



**Nombre del profesor: Eduardo Ángel
CRUZ**

Nombre del trabajo: tesis grupal

Materia: seminario de tesis

8 cuatrimestre

Licenciatura: Turismo

Comitán de Domínguez Chiapas a 10 de febrero de 202

La calidad de los servicios turísticos en Comitán de Domínguez

Delimitación espacial	Delimitación temporal
Comitán de Domínguez, Chiapas , México	Periodo 2019-2020

Problemática

De acuerdo a las estadísticas emitidas por la SECTUR Chiapas; la ciudad de Comitán de Domínguez entra en la categoría de pueblo mágico y está posicionada dentro de los cinco principales destinos turísticos del Estado de Chiapas; existe una deficiencia que afecta la calidad en la prestación en servicios turísticos dirigidos a los turistas en los periodos vacacionales; evidenciando la poca voluntad creativa para el impulso del programa “Pueblos Mágicos” que estipula los lineamientos establecidos.

ESPAÑOL	INGLES	FRANCÉS
Acceso al texto	Access to the text	Acces au texte
Conocimiento disponible	Available knowledge	Connaissances disponibles
Relacion con el texto	Related text	Relation avec le text
Contenido apropiado	Appropriate content	Contenu appropie
Aprovechar el contenido	Take advantage of content	Profiter du contenu
Innovación tecnológica	Technological innovation	Innovation technologique

La utilidad del internet	Internet utility	L'utilite d'internet
Artículos de prensa	Press articles	Articles de vetement
Índice de publicaciones	Publication index	Inindex des publications
Manuales de información	Information manuals	Manuels d'information
Documentación audiovisual	Audiovisual documentation	Documentación specialisee
Compendios de reseñas	Review compendia	Revoir les recueils
Artículos especializados	Specialized articules	Articles specialises
Sitios web	Web sities	Sities internet
difusión	difusión	La diffusion

Estado de arte

La repercusión del turismo en la identidad cultural de los Pueblos Mágicos de Chiapas. (2019). Up.edu.mx. <https://revistas.up.edu.mx/ESDAI/article/view/2083>

El Programa Pueblos Mágicos (PPM) valora la identidad cultural y es de los más exitosos de México. Chiapas cuenta con cuatro PM: San Cristóbal de Las Casas, Chiapa de Corzo, Comitán y Palenque, Son los principales destinos para el turismo en la entidad y son fomentados por el empresariado y gobierno. Es valioso conocer, desde la percepción de sus habitantes, cuál ha sido la repercusión del turismo en su identidad cultural. Se realizó un estudio a los pobladores de la ciudad de Comitán de Domínguez; donde se analizaron los impactos sobre preservación de la

cultura, valoración del patrimonio, sentido de pertenencia, respeto y beneficios socioeconómicos; y en las modificaciones en la cultura, pérdida de identidad y migración.

-Fernando, L., López, Z., & Cordero, R. (n.d.). Comitán de Domínguez, Chiapas Del eclecticismo cultural a una oferta turística diversificada. Retrieved February 13, 2021, from <https://cidur.org/wp-content/uploads/2018/12/12.-Comitan-de-DominguezChiapas.pdf>

Este capítulo tiene como objetivo analizar la manera en que se configura la actividad turística en Comitán de Domínguez, así como la cultura en tanto resultado de una mezcla de pueblos y tradiciones con un pasado ecléctico en su devenir a través de los siglos. Lo anterior se ve reflejado en la vida cotidiana, las dinámicas sociales, el territorio y el paisaje. Dichos elementos integran la magia del lugar. Se analizaron también la dinámica de la actividad turística, la designación como pueblo mágico y la forma en que la ciudad se está proyectando como polo de desarrollo turístico regional. De tal forma que las dinámicas socio-territoriales, económicas, culturales, políticas y ambientales tienen un alcance y consenso entre varios municipios, los cuales deben trabajar en la definición de políticas públicas con el concurso de población, gobierno y empresas.

María, A. (2015). Turismo en Chiapas: Estrategias, luces y oscuridades. *Unr.edu.ar*.

<https://doi.org/1851-992X>

Objetivo: Este texto presenta las estrategias discursivas oficiales del turismo en Chiapas en general. En particular, describe los patrimonios culturales y las realidades sociales de tres localidades turísticas chiapanecas: Comitán de Domínguez, Chiapa de Corzo y San Cristóbal de las Casas. El discurso político da cifras y promete éxitos. El discurso emocional promocional subraya los valores culturales y oculta las problemáticas sociales, además de obviar los sentires y necesidades de la población. El turismo trae beneficios y perjuicios, no garantiza el desarrollo, y a veces distorsiona lo que valora.

