

MEMORIAS



ENCUENTRO NACIONAL E INTERNACIONAL DE OBSERVATORIOS TURÍSTICOS

Irapuato, Guanajuato
mayo 2023



Guanajuato
Vive Grandes Historias
Secretaría de Turismo



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

I. EL OBSERVATORIO TURÍSTICO DEL ESTADO GUANAJUATO

II. ENCUENTRO NACIONAL E INTERNACIONAL DE OBSERVATORIOS TURÍSTICOS

III. RECONFIGURANDO LA SUSTENTABILIDAD: ACTUAR ES AHORA

- a) Panorama Internacional
- b) Panorama Nacional
- c) Panorama Estatal

IV. ACTIVIDADES DEL ENCUENTRO

V. RESULTADOS

INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los principales motores económicos del país, por ello se ha convertido en una alternativa real para el desarrollo y crecimiento de los destinos turísticos, en este sentido, representa una oportunidad para el progreso en el entorno en que se desenvuelve; al integrar una gran variedad de ofertas en productos y servicios que se encuentran ligados a otros sectores y actividades económicas, ya que los visitantes solicitan medios de transporte, proveedores de servicios de comunicación, servicios de entretenimiento, alojamiento, alimentación, entre otros, logrando un importante impacto en la economía del país, en la generación de inversiones, nuevos empleos y finalmente en el desarrollo social, económico y cultural de los destinos en los cuales incide.

La llegada del Covid-19, colocó en una situación de crisis a todos los países del mundo y a la humanidad, sumado a ello, el deterioro de los ecosistemas y el cambio climático avanzan cada día obligándonos a atender estos problema con urgencia en el presente. Para superar esta crisis es imprescindible crear planes estratégicos y actuar de manera colectiva para afrontar los retos que ponen en riesgo al planeta y la supervivencia de las especies que en él habitan.

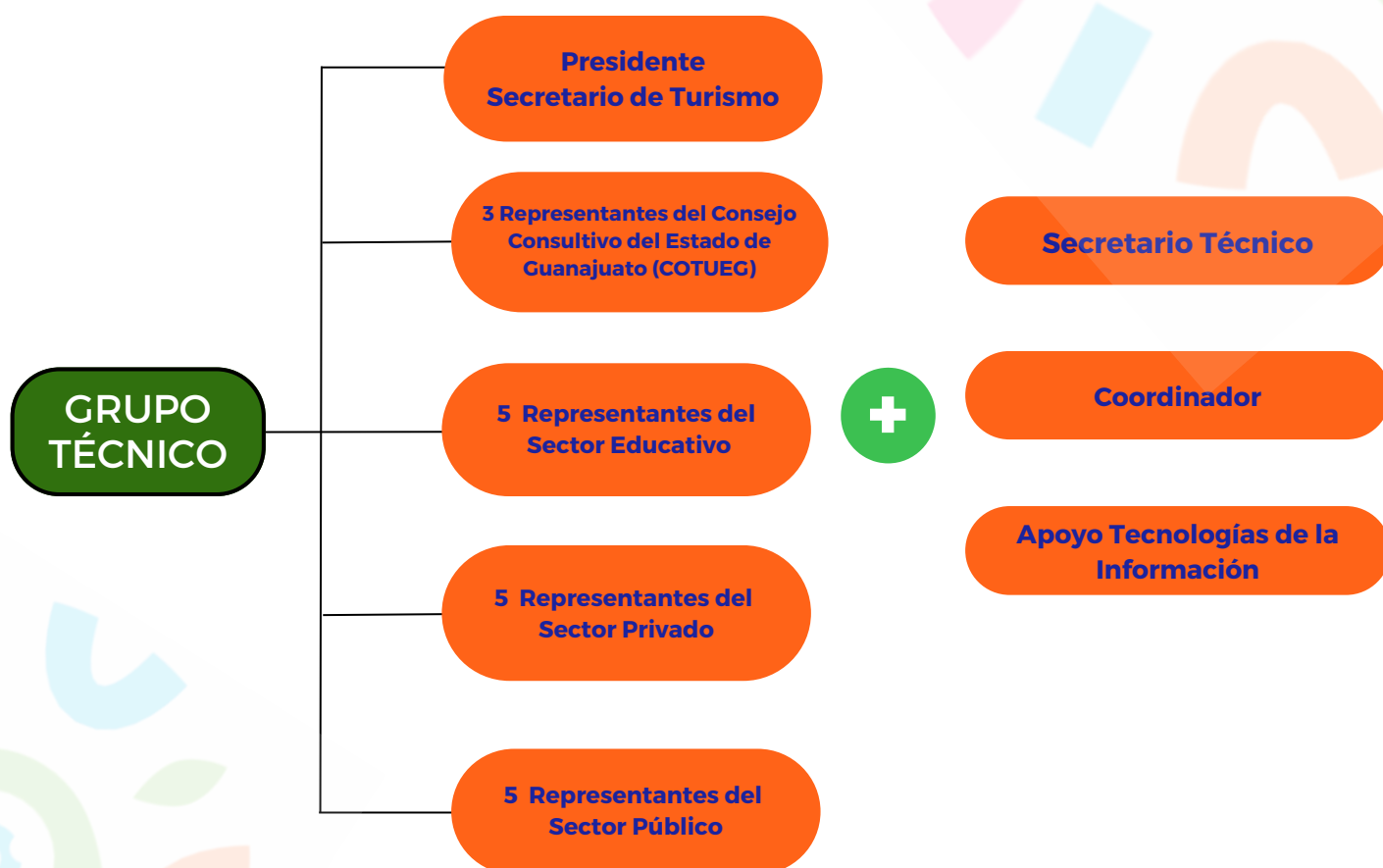
Esta crisis evidenció la vulnerabilidad de los seres humanos y de sus actividades económicas, siendo el turismo el sector más afectado con una caída entre el 58% y el 78% según la Organización Mundial del Turismo (OMT) afectando principalmente a los países de Asia Pacífico y el continente americano.

