

SERVICIOS TURÍSTICOS

"Empaquetar un producto para disfrutarlo y posicionarlo"

Dra. Mónica Isabel Mejía Rocha
Universidad de Guanajuato
México



3^{ER} FORO INTERNACIONAL
DE INNOVACIÓN TURÍSTICA

Competitividad y Sostenibilidad
de los Destinos Turísticos



**CÁMARA DE
COMERCIO DE
BUCARAMANGA**
Creemos en Santander

GUANAJUATO, “DESTINO CULTURAL DE MÉXICO”

Más de 29 millones de visitantes, derrama económica de 90 mil 348 millones de pesos (USD 4`517,400), +8%.

5.4 millones de turistas, +16% y una ocupación hotelera del 47% (3.7 millones de cuartos ocupados).

El AIG registró la afluencia de 1 millón 955 mil pasajeros, con un aumento del 14%.

Los servicios de hospedaje y de preparación de AyB emplearon 167 mil 672 personas.

1. México, sexto lugar mundial en turismo (23 a 39.3 millones de visitantes de 2016 a 2017).
2. Guanajuato, quinto estado más visitado de México (5`431,764 turistas +14%). Quintana Roo, CDMX, Jalisco y

VIDEO 1

CADENA DE VALOR

La cadena de valor dentro de la actividad turística (como en otros sectores) deberá de perseguir primordialmente una **redistribución equitativa de los ingresos percibidos por la actividad**, posibilitando el acceso al mercado y participación en la demanda, empoderando además, la capacidad de negociación a los actores turísticos (prioritariamente los pequeños).

Debido a esto, toda cadena de valor deberá de surgir del mercado identificando las **posibilidades comerciales de los prestadores de servicios en un sentido de inclusión**, independientemente de su tamaño y condición (Turismo y Sostenibilidad, 2013).

Cuadro: La cadena de valor de un destino turístico

Actividades primarias	Creación de productos	Promoción	Logística interna	Servicios del destino	Servicios post-venta
	• Rutas y circuitos • Materiales de marketing • Paquetes turísticos • Interpretación de recursos	• Publicidad al consumidor • Ferias turísticas y workshops • Vajes de familiarización • Relación con los medios de comunicación • Relación con intermediarios y operadores turísticos.	• Servicios de acogida y transporte • Devolución del IVA • Formalidades de entrada/salida • Manejo de equipajes • Seguridad	• Centros de visitantes • Alojamiento • Gastronomía • Tours, itinerarios y recorridos • Actividades de recreo • Alquiler de vehículos • Información turística	• Gestión de la información obtenida • Bases de datos • Seguimiento del cliente de origen • Retroalimentación de la industria
	Planificación del destino e infraestructuras	• Transporte público • Infraestructuras: electricidad, agua, residuos, señalización	• Planificación del destino • Usos del suelo	• Relación público-privado • Coordinación institucional	
	Gestión de los recursos humanos	• Sensibilizar a la población • Actitud amistosa hacia el turista	• Mejora de las habilidades y conocimientos de los trabajadores	• Creación de puestos de trabajo	
	Desarrollo de recursos y productos	• Mejora y puesta en valor de recursos • Mejora ambiental	• Aprovechamiento de nuevos mercados y segmentos	• Sistemas de calidad	
	Tecnología y sistemas de información	• Redes telefónicas y de conexión a Internet	• Investigación de mercados	• Sistemas de reservas informatizados	

**Valor
añadido**

PIRAMIDE DE MASLOW





• Fuente: <https://www.elsalvador.com/vida/gastronomia/313781/10-cosas-que-nunca-debes-decirle-a-un-mesero/>

DE LOS DATOS A LA SABIDURÍA....

DATOS (Sin propósito)	INFORMACIÓN (Interpretación de asociaciones)	CONOCIMIENTO (Conciencia de patrones)	SABIDURÍA (Comprensión de principio)
Observaciones y registros puros de los estados del mundo, de fácil estructuración. Representan calificaciones Su almacenamiento es generalmente en sistemas , son cuantificables y fáciles de transferir.	Conjunto de datos pertinentes y con propósito , que requieren de una unidad de análisis. Es necesario el consenso para su significación e interpretación , así como la contextualización y categorización de la misma. Compilado de datos organizados en estructuras capaces de generar significados . Mensaje que pretende modificar la percepción sobre un objeto del receptor, es decir el que le da la categoría de información.	Información con valor, resultado de la reflexión, síntesis, comparación, conversión y adecuación al contexto por la mente humana. Generalmente surge como tácito , por lo tanto su estructura, captura y transferencia es compleja. Combinación de información con sentido, experiencias y metodologías.	Acción que se orienta a la eficiencia , mejora así la toma de decisiones a través del conocimiento. Implica en mucho, la intención de los individuos.



