



Estructura de Diagnóstico del Programa Presupuestario (PP)

El presente documento contiene aspectos a considerar para la elaboración del **Diagnóstico del Programa Presupuestario (PP)** de nueva creación y actualización; especifica como el programa presupuestario contribuirá al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la dependencia o entidad, considerando la situación problemática o necesidad que se pretende atender e incorporando estadísticas oficiales que permitan dimensionar y describir de manera general las acciones a realizar para la atención del problema o necesidad, conforme a las disposiciones aplicables.

Objetivo.

Establecer la estructura para el Diagnóstico del PP y las características necesarias de cada elemento que integran la estructura, con la finalidad de apoyar la toma de decisiones en materia programática y presupuestaria.

E050. Mejora de la Calidad Turística

Secretaría de Turismo

Dirección General de Innovación y Calidad

Ejercicio fiscal 2020

Hoja de Control de Actualizaciones del Diagnóstico

Revisión y Ejercicio Fiscal	Fecha dd/mm/aaaa	Descripción de la Modificación (Apartado / Sub apartado)
REV: 01 2019	25/08/2019	

Contenido

1. Antecedentes y Descripción del Problema.....	5
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 Definición del problema.....	7
1.3 Justificación del PP.....	8
1.4 Estado actual del problema.....	8
1.5 Evolución del problema.....	9
1.6 Experiencias de atención.....	10
1.7 Árbol de problemas.....	12
2. Objetivos	12
2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.....	12
2.2 Árbol de objetivos.....	14
2.3 Estrategia para la selección de alternativas.....	15
2.4 Concentrado.....	15
3. Cobertura	18
3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.....	18
3.2 Estrategia de cobertura.....	18
4. Análisis de similitudes o complementariedades	19
4.1 Complementariedad y coincidencias	19
5. Presupuesto.....	20
5.1 Estimación del costo del programa presupuestario	20
5.2 Fuentes de financiamiento	20
6. Información Adicional.....	21
6.1 Información adicional relevante.....	21
7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.....	21
Bibliografía	22
Anexos.....	23

1. Antecedentes y Descripción del Problema

1.1 Antecedentes.

El turismo, genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados (y más allá de los mismos), fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse. En los últimos años ha presentado una constante expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos más importante.

Panorama Internacional:

De acuerdo al “Panorama OMT del turismo internacional edición 2018”, la actividad turística representó el 10% del Producto Interno Bruto Mundial y contribuyó con 1 de cada 10 de los empleos en el mundo. Ésta actividad generó ingresos por \$1.34 billones de dólares americanos en el año 2017 lo que representó ser el año con mayor crecimiento en llegadas de turistas internacionales en siete años, desde 2010.

Asimismo, se registró un total de 1,326 millones de llegadas de turistas internacionales en destinos de todo el mundo, en torno a 86 millones más que en 2016, colocando al sector turismo como la tercer mayor categoría de exportaciones en el mundo, por detrás de productos químicos y combustibles y por delante de automoción. En muchos países en vías de desarrollo, el turismo es el principal sector de exportación.

Por su parte, el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2017 del World Economic Forum (WEF) mide el conjunto de factores y políticas que permiten el desarrollo sustentable del sector de viajes y turismo del mundo, lo cual contribuye al crecimiento y la competitividad de los países. El informe se publica cada dos años.

La edición 2017 midió a 136 economías, a través de 90 indicadores individuales, a los cuales se asigna una puntuación entre 1 y 7, y de ahí se obtiene un promedio que es el puntaje alcanzado por el país. El Índice se centra en qué tan acogedores y receptivos son los países con los visitantes extranjeros, y lo hace a través de cuatro enfoques: 1. Entorno propicio, que tiene en cuenta el ambiente empresarial, la seguridad, la salud e higiene, los recursos humanos y el mercado laboral, y el grado de desarrollo de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación); 2. Las condiciones y políticas propicias para los viajes y el turismo, que incluyen la priorización estatal de los viajes y el turismo, la apertura internacional, la competitividad de los precios y la sostenibilidad medioambiental. 3. La infraestructura, juzga los destinos en base al transporte por aire, tierra y mar, y a los servicios turísticos y 4. Los recursos naturales y culturales, que los analiza y diferencia entre los viajes de recreo y de negocios para una región.

Según el informe, el 10% de los puestos de trabajo del mundo están en la industria del turismo, y los viajes también representan el 10% del PIB mundial. La industria turística movió US\$7.600 millones en el mundo y creó 292 millones de puestos de trabajo en 2016.

Panorama nacional:

El “Panorama OMT del turismo internacional edición 2018” ubica a México como uno de los 10 principales destinos turísticos del mundo al situarse en el sexto lugar por llegadas de turistas internacionales al recibir a 41.5 millones de personas durante el año 2017, generando con ello 22.5 miles de millones de dólares por divisas en este sector.

Asimismo, de acuerdo al ranking mundial del Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2017, emitido por el Foro Económico Mundial (World Economic Forum), México escaló ocho posiciones llegando al lugar 22 en el ranking mundial, en comparación con el año 2015, lo cual se ha logrado gracias a la promoción efectiva de sus recursos naturales y culturales, lo que se traduce en una mejora en competitividad en el rubro turístico y es reflejo también del buen momento y los resultados positivos que está dando la actividad turística en nuestro país.

