



H. Ayuntamiento Constitucional
de Tepetzotlán
2016 • 2018

Municipio de Tepetzotlán
Estado de México

Unidad de Información, Planeación,
Programación, Evaluación y
Asuntos Metropolitanos

Dirección de Desarrollo y
Fomento Económico

Evaluación de Impacto
del Programa Presupuestario:

030701010101

Promoción e Información Turística.

Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación de Impacto del Programa Presupuestario: Fomento Turístico. Proyecto: 030701010101 PROMOCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Impacto	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación 17 de octubre de 2018	
1.3 Fecha de término de la evaluación 13 de noviembre de 2018	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Lic. Mariano Barragán Villa	Unidad administrativa: Dirección de Desarrollo y Fomento Económico
1.5 Objetivo general de la evaluación: Consiste en establecer acciones de prevención, mitigación y control de los efectos negativos del Programa Presupuestario: Fomento Turístico. Proyecto: 030701010101 PROMOCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA que, sobre los beneficiarios, puedan ocasionar las afecciones respecto de la promoción e información turística de actividades de desarrollo.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none"> I. Prevenir que el proyecto resulte en la degradación de la eficacia existente de la población beneficiaria en las áreas donde el proyecto o acción que es objeto de evaluación tendrá incidencia. II. Advertir que consecuencias sociales no anticipadas causadas por las acciones de un proyecto generen impactos negativos indirectos respecto de la promoción e información turística. III. Prevenir conflictos sociales entre los beneficiarios, y el Gobierno, aumentando las posibilidades de aceptación del proyecto entre el público y las autoridades. IV. Identificar áreas donde la gestión del proyecto puede ser llevada a cabo de forma más eficiente y con menores costos para el promotor y para la sociedad. V. Asegurar que los beneficios totales del proyecto, de cara a la sociedad, excedan los costos totales. 	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados, definido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL)	
Instrumentos de recolección de información: Estudio de gabinete que comprende la revisión de planes, normatividad, diagnósticos, presupuestos, evaluaciones e indicadores disponibles, reportes, sistemas informativos institucionales. Además de entrevistas a profundidad con los funcionarios y actores clave, encargados de la política rectora en la materia y entrevistas en campo.	
Cuestionarios__ Entrevistas: <input checked="" type="checkbox"/> Formatos: <input checked="" type="checkbox"/> Otros__ Especifique: Disposiciones normativas	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Análisis documental.	
2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:	
<p>El proyecto 030701010101 PROMOCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA, no cumple con todos los propósitos para el que fue creado por tanto los prestadores de servicios turísticos que son sus beneficiarios no se sienten gobernados por la autoridad municipal debido a la falta de comunicación y coordinación entre el ente gubernamental y ellos, ya que no se escuchan sus demandas.</p> <p>Falta infraestructura básica iluminación.</p> <p>No existe un Centro de Atención Ciudadana.</p> <p>El padrón de beneficiarios (población objetivo y potencial), no es actualizado de forma permanente con los giros de prestadores de servicios públicos.</p> <p>Las estrategias que implementa el ente gubernamental son desconocidas en su mayoría por los prestadores de servicios turísticos del municipio.</p> <p>Hace falta un programa integral de capacitación para los servidores de los prestadores de servicios turísticos.</p> <p>Hace falta más difusión cultural e histórica del municipio.</p> <p>Faltan convenios con servidores públicos y privados que deseen invertir en proyectos ecoturísticos y turísticos que detonen empleo en el municipio y desarrollo económico.</p> <p>Hace falta coordinación entre los tres ámbitos de gobierno para promover e informar al turismo mediante los medios de comunicación en radio, prensa y televisión.</p> <p>Los recursos autorizados para la promoción e información turística son insuficientes casi todo lo realizan con apoyos a través de acuerdos con otras dependencias estatales o locales y prestadores de servicios turísticos.</p> <p>Falta de reconocimiento por parte de la autoridad municipal con los prestadores de servicios turísticos respecto a los diseños propuestos por estos para materiales de difusión impresos.</p>	

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas:

1. Programa Presupuestario: Fomento Turístico. Proyecto: 030701010101 PROMOCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA.
2. Población objetivo y potencial.
3. Nombramiento de Pueblo Mágico.

