

# DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2025

## **E074 MEJORA DE LA CALIDAD TURÍSTICA**

SECRETARÍA DE TURISMO DEL ESTADO DE PUEBLA

DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

Ejercicio fiscal 2025



## Hoja de Control de Actualizaciones del Diagnóstico

Revisión y Ejercicio Fiscal	Fecha dd/mm/aaaa	Descripción de la Modificación (Apartado / Sub apartado)
REV: 01 2025	13/09/2024	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estado de problema</li><li>• Árbol de problemas</li><li>• Objetivos</li><li>• Árbol de objetivos</li><li>• Concentrado</li><li>• Cobertura</li><li>• Mecánica operativa</li><li>• Previsiones para la integración y operación del padrón de beneficiarios</li><li>• Presupuesto</li><li>• Estimación del costo del programa presupuestario</li></ul>

## Contenido

1. Antecedentes y Descripción del Problema.....	4
1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Evolución del problema.....	8
1.3 Estado actual del problema.....	12
1.4 Definición del problema.....	14
<b>1.5 Justificación del PP.....</b>	<b>14</b>
1.6 Experiencias de atención.....	23
1.7 Árbol de problemas.....	26
2. Objetivos .....	28
2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.....	28
2.2 Árbol de objetivos.....	32
2.3 Estrategia para la selección de alternativas.....	33
2.4 Concentrado.....	34
3. Cobertura .....	36
3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.....	36
3.2 Estrategia de cobertura.....	49
3.3 Mecánica operativa.....	49
3.4 Previsiones para la integración y operación del padrón de beneficiarios.....	50
4. Análisis de similitudes o complementariedades .....	50
4.1 Complementariedad y coincidencias .....	50
5. Presupuesto.....	52
5.1 Estimación del costo del programa presupuestario .....	52
5.2 Fuentes de financiamiento .....	52
6. Información Adicional.....	52
6.1 Información adicional relevante.....	52
7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.....	533
Bibliografía .....	54

Anexos.....55

## 1. Antecedentes y Descripción del Problema

### 1.1 Antecedentes.

Con base en la situación de pandemia que sufrió el Estado de Puebla por el SARS-CoV-2 (Covid 19) durante los años 2020, 2021, así como 2022 y con ello el cierre de actividades en todos los sectores incluyendo el turístico, es necesario implementar acciones integrales que permita retomar y potenciar los atractivos turísticos con los que cuenta el estado para impactar variables relevantes para el sector como lo es el porcentaje promedio de ocupación hotelera el cual, a través de estrategias focalizadas sobre los prestadores de servicios turísticos orientadas a la mejora en la calidad turística, la regulación del sector y la profesionalización de los prestadores de servicios turísticos, apoyando y colaborado con los esfuerzos de reapertura y repunte del sector en 2023 y 2024, se ha logrado impactar de forma positiva en dicha variable, esto en plena coordinación con los sectores público, privado y social basados en un marco de planeación derivado del Plan Estatal de Desarrollo 2019- 2024, modificado el 20 de octubre de 2024 y el Programa Sectorial de Turismo que de Fortalecimiento del Campo e Impulso a la Economía Justa y Social.

#### A) Panorama Internacional

La Organización Mundial del Turismo (World Tourism Organization - UNWTO) es una de las principales entidades internacionales en el ámbito del turismo. Su labor incluye la elaboración de informes conocidos como el "Barómetro del Turismo Mundial", que se publica cuatro veces al año.<sup>1</sup>

Estos informes proporcionan un análisis detallado de los datos más recientes y relevantes sobre los destinos turísticos, abarcando tanto el turismo receptor como los mercados emisores.

#### **Barómetro del Turismo Mundial y anexo estadístico, mayo 2024: Barómetro del Turismo Mundial - Barómetro del Turismo Mundial.**

El turismo internacional alcanzó el 97% de los niveles pre pandemia en el primer trimestre de 2024. Las llegadas internacionales (visitantes que pernoctan) alcanzaron el 97% de los niveles de 2019 en el primer trimestre de 2024, lo que refleja una recuperación casi completa de las cifras previas a la pandemia. Se estima que 285 millones de turistas

---

<sup>1</sup> Fuente: Barómetro del Turismo Mundial y anexo estadístico, mayo 2024: Barómetro del Turismo Mundial - Barómetro del Turismo Mundial disponible en: <https://www.eunwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometeresp.2024.22.1.2>

viajaron internacionalmente en los primeros tres meses de 2024, alrededor de un 19% más que en el mismo período de 2023.

Estos resultados se vieron impulsados por la fuerte demanda continua, la apertura de los mercados asiáticos, así como por la mejora de la conectividad aérea y la facilitación de visados.

- Oriente Medio registró el mayor crecimiento relativo, con llegadas internacionales que superaron en un 36% los niveles previos a la pandemia en el primer trimestre de 2024.
- Europa superó los niveles previos a la pandemia por primera vez en un trimestre (+2% respecto al primer trimestre de 2019).
- África recibió un 5% más de llegadas en el primer trimestre de 2024 que en el primer trimestre de 2019, mientras que las Américas prácticamente alcanzaron cifras previas a la pandemia (99%). Las llegadas a Asia y el Pacífico recuperaron el 82% de los niveles previos a la pandemia en el primer trimestre de 2024, después de recuperarse el 65% en 2023.

Por subregiones, el Norte de África registró el mejor desempeño, con un 23% más de llegadas internacionales en el primer trimestre de 2024 que antes de la pandemia, seguido de América Central (+15%), el Caribe y Europa Occidental (ambos +7%).

Los ingresos por turismo internacional alcanzaron los 1,5 billones de dólares en 2023, recuperando prácticamente los niveles previos a la pandemia (-3% frente a 2019) y llevando los ingresos totales de exportación del turismo, incluidos tanto los ingresos como el transporte de pasajeros, a 1,7 billones de dólares en 2023, alrededor del 96% de los niveles previos a la pandemia en términos reales (es decir, excluyendo la inflación).

El PIB directo del turismo recuperó los niveles pre pandémicos en 2023, alcanzando un estimado de USD 3,3 billones, equivalente al 3% del PIB mundial.<sup>2</sup>

El último Índice de Confianza Turística de las Naciones Unidas muestra perspectivas positivas para el período mayo-agosto de 2024, aunque los vientos económicos y geopolíticos siguen planteando desafíos importantes para la recuperación completa del turismo internacional y de los niveles de confianza

## **B) Panorama nacional**

En el primer trimestre de 2024, la actividad económica en México mantuvo su trayectoria de crecimiento. Este incremento positivo se vio impulsado por un aumento sostenido en la inversión, que alcanzó niveles récord, respaldado por un clima de alta confianza empresarial, cambios en las tendencias globales y la relocalización de empresas. Según

---

<sup>2</sup> Disponible en: [https://www.finanzaspublicas.hacienda.gob.mx/work/models/Finanzas\\_Publicas/docs/congreso/infotrim/2023/iit/01inf/itindc\\_202302.PDF](https://www.finanzaspublicas.hacienda.gob.mx/work/models/Finanzas_Publicas/docs/congreso/infotrim/2023/iit/01inf/itindc_202302.PDF)

las estimaciones oportunas para este periodo, la actividad económica creció un 1.6% en comparación anual y un 0.2% trimestral, ajustada por estacionalidad. Dentro de este panorama, los servicios experimentaron un crecimiento del 0.7% respecto al trimestre anterior, mientras que las actividades primarias y secundarias registraron retrocesos del 0.4% y 1.1%, respectivamente.

Por otro lado, se observó una disminución en el consumo de bienes nacionales y servicios, tras un fuerte repunte posterior a la pandemia de COVID-19. Sin embargo, la solidez del mercado laboral y el incremento de los salarios reales han generado altos niveles de confianza entre los consumidores. Esta confianza, junto con la apreciación del tipo de cambio, ha favorecido el aumento en ciertos segmentos del consumo privado, particularmente en bienes importados y ventas de automóviles nuevos.

En el ámbito externo, el turismo destacó por su notable crecimiento gracias a un aumento en la llegada de viajeros internacionales. También se mantuvieron niveles máximos en el flujo de remesas. Además, con los datos más recientes disponibles, se evidenció una mayor captación de Inversión Extranjera Directa (IED), especialmente en los sectores manufacturero y de servicios financieros. Por su parte, las exportaciones crecieron moderadamente durante el trimestre, con un aumento significativo en las manufacturas no automotrices; no obstante, se observó un incremento generalizado en todas las importaciones.

### **C) Panorama estatal**

A nivel estatal, el sector turístico también representa una importante fuente de desarrollo económico, de acuerdo con la SECTUR (2021), el sector turismo ha representado en promedio, de 2015 a 2019, 15% del PIB generado por las actividades terciarias en el estado.

Con base en los resultados de los Censos Económicos 2019 y las estimaciones realizadas por el Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo de México (DATATUR, 2020), se tiene que, para 2019 en el estado de Puebla se tenían registradas 44 mil 902 unidades económicas (UE) relacionadas con el sector turístico lo que representó 15.06% del total de las unidades económicas del estado, en dichas UE se tenía el registro de 184 mil 431 personas ocupadas en actividades turísticas, las cuales se vieron directamente afectadas como consecuencia del cierre de actividades, de acuerdo con los resultados del Estudio sobre Demografía de los Negocios.

Asimismo, de acuerdo con DATATUR, la llegada de turistas a cuartos de hotel en el estado de Puebla presentó una caída superior al 80% en abril de 2020 y se mantuvieron niveles bajos durante todo el año y hasta el primer trimestre de 2021, cuando la tendencia empezó a cambiar y la apertura económica se iba expandiendo gradualmente, cerrando en 2022 con una llegada de turistas superior a los 5 millones de personas.

Un indicador que se encuentra estrechamente relacionado con la llegada de turistas es la derrama económica que genera por estos en las actividades del sector, este indicador

presentó una caída superior al 90% en abril de 2020 y empezó a mostrar signos de recuperación hasta febrero de 2021 siguiendo plenamente la tendencia generada por la llegada de turistas y la apertura gradual de las actividades.

Otro indicador importante para el sector es el porcentaje de ocupación hotelera a nivel estatal, ya que nos muestra la ocupación de los cuartos de hotel por turistas o visitantes, el porcentaje promedio de ocupación hotelera anual tuvo un cierre de 2019 en un 52% y en 2020 un 18%, mostrando una caída a nivel global de más del 35% promedio anual respecto al año previo a las restricciones de confinamiento. La ocupación hotelera empezó a mostrar signos de recuperación a partir de abril de 2021, lo que se ha visto reflejado en la infraestructura hotelera que oferta el estado en la actualidad.

De acuerdo con DATATUR, la oferta de cuartos de hotel en 2022 mostró un incremento del 14% respecto a la oferta de cuartos de 2019.

La infraestructura de servicios turísticos ofertados a través de restaurantes, bares, cafeterías y agencias de viajes, también presentaron estragos provocados por las medidas de cierre de actividades. De acuerdo con el Sistema de Consulta Estadística por Entidad Federativa del INEGI (2023), en 2020 los establecimientos del giro restaurantero y de preparación de alimentos se redujeron un 18%, las cafeterías y similares 13%, los bares y centros nocturnos 16% y las agencias de viaje 31%, para el siguiente año, la recuperación inicial de los establecimientos se fue dinamizando como parte de la apertura del sector, la llegada de turistas y la derrama económica.

En este sentido, los sellos y distintivos de calidad turística con los que cuentan los establecimientos también se han reactivado, para septiembre de 2023 se tenían registrados en DATATUR 242 sellos y distintivos en establecimientos dentro del estado, lo que representó un incremento del 33% respecto al año 2022, sin embargo, los niveles de certificación aún se encuentran bajos y con áreas de oportunidad en cuanto a capacitación e incentivos para la acreditación de sellos y distintivos turísticos para incrementar la calidad turística y satisfacción de los usuarios.

