

# UTOPIA Y REALIDAD DE TURISMO MUNICIPAL EN EL ESTADO DE NAYARIT

Utopia and reality of municipal tourism in the state of Nayarit

*Dr. Julio Alonso Iglesias (autor correspondencia)<sup>1</sup> y Lic. Coral Abisenia Carlos Ulloa<sup>2</sup>*

---

Fecha de recepción: 22 de octubre de 2022

Fecha de aceptación: 03 de marzo 2023

---

## RESUMEN

Esta investigación busca analizar cuál es la realidad turística del estado de Nayarit y de cada uno de los municipios que lo conforman y a su vez se quiere conocer si el turismo municipal se practica de forma correcta en el estado. El objetivo principal es conocer el estado actual de la actividad turística en los municipios más importantes de dicho estado para desarrollar turismo municipal. Se realizó una investigación minuciosa donde se utilizó como metodología diversas fuentes de consulta en las que destaca el uso de la plataforma del Instituto del transparencia y acceso a la información pública del estado de Nayarit y a su vez se aplicó un cuestionario a las direcciones de turismo municipal de dicho lugar. Se procesó la información y como resultado se obtuvo que en el estado de Nayarit el de turismo municipal solo se ha desarrollado en la costa sur del estado, esto es debido a la polarización turística por parte del gobierno y los inversionistas que solo se han enfocado en desarrollar la marca Riviera Nayarit principalmente en el municipio de Bahía de Banderas y a su vez dejando de lado los demás municipios del estado. Como principales hallazgos se obtiene que en el estado de Nayarit el turismo municipal no se practica de forma correcta ya que existe una administración municipal enfocado a una cuestión óptima para el desarrollo turístico, ni un plan sobre el desarrollo real y tampoco una coordinación contra las diferentes direcciones del ayuntamiento, para lograr avances en materia de turismo; y los diversos municipios no cuenta con el personal capacitado para dirigir las direcciones de turismo ya que tiene poco conocimiento en materia de turismo para elaborar un buen plan de desarrollo de turismo municipal.

<sup>1</sup> Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones en Contaduría, México, [julalonso@uv.mx](mailto:julalonso@uv.mx), <https://orcid.org/0000-0003-3849-3923>

<sup>2</sup> Universidad Autónoma de Nayarit. México, [ulloacoral6@gmail.com](mailto:ulloacoral6@gmail.com), <https://orcid.org/0009-0006-6309-5440>

**PALABRAS CLAVE:** Turismo; Municipio; Nayarit.

## **ABSTRACT**

This research seeks to analyze what is the tourist reality of the state of Nayarit and of each of the municipalities that make it up and in turn wants to know if municipal tourism is practiced correctly in the state. The main objective is to know the current state of tourist activity in the most important municipalities of said state to develop municipal tourism. A detailed investigation was carried out where various sources of consultation were used as a methodology, in which the use of the platform of the Institute of transparency and access to public information of the state of Nayarit stands out, and in turn a questionnaire was applied to the municipal tourism addresses. of said place. The information was processed and as a result it was obtained that in the state of Nayarit, municipal tourism has only been developed on the southern coast of the state, this is due to the polarization of tourism by the government and investors who have only focused on develop the Riviera Nayarit brand mainly in the municipality of Bahía de Banderas and in turn leaving aside the other municipalities of the state. As main findings it is obtained that in the state of Nayarit municipal tourism is not practiced correctly since there is a municipal administration focused on an optimal issue for tourism development, nor a plan on real development and no coordination against the different directions of the city council, to achieve advances in the matter of tourism; and the various municipalities do not have the trained personnel to direct the tourism directorates since they have little knowledge in tourism to prepare a good municipal tourism development plan..

**KEYWORDS:** Tourism; Municipality; Nayarit

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente existen pocos estudios enfocados al sector turístico del estado de Nayarit particularmente a nivel municipal ya que es un enfoque que carece de apoyos sustanciosos para el desarrollo de la actividad turística. Para efecto de tener un punto de partida en el desarrollo turístico de los municipios Nayaritas es importante conocer el

estado que guarda en la materia cada uno de los municipios debido a que su realidad local es diferente de otros municipios y una vez contando con este diagnóstico es factible presenta propuestas concretas que beneficien a las comunidades. El objetivo principal es conocer el estado actual de la actividad turística de los municipios más importantes del estado de Nayarit para desarrollar el turismo local. La presente investigación está estructurada en: antecedentes, el turismo municipal en México actualmente, el turismo municipal en el estado Nayarit actualmente, metodología de la investigación, desarrollo de la investigación y resultados, conclusiones y fuentes de consulta.

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico (OMT, World Tourism Organization, s.f.).

## II. MARCO REFERENCIAL

Antecedentes históricos de la actividad turística en México el turismo de dicho país se divide en tres etapas importantes: La primera comenzó a finales de la segunda guerra mundial en 1945 México fue uno de los países más afectados económicamente debido a que las exportaciones disminuyeron y no había fuentes de ingresos en el país. Fue entonces cuando “Miguel Alemán Valdés es el primero en ver en el turismo una gran oportunidad para financiar la industria de la transformación. De esta manera, en el documento conocido como la Declaración Turística o Carta Turística, resalta el que el turismo nacional y extranjero serían de utilizada para desarrollar del país.” (Martinez, 1992).

En 1949 se promulga la primera ley federal de turismo. La segunda etapa comienza con la planeación de los centros turísticos 1959 – 1970 se promueve la identidad nacional en la actividad turística a su vez se construyen carreteras para poder llegar a los diversos destinos turísticos del país donde también se desarrolló la industria hotelera. En 1962 se crea el primer plan de desarrollo turístico. Y la tercera etapa es cuando comienzan a operar los

centros turísticos 1973 Esta etapa se promueve la promoción y difusión de la actividad turística en los diversos centros turísticos del país y a su vez se crean la clasificación de la industria hotelera la cual se maneja por categorías con la asignación de estrellas. Es así como nace la actividad turística en el país y el gobierno mexicano juega un papel importante en su desarrollo hasta la fecha ya que este tiene la capacidad de promover y desarrollar el crecimiento de dicha actividad también a su vez tiene la facultad de regularla.

## **II. 1 Antecedentes históricos de la actividad turística dentro del estado de Nayarit**

Dentro del estado la actividad turística detona debido a la cercanía que tiene con Puerto Vallarta unos de los principales destinos turísticos de la república mexicana, quien dio paso a conocer este bello estado, permitiendo que los inversionistas se vieran interesado en el lugar ya que era un destino potencial fue entonces cuando el hotel Four Seasons abre sus puertas en 1998 y el estado se convierte en un detonante turístico importante alrededor del mundo. Según la página de Tu experiencia nos menciona que “Es hasta 2007 que la Riviera Nayarit declara su “independencia” de Puerto Vallarta, con lo cual el conjunto de pueblos y playas nayaritas son ya vistos como un grupo unido.” (Experiencia, s.f.). Es así como nace el turismo dentro del estado de Nayarit, pero la detonación del mismo solo se concentra en la zona de Bahía de Banderas y los pueblos aledaños, es decir que la actividad turística es acaparada por la zona de la costa sur de estado provocando el fenómeno llamado polarización turística donde solo se ven beneficiados los habitantes de dicha zona.