TIPOS DE CONOCIMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN

CONOCIMIENTO TÁCITO

Conocimiento **personal y subjetivo** resultado de la experiencia adquirida, por lo tanto se encuentra incrustado en las personas.

Se utiliza para el **actuar diario** e implica ideas, valores y emociones de cada persona

Sienta, en algún momento, las bases para el conocimiento explícito

La forma más fácil de explicarlo es a través del ejemplo o la demostración.

CONOCIMIENTO EXPLÍCITO

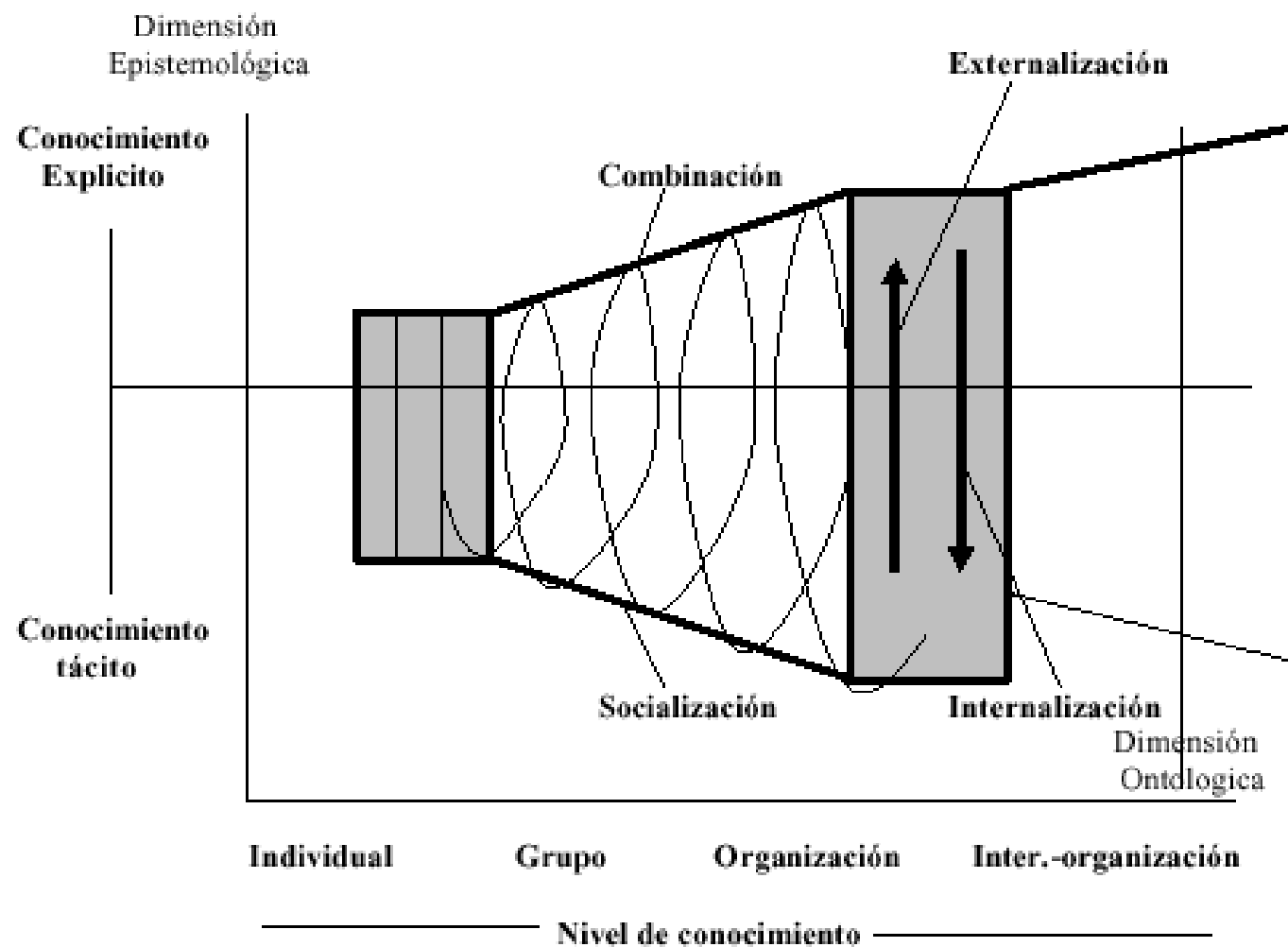
- Conocimiento **censurado, objetivo, codificado**, sistematizado, resultado del procedimiento y la racionalidad

Puede adaptar la forma de programas informáticos, patentes, diagramas o similares.

