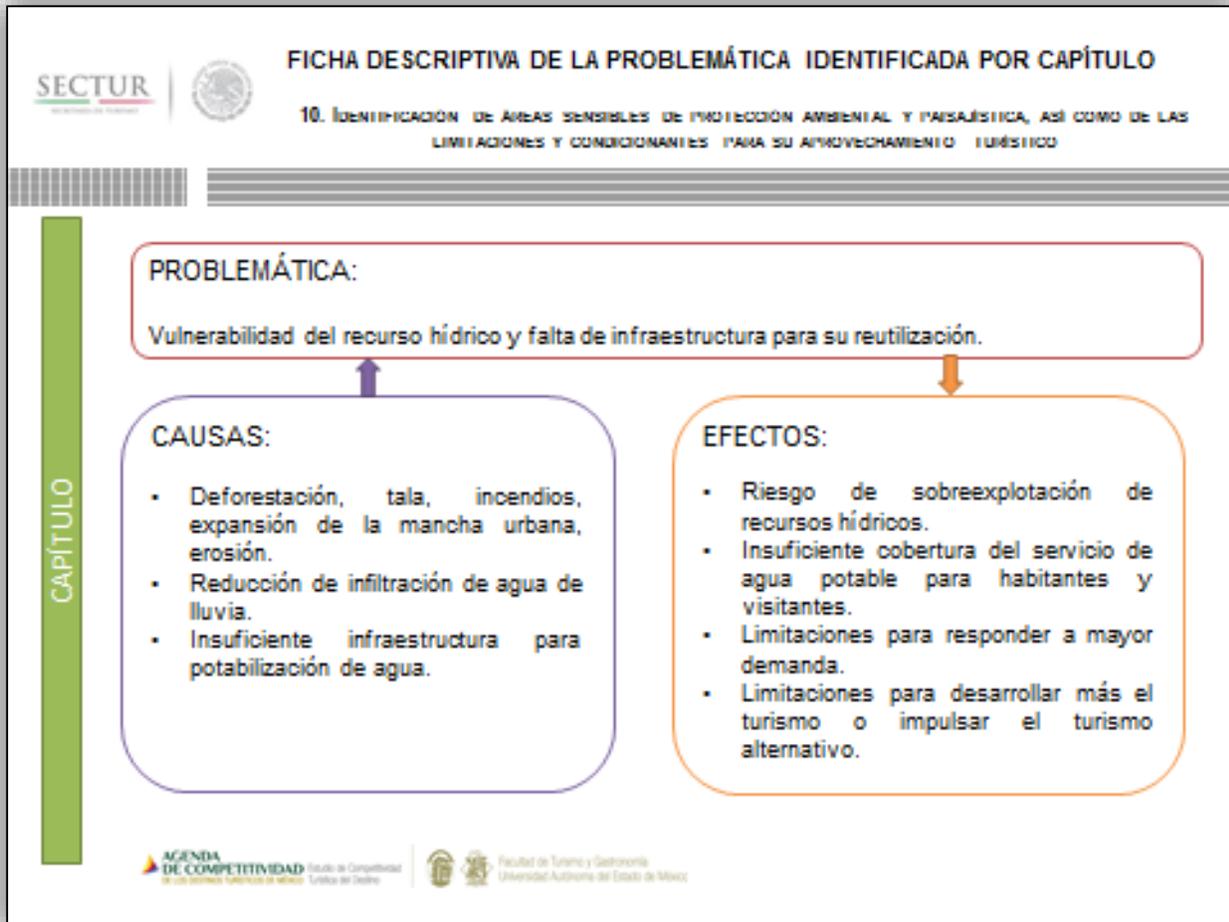
En tercer lugar, el agua proviene de los servicios ambientales de los ecosistemas regionales y al parecer, está mostrando una problemática de escasez que puede ir empeorando. En este particular, de implementarse proyectos de ecoturismo, turismo rural o turismo alternativo, si la demanda turística actual crece o se deseara aumentar la oferta, o si se mantienen ambas en su situación actual, en cualquiera de estos casos puede aumentar la demanda del vital líquido y esto continuaría presionando los recursos naturales y su extracción.

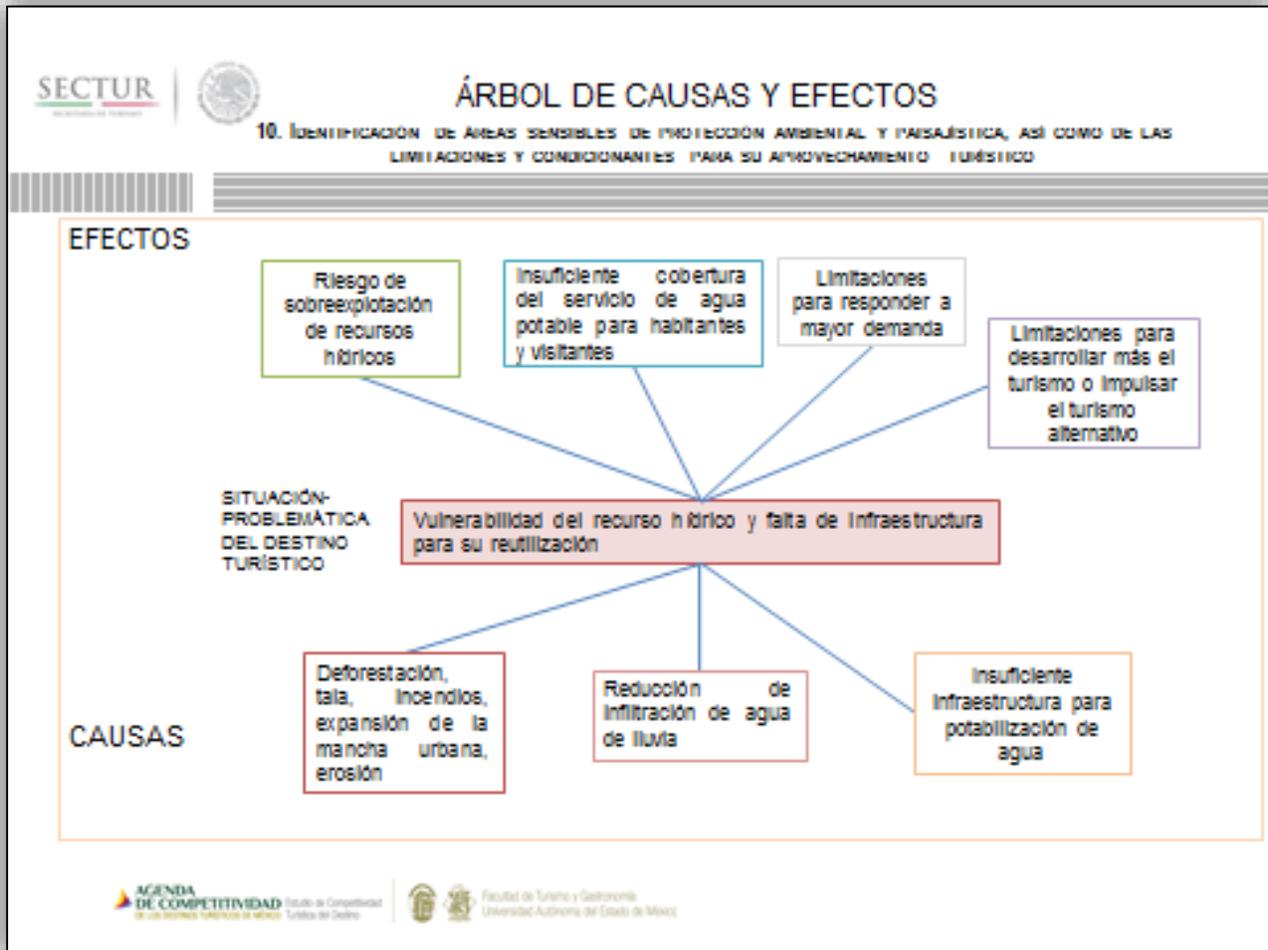
Por ello, en tanto no se manejen los ecosistemas como prioritarios, el desarrollo turístico puede provocar el agotamiento de las fuentes de agua. Si bien las nuevas modalidades propuestas en el programa regional son adecuadas al entorno natural (al suponer menor presión y afectación del mismo), un aumento en la demanda sin las medidas necesarias en la conservación de los ecosistemas, no hará sino complicar la problemática regional y municipal con respecto al agua. Por otro lado, implementar dichas modalidades sin las ecotecnias correspondientes, no hará más

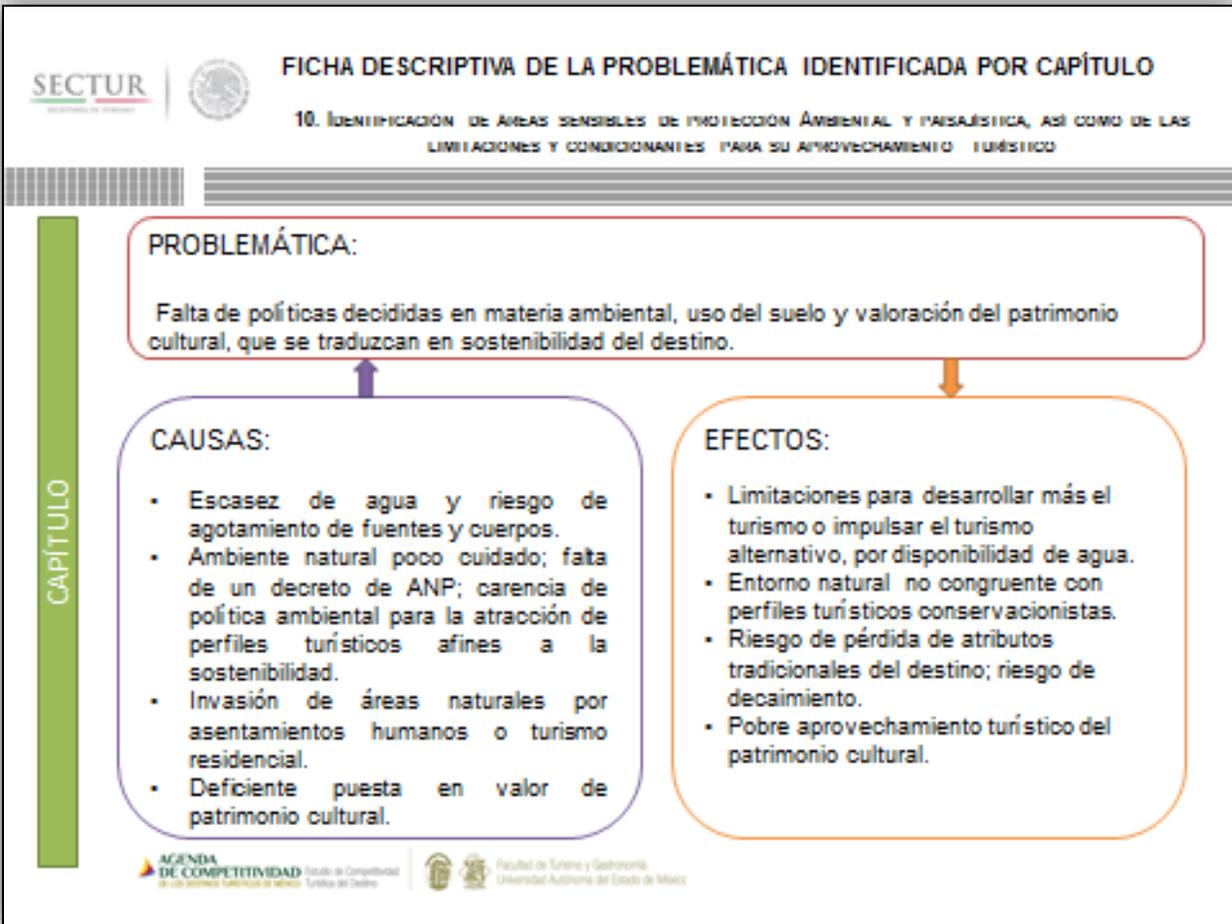
que desprestigiar la etiqueta que se utilice, ya sea “ecoturismo”, “turismo responsable”, “turismo amigable con el ambiente”, etc.

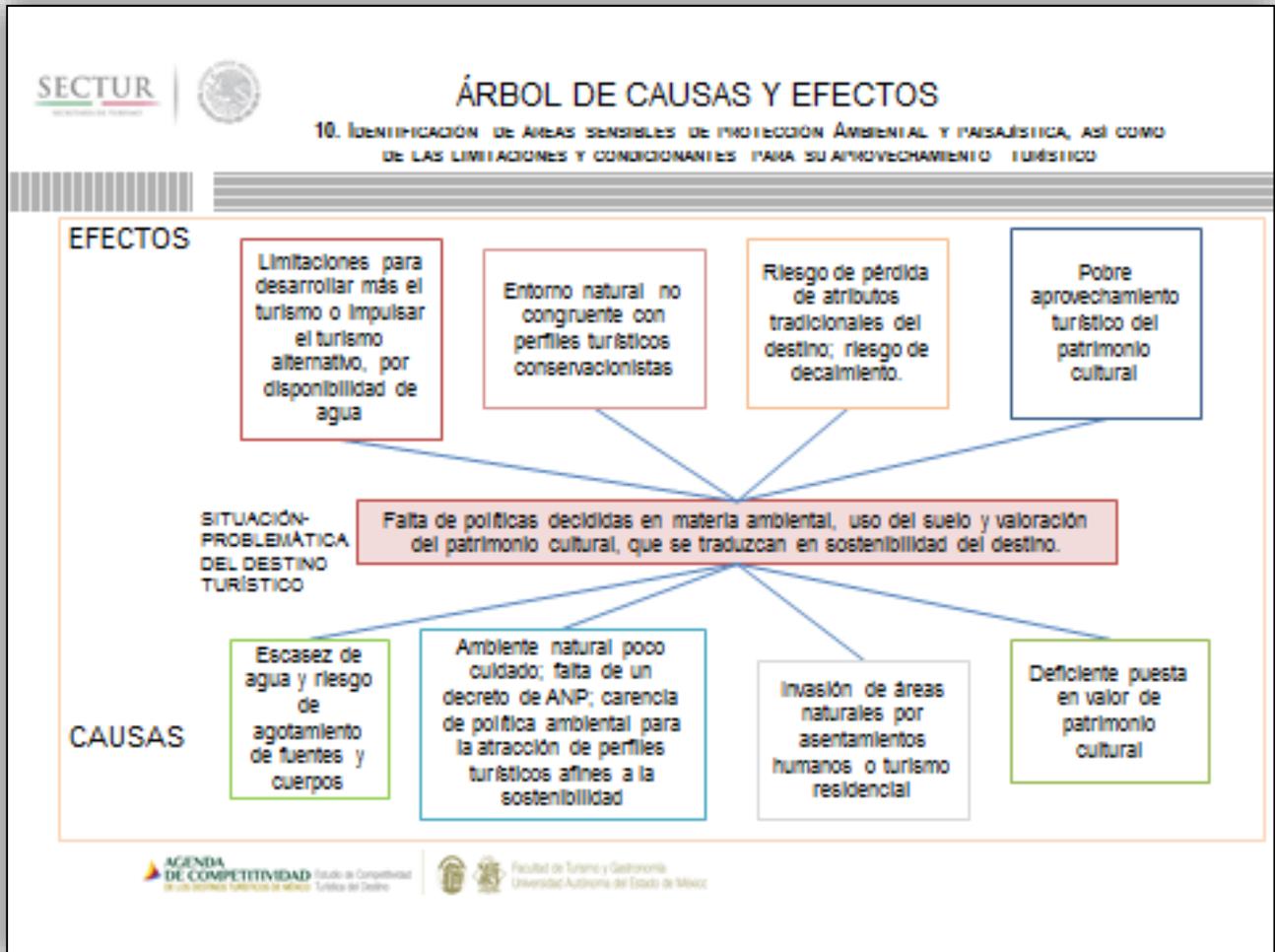
Un cuarto aspecto de la relación entre entorno y turismo, es la que se refiere a la urbanización y al uso del suelo, ya comentada con antelación. De acuerdo con la información presentada, Ixtapan de la Sal corre el riesgo de urbanizarse más y aceleradamente, lo cual tiene que ver con el uso del suelo y con la dinámica de ciudades en la que se encuentra. Por lo primero, se ha propuesto un Área Natural Protegida que mantenga un límite rígido al avance de la mancha urbana. Por lo segundo, la urbanización y concentración deben controlarse con regulación del uso del suelo y normatividad urbanística, ambas cosas para permitir el manejo de los ecosistemas, agroecosistemas y en general, de toda área verde municipal.

De hecho, la concentración poblacional en la cabecera y todo el municipio, indica la atracción que ejerce este centro en las metrópolis de Toluca y Ciudad de México, misma que puede continuar la inercia de la concentración poblacional a través de la construcción habitacional para el turismo residencial, o del desarrollo de nuevos servicios o productos turísticos no sustentables o no acordes con el turismo alternativo. Un proceso de este tipo, puede terminar en el decaimiento del destino como se conoce hasta el momento, caso en que sus atributos aún semirurales, naturales y sociales, se hayan transformado drásticamente o incluso se encuentren en franca decadencia. En tal caso, no sería factible implementar modalidades de ecoturismo o turismo rural.









11. Mercados (actuales y potenciales)

11. Mercados (actual y potencial) de Ixtapan de la Sal

De acuerdo con la “Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México” (CEDEMUN / INAFED, 2013), desde 1945 la actividad turística ha sido un detonador en el desarrollo económico de Ixtapan de la Sal -ante la explotación de aguas termales curativas, y la inauguración de la carretera federal N° 55 Toluca-Ixtapan- es que se impulsa la visita a este destino, a partir de esta época, concesionarios de los principales sitios de agua termal, impulsaron la actividad turística con la creación del balneario, “Hotel Ixtapan”, y otros sitios de interés para el visitante, como el balneario municipal, la parroquia de la Asunción de María, el jardín de los mártires, entre otros.

De acuerdo con la misma fuente, durante los años 80, se incursionó con el desarrollo de fraccionamientos turístico residenciales que resaltaron el clima y el espacio ambiental como atractivos para acercar al visitante, cabe señalar que el 22 de enero de 1981, por decreto número 328 de la Legislatura del estado, se elevó a rango de ciudad, al centro de población de Ixtapan de la Sal, lo que motivó e impulsó la inversión en servicios turísticos. En 1995, se inauguró la autopista de cuota Tenango-Ixtapan. Por el decreto número 172 de la Legislatura del Estado, el 2 de diciembre de 1996, se aprobó la donación de un terreno por parte del ayuntamiento, para la construcción del mercado turístico, y se constituyó el fondo mixto de promoción turística de Ixtapan de la Sal, a través de la Asociación de Prestadores de Servicios de Ixtapan (APSI) el gobierno del estado y la Secretaría de Turismo. En 1997, la ciudad de Ixtapan de la Sal se integra al “Programa de las Cien Ciudades Coloniales” situadas por el gobierno federal.

El destino tiene como fortaleza, un clima agradable, escenarios naturales, diversidad en la infraestructura turística, cercanía con la ciudad de Toluca y Valle de México, lo que ha permitido el desarrollo de diferentes tipos de turistas, siendo

los principales, el turismo de salud, familiar, juvenil, de reuniones, de tercera edad y residencial. De acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal 2013- 2015 actualmente se tiene una estancia promedio de una noche y la ocupación hotelera es del 16.6% (Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal, 2013).

11.1 Perfil del visitante

Para reconocer el perfil del visitante en Ixtapan de la Sal, se consideraron algunas investigaciones de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), estadísticas, además de la observación directa *in situ*.

En el 2005, este lugar se caracterizó por tener una afluencia familiar y grupal (96.6% de la afluencia total de 2'073,503 personas en ese año); los jóvenes representaron el sector más importante de visitantes (41.8%), seguido de niños (30.8%) y adultos (27.4%) (Secretaría de Turismo del Estado de México, 2005).

Para el año 2009, la afluencia anual promedio se calculó en 1,757,000 personas, de las cuales, 1,691,350 fueron excursionistas nacionales. La Secretaría de Turismo estatal (2013), señala que para el año 2012, Ixtapan contó con una afluencia de visitantes de 1,986,724, de los cuales 1,120,538 fueron excursionistas y 866,186 turistas.

Según datos oficiales del INEGI y SECTUR, en el año 2010 la afluencia promedio de visitantes a la localidad fue de 1,850,000.

De acuerdo con datos proporcionados por la Secretaría de Turismo estatal (2013), Ixtapan de la Sal contó en el año 2012 con una afluencia de 1,986,724 visitantes de los cuales, 1,120,538 fueron excursionistas y 866,186 turistas. Se hace hincapié en la necesidad que, como destino prioritario se cuente con información, hasta hoy carente de visitantes y turistas que regresan al destino o lo recomiendan, en la información estadística no se presenta medición de estos rubros.

Tabla No. 11 Afluencia de visitantes a Ixtapan de la Sal.

Año	total de visitantes	Excursionistas	Turistas
2000°	1'918,262	1'696,481	235,550
2001°	1'932,031	1'487,664	444,367
2002°	2'024,515	1'711,806	312,709
2003°	2'054,883	1'784,799	270,084
2004*			236,449
2005**	2'074,503	1'970,778	103,725
2007°°	2'173,243	Sd	Sd
2009**	1'757,000	1'651,350	105,650
2010**	1'850,000	Sd	Sd
2012**	1'986,724	1'120,538	866,186

Fuente: Elaboración propia con datos retomados de estadística de SECTUR, tesis y documentos de trabajo¹².

Dada la observación en las visitas de campo, los prestadores de servicios han impulsado la diversificación de mercados, considerando acciones dirigidas a fortalecer actividades recreativas familiares y de los jóvenes, por lo que se promueve la asistencia al parque acuático, vuelos en parapente, actividades como

¹² °Arias (2006).

°°Elí Pérez (2010).

* Gobierno Municipal Ixtapan de la Sal (2013: 163).

** Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado (2005).

caminatas para personas mayores, el aprovechamiento de las aguas termales y visitas a los balnearios, paseos a caballo y compras.

11.2 Segmentos tipo

Los principales segmentos de turismo identificados a través de la observación, entrevistas a informantes clave e investigación documental, son:

Turismo familiar, este segmento representa una fuente importante de recursos para Ixtapan por las implicaciones del viaje que incluye la entrada a balnearios, consumo de alimentos, hospedaje y otros gastos. Este segmento marca claramente la estacionalidad de la demanda en fines de semana, puentes y vacaciones. Este segmento se compone por turistas y excursionistas provenientes principalmente del valle de Toluca y valle de México.

Turismo de salud, dado que una ventaja competitiva del destino es la existencia de aguas termales que han permitido el desarrollo de balnearios y el parque acuático, se observa un turismo de salud acorde a la tendencia mundial de este tipo de turismo. El destino posee un claro posicionamiento en actividades relacionadas con los *spas*. Por lo tanto, el producto turístico principal de Ixtapan se relaciona con el descanso, la relajación y el contacto con el agua. Los *spas* y balnearios ofrecen aguas termales que combinan el relajamiento físico, los masajes y cuidado de la piel con productos naturales a los que se atribuyen propiedades preventivas o curativas.

Turismo juvenil, se observa un grupo importante de visitantes jóvenes cuya motivación se concentra en actividades recreativas en los balnearios. A partir de la creación del parque acuático y su constante modernización, se ha atraído a este tipo de turismo. Por su volumen resulta importante en términos de gasto, aunque durante la investigación de campo algunos prestadores de servicio advirtieron de

las implicaciones negativas de este segmento que es más propenso al consumo desmedido de bebidas embriagantes y alterar la paz pública.

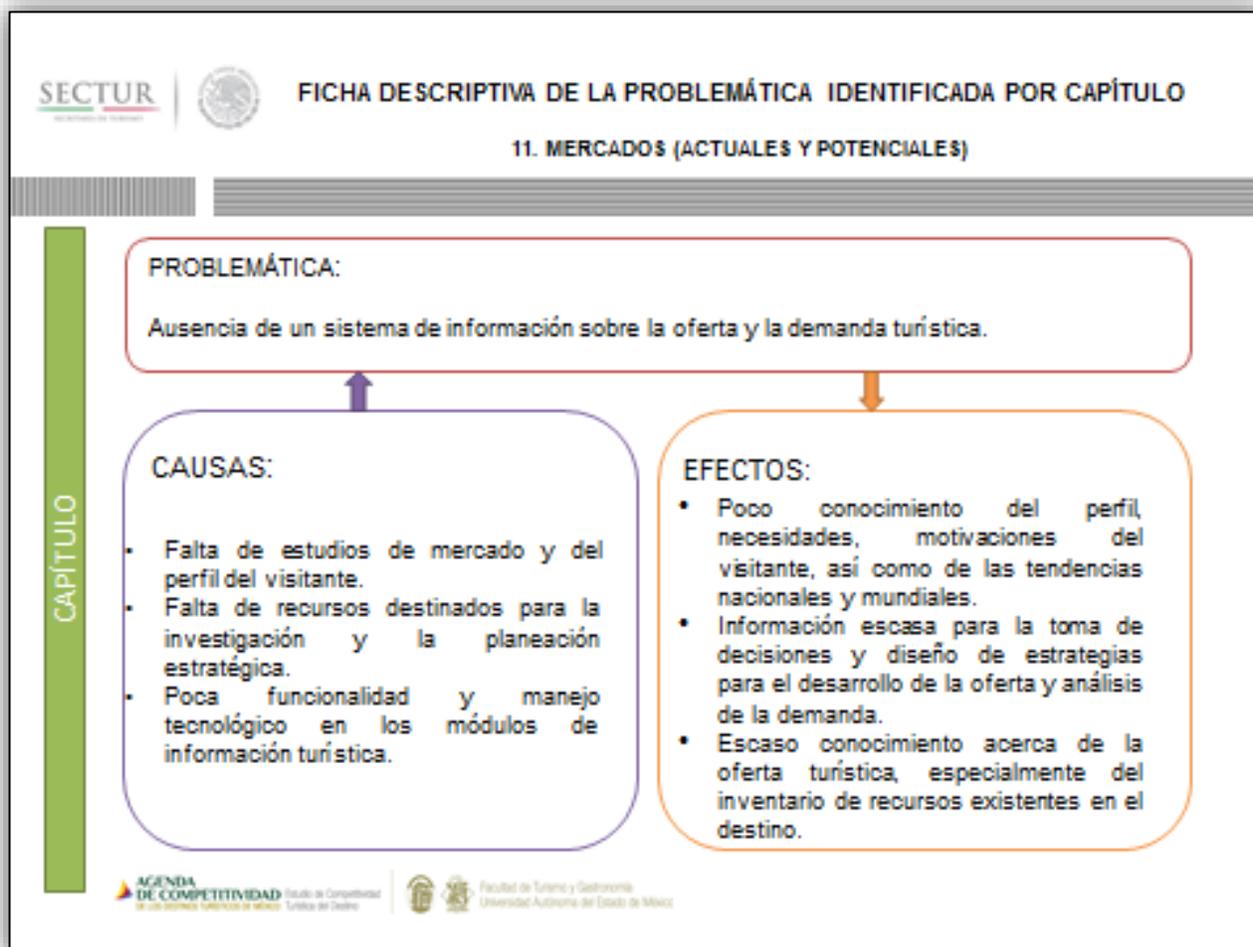
Turismo de reuniones, este segmento se caracteriza por buscar en Ixtapan el sitio ideal para realizar juntas de trabajo, seminarios o capacitación, principalmente promovidas por organizaciones laborales. Este tipo de turismo ha sido aprovechado fundamentalmente por los tres grandes hoteles que cuentan con instalaciones apropiadas para este segmento. Sin embargo, se observa que los hoteles medianos, al no tener capacidad para atender a este segmento manifiestan la necesidad de contar con un centro de convenciones que les permita participar en este tipo de turismo. En este sentido, debe considerarse que la atención al turismo de reuniones requiere de ciertas facilidades especiales en cuanto a instalaciones y capacitación para el personal. Las ventajas de este tipo de turismo reside en la regulación de la estacionalidad, en un aumento en la derrama económica y la estimulación de visitas futuras con motivos de reuniones o de descanso.

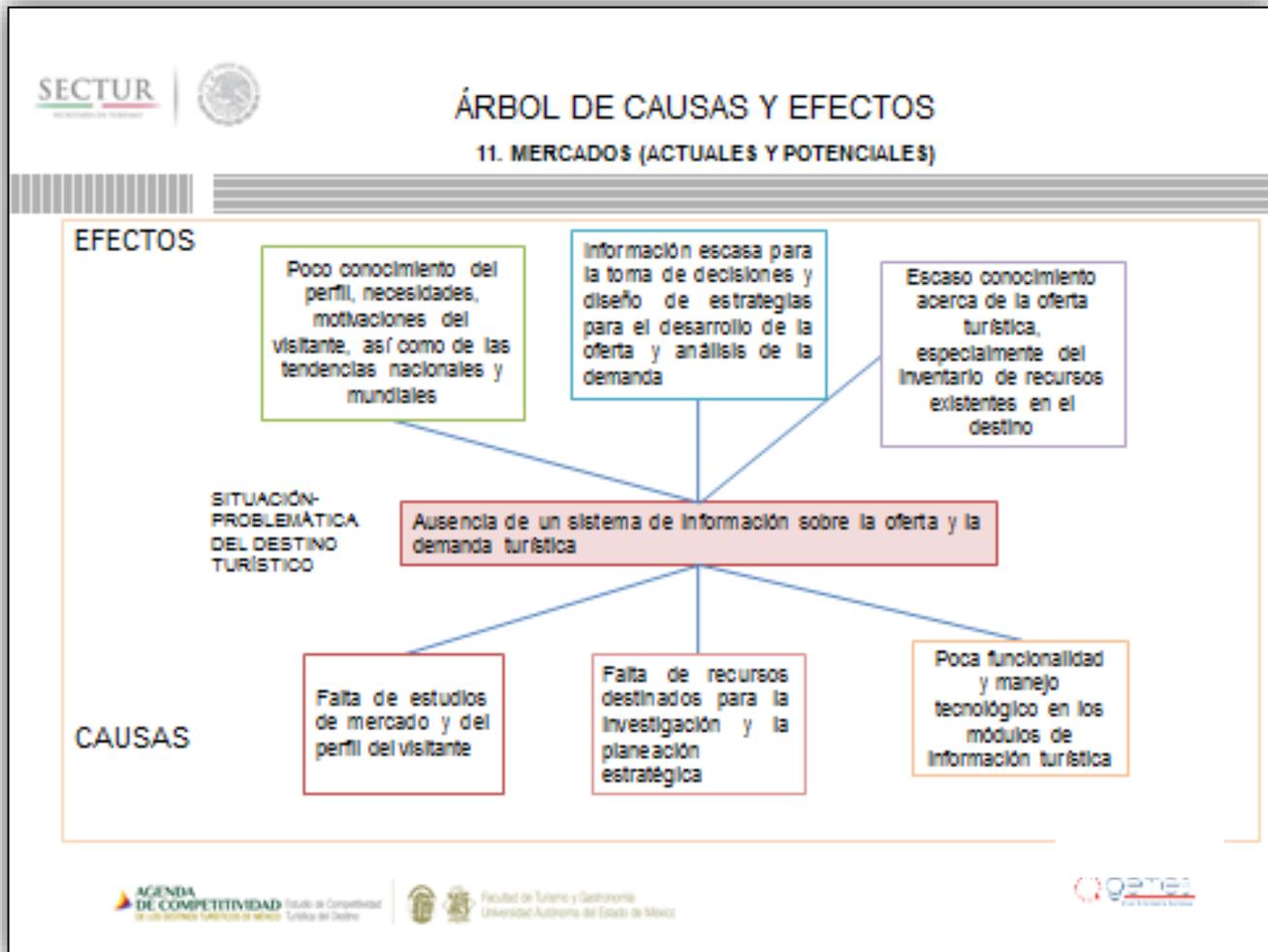
Turismo residencial, el turismo residencial de Ixtapan de la Sal se caracteriza por ser un turismo de fin de semana y de periodos vacacionales. Es un turismo de clase media y alta, ocasionalmente utiliza servicios de restaurantes, masajes o asistencia al *spa*, además genera una derrama económica en el consumo de víveres que hacen en tiendas y supermercados, es un segmento que caracteriza a los turistas que pernoctan en viviendas alquiladas o propias concentradas en zonas de prestigio. Existen desarrollos inmobiliarios de muy altos ingresos y clase media.

Turismo de la tercera edad, por el clima, la imagen y la tranquilidad de Ixtapan de la Sal, se ha hecho del destino un lugar de gran atractivo para las personas jubiladas o pensionadas, en ocasiones viajan en grupos organizados que gustan de paseos cortos, caminar al aire libre, disfrutar de la tranquilidad del destino. Se observan

excursiones y grupos organizados a través de instituciones de asistencia social y agencias de viajes.

Para orientar mejor las acciones de mercadotecnia del destino, se hace necesaria la integración de un sistema de información que permita conocer el perfil del visitante y evaluar la satisfacción de los visitantes para orientar la competitividad del destino.





12. Promoción y Comunicación

12. Promoción y comunicación

En términos generales, las principales problemáticas en este rubro, se pueden resumir en una escasa planeación por parte del municipio para el diseño y ejecución de políticas de promoción y comercialización, lo que a su vez, dificulta la obtención y destino de recursos para estos fines. Al no tener nombramiento de Pueblo Mágico o Ciudad Patrimonio, tampoco dispone de recursos especiales para ser usados en comunicación.

En este sentido, el destino cuenta con muy pocos recursos para la promoción, la Secretaría de Turismo estatal apoya a Ixtapan de la Sal a través de inserciones, espectaculares y otros medios, además de que promueve el destino en su página electrónica. El destino no realiza campañas de promoción intensiva ni sistematizadas y tampoco cuenta con una oficina de convenciones y visitantes que permita coordinar acciones de promoción, las principales tareas de promoción recaen en el ayuntamiento a través de su dirección de turismo municipal.

Se observan acciones de relaciones públicas por parte del gobierno estatal y municipal, con medios invitados o que solicitan apoyo para la realización de reportajes o transmisiones especiales que se realizan esporádicamente, así se han atendido programas en televisión abierta como *Televisa*, *TV Azteca* o *Televisión Mexiquense*, sin embargo, no se mide o evalúa el alcance de dichos esfuerzos.

En general, existe poca información disponible para el turista debido al bajo aprovechamiento de las herramientas de comunicación y promoción por parte del destino, que podrían resultar de utilidad para el gobierno estatal, municipal y especialmente para el sector de la hotelería tradicional. Además de que se observan

pocas estrategias y acciones coordinadas de promoción y comercialización, lo que impide un verdadero ejercicio de sinergia en el destino.

Estos esfuerzos fragmentados de promoción y comercialización, pueden atribuirse al bajo nivel de confianza y cohesión entre los actores, así como a la falta de liderazgo en acciones coordinadas localmente, lo cual dificulta la articulación de esfuerzos de promoción conjunta.

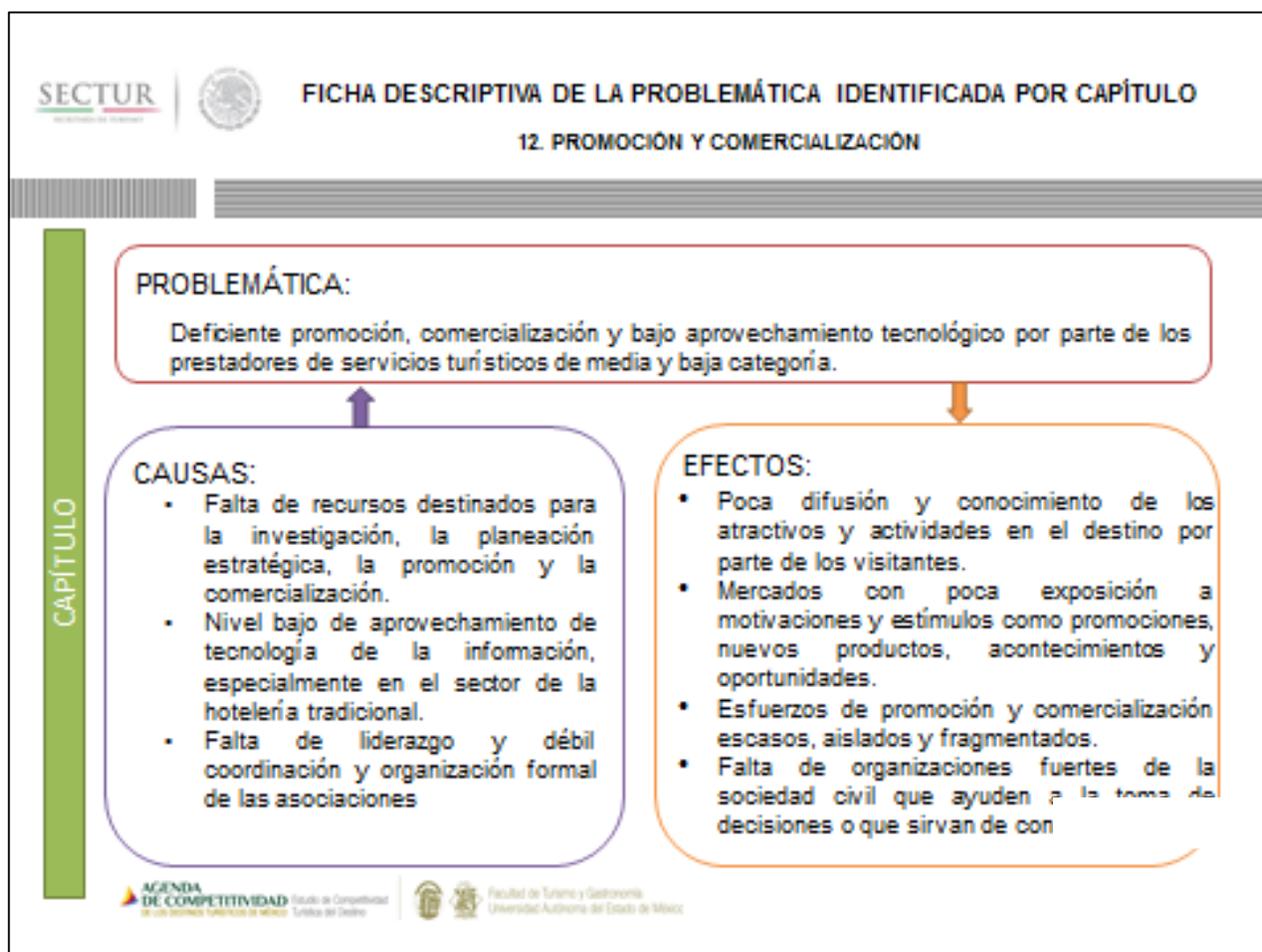
En lo que se refiere al porcentaje de visitantes y turistas que regresan y recomiendan el destino, no se cuenta con datos que posibiliten un acercamiento a este indicador, ya que el municipio no cuenta con herramientas para la medición o conocimiento de las características de los visitantes. Se sabe que la caseta de cobro realiza estadísticas de acuerdo con las placas de los autos, sin embargo, el municipio no tiene acceso a estos datos.

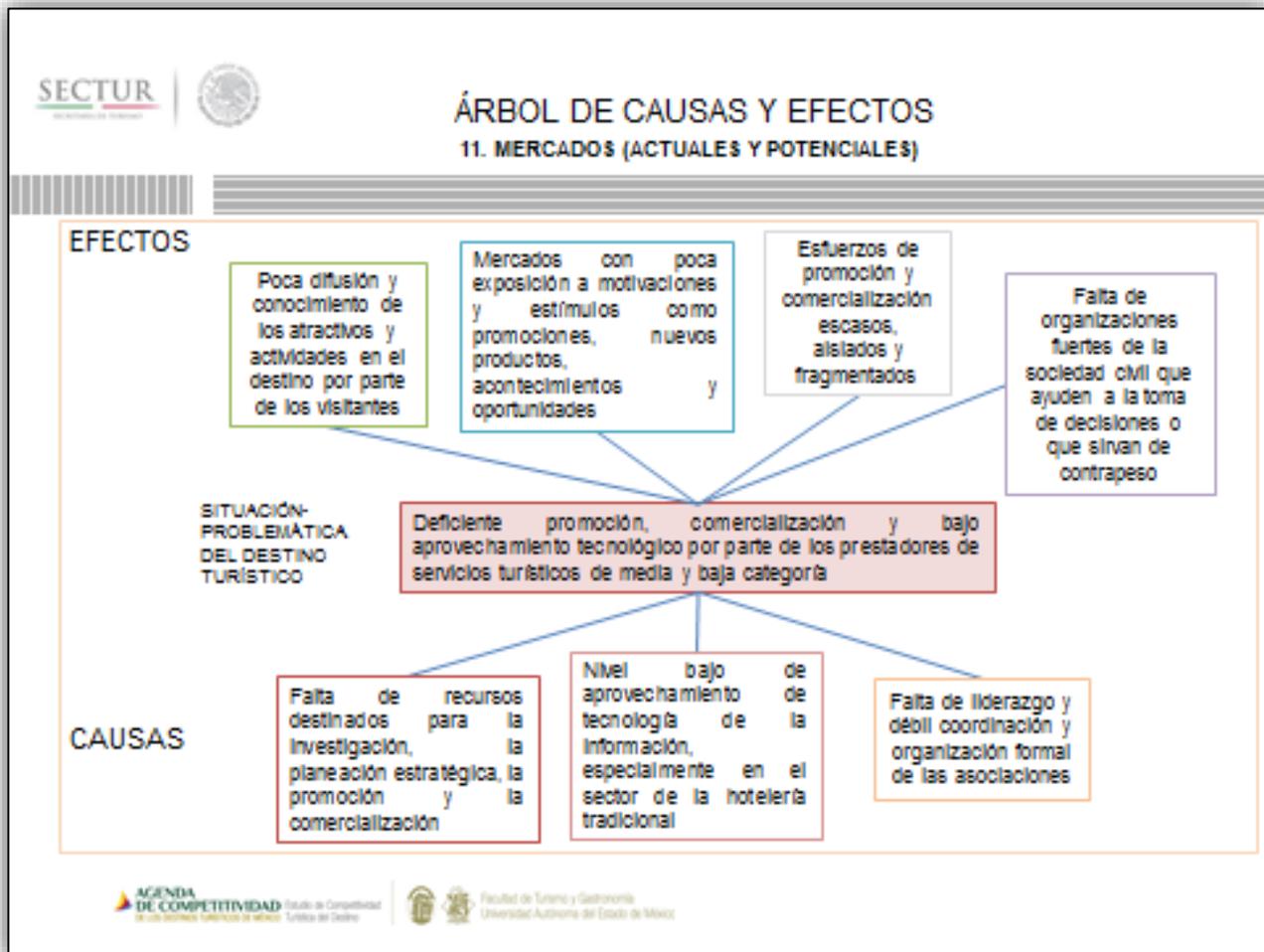
En cuanto a la información disponible en el destino, existen cuatro módulos de información turística distribuidos en el municipio; uno en la caseta a la entrada de la carretera, otro en el Balneario Municipal, un tercero en la oficina de turismo, y un cuarto frente al parque acuático. Estos módulos cumplen con la función de distribuir folletos promocionales de hoteles y espacios de alimentos y bebidas, así como promover el Balneario Municipal y Parque Acuático. Los prestadores de servicios consideran que los módulos se encuentran desaprovechados y con personal poco calificados para su tarea. Por su parte, el parque acuático y Rancho San Diego, tienen módulos en Metepec y en la Ciudad de México para su comercialización.

Entre las propuestas que realizan los prestadores de servicios para mejorar los módulos, está el contar con nuevas tecnologías de comunicación e información como internet y computadoras que permitan al turista realizar una visita virtual por

los hoteles para conocer con mayor detalle instalaciones y servicios que se brindan porque muchos de éstos no muestran sus instalaciones si previamente no se les paga el alquiler.

Se recomienda invertir para establecer un sistema de información que permita conocer mejor el perfil del visitante para poder establecer mejores estrategias de promoción basados en una mezcla de mercado acorde a las necesidades del destino. Además será necesario realizar estudios acerca de la eficacia de los esfuerzos de comunicación y ventas.





13. Comercialización

13. Comercialización

Tanto el H. Ayuntamiento como los prestadores de servicios identifican segmentos de turismo residencial, turismo familiar, juvenil, tercera edad y de reuniones, así como segmentos relacionados con la temporalidad; turismo de fin de semana, visitantes y excursionistas de un día. Las acciones y estrategias de promoción y comercialización se dan de manera particular entre cada uno de los establecimientos que conocen su mercado y que cuentan con la lealtad de sus clientes.

