



UNIVERSIDAD DEL MAR
Campus Huatulco

Tesis que presenta:

Gilbert Francisco Gómez Herrera

Para optar por el título de la Licenciatura en
Administración Turística

Ing. Ricardo Hernández Carrasco
Director de la Tesis

T e s i s

Propuesta multimedia para el manejo,
administración y divulgación de la información
turística e imagen institucional de
las Bahías de Huatulco

Febrero 2006

Introducción

La elaboración del presente proyecto de investigación tiene como objetivo desarrollar una herramienta multimedia que dé respuesta a las necesidades de manejo, administración y divulgación de la información turística e imagen institucional del centro turístico de las Bahías de Huatulco, e insertarla en el marco del “Plan de Gran Visión de Desarrollo Sustentable Huatulco 2025” promovido por el Consejo de Iniciativa Ciudadana (CIC) de esta comunidad.

Proyecto que pretende el relanzamiento de este centro turístico y está integrado por diferentes instancias federales, estatales y municipales, así como por la iniciativa privada y sociedad huatulqueña. En él se asientan las fortalezas debilidades, oportunidades y amenazas que tiene el centro turístico en busca de su posicionamiento en el mercado de turismo mundial.

El trabajo responde a las carencias y deficiencias observadas en el material multimedia considerado en este plan para apoyar las actividades de promoción y difusión del centro turístico, propuesto por la Asociación de Hoteles y Moteles de las Bahías de Huatulco A.C.; entre las inconsistencias que se señalan se identifica que la información contenida en esta herramienta es insuficiente, está dispersa, mal estructurada

y no brinda una clara o eficiente descripción de la diversidad de servicios, atractivos y actividades ofrecidas.

Además de constatar que no es un instrumento de promoción efectiva ya que no promueve la nueva imagen institucional emblema de las Bahías de Huatulco, como lo indican los principios de desarrollo integral del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), incluidos en plan promovido por el CIC, se indica que para atraer al segmento del turismo alternativo o de aventura se debe de transmitir un imagen de un centro turístico diversificado idea, que no es manejada adecuadamente en la herramienta de promoción.

El proyecto de investigación desarrollado para optar por el título de Licenciado en Administración Turística construye y aporta a los trabajos emprendidos por el CIC un modelo teórico que identifica, con base en la relación *necesidad-satisfacción* grupos de intereses que un turista localizado, o atraído por las Bahías de Huatulco pudiera manifestar, modelo que se traslada a una estructura multimedia para generar una nueva propuesta de apoyo en las labores de promoción y difusión del centro turístico.

El alcance de esta propuesta está definida por los canales de distribución que siguen las actividades de promoción y difusión, encabezadas por la Asociación de Hoteles y Moteles de las Bahías de Huatulco A.C., que a nivel nacional se concentra en estados y ciudades de relativa proximidad

geográfica al centro turístico y en aquellas con las que existen rutas aéreas directas, como son los estados de México, Puebla, Veracruz, Tabasco, Chiapas, Nuevo León y Jalisco. En el marco internacional las ciudades de Los Ángeles, Chicago, Dember y Houston en los Estados Unidos de Norteamérica, las ciudades de Toronto y Montreal en Canadá con la posibilidad de alcanzar algunos países de la Unión Europea como Inglaterra, Francia y Alemania.

La limitante más considerable que podría afectar la consolidación de la propuesta y su desempeño en el ámbito turístico local se ubica en la infraestructura de los módulos de atención al público de la Dirección de Turismo Municipal, ya que no cuentan con instalaciones adecuadas, situación que se pretende resolver replanteando al Honorable Ayuntamiento de Santa María Huatulco su esquema de módulos por Oficinas de atención al público.