Transferible entre las personas, por lo tanto es trascendental en la generación de conocimiento.
Manuales de operación (MARCAS).

ESPIRAL DEL CONOCIMIENTO

NONAKA & TAKEUCHI, 1995

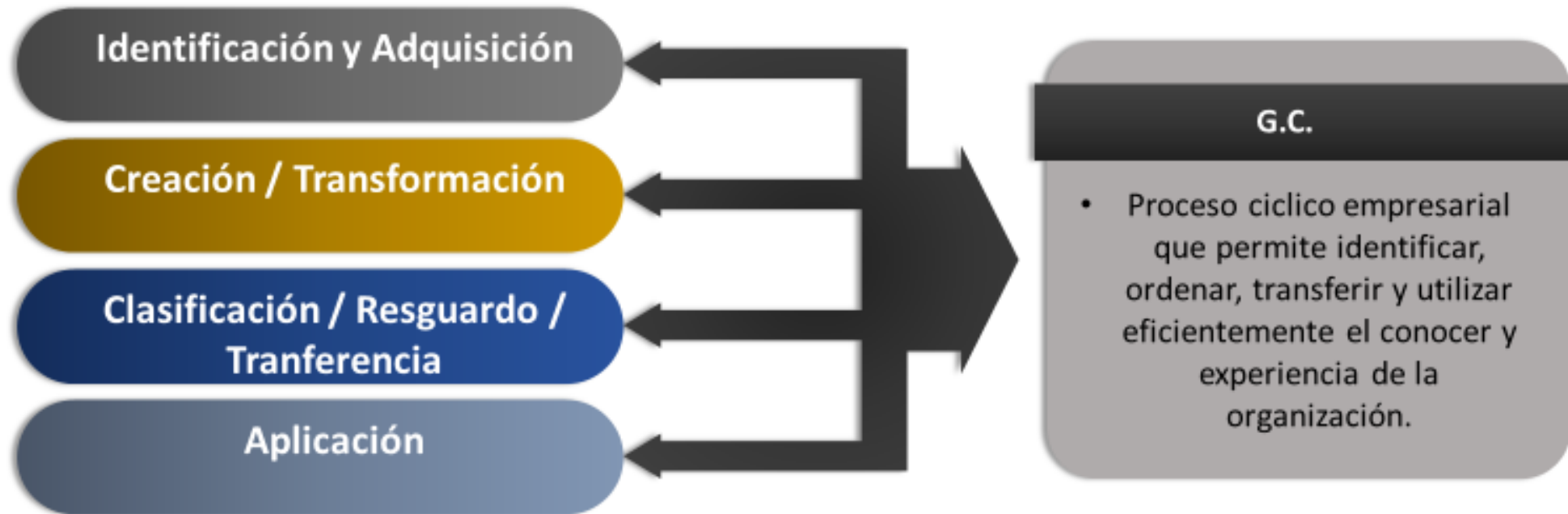


Fases de la transformación de conocimiento

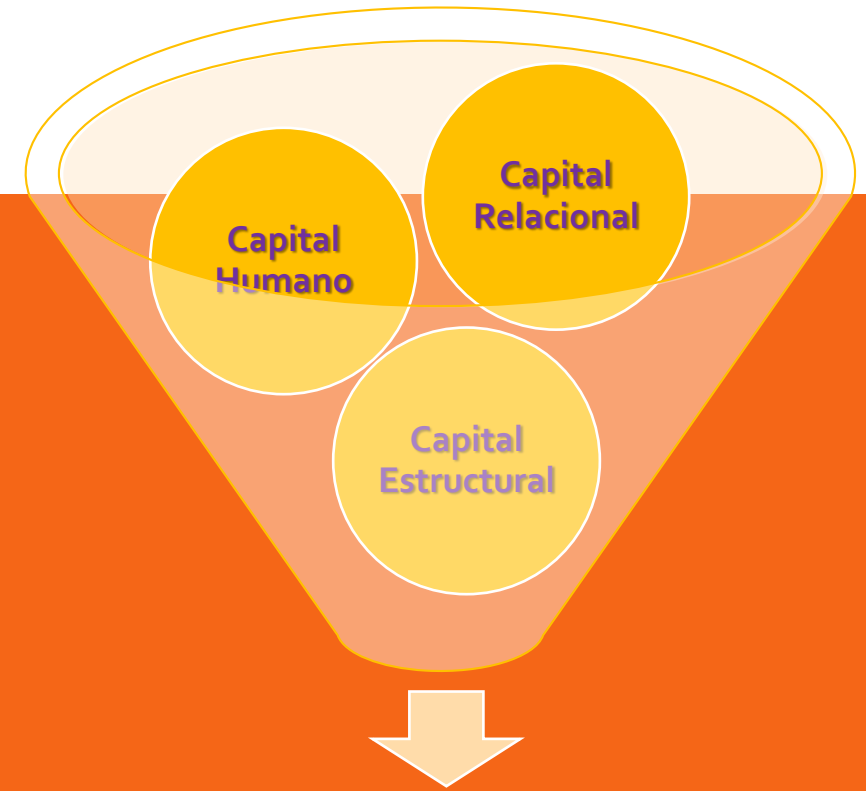


1. *Socialización (**tácito a tácito**):*
observación, imitación, práctica
2. *Exteriorización (**tácito a explícito**):*
metáforas, analogías, conceptos, hipótesis
3. *Interiorización (**explícito a tácito**):*
aprender haciendo, manuales, esquemas
4. *Combinación (**explícito a explícito**):*
proceso electrónico de datos, integración.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



- El “Saber Hacer” de las organizaciones y que se integra: por el *saber de las personas* que lo componen, la *infraestructura organizacional* que permite el acrecentamiento de este saber y las *relaciones con sus interlocutores* que permiten el desarrollo de esta capacidad, es decir, conjunto de elementos organizacionales (rutinas, procedimientos, sistemas, experiencia, capacidades, relación con clientes y proveedores) que con carácter estratégico, influyen favorablemente en la **ventaja competitiva** de la organización (Ugalde, 2011).



CAPITAL INTELECTUAL

¿Cómo esta integrado el
Capital Intelectual en tu
Organización?



SAN MIGUEL DE ALLENDE, GUANAJUATO

