

**DE LO MÁGICO A DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE. AUTODIAGNÓSTICO
METEPEC, MÉXICO.**

**FROM MAGIC TO SMART TOURIST DESTINATION. SELF-DIAGNOSIS
METEPEC, MEXICO.**

M. en E.T. Rosa del Carmen Cortés Bello ¹⁰⁷

M. en A. Mónica del Valle Pérez ¹⁰⁸

M. en C. y T.E. Gloria Georgina Icaza Castro ¹⁰⁹

RESUMEN

Durante los últimos años ha habido un alto énfasis en la gestión de las ciudades hacia la transición a considerarse como una Ciudad Inteligente o Smart City. La diversidad de soluciones propias de las ciudades/destinos inteligentes y de los contextos de aplicación (ciudades globales, ciudades medias, ámbitos regionales) exige su contraste con la realidad de la gestión turística de los destinos mexicanos con el fin de proponer medidas realmente adaptables a la situación de estos destinos.

El análisis y definición de un modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI) requiere un enfoque transversal, de ahí que se haga necesario un equipo que tenga un carácter multidisciplinar y que haya tomado en cuenta las opiniones de diferentes profesionales y expertos en las diversas áreas relacionadas con las ciudades/destinos inteligentes.

Es así como surge una forma de realizar un autodiagnóstico propuesta hecha a partir del Proyecto Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana (DTI-CV), encargado por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Invat.tur) al Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas (IUIT) de la Universidad de Alicante.

El objetivo principal del presente trabajo es analizar la metodología propuesta por el citado Instituto, de una manera documental, contrastando los indicadores que se tienen considerados para que la Secretaría de Turismo federal otorgue la denominación de Pueblo Mágico en México y el DTI-CV del programa de Destinos Turísticos Inteligentes.

De ahí la importancia de tomar en cuenta los factores esenciales para convertirse en DTI y ser considerado dentro del programa. A partir de este análisis se podrán hacer propuestas mucho más concretas y aterrizadas a la realidad que se vive en la ciudad y sobre todo la oportunidad que se tiene de desarrollarse e ir de lo mágico a lo inteligente.

¹⁰⁷ Docente de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México.

¹⁰⁸ Profesora Investigadora de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México.

¹⁰⁹ Profesora Investigadora de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Palabras clave: Gestión de destinos, innovación tecnológica, pueblo mágico, destinos turísticos inteligentes, auto diagnóstico.

ABSTRACT

During the last years there has been a high emphasis on the management of cities towards the transition to be considered as a Smart City or Smart City. The diversity of solutions typical of smart cities / destinations and of the application contexts (global cities, medium cities, regional areas) requires their contrast with the reality of tourism management in Mexican destinations in order to propose measures that are truly adaptable to the situation of these destinations.

The analysis and definition of a Smart Tourist Destination (ITD) model requires a transversal approach, hence the need for a multidisciplinary team that has taken into account the opinions of different professionals and experts in the various related areas. with smart cities / destinations.

This is how a way to carry out a proposed self-diagnosis arises made from the Project Smart Tourist Destinations Comunitat Valenciana (DTI-CV), commissioned by the Valencian Institute of Tourism Technologies (Invat.tur) to the University Institute of Tourism Research (IUIT) of the University of Alicante.

The main objective of this work is to analyze the methodology proposed by the aforementioned Institute, in a documentary way, contrasting the indicators that are considered for the federal Ministry of Tourism to grant the name of Pueblo Mágico in Mexico and the DTI-CV of the program of Smart Tourist Destinations.

Hence the importance of taking into account the essential factors to become a DTI and be considered within the program. From this analysis, much more concrete and grounded proposals can be made to the reality that exists in the city and above all the opportunity that one has to develop and go from the magical to the intelligent.

Keywords: Destination management, technological innovation, magic town, smart tourist destinations, self-diagnosis.

INTRODUCCIÓN

Hoy día se conciben a las ciudades inteligentes, como espacios en los que la relación con la tecnología está siempre presente. Investigadores como Malek (2009) hablan de ellas centrándose directamente en este aspecto, definiéndolas como ciudades cuyas infraestructuras e infoestructuras usan las últimas tecnologías en telecomunicaciones, electrónica o tecnología mecánica.