En lo que toca a América Latina (AL), nuestro país se colocó como el más competitivo en viajes y turismo, superando a Brasil (posición 26), Panamá (35), Costa Rica (38), Chile (48) y Argentina (50), entre otros.

El reporte incluye 90 indicadores englobados en 14 pilares, de los cuales los mejor evaluados para nuestro país fueron: recursos naturales (lugar dos), recursos culturales y viajes de negocios (lugar 10) y priorización de viajes y turismo (lugar 30).

De acuerdo a datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en el año 2017 el sector turismo contribuyó con el 8.8% al Producto Interno Bruto (PIB), reflejando mayor participación que sectores como construcción, servicios financieros, petróleo, minería, sector primario, entre otros. Lo anterior se traduce a la presentación de 4 millones de empleos directos y a 11 mil millones de dólares de saldo de la balanza comercial del sector.

De acuerdo con cifras de la Cuenta Satélite del Turismo de México, el Producto Interno Bruto Turístico (PIBT) tuvo una participación del 8.7% en la economía nacional a precios corrientes para el año 2016, una mayor participación que la de sectores como la minería, incluyendo petróleo, el primario, la construcción o los servicios financieros. En 2017 el turismo creció 3.4% mientras que la economía creció 2.3%. En 9 de los últimos 10 trimestres, el PIB turístico ha crecido más que el resto de la economía.

En México, cerca de 10 millones de personas, tienen empleo gracias al turismo de forma directa o indirecta. Se han creado un millón de nuevos empleos directos en México en la última década, un crecimiento medio anual del empleo turístico de 2.9%, el doble del crecimiento en la generación de empleos de las manufacturas, el sector primario y el

comercio. Al cierre de 2017, el empleo en el sector turístico registró un crecimiento anual de 3.6 por ciento.

Es importante destacar que dentro de las Directrices hacia el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND) se establece la de Desarrollo económico incluyente, la cual tiene como principios la honestidad y el combate a la corrupción, así como la participación activa y concertada del sector social y de los agentes económicos de las propias regiones, en el que se puede incluir al sector turismo.

Asimismo, se pretende la vinculación del presente programa presupuestario a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, formulada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), con el siguiente Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS): Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Ahora bien, considerando que el turismo genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados (y más allá de los mismos), fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse y que en los últimos años ha presentado una constante expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos más importantes del mundo.

La mejora de la calidad turística es fundamental para lograr mayores niveles de desarrollo económico, ambiental y social. Está asociada con la capacidad de participar exitosamente en mercados nacionales e internacionales, la generación de ventajas competitivas y comparativas puestas en valor y la creación de empleo, entre otros factores. Para ello la inversión en capital humano es un elemento fundamental para la creación y sostenimiento a largo plazo de ventajas dinámicas, ofreciendo un amplio potencial de desarrollo al sector turístico del estado de Puebla.

1.2 Definición del problema.

Los prestadores de servicios turísticos del Estado de Puebla requieren fortalecer sus ventajas competitivas, cumplir con disposiciones legales en materia turística para el desarrollo del sector y la calidad en la prestación de los servicios a través de la profesionalización y el impulso a la innovación.

1.3 Justificación del PP.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación del capital humano debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa así como para el entorno micro y macro económico. Se debe considerar que la capacitación es una inversión a largo plazo, y es una de las más rentables que puede emprender una organización. Si a la empresa la hacen sus trabajadores, a estos los hace la capacitación.

A través de la capacitación y educación turística se logra la concientización sobre las buenas prácticas turísticas así como la correcta aplicación y seguimiento a normativas y programas que fomentan la calidad de los servicios, como lo es por ejemplo la formación de guías de turistas bajo los lineamientos de normas oficiales mexicanas en materia de turismo (NOM's), las certificaciones de calidad turística basadas en normas mexicanas (NMX) y la adhesión al Registro Nacional de Turismo (RNT) establecido ya como obligación para los prestadores de servicios turísticos como mecanismo para dar certeza al cliente de que el establecimiento es legal.

Realizar programas de evaluación de la enseñanza, orientación estratégica y formación especializada para incrementar la competitividad y la sostenibilidad del turismo permitirá lograr mejorar la calidad de estos servicios.

Por ello, deben seguirse poniendo en marcha acciones y estrategias orientadas al fortalecimiento del desarrollo de la actividad turística, a promover la innovación en el sector, mejorar la calidad de los servicios turísticos y la competitividad del turismo nacional, impulsando la coordinación de los tres niveles del gobierno, del sector privado y social, contribuyendo al crecimiento sustentable e incluyente del turismo

1.4 Estado actual del problema.

El estado de Puebla es pionero en la atracción de turistas, gracias a que cuenta con un amplio acervo histórico y cultural, y a que alberga una de las diez ciudades mexicanas con declaratoria de "Ciudad Patrimonio de la Humanidad" por parte de la UNESCO.