- 2017, **"Mejor Ciudad del Mundo"**, por calidad en el servicio, amabilidad, gastronomía, limpieza, experiencia de compras y movilidad (Revista Travel Leisure).
- 2016, **"Tercer Mejor Destino a Nivel Mundial y Mejor Destino de México"** (Revista Conde Nast Traveler).
- 2013, **"Mejor Ciudad para Vivir"** (Revista Condé Nast Traveler). Por encima de otras 24 participantes, entre las que se encontraban París, Venecia y Madrid.
- 2008 **UNESCO "Ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad"**.
- 2002 **"Pueblo Mágico"** (SECTUR).



LA PARROQUÍA DE SAN MIGUEL DE ALLENDE, ELEMENTO ÍCONO PARA LA CIUDAD.

- Entre 1880 y 1990, un humilde maestro albañil, Zeferino Gutiérrez Muñoz, cantero, bajo la encomienda del Obispo, “reparo-reconstruyo” la fachada. Tomando como base una postal de la Catedral de Colonia en Alemania, que encontró (dicen algunos), construyo una nueva fachada con estilos artísticos de la época, inspirándose en grandes obras arquitectónicas con estilo Gótico de la Europa Miedeval.
- La primera construcción correspondía a un estilo Barroco con 2 torres.
- Para muchos este estilo **nunca ha encontrado el equilibrio** con la plaza colonial que la envuelve, sin embargo, se le dotó de una personalidad que tal vez no hubiera obtenido de otra forma.

Fuente: guía de turismo y entretenimiento de cultura. Querétaro y San Miguel de Allende. / Instituto Sanmiguelense



2017: 650 Bodas
2016: 720 Bodas,
2015: 550 Bodas
30% Internacionales.