La estructura digital que se genera en una *smart city* asienta un canal de comunicación válido para todos los sectores que la configuran incluidos el turismo y la cultura. Por ello, un destino turístico inteligente (en adelante DTI), nace a raíz de las ciudades inteligentes y hace uso de este canal digital de comunicación como medio para intercambiar información de manera fácil y rápida entre el usuario,

ya sea visitante o residente, con los diferentes elementos de interés, ya sea patrimonio cultural, el comercio y hotelería. Así, se conoce como destino turístico inteligente aquel que incorpora el uso de las TIC's en el desarrollo y la producción de procesos turísticos (Wang, 2013)

Actualmente los turistas, los destinos y los prestadores de servicios turísticos han cambiado a grandes pasos. Los nuevos turistas son más exigentes e informados que lo que eran los anteriores, por lo tanto, es muy importante maximizar el potencial que se tiene en las empresas o en los destinos y todo esto se ha hecho a través de la tecnología.

Ser un DTI supone fijar una estrategia de revalorización del destino mediante un mejor aprovechamiento de los atractivos naturales y culturales, la creación de recursos innovadores, y la mejora en la eficiencia en los procesos de producción y distribución.

Sin embargo, se desconoce el potencial de ciertas ciudades o municipios que tienen atractivos turísticos ubicados en el Estado de México para convertirse en DTI, a pesar de que 10 de ellos cuentan con el nombramiento de Pueblo Mágico distinción otorgada por las autoridades turísticas nacionales (Secretaría de Turismo) a aquellos destinos que mediante un programa de política pública actúan como una marca distintiva del turismo de México.

Los objetivos del Programa Pueblos Mágicos, de acuerdo con las reglas de operación del programa, tienen alcances muy amplios, entre otros, resalta el valor turístico de localidades en el interior del país, para estructurar una oferta turística innovadora y original, que atienda una demanda naciente de cultura, tradiciones, aventura y deporte extremo en escenarios naturales. Es claro que sus repercusiones rebasan con mucho la idea de mejorar la imagen urbana y se inscriben en la necesidad de conjuntar esfuerzos para convertirlos en detonadores de la economía local y regional.

El turismo y el flujo de visitantes produce resultados sorprendentes en comunidades de gran fuerza cultural y entornos urbanos y naturales de gran impacto. Sin embargo, el decreciente y desmedido problema de la urbanización en ciertos municipios considerados pueblos mágicos está provocando el deterioro del medio ambiente, la pérdida de identidad del programa, entre otros factores que obstaculizan que los pueblos mágicos cumplan cabalmente con lo establecido en las reglas de operación.

En este contexto el objeto de estudio es el municipio de Metepec o "Cerro de los Magueyes" ubicado en el Estado de México a ocho kilómetros de Toluca la capital, es considerado el último refugio de los pueblos de las lenguas matlatzinca, otomí y náhuatl hace ya más de 1 015 años, y obtuvo la denominación de pueblo mágico el 14 de septiembre del año 2012.

Este pueblo mágico cuenta con seis barrios: Espíritu Santo, Santiaguito, San Miguel, Santa Cruz, San Mateo y la Asunción Coaxustenco, conforman lo que se denomina "Ciudad típica de Metepec".

En Metepec se está generando un proceso de crecimiento y desarrollo muy importante, en pocos años ha pasado de ser un municipio mayormente rural a uno con características urbanas, lo cual ha provocado el surgimiento de grandes conjuntos habitacionales, aumento poblacional, fragmentación

socioterritorial, etc., si bien la denominación de pueblo mágico ha logrado un considerable desarrollo del cuadrante principal del municipio, debido al incremento de la difusión y la oferta turística, de igual manera ha generado impactos negativos en sus alrededores, quizá como consecuencia de las fallas en el proceso de implementación de este programa.

