

---

**RESUMEN EJECUTIVO**  
*EVALUACIONES INTERNAS DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS CON  
ASISTENCIA TÉCNICA EXTERNA*

---

**Nombre del Programa:** Programa de Recorridos Gratuitos por el Interior del Estado.

**Introducción**

Este programa es operado por la Dirección de Turismo Social de la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco. El programa busca abrir un abanico de destinos turísticos en el interior de Jalisco que aún no cuentan con la promoción suficiente para su desarrollo a un segmento de población que no cuenta con recursos monetarios y/o la oportunidad de visitar los destinos turísticos más populares en las temporadas de mayor afluencia al mismo tiempo que promueve un sano esparcimiento.

De hecho, el programa tiene dos objetivos simultáneos. El primero es propiciar que las familias jaliscienses de bajos recursos conozcan los sitios turísticos del estado de Jalisco, brindando facilidades de recreación, cultura, descanso y un sano esparcimiento. El segundo es generar una derrama económica en destinos turísticos emergentes del interior de Estado para así diversificar la oferta turística y acercar a los visitantes provenientes del Área Metropolitana de Guadalajara a nuevos sitios de interés en sus periodos de ocio.

Estos objetivos encuentran una alineación parcial con el Plan Estatal de Desarrollo con el objetivo doce "Aumentar las oportunidades de negocio y la derrama económica de forma armónica con el medio ambiente, aprovechando el potencial turístico del estado." del Eje "Economía Próspera e Incluyente" y de igual forma, en el eje denominado "Regiones" donde el programa se inscribe en su concepción como un promotor potencial del Ecoturismo.

**Conclusiones**

El programa cuenta con personal comprometido con su operación y con su mejora. Los esfuerzos que se están realizando para definir a la población potencial y objetivo, así como formalizar sus Reglas de Operación (ROP) servirán en gran medida para la mejora paulatina del programa. Otra dificultad relacionada con esto último es el articular en su doble objetivo a individuos como sitios turísticos,

---

lo cual puede determinar la naturaleza de la identidad de la población potencial y objetivo.

En cuanto a su operación, el programa se encuentra ordenado por un manual interno y una matriz de indicadores y resultados que hasta ahora ha sido suficiente para ordenar las actividades al grado de sistematizar formatos de inscripción, ordenar proveedores de servicios turísticos y articular la cooperación con instancias municipales.

Este programa cuenta con un mecanismo de monitoreo de percepción de la población atendida, el cual es un componente indispensable para el área de Turismo Social debido a que recopila información sobre la calidad y satisfacción de los usuarios en relación con el transporte y destino al cual acudieron. Esto último coadyuva a la toma de decisiones en cuanto a la cooperación brindada por empresas del ramo turístico que participaron en esta estrategia, aunque deberá especificar más en los detalles sobre la opinión de los beneficiarios en torno al destino turístico tales como la limpieza del sitio visitado, el trato recibido por las personas que habitan o trabajan en el mismo y la cantidad de días visitados. Se debe prestar especial atención al monto gastado y se sugiere incluir un reactivo a esta encuesta de satisfacción en la que se señale si la persona que visitó el sitio lo volvería a visitar.

Por último, la información recopilada por la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) hace énfasis en su medición a las personas y no a los sitios turísticos. La misma deberá actualizarse en función de la definición que se haga de la población objetivo. Asimismo, dada la recopilación de información actual y el tiempo que tiene operando este programa (desde el 2003), se puede pensar en la integración de una evaluación a mayor profundidad siempre y cuando las ROP hayan sido publicadas y se haya resuelto la dicotomía de la población potencial y objetivo.

---

**Formato del Anexo 12 “Matriz de Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas”**

Diseño			
Dimensión interna			
	Fortalezas	Debilidades	
<b>Temas de la evaluación</b>		1.- Alineación parcial con el PED 2013-2033. 2.- Carencia de diagnósticos previos que identifiquen la problemática que atiende. 3.- Carencia de Reglas de Operación formales y publicadas.	
<b>Dimensión externa</b>	<b>Oportunidades:</b> 1.- Programa único en su tipo que permite generar vanguardia e innovación en cuanto a la consolidación de destinos turísticos emergentes.	<b>Recomendaciones (no aplican recomendaciones)</b>	<b>Recomendaciones</b> 1.- Publicación de ROP que incluyan definición de población potencial y objetivo, procedimientos de elección, metas, calendarización potencial, entre otros aspectos. 2.- Realignar el programa con estrategia del PED OD1201E1 “Promover rutas, centros y corredores turísticos en las regiones.” 3.- Promover un análisis de experiencias previas a nivel nacional o internacional para el sustento lógico de las acciones realizadas, y la realización de un diagnóstico a nivel local sobre las problemáticas que atiende.
	<b>Amenazas:</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones</b>