2.2.2 Oportunidades:

1. Diseñar un diagnóstico más consistente respecto al fomento económico.
2. Mejorar las estrategias de coordinación y comunicación con los prestadores de servicios turísticos.
3. Elaborar mecanismos que regulen la promoción e información turísticas del municipio.
4. Crear mejores servicios de infraestructura básica.
5. Desarrollar un programa integral de capacitación para el personal de los prestadores de servicios turísticos.
6. acuerdos con el sector público y privado para obtener inversiones que detonen empleo y turismo en el municipio.
7. Establecer una coordinación entre los tres ámbitos de gobierno federal, estatal y municipal para obtener mejores resultados respecto al fomento turístico.
8. Diseñar una metodología que permita identificar, cuantificar y monitorear la oferta de hospedaje de los destinos turísticos de Tepetzotlán.
9. Instituir un Centro de Atención Ciudadana.
10. Adquirir un transporte turístico que permita viajar a los turistas en él y conocer la cultura e historia de Tepetzotlán.
11. Elaborar mejores estrategias para promocionar e informar al turismo.
12. Mejorar el padrón de prestadores de servicios turísticos.

2.2.3 Debilidades:

1. Pocos recursos destinados para la promoción e información turística.
2. Mínima comunicación y coordinación entre el ente gubernamental y los prestadores de servicios turísticos.
3. Poca coordinación entre los ámbitos gubernamentales federales, estatales y municipales para la detonación del desarrollo turístico.
4. No contar con un programa integral de capacitación para el personal de prestadores de servicios turísticos.
5. No contar con dispositivos normativos que normen las acciones llevadas a cabo en materia de promoción e información turística.
6. No contar con un transporte y guía para trasladar al turismo en el municipio para que conozcan la cultura e historia de Tepetzotlán.
7. Nulos convenios en donde se logre la inversión del sector público y privado para invertir en acciones turísticas y ecoturísticas con el fin de generar empleos.
8. Poca infraestructura básica en el municipio.
9. Falta de un Centro de Atención Ciudadana.

2.2.4 Amenazas:

1. Falta de recursos económicos para detonar el desarrollo económico en el municipio.
2. Falta de un programa que promueva e informe al turismo de los beneficios que ofrece el municipio de Tepetzotlán como Pueblo Mágico.
3. No contar con un padrón de prestadores de servicios turísticos.
4. Desconocimientos de la población potencial y objetivo de este tipo de programas.
5. Perder el nombramiento de Pueblo Mágico.
6. No contar con objetivos, metas, propósitos, estrategias y líneas de acción bien definidas que obstaculicen el desarrollo económico del municipio en lugar de fomentarlo.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

El Programa Presupuestario: Fomento Turístico. Proyecto: 030701010101 PROMOCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA consistente en excitar el progreso y la promoción sostenible de la acción turística de Tepetzotlán mediante la clasificación, difusión y relación de los servicios y atractivos turísticos que aumentaron las actividades de gobierno, ligando la contribución activa de los actores del sector privado, las diversas instancias del sector público con las necesidades y perspectivas de los visitantes para que estos obtuvieran una experiencia turística grandiosa de eficacia y calidez, robusteciendo el recuerdo y confianza, lo que accedió al turismo a ser una poderosa herramienta de desarrollo económico y un productor de empleos en beneficio del municipio y sus habitantes no logro su cometido como se esperaba, debido a que los prestadores de servicios turísticos como los beneficiarios consideran en su generalidad que no se sienten gobernados por la autoridad municipal debido a la falta de comunicación y coordinación entre el ente gubernamental y ellos, ya que no se escuchan sus demandas.

