

Propuestas de experiencias turísticas en el municipio de Zapotitlán Salinas, Puebla

Melissa Antonio Jiménez

Maestranda en Gestión de la Industria de la Hospitalidad,
Universidad del Valle de Puebla
melissa.anji@gmail.com

Licenciada en Administración turística, Maestranda en Gestión de la Industria de la Hospitalidad;
Coordinadora académica de la Licenciatura en Administración y Gestión Turística.

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar algunos elementos necesarios para realizar propuestas de experiencias turísticas en el municipio de Zapotitlán Salinas, ubicado dentro del polígono del Área Natural Protegida de la Reserva de la Biósfera Tehuacán-Cuicatlán. Para llevar a cabo esta investigación, se aplicó un instrumento de cuatro preguntas a una muestra de 70 alumnos de la Licenciatura en Administración y Gestión Turística, de la Universidad del Valle de Puebla.

A partir de los resultados, se logró priorizar los gustos y las preferencias en experiencias turísticas de jóvenes con edades que van de los 18 a los 22 años. Del análisis de datos, se obtuvo la propuesta de dos tipos de experiencias turísticas: una histórica-cultural y otra ecoturística. Asimismo, se consideraron algunos elementos que la investigación mostró como indispensables para hacer más placenteras sus vivencias en el futuro cercano, como mercado objetivo.

Palabras clave

Reserva de la Biósfera Tehuacán-Cuicatlán, turismo de experiencias, jóvenes, experiencia turística.

Introducción

En los últimos años el turismo se ha consolidado como un motor de crecimiento de las sociedades; hoy en día es considerado como una importante actividad a nivel mundial, “que proporciona 284 millones de empleos y genera el 9.8% del PIB mundial” (World Travel & Tourism Council, 2017). El caso de México no ha sido la excepción; en el año 2018, la Secretaría de Turismo (SECTUR) dio a conocer el documento *Panorama OMT del Turismo Internacional 2018*, en el cual se informó que México pasó del octavo lugar en 2016, con 35.1 millones de turistas internacionales, al sexto lugar, con 39.3 millones, en 2017. Este ascenso está

cimentado en tres aspectos importantes: en la gran riqueza cultural y tradicional que alberga el país, en el arduo trabajo para el posicionamiento de la marca México en el mundo y en la diversificación de productos turísticos en los principales destinos.

Estos vitales atractivos dan soporte a la oferta turística del país; sin embargo, para saber realmente cuáles atrapan a los viajeros, es necesario llevar a cabo un análisis de viabilidad que permita identificar las regiones que tengan potencial como productos turísticos. El concepto de viabilidad desde el punto de vista

empresarial es definido como “la posibilidad de que un proyecto o negocio pueda progresar, garantizando a largo plazo su rentabilidad económica” (García, 2016). Al hacer el traslado de este concepto a una perspectiva turística, se conceptualiza a la viabilidad turística como la posibilidad de que un destino pueda desarrollarse al garantizar su rentabilidad de forma sustentable en los ámbitos sociales, económicos y ambientales. El diagnóstico de viabilidad sólo es uno de los pasos iniciales para un proceso de planificación turística, el cual, culmina con la creación de un producto turístico.

Por otra parte, el reciente surgimiento del turismo de experiencias, implica una evolución del producto turístico, esto con base en los cambios en gustos y necesidades actuales de los turistas, los cuales han ido evolucionado a un punto en el que se busca el involucramiento con el destino que se visita, con sus habitantes, manifestaciones y formas de vida, con las que mezclan sentimientos y transmiten emociones.

Uno de los destinos con un número considerable de visitas es Puebla. Este estado cuenta con regiones inmensamente ricas en cultura, tradición y naturaleza; el municipio de Zapotitlán Salinas es un ejemplo claro.

Marco Teórico

En este apartado se hará una revisión breve de la evolución del turismo, su conceptualización, su aprecio como actividad económica y el contexto en que se ubica la propuesta de esta investigación.