Además, en la entidad se realizan diversos eventos de talla internacional que atraen a visitantes nacionales y extranjeros; también, cuenta con nueve Pueblos Mágicos, entre otros factores que, en conjunto, lo vuelven un estado idóneo para visitar.

Por lo anterior, y como resultado de la intensa promoción de los atractivos naturales, culturales, arqueológicos y gastronómicos, así como por el impulso a la capacitación y desarrollo de productos turísticos, el estado de Puebla, en 2018, logró un crecimiento de 15.35 % en la llegada de turistas con respecto a 2017, con 6 millones 227 mil turistas.

En lo que respecta a la derrama económica en la entidad, en 2018, los ingresos incrementaron 7.50 % en relación con 2017. Ello significa que, se obtuvieron ganancias por 14 mil 779 millones de pesos. Con estos resultados se fortaleció la economía del estado y se elevaron los niveles de bienestar de los poblanos.

Como puede observarse, el turismo es un sector de gran importancia, no sólo por las cifras anteriores sino también por su capacidad de crear trabajos, incrementar los mercados donde operan las pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), así como la posibilidad de preservar la riqueza natural y cultural.

De acuerdo a los resultados arrojados del análisis F.O.D.A. (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de la calidad de los servicios turísticos en el estado, se detectó lo siguiente:

- Existen carencias de base de datos e indicadores turísticos oportunos y confiables.
- Insuficiente capacitación y profesionalización de la mano de obra técnica y profesional.
- Existe falta de conocimiento respecto de las normativas y programas que fomentan la calidad de los servicios.

Por ello, deben seguirse poniendo en marcha acciones y estrategias orientadas al fortalecimiento del desarrollo de la actividad turística, a promover la innovación en el sector, mejorar la calidad de los servicios turísticos y la competitividad del turismo nacional, impulsando la coordinación de los tres niveles del gobierno, del sector privado y social, contribuyendo al crecimiento sustentable e incluyente del turismo.

1.5 Evolución del problema.

Para el estado de Puebla, el turismo representa una de las principales industrias de desarrollo económico y, con el paso de los años, se ha logrado consolidar a lo largo y ancho del territorio, gracias a los esquemas de trabajo colaborativo entre actores sociales, la academia y los sectores público y privado.

Los “Indicadores Básicos de la Actividad Cultural y Turística en Puebla año 2018,” han fungido como herramienta de planeación y representan un esfuerzo de recopilación, procesamiento, clasificación, análisis, difusión de la información y generación de datos que identifican la evolución de la actividad cultural y turística del estado, lo que permite definir políticas, implementar planes, programas y acciones que detonen la cultura y el turismo.

Tomando como base lo anterior, a partir del año 2011 y hasta este ejercicio se han implementado y puesto en marcha diversas estrategias de capacitación, profesionalización, difusión de normatividad federal, cultura turística y regulación tendientes a seguir elevando y manteniendo la competitividad de los prestadores de servicios turísticos de municipios de vocación, que contribuya al importante crecimiento de este sector.

Asimismo y de acuerdo a lo plasmado en el Objetivo del Eje 2 “Innovación, competitividad y empleo” del Plan Estatal de Desarrollo Puebla 2019, se requiere *promover la generación de empleos y el desarrollo económico y social bajo un esquema innovador y competitivo en las siete regiones socioeconómicas del estado para beneficiar a todas las familias poblanas y esto se logrará a través del impulso del desarrollo turístico de calidad, consolidándolo como una actividad económica de gran importancia para Puebla.*

A pesar de lo anterior, el problema es persistente toda vez que para poder atender a la población objetivo, prestadores de servicios turísticos, se requiere contar con los recursos financieros oportunos y suficientes y que éstos sean etiquetados, específicamente para acciones de mejora de la calidad de servicios turísticos así como fomentar esquemas de colaboración donde participen los tres niveles de gobierno, sociedad civil y sector privado, a fin de incrementar la derrama económica que generan los servicios turísticos en el Estado.

Si bien es cierto, existen factores que limitan el incremento de la competitividad de los servicios turísticos del Estado, lo cual se debe en gran medida a la insuficiente existencia de programas e información detallada sobre normatividad, capacitación, profesionalización y calidad en los servicios turísticos, por lo que se requiere innovar e implementar acciones continuas y precisas que coadyuven a elevar la competitividad del sector.