Se observó que el Parque Acuático y los 3 grandes hoteles, utilizan sus propios canales de venta bien establecidos a través de módulos, página en internet con posibilidad de hacer reservaciones, redes sociales, aplicaciones para móviles y promoción de ventas.

Los hoteles medianos y pequeños, recurren a la lealtad de sus clientes y los “acarreadores” que se encargan de atraer turistas que llegan sin previa reservación, como ya se había mencionado en este documento. Este sistema implica el pago de una propina o comisión para quien consigue llevar a los clientes. El pago proviene por parte del cliente y del hotel.

Los canales y estrategias de comercialización del destino y principalmente de los hoteles se concentra en los tres principales establecimientos de 5 estrellas. En las agencias de viajes virtuales aparecen 6 grandes hoteles sugeridos y 19 medianos sólo con página de contacto.

El destino cuenta con tres asociaciones de hoteles, no reconocidas entre ellas, a pesar del entusiasmo de algunos de sus miembros, se observa poca organización y pocas fortalezas de las asociaciones que agrupan principalmente a hoteles medianos y pequeños. Se observó que los tres grandes hoteles mantienen una política de no inclusión a dichas asociaciones. Por lo que se recomienda la creación de un organismo independiente y autónomo que pueda coordinar los esfuerzos de promoción, generar y concentrar recursos para su uso con fines de comunicación y comercialización como una OCV (Oficina de Convenciones y Visitantes) que pueda operar con recursos propios.

Cabe señalar que un mejor conocimiento acerca del comportamiento del turista como perfil, nivel de satisfacción, comportamiento de compra y toma de decisiones, permitiría diseñar de mejor manera, estrategias de comercialización enfocadas a segmentos específicos y tener mejores resultados.



PROBLEMÁTICA:

Encadenamientos limitados para la prestación de servicios y falta de coordinación entre los prestadores de servicios.

CAUSAS:

- Falta de coordinación entre asociaciones de prestadores de servicios turísticos.
- Falta de estudios de mercado y del perfil del visitante.
- Escasa comunicación entre los prestadores de servicios y autoridades locales.
- Falta de recursos destinados para la investigación de mercados.
- Poca funcionalidad y manejo tecnológico en los módulos de información turística.

EFFECTOS:

- Aislados esfuerzos de para coordinar acciones de desarrollo conjunto.
- Información escasa para la toma de decisiones y desconocimiento de las necesidades del turista.
- Baja y estacionaria ocupación de las empresas de servicios turísticos de media y baja categoría.





14. Tecnologías de la Información y Comunicación

14. Tecnologías de la Información y Comunicación

Ixtapan de la Sal, como destino turístico, sólo cuenta con una página oficial: <http://www.ixtapandelasal.gob.mx/>, la cual es administrada por el Ayuntamiento, que es el encargado de proponer y actualizar contenidos. El director de comunicación de Ixtapan de la Sal, César Zamudio, declaró que se obtiene apoyo del gobierno estatal y federal para el mantenimiento del servidor. La página no es exclusiva para la promoción, por el contrario, se presenta información de la administración municipal y sólo hay un enlace para tener acceso a la información turística, el cual está deshabilitado, por lo tanto, se puede decir que en la práctica, el municipio no cuenta actualmente con una página oficial identificable para la promoción turística.

Además de la página oficial del sitio, se localizaron 20 páginas *web* donde se promueven y se comercializan los tres principales hoteles del destino: *Marriott*, *Rancho San Diego* y *Hotel Ixtapan*. Los tres hoteles cuentan con su propia página en internet que permite hacer reservaciones, también cuentan con página en *Facebook*. No todos los hoteles medianos cuentan con páginas o utilizan las redes sociales.

La búsqueda de información en el destino se complica, ya que no hay servicio de internet en sitios públicos, aunque varios hoteles medianos prestan el servicio dentro de sus instalaciones, lo cual limita el acceso a la información y repercute en el uso y disfrute de atractivos y servicios disponibles en el destino.

En lo que se refiere a aplicaciones turísticas para móviles, guías comerciales, teléfonos de interés, se observa un desaprovechamiento en este rubro ya que sólo se localizaron dos aplicaciones descargables para teléfonos móviles y tabletas, la

del Parque Acuático Ixtapan y el clima del destino, las cuales pueden conocerse y descargarse en las siguientes ligas:

Imagen No. 1 Aplicación descargable del Parque Acuático Ixtapan de la Sal



Fuente: Parque Acuático Ixtapan de la Sal (2013).

Imagen No. 2. Aplicación descargable sobre la temperatura en Ixtapan de la Sal.



Fuente: Tu tiempo.net (2013)

Lo mismo sucede con herramientas de geomáticas como *Google maps* y *Google Earth*, que se encuentran desaprovechadas y podrían ayudar a la localización de servicios y atractivos en el destino.

Con respecto a las principales acciones de promoción en internet y redes sociales, el ayuntamiento paga servicios para la publicación y actualización de información en redes sociales a través de *Facebook*, la página <https://www.facebook.com/IxtapanDeLaSal.com.mx>, ha recibido más de 46 mil visitas y tiene más de 8000 “me gusta”, la página se actualiza diariamente. También

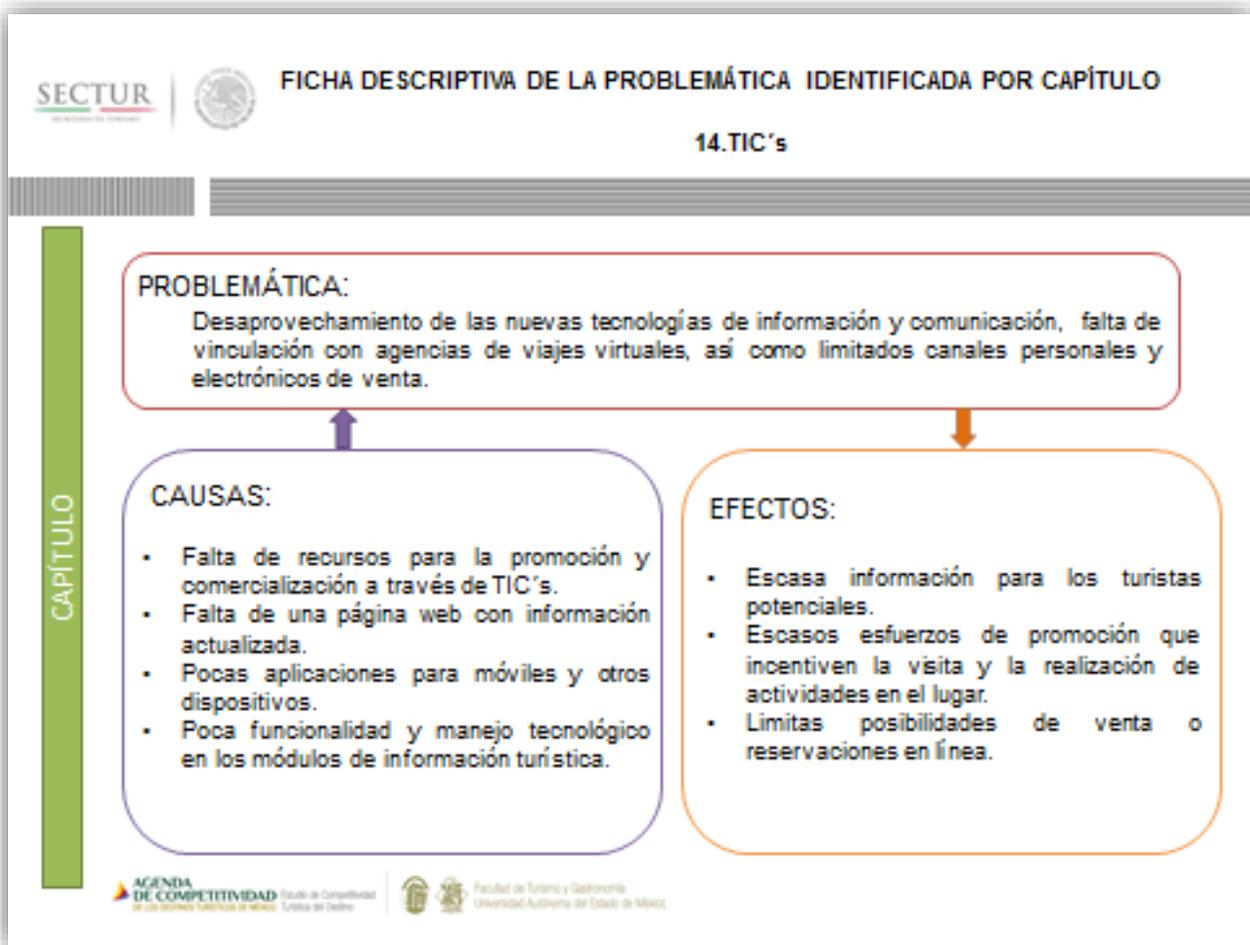
se observó que existen páginas en la red que no están actualizadas, incluso algunos de los hoteles ya no existen. El Ayuntamiento presta información turística a través de una línea telefónica.

En cuanto a la comercialización, a través de la red, se observa que las principales agencias de viajes virtuales como *Despegar.com*, *Best Day*, *Hoteles.com*, *booking.com*, *Expedia*, incluyen únicamente dos o tres de los hoteles principales. De acuerdo con Alma Martínez, Gerente de producto de la zona centro de *Despegar.com*, empresa líder en América Latina, existen sólo dos hoteles registrados en este portal, de acuerdo con Martínez este año se realizaron más de 10,000 búsquedas y se realizaron 200 reservaciones para el destino, lo que repercutió en 441 noches de hospedaje.

En conclusión, se puede mencionar la observación de un modelo de promoción y comercialización tradicional en la hotelería mediana, las grandes cadenas hoteleras son las que están aprovechando mejor las nuevas tecnologías de la comunicación al utilizar sus propias centrales de reservaciones, canales de venta personal y a las agencias virtuales. Actualmente se observan pocas acciones coordinadas de promoción y comercialización entre los agentes que conforman el destino, por lo que es necesario fortalecer una figura institucional, preferentemente de la sociedad civil, que permita coordinar estos esfuerzos, y que pueda tener una representación en el destino y la Ciudad de México.

No existe un sistema de información turística por lo que se sugiere invertir en un mejor conocimiento de los turistas actuales y potenciales, de manera que se pueda entender mejor sus necesidades y realizar acciones de promoción y comercialización encaminadas a fortalecer el destino.

En el rubro de las nuevas tecnologías, es necesario desarrollar una cultura de la promoción aprovechando herramientas que permitan tener carteras de clientes, listados de correos, reservaciones en línea, conocimiento del destino, promociones y ofertas, *marketing* directo, mapas e información geolocalizada, entre otras. Se sugiere invertir en aplicaciones descargables para teléfonos móviles y tabletas, así como desarrollar módulos interactivos que permitan tener mayor información durante las visitas al destino.



ÁRBOL DE CAUSAS Y EFECTOS

14.TIC's

EFFECTOS

Escasa información para los turistas potenciales

Escasos esfuerzos de promoción que incentiven la visita y la realización de actividades en el lugar

Limitas posibilidades de venta o reservaciones en línea

SITUACIÓN-PROBLEMÁTICA DEL DESTINO TURÍSTICO

Desaprovechamiento de las nuevas tecnologías de información y comunicación, falta de vinculación con agencias de viajes virtuales, así como limitados canales personales y electrónicos de venta.

CAUSAS

Falta de recursos para la promoción y comercialización a través de TIC's

Falta de una página web con información actualizada

Pocas aplicaciones para móviles y otros dispositivos

Poca funcionalidad y manejo tecnológico en los módulos de información turística

15. Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas (FODA)

Tabla No. 12 FODA del Destino Ixtapan de la Sal

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor centro urbano de la región sur del Estado de México • Clima semi cálido y vegetación abundante • Recursos naturales y culturales con potencial turístico • Imagen de poblado típico • Declarado como “Pueblo con Encanto” por el gobierno estatal • Planta hotelera de todas las categorías • Amplio número de establecimientos de alimentos y bebidas • Excelentes vías de comunicación carretera con centros emisores • Posicionamiento nacional como destino turístico de spa • Fidelidad y retorno de los turistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo económico desequilibrado • Falta de protección a los ecosistemas naturales • Contaminación del suelo, cuerpos de agua y mantos freáticos en el entorno • Limitadas alternativas de actividades recreativas • Equipamiento e instalaciones obsoletas en gran parte de los servicios de alojamiento • Carencia de personal capacitado y certificado • Apatía de la población por el desarrollo turístico • Desunión entre los prestadores de servicios turísticos • Aglomeración, desorden vial y falta de estacionamientos en el centro de la localidad. • Inadecuado manejo de residuos sólidos y aguas residuales • Falta de una cultura sustentable en cuanto al uso de ecotécnicas • Deficiente promoción y comercialización • Escaso aprovechamiento de las TIC’s • Presencia de pandillas en intermediaciones turísticas
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación como un importante centro turístico de spa en México • Cercanía al mayor mercado potencial de México • Política de valoración y adecuada gestión de los servicios ambientales • Expansión de tecnologías sustentables para los servicios públicos y privados • Crecimiento y expansión de empresas turísticas • Obtención de financiamientos para negocios turísticos otorgados por el gobierno o instituciones financieras • Desarrollo de segmentos de turismo alternativo • Mejora de los servicios educativos y programas de formación técnica superior y superior en la región • Crecimiento del turismo de reuniones en destinos con actividades recreativas • Diversificación de segmentos de mercado • Participación en nuevos programas de promoción y comercialización para los destinos turísticos del interior 	<ul style="list-style-type: none"> • Acentuación del desequilibrio económico • Avance de la mancha urbana • Escasez de agua potable • Pérdida de ecosistemas naturales • Llegada de capitales externos que desplacen a los negocios locales • Conflictos severos entre prestadores de servicios turísticos • Ausencia de marcos normativos y regulatorios estatales y municipales sobre el patrimonio natural y cultural, y el desarrollo urbano • Incremento de la inseguridad y los delitos • Pérdida de identidad • Pérdida de posicionamiento por destinos turísticos con mejores ofertas recreativas en la región centro del país • Desconocimiento de los nuevos requerimientos del turista e insatisfacción de sus necesidades • Rezago ante nuevos sistemas de comercialización y promoción

II. AGENDA DE COMPETITIVIDAD DEL DESTINO

1. Ejes de la política nacional turística

1. Ejes de la política nacional turística

En relación con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (Gobierno de la República, 2013) sobre el sector turístico, se recuperan las siguientes declaraciones:

El turismo representa la posibilidad de crear trabajos, incrementar los mercados donde operan las pequeñas y medianas empresas, así como la posibilidad de preservar la riqueza natural y cultural de los países.

- Se debe mejorar el valor agregado de la oferta de este tipo de productos.
- El mercado interno, es el que explica el 82.3% del consumo turístico del país.
- Se deben fomentar esquemas financieros especializados y accesibles que sirvan para promover inversiones turísticas.
- Es indispensable consolidar el modelo de desarrollo turístico sustentable, que compatibilice el crecimiento del turismo y los beneficios que éste genera, a través de la preservación y el mejoramiento de los recursos naturales y culturales.
- Se requiere fortalecer el impacto del turismo en el bienestar social de las comunidades receptoras, para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones turísticas.
- Todas las políticas de desarrollo del sector deben considerar criterios enfocados a incrementar la contribución del turismo a la reducción de la pobreza y la inclusión social.

En relación con los objetivos, estrategias y líneas de acción establecidos para el sector, se refieren aquéllos que se consideran pertinentes para el caso de estudio.

Objetivo

4.4 Impulsar y orientar un crecimiento verde incluyente y facilitador que preserve nuestro patrimonio natural al mismo tiempo que genere riqueza, competitividad y empleo.

Estrategia

4.4.3. Fortalecer la política nacional de cambio climático y cuidado al medio ambiente para transitar hacia una economía competitiva, sustentable, resiliente y de bajo carbono.

Línea de acción

- Acelerar el tránsito hacia un desarrollo bajo en carbono en los sectores productivos primarios, industriales y de la construcción, así como en los servicios urbanos, turísticos y de transporte.

Objetivo

4.11 Aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país.

Estrategia

4.11.1 Impulsar el ordenamiento y la transformación del sector turístico.

Línea de acción

- Promover la concurrencia de las acciones gubernamentales de las entidades federativas en materia de turismo, con las del Gobierno Federal.
- Alinear la política turística de las entidades federativas a la Política Nacional Turística.
- Impulsar la transversalidad presupuestal y programática de las acciones gubernamentales, coordinándolas hacia los objetivos de la Política Nacional Turística.

4.11.2 Impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector

turístico.

- Fortalecer la infraestructura y la calidad de los servicios y los productos turísticos.
- Fortalecer la investigación y generación del conocimiento turístico.
- Diversificar e innovar la oferta de productos y consolidar destinos.
- Posicionar adicionalmente a México como un destino atractivo en segmentos poco desarrollados, además del de sol y playa, como el turismo cultural, ecoturismo y aventura, salud, deportes; así como turismo de lujo, de negocios y reuniones, cruceros, religioso, entre otros.
- **Desarrollar agendas de competitividad por destinos.**
- Fomentar la colaboración y coordinación con el sector privado, gobiernos locales y prestadores de servicios.
- Imprimir en el Programa Nacional de Infraestructura un claro enfoque turístico.

4.11.3 Fomentar un mayor flujo de inversiones y financiamiento en el sector turismo y la promoción eficaz de los destinos turísticos.

- Fomentar y promover esquemas de financiamiento al sector con la Banca de Desarrollo.
- Incentivar las inversiones turísticas de las micro, pequeñas y medianas empresas.
- Detonar el crecimiento del mercado interno a través del desarrollo de nuevos productos turísticos, para consolidarlo como el principal mercado nacional.

4.11.4 Impulsar la sustentabilidad y que los ingresos generados por el turismo sean fuente de bienestar social.

- Crear instrumentos para que el turismo sea una industria limpia, consolidando el modelo turístico basado en criterios de sustentabilidad social, económica y ambiental.
- Impulsar el cuidado y preservación del patrimonio cultural, histórico y natural del

país.

- Convertir al turismo en fuente de bienestar social.
- Promover el ordenamiento territorial, así como la seguridad integral y protección civil.

2. Lineamientos y directrices estratégicas

2. Lineamientos y directrices estratégicas

Con relación a lo establecido en el Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017 sobre el sector turístico (Gobierno del Estado de México, 2012), se citan las siguientes directrices de acción aplicables al caso de estudio:

Pilar 1. Gobierno Solidario

Objetivo 2. Combatir la pobreza.

2.3 Promover la inserción laboral de la gente de menores recursos.

- Promover actividades de turismo alternativo en las zonas rurales de la entidad.
- Desarrollar nuevos parques ecoturísticos como destinos que promuevan el desarrollo económico y social de las comunidades, y la sustentabilidad medioambiental
- Promover que la derrama económica del turismo beneficie a pequeñas empresas, grupos sociales y artesanos.

Pilar 2. Estado Progresista

Objetivo 1. Promover una economía que genere condiciones de competitividad.

1.4. Generar una simplificación administrativa y adecuación normativa.

- Promover una simplificación fiscal focalizada para reposicionar los sectores productivos de la entidad, en particular el turismo.

Objetivo 2. Generar un mayor crecimiento económico por medio del fomento a la productividad y el empleo.

2.1 Capacitar y profesionalizar a la fuerza laboral mexiquense.

<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalizar al sector turístico a través de la capacitación de los recursos humanos y la certificación de las empresas turísticas.
<p>Objetivo 3 Impulsar el desarrollo de sectores específicos.</p>
<p>3.3 Posicionar a la entidad como uno de los principales destinos turísticos sin costa del país.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el turismo de negocios, cultural, deportivo y ecológico.
<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar como destinos a las localidades que tienen la categoría de Pueblo con Encanto, a través del mejoramiento de la imagen urbana, la profesionalización y la certificación de los servicios turísticos y la promoción de sus atractivos, así como dar esa categoría a otros pueblos con vocación o potencial para el desarrollo de la actividad turística.
<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el desarrollo de los corredores turísticos de Sor Juana y de Teotihuacán.
<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el desarrollo y cuidado de la zona que integra al País de la Monarca, en coordinación con el Gobierno del estado de Michoacán.
<ul style="list-style-type: none"> • Promover el turismo de negocios.
<ul style="list-style-type: none"> • Promover un marco normativo y conceptual que propicie el desarrollo de una oferta turística competitiva.
<ul style="list-style-type: none"> • Promover un nuevo modelo de turismo que se oriente hacia la cultura, la ecología y los negocios.
<p>Objetivo 5. Alcanzar un desarrollo sustentable.</p>
<p>5.4 Promover una cultura ambiental.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar campamentos de diversión y educación ambiental en la entidad, para brindar opciones ecoturísticas a los habitantes de la entidad y para que los mexiquenses aprendan a cuidar el medio ambiente mientras se divierten.

Según información de la Dirección General de Turismo del Gobierno del Estado de México, actualmente no se cuenta con un Programa de Desarrollo Turístico del Estado de México.

3. Lineamientos sectoriales

3. Lineamientos sectoriales

Con respecto al plan regional, al municipal y al municipal de desarrollo urbano, se identifican distintos datos y vigencias de la información, por lo que, para la parte programática, se toma como documento de referencia base el Plan de Desarrollo 2011-2017. Región VI de Ixtapan de la Sal. Programa Regional 2012-2017 (Gobierno del Estado de México, 2012), el cual lleva a cabo una exhaustiva y documentada revisión sobre el área de estudio y define de manera pertinente los lineamientos estratégicos para orientar el desarrollo de los municipios que integran la región de Ixtapan de la Sal, en el marco de los objetivos establecidos a nivel estatal. Con ello, se alinean las propuestas que se presentan más adelante en este documento al sistema de planeación vigente en el Estado de México. A continuación se citan exclusivamente los objetivos, estrategias y líneas de acción relacionados con el desarrollo turístico sustentable del Programa Regional:

Panorama Territorial

Objetivo 1. Modernizar el marco de la planeación urbana de la Región VI Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Actualizar los planes de desarrollo urbano municipal, los de ordenamiento territorial y los de centros de población.	Modernizar los instrumentos de planeación urbana y regional acorde a la realidad del territorio de la Región VI Ixtapan de la Sal y a sus dinámicas social, económica y administrativa.
Líneas de acción	

- Formular planes parciales de desarrollo urbano en las áreas urbanas de mayor conflicto o necesidad.
- Formular manuales o guías de imagen urbana, integrando los criterios del INAH.
- Formular reglamentos municipales de imagen urbana.
- Corregir trazos.
- Introducir señalamientos carreteros.
- Construir islas de auxilio.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Conformar el Sistema Carretero del Sur.	Estructurar un sistema vial que facilite el acceso a la población de la Región VI Ixtapan de la Sal.

Líneas de acción

- Integrar el Proyecto Ejecutivo del Circuito Sur del Estado de México para que sea una solución tendiente a fortalecer y articular el adecuado nivel operativo de un segmento de la infraestructura vial libre de peaje, que beneficie directamente a las cabeceras municipales de reconocida vocación turística.

Objetivo 2. Mejorar la conectividad interna de la Región VI Ixtapan de la Sal para lograr una adecuada integración y comunicación.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Consolidar el sistema carretero de la Región VI Ixtapan de la Sal.	Contar con una adecuada vinculación interregional e interestatal que integre a todas las cabeceras municipales.

Líneas de acción

- Completar la red troncal básica de comunicaciones.
- Fortalecer la infraestructura vial de la Región VI Ixtapan de la Sal.

Objetivo 3. Ampliar la cobertura de los servicios básicos en la Región VI Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Ampliar la cobertura de las redes de agua potable.	Dotar de infraestructura de agua potable a la población de la Región VI Ixtapan de la Sal.
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> • Construir obras de infraestructura hidráulica en las colonias y barrios periféricos de las cabeceras municipales. • Construir presas captadoras de agua. • Construir y rehabilitar las redes de distribución de agua potable en la cabecera municipal. • Rehabilitar los pozos de agua potable. 	
Estrategia	Descripción de la estrategia
Mejorar las vialidades en diversas localidades de la Región VI Ixtapan de la Sal.	Dotar de infraestructura de drenaje a la población de la Región VI Ixtapan de la Sal.
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> • Promover la pavimentación de calles. • Favorecer la introducción de señalamientos. • Conservar y dar mantenimiento a las vialidades urbanas. 	

Objetivo 5. Impulsar un sistema regional de tratamiento y disposición final de residuos sólidos urbanos en la Región VI Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Promover el mejoramiento de las disposiciones y tratamiento de desechos sólidos.	Mejorar la disposición y tratamiento de desechos sólidos para evitar disposiciones clandestinas o sin el tratamiento técnico adecuado.
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que los procesos de recolección, traslado, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos, se cumplan con criterios de protección ambiental. • Habilitar y operar una planta de reciclamiento y tratamiento de basura. • Aplicar un reglamento sobre el uso adecuado de los basureros. • Realización de proyectos intermunicipales que permitan la construcción de un basurero regional. 	

Objetivo 6. Conservar las áreas de valor ambiental en la Región VI Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Preservar las Áreas Naturales Protegidas de la Región VI Ixtapan de la Sal.	Proteger y resguardar las áreas naturales para su aprovechamiento futuro y sustentable.
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la protección de las Áreas Naturales Protegidas y los santuarios, disminuyendo la tala clandestina, el cambio de uso de suelo y los incendios forestales. • Desarrollar destinos turísticos sustentables. 	

- Desarrollar proyectos de turismo de aventura en las zonas serranas de las Áreas Naturales Protegidas de la Región VI Ixtapan de la Sal, previo análisis de factibilidad ambiental, que se vinculen a festividades en las comunidades y permita generar jornadas deportivo-culturales en los nuevos destinos turísticos.
- Establecer cuotas verdes por acceso o visita a las Áreas Naturales Protegidas, recursos que pueden ser destinados a acciones de reforestación y conservación natural.
- Definir y, en su caso, restringir el acceso a turistas en áreas de alta y muy alta vulnerabilidad ambiental.
- Habilitar áreas para el desarrollo de actividades turísticas y ecoturísticas

Estrategia	Descripción de la estrategia
Controlar los cambios de uso del suelo preservando las áreas forestales.	Vigilar y establecer los mecanismos de control necesarios para evitar que las áreas forestales sean invadidas por uso agropecuario y urbano.
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> • Formular planes de manejo de las áreas forestales. 	

Objetivo 7. Complementar los equipamientos de la Región VI Ixtapan de la Sal con nuevos componentes.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Impulsar la construcción de equipamientos en subsistemas como la cultura.	Ampliar los equipamientos de cultura en la Región VI Ixtapan de la Sal para contar con más espacios adecuados para el desarrollo de actividades artísticas y culturales.
Líneas de acción	

<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la operación de centros municipales de cultura como instancias de planeación, desarrollo, evaluación y seguimiento de políticas artísticas y culturales. 	
Estrategia	Descripción de la estrategia
Reforzar la construcción y habilitación de espacios públicos para la convivencia social.	Ampliar la cobertura de espacios públicos adecuados para la convivencia social y familiar en puntos estratégicos de la región.
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los espacios susceptibles a ser habilitados o rehabilitados. Construir o reconstruir espacios de mayor impacto social. 	

Objetivo 8. Mejorar la imagen de los centros históricos de las cabeceras municipales y de las principales localidades de la Región VI Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Impulsar la elaboración de instrumentos que especifiquen la política y normatividad técnica a seguir en la conservación del patrimonio.	Contar con los instrumentos técnicos necesarios para la preservación de patrimonio histórico y cultural en los centros históricos de los centros de población de la Región VI Ixtapan de la Sal.
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los centros históricos y administrativos municipales. Formular planes de manejo en los centros que contengan patrimonio histórico, cultural y artístico. Formular declaratorias municipales de centros históricos. Actualizar los inventarios de monumentos catalogados por el INAH. 	
Estrategia	Descripción de la estrategia

Elaborar una cartera de proyectos para la mejora de los centros históricos.	Estructurar portafolio de proyectos orientados a mejorar la imagen de los centros históricos y a resaltar los valores patrimoniales que dan identidad a la Región VI Ixtapan de la Sal.
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> • Formular proyectos para remodelar inmuebles y habilitarlos como recintos culturales 	

Gobierno Solidario

Objetivo 5. Fomentar el arraigo de la población en la Región VI Ixtapan de la Sal mediante empleos bien remunerados.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Fomentar el desarrollo de capacidades.	Fomento del desarrollo de las capacidades para mejorar el acceso a mejores fuentes de ingreso
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> • Introducir la capacitación técnica en el sistema escolar. • Certificar las habilidades. • Promover la capacitación para el trabajo en áreas del conocimiento acordes con la vocación de la Región VI Ixtapan de la Sal y sus municipios. 	

Objetivo 7. Atender a los grupos étnicos de la Región VI Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Identificar las localidades en condiciones para concentrar diversos servicios de atención a grupos étnicos.	Por la dispersión de las localidades con grupos étnicos, se valorarán aquellas que tengan las características de localización y condiciones geográficas idóneas para habilitarlas como centros proveedores de servicios microrregionales.
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención integral a las familias pertenecientes a los grupos étnicos. • Integrar a los grupos étnicos en cadenas productivas. • Aprovechar las capacidades y arraigo cultural para proyectos de carácter comercial, productivos y artesanales, además de corredores de turismo alternativo en zonas indígenas. 	

Estado Progresista

Objetivo 4. Promover la aplicación de proyectos productivos en la Región VI Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Impulsar el desarrollo de proyectos productivos.	Desarrollo de mecanismos de participación entre el gobierno estatal, el sector privado y las organizaciones sociales, que permitan el desarrollo de proyectos productivos, a fin de mejorar los niveles de vida en las comunidades

	que integran la Región VI Ixtapan de la Sal.
Líneas de acción	
Fomentar el turismo rural en comunidades donde el visitante pueda convivir e interactuar con expresiones sociales, culturales y productivas, en un contexto no ciudadano, que incluya, entre otras actividades, el etnoturismo, el agroturismo, los talleres gastronómicos, la ecoarqueología, la preparación de medicina tradicional, los talleres artesanales y la fotografía rural.	
Estrategia	Descripción de la estrategia
Ampliar los esquemas de financiamiento accesible a los productores mexiquenses.	Valorar los actuales esquemas de financiamiento, a efecto de ampliar las fuentes que ofrezcan condiciones accesibles a la realidad socioeconómica de los productores mexiquenses
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> • Financiar proyectos productivos viables. • Financiar créditos refaccionarios para la adquisición de equipos modernos y maquinaria, así como la aplicación de tecnologías apropiadas. • Diseñar y aplicar nuevos esquemas, instrumentos y modalidades de apoyo financiero y de crédito, que atiendan las necesidades específicas de organizaciones y productores. 	

Objetivo 9. Propiciar el mejoramiento de la calidad de la oferta e integración de los atractivos turísticos del conjunto de la Región VI Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Mejorar y ampliar la infraestructura turística.	Impulso, consolidación y promoción del desarrollo turístico, mediante la generación, ampliación y reestructuración de la infraestructura, que proporcione servicios de calidad a los visitantes de la Región VI Ixtapan de la Sal, convocando para tal propósito a inversionistas dispuestos a ingresar al sector como empresarios.
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar y consolidar la Escalera Golfística integrada por los campos ubicados en los municipios de Temascaltepec, Malinalco e Ixtapan de la Sal. • Establecer un sistema de módulos computarizados de información turística. • Formular guías digitales de información turística. 	

Objetivo 10. Diversificar la producción agropecuaria y los canales de comercialización internos y externos en la Región VI Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Difundir las buenas prácticas en el campo.	Difundir buenas prácticas y experiencias exitosas y empresariales en materia de diversificación productiva, entre los productores rurales y sus organizaciones.
Líneas de acción	

- Aprovechar la riqueza cultural, artesanal, artística, gastronómica y paisajista de la Región VI Ixtapan de la Sal, para formular proyectos productivos que incluyan a la población en actividades ecoturísticas y el turismo rural.
- Promover la agricultura, floricultura y horticultura orgánica, así como el uso de ecotécnicas.

Objetivo 13. Aprovechar los recursos paisajísticos y naturales de la Región VI Ixtapan de la Sal para el desarrollo de actividades ecoturísticas y turismo rural.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Elaborar el Plan de Desarrollo Turístico de la Región VI Ixtapan de la Sal.	Contar con un instrumento que fije objetivos, políticas y estrategias para el aprovechamiento de los recursos naturales y paisajísticos en actividades turísticas y ecoturísticas.
Líneas de acción	
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el desarrollo de las MIPYMES en el sector ecoturístico, de manera acorde con criterios de respeto al ecosistema y a los recursos naturales. • Consolidar el Corredor Turístico Tenancingo-Malinalco-Ixtapan-Tonatico. • Promover la generación de proyectos ecoturísticos orientados a la práctica de actividades como el parapente y la tirolesa, en zonas que cuenten con características para el desarrollo adecuado de estas actividades, previa valoración e inspección de asociaciones de deportistas expertos. • Impulsar la promoción turística impresa que se realiza desde localidades y áreas urbanas, advirtiéndole a los turistas los cuidados y las normas a observar en la visita a las áreas naturales. • Habilitar senderos interpretativos que favorezcan el turismo de bajo impacto, restringiendo la instalación de paraderos informativos en áreas con mediano grado de alteración y promoviendo la protección de los recursos naturales. 	

- Otorgar certificaciones o distintivos verdes en destinos turísticos.
- Promover el turismo comunitario en las zonas de grupos étnicos, destacando la experiencia de vivir las costumbres y tradiciones de la Región VI Ixtapan de la Sal, así como el consumo de productos regionales.

Gestión Gubernamental Distintiva

Objetivo 1. Modernizar el marco normativo además de los procesos, servicios y estructuras administrativas de los ayuntamientos de la Región VI Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Promover el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.	Automatizar los procesos más recurrentes para agilizarlos y generar información útil para la toma de decisiones.
Líneas de acción	
Diseñar y operar las páginas electrónicas de los gobiernos municipales. Integrar sistemas de información estadística y geográfica en los municipios de la Región VI Ixtapan de la Sal.	

4. Objetivos, estrategias y líneas de acción

4. Objetivos, estrategias y líneas de acción

Se anotan a continuación los elementos que se consideran prioritarios a atender de acuerdo con la información presentada en el diagnóstico para el caso del Destino de Ixtapan de la Sal.

Panorama Territorial

Objetivo 1. Modernizar el marco de la planeación urbana de Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Líneas de acción
<p>Actualizar los instrumentos de desarrollo urbano municipal y el ordenamiento territorial del centro de población.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la elaboración del plan de desarrollo urbano municipal y de ordenamiento territorial • Gestionar la elaboración del plan de desarrollo urbano del centro de población • Gestionar la colaboración con la Secretaría de Desarrollo Urbano del GEM para la elaboración del Manual de Imagen Urbana y del Reglamento Municipal de Imagen Urbana de la cabecera municipal.

Objetivo 2. Mejorar la conectividad interna de Ixtapan de la Sal para articular un circuito turístico en el sur del Estado.

Estrategia	Líneas de acción
Mejorar la conexión vial de Ixtapan de la Sal con el sistema carretero del sur	<ul style="list-style-type: none"> Integrar en el proyecto ejecutivo del Circuito Sur del Estado de México la conexión vial entre Ixtapan de la Sal y Malinalco para fortalecer el corredor turístico.

Objetivo 3. Ampliar la cobertura de los servicios básicos en Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Líneas de acción
Gestionar la ampliación de la cobertura de la red de agua potable.	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a la gestión para la rehabilitación del sistema de agua potable en la cabecera municipal. Impulsar un sistema de reciclamiento de agua .
Mejorar las vialidades en la cabecera de Ixtapan de la Sal.	<ul style="list-style-type: none"> Promover la rehabilitación de señalamientos. Gestionar un estudio técnico para el rediseño de la circulación vial en las calles del centro de la cabecera municipal y su capacidad de cajones de estacionamiento.

Objetivo 4. Impulsar un sistema de tratamiento y disposición final de residuos sólidos urbanos en el municipio.

Estrategia	Descripción de la estrategia
Promover el mejoramiento de las disposiciones y	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar la gestión para construir un relleno sanitario respetando los criterios ambientales.

tratamiento de desechos sólidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en la habilitación y operación de una de planta de reciclamiento y tratamiento de basura. • Impulsar el diseño de un reglamento sobre el uso adecuado de los basureros.
----------------------------------	---

Objetivo 5. Conservar las áreas de valor ambiental en Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Líneas de acción
Preservar las áreas naturales Ixtapan de la Sal.	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer la declaratoria de un área de protección en el entorno de la localidad para conservar las unidades ecológicas forestales de fragilidad media. Se sugiere considerar las barrancas y ríos Calderón y Nenetzingo. • Fortalecer la gestión sustentable de los balnearios y centros de spa. • Apoyar a los prestadores de servicios turístico de aventura que ofrecen opciones recreativas alternativas. • Habilitar áreas para el desarrollo de actividades turísticas y ecoturísticas
Controlar los cambios de uso del suelo preservando las áreas forestales.	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la definición de áreas de reserva ecológica en el programa de ordenamiento territorial de Ixtapan de la Sal, para dar cause ordenado al crecimiento urbano.

Objetivo 6. Complementar los equipamientos de Ixtapan de la Sal con nuevos componentes.

Estrategia	Líneas de acción
Impulsar la construcción de equipamientos en subsistemas como la cultura y la recreación.	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la mejora del equipamiento e instalaciones del balneario municipal, diversificando sus servicios recreativos. • Elaborar un proyecto de mejora de las instalaciones para actividades culturales y artísticas, con la intención de promover algún festival o feria que proyecten la identidad de Ixtapan de la Sal.

Objetivo 7. Mejorar la imagen del centro histórico de Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Líneas de acción
Impulsar la elaboración de instrumentos que especifiquen la política y normatividad técnica a seguir en la conservación del patrimonio.	<ul style="list-style-type: none"> • Formular la declaratoria y el plan de manejo del centro histórico. • Actualizar el inventario de monumentos catalogados por el INAH.

Gobierno Solidario

Objetivo 1. Fomentar el arraigo de la población de Ixtapan de la Sal mediante empleos bien remunerados.

Estrategia	Líneas de acción
Fomentar el desarrollo de capacidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Promover un convenio con las autoridades municipales para otorgar talleres de capacitación técnica y certificación de competencias tanto para el personal operativo como para el directivo. • Gestionar la implementación de la certificación de habilidades en los niveles de Primaria, Secundaria y Preparatoria. • Abrir nuevas opciones educativas para la formación técnica, vinculadas con el desempeño en turismo.

Estado Progresista

Objetivo 1. Propiciar el mejoramiento de la calidad de la oferta e integración de los atractivos turísticos de Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Líneas de acción
Mejorar y ampliar la infraestructura turística.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructurar un modelo de servicios para la Escalera Golfística de Ixtapan de la Sal-Malinalco.

	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un sistema computarizado en los módulos de información turística existentes. • Mejorar las instalaciones de la Gruta de la Estrella. • Ofrecer instalaciones y equipamiento adecuados para la diversificación de las actividades recreativas, tales como los paseos a caballo y en bicicleta.
<p>Mejorar la calidad de la prestación de los servicios turísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un programa de innovación entre los prestadores de servicios turísticos que considere talleres y seminarios sobre estrategias de innovación, emprendimiento, administración, responsabilidad social, finanzas, calidad, e-publicidad, manejo de personal, entre otros. • Realizar una campaña de fomento a la certificación, promoviendo, por ejemplo, los siguientes: Moderniza, Sellos de Excelencia, Calidad Ambiental, Empresas Socialmente Responsables, etcétera. • Promover la certificación internacional como un destino turístico sustentable.
<p>Promover la organización de los prestadores de servicios turísticos para obtener apoyos para la inversión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar por lo menos una asociación de prestadores de servicios turísticos para obtener apoyos financieros a través de fondos sectoriales u otros mecanismos establecidos.
<p>Ampliar los esquemas de financiamiento accesible a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Financiar créditos a los prestadores de servicios de <i>spa</i>, de alojamiento, y de alimentos y bebidas

los prestadores de servicios	para la remodelación y/o mejora de instalaciones y equipamiento
------------------------------	---

Objetivo 2. Diversificar la producción agropecuaria y los canales de comercialización internos y externos en Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Líneas de acción
Difundir las buenas prácticas en el campo.	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la formulación de proyectos productivos que desarrollen la agricultura, floricultura y horticultura orgánica, para generar suministros locales a las empresas turísticas de Ixtapan de la Sal.

Objetivo 3. Aprovechar los recursos paisajísticos, naturales y culturales de Ixtapan de la Sal para el desarrollo de actividades turísticas.

Estrategia	Líneas de acción
Ampliar la oferta de productos y actividades recreativas	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar e implementar productos turísticos alternativos. Ampliar la oferta de actividades recreativas. Poner en valor los recursos naturales y culturales que cuenten con potencial recreativo-turístico.
Elaborar y ejecutar el programa de desarrollo turístico sustentable del Corredor Turístico Tenancingo-Malinalco-Ixtapan- Tonatico.	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar una propuesta de encadenamiento de productos turísticos sustentables para el Corredor Turístico Tenancingo-Malinalco-Ixtapan-Tonatico.

<p>Difundir las buenas prácticas en la prestación del servicio turístico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructurar un programa de asesoría para la creación de micro y pequeñas empresas prestadoras de servicios turísticos con criterios de respeto al ecosistema y a los recursos naturales. • Promover un sistema de gestión ambiental hotelera para el uso de tecnologías limpias. • Promover una cultura para el turismo en la población local.
<p>Fortalecer la comercialización de los productos turísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el encadenamiento con turoperadoras de la ciudad de México para estructurar paquetes vacacionales, de fin de semana y de reuniones de trabajo. • Incentivar la adopción de una comercialización en línea: reservaciones, utilización de tarjetas de crédito, facturación, etcétera.
<p>Fortalecer el mercadeo y la promoción del destino turístico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y ejecución de un programa de investigación de mercados que aporte información de manera sistematizada para conocer con mayor detalle el perfil y comportamiento del consumidor. • Crear los mecanismos de financiamiento y operación pertinentes para promover el destino de Ixtapan de la Sal.

Gestión Gubernamental Distintiva

Objetivo 1. Modernizar el marco normativo además de los procesos, servicios y estructuras administrativas del ayuntamiento de Ixtapan de la Sal.

Estrategia	Líneas de acción
<p>Promover el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el diseño y operación de la información turística en la página electrónica del gobierno municipal. • Apoyar la gestión de un servicio de internet en lugares públicos. • Formular guías digitales de información turística y distribuirlas en distintos medios electrónicos.

5. Matriz de compromisos

Tabla No. 13 Matriz de compromisos

Proyecto	Acciones	Responsables	Avances
Modernización de la iluminación y revitalización de las Grutas de la Estrella, Tonatico, Méx.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del estudio costo-beneficio • Instalación del sistema de iluminación y adecuaciones del exterior • Integración del equipamiento de seguridad • Rehabilitación de las áreas externas a las grutas 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México • H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal 	Las grutas se encuentran abiertas al público y con un acondicionamiento básico. Para el proyecto de modernización de la iluminación y revitalización se cuenta con el proyecto ejecutivo.
Hotel balneario-spa sustentable (Balneario Municipal)	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un proyecto ejecutivo de la infraestructura de la segunda etapa del balneario • Elaboración del estudio costo-beneficio • Gestión de recursos ante las instancias correspondientes • Construcción del área de hospedaje, tinas de hidromasaje, instalaciones para el spa y albercas • Introducción de un sistema de tratamiento de aguas • Utilización de un sistema de bombeo, recirculación y autodepuración del agua para el uso de tinas de hidromasaje • Incorporación de fuentes alternativas de energía como: dispositivos ahorradores, sistemas de interruptores inteligentes del control del alumbrado, calentadores solares y/o calentadores eléctricos • Instalación de contenedores para la clasificación de residuos sólidos en origen y reciclaje • Incorporación de espacios verdes con especies de la región 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México • H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal 	Actualmente el establecimiento funciona como balneario, el equipamiento y servicios con los que cuenta se describen en el apartado dos del diagnóstico de este documento.