La pandemia ha sido una puerta que ha revelado las áreas de oportunidad de las actividades turísticas destructivas con la naturaleza y el medio ambiente, excluyendo de igual manera a las comunidades locales, pueblos originarios y dañando la economía regional. El Global Report on Adventure Tourism de la Adventure Travel Trade Association (ATTA) y la Organización Mundial de Turismo (OMT), mencionan que en el modelo de turismo tradicional el 80% del gasto del turista va a empresas internacionales como aerolíneas, hoteles y tour operadores, y sólo cinco de cada 100 dólares americanos (USD) se quedan en la economía local, por ello la nueva apuesta del turismo es con miras a la sustentabilidad, impulsando el turismo rural, el ecoturismo y el turismo arqueológico.

I. EL OBSERVATORIO TURÍSTICO DEL ESTADO DE GUANAJUATO

El Observatorio Turístico del estado de Guanajuato (OTEG), es un órgano que nació en el año 2011, con el objetivo de investigar, analizar, evaluar y consultar el comportamiento de la actividad turística del estado mediante un trabajo intersectorial y multidisciplinario a través de la generación y análisis de indicadores. Desde el año 2014, pertenece a la Organización Mundial del Turismo (OMT) como miembro afiliado y a partir del 2015 se une a la Red Internacional de Observatorios Sostenibles (INSTO), siendo en el primer observatorio turístico de México en lograr esta afiliación, con una metodología propia.

Para el cumplimiento de sus objetivos, el OTEG cuenta con un Grupo Técnico, organismo multidisciplinario auxiliar en materia de integración y validación de la información, conformado de la siguiente manera:



Los miembros que conforman el Grupo Técnico se delegan en 5 de comisiones de trabajo, las cuales se encargan de las siguientes actividades:

- **COMISIÓN DE PUBLICACIONES Y GLOSARIOS:**
Vigila que la información que se publica sea seria, correcta, útil y permanente.
- **COMISIÓN DE TABLERO DE CONTROL Y SISTEMA DE INDICADORES:**
Analiza los indicadores que miden la actividad turística del Estado de Guanajuato.
- **COMISIÓN DE PORTAL DE INTERNET:**
Vigila el correcto funcionamiento del Portal de Internet del Observatorio.
- **COMISIÓN DE ACTIVIDADES PÚBLICAS, VINCULACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS:**
Propone y gestiona sinergias con otros observatorios, y propone la participación del Observatorio en eventos del sector.
- **RED DE INVESTIGADORES:**
Coadyuva en la generación de indicadores que no estén disponibles o previstos por falta de información o investigación.



II. ENCUENTRO NACIONAL E INTERNACIONAL DE OBSERVATORIOS TURÍSTICOS

El Encuentro Nacional e Internacional de Observatorios Turísticos (ENIOT), es un evento desarrollado por la Secretaría de Turismo del estado de Guanajuato, a través del Observatorio Turístico, desde el año 2013, cuya finalidad principal es compartir las prácticas del comportamiento del turismo en México y el mundo. Este encuentro reúne a especialistas, investigadores, docentes, catedráticos y generadores de indicadores de la medición turística, así como representantes de la OMT, con el objetivo de:

1. Impulsar la creación y desarrollo de Observatorios Turísticos Sustentables.
2. Fortalecer el vínculo con otros Observatorios Turísticos e Instituciones dedicadas al turismo para el desarrollo de indicadores sustentables.
3. Mantener el liderazgo en la medición de la actividad turística y desarrollo de Observatorios Turísticos.

El ENIOT, a lo largo de sus ediciones, ha buscado enaltecer la riqueza de sus municipios, con el objetivo de que los participantes del evento conozcan de primera mano su cultura, tradiciones, costumbres y gastronomía, para que vivan experiencias únicas que, además, generen consumo local.

EDICIONES DEL ENIOT

- **Primera:** 10 y 11 de junio de 2013, en León, Guanajuato.
- **Segunda:** 26, 27 y 28 de junio de 2014, en San Miguel de Allende, Guanajuato.
- **Tercera:** 7 y 8 de septiembre de 2015 en León, Guanajuato.
- **Cuarta:** 13 y 14 de septiembre de 2016, en Guanajuato, Guanajuato.
- **Quinta:** 18, 19 y 20 de octubre de 2017, en Dolores Hidalgo C.I.N., Guanajuato.
- **Sexta:** 16, 17 y 18 de mayo de 2018, en Silao, Guanajuato.
- **Séptima:** 23 y 24 de mayo de 2019, en León, Guanajuato.
- **Octava:** 27 de agosto de 2021, en Silao de la Victoria, Guanajuato.
- **Novena:** 3 y 4, de junio de 2022, en Guanajuato, Guanajuato.
- **Décima:** 25 y 26 de mayo de 2023, en Irapuato, Guanajuato.



Los principales temas que se han atendido desde el ENIOT son: empleo, sustentabilidad, transformación digital, innovación, turismo comunitario y la creación de observatorios turísticos, con las prácticas que se han implementado a nivel nacional e internacional.

En este año 2023, el tema central fue **"Reconfigurando la sustentabilidad: Actuar es ahora"**, en la cual se buscó no solamente hacer conciencia de sobre el desarrollo sostenible de los destinos turísticos sino a involucrar a los participantes a ser actores de las buenas practicas para la creación de nueva generación de bienestar social, teniendo como base la armonía con la naturaleza y el desarrollo integral de las localidades.



III. RECONFIGURANDO LA SUSTENTABILIDAD: ACTUAR ES AHORA

A) PANORAMA INTERNACIONAL

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define al turismo sustentable como aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Además se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, **respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida**, por ello, el turismo sustentable debe:

- **Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales**, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- **Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas**, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
- **Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo**, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Actualmente, con el apoyo de la División de Estadística de las Naciones Unidas, la OMT ha puesto en marcha una iniciativa encaminada a elaborar un marco estadístico para la **Medición de la Sostenibilidad del Turismo (MST)**. El objetivo es desarrollar un marco estadístico internacional para medir el papel del turismo en el desarrollo sostenible, teniendo en cuenta las dimensiones económica, ambiental y social.