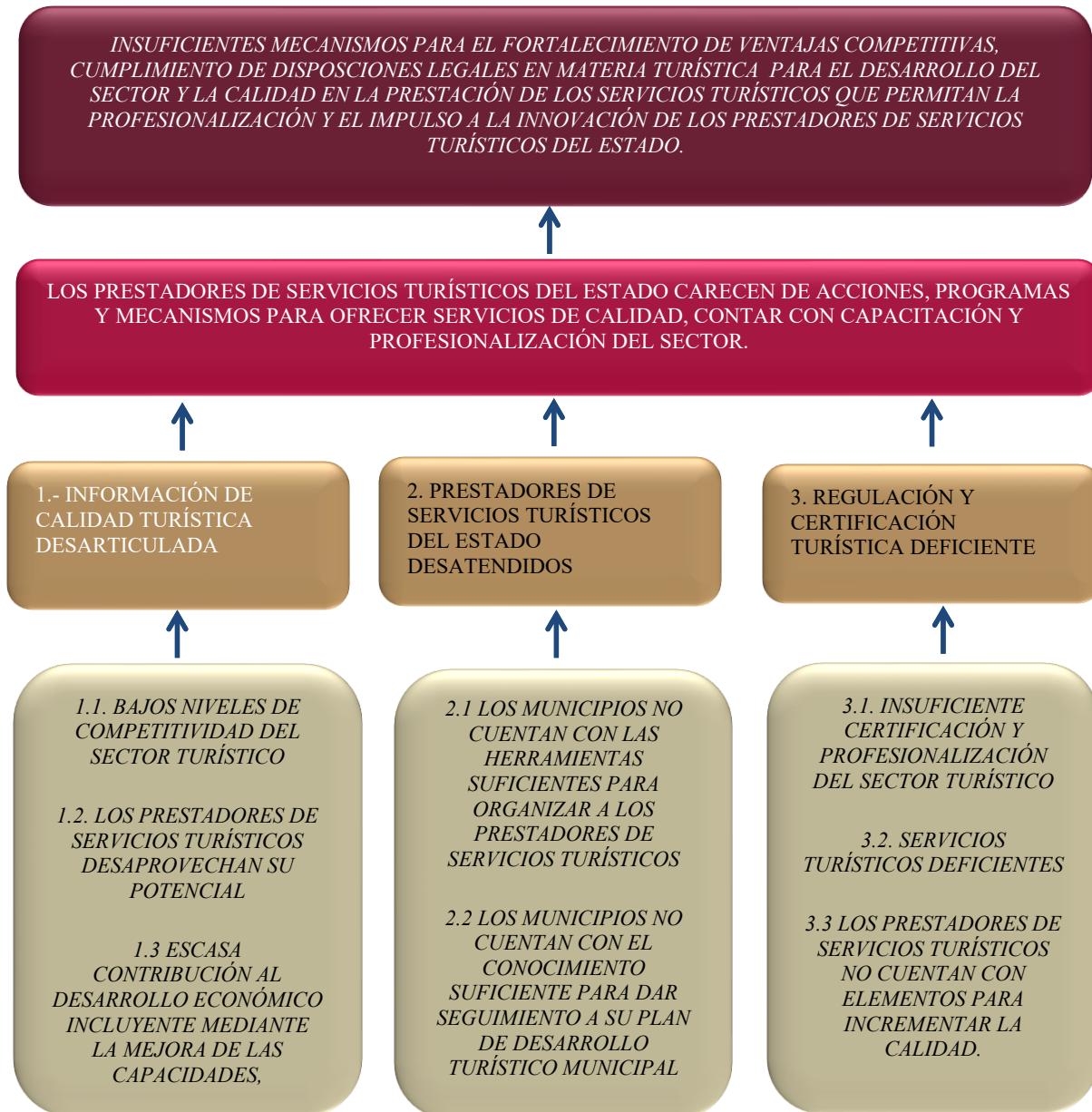
Una adecuada coordinación y trabajo en equipo tanto de la población, empresas y gobierno de un destino en específico darán como resultado que se oferten servicios más óptimos para satisfacer eficientemente las necesidades del turista.

1.6 Experiencias de atención.

Programa	Población Objetivo	Objetivo del Programa	Operación	Resultados
Programa Integral de Capacitación para la	Prestadores de servicios turísticos del Estado de Puebla	Proporcionar capacitación y profesionalización a prestadores de	Implementación de programas de capacitación y profesionalización	Del 2011 al 2018 se implementaron 6 programas de capacitación y

<p>Competitividad Turística (PICCT) y Programa de Transferencia de Tecnología (PROTT) implementados en el Estado de Puebla</p>		<p>servicio turístico y municipios de vocación en Puebla.</p>	<p>con recursos propios y a través de convenios con dependencias federales.</p>	<p>profesionalización en coordinación con dependencias federales y se llevaron a cabo acciones de capacitación y sensibilización turística con recursos propios.</p> <p>Fallos: se requiere ampliar la cobertura de los programas. En los últimos años, se ha dejado de lado el desarrollo de las regiones del Estado, la implementación de programas de capacitación y profesionalización se ha concentrado en la región Angelópolis, provocando un deterioro y limitada competitividad en las otras regiones.</p>

1.7 Árbol de problemas.



2. Objetivos

2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.

Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla

Plan Estatal de Desarrollo de Puebla 2019.- Eje 2 Innovación, competitividad y empleo

Objetivo del eje.- Promover la generación de empleos y el desarrollo económico y social bajo un esquema innovador y competitivo en las siete regiones socioeconómicas del estado para beneficiar a todas las familias poblanas.

Programa 10.- Desarrollo Turístico para el crecimiento

Objetivo.- Desarrollar la actividad turística en el estado con la participación de la industria, poniendo en valor los recursos y potencial turístico.