Evolución del turismo

El turismo es una actividad que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo. Su origen se remonta a la Edad Antigua en los años 3000 a.C. con sucesos como la creación de la mo-

neda y por tanto el comercio; los griegos en el año 1775 a.C., motivaron el desplazamiento y la prestación de servicios de alimentación y alojamiento, tanto de participantes como de espectadores por los Juegos Olímpicos. Los romanos también hacían turismo; en el 753 a.C. visitaban templos y santuarios, además de baños termales para la relajación y curación. Estos últimos, incluso enviaron a sus arquitectos y artesanos a viajar para conocer nuevos diseños para la construcción de palacios y tumbas. (Guerrero González & Ramos Mendoza, 2017)

Durante la Edad Media -477 a 1453 d. C.-, los desplazamientos se suscitaron principalmente por temas religiosos, dentro de la cuales destacan las Cruzadas; asimismo, se creó la primera Guía de viajero y en 1282, surgió el primer gremio de posaderos, naciendo de esta forma, el hospedaje como un negocio. (Guerrero González & Ramos Mendoza, 2017)

En la Edad Moderna, de 1454 a 1789, surge la hotelería como tal; se dan los primeros viajes de los jóvenes aristócratas en el Grand Tour, lo que les permitía viajar y conocer nuevas formas de organización. (Guerrero González & Ramos Mendoza, 2017)

En la Edad Contemporánea, a partir de la Revolución Industrial y después de la Segunda Guerra Mundial, la generación denominada de los *baby boomers*, adultos nacidos entre 1946 y 1964, que disfrutaron de viajes por el mundo, detonó muchos viajes en la década de los ochenta. (Guerrero González & Ramos Mendoza, 2017)

Perspectivas sobre el Turismo

A través del análisis de la evolución del turismo en el tiempo, se puede destacar que la palabra clave en todo momento es el desplazamiento de un lugar a otro, tal y como lo define Oscar

De la Torre (2004) en su libro *El Turismo: Fenómeno Social*:

“El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.” (p. 74).

En el proceso evolutivo del turismo, diversos factores motivaron el desplazamiento, entre los que se encuentra el comercio, la religión, el bienestar; de ahí que la Organización Mundial del Turismo (OMT), lo define como “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos” (2001, párr. 2).

Las actividades que se llevan a cabo en los diferentes lugares tienen una característica específica en cuanto al tiempo de estancia, tal como lo define la Secretaría de Turismo (SECTUR, s. f.), estos son “por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado” (párr. 100).

El lugar en donde se desarrollan las actividades turísticas se conoce como destino turístico el cual es el “espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernóctar” (World Tourism Organization, 2019, p. 14), además este debe tener una oferta estructurada de atractivos, recursos y empresas que brinden servicios orientados a la satisfacción del turista (Alvarez, 2010).

El turismo como actividad económica.

El turismo es una actividad económica ubicada en el sector terciario de la economía y es considerada una actividad económica de primer orden en muchos países, puesto que genera beneficios tales como empleos, mejora de la infraestructura, diversificación de las actividades económicas y mejora de la calidad de vida de los destinos y las comunidades receptoras (Socialhizo, s. f.).

A partir de la actividad turística muchos destinos han crecido y mejorado las condiciones de vida de sus habitantes, eso con base en la gran riqueza de atractivos naturales y culturales que poseen, los cuales, al ser analizados y tipificados a partir de su potencial, llevan a los seres humanos a la generación de productos, que dan por resultado rutas turísticas que contribuyen a la dinamización de la economía de las regiones (Gambarota & Lorda, 2017).

Un producto turístico es el conjunto de elementos materiales e inmateriales, como recursos naturales y culturales, los cuales son considerados atractivos o de interés para los turistas, además de infraestructura y servicios, los cuales, al integrarse de forma homogénea generan algo tangible para quien lo consume. Cabe destacar que este producto se ayuda de herramientas de marketing para su promoción y comercialización (World Tourism Organization, 2019). En otras palabras, un producto turístico es el conjunto de servicios turísticos ofertados en un destino turístico; también considera atractivos actividades, accesibilidad, infraestructura, oferta y demanda, en fin, todos los elementos del sistema turístico.

