

Prestadores de servicios turísticos: Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl

Rosas-Jaco, María I.¹; Vargas-Cárdenas, Tonantzin²; Almeraya-Quintero, Silvia X.^{1*}; Guajardo-Hernández, Lenin G.¹

¹ Colegio de Postgraduados, Campus Montecillo. Texcoco Estado de México. C.P. 56240.

² Universidad Autónoma del Estado de México, Campus Texcoco. Texcoco Estado de México. C.P. 56259.

* Autor para correspondencia: xalmeraya@colpos.mx

Problema

El Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl (PNMFN), conocido localmente como “El Molino de Flores” fue decretado como Área Natural Protegida el 5 de noviembre de 1937 bajo el gobierno del expresidente Lázaro Cárdenas, y desde ese entonces, es y ha sido un punto obligado de visita y esparcimiento para las comunidades aledañas y municipios colindantes a Texcoco, Estado de México. El PNMFN está zonificado por dos áreas de alimentos y bebidas, un área de recreación donde se ofrece servicios de juegos mecánicos (feria), motos, cabaña del tío chueco y paseos a caballos. Existe un grupo de personas que se dedican a ofrecer estos servicios, quienes están organizados y reconocidos como Unión de Comerciantes Parque Nacional Molino de Flores. Integran una mesa directiva representada por un presidente, secretario, tesorero y dos vocales, encargados de llevar a cabo la organización de faenas para mejoras del entorno de su área de trabajo, mantenimiento de infraestructura de sanitarios, composta, cisternas, drenaje, así como la organización de la fiesta patronal de la Capilla de San Joaquín y del Señor del Pueblo, y son, además, el vínculo para cumplir con las actividades que les sean solicitadas por parte de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) y el H. Ayuntamiento de Texcoco, Estado de México. Desde el año 2019, la CONANP inició un programa de capacitación a los comerciantes del Parque (Prestadores de Servicios Turísticos) quienes tenían la necesidad de conocer conceptos básicos y aplicación de una metodología que permitiera aprovechar adecuadamente la actividad turística, en beneficio de sus familias, comunidad de comerciantes y del propio PNMFN; sin embargo, durante la pandemia de Covid-19 por disposición federal el parque cerró sus puertas al público por año y medio (2020-2021) quedando en pausa el proyecto de capacitación. En julio de 2021 se hace la

Cómo citar: Rosas-Jaco, M. I., Vargas-Cárdenas, T., Almeraya-Quintero, S. X., & Guajardo-Hernández, L. G. (2023). Prestadores de servicios turísticos: Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl. *Agro-Divulgación*, 3(1). <https://doi.org/10.54767/ad.v3i1.160>

Editores académicos: Dra. Ma. de Lourdes C. Arévalo Galarza y Dr. Jorge Cadena Iñiguez.

Agro-Divulgación, 3(1). Enero-Febrero. 2023. pp: 21-24.

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0 International



reapertura del parque trayendo con ello una nueva dinámica en la visita del recinto de la Ex Hacienda y el compromiso de repensar el turismo por las exigencias de los turistas o visitantes que están necesitados de un esparcimiento al aire libre y con la confianza de tener seguridad para disfrutar de su tiempo de recreo en una Área Nacional Protegida (ANP). Con esta visión se retoma el programa de capacitación turística para los prestadores de servicios turísticos con el propósito de mejorar y continuar poco a poco con el cambio de imagen en las áreas de alimentos del parque.

