



Universidad Autónoma del Estado de México



Centro Universitario UAEM Zumpango

Licenciatura en Turismo

“La importancia de la Reingeniería en la Actividad Turística”

T E S I S

Que para obtener el título de
Licenciado en Turismo

P r e s e n t a:

Dolores Aydee Velázquez Oropeza

Asesor:

Lic. En T. María Cristina Montiel Gámez

Zumpango, México. Agosto 2013



Universidad Autónoma del Estado de México



Centro Universitario UAEM Zumpango

Licenciatura en Turismo

“La importancia de la Reingeniería en la Actividad Turística”

T E S I N A

Que para obtener el título de

Licenciado en Turismo

P r e s e n t a:

Dolores Aydee Velázquez Oropeza

Asesor:

Lic. En T. María Cristina Montiel Gámez

Revisor de tesina

Lic. en. T. Josefina Rodríguez Torres

Zumpango, México. Agosto 2013

Dedicatoria

La presente tesina está dedicada especialmente a mis padres y hermanos que con dedicación y esfuerzo me brindaron todo su apoyo mutuo para lograr obtener mi título de Licenciada en Turismo.

También dedico mi tesina a mi esposo e hijos que son la razón de que yo siga adelante y que con su apoyo me han dado el valor y la fuerza para lograr obtener mi título, los amo y agradezco infinitamente que estén a mi lado en todo momento.

ÍNDICE

Introducción.....	I
Resumen.....	IV
Abstract.....	VI

Capítulo I

Marco Conceptual

1.1	Turismo.....	2
1.2	Visitante.....	2
1.2.1	Turista.....	3
1.2.2	Excursionista.....	4
1.3	Tipología de Turismo.....	4
1.3.1	Turismo Cultural.....	4
1.3.2	Turismo de sol y playa.....	5
1.3.3	Turismo natural y paisajismo.....	6
1.3.4	Turismo deportivo/ de ocio.....	7
1.3.5	Turismo de aventura.....	8
1.3.6	Turismo de negocios.....	9
1.3.7	Ecoturismo.....	9
1.4	Nuevas tendencias del Turismo.....	10
1.5	Posturismo.....	12
1.6	Reingeniería.....	13

CAPÍTULO II

Importancia de la Reingeniería en la actividad turística

2.1	Importancia de la reingeniería en los destinos turísticos.....	19
2.1.1	Pasos para aplicar la reingeniería.....	21
2.1.1.1	La Reingeniería del destino – producto turístico.....	22
2.1.1.1.1	La renovación y la reingeniería del destino.....	23
2.2	Innovación en los destinos turísticos.....	24
2.3	Importancia de la demanda turística para la aplicación de la reingeniería.....	25
2.4	Importancia de la aplicación de la reingeniería en atractivos turísticos.....	26
2.5	Importancia de la creación de nuevos atractivos.....	27
2.6	Importancia de la recreación en la reingeniería.....	29
2.7	Consecuencias de no aplicar la reingeniería en los destinos turísticos.....	30

CAPITULO III

Descripción de dos lugares donde se debe y se ha aplicado la reingeniería en la actividad turística

3.1	Importancia del turismo.....	33
3.2	Descripción donde se debe de aplicar la reingeniería, puerto Vallarta (México).....	33
3.2.1	Localización.....	33
3.2.2	Turismo de puerto Vallarta.....	34
3.2.3	Medios de transporte.....	35
3.3	Reingeniería de puerto Vallarta.....	37
3.4	Importancia de la reingeniería en puerto Vallarta.....	39
3.5	Puerto Vallarta.....	40
3.6	Atractivos de puerto Vallarta.....	41
3.6.1	Parque nacional Islas Marrietas.....	41
3.6.2	Malecón de puerto Vallarta.....	42
3.6.3	Actividades acuáticas.....	43
3.6.4	Isla del rio Cuale.....	44
3.6.5	Parque Hidalgo.....	45
3.6.6	Zona hotelera de puerto Vallarta.....	46
3.6.7	El ayer de Puerto Vallarta.....	47
3.7	Descripción donde se aplica la reingeniería “Dubái”.....	48
3.7.1	Localización.....	49
3.7.2	Turismo.....	49
3.7.3	Medios de transporte.....	50
3.8	Reingeniería de Dubái.....	52
3.9	Importancia de la reingeniería de Dubái.....	53
3.10	Atractivos turísticos de Dubái.....	54
3.10.1	Burj al arab.....	54
3.10.1.1	Características.....	54
3.10.1.2	Habitaciones.....	55
3.10.1.3	Restaurantes.....	55
3.11	Hotel Atlantis.....	57
3.12	Desert safari.....	58
3.12.1	Tipos de excursiones.....	59
3.13	Dubái Mall.....	60
	Conclusiones.....	62
	Referencias.....	65

INTRODUCCIÓN

El turismo es actualmente una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que puede contar un país o una región. Entendemos por turismo a todas aquellas actividades que tengan que ver con conocer o disfrutar de regiones o espacios en los que uno no vive de manera permanente. El turismo puede presentar muchas variantes ya que hay diferentes tipos de turismo: turismo cultural, de aventura, de entretenimiento, de relajación. Del mismo modo, también hay diferentes personas que realizan diversos tipos de turismo: turismo juvenil, de familias, de la tercera edad, de parejas, de amigos, etc.

Todos los países y regiones del planeta cuentan con el turismo como una actividad económica más que genera empleos, obras de infraestructura, desarrollo de establecimientos gastronómicos y hoteleros, crecimiento del transporte aéreo, terrestre o marítimo, etc. Por lo tanto, hay regiones en el mundo que están catalogadas como algunos de los puntos de turismo más importantes o dinámicos mientras que otros no, y esto tendrá que ver con la atención que cada país puede prestarle a esta actividad, creando más posibilidades para que los visitantes disfruten.

Es importante mencionar que en esta investigación lo más importante es el turismo y que gracias a los destinos de cada país va dejando una gran derrama económica para el mismo.

Mencionamos en esta tesina la importancia que es la reingeniería para que los atractivos turísticos tengan un mayor auge y lograr que sean cada vez más reconocidos a nivel internacional, es por eso que se muestra dos ejemplos en el cual uno ha logrado tener una reingeniería así como ha atraído sus grandes atractivos a mayor afluencia turística y es una de los más reconocidos a nivel mundial, también mencionamos a otro lugar en donde se debe de aplicar una reingeniería a pesar de que el destino tiene afluencia turística, es importante que haya una reingeniería ya que se beneficiaría mucho el destino y tendría más derrama económica.

Para algunos países es muy importante el turismo porque es la segunda derrama económica, y gracias al turismo las personas viajan con fines de descanso o para disfrutar una agradable estancia con sus familiares.

En este trabajo se enfoca principalmente en la reingeniería esta ayuda mucho para cualquier destino turístico ya que se enfoca en renovar y hacer que el destino sobresalga y se logre que el turista tenga una estancia agradable así como satisfacer sus necesidades.

De igual forma se mencionan las nuevas tendencias del turismo esto se relaciona mucho con lo que es la reingeniería, ya que se complementa con las nuevas formas de turismo que hay, ya que esto es para los turistas exigentes que buscan algunas experiencias nuevas y diferentes logrando de la misma forma que el destino sea más competitivo hacia los que se encuentran a su alrededor.

En general esta tesina es un ejemplo, para aquellos destinos que no han implementado alguna innovación en su atractivo y que vean que lo más importante para que su destino sea competitivo y logre tener las expectativas del turista es importante implementar este aspecto en la cual se logre modificar desde la infraestructura hasta las instalaciones del mismo e implementando nuevas atracciones que sean del agrado del turista, así como itinerarios en las cuales haya diferentes actividades que el turista pueda realizar dentro y fuera del lugar.

Uno de los objetivos principales del turismo es que siempre el turista se sienta como en su casa en la estadía del destino, por eso es muy importante que los todos los destinos del mundo estén a la vanguardia con las nuevas competitividades que hay, como de igual forma es el caso de Dubai este estado perteneciente a (Emiratos árabes Unidos) es uno de los nuevos en aplicar reingeniería ya que ha superado a muchos de los países que tienen gran derrama económica, logrando por sus arquitecturas que el turista elija este destino por sus grandes innovaciones que tiene.

También se menciona a Puerto Vallarta en este caso se tienen que implementar dicha reingeniería para que se logre atraer a más turistas no solo nacionales si no

también extranjeros, y que este destino sea uno de los favoritos de los turistas por sus mejoras y diferentes actividades que hay así como su servicio bien brindado.

A grandes rasgos en el capítulo uno se muestra el marco conceptual en el cual se desglosan algunos conceptos en el cual se relaciona con el tema de esta tesina, principalmente lo que es el turismo, la tipología del turismo y con ello los tipos de turismo que los turistas prefieren como el turismo de sol y playa, el cultural, y de aventura etc. De igual forma se mencionan las nuevas tendencias del turismo que como se sabe este van guiadas al turista exigente el que busca más experiencias nuevas y el que busca a aquellos servicios de excelente calidad, se menciona lo que significa la reingeniería y lo importante que es aplicarla en aquellos destinos que siguen rezagados.

En el capítulo dos se describe a grandes rasgos la importancia de la reingeniería en la actividad turística al aplicar esto en algún destino se refiere a tiene que modificarlo y plantear nuevas expectativas para atraer el turismo y que este sea competitivo con algunos que estén cerca de él, y para que este tenga un éxito para ello se mencionan algunos pasos para aplicarla y lo importante que es aplicarla y que este sea reconocido.

En el tercer capítulo se mencionan dos ejemplos el que se describen dos lugares donde se debe y sea aplicada la reingeniería en la actividad turística, se describe la importancia de cada lugar como lo es Puerto Vallarta y Dubai, se mencionan sus atractivos turísticos de cada lugar así como de igual forma la importancia de la reingeniería en cada uno de los ejemplos mostrados.

Esta tesina muestra principalmente como se puede aplicar un gran cambio en aquel destino turístico para que este se a competitivo y lograr sobresalir con otros atractivos que estén cerca así como que sea un lugar en donde el turista se sienta a gusto y disfrute su estancia brindándole un servicio de calidad y que las instalaciones sean de atracción para que este se sienta como en su casa.

RESUMEN

En este trabajo se presentan tres capítulos en los cuales el principal objetivo es la importancia de la reingeniería en la actividad turística, y los beneficios de la misma.

En el capítulo uno se presentan algunos conceptos referidos al tema, y el principal es lo que significa el turismo, y como sabemos es el desplazamiento de personas que permanecen más de 24 horas en un lugar fuera de su origen, este concepto lleva de la mano lo que es el visitante, excursionista entre otros, se presenta también la tipología del turismo, que son la razón del porque se desplazan los turistas y su agrado por el turismo de aventura, el deporte; y el más popular, que es el de sol y playa, así como el ecoturismo etc. Este capítulo es muy importante porque se mencionan algunos de los puntos que hacen referencia a lo que es el turismo.

En el capítulo dos se muestra la importancia de la reingeniería en los destinos turísticos, y porque disminuyen las visitas si no se aplica en el lugar, para ello es necesario implementar algunas estrategias que permitan atraer más turistas al lugar de destino. Se menciona también lo que se debe hacer para lograr una buena imagen y generar un mayor atractivo en el destino turístico, lo más importante es estudiar dicho atractivo para luego implementar los objetivos con respecto a los cambios necesarios y lograr que el destino tenga mayor afluencia turística. En este mismo capítulo principalmente se menciona todo lo que va de la mano con la reingeniería, como la innovación, porque al turista le gustan las cosas nuevas y la diversidad de actividades para realizar en el destino, es por eso que se mencionan puntos necesarios para que el destino compita con otros y sea uno de los más visitados.

En el capítulo tres se hace mención de dos destinos, en el primero de ellos se debe implementar la reingeniería y en otro ya se aplica, se menciona a Puerto Vallarta (México), este destino si tiene afluencia turística, sin embargo, le falta tener una mejoría para poder brindar un mejor servicio, y se dice que en los últimos años ha ido disminuyendo los turistas extranjeros, razón por la cual es necesario realizar un estudio e implementar algunos objetivos, que permitan el mejoramiento del destino y

lograr el reconocimiento a nivel mundial por todas aquellas atenciones, limpieza e innovaciones que hay, y así lograr que el turista regrese una y más veces al destino. En donde si hay una buena y gran innovación es en Dubai, este estado es uno de los más innovadores porque tiene la torre más alta del mundo, así como un hotel y un centro comercial, este lugar tiene mucho que brindar porque cumple con las expectativas que el turista busca; la comodidad, la innovación y el lujo de los hoteles, se dice que este país se ha ido reconociendo a nivel mundial y atrae a millones de turistas por sus estructuras y belleza.

ABSTRACT

In this paper we develop three chapters in which the main objective is the importance of reengineering in tourism, and the benefits of it.

In chapter one presents some concepts related to the subject, and the principal is what tourism means, and as we know is the displacement of people who stay more than 24 hours in a place outside your home, this concept takes the hand what is the visitor, hiker among others, also presents the typology of tourism, which is the reason why moving tourists and their liking for adventure tourism, sports, and the most popular, which is the sun and beach as well as ecotourism etc. This chapter is very important because you mentioned some of the points that refer to what is tourism.

In chapter two shows the importance of reengineering in tourist destinations, and because they decrease visits if not applicable in the place, for it is necessary to implement some strategies to attract more tourists to the destination. They also mention what must be done to achieve a good image and generate more attractive tourist destination, the most important thing is to study that appeal to then implement the objectives with regard to the necessary changes and get the major tourist destination has. In this chapter mainly mentioned everything that goes along with the re-engineering, and innovation, because the tourist likes new things and the diversity of things to do at the destination, that is why mentioned points needed to fate compete with others and is one of the most visited.