Sin embargo, un producto turístico deja de lado sensaciones que permitan al turista vivir emociones únicas e irrepetibles, las cuales solo puedan ser disfrutadas en un momento y lugar específico. Es de ahí que surge como una tendencia el diseño de experiencias turísticas,

las cuales “deben ser propuestas para sentir emociones. La clave reside en diseñar vivencias irrepetibles que nos alejen de lo cotidiano y crear así recuerdos memorables” (Olmos, s. f.), combinando la riqueza cultural y natural, de los destinos turísticos. De ahí que sea importante en la actualidad, la generación de experiencias que impacten en la vida de los turistas a través de elementos memorables.

México ocupa el cuarto lugar en mega-diversidad del mundo; esta característica se debe a su posición geográfica, variedad de climas y compleja orografía. (Jiménez et al, 2014). Actualmente México cuenta con 182 Áreas Naturales Protegidas (ANPs) divididas en siete categorías diferentes (Biodiversidad Mexicana, s. f.): Reservas de la biosfera, Parques Nacionales, Monumentos Naturales, Áreas de protección de recursos naturales, Áreas de protección de fauna y flora y Santuarios, las cuales albergan 908,395.20 km² de áreas protegidas por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP, 2019).

La Reserva de la Biósfera Tehuacán-Cuicatlán (RBTC) es una de las 182 ANPs de México; se encuentra ubicada entre los estados de Puebla y Oaxaca. Abarca 20 municipios del estado de Puebla y 31 de Oaxaca, cuenta con una gran diversidad en flora y fauna, así como riqueza cultural debido a su importancia histórica por asentamientos prehispánicos y vestigios hallados a lo largo de su extensión territorial. Fue decretada Reserva de la biosfera en 1998, Reserva de la Biosfera MAB en 2012 y Bien mixto Patrimonio Mundial de la Humanidad en 2018 (CONANP, 2019).

Zapotitlán Salinas

Uno de los 20 municipios del estado de Puebla que se encuentra dentro de la RBTC, es Zapotitlán Salinas, municipio ubicado en la región de Tehuacán – Sierra Negra, y uno de los 65 municipios de vocación turística del estado de Puebla (INAFED, s. f.).

Zapotitlán Salinas se encuentra ubicado a escasos 40 minutos de Tehuacán, el principal municipio dentro de esta ANP en territorio poblano. Está localizado en la zona núcleo de la RBTC, al contar con una gran cantidad de atractivos naturales y culturales, dentro de los cuales destacan: el bosque de cactáceas, el jardín botánico Helia Bravo Hollis, canteras de ónix, salinas prehispánicas, así como fósiles marinos e impresiones de huellas de dinosaurios en paredes de rocas, lo cual, sin duda hace un lugar idóneo para el desarrollo de la actividad turística de bajo impacto, esto último, por encontrarse dentro de un ANP. (SEMARNAT-CONANP, 2013).

Actualmente en Zapotitlán Salinas se ofertan servicios turísticos, que permiten mostrar una pequeña parte de la riqueza de este destino; incluso, se ha tratado de generar productos turísticos a partir de la integración de los prestadores de servicios locales, por ejemplo, la Ruta de las Huellas Históricas, desarrollada en 2013 por la Secretaría de Turismo del estado de Puebla y la cual no obtuvo el impacto esperado, pues la finalidad del recorrido era visitar lo más posible de la región, pero sin involucrar al turista del todo con el destino y por tanto no cubrir en su totalidad las expectativas.

Es por ello, que derivado de varios intentos por la creación de productos turísticos, los cuales llegan a perder el sentido por la monotonía de los mismos, se sugiere emplear el concepto evolucionado, siendo este el de experiencia turística, el cual implica un involucramiento con el destino, con sus habitantes, manifestaciones y formas de vida que mezclan sentimientos y transmiten emociones, transformando así la actividad turística y encontrando en Zapotitlán Salinas el lugar ideal para el desarrollo de estas experiencias.

Método

Bajo un diseño no experimental cuantitativo, transeccional, exploratorio se indaga la infor-

mación necesaria para identificar los principales gustos y las preferencias de los futuros turistas.

El Universo o población elegida son los 150 estudiantes de la Licenciatura en Administración y Gestión Turística de la Universidad del Valle de Puebla. La muestra son 70 alumnos.