Solución planteada

En colaboración con la CONANP, el INAH, el H. Ayuntamiento de Texcoco, el Centro Universitario UAEM Texcoco y el Colegio de Postgraduados, campus Montecillo, se llevó a cabo el programa de capacitación con la comunidad de prestadores de servicios turísticos. Se abordaron temas relacionados con la actividad turística para concientizar la importancia de mejorar los servicios y vender productos de calidad, así como proteger y cuidar el entorno natural y cultural del parque. Los talleres de capacitación turística se llevaron a cabo con una asistencia promedio de 25 a 30 personas por sesión. La Unión de Comerciantes del PNMFN ha mostrado interés por continuar con las capacitaciones, ya que reconocen la necesidad de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos al visitante y la imagen de la zona comercial. Se formularon cursos-talleres específicamente para el área de prestadores de servicios el cual está integrada por una diversidad de productos y servicios entre los que se encuentran 120 establecimientos con tres rubros importantes: 1. alimentos y bebidas (restaurantes, dulces y dulces típicos, frutas de temporada, pan artesanal, paletas y helados); 2. artesanos (diferentes productos: plata, chicharrones, mermeladas, cactus, quesos artesanales, piezas prehispánicas, fotografías, por mencionar algunos); y 3. caballerangos y área de juegos (feria, motos y cabaña del tío chueco). La participación global en los talleres fue de 35%, por lo que se considera muy importante aumentar la participación gradualmente para valorar resultados y mejoras en el servicio otorgado a los visitantes.

Esquema de capacitación

“Conciencia turística: factor relevante en la prestación de servicios en el Parque Nacional Molino de Flores Nezahualcóyotl” (otorgado en septiembre, 2022). Con este tema se identificaron los elementos que integran la actividad turística y como el PNMFN es un elemento importante para el desarrollo económico, social, ambiental y político en la zona de Texcoco. Se destacó la importancia de la identidad cultural en la que cada integrante identificó las costumbres y tradiciones de las comunidades aledañas al PNMFN, de las cuáles provienen, y como éstas se pueden aprovechar para que los turistas valoren el lugar que visitan como a las personas que prestan los servicios.

Gestión del cambio: desarrollado en octubre, 2022, se dio a conocer la importancia de ayudar a las asociaciones a adaptarse a los cambios del mercado, conocer cuáles son sus beneficios para así minimizar los conflictos y hacer que la transformación sea efectiva. De igual forma, se motivó a la comunidad a innovar en procesos, productos, marketing y organización para impulsar la actividad comercial y ser más competitivos en la región y dar una nueva imagen a los visitantes. Como parte del programa, se tuvo una plática del

Programa de Certificación Turística, con la finalidad de conocer los programas de certificación Moderniza y Distintivo H, para considerar las ventajas y desventajas de contar con una certificación para el manejo de alimentos y otorgar el servicio a comensales garantizando a los visitantes seguridad y protección en el consumo de alimentos del PNMFN.

Diagnóstico participativo a través de un análisis FODA: llevado a cabo noviembre, 2022, destacando la importancia de este método como herramienta para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas reales y actuales. Para este ejercicio participaron ocho unidades de negocio (alimentos y bebidas, dulces y sombreros, juguetes típicos, artesanías de barro, frutas frescas, ropa, brincolín, y caballeros (paseos a caballo) teniendo como resultado el balance estratégico (factor de optimización y factor de riesgo) de cada uno, así como el balance global de los ocho comercios participantes en este ejercicio.



Figura 1. Prestadores de servicios turísticos del PNMFN participando en las diferentes sesiones de los cursos-talleres.

INNOVACIÓN, IMPACTOS E INDICADORES

Nivel de Innovación	Descripción	Transferido	Impacto		Indicador General de Políticas Públicas	Indicadores Específicos	Subindicador
			Sector	Ámbito			
Incremental	Busca mejorar los sistemas que ya existen haciéndolos mejores, más rápidos, más baratos, etc.	Asociaciones de Productores Gobierno de los Estados Poblaciones en particular Zonas turísticas	Secundario: Actividades económicas que transforman las materias primas en productos elaborados (Agroindustria)	Social Económico	Económico Educación Responsabilidad Ambiental	Competitividad Comercio Generación de empleos Capacitación	Número de tesis Número de egresados (Lic. M.C., D.C.) Número de publicaciones Número de familias beneficiadas Aplicación de técnicas y conocimientos para el desarrollo social y económico
Servicios	Cambia el concepto de un servicio, canal de interacción con el cliente, sistema de prestación de servicios, o conceptos tecnológicos que, de forma individual, pero muy posiblemente en combinación, conduce a una o más funciones renovadas o totalmente nuevas de servicio		Terciario: Servicios que se prestan a la sociedad: Comercio, Transporte, Educación, Ocio, etc.				
Modelo de negocio	Creación o reinención de un negocio						