Cobertura y focalización			
Dimensión interna			
Temas de la evaluación		Fortalezas	Debilidades
			1.- No existe una identificación o cuantificación de la población potencial y objetivo. 2.- No existe estrategia a mediano y largo plazo.
Dimensión externa	Oportunidades:	Recomendaciones (no aplican recomendaciones)	Recomendaciones
	Amenazas: 1.- Cierre de comercios locales en desarrollo con potencial para aprovechamiento turístico. 2.- Fluctuaciones en economía regional y nacional afectan el alcance de metas.	Recomendaciones	Recomendaciones
			1.- Definición de población potencial y objetivo que determine la orientación del programa y las metas finales que deberá cumplir. 2.- Generación de estrategia a mediano y largo plazo que contemple en sus metas lo estipulado por la MIR y los mercados emergentes del sector turismo en el estado.

Operación			
Dimensión interna			
Temas de la evaluación		Fortalezas	Debilidades
		1.- Vinculación con proveedores de servicios turísticos. 2.- Bajos costos de operación del programa. 3.- Organización de los viajes consolidada y selección de beneficiarios y de destinos basada en la aleatoriedad, lo cual reduce la selección por parte de los usuarios de destinos más populares	1.- Desconocimiento de usuarios y oferentes de los beneficios y características del programa.

		en detrimento de sitios menos consolidados como atractivos turísticos.	
<b>Dimensión externa</b>	<b>Oportunidades:</b> 1.- Creciente interés por destinos turísticos no tradicionales (ecoturismo, turismo religioso y turismo cultural).	<b>Recomendaciones (no aplican recomendaciones)</b>	<b>Recomendaciones</b> 1.- Mejorar campañas de promoción o de acercamiento con oferentes de servicios turísticos.
	<b>Amenazas:</b> 1.- Inseguridad pública limita la confianza y derrama económica del turista en destinos poco visitados. 2.-Bajo crecimiento económico reduce la oferta turística y la disposición al consumo de los beneficiarios. 3.-Aparición de nuevas enfermedades trasmitidas por mosquito <i>Aedes aegypti</i> . 4.-Bajo interés en algunos municipios en participar en el programa.	<b>Recomendaciones</b> 1.- Privilegiar lugares con ventas de productos artesanales o con valor patrimonial o cultural. 2.- Búsqueda de alternativas en mercados en crecimiento como el Ecoturismo.	<b>Recomendaciones</b> 1.- Promover mayor vinculación con cuerpos de seguridad locales. 2.- Dar preferencia por destinos turísticos con baja morbilidad o mortandad por enfermedades transmitidas por <i>Aedes aegypti</i> . 3.- Diseñar una estrategia en conjunto con la Secretaría de Desarrollo Económico y los municipios con objeto de incrementar y promover el número de proveedores y comerciantes que imparten servicios dentro del sector turístico.

Percepción de la población atendida			
Dimensión interna			
	<b>Temas de la evaluación</b>	<b>Fortalezas</b> 1.-Monitoreo de satisfacción de los usuarios.	<b>Debilidades</b>
<b>ón</b>	<b>Oportunidades:</b>	<b>Recomendaciones (no aplican recomendaciones)</b>	<b>Recomendaciones</b>

<b>Amenazas:</b>	1.-Carencia de información sobre actores y preferencias puede orillar a continuar con destinos menos rentables y satisfactorios para los visitantes que apoya el programa	<b>Recomendaciones</b>	1.- Actualización de formato de monitoreo para incluir cuestiones como el número de días de la estancia y la posibilidad de repetición del viaje en un futuro.	<b>Recomendaciones</b>
------------------	---	------------------------	--	------------------------

Medición de resultados			
Dimensión interna			
Temas de la evaluación		Fortalezas	Debilidades
			1.- Carencia de otros trabajos de evaluación a más de 10 años de existencia del programa limita el desarrollo del mismo.
<b>Dimensión externa</b>	<b>Oportunidades:</b>	<b>Recomendaciones (no aplican recomendaciones)</b>	<b>Recomendaciones</b>
	<b>Amenazas:</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>Recomendaciones</b>
		1.- Ausencia de información puede derivar en decisiones subóptimas y en oportunidades no aprovechadas.	1.- Recuperación de información sobre los resultados del programa para promover la realización de evaluaciones de mayor profundidad.