El esfuerzo global de la MST responde a la necesidad de orientación para producir datos más creíbles y comparables sobre el papel del turismo para las personas, el planeta y la prosperidad. Estos datos buscan empoderar a los responsables públicos y al sector privado para formular políticas innovadoras y transformar los modelos de negocio, a través de los indicadores generados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y de la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (INSTO).



B) PANORAMA NACIONAL

México es uno de los países reconocidos por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) por su diversidad de sitios naturales y culturales que ofrecen una infinidad de oportunidades para su aprovechamiento turístico. Es por ello que la oferta de productos se ha ido transformando; en la actualidad hay destinos que, de acuerdo con sus características naturales y culturales, están orientando sus espacios hacia el ecoturismo, el turismo de aventura y el turismo rural, entre otros, que contribuyen al desarrollo sustentable.

El **Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2020- 2024**, es un documento rector de la política nacional turística que atiende los ordenamientos jurídicos que conforman el Sistema Nacional de Planeación Democrática para el Desarrollo Nacional, cuyos objetivos prioritarios son:

1. Garantizar un enfoque social y de respeto de los derechos humanos en las actividades turísticas del país.
2. Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México.
3. Fortalecer la diversificación de mercados turísticos en los ámbitos nacional e internacional.
4. Fomentar el turismo sostenible en el territorio nacional.

En miras de la transformación del turismo, es importante impulsar un turismo sustentable de baja escala, que se perfila como una oportunidad para rescatar a este importante sector, bajo los siguientes ejes de acción:

1. Construir una gobernanza colaborativa.
2. Priorizar nuestro patrimonio biocultural.
3. Estimular la confianza del viajero.
4. Impulsar los destinos sostenibles.
5. Financiar y fondear proyectos.
6. Fomentar la innovación y el desarrollo.
7. Facilitar una inclusión turística integral.

C) PANORAMA ESTATAL

El Programa de Gobierno del estado de Guanajuato 2018-2024, tiene como objetivo **fortalecer el sector turístico** del estado a nivel nacional e internacional **con un enfoque sustentable**, a través de diferentes estrategias enfocadas principalmente en el "Desarrollo de Innovación e Inteligencia Turística", "Desarrollo Sostenible de los destinos" y la "Promoción y difusión turística del Estado".

En el año 2015, se creó el Modelo de Sustentabilidad Turística, la cual es una herramienta basada en los **criterios globales de turismo sostenible** del Global Sustainable Tourism Council (GSTC), para **incluir prácticas sustentables en destinos, iniciativa privada y la propia Secretaría de Turismo**.

Los objetivos de este Modelo se concentran en cuatro grandes rubros:

- Mejorar los efectos del turismo en las comunidades receptoras
- Incrementar la protección del medio ambiente
- Crear conciencia sustentable
- Obtener ventaja competitiva a través de la sustentabilidad

En el año 2022, se creó también el **Distintivo Guanajuato Turismo Sostenible**, en su categoría eventos, con el objetivo de fortalecer y validar la implementación de prácticas sustentables en los eventos que son apoyados desde la Secretaría de Turismo, buscando transformar los eventos convencionales en eventos responsables de alta calidad, que generen beneficios ambientales, sociales y económicos a sus asistentes, al destino y a la comunidad receptora.



Guanajuato ha sido pionero a nivel nacional en diversos temas y actualmente lidera la Coordinación Nacional de Sustentabilidad de la Asociación de Secretarios de Turismo en México, gracias al trabajo que ha realizado en los últimos años y a la importante vinculación que ha logrado con la Secretaría de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial, con quien ha generado interesantes alianzas a nivel nacional e internacional, poniendo en alto el trabajo conjunto que se debe de realizar para conseguir mejores resultados en esta materia.

IV. ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL DÉCIMO ENCUENTRO NACIONAL E INTERNACIONAL DE OBSERVATORIOS TURÍSTICOS 2023

El décimo Encuentro Nacional e Internacional de Observatorios Turísticos (ENIOT), se celebró los días 24 y 25 de mayo en el municipio de Irapuato, Guanajuato. Durante estos días los asistentes tuvieron un acercamiento con los líderes nacionales e internacionales en la **generación de indicadores turísticos sobre el impacto de las acciones sustentables**, conocer experiencias que permiten seguir a la vanguardia en la generación de información para la toma de decisiones en el sector, así como realizar intercambio de conocimiento con profesionales y expertos de diferentes destinos y organismos.

"DATATUR: Logros y Desafíos"

Mtro. Pedro Armando Anzo Martínez

Director de Información de la Secretaría de Turismo del Gobierno de la República

DATATUR ha logrado importantes avances en la recopilación y análisis de datos turísticos, lo que ha permitido contar con información más confiable y útil para la toma de decisiones en el sector turístico. Sin embargo, durante la ponencia se mencionaron las siguientes áreas de oportunidad:

Mejora en la calidad y confiabilidad de los datos: Aunque se ha trabajado en la estandarización de los datos, aún existen desafíos en términos de la calidad y confiabilidad de la información turística, especialmente en lo que respecta a la consistencia y la precisión de los datos recolectados a nivel local.

Integración de datos cualitativos:

DATATUR ha estado enfocado principalmente en la recopilación de datos cuantitativos, como cifras de visitantes y gasto turístico. Existe un desafío en la integración de datos cualitativos, como encuestas de satisfacción del turista o percepción de la calidad del servicio, que pueden proporcionar una visión más completa y enriquecedora del turismo.



"Gobierno con Enfoque Sustentable, los retos de hacerlo diferente"

Mtro. Juan José Álvarez Brunel

Secretario de Turismo del Estado de Guanajuato



El Secretario de Turismo de Guanajuato, compartió las estrategias y acciones que han ayudado a esta entidad a posicionarse como uno de los líderes a nivel nacional e internacional, en la implementación de la sustentabilidad desde el sector público.