5. Matriz de compromisos

Proyecto	Acciones	Responsables	Avances
Imagen urbana de la cabecera municipal de Ixtapan de la Sal	Elaboración del proyecto ejecutivo y del estudio costo-beneficio Gestión de recursos para implementar el proyecto Realización de la obra de acuerdo al proyecto Difusión del destino turístico mejorado	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México • H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal 	Como parte de las acciones correspondientes al Programa de “Pueblos con encanto” emprendido por el Gobierno del Estado de México, se inició la remodelación de la imagen urbana de una calle del primer cuadro del Centro Histórico de Ixtapan de la Sal
Construcción de una ciclovía en el Boulevard San Román	Elaboración del proyecto ejecutivo y del estudio costo-beneficio Gestión del recurso para la elaboración del proyecto ejecutivo y la propia construcción de la ciclovía Gestionar los permisos del Gobierno Federal Ejecución de la obra	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México • Secretaría de Comunicaciones del Gobierno del Estado de México • H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal 	No hay acción antecedente.
Programa de gestión y tecnología ambiental en hotelería (SGA)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar ante las instancias federales y estatales la obtención de recursos del fondo PyME para la implementación del programa • Pláticas de sensibilización y formación con los prestadores de servicios • Inducción a la cultura del SGA para todo el personal que labora en cada empresa • Capacitación dirigida a la conservación del medio ambiente • Revisión del plan de negocios y del proyecto ejecutivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo Federal • Secretaría de Economía Federal • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México • H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal • Propietarios de hoteles de Ixtapan de la Sal • Universidad Autónoma del Estado de México 	La Facultad de Turismo y Gastronomía impartió un curso de capacitación a un grupo de hoteleros sobre el uso de tecnologías limpias y asesoró al hotel “Bungalows Lolita” para la implantación de un sistema de gestión ambiental en sus instalaciones. A la fecha dicha empresa ha implementado una planta de tratamiento de agua y ha convertido sus instalaciones de consumo eléctrico por tecnología LED.



6. Matriz de proyectos

Tabla No. 14 Matriz de proyectos

Proyecto	Descripción	Inversión-Costo Estimados	Impactos Esperados	Responsables y Calendario
Modernización de la iluminación y revitalización de las Grutas de la Estrella, Tonicaco, Méx.	El proyecto contempla el suministro y la instalación de un sistema integral de iluminación y audio interactivo, apoyado por un circuito de CCTV, controlado mediante un sistema central externo a la gruta, conectada a través de fibra óptica. A su vez, contempla la reutilización y complementación de la infraestructura exterior existente.	\$35,000,000.00	Mejora en los siguientes indicadores: <ul style="list-style-type: none"> Indicadores de calidad de las evaluaciones de la satisfacción de los visitantes Porcentaje de visitantes y turistas que regresan Porcentaje de visitantes que recomiendan el destino 	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal <p>Año de inicio: 2014</p>
Hotel balneario-spa sustentable (Balneario Municipal)	Construcción de la segunda etapa del balneario municipal, bajo una visión sustentable que incluya área de hospedaje, albercas, tinas de hidromasaje y servicio de spa en una superficie de 1,000 m ² .	\$20,600,000.00	Mejora en los siguientes indicadores: <ul style="list-style-type: none"> Número de cuartos de hotel La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turísticos que se encuentran dentro del destino Número de empleos (directos) en el sector turístico Encadenamiento productivo del sector Número de establecimientos con certificados de calidad ambiental turística para 	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal <p>Año de inicio: 2015</p>

6. Matriz de compromisos

			<p>empresas, instalaciones y equipamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación en hoteles • Programas balnearios limpios naturales de agua dulce • Número de establecimientos con sello de calidad ambiental turística en hoteles • Consumo de energía por cuarto • Participación de establecimientos de alimentos y bebidas en el programa distintivo "H" • Porcentaje de empresas con distintivo M • Indicadores de calidad de las evaluaciones de la satisfacción de los visitantes • Tarifas hoteleras • Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación en hoteles 	
--	--	--	---	--

6. Matriz de compromisos

Proyecto	Descripción	Inversión-Costo Estimados	Impactos Esperados	Responsables y Calendario
Imagen urbana de la cabecera municipal de Ixtapan de la Sal	Implementación de un programa de restauración y/o embellecimiento de fachadas, reconversión de cableado aéreo a subterráneo en la Av. Benito Juárez, desde el Boulevard Arturo San Román, hasta el entronque de la salida de Ixtapan de la Sal a Coatepec Harinas, con una longitud de 1,200 metros	\$27,321,081.00	Mejora en los siguientes indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Afluencia de transporte local del destino • La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turístico que se encuentran dentro del destino • Gasto promedio de turistas • Estadía promedio de turistas (días) • Flujo de personas y medios de transporte • Porcentaje de visitantes y turistas que regresan • Porcentajes de visitantes que recomiendan el destino 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México • H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal <p>Año de inicio: 2014</p>
Construcción de una ciclovía en el Boulevard San Román	Construcción de un circuito de ciclovía ubicada en el Boulevard Arturo San Román, desde la Glorieta Iztapancihuatl, hasta la Glorieta conmemorativa del Bicentenario de la Independencia, en una extensión del orden de 5 kilómetros, con el propósito de ampliar la oferta de actividades de ejercitación física en Ixtapan a lo largo del Boulevard citado	\$15,000,000.00	Mejora en los siguientes indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Afluencia de transporte local del destino • La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turístico que se encuentran dentro del destino • Gasto promedio de turistas • Estadía promedio de turistas (días) • Flujo de personas y medios de transporte • Porcentaje de visitantes y turistas que regresan • Porcentajes de visitantes que recomiendan el destino 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México • Secretaría de Comunicaciones del Gobierno del Estado de México • H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal <p>Año de inicio: 2015</p>

Proyecto	Descripción	Inversión-Costo Estimados	Impactos Esperados	Responsables y Calendario
----------	-------------	---------------------------	--------------------	---------------------------

6. Matriz de compromisos

<p>Programa de gestión y tecnología ambiental en hotelería (SGA)</p>	<p>Implantación de un sistema de gestión ambiental en 20 hoteles dentro de la clasificación de MIPYMES para la introducción de tecnologías más limpias en los servicios hoteleros</p>	<p style="text-align: center;">\$5,000,000.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de cuartos de hotel • La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turísticos que se encuentran dentro del destino • Número de hoteles por categoría • Número de empleos (directos) en el sector turístico • Encadenamiento productivo del sector • Número de establecimientos con certificados de calidad ambiental turística para empresas, instalaciones y equipamientos • Número de establecimientos con sello de calidad ambiental turística en hoteles • Consumo de energía por cuarto • Porcentaje de empresas con distintivo M • Tarifas hoteleras • Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación en hoteles • Normatividad municipal 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo Federal • Secretaría de Economía Federal • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México • H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal • Propietarios de hoteles de Ixtapan de la Sal • Universidad Autónoma del Estado de México <p>Año de inicio: 2015</p>
---	---	---	---	--

III. ENTREGA DE ADICIONALES

1. Concepto del Destino

1. Concepto del Destino

Se propone que Ixtapan de la Sal se fortalezca y consolide como un destino especializado en turismo de salud y ecoturismo mediante el manejo de tecnologías verdes que garanticen su desarrollo sustentable. Resulta importante para el desarrollo del turismo en la localidad que exista un concepto rector de destino que permita dirigir las acciones futuras y que garanticen su competitividad a largo plazo.

Para lograrlo se propone aprovechar la infraestructura y equipamiento que ha desarrollado Ixtapan de la Sal como uno de los principales destinos turísticos del Estado de México. Este concepto se sustenta en las fortalezas que le otorgan su proximidad con el valle de Toluca y México, así como su riqueza natural y posicionamiento como un lugar privilegiado para el descanso y el turismo de salud. También será necesario promover cambios estructurales en los modelos de planeación y generar una cultura ambiental profunda que permita obtener los resultados deseados y que garantice la competitividad del destino.

Por esta razón Ixtapan de la Sal debe dirigir su gestión bajo principios de planificación ecoturística que le permitan coordinar los esfuerzos entre los diferentes actores involucrados en el desarrollo del destino. Las acciones emprendidas deberán comprender desde políticas de uso y regulación del suelo, capacitación, reconversión de tecnologías, conservación y manejo de recursos, así como el fortalecimiento de la sociedad civil, entre muchas otras acciones.

Las tendencias actuales del turismo apuntan hacia la consolidación de destinos verdes con bajo o nulo impacto cultural y ambiental, que promueven el consumo de productos locales y saludables, así como la vivencia de experiencias únicas. Pero especialmente se ha observado que el turismo de salud se ha convertido en una

modalidad que orienta el consumo hacia destinos e instalaciones que lleven a la práctica de actividades relacionadas con la búsqueda del bienestar físico y mental.

Por esta razón Ixtapan de Sal tiene ventajas competitivas importantes sobre otros destinos que apenas empiezan a incorporar instalaciones y personal a la prestación de servicios y diseño de productos en esta modalidad de turismo.

Por otra parte, para asegurar las condiciones de sustentabilidad del destino, las acciones de segmentación y selección de mercados deberán enfocarse hacia nichos de turistas responsables que contribuyan a la conservación y no al deterioro del medio ambiente y los recursos culturales. Se sabe que ha aumentado el número de turistas ambientalmente sensibles que prefieren destinos planificados que promueven un uso responsable de sus recursos con fines conservacionistas.

En el caso particular de Ixtapan de la Sal, en el que el agua es el elemento primordial que permite el desarrollo de actividades recreativas y de salud, deberá ponerse atención especial en este aspecto que asegure la vitalidad y competitividad del destino. Por ello resulta primordial el diseño y aplicación de programas de gestión y tecnología ambiental en hotelería, restaurantes, balnearios, spas y en la propia infraestructura urbana.

En un largo plazo se puede alcanzar la certificación internacional del Sistema de Gestión Ambiental y Certificación Ambiental EarthCheck (antes *Green Globe*) para la industria del turismo, y convertir a Ixtapan de la Sal en el segundo destino turístico sustentable certificado de México, después de Huatulco.

1. Concepto del Destino

La certificación del destino garantizará el adecuado uso y manejo de los residuos sólidos e hídricos, así como la aplicación de tecnologías verdes. Esto, con el fin de asegurar la preservación y conservación ambiental que permitirá un ahorro financiero a las empresas turísticas y asegurar su competitividad.

2. Portafolio de proyectos de inversión por destino

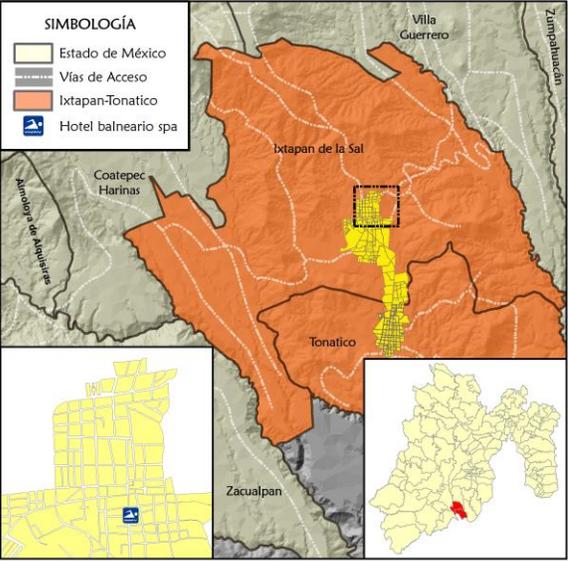
2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

		Número	1
Destino	Ixtapan de la Sal		
Nombre del proyecto	Modernización de la iluminación y revitalización de las Grutas de la Estrella, Tonatico, Méx.	Prioridad	Alta
Descripción	El proyecto contempla el suministro y la instalación de un sistema integral de iluminación y audio interactivo, apoyado por un circuito de CCTV, controlado mediante un sistema central externo a la gruta, conectada a través de fibra óptica. A su vez, contempla la reutilización y complementación de la infraestructura exterior existente.		
Tipo de proyecto	Oferta turística.	Nuevo	Continuidad <input checked="" type="checkbox"/>
Ubicación	Grutas de La Estrella, municipio de Tonatico Estado de México.		
Estado del Patrimonio	Predio propiedad del Gobierno del Estado de México.		
Mercado	Local, nacional y extranjero.		
Factibilidad	<p>La propuesta de utilización de tecnologías interactivas y de vanguardia para resaltar los atractivos naturales propios de la gruta, lo convierten en un atractivo importante en la zona. En consecuencia, se tendrá un mejor aprovechamiento y permitirá una mayor generación de empleos temporales y fijos, así como la pernocta en los municipios aledaños.</p> <p>Se estima que la instalación de esta obra generará una derrama económica anual de más de \$250,000,000.00 en la zona que comprende los municipios de Tonatico e Ixtapan de la Sal. Con</p>		

2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

	<p>este proyecto se preve un incremento del 100% de las visitas a la gruta. Se considera que aumentará el número de pernoctas en Ixtapan de la Sal, sitio considerado como destino para el turismo de reuniones.</p> <p>Para fundamentar la factibilidad de la obra, se ha incluido en su inversión el respectivo estudio costo-beneficio.</p>	
Problemas a resolver	<ul style="list-style-type: none"> • Mala calidad de instalaciones y deficiente hospitalidad • Limitada oferta de actividades recreativas, culturales y gastronómicas, y de su integración en productos turísticos sustentables 	
Acciones a realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar el estudio de factibilidad • Elaboración del estudio costo-beneficio • Instalación del sistema de iluminación y adecuaciones del exterior • Integración del equipamiento de seguridad • Rehabilitación de las áreas externas a la gruta 	
Líneas de acción del programa regional de Ixtapan de la Sal	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las instalaciones de las Grutas de la Estrella • Ampliar la oferta de actividades recreativas • Poner en valor los recursos naturales y culturales que cuenten con potencial recreativo-turístico 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de calidad de las evaluaciones de la satisfacción de los visitantes • Porcentaje de visitantes y turistas que regresan • Porcentaje de visitantes que recomiendan el destino 	
Agentes involucrados	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno Federal • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México 	
Fuentes potenciales de financiamiento	El Secretaria de Turismo del Gobierno Federal y Gobierno del Estado de México	
Monto de la Inversión	\$35,000,000.00	<p>La inversión incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del proyecto ejecutivo • Estudio costo-beneficio • Ejecución de la obra • Supervisión de la obra

2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

	Número	2
Destino	Ixtapan de la Sal	
Nombre del proyecto	Hotel balneario-spa sustentable (Balneario Municipal)	Prioridad Alta
Descripción	Construcción de la segunda etapa del balneario municipal, bajo una visión sustentable que incluya área de hospedaje, albercas, tinas de hidromasaje y servicio de spa en una superficie de 1,000 m ² .	
Tipo de proyecto	Oferta de hospedaje.	Nuevo Continuidad ✓
Estado del patrimonio	Propiedad municipal.	
Ubicación	Cabecera municipal.	
		
Mercado	Local y nacional.	
Factibilidad	<p>La administración actual del balneario municipal, está a cargo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal; el predio en donde se ubica y las instalaciones, son propiedad de la misma dependencia, su operación se apega a la normatividad establecida para la oferta del servicio.</p> <p>Lo anterior, permite identificar la ventaja competitiva que relaciona un giro posicionado y un mercado cautivo definido, que hacen que el proyecto sea viable en llevarse a cabo.</p>	

2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

	Para fundamentar la factibilidad de la obra, se ha incluido en la inversión de la misma, el respectivo estudio de costo-beneficio.
Problemas a resolver	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de hospedaje y complementaria de muy baja calidad, insalubre, mal habilitada y sin regulación por parte de cualquier autoridad • Ausencia de una cultura de calidad en el servicio y de hospitalidad, por contar con un mercado cautivo • Mala calidad de instalaciones y deficiente hospitalidad • Personal contratado carente de una formación y cultura turística • Encadenamientos limitados para la prestación de servicios • Deficiente promoción y comercialización, bajo aprovechamiento tecnológico de los prestadores de servicios turísticos de media y baja categoría
Acciones a realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un proyecto tipo de la infraestructura de la segunda etapa del balneario • Elaboración del estudio costo-beneficio • Gestión de recursos ante las instancias correspondientes • Construcción del área de hospedaje, tinas de hidromasaje, instalaciones para el <i>spa</i> y albercas • Introducción de un sistema de tratamiento de aguas • Utilización de un sistema de bombeo, recirculación y autodepuración del agua para el uso de tinas de hidromasaje • Incorporación de fuentes alternativas de energía como: dispositivos ahorradores, sistemas de interruptores inteligentes del control del alumbrado, calentadores solares y/o calentadores eléctricos • Instalación de contenedores para la clasificación de residuos sólidos en origen y reciclaje • Incorporación de espacios verdes con especies de la región
Líneas de acción del programa regional de Ixtapan de la Sal	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la gestión sustentable de los balnearios y centros de <i>spa</i> • Continuar con la mejora del equipamiento e instalaciones del balneario municipal, diversificando sus servicios recreativos • Habilitar áreas para el desarrollo de actividades turísticas y eco turísticas

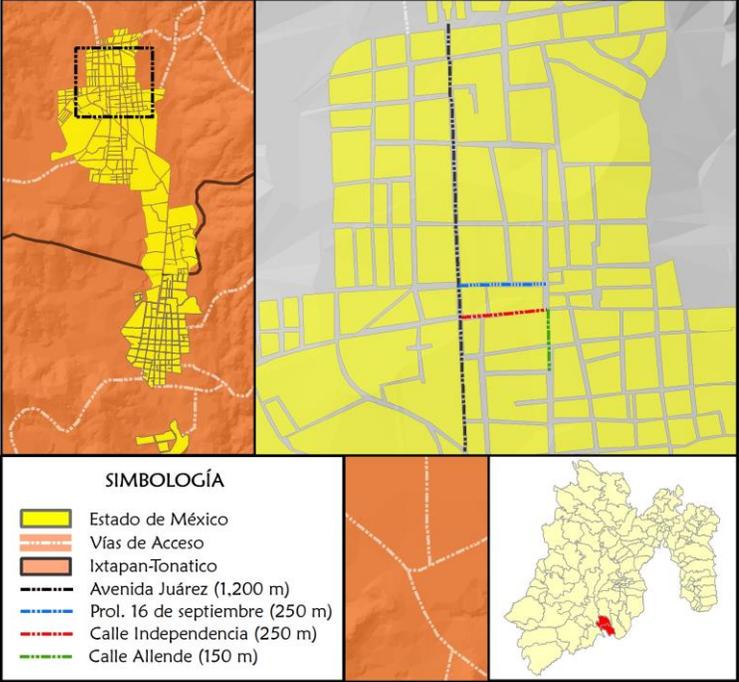
2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar proyectos turísticos alternativos • Ampliar la oferta de actividades recreativas • Promover un sistema de gestión ambiental hotelera, para el uso de tecnologías limpias
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de cuartos de hotel • Número de establecimientos de alimentos y bebidas • La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turísticos que se encuentran dentro del destino • Número de hoteles por categoría • Número de empleos (directos) en el sector turístico • Encadenamiento productivo del sector • Número de establecimientos con certificados de calidad ambiental turística para empresas, instalaciones y equipamientos • Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación en hoteles • Programas balnearios limpios naturales de agua dulce • Número de establecimientos con sello de calidad ambiental turística en hoteles • Consumo de energía por cuarto • Recursos humanos calificados para atender el sector turismo • Planes de capacitación turística • Percepción sobre la calidad en los planes de capacitación turística, a través de una revisión general de su contenido • Participación de establecimientos de alimentos y bebidas en el programa distintivo “H” • Porcentaje de empresas con distintivo M • Cuenta con un sistema de información que evalúe la satisfacción de los visitantes • Indicadores de calidad de las evaluaciones de la satisfacción de los visitantes • Tarifas hoteleras • Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación en hoteles • Normatividad municipal
Agentes involucrados	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo Federal • Secretaría de Turismo Estatal • Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal • Población local
Fuentes potenciales de financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo Federal • Secretaría de Turismo Estatal

2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

Monto de la Inversión	\$20,600,000.00	La inversión incluye: <ul style="list-style-type: none">• Proyecto ejecutivo• Estudio costo-beneficio• Ejecución de la obra• Supervisión de obra (3%)
-----------------------	-----------------	--

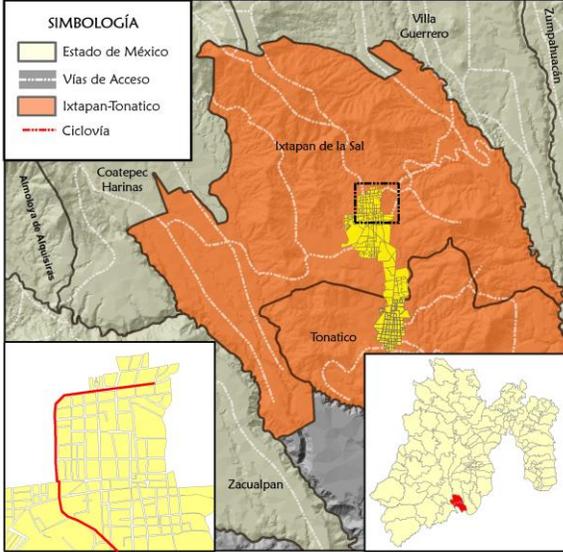
2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

		Número	3
Destino	Ixtapan de la Sal		
Nombre del proyecto	Imagen urbana de la cabecera municipal de Ixtapan de la Sal.	Prioridad	Alta
Descripción	Implementación de un programa de restauración y/o embellecimiento de fachadas, reconversión de cableado aéreo a subterráneo en la Av. Benito Juárez, desde el Boulevard Arturo San Román, hasta el entronque de la salida de Ixtapan de la Sal a Coatepec Harinas, con una longitud de 1,200 metros. Asimismo, mejorar la señalética, en apego al reglamento de imagen urbana.		
Tipo de proyecto	Infraestructuras básicas	Nuevo	Continuidad <input checked="" type="checkbox"/>
Ubicación	Cabecera Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.		
			
Estado del Patrimonio	Propiedades privadas y públicas.		
Mercado	Local, Nacional y Extranjero.		
Factibilidad	Con la puesta en marcha de estos trabajos, se incrementará la belleza en sus fachadas y vialidades de los principales accesos a la zona centro de la cabecera municipal de Ixtapan de la Sal, logrando así una mejor imagen urbana de este destino turístico, propiciando incrementar la afluencia turística, y por consecuencia, la derrama económica en la ciudad. Los terrenos donde se realizarán estos trabajos son públicos y privados; cada una de las obras se ajustará a las normas y reglas		

2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

	de operación establecidas dentro del Plan de Desarrollo Municipal y su reglamento de imagen urbana. Para fundamentar la obra, se ha incluido en la inversión de la misma el respectivo estudio costo-beneficio.	
Problemas a resolver	<ul style="list-style-type: none"> • Mala calidad de instalaciones y deficiente hospitalidad • Imagen urbana poco atractiva, carente de homogeneidad paisajística y de valoración histórica 	
Acciones a realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del proyecto ejecutivo y del estudio costo-beneficio • Gestión de recursos para implementar el proyecto • Realización de la obra de acuerdo al proyecto • Difusión del destino turístico mejorado 	
Líneas de acción del programa regional de Ixtapan de la Sal	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la elaboración del plan de desarrollo urbano municipal y de ordenamiento territorial • Gestionar la colaboración con la Secretaría de Desarrollo Urbano del GEM para la elaboración del Manual de Imagen Urbana y del reglamento municipal de imagen urbana de la cabecera municipal • Promover la rehabilitación de señalamientos 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Afluencia de transporte local del destino • La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turístico que se encuentran dentro del destino • Gasto promedio de turistas • Estadía promedio de turistas (días) • Flujo de personas y medios de transporte • Porcentaje de visitantes y turistas que regresan • Porcentajes de visitantes que recomiendan el destino 	
Agentes involucrados	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno Federal • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México • H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal • Comisión Federal de Electricidad • Propietarios de inmuebles 	
Fuentes potenciales de financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno Federal. • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México. • Gobiernos Municipales de Ixtapan de la Sal. 	
Monto de la Inversión	\$27,321,081.00	La inversión incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto ejecutivo • Estudio costo-beneficio • Ejecución de la obra • Supervisión de la obra

2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

		Número	4
Destino	Ixtapan de la Sal		
Nombre del proyecto	Construcción de una ciclovía en el Boulevard San Román	Prioridad	Media
Descripción	Construcción de un circuito de ciclovía ubicada en el Boulevard Arturo San Román, desde la Glorieta Iztapancihuatl, hasta la Glorieta conmemorativa del Bicentenario de la Independencia, en una extensión del orden de 5 kilómetros, con el propósito de ampliar la oferta de actividades de ejercitación física en Ixtapan a lo largo del Boulevard citado.		
Tipo de proyecto	Oferta Turística.	Nuevo	✓ Continuidad
Ubicación	Boulevard Arturo San Román, municipio de Ixtapan de la Sal Estado de México. 		
Estado del Patrimonio	Propiedades públicas en el caso de vialidades.		
Mercado	Local, nacional y extranjero.		
Factibilidad	<p>En el marco del Plan de Desarrollo Estatal 2011-2017 se tiene como objetivo, posicionar a la entidad como uno de los principales destinos turísticos sin costa del país, mediante la promoción de un marco normativo y conceptual, que propicie el desarrollo de una oferta turística competitiva.</p> <p>En el Plan de Desarrollo Municipal de Ixtapan de la Sal 2013-2015, establece ofrecer diversos deportes extremos a los turistas. Con la puesta en marcha de este proyecto, se logrará contar con un servicio al turismo que propicie la práctica de la ejercitación física de manera segura y en un ambiente de riqueza natural.</p> <p>La vialidad propuesta tiene las dimensiones adecuadas que permiten compartir el propio funcionamiento de la ciclovía y la circulación vehicular. Contar con este servicio, propiciará</p>		

2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

	<p>incrementar la afluencia turística y por consecuencia, una mayor derrama económica.</p> <p>Para fundamentar la factibilidad de la obra, se ha incluido en la inversión de la misma el respectivo estudio costo-beneficio.</p>
Problemas a resolver	<ul style="list-style-type: none"> • Congestionamiento vehicular, aglomeración y deficiente calidad del servicio de taxis • Limitada oferta de actividades recreativas, culturales y gastronómicas, y de su integración en productos turísticos sustentables • Imagen urbana poco atractiva, carente de homogeneidad paisajística y de valoración histórica
Acciones a realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del proyecto ejecutivo y del estudio costo-beneficio • Gestión del recurso para la elaboración del proyecto ejecutivo y la propia construcción de la ciclovía • Gestionar los permisos del Gobierno Federal • Ejecución de la obra
Líneas de acción del programa regional de Ixtapan de la Sal	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar proyectos turísticos alternativos • Ampliar la oferta de actividades recreativas
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Afluencia de transporte local del destino • La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turístico que se encuentran dentro del destino • Gasto promedio de turistas • Estadía promedio de turistas (días) • Flujo de personas y medios de transporte • Porcentaje de visitantes y turistas que regresan • Porcentajes de visitantes que recomiendan el destino
Agentes involucrados	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno Federal • Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Gobierno Federal • Secretaría de Turismo del Gobierno Estatal • Secretaría de Comunicaciones Estatal • Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal
Fuentes potenciales de financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno Federal • Secretaría de Turismo del Gobierno Estatal • Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal

2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

Monto de la Inversión	\$15,000,000.00	La inversión incluye: <ul style="list-style-type: none">• Proyecto Ejecutivo• Estudio costo-beneficio• Ejecución de la obra• Supervisión de la obra
-----------------------	-----------------	--

2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

			Número	5
Destino	Ixtapan de la Sal			
Nombre del proyecto	Programa de gestión y tecnología ambiental en hotelería (SGA)	Prioridad	Media	
Descripción	Implantación de un sistema de gestión ambiental en 20 hoteles dentro de la clasificación de MIPYMES para la introducción de tecnologías más limpias en los servicios hoteleros.			
Tipo de proyecto	Oferta de hospedaje	Nuevo	✓	Continuidad
Ubicación	Cabecera municipal			
Mercado	Local y nacional.			
Factibilidad	<p>El 28 de febrero de 2013 se publicó en el Diario Oficial de la Federación las reglas de operación del Fondo de Apoyo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fondo PYME), el cual tiene por objeto fomentar el desarrollo económico nacional, regional y sectorial, mediante el fortalecimiento ordenado, planificado y sistemático del emprendimiento y del desarrollo empresarial en todo el territorio nacional, así como impulsar la consolidación de una economía innovadora, dinámica y competitiva</p> <p>Dentro del grupo de beneficiarios que el fondo considera se encuentran: los emprendedores y las micro, pequeñas y medianas</p>			

empresas, las empresas grandes vinculadas con MIPYMES y/o emprendedores y las instituciones y organizaciones de los sectores público privado que operen programas o PROYECTOS del Fondo.

Dentro de los proyectos que considera y en los que cabría muy bien el proyecto propuesto están:

PROYECTOS ESTRATEGICOS PRODUCTIVOS: Iniciativas productivas de prioridad nacional, estatal o municipal que contribuyen al desarrollo regional o sectorial a través de la creación de empresas y/o generación de empleos, detonación de inversión, desarrollo de proveedores, innovación tecnológica, generación de cadenas de valor, infraestructura o aquellas que determine el CONSEJO DIRECTIVO y se cuente con autorización expresa del Secretario de Economía;

TIPOS, MODALIDADES Y MONTOS DE APOYO

Los apoyos del FONDO PYME se otorgarán en dos tipos:

- I. Por medio de convocatorias públicas, y
- II. Asignación directa de apoyos.

Los apoyos del FONDO PYME se entregarán directamente a la población objetivo y de manera indirecta por conducto de ORGANISMOS INTERMEDIOS en términos de las Reglas de Operación y de conformidad con los requisitos que se determinen en las CONVOCATORIAS que para tal efecto se expidan.

Adicional a lo anterior, para fundamentar la factibilidad de la acción, se ha incluido en la inversión de la misma el respectivo estudio de costo-beneficio.

2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

Problemas a resolver	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de una cultura sustentable en el manejo de los residuos sólidos y de las aguas residuales • Vulnerabilidad del recurso hídrico y falta de infraestructura para su reutilización
Acciones a realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar ante la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México la obtención de recursos ante el fondo PyME para la implementación del programa • Pláticas de sensibilización y formación con los prestadores de servicios • Inducción a la cultura del SGA para todo el personal que labora en cada empresa • Capacitación dirigida a la conservación del medio ambiente • Revisión del plan de negocios y del proyecto ejecutivo
Líneas de acción del programa regional de Ixtapan de la Sal	<ul style="list-style-type: none"> • Promover un sistema de gestión ambiental hotelera, para el uso de tecnologías limpias
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Número de cuartos de hotel • La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turísticos que se encuentran dentro del destino • Número de hoteles por categoría • Número de empleos (directos) en el sector turístico • Encadenamiento productivo del sector • Número de establecimientos con certificados de calidad ambiental turística para empresas, instalaciones y equipamientos • Número de establecimientos con sello de calidad ambiental turística en hoteles • Consumo de energía por cuarto • Porcentaje de empresas con distintivo M • Tarifas hoteleras • Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación en hoteles • Normatividad municipal
Agentes involucrados	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo Federal • Secretaría de Economía Federal • Secretaría de Turismo Estatal • Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal • Propietarios de hoteles de Ixtapan de la Sal • Universidad Autónoma del Estado de México

2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

Fuentes potenciales de financiamiento	<ul style="list-style-type: none">Secretaría de Economía Federal	
Monto de la Inversión	\$5,000,000.00	La inversión incluye: <ul style="list-style-type: none">Proyecto ejecutivoEstudio costo-beneficioCapacitaciónSupervisión de la aplicación del recurso.

3. Recomendaciones para la planeación, movilidad y el ordenamiento territorial

3. Recomendaciones para la planeación, movilidad y el ordenamiento territorial. Aspectos críticos para el desarrollo turístico integral

Sistema de gestión de residuos sólidos

La cabecera municipal de Ixtapan de la Sal no es un lugar sucio, pues funciona el servicio de recolección de basura. Sin embargo, el volumen de residuos sólidos que se produce es muy elevado, además de que no se separa, recicla o reutiliza. Esta situación contrasta con el ambiente natural que rodea al lugar, y sobre todo, con la importancia y vulnerabilidad de ese ambiente, pues actualmente los residuos sólidos se depositan en un tiradero que no sigue una normativa ambiental.

La consecuencia de ello, es: contaminación del suelo, filtración de lixiviados, contaminación de mantos, y todo lo que eso implique para la biodiversidad de la zona. La conclusión: en Ixtapan de la Sal no hay un manejo adecuado de los residuos que garantice mínimamente la no afectación a los recursos naturales.

De aquí se propone implementar un sistema de gestión y manejo de los residuos sólidos, que incluya la separación, el reciclaje y el aprovechamiento de los orgánicos. Éste sistema comprende la construcción de un verdadero relleno sanitario, que responda a la normatividad actual, y que permita la canalización de los residuos clasificados, para su aprovechamiento o disposición final.

Evidentemente, se requiere una valoración previa de la situación actual y futura, pues en su carácter de destino turístico, es probable que Ixtapan produzca cada vez mayores volúmenes de residuos. En este sentido, medidas complementarias serían una campaña de concientización para los turistas, la elaboración de un reglamento, y distinciones simbólicas para quienes contribuyan a la reducción de dichos volúmenes.

Sistema de tratamiento de aguas residuales

Pese a que Ixtapan de la Sal es un lugar privilegiado en cuanto a recursos hídricos, y especialmente en manantiales de aguas termales, el manejo de esos recursos demuestra una falta de atención en los aspectos que podrían ayudar a preservarlos.

De esta manera, podemos decir que tales recursos se encuentran actualmente en una condición de vulnerabilidad, dados: una demanda que ha crecido con el tiempo; la continua descarga de aguas residuales en las fuentes de agua, y la ausencia de medidas para su reutilización y racionalización.

Ante la expectativa de mayor –o por lo menos igual– demanda turística, es necesario orientarse en la formación de una cultura del agua, tanto para habitantes, como para todos aquellos participantes en el servicio turístico: comerciantes, prestadores de servicio y los propios turistas. Esta cultura buscaría hacer conciencia en los usuarios y generar conductas más racionales.

Pero por otro lado, es necesario implementar medidas directas para la reutilización del agua. Para ello, se considera muy necesaria la instalación de una planta tratadora de aguas residuales. Dado que en el municipio la principal actividad productiva es el turismo, un estudio preliminar al respecto tendría que informar sobre usos y volúmenes actuales; las fuentes de contaminación y los principales contaminantes; el tipo de tratamientos requeridos; las necesidades actuales, y por supuesto, los consumos estimados a mediano y largo plazo.

Se esperaría que el resultado de esta iniciativa fuera la reducción de descargas contaminadas en cuerpos de agua, y la reducción de la demanda de agua para ciertos usos, como riego de calles, jardines o plazas.

Declaratoria de Área Natural Protegida

La cantidad de servicios que ofrece el paisaje natural del municipio de Ixtapan de la Sal, nuevamente contrasta con su escasa valoración, no sólo económica, sino también simbólica. Así, la gente que respira, bebe agua o disfruta del paisaje, puede creer que estos servicios están allí indefinidamente, para siempre: una actitud relacionada con el carácter de bienes “libres” de los servicios ambientales, y que en cierta forma impide que se les atribuya un verdadero valor.

Con el tiempo, ha sido necesario decretar áreas protegidas, para que operen mecanismos de conservación que impidan, o al menos detengan, la destrucción de los ecosistemas de los que derivan tales servicios.

Con esta reflexión, se propone de importancia prioritaria el decreto de un ANP para Ixtapan de la Sal, que ya ha perdido mucha de su selva baja caducifolia, y que está en proceso de convertirse en un municipio de ecosistemas completamente alterados.

Aparte de los beneficios directos que traería consigo esta medida, también se propone que con ello se generaría un espacio simbólico de valoración, que se constituiría en el contexto de nuevas racionalidades y actividades productivas.

Desde luego, esto incluye el turismo, cuyas modalidades de naturaleza o alternativas, están en sintonía con la preservación y el mejoramiento de los recursos naturales. Y en este caso, la Declaratoria daría paso a una puesta en valor distinta del destino, así como a otras medidas consecuentes en ese sentido, como la promoción para una certificación de sustentabilidad.

Preservación del patrimonio histórico de Ixtapan de la Sal

Actualmente, Ixtapan de la Sal se encuentra en una dinámica urbana que tiende a la paulatina pérdida de sus rasgos de tipicidad. Edificios y construcciones; traza, infraestructura, equipamiento y mobiliario urbano; formas de socialización; tipo de negocios, fachadas, etc., demuestran la entrada de elementos culturales, arquitectónicos y de significado, más propios de una gran ciudad, que de un municipio típico del Estado de México.

Este tipo de procesos terminan en la completa transformación de los espacios locales, muchas veces, acarreado la pérdida de las sensaciones de bienestar y los recuerdos que producen dichos espacios en los visitantes. A ello se debe que en los planes de desarrollo se contemple la imagen urbana, como un aspecto de suma importancia.

En nuestro caso, parte de esa imagen recae en los aspectos históricos del lugar, y particularmente, de su centro histórico. Por ello, se recomienda un inventario exhaustivo de los recursos culturales de Ixtapan, incluyendo los materiales e inmateriales. Y es de aquí de donde podrá partirse para tomar medidas para su preservación y adecuada puesta en valor, antes de que Ixtapan pierda su personalidad en la homogeneización cultural de nuestros tiempos.

Para ello, puede contarse con la participación de expertos del INAH (Instituto Nacional de Antropología e Historia), quienes podrán valorar, catalogar, ayudar a interpretar, este patrimonio. Esto implicará posteriormente, un esfuerzo en acciones de conservación y remodelación, que podría dar lugar a la elaboración de un Plan Maestro para el Centro Histórico de Ixtapan.

Fondo PYME para empresas turísticas

Entre los muchos problemas que enfrentan las empresas turísticas de Ixtapan de la Sal, están los de falta de liquidez, la deficiente calidad en los servicios, una mala imagen del lugar, y la falta de oportunidades de financiamiento a créditos blandos. Esto refleja la falta de recursos económicos de los prestadores de servicios, y la falta de mecanismos de asesoría y financiamiento para ellos, entre otros factores.

Con la creación de un fondo para las MIPYMES (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas) turísticas establecidas y de nueva creación, se contribuiría a resolver el grave y común problema de financiamiento de estos negocios, ya que se estructuraría un mecanismo financiero de crédito para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, que podría realizarse mediante un convenio con la Secretaría de Economía Federal que considere la mejora de instalaciones, y la adquisición de mobiliario y equipamiento, bajo criterios sostenibles.

De esta manera se podría apoyar a la gran cantidad de negocios existentes en este destino turístico para que resuelvan el problema medular de la falta de recursos económicos y de financiamiento, lo cual impactaría en la mejora de los servicios que se ofertan, se incrementaría el atractivo del sitio y se esperaría incidir en la mejora de la situación económica del importante porcentaje de la población local y demás recursos turísticos locales.

Particularmente sería posible: financiar créditos a los prestadores de servicios de spa, de alojamiento, y de alimentos y bebidas para la remodelación y/o mejora de instalaciones y equipamiento, fortalecer la gestión sustentable de los balnearios y centros de spa, fomentar la certificación con “Moderniza”, Sellos de Excelencia, Calidad Ambiental, Empresas Socialmente Responsables, etc. y promover un sistema de gestión ambiental hotelera para el uso de tecnologías limpias.

Creación de una incubadora de empresas

Ante la problemática ya señalada en el apartado anterior, la creación de una incubadora de empresas se presenta también como una alternativa de solución, y ambas en conjunto podrían incidir mayormente en la mejora del destino. Este proyecto se podría realizar en coordinación con la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), para impulsar y asesorar a los inversionistas y/o propietarios actuales y potenciales en la creación y mejora de las MIPYMES, las cuales constituyen la mayor parte de las prestadoras de servicios locales.

Al contar con la incubadora de empresas, se podrá orientar a emprendedores, por ejemplo, en el desarrollo de nuevas ideas de negocios en un lugar turístico que durante décadas ha operado bajo esquemas muy tradicionales y poco competitivos; de esta manera esas ideas se convertirían en empresas que bien administradas y diseñadas bajo un enfoque sostenible (por ejemplo restaurantes, hoteles y sitios alternativos para actividades recreativas y ecoturísticas), podrían mejorar la productividad y la calidad de vida de las familias de los prestadores de servicios, a través de la puesta en valor de los recursos naturales y culturales que cuenten con potencial recreativo-turístico.

En el fortalecimiento de los negocios existentes o la creación de nuevos, se debe dar prioridad a los habitantes locales, para que se logren los objetivos señalados.

Remodelación vial del centro urbano de la ciudad de Ixtapan de la Sal

En Ixtapan se presenta un importante congestionamiento vehicular, una aglomeración y deficiente calidad en el servicio de taxis, además de deficiencias en los señalamientos. Específicamente hay faltantes de cajones para el estacionamiento de autos.

Esto hace que se genere un grave congestionamiento vehicular y una importante aglomeración de taxis, con la consecuente calidad deficiente de los servicios de transporte.

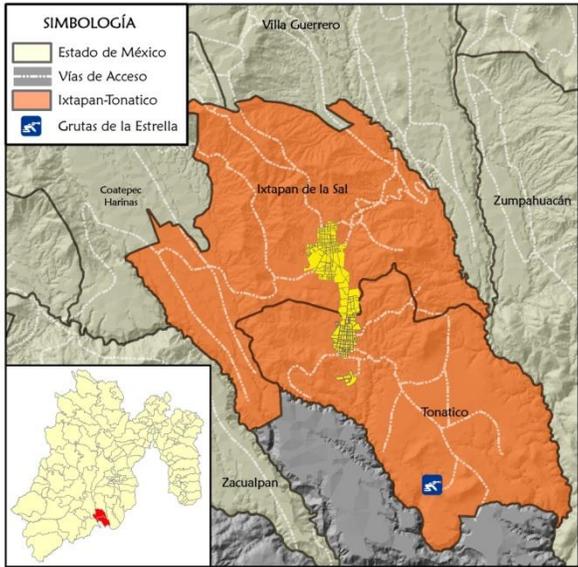
Con la elaboración y ejecución de un programa de remodelación vial en las calles céntricas de Ixtapan, se rediseñaría la circulación vial y peatonal del centro de la ciudad para convertir las calles del primer cuadro en andadores, se mejoraría la circulación de las calles adyacentes y se relocalizaría el sitio de taxis. Resolvería el congestionamiento de vehículos y personas, los tiempos de traslado se reducirían de manera importante, se reduciría el estrés, se incrementaría la eficiencia

productiva y el sitio resultaría más atractivo; todos ellos elementos básicos para la competitividad de un destino turístico.

Este proyecto incluiría el rediseño de la circulación vial en las calles del centro de la cabecera municipal y su capacidad de cajones de estacionamiento, la mejora de la señalización turística informativa. La construcción de un estacionamiento contribuiría de manera significativa a aliviar este problema.

PORTAFOLIO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN IXTAPAN DE LA SAL

2. Portafolios de proyectos de inversión por destino

		Número	1
Destino	Ixtapan de la Sal		
Nombre del proyecto	Modernización de la iluminación y revitalización de las Grutas de la Estrella, Tonalico, Méx.	Prioridad	Alta
Descripción	El proyecto contempla el suministro y la instalación de un sistema integral de iluminación y audio interactivo, apoyado por un circuito de CCTV, controlado mediante un sistema central externo a la gruta, conectada a través de fibra óptica. A su vez, contempla la reutilización y complementación de la infraestructura exterior existente.		
Tipo de proyecto	Oferta turística.	Nuevo	Continuidad <input checked="" type="checkbox"/>
Ubicación	Grutas de La Estrella, municipio de Tonalico Estado de México.		
			