Otro elemento relevante para la dinámica del sector es el denominado Registro Nacional de Turismo (RNT) que integra el catálogo de prestadores de servicios turísticos del estado y contiene información acerca de las empresas que conforman la oferta turística, para el año 2021 el número de RNT en el estado se incrementó un 43% respecto al cierre de 2020, mostrando un signo más de recuperación del sector, para el 2022 el número de registros se incrementó un 10.6% mostrando una tendencia creciente. Del total de RNT que se tienen, 36.8% son de categoría de alimentos y bebidas; 26.2% de hospedajes; 16% de agencias de viaje; 10.9% son guías de turistas y 10% se divide en tour operador, transportadora turística, agencia integradora de servicios, entre otros.

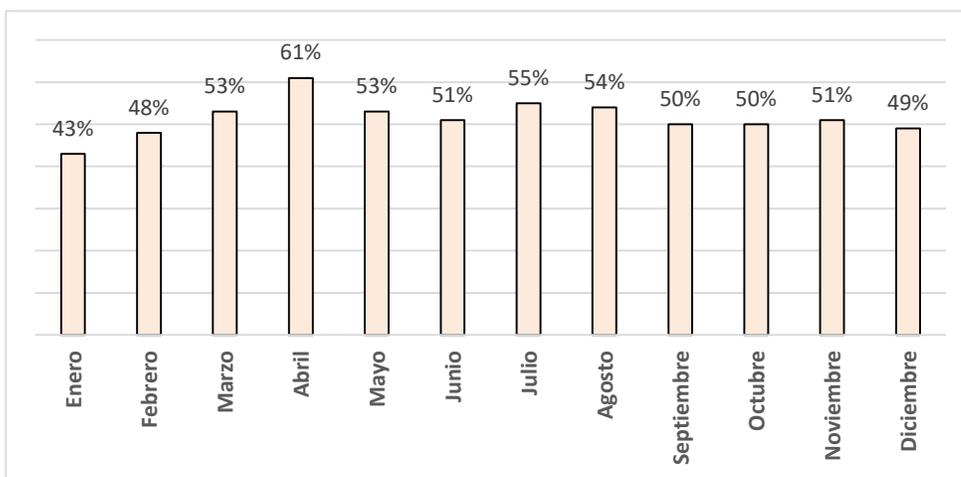
El sector turístico del estado ha mostrado una recuperación tangible que es acompañada de las ventajas competitivas frente a otros estados de la República. De acuerdo con la información del Compendio Estadístico de la Actividad Hotelera 2022 publicado por DATA

TUR (2023), el estado de Puebla ocupó la quinta posición a nivel nacional con mil 282 establecimientos de hoteles, mientras que en la oferta de cuartos, el estado se posicionó en el octavo lugar con 30 mil 767 cuartos disponibles, situando a Puebla dentro del ranking de los 10 estados con mayor infraestructura hotelera para recibir turismo después de Quintana Roo, Jalisco, Ciudad de México, Veracruz, Nayarit, Guerrero y Guanajuato.<sup>3</sup>

## 1.2 Evolución del problema.

De acuerdo con el planteamiento del problema central identificado para el programa presupuestal el cual podemos definir como: el porcentaje de ocupación hotelera en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos se ve reducido como consecuencia de que los prestadores de servicios turísticos locales no cuentan con suficientes programas de profesionalización, capacitación, certificación y estrategias de regulación del sector que permitan incrementar la calidad de los servicios turísticos estatales. Podemos identificar la variable clave que es derrama económica por año y de acuerdo con los datos publicados en el Observatorio Turístico de Puebla<sup>4</sup>, se tiene la siguiente información:

Figura 1.1. Porcentaje de Ocupación hotelera mensual en el estado de Puebla 2018

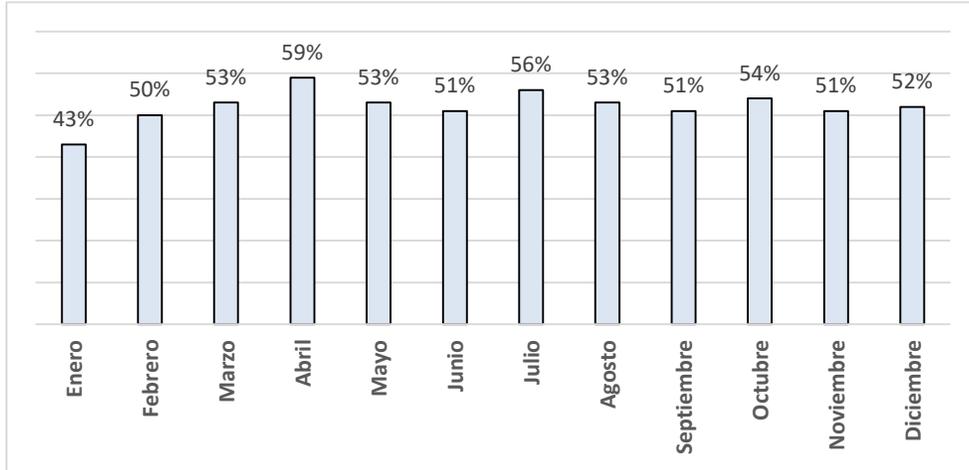


Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2024

Figura 1.2. Porcentaje de Ocupación hotelera mensual en el estado de Puebla 2019

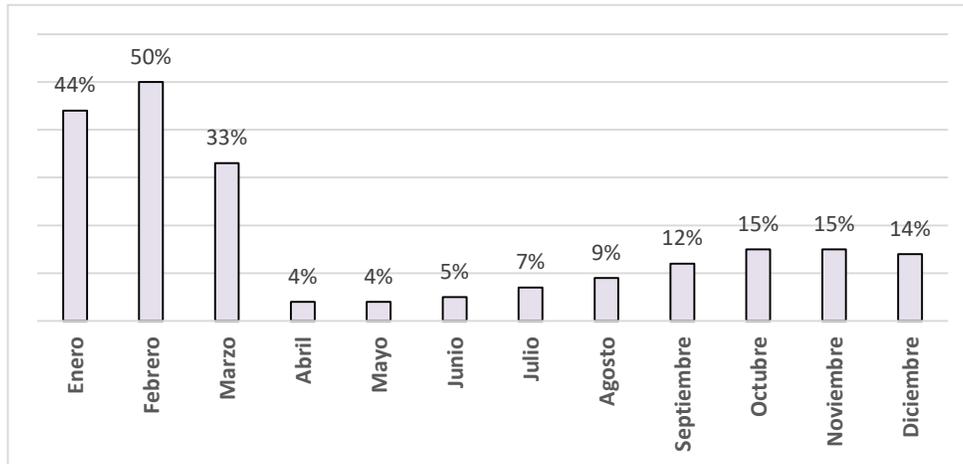
<sup>3</sup> Disponible en: Programa Sectorial\_Fortalecimiento del campo e impulso a la economía justa y social (5)20240416173117.pdf (puebla.gob.mx)

<sup>4</sup> Disponible en: <https://sectur.puebla.gob.mx/observatorioturistico/>



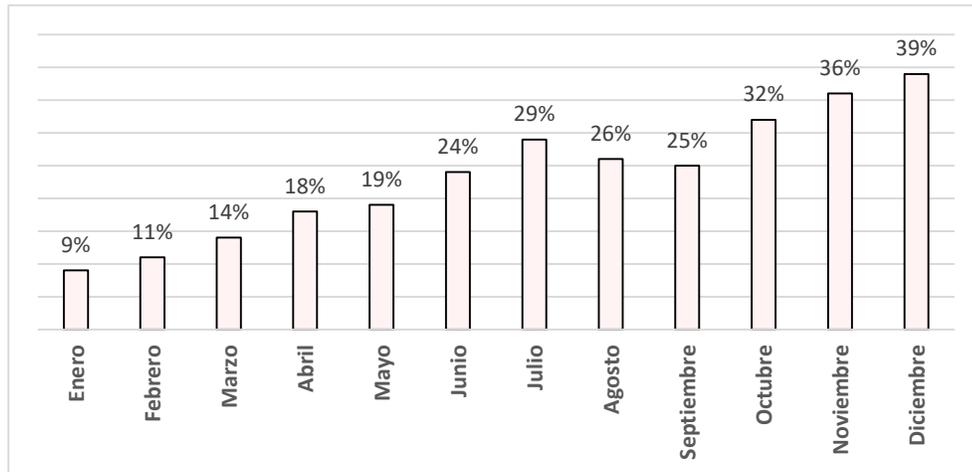
Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2024

Figura 1.3. Porcentaje de Ocupación hotelera mensual en el estado de Puebla 2020



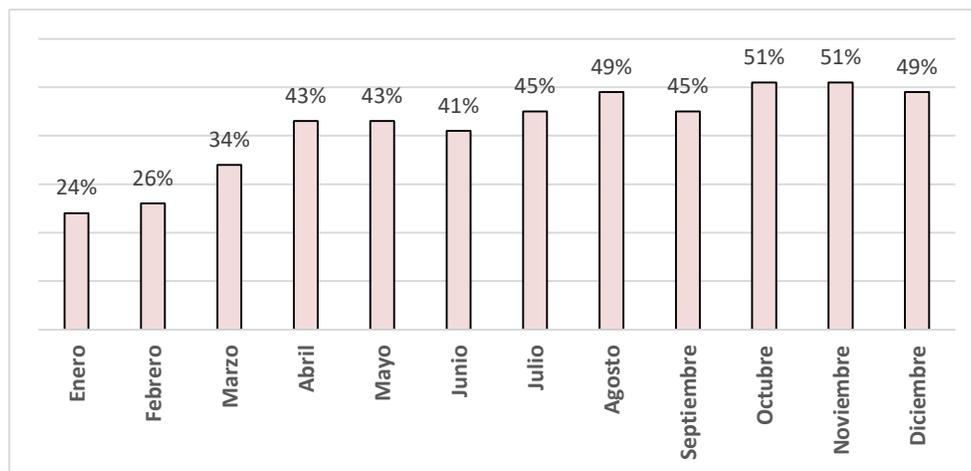
Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2024