Desde conocer y ser conscientes del impacto del turismo en el medio ambiente, el compromiso que como gobiernos se tienen para resguardar el patrimonio histórico, cultura y natural de los destinos, la importancia de que el beneficio económico se vea reflejado en lo local, la posibilidad de fortalecer a la cadena de valor para hacerlo más competitiva, sin perder la esencia de sus orígenes.

La adopción de un enfoque sustentable, que busque el equilibrio del turismo en sus tres principios: impacto ecológico, económico y social, no ha sido fácil el camino, sin embargo, los resultados le dan valor al esfuerzo constante: cambiar resistencia por entusiasmo, impulsar el compromiso de las cabezas, trabajar en conjunto con los expertos en los diferentes temas, generar nuevas ideas de mejora y permanecer constante frente a los retos.



Acciones Destacables de Sustentabilidad en el municipio de Irapuato

Mtra. Lorena del Carmen Alfaro García

Alcaldesa del Municipio de Irapuato

Irapuato se afilió a la Organización de Turismo Social, siendo una de las 169 ciudades de 21 países del mundo en contar con este reconocimiento, otorgado por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) y la Organización Internacional "Arbor Day Foundation".

El gobierno de Irapuato ha asumido la tarea de demostrar que es posible **marcar la pauta en políticas de sustentabilidad hídrica** y, para ello, será el primer municipio en el país en establecer una Zona de Recarga de Mantos Acuíferos y un programa de protección que permita garantizar la infiltración del agua hacia el subsuelo, dentro de la cuenca hídrica del municipio.



Convenio de Colaboración Guatemala y Guanajuato

- Lic. Alejandro Iván De León Aquino, Director General del Instituto Guatemalteco de Turismo
- Mtra. Guadalupe Robles León, Subsecretaria de Promoción turística de la Secretaría de turismo de Guanajuato

Como parte del fortalecimiento de las relaciones de amistad y cooperación interinstitucional entre ambos países, en el ámbito turístico, se firmó el Memorándum de entendimiento entre el Instituto Guatemalteco del Turismo (INGUAT) y la Secretaría de Turismo del estado de Guanajuato (SECTUR), con el objetivo de fomentar el desarrollo de turismo sostenible y la transferencia de conocimientos entre observatorios turísticos.



"El compromiso del turismo con la sustentabilidad, la experiencia del Grupo Aeroportuario del Pacífico"

Ing. Alma Lizbeth Ramírez Martínez

Jefe de Cumplimiento Ambiental del Aeropuerto Internacional de Guanajuato.

Ing. Arlette Alejandra Cruzado Rodríguez

Analista de centros comunitarios y de formación.

En Grupo Aeroportuario del Pacífico (GAP) están comprometidos a mejorar continuamente la calidad de los procesos, servicios e instalaciones dentro de la operación de sus aeropuertos. Sus acciones se orientan hacia la eficiencia y efectividad operativa y financiera, cuidando los aspectos normativos, contractuales, de riesgos y seguridad aplicables a nuestra industria, también se enfocan a los procesos mediante soluciones tecnológicas para la creación de valor, facilitando el negocio y fomentando la innovación.



"Turismo Inclusivo: una parte humana de la Sostenibilidad... Los desafíos de los últimos 10 años."

* Lic. Juan Francisco Rocha Ruenes

Director General del CRIT Guanajuato

- Arq. Carlos Daigoro Fonce Segura

Director de Inclusión Social, del INGUDIS Guanajuato

- Moderadora: Dra. Mónica Pérez Sánchez



El turismo inclusivo, se centra en garantizar que todas las personas, independientemente de su capacidad, edad, género, orientación sexual, origen étnico o cualquier otra característica, puedan acceder y disfrutar plenamente de los destinos y servicios turísticos. Sus principales retos en la última década se basan en los rubros siguientes:

- Accesibilidad universal: Uno de los mayores desafíos del turismo inclusivo es garantizar la accesibilidad universal en los destinos turísticos y en los servicios relacionados.

- **Sensibilización y capacitación:** Es fundamental concientizar a los actores del sector turístico sobre la importancia de la inclusión y proporcionarles capacitación adecuada. Los profesionales del turismo deben comprender las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de turistas, así como adquirir habilidades para brindar un servicio inclusivo y respetuoso.
- **La academia en el cumplimiento de la agenda 2030.** En su contenido se hará un recuento de avances que han hecho universidades del mundo frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). También se detallará la importancia de la academia frente a los ODS y las diversas estrategias y recomendaciones que puede adicionar las Universidades en México los lineamientos para considerar la vinculación academia – empresa para aportar al cumplimiento de los ODS y la importancia del conocimiento en el Código Ético Mundial de la OMT.
- **Tecnología y diseño inclusivo:** El avance tecnológico puede desempeñar un papel importante en el turismo inclusivo, facilitando la accesibilidad y la participación de personas con discapacidades.



"Observatorios Turísticos en México ¿cómo y por qué generarlos? : Caso Yucatán

- **Dra. Ileana Beatriz Lara Navarrete**
Coordinadora del Observatorio Turístico de Yucatán
- **Entrevista por Mtra. Miriam Cecilia Adame Alcaraz**
Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato



El Observatorio Turístico de Yucatán (OTY), se creó en 2018 para generar y gestionar información en torno al desarrollo turístico, además es una red de apoyo a la Secretaría de Fomento Turístico del Estado de Yucatán (SEFOTUR), integrado con la participación de los sectores público, privado, académico y social locales, vinculados a la industria turística.

Su principal objetivo es monitorear, generar, concentrar, procesar y difundir información pertinente, confiable, actualizada y continua, acerca del turismo en el Estado de Yucatán, que impulse a la gestión turística sostenible, así como el diseño de estrategias adecuadas e innovadoras para la toma de decisiones responsables y efectivas que posibiliten un mayor beneficio en el destino.



Durante esta sesión, se destacó el diseño e implementación de políticas públicas para impulsar el turismo y actividades económicas que fortalezcan el Producto Interno Bruto (PIB), así como el uso de tecnologías y medios digitales, vinculados con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.

