



## Resumen

A través de este trabajo de investigación se analizaron, en primer término, los antecedentes históricos del primer cuadro del centro histórico de la Ciudad de Oaxaca. Además, se dieron a conocer los cambios arquitectónicos de mayor relevancia hechos en el zócalo, esto con el propósito de establecer una relación estrecha entre la comodificación del espacio y los itinerarios turísticos ofertados en la SEDETUR.

Durante el desarrollo de esta tesis, se realizaron tres itinerarios turísticos en el centro histórico de la capital. La metodología utilizada para la determinación de la calidad de dichos recorridos, fue la colaboración de tres grupos de diferentes observadores participantes, quienes fueron los encargados en dar la calificación correspondiente a los tours. Asimismo, como parte fundamental de esta investigación, se realizaron encuestas aleatorias para determinar el nivel de calidad en el servicio por parte del personal del módulo de información turística de la SEDETUR.

Al calificar el primer recorrido se pudo encontrar que los observadores participantes no quedaron satisfechos con el producto ofrecido, por lo que su calificación fue baja. De igual forma, la percepción por parte del grupo perteneciente al segundo recorrido, fue una falta de organización en la estructura del itinerario. En el caso del tercer tour realizado, la calificación obtenida fue mejor en relación con las anteriores, sin embargo los participantes hicieron comentarios interesantes en cuanto a la duración del recorrido y la falta de señalización en las calles. Asimismo, el módulo de información de la SEDETUR, fue



calificado por las personas encuestadas, quienes llegaron a percibir que sus necesidades no fueron cubiertas en su totalidad.

A lo largo de este trabajo se pudo hacer un recorrido por la historia del centro histórico de Oaxaca. De igual forma, se analizaron con detenimiento los cambios realizados a esta zona como parte de un plan de restauración paisajística que busca mejorar la imagen de la ciudad y traer mayor afluencia de turistas a la ciudad. Sin embargo, también se da a conocer a los lectores la falta de capacitación de todos aquellos que de alguna forma están involucrados con la actividad turística. En relación a lo antes mencionado, se dan al final de la tesis las recomendaciones que se consideran pertinentes para mejorar estos aspectos.