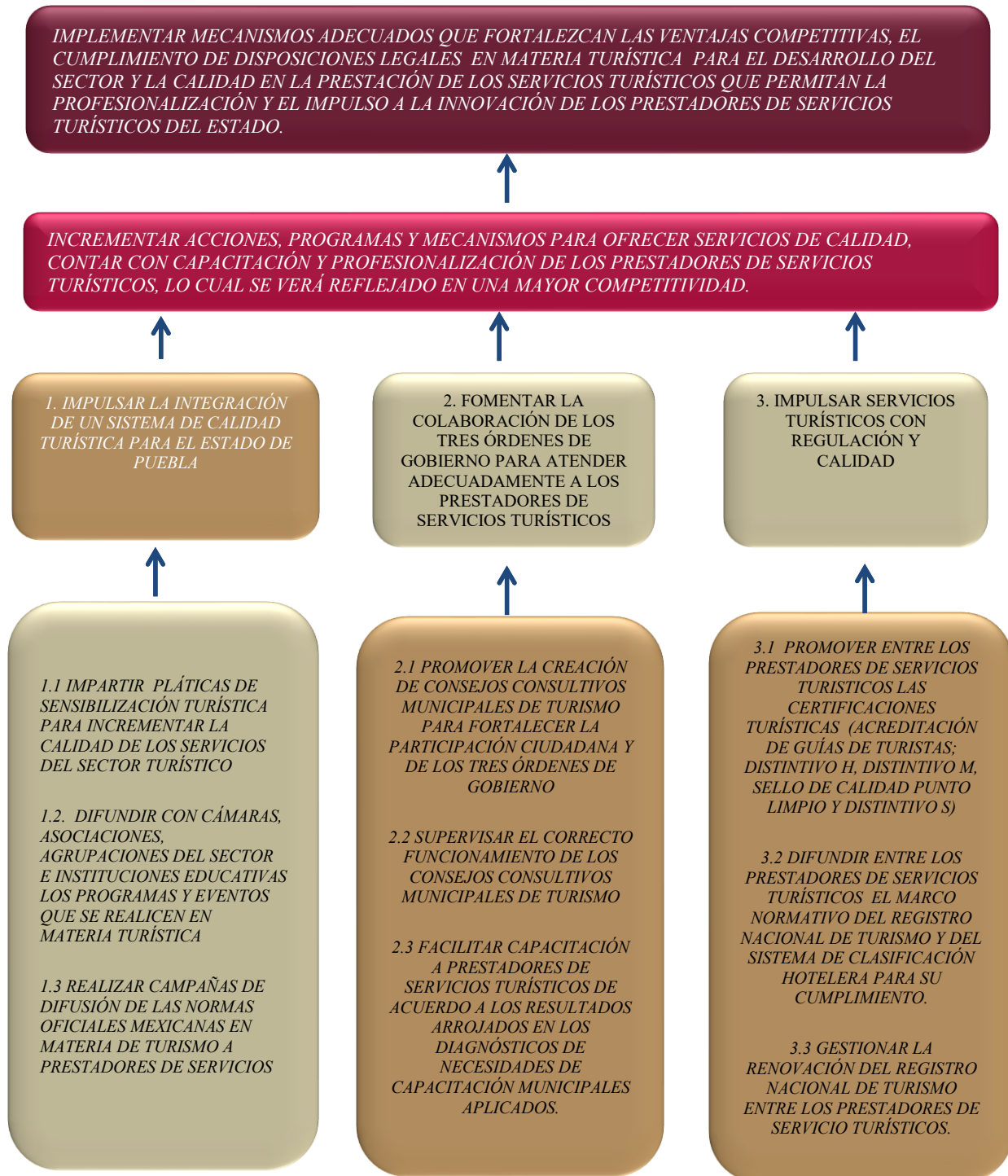
Estrategia.- Elevar de la competitividad, la innovación y la diversificación de la oferta turística del estado de Puebla.

Líneas de acción:

- Impulsar el turismo en sus diferentes vocaciones en las regiones del estado, a través de asesorías y apoyo técnico para el desarrollo de municipios y comunidades.
- Promover la creación de consejos municipales de turismo, para fortalecer la participación ciudadana.
- Implementar programas de capacitación que atiendan las demandas del sector, permitiendo incrementar la calidad de los servicios turísticos.
- Incorporar en las decisiones turísticas a los diferentes actores del ramo.

Promover la certificación de los prestadores de servicios turísticos, bajo estándares de calidad nacionales e internacionales.

2.2 Árbol de objetivos.



2.3 Estrategia para la selección de alternativas.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), el fomento del conocimiento, la enseñanza y la capacitación son los elementos clave para elevar la calidad de los servicios turísticos.

Los proyectos de formación y fortalecimiento de los recursos humanos para el desarrollo de competencias laborales y la mejora de la calidad de los servicios turísticos, son considerados claves para que cuando un turista se retira del lugar que visitó se constituya en el principal promotor y agente multiplicador de las bondades observadas donde estuvo, en este caso el Estado de Puebla.

Realizar programas de evaluación de la enseñanza, orientación estratégica y formación especializada para incrementar la competitividad y la sostenibilidad del turismo permitirá lograr mejorar la calidad de estos servicios.

Por ello, resulta también imperante que los tres niveles de gobierno y la iniciativa privada se involucren en el quehacer turístico para trabajar coordinadamente en el desarrollo del turismo.