In chapter three referred two destinations, in the first of them must implement the reengineering and other already applied, mentioned to Puerto Vallarta (Mexico), this destination has tourist influx, however, we need to have a improvement in order to provide better service, and it is said that in recent years has been declining foreign tourists, which is why it is necessary to conduct a study and implement some targets that allow the improvement of fate and achieve global recognition by all the attention, cleaning and innovations out there, and so making tourists return again and more often to the destination. Where there is a good and great innovation is in Dubai, this state is one of the most innovative because it has the world's tallest tower, as well as

a hotel and a shopping mall, this place has a lot to offer because it meets expectations the tourist looks, the comfort, innovation and luxury hotels, it is said that this country has been recognized worldwide and attracts millions of tourists for its structures and beauty.

**LA IMPORTANCIA
DE LA
REINGENIERÍA EN
LA ACTIVIDAD
TURÍSTICA**

CAPÍTULO 1

MARCO

CONCEPTUAL

1.1 TURISMO

Cuando se piensa en turismo lo primero que pensamos es en la gente que acude a contemplar lugares que son de mucho interés para ellos, así como a visitas a familiares y amigos, o bien de vacaciones y a divertirse. “Por lo tanto el turismo se puede definir como la suma de los fenómenos y relaciones que surge de la interacción de turistas, proveedores de negocios, gobiernos y comunidades anfitriones en el proceso de atraer y alojar a los turistas.”¹

Cuando un turista viaja hace uso de servicios, de alojamiento, al desplazarse, comprar souvenirs, de hacer diferentes actividades en los destinos, dejando una derrama económica es hacer uso de turismo en el lugar.

“La WTO (World Tourism Organization) considera que el turismo comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual durante no más de un año consecutivo con fines de gozar de tiempo libre negocios u otros.”²

Como sabemos también una de las formas más relevantes del turismo, es que es una actividad económica producto de la interacción de personas que se desplazan a un lugar fuera de su residencia permaneciendo más de veinticuatro horas y menos de seis meses de igual manera el turismo es una de las fuentes más importantes de México y del mundo porque es una de las principales fuentes de empleo y en el cual aporta una gran economía beneficiando al país para un mejor desarrollo.

1.2 VISITANTE

“Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados.”³

1 Novo valencia, Gerardo. “diccionario general de turismo”. Séptima edición. México, 1997. Ed. Diana. p. 33

2 McIntosh, Goeldner, Ritchie “Planeación, administración y perspectivas” México 1999. Ed. limusa. p. 27

3 <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.

Este concepto se entiende como aquel individuo que permanece mas de veinticuatro horas fuera de su lugar de residencia habitual.

Los visitantes son aquellos que no pernoctan en un alojamiento colectivo o privado en el país o lugar que visitan.

Se entiende como visitante a aquellas personas que se desplazan a diferentes lugares pero sin quedarse en el lugar visitado.

Así mismo sabemos que muchas de las personas les gusta ser visitante ya que este consta de un sólo día, como también sabemos que un visitante es aquella persona que se desplaza con fines turísticos, logrando propósitos de turista como de negocios, cultural, etc.

Un visitante es toda aquella persona que se desplaza con fines de conocer nuevos lugares con características diversas. Esta a su vez se divide en dos clases.

1.2.1 TURISTA

Este término es el que le da sentido al turismo porque estas personas son las que dejan mayor derrama económica beneficiando el lugar visitado.

Así mismo se entiende también como turista a aquella persona que sin distinción de raza, sexo o lengua que entra en el territorio de un estado de aquel en que dicha persona no tiene su residencia habitual y permanezca en el más de veinticuatro horas, con fines de turismo sin ningún propósito de inmigración.

“Un turista es la persona que permanece en un lugar distinto de su residencia habitual permaneciendo más de veinticuatro horas en el mismo lugar, satisfaciendo sus necesidades, así como también utilizaran un mayor número de servicios por el tiempo en que se encuentren en el lugar visitado dejando una gran derrama económica.”⁴

4 Mcintosh, Goeldner, Ritchie "Planeación, administración y perspectivas" México 1999. Ed. limusa. p. 27

Siempre un turista es el encargado de que el destino sea reconocido, ya que el lugar se encarga siempre de satisfacer sus necesidades buscando que el cliente se sienta como en su casa y brindándole un buen servicio además de organizarle diferentes actividades que el cliente pueda realizar.

1.2.2 EXCURSIONISTA

Este término se manifiesta como aquellas personas que se desplazan a un lugar que no es el de su residencia habitual permaneciendo menos de veinticuatro horas en ese lugar, es decir que no se queden a dormir ahí los excursionistas, por lo regular este término se utiliza mucho en las escuelas a nivel primaria y secundaria ya que para ellos es mejor ser un excursionista que un turista.

Un excursionista también deja derrama económica en el lugar visitado ya que estos se desplazan más en grupo porque es de un solo día ya sea que visiten un sitio estos pueden ser naturales o culturales.

A grandes rasgos entendemos también que un excursionista es aquella persona que hace un viaje a corto satisfaciendo sus necesidades o ya sea por placer, visitar a los amigos, familiares, de negocios, de igual forma este tipo de turismo lo hacen principalmente las escuelas porque son las que se desplazan con fines culturales, deportivos etc, logrando sus expectativas educativas.

1.3 TIPOLOGÍA DE TURISMO

1.3.1 TURISMO CULTURAL

El turismo cultural está considerado parte del grupo de turismo alternativo. El turismo cultural es cuando los turistas se concentran en la cultura de los lugares a donde van, por ejemplo: ver museos o ver cosas construidas muchos años antes, como las pirámides, así como ver danzas folclóricas de muchas regiones del país, entre otros aspectos relacionados con la cultura.

En este caso concreto, el análisis del destino tendrá que partir de las siguientes interrogantes:

- “Posee el territorio uno o más enclaves excepcionales (monumentos, yacimientos, restos históricos u otros).
- Existe una tradición artística peculiar
- La imagen del territorio tiene una dimensión cultural específica (estilo de vida, artes y oficios, artesanías).
- Se preserva el patrimonio cultural
- Existen acontecimientos que atraigan al público en general, tanto nacional como internacional (festivales, manifestaciones, ferias).
- Existen sinergias entre los representantes de la cultura o sus gestores y el turismo.
- Existe una estrategia global basada en la comunicación de la oferta.”⁵

El Turismo Cultural juega un papel muy importante para dar a conocer, preservar y disfrutar el patrimonio cultural y turístico de nuestro país. Los efectos que genera el tratamiento adecuado del turismo cultural, desde una perspectiva de mercados, trae como consecuencia, la satisfacción del cliente, la conservación del patrimonio de uso turístico y el desarrollo económico y social de las comunidades a partir de la generación de nuevos empleos.

En el turismo cultural es muy interesante porque este tipo de turismo nos muestra que la cultura de cada país es importante y se habla de los antepasados de cada lugar, cuando se hace turismo cultural se adquiere mucho conocimiento porque nos muestran información que no se conocía además también se muestran festividades en las cuales el turista se interesa mucho de igual forma hay muchas más actividades culturales para el turista.

1.3.2 TURISMO DE SOL Y PLAYA

El turismo de sol y playa se da en localidades costeras en las que se encuentran playas y la mayoría de tiempo, las condiciones climáticas son de tiempo soleado y temperaturas suaves.

5 Ejarque Josep, "Destinos turísticos de éxito. Diseño, creación, gestión y marketing" 2005 Ed. Pirámide. p.180

En estas localidades suele haber gran cantidad de hoteles y actividades para ocio y tiempo libre. Es importante saber que también la mayoría de las personas se desplazan a este tipo de turismo ya que satisfacen sus necesidades y principalmente viajan con fines de disfrutar del mar.

Este tipo de turismo es el que más se ve porque la mayoría de las personas se desplazan a las playas, es muy demandante este lugar ya que los que se desplazan ahí van con fines de vacaciones, de diversión con familiares, amigos etc. Además de esto lo más importante es que se deja una gran derrama económica beneficiando sus atractivos del lugar.

1.3.3 TURISMO NATURAL Y PAISAJISMO

En este tipo de turismo se desplazan las personas con el fin de disfrutar del paisaje natural de los lugares a visitar en el cual existen varias cuestiones en el cual es un turismo natural.

- “Para que sea un turismo natural existe una política institucional local de promoción, protección, valorización y de apertura al público
- Existen áreas protegidas
- Permite la conservación de estos espacios un acceso fácil y permanente al público
- Cuenta el territorio con características naturales peculiares (paisajes típicos y espectaculares).
- Presenta el territorio una gran diferenciación de una zona a otra
- Tiene un gran atractivo para la visita de estos espacios.”⁶

Lo principal de este turismo es que el turista le gusta la naturaleza porque le brinda paz y tranquilidad con el fin de descansar y olvidarse del trabajo de todos los días.

6 Ejarque Josep, "Destinos turísticos de éxito. Diseño, creación, gestión y marketing" 2005. Ed. Pirámide. p. 179

1.3.4 TURISMO DEPORTIVO/ DE OCIO

En este turismo principalmente se define como el desplazamiento de personas que viajan con fines deportivos o bien de ocio esto quiere decir que las personas viajan por gusto sin visitar los lugares de gran importancia a donde viajaron solo van por practicar algún deporte que sea de su agrado para ello mencionamos algunos puntos importantes para definir este tipo de turismo.

- “Se desarrollan algunas actividades deportivas a lo largo del año
- Se tiene una imagen del destino desde el punto de vista deportivo
- Se existe sitios aptos para la práctica de una determinada actividad deportiva
- Existen infraestructuras especiales que sean accesibles.”⁷

Un evento deportivo es una fiesta, algo que está fuera de lo cotidiano, pero las fiestas han evolucionado y se han mercantilizado con la financiación pública y privada. Hasta el punto de que los acontecimientos deportivos se han transformado en eventos turístico-deportivos que buscan obtener el máximo rendimiento para la proyección internacional del país que los acoge.

Como se menciona este tipo de turista deja derrama económica porque sólo el turista visita el lugar con fines de hacer deportes sin visitar algún destino de interés. También mencionamos que para el destino es de gran importancia que lleguen deportistas ya que les da más popularidad dejando que desear a las personas para que sea visitado.

⁷ Ejarque Josep "Destinos turísticos de éxito. Diseño, creación, gestión y marketing" 2005, Ed. Pirámide. p. 181

1.3.5 TURISMO DE AVENTURA

El turismo de aventura está aumentando rápidamente su popularidad ya que los turistas buscan vacaciones inusuales, diferentes de las típicas vacaciones en la playa.

El turismo de aventura, es dirigido para todos los turistas, pero en especial para aquellos que les guste combinar sus actividades con el aire libre.

Este tipo de turismo también se relaciona directamente con el deporte de aventura o riesgo, donde la gente tiene por objetivo pasar momentos de adrenalina a costo de un porcentaje de riesgo.

El turismo de aventura tiene como objetivo principal el fomento de las actividades de aventura en la naturaleza. Es el hecho de visitar o alojarse en zonas donde se pueden desarrollar los llamados deportes de aventura o turismo activo.

Así mismo en el turismo de aventura se pueden practicar los siguientes deportes:

- Kayac
- Buseo
- Rafting
- Pesca
- Windsurf
- Paseo a caballo
- Observación de aves

Muchos de los turistas ya no se conforman con ir sólo a las playas sino de igual manera buscan adrenalina conviviendo con la naturaleza, para el turista el hacer algún deporte extremo es fascinante porque busca cada día más cosas nuevas y al haber actividades de estas en los destinos los turistas se interesan porque buscan cada día más cosas nuevas y divertidas.

1.3.6 TURISMO DE NEGOCIOS

En este tipo de turismo es el desplazamiento de personas que sólo van con fines de negociar, ya sea por parte de su trabajo o por que tenga que desplazarse a ese lugar por un nuevo trabajo, estas personas no van con fin de divertirse, ni de descanso sino con fines de trabajo. Así mismo se mencionan algunos segmentos para que sea un turismo de negocios.

- Que tenga un fácil acceso al destino (tren, avión, red de carreteras y de autopistas).
- Se adapta la imagen del territorio a los requisitos de este tipo de turismo
- Las estructuras hoteleras de verán ser adecuadas.
- El lugar de vera ser conocido por los organizadores de congresos o de turismo de negocios.

El turismo de negocios para el turista es aburrido porque no visita lugares de interés, ni disfruta de la estancia del destino solo viaja a trabajar sin beneficio alguno para él, solo para el desarrollo de su trabajo.

1.3.7 ECOTURISMO

El ecoturismo, consiste en visitas a las áreas geográficas relativamente inalteradas, con la finalidad de disfrutar y apreciar sus atractivos naturales o culturales, por medio de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y propicia la participación activa de las poblaciones locales en los procesos de planificación y en la distribución de sus beneficios.

El ecoturismo también tiene una finalidad de conservar su medio ambiente y que aquella persona que visite parques ecológicos tenga la conciencia de salvaguardar el medio ambiente. Aquí mencionamos algunos aspectos que contribuyen a que sea un lugar ecoturístico.

- Contribuye a la conservación de la biodiversidad.
- Sostiene el bienestar de la población local.
- Incluye una experiencia de aprendizaje / interpretación

- Involucra la acción responsable por parte de turistas y de la industria turística.
- “Es ofrecido primordialmente a grupos pequeños por pequeñas empresas.
- Requiere el consumo más bajo posible de recursos no renovables.
- Enfatiza la participación local, propiedad y oportunidad de negocios para la población rural.”⁸

Para que el ecoturismo sea uno de los que tenga más auge se debe de hacer conciencia en el turista que lo visita para que cuide sus áreas y cada uno de los rincones del lugar, y así lograr que cada día más crezca el lugar y sea visitado gracias a su limpieza y conciencia que se hace.

1.4 NUEVAS TENDENCIAS DEL TURISMO

Las tendencias de turismo hoy en día están guiadas a turistas exigentes, quienes saben cómo y dónde invertir su dinero para obtener el servicio que requieren, pidiendo cada vez un servicio de mayor calidad, pues es también el turista un experto, que busca personalmente planificar su viaje sin tener que participar en un tour grupal tradicional.