La alfarería constituye el signo distintivo de este municipio al contar con 300 artesanos y 270 familias dedicadas a este oficio que es el emblema nacional e internacional que lo distingue. Este destino requiere orientarse para fortalecer y optimizar el aprovechamiento racional de sus recursos y atractivos naturales y culturales, fortalecer su infraestructura, la calidad de los servicios, la innovación y desarrollo de sus productos turísticos, marketing y tecnificación.

Metepéc es un “pueblo mágico artificial”, dicen algunos actores claves en el municipio, sin embargo, recibe más de dos millones de turistas al año, que caminan por las calles de este municipio e ignoran las externalidades que generan la implementación de este programa, como: el aumento del costo de vida, la mala calidad de las condiciones laborales y un proceso de gentrificación. La gentrificación es un proceso a través del cual un barrio habitado por población de bajos ingresos es modificado y ocupado por población de clase media y alta.

En contraste, la exclusión de la población ha sido más notoria, desde la denominación como pueblo mágico de Metepéc, ya que los beneficios suelen atribuirse a los empresarios en mayor parte, de acuerdo con una entrevista realizada con la cronista de Metepéc, consideraba que los beneficios de la denominación recaían más en algunos empresarios como restauranteros, prestadores de servicios y artesanos, el único beneficio para la población es que la comunidad se conserva limpia y han mejorado los servicios a la población, al menos en el primer cuadro.

Uno de los graves problemas del pueblo mágico de Metepéc es que esta política obliga a los municipios a uniformar sus fachadas, mismos colores, tipos de letras, aspectos pintorescos de los “pueblos” dejan de existir y entonces “llega un momento en el que Malinalco, Metepéc o El Oro se empiezan a ver iguales y pierden la verdadera esencia, que era lo que los había hecho mágicos”.

En este sentido, la identidad y las características del pueblo comienza a modificarse, sin duda el programa ha ayudado a incrementar el turismo en Metepéc, pero ha generado un proceso de gentrificación en este sitio. Debido a que

[...] todas las políticas introducen procesos causales en la sociedad, que no siempre pueden desarrollarse en la dirección y con la eficacia esperada, desatando en cambio otros nexos de causa-efecto, que generan nuevos e inesperados problemas o agudizan los viejos (Aguilar, 2003).

Hoy día se desconoce la viabilidad de que Metepéc pueda convertirse en un DTI lo que le permitiría ser más eficiente y competitivo, es así que como un primer paso se planteó realizar una investigación documental de los indicadores requeridos para ser Pueblo Mágico, contrastado con el autodiagnóstico de DTI.

La primera etapa para realizar el autodiagnóstico será, a través de una investigación documental, la que permite conocer si los requerimientos de un pueblo mágico como lo es Metepec, tienen el potencial de llegar a ser incluido como DTI, al innovar nuevos sistemas que faciliten el análisis de múltiples fuentes de información, para responder al nuevo viajero, quien funge como el motor de la transformación del destino turístico.

METODOLOGÍA

La realización de esta investigación (en proceso), consideró el modelo de autodiagnóstico del Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas (IUIT) de la Universidad de Alicante el que considera una investigación mixta dividida en cuatro fases.

Como primera fase se consideró una investigación documental contrastando los indicadores requeridos para considerarse un Pueblo Mágico contra los de un DTI para determinar la oportunidad que tiene Metepec de desarrollarse e ir de lo mágico a lo inteligente.

RESULTADOS

PUEBLO MÁGICO	DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE
<p>Institucional y Gobierno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento con la sociedad • Seguridad en el destino • Fomento de nuevas empresas • Desarrollo cultural e histórico • Planificación del desarrollo turístico • Programas diversos de apoyo al desarrollo municipal. 	<p>Gobernanza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de Turismo • Coordinación del plan con otros planes locales • Aplicación del plan Director DTI • Existencia de una <i>smart destination office</i> • Diseño y operación de planes operativos anuales • Seguimiento de cumplimiento al plan operativo • Difusión memoria periodica de actividades • Estructuras y plataformas de colaboración publica y privadas • Desarrollo de la administración electrónica /abierta • Calidad percibida por los turistas • Sistema de gestión de la calidad implantada con un enfoque de destino • Campaña de sensibilización social hacia el turismo • Formación para el desarrollo de nuevas capacidades de gestión relacionadas con los DTI • Analisis del entorno de iniciativas de fomento del turismo
Patrimonio y Sustentabilidad	Sostenibilidad territorial urbana