El origen del municipio en México comienza con la llegada de España y su colonización con Cristóbal Colon quien fundo la primera ciudad del nuevo mundo el 2 de enero de 1494 dicha ciudad fue nombrada Villa de La Isabela donde actualmente se encuentra la Republica de Dinamarca. El 24 de abril de mismo año en el municipio de La Isabela, en la provincia de Puerto plata se crea el primer ayuntamiento del nuevo mundo. Todo esto inició la expansión del territorio español en América Latina logrando llegar hasta lo que hoy es el territorio mexicano con la ayuda en Hernán Cortez quien fue el fundador de primer municipio continental americano al cual nombró Villa Rica de la Veracruz, donde actualmente se encuentra el estado de Veracruz, México. Siglos después ocurre la emancipación de los

territorios colonizados y fue entonces cuando los países libres decidieron adoptar nuevas estructuras políticas en el caso de México optó por ser una república federal, todo esto dio paso a que el país decidiera la nueva organización política de su territorio estableciendo así los límites de los organismos del gobierno. En el caso de los municipios se establecieron los límites de competencia y las funciones que debe de cumplir cada departamento, cabe mencionar que los departamentos encargados de hacer cumplir las funciones del municipio son los siguientes; el consejo municipal, alcaldía y presidencia municipal, los cuales en su conjunto reciben el nombre de ayuntamiento. El municipio debe cumplir y vigilar los intereses locales de la comunidad. La estructura organizacional del municipio es lineal y staff con la finalidad de hacer cumplir las labores del municipio. El municipio se clasifica según la actividad económica preponderante del mismo ya sea urbana, rural, minera, industrial y turística.

El origen de municipio del estado de Nayarit nace después de la separación del estado de colima debido a que en esa época colima ocupaba una gran extensión territorial entre que cubría diversos estados entre ellos Nayarit, fue entonces hasta la época virreinal cuando llegan los españoles a conquistar el territorio de Nayarit. Según la enciclopedia de los municipios y delegaciones de México menciona que “El 8 de mayo de 1530, Nuño Beltrán de Guzmán conquistó el territorio nayarita, a quien llamó "Conquista del Espíritu Santo de la Mayor España" y el 25 de julio de 1532, se fundó la Nueva Galicia con su capital Santiago de Galicia de Compostela.” (México E. d., s.f.). Donde actualmente se encuentra el municipio de Compostela del estado de Nayarit es ahí donde nace el primer municipio y por ende el primer ayuntamiento. Tiempo después pues ocurre la emancipación de la corona española y fue hasta el 1 de mayo de 1917 que se crea estado libre y soberano de Nayarit y con ello nace su organización política del territorio y la constitución de los municipios.

En esta investigación nos adentraremos en el turismo municipal es por ello que debemos definirlo como tal:

Definición del turismo municipal: Según Acerenza un municipio turístico es aquel que, por los atractivos naturales, las manifestaciones de cultura local (legado histórico-cultural, arquitecturas típica usos y costumbres de la población y sus expresiones artísticas (y/o los

atractivos hechos y gerencia por el hombre (museos, parques temáticos y eventos especiales) que posee en su territorio constituye un foco de atracción turística. (Acerenza, Gestion Municipal del Turismo , 2008). Para que del desarrollo del turismo municipal se lleve a cabo el municipio debe de contar con una dirección de turismo municipal la cual se debe basar en plan de desarrollo de turismo federal, estatal y el municipio debe de contar con uno propio el cual se debe apegar a los anteriores ya mencionados. Antes de adéntranos en el tema definiremos que es una dirección de turismo municipal, cuales con sus funciones y su importancia. Según Acerenza la dirección de turismo municipal “Debe ser un órgano ejecutivo que, dependiendo directamente del alcalde, intendente o presidente municipal, asuma la responsabilidad de cumplir las funciones en materia de turismo son propias de municipio turístico” (Acerenza, Gestion Municipal del Turismo , 2008). Las direcciones de turismo municipal son las encargadas de promover el crecimiento, desarrollo e inversión turística en su municipio, ésta siempre se debe basar en el plan de desarrollo nacional y estatal y a su vez buscar la forma de generar un buen plan de desarrollo local y estrategias para impulsar el turismo todo esto tiene que estar aterrizado a la realidad del municipio para así este pueda tener un desarrollo planificado. Estructura de las direcciones de turismo municipal Según Acerenza “La dirección municipal de turismo debe contar en su organigrama interno con dos órganos de apoyo a la gestión del turismo y tres unidades operativas para la ejecución de los distintos programas de acciones” (Acerenza, Gestion Municipal del Turismo , 2008).

## **II. 2 Funciones que deben cumplir las direcciones de turismo municipal**

Según Acerenza las 6 funciones de las direcciones de turismo son las siguientes:

1. Contribuir en la formulación de la política turística municipal.
2. Asesorar en la evaluación de dicha política turística.
3. Proponer las medidas necesarias para el tratamiento de las zonas del territorio municipal al que ya han sido delegadas por un turismo de alto impacto ambiental.
4. Proponer programas y proyectos que mejoren y hagan más competitiva la oferta turística de la entidad.

5. Proponer normas y procedimientos para una mejor regulación de la actividad turística, y lograr una mayor eficiencia en la gestión municipal del turismo.
6. Pronunciarse y emitir recomendaciones sobre asuntos relativos al turismo municipal que sean sometidos a su consideración (Acerenza, Gestion Municipal del Turismo , 2008)

**Importancia de las direcciones de turismo** municipal de acuerdo a la información descrita por Acerenza debemos de reconocer el valor e importancia del papel que juegan las direcciones de turismo municipal en dicha entidad ya estas son departamentos de suma importancia que deben de existir en cualquier municipio debido a que este se encarga del desarrollo turístico planificado del municipio es por eso debe de estar a cargo solo personal capacitado dentro de la rama turística y que esté preparado no solo en la materia si no que tenga un conocimiento amplio del municipio, para así poder potenciar su desarrollo de forma coherente. La tipología de municipio turístico para considerar a un municipio turístico tiene que intervenir dicha actividad en los territorios, es decir que dependiendo de flujo de turista y la actividad que realicen en el lugar se les puede llamar municipio turístico. Según Acerenza “Es posible distinguir dos tipos diferentes de municipios turísticos: municipios de atracción turística y municipios de destino vacacional.” (Acerenza, Gestion Municipal del Turismo , 2008)

**“Municipios de atracción turística:** Se caracteriza por recibir un gran flujo de “turismo itinerante” de corta permanencia, que llega para conocer y disfrutar de los atractivos. Durante su estancia en el lugar se hospedan en establecimientos de alojamiento hotelero y parahotelero, y su consumo es en esencia turístico.” (Acerenza, Gestion Municipal del Turismo , 2008)