Finalmente, el llevar a cabo esas acciones permitirá dar cumplimiento a las líneas de acción, estrategias y objetivos plasmados en el Plan Estatal de Desarrollo de Puebla.

2.4 Concentrado.

Árbol del Problema	Árbol del Objetivo	Resumen Narrativo
Efectos	Fines	Fin
INSUFICIENTES MECANISMOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE VENTAJAS COMPETITIVAS, CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES EN MATERIA TURÍSTICA PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR Y LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS QUE PERMITAN LA PROFESIONALIZACIÓN Y EL IMPULSO A LA INNOVACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL ESTADO.	IMPLEMENTAR MECANISMOS ADECUADOS QUE FORTALEZCAN LAS VENTAJAS COMPETITIVAS, EL CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES EN MATERIA TURÍSTICA PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR Y LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS QUE PERMITAN LA PROFESIONALIZACIÓN Y EL IMPULSO A LA INNOVACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL ESTADO.	IMPULSAR MÁS Y MEJORES SERVICIOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DE BUENAS PRÁCTICAS PARA CONTINUAR ELEVANDO EL NIVEL DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DEL SECTOR EN EL ESTADO DE PUEBLA

Problema Central	Solución	Propósito
LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL ESTADO CARECEN DE ACCIONES, PROGRAMAS Y MECANISMOS PARA OFRECER SERVICIOS DE CALIDAD, CONTAR CON CAPACITACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN DEL SECTOR.	INCREMENTAR ACCIONES, PROGRAMAS Y MECANISMOS PARA OFRECER SERVICIOS DE CALIDAD, CONTAR CON CAPACITACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, LO CUAL SE VERÁ REFLEJADO EN UNA MAYOR COMPETITIVIDAD.	LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE MUNICIPIOS CON VOCACIÓN EN EL ESTADO DE PUEBLA PRESENTAN MAYOR COMPETITIVIDAD AL OFRECER SERVICIOS DE CALIDAD
Causa (1er Nivel)	Medios (1er Nivel)	Componentes
1.- INFORMACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA DESARTICULADA 2. PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL ESTADO DESATENDIDOS 3. REGULACIÓN Y CERTIFICACIÓN TURÍSTICA DEFICIENTE	1.- IMPULSAR LA INTEGRACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL ESTADO DE PUEBLA 2. FOMENTAR LA COLABORACIÓN DE LOS TRES ÓRDENES DE GOBIERNO PARA ATENDER ADECUADAMENTE A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS 3. IMPULSAR SERVICIOS TURÍSTICOS CON REGULACIÓN Y CALIDAD	1. SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL ESTADO DE PUEBLA IMPLEMENTADO 2. CONSEJOS CONSULTIVOS MUNICIPALES DE TURISMO INSTALADOS 3. SERVICIOS TURÍSTICOS CON CALIDAD INCREMENTADOS
Causa (2do Nivel)	Medios (2do Nivel)	Actividades
1.1. BAJOS NIVELES DE COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO 1.2. LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DESAPROVECHAN SU POTENCIAL 1.3 ESCASA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO ECONÓMICO INCLUYENTE MEDIANTE LA MEJORA DE LAS CAPACIDADES, HABILIDADES E INFORMACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS. 2.1 LOS MUNICIPIOS NO CUENTAN CON LAS HERRAMIENTAS SUFICIENTES PARA ORGANIZAR A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2.2 LOS MUNICIPIOS NO CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO SUFICIENTE PARA DAR SEGUIMIENTO A SU PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO MUNICIPAL	1.1 IMPARTIR PLÁTICAS DE SENSIBILIZACIÓN TURÍSTICA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SECTOR TURÍSTICO 1.2. DIFUNDIR CON CÁMARAS, ASOCIACIONES, AGRUPACIONES DEL SECTOR E INSTITUCIONES EDUCATIVAS LOS PROGRAMAS Y EVENTOS QUE SE REALICEN EN MATERIA TURÍSTICA 1.3 REALIZAR CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN DE LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA DE TURISMO A PRESTADORES DE SERVICIOS 1.4 GESTIONAR LA FIRMA DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES, DEPENDENCIAS, ENTIDADES Y ORGANISMOS PÚBLICOS PARA PROMOVER, LA FORMACIÓN, LA CALIDAD Y LA REGULACIÓN TURÍSTICA.	1.1 IMPARTIR 4 PLÁTICAS DE SENSIBILIZACIÓN TURÍSTICA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SECTOR TURÍSTICO 1.2. REALIZAR 3 CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN CON CÁMARAS, ASOCIACIONES, AGRUPACIONES DEL SECTOR E INSTITUCIONES EDUCATIVAS LOS PROGRAMAS Y EVENTOS QUE SE REALICEN EN MATERIA TURÍSTICA 1.3 REALIZAR 2 CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN DE LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN MATERIA DE TURISMO A PRESTADORES DE SERVICIOS 1.4 GESTIONAR LA FIRMA DE 1 CONVENIO DE COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES, DEPENDENCIAS, ENTIDADES Y ORGANISMOS PÚBLICOS PARA PROMOVER, LA FORMACIÓN, LA CALIDAD Y LA REGULACIÓN TURÍSTICA.