Estado del Patrimonio	Predio propiedad del Gobierno del Estado de México.		
Mercado	Local, nacional y extranjero.		
Factibilidad	<p>La propuesta de utilización de tecnologías interactivas y de vanguardia para resaltar los atractivos naturales propios de la gruta, lo convierten en un atractivo importante en la zona. En consecuencia, se tendrá un mejor aprovechamiento y permitirá una mayor generación de empleos temporales y fijos, así como la pernocta en los municipios aledaños.</p> <p>Se estima que la instalación de esta obra generará una derrama económica anual de más de \$250,000,000.00 en la zona que</p>		

	<p>comprende los municipios de Tonatico e Ixtapan de la Sal. Con este proyecto se preve un incremento del 100% de las visitas a la gruta. Se considera que aumentará el número de pernoctas en Ixtapan de la Sal, sitio considerado como destino para el turismo de reuniones.</p> <p>Para fundamentar la factibilidad de la obra, se ha incluido en su inversión el respectivo estudio costo-beneficio.</p>	
Problemas a resolver	<ul style="list-style-type: none"> • Mala calidad de instalaciones y deficiente hospitalidad • Limitada oferta de actividades recreativas, culturales y gastronómicas, y de su integración en productos turísticos sustentables 	
Acciones a realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar el estudio de factibilidad • Elaboración del estudio costo-beneficio • Instalación del sistema de iluminación y adecuaciones del exterior • Integración del equipamiento de seguridad • Rehabilitación de las áreas externas a la gruta 	
Líneas de acción del programa regional de Ixtapan de la Sal	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las instalaciones de las Grutas de la Estrella • Ampliar la oferta de actividades recreativas • Poner en valor los recursos naturales y culturales que cuenten con potencial recreativo-turístico 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de calidad de las evaluaciones de la satisfacción de los visitantes • Porcentaje de visitantes y turistas que regresan • Porcentaje de visitantes que recomiendan el destino 	
Agentes involucrados	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno Federal • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México 	
Fuentes potenciales de financiamiento	El Secretaria de Turismo del Gobierno Federal y Gobierno del Estado de México	
Monto de la Inversión	\$35,000,000.00	<p>La inversión incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del proyecto ejecutivo • Estudio costo-beneficio • Ejecución de la obra • Supervisión de la obra

		Número		2
Destino	Ixtapan de la Sal			
Nombre del proyecto	Hotel balneario-spa sustentable (Balneario Municipal)	Prioridad	Alta	
Descripción	Construcción de la segunda etapa del balneario municipal, bajo una visión sustentable que incluya área de hospedaje, albercas, tinas de hidromasaje y servicio de spa en una superficie de 1,000 m ² .			
Tipo de proyecto	Oferta de hospedaje.	Nuevo	Continuidad	✓
Estado del patrimonio	Propiedad municipal.			
Ubicación	Cabecera municipal.			
Mercado	Local y nacional.			
Factibilidad	<p>La administración actual del balneario municipal, está a cargo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal; el predio en donde se ubica y las instalaciones, son propiedad de la misma dependencia, su operación se apega a la normatividad establecida para la oferta del servicio.</p> <p>Lo anterior, permite identificar la ventaja competitiva que relaciona un giro posicionado y un mercado cautivo definido, que hacen que el proyecto sea viable en llevarse a cabo.</p> <p>Para fundamentar la factibilidad de la obra, se ha incluido en la inversión de la misma, el respectivo estudio de costo-beneficio.</p>			

<p>Problemas a resolver</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de hospedaje y complementaria de muy baja calidad, insalubre, mal habilitada y sin regulación por parte de cualquier autoridad • Ausencia de una cultura de calidad en el servicio y de hospitalidad, por contar con un mercado cautivo • Mala calidad de instalaciones y deficiente hospitalidad • Personal contratado carente de una formación y cultura turística • Encadenamientos limitados para la prestación de servicios • Deficiente promoción y comercialización, bajo aprovechamiento tecnológico de los prestadores de servicios turísticos de media y baja categoría
<p>Acciones a realizar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un proyecto tipo de la infraestructura de la segunda etapa del balneario • Elaboración del estudio costo-beneficio • Gestión de recursos ante las instancias correspondientes • Construcción del área de hospedaje, tinas de hidromasaje, instalaciones para el <i>spa</i> y albercas • Introducción de un sistema de tratamiento de aguas • Utilización de un sistema de bombeo, recirculación y autodepuración del agua para el uso de tinas de hidromasaje • Incorporación de fuentes alternativas de energía como: dispositivos ahorradores, sistemas de interruptores inteligentes del control del alumbrado, calentadores solares y/o calentadores eléctricos • Instalación de contenedores para la clasificación de residuos sólidos en origen y reciclaje • Incorporación de espacios verdes con especies de la región
<p>Líneas de acción del programa regional de Ixtapan de la Sal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la gestión sustentable de los balnearios y centros de <i>spa</i> • Continuar con la mejora del equipamiento e instalaciones del balneario municipal, diversificando sus servicios recreativos • Habilitar áreas para el desarrollo de actividades turísticas y eco turísticas • Diseñar e implementar proyectos turísticos alternativos

	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la oferta de actividades recreativas • Promover un sistema de gestión ambiental hotelera, para el uso de tecnologías limpias
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de cuartos de hotel • Número de establecimientos de alimentos y bebidas • La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turísticos que se encuentran dentro del destino • Número de hoteles por categoría • Número de empleos (directos) en el sector turístico • Encadenamiento productivo del sector • Número de establecimientos con certificados de calidad ambiental turística para empresas, instalaciones y equipamientos • Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación en hoteles • Programas balnearios limpios naturales de agua dulce • Número de establecimientos con sello de calidad ambiental turística en hoteles • Consumo de energía por cuarto • Recursos humanos calificados para atender el sector turismo • Planes de capacitación turística • Percepción sobre la calidad en los planes de capacitación turística, a través de una revisión general de su contenido • Participación de establecimientos de alimentos y bebidas en el programa distintivo “H” • Porcentaje de empresas con distintivo M • Cuenta con un sistema de información que evalúe la satisfacción de los visitantes • Indicadores de calidad de las evaluaciones de la satisfacción de los visitantes • Tarifas hoteleras • Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación en hoteles • Normatividad municipal
Agentes involucrados	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo Federal • Secretaría de Turismo Estatal • Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal • Población local
Fuentes potenciales de financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo Federal • Secretaría de Turismo Estatal

Monto de la Inversión	\$20,600,000.00	La inversión incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto ejecutivo • Estudio costo-beneficio • Ejecución de la obra • Supervisión de obra (3%)
-----------------------	-----------------	---

		Número	3
Destino	Ixtapan de la Sal		
Nombre del proyecto	Imagen urbana de la cabecera municipal de Ixtapan de la Sal.	Prioridad	Alta
Descripción	Implementación de un programa de restauración y/o embellecimiento de fachadas, reconversión de cableado aéreo a subterráneo en la Av. Benito Juárez, desde el Boulevard Arturo San Román, hasta el entronque de la salida de Ixtapan de la Sal a Coatepec Harinas, con una longitud de 1,200 metros. Asimismo, mejorar la señalética, en apego al reglamento de imagen urbana.		
Tipo de proyecto	Infraestructuras básicas	Nuevo	Continuidad <input checked="" type="checkbox"/>
Ubicación	Cabecera Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.		
Estado del Patrimonio	Propiedades privadas y públicas.		
Mercado	Local, Nacional y Extranjero.		

Factibilidad	<p>Con la puesta en marcha de estos trabajos, se incrementará la belleza en sus fachadas y vialidades de los principales accesos a la zona centro de la cabecera municipal de Ixtapan de la Sal, logrando así una mejor imagen urbana de este destino turístico, propiciando incrementar la afluencia turística, y por consecuencia, la derrama económica en la ciudad.</p> <p>Los terrenos donde se realizarán estos trabajos son públicos y privados; cada una de las obras se ajustará a las normas y reglas de operación establecidas dentro del Plan de Desarrollo Municipal y su reglamento de imagen urbana.</p> <p>Para fundamentar la obra, se ha incluido en la inversión de la misma el respectivo estudio costo-beneficio.</p>
Problemas a resolver	<ul style="list-style-type: none"> • Mala calidad de instalaciones y deficiente hospitalidad • Imagen urbana poco atractiva, carente de homogeneidad paisajística y de valoración histórica
Acciones a realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del proyecto ejecutivo y del estudio costo-beneficio • Gestión de recursos para implementar el proyecto • Realización de la obra de acuerdo al proyecto • Difusión del destino turístico mejorado
Líneas de acción del programa regional de Ixtapan de la Sal	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la elaboración del plan de desarrollo urbano municipal y de ordenamiento territorial • Gestionar la colaboración con la Secretaría de Desarrollo Urbano del GEM para la elaboración del Manual de Imagen Urbana y del reglamento municipal de imagen urbana de la cabecera municipal • Promover la rehabilitación de señalamientos
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Afluencia de transporte local del destino • La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turístico que se encuentran dentro del destino • Gasto promedio de turistas • Estadía promedio de turistas (días) • Flujo de personas y medios de transporte • Porcentaje de visitantes y turistas que regresan • Porcentajes de visitantes que recomiendan el destino
Agentes involucrados	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno Federal • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México • H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal • Comisión Federal de Electricidad • Propietarios de inmuebles

Fuentes potenciales de financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno Federal. • Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México. • Gobiernos Municipales de Ixtapan de la Sal. 	
Monto de la Inversión	\$27,321,081.00	La inversión incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto ejecutivo • Estudio costo-beneficio • Ejecución de la obra • Supervisión de la obra

		Número	4
Destino	Ixtapan de la Sal		
Nombre del proyecto	Construcción de una ciclovía en el Boulevard San Román	Prioridad	Media
Descripción	Construcción de un circuito de ciclovía ubicada en el Boulevard Arturo San Román, desde la Glorieta Iztapancihuatl, hasta la Glorieta conmemorativa del Bicentenario de la Independencia, en una extensión del orden de 5 kilómetros, con el propósito de ampliar la oferta de actividades de ejercitación física en Ixtapan a lo largo del Boulevard citado.		
Tipo de proyecto	Oferta Turística.	Nuevo	✓ Continuidad
Ubicación	Boulevard Arturo San Román, municipio de Ixtapan de la Sal Estado de México.		
Estado del Patrimonio	Propiedades públicas en el caso de vialidades.		
Mercado	Local, nacional y extranjero.		
Factibilidad	<p>En el marco del Plan de Desarrollo Estatal 2011-2017 se tiene como objetivo, posicionar a la entidad como uno de los principales destinos turísticos sin costa del país, mediante la promoción de un marco normativo y conceptual, que propicie el desarrollo de una oferta turística competitiva.</p> <p>En el Plan de Desarrollo Municipal de Ixtapan de la Sal 2013-2015, establece ofrecer diversos deportes extremos a los turistas. Con la puesta en marcha de este proyecto, se logrará contar con un servicio al turismo que propicie la práctica de la ejercitación física de manera segura y en un ambiente de riqueza natural.</p> <p>La vialidad propuesta tiene las dimensiones adecuadas que permiten compartir el propio funcionamiento de la ciclovía y la</p>		

	<p>circulación vehicular. Contar con este servicio, propiciará incrementar la afluencia turística y por consecuencia, una mayor derrama económica.</p> <p>Para fundamentar la factibilidad de la obra, se ha incluido en la inversión de la misma el respectivo estudio costo-beneficio.</p>
Problemas a resolver	<ul style="list-style-type: none"> • Congestionamiento vehicular, aglomeración y deficiente calidad del servicio de taxis • Limitada oferta de actividades recreativas, culturales y gastronómicas, y de su integración en productos turísticos sustentables • Imagen urbana poco atractiva, carente de homogeneidad paisajística y de valoración histórica
Acciones a realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del proyecto ejecutivo y del estudio costo-beneficio • Gestión del recurso para la elaboración del proyecto ejecutivo y la propia construcción de la ciclovia • Gestionar los permisos del Gobierno Federal • Ejecución de la obra
Líneas de acción del programa regional de Ixtapan de la Sal	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar proyectos turísticos alternativos • Ampliar la oferta de actividades recreativas
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Afluencia de transporte local del destino • La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turístico que se encuentran dentro del destino • Gasto promedio de turistas • Estadía promedio de turistas (días) • Flujo de personas y medios de transporte • Porcentaje de visitantes y turistas que regresan • Porcentajes de visitantes que recomiendan el destino
Agentes involucrados	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno Federal • Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Gobierno Federal • Secretaría de Turismo del Gobierno Estatal • Secretaría de Comunicaciones Estatal • Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal

Fuentes potenciales de financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo del Gobierno Federal • Secretaría de Turismo del Gobierno Estatal • Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal 	
Monto de la Inversión	\$15,000,000.00	La inversión incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Ejecutivo • Estudio costo-beneficio • Ejecución de la obra • Supervisión de la obra

		Número		5	
Destino	Ixtapan de la Sal				
Nombre del proyecto	Programa de gestión y tecnología ambiental en hotelería (SGA)		Prioridad	Media	
Descripción	Implantación de un sistema de gestión ambiental en 20 hoteles dentro de la clasificación de MIPYMES para la introducción de tecnologías más limpias en los servicios hoteleros.				
Tipo de proyecto	Oferta de hospedaje	Nuevo	✓	Continuidad	
Ubicación	Cabecera municipal				
Mercado	Local y nacional.				
Factibilidad	<p>El 28 de febrero de 2013 se publicó en el Diario Oficial de la Federación las reglas de operación del Fondo de Apoyo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fondo PYME), el cual tiene por objeto fomentar el desarrollo económico nacional, regional y sectorial, mediante el fortalecimiento ordenado, planificado y sistemático del emprendimiento y del desarrollo empresarial en todo el territorio nacional, así como impulsar la consolidación de una economía innovadora, dinámica y competitiva</p> <p>Dentro del grupo de beneficiarios que el fondo considera se encuentran: los emprendedores y las micro, pequeñas y medianas empresas, las empresas grandes vinculadas con MIPYMES y/o emprendedores y las instituciones y organizaciones de los sectores público privado que operen programas o PROYECTOS del Fondo.</p>				



Dentro de los proyectos que considera y en los que cabría muy bien el proyecto propuesto están:

PROYECTOS ESTRATEGICOS PRODUCTIVOS: Iniciativas productivas de prioridad nacional, estatal o municipal que contribuyen al desarrollo regional o sectorial a través de la creación de empresas y/o generación de empleos, detonación de inversión, desarrollo de proveedores, innovación tecnológica, generación de cadenas de valor, infraestructura o aquellas que determine el CONSEJO DIRECTIVO y se cuente con autorización expresa del Secretario de Economía;

TIPOS, MODALIDADES Y MONTOS DE APOYO

Los apoyos del FONDO PYME se otorgarán en dos tipos:

- I. Por medio de convocatorias públicas, y
- II. Asignación directa de apoyos.

Los apoyos del FONDO PYME se entregarán directamente a la población objetivo y de manera indirecta por conducto de ORGANISMOS INTERMEDIOS en términos de las Reglas de Operación y de conformidad con los requisitos que se determinen en las CONVOCATORIAS que para tal efecto se expidan.

Adicional a lo anterior, para fundamentar la factibilidad de la acción, se ha incluido en la inversión de la misma el respectivo estudio de costo-beneficio.

Problemas a resolver	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de una cultura sustentable en el manejo de los residuos sólidos y de las aguas residuales • Vulnerabilidad del recurso hídrico y falta de infraestructura para su reutilización
Acciones a realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar ante la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México la obtención de recursos ante el fondo PyME para la implementación del programa • Pláticas de sensibilización y formación con los prestadores de servicios • Inducción a la cultura del SGA para todo el personal que labora en cada empresa • Capacitación dirigida a la conservación del medio ambiente • Revisión del plan de negocios y del proyecto ejecutivo
Líneas de acción del programa regional de Ixtapan de la Sal	<ul style="list-style-type: none"> • Promover un sistema de gestión ambiental hotelera, para el uso de tecnologías limpias
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Número de cuartos de hotel • La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turísticos que se encuentran dentro del destino • Número de hoteles por categoría • Número de empleos (directos) en el sector turístico • Encadenamiento productivo del sector • Número de establecimientos con certificados de calidad ambiental turística para empresas, instalaciones y equipamientos • Número de establecimientos con sello de calidad ambiental turística en hoteles • Consumo de energía por cuarto • Porcentaje de empresas con distintivo M • Tarifas hoteleras • Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación en hoteles • Normatividad municipal
Agentes involucrados	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo Federal • Secretaría de Economía Federal • Secretaría de Turismo Estatal • Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal • Propietarios de hoteles de Ixtapan de la Sal • Universidad Autónoma del Estado de México

Fuentes potenciales de financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Economía Federal 	
Monto de la Inversión	\$5,000,000.00	<p>La inversión incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto ejecutivo • Estudio costo-beneficio • Capacitación • Supervisión de la aplicación del recurso.

FICHAS DE EVALUACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS IXTAPAN DE LA SAL

NOMBRE DEL RECURSO: Catedral de Ixtapan de la Sal

Fotografía 1: Catedral dedicada a la Virgen de la Asunción.



Fuente: Facultad de Turismo y Gastronomía, investigación de campo (18/09/2013).

MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRA: Ixtapan de la Sal

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (UTM): La ciudad de Ixtapan de la Sal se ubica en la parte sur del Estado México, a 140 kilómetros del Distrito Federal y a 88 kilómetros de la ciudad de Toluca, capital de dicha entidad federativa.

TIPO DE RECURSO (Marcar la opción a la que corresponda)

- Recurso natural.
- Recurso cultural.
- Recurso artesano/compras /Artesanía de la región.
- Recurso gastronómico /Comida de la región.
- Recurso de ocio/Diversión.

DESCRIPCIÓN

La Catedral está dedicada a la Virgen de la Asunción, de estilo tequitqui con detalles barrocos; dicho estilo tiene su origen en la interpretación que daban los indígenas a las imágenes que recibían de la religión cristiana implantada por los españoles. De aquí que también se le conociera como “arte indocristiano”, mezcla de estilos en las manifestaciones artísticas de los indios.

En el interior de la Catedral, se encuentra un cristo de caña, elaborado con pasta de caña de maíz seca, técnica ancestral para trabajar imágenes religiosas que pudieran ser transportadas de forma ligera, y al mismo tiempo, que fueran duraderas. En este recinto se llevan a cabo manifestaciones y festividades religiosas.

Actividades turísticas (*Enumerar las actividades turísticas que ofrece el recurso*).
Se ofertan servicios de alimentación y hospedaje.

1. Observación de obras de arte.
2. Fotografía y video.
3. Asistencia a celebraciones y festividades religiosas.
4. Participación en ritos y ceremonias.

Se encuentran en el entorno establecimientos de alimentos y bebidas, así como algunos puestos semifijos y ambulantes donde se ofertan artesanías y gran variedad de productos comestibles.

Perfil del turista (*Información acerca del perfil del turista, n° de visitas, procedencia, temporadas, etc.*).

El turista o visitante a estos monumentos es el cultural y provienen de distintas partes de la región, del Estado de México y del interior del país.

Gestión del recurso (*Tipo de gestión y organismo que se encarga del recurso*).

Para la conservación de estos monumentos, la gestión corre a cargo del H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal. La promoción se realiza por parte de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México, y en ocasiones, la Mayordomía también participa para la difusión de fiestas o eventos religiosos a celebrar en el lugar.

Cobranza de ingreso (*¿Es necesario pagar para entrar?, ¿Existen descuentos a estudiantes, ancianos, etc.?*) Elija la opción correcta.

Sí

No

Comentarios: Para la observación de este monumento, no se requiere pagar una cuota.

Comercialización (*Ej.: ¿Está incluido el recurso en algún paquete turístico, tiene acuerdos con agencias, hoteles, está integrado en alguna ruta turística?*). Elija opción correcta y describa en caso afirmativo.

Sí

No

Comentarios: Aunque Ixtapan de la Sal está incluido en una ruta específica denominada "Caminos del Sol", es opcional su inclusión para algunas agencias o transportadoras minoristas de la ciudad de Toluca o Distrito Federal.

Promoción (*¿Lleva a cabo el recurso acciones de promoción? ¿De qué tipo? Está incluido en acciones de promoción conjunta?*). Escoja opción y describa.

Sí

No

Comentarios: La promoción es conjunta y de diferente tipo; por parte de la SECTUR del Gobierno del Estado de México se lleva cabo una publicidad impresa. La Dirección de Turismo del Ayuntamiento lo hace de manera escrita, aunque la promoción es para todo el municipio, no específicamente para este recurso.

EVALUACIÓN (*Valore de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente*).

Señalización externa (*Existe señalización para llegar al recurso*)

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La señalización observada es desde la ciudad de México o desde la ciudad de Toluca, así también existe una continuidad informativa en el interior de la ciudad de Ixtapan de la Sal.

Señalización interna (*La señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: No es necesaria la señalización al interior de la Catedral.

Accesibilidad (*Evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios, Parque o si aplica, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El acceso a Catedral es fácil para todo tipo de usuarios, es decir no se dificulta su ingreso y observación.

Accesibilidad para personas con capacidades diferentes (*¿Está adaptado el recurso para personas con capacidades diferentes?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Se tienen rampas en las banquetas para el acceso al lugar, así como asientos para la observación.

Limpieza e imagen (*Evalúa la limpieza, estado de conservación e imagen del recurso*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Se encuentra limpio el acceso y el interior de la Catedral.

Recepción e Información externa (*¿Existen horarios publicados al exterior, información sobre precios de entrada?, ¿existen personas en recepción que ofrezcan un buen servicio de información?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Por ser de carácter público, no es necesaria una información externa para el horario de visita, aunque sí se considera necesario incluir letreros donde se especifique las horas durante las cuales se encuentra abierto el templo.

Información interna (*Evalúe la información ofrecida en el interior del recurso, así como la interpretación*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Por ser de carácter público, no es necesaria una información interna para el horario de visita.

Sanitarios y otros servicios básicos (*¿Existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita? Ej.: Bancos que apoyen la visita*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: En la Catedral no existen servicios de sanitarios.

Alimentación (*Existencia y calidad de servicios de alimentación*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: En los alrededores se cuenta con gran diversidad para el servicio de alimentos; además, se observa suficiente calidad en dicho servicio, así como en el de hospedaje en las empresas establecidas. Sin embargo, no ocurre lo mismo en los puestos semifijos que expenden alimentos.

Compras (*Existe tienda de souvenirs, artesanía en el recurso o cerca?, ¿está diferenciada o es estandarizada?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En la población de Ixtapan de la Sal se cuenta con 2 mercados de artesanías donde se expenden diversos productos artesanales y *souvenirs*.

Sostenibilidad medioambiental (*¿Cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La población cuenta con recipientes para depositar la basura, además de que existen campañas continuas de limpieza.

Singularidad (*¿Puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo. ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?*)

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: El tipo de turismo que arriba a Ixtapan de la Sal es el cultural, por lo que existe interés por conocer las manifestaciones artísticas y monumentos históricos y religiosos del lugar.

Seguridad (*¿El recurso se puede visitar con seguridad?*)

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Sí, aunque se requiere de mayor vigilancia.

Comunicación (*¿Existe WiFi en el recurso, red de celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?*)

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Por ser una localidad con un importante número de habitantes, el servicio de comunicación como el *WiFi*, los teléfonos móvil y fijo o el servicio de *cibercafés*, por el momento son suficientes para la población y la corriente turística que llega a esta localidad.

NOMBRE DEL RECURSO: MONUMENTOS Y ESCULTURAS EN IXTAPAN DE LA SAL

Fotografía 2: Escultura de “La Diana Cazadora”.



Fuente: Facultad de Turismo y Gastronomía, investigación de campo (18/09/2013).

Fotografía 3: Escultura de “La Diosa de las Aguas Termales”.



Fuente: *México Desconocido* (2013). Disponible en:
<http://www.mexicodesconocido.com.mx/ixtapan-de-la-sal.html> (consultada en sept. de 2013).

Fotografía 4: Monumento a los Mártires de Ixtapan de la Sal.



Fuente: TravelbyMexico (2012). Disponible en:

<http://www.travelbymexico.com/ixtapan/atractivos/?nom=kixtapanmartires> (consultada en sept. de 2013).

MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRAN: Municipio de Ixtapan de la Sal.

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (UTM): La ciudad de Ixtapan de la Sal se ubica en la parte sur del Estado México, a 140 kilómetros del Distrito Federal y a 88 kilómetros de la ciudad de Toluca, capital de dicha entidad federativa.

TIPO DE RECURSO (Marcar la opción a la que corresponda).

- Recurso natural.
- Recurso cultural.
- Recurso artesano/compras /Artesanía de la región.
- Recurso gastronómico /Comida de la región.
- Recurso de ocio/diversión.

DESCRIPCIÓN

Los monumentos o esculturas que son dignas de admirarse al estar visitando el lugar, son los siguientes:

- a) “La Diana Cazadora”. Se ubica en la glorieta que une las calles de *Boulevard Arturo San Román* y *Avenida Juárez*.
- b) “Ixtapancíhuatl” o “Diosa de las Aguas Termales”. Se ubica en la glorieta que une el *Boulevard Arturo San Román* con la salida a la carretera a Tenancingo. La autoría de esta escultura es atribuida al escultor Carlos Martín del Campo.
- c) “Monumento a los Mártires de Ixtapan”. Este monumento se localiza en la Plaza de los Mártires del Jardín Principal, detrás de la “Fuente cibernética” de la ciudad. Se inauguró en 1956, y rinde homenaje a los mártires de Ixtapan que cayeron el 10 de agosto de 1912 durante un combate que los oponía a las fuerzas zapatistas. Cada año se realiza una ceremonia y se monta guardia para recordar este hecho histórico.

Actividades turísticas (*Enumerar las actividades turísticas que ofrece el recurso*).
Se ofertan servicios de alimentación y hospedaje.

1. Observación de obras de arte.
2. Fotografía y video.
3. Compra de artesanías.
4. Descanso.

Se encuentran en el entorno establecimientos de alimentos y bebidas, así como algunos puestos semifijos y ambulantes donde se ofertan artesanías y gran variedad de productos comestibles.

Perfil del turista (*Información acerca del perfil del turista, nº de visitas, procedencia, temporadas, etc.*).

El turista o visitante a estos monumentos es el cultural y provienen de distintas partes de la región, del Estado de México y del interior del país.

Gestión del recurso (*Tipo de gestión y organismo que se encarga del recurso*).

Para la conservación de estos monumentos, la gestión corre a cargo del H. Ayuntamiento. La promoción se lleva a cabo por la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México.

Cobranza de ingreso (*¿Es necesario pagar para entrar?, ¿Existen descuentos a estudiantes, ancianos, etc.?*) Elija la opción correcta.

Sí

No

Comentarios: Para la observación de estos monumentos no se requiere pagar una cuota.

Comercialización (*Ej.: ¿Está incluido el recurso en algún paquete turístico, tiene acuerdos con agencias, hoteles, está integrado en alguna ruta turística?*). Elija opción correcta y describa en caso afirmativo.

Sí

No

Comentarios: Aunque Ixtapan de la Sal está incluido en una ruta específica denominada “Caminos del Sol”, es opcional su inclusión para algunas agencias o transportadoras minoristas de la ciudad de Toluca o Distrito Federal.

Promoción (*¿Lleva a cabo el recurso acciones de promoción? ¿De qué tipo? Está incluido en acciones de promoción conjunta?*). *Escoja opción y describa.*

(X) Sí

() No

Comentarios: La promoción es conjunta y de diferente tipo; por parte de la SECTUR del Gobierno del Estado de México se lleva cabo una publicidad impresa. La Dirección de Turismo del Ayuntamiento lo hace de manera escrita.

EVALUACIÓN (Valore de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente).

Señalización externa (*Existe señalización para llegar al recurso*)

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La señalización observada es desde la ciudad de México o desde la ciudad de Toluca, así también existe una continuidad informativa en el interior de la ciudad de Ixtapan de la Sal.

Señalización interna (*La señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: El señalamiento interno en las esculturas no es suficiente; los datos incluidos en las fichas informativas son escasos.

Accesibilidad (*Evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios, Parque o si aplica, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El acceso a los monumentos es fácil para todo tipo de usuarios; es decir, no se dificulta su observación.

Accesibilidad para personas con capacidades diferentes (*¿Está adaptado el recurso para personas con capacidades diferentes?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Se cuenta con rampas en las banquetas para la observación y acceso a los monumentos.

Limpieza e imagen (*Evalúa la limpieza, estado de conservación e imagen del recurso*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En las cercanías de los monumentos se cuentan con botes para el depósito de basura; asimismo, existen campañas continuas de limpieza y se cuenta con los servicios públicos para recolectar la basura.

Recepción e Información externa (*¿Existen horarios publicados al exterior, información sobre precios de entrada?, ¿existen personas en recepción que ofrezcan un buen servicio de información?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Por ser de carácter público, no es necesaria una información externa para el horario de visita.

Información interna (*Evalúe la información ofrecida en el interior del recurso, así como la interpretación*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Por ser de carácter público, no es necesaria una información externa para el horario de visita.

Sanitarios y otros servicios básicos (*¿Existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita? Ej.: Bancos que apoyen la visita*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: Cercano a estos monumentos, se cuenta con suficientes cajeros automáticos para el servicio.

Alimentación (*Existencia y calidad de servicios de alimentación*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: En los alrededores se cuenta con gran diversidad para el servicio de alimentos; además, se observa suficiente calidad en dicho servicio, así como en el de hospedaje en las empresas establecidas. Sin embargo, no ocurre lo mismo en los puestos semifijos que expenden alimentos.

Compras (*Existe tienda de souvenirs, artesanía en el recurso o cerca?, ¿está diferenciada o es estandarizada?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En la población de Ixtapan de la Sal se cuenta con 2 mercadeos de artesanías donde se expenden diversos productos artesanales y *souvenirs*.

Sostenibilidad medioambiental (*¿Cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La población cuenta con recipientes para depositar la basura, además de que existen campañas continuas de limpieza.

Singularidad (*¿Puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo. ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?*)

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: El tipo de turismo que arriba a las esculturas de Ixtapan de la Sal es el cultural, esto despierta el interés por conocer el arte creado en el lugar.

Seguridad (*¿El recurso se puede visitar con seguridad?*)

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Sí, aunque se requiere de mayor vigilancia.

Comunicación (*¿Existe WiFi en el recurso, red de celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?*)

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Por ser una localidad con un importante número de habitantes, el servicio de comunicación como el *WiFi*, los teléfonos móvil y fijo o el servicio de *cibercafés*, por el momento son suficientes para la población y la corriente turística que llega a esta localidad.

NOMBRE DEL RECURSO: ARTESANÍAS DE IXTAPAN DE LA SAL

Fotografía 5: Puesto de artesanías en el Mercado del Centro Histórico.



Fuente: Facultad de Turismo y Gastronomía, investigación de campo (18/09/2013).

MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRA: Ixtapan de la Sal.

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (UTM): La ciudad de Ixtapan de la Sal se ubica en la parte sur del Estado México, a 140 kilómetros del Distrito Federal y a 88 kilómetros de la ciudad de Toluca, capital de dicha entidad federativa.

TIPO DE RECURSO (Marcar la opción a la que corresponda).

- Recurso natural.
- Recurso cultural.
- Recurso artesano/Compras /Artesanía de la región.
- Recurso gastronómico.
- Recurso de ocio/Diversión.

DESCRIPCIÓN

Las artesanías que son elaboradas en el municipio de Ixtapan de la Sal son clasificadas de la siguiente manera:

- A) Artesanía de madera de copalillo de “Los Naranjos”, comunidad del municipio de Ixtapan de la Sal que dista 15 kilómetros de la cabecera. Esta madera es la preferida por los artesanos en casi todo el país, ya que se presta para ser tallada: cuando está verde es suave y fácil de trabajar; ya seca es dura, muy ligera y se deja pulir para un buen acabado (de uso común para la elaboración de los llamados “alebrijes”).
- B) Artesanía de cerámica. Se elabora en Tecomatepec, localidad ubicada a 5 kilómetros de Ixtapan de la Sal.
- C) Artesanía de dulce de pepita de la localidad de Malinaltenango, comunidad perteneciente al municipio que dista de la cabecera 10 kilómetros.
- D)

Los productos artesanales se expenden en dos mercados. El ubicado en el Centro Histórico de la ciudad y en otro mercado que se localiza en la entrada al balneario de “Parque Acuático de Ixtapan”.

Actividades turísticas (*Enumerar las actividades turísticas que ofrece el recurso*).

1. Compra de artesanías.
2. Toma de fotografías.
3. Observación de la elaboración de productos artesanales.

Cercano a los mercados donde se expenden las artesanías se encuentran algunos puestos semifijos y ambulantes que ofertan alimentos y bebidas.

Perfil del turista (*Información acerca del perfil del turista, nº de visitas, procedencia, temporadas, etc.*)

El perfil del turista o visitante a estos mercados es el cultural y provienen de distintas partes de la región, del Estado de México y del interior del país.

Gestión del recurso (*Tipo de gestión y organismo que se encarga del recurso*).

El ordenamiento y control de los expendedores de las artesanías corre a cargo del Ayuntamiento.

Cobranza de ingreso (*¿Es necesario pagar para entrar?, ¿existen descuentos a estudiantes, ancianos, etc.?*) Elija la opción correcta.

Sí

No

Comentarios: Los productos artesanales tienen precios justos.

Comercialización (*Ej.: ¿Está incluido el recurso en algún paquete turístico, tiene acuerdos con agencias, hoteles, está integrado en alguna ruta turística?*). Elija opción correcta y describa en caso afirmativo.

Sí

No

Comentarios: Aunque Ixtapan de la Sal está incluido en una ruta específica denominada “Caminos del Sol”, es opcional su inclusión para algunas agencias o transportadoras minoristas de la ciudad de Toluca o Distrito Federal.

Promoción (*¿Lleva a cabo el recurso acciones de promoción? ¿De qué tipo? Está incluido en acciones de promoción conjunta?*). *Escoja opción y describa.*

(X) Sí

() No

Comentarios: La promoción es conjunta y de diferente tipo; por parte de la SECTUR del Gobierno del Estado de México se lleva cabo una publicidad impresa. La Dirección de Turismo del Ayuntamiento lo hace de manera escrita. Los visitantes también recomiendan de manera verbal la compra de artesanías.

EVALUACIÓN (*Valore de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente*).

Señalización externa (*Existe señalización para llegar al recurso*)

1 2 3 4 5 **(4)**

Comentarios: La señalización observada es desde la ciudad de México o desde la ciudad de Toluca; así también existe una continuidad informativa en el interior de la ciudad de Ixtapan de la Sal.

Señalización interna (*La señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso*).

1 2 3 4 5 **(4)**

Comentarios: El señalamiento interno es insuficiente, dado que no informa de manera continua la ubicación de los mercados de artesanías.

Accesibilidad (*Evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios, Parque o si aplica, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El acceso a los mercados de artesanías es fácil para todo tipo de usuarios.

Accesibilidad para personas con capacidades diferentes (*¿Está adaptado el recurso para personas con capacidades diferentes?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Se tienen rampas en las banquetas para la observación y acceso a los mercados de artesanías.

Limpieza e imagen (*Evalúa la limpieza, estado de conservación e imagen del recurso*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En las cercanías de los mercados de artesanías se cuenta con botes para el depósito de basura; asimismo, existen campañas continuas de limpieza y se cuenta con los servicios públicos para recolectar la basura.

Recepción e Información externa (*¿Existen horarios publicados al exterior, información sobre precios de entrada?, ¿existen personas en recepción que ofrezcan un buen servicio de información?*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: No existen horarios publicados en el exterior de los mercados aunque los comerciantes de artesanías ofrecen un buen servicio de información. Sería conveniente incluir letreros con horarios de operación de los locales.

Información interna (*Evalúe la información ofrecida en el interior del recurso, así como la interpretación*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Por ser de carácter público no es necesaria una información externa para el horario de su visita.

Sanitarios y otros servicios básicos (*¿Existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita? Ej.: Bancos que apoyen la visita*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Cercano a estos lugares, se cuenta con suficientes cajeros automáticos para el servicio.

Alimentación (*Existencia y calidad de servicios de alimentación*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Se encuentran en el entorno establecimientos de alimentos y bebidas, así como algunos puestos semifijos y ambulantes donde se ofertan artesanías y gran variedad de productos comestibles.

Compras (*Existe tienda de souvenirs, artesanía en el recurso o cerca?, ¿está diferenciada o es estandarizada?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En la población de Ixtapan de la Sal se cuenta con 2 mercados de artesanías donde se expenden diversos productos artesanales y *souvenirs*.

Sostenibilidad medioambiental (*¿Cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La población cuenta con recipientes para depositar la basura, además de que existen campañas continuas de limpieza.

Singularidad (*¿Puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo. ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?*)

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: El tipo de turismo que arriba a los mercados de artesanías tiene interés por conocer el arte popular creado en el lugar.

Seguridad (*¿El recurso se puede visitar con seguridad?*)

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Sí, aunque se requiere de mayor vigilancia.

Comunicación (*¿Existe WiFi en el recurso, red de celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?*)

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Por ser una localidad con un importante número de habitantes, el servicio de comunicación como el *WiFi*, los teléfonos móvil y fijo o el servicio de *cibercafés*, por el momento son suficientes para la población y la corriente turística que llega a esta ciudad.

NOMBRE DEL RECURSO: FESTIVIDADES CULTURALES Y RELIGIOSAS DE IXTAPAN DE LA SAL

Fotografía 6: Cartel promocional del III Festival Internacional de la Cultura “Rostros de Sal 2012”.



Fuente: *Compañía del Tango Nómada* (2012). Disponible en:

<http://carlaborghetti.com/2012/03/24/iii-festival-internacional-de-la-cultura-rostros-de-sal-2012/>
(consultada en sept. 2013).

MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRA: Ixtapan de la Sal es la cabecera municipal del municipio del mismo nombre. En este lugar es donde se organizan las festividades que como recursos culturales motivan el arribo de visitantes.

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (UTM): La ciudad de Ixtapan de la Sal se ubica en la parte sur del Estado México, a 140 kilómetros del Distrito Federal y a 88 kilómetros de la ciudad de Toluca, capital de dicha entidad federativa.

TIPO DE RECURSO (Marcar la opción a la que corresponda).

- Recurso natural.
- Recurso cultural.
- Recurso artesano/Compras /Artesanía de la región.
- Recurso gastronómico /Comida de la región.
- Recurso de ocio/Diversión.

DESCRIPCIÓN

Las festividades tanto culturales como religiosas que se organizan durante el año en la cabecera municipal de Ixtapan de la Sal son motivos para la llegada de turistas de diferentes partes del Estado de México y del país. Entre las celebraciones culturales más importantes, se encuentran las siguientes:

- a) Carnaval de Ixtapan de la Sal. Se desarrolla los primeros días de febrero. Se llevan a cabo “mojigangas” (representaciones teatrales cómico-burlescas y musicales, cuyo origen data del Siglo de Oro español), paseos en carros alegóricos por las calles del Centro Histórico de la ciudad, en un amplio horario que va desde las 10:00 hasta las 21:00 horas.
- b) Feria regional de Ixtapan. Se organiza el segundo viernes de Cuaresma. Es en honor al “Señor del Perdón”, a ella acuden peregrinos de Capulhuac, Temoaya, Tonalico y Coatepec de Harinas, en el Estado de México.
- c) Festival Internacional de la Cultura “Rostros de Sal”. A partir de la hermandad que Ixtapan de la Sal tiene con Guantánamo, Cuba, se desarrolla este festival a fines del mes de mayo, entre el 25 y 27 (aunque por comentarios del encargado de la Dirección de Turismo de esta ciudad, se cree que para el año 2014 el evento se desarrollará en el mes de octubre). Este Festival Internacional suele contar con la presencia de delegaciones artísticas de varios países como Cuba, Bolivia, Argentina, Venezuela, Uruguay, Paraguay y Colombia.

- d) Fiestas Cívicas y Patronales. Se desarrollan en un horario de 11:00 a 20:00 horas, en distintas fechas, según el evento. En ellas se conmemoran tanto actos cívicos como religiosos, entre los cuales se cuentan los desfiles del 16 de septiembre y del 20 de noviembre; asimismo, se desarrolla el “Vía Crucis” de Semana Santa, al igual que se celebra el “Día de Muertos” y las festividades decembrinas.

Actividades turísticas (*Enumerar las actividades turísticas que ofrece el recurso*).
Se ofertan servicios de alimentación y hospedaje.

1. Participar en las costumbres y tradiciones de las festividades.
2. Convivir con la comunidad anfitriona.
3. Observar los ritos y las danzas.
4. Consumir alimentos y bebidas.
5. Comprar artesanías relacionadas con la festividad.
6. Tomar fotografías.

Perfil del turista (*Información acerca del perfil del turista, n° de visitas, procedencia, temporadas, etc.*).

El turista o visitante es el cultural, y proviene de distintas partes de la región, del Estado de México y de diferentes países latinoamericanos.

Gestión del recurso (*Tipo de gestión y organismo que se encarga del recurso*).

Las entidades que organizan las festividades son las siguientes:

- Para las fiestas religiosas, se encarga la Mayordomía y las asociaciones religiosas.
- Para las festividades cívicas, el sector educativo y el H. Ayuntamiento.
- En cuanto al Festival Internacional, existe un Patronato específico para ello, y a través del H. Ayuntamiento.

Cobranza de ingreso (*¿Es necesario pagar para entrar?, ¿existen descuentos a estudiantes, ancianos, etc.?*) Elija la opción correcta.

Sí

No

Comentarios: Para la observación o participación en estas festividades no se paga.

Comercialización (*Ej.: ¿Está incluido el recurso en algún paquete turístico, tiene acuerdos con agencias, hoteles, está integrado en alguna ruta turística?*). Elija opción correcta y describa en caso afirmativo.

Sí

No

Comentarios: Aunque Ixtapan de la Sal está incluido en una ruta específica denominada “Caminos del Sol”, es opcional para algunas agencias o transportadoras minoristas de la ciudad de Toluca o Distrito Federal su inclusión en paquetes turísticos.

Promoción (*¿Lleva a cabo el recurso acciones de promoción? ¿De qué tipo? Está incluido en acciones de promoción conjunta?*). Escoja opción y describa.

Sí

No

Comentarios: La promoción es conjunta y de diferente tipo; por parte de la SECTUR del Gobierno del Estado de México, se lleva cabo una publicidad impresa; la Iglesia y diversas asociaciones religiosas lo hacen de manera impresa y verbal. La Dirección de Turismo del Ayuntamiento lo hace de manera escrita; asimismo, el Patronato para la festividad de “Rostros de Sal” lo promueve de manera escrita en conjunto con el Ayuntamiento.

EVALUACIÓN (*Valore de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente*).

Señalización externa (*Existe señalización para llegar al recurso*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La señalización observada es desde la ciudad de México o desde la ciudad de Toluca, así también existe una continuidad informativa en las poblaciones intermedias. Se considera que se requiere de mayor información o señalamientos de las diversas festividades desarrolladas en la ciudad de Ixtapan de la Sal, de manera permanente.

Señalización interna (*La señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: El señalamiento interno para las festividades no es suficiente. El señalamiento informativo suele ser colocado en los comercios y módulos turísticos durante un periodo determinado y por parte de los prestadores de los diversos servicios turísticos.

Accesibilidad (*Evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios, Parque o si aplica, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El acceso a las festividades es fácil, aunque por las aglomeraciones existen dificultades para ciertos grupos de personas (con capacidades diferentes, de la tercera edad, niños) para su llegada.

Accesibilidad para personas con capacidades diferentes (*¿Está adaptado el recurso para personas con capacidades diferentes?*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Se carece de medios y medidas para atender las necesidades de las personas con capacidades diferentes. Se enfrentan a diversas dificultades para observar y participar de estos eventos debido a las aglomeraciones.

Limpieza e imagen (*Evalúa la limpieza, estado de conservación e imagen del recurso*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En la población se cuenta con botes para el depósito de basura; asimismo, existen campañas continuas de limpieza y se cuenta con los servicios públicos para la recolección.

Recepción e Información externa (*¿Existen horarios publicados al exterior, información sobre precios de entrada?, ¿existen personas en recepción que ofrezcan un buen servicio de información?*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: En cuanto a los horarios para la visita a los diferentes eventos, existe una programación, aunque no resulta suficiente para el conocimiento de todos los usuarios.

Información interna (*Evalúe la información ofrecida en el interior del recurso, así como la interpretación*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Los habitantes gozan de la cultura del buen servicio y de atención a los visitantes.

Sanitarios y otros servicios básicos (*¿Existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita? Ej.: Bancos que apoyen la visita*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: Se cuenta con suficientes cajeros automáticos para el servicio.