Figura 1.4. Porcentaje de Ocupación hotelera mensual en el estado de Puebla 2021



Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2024

Figura 1.5. Porcentaje de Ocupación hotelera mensual en el estado de Puebla 2022



Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2024

Figura 1.6. Porcentaje de Ocupación hotelera mensual en el estado de Puebla 2023

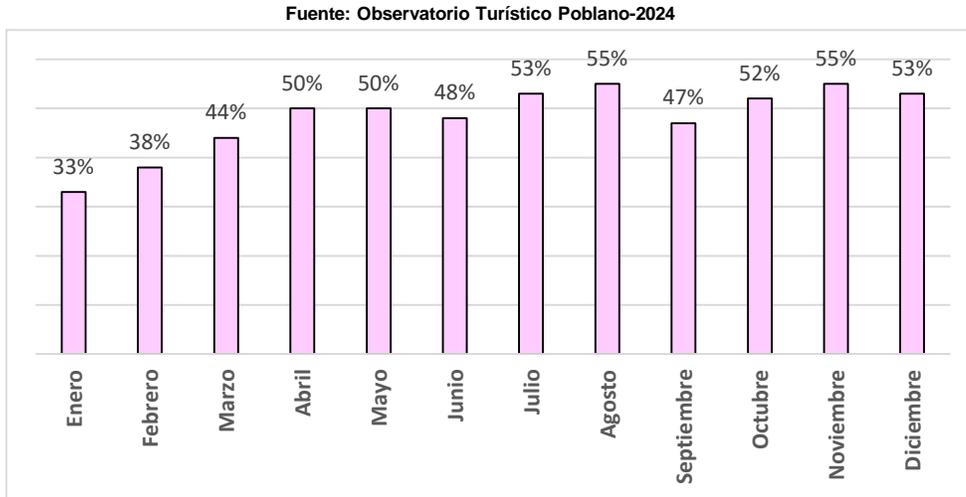
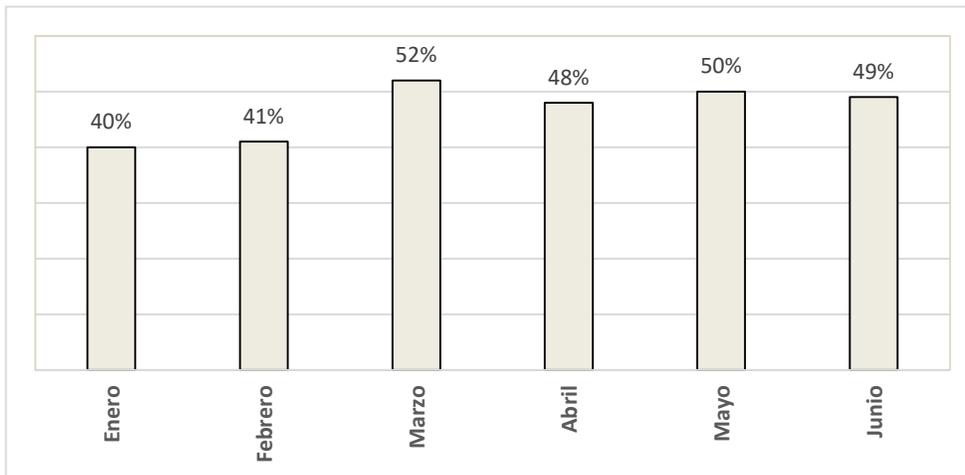
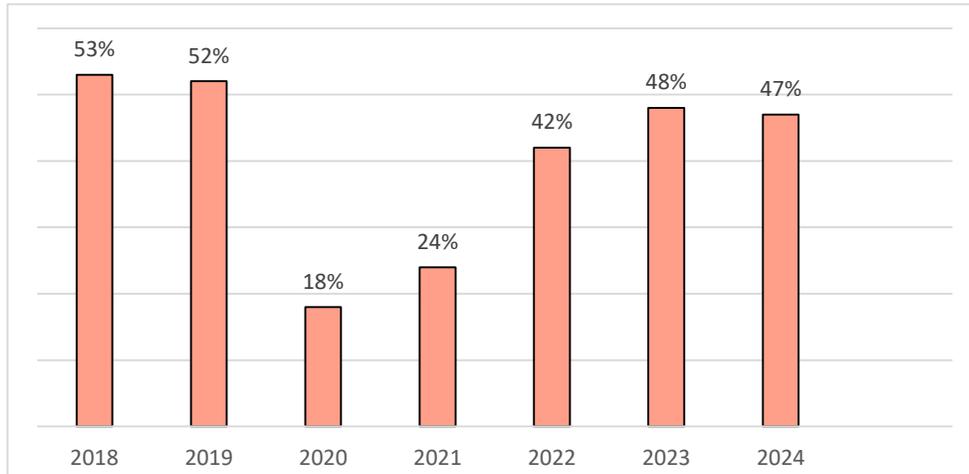


Figura 1.7. Porcentaje de Ocupación hotelera mensual en el estado de Puebla 2024



Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2024

Figura 1.8. Promedio anual de % de Ocupación hotelera en el estado de Puebla (2018-2024)



Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2024

Como se puede observar, la ocupación hotelera se vio severamente afectada por la contingencia sanitaria provocada por el COVID-19 a tal punto que, para el cierre de 2019, el promedio anual de ocupación hotelera se encontraba en niveles del 52% mientras que, para el cierre de 2024, el promedio anual de ocupación hotelera cerró en 47%, un 5% por debajo de los niveles pre pandémicos, esto es una muestra de que no se ha logrado en su totalidad la recuperación post pandemia.

### 1.3 Estado actual del problema.

Cómo se estableció en el apartado anterior, el problema se centra en que el porcentaje de ocupación hotelera en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos se ve reducido como consecuencia de que son insuficientes los programas de profesionalización, capacitación, certificación y estrategias de regulación del sector que permitan incrementar la calidad de los servicios turísticos estatales.

En el año 2019, se generó un porcentaje de ocupación hotelera del 51.67% anual y en el año de 2023, se generó un 48% al término del ejercicio, lo cual define claramente que la recuperación turística post pandemia, no ha sido suficiente para alcanzar los estándares previos a la crisis de salud mundial ocasionada por el SARS-CoV-2 (Covid 19).

La razón de esta situación es que no se ofrecen actividades diversas para distintos perfiles de turistas, pero sobre todo no hay la calidad en los servicios que incentiven y motiven a una mayor permanencia en el destino.

Para el año 2023, el estado de Puebla cuenta con 13 municipios con denominación de Pueblo Mágico y se tienen identificados 37 municipios con vocación turística a lo largo de



las 32 regiones sobre las cuales se divide el territorio de acuerdo con el Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024, en este sentido, el estado actual de la problemática que afronta el presente programa presupuestario se puede establecer en 4 elementos:

- 1) **Deficiencia en la detección de las necesidades de profesionalización** de las empresas: Ante la pandemia ocasionada por la crisis de salud mundial, las empresas se enfocaron a atender situaciones inmediatas, dejando a un lado las capacitaciones propias de su actividad, por ello, es necesario realizar un diagnóstico de necesidades de profesionalización real y objetivo, con un enfoque orientado a la competitividad de sus colaboradores.
- 2) **Deficiencia para conformar programas de capacitación en apego a las necesidades del sector.** Integrar cursos y talleres en modalidad virtual y presencial según los requerimientos de los Prestadores de Servicios Turísticos, buscando el mayor alcance y beneficio por tipo de giro y segmento de servicios.

Lo anterior considerando que los prestadores de servicios turísticos no cuentan con programas de profesionalización focalizados por temáticas para impulsar la calidad y certificación de los servicios turísticos estatales, asimismo, no cuentan con ingresos necesarios para gastar en la profesionalización, certificación o capacitación para el desarrollo turístico.

- 3) **Deficiencia en las acciones de difusión de certificaciones y registro nacional de turismo:** Con la intención de lograr el mayor aprovechamiento de las acciones de profesionalización, certificación y normalización que se implementarán, se deberá realizar las campañas o acciones necesarias para difundir los programas y estrategias a implementarse en el ejercicio.

Esto considerando que los prestadores de servicios turísticos de los municipios con vocación turística y pueblos mágicos no conocen los programas para el fortalecimiento de la calidad y la regulación turística.

- 4) **Deficiencia en la colaboración cercana con las autoridades y sector académico:** En el interés de proporcionar cursos, talleres y acciones de normalización, así como de certificación, se deberá mantener comunicación directa para trabajar coordinadamente con los Ayuntamientos de los Pueblos Mágicos, así como municipios con vocación turística, cuyo objetivo principal sea que cuenten con consejos consultivos de turismo municipal que implemente acciones para el fortalecimiento de la calidad y la regulación turística local.

Estos cuatro elementos identificados como los principales problemas que afrontan los municipios y los atractivos turísticos del estado en materia de profesionalización y

regulación del sector para impulsar la calidad turística nos dan evidencia del estado actual que tenemos en cuanto al problema central del presente programa presupuestal.

#### 1.4 Definición del problema.

El porcentaje promedio de ocupación hotelera en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos se ve reducido como consecuencia de que no se cuentan con programas de profesionalización, capacitación, certificación y estrategias de regulación del sector que permitan incrementar la calidad de los servicios turísticos estatales.

#### 1.5 Justificación del PP.

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo<sup>5</sup>, la calidad turística es “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos, a un precio aceptable, de conformidad con unas condiciones contractuales mutuamente acordadas, y factores subyacentes implícitos, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y las instalaciones y servicios públicos. Implica también aspectos relacionados con la ética, la transparencia y el respeto por el entorno humano, natural y cultural”.

En específico, la calidad turística es determinante para atraer visitantes a una región o lugar específico, ofreciendo una experiencia profesionalizada, atractiva y memorable. La calidad turística, es un elemento de suma importancia dentro de las economías globales y locales, se articulan de acuerdo con lo siguiente:

- a) **Generación de empleo:** La industria turística es uno de los principales empleadores en muchas regiones del mundo. La creación de empleo abarca desde trabajadores en hoteles y restaurantes hasta guías turísticos, transportistas y artesanos locales, lo que contribuye significativamente a reducir el desempleo.
- b) **Fomento de la inversión:** El turismo a menudo impulsa la inversión en infraestructura, como carreteras, aeropuertos, hoteles y atracciones turísticas. Esta inversión no solo beneficia a los turistas, sino que también mejora la calidad de vida de los residentes locales y estimula el desarrollo económico.
- c) **Generación de divisas:** El turismo internacional puede ser una fuente importante de ingresos en términos de divisas extranjeras. Los turistas gastan

---

<sup>5</sup> Disponible en: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>



dinero en alojamiento, alimentos, transporte y compras, lo que contribuye a la balanza de pagos y a la estabilidad económica de un país.

d) **Diversificación económica:** El turismo puede diversificar la economía de una región, reduciendo su dependencia de sectores económicos tradicionales. Esto puede ayudar a las comunidades a ser más resistentes a las crisis económicas.

e) **Promoción de la cultura y el patrimonio:** El turismo puede fomentar la preservación y promoción de la cultura local y el patrimonio histórico. Esto no solo enriquece la experiencia de los visitantes, sino que también protege y valora la herencia cultural de una región.

f) **Desarrollo regional:** Las áreas rurales y remotas a menudo pueden aprovechar el turismo como una fuente de desarrollo económico. El turismo rural, el ecoturismo y el turismo comunitario son ejemplos de enfoques que pueden beneficiar a estas comunidades.

En resumen, la calidad turística es esencial, porque en la medida en que las empresas del sector estén profesionalizadas, se podrán atraer y mantienen las visitas de los turistas para la economía, generando empleo, detonando inversión, impulsando la balanza de pagos y contribuyendo a la diversificación económica. Además, puede tener un impacto positivo en el desarrollo económico de una región, incluyendo áreas menos desarrolladas.

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo.<sup>6</sup> “la calidad total es la apuesta más segura para lograr la competitividad. Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes que son capaces de responder a sus necesidades, deseos y expectativas”. Su objetivo es claro: satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos para visitantes, empresas y residentes.

La calidad del turismo es una amalgama de servicios, instalaciones y organizaciones. Por tanto, puede hacerse desde una perspectiva individual (calidad del entorno, calidad de un hotel, etc) o desde una perspectiva general, calidad del transporte, calidad del destino turístico.

El servicio tiene características muy específicas que requieren de su profesionalización para ser proporcionado con calidad, debido a lo siguiente:

1. El servicio se produce en el momento en que se ofrece; es instantáneo.
2. El servicio no se inspecciona ni se guarda en el almacén. Se entrega donde esté el cliente, por personas que están muy cerca del cliente.
3. El servicio no puede demostrarse, ni darse a probar al cliente.