**“Municipios de destino vacacional:** Recibe un mayor volumen de “turismo de estadía” que permanece de vacaciones en el lugar por periodos prolongados. Durante su estancia se hospedan en residencias y departamentos propios o rentados, y su consumo se asemeja a un tipo de consumo doméstico” (Acerenza, Gestion Municipal del Turismo , 2008)

Para lograr identificar qué tipo de turismo recibe el municipio de deben analizar los puntos mencionados anteriormente, es decir: motivo de la visita, duración, tipo de alojamiento (hotel, hostel, para hotelero, residencia o departamento), que servicios demanda (restaurante, atractivos, parque de diversiones entre otras cosas) y características de consumo. Existen una serie de indicadores que permiten saber si un municipio es turístico o no y este se analiza partir de la oferta de alojamiento y la demanda turística del lugar. El Turismo municipal actualmente en México ocupa el 6° lugar en demanda del turismo nacional e internacional recibiendo 41.5 millones de turistas por año. En 1995 solo se contaba con 38 municipios turísticos actualmente en México existen 400 municipios turísticos. Joaquín Delbouis, presidente municipal de Cozumel quien está a cargo de la Mesa Directiva de la Asociación Nacional de Municipios Turísticos “destacó que todas las actividades turísticas se viven a nivel municipal y es en este ámbito donde los visitantes descubren las maravillas del país, por lo que todos los esfuerzos deben encaminarse al fortalecimiento del municipio como primera línea de contacto con los turistas.” (Turismo, Gobierno de México, s.f.)

El gobierno federal busca promover la actividad turística municipal debido a que genera gran cantidad de ingresos económicos al país es por ello que se busca promover desde el nivel municipal, pero para ello debe existir una buena coordinación federal, estatal y municipal para poder desarrollar dicha actividad. En México la gestión municipal corresponde a la función tradicional de municipio la cual es velar por el bien común de la población y a su vez el régimen municipal puede actuar a favor de la promoción turística. Esta siempre debe de seguir lo lineamientos del plan de desarrollo turístico federal y estatal.

Participación social en la actividad turística el desarrollo turístico depende del esfuerzo conjunto de todos los actores sociales implicados, por lo tanto, el ayuntamiento debe ser actor coordinador. Los actores sociales con capacidad de intervención en la actividad turística son los siguientes: Sector público- El municipio, Sector privado- los inversionistas y/o empresarios y Sector social- la comunidad.

Según la agenda de competitividad de México, se menciona que “El presidente de la República anunció el 13 de febrero de 2013, las directrices de la nueva Política Nacional Turística.” (Estrategico, Instituto Tecnológico de Monterrey & Grupo Empresarial, 2013).

Desde esa fecha se crea la Agenda de Competitividad Turística. Los diversos estados de la república deben elaborar su agenda de competitividad con el propósito de diagnosticar su situación y de emprender programas acciones, en coordinación estrecha entre la Federación y los gobiernos locales, con la participación de los demás actores del propio destino. Permitiendo así el desarrollo del turismo local en los diversos estados de la república. Como se mencionó anteriormente la actividad turística entro del país genera una gran derrama económica y es por ello que se busca promover la actividad turística desde los diferentes organismos del gobierno como lo son a nivel Federal, Estatal y Municipal. La promoción del turismo comienza desde el organismo territorial más pequeño que es el municipal el cual busca promover el patrimonio cultural, histórico, natura, artístico y los principales atractivos con los que cuenta el municipio con la finalidad de promover la historia y cultural del lugar y a su vez generar ingresos económicos a su territorio. Así mismo el gobierno mexicano tiene una serie de leyes y normas que se encarga de regular la actividad turística a primera ley que se debe tener en cuenta es la Ley federal del turismo que fue publicado el 18 de diciembre de 1992 la cual en el capítulo IV el apartado de los municipios nos menciona todas y cada una de las normas que se deben de seguir en materia turística dicho apartado cuenta con 17 artículos que se encarga de regular la actividad turística a nivel nacional. Pero no solo se cuenta con leyes que regulen dicha actividad si no que a su vez el gobierno se preocupa por impulsar la actividad turística municipal a través de apoyos económicos para el desarrollo del turismo en el municipio.

El turismo municipal en el estado de Nayarit actualmente cuenta con tres marcas que se encargan de la promoción y difusión turística del estado las cuales son: Riviera Nayarit, Nayarit Enamora y Valle Nayarit, pero a pesar de la difusión no se logra atraer turismo potencia que genere una gran derrama económica al estado. El turismo en el estado es muy bajo comparado con los otros estados de la república mexicana según la página oficial de turismo federal. Actualmente estado de Nayarit solo cuenta con tres pueblos mágicos los cuales son: Jala, Compostela y Sayulita. Los cuales cuenta con dicho reconocimiento, pero no todos cumplen con los lineamientos requeridos para obtener dicha insignia. Y en la agenda de competitividad turística del estado de Nayarit 2013 - 2018 se menciona que “Para tener un buen desarrollo nacional dentro del estado este se debe basar en el Plan de desarrollo

turístico y considera que la tarea del desarrollo y del crecimiento corresponde a todos los actores, todos los sectores y todas las personas del país. El desarrollo no es deber de un solo actor, ni siquiera de uno tan central como lo es el Estado. El crecimiento y el desarrollo surgen de abajo hacia arriba” (Unidad Académica de Turismo y Gastronomía & Corporativo Gmes, 2016)

Menciona que el desarrollo turístico debe estar coordinado y tiene seguir los lineamientos federales, estatales y municipales para a que así todos estén en una misma sintonía y se puede generar un buen plan de desarrollo turístico que beneficie a todas las entidades. Pero a pesar del esfuerzo federa que se hace para diversos estados de desarrollen en materia de turismo, en particular caso del estado de Nayarit no se ha desarrollado como se debe y como desea el problema principal es la falta de coordinación del estado para su desarrollo turístico debido a que solo concentra el desarrollo de la actividad turística en la costa sur del estado particularmente en la zona de Bahía de Banderas, aunque cabe mencionar que estos esfuerzos están dirigidos particularmente por la Secretaría de Turismo Federal y el resto de Nayarit carece de desarrollo en la infraestructura turística ya que son pocos los esfuerzo que han realizado las secretarías de turismo y las pocas direcciones de turismo municipal existente en el estado, cabe mencionar que el principal problema recae en que el estado cuenta con pocas direcciones de turismo que operen de forma correcta con base a los datos de la STF (Secretaría de Turismo Federal) y todo esto afecta de forma directa a los diferentes municipios que conforman el estado ya que estos se ven afectados principalmente en lo económico, político y social. De hecho, el único municipio que se menciona la agenda de competitividad es el municipio de Bahía de Banderas y los demás municipios son dejados de lado. Por ello en esta investigación se busca analizar cuál es la realidad de turismo actual en los diferentes municipios del estado de Nayarit y se realizó una investigación profunda a través de Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Estado de Nayarit donde se consultaron diversos puntos los cuales a continuación se mencionan. Se analizó un aspecto importante que son los Hermanamientos que fomentan la inversión, cultura y el turismo sin embargo al hacer en estudio de campo basado en solicitudes al Instituto de Transparencia del estado de Nayarit como resultado se obtuvo que ningún municipio ha utilizado estos

convenios de hermanamientos de forma correcta, no se ha beneficiado en nada el desarrollo turístico.