Humberto Trujillo, Jorge

¿CÓMO GESTIONAR UN DESTINO TURÍSTICO EMERGENTE Y VIVIR PARA
CONTARLO? CONSTRUCCIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMPETITIVA A PARTIR DE
LA COMPLEJIDAD TERRITORIAL DE UNA CIUDAD CAPITAL: EL CASO DE TUXTLA
GUTIÉRREZ

Turismo y Sociedad, vol. 9, 2008, pp. 156-169

Universidad Externado de Colombia

Bogotá, Colombia

En este sentido, el presente informe es el resultado preliminar de un ejercicio dialéctico que ha combinado estudios de posgrado en alta gestión de destinos turísticos y la experiencia de dirigir la oficina de turismo durante 18 meses.

Borda, E. (2003). “Hacia el turismo de la sociedad de ensueño: nuevas necesidades de mercado” Conferencia UOC, Barcelona. Centro de Estudios Sociales y Opinión Pública (2017). Programa de Pueblos Mágicos: valorización turística de la cultura. Documento de trabajo No. 249, 20. Obtenido de: [http://www5.diputados.gob.mx/index.php/camara/Centros-de-Estudio/CESOP/Estudios-e-Investigaciones/Documentos-de-Trabajo/\(offset\)/60](http://www5.diputados.gob.mx/index.php/camara/Centros-de-Estudio/CESOP/Estudios-e-Investigaciones/Documentos-de-Trabajo/(offset)/60)

Centro de Investigación y Estudios Turísticos del Tecnológico de Monterrey. (CIETec). (2012). Índice de Competitividad Turística de los Estados Mexicanos Primera edición. México: CIETec. Disponible en: <https://bit.ly/2TxFri6>

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA). (2010). “Atlas de infraestructura y patrimonio cultural de México”. Obtenido de: <http://sic.gob.mx/atlas2010/fo/ATLAS-1a-parte.pdf>

Justificación

Hoy en día, el turismo es una actividad que ha evolucionado conforme a la propia sociedad en donde los turistas buscan nuevas experiencias y vivencias que hagan que tengan ganas de volver a regresar. uno de los principales factores que determina un lugar turístico es la calidad en los servicios turísticos, la accesibilidad del lugar y el nivel de satisfacción de los turistas fomentado el turismo cultural y el turismo slow. En este trabajo tiene como propósito generar ideas que ayuden a la ciudad de Comitán para mantenerse como destino turístico mediante un plan estratégico que ayude a mejorar la calidad de los servicios turísticos y en la optimización del desempeño laboral en los prestadores de servicios, conservando así las fuentes económicas y a la vez generar nuevas alternativas de empleo en la ciudad antes mencionada

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuáles son los factores que limitan la calidad del servicio turístico?
2. ¿Cuáles fueron los niveles de ingresos y egresos en el periodo vacacional en Comitán en el periodo 2019-2020?
3. ¿Cuáles fueron los niveles de satisfacción acorde a las expectativas del servicio brindado a los turistas domésticos e internacionales que visitaron la ciudad de Comitán de Domínguez en el periodo 2019-2020?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los turistas frente a la oferta turística de la ciudad de Comitán?
5. ¿Qué recomendaciones darían los turistas hacia los servicios turísticos brindados en la ciudad de Comitán?

Hipótesis

Existe un nivel de insatisfacción de los turistas hacia a la calidad de los servicios turísticos en la ciudad de Comitán de Domínguez.

Objetivos generales: Determinar la calidad de los servicios turísticos aplicados hacia los turistas que visitan la ciudad de Comitán en el periodo 2019-2020.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar los elementos que influyen en la calidad y manejo de los servicios turísticos en Comitán.
- Determinar las limitaciones externas e internas que afectan las actividades turísticas en la ciudad de Comitán.

- identificar qué mejoras en los servicios turísticos son factibles de aplicarse para la mejora de los mismos respecto a la apreciación de turistas y excursionistas.

Metodología

El método utilizado en el presente estudio será cuantitativo, porque se obtendrá información numérica a través de actividades de recolección estadísticas y se analizará a través de la estadística descriptiva.

Definición de variables

calidad: La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

servicio: Como servicio denominamos, en líneas generales, la condición de servir, es decir, de dar o prestar apoyo o asistencia a alguien valiéndonos de un conjunto de medios materiales o inmateriales. La palabra, como tal, proviene del latín *servitium*. Asimismo, como servicio también se conoce el favor que se hace a alguien, o el mérito que una persona adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona.

servicio turístico: Los Servicios Turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos. Según la OEA (1980), los Servicios Turísticos, se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos.

Los Servicios Turísticos incluyen su producción, distribución, comercialización, venta y prestación y se refieren a los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico, que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante el disfrute del mismo a través de empresas intermediarias de transporte, alojamiento, organizadoras de eventos y actividades recreativas, etc.