También hay un gran interés en una actualización de la industria del turismo por parte de las autoridades, ya que con la crisis mundial que acontece, necesario que el turismo se vea afectado lo menos posible, de ese modo cada país podría seguir recibiendo ingresos por los bienes y servicios prestados, además de contribuir a una mayor unión entre los pueblos.

Actualmente, la preocupación del mundo entero, está enfocada en el medio ambiente y su deterioro, cada vez surgen más campañas de concientización y formas de proteger el medio ambiente y en el caso del turismo está ocurriendo lo mismo. Debido a esta preocupación y es que surge como una de las más fuertes tendencias en la actualidad, el ecoturismo, que con el paso de los años ha ido incrementando notablemente y cada vez es mayor la cantidad de turistas interesados en este tema.

⁸ <http://planetabeta.com/ecoturismo>.

El ecoturismo, consiste en una experiencia de contacto directo con la naturaleza, en un escenario libre de la bulla y de la vida agitada de una ciudad, es la convivencia con la cultura desde su misma raíz más profunda, por medio del “turismo participativo”, que permite al turista interactuar con los pobladores del lugar, pudiendo conocer por experiencia propia las costumbres del lugar, es más, muchas veces los mismos pobladores son quienes ofrecen sus viviendas para convivir con los turistas durante su estancia. Es aquí donde “los pobladores se ven beneficiados, debido a que el dinero que los turistas solían emplear en el pago de un hotel, lo utilizan en retribuir al poblador que los abasteció de comida y de una vivienda, y en ocasiones, ese contacto directo hace que los turistas también puedan ayudarlos en otros aspectos, como comprando su artesanía o llevando más gente a visitarlos.”⁹

Es muy común que se utilicen estos lugares también para hacer deportes extremos como el montañismo, el senderismo o el camping, es solicitado cada vez más por la gente, pero por otro lado también existe gente que tiene la noción del ecoturismo, como un viaje incómodo, donde no podrían tener las comodidades que tendrían en la ciudad.

Las nuevas tendencias de turismo cada día va avanzando mas ya que como se menciona el turista es más exigente, quiere cosas nuevas y tener experiencias más fuertes para que después este regrese al mismo lugar con más entusiasmo y dejando una gran derrama económica y de las experiencias vividas este comenta con familiares o amigos y hace que personas visiten el lugar beneficiando a la localidad.

Nuestro país debe atender de forma estratégica las nuevas tendencias mundiales y seguir encontrando en el turismo un motor para el desarrollo. Si bien en México tenemos una importante diversidad natural y cultural, un clima idóneo y la capacidad de explotar diversas regiones como fuentes de ingresos, actualmente la oferta turística de nuestro país tiene una alta concentración en los destinos de sol y playa.

9 <http://www.eviajando.com/nuevas-tendencias-de-turismo>

En este sentido, será fundamental seguir promoviendo nuevas actividades turísticas en el país, buscando explotar las potencialidades de cada localidad, a la vez que se procure conservar el medio ambiente, se proteja el acervo cultural, continúe mejorando el clima de seguridad, se incremente el desarrollo de infraestructura básica y se provea de servicios turísticos de calidad mundial.

1.5 POSTURISMO

El posturismo es una alternativa, una opción para sociedades que buscan nuevos sentidos y soluciones a sus retos, a la vez que persiguen instrumentar los conocimientos y recursos tecnológicos que producen, acumulan y adoptan. La aparición del posturismo aumenta la complejidad de los escenarios relacionados con el uso del tiempo libre y del ocio, y en los esfuerzos del desarrollo, en tanto implica la articulación de los diferentes tipos de turismo con los productos específicos de carácter posturístico.

También el posturismo constituye un nuevo paradigma, una categoría histórica emergente, que altera ciertas consideraciones fundamentales de los turismos originados. Las tecnologías de alta eficiencia y los fenómenos sociales y culturales de los años noventa explican el desarrollo del posturismo en contraste con principios que alteran la continuidad de los tipos de turismo industriales.

“En el posturismo, la información se utiliza de manera intensiva, alcanza la categoría de recurso estratégico: los instrumentos de este conocimiento son las nuevas técnicas y modelos para saber más acerca del mercado y sus actores, las redes informáticas y las redes digitales se relacionan con la capacidad de procesar y distribuir información aunque no son la base del conocimiento.”¹⁰

En el posturismo se generan productos competitivos con capacidad creciente de inserción en el mercado. La base tecnológica disponible puede considerarse como un elemento fundamental en su desarrollo, formando parte de un sistema más amplio, que comprende la fuerza de trabajo, la organización y la gestión.

¹⁰ Molina Sergio “El Posturismo, Turismo y Posmodernidad” 2006. Ed. Trillas. p. 22

Los productos típicos del posturismo, como los parques temáticos de alta tecnología, empiezan a registrar tasas de crecimiento en sus precios al público, que resultan mayores a la de los paquetes de turismo de sol y playa.

El investigador S. Molina (2003), quien en su obra *póst-turismo*, menciona que el posturismo emerge en la cultura de finales del siglo XX en un entorno que impulsa un conjunto de fuerzas, y menciona entre ellas al desarrollo del conocimiento científico y a una amplia gama de cambios sociales y culturales, materializados en nuevos estilos de vida y de viajes, que terminan a su vez en emergentes patrones de consumo.

El posturismo es en realidad un concepto relativamente nuevo, poco estudiado aun por los medios académicos y científicos del turismo, por lo que no se dispone todavía de una definición que haya sido divulgada, reconocida y universalmente aceptada. Ni siquiera se trata de un fenómeno que haya sido cuantificado.

También es cierto es que el posturismo merece una mayor atención en el campo de la investigación turística, puesto que las nuevas formas de turismo son ya una realidad en el mundo actual, y por lo tanto, debería ser incluido en los protocolos de investigación de los citados centros.

1.6 REINGENIERÍA

Se dice que para evitar una estandarización del destino turístico que puede provocar la ruptura entre la demanda y la oferta, es necesario implantar un proceso de reingeniería

Del producto –destino: la oferta deberá organizarse, rediseñarse y reconstruirse sobre la base de lo que el cliente desea en realidad.

El proceso de reingeniería y reinención de un destino turístico surge de la necesidad de modificar la oferta existente tomando como punto de partida las exigencias de la demanda y del mercado. Si se consta que el consumidor ya no desea una estancia de siete días ni disfrutar de pensión completa, como se puede de reingenierizar el producto. “Lo que se tiene que hacer es variar la perspectiva, de este modo, la oferta

de un producto –destino basada solo en el sol y el mar se le podrán añadir los parques acuáticos, las compras, los espectáculos, la animación y no solo dentro del hotel sino también en el propio destino., en consecuencia se tendría que hacer esfuerzos oportunos para llenar de actividades y entretenimiento al destino, es importante saber los deseos y necesidades del turista ya que por ellos se deja una gran derrama económica en el destino y hoy en día el cliente es el rey.”¹¹

De igual manera que los hoteleros se ven obligados a remodelar su producto turístico e invertir para para mejorar sus establecimientos, también los destinos tienen que examinar el contenido que ofrecen, realizar un proceso de reingeniería en un destino turístico significa invertir en las estructuras, el urbanismo y la modificación del paisaje urbano con el objetivo de crear nuevas tendencias.

El proceso de una reingeniería turística será aumentar el nivel de satisfacción del cliente y motivarlo a consumir más mediante una serie de propuestas y ofertas con las que hacerle disfrutar para evitar en todo momento su hastío o aburrimiento.

Es importante que para que un lugar turístico tenga una mayor demanda turística es necesario estar renovando el atractivo ya que al turista le agrada asistir al mismo lugar pero siempre y cuando este tenga más y mejores cosas ya sea en instalaciones o estar agregando algunas actividades en el destino, esto es importante para lograr tener una reingeniería adecuada.

Sabemos que la reingeniería es la herramienta fundamental y la última del cambio, ella dirige el proceso de negocios de una organización. En su estado actual, ayuda a ajustar los negocios a partir de antiguos paradigmas hacia uno nuevo de servicio e información.

La reingeniería utiliza el cambio continuo para alcanzar la ventaja competitiva. Las oportunidades de las organizaciones continuarán creciendo si se tiene en cuenta que de uno u otro modo, la mayor parte del beneficio de estas organizaciones llegará a los negocios sin mucho esfuerzo. Sin embargo, los negocios que ganarán al máximo

11 Ejarque Josep "Destinos Turísticos de Éxito. Diseño, Creación, Gestión y Marketing" 2005 Ed. Pirámide. p.86

serán aquellos que puedan asimilar la tecnología más reciente y tomar ventaja de las oportunidades, para que así se preparen a sí mismos para cambiar.

La reingeniería básicamente es el replanteamiento fundamental y el rediseño de los procesos en los negocios para lograr mejoras dramáticas en medidas de rendimiento que son críticas y contemporáneas, tales como costos, calidad, servicios y rapidez, optimizar los flujos de los trabajos y la productividad de una organización.

Se trata de un enfoque para planear y controlar el cambio. Es un proceso total de readecuación de las organizaciones en las nuevas y exigentes condiciones en un entorno cada vez más difícil de controlar; es decir, es una de las formas con que se puede operacionalizar el cambio. Si se ha determinado con anticipación el reposicionamiento, la reingeniería tendrá preparado el conjunto de sus metas y su ambiente.

Esta operacionalización se fundamenta en las tres C's:

Cliente: es la razón de ser del servicio, es a quien buscamos satisfacer, y por lo tanto hay que pensar como él desea ser atendido.

Competencia: las organizaciones deben ser cada vez más competitivas, para así poder sobrevivir en un entorno cambiante y preservar su segmento de mercado.

Cambio: busca que los destinos sean más efectivos. Eficiencia + eficacia = efectividad.

La reingeniería ignora lo que es y se concentra en lo que debería ser, no se trata de hacer mejoras o incrementos marginales, se trata de dar saltos cuánticos en su ejecución. Requiere destruir lo viejo y reemplazarlo con algo nuevo. Cuando el proceso de reingeniería se lleva a cabo, a la vez, se está mejorando la calidad del producto de ese proceso.

Existen siete condiciones que deben formar parte del proceso de reingeniería para que llegue a feliz término:

- a. Orientar el proceso de reingeniería de acuerdo con una metodología sistemática y amplia.
- b. Administración coordinada del cambio para todas las funciones del negocio que se ven afectadas.
- c. Evaluar, planear e implementar el cambio sobre una base continúa.
- d. Analizar el impacto total de los cambios propuestos.
- e. Visualizar y simular los cambios propuestos.

Como lo hemos mencionado la reingeniería es un nuevo enfoque que analiza y modifica los procesos básicos de trabajo en el negocio. En realidad, las perspectivas de la reingeniería pueden ser muy atractivas para la gente de negocios, pues le permitirá aplicar a plenitud todos sus conocimientos en sus empresas, con el propósito de hacerlos más efectivos: mayor rapidez, mayor cantidad, mayor calidad, menores costos, mayores ganancias.

Como toda actividad novedosa ha recibido diversidad de nombres, entre ellos, modernización, transformación y reestructuración. Sin embargo, independientemente del nombre, la meta es aumentar la capacidad para competir en el mercado mediante la reducción de costos.

La reingeniería es la herramienta fundamental y la última del cambio. Ella dirige el proceso de negocios o bien de los destinos, ayuda a ajustarlos a partir de antiguos paradigmas hacia uno nuevo de servicio e información.

Por último la reingeniería utiliza el cambio continuo para alcanzar la ventaja competitiva. Las oportunidades de los destinos continuaran creciendo si se tiene en cuenta que de uno u otro modo, la mayor parte del beneficio de estos llegará a los negocios sin mucho esfuerzo. Sin embargo, los destinos que ganarán al máximo serán aquellos que puedan asimilar la tecnología más reciente y tomar ventaja de las oportunidades, para que así se preparen a sí mismos para cambiar.

La reingeniería del turismo la entiendo como aquella innovación que se debe de dar en algún destino para beneficio del mismo, así como introducir la tecnología, entendida no solamente desde una concepción de mejorar instalaciones, de procurar los escenarios ambientales o dotar de inteligencia los procesos administrativos, sino también desde la óptica del marketing de experiencia turística, que incluye la asociación de conocimiento y diseño, cuyo fin es generar una experiencia espiritual en el visitante.

CAPÍTULO II

IMPORTANCIA DE LA REINGENIERÍA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Para que exista una gran derrama económica en el destino este debe de tener una reingeniería, empezar desde que es lo que no le gusta al turista y lo que está mal del destino y poder modificar de acuerdo al agrado del turista para así atraer al turista satisfaciendo sus necesidades.

Para tener éxito en el mercado es necesario que un destino turístico asegure que los atractivos generales y todas las experiencias que ofrece a los visitantes sean superiores a las que ofrecen los otros destinos.

El destino turístico debe de tener la capacidad de desarrollar, elaborar y crear nuevos recursos, medidos en términos de la intensidad de sus capacidades dinámicas, a fin de que puedan generar nuevos productos o valores para los visitantes.

Se menciona lo importante que es la reingeniería en los atractivo turísticos y de la aplicación del mismo, lo importante de la demanda turística del lugar en donde se debe de aplicar la reingeniería para que así logre las expectativas de los turistas y que después del tiempo estos regresen al destino.

2.1 IMPORTANCIA DE LA REINGENIERÍA EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

Reingeniería significa volver a empezar arrancando de nuevo; reingeniería no es hacer más con menos, es con menos dar más al cliente. El objetivo es hacer lo que ya estamos haciendo, pero hacerlo mejor, trabajar más inteligentemente.

En los últimos años, el sector turístico ha introducido cambios importantes con el fin de adaptarse al desarrollo y uso de las nuevas tecnologías, cabe destacar que el propio desarrollo tecnológico se ha visto influenciado asimismo por la expansión de la actividad turística, la globalización de la economía, las nuevas demandas de ocio etc.