El desarrollo del proyecto: 030701010101 PROMOCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA, contribuye muy poco a la

afluencia de turistas al municipio, ya que la mayoría de los prestadores de servicios turísticos considera que la visita de turistas al municipio es resultado de la difusión que realizan los visitantes a través de sus redes sociales o los habitantes de Tepetzotlán con sus familiares, pero no por las estrategias que la autoridad municipal implementa.

La estrategia que emplea el ente gubernamental para cumplir el objetivo de incrementar el turismo a través de la permanencia de pueblo mágico y servicios turísticos atractivos en las redes sociales facebook, twitter e instgram son adecuados para promover e informar al turismo sobre los servicios que prestan los prestadores de servidores turísticos ya que este tipo de medios tienen las ventajas de producir contenidos en internet, tener una adecuada opción para hacer publicidad, identificar mejor las necesidades y los intereses de personas y empresas, son muy útiles para encontrar y saber sobre cosas que deseas buscar, hay interacción sin problemas de espacio y tiempo y facilita el intercambio de información entre los usuarios, sin embargo no funcionan como deberían, ya que la mayoría de las veces no se puede acaezar a estas en un 70% por lo que los vuelve ineficaces y obsoletos para cumplir con el fin último.

Los medios de difusión impresos como: (mapa, folletos dípticos, trípticos, entre otros, que utiliza el ente gubernamental para promocionar e informar a los turistas que son pagados y elaborados en su mayoría por los prestadores de servicios turísticos y diseñados a propuesta de estos, deben tener el reconocimiento de su aportación, así como ser publicados en las redes sociales y distribuidos en todos los eventos o actividades que lleve a cabo la autoridad gubernamental fuera del municipio, además de que debe crearse una política incluyente.

Los beneficiarios del **Programa Presupuestario: Fomento Turístico. Proyecto: 030701010101 PROMOCIÓN E INFORMACIÓN TURISTICA** manifiestan hacer su propia difusión y que desconocen la que lleva a cabo la autoridad municipal, ya que esta no les haga de su conocimiento de la realización de este tipo de acciones y los resultados que se alcanzan.

La mayoría de los promocionales que se emplean para promover e informar a turistas les hace falta la leyenda de Pueblo Mágico que le da identidad del municipio, motivo por lo que toda debe contenerla y se debe dar cumplimiento a la normatividad respecto de ese nombramiento para no perder su registro.

Falta promoción de la plaza de las artesanías que alberga a aproximadamente 109 prestadores de servicios turísticos, misma que debe alojar también a los puestos semifijos que se ubican en la plaza cívica del municipio actualmente con permiso del ente gubernamental, para que cumpla con la función para la cual fue creada y se detone el desarrollo económico en ella.

Los foros y ferias a las que asisten autoridades del ente gubernamental de manera coordinada con organizaciones e instituciones públicas y privadas para promocionar e informar a los turistas de los servicios públicos que ofrece el municipio, deben incrementarse para detonar el desarrollo turístico, invitando a los prestadores de servicios públicos Tepetzotlán para que coloquen stands en ellos ofreciendo sus productos y no solo distribuyendo promocionales de ellos.

Hace falta instalar un Centro de Atención Turística en el municipio de Tepetzotlán, en donde se promocióne e informe a los visitantes y turistas sobre los beneficios que se ofrecen en el municipio.

Es necesario la coordinación con la autoridad federal y estatal para detonar el desarrollo económico de Tepetzotlán empleando los espacios que estos tienen en radio, televisión y prensa para la promoción e información turística.

El padrón de prestadores de servicios turísticos entrevistados debe actualizarse de forma permanente para que contenga todos los giros existentes en el municipio y ponerlo en las páginas del municipio de facebook, twitter e instgram, con una funcionalidad adecuada, así como trivago, hoteles.com, bets day, booking y expedia.

La autoridad gubernamental debe hacer del conocimiento de los prestadores de servicios turísticos de los apoyos que en materia de promoción e información turística puede otorgarles para que ellos lo soliciten por escrito y de mayor resultado.