Se destacó la necesidad de desarrollar soluciones creativas que atiendan las necesidades locales, centrándose en la innovación y el empoderamiento de las comunidades, así como la generación de programas integrales de cuidado, educación e investigación del medio ambiente.

"Los Observatorios Turísticos de LATAM, Un caso de estudio para el mundo"

Dr. Fabricio Matheus
Consultor de Turismo
Ponencia Virtual

El proyecto "El papel de los observatorios de turismo en el proceso de toma de decisiones y planificación de la actividad, así como trazar estrategias y tácticas para fortalecer la gobernanza ambiental del turismo" tiene como objetivo presentar una visión general de cómo es la gobernanza ambiental y el monitoreo del turismo sostenible en los 26 países miembros de LAC, y un diagnóstico más detallado de 9 países seleccionados.

Este proyecto de investigación se apoya de las siguientes directrices:

- Apoyo y respaldo de instituciones internacionales
- Interconectividad de los actores: se refiere a las conexiones entre las partes interesadas relevantes.
- Planificación participativa: la participación de organizaciones de diversos sectores y el intercambio de información entre ellas también fue un factor de éxito.
- Conocimiento técnico: casos como el OTEG en México, que ayuda en la capacitación de otras organizaciones, y la RBOT en Brasil son buenos ejemplos de la importancia de desarrollar capacidades técnicas para el avance del monitoreo.

- Asistencia de actores clave: la asistencia en las etapas iniciales de implementación, ayudando a los observatorios a manejar obstáculos y desafíos, fue otro factor de éxito identificado.

En este sentido también se identificaron los principales retos para la creación de observatorios turísticos en América Latina, tales como la transformación digital, la escasez de recursos materiales y financieros, la ausencia de acuerdos de cooperación para el intercambio de información y el cambio en las políticas públicas. Durante esta ponencia virtual se mostraron casos y buenas practicas de países como Brasil, Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica y por supuesto México con el OTEG como referente del continente americano.



"Acciones Sustentables desde la Transportación Aérea"

Lic. Yubitza Manuel Arce

Analista de Expedientes del personal técnico aeronáutico

Dirección de capacitación y estandarización en VivaAerobus

Vivaaerobus es llamada la aerolínea verde de México por sus acciones sustentables en pro de reducir el impacto ambiental por el tráfico aéreo, algunas de esas acciones son: poseer la flota más joven del país y ser eco-eficientes, tener rutas de punto a punto que disminuyen el CO₂, así como la compensación de la huella de carbono, entre otras.

Finalmente los asistentes conocieron las características que debe cubrir el combustible sostenible de acuerdo a la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), con la finalidad de contribuir al desarrollo económico y social.

"Desarrollo del Observatorio Turístico del Sur de Jalisco"

Mtro. Carlos Hernández Vega

Coordinador del Observatorio Turístico Universitario del Sur de Jalisco

El Observatorio Turístico del Sur de Jalisco (OTSUJAL) tiene como objetivo generar, concentrar y difundir información oportuna, veraz, actualizada y continua, para coadyuvar en el desarrollo y la gestión del turismo, en los municipios aledaños y vinculados al Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara.

El OTSUJAL se compone del triángulo turístico: Tapalpa, Mazamitla y Ciudad Guzmán, y nace por la necesidad de tener una medición de la actividad turística en una zona desaprovechada y con potencial turístico. En esta presentación se expusieron los motivos de construcción del observatorio, así como los retos y desafíos al que se han enfrentado en el procesamiento de datos y difusión de información para la reflexión, análisis, toma de decisiones y fortalecimiento del desarrollo turístico en el sur de Jalisco.

"Midiendo la Satisfacción Local en el Estado de Guanajuato: Retos, hallazgos y desafíos"

Mtra. Adriana Islas Rodríguez

Responsable de la licenciatura en Turismo y Desarrollo Sostenible, UNAM ENES León.

Dr. Omar Trejoluna Puente

Profesor investigador de la Universidad de Guanajuato.

La generación de indicadores que permitan medir la actividad turística ha motivado al OTEG, a través su Red de Investigadores, a crear nuevos mecanismos para comprender las necesidades de la población local respecto al turismo. Por ello se inició el estudio de la *"Satisfacción local del estado de Guanajuato"*, considerando cuatro grandes dimensiones: Impacto económico, Social, Cultural y Medioambiental, cuyo objetivos primordiales son:

1. Comprensión de las necesidades y preocupaciones locales.
2. Participación y empoderamiento comunitario.
3. Identificación de los impactos positivos y negativos.
4. Mejora de la planificación y gestión del turismo.
5. Evaluación y monitoreo del progreso.



"Desarrollo de productos para el Nuevo Turista Digital: Tendencias en el Turismo"

Lic. Noemí Mayen Mayen

Directora de Producto Américas, en Viajes El Corte Inglés México

La forma en que el turismo digital ha impactado a las agencias de viajes, la evolución en la necesidad de abrir sitios web, tener atención vía redes sociales, CMS, así como la importancia de utilizar los canales digitales y su complemento con canal con canales tradicionales, fueron los principales tópicos de esta charla.

Actualmente, los clientes cuentan con gran acceso a información que obliga a los prestadores de servicios a integrar herramientas más desarrolladas y tecnológicas para hacer frente al turista que busca experiencias innovadoras y personalizadas, que tienen necesidad de una atención multicanal y ser atendido en cualquier momento y lugar.

Actualmente el 80% de los clientes utilizan su teléfono celular como medio para comprar su viaje o cotizar y prefieren aquellos destinos que tengan un impacto amigable con el medio ambiente, donde se puedan sentir seguros que puedan involucrarse con los pobladores locales y contribuir a la derrama y calidad de vida de los mismos.



IV. ACTIVIDADES CULTURALES Y SOCIALES DEL DÉCIMO ENCUENTRO NACIONAL E INTERNACIONAL DE OBSERVATORIOS TURÍSTICOS 2023

COCTEL DE BIENVENIDA EN PARQUE IREKUA



También conocido como "La casa de las familias" el Parque Irekua fue el escenario perfecto para brindarles una afectuosa bienvenida a los participantes del 10mo. ENIOT.