Alimentación (*Existencia y calidad de servicios de alimentación*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: En los alrededores se cuenta con gran diversidad para el servicio de alimentos; además, se observa suficiente calidad en dicho servicio, así como en el de hospedaje en las empresas establecidas. Sin embargo, no ocurre lo mismo en los puestos semifijos que expendan alimentos.

Compras (*Existe tienda de souvenirs, artesanía en el recurso o cerca?, ¿está diferenciada o es estandarizada?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En la población de Ixtapan de la Sal se cuenta con 2 mercados de artesanías donde se expenden diversos productos artesanales y *souvenirs*, así como productos propios para conmemorar los eventos que se lleven a cabo.

Sostenibilidad medioambiental (*¿Cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La población cuenta con recipientes para depositar la basura, además de que se cuenta con campañas continuas de limpieza.

Singularidad (*¿Puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo. ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: El tipo de turismo que arriba a las festividades de la población de Ixtapan de la Sal es el cultural, por lo que presenta interés por conocer hábitos y costumbres del lugar.

Seguridad (*¿El recurso se puede visitar con seguridad?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Sí, aunque se requiere de mayor vigilancia.

Comunicación (*¿Existe WiFi en el recurso, red de celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Por ser una localidad con un importante número de habitantes, el servicio de comunicación como el *WiFi*, los teléfonos móvil y fijo o el servicio de *cibercafés*, por el momento son suficientes para la población y la corriente turística que llega a esta localidad.

NOMBRE DEL RECURSO: IMAGEN URBANA

Fotografía 7: Imagen urbana de Ixtapan de la Sal.



Fuente: *México Desconocido* (2013). Disponible en:
<http://www.mexicodesconocido.com.mx/ixtapan-de-la-sal.html> (consultada en sept. 2013).

MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRA: Ixtapan de la Sal

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (UTM): La ciudad de Ixtapan de la Sal se ubica en la parte sur del Estado México, a 140 kilómetros del Distrito Federal y a 88 kilómetros de la ciudad de Toluca, capital de dicha entidad federativa.

TIPO DE RECURSO (Marcar la opción a la que corresponda).

- (X) Recurso natural.
- (X) Recurso cultural.
- () Recurso artesano/Compras /Artesanía de la región.
- () Recurso gastronómico /Comida de la región.
- () Recurso de ocio/Diversión.

DESCRIPCIÓN

La imagen urbana en Ixtapan de la Sal se caracteriza por el trazo de sus calles en forma de tablero de ajedrez, casas con techos de teja a dos aguas y esculturas en sus camellones.

Actividades turísticas (*Enumerar las actividades turísticas que ofrece el recurso*).
Se ofertan servicios de alimentación y hospedaje.

1. Fotografía.
2. Observación de la naturaleza.
3. Caminata.
4. Observación de monumentos, arquitectura.

Perfil del turista (*Información acerca del perfil del turista, nº de visitas, procedencia, temporadas, etc.*).

Está destinado principalmente a los pobladores, aunque el turista o visitante que proviene de distintas partes de la región, del Estado de México y del interior del país, puede gozar también de la imagen urbana.

Gestión del recurso (*Tipo de gestión y organismo que se encarga del recurso*).

Privado.

Cobranza de ingreso (*¿Es necesario pagar para entrar?, ¿Existen descuentos a estudiantes, ancianos, etc.?*) Elija la opción correcta.

() Sí

(X) No

Comentarios: Pasear por parques y jardines, admirar los monumentos o edificios, así como las diversas manifestaciones artísticas y culturales del lugar, no tiene ningún costo.

Comercialización (Ej.: *¿Está incluido el recurso en algún paquete turístico, tiene acuerdos con agencias, hoteles, está integrado en alguna ruta turística?*). Elija opción correcta y describa en caso afirmativo.

Sí

No

Comentarios: Aunque Ixtapan de la Sal está incluido en una ruta específica denominada “Caminos del Sol”, es opcional su inclusión para algunas agencias o transportadoras minoristas de la ciudad de Toluca o Distrito Federal.

Promoción (*¿Lleva a cabo el recurso acciones de promoción? ¿De qué tipo? Está incluido en acciones de promoción conjunta?*). Escoja opción y describa.

Sí

No

Comentarios: El Municipio se promociona a través de Internet.

EVALUACIÓN (Valore de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente).

Señalización externa (*Existe señalización para llegar al recurso*)

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La señalización observada es desde la ciudad de México o desde la ciudad de Toluca, así también existe una continuidad informativa en el interior de la ciudad de Ixtapan de la Sal.

Señalización interna (*La señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Se observa que no en todos los parques, jardines, monumentos, etc., existe suficiente señalización, por lo que se requieren más “placas” o cédulas con datos específicos.

Accesibilidad (*Evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios, Parque o si aplica, etc.*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: El acceso es fácil para todo tipo de usuarios.

Accesibilidad para personas con capacidades diferentes (*¿Está adaptado el recurso para personas con capacidades diferentes?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Se cuenta con rampas para personas con capacidades diferentes, en diferentes partes de la ciudad.

Limpieza e imagen (*Evalúa la limpieza, estado de conservación e imagen del recurso*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: La imagen y el estado de conservación de la ciudad es aceptable; no obstante, hace falta dar mantenimiento a las fachadas de las casas, construir estacionamientos, dar funcionalidad a los terrenos baldíos.

Recepción e Información externa (*¿Existen horarios publicados al exterior, información sobre precios de entrada?, ¿existen personas en recepción que ofrezcan un buen servicio de información?*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Faltan módulos de información turística en diferentes partes de la ciudad.

Información interna (*Evalúe la información ofrecida en el interior del recurso, así como la interpretación*)

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: La información existente es aceptable.

Sanitarios y otros servicios básicos (*¿Existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita? Ej.: Bancos que apoyen la visita*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Los jardines, monumentos, iglesia, casas, trazo de calles, entre otros, hacen la visita agradable. Se cuenta con un banco y con cajeros automáticos en diferentes partes de la localidad.

Alimentación (*Existencia y calidad de servicios de alimentación*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Existe gran diversidad en el servicio de alimentos; además, se observa suficiente calidad en dicho servicios, específicamente en los establecimientos regulados y fijos.

Compras (*Existe tienda de souvenirs, artesanía en el recurso o cerca?, ¿está diferenciada o es estandarizada?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Se cuenta con dos mercados de artesanías, así como con parques, jardines y monumentos en diferentes partes de la ciudad.

Sostenibilidad medioambiental (*¿Cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Hacen falta servicios de recolección de basura, sobre todo en temporada alta y durante las festividades cuando arriba al lugar una mayor cantidad de personas.

Singularidad (*¿Puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo. ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?*)

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: El recurso cuenta con una buena imagen.

Seguridad (*¿El recurso se puede visitar con seguridad?*)

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Cuenta con la seguridad necesaria.

Comunicación (*¿Existe WiFi en el recurso, red de celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Por ser una localidad con un importante número de habitantes, el servicio de comunicación como el *WiFi*, los teléfonos móvil y fijo o el servicio de *cibercafés*, por el momento son suficientes para la población y la corriente turística que llega a este lugar.

NOMBRE DEL RECURSO: PARQUE ACUÁTICO IXTAPAN DE LA SAL

Fotografía 8: Interior del “Parque Acuático Ixtapan de la Sal”.



Fuente: Osorio (2013). Disponible en: (file:///Users/maribelosorigarcia/Downloads/Parque-acuatico-Ixtapan-de-la-Sal.html) (consultada en sept. 2013).

MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRA: Ixtapan de la Sal.

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (UTM): La ciudad de Ixtapan de la Sal se ubica en la parte sur del Estado México, a 140 kilómetros del Distrito Federal y a 88 kilómetros de la ciudad de Toluca, capital de dicha entidad federativa.

TIPO DE RECURSO (Marcar la opción a la que corresponda).

- Recurso natural.
- Recurso cultural.
- Recurso artesano/Compras/Artesanía de la región.
- Recurso gastronómico /Comida de la región.
- Recurso de ocio/Diversión.

DESCRIPCIÓN

El Parque cuenta con tres albercas, una de ellas de aguas medicinales, toboganes de diversas formas y tamaños (denominados: “Anaconda”, “Río Bravo”, “El abismo” y “Montaña acuática”), juegos infantiles, área de comida y un ferrocarril. De igual manera ofrece servicios adicionales de *lockers*, baños y regaderas. El costo de entrada es de \$150.00 (ciento cincuenta pesos) por adulto y \$100.00 (cien pesos) niños (Ixtapan, Parque Acuático, 2013).

Actividades turísticas (*Enumerar las actividades turísticas que ofrece el recurso*).
Se ofertan servicios de alimentación y hospedaje.

1. Observación de la naturaleza.
2. Realizar actividades recreativas y deportivas (natación, toboganes).
3. Turismo de Salud.

Perfil del turista (*Información acerca del perfil del turista, n° de visitas, procedencia, temporadas, etc.*).

Se caracteriza por ser un segmento de turismo de salud o recreativo; su procedencia mayoritaria es de Toluca y Distrito Federal.

Gestión del recurso (*Tipo de gestión y organismo que se encarga del recurso*).

Es un parque privado.

Cobranza de ingreso (*¿Es necesario pagar para entrar?, ¿Existen descuentos a estudiantes, ancianos, etc.?*). *Elija la opción correcta.*

Sí

No

Comentarios: Para la entrada a este servicio se tiene una cuota de recuperación de \$150.00 pesos adultos y \$100.00 los niños.

Comercialización (*Ej.: ¿Está incluido el recurso en algún paquete turístico, tiene acuerdos con agencias, hoteles, está integrado en alguna ruta turística?*). Elija opción correcta y describa en caso afirmativo.

Sí

No

Comentarios: Algunas agencias lo incluyen dentro de su oferta turística, con paquetes que integran servicio de transportación, entrada a parques y conductor de grupo.

Promoción (*¿Lleva a cabo el recurso acciones de promoción? ¿De qué tipo? Está incluido en acciones de promoción conjunta?*). Escoja opción y describa.

Sí

No

Comentarios: El Parque cuenta con promoción a través de anuncios en TV, espectaculares e Internet.

EVALUACIÓN (*Valore de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente*).

Señalización externa (*existe señalización para llegar al recurso*).

1 2 3 4 5 **(4)**

Comentarios: La señalización observada es desde la ciudad de México o desde la ciudad de Toluca, así también existe una continuidad informativa en las poblaciones intermedias.

Señalización interna (*La señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: El señalamiento interno al parque es suficiente.

Accesibilidad (*Evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios, Parque o si aplica, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El acceso al recurso es fácil ya que existe la suficiente información para llegar; no obstante, en “temporada alta”, suele complicarse el acceso por la cantidad de automóviles, autobuses y transportes colectivos que arriban al lugar. Asimismo, también se obstaculiza la entrada y el pago de la cuota correspondiente, por ser insuficientes los módulos donde se expenden los boletos.

Accesibilidad para personas con capacidades diferentes (*¿Está adaptado el recurso para personas con capacidades diferentes?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Sí se cuenta con las medidas requeridas para atender las necesidades de las personas con capacidades diferentes.

Limpieza e imagen (*Evalúa la limpieza, estado de conservación e imagen del recurso*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En el recurso se cuenta con suficientes botes para el depósito de basura; asimismo, existen campañas continuas de limpieza.

Recepción e Información externa (*¿Existen horarios publicados al exterior, información sobre precios de entrada?, ¿existen personas en recepción que ofrezcan un buen servicio de información?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En cuanto a los horarios para la visita al recurso, éstos se encuentran publicados a la entrada, y resultan suficientes para el conocimiento de todos los usuarios.

Información interna (*Evalúe la información ofrecida en el interior del recurso, así como la interpretación*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La información ofrecida en el interior del parque es buena.

Sanitarios y otros servicios básicos (*¿Existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita? Ej.: Bancos que apoyen la visita*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: No se cuenta con un cajero automático en las cercanías, para ofrecer este servicio bancario; para ello se tiene que acudir al centro de la ciudad.

Alimentación (*Existencia y calidad de servicios de alimentación*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El Parque cuenta con un restaurante en su interior, y con *kioscos* de comida con precios accesibles a todo público.

Compras (*Existe tienda de souvenirs, artesanía en el recurso o cerca?, ¿está diferenciada o es estandarizada?*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Al interior del Parque se expenden diversos productos artesanales y *souvenirs*.

Sostenibilidad medioambiental (*¿Cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El recurso cuenta con políticas de cuidado y reciclado del agua.

Singularidad (*¿Puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo. ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El Parque tiene cualidades específicas que lo diferencian de otros similares, como es la alberca de olas y sus múltiples toboganes de diferentes grados de complejidad.

Seguridad (*¿El recurso se puede visitar con seguridad?*).

1 2 3 4 5 **(4)**

Comentarios: Se observa vigilancia tanto al interior como al exterior del Parque.

Comunicación (*¿Existe WiFi en el recurso, red de celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?*).

1 2 3 4 5 **(3)**

Comentarios: La señal de telefonía celular es buena.

NOMBRE DEL RECURSO: BALNEARIO MUNICIPAL DE IXTAPAN DE LA SAL

Fotografía 9: Entrada al Balneario Municipal de Ixtapan de la Sal.



Fuente: Osorio (2013). Disponible en: (file:///Users/maribelosorigarcia/Downloads/Parque-acuatico-Ixtapan-de-la-Sal.html) (consultada en sept. 2013).

MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRA: Ixtapan de la Sal.

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (UTM): La ciudad de Ixtapan de la Sal se ubica en la parte sur del Estado México, a 140 kilómetros del Distrito Federal y a 88 kilómetros de la ciudad de Toluca, capital de dicha entidad federativa.

TIPO DE RECURSO (Marcar la opción a la que corresponda).

- Recurso natural.
- Recurso cultural.
- Recurso artesano/Compras /Artesanía de la región.
- Recurso gastronómico/Comida de la región.
- Recurso de ocio/Diversión.

DESCRIPCIÓN

El Balneario Municipal cuenta con 5 albercas, 2 chapoteaderos y un tobogán de varios metros de altura, todos rodeados de áreas verdes; asimismo, ofrece a los visitantes área de mesas y asadores, juegos infantiles, canchas deportivas y estacionamiento. Las instalaciones se encuentran abiertas todos los días del año de 7:00 a 18:00 horas (Mexplora, 2013).

Actividades turísticas (*Enumerar las actividades turísticas que ofrece el recurso*).
Se ofertan servicios de alimentación y hospedaje.

1. Observación de la naturaleza.
2. Realizar actividades recreativas y deportivas (natación, toboganes).
3. Turismo de Salud.

Perfil del turista (*Información acerca del perfil del turista, nº de visitas, procedencia, temporadas, etc.*).

Se caracteriza por ser un segmento de turismo de salud o recreativo; siendo su procedencia mayoritaria de Toluca y el Distrito Federal.

Gestión del recurso (*Tipo de gestión y organismo que se encarga del recurso*).

Es un recurso atendido por el municipio.

Cobranza de ingreso (*¿Es necesario pagar para entrar?, ¿existen descuentos a estudiantes, ancianos, etc.?*). *Elija la opción correcta.*

Sí

No

Comentarios: Para la entrada a este servicio, se tiene que cubrir una cuota de recuperación de \$70.00 pesos adultos y \$40.00 los niños.

Comercialización (Ej.: *¿Está incluido el recurso en algún paquete turístico, tiene acuerdos con agencias, hoteles, está integrado en alguna ruta turística?*). Elija opción correcta y describa en caso afirmativo.

Sí

No

Comentarios: Las agencias de viajes no lo incluyen dentro de su oferta turística.

Promoción (*¿Lleva a cabo el recurso acciones de promoción? ¿De qué tipo? Está incluido en acciones de promoción conjunta?*). Escoja opción y describa.

Sí

No

Comentarios: Sólo a través de Internet y dentro de la página *web* del Gobierno municipal. Se considera que se requiere de una intensa campaña de promoción para este recurso.

EVALUACIÓN (Valore de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente).

Señalización externa (Existe señalización para llegar al recurso).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: La señalización observada sólo es al interior del municipio. En el exterior, es decir, viniendo de la Ciudad de México o desde la ciudad de Toluca, es nula.

Señalización interna (*La señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: El señalamiento interno en el parque es insuficiente.

Accesibilidad (*Evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios, Parque o si aplica, etc.*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: El acceso al recurso es difícil no sólo por la carencia de señalamientos, sino también por el tráfico. Además, no es suficiente una taquilla para satisfacer la demanda, especialmente en horas y días determinados, como suele ser el fin de semana, días festivos o “temporada alta”.

Accesibilidad para personas con capacidades diferentes (*¿Está adaptado el recurso para personas con capacidades diferentes?*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: No existen las medidas suficientes para atender las necesidades de las personas con capacidades diferentes.

Limpieza e imagen (*Evalúa la limpieza, estado de conservación e imagen del recurso*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: En el recurso no se cuenta con suficientes botes para el depósito de basura; asimismo, el estado de conservación del balneario es malo y se nota descuidado.

Recepción e Información externa (*¿Existen horarios publicados al exterior, información sobre precios de entrada?, ¿existen personas en recepción que ofrezcan un buen servicio de información?*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: En cuanto a los horarios para la visita al recurso, éstos se encuentran publicados a la entrada, pero falta personal que oriente y facilite el acceso.

Información interna (*Evalúe la información ofrecida en el interior del recurso, así como la interpretación*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: El balneario es pequeño en extensión, y no abunda la información referente a la ubicación. Hacen falta señalamientos preventivos.

Sanitarios y otros servicios básicos (*¿Existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita? Ej.: Bancos que apoyen la visita*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: No se cuenta con cajero automático para el servicio, se tiene que ir al centro de la localidad.

Alimentación (*Existencia y calidad de servicios de alimentación*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: El balneario carece de los adecuados servicios de alimentos y bebidas.

Compras (*Existe tienda de souvenirs, artesanía en el recurso o cerca?, ¿está diferenciada o es estandarizada?*).

1 2 3 4 5 (1)

Comentarios: No existen.

Sostenibilidad medioambiental (*¿Cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: El recurso requiere de tecnología para tratamiento y reciclado de agua.

Singularidad (*¿Puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo. ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?*).

1 2 3 4 5 (1)

Comentarios: Al balneario le hace falta una ampliación, implementar nuevas atracciones, limpieza, así como servicio de sanitarios y regaderas, señalización, seguridad, entre otros.

Seguridad (*¿El recurso se puede visitar con seguridad?*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: No se observa vigilancia ni en el interior ni en el exterior del balneario.

Comunicación (*¿Existe WiFi en el recurso, red de celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: La señal de telefonía celular es buena.

NOMBRE DEL RECURSO: PLAZA MACLOVIA

Fotografía 10: Diferentes aspectos y servicios de la “Plaza Maclovía”.



Fuente: Facultad de Turismo y Gastronomía, investigación de campo (25/10/2013).

MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRA: Ixtapan de la Sal.

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (UTM): La ciudad de Ixtapan de la Sal se ubica en la parte sur del Estado México, a 140 kilómetros del Distrito Federal y a 88 kilómetros de la ciudad de Toluca, capital de dicha entidad federativa.

TIPO DE RECURSO (Marcar la opción a la que corresponda).

- Recurso natural.
- Recurso cultural.
- Recurso artesano/Compras /Artesanía de la región.
- Recurso gastronómico /Comida de la región.
- Recurso de ocio/Diversión.

DESCRIPCIÓN

La “Plaza Maclovía” es un centro comercial inaugurado en agosto del 2013 que se caracteriza por el cuidado del medio ambiente, sus amplios jardines, su lago artificial, así como por sus locales construidos en tabique rojo aparente con techos de viguería y teja. Incluye un supermercado, tiendas de ropa, estética, librería, florería, heladería, restaurantes y *kioscos* que ofrecen comida rápida. Cabe destacar que también cuenta con un “Centro de Convenciones Sustentable”, único en su tipo en América Latina, con capacidad para 300 personas.

Actividades turísticas (*Enumerar las actividades turísticas que ofrece el recurso*).
Se ofertan servicios de alimentación y hospedaje.

1. Compras.
2. Fotografía.
3. Servicio de estética.
4. Consumo de alimentos y bebidas.
5. Congresos, reuniones.
6. Observación de la naturaleza.
7. Caminatas, paseos y actividades recreativas.

Perfil del turista (*Información acerca del perfil del turista, nº de visitas, procedencia, temporadas, etc.*).

Está destinado principalmente a los pobladores, aunque el turista o visitante que proviene de distintas partes de la región, del Estado de México y del interior del país, pueden hacer uso y disfrutar de estas instalaciones.

Gestión del recurso (*Tipo de gestión y organismo que se encarga del recurso*).

Privado.

Cobranza de ingreso (*¿Es necesario pagar para entrar?, ¿Existen descuentos a estudiantes, ancianos, etc.?*). Elija la opción correcta.

Sí

No

Comentarios: La entrada a la Plaza es gratuita, pero los servicios específicos son cobrados de acuerdo con cada uno, así como la renta del Centro de Convenciones.

Comercialización (*Ej.: ¿Está incluido el recurso en algún paquete turístico, tiene acuerdos con agencias, hoteles, está integrado en alguna ruta turística?*). Elija opción correcta y describa en caso afirmativo.

Sí

No

Comentarios: Aunque Ixtapan de la Sal está incluido en una ruta específica denominada "Caminos del Sol", es opcional su inclusión para algunas agencias o transportadoras minoristas de la ciudad de Toluca o Distrito Federal.

Promoción (*¿Lleva a cabo el recurso acciones de promoción? ¿De qué tipo? Está incluido en acciones de promoción conjunta?*). Escoja opción y describa.

Sí

No

Comentarios: La promoción es local, también se realiza a través de Internet, y por convenio con agencias de viajes específicas.

EVALUACIÓN (Valore de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente).

Señalización externa (Existe señalización para llegar al recurso).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La señalización observada es desde la ciudad de México o desde la ciudad de Toluca; así también existe una continuidad informativa en el interior de la ciudad de Ixtapan de la Sal.

Señalización interna (La señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Existen algunos letreros específicos para guiar al usuario hacia los distintos servicios ofertados en la Plaza.

Accesibilidad (Evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios, Parque o si aplica, etc.).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: El acceso es fácil para todo tipo de usuarios.

Accesibilidad para personas con capacidades diferentes (¿Está adaptado el recurso para personas con capacidades diferentes?).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Se cuenta con rampas para el acceso a personas con capacidades diferentes.

Limpieza e imagen (*Evalúa la limpieza, estado de conservación e imagen del recurso*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: La imagen y el estado de conservación son excelentes.

Recepción e Información externa (*¿Existen horarios publicados al exterior, información sobre precios de entrada?, ¿existen personas en recepción que ofrezcan un buen servicio de información?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Existen algunos letreros informativos para el público en general.

Información interna (*Evalúe la información ofrecida en el interior del recurso, así como la interpretación*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: La información es adecuada.

Sanitarios y otros servicios básicos (*¿Existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita? Ej.: Bancos que apoyen la visita*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Los jardines, el lago, el material y diseño de los comercios hacen el recurso agradable a la vista.

Alimentación (*Existencia y calidad de servicios de alimentación*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Se cuenta con diversos establecimientos de alimentos y bebidas, y se observa suficiente calidad en el servicio.

Compras (*Existe tienda de souvenirs, artesanía en el recurso o cerca?, ¿está diferenciada o es estandarizada?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La Plaza cuenta con diversas tiendas de distintos tipos.

Sostenibilidad medioambiental (*¿Cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: La Plaza prioriza el cuidado del medio ambiente.

Singularidad (*¿Puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo. ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: El recurso cuenta con una importante imagen que lo diferencia de otros de su tipo.

Seguridad (*¿El recurso se puede visitar con seguridad?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Cuenta con la seguridad necesaria.

Comunicación (*¿Existe WiFi en el recurso, red de celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Por ser una localidad con un importante número de habitantes, el servicio de comunicación como el *WiFi*, los teléfonos móvil y fijo o el servicio de *cibercafés*, por el momento son suficientes para la población y la corriente turística que llega a esta ciudad.

**NOMBRE DEL RECURSO: “IXTAPAN GOLF RESORT COUNTRY CLUB
IXTAPAN DE LA SAL”**

Fotografía 11: Vista del campo de Golf del “Ixtapan Golf Resort Country Club Ixtapan de la Sal”.



Fuente: *Gran Reserva* (2010). Disponible en: <http://www.granreserva.com.mx/> (consultada en septiembre de 2013).

MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRA: Ixtapan de la Sal.

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (UTM): La ciudad de Ixtapan de la Sal se ubica en la parte sur del Estado México, a 140 kilómetros del Distrito Federal y a 88 kilómetros de la ciudad de Toluca, capital de dicha entidad federativa. Por su parte, el desarrollo “Gran Reserva”, desarrollo golfístico y habitacional, se encuentra en el perímetro norte de Ixtapan de la Sal, a 80 minutos de la ciudad de México y a 40 minutos de Toluca.

TIPO DE RECURSO (Marcar la opción a la que corresponda).

- Recurso natural.
- Recurso cultural.
- Recurso artesano/Compras.
- Recurso gastronómico.
- Recurso de ocio/Diversión.

DESCRIPCIÓN

El “Ixtapan Golf Resort Country Club Ixtapan de la Sal” es también conocido en las inmediaciones como “Gran Reserva Ixtapan Country Club”. Es un desarrollo inmobiliario de alto nivel que cuenta con un lago interior, un campo de golf de 18 hoyos, zona residencial, *Casa Club*, *SPA*, *raquet club*, así como con un club hípico, gimnasio, restaurant-bar, guardería y salón de juegos. Se localiza a unos minutos de la ciudad de Ixtapan de la Sal.

Actividades turísticas (*Enumerar las actividades turísticas que ofrece el recurso*).

1. Tiene servicio de hospedaje denominado “Motel de la reserva”.
2. Cuenta con el servicio de *SPA*.
3. Servicio de alimentos y bebidas.
4. Servicio de gimnasio.
5. Actividades recreativas como la práctica del hipismo.
6. Práctica de actividades deportivas como el Golf.

Perfil del turista (*Información acerca del perfil del turista, nº de visitas, procedencia, temporadas, etc.*).

El turista o visitante suele ser residencial, y proviene de distintas partes de la región, del Distrito Federal, del Estado de México y del interior del país.

Gestión del recurso (*Tipo de gestión y organismo que se encarga del recurso*).

El Club tiene una administración propia.

Cobranza de ingreso (*¿Es necesario pagar para entrar?, ¿Existen descuentos a estudiantes, ancianos, etc.?).* Elija la opción correcta.

Sí

No

Comentarios: Para la visita al Club es necesaria una reservación, ya sea al interior del propio lugar o bien, a través de la Dirección de Turismo del Ayuntamiento.

Comercialización (*Ej.: ¿Está incluido el recurso en algún paquete turístico, tiene acuerdos con agencias, hoteles, está integrado en alguna ruta turística?).* Elija opción correcta y describa en caso afirmativo.

Sí

No

Comentarios: El Club tiene convenios con agencia de viajes tanto minoristas como mayoristas. Ixtapan de la Sal está integrada a una ruta turística denominada “Caminos del Sol”.

Promoción (*¿Lleva a cabo el recurso acciones de promoción? ¿De qué tipo? Está incluido en acciones de promoción conjunta?).* Escoja opción y describa.

Sí

No

Comentarios: La promoción es amplia, por parte de la empresa.

EVALUACIÓN (*Valore de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente).*

Señalización externa (*Existe señalización para llegar al recurso).*

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: La señalización observada para Ixtapan de la Sal hacia el lugar, es limitada; desde la ciudad de México o desde la ciudad de Toluca, se observa una continuidad informativa en las poblaciones intermedias.

Señalización interna (*La señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: El señalamiento al interior de Ixtapan de la Sal es suficiente, y en el recurso el señalamiento para llegar a las diferentes áreas es de calidad y también suficiente.

Accesibilidad (*Evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios, Parque o si aplica, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El acceso al recurso es fácil para todo tipo de usuarios.

Accesibilidad para personas con capacidades diferentes (*¿Está adaptado el recurso para personas con capacidades diferentes?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Se tienen los medios y las medidas necesarias para atender las necesidades de las personas con capacidades diferentes.

Limpieza e imagen (*Evalúa la limpieza, estado de conservación e imagen del recurso*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: En el *Club* se cuenta con botes para basura y contenedores suficientes para depositar los deshechos. Se cuenta con vehículos para recoger la basura generada por los usuarios.

Recepción e Información externa (*¿Existen horarios publicados al exterior, información sobre precios de entrada?, ¿existen personas en recepción que ofrezcan un buen servicio de información?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Los horarios para el acceso a las diferentes áreas deportivas y recreativas están publicados en las entradas.

Información interna (*Evalúe la información ofrecida en el interior del recurso, así como la interpretación*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: El personal del *Club* goza de la cultura del buen servicio y de atención para los usuarios.

Sanitarios y otros servicios básicos (*¿Existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita? Ej.: Bancos que apoyen la visita*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: En la ciudad de Ixtapan de la Sal se cuenta con 3 cajeros automáticos.

Alimentación (*Existencia y calidad de servicios de alimentación*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Se observa una óptima calidad en el servicio, y una diversidad en el servicio de alimentos.

Compras (*Existe tienda de souvenirs, artesanía en el recurso o cerca?, ¿está diferenciada o es estandarizada?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: En la población de Ixtapan de la Sal existe una destacada diversificación de productos artesanales y *souvenirs*, y se encuentra muy cerca del recurso descrito.

Sostenibilidad medioambiental (*¿Cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: En el *Club* se cuenta con botes para la basura; además, la Administración tiene vehículos para transportar los residuos cuando es necesario.

Singularidad (*¿Puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo. ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: El turismo que arriba al *Club* tiene una personalidad propia, por pertenecer a una clase privilegiada desde el punto de vista económico. Mayoritariamente se considera al turismo de negocios, turismo recreativo y deportivo.

Seguridad (*¿El recurso se puede visitar con seguridad?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Se requiere de mayor vigilancia en las inmediaciones.

Comunicación (*¿Existe WiFi en el recurso, red de celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?*).

1 2 3 4 5 (5)

Comentarios: Se cuenta con un buen servicio de comunicación *WiFi*, teléfonos fijos o móviles así como servicio de *cibercafés* en los alrededores, los cuales se consideran suficientes para los usuarios.

FICHAS DE EVALUACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS TONATICO

NOMBRE DEL RECURSO: SANTUARIO DE NUESTRA SEÑORA DE TONATICO

Fotografía 1: Santuario de Nuestra Señora de Tonatico.



Fuente: *TravelbyMexico* (2012). Disponible en:

<http://www.travelbymexico.com/ixtapan/atractivos/?nom=kixtapansantuario> (consultada en octubre de 2013).

MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRA: Tonatico es la cabecera municipal del municipio del mismo nombre. En este lugar es donde se encuentra el Santuario de Nuestra Señora de Tonatico.

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (UTM): La ciudad de Tonatico se ubica en la parte sur del Estado México, a 133 kilómetros del Distrito Federal, a 84 de la ciudad de Toluca, capital del Estado, y a cinco kilómetros de Ixtapan de la Sal.

TIPO DE RECURSO (Marcar la opción a la que corresponda).

- Recurso natural.
- Recurso cultural.
- Recurso artesano/Compras/ Artesanía de la región.
- Recurso gastronómico/ Comida de la región.
- Recurso de ocio/Diversión.

DESCRIPCIÓN

El Santuario de Nuestra Señora de Tonatico es un edificio construido por la orden de los franciscanos en el siglo XVII. Sus torres, la decoración de la nave, el presbiterio y el diseño de las capillas laterales evidencian etapas constructivas influidas por lineamientos de estilos tanto barroco como neoclásico. Hay quienes comentan que la imagen de Nuestra Señora de Tonatico fue traída en 1553 por los frailes, y desde entonces se realizan peregrinaciones a este Santuario, las cuales usualmente se llevan a cabo en la última semana del mes de enero y los primeros días de febrero.

Actividades turísticas (*enumerar las actividades turísticas que ofrece el recurso*).
Se ofertan servicios de alimentación y hospedaje.

1. Observar el arte del Santuario.
2. Participar de las costumbres y tradiciones relacionadas con la festividad.
3. Realizar peregrinaciones al Santuario.
4. Observación de las danzas.

Perfil del turista (*Información acerca del perfil del turista, número de visitas, procedencia, temporadas, etc.*).

El segmento turístico es cultural y el subsegmento, religioso; los visitantes y peregrinos provienen de diversas partes como Toluca, Distrito Federal y varias partes del estado de Guerrero.

Gestión del recurso (*tipo de gestión y organismo que se encarga del recurso*).

Para la custodia y organización de las festividades, la Mayordomía es la encargada, en conjunto con algunas asociaciones religiosas.

Cobranza de ingreso (*¿Es necesario pagar para entrar?, ¿existen descuentos a estudiantes, ancianos, etc.?*). Elija la opción correcta.

Sí

No

Comentarios: Para la visita a la iglesia y observación de las obras artísticas que contiene, así como para la participación en las festividades y peregrinaciones, no se requiere del pago de alguna cuota.

Comercialización (*Ej.: ¿Está incluido el recurso en algún paquete turístico, tiene acuerdos con agencias, hoteles, está integrado en alguna ruta turística?*). Elija opción correcta y describa en caso afirmativo.

Sí

No

Comentarios: Aunque Tonatico pertenece a una ruta turística denominada “Caminos del Sol”, es opcional para algunas agencias o transportadoras minoristas de la ciudad de Toluca o Distrito Federal su inclusión en paquetes turísticos.

Promoción (*¿Lleva a cabo el recurso acciones de promoción? ¿De qué tipo? ¿Está incluido en acciones de promoción conjunta?*). Escoja opción y describa.

Sí

No

Comentarios: La promoción es conjunta y de diferente tipo; por parte de la SECTUR del Gobierno del Estado de México se lleva cabo una publicidad impresa; la Iglesia y diversas asociaciones religiosas lo hacen de manera impresa y verbal. La Dirección de Turismo del Ayuntamiento lo hace de forma escrita.

EVALUACIÓN (*Valore de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente*).

Señalización externa (*Existe señalización para llegar al recurso*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: La señalización observada para Tonatico se presenta desde la ciudad de México o desde la ciudad de Toluca; así también existe una continuidad informativa en las poblaciones intermedias.

Señalización interna (*La señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: El señalamiento interno para el recurso no es suficiente; no obstante, permite guiarse. El señalamiento informativo que ha sido colocado en los comercios y módulos turísticos, se debe a los diferentes prestadores de servicios turísticos de la localidad.

Accesibilidad (*Evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios, Parque o si aplica, etc.*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: El acceso al Santuario y la participación en las peregrinaciones es fácil, aunque por las aglomeraciones hay segmentos a los cuales se les dificulta su llegada e integración.

Accesibilidad para personas con capacidades diferentes (*¿está adaptado el recurso para personas con capacidades diferentes?*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Los medios y medidas para atender las necesidades de las personas con capacidades diferentes, no son suficientes. Existe dificultad para estas personas para observar los atractivos y participar en estos eventos debido a las aglomeraciones, especialmente en ciertas temporadas (como festividades, vacaciones, días de asueto).

Limpieza e imagen (*Evalúa la limpieza, estado de conservación e imagen del recurso*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En la población se cuentan con botes para el depósito de basura, asimismo existen campañas continuas de limpieza y se cuenta con los servicios públicos para recolectar los desechos.

Recepción e Información externa (*¿existen horarios publicados al exterior, información sobre precios de entrada?, ¿existen personas en recepción que ofrezcan un buen servicio de información?*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: En cuanto a la publicación de horarios para la visita a la iglesia y la participación en las peregrinaciones, los medios utilizados no resultan suficientes para el conocimiento de todos los usuarios.

Información interna (*Evalúe la información ofrecida en el interior del recurso, así como la interpretación*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Los habitantes gozan de la cultura del buen servicio y de atención a los visitantes.

Sanitarios y otros servicios básicos (*¿Existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita? Ej.: Bancos que apoyen la visita*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Se cuenta con 2 cajeros automáticos en la población para el servicio a los usuarios.

Alimentación (*Existencia y calidad de servicios de alimentación*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Se cuenta con gran diversidad en el servicio de alimentos; además, se observa suficiente calidad en cuanto a hospedaje y alimentación pero en las empresas establecidas, lo que no ocurre en relación con los puestos semifijos.

Compras (*¿existe tienda de souvenirs, artesanía en el recurso o cerca?, ¿está diferenciada o es estandarizada?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En la población de Tonicaco se cuenta con 2 mercados de artesanías (uno situado en el Jardín Principal y otro en el Mercado Municipal, éste último

localizado a dos cuadras del centro del poblado) donde se expenden diversos productos artesanales y *souvenirs*.

Sostenibilidad medioambiental (*¿cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La población cuenta con recipientes para depositar la basura, además de que se llevan a cabo campañas continuas de limpieza.

Singularidad (*¿puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo? ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El tipo de turismo que arriba al Santuario y participa en las peregrinaciones, presenta interés por conocer hábitos y costumbres del lugar.

Seguridad (*¿El recurso se puede visitar con seguridad?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Sí, aunque se requiere de mayor vigilancia.

Comunicación (*¿existe WiFi en el recurso, red de celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Por ser una localidad con un importante número de habitantes, el servicio de comunicación como el *WiFi*, los teléfonos móvil y fijo o el servicio de *cibercafés*, por el momento son suficientes para la población y la corriente turística que llega a esta localidad.

NOMBRE DEL RECURSO: PARQUE DEL SOL

Fotografía 2: Interior del “Parque del Sol”.



Fuente: *Ayuntamiento de Tonicato* (2013). Disponible en:
<http://www.tonicoturistico.com.mx/index.html> (consultada en octubre de 2013).

MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRA: Tonicato es la cabecera municipal del municipio del mismo nombre. En este lugar es donde se encuentra el “Parque del Sol”.

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (UTM): La ciudad de Tonicato se ubica en la parte sur del Estado México, a 133 kilómetros del Distrito Federal, a 84 de la ciudad de Toluca, capital del Estado, y a cinco kilómetros de Ixtapan de la Sal.

TIPO DE RECURSO (Marcar la opción a la que corresponda).

- Recurso natural.
- Recurso cultural.
- Recurso artesano/Compras /Artesanía de la región.
- Recurso gastronómico /Comida de la región.
- Recurso de ocio/Diversión.

DESCRIPCIÓN

El “Parque del Sol” se encuentra a 500 metros del centro del poblado, sobre una de las lomas de la barranca de *Tzumpantitlán*, donde también se localiza una caída de agua de cuarenta metros. Este parque tiene numerosos espacios verdes sombreados por corpulentos árboles; igualmente cuenta con servicio de mesas y asadores, palapa, cinco albercas, un chapoteadero, juegos recreativos para niños y fuente de sodas.

En él sobresale como atractivo un puente colgante para pasar sobre la barranca; en los alrededores, se observan andadores, escalinatas y puentes más pequeños para recorrer toda el área. Igualmente cuenta con un amplio estacionamiento como servicio adicional para los visitantes.

Actividades turísticas (*Enumerar las actividades turísticas que ofrece el recurso*).
Se ofertan servicios de alimentación y hospedaje.

1. Observación de la naturaleza.
2. Actividades recreativas y deportivas (como natación).
3. Caminatas o senderismo.

Perfil del turista (*información acerca del perfil del turista, n° de visitas, procedencia, temporadas, etc.*).

El perfil del turista o visitante que acude a este lugar, es el de naturaleza, a quien le gusta realizar ecoturismo y turismo rural. Proviene de la ciudad de Toluca y del Distrito Federal, mayoritariamente.

Gestión del recurso (*Tipo de gestión y organismo que se encarga del recurso*).

La entidad que administra el recurso es el H. Ayuntamiento de Tonatico.

Cobranza de ingreso (*¿Es necesario pagar para entrar?, ¿existen descuentos a estudiantes, ancianos, etc.?*) Elija la opción correcta.

Sí

No

Comentarios: Para entrar a este parque se tiene que cubrir una cuota de recuperación de \$150.00 (ciento cincuenta pesos).

Comercialización (*Ej.: ¿Está incluido el recurso en algún paquete turístico, tiene acuerdos con agencias, hoteles, está integrado en alguna ruta turística?*). Elija opción correcta y describa en caso afirmativo.

Sí

No

Comentarios: Aunque Tonatico pertenece a una ruta específica denominada “Caminos del Sol”, es opcional para algunas agencias o transportadoras minoristas de la ciudad de Toluca o Distrito Federal su inclusión en paquetes turísticos.

Promoción (*¿Lleva a cabo el recurso acciones de promoción? ¿De qué tipo? ¿Está incluido en acciones de promoción conjunta?*). Escoja opción y describa.

Sí

No

Comentarios: La promoción (publicación escrita) es conjunta entre la SECTUR del Gobierno del Estado de México y el H. Ayuntamiento de Tonatico.

EVALUACIÓN (Valore de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente).

Señalización externa (existe señalización para llegar al recurso).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La señalización parte desde la ciudad de México o desde la ciudad de Toluca, y existe una continuidad informativa en las poblaciones intermedias. Sin embargo, se considera que se requiere de información o señalamientos de los diversos atractivos turísticos o recursos tanto naturales como culturales que tiene la población de Tonalico.

Señalización interna (la señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: El señalamiento interno del Parque no es suficiente. El señalamiento informativo es el que se encuentra colocado en algunos comercios, módulos turísticos y diversos servicios turísticos.

Accesibilidad (evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios, Parque o si aplica, etc.).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: El acceso al recurso es fácil porque existe la suficiente información para llegar; no obstante, hay segmentos a los cuales se les dificulta llegar.

Accesibilidad para personas con capacidades diferentes (*¿está adaptado el recurso para personas con capacidades diferentes?*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Los medios y las medidas para atender las necesidades de las personas con capacidades diferentes no son suficientes.

Limpieza e imagen (*evalúa la limpieza, estado de conservación e imagen del recurso*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En el recurso se cuenta con suficientes botes para el depósito de basura; asimismo, se llevan a cabo campañas continuas de limpieza y se cuenta con los servicios públicos para recolectar los desechos generados.

Recepción e Información externa (*¿existen horarios publicados al exterior, información sobre precios de entrada?, ¿existen personas en recepción que ofrezcan un buen servicio de información?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En cuanto a los horarios para la visita de este recurso, se encuentran publicados en la entrada, y se considera que son suficientes para el conocimiento de todos los usuarios.

Información interna (*evalúe la información ofrecida en el interior del recurso, así como la interpretación*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Los habitantes gozan de la cultura del buen servicio y de atención hacia los visitantes.

Sanitarios y otros servicios básicos (*¿existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita? Ej.: Bancos que apoyen la visita*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: No se cuenta con un cajero automático para el servicio bancario, se tiene que recurrir a otros sitios ubicados a más de 500 metros del lugar.

Alimentación (*existencia y calidad de servicios de alimentación*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Existe cierta diversidad en el servicio de alimentos; también se observa suficiente calidad en el servicio de hospedaje.

Compras (*¿existe tienda de souvenirs, artesanía en el recurso o cerca?, ¿está diferenciada o es estandarizada?*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Al interior del Parque se expenden diversos productos artesanales y *souvenirs*.

Sostenibilidad medioambiental (*¿cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El recurso cuenta con recipientes para depositar la basura, además de que se llevan a cabo campañas continuas de limpieza.

Singularidad (*¿puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo? ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El tipo de turismo que arriba al “Parque del Sol” tiene interés por estar en contacto con la naturaleza.

Seguridad (*¿el recurso se puede visitar con seguridad?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Se observa vigilancia por parte del H. Ayuntamiento, aunque se considera que se requiere de mayor vigilancia.

Comunicación (*¿existe WiFi en el recurso, red de celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En el atractivo no se cuenta con el servicio de comunicación como el *WiFi*, teléfonos móvil y fijo o el servicio de *cibercafés*, aunque en la población ubicada a un poco más de 500 metros, el servicio es suficiente para los habitantes y la corriente turística.

NOMBRE DEL RECURSO: BALNEARIO MUNICIPAL DE TONATICO

Fotografía 3: Interior del Balneario Municipal.



Fuente: *México Desconocido* (2011). Disponible en:

<http://www.mexicodesconocido.com.mx/balnearios-en-el-estado-de-mexico.html> (consultada en octubre de 2013).

MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRA: Tonicato es la cabecera municipal del municipio del mismo nombre. En este lugar es donde se encuentra el Balneario.

LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA (UTM): La ciudad de Tonicato se ubica en la parte sur del Estado México, a 133 kilómetros del Distrito Federal, a 84 de la ciudad de Toluca, capital del Estado, y a cinco kilómetros de Ixtapan de la Sal.

TIPO DE RECURSO (Marcar la opción a la que corresponda).

- Recurso natural.
- Recurso cultural.
- Recurso artesano/Compras /Artesanía de la región.
- Recurso gastronómico/ Comida de la región.
- Recurso de ocio/Diversión.

DESCRIPCIÓN

El Balneario Municipal de Tonicato ofrece atención al público desde 1939; es un lugar de descanso y esparcimiento. Cuenta con 5 albercas, 2 chapoteaderos y un tobogán, así como con espaciosas áreas verdes, mesas y asadores; zona de juegos infantiles, canchas deportivas y estacionamientos.

El Balneario posee aguas termales y minerales, con una temperatura aproximada de 5 grados centígrados. Dichas aguas presentan propiedades curativas, coadyuvantes en el tratamiento del reumatismo, la artritis, arterioesclerosis, al igual que el lumbago, gota, hipertensión arterial y ciática, entre otros padecimientos. El lugar se encuentra abierto los 365 días del año.

Actividades turísticas (*enumerar las actividades turísticas que ofrece el recurso*).
Se ofertan servicios de alimentación y hospedaje.

1. Observación de la naturaleza.
2. Actividades recreativas y deportivas (como la natación).
3. Aquéllas relacionadas con el Turismo de Salud (masajes, tratamientos corporales, faciales, meditación, etc.).

Perfil del turista (*información acerca del perfil del turista, nº de visitas, procedencia, temporadas, etc.*).

Se caracteriza por ser un segmento de turismo de salud o recreativo; su procedencia mayoritaria es de Toluca y del Distrito Federal.

Gestión del recurso (*Tipo de gestión y organismo que se encarga del recurso*).

La entidad que administra el recurso es el H. Ayuntamiento de Tonicato.

Cobranza de ingreso (*¿Es necesario pagar para entrar?, ¿existen descuentos a estudiantes, ancianos, etc.?*) Elija la opción correcta.

Sí

No

Comentarios: Para la entrada a este servicio se tiene que cubrir una cuota de recuperación de \$150.00 (ciento cincuenta pesos).

Comercialización (*Ej.: ¿Está incluido el recurso en algún paquete turístico, tiene acuerdos con agencias, hoteles, está integrado en alguna ruta turística?*). Elija opción correcta y describa en caso afirmativo.

Sí

No

Comentarios: Aunque Tonatico pertenece a ruta específica denominada “Caminos del Sol”, es opcional para algunas agencias o transportadoras minoristas de la ciudad de Toluca o Distrito Federal su inclusión en paquetes turísticos.

Promoción (*¿Lleva a cabo el recurso acciones de promoción? ¿De qué tipo? ¿Está incluido en acciones de promoción conjunta?*). Escoja opción y describa.

Sí

No

Comentarios: La promoción (publicación escrita) es conjunta entre la SECTUR del Gobierno del Estado de México y el H. Ayuntamiento de Tonatico.

EVALUACIÓN (Valore de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente).

Señalización externa (existe señalización para llegar al recurso).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: La señalización observada proviene desde la ciudad de México o desde la ciudad de Toluca; igualmente existe una continuidad informativa en las poblaciones intermedias. Sin embargo, se considera que se requiere de señalamientos para promover los diversos atractivos turísticos o recursos naturales y culturales que tiene Tonatico.

Señalización interna (la señalización interna permite guiarse cómodamente en el interior del recurso).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: El señalamiento interno del Balneario no es suficiente. El señalamiento informativo es el colocado en algunos comercios, módulos turísticos y diversos servicios turísticos.

Accesibilidad (evalúa la accesibilidad al recurso, si es de fácil acceso, para todo tipo de usuarios, Parque o si aplica, etc.).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: El acceso al recurso es fácil porque existe la suficiente información para llegar; sin embargo, hay segmentos a los cuales les dificulta la llegada.

Accesibilidad para personas con capacidades diferentes (*¿está adaptado el recurso para personas con capacidades diferentes?*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Los medios y las medidas para atender las necesidades de las personas con capacidades diferentes no son suficientes.

Limpieza e imagen (*evalúa la limpieza, estado de conservación e imagen del recurso*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En el recurso se cuenta con suficientes botes para el depósito de basura; asimismo, se llevan a cabo campañas continuas de limpieza y se cuenta con los servicios públicos para recolectar los desechos.

Recepción e Información externa (*¿existen horarios publicados al exterior, información sobre precios de entrada?, ¿existen personas en recepción que ofrezcan un buen servicio de información?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En cuanto a los horarios para la visita al recurso, éstos se encuentran publicados en la entrada, y se considera que son suficientes para el conocimiento de todos los usuarios.

Información interna (*evalúe la información ofrecida en el interior del recurso, así como la interpretación*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Los habitantes gozan de la cultura del buen servicio y de atención a los visitantes.

Sanitarios y otros servicios básicos (*¿existen elementos que apoyen y hagan agradable la visita? Ej.: Bancos que apoyen la visita*).

1 2 3 4 5 (2)

Comentarios: No se cuenta con cajero automático para el servicio bancario, se tiene que llegar al centro del poblado que se encuentra a 500 metros del lugar.

Alimentación (*existencia y calidad de servicios de alimentación*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Se cuenta con diversidad en el servicio de alimentos, y se observa calidad tanto en dicho servicio como en el de hospedaje.

Compras (*¿existe tienda de souvenirs, artesanía en el recurso o cerca?, ¿está diferenciada o es estandarizada?*).

1 2 3 4 5 (3)

Comentarios: Al interior y en los alrededores del Balneario se expenden diversos productos artesanales y *souvenirs*.

Sostenibilidad medioambiental (*¿cómo evaluaría la preocupación ecológica del recurso? Tiene política de sostenibilidad, estudio de capacidad de carga, tratamiento de residuos tóxicos apropiados, reciclaje de basuras, etc.*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El recurso cuenta con recipientes para depositar la basura, y se llevan a cabo campañas continuas de limpieza.

Singularidad (*¿puede ser considerado un recurso diferenciado con respecto a otros del mismo tipo? ¿Despierta emoción en el visitante? ¿Tiene personalidad propia?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: El tipo de turismo que acude al Balneario, tiene interés por las actividades recreativas y deportivas.

Seguridad (*¿el recurso se puede visitar con seguridad?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: Se observa vigilancia por parte del Ayuntamiento, aunque se considera que se requiere de mayor vigilancia en los alrededores.

Comunicación (*¿existe WiFi en el recurso, red para celular, teléfonos cercanos, cibercafés cercanos, etc.?*).

1 2 3 4 5 (4)

Comentarios: En el atractivo no se cuenta con el servicio de comunicación como *WiFi*, teléfonos móvil y fijo o el servicio de *cibercafés*, aunque en la población ubicada cerca de ahí el servicio es suficiente para los habitantes y la corriente turística.

Destino: Ixtapan de la Sal, Edo. Méx.

Número del Indicador	Nombre del Indicador	Código	Cauntitativa	Cualitativa	Datos
Oferta Turística					
1	Número de museos	OT1	X		0
2	Número de monumentos	OT2	X		4
3	Número de restaurantes y bares	OT3	X		17
4	Número de agencias de viajes	OT4	X		2
5	Existencia de zonas arqueológicas dentro de destino	OT5	X		0
6	Número de cuartos de hotel	OT6	X		1453
7	Número de establecimientos de alimentos y bebidas	OT7	X		55
8	Afluencia de transporte local del destino	OT8		X	Suficiente
9	La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turísticos que se encuentran dentro del destino	OT9		X	Insuficiente
10	Número total de rutas del destino turístico	OT10	X		5
11	Número de declaratorias patrimonio material e inmaterial de la UNESCO y declaratorias nacionales de patrimonio material e inmaterial del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) distintas a las señaladas en otros rubros. Total por destino turístico	OT11	X		0
12	Total de rutas turísticas	OT12	X		1
13	Número de hoteles por categoría	OT13	X		64
14	Existencia de inventario de atractivos y prestadores de servicios turísticos.	OT14		X	0
15	Declaratoria de zona de monumentos históricos	OT15	X		0
16	Gasto promedio de turistas	OT16	X		S.D.
17	Estadía promedio de turistas (días)	OT17	X		1
18	Número de actividades de ocio disponibles	OT18	X		10
Democratización de la Productividad Turística					
1	Tasa de crecimiento del empleo en el sector turístico	DP1	X		3.2
2	Nivel de bienestar (calidad de vida)	DP2		X	0.77 (Medio)
3	Salario promedio diario de cotización	DP3	X		\$125.42
4	Número de empleos (directos) en el sector turístico	DP4	X		2000

Destino: Ixtapan de la Sal, Edo. Méx.

Número del Indicador	Nombre del Indicador	Código	Cauntitativa	Cualitativa	Datos
5	Tasa de desocupación	DP5	X		4.5
6	Índice de Rezago Social	DP6	X		0.42 (bajo)
7	Índice de Marginación	DP7	X		menos 1.0132
8	Medición del Impacto social y productivo del Turismo - SAM	DP8		X	S.D
9	Encadenamiento productivo del sector	DP9		X	S.D
Sustentabilidad turística					
1	Tratamiento de aguas residuales y pluviales	ST1		X	Insuficiente
2	Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación municipales	ST2	X		1
3	Porcentaje de cobertura del sistema de drenaje y alcantarillado	ST3	X		89.00%
4	Infraestructura y equipamiento para el manejo integral de desechos sólidos	ST4		X	0
5	Normatividad ambiental (Planes y programas en materia de educación ambiental privado)	ST5		X	0
6	Acciones de conservación del patrimonio	ST6	X		0
7	Áreas naturales protegidas	ST7	X		0
8	Ordenamiento ecológico estatal y/o regional decretado	ST8		X	Insuficiente
9	Estudio de FONATUR para guiar el desarrollo turístico	ST9		X	Actualizado
10	Ordenamiento ecológico territorial decretado	ST10		X	Insuficiente
11	Manejo de Riesgo	ST11		X	Insuficiente
12	Programas y diagnósticos en materia turística municipal	ST12		X	Insuficiente
13	Aplicación de sistema de indicadores de sustentabilidad para el turismo	ST13		X	0
14	Planes y programas en materia de educación ambiental educativo	ST14		X	0
15	Número de establecimientos con certificados de calidad ambiental turística para empresas, instalaciones y equipamientos	ST15	X		0
16	Número de establecimientos con sello de calidad ambiental turística en hoteles	ST16	X		0
17	Certificado Programa Playas Limpias	ST17	X		N.A.

Destino: Ixtapan de la Sal, Edo. Méx.

Número del Indicador	Nombre del Indicador	Código	Cauntitativa	Cualitativa	Datos
18	Programas Balnearios Naturales Limpios de agua dulce	ST18	X		0
19	Número de establecimientos con Certificado Green Globe	ST19	X		0
20	Certificado de Municipio limpio y/o de cumplimiento ambiental	ST20		X	0
21	Consumo de energía por cuarto	ST21		X	0
Formación y certificación					
1	Grado promedio de escolaridad	FC1	X		7.8
2	Recursos humanos calificados para atender el sector turismo	FC2	X		S.D.
3	Porcentaje de personal del destino con educación turística	FC3	X		S.D.
4	Planes de capacitación turística	FC4		X	0
5	Percepción sobre la calidad en los planes de capacitación turística a través de una revisión general de su contenido	FC5		X	0
6	Participación de establecimientos de alimentos y bebidas en el Programa distintivo H	FC6	X		0.00%
7	Porcentaje de empresas con distintivo M	FC7	X		36.00%
8	Número de guías de turistas certificados	FC8	X		0.00%
9	Cuenta con un sistema de información que evalúe la satisfacción de los visitantes	FC9		X	0
10	Indicadores de calidad de las evaluaciones de la satisfacción de los visitantes	FC10	X		0
Accesibilidad e Infraestructura					
1	Conectividad aérea	AI1	X		2
2	Existencia de servicios de apoyo al turista	AI2	X		4
3	Calidad y suficiencia en la infraestructura terrestre y aérea del destino	AI3		X	Suficiente
4	Calidad en el transporte local del destino	AI4		X	Aceptable
5	Tarifas hoteleras	AI5	X		\$400.00
6	Reglamento de imagen urbana vigente	AI6		X	Suficiente
7	Grado de avance o de aplicación de los planes de desarrollo urbano decretados	AI7	X		40.00%
8	Acceso a servicios básicos	AI8		X	Suficiente

Destino: Ixtapan de la Sal, Edo. Méx.

Número del Indicador	Nombre del Indicador	Código	Cauntitativa	Cualitativa	Datos
9	Flujo de Personas y Medios de Transporte	AI9	X		S.D.
Seguridad Patrimonial y Física					
1	Percepción del nivel de inseguridad	SP1		X	Medio-alto
2	Porcentaje de delitos menores en relación a la población	SP2	X		0.1878
3	Número de policías en relación a la población	SP3	X		335.41
4	Incidencia delictiva	SP4	X		69
5	Delitos a mano armada	SP5	X		S.D.
6	Homicidios dolosos	SP6	X		1
7	Delitos a las instituciones de banca y crédito	SP7	X		0
8	Delitos contra la salud	SP8	X		2
9	Delitos no denunciados	SP9	X		S.D.
10	Denuncias del fuero común	SP10	X		S.D.
11	Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación en hoteles	SP11	X		1
12	Número de hoteles que cuentan con sistema de captación de agua pluvial	SP12	X		0
13	Porcentaje de cobertura del sistema de recolección de RSU (Residuos Sólidos Urbanos)	SP13	X		S. D.
14	Volumen reciclado de desechos	SP14	X		S. D.
15	Programas para el manejo de residuos peligrosos	SP15	X		S.D.
16	Centros de cuidados de la Salud (Hospitales, clínicas)	SP16	X		10
Promoción y Comercialización					
1	Porcentaje de visitantes y turistas que regresan	PC1	X		S.D.
2	Porcentaje de visitantes que recomiendan el destino	PC2	X		S.D.
3	Diversificación en segmento de población	PC3		X	Suficiente
4	Diversificación en segmento mercado	PC4		X	Alto
5	Existencia de Oficinas de Convenciones y Visitantes (OCV's) u organismos similares	PC5	X		0

Destino: Ixtapan de la Sal, Edo. Méx.

Número del Indicador	Nombre del Indicador	Código	Cauntitativa	Cualitativa	Datos
6	Grado de participación de los Destination Management Companies (DMC's) (Gestión local).	PC6		X	0
7	Diversificación en segmento de mercado geográfico	PC7			Alto
8	Alcance de las campañas y medios de promoción.	PC8		X	0
9	Uso de la marca de pueblo mágico o ciudad patrimonio.	PC9		X	0
10	Existencia de agencias de viajes mayoristas que promocionen el destino.	PC10	X		S.D.
Gestión del Destino					
1	Cuenta con Dirección de Turismo	GD1		X	Cumple
2	Existencia de coordinación entre los tres niveles de gobierno, la sociedad civil y los empresarios	GD2		X	Media
3	Marco regulatorio estatal (ordenamiento ecológico territorial decretado)	GD3		X	Suficiente
4	Marco regulatorio municipal alineado a la Nueva Política Nacional Turística y a la Ley General de Turismo	GD4		X	Medio
5	Programas y diagnósticos en materia turística	GD5		X	0
6	Coordinación con organismos turísticos regionales	GD6		X	Buena
7	Coordinación Institucional	GD7		X	Media
8	Normatividad Municipal	GD8		X	Aceptable
9	Comités de turismo sustentable	GD9		X	0
10	Percepción sobre el comercio ambulante	GD10		X	Desordenado
11	Involucramiento de los empresarios y la sociedad civil	GD11		X	Bajo
12	Participación de la sociedad en los eventos turísticos	GD12		X	Baja
13	Sistema de Información Estadística del Turismo	GD13		X	0
14	Nivel de Desarrollo turístico	GD14	X		S.D.
15	Presupuesto gubernamental destinado al turismo – estatal y municipal	GD15	X		2.00%
TICs e información al turista					
1	Portal de internet del destino	TI1		X	Deficiente
2	Información actualizada en el portal de internet del destino	TI2		X	Deficiente

Destino: Ixtapan de la Sal, Edo. Méx.

Número del Indicador	Nombre del Indicador	Código	Cauntitativa	Cualitativa	Datos
3	Acceso a internet en sitios públicos	II3	X		0
4	Aplicaciones turísticas para móviles - Guías comerciales, teléfonos de interés	II4	X		2
5	Indicadores de localización del destino	II5	X		2
6	Hits de visitas al portal del destino	II6	X		0
7	Líneas telefónicas	II7	X		1
8	Teléfonos móviles	II8	X		S.D.
9	Exportaciones de alta tecnología e índice tecnológico	II9	X		0
10	Existencias de puntos de información turística	II10	X		4
11	Sistema de Información Estadística del Turismo	II11		X	0

Factor: **Oferta Turística**
Indicador: **1**
Código de Indicador: **OT1**

Número de museos

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Registro Nacional de Turismo
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: Oferta Turística		Número de monumentos	
Indicador: 2			
Código de Indicador: OT2			
Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 4
¿Qué mide el indicador/variable?		Número de monumentos que tiene Ixtapan de la Sal como parte de la oferta cultural	
Detalles y Comentarios del Indicador:		Se contempla el monumento a los Mártires de Ixtapan, la efigie de Ixtapancihuatl, la Diana Cazadora y el monumento al Bicentenario	
Método de obtención:	Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>	
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>	
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>	
Fuente:	Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal		
Periodicidad de actualización:	Anual		
Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>	
	Registro Nacional de Turismo	<input type="checkbox"/>	
	Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de	<input type="checkbox"/>	

Factor: **Oferta Turística**

Indicador: **3**

Código de Indicador: **OT3**

Número de restaurantes y bares

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 17
--	-----------------	--------------------	---------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Número de establecimientos que ofertan alimentos y bebidas en el municipio

Detalles y Comentarios del Indicador:

Se consideran solamente restaurantes y restaurantes-bar de diversas categorías y especialidades

Método de obtención:

Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Registro Nacional de Turismo	<input type="checkbox"/>
Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal	<input type="checkbox"/>

Factor: Oferta Turística		Número de agencias de viajes	
Indicador: 4			
Código de Indicador: OT4			
Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 2
¿Qué mide el indicador/variable?		El número de agencias de viajes en el municipio	
Detalles y Comentarios del Indicador:		Las agencias de viajes existentes son de carácter minoristas	
Método de obtención:	Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>	
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>	
Fuente:	Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015		
Periodicidad de actualización:	Anual		
Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>	
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>	
	Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal		

Factor: **Oferta Turística**
Indicador: **5**
Código de Indicador: **OT5**

Existencia de zonas arqueológicas dentro de destino

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: Oferta Turística			
Indicador: 6		Número de cuartos de hotel	
Código de Indicador: OT6			
Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 1,453
¿Qué mide el indicador/variable?		Número de cuartos de hospedaje	
Detalles y Comentarios del Indicador:		Comprende establecimientos de hospedaje de una a cinco estrellas así como casas de hospedaje, posadas familiares y establecimientos sin categoría.	
Método de obtención:	Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>	
	Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>	
Fuente:	SECTUR, GEM.		
Periodicidad de actualización:	Anual		
Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>	
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>	
	Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal	<input type="checkbox"/>	

Factor: Oferta Turística		Número de establecimientos de alimentos y bebidas	
Indicador: 7			
Código de Indicador: OT7			
Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 55
¿Qué mide el indicador/variable?		Número de establecimientos que brindan el servicio de alimentos y bebidas.	
Detalles y Comentarios del Indicador:		Incluye diversos tipos de establecimientos tales como: fuentes de sodas, cocinas económicas, loncherías, cafeterías, fondas, pizzerías y ostionerías	
Método de obtención:	Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>	
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>	
Fuente:	Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015		
Periodicidad de actualización:	Anual		
Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>	
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>	
	Otro: Dirección de Gobernación Municipal	<input type="checkbox"/>	

Factor: **Oferta Turística**

Indicador: **8**

Código de Indicador: **OT8**

Afluencia de transporte local del destino

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Suficiente
--	-------------------	------------------	-----------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Las posibilidades que dispone el lugar para transporte de visitantes y turistas

Detalles y Comentarios del Indicador:

Existen diferentes líneas de transporte como las Líneas Unidas del Sur que hacen corridas de México a Ixtapan de la Sal; Toluca-Ixtapan de la Sal; Ixtapan de la Sal-Coatepec; se registran dos transportadoras que realiza viajes al municipio en cita con sede en la terminal Observatorio, ubicada en el Distrito Federal, Autotransportes Águila y Autotransportes Tres Estrellas del Centro, además de diversos servicios suburbanos y taxis que hacen recorridos por la ciudad y poblaciones aledañas.

Método de obtención:

Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal	<input type="checkbox"/>



Factor: Oferta Turística									
Indicador: 9 <i>La variedad y suficiencia de la oferta de los productos turísticos que se encuentran dentro del destino</i>									
Código de Indicador: OT9									
Tipo de Indicador: (seleccione con una "X")	<table border="1"> <tr> <td>Cualitativo</td> <td>(X)</td> <td>Cuantitativo</td> <td>()</td> <td>Valor Observado:</td> <td>Insuficiente</td> </tr> </table>	Cualitativo	(X)	Cuantitativo	()	Valor Observado:	Insuficiente		
Cualitativo	(X)	Cuantitativo	()	Valor Observado:	Insuficiente				
¿Qué mide el indicador/variable?	Aborda la cantidad y diversidad de los productos turísticos en relación con los periodos de temporada alta de la demanda turística del lugar								
Detalles y Comentarios del Indicador:	Los productos turísticos ofertados se sustentan en turismo de salud (aguas termales), turismo de aventura (vuelo en parapente, senderismo y renta de motocicletas); y de balneario (existen dos uno privado y uno municipal además de spa), tales productos resultan insuficientes considerando la demanda de fin de semana y estacional que arriba al lugar y que requiere de mayor número de opciones que satisfagan sus necesidades.								
Método de obtención:	<table border="1"> <tr> <td>Observación directa</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Registros Administrativos</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Información Estatal</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Información de la Web</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>	Información Estatal	<input type="checkbox"/>	Información de la Web	<input type="checkbox"/>
Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>								
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>								
Información Estatal	<input type="checkbox"/>								
Información de la Web	<input type="checkbox"/>								
Fuente:	Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal								
Periodicidad de actualización:	Anual								
Validación con:	<table border="1"> <tr> <td>INEGI</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Anuario Estadístico</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	INEGI	<input type="checkbox"/>	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>	Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal	<input type="checkbox"/>		
INEGI	<input type="checkbox"/>								
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>								
Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal	<input type="checkbox"/>								



Factor: Oferta Turística			
Indicador: 10		Número total de rutas del destino turístico	
Código de Indicador: OT10			
Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 5
¿Qué mide el indicador/variable?		Número de accesos de arribo al destino	
Detalles y Comentarios del Indicador:		Las rutas son cinco: la carretera federal libre Toluca-Ixtapan de la Sal; la carretera de cuota México - Ixtapan de la Sal con puntos intermedios Toluca y Tenango del Valle; la carretera federal Ixtapan de la Sal- Acapulco con Taxco como punto intermedio; la carretera de cuota Ixtapan de la Sal- Taxco de Alarcón; la carretera estatal Ixtapan de la Sal - Coatepec Harinas	
Método de obtención:	Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>	
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>	
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>	
Fuente:	Región VI, Ixtapan de la Sal. Programa Regional 2012-2017. GEM.		
Periodicidad de actualización:	Anual		
Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>	
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>	
	Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal		

Factor: **Oferta Turística**

11

Indicador:
Código de Indicador: **OT11**

Número de declaratorias patrimonio material e inmaterial de la UNESCO y declaratorias nacionales de patrimonio material e inmaterial del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) distintas a las señaladas en otros rubros. Total por destino turístico

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo ()	Valor Observado: 0
--	-----------------	------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Oferta Turística**
Indicador: **12**
Código de Indicador: **OT12**

Total de rutas turísticas

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 1
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable? **Número de rutas definidas y ofertadas para realizar turismo**

Detalles y Comentarios del Indicador:

Ixtapan de la Sal está considerada en una ruta denominada "Caminos del Sol", recientemente implementada

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente:

Sitio electrónico oficial de la Secretaría de Turismo del GEM.
<http://portal2.edomex.gob.mx/sectur/index.htm>

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal	<input type="checkbox"/>

Factor: Oferta Turística			
Indicador: 13		Número de hoteles por categoría	
Código de Indicador: OT13			
Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 64
¿Qué mide el indicador/variable?		Número de establecimientos que ofertan alternativas de hospedaje	
Detalles y Comentarios del Indicador:		Los establecimientos de hospedaje comprenden hoteles de cinco a una estrellas, casas de huéspedes, posadas familiares y hospedaje sin categoría.	
Método de obtención:	Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>	
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>	
Fuente:	Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015		
Periodicidad de actualización:	Anual		
Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>	
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>	
	Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal		

Factor: **Oferta Turística**

Indicador: **14**

Código de Indicador: **OT14**

Existencia de inventario de atractivos y prestadores de servicios turísticos.

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Oferta Turística**
Indicador: **15**
Código de Indicador: **OT15**

Declaratoria de zona de monumentos históricos

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Oferta Turística**

Indicador: **16**

Código de Indicador: **OT16**

Gasto promedio de turistas

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado:	S.D.
--	-----------------	--------------------	------------------	------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:		<input type="checkbox"/>

Factor: **Oferta Turística**
Indicador: **17**
Código de Indicador: **OT17**

Estadía promedio de turistas (días)

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 1 noche
--	-----------------	--------------------	--------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Tiempo de permanencia del turista en el destino

Detalles y Comentarios del Indicador:

Al tratarse de un destino de fin de semana y temporada vacacional la estancia promedio refiere la pernocta de una noche haciéndose necesario reforzar la permanencia durante la semana

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Estadística 2012, SECTUR, GEM.

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Estadística 2012, SECTUR, GEM.	<input type="checkbox"/>

Factor: **Oferta Turística**
Indicador: **18**
Código de Indicador: **OT18**

Número de actividades de ocio disponibles

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 10
--	-----------------	--------------------	---------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Actividades que puede desarrollar el turista en su estancia en el sitio

Detalles y Comentarios del Indicador:

Entre las actividades que puede desarrollar el turista están: actividades acuáticas, spa, caminatas, cabalgatas, vuelo en parapente y diversas actividades recreativas y de convivencia familiar

Método de obtención:

Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Autoridades municipales

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Autoridades municipales	<input type="checkbox"/>

Factor: **Democratización de la Productividad Turística**

Indicador: **1**

Tasa de crecimiento del empleo en el sector turístico

Código de Indicador: **DP1**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 3.2

¿Qué mide el indicador/variable?

Crecimiento porcentual del empleo en el municipio

Detalles y Comentarios del Indicador:

El indicador es el que corresponde a todo el municipio, no solo al destino

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

[XII Censo de Población y Vivienda 2010](#)

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Democratización de la Productividad Turística**

Indicador: **2**

Nivel de bienestar (calidad de vida)

Código de Indicador: **DP2**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: 0.77 (medio)

¿Qué mide el indicador/variable?

Mide el progreso promedio conseguido por el municipio en las siguientes dimensiones: educación (años promedio de instrucción), salud (esperanza de vida al nacer), estandar de vida (ingreso nacional)

Detalles y Comentarios del Indicador:

**El indicador nos muestra que no se ha alcanzado en su totalidad los indicadores señalados anteriormente, mostrándose como sigue: el 59.5% de la población se encuentra en pobreza general. Analfabetismo: 9.3% (2010)
Hay un rezago educativo del 28.24%. El 13.7% no tiene acceso a servicios de salud. El 68.27% no tiene acceso a la seguridad social. El 26.56% no tiene acceso a la alimentación
Tasa de natalidad: 27.1 nacimientos por cada 1000 habitantes
Tasa de mortalidad: 8.5 por cada 1000 habitantes**

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

Fuente:

[Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo 2000-2005](#)

Periodicidad de actualización:

Quinquenal

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo 2000-2005

Factor: **Democratización de la Productividad Turística**

Indicador: **3**

Salario promedio diario de cotización

Código de Indicador: **DP3**

Tipo de Indicador:
 (seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: \$125.42

¿Qué mide el indicador/variable?

Salario mínimo integrando las prestaciones de ley

Detalles y Comentarios del Indicador:

Se aplica el dato de salario mínimo de la zona económica B, considerando que el ingreso promedio municipal es de dos salarios mínimos

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

[Región VI, Ixtapan de la Sal. Programa Regional 2012-2017. GEM](#)

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Democratización de la Productividad Turística**

Indicador: **4**

Número de empleos (directos) en el sector turístico

Código de Indicador: **DP4**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 2000

¿Qué mide el indicador/variable?

Número de personas que laboran en este sector

Detalles y Comentarios del Indicador:

De un total de 35 000 00 trabajadores 2 000 trabajan de manera directa para el sector lo que representa 5.7% y 8 000 00 trabajan de manera indirecta lo que equivale al 22% , indicando que una mínima parte de la población además de percibir un salario recibe las prestaciones de ley

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

[Autoridades municipales](#)

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Democratización de la Productividad Turística**

Indicador: **5**

Tasa de desocupación

Código de Indicador: **DPS**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 4.5
--	-----------------	--------------------	----------------------

¿Qué mide el indicador/variable? **Indica la magnitud del problema de falta de trabajo en el municipio**

Detalles y Comentarios del Indicador: **Es un valor cercano al nacional**

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente: http://portal2.edomex.gob.mx/copladem/ptogramas/regionales/groups/public/documents/edomex_archivo/copladem_pdf_rvi_ixtapanpdf

Periodicidad de actualización: **Cada diez años**

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Democratización de la Productividad Turística**

Indicador: **6**

Índice de Rezago Social

Código de Indicador: **DP6**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 0.42 (bajo)
--	-----------------	--------------------	------------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Es una medida ponderada que resume cuatro indicadores de carencias sociales: Educación, salud, servicios básicos y Vivienda

Detalles y Comentarios del Indicador:

Tiene como fuente de información la base de datos en Conteo de población y vivienda. Se considera bajo porque no se ha logrado la cobertura total de los indicadores como Educación, salud, servicios básicos y vivienda.

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Región VI Ixtapan de la Sal Programa Regional 2012-2017, corroborado en INEGI

Periodicidad de actualización:

Cada 10 años

Validación con:

INEGI	<input checked="" type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Democratización de la Productividad Turística**

Indicador: **7**

Índice de Marginación

Código de Indicador: **DP7**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: menos 1.0132
--	-----------------	--------------------	-------------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

La marginación que presenta el municipio

Detalles y Comentarios del Indicador:

Permite diferenciar entidades federativas y municipios según el impacto global de las carencias que padece la población como falta de acceso de la población a vivienda, vivienda inadecuada y la percepción de ingresos monetarios insuficientes, lo que significa una forma de exclusión y el no disfrute de bienes y servicios para el desarrollo de sus capacidades básicas

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

CONAPO 2010

Periodicidad de actualización:

Cada 10 años

Validación con:

INEGI	<input checked="" type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Democratización de la Productividad Turística**

Indicador: **8**

Medición del Impacto social y productivo del Turismo - SAM

Código de Indicador: **DP8**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: S.D.
--	-------------------	------------------	-----------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Democratización de la Productividad Turística**

Indicador: **9**

Encadenamiento productivo del sector

Código de Indicador: **DP9**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: S.D.
--	-------------------	------------------	-----------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **1**

Tratamiento de aguas residuales y pluviales

Código de Indicador: **ST1**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: Insuficiente

¿Qué mide el indicador/variable?

La capacidad de tratamiento de aguas residuales

Detalles y Comentarios del Indicador:

Se da tratamiento de aguas residuales pero también hay vertido de aguas residuales en cuerpos de agua

Método de obtención:

Observación directa

Registros Administrativos

Información Estatal

Información de la Web

Fuente:

Autoridades municipales, Plan de Desarrollo Municipal de Ixtapan de la Sal 2009-2012 y el Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015

Periodicidad de actualización:

Periodo de gestión

Validación con:

INEGI

Anuario Estadístico

Otro:

Factor: Sustentabilidad Turística		Indicador: 2		Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación municipales	
Código de Indicador: ST2					
Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado:	1	
¿Qué mide el indicador/variable?		La existencia de infraestructura para el tratamiento de aguas residuales			
Detalles y Comentarios del Indicador:		Existe solamente una planta en el municipio pero no todas las aguas residuales se canalizan a ella			
Método de obtención:		Observación directa	<input type="checkbox"/>		
		Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>		
		Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Información de la Web	<input type="checkbox"/>		
Fuente:		Plan de Desarrollo Municipal de Ixtapan de la Sal 2009-2012 y el Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015			
Periodicidad de actualización:					
Validación con:		INEGI	<input type="checkbox"/>		
		Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>		
		Otro: Autoridades locales	<input type="checkbox"/>		

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **3**

Porcentaje de cobertura del sistema de drenaje y alcantarillado

Código de Indicador: **ST3**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 89%
--	-----------------	--------------------	----------------------

¿Qué mide el indicador/variable? **El porcentaje de la población que cuentan con estos servicios en el sitio**

Detalles y Comentarios del Indicador:

Se puede considerar que existe un área de oportunidad en este rubro ya que se debe ampliar la cobertura, sobre todo en áreas alejadas del centro

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Región VI, Ixtapan de la Sal. Programa	<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **4**

Código de Indicador: **ST4**

Infraestructura y equipamiento para el manejo integral de desechos sólidos

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **5**

Código de Indicador: **ST5**

Normatividad ambiental (Planes y programas en materia de educación ambiental privado)

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo

(X)

Cuantitativo

(X)

Valor Observado:

0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **6**

Código de Indicador: **ST6**

Acciones de conservación del patrimonio

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **7**

Código de Indicador: **ST7**

Áreas naturales protegidas

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **8**

Ordenamiento ecológico estatal y/o regional decretado

Código de Indicador: **ST8**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: Insuficiente

¿Qué mide el indicador/variable?

La existencia de normatividad a nivel estatal o regional que oriente el ordenamiento ecológico en el sitio

Detalles y Comentarios del Indicador:

Si existe a nivel estatal, aunque su puesta en práctica no es clara

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Secretaría de Ecología 1999 y Poder Ejecutivo 2006-2009

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro: Secretaría de Ecología 1999

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **9**

Estudio de FONATUR para guiar el desarrollo turístico

Código de Indicador: **ST9**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Actualizado
--	-------------------	------------------	------------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

La actualización del programa de FONATUR

Detalles y Comentarios del Indicador:

FONATUR concluyó la actualización a 2013 del "Programa de desarrollo turístico para la región de Ixtapan de la Sal - Tonatico, Estado de México"

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente: **SECTUR, GEM.**

Periodicidad de actualización: **Sin periodicidad fija**

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro: SECTUR, GEM.	<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **10**

Ordenamiento ecológico territorial decretado

Código de Indicador: **ST10**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo (X)	Valor Observado: Insuficiente
--	-------------------	--------------------	-------------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

La existencia de normatividad a nivel estatal o regional que oriente el ordenamiento ecológico en el sitio

Detalles y Comentarios del Indicador:

Si existe a nivel estatal, aunque su puesta en práctica no es clara

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Poder Ejecutivo 2006-2009, Secretaría de Ecología

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Autoridades locales	<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **11**

Código de Indicador: **ST11**

Manejo de Riesgo

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Insuficiente
--	-------------------	------------------	-------------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

La capacidad de manejo de riesgos

Detalles y Comentarios del Indicador:

Existe un "Atlas de riesgo 2003" pero se carece de un manejo integral de los riesgos

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Región VI, Ixtapan de la Sal. Programa Regional 2012-2017. GEM.

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **12**

Programas y diagnósticos en materia turística municipal

Código de Indicador: **ST12**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: Insuficiente

¿Qué mide el indicador/variable?

Los programas y diagnósticos que abordan el turismo a nivel municipal

Detalles y Comentarios del Indicador:

El más reciente se ubica en el Reglamento de Imagen Urbana 2004, por lo que toca al Plan de Desarrollo Municipal 2009 y 2013 no contienen un diagnóstico integral

Método de obtención:

Observación directa

Registros Administrativos

Información Estatal

Información de la Web

Fuente:

Reglamento de Imagen Urbana 2004 y Plan de Desarrollo Municipal 2009 y 2013

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI

Anuario Estadístico

Otro:

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **13**

Código de Indicador: **ST13**

Aplicación de sistema de indicadores de sustentabilidad para el turismo

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **14**

Código de Indicador: **ST14**

Planes y programas en materia de educación ambiental educativo

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **15**

Código de Indicador: **ST15**

Número de establecimientos con certificados de calidad ambiental turística para empresas, instalaciones y equipamientos

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 0
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **16**

Número de establecimientos con sello de calidad ambiental turística en hoteles

Código de Indicador: **ST16**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 0
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **17**

Certificado Programa Playas Limpias

Código de Indicador: **ST17**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: N.A.
--	-----------------	--------------------	-----------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **18**

Programas Balnearios Naturales Limpios de agua dulce

Código de Indicador: **ST18**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 0
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **19**

Número de establecimientos con Certificado Green Globe

Código de Indicador: **ST19**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 0
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **20**

Certificado de Municipio limpio y/o de cumplimiento ambiental

Código de Indicador: **ST20**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo	(X)	Cuantitativo	()	Valor Observado:	0
--	-------------	-------	--------------	-----	------------------	---

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Sustentabilidad Turística**

Indicador: **21**

Consumo de energía por cuarto

Código de Indicador: **ST21**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: S.D.
--	-------------------	------------------	-----------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: Formación y Certificación		Grado promedio de escolaridad	
Indicador: 1			
Código de Indicador: FC1			
Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 7.8
¿Qué mide el indicador/variable?		El nivel promedio de escolaridad de la población	
Detalles y Comentarios del Indicador:		Está por debajo del promedio estatal (9.1)	
Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>	
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>	
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>	
Fuente:	Región VI, Ixtapan de la Sal. Programa Regional 2012-2017		
Periodicidad de actualización:	Anual		
Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>	
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>	
	Otro: INEGI 2010	<input type="checkbox"/>	

Factor: **Formación y Certificación**

Indicador: **2**

Código de Indicador: **FC2**

Recursos humanos calificados para atender el sector turismo

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: S.D.

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Formación y Certificación**

Indicador: **3**

Porcentaje de personal del destino con educación turística

Código de Indicador: **FC3**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: S.D.

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

X

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

Factor: **Formación y Certificación**

Indicador: **4**

Código de Indicador: **FC4**

Planes de capacitación turística

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Formación y Certificación**

Indicador: **5**

Percepción sobre la calidad en los planes de capacitación turística a través de una revisión general de su contenido

Código de Indicador: **FC5**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Formación y Certificación**

Indicador: **6**

Participación de establecimientos de alimentos y bebidas en el Programa distintivo H

Código de Indicador: **FC6**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 0%

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: Formación y Certificación			
Indicador: 7		Porcentaje de empresas con distintivo M	
Código de Indicador: FC7			
Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 36%
¿Qué mide el indicador/variable?		Número de empresas que cuentan con dicho distintivo	
Detalles y Comentarios del Indicador:		En la hotelería representa el 35.7%, en spa el 22.2% y en restaurantes el 25%	
Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>	
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>	
	Información de la Web	<input checked="" type="checkbox"/>	
Fuente:	Autoridades municipales, www.eluniversaledomex.mx/otros/nota26094.html		
Periodicidad de actualización:	Anual		
Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>	
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>	
	Otro: Autoridades municipales		

Factor: **Formación y Certificación**

Indicador: **8**

Número de guías de turistas certificados

Código de Indicador: **FC8**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Formación y Certificación**

Indicador: **9**

Cuenta con un sistema de información que evalúe la satisfacción de los visitantes

Código de Indicador: **FC9**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: 0
--	-------------------	------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Formación y Certificación**

Indicador: **10**

Indicadores de calidad de las evaluaciones de la satisfacción de los visitantes

Código de Indicador: **FC10**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 0
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Accesibilidad e Infraestructura**

Indicador: **1**

Conectividad aérea

Código de Indicador: **AI1**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 2

¿Qué mide el indicador/variable?

Número de instalaciones que faciliten la llegada de turistas por vía aérea

Detalles y Comentarios del Indicador:

Son dos helipuertos

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

X

Fuente:

Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro: Autoridades municipales

Factor: **Accesibilidad e Infraestructura**

Indicador: **2**

Existencia de servicios de apoyo al turista

Código de Indicador: **AI2**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 4
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Advierte cuántos y cuáles son los servicios de apoyo a los turistas

Detalles y Comentarios del Indicador:

Existen cuatro módulos de información turística, tres en funcionamiento y uno que no opera ubicado en zona federal

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Dirección de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal	<input type="checkbox"/>

Factor: **Accesibilidad e Infraestructura**

Indicador: **3**

Calidad y suficiencia en la infraestructura terrestre y aérea del destino

Código de Indicador: **AI3**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: Suficiente

¿Qué mide el indicador/variable?

La existencia de infraestructura suficiente, terrestre y aérea, en cantidad y calidad para el turismo

Detalles y Comentarios del Indicador:

Buena calidad debido al mantenimiento preventivo y correctivo

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Dirección de desarrollo urbano municipal

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Autoridades municipales	<input type="checkbox"/>

Factor: **Accesibilidad e Infraestructura**

Indicador: **4**

Calidad en el transporte local del destino

Código de Indicador: **A14**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Aceptable
--	-------------------	------------------	----------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

La calidad del transporte local

Detalles y Comentarios del Indicador:

Existen suficientes unidades de transporte que apoyan y benefician al visitante, no son unidades de primera clase pero son seguros, con tarifas accesibles, en buen estado y con corridas frecuentes. Existen algunos inconvenientes en la operación de los taxis locales

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Dirección Municipal de Turismo

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal	

Factor: **Accesibilidad e Infraestructura**

Indicador: **5**

Tarifas hoteleras

Código de Indicador: **A15**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: \$400
--	-----------------	--------------------	------------------------

¿Qué mide el indicador/variable? **Costo por habitación/noche**

Detalles y Comentarios del Indicador: **Accesibles, en promedio van de \$150.00 a \$ 2,800.00 según la temporada.**

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente: **Dirección Municipal de Turismo**

Periodicidad de actualización: **Anual**

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal	<input type="checkbox"/>

Factor: **Accesibilidad e Infraestructura**

Indicador: **6**

Reglamento de imagen urbana vigente

Código de Indicador: **AI6**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: Suficiente

¿Qué mide el indicador/variable?

La existencia de tal reglamento

Detalles y Comentarios del Indicador:

Existe uno de 2004 y otro en 2013 sin aplicación

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Director de Turismo del Ayuntamiento de I	<input type="checkbox"/>

Factor: **Accesibilidad e Infraestructura**

Indicador: **7**

Grado de avance o de aplicación de los planes de desarrollo urbano decretados

Código de Indicador: **AI7**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 40%

¿Qué mide el indicador/variable?

La aplicación de los planes de desarrollo urbano decretados

Detalles y Comentarios del Indicador:

Se estima que su aplicación se da en un 40%

Método de obtención:

Observación directa

Registros Administrativos

Información Estatal

Información de la Web

Fuente:

Dirección Municipal de Desarrollo Urbano

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI

Anuario Estadístico

Otro: Autoridades municipales

Factor: **Accesibilidad e Infraestructura**

Indicador: **8**

Acceso a servicios básicos

Código de Indicador: **A18**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: Suficiente

¿Qué mide el indicador/variable?

La calidad y cantidad de servicios básicos en la oferta hotelera

Detalles y Comentarios del Indicador:

En cuanto a los servicios de agua, luz y drenaje se cumple con la infraestructura básica, existe un problema de abastecimiento de agua sin embargo se toman medidas con bordes entubamiento y otras

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Dirección municipal de Turismo

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Autoridades Municipales	

Factor: **Accesibilidad e Infraestructura**

Indicador: **9**

Código de Indicador: **A19**

Flujo de Personas y Medios de Transporte

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: S.D.