<p>2.3 INSUFICIENTE CAPACITACIÓN TURÍSTICA QUE PERMITA INCREMENTAR LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS.</p>	<p>2.1 PROMOVER LA CREACIÓN DE CONSEJOS CONSULTIVOS MUNICIPALES DE TURISMO PARA FORTALECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE LOS TRES ÓRDENES DE GOBIERNO</p>	<p>2.1 PROMOVER LA CREACIÓN DE 12 CONSEJOS CONSULTIVOS MUNICIPALES DE TURISMO PARA FORTALECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE LOS TRES ÓRDENES DE GOBIERNO</p>
<p>3.1. INSUFICIENTE CERTIFICACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>2.2 SUPERVISAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS MUNICIPALES DE TURISMO</p>	<p>2.2 SUPERVISAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE 20 CONSEJOS CONSULTIVOS MUNICIPALES DE TURISMO</p>
<p>3.2. SERVICIOS TURÍSTICOS DEFICIENTES</p>	<p>2.3 FACILITAR CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE ACUERDO A LOS RESULTADOS ARROJADOS EN LOS DIAGNÓSTICOS DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN MUNICIPALES APLICADOS.</p>	<p>2.3 FACILITAR 4 CAPACITACIONES A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE ACUERDO A LOS RESULTADOS ARROJADOS EN LOS DIAGNÓSTICOS DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN MUNICIPALES APLICADOS.</p>
<p>3.3 LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS NO CUENTAN CON ELEMENTOS PARA INCREMENTAR LA CALIDAD.</p>	<p>2.4 REALIZAR REUNIONES DE TRABAJO CON INTEGRANTES DE CONSEJOS CONSULTIVOS DE TURISMO PARA CONSOLIDAR ACCIONES ORIENTADAS AL FOMENTO DEL TURISMO.</p>	<p>2.4 REALIZAR 4 REUNIONES DE TRABAJO CON INTEGRANTES DE CONSEJOS CONSULTIVOS DE TURISMO PARA CONSOLIDAR ACCIONES ORIENTADAS AL FOMENTO DEL TURISMO.</p>
	<p>3.1 PROMOVER ENTRE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS LAS CERTIFICACIONES TURÍSTICAS (ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS; DISTINTIVO H, DISTINTIVO M, SELLO DE CALIDAD PUNTO LIMPIO Y DISTINTIVO S)</p>	<p>3.1 PROMOVER ENTRE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS 4 CERTIFICACIONES TURÍSTICAS (ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS; DISTINTIVO H, DISTINTIVO M, SELLO DE CALIDAD PUNTO LIMPIO Y DISTINTIVO S)</p>
	<p>3.2 DIFUNDIR ENTRE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EL MARCO NORMATIVO DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO Y DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA PARA SU CUMPLIMIENTO.</p>	<p>3.2 REALIZAR 4 CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN ENTRE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL MARCO NORMATIVO DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO Y DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA PARA SU CUMPLIMIENTO.</p>
	<p>3.3 GESTIONAR LA RENOVACIÓN DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO ENTRE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS</p>	<p>3.3 GESTIONAR LA RENOVACIÓN DE 12 REGISTROS NACIONALES DE TURISMO ENTRE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS</p>

3. Cobertura

3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.

	Definición de la Población	Cantidad	Última fecha de actualización	Periodicidad para realizar la actualización	Fuente de Información
Población de Referencia	Prestadores de servicios turísticos del país	105,153	2018	Anual	Datatur – Sector Federal. 2018
Población Potencial	Prestadores de servicios turísticos del Estado de Puebla	5,603	2018	Anual	Anuario Estadístico del Estado de Puebla, edición 2018, INEGI – DENUE
Población Atendida	Prestadores de servicios turísticos ubicados en municipios de vocación del Estado de Puebla atendidos	3,419	2018	Anual	Anuario Estadístico del Estado de Puebla, edición 2018, INEGI – DENUE
Población Objetivo	Prestadores de servicios turísticos ubicados en municipios de vocación del Estado de Puebla con bajos niveles de calidad	1,025	2018	Anual	Anuario Estadístico del Estado de Puebla, edición 2018, INEGI – DENUE

3.2 Estrategia de cobertura.

De acuerdo con información de la Secretaría de Turismo del Estado de Puebla y el Anuario Estadístico del Estado de Puebla, edición 2018, INEGI – DENUE:

- El estado de Puebla cuenta con un total de 6'193,836 habitantes (junio de 2015).

- El estado de Puebla cuenta con un total de: 1,111 hoteles, 2,420 restaurantes, 651 cafeterías, 370 establecimientos de preparación de otros alimentos para consumo inmediato, 463 bares y centros nocturnos, 183 agencias de viajes, 67 arrendadoras de autos y 334 guías de turismo certificados.
- De acuerdo con el CENSO ECONÓMICO DEL INEGI (2014), "Participación porcentual de las unidades del sector privado y paraestatal que realizaron actividades relacionadas con el turismo en 2013, según entidad federativa Datos de 2013": el personal ocupado en México, asciende a 21,576,358 de personas, de las cuales, en el estado de Puebla se tienen registradas a 874,001; siendo que sólo 112,469 personas laboran para alguna empresa dentro del sector turismo.
- El turismo en Puebla aporta el 6.6 al PIB.