En la consulta al Instituto de transparencia y acceso a información pública del estado de Nayarit obtuvimos como resultado que los municipios que cuentan con hermanamientos son los siguientes: Ahuacatlan, Bahía de Banderas, Tepic y Xalisco. Los municipios que no cuentan con hermanamientos son los siguientes El Nayar, La Yesca, Ruiz, San Pedro Lagunillas, Santa María del Oro y Santiago Ixcuintla. Los municipios que no han atendido la consulta son los siguientes: Acaponeta, Amatlan de cañas, Compostela, Huajicori, Ixtlan del Rio, Jala, Rosa Morada, San Blas, Tecuala y Tuxpan.

Es importante que el municipio se preocupe por el desarrollo turístico del mismo y que le exija al estado un apoyo tanto económico como moral y político para que este pueda prosperar en materia de turismo, cabe mencionar que estado de Nayarit cuenta una ley del fomento al turismo que fue creada el 4 de mayo del 2005 en la destacan los artículos 18, 19 y 25 que son suma importancia para la actividad turística municipal, en la cual el municipio se puede apoyar para guiarse en el desarrollo de dicha actividad ya que hasta la fecha el estado no aportado mucho en materia de turismo a los diferentes municipios que conforma dicho estado y se debe de exigir que impulse el desarrollo de los municipios turísticos dichas peticiones las tiene que hacer el presidente municipal con el apoyo y asesoría de la dirección de turismo ya que esta debe de coordinar y promover el desarrollo turístico del municipio es por ello que se recalca la importancia de la existencia de este departamento en el municipio y cualquier entidad federativa. Las direcciones de turismo municipal del estado debe de analizar a que tipología de turismo municipal pertenece la identidad a su cargo desde ahí partir en la elaboración de su plan de desarrollo turístico para así de la mano del presidente municipal poder gestionar los apoyos para el desarrollo de actividad turística a nivel municipal, cabe mencionar que municipio tiene la ventaja de poder solicitar apoyos a nivel estatal o federal, esperemos que este articulo sirva como instrumento de apoyo para el desarrollo de turismo municipal en el estado de Nayarit.

A continuación, se muestra un análisis FODA del turismo municipal del estado de Nayarit donde el cual fue elaborado de forma neutral centrándose únicamente en la realidad turística del estado hasta la actualidad.

### **II. 3 Análisis FODA del turismo municipal en estado de Nayarit**

#### ***Amenazas:***

1. La cercanía con los centros turísticos de Sinaloa de Jalisco.
2. Disminución de viajeros ante mejores ofertas por parte de otros estados.
3. Falta de seguridad pública en el estado.
4. Capacidad de carga rebasada en algunas áreas turísticas por gestión deficiente en algunos de sitios turísticos.

#### ***Fortalezas:***

1. Riqueza gastronómica típica del estado de Nayarit.
2. Cuenta con dos universidades que ofertan la carrera de la licenciatura en turismo la Universidad Autónoma de Nayarit en el campus Tepic y la Universidad Tecnológica de Nayarit en los campus de Santiago y Bahía de Banderas.
3. Amplia variedad de ambientes naturales.
4. Existen tres playas con la distinción de Blue Flag y también una laguna.
5. Fuerte potencial en turismo ornitológico.
6. Se cuenta con la playa más larga de Latinoamérica (Novillero 82 km longitud).
7. Se cuenta con las marcas Riviera Nayarit, Nayarit Enamora y Valle Nayarit.
8. Existen 150 km de playa en las costas de Nayarit.

### **Debilidades:**

1. No existe un suministro adecuado de drenaje.
2. Poca cultura en materia de turismo por parte de la población.
3. Falta de divulgación turística del estado de Nayarit.
4. Los atractivos turísticos no cuentan con los servicios básicos.
5. Falta de capacitación a los recursos humanos.
6. Agudización de crecimiento urbano desordenado y demanda de servicios públicos desbordada.
7. Reducida oferta y capacidad hotelera.
8. Poco interés de invertir en la infraestructura y publicidad de los empresarios locales.
9. La imagen de los municipios del estado solo es promovida como destino de sol y playa.
10. Pobre difusión de las culturas étnicas del estado.
11. Bajo presupuesto de las secretarías de turismo y direcciones de turismo.
12. Pobre difusión de la cultura del estado.
13. No existe planeación turística.
14. Ausencia de centros de capacitación turística.
15. Incumplimiento de la normatividad ambiental.
16. Falta de guías turísticos capacitados y certificados.
17. La mayor parte de los prestadores de servicios turísticos no cuenta con certificación y no cumplen la normatividad necesaria para brindar los servicios turísticos.

18. Inventario inmobiliario es con predominio de departamentos y condominios que condiciona el dinamismo turístico.
19. En general limitados accesos adecuados al mar y uso de playa.
20. Ausencia de registro, coordinación, evaluación y seguimiento de apoyos para proyectos sobre turismo.

#### **Oportunidades:**

1. Posibilidad de crecimiento y desarrollo hotelero.
2. Desarrollo de pesca deportiva de altura en los centros turísticos costeros de Nayarit.
3. Desarrollo de la práctica de buceo deportivo en las costas de Nayarit.
4. Crecimiento del mercado con un turismo de estados aledaños a Nayarit del interno de la República Mexicana.
5. Desarrollo de turismo alternativo y de naturaleza (ornitología y senderos).
6. Desarrollo de turismo de aventura.

#### **II. 4 Direcciones de Turismo Municipal del Estado de Nayarit**

Se realizó una investigación minuciosa a través del Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado del Nayarit para conocer qué municipios del estado cuentan con direcciones de turismo y las respuestas hasta la fecha fueron única y exclusivamente las siguientes: Municipio de Tepic, uno de los trece municipios.

También se preguntó si contaba con un consejo consultivo municipal y los únicos municipios han atendido la solicitud son los siguientes los cuales no cuentan con dicho consejo: Ahuacatlan, Santiago, Santa María del Oro, Ruiz y Tepic

Por ende, se hace un llamado a las autoridades municipales atender el área de turismo ya que esta es una fuente de oportunidad para el desarrollo del municipio y a su vez puede genera

un sinnúmero de beneficios entre ellos económicos, sociales, es generadora de fuentes de empleo entre otras cosas.

## **II. 5 El Presupuesto de la Direcciones de Turismo del estado de Nayarit**

Estos son presupuestos que se obtuvieron mediante el Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública del estado de Nayarit, los municipios que atendieron la solicitud hasta la fueron los siguientes: Ixtlan del rio, Tepic y Santiago Ixcuintla y su presupuesto para las direcciones de turismo es muy poco para poder desarrollar e impulsar la actividad turística en el municipio, el presupuesto del año 2022 fue de \$155,916,604 (2022) ; aparte de que las direcciones de turismo cuentan con un número exagerado de empleados.