<sup>6</sup> Disponible en: [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA2/\\*2.2\\_Calidad\\_de\\_los\\_servicios\\_turisticos.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA2/*2.2_Calidad_de_los_servicios_turisticos.pdf)



4. El servicio es intangible, de tal manera que su valor, depende de la experiencia propia de cada cliente.
5. La experiencia del cliente cuando recibe un servicio, es de su exclusiva propiedad; por lo tanto, no es posible venderla o pasarla a otra persona.
6. En el servicio, el cliente además de ser juez de calidad, es el más importante multiplicador (positivo o negativo).
7. Si no se ofrece con calidad, no se puede recoger, no se puede repetir.
8. El nivel de calidad, contrario al de los productos, se mide después de haberlo ofrecido.
9. Sucede entre personas; por eso entre más personas intervengan es más difícil que resulte bien.
10. Tiene un ciclo de desarrollo formado por los diferentes “actos” de quienes participan en la prestación del servicio (inicia en el primer contacto y termina cuando el cliente regresa).

Se dice que el momento de verdad en el servicio, es la experiencia de un cliente con una persona de la organización, con un ambiente de la organización o con ambos. Es la oportunidad de una Empresa o Institución para demostrar a sus clientes, lo que es. Cuando se está a cargo de ofrecer servicio y este se ofrece mal, en ese “eslabón” o momento de verdad de está borrando en la mente del cliente, los recuerdos del buen trato anterior, pero si se hace bien, tenemos en la mano la posibilidad de desvirtuar todas las equivocaciones anteriores ocurridas antes de que el cliente llegara.

***Si los momentos de verdad son mal manejados, podemos entonces estar seguros que se han creado “momentos amargos”, si por el contrario estos se han realizado con cuidado, atención y profesionalismo, se generarán “momentos estelares”.***

Entonces, los **momentos estelares están relacionados con la calidad turística**, la cual se puede **asegurar mediante la profesionalización del sector**, para ello es necesario lo siguiente:

1.- **Realizar un proceso de detección de necesidades (PDN) en materia de profesionalización**, este proporciona información esencial para planear, elaborar y aplicar con éxito los programas de formación y permite a las empresas canalizar recursos hacia las áreas que contribuirán más al desarrollo de los colaboradores y con ello del incremento en la calidad del servicio que ofrecen a los turistas y visitantes de los municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado.

2.- **Integrar un conjunto de Programas de Profesionalización** especificados por temáticas relevantes para el sector que dé respuesta a las necesidades de formación detectadas en el PDN, contribuyendo con conocimientos, y fortalecimiento, así como desarrollo de habilidades gerenciales, directivas, blandas, duras y de competencia.

En este sentido los Programas de Profesionalización especificados por temáticas, se deberán enfocar sobre elementos que impulsen la competitividad turística, la cual, contribuirá a que los visitantes nacionales e internacionales reciban productos y servicios turísticos de mayor calidad, a través de la implementación de acciones de capacitación a los prestadores de servicios turísticos.

Es importante destacar que esa profesionalización incluye la normalización de criterios establecidos en Ley, por ello el Programa Anual de Capacitación se complementa de asesorías y acompañamientos a los Prestadores de Servicios en trámites y ordenamientos legales.

Tomando lo anterior, podemos decir que, la **calidad turística es un proceso de profesionalización que contribuirá a la competitividad y la reactivación del sector turístico por medio del reforzamiento de las competencias del capital humano, a través del aprovechamiento de la tecnología creando distintas estrategias de capacitación y normalización.**

Es así como, el presente programa presupuestario se vierte sobre la línea de generar cursos, talleres, pláticas y acciones de legalidad en materia turística.

Tomando los elementos claves del programa presupuestario, podemos focalizar un ciclo de interacción sobre el cual se establecerán las acciones particulares, esto de acuerdo con lo siguiente:

- a) **Participación del sector privado:** Es importante involucrar directamente a las empresas en la profesionalización del sector para garantizar la efectividad la profesionalización del servicio.
- b) **Participación de autoridades:** Es necesario la colaboración de los tres niveles de gobierno, para garantizar la eficiencia en la implementación de los programas de normatividad y profesionalización previstos.
- c) **Involucramiento de Cámaras y Organismos empresariales** para que contribuyan a los esquemas de actuación programados.



d) **Participación de las instituciones educativas:** Estas colaboraciones son importantes para que exista la vinculación academia-empresa y se focalice de ser necesario la especialización en el sector.

Estos elementos son fundamentales para garantizar el éxito en la profesionalización del sector y con ello alcanzar la mejora de la Calidad Turística.

Como fundamento principal de actuación y atribuciones conferidas a la Dirección General de Innovación y Calidad, el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado de Puebla, considera en su artículo 19, que dicha Dirección General se integra por dos Direcciones de Área las cuales son: Dirección de Calidad y Regulación Turística, Dirección de Formación Turística.

De forma general, la Dirección General de Innovación y Calidad tiene las siguientes atribuciones establecidas:

- I. Establecer y proponer a su superior jerárquico la política a seguir en materia turística en el Estado, los programas, lineamientos, proyectos, acciones, y demás estrategias que impulsen el fomento, calidad y profesionalización en materia turística en los sectores público, privado y social, conforme a los Planes Nacional y Estatal de Desarrollo;
- II. Previa instrucción de su superior jerárquico, coordinarse con las demás direcciones generales, para la formulación de los programas de turismo del Estado y el Programa Estatal y sectorial, en los términos establecidos en el presente reglamento y en la ley orgánica;
- III. Proponer a su superior jerárquico el estudio de mercado anual, que contendrá objetivos y metas para la instrumentación del sector, así como acciones estratégicas de calidad y fomento turístico;
- IV. Diseñar e instrumentar un sistema de información que contenga los diferentes servicios que se ofrecen en materia turística, en coordinación con las demás Direcciones Generales y presentarlo a su superior jerárquico;
- V. Proponer a su superior jerárquico los programas de investigación y educación para el desarrollo turístico local, a través del diseño, instrumentación, ejecución, evaluación y difusión;
- VI. Presentar y evaluar los programas, propuestas y estrategias para el fomento, calidad en los bienes y servicios, capacitación y profesionalización del sector turístico con los diversos sectores;



- VII. Evaluar y presentar a su superior jerárquico los reglamentos internos de los establecimientos turísticos del Estado;
- VIII. Llevar un registro de los reglamentos internos de hospedaje y las especificaciones, así como las características de los paquetes manejados por las agencias de viajes, y en caso de irregularidades, someter a su superior jerárquico las recomendaciones conducentes y ordenar su notificación;
- IX. IX. Fomentar y coordinar la capacitación, educación y certificación de los prestadores de servicios turísticos en el Estado;
- X. Proponer las acciones y programas específicos que tengan por objeto apoyar a la población de menor poder adquisitivo, a fin de ofrecerles servicios turísticos a precios accesibles;
- XI. En colaboración con la Secretaría de Educación Pública, establecer las formas de organización y desarrollo de la educación turística y presentarlas a su superior jerárquico para su validación;
- XII. Recibir las quejas presentadas por los turistas, asistirlos y de ser necesario remitirlas a la Dirección Jurídica;
- XIII. Presentar a su superior jerárquico las medidas y acciones para asistir y orientar al turista, así como establecer un sistema de quejas del turista, previa validación de la Dirección Jurídica, y llevar a cabo su administración;
- XIV. En coordinación con las demás direcciones generales desarrollar en el ámbito de su competencia estrategias de prevención y gestión de crisis que en su caso impacte al sector turístico, y presentarlas a su superior jerárquico;
- XV. Proponer a su superior jerárquico el procedimiento de registro que deban cumplir los prestadores de servicios turísticos, en términos de la Ley General;
- XVI. Administrar y actualizar el registro estatal de turismo y remitirlo a la Secretaría de Turismo Federal, previa instrucción;
- XVII. Establecer y actualizar el registro de los establecimientos turísticos y agencias de viajes en el estado de Puebla;



- XVIII. Proponer a su superior jerárquico, la firma de convenios con la Federación, estados, municipios, instituciones públicas o privadas y otros organismos, que tengan por objeto el fomento, calidad y profesionalización turística en el Estado;
- XIX. Coordinarse con los sectores público, privado y social para brindar servicios y productos turísticos de calidad en el estado, conforme a la normatividad y legislación aplicable en la materia;
- XX. Aplicar en el ejercicio de sus facultades las normas oficiales mexicanas que impulsen la calidad, formación y profesionalización del sector turístico;
- XXI. Presentar a su superior jerárquico los programas y lineamientos que se requieran para la acreditación de los guías de turistas, de acuerdo con los ordenamientos legales aplicables;
- XXII. Realizar ante las autoridades competentes, los procesos, procedimientos y formalidades relativos a la autorización sobre el uso de contraseñas y marcas oficiales del sector turístico, en coordinación con la Dirección Jurídica, en términos de la legislación y normatividad aplicable;
- XXIII. Fungir como enlace en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, para la elaboración de guías para el uso de las marcas registradas en favor de la Dependencia, en colaboración con la Dirección Jurídica;
- XXIV. Gestionar y vincular con los tres niveles de gobierno, la calidad, innovación y fomento turístico en el Estado;
- XXV. Emitir opiniones técnicas relacionadas a la prestación de servicios turísticos en coordinación con los sectores público, privado y social;
- XXVI. Previa aprobación de su superior jerárquico, coordinar a los prestadores de servicios turísticos y demás organizaciones del sector público, privado y social, para la integración de asociaciones, comités, consejos, otras formas de organización y patronatos de carácter público, privado o mixto de naturaleza turística, para apoyar el desarrollo económico y fomentar los valores regionales del estado, y

XXVII. Generar acciones que fomenten e impulsen la competitividad y profesionalización en el sector turístico.

Tomando estas atribuciones conferidas y en cumplimiento al Programa Sectorial Fortalecimiento del campo e impuso a la economía Justa y Social, en su Eje 4. Que refiere que el turismo será coordinado por la Secretaría de Turismo y Convenciones y Parques impulsan esquemas que promueven la llegada de turistas y la afluencia de visitantes a los atractivos turísticos de los municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado a través de la diversificación de la oferta turística estatal; **la profesionalización y certificación de los prestadores de servicios turísticos para incrementar la calidad y competitividad del sector**; la promoción turística y el desarrollo de eventos de atracción turística para impulsar el sector.

Específicamente la Temática 2, Fortalecimiento de la Calidad Turística Estatal, Estrategia 1 Fortalecer la calidad de los servicios turísticos estatales a través de la profesionalización e impulso de la certificación y la correcta aplicación de la normatividad turística para los prestadores de servicios turísticos del sector y sus 8 líneas de acción, se crea el Programa Presupuestario 2024 E074. Mejora de la Calidad Turística.

El Programa presupuestario 2024, E074. Mejora de la Calidad Turística, responde a la solución del problema central, el cual podemos definir como: *El porcentaje de ocupación hotelera en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos se ve reducido como consecuencia de que los prestadores de servicios turísticos no cuentan con programas de profesionalización, capacitación, certificación y estrategias de regulación que permitan incrementar la calidad turística que detonen el patrimonio social, cultural y gastronómico de las regiones.*

En este sentido, el programa presupuestario, a través de dos componentes estratégicos denominados: C.1. Estrategias de calidad y regulación para los prestadores de servicios turísticos, municipios con vocación turística y pueblos mágicos desarrolladas y C.2. Programas de profesionalización por temáticas para los prestadores de servicios turísticos de los municipios con vocación turística y pueblos mágicos realizados, integran un total de 13 actividades focalizadas que tienen como objetivo principal resarcir la situación identificada como problema central antes descrito y que se encuentran alineadas a las líneas de acción del **Programa Sectorial Fortalecimiento del campo e impuso a la**

**economía Justa y Social, Temática 2 Fortalecimiento de la calidad turística estatal,** que son las siguientes líneas de acción:

- ✓ Impulsar la obtención del Registro Nacional de Turismo con los prestadores de servicios turísticos para fortalecer el sector.
- ✓ Impulsar la obtención de certificaciones en materia turística a los prestadores de servicios del sector para fortalecer la calidad turística del destino.
- ✓ Desarrollar acciones de capacitación y profesionalización dirigidas a los prestadores de servicios turísticos con el objetivo de fortalecer la calidad y competitividad de los servicios turísticos estatales.
- ✓ Desarrollar acciones de difusión y comunicación orientadas a estandarizar la implementación de buenas prácticas en la prestación de servicios turísticos, la calidad y la correcta aplicación de la normatividad turística estatal, nacional e internacional para fortalecer los destinos turísticos estatales.
- ✓ Desarrollar acciones de sensibilización y formación para los prestadores de servicios del sector y municipios con vocación turística orientadas a desarrollar servicios turísticos incluyentes, sustentables y socialmente responsables para potenciar la calidad turística.
- ✓ Impulsar la implementación de los Consejos Consultivos de Turismo en los municipios con vocación turística de acuerdo con la normatividad federal aplicable para fortalecer la calidad de los servicios turísticos a nivel local.
- ✓ Colaborar con las dependencias e institutos municipales, estatales y federales para la creación de proyectos transversales que impulsen la profesionalización del sector en el estado.
- ✓ Coordinarse con entidades públicas, privadas, asociaciones civiles, consejos ejidales y comunales y academias para impulsar.