La técnica ocupada para recoger y analizar los datos es la encuesta. El instrumento utilizado es el cuestionario diseñado con cuatro preguntas: La uno, requiere de una respuesta dicotómica; las tres preguntas que siguen, requieren que el encuestado marque su selección de acuerdo a la relevancia por él considerada, siendo cinco la de mayor relevancia y uno la de menor relevancia (Tabla 1).

Tabla 1. Cuestionario

Preguntas	Preguntas
<p>¿Sabes qué es una experiencia turística?</p>	<p>En orden de prioridad, ¿qué actividad prefieres realizar durante periodo de vacaciones?</p> <p><input type="radio"/> Talleres artesanales</p> <p><input type="radio"/> Talleres gastronómicos</p> <p><input type="radio"/> Actividades de ecoturismo</p> <p><input type="radio"/> Visita a sitios históricos</p> <p><input type="radio"/> Visita a sitios culturales (iglesias, museos, ruinas)</p>
<p>¿Qué nivel de importancia le das a cada valor presentado a continuación?</p> <p><input type="radio"/> Lugar para tomar una buena foto</p> <p><input type="radio"/> Contacto con las comunidades</p> <p><input type="radio"/> Souvenirs</p> <p><input type="radio"/> Acompañamiento de un guía</p> <p><input type="radio"/> Conexión a internet / wifi</p>	<p>¿Qué tan dispuesto estarías a probar alguna de las siguientes experiencias?</p> <p><input type="radio"/> Comer insectos y frutos exóticos</p> <p><input type="radio"/> Realizar tu propio souvenir</p> <p><input type="radio"/> Acampar en el bosque</p> <p><input type="radio"/> Realizar recorridos en bicicleta</p> <p><input type="radio"/> Ver huellas de dinosaurio</p>

Fuente: Elaboración propia.

Se emplean gráficas para hacer la representación de resultados de la exploración, agregando la interpretación que corresponde.

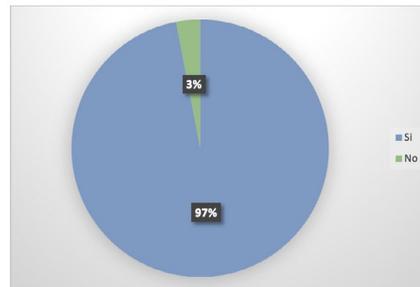
En la aplicación online de gestión de proyectos (SINNAPS, 2018) se menciona que la finalidad de la investigación cuantitativa es responder a preguntas específicas; en el ámbito empresarial, ayuda a tomar decisiones asertivas, pues cuenta con elementos numéricos o datos que permiten analizar la situación y actuar con base en ellos.

Resultados

De acuerdo con la información obtenida, derivada de la recolección de datos, se tienen los resultados que siguen:

El 97% de los alumnos respondieron que sí saben qué es una experiencia turística, razón por la cual no hubo impedimento para continuar con la investigación (Gráfica 1).

Gráfica 1. Resultado de la pregunta ¿Sabes qué es una experiencia turística?

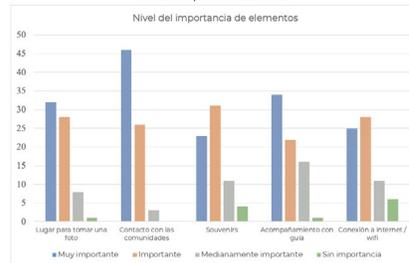


En relación a la pregunta sobre el nivel de importancia que le dan a cada valor presentado, los alumnos señalaron como más relevantes, durante su viaje a Zapotitlán Salinas, Puebla, los que siguen:

- 1) El contacto con las comunidades
- 2) Contar con un guía que los acompañe durante su recorrido
- 3) Identificar un lugar para tomarse una buena fotografía.

Contrario a lo que se podría pensar, en los últimos lugares se encontraron: contar con señal de internet o wifi y *souvenirs* (Gráfica 2).