Entre los proyectos de trabajo de las Direcciones de Turismo de Estado de Nayarit destacan como antecedentes de los proyectos promovidos por la dirección de turismo del estado de Nayarit en año 2017 en este año se encontraba como gobernador Roberto Sandoval quien promovió y desarrollo dichos proyectos, cabe mencionar que en su mayoría dichos proyectos se llevaron a cabo sin embargo no se tuvo un buena planificación del desarrollo turístico lo que provoco afectaciones a terceros, tales como: Se desplazó a los habitantes que vivían en la zona que se realizaba el desarrollo turístico, Mala planificación del desarrollo que provocó daños en la naturaleza, La prostitución de la cultura wixárikas, Se manejaron presupuestos para el desarrollo de dichos proyectos en los cuales no se vio reflejada la inversión y La centralización del desarrollo solo en ciertas zonas. Los actuales Proyectos de desarrollo turístico promovidos por la dirección de turismo del estado de Nayarit en el año 2019 en el gobierno de Antonio Echevarría en la búsqueda de oportunidades de desarrollo turístico han realizado una serie de acciones en búsqueda de la inversión dentro del estado. En el año 2019 se realizaron una serie de foros para analizar las problemáticas que enfrente el estado. En el cual la secretaria de turismo conto con dos espacios donde se tocaron las principales problemáticas de estado en materia de turismo. La Secretaría de Turismo, le fueron adscritos dos Foros: Foro de Cultura y Foro de Turismo. Donde se trataron temas de relevancia turística para los prestadores de servicios y se realizaron una serie compromisos en los cuales se han estado trabajando en periodo del 2019 al 2021. Pero a pesar de dicho esfuerzo por querer impulsar el turismo en el estado de Nayarit no se ha logrado debido a la mala planeación

estrategia e implementación de desarrollos poco funcionales dentro del estado ya que estas ideas no están centradas en las necesidades reales del estado y mucho menos de los municipios. En periodo 2019 bajo la gobernación de Antonio Echevarría solo se desarrollaron cuatro proyectos turísticos de los cuales dos les dieron un seguimiento ya que este proyecto se había promovido en el 2017 con Roberto Sandoval. La promoción turística del estado en este periodo fue muy pobre no se les dio el seguimiento correcto a los proyectos y no se impulsó como tal el desarrollo los proyectos y actividades que se desarrollaron solo fue por cuestión de cumplir con dicho sector, pero nunca se veló por un buen desarrollo planificado dentro del estado. Mucho menos se les dio seguimiento a las direcciones de turismo municipal, cabe mencionar que en el estado existen pocas direcciones de turismo que se encuentre funcionando de manera correcta para la promoción del turismo municipal es por ello el mínimo desarrollo en dicho estado se ve reflejado debido que no existe una coordinación entre las direcciones de turismo estatal y municipal. Las direcciones de turismo municipal solo hacen acto de presencia cuando se requiere por protocolo, pero el resto del año permanecen cerradas es ahí cuando se nota la carencia del ayuntamiento municipal en el control y manejo de dichas direcciones. Además no existen la evaluación de los municipios turísticos del estado de Nayarit hasta la fecha esta es una prueba más de cómo se menciona anteriormente lo largo de la tesis el estado de Nayarit no está desarrollado turístico y se debe atender dicha cuestión ya que no se puede mantener la actividad turística sin una buena organización y un plan desarrollo turístico es por ello que Nayarit no ha detonado como un potencial turística ya que no cuenta con ni con la organización básica de la actividad mucho menos para desarrollar proyectos turísticos de tal magnitud

### **III. METODOLOGÍA**

A lo largo de esta investigación se consultaron diversas fuentes tales como: Libros y páginas web. En el Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nayarit al cual se le hicieron las siguientes solicitudes:

1. ¿Cuántos convenios de hermanamientos se han realizado del 2010 al 2020 en el municipio ----- ya sea de carácter estatal, nacional o internacional?

2. ¿El municipio de ----- cuenta con un consejo consultivo municipal de turismo en el año 2020 a la fecha y si fuera así quien lo conforma?
3. ¿Cuál es el presupuesto asignado a la dirección turismo del municipio de ---en el ejercicio 2020?
4. Solicito el informe de turismo municipal de -----

También se elaboró una tabla matriz de donde se llevaba el control de la respuesta de los hermanamientos de los diferentes municipios, como se muestra en la tabla 1.

**TABLA 1. MATRIZ DE SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA**

<i>Nombre del municipio</i>	<i>Fecha de solicitud</i>	<i>Folio de solicitud</i>	<i>Fecha de respuesta</i>	<i>Respuesta</i>
<b>1. Acaponeta</b>	15/06/2021	00235421		No han atendido la solicitud
<b>2. Ahuacatlan</b>	15/06/2021	00235521	15/06/2021	Cuenta con dos hermanamientos
<b>3. Amatlan de cañas</b>	15/06/2021	00235621		No han atendido la solicitud
<b>4. Bahía de Banderas</b>	15/06/2021	00237321	10/07/2021	Cuenta con seis hermanamientos
<b>5. Compostela</b>	15/06/2021	00235821	09/08/2021	Cuenta con un hermanamiento
<b>6. Del Nayar</b>	15/06/2021	00236321	26/06/2021	No cuenta con hermanamientos
<b>7. Huajicori</b>	15/06/2021	00235921		No han atendido la solicitud
<b>8. Ixlan del Rio</b>	15/06/2021	00236021	03/08/2021	No atendido la solicitud
<b>9. Jala</b>	15/06/2021	00236121	03/08/2021	Cuenta con tres hermanamientos
<b>10. La Yesca</b>	15/06/2021	00242921	30/07/2021	No cuenta con hermanamientos
<b>11. Ruiz</b>	15/06/2021	00236621	25/06/2021	No cuenta con hermanamientos
<b>12. Rosamorada</b>	15/06/2021	00236421		No han atendido la solicitud
<b>13. San Blas</b>	15/06/2021	00235321		No han atendido la solicitud
<b>14. San Pedro Lagunillas</b>	15/06/2021	00236721	25/06/2021	No cuenta con hermanamientos
<b>15. Santa María del Oro</b>	15/06/2021	00236821	24/06/2021	No cuenta con hermanamientos
<b>16. Santiago Ixcuintla</b>	15/06/2021	00236921	29/06/2021	No cuenta con hermanamientos
<b>17. Tecuala</b>	15/06/2021			No han atendido la solicitud
<b>18. Tepic</b>	15/06/2021	00235221	02/07/2021	Cuenta con tres hermanamientos

---

<b>19. Tuxpan</b>	15/06/2021	00237121		No han atendido la solicitud
<b>20. Xalisco</b>	15/06/2021	00236221	02/07/2021	Cuenta con tres hermanamientos

---

Fuente: Elaboración propia 2021

Para conocer el desempeño de las direcciones de turismo municipal se elaboró un cuestionario el cual se aplicó a las diferentes direcciones de turismo de los municipios del estado

## MODELO DE CUESTIONARIO

Nombre del municipio

Nombre del entrevistado

Reactivos

1. ¿Conoce el plan de desarrollo turístico federal?
2. ¿Conoce el plan de desarrollo turístico estatal?
3. ¿Conoce la ley federal del turismo?
4. ¿El municipio ----- cuenta con un plan de desarrollo en materia de turismo?
5. ¿Cuántas actividades sean realizado en materia de turismo su municipio en el último año concluido?
6. ¿Cuenta con presupuesto para la promoción turística del municipio?
7. ¿Cuál es su nivel educativo?
8. ¿La dirección de turismo municipal cuenta con transporte?
9. ¿Se realizan campañas de promoción turística municipal?