Nota. Los Censos Económicos 2014 incluyen 1,047 establecimientos que no entregaron el cuestionario censal, pero de los que su información se infirió estadísticamente, a partir de los datos de las Encuestas Económicas Nacionales y de registros de fuentes externas. La suma de los parciales puede no coincidir con el total por efectos del redondeo. 1 El sector privado y paraestatal comprende a los productores de bienes o de servicios que realizan actividades económicas como personas físicas o sociedades constituidas como empresas, incluidas aquellas con participación estatal y las empresas productivas del estado cuya finalidad es la producción de bienes y servicios de mercado.

Fuente: INEGI. Censos Económicos 2014.

En base a las cifras anteriores, a través del PROGRAMA PRESUPUESTARIO E050.- durante el año 2020 se pretende beneficiar a un 30% del total de prestadores de servicios que realizan actividades relacionadas con el sector turismo, pertenecientes a los 65 municipios de vocación turística del Estado de Puebla.

4. Análisis de similitudes o complementariedades

4.1 Complementariedad y coincidencias

Nombre del PP	E048.-Promoción y Publicidad Turística	E049.- Productos Turísticos
Institución	Secretaría de Turismo	Secretaría de Turismo
Propósito (MIR)	Los destinos turísticos poblanos son aprovechados a nivel nacional e internacional para su difusión	Proyectos y Productos para la diversificación turística del Estado de Puebla son apoyados
Población o área de enfoque	65 municipios con vocación turística del Estado de Puebla	65 municipios con vocación turística del Estado de Puebla
Cobertura geográfica	Estatal	Estatal
Existen riesgos de similitud con el PP de análisis	No	No

Se complementa con el PP de análisis	Si	Si
Explicación	Toda vez que los objetivos primordiales de la Secretaría de Cultura y Turismo del Estado de Puebla, son incrementar la afluencia de visitantes, Derrama Económica y Ocupación Hotelera, el Programa E048 no sólo es complementario sino indispensable para el logro de los objetivos del Programa E050	Toda vez que los objetivos primordiales de la Secretaría de Cultura y Turismo del Estado de Puebla a, son incrementar la afluencia de visitantes, Derrama Económica y Ocupación Hotelera, el Programa E049 no sólo es complementario sino indispensable para el logro de los objetivos del Programa E050

5. Presupuesto

Nota: Este apartado deberá ser requisitado con la información del proceso de cuantificación de los programas presupuestarios a partir del Ejercicio Fiscal 202X

5.1 Estimación del costo del programa presupuestario

Especificar el monto del presupuesto estimado para el Ejercicio Fiscal en el que iniciará operaciones el PP.

Capitulo	Monto en pesos corrientes
1000 Servicios Personales	\$
2000 Materiales y Suministros	\$
3000 Servicios Generales	\$
5000 Inversión Pública	\$
1000 Servicios Personales	\$
Total	\$

5.2 Fuentes de financiamiento

Colocar la fuente de los recursos y el monto correspondiente para la operación del PP. Los recursos Estatales se agregarán sólo cuando el programa provenga de algún convenio con contrapartida estatal. El total debe corresponder con la Estimación del Costo del Programa.

Fuente de financiamiento	Monto en pesos corrientes
Recursos Federales	\$
Recursos Estatales	\$
Total	\$

6. Información Adicional

6.1 Información adicional relevante

No aplica

7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.

Registro del Programa Presupuestario
Tipología del PP: E050
Programa Presupuestario: E050 Mejora de la Calidad Turística
Unidad Responsable del PP: Dirección General de Innovación y Calidad

En caso de que el PP sea operado por más de una UR se deberá especificar las funciones que cada una desarrollará respecto al mismo.

Denominación de UR's que participan	Funciones por UR en el Programa Presupuestario
Dirección General de Innovación y Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aporta información y es responsable del programa
Dirección de Formación Turística	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aporta información
Dirección de Calidad y Regulación Turística	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aporta información

Bibliografía

- Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI). Censos Económicos 2014.
- Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), Sistema de Cuentas Nacionales de México. Cuenta Satélite del turismo en México 2016, Año base 2013-2017.
- Organización Mundial del Turismo (2018), Panorama OMT del turismo internacional, Edición 2018, UNWTO, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2013), Turismo y patrimonio cultural inmaterial, Primera Edición: 2013, UNWTO, Madrid.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. Disponible en <https://lopezobrador.org.mx/temas/plan-dedesarrollo-2018-2024/>
- Secretaría de Cultura y Turismo, (2018). Indicadores Básicos de la Actividad Cultural y Turística en Puebla año 2018. Disponible en <http://culturayturismo.puebla.gob.mx/estadisticas/estadisticas-turisticas>).
- Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo de México, (DataTur), 2018.
- World Economic Forum (2017), The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017, Geneve.

<<Clave y nombre del programa presupuestario>>, 202X

Anexos

No aplica