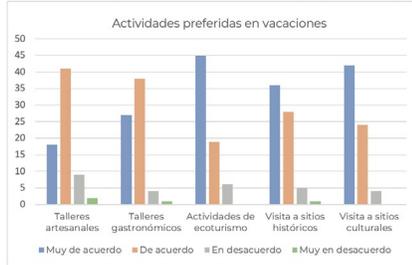
Gráfica 2. Nivel de importancia de elementos a considerar para el diseño de una experiencia turística.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al tipo de actividades que los alumnos prefieren realizar durante sus vacaciones, se encuentran en primer lugar las ecoturísticas; en segundo lugar, la visita a sitios culturales como museos, iglesias, ruinas y en tercer lugar la visita a sitios históricos, quedando los talleres gastronómicos y artesanales en cuarto y quinto sitio respectivamente (Gráfica 3).

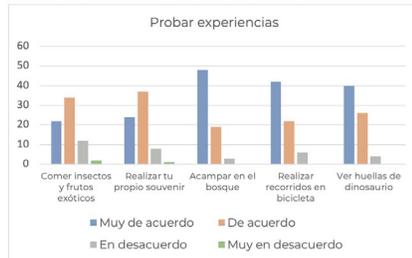
Gráfica 3. Actividades preferidas por los jóvenes en vacaciones.



Fuente. Elaboración propia.

A la pregunta, ¿qué tan dispuesto estarías a probar alguna de las siguientes experiencias?, las respuestas, en orden de importancia son las que siguen: acampar en un bosque, realizar recorridos en bicicleta, ver huellas de dinosaurio, realizar tu propio souvenir y probar insectos y frutos exóticos. (Gráfica 4).

Gráfica 4. Disposición para probar experiencias turísticas.



Fuente. Elaboración propia.

Con estos resultados se logra determinar las propuestas más adecuada para impulsar el desarrollo del turismo en el municipio de Zapotitlán Salinas, definiendo las temáticas y prioridades para la realización de las experiencias turísticas.

Discusión

Es importante mencionar que la gran mayoría de los alumnos encuestados identificaron el término *experiencia turística* con memorias y vivencias que una persona ha adquirido a través de los sentidos. No debe perderse de vista que el proceso para gestionar proyectos turísticos, es decir, para llevar adelante una iniciativa que convierta las actividades en experiencias, puede tomar dos o tres años, de manera que los jóvenes en edad de los encuestados, en el futuro cercano serán el mercado objetivo, independientes económicamente y con la capacidad para tomar una decisión de viaje.

Determinar la importancia de algunos de los aspectos elementales en una experiencia turística sirvió como base para diseñar actividades que involucrarán a las personas del poblado; algunas de estas propuestas son: crear talleres gastronómicos y artesanales, visitar a la comunidad, realizar actividades diarias -turismo rural-, entre otros. Es importante también la guía de un acompañante turístico local, para orientar a los visitantes y brindarles información detallada sobre los atractivos naturales e históricos del lugar. Debe contemplarse la capacitación del guía local para que sea él quien brinde el servicio y así el viajero no sólo conozca adecuadamente la zona, sino que sienta mayor confianza.

No hay que olvidar la pertinencia de identificar los espacios apropiados para tomarse fotografías, ya que uno de los factores que determinan un viaje o una visita en este tiempo, es la captura de un escenario sobresaliente. Asimismo, para proyectar las experiencias turísticas, no deben ignorarse las visitas a los sitios culturales e históricos más representativos del destino y las actividades ecoturísticas -campamento, ciclismo de montaña, senderismo, así como la observación de flora y fauna, de los ecosistemas, de la geología, de los fósiles y las huellas de dinosaurios- porque las condiciones

que ofrece son idóneas para el desarrollo de éstas, lo que permitiría aprovechar al máximo el potencial del municipio de Zapotitlán Salinas, Puebla.

Con los elementos mencionados, pueden generarse propuestas de experiencias turísticas que atraigan mayor afluencia en beneficio de las comunidades receptoras.