En este cóctel de bienvenida, los asistentes tuvieron un primer encuentro con la ciudad degustando platillos con ingredientes de la gastronomía Irapuatense, además disfrutaron de una representación de la historia y tradiciones de la ciudad anfitriona.

El evento culminó al ritmo de música en vivo por artistas locales en la que los presentes se deleitaron una experiencia al estilo guanajuatense.



VISITA GUIADA AL CRIT IRAPUATO



El Centro de Rehabilitación Infantil Teletón (CRIT) del estado de Guanajuato, es una organización sin fines de lucro que busca servir a personas con discapacidad y autismo, ofreciéndoles una atención integral y de calidad que promueva su pleno desarrollo e inclusión a la sociedad. Durante la visita al CRIT nuestros participantes del lomo. ENIOT aprendieron sobre el modelo de rehabilitación integral centrado en la familia, además de conocer los medios de prevención.

El CRIT ofrece un enfoque de atención médica interdisciplinaria; proporciona servicios especializados de terapia física, ocupacional, lenguaje, estimulación múltiple temprana, neuroterapia, psicología e integración social.

MARATÓN TURÍSTICO

Nuestros asistentes participaron en esta divertida dinámica en la que pusieron a prueba sus conocimientos de cultura general del sector turismo. Desde preguntas acerca del estado de Guanajuato hasta preguntas de turismo mundial los participantes aprendieron sobre arte, gastronomía, cultura y tradiciones del lugar sede. Al final se premiaron a los 3 primeros lugares de cada ronda con souvenirs del estado.



CALLEJONEADA POR EL CENTRO HISTÓRICO DE IRAPUATO

Los asistentes del 10. ENIOT disfrutaron una divertida callejoneada por el centro histórico, en donde tuvieron la oportunidad de conocer la historia de Irapuato en una agradable caminata durante la cual descubrieron datos interesantes de los sitios culturales e históricos que rodean el corazón de la ciudad. Este recorrido incluye la visita a casonas, templos, murales y bellos paisajes acompañados de música tradicional.



COCTEL EN EL MUSEO DE LA CIUDAD "SALVADOR ALMARAZ"

Como un reconocimiento a toda su trayectoria, el museo de la ciudad lleva ahora su nombre, con esto su historia y arte quedaran plasmados en el museo, como un homenaje al hombre considerado el ultimo eslabón del muralismo en México, es por ello, que el cóctel de cierre del primer día de actividades se realizó en este importante recinto.

Los asistentes no solo pasaron una velada increíble sino también, conocieron las exhibiciones y la importancia del recinto para la ciudad.



EXPERIENCIA ENTRE CHARROS Y CAUDILLOS

Entre charros y caudillos es una experiencia única en Irapuato, es una mezcla de la tradición charra con bebidas "espirituosas". Nuestros participantes disfrutaron de una demostración de charrería tradicional al ritmo de mariachi.

Esta experiencia es amable con el medio ambiente, realiza procesos como separación de residuos, procesamiento de composta y todos sus utensilios son de material sustentable.



RECORRIDO GUIADO: RUTA DE LA FRESA

Durante esta actividad, los participantes visitaron los cultivos de la fresa más dulce de México, conocieron de las variedades del fruto, sus propiedades y secretos; además recolectaron esta fruta como todos unos expertos y probaron su dulce sabor directo del campo.

Después acudieron a un rico almuerzo con un toque de fresa para finalizar en La Cristalita, donde encontraron productos tradicionales así como souvenirs de la región.

TALLER - CASO PRÁCTICO: CONFIGURANDO LA SUSTENTABILIDAD EN IRAPUATO

Durante este taller los participantes tuvieron la oportunidad de reunirse con empresarios locales del ámbito turístico como representantes de hoteles, restaurantes, productores de cultivos locales, tour operadoras entre otros, con el objetivo de compartir las buenas practicas y los retos a los que se enfrentan en miras de llevar a cabo acciones sustentables para la mejora de las actividades relacionadas al turismo.

Para llevar a cabo este taller de manera exitosa; previamente se realizó a los asistentes un diagnostico para determinar cuales son las prácticas sustentables que se llevan a la práctica en sus centros de trabajo, empresas, o bien; aquellas actividades que efectúan en su día a día. Con base a estos resultados, se dividieron a los participantes en cuatro mesas de trabajo definidos en:

- Planeación, 1 mesa de trabajo
- Desarrollo, 2 mesas de trabajo
- Consolidación, 1 mesa de trabajo

En esta sesión se trabajó con el desempeño de los empresarios Irapuatenses en la sustentabilidad con preguntas como:

1. Dentro de su organización ¿Ha logrado implementar alguna práctica sustentable?
2. ¿Cuáles han sido los principales retos a los que se enfrenta para alinear su organización a la implementación de la sustentabilidad?



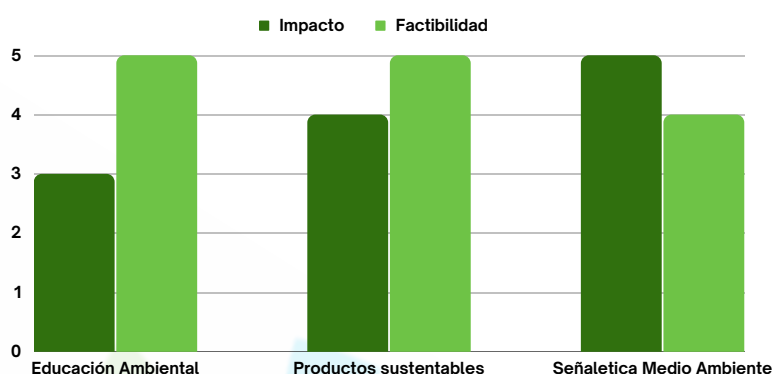
PRINCIPALES RESULTADOS

Cada mesa de trabajo eligió un tema de actualidad en el impacto a la sustentabilidad de acuerdo a su experiencia laboral o empresarial, una vez establecido el motivo de la sesión se definieron las áreas de oportunidad, las propuestas o soluciones y los factores determinantes del éxito de la iniciativa de acuerdo a las variables de Impacto y factibilidad determinando escalas de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta y representando la viabilidad de su implementación.