Para eso también se debe de ser competitivo aquel destino turístico que tiene la capacidad por un lado de atraer a la demanda potencial y por otro la de motivar a su demanda real a repetir la visita, incrementando así su productividad y rentabilidad. Los destinos turísticos deberán crear nuevas ventajas competitivas para competir

con sus rivales en un mercado, al que las nuevas tendencias de consumo lo muestran altamente diversificado en segmentos cada vez más diferenciados, requiriendo para ello la implementación de estrategias de diferenciación, es por ello que es importante que haya un excelente cambio para que el destino logre tener una gran derrama económica.

Para que haya una mejor reingeniería se debe de analizar los destinos turísticos desde el punto de vista del ciclo de vida del producto, con este análisis preliminar se aplican las estrategias de mercado que correspondan para lograr la renovación adecuada del mismo.

Así mismo se puede interpretar como un proceso económico, social y político para encontrar cambios estructurales en los destinos que relacionen las particulares de un espacio con las estrategias adoptadas al entorno geográfico que lleven a una mayor generación de riqueza.

Al hacer un cambio en el destino turístico, las empresas introducen en el mercado algo nuevo o significativamente mejorado, lo que habitualmente les proporciona ventajas competitivas y genera altas ganancias. Para ello es importante implantar estrategias orientadas hacia el desarrollo económico a través del turismo, para ello también es importante dar a conocer a los estudiantes los destinos en los cuales se está haciendo una reingeniería ya que la mayoría de jóvenes se interesa más por la novedad y la diversión del destino turístico.

No es cuestión de hacer mejoras marginales o incrementales sino dar saltos gigantescos en rendimiento. Se debe apelar la remodelación únicamente cuando exista la necesidad de volar todo. La mejora marginal requiere afinación cuidadosa; la mejora espectacular exige volar lo viejo y cambiarlo por algo nuevo.

Hay tres clases de destinos que emprenden la reingeniería.

La primera, el destino que se encuentran en dificultades, no tienen más remedio. Si necesita mejoras inmensas, ese destino evidentemente necesita reingeniería.

En segundo lugar están los destinos que todavía no se encuentran en dificultades, pero cuya administración tiene la previsión de detectar que se avecinan problemas. Estos destinos tienen la visión de empezar a rediseñar antes de caer en la adversidad.

El tercer tipo los destinos buscan levantar más aun la barrera competitiva y hacerles la vida más difícil a los demás, Indudablemente, rediseñar desde una posición de fortaleza es algo difícil pero no imposible de lograr.

2.1.1 PASOS PARA APLICAR LA REINGENIERÍA

Una vez diagnosticado y seleccionado el proceso que tiene fallas, tomando en cuenta los aspectos anteriores, seguimos los siguientes pasos para aplicarla:

- Desarrollo de capacidad de manufactura: Capacidad instalada en cuanto a recursos tecnológicos y humanos que se cuentan para el desarrollo del producto
- Formulación de una estrategia: requisitos del mercado, identificando mercados a los cuales se sirven, productos y servicios que se ofrecen.
- Desarrollos de productos: es un insumo para producir nuevos diseños de productos.
- Comunicación con el cliente: A través de estudios hacia nuestros clientes, por medio de encuestas, estudios de mercado, etc., se trata de detectar las requerimientos de los clientes y tratar de estar un paso delante de lo que estos, puedan necesitar.
- Al hacer cambios se piensa de nueva forma el trabajar dentro de una organización; no sólo trata de mejorar los procesos existentes. Este cambia los procesos por completo desde la raíz, para hacerlos lógicos y eficientes, y conducidos por las competencias esenciales de una organización.

Al aplicar nuevas tendencias en un destino turístico requiere una creencia, dedicación y esfuerzo casi heroicos. Requiere recursos, tiempo y dinero. Así como un esfuerzo exitoso de reingeniería afecta a todas las personas y partes del destino,

una corporación que pasó por la reingeniería debe transformarse, y lo hará, en todos los niveles.

Para lograr una buena ejecución primero se debe de estudiar el destino para luego empezar a aplicarla paso por paso ya que si estos pasos no se siguen al pie de la letra se corre el riesgo de que no se tenga la misma difusión que debería tener, porque lo que el turista quiere es un atractivo innovador así como que haya diferentes actividades que se puedan realizar dentro del mismo.

2.1.1.1. LA REINGENIERÍA DEL DESTINO –PRODUCTO TURÍSTICO

Este proceso de reinversión de algún destino turístico surge de la necesidad de hacer modificaciones en la oferta existente, tomando como punto de partida la existencia de la demanda y el mercado. Para esto es importante variar la perspectiva, de este modo la oferta de un producto- destino basada solo en sol y playa se les puede añadir parques acuáticos, las souvenir, los espectáculos, la animación etc, y no sólo únicamente en el hotel en el que se hospedaron sino también hacerlo en todo aquel destino turístico y así lograr que sea un destino de entretenimiento y lleno de actividades. Es fundamental adaptarse a los deseos del turista porque vivimos en un entorno de competitividad y hoy el cliente es el rey.

Para realizar un proceso en el destino turístico significa intervenir en las estructuras, el urbanismo y la modificación del paisaje urbano con el objetivo de crear nuevos y mejores destinos turísticos con el fin de atraer mayor demanda en el destino.

Reingenierizar en turismo significa crear nuevos productos, así como nuevas formas de animación, todo esto con el propósito de convencer al turista que ya ha visitado el mismo destino de que tiene que volver porque siempre encontrara algo diferente que no pudo ver en la visita anterior, puede ser algún museo o alguna otra atracción que les llame la atención a los turistas es una razón suficiente para que este regrese.

Cuando se trata de lanzar un nuevo producto-destino, la inversión y los esfuerzos tienen que hacerlos la administración, tener una mayor promoción turística y en

menor medida los propios empresarios locales son los que deben de impulsar mayor y mejores promociones para que el destino tenga una mayor afluencia turística.

De la misma forma el producto que se vende del destino es muy importante porque el turista se lleva una buena experiencia del lugar del mismo modo que haya buenos souvenirs porque por lo regular el visitante se lleva algunas cosas que le recuerden del atractivo que visito.

2.1.1.1.1 LA RENOVACIÓN Y LA REINGENIERÍA DEL DESTINO

El principal objetivo del proceso de renovación turística será aumentar el nivel de satisfacción del cliente y motivarlo a consumir más, mediante algunas series de propuestas y algunas ofertas que puedan disfrutar y así al mismo tiempo evitar en todo momento un aburrimiento en el destino.

De igual manera el destino tendrá que informar constantemente al cliente de lo que puede encontrar en él, también es importante y necesaria la instalación de puntos de información turística suficientes y eficaces para el turista, lógicamente nunca deberá faltar en aeropuertos, estaciones de tren y autopistas.

Es indispensable crear un sistema informativo eficaz que impida que un turista interesado en presenciar algún evento, como una fiesta, una exposición o un espectáculo, no pueda hacerlo porque desconozca como, cuando o donde acudir. Con la misma finalidad habrá que estructurar todo un sistema de señalización que consiga integrar plenamente al visitante en el entorno, despertar su curiosidad, informarle de lo que ve y hacerle de algún modo participe de la historia y vida del destino.

Es importante que para muchos de los atractivos se renueven día con día que haya más y mejores actividades en las cuales el turista escoja así como de los servicios que se brinda un ejemplo de ello es que en México existen destinos turísticos en las cuales se logran expectativas que el turista busca.

2.2 INNOVACIÓN EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

La innovación en los destinos trata de analizar los destinos turísticos desde el punto de vista del ciclo de vida del producto, con este análisis preliminar se aplican las estrategias de mercado que correspondan para lograr la reconversión de los mismos. Esta teoría de la reconversión incluye interpretar el proceso económico, social y político para encontrar cambios estructurales en los destinos que relacionen las particulares de un espacio con las estrategias adoptadas al entorno geográfico que lleven a una mayor generación de riqueza.

En las empresas de turismo se refiere a la creación y captura de valor a través de la generación de productos y servicios que impliquen un cambio sustantivo respecto de soluciones vigentes.

Al innovar, las empresas introducen en el mercado algo nuevo o significativamente mejorado, lo que habitualmente les proporciona ventajas competitivas y genera altas ganancias

En los últimos años, el sector turístico ha introducido cambios importantes con el fin de adaptarse al desarrollo y uso de las nuevas tecnologías como son los equipos informáticos o los sistemas globales de gestión, lo que ha supuesto un cambio, no sólo en los métodos de trabajo sino en la contratación de personal con un mayor nivel de cualificación. En este sentido cabe destacar que el propio desarrollo tecnológico se ha visto influenciado asimismo por la expansión de la actividad turística, la globalización de la economía, las nuevas demandas de ocio, etc., lo que ha generado y genera una mutación constante del mercado, las empresas se deben adaptar a las nuevas características adoptando diversas estrategias entre las cuales se hallan las denominadas nuevas tecnologías de información y comunicación.

Se concibe como competitivo aquel destino turístico que tiene la capacidad por un lado de atraer a la demanda potencial y por otro la de motivar a su demanda real a repetir la visita, incrementando así su productividad y rentabilidad. Los destinos turísticos deberán crear nuevas ventajas competitivas para competir con sus rivales en un mercado, al que “las nuevas tendencias de consumo lo muestran altamente

diversificado en segmentos cada vez más diferenciados, requiriendo para ello la implementación de estrategias de diferenciación, por lo tanto a mayor diferenciación, mayor cuota de innovación es por ello que la capacidad de innovación que desarrolla un destino se constituye en un parámetro a tener en cuenta al momento de evaluar y diagnosticar la competitividad de los mismos.”¹²

La innovación siempre es muy importante para el turismo porque gracias a ella el turista se desplaza hacia los lugares de interés para él y el turista al mismo tiempo busca nuevas experiencias en las cuales pueda disfrutar de las nuevas e innovadoras cosas que se encuentran en los lugares de agrado.

2.3 IMPORTANCIA DE LA DEMANDA TURÍSTICA PARA LA APLICACIÓN DE LA REINGENIERÍA

La demanda turística se define como el gasto realizado el visitante, antes, durante o después del viaje, estando dicho gasto relacionado con el viaje y desarrollándose el viaje fuera del entorno habitual, por tanto, la demanda turística abarca tanto el desplazamiento necesario como todos los bienes y servicios requeridos por el consumidor durante dicho desplazamiento, es importante mencionar que para que haya una mayor demanda turística debe haber una reingeniería bien sistematizada para que el atractivo tenga una mayor demanda turística y una gran derrama económica y así lograr que el turista regrese al destino.

“A su vez, la demanda turística se puede dividir en: a) demanda turística interna, la cual está constituida por los turistas de un país que viajan dentro del mismo país; y b) demanda turística internacional, integrada por los turistas de un país que viajan hacia otro país.”¹³

Por otro lado, y desde un punto de vista teórico, los factores o variables que determinan y explican el comportamiento de la demanda turística, se pueden clasificar en los siguientes:

a) El precio de los bienes y servicios turísticos.

¹² <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n10/art05.pdf>

¹³ <http://xivrem.ujaen.es/wp-content/uploads/2012/05/104-R-155M228.pdf>

Dado el importante porcentaje de gasto que representa el concepto de desplazamiento dentro de la demanda turística, en general, y, sobre todo, de la demanda turística internacional, en particular, podría decirse que la mejora y abaratamiento de los precios del transporte ha incidido en el incremento de la misma.

b) El nivel de renta disponible.

Al aumentar la renta disponible aumenta la demanda de turismo, de tal forma, que nos encontramos ante los denominados bienes normales o superiores en los que a medida que aumenta la renta disponible, aumenta la cantidad consumida.

c) Los cambios en los hábitos de consumo y moda.

Los hábitos de consumo y la moda se configuran como otro de los grupos de factores explicativos del comportamiento de la demanda turística.

d) La influencia de las comunicaciones y de la publicidad.

Las acciones de marketing también determinan el comportamiento de la demanda turística. Así, por ejemplo, las empresas vienen influyendo en el turista, sensibilizándolo respecto al medio ambiente e incentivando su deseo de viajar a la naturaleza mediante compañías de turismo verde, turismo ecológico, etc.

Es muy importante saber que en cada uno de los destinos turísticos hay demanda turística pero como sabemos en algunos atractivos hay más porque implementan nuevas y mejores tecnologías basándose en una reingeniería logrando que su atractivo sea competitivo de igual forma estar innovando cada día mejor el destino y lograr tener cada día mas una mayor demanda turística y así el turista deje una derrama económica beneficiando al lugar visitado, y para esto se debe lograr aplicar una reingeniería bien organizada.

2.4 IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE LA REINGENIERÍA EN ATRACTIVOS TURÍSTICOS

Al aplicar este aspecto en cualquier empresa significa un reto, ya que en la mayoría de los casos, siempre que existan cambios, también resurgen los temores tanto a los

despidos, como a no poder hacer las actividades acostumbradas de una manera más eficiente o diferente, por lo que se recomienda, hacer una preparación previa en el personal, para que también ellos sean partícipes de los cambios, y se logre un mayor compromiso con la empresa donde se aplique y de esa forma obtener cambios substanciales.

Es por ello que la aplicación de hacer cambios, requiere de un esfuerzo conjunto de todos los involucrados en el proceso, ya que cualquier empresa en la cual se tienen diferentes departamentos, requiere decisiones importantes para formar un equipo competitivo que vaya en la misma dirección, creando un ambiente de confianza en el equipo de trabajo, para mejorar sistemáticamente la atención a los clientes internos y externos.

Es muy importante la aplicación de innovar en los atractivos turísticos ya que los beneficia mucho porque es estar renovando constantemente los destinos referentes a la satisfacción de los turistas así como estar implementando nuevas y mejores actividades del agrado del mismo, también es importante que haya una buena y fácil ruta de acceso para llegar al lugar.