Conclusión

Derivado de la investigación, es pertinente proponer por lo menos dos tipos de experiencias turísticas para el conveniente diseño turístico de la localidad. Las propuestas de experiencia son:

1. Experiencia histórica-cultural.

Esta experiencia deberá incluir la visita a sitios culturales tales como iglesias, museos, zonas arqueológicas o ruinas; visitar el sitio donde se aprecien los fósiles y huellas de dinosaurios. Estas actividades pueden promover la pernocta en alguno de los establecimientos de hospedaje que se encuentren en la zona; el tipo de hospedaje será determinado a partir del análisis del perfil del turista. Deberán ser conducidas por algún guía local que conozca los escenarios considerados imperdibles para fotografiarse.

2. Experiencia ecoturística.

Se recorrerán los destinos ecoturísticos en bicicleta; la ruta se determinará a partir de las zonas más representativas en las que se puedan llevar a cabo actividades ambientales y botánicas, como es el caso de Las salinas, lugar adecuado para que los visitantes conozcan el proceso artesanal de extracción de la sal. Estas jornadas se podrían complementar con campamentos en el bosque de cactáceas y la observación sideral. Esta experiencia deberá ser guiada por un local que sepa de zonas ideales para ser fotografiadas.

Referencias

- Alvarez, J. (2010). Destinos turísticos: Definición, función, agentes, componentes y estructura. Retrieved from <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041344/1-6> Destinos Turísticos%3A Definición%2C funciones%2C agentes%2C componentes y estructura
- Biodiversidad Mexicana, B. (n.d.). Áreas protegidas en México. Recuperado de <https://www.biodiversidad.gob.mx/region/areas-prot/enmexico.html>
- CONANP. (2019). Reserva de la Biosfera Tehuacán-Cuicatlán. Retrieved from <https://www.gob.mx/conanp/documentos/reserva-de-la-biosfera-tehuacan-cuicatlan-209465>
- De la Torre, O. (2004). *El turismo: Fenómeno social*. Fondo de Cultura Económica.
- Gambarota, D. M., & Lorda, M. A. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*, 58(2), 346–359.
- García, I. (2016). Definición de viabilidad. Economía Simple. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/glosario/viabilidad>.
- Guerrero González, P. E., & Ramos Mendoza, J. R. (2017). Introducción al turismo. In *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA* (Vol. 5). <https://doi.org/10.29057/icea.v5i9.2097>
- INAFED. (s. f.). Enciclopedia de municipios. Recuperado de <http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia/EMM21puebla/municipios/21209a.html>
- Jiménez, C., Sosa, J., Cortés, P., Breceda, A., Íñiguez, L., & Ortega, A. (2014). México país megadiverso y la relevancia de las áreas naturales protegidas. *Investigación y Ciencia: De La Universidad Autónoma de Aguascalientes*, (60), 16–22.
- Olmos, N. (s. f.). ¿Qué es el turismo de experiencias? Recuperado de <https://www>

- entornoturistico.com/turismo-de-experiencias/
- OMT. (2001). Definiciones de turismo. Recuperado de Programa Nacional de Turismo 2001-2006 website: http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Eje_tematico/d_turismo.htm#_ftn2
- Secretaría de Turismo (SECTUR) (s. f.). Glosario DATATUR. Recuperado de https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx#Glosario_T
- Secretaría de Turismo. (2018). México, sexto lugar del ranking mundial en arribo de turistas internacionales, confirma OMT. Recuperado de <https://www.gob.mx/sectur/prensa/mexico-sexto-lugar-del-ranking-mundial-en-arribo-de-turistas-internacionales-confirma-omt>.
- SEMARNAT-CONANP. (2013). *Reserva de la Biosfera Tehuacán-Cuicatlán*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- SINNAPS, Aplicación online de gestión de proyectos. (2018). Características del método cuantitativo. Recuperado de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodo-cuantitativo>.
- World Travel & Tourism Council. (2017). Bienvenido. Recuperado de <https://sp.wttc.org/>.
- Socialhizo. (s. f.). Sector terciario de la economía: Turismo, educación y comunicaciones. Recuperado de <https://www.socialhizo.com/economia/sector-terciario-de-la-economia-turismo-educacion-y-comunicaciones>
- World Tourism Organization. (2019). UNWTO Tourism Definitions. *In World Tourism Organization*. Recuperado de <https://doi.org/10.18111/9789284420858>