Así mismo contribuirán al crecimiento y desarrollo económico del estado a través de la actividad turística como sector estratégico, impulsado por la profesionalización para mejorar la calidad turística que genere el incremento en el consumo de los productos y servicios turísticos, incluyendo la ocupación hotelera, logrando como consecuencia una mayor derrama económica.

En resumen, el programa presupuestario E074 Mejora de la Calidad Turística incide directamente en dos indicadores contemplados en el Programa Sectorial Fortalecimiento del campo e impulso a la economía justa y social: porcentaje de ocupación hotelera y Derrama económica.

De forma paralela y de acuerdo con el estudio denominado “El turismo y los objetivos de desarrollo sostenible”, publicado en 2018 por la Organización Mundial de Turismo y la Organización de los Estados Americanos<sup>7</sup>, este programa presupuestario se encuentra alineado al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)<sup>8</sup> número ocho denominado “*Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos*”, el cual se relaciona en el sentido de que, el turismo, como intercambio de servicios, es uno de los cuatro principales motores de ingresos en exportaciones a nivel mundial y actualmente genera uno de cada diez puestos de trabajo en el mundo. Con oportunidades de trabajo decente en el sector turístico, sobre todo para mujeres y jóvenes, así como con políticas que favorecen más diversificación en las cadenas de valor del sector, mejorando con ello los beneficios socioeconómicos del turismo.

De forma paralela se encuentra alineado al ODS número doce denominado “*Garantizar modalidades de consumo y de producción sostenibles*” el cual se relaciona en el sentido de que, el sector turístico necesita adoptar patrones de consumo y de producción más sostenibles, impulsando el cambio hacia la sostenibilidad. Contar con herramientas para el turismo que den seguimiento al impacto en términos de desarrollo sostenible, incluyendo energía, recursos hídricos, residuos, diversidad biológica y creación de empleo, redundará en mejores resultados económicos, sociales y medioambientales.

Lo anterior conforme a las atribuciones conferidas por el Reglamento Interior a la Dirección General de Innovación y Calidad de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de Puebla.

## 1.6 Experiencias de atención.

De acuerdo con la información publicada en el Observatorio Turístico de Puebla, la evolución de la experiencia de atención en el porcentaje de ocupación hotelera del estado de forma mensual de 2018 a 2024 (junio) es la siguiente:

---

<sup>7</sup> Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419937#:~:text=El%20turismo%20se%20incluye%20como,Objetivo%2014%2C%20sobre%20vida%20submarina.>

<sup>8</sup> Disponibles en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Figura 19. Promedio anual de % de Ocupación hotelera en el estado de Puebla (2018-2024)

Mes	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Enero	43%	43%	44%	9%	24%	33%	40%
Febrero	48%	50%	50%	11%	26%	38%	41%
Marzo	53%	53%	33%	14%	34%	44%	52%
Abril	61%	59%	4%	18%	43%	50%	48%
Mayo	53%	53%	4%	19%	43%	50%	50%
Junio	51%	51%	5%	24%	41%	48%	49%
Julio	55%	56%	7%	29%	45%	53%	
Agosto	54%	53%	9%	26%	49%	55%	
Septiembre	50%	51%	12%	25%	45%	47%	
Octubre	50%	54%	15%	32%	51%	52%	
Noviembre	51%	51%	15%	36%	51%	55%	
Diciembre	49%	52%	14%	39%	49%	53%	

Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2024

La tasa de ocupación hotelera es el porcentaje de habitaciones ocupadas en un momento determinado en comparación con el total de habitaciones disponibles en ese mismo momento.

Se puede identificar que la ocupación hotelera a principios de la gestión marcaba un porcentaje de 51.64%, la cual cayó en el año 2020 como consecuencia de la pandemia ocasionada por la crisis mundial de COVID-19, por lo que las acciones de atención, fueron enfocadas al reforzamiento de las medidas sanitarias, desplegando cursos y talleres de Distintivo H, Sello de Punto Limpio y otros protocolos de seguridad sanitaria, todo ello para dar confianza a los turistas de que Puebla es un lugar seguro.

Se determinó realizar acciones de difusión para que las empresas del sector conocieran la normativa reconocida para obtener Certificaciones nacionales que respaldara sus servicios y se apoyó la obtención de un Sello conocido como Safe Travels, el cual fue implementado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo.

Para el año 2022 al 2024, se acompañó al sector para que en la reapertura se implementaran acciones que incrementaran la competitividad de las empresas, implementándose capacitaciones enfocadas a lo siguiente:

- ✓ Habilidades técnicas. - brindar herramientas en áreas específicas, como aspectos administrativos, tecnológicos, financieros, marketing, certificaciones, manejo de redes, entre otros.
- ✓ Habilidades blandas. - aquellas que impulsan la inteligencia emocional. También llamadas soft skills, habilidades transversales o socioemocionales, enfocadas en desarrollar ciertos valores y rasgos que fomentan la comunicación y la relación efectiva de una persona con aquellas que le rodean, como: atención al cliente y trabajo en equipo.
- ✓ Competencias. - con la finalidad de que la aptitud que tiene una persona, formada por capacidades, habilidades y destrezas con las que cuenta para realizar una actividad o cumplir un objetivo dentro del ámbito laboral, académico o interpersonal, sea efectivo y eficaz, en este caso en el ámbito turístico.
- ✓ Estandarización en la prestación de servicios turísticos. - Mediante normas y certificaciones a fin de contar con una guía de actuación y una pauta que facilitará la gestión de las actividades de la empresa y otorgará beneficios como: Ahorros tanto en recursos económicos como en el tiempo de trabajo.
- ✓ Mejora continua. - brindar herramientas que permitan a las empresas trabajar en actividades que deban analizar respecto a sus procesos dentro de su organización o administración, revisarlos y realizar adecuaciones para minimizar los errores de forma permanente a fin de ofrecer servicios de alta calidad.
- ✓ Turismo inclusivo. - sensibilizando y concientizando a los Prestadores de Servicios Turísticos para fomentar la igualdad de oportunidades, de todas las personas, para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada.

Estas estrategias de profesionalización, permitieron contribuir a la mejora de la calidad turística en el sector, elevándose la ocupación hotelera, llegando a junio de 2024 a un 47.06%.

Mes	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (Junio)
Total	51.64	52.16	17.63	23.73	42.11	48.38	47.06

Cabe señalar que dichas estrategias de profesionalización, fueron establecidas con base a la implementación de un Diagnóstico de necesidades, el cual ha permitido implementar un programa anual de capacitación específico y acorde a la oportunidad en el sector, esperándose por lo tanto un cierre para 2024 del 45.85% de ocupación hotelera en general, lo que demuestra en el historial un acercamiento a la ocupación hotelera a principios de la gestión que era de 51.64%:

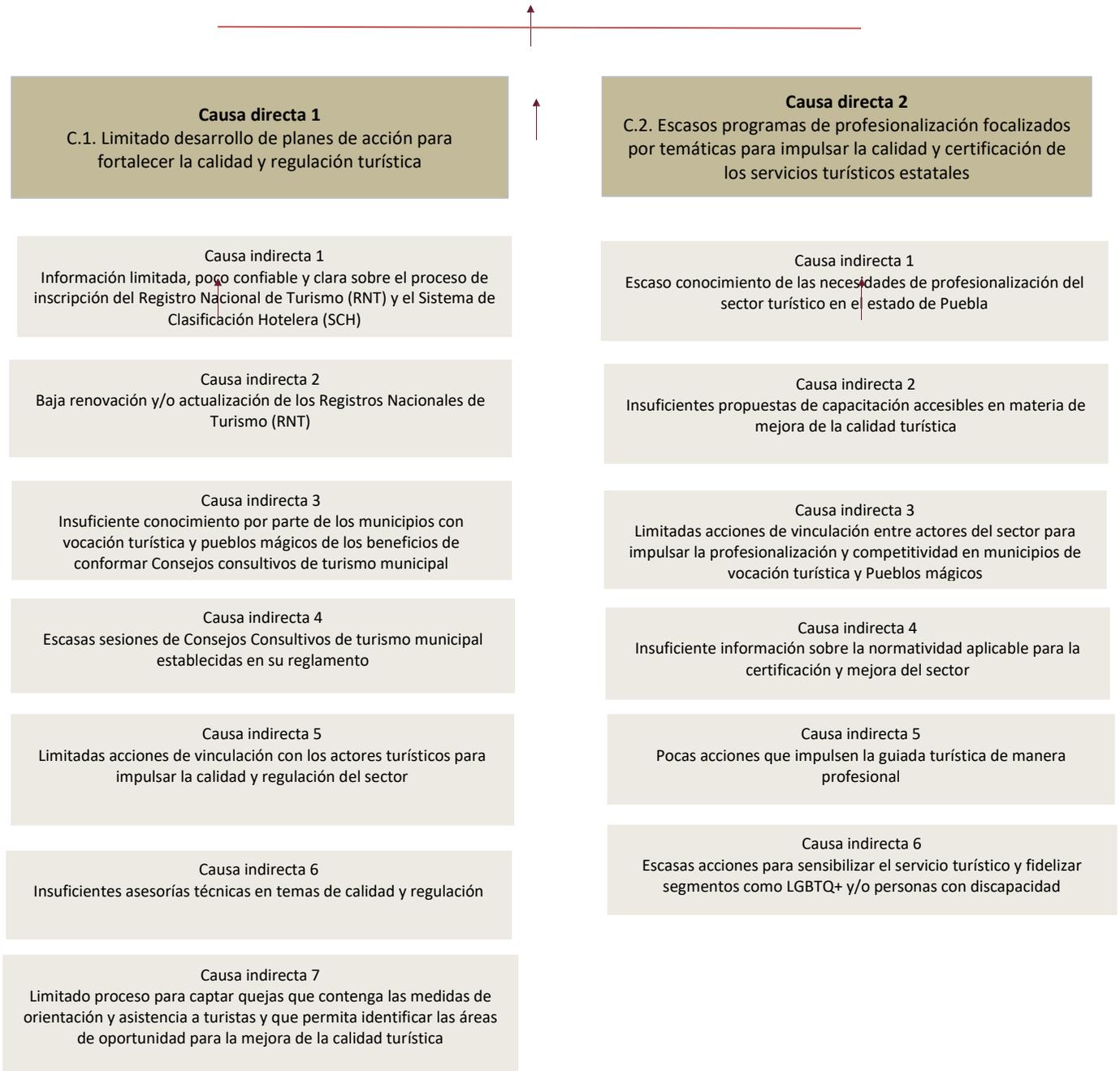
Porcentaje de ocupación									
Centro Turístico	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (Junio)	Proyección
Atlixco	47.58	52.61	46.14	13.52	19.98	34.30	39.86	39.98	38.04
Chignahuapan	31.09	40.69	42.63	10.36	18.18	35.96	36.81	37.19	36.65
Cuetzalán	28.85	31.26	37.48	10.30	14.52	31.80	37.71	38.03	35.85
Huejotzingo	ND	ND	ND	ND	ND	ND	47.41	44.44	45.93
Huachinango	27.85	31.38	31.87	14.93	14.47	34.01	38.46	39.82	37.43
Pahuatlán	19.66	19.74	20.44	9.52	10.60	24.93	29.80	27.51	27.41
Tetela de Ocampo	ND	ND	ND	25.54	20.78	27.37	29.53	28.86	28.59
Tlatlauquitepec	26.06	27.37	28.33	13.33	17.39	31.52	32.32	36.14	33.32
Xicotepec	31.90	33.04	34.73	15.40	17.39	35.56	34.71	36.05	35.44
Zacatlán	44.25	43.66	45.67	14.57	24.71	43.93	45.17	41.97	43.69
Cholula	50.94	48.75	51.46	18.31	21.97	44.10	49.98	47.55	47.21
Izúcar de Matamoros	41.44	41.13	42.55	21.68	22.53	41.10	44.44	40.94	42.60
San Martín Texmelucan	55.45	59.50	60.03	17.03	17.28	30.87	31.85	31.14	31.39
Cd.Puebla	65.52	62.35	61.34	20.54	27.61	48.32	58.24	56.47	54.34
Tehuacán	48.71	46.41	46.67	19.00	21.59	38.09	45.73	45.08	42.97
Teziutlán	31.97	34.46	35.16	11.32	16.31	29.41	37.43	32.74	33.20
San Andrés Cholula	53.54	52.82	53.13	18.56	21.17	48.35	49.63	46.07	48.02
San Pedro Cholula	47.55	43.21	49.46	18.06	22.77	39.83	50.34	49.03	46.40
Estado	51.62	51.64	52.16	17.63	23.73	42.11	48.38	47.06	45.85