La autoridad municipal debe aumentar la infraestructura básica como iluminación, además de adquirir un transporte que puedan emplearse por los turistas para llevar a cabo recorridos por el municipio para conocer sus servicios turísticos con un guía que les narre sobre la cultura e historia del municipio.

Hacen falta acuerdos o convenios firmados entre el ente gubernamental y el sector público y privado para que inviertan recursos económicos en proyectos ecoturísticos que generen empleos y derrama económica.

Se debe promover más los aspectos culturales e históricos del municipio, ya que no se hace.

Hace mucha falta el desarrollo de un programa integral de capacitación del personal de los prestadores de servicios turísticos como de cooperativas ecoturísticas de acuerdo con necesidades y características de un tipo de destino elegido y que pueda ser transferido e implementado en sitios con características similares a las del tipo mencionado, debido a que en años anteriores se realizaban y actualmente ya no.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1. Elaborar un diagnóstico más específico de este tipo de programas para obtener mejores resultados.
2. Establecer una coordinación y comunicación estrecha entre el ente gubernamental y los prestadores de servicios turísticos.
3. Implementar un programa integral de capacitación para el personal de los prestadores de servicios turísticos.
4. Diseñar reglas, lineamientos, reglamentos o criterios para normar los procesos procedimientos para realizar la promoción e información turística.
5. Establecer convenios o acuerdos con el sector público y privado no sólo para difundir el turismo, sino para que inviertan en acciones turísticas y ecoturísticas con el objeto de generar empleo en el municipio y detonar más

turismo.	
6. Efectuar una mayor coordinación entre los tres ámbitos de gobierno federal, estatal y municipal para lograr mejores resultados en materia turística.	
7. Confeccionar una metodología que permita identificar, cuantificar y monitorear la oferta de hospedaje de los destinos turísticos de Tepetzotlán.	
8. Crear un Centro de Atención Ciudadana.	
9. Adquirir un trasporte turístico con guía para el uso de visitantes y turistas del municipio.	
10. Mejorar la infraestructura básica, entre otras la iluminación en el municipio.	
11. Implementar mejores estrategias de promoción e información turística.	
12. Cumplir en todo momento con la normatividad de "Pueblo Mágico".	
13. Destinar más destinos económicos para este tipo de proyectos para lograr mejores resultados en la promoción e información turística.	
14. Detonar un programa consistente que mejore el servicio de la plaza de las artesanías.	
15. Mantener actualizado, en base de datos y publicado en redes sociales el padrón de prestadores de servidores turísticos.	
4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA	
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Miguel Ángel Millán	
4.2 Cargo: Consultor, Investigador y Metodólogo	
4.3 Institución a la que pertenece:	
4.4 Principales colaboradores: Miriam Ruiz	
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: proyectosenhaciendapublica@gmail.com	
4.6 Teléfono (con clave lada): 7224869197	
5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Programa Presupuestario: Fomento Turístico. Proyecto: 030701010101 PROMOCIÓN E INFORMACIÓN TURISTICA	
5.2 Siglas: PEIT	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Gobierno Municipal	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Gobierno Municipal	
Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo ___	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
Federal ___ Estatal ___ Local <input checked="" type="checkbox"/>	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	
Dirección de Desarrollo y Fomento Económico	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
teléfono extensiones	
Nombre: Lic. Mariano Barragán Villa	Unidad administrativa: Dirección de Desarrollo y Fomento Económico
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
6.1 Tipo de contratación:	

6.1.1 Adjudicación Directa <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.2 Invitación a tres <input type="checkbox"/> 6.1.3 Licitación Pública Nacional <input type="checkbox"/>
6.1.4 Licitación Pública Internacional <input type="checkbox"/> 6.1.5 Otro: (Señalar) <input type="checkbox"/>
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Director de Administración y Finanzas
6.3 Costo total de la evaluación: \$
6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos Municipales
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN
7.1 Difusión en internet de la evaluación: www.tepotzotlán.gob.mx
7.2 Difusión en internet de la ficha técnica de los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación de los Lineamientos para la homologación y estandarización de las evaluaciones de los entes públicos.