<ul style="list-style-type: none"> • Integridad y autenticidad del patrimonio • Sustentabilidad • Planes de Desarrollo Estatal y Municipal. • Programa de desarrollo turístico municipal. • Reglamento de imagen urbana y plan de manejo en función del Programa Pueblos Mágicos. • Acciones de conservación del patrimonio tangible e intangible • Cumplimiento en el ejercicio de los Convenios de coordinación en materia de reasignación de recursos • Continuación y consolidación de programas y/o acciones de desarrollo turístico 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento urbanístico adaptado a los principios de la sostenibilidad • Aplicación de una agenda 21 local • Ordenanzas ambientales • Movilidad Urbana • Eficiencia energética • Recogida y tratamiento de residuos • Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas • Gestión de edificios públicos • Existencia de un sistema de indicadores de sostenibilidad • Recursos/ atractivos turísticos con certificaciones ambientales • Certificaciones de sostenibilidad de destino • Empresas con certificaciones ambientales • Empresas con programas de RSC en beneficio del municipio • Desarrollo de producto y acciones de marketing con enfoque sostenible • Acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para residentes y visitantes • Participación en iniciativas de custodia territorial
<p>Económico y social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en la coordinación institucional • Inversión pública generada a partir del programa • Impacto económico del desarrollo turístico 	
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de asistencia y seguridad. 	<p>Accesibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un entorno turístico accesible. • Recursos/atractivos turísticos accesibles • Servicio de información adaptado a las personas con discapacidad • Certificaciones de accesibilidad en empresas de alojamiento y servicios turísticos • Cumplimiento de accesibilidad web • Promoción del turismo accesible • Rutas de transporte accesible • Transporte público accesible
	<p>Conectividad y sensorización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conectividad de calidad a la red de las empresas turísticas del destino con latencia

	<ul style="list-style-type: none"> • Wi-fi free garantizado en lugares públicos de afluencia turística • Wi-fi free garantizado en empresas del sector turístico (hoteles, restaurantes y comercios) • Sensoriación aplicada a la gestión turística.
	<p>Innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización turística municipal innovadora • Fomento de la innovación turística • Implantación de sistemas de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos • Desarrollo de proyectos de innovación • Penetración de las TIC en empresas turísticas • Procesos de Innovación colaborativa

Elaboración propia a partir de SECTUR y Agencia Valenciana de Turismo

DISCUSIÓN

Como se puede observar en la tabla anterior, el programa de Pueblos Mágicos contempla cuatro áreas básicas para identificar los indicadores de Evaluación del desempeño, Institucional y Gobierno, Patrimonio y sustentabilidad, Económico y social y Turismo, considerando tres ejes transversales: Planeación, competitividad y Fortalecimiento, a diferencia del programa de DTI ya que existen siete áreas a considerar en este último programa: Gobernanza, Sostenibilidad/Accesibilidad, Conectividad y Sensorización, Sistema de Inteligencia Turística/Información Turística, Marketing Online, Innovación y Comercialización.

Cada uno tiene diferentes indicadores que permiten la evaluación de cada uno de los criterios de una manera objetiva y otorgándole una puntuación a cada indicador, con el fin de realizar un auto diagnóstico y determinar la viabilidad de implementar el programa de DTI en cualquier destino.

En cuanto a la parte de Gobernanza, Institucional y Gobierno, existe una gran diferencia en los indicadores solicitados ya que los planes de desarrollo municipal solo se incluye el turismo como una actividad económica municipal y para los DTI debe existir un plan general, en donde se junta el sector público y el privado para coadyuvar y cooperar en las diferentes tareas que se deben hacer a fin de considerarse como un DTI.

Así también sucede en el área de Patrimonio y sustentabilidad, que en su contraparte se compone de la sostenibilidad territorial urbana y en donde se solicita una serie de planes de desarrollo municipal, así como certificaciones ambientales, movilidad urbana, tratamiento de residuos,

abastecimiento y reutilización de aguas, etc, con lo que se puede decir que el programa de DTI requiere de elementos muy específicos con los cuales estará evaluando el desempeño del destino.