2.5 IMPORTANCIA DE LA CREACIÓN DE NUEVOS ATRACTIVOS

El turismo se está convirtiendo rápidamente en una de las mayores industrias del mundo y los ingresos generados por el mismo representan ya una parte importante de la economía mundial. Todas las tendencias parecen apuntar a que este fenómeno seguirá creciendo y que, en el futuro, más personas estarán dispuestas a viajar más y más lejos.

Sin embargo, el turismo no está exento de problemas y el llamado turismo de masas ha demostrado tener ciertos efectos negativos en los destinos. El deterioro de los recursos naturales, contaminación o tensiones sociales e inestabilidad económica son sólo algunos ejemplos de esos impactos consecuencia de un crecimiento rápido y falta de planificación.

Por fortuna, el turismo ha alcanzado una nueva generación. El llamado turismo alternativo o turismo temático; como por ejemplo el turismo basado en la cultura, el patrimonio o la naturaleza; ofrece muchas oportunidades para concebir y poner en práctica nuevos modelos viables de desarrollo turístico. Estos nuevos productos turísticos ofrecen una nueva experiencia al viajero, al tiempo que suponen una base para un desarrollo económico, respetuoso con el medio natural y la cultura local. Las tendencias del mercado indican que este tipo de turismo tiene cada vez más adeptos porque los turistas buscan algo más que vacaciones, buscan una experiencia única e irrepetible.

En cualquier caso, para que el turismo contribuya a un desarrollo del destino, este deberá tener una reingeniería cuidadosamente donde se establezca un seguimiento permanente que permita introducir medidas preventivas y correctivas cuando sea necesario y en el menor de los casos.

De la misma forma los responsables de la administración turística, deberán promover y apoyar un desarrollo turístico equilibrado que contribuya al desarrollo económico y a la mejora de la calidad de vida de la población local.

“Los emprendedores y pequeños empresarios, para que mejoren su oferta actual y aprovechen las oportunidades que ofrecen las nuevas tendencias del mercado deben desarrollar y vender productos turísticos diversificados.”¹⁴

La simple existencia de recursos naturales o culturales no implica que sea posible practicar cierto tipo de actividades y atraer turistas de manera inmediata, para que los recursos se conviertan en atracciones turísticas es necesario un cierto grado de desarrollo que los haga atractivos, accesibles y visitables.

Las atracciones tienen el poder de “atraer” visitantes y pueden estimular el crecimiento turístico. Sin atracciones que generen visitas, el potencial de un destino quedará sin explotar.

14 <http://ftur.uh.cu/intra/ftp/Materiales%20docentes/3er%20a%F1o/Turismo%20y%20Hospitalidad%20Vll/Gest%20Destinos%20Tur%EDsticos/4-Como%20desarrollar%20productos%20tur%EDsticos%20competitivos.pdf>

El turismo es un fenómeno dinámico que cambia constantemente, por lo tanto para asegurar que los destinos turísticos tengan una vida larga y próspera se ha de establecer un proceso constante de reingeniería y mejora de la calidad. No se trata sólo de crear un producto fantástico, sino de renovarlo y actualizarlo.

Es de suma importancia crear nuevos atractivos turísticos que estén cerca de la competencia ya que como se sabe el turista busca nuevos y mejores atractivos en los cuales se disfrute tanto el turismo de descanso y el turismo de aventura, incluyendo la cultura para que el mismo se sienta feliz de viajar.

2.6. IMPORTANCIA DE LA RECREACIÓN EN LA REINGENIERÍA

La recreación es fundamental para que en el destino haya una buena mejoría ya que como sabemos la recreación es un fenómeno socio, político y cultural cumple la función de satisfacer las necesidades del hombre, mediante una satisfacción inmediata, en el aprovechamiento del tiempo libre, que le permite desarrollar su personalidad.

Se ha desarrollado una gran actividad, a través de los años, explotando espacios naturales y culturales de gran valor sin tener en cuenta la necesidad de su preservación. Por lo que esta actividad turística ha tenido que buscar nuevas alternativas para su desarrollo aquí es donde entra la reingeniería, con modalidades como el ecoturismo, el turismo de aventuras, el agroturismo y el turismo comunitario, los cuales conforman un producto llamado Turismo de Naturaleza, así como se debe de fomentar el respeto por la naturaleza cuidando y preservando el destino turístico.

Es muy importante que haya una recreación en dicho lugar ya que el turista viaja con fines de estar en armonía, relajarse y sobre todo tener una agradable estancia en el lugar para ello también es muy importante que este en vanguardia el destino es decir una reingeniería en el cual su principal objetivo sea complacer al turista para que este regrese de nuevo y cuente sus experiencias vividas en dicho destino.

Las actividades recreativas, son técnicas positivas que no se rigen por una meta específica; existen muchos tipos de actividades recreativas como lo pueden ser

juegos, música, atracciones, bailes, etc. Estas actividades pueden ser con la finalidad de un ocio, de un deseo o simplemente con el fin de crear un ambiente favorable, cuando se trata de un grupo de turistas desconocidos, para así contribuir al incremento de las relaciones sociales de los mismos, y la satisfacción del interés y necesidad de estas personas en su tiempo libre.

La recreación es una actividad de interés ya que abarca tres aspectos importantes para el turista satisface sus necesidades, su interés por las diferentes actividades y sus habilidades al realizarlas.

Para la planificación de actividades recreativas están los participantes, los dirigentes y los profesionales, la animación turística son técnicas derivadas de la recreación que nos permiten planificar, organizar y desarrollar diferentes actividades y juegos. Funciones que cumplen el animador turístico ya que es un profesional especializado en actividades socio-culturales, deportivas, recreativas, etc.

2.7 CONSECUENCIAS DE NO APLICAR LA REINGENIERÍA EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

Es importante saber que cuando no hay una reingeniería en los destinos turísticos lleva como consecuencia que no haya una derrama económica y por tal motivo que este se vaya deteriorando además de que el turista al no agradarle el destino o bien que tenga siempre lo mismo este se decepciona y no regresa al lugar, ya que lo que el turista necesita es algo nuevo cada vez que regrese, sino ya no regresa y no recomienda el lugar para que otros turistas lo visiten.

Por eso es importante que para lograr tener un destino con afluencia turística es necesario llevar a cabo una reingeniería para beneficiar el lugar y tener una gran derrama económica.

Son muchas las consecuencias que puede haber cuando un destino no hace una reingeniería adecuada, pierde mucho auge y los turistas pierden el interés hacia el, teniendo como consecuencia que el lugar pierda su turismo.

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE

DOS LUGARES,

DONDE SE DEBE Y

SE HA APLICADO

LA REINGENIERÍA

EN LA ACTIVIDAD

TURÍSTICA

Es importante saber en qué lugar se ha empleado la reingeniería ya que el turismo es lo más importante para cada destino y que como sabemos el turismo es la segunda derrama económica para el país y es importante mencionar algunos de los lugares en los cuales deben tener una reingeniería, para que el turista experimente nuevas y mejores experiencias y así se logre que el mismo regrese al destino una y más veces.

Estos dos ejemplos uno que es Puerto Vallarta, a pesar de que ya tiene una afluencia turística se debe de mejorar con una reingeniería ya que este atractivo tiene una gran derrama económica, de igual forma en este capítulo se da a conocer sus atractivos más turísticos del lugar, y lo importante de aplicar la reingeniería en Puerto Vallarta.

México tiene muchos destinos maravillosos y que son reconocidos a nivel internacional pero debería de tener en todo el país una reingeniería y así lograr tener una gran derrama económica.

También hablamos de Dubai un estado perteneciente a unos árabes en el cual su imaginación es inmensa, en este atractivo se muestran varios de los lugares que son atractivos de Dubai, en este país está lleno de reingeniería ya que con todas sus construcciones arquitectónicas han logrado que de cada vez más tengan a millones de turistas visitando el país logrando tener una gran derrama económica, también se mencionan unos de los atractivos con los que cuenta el lugar así como unos de los más atractivos.

Por eso es importante que en cada destino de cualquier lugar haya una remodelación para lograr que esté lleno de turistas y que sea uno de los países más reconocidos a nivel mundial, prueba de ello es Dubai que es uno de los lugares que cada día va teniendo auge a nivel internacional.

3.1 IMPORTANCIA DEL TURISMO

“Uno de los sectores económicos más importantes y dinámicos en la actualidad por su participación en el empleo, aportación de divisas, y por el nivel de inversión el turismo aporta según investigaciones de la Universidad Autónoma de Durango, el 11% de la producción mundial, México es un mercado estratégico por la cercanía con Estados Unidos y Canadá.”¹⁵

Se puede decir que es muy importante el turismo ya que comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo menor a un año, de igual forma México tiene un gran potencial de crecimiento turístico, no sólo gracias a su clima ni a sus atractivos naturales, sino que también a la gran riqueza, cultural, arqueológica monumental y histórica que se pueden encontrar a lo extenso de este hermoso país.

En casi todos los países del Mundo el turismo representa una parte importante de su economía. Como actividad económica, por una parte está definido por su demanda y el consumo de los visitantes, por otra parte, el turismo se refiere a los bienes y servicios producidos para atender a dicha demanda. En sí mismo, incluye una amplia gama de actividades diferentes, por ejemplo, transporte hacia los destinos, alojamiento, abastecimiento, compras, servicios de agencias de viaje, operadores de turismo receptor y emisor. El turismo internacional es una fuente fundamental de ingresos para muchos destinos

3.2. DESCRIPCIÓN DONDE SE DEBE DE APLICAR LA REINGENIERÍA “PUERTO VALLARTA JALISCO (MEXICO)”

3.2.1. LOCALIZACIÓN

Puerto Vallarta es una ciudad y uno de los 125 municipios del estado de Jalisco, México. El municipio se localiza en la Región Costa Norte del estado. Limita al norte

¹⁵ Padilla Rosas Marisol "Importancia de la ruta de independencia de México, como parte de la actividad turística" Agosto 2010. Tesis UAEM p.29

con el estado de Nayarit, al sur con el municipio de Cabo Corrientes y Talpa de Allende; al este con San Sebastián y Mascota y al oeste con el Océano Pacífico.

(Ver fig. 1)



Fig. 1 Mapa de Puerto Vallarta

3.2.2 TURISMO DE PUERTO VALLARTA

El turismo es uno de los principales factores para el desarrollo económico de este municipio. Puerto Vallarta ofrece a sus habitantes y visitantes un buen número de playas que son visitadas cotidianamente. Aquí se pueden admirar gran cantidad de bellezas naturales, monumentos históricos y obras de arte, lo cual atrae a muchos turistas nacionales y extranjeros. El turismo se encuentra ampliamente fomentado en Puerto Vallarta, pues el municipio cuenta también con zonas de playas nudistas, ecológicas y de montañas con bellos paisajes, lo cual lo hace ampliamente atractivo para esta actividad económica. (Ver fig. 2)



Fig. 2 Vista de hoteles y playas de Puerto Vallarta.

Asimismo, construcciones históricas y ampliamente significativas, obras de arte, costumbres, tradiciones y leyendas muy propias de Puerto Vallarta, sin dejar de lado los eventos nacionales e internacionales que se celebran, representan para sus habitantes y turistas un foco de atracción muy interesante. (Ver fig. 3, 4)



Fig. 3 Malecón de Puerto Vallarta



Fig.4 Escultura principal de puerto Vallarta

Puerto Vallarta es uno de los lugares en los cuales el turismo es nacional e internacional ya que llegan cruceros provenientes de Estados Unidos en donde el turista disfruta de los atractivos naturales y culturales así como de las playas hermosas que existen en este lugar y para que haya una mayor afluencia turística se tienen que ir renovando los lugares es decir que haya una reingeniería aumentándole más atractivos del lugar y modificando los que ya están, para que el turista tenga una estancia agradable y regrese a los atractivos que se encuentran en Puerto Vallarta.

3.2.3 MEDIOS DE TRANSPORTE

a) AUTOBÚS

Sin importar en qué lugar te encuentres dentro de México, existen diversas líneas de autobuses que te permitirán realizar este viaje y aprovechar la oportunidad de conocer el destino con las más bellas puestas de sol en todo México. La Terminal de autobuses de Vallarta está operada por excelentes compañías de autobuses. Se localiza a 14 Km. al norte desde del centro de la ciudad.

b) AÉREO

El aeropuerto cuenta con una excelente conexión a las principales ciudades de México, Estados Unidos, Canadá y Europa. Líneas aéreas nacionales e internacionales realizan vuelos diariamente. En temporada alta hay más de 450 vuelos semanales.

Con al menos tres millones de pasajeros anuales, el mes de marzo es el de mayor movimiento, con aproximadamente 300.000 pasajeros arribando y partiendo.

Sus modernas y espaciosas instalaciones permiten al pasajero moverse con facilidad y confort dentro del recinto.

c) MARÍTIMO

Puerto Vallarta concentra las actividades turístico-marítimo-portuarias de los Estados de Jalisco y Nayarit. Gracias a la calidad de sus servicios e infraestructura turística, sus condiciones climáticas y su ubicación estratégica - en la Bahía de Banderas a orillas del Océano Pacífico - este destino de ensueño recibe anualmente la visita de miles de turistas extranjeros y nacionales que arriban por medio de aviones, coches, camiones y cruceros internacionales.

Puerto Vallarta es hoy en día un puerto de escala obligado entre las rutas de Cruceros del Pacífico Norte de América. La capacidad de su puerto es de 5 cruceros de manera simultánea, tres en muelle y dos en mar abierto.

“El primer programa de arribos de cruceros a Puerto Vallarta empezó el 31 de mayo del 2005, con la llegada de los buques Disney Magic y Disney Wonder, los cuales hicieron sensación en aquel entonces. Para 2011, la Compañía Disney Cruises ampliará su itinerario con Alaska y retomará su ruta de navegación por las costas Mexicanas incluyendo a Cabo San Lucas, Mazatlán y Puerto Vallarta.