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**

Indicador: **1**

Percepción del nivel de inseguridad

Código de Indicador: **SP1**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Medio- Alto
--	-------------------	------------------	------------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

La percepción de la seguridad por parte de prestadores de servicios, autoridades y comunidad local

Detalles y Comentarios del Indicador:

Se identifica la existencia de pandillas en sitios con afluencia turística, de casas de seguridad, así como la presencia del crimen organizado (Familia Michoacana) involucrado en el tráfico de drogas

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Autoridades municipales, entrevistas con prestadores de servicios, Facultad de Turismo y Gastronomía

Periodicidad de actualización:

Permanente

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**
Indicador: **2**
Código de Indicador: **SP2**

Porcentaje de delitos menores en relación a la población

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 0.1878
--	-----------------	--------------------	-------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

La incidencia delictiva en delitos menores en relación con la población

Detalles y Comentarios del Indicador:

El porcentaje muestra que para 2012 se denunciaron 63 delitos de esta naturaleza

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Autoridades municipales

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**

Indicador: **3**

Número de policías en relación a la población

Código de Indicador: **SP3**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 335.41
--	-----------------	--------------------	-------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Mide la relación entre el número de policías por habitante

Detalles y Comentarios del Indicador:

El indicador muestra una baja proporción de elementos de seguridad respecto al número de habitantes

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente: **Autoridades municipales**

Periodicidad de actualización: **Permanente**

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**
Indicador: **4**
Código de Indicador: **SP4**

Incidencia delictiva

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado:

69

¿Qué mide el indicador/variable?

Número de delitos que se cometen

Detalles y Comentarios del Indicador:

El indicador muestra el total de delitos denunciados en 2012

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

X

Fuente:

Autoridades municipales

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**

Indicador: **5**

Código de Indicador: **SP5**

Delitos a mano armada

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: S.D.

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**
Indicador: **6**
Código de Indicador: **SP6**

Homicidios dolosos

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 1
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable? **Número de homicidios**

Detalles y Comentarios del Indicador: **Para el municipio en el año 2012 se denuncia un homicidio**

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente: **Autoridades municipales**

Periodicidad de actualización: **Anual**

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**
Indicador: **7**
Código de Indicador: **SP7**

Delitos a las instituciones de banca y crédito

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 0
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**
Indicador: **8**
Código de Indicador: **SP8**

Delitos contra la salud

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 2
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Señala el número de delitos de éste tipo

Detalles y Comentarios del Indicador:

Muestra que se denunciaron dos delitos contra la salud en el año 2012

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Autoridades municipales

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**

Indicador: **9**

Código de Indicador: **SP9**

Delitos no denunciados

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: S.D.

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**
Indicador: **10**
Código de Indicador: **SP10**

Denuncias del fuero común

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: S.D.
--	-----------------	--------------------	-----------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**

Indicador: **11**

Número de plantas de tratamiento de aguas residuales en operación en hoteles

Código de Indicador: **SP11**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 1
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable? **Número de plantas tratadoras de aguas residuales que operan en hoteles**

Detalles y Comentarios del Indicador: **Existe un hotel "Búngalos Lolita" que cuenta con una planta de este tipo**

Método de obtención:	Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente: **Inventario de Servicios Turísticos, investigación de campo, Facultad de Turismo y Gastronomía, UAEM.**

Periodicidad de actualización: **Sin temporalidad**

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**

Indicador: **12**

Número de hoteles que cuentan con sistema de captación de agua pluvial

Código de Indicador: **SP12**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 0
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**

Indicador: **13**

Código de Indicador: **SP13**

Porcentaje de cobertura del sistema de recolección de RSU (Residuos Sólidos Urbanos)

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: S. D.
--	-----------------	--------------------	------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**

Indicador: **14**

Volumen reciclado de desechos

Código de Indicador: **SP14**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: S. D.
--	-----------------	--------------------	------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**

Indicador: **15**

Programas para el manejo de residuos peligrosos

Código de Indicador: **SP15**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado:	S.D.
--	-----------------	--------------------	------------------	------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Seguridad Patrimonial y Física**

Indicador: **16**

Centros de cuidados de la Salud (Hospitales, clínicas)

Código de Indicador: **SP16**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 10
--	-----------------	--------------------	---------------------

¿Qué mide el indicador/variable? **Número de unidades de salud**

Detalles y Comentarios del Indicador: **Se localizan seis instituciones públicas y cuatro privadas**

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente: **Instituto de Salud del Estado de México y Autoridades del Ayuntamiento**

Periodicidad de actualización: **Anual**

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro: Autoridades municipales	<input type="checkbox"/>

Factor: **Promoción y Comercialización**

Indicador: **1**

Porcentaje de visitantes y turistas que regresan

Código de Indicador: **PC1**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado:	S.D.
--	-----------------	--------------------	------------------	------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Promoción y Comercialización**

Indicador: **2**

Porcentaje de visitantes que recomiendan el destino

Código de Indicador: **PC2**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado:	S.D.
--	-----------------	--------------------	------------------	------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Promoción y Comercialización**

Indicador: **3**

Diversificación en segmento de población

Código de Indicador: **PC3**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Suficiente
--	-------------------	------------------	-----------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

La diversificación en los segmentos poblacionales

Detalles y Comentarios del Indicador:

La diversificación se muestra como sigue: jóvenes 41.8 % seguido de niños con 30.8 % y adultos con 27.4 %

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

SECTUR, Federal 2005, Estadística Turística por Entidad

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Promoción y Comercialización**

Indicador: **4**

Diversificación en segmento mercado

Código de Indicador: **PC4**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo	(X)	Cuantitativo	()	Valor Observado:	Alto
--	-------------	-------	--------------	-----	------------------	------

¿Qué mide el indicador/variable?

La diversificación de los segmentos del mercado turístico en el destino

Detalles y Comentarios del Indicador:

Por la temporalidad se identifica: turismo de fin de semana, visitantes y excursionistas de un día y de temporadas vacacionales. Por los segmentos de mercado se desarrolla: turismo de salud, familiar, juvenil, de reuniones, turismo residencial, y de la tercera edad.

Método de obtención:

Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Dirección Municipal de Turismo, SECTUR 2005

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>

Otro: Pérez Gama Jonathan Ely (2010) Tesis "Reporte propuesta para la implementación del festival de arte y cultura en el municipio de Ixtapan de la Sal" p.p.65-70. Asunción Najera Ma. Guadalupe *et.al.* (2008) Tesis "Alternativas de práctica turística para el visitante de Ixtapan de la Sal mediante el aprovechamiento de recursos naturales y culturales del lugar". p.42

Factor: **Promoción y Comercialización**

Indicador: **5**

Código de Indicador: **PC5**

Existencia de Oficinas de Convenciones y Visitantes (OCV's) u organismos similares

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 0
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Promoción y Comercialización**

Indicador: **6**

Código de Indicador: **PC6**

Grado de participación de los Destination Management Companies (DMC's) (Gestión local).

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: 0
--	-------------------	------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Promoción y Comercialización**

Indicador: **7**

Diversificación en segmento de mercado geográfico

Código de Indicador: **PC7**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Alto
--	-------------------	------------------	-----------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

La diversificación en segmentos de mercado geográfico

Detalles y Comentarios del Indicador:

Se identifican segmentos provenientes principalmente del Estado de México y Distrito Federal y en menor medida de otros estados como Guerrero y Estado de Morelos. Turismo internacional en bajo porcentaje

Método de obtención:

Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Pérez Gama Jonathan Ely (2010) Tesis "Reporte propuesta para la implementación del festival de arte y cultura en el municipio de Ixtapan de la Sal" p.p.65-70. Asunción Nájera Ma. Guadalupe et.al.(2008) Tesis "Alternativas de práctica turística para el visitante de Ixtapan de la Sal mediante el aprovechamiento de recursos naturales y culturales del lugar". p.42

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Promoción y Comercialización**

Indicador: **8**

Alcance de las campañas y medios de promoción.

Código de Indicador: **PC8**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: 0
--	-------------------	------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Promoción y Comercialización**

Indicador: **9**

Uso de la marca de pueblo mágico o ciudad patrimonio.

Código de Indicador: **PC9**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: 0
--	-------------------	------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro: autoridades municipales	<input type="checkbox"/>

Factor: **Promoción y Comercialización**

Indicador: **10**

Existencia de agencias de viajes mayoristas que promocionen el destino.

Código de Indicador: **PC10**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: S.D.
--	-----------------	--------------------	-----------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Gestión del Destino**

Indicador: **1**

Cuenta con Dirección de Turismo

Código de Indicador: **GD1**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo	(X)	Cuantitativo	()	Valor Observado:	Cumple
--	-------------	-------	--------------	-----	------------------	--------

¿Qué mide el indicador/variable?

La existencia o no de una Dirección Municipal de Turismo

Detalles y Comentarios del Indicador:

Esta dirección forma parte de la estructura orgánica del Ayuntamiento y su función según lo establece el Bando Municipal 2013-2015 es promover el desarrollo turístico en el municipio

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Bando Municipal 2013-2015

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Gestión del Destino**

Indicador: **2**

Código de Indicador: **GD2**

Existencia de coordinación entre los tres niveles de gobierno, la sociedad civil y los empresarios

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: Media

¿Qué mide el indicador/variable?

La coordinación existente entre los tres niveles de gobierno, la sociedad civil y los empresarios

Detalles y Comentarios del Indicador:

Como punto a destacar se advierte que la coordinación entre el sector público y la sociedad civil es insuficiente

Método de obtención:

Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Entrevista, Investigación de campo, Facultad de Turismo y Gastronomía, UAEM.

Periodicidad de actualización:

Sin temporalidad

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Prestadores de Servicios	<input type="checkbox"/>

Factor: **Gestión del Destino**

Indicador: **3**

Marco regulatorio estatal (ordenamiento ecológico territorial decretado)

Código de Indicador: **GD3**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Suficiente
--	-------------------	------------------	-----------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

La existencia de Marco regulatorio estatal

Detalles y Comentarios del Indicador:

Existen la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, El Plan de Desarrollo Municipal, La Ley de Planeación del Estado de México y Municipios y el Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México

Método de obtención:

Observación directa	<input type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Gobierno del Estado de México

Periodicidad de actualización:

Varía de acuerdo al ámbito de gobierno

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Gestión del Destino**

Indicador: **4**

Código de Indicador: **GD4**

Marco regulatorio municipal alineado a la Nueva Política Nacional Turística y a la Ley General de Turismo

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Medio
--	-------------------	------------------	------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Existencia y operación de un marco regulatorio municipal respecto a la Ley de Turismo y el Plan Nacional de Turismo

Detalles y Comentarios del Indicador:

El marco regulatorio municipal está alineado con la Ley de Turismo, no así con el Plan Nacional de Turismo, acción que se realizará en 2014

Método de obtención:

Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal

Periodicidad de actualización:

Sin periodo

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Gestión del Destino**

Indicador: **5**

Código de Indicador: **GD5**

Programas y diagnósticos en materia turística

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Gestión del Destino**

Indicador: **6**

Coordinación con organismos turísticos regionales

Código de Indicador: **GD6**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Buena
--	-------------------	------------------	------------------------

¿Qué mide el indicador/variable? **La coordinación que existe entre la oficina municipal y la estatal**

Detalles y Comentarios del Indicador:

Existe una buena coordinación por parte de la Dirección de turismo del H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal y la Secretaría Estatal así como con las Direcciones de Turismo de la Región VI

Método de obtención:

Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Autoridades municipales	<input type="checkbox"/>

Factor: Gestión del Destino			
Indicador: 7		Coordinación Institucional	
Código de Indicador: GD7			
Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Media
¿Qué mide el indicador/variable?	El funcionamiento de una institución que coordine el quehacer del destino		
Detalles y Comentarios del Indicador:	En el Bando Municipal de 2013 título sexto se señala que: "El Ayuntamiento a través de la Dirección de Turismo y Fomento Artesanal, establecerá las bases para promover el Desarrollo Turístico en el Municipio, mediante la implementación de programas que permitan la difusión de la Actividad turística, recreativa, artesanal, artística y cultural del Municipio, en términos de la Reglamentación Municipal." Sin embargo, se identificó que la Dirección de Turismo y Fomento Artesanal cuenta con apoyos financieros y de personal limitados, requiriéndose una gestión de mayor impulso por parte de la Presidencia Municipal ante los Gobiernos Estatal y Federal.		
Método de obtención:	Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>	
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>	
Fuente:	Bando Municipal de 2013, Entrevista, investigación de campo, Facultad de Turismo y Gastronomía, UAEM		
Periodicidad de actualización:	Anual		
Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>	
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>	
	Otro: Autoridades locales	<input type="checkbox"/>	

Factor: Gestión del Destino			
Indicador: 8		Normatividad Municipal	
Código de Indicador: GDB			
Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Aceptable
¿Qué mide el indicador/variable?		Existencia de normatividad municipal	
Detalles y Comentarios del Indicador:		La normatividad relacionada con la actividad turística se presenta como sigue: Reglamento vigente sobre imagen urbana municipal fue promulgado el día 4 día de mayo del 2004; y el H. Ayuntamiento lo elaboró en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Estado de México y el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH). Bando Municipal, Reglamento Interno de la Dirección de Turismo del H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal y Reglamento del Balneario Municipal	
Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>	
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>	
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>	
Fuente:	Dirección de Turismo Municipal		
Periodicidad de actualización:	Anual		
Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>	
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>	
	Otro: Autoridades municipales		

Factor: **Gestión del Destino**
Indicador: **9**
Código de Indicador: **GD9**

Comités de turismo sustentable

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **Gestión del Destino**
Indicador: **10**
Código de Indicador: **GD10**

Percepción sobre el comercio ambulante

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Desordenado
--	-------------------	------------------	------------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

La ubicación, la imagen y la formalidad que presenta el comercio ambulante

Detalles y Comentarios del Indicador:

El comercio informal se manifiesta de manera desordenada y descontrolada alterando negativamente la imagen del destino

Método de obtención:

Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Dirección de Turismo Municipal

Periodicidad de actualización:

Anual

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Autoridades municipales	<input type="checkbox"/>

Factor: **Gestión del Destino**

Indicador: **11**

Involucramiento de los empresarios y la sociedad civil

Código de Indicador: **GD11**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo	(X)	Cuantitativo	()	Valor Observado:	Bajo
--	-------------	-------	--------------	-----	------------------	------

¿Qué mide el indicador/variable?

Participación entre empresarios y sociedad civil

Detalles y Comentarios del Indicador:

Existe escasa participación entre empresarios y sociedad civil, particularmente entre las asociaciones de hoteleros enfrentan una marcada división lo que dispersa los esfuerzos colectivos

Método de obtención:

Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal

Periodicidad de actualización:

Permanente

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Autoridades municipales	<input type="checkbox"/>

Factor: **Gestión del Destino**

Indicador: **12**

Participación de la sociedad en los eventos turísticos

Código de Indicador: **GD12**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Baja
--	-------------------	------------------	-----------------------

¿Qué mide el indicador/variable? **El grado de participación de la ciudadanía en los eventos turísticos**

Detalles y Comentarios del Indicador:

Se identifica apatía por parte de la sociedad por tomar parte en los eventos turísticos

Método de obtención:	Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente: **Investigación de campo, Facultad de Turismo y Gastronomía, UAEM**

Periodicidad de actualización: **Sin temporalidad**

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Gestión del Destino**

Indicador: **13**

Sistema de Información Estadística del Turismo

Código de Indicador: **GD13**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: 0
--	-------------------	------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Gestión del Destino**

Indicador: **14**

Nivel de Desarrollo turístico

Código de Indicador: **GD14**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: S.D.
--	-----------------	--------------------	-----------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **Gestión del Destino**

Indicador: **15**

Presupuesto gubernamental destinado al turismo – estatal y municipal

Código de Indicador: **GD15**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 2%
--	-----------------	--------------------	---------------------

¿Qué mide el indicador/variable? **Porcentaje del presupuesto gubernamental destinado al turismo**

Detalles y Comentarios del Indicador: **El presupuesto se dedica principalmente a la actividad turística**

Método de obtención:	Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente: **Director de Turismo del Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal**

Periodicidad de actualización: **Anual**

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro: Autoridades municipales	<input type="checkbox"/>

Factor: **TICs e Información al turista**

Indicador: **1**

Portal de internet del destino

Código de Indicador: **T11**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo (X)

Cuantitativo ()

Valor Observado: Deficiente

¿Qué mide el indicador/variable?

Existencia y características generales del portal de Internet del destino

Detalles y Comentarios del Indicador:

Se cuenta con una página del Ayuntamiento, pero no se despliega la información turística.

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente:

Dirección Municipal del Turismo. <http://www.ixtapandelasal.gob.mx/>,

Periodicidad de actualización:

Permanente

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro: Autoridades municipales

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **TICs e Información al turista**

Indicador: **2**

Información actualizada en el portal de internet del destino

Código de Indicador: **T12**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo (X)	Cuantitativo ()	Valor Observado: Deficiente
--	-------------------	------------------	-----------------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Existencia, utilidad y actualización de información contenida en el portal electrónico del destino

Detalles y Comentarios del Indicador:

No disponible debido a que no se cuenta con información en la página oficial

Método de obtención:

Observación directa	<input checked="" type="checkbox"/>
Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
Información Estatal	<input type="checkbox"/>
Información de la Web	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente:

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

Periodicidad de actualización:

Inexistente

Validación con:

INEGI	<input type="checkbox"/>
Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
Otro: Autoridades municipales	<input type="checkbox"/>

Factor: **TICs e Información al turista**

Indicador: **3**

Acceso a internet en sitios públicos

Código de Indicador: **T13**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **TICs e Información al turista**

Indicador: **4**

Aplicaciones turísticas para móviles - Guías comerciales, teléfonos de interés

Código de Indicador: **T14**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "X")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 2
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable? **Número de aplicaciones turísticas móviles del destino**

Detalles y Comentarios del Indicador: **Aplicaciones escasas, se localizaron dos aplicaciones descargables para teléfonos móviles y tabletas: parque acuático Ixtapan y el clima de I. de la S.**

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: **<https://itunes.apple.com/us/app/aplicacion-parque-acuatico/id560178701?mt=8>
- <http://www.tutiempo.net/ixtapan-de-la-sal.html>**

Periodicidad de actualización: **Permanente**

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>

Otro: Autoridades municipales

Factor: **TICs e Información al turista**

Indicador: **5**

Indicadores de localización del destino

Código de Indicador: **T15**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 2
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Existencia de herramientas geomáticas

Detalles y Comentarios del Indicador:

Google maps y Google earth

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: **Google maps y Google earth**

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **TICs e Información al turista**

Indicador: **6**

Hits de visitas al portal del destino

Código de Indicador: **T16**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 0
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **TICs e Información al turista**
Indicador: **7**
Código de Indicador: **T17**

Líneas telefónicas

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 1
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable? **Número de líneas telefónicas para tener información del destino.**

Detalles y Comentarios del Indicador: **Se cuenta con el teléfono de la Dirección de Turismo Municipal para informes.**

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente: **Dir. Municipal de Turismo**

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro: Autoridades municipales	<input type="checkbox"/>

Factor: **TICs e Información al turista**

Indicador: **8**

Teléfonos móviles

Código de Indicador: **T18**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: S.D.
--	-----------------	--------------------	-----------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>

Factor: **TICs e Información al turista**

Indicador: **9**

Exportaciones de alta tecnología e índice tecnológico

Código de Indicador: **T19**

Tipo de Indicador:
(seleccione con una "x")

Cualitativo ()

Cuantitativo (X)

Valor Observado: 0

¿Qué mide el indicador/variable?

Detalles y Comentarios del Indicador:

Método de obtención:

Observación directa
Registros Administrativos
Información Estatal
Información de la Web

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fuente:

Periodicidad de actualización:

Validación con:

INEGI
Anuario Estadístico
Otro:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Factor: **TICs e Información al turista**

Indicador: **10**

Existencias de puntos de información turística

Código de Indicador: **T110**

Tipo de Indicador: (seleccione con una "x")	Cualitativo ()	Cuantitativo (X)	Valor Observado: 4
--	-----------------	--------------------	--------------------

¿Qué mide el indicador/variable?

Descripción del Indicador

Detalles y Comentarios del Indicador:

Existen cuatro módulos distribuidos en el municipio. A la entrada de la carretera en la caseta, Balneario Municipal, Oficina de Turismo y frente al Parque Acuático.

Método de obtención:	Observación directa	<input type="checkbox"/>
	Registros Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>
	Información Estatal	<input type="checkbox"/>
	Información de la Web	<input type="checkbox"/>

Fuente: **Dir. Municipal de Turismo**

Periodicidad de actualización: **Permanente**

Validación con:	INEGI	<input type="checkbox"/>
	Anuario Estadístico	<input type="checkbox"/>
	Otro: Autoridades municipales	<input type="checkbox"/>



FORMATO DE CAPTURA DE PROPUESTAS DE MEJORA REGULATORIA ESTATALES Y MUNICIPALES

IXTAPAN DE LA SAL

FORMATO DE CAPTURA DE PROPUESTAS DE MEJORA REGULATORIA ESTATALES Y MUNICIPALES

Destino: _____

Entidad Federativa: _____

Instrumento Jurídico	Fecha de			Tipo de Recomendación				Propuesta de Artículos Específicos	Línea Temática que aborda	Mecanismo de Elaboración	
	Publicación	Última Reforma	Proyecto de Iniciativa	Derogación	Abrogación	Reforma	Transitorios			Soc. Civil (IP)	Instancia del Poder Público
Libro de Turismo del Estado de México	13/Dic/2001	29/Nov/2001				Adenda o Anexo		Sugerir insertar nuevo Artículo 4.3	XII.- Comisión Estatal.- La Comisión Ejecutiva de Turismo del Estado de México. XIII.- Atlas Turístico del Estado de México o Mexiquense: El registro sistemático de carácter público de todos los bienes, recursos naturales y culturales que puedan constituirse en atractivos turísticos <u>mexiquenses</u> , sitios de interés y en general todas aquellas zonas y áreas territoriales del desarrollo del turismo, incluyendo los municipios.		
Libro de Turismo del Estado de México	13/Dic/2001	29/Nov/2001				Adenda o Anexo		Probabilidad de incluir un capítulo (Tercero Bis) en el Título Primero denominado: De la Comisión Ejecutiva de Turismo del Estado de México; así como el precepto legal 4.6 Bis, que estableciera:	4.6 Bis.- La Comisión Ejecutiva de Turismo del Estado de México es una comisión de carácter intersecretarial, que tendrá por objeto conocer, atender y resolver los asuntos de naturaleza turística relacionados con la competencia de dos o más dependencias o entidades de la Administración Pública Estatal, así como fungir como órgano de consulta para los asuntos que la Secretaría considere oportuno poner a su consideración. La comisión será presidida por el titular de la Secretaría, quien tendrá voto de calidad, y estará integrada por los subsecretarios que designen los titulares de las dependencias y sus equivalentes en las entidades de la Administración Pública Estatal, en los términos de las disposiciones aplicables. Así mismo, podrán ser invitados a participar las principales organizaciones sectoriales de turismo, instituciones de educación superior, representantes de los sectores social y privado, exclusivamente con derecho a voz.		
Libro de Turismo del Estado de México	13/Dic/2001	29/Nov/2001				Adenda o Anexo		Posible anexo de Título Primero Bis, denominado: De la Política y Planeación de la Actividad Turística, Capítulo Único, denominado:	4.7 Bis.- Para elaborar el Atlas Turístico del Estado de México, la Secretaría se coordinará con otras dependencias e instituciones y en forma concurrente con los <u>Municipios</u> .		



FORMATO DE CAPTURA DE PROPUESTAS DE MEJORA REGULATORIA ESTATALES Y MUNICIPALES

								<p>Del Atlas Turístico del Estado de México; así como el artículo 4.7 Bis, el cual debiera determinar:</p>	<p>El Atlas Turístico del Estado de México, es una herramienta para la promoción de la actividad turística, teniendo carácter público.</p>		
<p>Libro de Turismo del Estado de México</p>	<p>13/Dic/2001</p>	<p>29/Nov/2001</p>					<p>Adenda o Anexo</p>	<p>Importancia de considerar como obligatorio la adenda de: un Capítulo Tercero en el Título Sexto, intitulado: De las Sanciones y del Recurso de Revisión; así como los preceptos legales siguientes:</p>	<p>4.23.- Las infracciones a lo dispuesto en este Libro y las Normas Oficiales Mexicanas, así como las derivadas de las quejas de los turistas, serán sancionadas por la Secretaría, para lo cual deberá iniciar y resolver el procedimiento administrativo de infracción, de conformidad con lo dispuesto en este Libro y el Código de Procedimientos Administrativo del Estado de México.</p> <p>Tratándose de quejas que se deriven del incumplimiento de las disposiciones establecidas en otros dispositivos jurídicos de las que conozca la Secretaría, deberá turnarlas a la actividad competente. Cuando derivado de una queja presentada por un turista ante la Procuraduría del Consumidor, se detecte el probable incumplimiento de las disposiciones de este Libro o de las disposiciones que de ella emanen, la Secretaría, podrá iniciar el procedimiento administrativo correspondiente, así como requerir al prestador de servicios turísticos información que estime para establecer los hechos.</p> <p>4.24.- Los prestadores que no se inscriban en el Registro Estatal de Prestadores de Servicios Turísticos, en los plazos señalados por este Libro, de conformidad con lo establecido por el artículo 4.15 del mismo, serán sancionados con multa que podrá ir de quinientos hasta mil quinientos días de salario mínimo vigente en el Estado de México.</p> <p>En caso de que el prestador de servicios turísticos persista en su conducta, la autoridad competente podrá imponer clausura temporal del establecimiento correspondiente, la cual se levantará veinticuatro horas después de que el prestador de servicios turísticos de que se trate quede debidamente inscrito en el Registro Estatal de Prestadores de Servicios Turísticos.</p> <p>Los prestadores de servicios turísticos que omitan información o proporcionen información inexacta a las</p>		



FORMATO DE CAPTURA DE PROPUESTAS DE MEJORA REGULATORIA ESTATALES Y MUNICIPALES

									<p>autoridades competentes, para su inscripción al <u>Registro Estatal de Prestadores de Servicios Turísticos</u>, serán requeridos para que en un término de cinco días hábiles proporcione o corrija la información solicitada en el Registro.</p> <p>En caso de que el prestador de servicios turísticos haga caso omiso del requerimiento, se hará acreedor a una multa que podrá ir de doscientos hasta quinientos días de salario mínimo vigente en el <u>Estado de México</u>.</p> <p>Si la conducta persiste, la autoridad competente podrá imponer clausura temporal del establecimiento correspondiente, la cual se levantará veinticuatro horas después de que el prestador de servicios turísticos de que se trate quede debidamente inscrito en el <u>Registro Estatal de Prestadores de Servicios Turísticos</u>.</p> <p>4.25.- Las infracciones a lo establecido en las <u>fracción I del artículo 4.19 de este Libro</u>, se sancionarán con multa de hasta quinientos días de salario mínimo vigente en el <u>Estado de México</u>.</p> <p>4.26.- El incumplimiento a lo dispuesto en las Normas Oficiales Mexicanas será sancionado conforme a lo dispuesto en la Ley sobre Metrología y Normalización.</p> <p>4.27.- La infracción a lo dispuesto en los artículos <u>4.18, fracciones VI y XII de este Libro</u>, será sancionada con multa de hasta tres veces la suma correspondiente al servicio incumplido.</p> <p>En este caso, existe reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de seis meses, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción.</p> <p>En caso de reincidencia se aplicará multa de hasta seis veces la suma correspondiente al servicio incluido.</p> <p>4.28.- Contra las resoluciones dictadas por la Secretaría, con fundamento en este <u>Libro</u>, se podrá interponer el recurso previsto por el <u>Código de Procedimientos Administrativos</u>.</p> <p>Serán supletorias del presente <u>Libro</u>, la <u>Ley General de Turismo</u>, el <u>Código de Procedimientos Administrativos</u>, la Ley Federal de Procedimientos Administrativos y a falta de disposición expresa en las</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

FORMATO DE CAPTURA DE PROPUESTAS DE MEJORA REGULATORIA ESTATALES Y MUNICIPALES

									mismas, se aplicara el Código Federal de Procedimientos Civiles.		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota.- Es preciso aclarar que los anexos que se pretenden incrustar en este Libro de Turismo, son datos tomados y arreglados conforme a lo establecido por la Ley General de Turismo, debiendo hacer notar, que probablemente los primeros tres puntos no fueran tan relevantes para ser anexados, aunque se considera que el cuarto punto a anexar sí es preciso agregarlo, pues se trata de conflicto de intereses y que mejor estuvieran normados y reglamentados en este Libro de Turismo; en efecto puede aplicarse la supletoriedad de la ley, pero ante la inconformidad que presentare una de las partes en conflicto, resultaría para ellos un poco incongruente no tener una disposición de sanciones, cuando todo su actuar jurídico lo han apegado, conforme a lo dispuesto por este Libro de Turismo del Estado de México.

FORMATO DE CAPTURA DE PROPUESTAS DE MEJORA REGULATORIA ESTATALES Y MUNICIPALES

PREGUNTAS:

Dentro de una lista de seis, bajo un orden de prelación, señale Usted cuáles son los trámites prioritarios que en su opinión deben mejorarse a efecto de favorecer el proceso de inversión en el sector turístico:

1. Elaboración y ejecución de planes, programas y proyectos para la creación de nuevos destinos y productos turísticos
2. Consolidar los destinos y productos turísticos ya existentes, coordinando las acciones de su desarrollo y proyección
3. Llevar a cabo la constante profesionalización y capacitación de todo el personal que brinda servicios turísticos
4. Diseñar y aplicar mecanismos e instrumentos técnicos tendientes a incentivar y promover y la inversión turística pública y privada tanto del Estado como de los Municipios
5. Mantener un control y vigilancia que constantemente audite y de fe del cumplimiento del cabal desarrollo de los proyectos turísticos
6. Dar seguimiento al ordenamiento legal que determine los lineamientos y sanciones aplicables al incumplimiento del desarrollo de los proyectos turísticos

Desde su punto de vista, cuáles son los tres principales estímulos que el Gobierno Federal/Estatal/Municipal debe promover para fomentar el desarrollo del sector turístico:

- Promoción
- Capacitación
- Inversión

SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



UAEM

Universidad Autónoma
del Estado de México



Diagnóstico sobre Competitividad y Sustentabilidad

de los Destinos seleccionados:
Ixtapan de la Sal

Facultad de Turismo y Gastronomía
Universidad Autónoma del Estado de México



Instrumentos de Política

Inventario existente y propuestas

1. Marco Jurídico

1.1 Observaciones y comparación entre libro de turismo y la ley general de turismo

Se debe partir del artículo 124 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual establece que: “Las facultades que no están expresamente concedidas por esta Constitución a los funcionarios federales, se entienden reservadas a los Estados”.

Ahora bien, es de observarse que el Libro del Turismo del Estado de México, tiene su fundamento en forma directa en el artículo 9º de la Ley General de Turismo, el cual determina que: “Corresponde a los Estados y al Distrito Federal, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y las leyes locales en materia turística, las siguientes atribuciones:”

De lo antes transcrito se infiere, que el Libro del Turismo del Estado de México, debe de estar apegado a los lineamientos legales de la Ley General de Turismo, y ésta a su vez a nuestra norma fundamental y suprema que es la Constitución General de la República.

No obstante, puede afirmarse que lo no encontrado en el Libro del Turismo del Estado de México, puede encontrarse en la Ley General de Turismo; por ello la aplicación supletoria de ley cuando en el libro se encuentre solución o resolución al caso concreto en estudio.

Partiendo del párrafo último transcrito, pareciere no encontrarse dificultad alguna, al establecer: “lo que no está expresado en el libro, lo podemos encontrar en la ley, aplicándola de forma supletoria”; sin embargo, me parece preciso insertar algunos aspectos que me parecen relevantes para no dejar espacio, hueco o laguna de ley por ello:

1º.- En el artículo 4.3 del Libro del Turismo del Estado de México, anexaría dos números romanos a saber:

XII.- Comisión Estatal.- La Comisión Ejecutiva de Turismo del Estado de México.

XIII.- Atlas Turístico del Estado de México o Mexiquense: El registro sistemático de carácter público de todos los bienes, recursos naturales y culturales que puedan constituirse en atractivos turísticos mexiquenses, sitios de interés y en general todas aquellas zonas y áreas territoriales del desarrollo del turismo, incluyendo los municipios.

2º.- Incluiría, tomando como base la Ley General de Turismo, un capítulo (Tercero Bis) en el Título Primero denominado: **De la Comisión Ejecutiva de Turismo del Estado de México;** así como el precepto legal 4.6 Bis, que estableciera:

4.6 Bis.- La Comisión Ejecutiva de Turismo del Estado de México, es una comisión de carácter intersecretarial, que tendrá por objeto conocer, atender y resolver los asuntos de naturaleza turística relacionados con la competencia de dos o más dependencias o entidades de la Administración Pública Estatal, así como fungir como órgano de consulta para los asuntos que la Secretaría considere oportuno poner a su consideración.

La comisión será presidida por el titular de la Secretaría, quien tendrá voto de calidad, y estará integrada por los subsecretarios que designen los titulares de las dependencias y sus equivalentes en las entidades de la Administración Pública Estatal, en los términos de las disposiciones aplicables. Así mismo, podrán ser invitados a participar las principales organizaciones sectoriales de turismo, instituciones de educación superior, representantes de los sectores social y privado, exclusivamente con derecho a voz.

3º.- Anexaría, tomando como base la Ley General de Turismo, un Título Primero Bis, denominado: **De la Política y Planeación de la Actividad Turística**, Capítulo Único, denominado: **Del Atlas Turístico del Estado de México**; así como el artículo 4.7 Bis, el cual debiera determinar:

4.7 Bis.- Para elaborar el Atlas Turístico del Estado de México, la Secretaría se coordinará con otras dependencias e instituciones y en forma concurrente con los Municipios.

El Atlas Turístico del Estado de México, es una herramienta para la promoción de la actividad turística, teniendo carácter público.

4º.- Agregaría, tomando como base la Ley General de Turismo, un Capítulo Tercero en el Título Sexto, intitulado: **De las Sanciones y del Recurso de Revisión**; así como los preceptos legales siguientes:

4.23.- Las infracciones a lo dispuesto en este Libro y las Normas Oficiales Mexicanas, así como las derivadas de las quejas de los turistas, serán sancionadas por la Secretaría, para lo cual deberá iniciar y resolver el procedimiento administrativo de infracción, de conformidad con lo dispuesto en este Libro y el Código de Procedimientos Administrativo del Estado de México.

Tratándose de quejas que se deriven del incumplimiento de las disposiciones establecidas en otros dispositivos jurídicos de las que conozca la Secretaría, deberá turnarlas a la actividad competente.

Cuando derivado de una queja presentada por un turista ante la Procuraduría del Consumidor, se detecte el probable incumplimiento de las disposiciones de este Libro o de las disposiciones que de ella emanen, la Secretaría, podrá iniciar el procedimiento administrativo correspondiente, así como requerir al prestador de servicios turísticos información que estime para establecer los hechos.

4.24.- Los prestadores que no se inscriban en el Registro Estatal de Prestadores de Servicios Turísticos, en los plazos señalados por este Libro, de conformidad con lo establecido por el artículo 4.15 del mismo, serán sancionados con multa que podrá ir de quinientos hasta mil quinientos días de salario mínimo vigente en el Estado de México.

En caso de que el prestador de servicios turísticos persista en su conducta, la autoridad competente podrá imponer clausura temporal del establecimiento correspondiente, la cual se levantará veinticuatro horas después de que el prestador de servicios turísticos de que se trate quede debidamente inscrito en el Registro Estatal de Prestadores de Servicios Turísticos.

Los prestadores de servicios turísticos que omitan información o proporcionen información inexacta a las autoridades competentes, para su inscripción al Registro Estatal de Prestadores de Servicios Turísticos, serán requeridos para que en un término de cinco días hábiles proporcione o corrija la información solicitada en el Registro.

En caso de que el prestador de servicios turísticos haga caso omiso del requerimiento, se hará acreedor a una multa que podrá ir de doscientos hasta quinientos días de salario mínimo vigente en el Estado de México.

Si la conducta persiste, la autoridad competente podrá imponer clausura temporal del establecimiento correspondiente, la cual se levantará veinticuatro horas después de que el prestador de servicios turísticos de que se trate quede debidamente inscrito en el Registro Estatal de Prestadores de Servicios Turísticos.

4.25.- Las infracciones a lo establecido en las fracción I del artículo 4.19 de este Libro, se sancionarán con multa de hasta quinientos días de salario mínimo vigente en el Estado de México.

4.26.- El incumplimiento a lo dispuesto Declaratoria de Área Natural Protegida Barrancas de Calderón y Nenetzingo to en las Normas Oficiales Mexicanas será sancionado conforme a lo dispuesto en la Ley sobre Metrología y Normalización.

4.27.- La infracción a lo dispuesto en los artículos 4.18, fracciones VI y XII de este Libro, será sancionada con multa de hasta tres veces la suma correspondiente al servicio incumplido.

En este caso, existe reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de seis meses, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción.

En caso de reincidencia se aplicará multa de hasta seis veces la suma correspondiente al servicio incluido.

4.28.- Contra las resoluciones dictadas por la Secretaría, con fundamento en este Libro, se podrá interponer el recurso previsto por el Código de Procedimientos Administrativos.

Serán supletorias del presente Libro, la Ley General de Turismo, el Código de Procedimientos Administrativos, la Ley Federal de Procedimientos Administrativos y a falta de disposición expresa en las mismas, se aplicara el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Nota.- Es preciso aclarar que los anexos que se pretenden incrustar en este Libro de Turismo, son datos tomados y arreglados conforme a lo establecido por la Ley General de Turismo, debiendo hacer notar, que probablemente los primeros tres puntos no fueran tan relevantes para ser anexados, aunque se considera que el cuarto punto a anexar si es preciso agregarlo, pues se trata de conflicto de intereses y que mejor estuvieran normados y reglamentados en este Libro de Turismo; en efecto puede aplicarse la supletoriedad de la ley, pero ante la inconformidad que presentare una de las partes en conflicto, resultaría para ellos un

poco incongruente no tener una disposición de sanciones, cuando todo su actuar jurídico lo han apegado, conforme a lo dispuesto por este Libro de Turismo del Estado de México.

1.2 Requerimientos jurídicos para el desarrollo del destino:

- Declaratoria de Área Natural Protegida Barrancas de Calderón y Nenetzingo
- Declaratoria del centro histórico de Ixtapan de la Sal.
- Reglamento ambiental municipal.

Adicionalmente se considera importante la elaboración de los siguientes documentos de planificación:

- Programa de Desarrollo Turístico del Estado de México 2014-2017.
- Plan de Desarrollo Urbano Municipal de la presente administración.
- Programa de Desarrollo Turístico del Municipio de Ixtapan de la Sal.

2. De concertación y coordinación institucional

Adicional a la concertación y coordinación a realizar con el H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal, se deben establecer las siguientes concertaciones y/o coordinaciones interinstitucionales:

Rubro	Acciones	Dependencia con la que se debe concertar o coordinar
Declaratoria de Áreas Naturales Protegidas	Estudio técnico para la Declaratoria del Área Natural Protegida Barrancas de Calderón y Nenezingo y elaboración del plan de manejo	SEMANART
Preservación del Patrimonio y Monumentos Históricos	Formulación plan maestro del centro histórico de Ixtapan de la Sal	Instituto Nacional de Antropología e Historia, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Instituto Mexiquense de Cultura, Presbiterio del Santuario de Chalma
Fondo PYME para empresas turísticas	Implementar un programa de financiamiento empresarial	Secretaría de Desarrollo Económico
Apoyo empresarial	Creación de una incubadora	Secretaría de Desarrollo Económico Universidad Autónoma del Estado de México
Remodelación vial de centros urbanos	Elaboración y ejecución de un programa de remodelación vial en las calles céntricas de Ixtapan	Secretaría de Comunicaciones
Capacidad financiera municipal	Gestión para un incremento presupuestal destinado a turismo	Secretaría de Finanzas

Vialidades	Construcción de una ciclo vía	Secretaría de Comunicaciones
Imagen urbana de los destinos	Implementación de un programa de restauración y/o embellecimiento de fachadas, reconversión de cableado aéreo a subterráneo (zona centro) y mejora de la señalización, en apego al Reglamento de Imagen Urbana.	Secretaría de Desarrollo Urbano Comisión Federal de Electricidad
Sistemas de tratamiento de aguas residuales	Instalación de una planta tratadora de aguas residuales	Comisión Nacional del Agua, Comisión del Agua del Estado de México
Sistemas de gestión de residuos sólidos	Implementación de un relleno sanitario y campaña de concientización	Secretaría del Medio Ambiente

3. De promoción y comercialización

3.1 Promoción y comunicación

Invertir para establecer un sistema de información que permita conocer mejor el perfil del visitante para poder establecer mejores estrategias de promoción basados en una mezcla de mercado acorde a las necesidades del destino. Además será necesario realizar estudios acerca de la eficacia de los esfuerzos de comunicación y ventas.

3.2 Comercialización

Creación de un organismo independiente y autónomo que pueda coordinar los esfuerzos de promoción, generar y concentrar recursos para su uso con fines de comunicación y comercialización como una OCV que pueda operar con recursos propios. Cabe señalar que un mejor conocimiento acerca del comportamiento del

turista como perfil, nivel de satisfacción, comportamiento de compra y toma de decisiones, permitiría diseñar de mejor manera, estrategias de comercialización enfocadas a segmentos específicos y tener mejores resultados.

3.3 Tecnologías de la Información y Comunicación

Se sugiere aprovechar mejor los portales de internet, redes sociales, aplicaciones turísticas para móviles y herramientas geomáticas, disponibles para la localización de atractivos, el conocimiento del entorno y la promoción de actividades y servicios.

Se sugiere invertir en aplicaciones descargables para teléfonos móviles y tabletas, así como desarrollar módulos interactivos que permitan tener mayor información durante las visitas al destino.

4. De financiamiento

4.1 Fondo PYME para empresas turísticas

Creación de un fondo para las MIPYMES turísticas establecidas y de nueva creación, se contribuiría a resolver el grave y común problema de financiamiento de estos negocios, ya que se estructuraría un mecanismo financiero de crédito para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, que podría realizarse mediante un convenio con la Secretaría de Economía Federal que considere la mejora de instalaciones, y la adquisición de mobiliario y equipamiento, bajo criterios sostenibles.

4.2 Creación de una incubadora de empresas

Creación de una incubadora de empresas en coordinación con la UAEM, para impulsar y asesorar a los inversionistas y/o propietarios actuales y potenciales en la creación y mejora de las MIPYMES, las cuales constituyen la mayor parte de las prestadoras de servicios locales.



**Diagnóstico sobre
Competitividad y Sustentabilidad**
de los Destinos seleccionados:
Ixtapan de la Sal

Anexos



TABULACIÓN CUESTIONARIOS IXTAPAN DE LA SAL

El cuestionario se realizó a 22 establecimientos de hospedaje, entre ellos, hoteles, posadas y casa de huéspedes; se aplicó, además, al Balneario Parque Acuático.

(Los cuestionarios no fueron contestados en su totalidad)

GENERALES

1. ¿Hace cuánto inició operaciones?

La antigüedad de los establecimientos va de 73 años hasta los más recientes de apenas 1 año y medio.

73 años	13 años
50 años	12 años (3)
34 años	11 años
31 años	9 años
25 años (2)	8 años
20 años (2)	6 años
18 años (3)	3 años
14 años	1 años 6 meses

2. El origen de los recursos económicos para iniciar sus operaciones proviene en su mayoría de recursos propios (22 hoteles), únicamente el parque acuático sus recursos provienen de una asociación.

3. Anualmente, los recursos que permiten la operación de este establecimiento provienen principalmente de

Venta de productos/contratación de servicio	100%	12 hoteles
Recursos propios	100%	4 hoteles
Venta de productos/contratación de servicio y Recursos propios	-----	4 hoteles
Otros	100%	1 hotel

7. ¿Cuenta con uniforme para cada área de actividad?

Si	8 hoteles
No	12 hoteles

8. Indique si su negocio ha cumplido con alguna Norma Oficial Mexicana durante el último año

Si	12 hoteles	Salud Protección civil Certificaciones Distinciones Sanitarias
No	9 hoteles	

9. ¿Cuenta con agenda de servicio?

Si	11 hoteles
No	10 hoteles

10. ¿Cuenta con reglamentos y/o manuales internos?