En el rubro de Impacto se tomaron las siguientes preguntas como determinantes ¿Acercará el producto o servicios a las personas?, ¿Aumentará la propuesta de valor de los productos o servicios?, ¿Será un factor diferencial frente a los productos o servicios de la competencia?. Para factibilidad las cuestiones preponderantes fueron ¿Existen los recursos para su desarrollo?, ¿El equipo de trabajo tiene el conocimiento requerido?, y finalmente ¿Se alinea con otros proyectos dentro de la organización?.

Mesa de trabajo 1: Planeación

Conciencia en el cuidado del medio ambiente en el sector turístico de manera transversal con el desarrollo de los destino



Conclusiones:

El consumidor es una pieza clave en el eslabón de la Sustentabilidad, a mayor conciencia, mayor será la especialización que deberá tener el Prestador de Servicios. • Dentro de las iniciativas se propone:

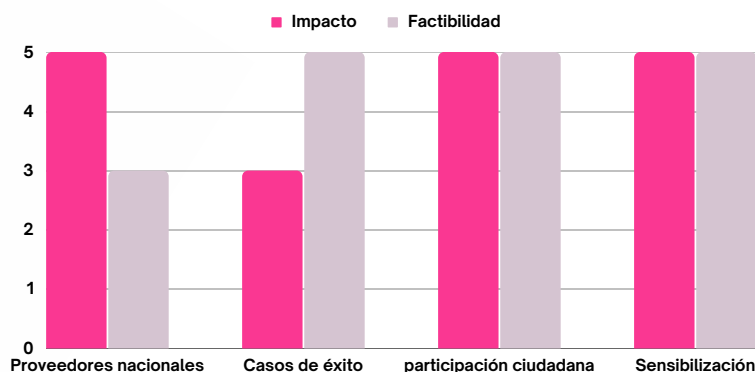
- Gestión de residuos (prevención y disposición).
- Sensibilización: prestadores, clientes y gobiernos

Conclusiones:

- Vinculación estratégica entre los representantes del sector a través de los organismos oficiales (CANIRAC, OTEG).
- Vinculación con la academia •
- Promoción y difusión de programas, proyectos y actividades de forma suficiente y asertiva.

Mesa de trabajo 1: Desarrollo

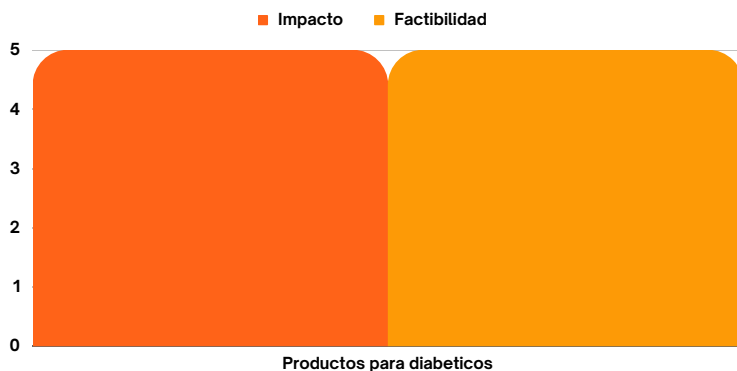
Empaques reciclables, biodegradables y compostables



PRINCIPALES RESULTADOS

Mesa de trabajo 3: Desarrollo

Kuhi: Definición de la filosofía sostenible del negocio, productos para diabéticos

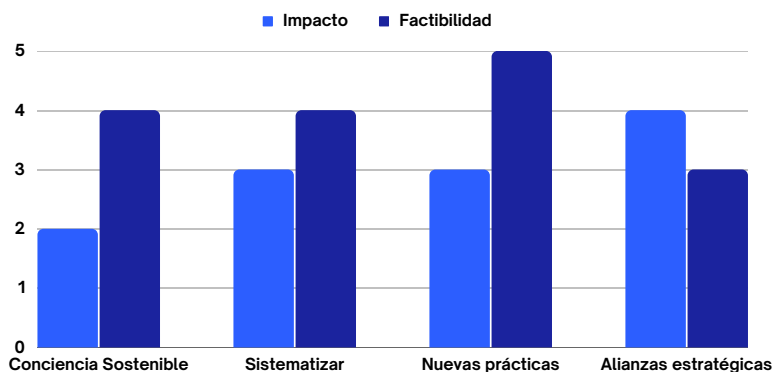


Conclusiones:

- Fijar metas claras a corto y mediano plazo.
- Es importante iniciar lo más pronto posible.
- Liderazgo es una pieza clave del compromiso.
- Creación de alianzas estratégicas

Mesa de trabajo 4: Consolidación

Integración de la sostenibilidad en la cotidianidad de las empresas



Conclusiones:

- Nuevos Aliados públicos y privados.
- Estudios de mercado.
- Identificar apoyos públicos interinstitucionales.
- Proyectos con estudiantes.
- Aliados comerciales.