10. ¿Actualmente cuenta con guías impresas de los recorridos turísticos del municipio?
11. ¿Según usted que lo más representativo de atractivos turísticos en municipio?
12. ¿Existe alguna normatividad en materia de turismo municipal? ¿Cuáles?
13. ¿El municipio cuenta con infraestructura terrestre de buena calidad?
14. ¿Cuánta persona trabajan en la dirección de turismo municipal?
15. ¿Qué funciones realiza la dirección de turismo municipal?
16. ¿El municipio cuenta con un plan turístico municipal?
17. ¿El municipio cuenta con convenios o alianzas para fortalecer las actividades turísticas?
- 19 ¿Cuenta con oficinas y módulos de consulta turística propios?
21. ¿Cómo se promueve la inversión turística para el municipio?

A su vez se elaboraron dos tablas más, para analizar los datos arrojados en el cuestionario y así poder dar un orden a los resultados los cuales fueron que las pocas direcciones de turismo del estado de Nayarit no cuenta con el personal capacitado en materia turística y es por ello que no se puede potenciar dicho desarrollo a nivel municipal y es preocupante ya que como bien se sabe el turismo en una de principales actividades económicas del país y de dicho estado y a su vez esta genera un sin fin de beneficios hacia la comunidad que potencie el desarrollo turístico es por ello que estado de Nayarit de organizar y coordinar bien dicha actividad desde las entidades más pequeñas como lo son los municipios de dicho estado para así poder generar un buen plan de desarrollo turístico estatal.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Como conclusión final de esta investigación se obtiene que el estado de Nayarit se encuentra en una situación crítica en el desarrollo del turismo debido a que se carece de impulso por parte del gobierno ya que la falta de coordinación y organización del mismo

en un orden de mando, es decir que el estado y los municipios pertenecientes a él, en su mayoría no cuenta con un plan de desarrollo turístico aterrizado a la realidad del estado y de los municipios es por ello que no puede avanzar en pro de la actividad turística y esto a su vez genera incertidumbre a los inversionistas los cuales ven poco favorable la inversión en dicho estado. La mala eficiencia de las direcciones de turismo repercute en dichos resultados es por ello que se hace un llamado a las autoridades a contratar personal capacitado en materia turística para que este pueda ser el apoyo y guía para el gobierno municipal y estatal los cuales al contar con dicho apoyo puedan generar un buen plan de desarrollo turístico, el cual a su vez promueva, genere empleos y aumente los ingresos económicos al lugar. Es de suma importancia que dicho plan de desarrollo se apege al plan de desarrollo turismo nacional y a su vez contemple todos los municipios del estado ya que hasta la fecha el estado de Nayarit solo se ha preocupado por el desarrollo de la costa sur de estado específicamente en el municipio de Bahía de Banderas y esto afecta directamente a los demás municipios de Nayarit así que el estado debe de preocuparse e impulsar el desarrollo de los demás municipios que le pertenecen, es por ello que se debe desarrollar el turismo estatal y municipal, es decir que los municipios deben de trabajar a la par con el estado y este a su vez con el país, es así como se pueden delegar las tareas y todos trabajen en conjunto por un mismo propósito el cual es el desarrollo turístico del estado.

## V. REFERENCIAS

- Acerenza, M. Á. (2008). *Gestión Municipal del Turismo*. México: Trillas.
- Agencia EFE. (26 de Abril de 2016). La mexicana Ciudad del Carmen, reflejo sombrío de la crisis petrolera mundial. *EFE*.
- Albee, G. (2000). Commentary on prevention and counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 845-853.
- Alcaráz, C. (2006). *Frecuencia y factor de riesgo asociados al Síndrome de Burnout, en un hospital de segundo nivel*. Obtenido de Universidad de Colima: [http://digeset.ucol.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/Carlos\\_David\\_Alcaraz\\_Ramos.pdf](http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Carlos_David_Alcaraz_Ramos.pdf)
- Álvarez, J., Díaz, F., & Álvarez, I. (2001). *El Sistema Canario de innovación y el Sector Turístico*. Canarias: Fundación FYDECaja.
- Amat, J. (2004). *La continuidad de la empresa familiar*. España: Ediciones Gestión.

- Arana, D. (31 de Enero de 2018). *Pymes mexicanas, un panorama para 2018*. Obtenido de Forbes: <https://www.forbes.com.mx/pymes-mexicanas-un-panorama-para-2018/>
- Azarang, M., & García, E. (1998). *Simulación y análisis de modelos estocásticos*. México: McGraw-Hill.
- Belausteguigotia, I. (2013). *Empresas Familiares: Dinámica, Equilibrio y Consolidación*. Ciudad de México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Belda, R. (2011). *Gestión con corazón: El corazón de la gestión*. Santander: Sal Terrae.
- Bevan, N. (2009). *Human centred design processes for interactive systems*. Obtenido de UsabilityNet: <http://www.usabilitynet.org/tools/13407stds.htm>
- Bharadwaj, G., Varadarajan, R., & Fahy, J. (1993). Sustainable Competitive Advantage in Service Industries: A Conceptual Model and Research Propositions. *Journal of Marketing*, 83-99.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 71- 84.
- Bonnefoy, P. (2018). *El sistema de pensiones de Chile, modelo de privatización para muchos, se desmorona*. Obtenido de The New York Times: <https://www.nytimes.com/es/2016/09/13/el-sistema-de-pensiones-de-chile-modelo-de-privatizacion-para-muchos-se-desmorona/>
- Buzzel, R., & Gale, B. (1987). *The PIMD principles. Linking Strategy to permannence*. Nueva York: The Free Press.
- Cámara de Diputados. (30 de abril de 2019). <http://www.diputados.gob.mx/>. Obtenido de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8\\_241218.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8_241218.pdf)
- Camisón, C. (1996). La calidad como factor de competitividad en turismo: análisis del caso español. *Información Comercial Española*, 99-122.
- Castro, C., Armario, E., & Ruiz, D. (2004). The Influence of Employee Organizational Citizenship Behaviour on Customer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 27-53.
- CINIF. (2019). *Normas de Información Financiera 2019*. México: CCDM.
- Consejo Emisor del CINIF. (2005). *Norma de Información Financiera A-3*. Obtenido de Facultad de Contaduría y Administración : [http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1165/1165\\_u2\\_a3.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1165/1165_u2_a3.pdf)
- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro . (2018). *Once desafíos para mejorar el SAR*. Obtenido de Gob.mx: <https://www.gob.mx/consar/articulos/once-desafios-para-mejorar-el-sar>
- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. (2108). *Comisiones vigentes en 2018*. Obtenido de Gob.mx: <https://www.gob.mx/consar/articulos/comisiones-vigentes-en-2016>
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship Quality in Service Selling: An Interpersonal Influence Perspective. *Journal of Marketing*, 68-81.
- Cysneiros, L. M., & Kushniruk, A. (2003). Bringing usability to the early stages of software development. *Proceedings. 11th IEEE International Requirements Engineering Conference*. Monterey Bay: IEEE.
- Diario de Yucatán. (24 de Enero de 2018). Recuperación petrolera tardará 5 a 10 años: Peña. *Diario de Yucatán*.