Desde el 15 de Mayo 2009, Puerto Vallarta pertenece al Programa Nacional de Cruceros de Los Cabos a Acapulco, los barcos salen de Acapulco hacia Ixtapa,

Manzanillo, Los Cabos y Puerto Vallarta, y después de regreso a Acapulco”.¹⁶ (Ver fig. 5, 6)



Fig.5 Crucero de Puerto Vallarta



Fig.6 Crucero de noche

Los medios de transporte son de importancia fundamental para el desarrollo económico del país. Mediante ellos es posible trasladar todo tipo de mercancías, pertenencias, materias primas y productos elaborados, así como el traslado de personas. Para lograrlo se requieren vías de comunicación y vehículos que transiten por éstas, como carreteras para automóviles y camiones; aeropuertos donde despeguen y aterricen naves aéreas, vías para el ferrocarril, y puertos fluviales y marítimos para buques, barcos y otro tipo de embarcaciones.

Puerto Vallarta cuenta con muchas de las vías de acceso que permitan que el turista recorra todo el estado visitando los atractivos mas populares del mismo.

3.3 REINGENIERÍA DE PUERTO VALLARTA

En el estado de Jalisco se debe de recuperar la identidad pero más en Puerto Vallarta porque es un típico pueblito mexicano, y mejorar la oferta de vuelos hacia el destino, son dos de los principales aspectos que se requieren para lograr una reingeniería del producto turístico.

De igual forma, se requiere mantener la Ciudad limpia y ordenada, con un servicio que se distinga por su amabilidad, para poder recuperar los porcentajes de

¹⁶ <http://www.travelbymexico.com/puertovallarta/atractivos/index.php?nom=kpvamalecon&don=10>

ocupación que se tenía en años anteriores gracias a la recepción de visitantes estadounidenses.

“Estos cinco años nos han hecho fuerte los canadienses, pero no ha regresado el mercado americano que hay que volverlo a traer como prioridad, porque los meses de noviembre a marzo, era turismo netamente americano, y ese es el que se ha perdido”¹⁷

Las experiencias de los turistas cuentan por eso se debe mejorar el lugar, de igual forma manteniendo la vía pública libre de basura, así como de vendedores ambulantes, pues son estos dos factores los que han provocado un gran número de quejas por parte sus huéspedes.

Para Puerto Vallarta el turismo extranjero son reducidas y esto es perjudicial para un centro turístico internacional, no hay vuelos suficientes, debemos trabajar todos en la conectividad, porque un destino sin aviones está muerto.

La Asociación de Hoteles y Moteles, han tenido acercamiento con las autoridades locales, sin embargo, reconoce la situación económica del Municipio, por lo que instó a que se gestionen recursos federales o estatales para mejorar las condiciones de la estancia de los turistas.

También se debe destacar la remodelación de habitaciones que se han realizado en su establecimiento para estar a la vanguardia con las nuevas necesidades de los viajeros.

Lo cierto, que sobre la reingeniería es muy interesante tomar en cuenta sus condiciones básicas, alcance y determinar cómo usarla de tal forma que favorezca la operatividad de la empresa y beneficie a todos.

Esta la única esperanza de librarse de los métodos ineficaces y anticuados de manejar los negocios, que los llevarán inevitablemente al desastre, renovar su capacidad competitiva no es cuestión de hacer que la gente trabaje más duro, sino

¹⁷ <http://pacifico.milenio.com/cdb/doc/noticias2011/bfa2b0eda97fc2a1f45995a51f6af9>

de aprender a trabajar de otra manera y de concentrarse en un proceso fundamental del negocio.

Para que se aplique una mejoría en Puerto Vallarta se debe de estudiar aquellos atractivos en los cuales les hace falta cosas que pueda atraer más a los turistas de igual manera como se menciona se debe de aplicar nuevos atractivos y para ello es necesario que se aplique una estrategia para beneficio de nuestro país y del estado.

3.4 IMPORTANCIA DE LA REINGENIERÍA EN PUERTO VALLARTA

Una de las grandes debilidades de muchos destinos es la poca atención al alcance y repercusiones que genera el identificarse con la relevancia del mejoramiento continuo (reingeniería), aspecto que no debe ser descuidado en el presente, especialmente ante la realidad de los actuales escenarios, en donde triunfan los destinos que se han identificado plenamente con la calidad total y al mejoramiento continuo que ofrece.

A través de mejoría se logra ser más productivos y competitivos en el mercado, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

Al hacer cambios se describe un proceso que describe muy bien lo que es la esencia del destino y refleja lo que las empresas y los lugares necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

“Se nos recuerda también, que hacer un mejoramiento Continuo es un ejemplo de calidad total y de competitividad, más que una mera extensión histórica que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado.”¹⁸

Si en todos los destinos de México hubiera una reingeniería, mayor sería la afluencia turística para nuestro país y así también lograr que nuestros destinos sean

18 http://www.ejecutivo.com/Importancia_del_Mejoramiento_Continuo_Puerto_Vallarta_JA-r1291627-Puerto_Vallarta_JA.html

reconocidos a nivel mundial así como sean reconocidos por las diferentes actividades y renovaciones que hay en cada uno de los destinos.

3.5. PUERTO VALLARTA

Puerto Vallarta es una ciudad mística que guarda la tradición en sus plazas, en sus calles, en su gente: encierra el colorido de sus expresiones culturales y sus bellezas naturales que hacen de esta ciudad un paradisíaco destino. (Ver fig.7)



Fig. 7 Calles y casas de puerto Vallarta.

Ubicada en la Costa del Pacífico, donde se une el estado de Jalisco y Nayarit, justo ahí donde se asienta la Bahía de Banderas, Vallarta ofrece el encuentro de dos mundos: la tradición y la vanguardia reunidas para abrir una ventana al mundo a un lugar pintoresco lleno de colores, sabores, aromas, leyendas, sueños y mucho más.

Puerto Vallarta cuenta con muchos elogios mundiales que son testimonios únicos de la calidez de la ciudad. Ha sido votada como la ciudad más amigable del mundo por la revista Condé Nast (2003), nombrado el mejor lugar para retirarse a nivel mundial por la AARP (Asociación Americana de Personas Jubiladas) (2010) y el mejor destino de vacaciones de México por USNews.com (2010), superando a Cancún y Los Cabos al obtener el premio máximo.

3.6 ATRACTIVOS DE PUERTO VALLARTA

3.6.1 PARQUE NACIONAL ISLAS MARRIETAS

En la Bahía de Banderas, bahía natural de México localizada en la costa del océano Pacífico entre los estados de Jalisco y Nayarit, encontramos, a solo 7.9 km hacia el Suroeste de la península conocida como Punta de Mita, a un pequeño grupo de islas volcánicas cuya riqueza ictiofaunística y ornitológica faunística y belleza escénica de sus pequeñas playas le han valido ser decretado Área Natural Protegida con la categoría de Parque Nacional, se trata de las Islas Marietas.

“Considerada como un importante sitio de reproducción, refugio, y tránsito de especies de aves residentes, migratorias, continentales y marinas, como el alcatraz pardo (*Sula leucogaster*) y el famoso Pájaro Bobo de patas azules el alcatraz patiazul (*Sula nebouxii*), esta zona cuenta también con una gran diversidad de especies coralinas y presenta la mayor diversidad de peces de arrecife en la Bahía de Banderas y es fundamental para los procesos reproductivos de poblaciones de especies en peligro como la ballena jorobada, la tortuga golfina y varias especies de aves.”¹⁹

Hoy día, las Islas Marietas protegen 44 especies de flora y fauna que se encuentran en alguna categoría de riesgo de acuerdo con la Norma Oficial Mexicana NOM-059-SEMARNAT-2001, ocho especies de mamíferos marinos, 92 de aves y 115 de peces.

Área natural protegida: El 25 de abril de 2005, las Islas Marietas fueron decretadas Area Natural Protegida con la categoría de Parque Nacional.

¹⁹ <http://www.travelbymexico.com/puertovallarta/atractivos/?nom=a1369971688&don=0>

Reserva de la Biosfera por la UNESCO

“El 6 de febrero de 2008, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) anunció la incorporación del Parque Nacional Islas Marietas al programa internacional El Hombre y la Biosfera”.²⁰ (Ver fig. 8, 9)



Fig. 8 Playa escondida, solo accesible en marea baja



Fig. 9 Alberga la mayor diversidad de peces de arrecife.

3.6.2 MALECÓN DE PUERTO VALLARTA

El Malecón de Puerto Vallarta es sin duda desde 1936 el monumento histórico más importante para los Vallartenses y unos de los lugares preferidos de los visitantes para dar una larga y divertida caminata, admirar el océano y las puestas de sol.

A lo largo de su trayectoria se encuentran: sus famosas esculturas de bronce, restaurantes, bares, tiendas de artesanías y souvenirs, joyerías, expendios de Tequila, agencias de viajes y mucho más.

Este malecón de Vallarta es el principal acceso, que recorre el turista nacional y extranjero este famoso malecón cuenta con hermosas esculturas representativas del lugar en el cual los turistas se sacan fotos de recuerdo y al mismo tiempo recorren aquellas tiendas en las cuales compra souvenir o cosas necesarias para una mejor estancia en el lugar, con estos servicios se logra muchas de las expectativas del

²⁰ <http://www.travelbymexico.com/puertovallarta/atractivos/?nom=a1369971688&don=0>

turista porque se brinda la mayoría de servicios necesarios para el turismo. (Ver fig. 10, 11)



Fig. 10 Famoso malecón de Nuevo Vallarta



Fig. 11 En este malecón transitan todos los turistas internacionales y nacionales.

3.6.3. ACTIVIDADES ACUÁTICAS

En Puerto Vallarta se puede disfrutar de una gran variedad de deportes acuáticos a lo largo de la Bahía de Banderas. Para los gustos más exigentes podemos mencionar el velear con delfines (veleros salen de la Marina Vallarta, antes de las 9 a.m.), el esnorkelear o bucear cerca de delfines y distintas bellezas de la naturaleza marina, además de esquí acuático, windsurf, kitesurf y pesca deportiva. También se puede hacer kayak o surfear en casi cualquier punto de la bahía. (Ver Fig. 12)



Fig. 12 Deporte acuático kayak

Para buceo profesional existen distintas opciones y también se ofrecen cursos. Las Marietas, Las Caletas, Corbeteña, El Morro y los Arcos, ofrecen este servicio.

También se dan clases en albercas de hoteles. También esta lo tradicional, se encuentran vuelos en paracaídas y viajes en banana en toda la bahía de Banderas, además de que puedes practicar la natación sin problemas en Vallarta. (Ver. Fig.13)



Fig.13 Deporte acuático buceo

Los deportes acuáticos son de suma importancia para el turista ya que no sólo se conforma con visitar la playa sino le agrada más tener aventuras en los destinos visitados, le gusta estar más en contacto con la naturaleza logrando satisfacer sus necesidades así como disfrutar el turismo de aventura. (Ver fig.14)



Fig.14 Recorrido por la playa en una banana

3.6.4. ISLA DEL RÍO CUALE

La Isla del Río Cuale se encuentra en medio de Puerto Vallarta, justo entre el centro y la zona romántica. Este lugar pintoresco se caracteriza por su tranquilidad, sus puentes colgados que son muy divertidos de cruzar y por supuesto por el río que le da nombre. Al recorrerla, se podrá apreciar su mercado de Artesanías, el cual es el

más grande de la ciudad, ahí encontraras hermosas piezas de plata y de Talavera, artículos decorativos y de joyería, hamacas, piezas de alfarería y muchos souvenirs. La Isla alberga también al Museo del Río Cuale, la estatua de John Houston, varios restaurantes, cafeterías, y bares ubicados a orillas del río, y un centro cultural.

En este atractivo se muestra como un lugar en el cual se muestra la cultura y las artesanías de los pobladores que gracias a ellos el lugar es visitado por el cuidado que se le brinda a la isla del rio Cuale, del mismo modo los visitantes también cuidan el atractivo y lo salvaguardan para las futuras generaciones. (Ver fig. 15, 16)



Fig.15 En esta imagen se presenta el mercado de artesanías de la isla.



Fig.16 Pieza de plata y talavera de la isla.

3.6.5. PARQUE HIDALGO

“El Parque Hidalgo se localiza al final de la Zona Hotelera a una cuadra del Malecón y justo enfrente del Templo del Refugio. Fue erigido para brindar homenaje a Miguel Hidalgo y Costilla. En el lado este, se puede apreciar una escultura de bronce representando al famoso cura, héroe de la guerra de Independencia. Esta obra del artista J. Esteban Ramírez Guareño, se erigió en 1988 en lugar de una más pequeña elaborada de cemento, por el mismo artista. El Parque Hidalgo alberga un amplio estacionamiento subterráneo.”²¹

Este parque cuenta con hermosas arquitecturas en las cuales el turista lo visita porque se encuentra una escultura de bronce donde se representa al cura Hidalgo, del mismo modo el turista busca algún lugar donde pueda descansar y platicar a

²¹ <http://www.travelbymexico.com/puertovallarta/atractivos/index.php?nom=kpvaparqhidal&don=20>

gusto, este parque es idóneo para aquel turismo que necesita tranquilidad.(Ver fig.17,18)



Fig. 17 iglesia del parque.



Fig. 18 hermosas arquitecturas y centro del parque.

.3.6.6 ZONA HOTELERA DE PUERTO VALLARTA

La ciudad de Puerto Vallarta en México es un lugar ideal para disfrutar de unas inolvidables vacaciones en familia o junto a un grupo de amigos. Se sabe que este hermoso destino de turismo en México cuenta con una importante oferta de hoteles en Puerto Vallarta para poder alojar al gran número de visitantes que arriban a lo largo de todo el año en busca de disfrutar de todos sus encantos.