V. RESULTADOS

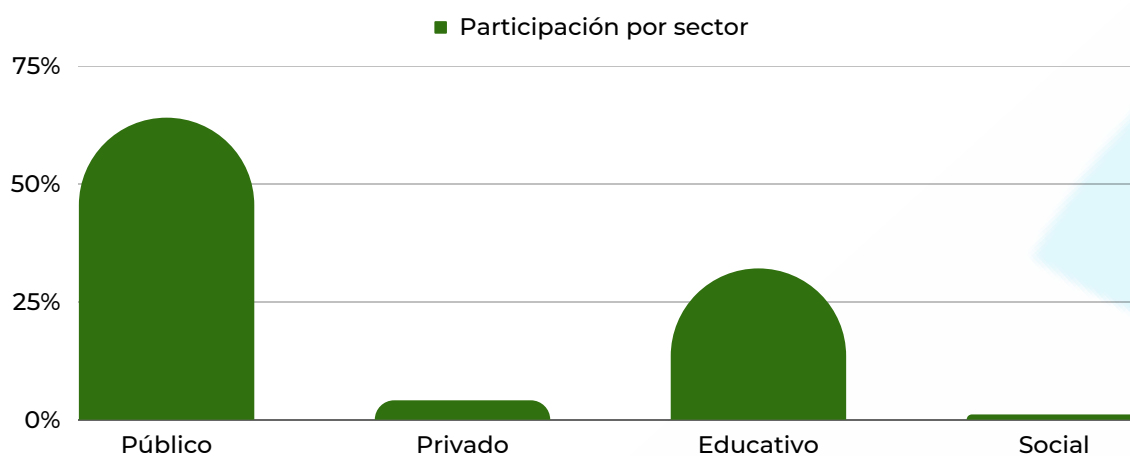


PAISES PARTICIPANTES

- Guatemala

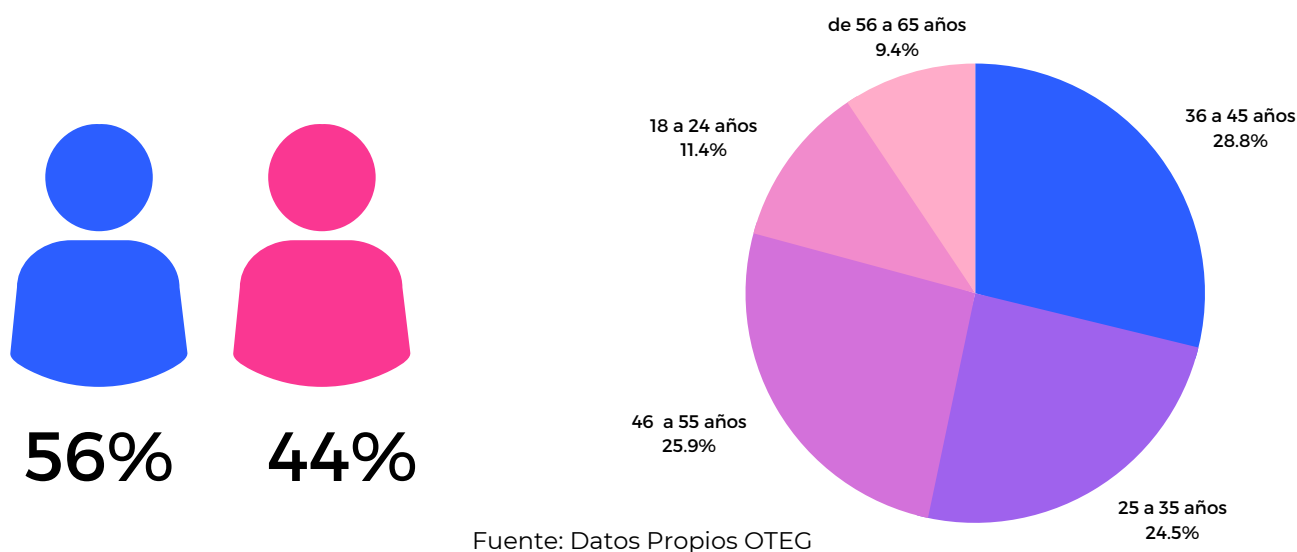
ESTADOS PARTICIPANTES

- Oaxaca
- Jalisco
- Zacatecas
- Puebla
- Hidalgo
- Yucatán
- Ciudad de México
- Veracruz
- Quintana Roo
- Querétaro
- Nayarit
- Michoacán
- Nuevo León
- Guanajuato



Fuente: Datos Propios OTEG

DATOS DEMOGRÁFICOS DE PARTICIPANTES

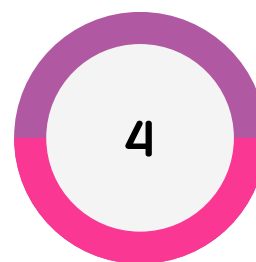


Nivel de satisfacción



El nivel de satisfacción del evento es 9.6 tomando en cuenta variables como : Convocatoria, cumplimiento del programa, imagen y sede del evento, ponencias, paneles y talleres, actividades sustentables, entre otros.

Nuestros participantes han asistido en un promedio de 4 ediciones al ENIOT.



Recurrencia promedio

Respecto a lo que mas disfrutaron del evento destacan los conocimientos adquiridos y las relaciones públicas realizadas por los asistentes, así como las conferencias, talleres y la gastronomía de la ciudad sede.

Finalmente los participantes consideran que invitar a más observatorios turísticos para compartir los casos de éxitos , así como incluir más temas de actualidad e involucrar a los estudiantes sería una muy buena práctica para seguir siendo referentes a nivel nacional e internacional.

DISTINTIVO GUANAJUATO SOSTENIBLE

Como parte de la orientación del evento hacía la sustentabilidad, este ENIOT se integró al Distintivo Guanajuato Sostenible, en su categoría EVENTOS, con el objetivo de implementar las prácticas de sustentabilidad en las diferentes etapas del evento: planeación, producción, operación y post evento.

El Distintivo considera la colaboración en la implementación de las acciones por parte de proveedores, recinto, hoteles sede, transportación, municipio sede, equipo organizador y los asistentes y conferencistas.

Gracias a la buena implementación de las prácticas por parte de cada una de las partes involucradas, el Décimo Encuentro Nacional e Internacional de Observatorios Turísticos, obtuvo el nivel "EVENTO EN TRANSFORMACIÓN".



¡¡Gracias por tu colaboración!!





ENCUENTRO NACIONAL E INTERNACIONAL DE OBSERVATORIOS TURÍSTICOS

¡Gracias!



Nos vemos en el 2024

ELABORACIÓN

- > Miriam Cecilia Adame Alcaraz
- > Irazema del Rocío Álvarez Pérez
- > Ricardo Daniel Alfonzo Álvarez



Guanajuato
Vive Grandes Historias
Secretaría de Turismo