## 1.7 Árbol de problemas.

Baja derrama económica en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado de Puebla ocasionado por la mala calidad turística, deriva de la falta de programas de profesionalización y regulación del sector



Bajo Porcentaje de ocupación hotelera en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado de Puebla, debido a la mala calidad turística ocasionada por la falta de profesionalización y regulación en los servicios.



## 2. Objetivos

### 2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.

#### Fundamentación legal

##### Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla

De acuerdo con lo establecido en el artículo 107 de la Constitución local, en el estado de Puebla se organizará un Sistema de Planeación del Desarrollo, que será democrático y que se integrará con los planes y programas de desarrollo de carácter estatal, regional, municipal y especiales. Aunado a ello, alude la recolección de las demandas ciudadanas, a través de los mecanismos establecidos en las leyes correspondientes, así como la participación de los particulares y del sector social para considerarla en los planes y programas de desarrollo.

##### Ley General de Turismo

El artículo 1 de la presente Ley es de orden público e interés social, de observancia general en toda la República en materia turística, correspondiendo su aplicación en forma concurrente al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Turismo, y en el ámbito de sus respectivas competencias a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como a los Estados, Municipios y la Ciudad de México. La interpretación en el ámbito administrativo corresponderá al Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Turismo. La materia turística comprende los procesos que se derivan de las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines de ocio y otros motivos.

Los procesos que se generan por la materia turística son una actividad prioritaria nacional que, bajo el enfoque social y económico, genera desarrollo regional. Artículo 2 Fracciones I, II, III En el artículo 2, Fracción I se Establecen las bases generales de coordinación de las facultades concurrentes entre el Ejecutivo Federal, Estados, Municipios y la Ciudad de México, así como la participación de los sectores social y privado; en la Fracción II se menciona que se establecen las bases para la política, planeación y programación en todo el territorio nacional de la actividad turística, bajo criterios de beneficio social, sustentabilidad, competitividad y desarrollo equilibrado de los Estados, Municipios y la Ciudad de México, a corto, mediano y largo plazo.

Finalmente, en la fracción III se determinan los mecanismos para la conservación, mejoramiento, protección, promoción, y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, preservando el patrimonio natural, cultural, y el equilibrio ecológico con base en los criterios determinados por las leyes en la materia, así como contribuir a la creación o desarrollo de nuevos atractivos turísticos, en apego al marco jurídico vigente. En el Artículo 10, fracción XV se contempla atender los demás asuntos que en materia de planeación, programación, fomento y desarrollo de la actividad turística les conceda esta Ley u otros ordenamientos legales en concordancia con ella y que no estén otorgados expresamente al Ejecutivo Federal, Estados o la Ciudad de México

### **Ley General de Contabilidad Gubernamental**

El numeral 54 de dicha ley establece que la información presupuestaria y programática que forme parte de la cuenta pública deberá relacionarse, con los objetivos y prioridades de la planeación del desarrollo, asimismo señala que se deberán utilizar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los programas, así como vincular los mismos con la planeación del desarrollo.

### **Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios**

El artículo 5 de la ley determina que, además de otros criterios, las iniciativas de las Leyes de Ingresos y los proyectos de Presupuestos de Egresos de las Entidades Federativas deberán ser congruentes con los planes estatales de desarrollo y los programas derivados de los mismos.

### **Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla**

Dentro de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla vigente, se establece en el artículo 9 las atribuciones de los Titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal el dar cumplimiento a los Documentos Rectores y a los Derivados del Plan Estatal de Desarrollo, participar en su elaboración, así como atender sus respectivos objetivos, estrategias, metas, líneas de acción e indicadores que se consideren. Asimismo, de acuerdo con el artículo 17 de dicha ley, el Sistema Estatal de Planeación Democrática, se diseñará y ejecutará con base en los principios de igualdad; igualdad sustantiva; interés superior de la niñez; libre determinación y autonomía; participación social; perspectiva de género; preservación y el perfeccionamiento del régimen democrático, republicano, federal y representativo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; pro persona; diversidad; sostenibilidad; sustentabilidad; transparencia y acceso a la información; apertura; y transversalidad. En su numeral 32, se encuentran definidos los conceptos de los Documentos derivados del Plan Estatal de Desarrollo; por otro lado, en el numeral 35 se encuentran establecidas las consideraciones a cumplir de dichos documentos, tales como su alineación, cumplimiento, estructura, mecanismos, responsables, coordinación interinstitucional, entre otros. Finalmente, el artículo 37 define la estructura que deberán contener los Documentos derivados del Plan Estatal de Desarrollo, en la que se consideran como elementos mínimos los ejes, temáticas, objetivos, estrategias, líneas de acción, indicadores y metas.

### **Programa Sectorial Fortalecimiento del campo e impulso a la economía Justa y Social**

Temática 2 Fortalecimiento de la calidad turística estatal, que son las siguientes líneas de acción:



Estrategia: Fortalecer la calidad de los servicios turísticos estatales a través de la profesionalización e impulso de la certificación y la correcta aplicación de la normatividad turística para los prestadores de servicios turísticos del sector.

- ✓ Impulsar la obtención del Registro Nacional de Turismo con los prestadores de servicios turísticos para fortalecer el sector.
- ✓ Impulsar la obtención de certificaciones en materia turística a los prestadores de servicios del sector para fortalecer la calidad turística del destino.
- ✓ Desarrollar acciones de capacitación y profesionalización dirigidas a los prestadores de servicios turísticos con el objetivo de fortalecer la calidad y competitividad de los servicios turísticos estatales.
- ✓ Desarrollar acciones de difusión y comunicación orientadas a estandarizar la implementación de buenas prácticas en la prestación de servicios turísticos, la calidad y la correcta aplicación de la normatividad turística estatal, nacional e internacional para fortalecer los destinos turísticos estatales.
- ✓ Desarrollar acciones de sensibilización y formación para los prestadores de servicios del sector y municipios con vocación turística orientadas a desarrollar servicios turísticos incluyentes, sustentables y socialmente responsables para potenciar la calidad turística.
- ✓ Impulsar la implementación de los Consejos Consultivos de Turismo en los municipios con vocación turística de acuerdo con la normatividad federal aplicable para fortalecer la calidad de los servicios turísticos a nivel local.
- ✓ Colaborar con las dependencias e institutos municipales, estatales y federales para la creación de proyectos transversales que impulsen la profesionalización del sector en el estado.

- ✓ Coordinarse con entidades públicas, privadas, asociaciones civiles, consejos ejidales y comunales y academias para impulsar.
- ✓

### **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

De acuerdo con el estudio denominado “El turismo y los objetivos de desarrollo sostenible”, publicado en 2018 por la Organización Mundial de Turismo y la Organización de los Estados Americanos 9, este programa presupuestario se encuentra alineado al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)10 número ocho denominado “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos”, el cual se relaciona en el sentido de que, el turismo, como intercambio de servicios, es uno de los cuatro principales motores de ingresos en exportaciones a nivel mundial y actualmente genera uno de cada diez puestos de trabajo en el mundo. Con oportunidades de trabajo decente en el sector turístico, sobre todo para mujeres y jóvenes, así como con políticas que favorezcan más diversificación en las cadenas de valor del sector, se puede mejorar los beneficios socioeconómicos del turismo.

De forma paralela se encuentra alineado al ODS número doce denominado “Garantizar modalidades de consumo y de producción sostenibles” el cual se relaciona en el sentido de que, el sector turístico necesita adoptar patrones de consumo y de producción más sostenibles, impulsando el cambio hacia la sostenibilidad.

Contar con herramientas para el turismo que den seguimiento al impacto en términos de desarrollo sostenible, incluyendo energía, recursos hídricos, residuos, diversidad biológica y creación de empleo, redundará en mejores resultados económicos, sociales y medioambientales.

### **Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo**

Artículos 19, 20 y 21.

Estos artículos establecen el marco normativo que le proveen a la Secretaría de Turismo las atribuciones para el funcionamiento del Programa Presupuestario 2024, E074. Mejora de la Calidad Turística.

## 2.2 Árbol de objetivos.





### **2.3 Estrategia para la selección de alternativas.**

- a) Integrar programas de profesionalización focalizados por temáticas para impulsar la calidad y certificación de los servicios turísticos estatales, contratando profesionales para ejecutar los cursos, talleres y certificaciones, además de integrar metodologías y herramientas técnicas, realizar campañas de difusión a las empresas del sector para que conozcan los beneficios de profesionalizarse y certificarse.
  
- b) Conformar Consejos Consultivos de turismo municipal, proporcionando asesorías para dar a conocer la normatividad para generar acciones de fortalecimiento y regulación del sector local y así estar en apego a lo establecido en la Ley General de Turismo.
  
- c) Ejecutar campañas en las que se difunden en los prestadores de servicios turísticos de los municipios con vocación turística y pueblos mágicos información de los programas para el fortalecimiento de la calidad y la regulación turística, lo cual se enfoca a beneficios, procesos de registro y uso de plataformas del Registro Nacional de Turismo y Sistema de Clasificación hotelera.