FUENTE:
[HTTP://WWW.KATIAHERRERA.COM](http://WWW.KATIAHERRERA.COM)
[HTTPS://LIDERESMEXICANOS.COM/NOTICIAS/SAN-MIGUEL-DE-ALLENDE-Y-RIVIERA-MAYA-LIDERES-EN-TURISMO-DE-ROMANCE/](https://LIDERESMEXICANOS.COM/NOTICIAS/SAN-MIGUEL-DE-ALLENDE-Y-RIVIERA-MAYA-LIDERES-EN-TURISMO-DE-ROMANCE/)
[HTTP://JORGEPASTRANA.COM/BODA-EN-SAN-MIGUEL-DE-ALLENDE-ANA-Y-RAUL/](http://JORGEPASTRANA.COM/BODA-EN-SAN-MIGUEL-DE-ALLENDE-ANA-Y-RAUL/)

CONSEJO TURÍSTICO

Es un organismo descentralizado de la administración pública conformado por miembros del H. Ayuntamiento Municipal y representantes de la Asociación de Hoteles y Moteles, AvB, Guías y Transportistas, Organizadores de eventos y recintos, Bienes Raíces (AMPI), Balnearios y Spa's.

- Desarrollar estrategias a fin de proporcionar a SMA como un destino **Premium, Competitivo y Sostenible** con la finalidad de incrementar demanda turística, replicando en los beneficios del sector.
- Campañas de publicidad de atracción de eventos a través de viajes de familiarización.

Facilitación de **obtención de apoyos en diversas actividades recreativas** para los participantes y tramites de servicios con autoridades correspondientes.

Ofrece **instrumentos de promoción** como guías, mapas, folletos, videos, etc.

- Orientación en la estructura de programas de acompañantes, actividades pre y post congresos.
- Atención en **visitas de inspección y familiarización** (Hoteles, Recintos, Restaurantes, Transportadoras terrestres, Líneas aéreas, Guías, Agencias u operadoras, Presentadores de servicios turísticos).
- Apoyo en **visitas de inspección** (Hoteles, Recintos, Prestadores de servicios turísticos).



PERFIL DEL VISITANTE S.M.A. 2017.

Observatorio turístico del estado de Guanajuato.

FUENTES:

- <https://www.unotv.com/noticias/portal/turismo/detalle/que-hace-a-san-miguel-de-allende-la-mejor-ciudad-del-mundo-558144/>
- <http://www.radial314.com/san-miguel-allende-declarada-capital-americana-la-cultura/>
- <http://visitsanmiguel.travel/consejo-turistico/>
- https://www.google.com.co/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&ved=2ahUKEwiDp-Hth4DeAhXPuVkkHYDrCXIQjhx6BAgBEAM&url=https%3A%2F%2Fblog.cognifit.com%2Fes%2Fpiramide-de-maslow%2F&psig=AOvVaw1marwv6l_fzKAfhop-Y3S&ust=1539404776464127
- <http://www.de-paseo.com/san-miguel-de-allende/item/parroquia-de-san-miguel-arcangel/>
- <http://viamexico.mx/10-curiosidades-san-miguel-allende/>
- <https://tuespacio.com/historia-de-la-parroquia-de-san-miguel-arcangel-en-san-miguel-de-allende/>
- <https://sector.guanajuato.gob.mx/index.php/noticias/925-recibio-guanajuato-mas-de-29-millones-de-visitantes-en-2017>
- <http://jorgepastrana.com/hoda-en-san-miguel-de-allende-ana-y-raul/>
- <http://www.atencionsanmiguel.org/2016/06/30/en-guanajuato-matrimonio-igualitario-2/>
- <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/economia/2017/05/11/san-miguel-de-allende-sacar-mas-jugo-al-turismo-premium>
- <http://www.atencionsanmiguel.org/2017/12/29/noticias-que-fueron-son-y-seran/>
- <https://turismoysostenibilidad.wordpress.com/2013/10/24/cadena-de-valor-en-turismo/>
- <http://www.eoi.es/wiki/index.php/Archivo:Imagenrep4.jpg>
- <https://itses.edu.mx/blog/fotos-antiguas-de-san-miguel-de-allende/copia-de-san-miguel-62/>
- <https://chteaport20131907028.wordpress.com/2012/05/02/111/>
- <https://aristeginoticias.com/1207/kiosko/san-miguel-de-allende-la-mejor-ciudad-del-mundo-2017/>
- <https://sanmigueldeallende.gob.mx/tapa.php>

GRACIAS.

DRA. MÓNICA ISABEL MEJÍA ROCHA / monica_mr47@Hotmail.com