- Estela, L., Jiménez, C., Landeo, J., Tomateo, J., & Vega, J. (2010). *Prevalencia de síndrome de burnout en alumnos del séptimo año de medicina de una universidad privada de Lima, Perú*. Obtenido de Universidad Peruana Cayetano Heredia: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/view/1700>
- Estrategico, Instituto Tecnológico de Monterrey & Grupo Empresarial. (2013). *Agenda de Competitividad de Destinos Turísticos de México*. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de Ciudad de México: <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2015/02/PDF-Ciudad-de-Mexico.pdf>
- Experiencia, T. (s.f.). *Historia de la Riviera Nayarit*. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de <https://www.tuexperiencia.com/mx/inspiracion/informacion-turistica/historia-de-la-riviera-nayarit>
- Falces, C., Sierra, B., Becerra, A., & Briñol, P. (1999). Hotelqual: una escala para medir la calidad percibida en servicios de alojamiento. *Estudios Turísticos*, 95-110.
- Florián, E. B., Solarte, O., & Reyes, J. M. (2010). Propuesta para incorporar evaluación y pruebas de usabilidad dentro del proceso de desarrollo de software. *Revista EIA*, 123-141.
- Frekjaer, E., Hertzum, M., & Hornbæk, K. (2000). Measuring Usability: Are Effectiveness, Efficiency, and Satisfaction Really Correlated? *CHI Letters*, 345-352.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 159-165.
- Fu, L., & Salvendy, G. (2002). The contribution of apparent and inherent usability to a user's satisfaction in a searching and browsing task on the Web. *Ergonomics*, 415-424.
- Fullana, C., & Urquía, E. (2011). Los modelos de simulación: una herramienta multidisciplinar de investigación. *Encuentros multidisciplinares*, 37-48.
- García de León, V. (2018). *Fondos Ciclo de Vida, el nuevo modelo de inversión de las AFORES*. Obtenido de Expansión: <https://expansion.mx/economia/2018/01/08/fondos-ciclo-de-vida-el-nuevo-modelo-de-inversion-de-las-afores>
- Getty, J., & Thompson, K. (1994). The Relationship Between Quality, Satisfaction, and Recommending Behavior in Lodging Decisions. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 3-22.
- Gil, A. (2004). *Introducción al Análisis Financiero*. Alicante: Genna.
- Gobierno de México. (30 de abril de 2019). *gob.mx*. Obtenido de [gob.mx](https://www.gob.mx/): <https://www.gob.mx/>
- Granollers, T. (2004). *MPIu+a. Una metodología que integra la Ingeniería del Software, la Interacción Persona-Ordenador y la Accesibilidad en el contexto de equipos de desarrollo multidisciplinares. Tesis Doctoral*. Lérida: Universitat de Lleida.
- Gurria, A. (2018). *OCDE*. Obtenido de <http://www.oecd.org/mexico/oecd-review-pension-systems-mexico.htm>
- Hakiel, S. (1997). Delivering ease of use. *Computer & Control Engineering Journal*, 81-87 .
- Harrington, H. J., & Tumay, K. (1999). *Simulation modeling models*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Hartline, M. D., & Ferrell, O. C. (1993). *Service Quality Implementation: The Effects of Organizational Socialization and Managerial Actions on Customer-Contact Employee Behaviors*. Massachusetts: Marketing Science Institute.

- Hassan, M., & Martín, F. (28 de Octubre de 2003). *Más allá de la Usabilidad: Interfaces 'afectivas'*. Obtenido de No Solo Usabilidad:  
[http://www.nosolousabilidad.com/articulos/interfaces\\_afectivas.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/interfaces_afectivas.htm)
- Hassan, Y., Fernández, F., & Iazza, G. (2004). *Diseño Web Centrado en el Usuario: Usabilidad y Arquitectura de la Información*. Obtenido de Hipertext.net:  
[https://www.upf.edu/hipertextnet/numero-2/disenio\\_web.html](https://www.upf.edu/hipertextnet/numero-2/disenio_web.html)
- Hernández S., R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hogan, R., Raza, S., & Driskell, J. E. (1988). Personality, team performance, and organizational context. En P. Whitney, & R. B. Ochsman, *Psychology and productivity* (págs. 93-103). Nueva York: Plenum.
- Hom, J. (1996). *Estudio Etnográfico / Observación de Campo*. Obtenido de Sidar:  
<http://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/es/visitable/indagacion/Etno.htm>
- Hornbæk, K. (2006). Current practice in measuring usability: Challenges to usability studies and research. *International Journal of Human-Computer Studies*, 79-102.
- Ingram, H., & Daskalakis, G. (1999). Measuring quality gaps in hotels: the case of Crete. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24-30.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). *Anuario Estadístico del estado de Campeche*. México: INEGI.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2019). *Anuario Estadístico*. México: INEGI.
- Instituto Tecnológico de Monterrey & Grupo Empresarial Estratégico. (2013). *Agenda de Competitividad de Destinos Turísticos de México*. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de Ciudad de México: <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2015/02/PDF-Ciudad-de-Mexico.pdf>
- International Labour Organization. (2000). *Mental health in the workplace*. Obtenido de ILO:  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_emp/@ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_108221.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@ifp_skills/documents/publication/wcms_108221.pdf)
- International Organization for Standardization. (1998). *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 11: Guidance on usability*. ISO.
- International Organization for Standardization. (1999). *ISO 13407: procesos de diseño para sistemas interactivos centrados en el operador humano*. Obtenido de Universidad de Zaragoza : [http://webdiis.unizar.es/asignaturas/IPO/wp-content/uploads/2013/02/UNE-EN\\_ISO\\_134072000.pdf](http://webdiis.unizar.es/asignaturas/IPO/wp-content/uploads/2013/02/UNE-EN_ISO_134072000.pdf)
- International Organization for Standardization. (2001). *ISO/IEC 9126-1. Software Engineering. Product quality. Part 1: Quality model*. Obtenido de International Electrotechnical Commission: [https://webstore.iec.ch/preview/info\\_isoiec9126-1%7bed1.0%7den.pdf](https://webstore.iec.ch/preview/info_isoiec9126-1%7bed1.0%7den.pdf)
- International Organization for Standardization. (2008). *ISO DIS 9241-210. Ergonomics of human-system interaction“ Part 210: Human-centred design process for interactive systems*. ISO.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Kurosu, M., & Kashimura, K. (1995). Determinants of the Apparent Usability. *International Conference on Systems, Man and Cybernetics. Intelligent Systems for the 21st Century* (págs. 1509-1513). Vancouver: IEEE.