Es el capítulo primero del trabajo de investigación se aborda el concepto y estructura de operación de la institución de carácter paraestatal responsable de consolidar y procurar el buen desarrollo y funcionamiento de proyectos turísticos en el país. Actualmente esta institución ha contribuido significativamente a que la Industria Turística Nacional se consolide como uno de los sectores más dinámicos de la economía mexicana por su impacto en la generación de empleo, en la captación de divisas y en el desarrollo regional.

El éxito del Fondo Nacional de Fomento al Turismo se manifiesta en la planeación, desarrollo y puesta en operación de cinco centros turísticos integralmente planeados, conocidos también como destinos Fonatur. Así, en la península de Yucatán, Cancún fue el primer Centro Integralmente Planeado; Ixtapa, ubicado en las costas del océano pacífico fue el segundo, los Cabos y Loreto ubicados en la península de Baja California fueron el tercer y cuarto Centro integralmente Planeado; el quinto y el más reciente desarrollo se localiza al sur del estado de Oaxaca, sobre las costas del océano pacífico y se conoce como las Bahías de Huatulco.

En el capítulo dos, se estudian dos instituciones de carácter local, que en sus acciones definen la imagen y rumbo que toma el centro turístico en su posicionamiento sobre el mercado del turismo mundial. La primera de ellas es la Dirección de Turismo, como parte de la administración pública municipal responsable de fijar la normatividad y regulación de la actividad turística, en este punto se describen sus principales funciones y responsabilidades, así como sus operativos de control y de información turística.

La segunda institución que se analiza es la Asociación de Hoteles y Moteles de las Bahías de Huatulco A.C., responsable de ejercer y administrar el Fideicomiso Bahías de Huatulco (FIDETUR), fondo que representa el presupuesto anual para la elaboración de material y las actividades de

promoción y difusión del centro turístico. El fondo de conforma principalmente por la aplicación del impuesto del 3% sobre los servicios de hospedaje y aportaciones del Consejo de promoción Turística de México, a través de la Secretaria de Desarrollo Turístico de Oaxaca.

En este mismo capítulo dos, se hace mención de la creación del Consejo de Iniciativa Ciudadana (CIC) para evaluar las directrices y bases del Plan Único de Promoción trazado por la Asociación de Hoteles.

En el marco del eje principal del proyecto de investigación, en su capítulo tres, se desarrolla una descripción cronológica de cómo se involucra la tecnología basada en la computación a la industria turística, describiendo simultáneamente su evolución y algunas de las herramientas más significativas en el apoyo de la actividad turística.

En el capítulo cuatro nuestro objetivo es desarrollar un esquema que identifique el grupo de necesidades a las que accede una persona bajo la característica circunstancial de turística, una vez localizada o interesada en visitar las Bahías de Huatulco

A partir de este modelo se generará una diversidad de elementos que requerirán de una estructura de distribución o catalogación para su adecuado registro, por lo que dentro de

este mismo capítulo se hace un recuento de diferentes criterios de clasificación para cada uno de ellos.

En su último capítulo, el trabajo de tesis evalúa la herramienta multimedia actualmente empleada en las labores de promoción y difusión oficial. Se califica en primer lugar el manejo de la nueva imagen institucional del centro turístico, tomando como criterios de evaluación los principios que observa FONATUR para el desarrollo de sus Centros Integralmente Planeados y su reestructuración, de acuerdo al Plan de Gran visión de Desarrollo Sustentable Huatulco 2025.

Posteriormente se valora su contenido con base al inventario turístico publicado por la Dirección de Turismo, observando si la información que ofrece expresa realmente la diversidad de servicios y atractivos disponibles en el centro turístico, buscando también determinar si da respuesta a las necesidades manifestadas por un turista localizado o interesado en visitar las Bahías de Huatulco.

A partir de los resultados de esta evaluación es posible establecer la necesidad, o no; de presentar una propuesta alternativa al material multimedia manejado por la Asociación de Hoteles y Moteles de las Bahías de Huatulco, y que se expone como el principal objetivo del presente proyecto de investigación.