Si	21 hoteles
No	-----

11. ¿Da a conocer a sus empleados de seguridad necesaria para llevar a cabo su actividad?

Si	19 hoteles
No	-----

12. Detalle los gastos que realiza en los rubros al final del año

Rubros	Si	No
Consumo de Combustible y lubricantes	13 hoteles	-----
Refacciones, partes y accesorios de sus equipos. Incluyendo transporte	8 hoteles	3 hoteles
Materiales consumidos para la prestación del servicio	6 hoteles	2 hoteles
Consumo de energía eléctrica u otras fuentes de energía	12 hoteles	1 hotel
Pagos por alquiler del equipo de transporte	-----	10 hoteles
Pagos por alquiler de bienes muebles	1 hotel	10 hoteles
Pagos por alquiler de bienes inmuebles	-----	10 hoteles
Servicios de comunicación	11 hoteles	1 hotel

Servicios de peaje y uso de infraestructura de comunicación	2 hoteles	7 hoteles
Otros gastos por consumo de bienes y servicios	3 hoteles	6 hoteles

13. Señale el rubro que mejor describa su balance entre ingresos netos y gastos

Positivo	1 hotel
Negativo	2 hoteles
Equilibrado	13 hoteles

14. ¿Ha realizado la subcontratación de alguna parte de los servicios que proporciona en el último año?

Si	4 hoteles
No	13 hoteles

15. ¿Considera que la forma en la que ha operado desde que inició su negocio ha hecho más competitiva la oferta de servicios en su destino en comparación con otros destinos?

Si	13 hoteles
No	6 hoteles

16. ¿Cómo piensa que podría mejorar su operación para lograr mejores resultados en términos de ingresos netos?

Optimizando energía
Reciclando desperdicio y merma
Mayor difusión
Brindar mejor servicio
Incentivos
Capacitación
Créditos
Mayor infraestructura
Mayor seguridad
Precios accesibles

17. ¿Considera que su volumen de sus gastos influyen en la calidad de su servicio?

Si	18 hoteles
No	2 hoteles

18. ¿Ha notado que su productividad es mayor debido al tipo de empleado que labora con usted?

Si	15 hoteles
No	5 hoteles

OFERTA TURÍSTICA

19. ¿Cómo califica el servicio que se presta en los siguientes lugares de su destino?

Lugar	Excelente	Bueno	Regular	Mal	Pésimo	N C
Museos		2	2	1		14
Monumentos	3	4	9	1		1
Restaurantes	2	9	10	1		
Bares	1	3	10	2	3	4
Agencias de viajes	1	9	10	1		2
Zonas arqueológicas		2		1		12
Alojamiento	4	12	5	1		
Lugares declarados patrimonio cultural		5	1	1		9
Establecimientos comerciales	1	7	11	2		
Instituciones de cambio de divisas		7	7	2		4
Discotecas		6	9	3		2

20. ¿A cuántas personas vendió un servicio o producto en el transcurso del último año?

- Las respuestas varían mucho, esto debido al giro del establecimiento que van desde 1000 que son del parque acuático hasta 4 posadas o casa de huéspedes

Personas	
1000	100
340	40
300	40
300	30
200	20

180	17
150	15
120	4
100	

24. Mencione cuál de los dos motivos que se mencionan fue el más común entre los visitantes

Vacaciones, recreo y ocio	23 hoteles
Visitas a familiares y amigos	8 hoteles
Educación y formación	1 hotel
Salud y atención médica	6 hoteles
Religión/peregrinaciones	4 hoteles
Compras	1 hotel
Tránsito	
Negocios y motivos profesionales	3 hoteles

25. ¿Las personas que visitan el lugar pernoctan en el destino?

Si	21 hoteles
No	2 hoteles

26. En su opinión, ¿Cuál es el promedio de permanencia del visitante?

Tipo	
Turismo interior	1 noche en su mayoría, aunque también hay de 2 y 3 noches
Turismo Nacional	2 días
Turismo Internacional	2 o 3 días

27. El gasto promedio que realiza por persona es

Menos de 100	3 hoteles
100 a 300	9 hoteles
301 a 500	5 hoteles
501 a 700	3 hoteles
Más de 700	1 hotel

28. ¿Qué tipo de actividades se ofrece en el destino turístico?

Actividades de servicio de comida	13 hoteles
Actividades de servicio de bebida	11 hoteles

Actividades de juegos de azar y apuestas	1 hotel
Parque de atracciones y parques temáticos	16 hoteles
Actividades de operadores turísticos	3 hoteles
Actividades recreativas, artísticas y de entretenimiento	12 hoteles
Alquiler de equipo recreativo y deportivo	7 hoteles
Museos y de conservación de lugares y edificios históricos	1 hotel
Jardines botánicos, zoológicos y reservas naturales	3 hoteles

29. Del tipo de actividades que se ofrecen en su destino, evalúe con base en los siguientes criterios

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	No sabe
Actividades de servicio de comida	2 hoteles	7 hoteles	8 hoteles			
Actividades de servicio de bebida	1 hotel	4 hoteles	9 hoteles	1 hotel		
Actividades de juegos de azar y apuestas			1 hotel	2 hoteles		7 hoteles
Parque de atracciones y parques temáticos	5 hoteles	6 hoteles	3 hoteles	2 hoteles		
Actividades de operadores turísticos	1 hotel	3 hoteles	3 hoteles	2 hoteles		4 hoteles
Actividades recreativas, artísticas y de entretenimiento		10 hoteles	4 hoteles			2 hoteles
Alquiler de equipo recreativo y deportivo		6 hoteles	3 hoteles	1 hotel		3 hoteles
Museos y de conservación de lugares y edificios históricos		2 hoteles	3 hoteles			5 hoteles

Jardines botánicos, zoológicos y reservas naturales		1 hotel	2 hoteles		1 hotel	7 hoteles
---	--	---------	-----------	--	---------	-----------

30. Señale los servicios complementarios que ofrece su negocio

Servicio	Si	No
Internet	18	1
Teléfono fijo	15	4
Teléfono público	6	10
Estacionamiento	21	
Caseta de control	4	12
Valet Parking	4	11
Otro	6	6

Otro: alberca, masajista, tv con cable, terraza, desayuno incluido

32. ¿Ha sido parte de alguna ruta turística en el último año?

Si	4 hoteles
No	17 hoteles

33. ¿Considera que la oferta turística de su destino es más competitiva respecto a otros destinos turísticos?

Si	10 hoteles
No	10 hoteles

Por servicios y actividades que se ofrecen

34. En su opinión, ¿Cuáles son las fortalezas de su destino que, de ser apoyadas, revelarían la competitividad?

- Bañeario
- Clima
- Aguas termales
- Parque acuático
- Seguridad
- Limpieza

(Respuestas más repetidas)

34. ¿Considera que la variedad de actividades que se ofrecen en su destino se ha incrementado debido a la mayor afluencia de visitantes?

Si	8 hoteles
No	12 hoteles

DEMOCRATIZACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD TURÍSTICA

35. ¿Mantiene relaciones de compra-venta con empresarios del mismo destino de diferente giro?

Si	5 hoteles
No	15 hoteles

36. ¿Considera que la distribución actual de los beneficios económicos generados por el turismo son adecuados?

Si	8 hoteles
No	10 hoteles

37. ¿Considera que el uso del capital invertido para nuevos proyectos turísticos se ha usado para mejorar los servicios en su destino?

Si	6 hoteles
No	14 hoteles

38. ¿Tendría alguna propuesta para mejorar la productividad turística del destino?

Si	19 hoteles
No	1 hoteles

- Publicidad del destino turístico
- Eventos culturales
- Apoyo a hoteleros

39. ¿Tendría alguna propuesta para mejorar la relación entre empresarios y gobierno para mejorar la competitividad de su destino?

Si	17 hoteles
No	3 hoteles

- Comunicación entre el gobierno y los empresarios
- Juntas
- Orientación turística
- PYMES

40. ¿Considera que en este momento el mercado laboral en su destino permite a su población lograr un nivel de bienestar aceptable?

Si	7 hoteles
No	13 hoteles

- Falta de empleos
- Bajo turismo
- Falta infraestructura
- Bajos salarios

41. En el último año, ¿Se ha elevado el salario promedio de las personas dedicadas a alguna actividad relacionada con el turismo?

Si	16 hoteles
No	4 hoteles

SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA

42. ¿Está inscrita al Registro Nacional de Turismo?

Si	12 hoteles
No	7 hoteles

43. ¿Está sujeta al cumplimiento de algunas normas ambientales?

Si	13 hoteles
No	7 hoteles

44. ¿Pago por el manejo, transportación o confinamiento de los residuos sólidos?

Si	3 hoteles
No	15 hoteles

45. ¿Cuenta con algún certificado de calidad ambiental?

Si	4 hoteles
No	15 hoteles

46. ¿Ha implementado mejoras que le permitan ahorrar energía durante el último año?

Si	16 hoteles
No	4 hoteles

- Focos ahorradores
- Paneles solares
- Calentadores solares
- Desconectar aparatos eléctricos mientras no está en uso

47. Señale el tipo de contaminación que ha notado en aumento o disminución durante el último año en su destino turístico

Tipo	Aumento	Disminución
------	---------	-------------

Contaminación del agua	13 hoteles	4 hoteles
Contaminación del aire	10 hoteles	3 hoteles
Contaminación del suelo	10 hoteles	5 hoteles
Contaminación acústica	7 hoteles	6 hoteles
Contaminación lumínica	3 hoteles	9 hoteles

- Agua llega sucia
- Mayor transporte, mayor humo y ruido
- Mayor basura

48. ¿Ha notado disminución y/o pérdida de biodiversidad en su destino turístico?

Si	11 hoteles
No	9 hoteles

Desde hace: 3 años, 5 años, 10 años y 20 años

49. Califique los siguientes rubros

	Excelente	Bueno	Regular	Mal	Pésimo	N/C
Educación ambiental del personal activo	3	7	8	1		
Educación ambiental de la comunidad	1	4	11	3		
Conservación del patrimonio cultural		7	5	4	1	
Conservación del patrimonio natural		7	5	5		1

50. ¿Cuenta con un programa de separación de desechos?

Si	13 hoteles
No	7 hoteles

- Separación de basura orgánica/inorgánica
- Reciclaje

51. ¿Considera que el cuidado al medio ambiente eleva la afluencia de visitantes?

Si	17 hoteles
No	2 hoteles

52. ¿Ha notado mayor afluencia de visitantes debido al cuidado del medio ambiente?

Si	13 hoteles
No	7 hoteles

- Cuidado y limpieza del medio ambiente

53. ¿Estaría dispuesto a invertir en equipo y/o procesos para mejorar el medio ambiente?

Si	17 hoteles
No	3 hoteles

- Celdas solares
- Separación de basura
- Plantar arboles

54. ¿Qué acciones sugiere en materia de cuidado al medio ambiente para hacer más competitivo a su destino respecto a otros del mismo tipo?

- Limpieza del destino
- Contenedores de basura
- Cultura del cuidado del medio ambiente
- Limpieza del agua

55. ¿Considera que con la infraestructura actual, se cuida la calidad ambiental en su destino?

Si	9 hoteles
No	10 hoteles

56. ¿Tendría propuestas para mejorar el cuidado de la energía y el medio ambiente?

Si	11 hoteles
No	5 hoteles

Ahorro de energía /focos ahorradores/paneles solares

FORMACIÓN Y CERTIFICACIÓN

57. ¿Ofrece capacitación especializada a sus empleados?

Si	8 hoteles
No	10 hoteles

- 6 meses
- Cada mes
- Al año

58. Mencione los cursos de capacitación que ha tomado el personal que labora actualmente con usted:

Curso	Área	Institución	Cuenta con certificación

			Si	No
Superación y Autoestima	Todas	Independiente		X
Moderniza	Todas	Secretaría de Turismo	X	
Manejo de alimentos	Cocina		X	
Moderniza	a todo el personal	Sectur	X	
Higiene	cocina			
Liderazgo	general			
Camaristas	Ama de llaves	IDAYO	X	
Cocina	Cocina	YDAYO	X	
Primeros auxilios	mantenimient o cocina	cruz roja		X
secundaria abierta	camarista	pública	X	
trato al cliente			X	
Primeros auxilios	Protección civil		X	

59. ¿Realiza encuestas para conocer la satisfacción de sus clientes?

Si	9 hoteles
No	9 hoteles

60. ¿Qué utiliza para medir la satisfacción?

	Si	No
Formato Simple	3 hoteles	5 hoteles
Buzón de quejas y sugerencias	7 hoteles	3 hoteles
Cuaderno de sugerencias	5 hoteles	3 hoteles
Otro	2 hoteles	3 hoteles

Otro: recomendación, reuniones

61. ¿Cuántos guías de turistas operan en su negocio?

Los únicos hoteles que contestaron mencionan tener:

1 guía
2 guías
3 guías
5 guías

62. Su negocio es más productivo por efecto de:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente
Grado de estudios de los empleados	4 hoteles	6 hoteles	5 hoteles
Capacitación en temas Turísticos	5 hoteles	5 hoteles	6 hoteles
Conocimiento de idiomas	2 hoteles	2 hoteles	11 hoteles
Atención de quejas y sugerencias	6 hoteles	3 hoteles	6 hoteles

63. Del personal que labora en su negocio, ¿Cuántos de ellos dominan algún idioma diferente al español o su lengua nativa?

1 persona	6 hoteles
2 personas	2 hoteles

64. ¿Considera que con la capacitación actual de las personas dedicadas a las actividades relacionadas con el turismo se aprovecha el potencial de su destino?

Si	10 hoteles
No	8 hoteles

65. ¿Tendría propuestas en materia de capacitación para mejorar la competitividad?

Si	10 hoteles
No	7 hoteles

- Capacitación de atención al cliente
- Recursos económicos por parte del gobierno
- Mayores atractivos
- Idioma inglés

Accesibilidad e Infraestructura

66. ¿Cuál ha sido la evolución de los siguientes conceptos en los últimos 12 meses?

Concepto	Mejora	Deterioro	No sabe/ No contestó
Aéreos			2

Vuelos regulares			5
Aeronaves privadas	1		3
Terrestres			2
Ferrocarril			4
Autobuses y otros medios de transporte público	13	3	1
Taxis, limusinas y alquiler de vehículos	10	6	1
Otros medios de transporte terrestre: caballo, bicicleta, motocicleta	4	4	3

67. ¿Cómo calificaría la conectividad entre los medios de transporte de su destino al exterior?

	Excelentes	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	NC
Aéreos		2	2		1	1
Terrestres		11	7			

68. ¿Existen proyectos de infraestructura turística en proceso?

Si	1 hoteles
No	17 hoteles

69. En su opinión, ¿Qué tipo de usuario es el que más utiliza los medios de transporte con los que cuenta su destino?

Nacionales que residen en el extranjero	1
Pasajeros en tránsito	14
Personas que cruzan con frecuencia las fronteras	
Estudiantes	9
Pacientes	1
Visitantes de negocios y por motivos profesionales	5

70. ¿Qué tipo de infraestructura turística se requiere para elevar la productividad en el destino turístico?

Aérea	
Terrestre	18
Otra	

71. ¿Cuántos módulos de información turística existen en su destino?

1 módulo	6
2 módulos	4
3 módulos	6

72. ¿Qué planes de desarrollo urbano considera que son necesarios para elevar la conectividad de su destino?

- Infraestructura en carreteras
- bajar costo en casetas
- imagen urbana/señalización

73. ¿Considera usted que la conectividad de su destino hacia diferentes regiones afecta la competitividad?

Si	8 hoteles
No	10 hoteles

SEGURIDAD PATRIMONIAL Y FÍSICA

74. Evalúe la frecuencia con la que los siguientes delitos afectan el turismo en su destino

Tipo de delito	Muy frecuentemente	Regularmente	Ocasionalmente	Nunca
Asalto a mano armada	-----	1	10	7
Robo	-----	5	11	3
Delitos contra la salud	-----	6	6	6
Homicidios dolosos	-----	2	7	10
Secuestro	1	3	11	4
Extorsión	2	6	9	3

75. ¿Considera que la incidencia delictiva ha sido un problema en el último año?

Si	13 hoteles
No	7 hoteles

- Afecta la imagen del lugar (asesinatos, secuestros, pandillerismo)
- Disminución del turismo

76. ¿Cuenta con protocolos de manejo de situaciones de riesgo?

Si	12 hoteles
----	------------

No	7 hoteles
----	-----------

- Señalamientos (salida de emergencia, incendios)
- Extintor
- Vigilancia extrema

77. ¿Cuenta con algún sistema de seguridad en su negocio?

Si	8 hoteles
No	11 hoteles

- Cámaras de seguridad
- Guardias/velador
- Alarmas
- Señalamientos

78. ¿La implementación de éstos sistemas le han permitido mejorar su servicio?

Si	8 hoteles
No	5 hoteles

- Mayor seguridad a los huéspedes

79. Considera que la cantidad de elementos policíacos en su destino turístico es:

a) Excesiva	-----
b) Suficiente	7
c) Insuficiente	11
d) Inexistente	2

80. ¿Considera que los centros de cuidado para la salud que hay en su zona turística serían suficientes en caso de una situación de riesgo?

Si	10 hoteles
No	9 hoteles

81. ¿Considera que debido a la percepción de la seguridad de su destino ha sido menos visitado durante el último año?

Si	10 hoteles
No	9 hoteles

82. ¿Qué iniciativas en materia de seguridad pública propondría para mejorar la distinción de su destino como un lugar seguro?

- Mayor seguridad policiaca
- Mejor capacitados
- Infraestructura para la policía

83. ¿Realizó inversión durante los últimos 12 meses?

Si	13 hoteles
No	5 hoteles

- Infraestructura
- Equipo
- Materiales

84. ¿Cuál fue la principal fuente de recursos que le permitió llevar a cabo esta inversión? (puede elegir más de una opción)

a) Crédito de alguna institución financiera	1
b) Crédito proveedores	1
c) Recursos propios	14
d) Programa Gubernamental	1
e)Otra	---

87. ¿Ofrece paquetes de servicios?

Si	9 hoteles
No	10 hoteles

88. Elija el segmento de personas para los cuales usted ofrece descuentos especiales

	si	no
a) Estudiantes	3	7
b) Profesores	3	8
c) Personas de la tercera edad	12	7
d) Otro	2	4

89. ¿Ha incrementado la demanda con la implementación de estos paquetes o descuentos?

Si	6 hoteles
No	12 hoteles

90. ¿Está asociado a algún touroperador?

Si	-----
No	17 hoteles

91. ¿Existen asociaciones o acciones que promuevan de manera conjunta el turismo en la localidad?

- Asociación de hoteles del Ixtapan de la Sal
- Módulos de turismo
- Ayuntamiento
- SECTUR

92. ¿Qué actividades importantes de promoción y comercialización realizan actualmente o han realizado en los dos últimos años?

Como destino:	De manera particular:
Internet	Folletos
Comerciales de tv	Anuncios
Folletos	Ofertas
Propaganda transporte	

93. ¿Utiliza la variedad cultural y/o gastronómica local para mejorar el servicio que ofrece?

Si	8 hoteles
No	11 hoteles

94. ¿Ha recibido apoyo de algún programa del sector público?

Si	1 hotel
No	17 hoteles

- Moderniza

95. Califique los siguientes rubros

Rubros	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Acceso a crédito de la banca comercial		6	4	6	1
Banca de desarrollo		1	6	6	
Facilidad para iniciar un negocio en su localidad		3	7	5	
Nivel de retorno de la inversión inicial		3	8	2	
Acceso a servicios básicos		9	5	3	
Promoción del destino turístico al que pertenece	1	5	5	4	
Coordinación con organismos turísticos regionales		3	9	3	

96. ¿Tiene acceso a los insumos necesarios para llevar a cabo su actividad en los plazos adecuados?

Si	13 hoteles
No	4 hoteles

97. ¿Cuenta con un canal de venta de los productos/ servicios que ofrece?

Si	7 hoteles
No	11 hoteles
a) Personaliza	2
b) Recomendación	3
c) Directa	3
d) Otra	---

98. ¿Considera que la promoción de su destino permite que este sobresalga en relación a otros destinos del mismo tipo?

Si	8 hoteles
No	10 hoteles

99. ¿Tendría alguna propuesta para mejorar la promoción de su destino que le permita ser más competitivo?

Si	15 hoteles
No	2 hoteles

- Promoción y Publicidad (tv, radio, internet)

GESTIÓN DEL DESTINO

100. ¿Tiene contacto con la dirección de turismo estatal o regional?

Si	12 hoteles
No	7 hoteles

101. ¿Se cuenta con algún Comité u Organización de Turismo Sustentable?

Si	5 hoteles
No	12 hoteles

102. ¿Cómo calificaría la relación entre los servidores públicos y los empresarios del ramo turístico para atraer visitantes?

Excelente	1
Buena	5
Regular	10
Mala	3
Pésima	-----

103. ¿Considera que el presupuesto asignado a su destino favorece el planteamiento de iniciativas de alto impacto?

Si	3 hoteles
No	13 hoteles

- Falta de presupuesto
- No se distribuye el presupuesto de manera equitativa

104. ¿En su destino se han implementado iniciativas para regularizar el comercio ambulante?

Si	10 hoteles
No	7 hoteles

- Hace 20 años, creación del mercado

105. ¿Qué iniciativas se deberán implementar para mejorar la coordinación institucional?

- Acercamiento con autoridades
- proyectos comunes (trabajo en equipo)

TIC´S e información al turista

106. ¿Cuál de los siguientes recursos utiliza para dar a conocer su producto/servicio?

	Si	No
Página de internet	13	3
Facebook	6	9
Twitter	1	11
Material impreso	16	1
Promoción vía telefónica	6	9
Contacto personal	13	2

107. ¿Existe acceso a internet público en su destino turístico?

Si	15 hoteles
No	5 hoteles

108. ¿Su destino turístico cuenta con aplicaciones especiales para dispositivos móviles?

Si	9 hoteles
No	8 hoteles

- Internet
- Wifi

109. Indique los rubros en los que ha invertido en el último año

	Si	No
Computadoras	6	8
Software especializado	5	9
Banda ancha	7	7
Intercomunicadores	3	10
Cajas de cobro electrónico	3	9

110. ¿Ha tenido que importar material o equipo especializado para llevar a cabo sus actividades?

Si	-----
No	16 hoteles

111. ¿Cómo ha sido el impacto de la TIC´s en el desempeño de su negocio?

Muy favorable	7
Poco Favorable	3
Indiferente	7

112. ¿Considera que la promoción de sus destino vía medios de comunicación permite que este sobresalga en relación a otros destinos del mismo tipo?

Si	12 hoteles
No	5 hoteles

113. ¿Tendría alguna propuestas para mejorar la conectividad tecnológica de su destino y que le permita ser más competitivo?

Si	9 hoteles
No	7 hoteles

- Mayor promoción del destino
- Página del destino con hoteles
- Internet gratis/wifi

COMPETENCIA

114. Dentro de sus formas de pago, clasifíquelas según las siguientes categorías (elija una opción)

Tipo	siempre	casi siempre	regularment e	ocasionalment e	nunca
Tarjeta de crédito/debito	2	4	1	1	10
Efectivo	12	4	1		1
Vales	1				16
Transferencias electrónicas		2	1	3	10
Cheques	2				19

115. ¿Ha tenido que bajar sus precios debido a caída en la demanda?

Si	15 hoteles
No	5 hoteles

116. ¿Se han establecido más competidores en el mismo giro?

Si	18 hoteles
No	2 hoteles

117. ¿Ha notado que su actividad está siendo o puede ser sustituida por otro servicio?

Si	5 hoteles
No	13 hoteles

- Casa de Huéspedes
- Restaurantes
- Balneario

118. ¿Debido a esto ha tenido que bajar sus precios?

Si	10 hoteles
No	7 hoteles

119. ¿Utiliza campañas de promoción o marketing?

Si	6 hoteles
No	13 hoteles

- Promociones y descuentos, vía internet

120. ¿Exporta su servicio/producto?

Si	2 hoteles	Hace 12, 25 años
No	15 hoteles	

121. ¿Se ha visto afectado por la informalidad?

Si	8 hoteles
No	10 hoteles

122. En su opinión, ¿Cuáles serían las tres áreas prioritarias para mejorar su actividad y promover las utilidades de su negocio?

	Si	No
a) Capacidad	14	-----
b) Apoyar la sustentabilidad turística	11	3
c) Mejorar servicios públicos	18	-----
d) Diversificar la oferta de los servicios	9	2
e) Accesibilidad a su zona turística	8	1
f) Fortalecer el producto Turístico	7	2
g) Otra:	mejorar infraestructura	

124. Indique el orden en que cada uno de los siguientes factores influyen en la competitividad de su destino

Precio	1
Calidad de Servicio/Producto	2
Estrategia de promoción	4
Prestigio del destino	3

125. ¿Considera que la competencia entre empresas del mismo destino ha fomentado que se incremente:

	Si	No
Calidad de los productos turísticos	11	4
Innovación de la oferta de productos	10	5
La segmentación del mercado	10	5

126. En su opinión, ¿Debería haber acuerdos en términos de competencia para mejorar el producto turístico de su destino?

Si	12 hoteles
No	2 hoteles

127. ¿Propondría estrategias que hagan de la competencia un proceso favorable para su destino?

- Unificar precios
- Mejorar el servicio
- Promociones
- Más actividades turísticas

Proyectos

128. A su consideración, ¿Señale 3 proyectos estratégicos de inversión necesarios para mejorar la competitividad de su destino?

- Mayor promoción
- Inversión al destino
- Mejorar infraestructura
- Apoyo del gobierno

129. ¿Quién podría ser el responsable (escoja una opción)?

	Proyecto 1	Proyecto 2	Proyecto 3
Gobierno	7	1	
Empresas y Gobierno	4	3	1
Empresas y Gobierno y representación local	2	4	4
Otra:			

130. ¿De dónde deberían provenir los recursos necesarios?

	Proyecto 1	Proyecto 2	Proyecto 3
Gobierno	9	1	2
Empresas y Gobierno	3	3	-----
Empresas y Gobierno y representación local	1	2	-----
Otra:			

Preguntas de opinión

131. Mi destino turístico se ha mejorado durante el último año y se ha posicionado competitivamente sobre otros destinos de la misma región

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	7	4	3	3

132. Las instituciones locales se preocupan por el cuidado del medio ambiente

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
-----	9	4	5	-----

133. Los servicios públicos de recolección de basura son eficientes

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
2	11	2	2	-----

134. La oferta turística ha dejado satisfecho al visitante

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
3	9	1	4	1

135. Los visitantes regresan por el excelente servicio que se les brinda

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	7	3	3	-----

136. Hemos innovado en la clase de actividades que preparamos para los turistas

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	8	4	4	1

137. Pienso que en el futuro mi destino contará con mejores servicios de transporte

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
4	11	3	1	-----

138. Mencione tres puntos fuertes de su municipio para el turismo

1. Balneario
2. Clima
3. Aguas termales
4. Parque Acuático
5. Cercanía/ubicación
6. Grutas

139. ¿Qué considera que podría afectar la imagen turística de su destino?

1. Inseguridad
2. Mal servicio
3. Fabricas

140. Mencione tres elementos que se podrían mejorar y que motivarían la afluencia de visitantes

- Capacitación de servidores
- Infraestructura
- Eventos culturales/atracciones
- Mayor seguridad
- Cuidado al medio ambiente
- Publicidad
- Descuentos

141. ¿Considera que existen factores externos que obstaculizan el desarrollo de su destino?

Si	12 hoteles
No	5 hoteles

1. Inseguridad
2. Alto costo de casetas
3. Falta de recursos/gobierno



Diagnóstico sobre Competitividad y Sustentabilidad de los Destinos seleccionados: Ixtapan de la Sal

Fuentes consultadas



Asunción Nájera, María Guadalupe y Vega Pedroza, Ricardo (2008). Tesis: *Alternativas de práctica turística para el visitante de Ixtapan de la Sal mediante el aprovechamiento de recursos naturales y culturales del lugar*. Tesis de Licenciatura en Turismo, Facultad de Turismo y Gastronomía. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.

Arias, Adolfo (2006). *Análisis del turismo residencial en la cabecera municipal de Ixtapan de la Sal*. Tesis de Licenciatura en Turismo, Facultad de Turismo y Gastronomía. Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM).

Baum, Tom (2002). "Skills and training for the hospitality sector: a review of issues" en *Journal of Vocational Education & Training*. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1080/13636820200200204>. [consultado el 24/oct/2013, 20:00 hrs.].

Boullón, Roberto C. (1990). *Planificación del espacio turístico*. México: Editorial Trillas.

Bramwell, B. y Lane, B. (2005). "From niche to General Relevance?" *The Journal of Tourism Studies*, vol 16, no. 2, pp. 52-62.

CBT (2013). *CBT Calmécac, Ixtapan de la Sal*. Ixtapan de la Sal: Colegio de Bachillerato Técnico. Disponible en: <http://mexico.pueblosamerica.com/c/cbt-calmecac-ixtapan-sal> [consultado el 25/nov/2013, 12:30 hrs.].

CECYTEM (2013). *Acerca del CECyTEM*. Plantel Ixtapan de la Sal. Estado de México: Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de México. Disponible en: http://cecytem.edomexico.gob.mx/cecytem/action/get_plantel?plantel=245 [consultado el 25/nov/2013, 12:30 hrs.].

CEDEMUN / INAFED (2013). *Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México*. México: Centro Nacional de Desarrollo Municipal / Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal. Disponible en: <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/> [consultado el 29/nov/2013, 13:00 hrs.].

CEPANAF (2013). *Mapa de las Áreas Naturales Protegidas del Estado de México*. México: Comisión Estatal de Parque Naturales y de la Fauna. Disponible en: http://portal2.edomex.gob.mx/cepanaf/areas_naturales_protegidas/decretos/index.htm [consultada 25/10/2013, 14:00 hrs.].

CONAPO (2010). *Índices de Intensidad Migratoria*. México: Consejo Nacional de Población. Disponible en: [http://www.conapo.gob.mx/swb/CONAPO/Indices de intensidad migratoria Mexico-Estados Unidos 2010](http://www.conapo.gob.mx/swb/CONAPO/Indices_de_intensidad_migratoria_Mexico-Estados_Unidos_2010) [consultado el 24/oct/2013, 20:00 hrs.].

CONEVAL (2010). *Anexo técnico metodológico*. México: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. Disponible en www.coneval.gob.mx, [consultado el 28/nov/2013, 14:00 hrs.].

CONOCER (2010). *Desarrollo de la estrategia para el fomento del capital humano en sectores clave (presentación de resultados)*. México: ATKearney, disponible en http://sistemanacionaldecapacitacionturismo.stps.gob.mx/sncst/estudios_evaluacion.html. [consultado el 28/nov/2013, 16:00 hrs.].

Coordinación de Promoción Cultural (2011). *Atlas Cultural del Estado de México. Región Ixtapan de la Sal*. México: Gobierno del Estado de México.

Chok, S., Macbeth, J. y Warren, C. (2007). "Tourism as a Tool for Poverty Alleviation: A Critical Analysis of 'Pro-Poor Tourism' and Implications for Sustainability" en *Current Issues in Tourism* 10 (2&3): 144-165.

Dirección de Desarrollo Urbano y Planeación de Ixtapan de la Sal (2013). *Entrevista con el Ing. Juan Manuel Leos Ugalde, Director de Obras Públicas del H. Ayuntamiento*. Entrevista realizada por investigadores de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEM, el 20 de agosto de 2013. Estado de México: H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal.

Dirección de Turismo de Ixtapan de la Sal (2013). *Entrevista con el Sr. Horacio Becerril Lacavex, Director de Turismo del H. Ayuntamiento*. Entrevista realizada por investigadores de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEM, el 20 de agosto de 2013. Estado de México: H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal.

Eagles, P., McCool, S., Haynes, C. (2002). *Turismo sostenible en áreas naturales protegidas. Directrices de planificación y gestión*. Organización Mundial del Turismo (OMT)/ Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)/ Unión Mundial para la Naturaleza (UICN).

Elí Pérez, Jonatan (2010). "Datos de la Dirección de Turismo del Municipio de Ixtapan de la Sal". En *Propuesta para la implementación de un festival internacional de arte y cultura, en el municipio de Ixtapan de la Sal México*, pp.65-70. Tesis de Licenciatura en Turismo, Facultad de Turismo y Gastronomía. Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM).

EUMED (2010). Coeficiente de especialización. Enciclopedia y biblioteca virtual de las ciencias económicas, sociales y jurídicas. España. Disponible en www.eumed.net/coeficiente_especializacion.htm/ [consultado el 28/nov/2013, 13:00 hrs.].

GEMES (2013). *Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México*. Presentación de *Power Point*. México: Grupo Empresarial Estrategia.

Gobierno del Estado de México (2011). *Carta de regionalización del Estado de México, 2011-2017*. Estado de México: GEM. Disponible en: http://portal2.edomex.gob.mx/igecem/productos_y_servicios/productos_geografico/s/cartografia_especial/index.htm [consultada el 23/10/2013, 12:00 hrs.].

Gobierno del Estado de México (2012). *Plan de desarrollo 2011-2017. Región VI Ixtapan de la Sal Programa Regional 2012-2017*. Estado de México: GEM.

Gobierno del Estado de México (s/f). *Diagnóstico Ambiental Región XI: Ixtapan de la Sal*. Estado de México: GEM.

Gobierno de la República (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. Enrique Peña Nieto, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos. México: Poder Ejecutivo. Disponible en: <http://pnd.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PND.pdf> [consultada el 25/sept./2013, 21:45 hrs.].

Gobierno Municipal Ixtapan de la Sal (2013). *Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015*. México: Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal. Estado de México.

Gobierno Municipal de Ixtapan de la Sal (2009). *Plan de Desarrollo Municipal Ixtapan de la Sal 2009-2012*. México. Disponible en: <http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CDMQFjAC&url=http%3A%2F%2F201.159.134.38%2Fobtenerpdf.php%3Fpath%3D%2FDocumentos%2FESTADO%2FESTADO%2520DE%2520MEXICO%2FTODOS%2520LOS%2520MUNICIPIOS%2Fo2736604.pdf%26nombreclave%3Do2736604.pdf&ei=38dqUurYC-Gp2gXB4oHIBA&usq=AFQjCNH8yRGKJsYLdunY4y0BMLIAf9o6dg&bvm=bv.55123115,d.eW0> [consultada 25/sept./2013, 14:00 hrs.].

Gutiérrez Roa, Jesús (1983). *Recursos naturales y turismo*. México: Editorial Limusa.

H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal (2004). *Reglamento de Imagen Urbana de Ixtapan de la Sal*. Estado de México: Gobierno Municipal.

Hair, Joseph; Bush, Robert; y Ortinau, David (2010). *Investigación de Mercados*. 4ta. edición. México: Mc Graw Hill.

Hotel Ixtapan (2013). *Hotel Ixtapan Spa & Golf Resort*. Estado de México. Disponible en: <http://www.hotelixtapan.com/> [consultada 28/nov./2013, 12:00 hrs.].

INEGI (2013). *México en cifras. Cuentas nacionales*. En “Información nacional por entidad federativa y municipios. México: Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Disponible en: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx#> [consultada 25/sept./2013, 12:00 hrs.].

INEGI (2010). *Población económicamente activa*. México: Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Disponible en www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/encuestas/hogares/ene/metadatos/PEA.asp? [consultado el 28/nov/2013, 14:00 hrs.].

Lane, B. (2004). “Sustainable Rural Tourism Strategies: A Tool for Development and Conservation”, *RIAT* vol. 1, no. 1, pp. 12-18.

Litvin, Stephen W et al (2008). “Electronic word-of-mouth in hospitality and tourism management”. Disponible en: www.Sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517707001343. [consultada el 24/oct/2013, 23:00 hrs.].

Liu, Z. (2003) "Sustainable Tourism Development: A Critique." en *Journal of Sustainable Tourism* 11(6): 459-475.

McCool, S., Clark, R., y Stankey, G. (2007). *An assessment of Frameworks Useful for Public Land Recreation Planning*. Washington: USDA.

McCool, S. y Moisey, N. (2008). "Introduction: Pathways and Pitfalls in the Search for Sustainable Tourism", en McCool, S. y Moisey, N. (eds.) *Tourism Recreation and Sustainability*, pp. 1-16. USA, UK: CABI International.

Mowforth, M. y Munt, I. (1998). *Tourism and sustainability: new tourism in the Third World*. London and New York: Routledge.

OIT (2001). *El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

OMT (2013). "The Travel and Tourism Competitiveness Index 2013. Contributing to National Growth and Employment", en *The Travel and Tourism Competitiveness Report 2013. Reducing Barriers to Economic Growth and Job Creation*. Geneva: World Economic Forum, pp. 3-41.

OMT (1999^a). *Guía para Administraciones Locales: Desarrollo Turístico Sostenible*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

OMT (1999^b). *Agenda para planificadores locales: turismo sostenible y gestión municipal*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Parque Acuático Ixtapan de la Sal (2013). Aplicaciones, disponible en <https://itunes.apple.com/us/app/aplicacion-parque-acuatico/id560178701?mt=8>,

[consultado el 01/dic/2013, 11:20 hrs.].

Pérez, Gama, Jonathan (2010). Reporte “Propuesta para la implementación del festival de arte y cultura en el municipio de Ixtapan de la Sal” pp. 65-70, Licenciatura en Turismo, Facultad de Turismo y Gastronomía. Toluca: UAEM.

Pinheiro Da Silva Juliana y Yákara Vasconcelos Pereira Leite (2010). “Hospitalidad y ambiente en los hoteles. Su influencia en el comportamiento del consumo”, en *Estudios y Perspectivas del Turismo*. Vol. 19, pp. 330-345. México.

PNUD (2011). *Informe sobre desarrollo humano*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Disponible en www.undp.org/es/desarrollohumano/indices/PNUD [consultado el 28/nov/2013, 12:30 hrs.].

Poder Ejecutivo del Estado de México (2009). *Acuerdo del Ejecutivo del Estado por el que se modifica la política de conservación establecida en el programa de ordenamiento ecológico del territorio del Estado de México*. Gaceta del Gobierno del Estado de México, miércoles 27 de mayo de 2009, número 95. Estado de México: Poder Ejecutivo del Estado. Disponible en: <http://www.edomex.gob.mx/legistelfon/doc/pdf/gct/2009/may274.PDF> [consultado el 11/sept./2013, 13:20 hrs.].

_____ (2006). *Actualización del modelo de ordenamiento ecológico del territorio del Estado de México*. Gaceta de Gobierno, 19 de diciembre de 2006, sección tercera. Estado de México: Secretaría del Medio Ambiente. Disponible en: http://portal2.edomex.gob.mx/idcprod/groups/public/documents/edomex_archivo/sma_pdf_actua_mod_ord_edomex_1.pdf [consultado el 11/sept./2013, 13:20 hrs.].

Ramírez, Irma y Osorio, Maribel (2009). “Turismo residencial y desarrollo local en el Estado de México”, en Hiernaux, D. (coord.), *Las segundas residencias en México*:

un balance, pp. 145-184. México: Universidad del Caribe / Universidad Autónoma del Estado de México / Plaza y Valdés.

Ricaurte Quijano, Carla. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local. Guía para planificadores*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litoral.

_____ (2000). "Desarrollo turístico sustentable: el caso de Ixtapan de la Sal", en *El Periplo Sustentable*. No. 1, enero. México: Universidad Autónoma del Estado de México.

Schiffman, Leon y Lazar Kanuk, Leslie. (1997). *Comportamiento del consumidor*. 5ta. Edición. México: Prentice Hall.

SECTUR (2013). *Encuesta: Agenda de Competitividad de los Destinos Turísticos-Ixtapan de la Sal*. Diseñada por GEMES. México: Grupo Empresarial Estrategia / Secretaría de Turismo, Gobierno Federal.

SECTUR (2004). *Turismo Alternativo*. México: Secretaría de Turismo.

SECTUR / CESTUR (2007). *Elementos para evaluar el impacto económico, social y ambiental del turismo de naturaleza en México*. México: Secretaría de Turismo / Centro de Estudios Superiores en Turismo.

Secretaría de Turismo del Estado de México (2013). *Programa Pueblos con Encanto del Bicentenario*. Estado de México: Gobierno del Estado de México. Disponible en: http://portal2.edomex.gob.mx/sectur/ayuntamientos_municipales/programa_encanto_bicentenario/index.htm [consultado el 30/oct/2013, 9:15 hrs.].

Secretaría de Turismo del Estado de México (2005). *Estadística turística por entidad*. México: SECTUR estatal.

Sharpley, R. (2009). *Tourism Development and the Environment*. USA: Earthscan.

Solsona, J. (s/f.). "Calidad en la gestión de alojamientos turísticos rurales", *Gestión Turística* no. 5. Edición Especial.

Suñol, Sandra (2006). "Aspectos teóricos de la competitividad Ciencia y Sociedad" en *Instituto Tecnológico de Santo Domingo* vol. XXXI, núm. 2, abril-junio, República Dominicana, pp. 179-198.

Swenney, Susan, CA. (2000) *Internet marketing for your Tourism Bussines*, Florida. USA: Maximun Press.

Telfer, D. (2002). "Tourism and Regional Development Issues", en Sharpley, R. y Telfer, D. (eds.) *Tourism and Development. Concepts and Issues*, pp. 112-148. Channel View Publications.

Torres, R. (2003). "Linkages between Tourism and Agriculture in Mexico", *Annals of Tourism Research* 30 (3): 546-566.

Torres, Rebecca y Janet Momsen (eds) (2011). *Tourism and Agriculture. New Geographies of consumption, production and rural restructuring*. London and New York: Routledge.

Travel & News (2012). *Qué sorpresa es Ixtapan de la Sal*. Redacción. Viernes 07 de septiembre de 2012, 00:00 hrs. México: Travel & News. Disponible en: <http://www.travel-news.com.mx/sendas/nacionales/2182-que-sorpresa-es-ixtapan-de-la-sal> [consultada 17/oct./2013, 6:34 hrs.].

Tutiempo.net (2013). Aplicación descargable sobre la temperatura en Ixtapan de la Sal. Disponible en <http://www.tutiempo.net/ixtapan-de-la-sal.html> [consultado el 01/dic/2013, 11:25 hrs.].

Zamorano, F. (2007). *Turismo alternativo, servicios turísticos diferenciados*. México:Trillas.

COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
DR. JORGE OLVERA GARCÍA

Rector de la Universidad Autónoma del Estado de México

Dra. Maribel Osorio García
Directora General del Proyecto

Colaboradores

Dr. Andrés López Ojeda
Dr. Carlos Viesca González
Dr. Guillermo Miranda Román
Dr. Ricardo Hernández López
Dra. Diana Castro Ricalde
Dra. Elva Esther Vargas Martínez
Dra. Graciela Cruz Jiménez
Dra. Irma Luz Ramírez de la O
Dra. Laura Peñaloza Suárez
Mtra. María del Consuelo Méndez Sosa
Mtra. Martha Garduño Mendoza
Mtro. Enrique Guadarrama Tavira
Mtro. Gerardo Novo Espinosa de Los Monteros
Mtro. José Francisco Medina Cuevas
Lic. Adriana Flores Regules
Lic. Ambar Jazmín Arango Morales
Lic. Blanca Vallejo Valencia
Lic. Juan Anzaldo García
Lic. Mario Alberto Enríquez Martínez
Lic. Víctor González Sarmiento
Lic. Yolanda Cortés Soto Irma
Vanessa Alicia Escobedo Idelfonso

CONSULTORÍA: GRUPO EMPRESARIAL ESTRATEGIA

HÉCTOR FLORES SANTANA

Director General

Eduardo Camacho Ibar
Socio-Director

Armando Mújica Romo
Coordinador Técnico del Proyecto

Mary Cruz Cabrera Toledo
Secretaria Técnica del Proyecto

Equipo de Consultores

Vanessa Anaya Elizalde
Marnye Caldera Blanquet
Gabriela Cervera Hernández
Cristian Juárez Godínez
Luis Miguel Lugo Cuellar
Arturo Muñoz Canales
Martha Palacios Vera
Rodolfo Pérez Álvarez
Inocente Reyes Mejía
José Luis Romero Espejel
Sergio Valderrama Herrera
José Luis Zúñiga Vázquez
Rodrigo de la Rocha Félix
Emiliano González Lozada

Contacto:

www.gemes.com.mx
gemes@gemes.com.mx