- Kusluyan, S. (2003). Employee Attitudes and Behaviors and their Roles for Tourism and Hospitality Businesses. En S. Kusluyan, *Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality* (págs. 25-50). Nueva York: Nova Scienc.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment of Burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 297-308.
- López, C., & Serrano, A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, 1-13.
- Martínez, A. d. (1992). *Turismo. Estructura y desarrollo*. Mexico: McGraw Hill.
- México, E. d. (s.f.). *Nayarit*. Recuperado el 20 de Junio de 2021, de Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México:  
<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM18nayarit/historia.html>
- Miravalles, J. (2009). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Obtenido de Javier Miravalles:  
<http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Moreno, B., González, J. L., & Garrosa, E. (2001). *Desgaste profesional (Burnout) personalidad y salud percibida*. Obtenido de Universidad Autónoma de Madrid:  
<https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>
- Nadiri, H., & Hussain, K. (2005). Diagnosing the zone of tolerance for hotel services. *Managing Service Quality*, 259–277.
- Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction to Usability*. Obtenido de Nielsen Norman Group:  
<https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Oh, H. (1999). Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 67-82.
- Olorunniwo, F., Hsu, M. K., & Udo, G. J. (2006). Service Quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory. *Journal of Services Marketing*, 59-72.
- OMT. (s.f.). *World Tourism Organization*. Recuperado el 10 de Junio de 2021, de UNWTO:  
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). *Estudio de la OCDE sobre los sistemas de pensiones: México 2015*. Obtenido de OCDE:  
<http://www.oecd.org/daf/estudio-de-la-ocde-sobre-los-sistemas-de-pensiones-mexico-2015-9789264250017-es.htm>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (30 de abril de 2019). *OCDE México*. Obtenido de OCDE: <http://www.oecd.org/centrodemexico/>
- Otal, F., Serrano, S. G., & Serrano, G. R. (2007). *Simulación financiera con delta Simul-e*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Pallares, M. A. (22 de Octubre de 2013). México es el quinto país con más empresas familiares a nivel mundial. *El Financiero*.
- Patlán, J. (2013). *Efecto del Burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Poon, A. (1993). *Tourism, Technology and Competitive Strategies*. Oxford: CAB International.

- Preece, J., Rogers, Y., Sharp, H., Benyon, D., Holland, S., & Carey, T. (1994). *Stock Image Human-Computer Interaction: Concepts And Design (ICS)*. Essex: Addison Wesley.
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). *Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo SQT*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-91552007000200012&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552007000200012&lng=en&tlng=es).
- Ramos, J. M. (2001). *Estrés... en el trabajo*. Obtenido de Medigraphic: <http://www.medigraphic.com/pdfs/trabajo/lm-2001/lm012f.pdf>
- Raub, S. (2008). Does Bureaucracy Kill Individual Initiative: The Impact of Structure on Organizational Citizenship Behavior in the Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 179-186.
- Real Academia Española. (1992). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: RAE.
- Sánchez, J. (05 de Septiembre de 2011). *En busca del Diseño Centrado en el Usuario (DCU): definiciones, técnicas y una propuesta*. Obtenido de No Solo Usabilidad: <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/dcu.htm>
- Sánchez, M. (2018). *El valor de tu pensión*. Obtenido de CONDUSEF: <http://www.condusef.gob.mx/Revista/PDF-s/2014/168/pension.pdf>
- Sauter, S., & Lawrence, M. (2014). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Secretaría de Gobernación. (28 de 02 de 2019). *SEGOB - Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de SEGOB - Diario Oficial de la Federación: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5551425&fecha=28/02/2019](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5551425&fecha=28/02/2019)
- Sergeev, A. (2010). *User Interfaces Design*. Obtenido de UI Designer: [http://www.ui-designer.net/interface\\_design.htm](http://www.ui-designer.net/interface_design.htm)
- Singh, M. (2008). U-SCRUM: An agile methodology for promoting usability. *Agile 2008 Conference*. Toronto: IEEE.
- Sistema de Administración Tributario. (30 de abril de 2019). *SAT*. Obtenido de SAT: <https://www.sat.gob.mx/home>
- Soberón, F. (2018). *Los sistemas de pensiones en México: la agenda pendiente*. Obtenido de ITAM: <http://ftp.itam.mx/pub/academico/inves/CEA/Capitulo5.pdf>
- Stora, J. (2006). *El estrés*. México: Publicaciones Cruz.
- Sun, L., & Law, K. (2007). High-Performance Human Resource Practices, Citizenship Behavior, and Organizational Performance: A Relational Perspective. *Academy of Management Journal*, 358-377.
- Tao, Y. (2005). Introducing usability concepts in early phases of software development. *Proceedings Frontiers in Education 35th Annual Conference*. Indianapolis: IEEE.
- Travis, D. (06 de Junio de 2011). *ISO 13407 is dead. Long live ISO 9241-210!* Obtenido de User Focus: <https://www.userfocus.co.uk/articles/iso-13407-is-dead.html>
- Turismo, S. d. (s.f.). *Gobierno de México*. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de Toma protesta Miguel Torruco a la nueva Mesa Directiva de la Asociación Nacional de Municipios

- Turísticos: <https://www.gob.mx/sectur/prensa/toma-protesta-miguel-torruco-a-la-nueva-mesa-directiva-de-la-asociacion-nacional-de-municipios-turisticos?idiom=es>
- Unidad Académica de Turismo y Gastronomía & Corporativo Games. (2016). *Agenda de Competitividad de Destinos Turísticos de México*. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de Nayarit: <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2015/02/PDF-Riviera-Nayarit.pdf>
- Universidad Marista de Mérida. (2018). Obtenido de Universidad Marista de Mérida: [www.marista.edu.mx/documents/download/36/transicion-demografica-de-mexico](http://www.marista.edu.mx/documents/download/36/transicion-demografica-de-mexico)
- Valls, J. F. (2004). *Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles*. España: Gestión 2000.
- Villafranco, G. (25 de Septiembre de 2015). Los retos para la supervivencia de las empresas familiares. *FORBES México*.
- Yepes, P. V. (1998). Hacia la gestión de la calidad en la actividad turística de la Comunidad Valenciana. *Revista Valenciana D'estudis autonòmics*, 119-134.
- Yoon, M. H., & Suh, J. (2003). Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees. *Journal of Business Research*, 597-611.