**Formato del Anexo 13 “Valoración Final del programa”**

<b>Nombre del Programa:</b>	Programa de Recorridos Gratuitos por el Interior del Estado
<b>Modalidad:</b>	Apoyos materiales para viajes turísticos.
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Dirección de Turismo Social / Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco.
<b>Unidad Responsable:</b>	Dirección de Turismo Social.
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Resultados.

Año de la Evaluación:	2015
-----------------------	------

Tema	Nivel (Nivel promedio por tema)	Justificación (Breve descripción de las causas que motivaron el nivel por tema o el nivel total (Máximo 100 caracteres por Módulo)
Diseño	2.75	No contar con Reglas de Operación del Programa y un diagnóstico acerca de la problemática a atender, así como la falta de una identificación de la población potencial y objetivo afectó negativamente la evaluación de este apartado. Cuatro de ocho preguntas binarias fueron respondidas con nivel 4 y solamente una respuesta negativa.
Planeación y Orientación a Resultados	2.8	Aunque el programa cuenta con mecanismos institucionalizados para recabar información y para realizar su planeación en el corto y mediano plazo, la carencia de una evaluación externa ha limitado su desarrollo en este aspecto. Cuenta con el tiempo de operación suficiente para comenzar a vislumbrar evaluaciones de mayor profundidad. La mayor parte de las preguntas fueron respondidas con nivel 3 y 4.
Cobertura y Focalización	0	La indefinición de una población potencial y objetivo es un aspecto que recurrentemente impacta negativamente en la calificación del programa y en este caso. Las respuestas de las preguntas fueron negativas en su mayoría.
Operación	4	Dentro de la operación del programa, se cuenta con procedimientos calendarizados y estandarizados además de que identifica gastos de operación del programa. Todas las repuestas fueron nivel 4.
Percepción de la población atendida	4	Se recaba información concerniente a la satisfacción del usuario y dicha información tiene vinculación con la elección de destinos turísticos y proveedores a futuro. La única respuesta binaria tuvo un valor de 4.
Resultados	0	No se cuenta con evaluaciones previas de algún tipo que permitan profundizar en este punto.

<b>Valoración final</b>	Promedio global	2.258
-------------------------	-----------------	-------

**Tabla de Recomendaciones**

		Análisis		
Consecutivo por Prioridad	Recomendación	Mejora esperada	Actividades por recomendación	Implicaciones por actividad (operativas, jurídico-administrativas, financieras)
<b>Diseño</b>				
1	Publicación de ROP que incluyan definición de población potencial y objetivo, procedimientos de elección, metas, calendarización potencial, entre otros aspectos.	Reglas de operación que identifique población potencial y objetivo que además formalice objetivos de programa.	Definición de una población potencial y objetivo ya sea por individuos y sus condiciones socioeconómicas o por destino turístico y sus aportaciones culturales o naturales.	Publicación en Diario Oficial del Estado de Jalisco de ROP del Programa de Recorridos Gratuitos por el Interior del Estado.
2	Alinear el programa con estrategia del PED OD1201E1 "Promover rutas, centros y corredores turísticos en las regiones."	Mejora en la construcción lógica del programa.	Rediseño de fundamento del programa.	Cambio en ROP, como en normatividad interna tomando en consideración su doble objetivo que es el esparcimiento de personas sin suficientes recursos y la promoción turística en sitios y fechas no predominantes del mercado.
3	Análisis de experiencias previas a nivel nacional o internacional para el sustento lógico de las acciones realizadas, y la realización de un diagnóstico a nivel local sobre las	Definición de problemáticas y población potencial y objetivo, ya sean por individuos por el objetivo de facilitar el turismo a gente en condición de pobreza o por sitios turísticos por el objetivo de	Análisis de la situación y toma de decisión con base en orientación del programa.	Incorporación de definiciones en ROP manuales y documentos internos.