## 2.4 Concentrado.

ÁRBOL DEL PROBLEMA	ÁRBOL DE OBJETIVOS	RESUMEN NARRATIVO
<b>EFFECTOS</b>	<b>FINES</b>	<b>FIN</b>
Baja derrama económica en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado de Puebla ocasionado por la mala calidad turística, deriva de la falta de programas de profesionalización y regulación del sector.	Alta derrama económica generada por la actividad turística en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado de Puebla como resultado del incremento en la calidad turística mediante los programas de profesionalización y las estrategias de regulación del sector.	Contribuir al incremento de la derrama económica generada por la actividad turística en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado de Puebla como resultado del incremento en la calidad turística mediante los programas de profesionalización y las estrategias de regulación del sector
<b>PROBLEMA CENTRAL</b>	<b>SOLUCIÓN</b>	<b>PROPÓSITO</b>
Bajo Porcentaje de ocupación hotelera en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado de Puebla, debido a la mala calidad turística ocasionada por la falta de profesionalización y regulación en los servicios.	Aumento del porcentaje de ocupación hotelera en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado de Puebla, debido al incremento en la calidad de los servicios turísticos a través de la profesionalización y regulación del sector	En los municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado de Puebla, se incrementa el porcentaje de ocupación hotelera como resultado de la mejora de la calidad turística basada en la profesionalización y regulación la del sector
<b>CAUSAS (1ER NIVEL)</b>	<b>MEDIOS (1ER NIVEL)</b>	<b>COMPONENTES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Limitado desarrollo de planes de acción para fortalecer la calidad y regulación turística</li> <li>2. Escasos programas de profesionalización focalizados por temáticas para impulsar la calidad y certificación de los servicios turísticos estatales</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se desarrollan planes de acción para fortalecer la calidad y regulación turística</li> <li>2. Se cuentan con programas de profesionalización focalizados por temáticas para impulsar la calidad y certificación de los servicios turísticos estatales</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Estrategias de calidad y regulación para los prestadores de servicios turísticos, municipios con vocación turística y pueblos mágicos desarrolladas</li> <li>2. Programas de profesionalización por temáticas para los prestadores de servicios turísticos de los municipios con vocación turística y pueblos mágicos realizados.</li> </ol>
<b>CAUSAS (2DO NIVEL)</b>	<b>MEDIOS (2DO NIVEL)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Información limitada, poco confiable y clara sobre el proceso de inscripción del Registro Nacional de Turismo (RNT) y el Sistema de Clasificación Hotelera (SCH)</li> <li>1.2 Baja renovación y/o actualización de los Registros Nacionales de Turismo (RNT)</li> <li>1.3 Insuficiente conocimiento por parte de los</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Hay información confiable y clara sobre el proceso de inscripción del Registro Nacional de Turismo (RNT) y el Sistema de Clasificación Hotelera (SCH)</li> <li>1.2 Se eleva el número de renovaciones y/o actualizaciones de los Registros Nacionales de Turismo (RNT)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Realización de campañas de difusión para impulsar el sistema de clasificación hotelera y el registro nacional de turismo (RNT).</li> <li>1.2 Realización de acciones para impulsar la renovación y/o actualización de los prestadores de servicios turísticos inscritos</li> </ol>

municipios con vocación turística y pueblos mágicos de los beneficios de conformar Consejos consultivos de turismo municipal

1.4 Escasas sesiones de Consejos Consultivos de turismo municipal establecidas en su reglamento

1.5 Limitadas acciones de vinculación con los actores turísticos para impulsar la calidad y regulación del sector

1.6 Insuficientes asesorías técnicas en temas de calidad y regulación

1.7 Limitado proceso para captar quejas que contenga las medidas de orientación y asistencia a turistas y que permita identificar las áreas de oportunidad para la mejora de la calidad turística

2.1 Escaso conocimiento de las necesidades de profesionalización del sector turístico en el estado de Puebla

2.2 Insuficientes propuestas de capacitación accesibles en materia de mejora de la calidad turística

2.3 Limitadas acciones de vinculación entre actores del sector para impulsar la profesionalización y competitividad en municipios de vocación turística y Pueblos mágicos

2.4 Insuficiente información sobre la normatividad aplicable para la certificación y mejora del sector

2.5 Pocas acciones que impulsen la guía turística de manera profesional

2.6 Escasas acciones para sensibilizar el servicio turístico y fidelizar segmentos como Lgbtq+ y/o personas con discapacidad

1.3 Se proporciona información a los municipios con vocación turística y pueblos mágicos de los beneficios de conformar Consejos consultivos de turismo municipal

1.4 Se impulsa la realización de sesiones de Consejos Consultivos de turismo municipal establecidas en su reglamento

1.5 Se realizan acciones de vinculación con los actores turísticos para impulsar la calidad y regulación del sector

1.6 Se proporcionan asesorías técnicas en temas de calidad y regulación

1.7 Se cuenta con un sistema de quejas que contenga las medidas de orientación y asistencia a turistas y que permita identificar las áreas de oportunidad para la mejora de la calidad turística

2.1 Se tiene conocimiento de las necesidades de profesionalización del sector turístico en el estado de Puebla

2.2 Hay propuestas de capacitación accesibles en materia de mejora de la calidad turística

2.3 Se realizan acciones de vinculación entre actores del sector para impulsar la profesionalización y competitividad en municipios de vocación turística y Pueblos mágicos

2.4 Se realizan acciones para informar sobre la normatividad aplicable para la certificación y mejora del sector

2.5 Se cuenta con acciones que impulsen la guía turística de manera profesional

2.6 Se realizan acciones para sensibilizar el servicio turístico y fidelizar segmentos como Lgbtq+ y/o personas con discapacidad

en el registro nacional de turismo (RNT).

1.3 Desarrollo de nuevos consejos consultivos de turismo municipal en municipios con vocación turística y pueblos mágicos.

1.4 Realización de sesiones de seguimiento técnico a los consejos consultivos de turismo municipal conformados.

1.5 Realización de acciones de vinculación institucional con los sectores público, privado y social para impulsar la calidad y regulación del sector.

1.6 Realización de asesorías técnicas en municipios con vocación turística, pueblos mágicos y prestadores de servicios turístico en temas de calidad y regulación del sector.

1.7 Desarrollo de acciones vinculadas a generar un sistema de quejas que contenga las medidas para orientación y asistencia a los turistas que visitan los municipios con vocación turística y pueblos mágicos.

2.1 Desarrollo de un estudio diagnóstico de necesidades de capacitación turística (dnc) para profesionalizar el sector.

2.2 Elaboración de acciones de capacitación, formación y profesionalización presenciales y/o en línea para prestadores de servicios turísticos.

2.3 Ejecución de acciones de colaboración institucional con sectores, organizaciones, empresas y/o universidades para impulsar la profesionalización y competitividad del sector.

2.4 Desarrollo de acciones de difusión de la normatividad aplicable para certificaciones, acreditaciones para la mejora del sector y mecanismos para que las niñas, niños y adolescentes identifiquen la diversidad turística del estado.

2.5 Realización de acciones de fortalecimiento para impulsar la acreditación de guías de turistas de los municipios con vocación turística y pueblos mágicos.

2.6 Ejecución de acciones de sensibilización y capacitación al sector turístico en materia de igualdad, derechos humanos e inclusión.

### 3. Cobertura

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

Las definiciones de las diferentes poblaciones conforme al Anexo del Manual de Programación 2022 emitido por la Secretaría de Planeación y Finanzas son:

- a) **Población de referencia**, 217 Municipios que integran todo el territorio del estado de Puebla
- b) **Población Potencial**,

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla, la división territorial se divide en 217 municipios que integran todo el territorio del estado, siendo esta la población de referencia.

De acuerdo con el artículo 39 fracciones I y II de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla se indica que la Secretaría de Turismo tiene, entre otras, las facultades del desarrollo y promoción del turismo en el estado, así como realizar acciones de promoción y fomento turístico que deben estar vinculadas a las estrategias de desarrollo turístico del estado, procurando lograr el mejor aprovechamiento del patrimonio natural, cultural, artístico, artesanal y gastronómico de cada región, de su vocación turística y de los demás recursos turísticos de la entidad.

En este sentido, el primer criterio para la definición de la población son los 217 Municipios que integran legalmente el territorio del estado.

Tomando las facultades conferidas a la Secretaría de Turismo que se centra en el desarrollo y promoción del turismo en el estado, se toma el primer criterio como todo el territorio estatal y de acuerdo con la división territorial, el primer criterio se integra por todos los municipios del estado de Puebla legalmente reconocidos en la Ley Orgánica Municipal vigente

- c) **Población objetivo**, 60 Municipios con vocación turística del Estado de Puebla los cuales contienen los 12 Pueblos Mágicos (que comprenden 13 municipios) y 15 municipios con vocación turística consolidados, 21 media y 11 emergentes conforme lo establece el Programa Sectorial de Fortalecimiento del campo e impulso a la economía justa y social.



El segundo criterio para la focalización de la población se encuentra bajo el sustento de la aplicación de una metodología para la medición y valoración de la vocación turística de un determinado territorio, la cual de acuerdo con los autores del modelo López, Gómez, Sepúlveda, & Ochoa (2017)<sup>1</sup>, dicho modelo se divide en dos variables a considerar: aptitud y capacidad donde cada una recibe un valor.

De igual forma se tomó en cuenta la metodología desarrollada por la Secretaría de Turismo Federal (2001) para la evaluación del potencial turístico en regiones y municipio y el modelo de medición y valoración de la vocación turística de Zapata, et al (2017), que estableció un análisis diagnóstico para los 217 municipios con vocación turística para desarrollar acciones y estrategias focalizadas para detonar el sector.

En este sentido se implementó una metodología general mixta para establecer la medición y valoración de la vocación turística de los municipios del estado. El modelo para la identificación se fundamenta en dos elementos centrales: 1. La aptitud territorial, que hace referencia a las condiciones concretas que posee un área geográfica para ser utilizada o el grado de adecuación de una zona frente a los requerimientos físico-naturales de un uso particular y 2. La capacidad del territorio, que se refiere a las condiciones que ofrece el contexto social, económico, político para el desarrollo de un uso en particular, así como la habilidad que tienen quienes usan la zona para aprovechar esa aptitud.

Una vez que se replicó la metodología, los resultados de las estimaciones para cada municipio, se tiene que, en el Estado de Puebla cuenta con un total de 60 Municipios con vocación turística de los cuales 28 se encuentran categorizados como municipios con vocación turística consolidada ya que integran un factor de capacidad y aptitud mayor a uno; 21 se encuentran categorizados como municipios con vocación turística media ya que integran un factor de capacidad mayor a uno y aptitud menor a uno y 11 se encuentran categorizados como municipios con vocación turística emergente ya que integran un factor de capacidad menor a uno y aptitud

**Criterio de Focalización** El criterio de focalización se construyó a partir de la aplicación de una metodología integral para la medición y valoración de la vocación turística de los municipios del estado, lo cual se obtuvo como resultado la identificación de 60 municipios con vocación turística en total.



mayor a uno, Por otro lado, el restante de los 157 municipios se encuentran en diversos escenarios en donde algunos no cuentan con atractivos, no tienen infraestructura turística o su vocación productiva se encuentra focalizado en otros sectores productivos.

En este sentido, la determinación de la población objetivo se focaliza sobre 60 municipios identificados con vocación turística.



- d) **Población atendida**, 60 Municipios con vocación turística que incluyen los 12 pueblos mágicos del estado de Puebla, que serán atendidos de 2025 a 2030.

Para la identificación de la población beneficiaria se integraron los grupos de acuerdo a la categorización de su vocación turística (Consolidados, Media y emergente) siguiente:

**Grupo 1:** Una vez identificada la población objetivo a través de la aplicación de las metodologías antes mencionadas, se realizó un análisis de los 60 municipios con vocación turística del estado de Puebla, considerando como primera instancia reforzar y atender los 28 municipios con **vocación turística consolidada** y que incluye a los 12 pueblos mágicos que corresponden a 13 municipios.

**Grupo 2:** De los 60 municipios con vocación de Puebla identificados, se establece importante la atención a los 21 municipios **con vocación media**, para impulsar a alcanzar un mayor potencial y puedan madurar a una vocación consolidada.