Hay un sin número de hoteles en Puerto Vallarta que son ideales para aquellas personas que arriban a la ciudad en busca de la mejor calidad de servicios y atención especializada. Se pueden encontrar diferentes tipos de hoteles y los más lujosos son los de 5 estrellas que le ofrecen a sus visitantes un estilo sofisticado o de tranquilidad, donde el lujo se expresa de manera sutil con el fin de consentir a sus huéspedes más exigentes.

El turismo en Puerto Vallarta atrae a turistas que provienen de todos los rincones del mundo, por eso es parte de la exigencia de la ciudad para poder brindarle una interesante propuesta de hoteles de todo tipo para que cada uno de ellos encuentre la alternativa de hospedaje que mejor se adapte a sus gustos y necesidades. Y para los viajeros más exigentes, los majestuosos hoteles cinco estrellas en Puerto Vallarta

tienen todo lo necesario para que puedan disfrutar de una estadía perfecta e inolvidable.

La estancia en los hoteles en Puerto Vallarta garantiza una estadía satisfactoria disfrutando de los múltiples encantos del destino mexicano. (Ver fig. 19, 20)



Fig. 19 Hoteles de Vallarta a la orilla de la playa.



Fig. 20 Uno de los hoteles más lujosos

3.6.7 EL AYER DE PUERTO VALLARTA

Como se muestra en las imágenes Puerto Vallarta ha tenido reingeniería ya que se ha ido urbanizando poco a poco y con ello ha logrado que el turismo nacional e internacional lo visite por sus grandes destinos turísticos, por sus hoteles de lujo, por sus playas y en las diferentes actividades que se brindan, principalmente por que satisface las necesidades del turista. (Ver fig. 21, 22, 23, 24, 25, 26)



Fig. 21 Fachada principal de la iglesia del centro de Puerto Vallarta.



Fig. 22 Se presenta el faro a lado del mar.



Fig. 23 Se muestran las embarcaciones



Fig. 24 Paisaje de Puerto Vallarta



Fig.25 Puerto Vallarta de antiguo



Fig.26 Turismo en Puerto Vallarta

3.7 DESCRIPCIÓN DONDE SE APLICA LA REINGENIERÍA “DUBÁI”

“Los Emiratos Árabes Unidos no son un país si no una unión o federación política de estados que se ubican en la península arábiga y que comparten diversos elementos sociales, económicos y culturales entre sí. Hoy en día, los Emiratos Árabes Unidos son uno de los países más ricos y dinámicos del mundo que basa su economía y su crecimiento en gran parte en la explotación y el comercio petrolífero. Estas actividades le reditúan a la región una increíble cantidad de capitales que son reinvertidos en diferentes áreas, especialmente el turismo.”²²

22 <http://www.definicionabc.com/geografia/emiratos-arabes-unidos.php>

3.7.1 LOCALIZACIÓN

Dubái está situado en la costa del Golfo Pérsico de los Emiratos Árabes Unidos y está aproximadamente a unos 9 msnm.6 3 Limita al sur con el emirato de Abu Dabi, con el de Sharjah por el noreste y con el Sultanato de Omán por el sureste, a través del exclave de Hatta, que también hace frontera con los emiratos de Ajmán por el oeste y de Ras al-Jaima por el norte. El golfo baña la costa oeste de Dubái. Tiene una superficie de 4113 km², que representa una expansión significativa ya que en sus inicios contaba con 3885 km², debido a las reclamaciones sobre su soberanía en el mar. (Ver Fig. 27)



Fig. 27 Se muestra el mapa donde se encuentra Dubái

3.7.2 TURISMO

El organismo responsable de gestionar las actividades turísticas es el Departamento de Mercadotecnia Comercial y Turística del Emirato (DTCM). El turismo es una parte importante de la estrategia del gobierno del emirato para mantener en su poder el flujo de dinero extranjero. El atractivo turístico de Dubái está basado en las compras, pero también existen muchos visitantes que viajan ahí para ver su arquitectura, tanto antigua como moderna. En 2010 era la séptima localidad más visitada del planeta, con 7,6 millones de turistas, y se espera que atraiga a más de 15 millones de personas en el año 2015. Los principales visitantes en 2010 eran de origen inglés,

francés, alemán, italiano y chino. Este es un rasgo distintivo al resto de los emiratos del país, ya que gran parte de los ingresos se deben a este campo.

Dubái también ha sido denominada como la capital de las compras de Oriente Medio. Solo la capital tiene más de 70 centros comerciales, incluido el Dubái Mall, el más grande del mundo. Aunado a esto, grandes cantidades de personas como las de los países cercanos, las de Europa del Este, África y el subcontinente indio acuden a Dubái exclusivamente para comprar. Mientras que algunas tiendas y negocios tienen sus precios fijos e innegociables, en la mayoría los precios son discutibles ya que dicen que es una amistosa forma de vida.

El turismo en Dubái cada día ha ido creciendo más por sus grandes dimensiones que tiene y por sus arquitecturas novedosas que tiene y que está logrando gracias a sus novedades que tiene, por sus grande hoteles, así como al igual por las demás arquitecturas que se están construyendo para seguir atrayendo al turismo nacional y extranjero.

3.7.3 MEDIOS DE TRANSPORTE

Se ha puesto como objetivo de mejorar el servicio público, además de invertir en proyectos como una vía urbana de peaje y el Metro de Dubái, otras propuestas incluyen fijar un límite de licencias de conducción a expedir y aumentar la tasa de impuestos de carretera y las cuotas para el registro de cada automóvil nuevo.

a) TERRESTRES

Existen 140 líneas de autobuses en el emirato, cuyos servicios atendieron a 109 millones de personas en 2008.¹⁵⁴ En 2006, la autoridad de transportes pertinente anunció la construcción de 500 paradas de autobús con sistema de aire acondicionado, y se preveía que se edificaran otras 1000 más por todos los emiratos, en un intento de fomentar el transporte en autobús.

La compañía Dubái Taxi Corporation opera los servicios de taxi y goza tanto de la participación del gobierno como de empresas privadas de transportes en su financiamiento. Hay más de 3000 taxis que operan a lo largo del emirato, y realizan

192 000 viajes en promedio cada día, con lo que transportan a unas 385 000 personas. En el año 2009, se hicieron más de 70 millones de viajes en taxi, y desplazaron alrededor de 140,45 millones de pasajeros por medio de este tipo de transporte.

b) METRO

En septiembre de 2009 se inauguró la línea roja del metro de Dubái, que tiene una longitud de 52 km¹⁴⁵ y que constituyó la primera fase de la red automatizada concebida para el transporte en metro en la capital, que en total tendría 87 trenes con cinco vagones cada uno, y con capacidad para trasladar a 643 personas. Tuvo un costo de 4,92 mil millones USD, y cubrió inicialmente un total de 10 estaciones, de 29 contempladas. Fue construida por un consorcio de empresas japonesas compuesto por Mitsubishi Corporation, Obayashi Corporation y Kajima Corporation, entre otras, es el segundo metro con la tarifa más barata, después del metro de Teherán, en Irán.

c) AÉREO

Aeropuerto Internacional de Dubái, uno de los más transitados del planeta.

El Aeropuerto Internacional de base de la aerolínea Emirates, sirve a la ciudad homónima y algunos otros emiratos en el país. En 2011, el aeropuerto era el doceavo más transitado con 50,9 millones de pasajeros. Dentro de este, es el sexto con más tráfico internacional, además de esto, es el octavo por tráfico de carga, ya que en 2009 recibió más de 2 millones de toneladas de carga, un 5,6% más que el año pasado. Por su parte, la base aérea es la cuarta más importante por movimiento de mercancías. Emirates es la aerolínea principal de la ciudad y del emirato, y vuela a unos 120 destinos en más de 60 países de los seis continentes.

d) MARÍTIMO

Existen dos puertos comerciales importantes en Dubái: el Jebel Ali y el Rashid. El primero es el más grande del mundo jamás construido por el hombre, el más importante de Oriente Medio y el sexto a nivel mundial. Su terminal de barcos está

bajo la normativa ISO, una de las primeras en todo el mundo hecha por un organismo gubernamental y destinada al turismo. Uno de los métodos más tradicionales de cruzar desde Bur Dubai a Deira es mediante abras, pequeñas barcas de pasajeros que atraviesan el Khor Dubai, entre sus estaciones en Bastakiya y la carretera de Baniyas. La Agencia de Transporte Marino del emirato también ha implementado el Sistema Dubaití de Autobuses Marinos. Estos transportes están completamente acondicionados y van a destinos seleccionados a través del arroyo. Además, también existen este mismo tipo de autobuses pero para turistas.

Dubái cuenta con todos los medios de transporte ya que este país es uno de los mas urbanizados y mas visitados por eso se dieron a la tarea de tener una infraestructura bien organizada al igual que se brinde un buen servicio logrando que el turista se sienta a gusto al usar los medios de transporte. (Ver fig. 28)



Fig. 28 Transporte marítimo de Dubái

3.8 REINGENIERÍA EN DUBÁI

En esta última década Dubái se ha transformado, no sólo en un gran centro turístico, sino en una ciudad que desafía los límites de la naturaleza y la arquitectura. Las cadenas internacionales de comunicación la han llamado "la ciudad imposible", gran impacto generaron sus islas artificiales, sus hoteles 7 estrellas, sus rascacielos astronómicos y sus proyectos que surgen día a día.

Dubái tiene mucha reingeniería ya que como sabemos ha tenido una gran imaginación para hacer hoteles y playas artificiales de gran calidad es decir muy bien

organizados y esto por consecuencia tiene una gran afluencia turística que deja una gran derrama económica para el mismo.

Como van pasando los años Dubái va teniendo cada vez más y más reingeniería ya que para ellos no existen límites en las grandes construcciones que realizan y que están por realizar, estos árabes que son los ocasionados de que exista Dubái tienen a futuro grandes triunfos porque sus imaginaciones son inigualables así mismo están dispuestos a que Dubái sea uno de los más grandes reconocidos a nivel internacional y que todos aquellos atractivos que han sobresalido cada vez más sean favorecidos por los turistas por sus innovaciones y sus diferentes tipos de hoteles, dejando una gran derrama económica beneficiando al mismo.

Aunque Dubái tiene muchos de los servicios que al turista le pueden brindar, están también tienen su infraestructura en una reingeniería muy organizada porque ellos también se preocupan por las vías de acceso para los turistas y tengan una estancia agradable, como nos damos cuenta Dubái cuenta con una buena reingeniería ya que todo lo que han planeado por hacer incluyendo sus hoteles, sus islas artificiales, su infraestructura y arquitecturas pendientes que tienen por hacer ha sido muy bien organizado y principalmente satisface la mayoría o bien todas las necesidades que el turista desea, principalmente tener un viaje placentero.

3.9. IMPORTANCIA DE LA REINGENIERÍA DE DUBÁI

Es importante la reingeniería en Dubái ya que si no la hubiera no habría los grandes hoteles y playas del lugar y para que se satisfaga al cliente y se vea cumplida al prestar un servicio, no siempre se consigue el mismo nivel de satisfacción ante dos clientes diferentes, debido principalmente a la fuerte influencia que tiene en la valoración del servicio, la experiencia, las expectativas, y los valores de la persona con la que estemos interactuando, por ello es importante que haya una excelente reingeniería para que el atractivo y el turista congenien y así lograr que el turista regrese una y más veces al lugar.

Dubái es uno de los lugares que se destaca por sus atractivos turísticos innovadores y bien estructurados es por eso que es importante la reingeniería para cada

construcción arquitectónica que se haga ya que de este depende para atraer a los turistas satisfaciendo sus deseos y necesidades logrando que el lugar sea cada vez más competitivo.

Unas de las cosas que también es importante y que se debe de hacer es un mejoramiento continuo en el lugar porque así como va avanzando la tecnología deberá mejorar los atractivos por que el turista va requiriendo día con día con más gustos y necesidades y para que el destino siga siendo el más reconocido es necesario ir renovando el atractivo.

3.10 ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE DUBÁI

3.10.1 BURJ AL ARAB

El Burj Al Arab (en idioma árabe: "Torre Árábica") es un hotel de lujo con una altura de 321 metros, siendo el tercer hotel más alto de todo el mundo y uno de los edificios hoteleros más representativos. Está situado en el mar, sobre una isla artificial localizada a 270 metros de la playa en el Golfo Pérsico, la cual está conectada a tierra firme mediante una carretera. (Ver fig. 29)



Fig. 29 Hotel BURJ AL ARAB el mas alto del mundo.

3.10.1.1 CARACTERÍSTICAS

La construcción del edificio se inició en 1994 y se inauguró oficialmente el 1 de diciembre de 1999. Su forma está inspirada en una embarcación a vela y está localizado en un área específica con el objetivo de que su sombra no cubra la playa. En el punto más alto del hotel se encuentra un helipuerto, el cual fue utilizado como

cancha de tenis para una publicidad en la que participaron Andre Agassi y Roger Federer, pero esto, a pesar de lo que muchos creen, no se utiliza como cancha de tenis.

ALTURA

“Para ver que lo hace tan especial basta enumerar alguna de sus características: está construido en su propia isla artificial a 280 metros de la costa, mide 321 metros de altura, todas sus habitaciones son suites (la más pequeña de 175 metros cuadrados)”.²³

3.10.1.2 HABITACIONES

A pesar de su tamaño, Burj Al Arab solo posee 202 habitaciones en Suite. La suite más pequeña ocupa un área de 169 m² mientras que la más grande cubre 780 m². Los precios varían entre los \$2.500 y los \$40.000 USD por noche. El diseño de las suites une oriente con occidente. Los baños son amosaicados. La Suite Real (The Royal Suite), valorada en US\$ 137.716 por noche, está en el Rankin mundial de las 15 habitaciones de hotel más cara.