En cuanto la accesibilidad se requiere la promoción del turismo accesible, se pide que los prestadores de servicios turísticos cuenten con certificaciones, transporte público accesible y recursos y atractivos turísticos accesibles, a diferencia del programa de Pueblos Mágicos donde solamente se hace mención de tener seguridad y servicios de asistencia.

En el apartado económico y social, dentro del programa de DTI no hay alguna equivalencia hacia estos indicadores. Sin embargo, en el área de turismo, se cuenta con indicadores de comercialización del producto turístico, marketing online y sistema de información turística e información turística como tal, incluyendo Big data, sistema de Customer Relationship Management (CRM), marketing viral y publicidad online.

Tal vez hasta este punto de análisis, los indicadores del programa de pueblos mágicos mas o menos son equivalentes a lo que se requiere para el programa de DTI, sin embargo, la gran diferencia, es en la conectividad y sensorización del destino, así como la innovación.

A grandes rasgos, ambos programas solicitan lo mismo, aunque cabe mencionar, que el de DTI es mucho más específico en los indicadores y los parámetros para su cumplimiento. Si un Pueblo Mágico desea convertirse en DTI, debe trabajar en los indicadores de conectividad y sensorización del destino, así como en la innovación, con el fin de determinar su participación en este programa internacional de Destinos Turísticos Inteligentes.

Conclusiones

El Programa Pueblos Mágicos, según las reglas de operación, busca estructurar una oferta turística complementaria y diversificada hacia el interior del país, aprovechando la singularidad de ciertas localidades con atributos históricos y culturales, así como generar productos turísticos que sean altamente atractivos. El mismo programa asume que el turismo se puede convertir en una palanca de desarrollo para las localidades incorporadas en el programa, en el sentido de que éstas se beneficien del turismo como una opción de negocio y de generación de empleos.

Se considera que hoy día los servicios turísticos al incorporar la tecnología han modificado la forma de operación, a fin de satisfacer las demandas de los turistas que cada vez se vuelven más exigentes e informados sobre el destino que visitaran, haciendo de esta una experiencia única que marca tendencias a nivel nacional e internacional.

Como se había puntualizado anteriormente, el ser un DTI supone fijar una estrategia de revaloración del destino aprovechando de mejor manera los atractivos turísticos existentes, así como la creación de recursos innovadores, aunado a una mejor eficiencia en los procesos de producción y distribución

Por lo tanto, y después de comparar los requerimientos de ambos programas se puede concluir que, si es posible ir de lo mágico a lo inteligente ya que se tiene la estructura básica requerida en cuanto a gobierno, planeación, economía y turismo en el pueblo mágico, sin embargo se deben enfocar en los indicadores que no se tengan con el fin de trabajar en esos.

Las claves utilizadas en el DTI se componen de diferentes ámbitos que van allá de la tecnología o conectividad, sin embargo, hay que reconocer que la tecnología se ha convertido en un “metafactor” primordial para la denominación de DTI. Las nuevas tecnologías generan numerosas expectativas que es muy importante considerar y analizar a la luz de la toma de decisiones para la mejora de los destinos y por ende tanto de la población local como de la economía. Cada vez se acerca más el término “inteligente” al contexto de los pueblos mágicos o con encanto existentes en el país.

Referencias

- Agència Valenciana del Turisme. Invat.tur. (2015). *Destinos Turísticos Inteligentes*, Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes. Valencia, España.
- Malek, J. A. (2009). Informative global community development index of informative smart city. In Proceedings of the 8th WSEAS International Conference on Education and Educational Technology (Genova, Italy, Oct 17-19).
- SECTUR, *Guía de incorporación y permanencia de los pueblos mágicos*. Recuperado de <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2014/10/GUIA-FINAL.pdf>
- SECTUR, *Reglas de Operación Pueblo Mágicos*
- Wang, D., Li, X. (. R.), & Li, Y. (2013). China's “smart tourism destination” initiative: A taste of the service-dominant logic. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2(2), 59–61.