**ARIAS MARROQUÍN Y ASOCIADOS, S. C.**

	problemáticas que atiende.	promoción de sitios desaprovechados.		
<b>Cobertura y focalización</b>				
1	1.- Definición de población potencial y objetivo que determine la orientación del programa y las metas finales que deberá cumplir.	Precisión en cuanto a la población potencial y objetivo.	Revisión y análisis sobre las condiciones y metas del programa, las cuales darán la pauta la identificación y cuantificación de la población objetivo del programa	Publicación de definiciones de población potencial y objetivo en ROP y que sean retomadas para elaboración de MIR.
2	2.- Generación de estrategia a mediano y largo plazo que contemple en sus metas lo estipulado por la MIR y los mercados emergentes del sector turismo en el estado.	Plan de trabajo con cobertura superior al largo plazo.	Recolección de información en torno al sector turístico señalado como objetivo y determinación de la mejor estrategia para su intervención de acuerdo a parámetros del programa.	Promoción a la realización de estudios a mediano y largo plazo sobre expectativas de desarrollo de sectores turísticos pertenecientes al ramo de Turismo Social.
<b>Operación</b>				
1	Mejorar campañas de promoción o de acercamiento con oferentes de servicios turísticos.	Mayor número de solicitudes de municipios y prestadores de servicios turísticos en participar en el programa.	Acercamiento a oferentes de servicios turísticos y promoción mediante información sobre resultados y derrama económica.	Incremento de oferta turística vía la promoción por oferentes turísticos, así como de la publicidad realizada por la Secretaría de Turismo.
2	Privilegiar lugares con ventas de productos artesanales o con valor	Incremento en visitas en sitios con valor patrimonial o artesanal.	Realización de mayor número viajes a los destinos turísticos sugeridos.	Señalamiento en ROP sobre preferencia por los sitios descritos y orientación a proveedores de servicios que ofrezcan los mejores paquetes

**ARIAS MARROQUÍN Y ASOCIADOS, S. C.**

	patrimonial o cultural.			turísticos a los mismos.
3	Búsqueda de alternativas en mercados en crecimiento como el Ecoturismo.	Destinos turísticos más asequibles y con mejoras competitivas.	Búsqueda de nuevas alternativas y/o promoción de las existentes.	Aumento en la cartera de opciones y de oferentes de servicios.
4	Dar preferencia por destinos turísticos con baja morbilidad o mortandad por enfermedades transmitidas por <i>Aedes aegypti</i> .	Evitar transmisiones de enfermedades.	Selección de destinos turísticos por temporadas con baja morbilidad.	Ordenamientos de destinos de acuerdo a temporadas de baja probabilidad de contagios.
5	Mayor vinculación con cuerpos de seguridad locales.	Percepción del viajero de que su integridad y patrimonio se encuentran a salvo.	Acercamiento necesario a cuerpos de seguridad pública y selección de destinos turísticos no comprometidos por crimen organizado.	Inclusión del apartado de seguridad en convenios de colaboración con municipios. Realización de viajes considerando el factor delictivo.
6	Diseñar una estrategia en conjunto con la Secretaría de Desarrollo Económico y los municipios con objeto de reforzar a proveedores y comerciantes que imparten servicios dentro del sector turístico.	Evitar la mayor cantidad de cierres de proveedores de servicios ante la desaceleración económica.	Generación de estrategias comerciales atractivas ante un escenario de reducido crecimiento económico o en el sector turismo.	Establecimiento de convenios administrativos u operativos que permitan coordinar acciones en áreas de atención común.
Percepción de la población atendida				
1	Actualización	Recabado de	Modificación de	Cambio e impresión de

**ARIAS MARROQUÍN Y ASOCIADOS, S. C.**

---

	de formato de monitoreo para incluir cuestiones como el número de días de la estancia y la posibilidad de repetición del viaje en un futuro.	información adicional para medición de satisfacción de los beneficiarios del programa.	formulario de satisfacción.	nuevos formatos de medición de satisfacción de los usuarios del programa.
<b>Medición de resultados</b>				
1	Recuperación de información sobre los resultados del programa para promover la realización de evaluaciones de mayor profundidad.	Generación de una evaluación de mayor calado sobre las acciones del programa.	Acciones de investigación documental o de gabinete para rescate de información sobre el desempeño del programa.	1.- Orientación de actividades de personal de la dependencia para recabado de información. 2.- Gestión de recursos humanos o financieros para la realización de la evaluación.