3.10.1.3 RESTAURANTES

El Burj Al Arab posee nueve restaurantes, entre los que destacan el Al Mahara ubicado bajo el mar, ofreciendo una vista subacuática a través de un vitral en forma de acuario y el Al Muntaha, localizado a 200 metros de altura, permitiendo una vista panorámica de la ciudad de Dubái. Este último está ubicado sobre una plataforma voladiza que se extiende 27 metros de cada lado del mástil; y se tiene acceso a él a través de un ascensor panorámico. En su cocina se desempeñan afamados chefs.

Este hotel es uno de los más grandes del mundo al igual uno de los más lujosos que se pueden encontrar en Dubái este hotel es algo sofisticado e innovador porque cuenta con muchas expectativas que el turista requiere, el hotel cuenta con grandes habitaciones, con sus restaurantes y en lo alto del hotel se encuentra una cancha de

²³ <http://www.disfrutadubai.com/hotel-burj-al-arab>

tenis la cual es una buena idea para atraer a los turistas y que este sea muy visitado.
(Ver fig. 30)



Fig. 30 Restaurant del hotel y con la cercanía de los peces.

“Al Mahara tiene una curiosa distinción de ser el único restaurante en Dubái entrado a través de un submarino. Los huéspedes son conducidos a una cápsula rellena con pantallas de video en todo horizonte, antes de ser encerrado herméticamente junto con un recepcionista bien vestido como capitán de la nave.”²⁴ (Ver fig. 31, 32, 33)



Fig. 31 Habitación del hotel y muy amplia



Fig. 32 Otro tipo de habitación, con mucha comodidad.

²⁴ <http://www.timeoutdubai.com/restaurants/reviews/548-al-mahara>



Fig. 33 Este es el espacio para darse una ducha, un baño amplio y lujoso.

3.11. HOTEL ATLANTIS

El Hotel Atlantis es un resort que está situado en la isla Palma Jumeirah de Dubái, Emiratos Árabes Unidos. Fue inaugurado el 20 de noviembre de 2008. El diseño arquitectónico se basa principalmente en el hotel Atlantis Paradise Island de las Bahamas.

El hotel consta de dos torres unidas por un puente, y un total de aproximadamente 2.000 habitaciones. Posee dos estaciones del monorraíl que conecta el conjunto del resort con la sección principal de la Palma Jumeirah. El hotel Atlantis también incluye un parque acuático de 16 ha, un centro de conferencias, y 1.858 m² de espacio al por menor. El costo del conjunto del resort está estimado en 1.200 millones de dólares. Prácticamente es idéntico al Hotel Atlantis de las islas Bahamas del Mar caribe.

Este hotel también es uno de los más visitados del lugar así como también es lujoso y con sus habitaciones de gran dimensión logrando que el huésped tenga una estancia agradable en el hotel, al igual que el turista disfrute del parque acuático que se encuentra dentro del mismo. (Ver fig. 34, 35, 36)



Fig. 34 Vista del hotel Atlantis al igual muy lujoso.



Fig. 35 Se muestra una parte de lo que es hotel, ideal para platicar con amigos.



Fig. 36 Recamara del hotel, amplio y lujoso.

3.12. DESERT SAFARI

Aunque el nombre de safari puede despistar, el Desert Safari es una visita al desierto en coches 4x4 donde, recordando al París Dakar, los conductores dan rienda suelta a sus dotes de conducción deportiva.

Los coches avanzan a toda velocidad por el desierto subiendo y bajando dunas e inclinándose hasta límites insospechables, por lo que no se puede decir que sea una actividad idónea para personas con problemas de espalda o mujeres embarazadas. (Ver fig. 37, 38)



Fig. 37 Lugar donde se muestran diversas actividades.



Fig. 38 Se muestra la danza del vientre.

3.12.1 TIPOS DE EXCURSIONES

Normalmente todas las agencias hacen varios tipos de excursiones, las más comunes son las siguientes:

a) "Excursión con cena: Este tour es el "Desert Safari" tradicional. Además del recorrido por las dunas a toda velocidad, en esta excursión se disfruta del atardecer en el desierto y también incluye la cena y espectáculos de diversos típicos, entre los que se incluye la famosa danza del vientre. Éste es el tour estrella de Dubái, imprescindible."²⁵

b) matinal: Es la excursión que menos tiempo requiere y la más económica. La visita al desierto se hace a primera hora de la mañana y se vuelve a Dubái antes de comer.

c) Tours de varios días: Los que deseen pasar alguna noche en el desierto también pueden hacerlo posible en Dubái. Sin duda el desierto es uno de los mejores sitios del mundo para poder apreciar las estrellas.

Este grandioso desierto es uno de los que disfruta mucho el turista porque busca experiencias diferentes en las cuales convive con la naturaleza, además disfruta de un agradable campamento si es que el turista lo desea, y con ello de disfrutar de una

25

http://www.google.com.mx/search?q=desert+safari+dubai&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=1MueUdH5BITk9ASHh4F4&sqi=2&ved=0CFgQsAQ&biw=1078&bih=532#facrc=_&imgrc=svM8BeUjzlumXM%3A%3B41r3WfLWB7rjvM%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.desertsafaridubaitour.com%252Fpictures%252Fdesert-safari-dubai-camp.jpg%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.desertsafaridubaitour.com%252Fgallery.html%3B800%3B600

danza llamada del vientre, se convive por el día con los camellos en el cual se les da un grandioso recorrido por el desierto. (Ver fig. 39, 40, 41)



Fig.39 Un gran paseo en familia con los camellos



Fig. 40 Carreras en el desierto



Fig. 41 Carreras en cuatrimotos

3.13. DUBÁI MALL

Dubái Mall es un centro comercial de Dubái (Emiratos Árabes Unidos), el "Dubai Mall" es el centro comercial más grande del mundo basado en su área total y el sexto más grande en superficie bruta alquilable. (Área total de espacio para negocios 502,000 metros cuadrados o unos 5'400,000 de pies cuadrados) contiene más de 1.200 almacenes y tiendas de servicios. 6 pisos de área comercial y 10 de parqueo). Incluso alberga un centro médico lujoso. En abril de 2009 el acceso al centro comercial fue reconstruido y es ahora una impresionante carretera de dos pisos.

Este es un impresionante centro comercial en el cual se brindan muchos de los servicios que el turista requiere como lo son los centros comerciales, este es el más

grande del mundo también por su arquitectura y por su esplendor que se ve de luces por las noches.(Ver Fig. 42, 43, 44)



Fig.42 Centro comercial más grande del mundo.



Fig. 43 Centro comercial de día.



Fig. 44 Gran pecera dentro del centro comercial

CONCLUSIONES

Es necesario mencionar la importancia de la reingeniería en los atractivos turísticos, porque este paso es muy importante para que el destino tenga servicios innovadores, y que les agrade a los turistas para que estos con las experiencias vividas regresen más de una vez al destino, y lograr que quede satisfecho con los servicios brindados.

De la misma forma también es muy importante tomar en cuenta la infraestructura para llegar al destino, este trabajo nos muestra algunos pasos para llevar a cabo una buena reingeniería.

Se concluye que sin una adecuada reingeniería el destino no lograría sus expectativas, porque si un destino no brinda los servicios necesarios al turista este va perdiendo a clientes y auge y con ello lleva al lugar a una decadencia, sin lograr que lo que se invirtió se recupere.

En conclusión la reingeniería es la herramienta principal para cada destino, se debe de modificar algo que ya está hecho, mejorar desde su infraestructura hasta el servicio que se brinda de la misma forma implementar más servicios como algunos itinerarios para que el turista tenga algunas opciones para realizar diversas actividades, también si el destino es de sol y playa implementar algunos parques acuáticos, y algunas actividades extremas para aquellos que les guste la adrenalina, estas cuestiones son muy importantes porque se lograra implementar una buena innovación adecuada.

Se menciona también para el término de este trabajo que si se puede lograr tener una reingeniería claro de ello un ejemplo es el país de Dubái que con esfuerzo de sus servicios y construcciones arquitectónicas han logrado que muchos turistas a nivel internacional vayan a visitarlo dejando una gran derrama económica de la misma forma corresponden con brindar un buen servicio a los turistas satisfaciendo sus deseos y necesidades.

México tiene muchos atractivos turísticos importantes, y como se menciona en este trabajo Puerto Vallarta tiene mucho de donde dar, pero también es necesario hacer algo por el destino logrando que cada día más sea reconocido por el servicio brindado, y por las diferentes actividades que se brinda satisfaciendo sus necesidades de los turistas.

Por último en el primer capítulo hace hincapié a aquellos conceptos de importancia sobre el tema, basado principalmente en lo que es el turismo y llevando de la mano la tipología del turismo mencionando lo que el turista prefiere como lo son el turismo de aventura, cultural, de sol y playa entre otros, se menciona que es importante el saber que es la reingeniería para que el atractivo sea cada vez más competitivo, así como las nuevas tendencias del turismo que es lo que el turista busca del lugar aparte de que se le brinde un buen servicio.

En el capítulo dos se da a conocer la importancia y como se debe de aplicar dicho termino y así lograr una buena renovación en el destino, también es importante mencionar que la demanda turística en un lugar, es porque se ha logrado satisfacer las necesidades del turista, y es necesario implementar nuevos y mejores atractivos turísticos en el cual el visitante este satisfecho con lo que ve y con lo que se le brinda, se menciona que debe de haber una recreación en el destino en donde el turista tenga diferentes actividades por realizar y no se aburra en su estancia, por eso es necesario estudiar al turista para saber lo que espera del atractivo, porque si no este tendrá siempre lo mismo y en lugar de que sea competitivo se va ir rezagando hasta tener por consecuencia una mala experiencia de él.

En el capítulo tres se muestran dos ejemplos uno de ellos es Puerto Vallarta México, aquí se debe de aplicar una reingeniería ya que dicho destino cuenta con muchos atractivos y es uno de los lugares en el cual es muy visitado gracias a su infraestructura y destinos importantes pero aún le falta hacer algunas mejoras ya que no solo es importante tener turismo sino ir innovando cada día mas para lograr que siga siendo competitivo. Por eso es de suma importancia tomar algunos aspectos relevantes a lo que el turista desea hacer en su visita y para ello es

importante que se implemente una reingeniería con gran éxito mejorando cada día y así lograr que el visitante tenga nuevas experiencias de hacer turismo.

En el segundo caso menciono lo que es Dubái este es un estado perteneciente al (Emiratos Árabes Unidos) donde si se aplica lo novedoso, por sus grandes arquitecturas, hoteles de siete estrellas y muchos diversos atractivos con los que cuenta, este lugar es una muestra de que lo más importante para ellos es satisfacer las necesidades del turista así como brindar un buen servicio e ir mejorando cada día más, cabe destacar que aún tiene muchos proyectos por hacer y este atrae cada vez más a los turistas por sus grandes hoteles, parques, playas y medios de transportes muy sofisticados.

Mi interés del porque realice esta tesis y escogí el tema, es porque me intereso mucho aquellas cosas innovadoras que puede brindar algún destino, partiendo principalmente lo que es la reingeniería y estudiando el lugar para que este logre ser más competitivo, mis expectativas se cumplieron porque aprendí mucho, y principalmente conocí que para que un destino tenga una buena imagen es necesario conocer lo que el turista requiere y desea, logrando que se brinde un excelente servicio y que haya diferentes actividades que se puedan realizar en el lugar.

Referencias

1. Ejarque Josep, "Destinos turísticos de éxito. Diseño, creación, gestión y marketin" 2005 Ed. Pirámide.
2. Mcintosh, Goeldner, Ritchie "Planeación, administración y perspectivas" México 1999. Ed. limusa.
3. Molina Sergio "El Posturismo, Turismo y Posmodernidad" 2006. Ed. Trillas.
4. Padilla rosas Marisol "importancia de la ruta de independencia de México como parte de la actividad turística" Agosto 2010, Tesina UAEM
5. Novo Valencia Gerardo, "Diccionario General de turismo" Séptima Edición, México, 1997. Ed. Diana.

Referencias Electrónicas

1. <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
2. <http://planetabeta.com/ecoturismo>.
3. <http://www.eviajando.com/nuevas-tendencias-de-turismo>
4. <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n10/art05.pdf>
5. <http://xivrem.ujaen.es/wp-content/uploads/2012/05/104-R-155M228.pdf>
6. <http://ftur.uh.cu/intra/ftp/Materiales%20docentes/3er%20a%F1o/Turismo%20y%20Hospitalidad%20VII/Gest%20Destinos%20Tur%EDsticos/4-Como%20desarrollar%20productos%20tur%EDsticos%20competitivos.pdf>
7. <http://www.travelbymexico.com/puertovallarta/atractivos/index.php?nom=kpvamalecon&don=10>
8. <http://pacifico.milenio.com/cdb/doc/noticias2011/bfa2b0eda97fcfc2a1f45995a51f6af9>
9. http://www.ejecutivo.com/Importancia_del_Mejoramiento_Continuo_Puerto_Vallarta_JA-r1291627-Puerto_Vallarta_JA.html
10. <http://www.travelbymexico.com/puertovallarta/atractivos/?nom=a1369971688&don=0>
11. <http://www.travelbymexico.com/puertovallarta/atractivos/?nom=a1369971688&don=0>
12. <http://www.travelbymexico.com/puertovallarta/atractivos/index.php?nom=kpvaparqhidat&don=20>

13. <http://www.definicionabc.com/geografia/emiratos-arabes-unidos.php>

14. <http://www.disfrutadubai.com/hotel-burj-al-arab>

15. <http://www.timeoutdubai.com/restaurants/reviews/548-al-mahara>

16. http://www.google.com.mx/search?q=desert+safari+dubai&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=1MueUdH5BITk9ASHh4F4&sqi=2&ved=0CFgQsAQ&biw=1078&bih=532#facrc=_&imgsrc=svM8BeUjzlumXM%3A%3B4lr3WfLWB7rjvM%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.desertsafaridubaitour.com%252Fpictures%252Fdesert-safari-dubai-camp.jpg%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.desertsafaridubaitour.com%252Fgallery.html%3B800%3B600