**Grupo 3:** Se refiere a la atención de aquellos Municipios con vocación **turística emergente**.

De tal forma que, al cierre de la gestión, se estén atendiendo los 60 Municipios con vocación turística.

**Criterio de Focalización:**

Son los 12 Pueblos Mágicos (que comprenden 13 municipios) y 15 municipios con vocación turística consolidados; 21 municipios con vocación turística media y 11 categorizados emergentes. beneficiarios potenciales del Pp. Es aquella parte de la población potencial a la que el Pp está en condiciones reales de atender

**Pueblos Mágicos:** Es un programa turístico desarrollado por la Secretaría de Turismo (SECTUR) del Gobierno de México y diversas instancias gubernamentales que reconoce con ese apelativo a ciudades o poblados por el trabajo en proteger y guardar su riqueza cultural. El entorno de cada uno varía desde la influencia del pasado prehispánico, el periodo colonial y la preservación de tradiciones seculares y ancestrales, así como lugares de acontecimientos históricos en la vida de México. El Programa Pueblos Mágicos contribuye a revalorar a un conjunto de poblaciones del país que siempre han estado en el imaginario colectivo de la nación y que representan alternativas frescas y variadas para los visitantes nacionales y extranjeros. Fue creado el 5 de octubre de 2001 y actualmente, en nuestro país existen 132 Pueblos Mágicos, de este total 12 están ubicados en el Estado de Puebla, ubicados en 13 municipios, como se muestra en el siguiente cuadro:

Municipios con denominación de Pueblo Mágico en el Estado de Puebla (por orden alfabético)
1. Atlixco
2. Chignahuapan
3. Cholula (comprende los municipios de San Andrés y San Pedro)
4. Cuetzalan del Progreso
5. Huejotzingo
6. Huauchinango
7. Pahuatlán
8. Tetela de Ocampo
9. Tlatlauquitepec
10. Teziutlán
11. Xicotepec
12. Zacatlán de la Manzanas
<b>Fuente:</b> <a href="https://www.gob.mx/sectur/articulos/pueblos-magicos-206528">https://www.gob.mx/sectur/articulos/pueblos-magicos-206528</a>

**Municipios con vocación turística:** La vocación turística de un municipio se determina por la forma en que la oferta de productos y servicios turísticos se adapta para satisfacer las necesidades actuales de esparcimiento y recreación de los turistas regionales, nacionales e internacionales, por lo que debe ser evaluado en forma integral, considerando factores determinantes como la demanda actual y esperada de los posibles visitantes al lugar. Esta evaluación integral permitirá definir su vocación turística específica y dimensionar su potencial.

En el Estado de Puebla se identifican 60 municipios con vocación turística en el Programa Sectorial Fortalecimiento del Campo e impulso a la Economía Justa y Social 2024, como se muestra en el siguiente cuadro:



<b>Municipios con vocación turística del Estado de Puebla (por orden alfabético)</b>
1. Acajete
2. Acatlán
3. Ajalpan
4. Amozoc
5. Atlixco
6. Axutla
7. Chalchicomula de Sesma
8. Chietla
9. Chigmecatitlan
10. Chignahuapan
11. Chignautla
12. Coxcatlán
13. Cuantínchan
14. Cautlancingo
15. Cuetzalan
16. Honey
17. Huachinango
18. Huaquechula
19. Huatlatlauca
20. Huehuetla
21. Huejotzingo
22. Hueyapan
23. Ixtacamaxitlán
24. Izúcar de Matamoros
25. Jonotla
26. Juan Galindo
27. Libres
28. Pahuatlán
29. Puebla de Zaragoza
30. Quecholac



31. San Andrés Calpan
32. San Andrés Cholula
33. San Diego la Mesa Tochimiltzingo
34. San Gabriel Chilac
35. San José Chiapa
36. San Martín Texmelucan
37. San Pedro Cholula
38. San Salvador el Verde
39. Santiago Miahuatlán
40. Tecali de Herrera
41. Tecamachalco
42. Tehuacán
43. Tepeaca
44. Tepexi de Rodríguez
45. Tepeyahualco
46. Tetela de Ocampo
47. Teziutlán
48. Tlachichuca
49. Tlacotepec de Benito Juárez
50. Tlahuapan
51. Tlatlauquitepec
52. Tochimilco
53. Xicotepec
54. Xochiapulco
55. Zacapoaxtla
56. Zacatlán
57. Zapotitlán de Méndez
58. Zapotitlán Salinas
59. Zaragoza
60. Zautla

La metodología para determinar la identificación de los municipios con vocación turística se desarrolló de acuerdo con lo siguiente:



## Vocación Turística

**Construcción social que relaciona dos elementos:**

- **Aptitud Turística**
- **Capacidad turística**



## Aptitud Territorial

**La aptitud hace referencia a las condiciones concretas que posee un área geográfica para ser utilizada o el grado de adecuación de una zona frente a los requerimientos físico-naturales de un uso particular. (Sanabria , 2010)**



## Capacidad del territorio

**Condiciones que ofrece el contexto social, económico, político para el desarrollo de un uso en particular así como la habilidad que tienen quienes usan la zona para aprovechar esa aptitud. (Sanabria , 2010)**





La medición se realiza de forma cuantitativa en una escala de 0 a 2 que expresan la disponibilidad o carencia de cada uno de los elementos evaluados.

- Cero (0) significa la ausencia de componentes de la oferta turística o de la demanda de servicios turísticos,
- Uno (1) confirma la existencia de los componentes de la oferta y/o demanda, pero con fuertes limitaciones
- Dos (2) cuenta con los componentes de la oferta y/o demanda en condiciones aceptables para el aprovechamiento turístico actual (Secretaría de Turismo de México. Sectur, 2001)



VARIABLE UNO: APTITUD TERRITORIAL			
Factor 1: Recursos y atractivos turísticos			
CRITERIO	DEFINICIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN	VERIFICACIÓN
Patrimonio material	Presencia de bienes culturales muebles e inmuebles que complementan la oferta turística de la zona	0. Carencia de bienes culturales muebles e inmuebles 1. Bienes culturales inhabilitados o sin servicios para recibir turistas 2. Bienes culturales conservados con atención continua para recibir turistas	Bienes de interés cultural POT, Observación directa, Comunidad y acciones sociales
Patrimonio Inmaterial	Presencia de tradiciones y expresiones orales, prácticas sociales, rituales, expresiones urbanas, manifestaciones urbanas, actos festivos, expresiones artísticas, entre otras que complementan la oferta turística de la zona	0. Inexistencia de expresiones artísticas y folclóricas 1. Expresiones artísticas y folclóricas auténticas reconocidas por la comunidad, sin proyección turística 2. Expresiones artísticas y folclóricas auténticas reconocidas por la comunidad y los turistas	Comunidad, listado de corporaciones artísticas y culturales
Festividades y eventos	Atractivos que se generan en la realización de eventos con contenido actual o tradicional, en los cuales la población es actora o espectadora.	0. Ausencia de festividades, eventos y mercados tradicionales. 1. Festividades, eventos y mercados tradicionales reconocidos por la comunidad, sin proyección turística 2. Festividades, eventos y mercados tradicionales reconocidos por la comunidad y los turistas.	Proyectos de acuerdo municipal, comunidad, festividades y eventos Secretaría de cultura.
Sitios Naturales	Contemplan las áreas geográficas (conjunto de atractivos con sus componentes) y los recursos naturales (que por sus características no permiten estar agrupados) de importancia e interés para el turismo.	0. Ausencia de recursos naturales como complemento a la actividad turística. 1. Recursos naturales altamente impactados por actividades antropicas. 2. Recursos naturales conservados e aptos para la visita de turistas	Observación directa, POT, Plan ambiental, acciones sociales



Factor 2: Infraestructura			
CRITERIO	DEFINICIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN	VERIFICACIÓN
Accesibilidad a través sistema integrado de transporte	Sistema integrados que facilitan la movilidad tipo metro, buses articulados y alimentadores	0. Sin acceso	# de estaciones del metro, estaciones tranvía, estaciones metrocable, estaciones enclita, metropólus
		1. Con acceso restringido y se requiere la conexión con otro sistema de transporte	
Accesibilidad a través de medios de transporte público convencional (bus, micro, taxi)	Sistema público colectivo de transporte (estere de pasajeros en medios convencionales como bus, micro o taxis)	0. Sin acceso	Presencia de paraderos en la zona, # de rutas urbanas en el sector,
		1. Con acceso restringido y se requiere desplazamiento a pie u otros medios informales.	
Servicios de comunicaciones	Cobertura y conectividad Wifi gratuita.	0. Sin acceso.	Cobertura Wifi público Alcaldía y UNE.
		1. Acceso limitado o restringido.	
Calidad ambiental del paisaje urbano	Condiciones de calidad del entorno y características físico-espaciales	0. Alto nivel de saturación visual por desorden vial y contaminación en espacio público por disposición de basuras	Observación directa, comunidad
		1. Niveles aceptables de saturación visual por desorden vial y contaminación en espacio público por disposición de basuras	
Señalización urbana	Presencia de señalética de tipo urbano que permita la ubicación de los visitantes en la zona.	0. Ausencia de señalización	Observación directa, Secretaría de movilidad.
		1. Existencia de señalamientos insuficientes	
		2. Buena Condiciones de calidad del entorno sin saturación visual	
		2. Amplia disponibilidad de señalización informativa, preventiva y restrictiva	



### Agregar servicios de hospedaje

En la metodología utilizada es importante solicitar que exista inversión privada en hoteles y restaurantes, ya que permitirá incentivar a los municipios a desarrollar el gremio y multiplicar el crecimiento y la dinamía económica de los municipios.

El criterio a agregar es denominado "servicios de hospedaje" que se define como la oferta hotelera del lugar, airbnb, hostales o posadas que permitan albergar a turistas.

0: Ausencia de hoteles, restaurantes, hostales o posadas.  
 1: Hostales y posadas, casas airbnb convencionales que permiten el alojamiento.  
 2: Hoteles con capacidad suficiente para albergar turistas, airbnb, posadas y hostales

Factor 3: Equipamiento e Instalaciones turísticas			
CRITERIO	DEFINICIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN	VERIFICACIÓN
Servicios de alimentación	Establecimientos de expendio de comidas preparadas como restaurantes.	0. Ausencia de restaurantes típicos y convencionales.	Observación directa, comunidad, cámara de comercio.
		1. Restaurantes y establecimientos típicos y convencionales que atienden tanto a turistas como pública en general	
Señalización turística	Ambotología e información grafica dirigida a la orientación de los visitantes sobre los atractivos culturales y naturales, las actividades turísticas y de apoyo a los servicios turísticos según el manual de señalización turística de Colombia	0. Falta de señalización turística	Observación directa, subcomité de turismo, proyecto señalización PNT
		1. Insuficiente señalización	
Servicio de información al turista	Sistema de información confiable, a través de puntos de información turística que contribuya a la orientación y satisfacción del visitante	0. Carencia de puntos de información turística	# de centros de información, comunidad, observación directa.
		1. Puntos de información al turista no vinculados a la red nacional de PITS	
Acceso y espacio de paraderos de buses turísticos y autobuses	Espacios delimitados como zonas aptas de parqueo que permitan el descenso y ascenso de pasajeros cómodamente	0. Falta de paraderos para transporte turístico especial	Parqueaderos públicos, parqueaderos turísticos (Turibus), centros de parqueo público, transporte especial.
		1. Limitado paraderos para transporte turístico especial	
		2. Amplia disponibilidad de señalización informativa, preventiva y restrictiva	





VARIABLE DOS: CAPACIDAD			
CRITERIO	DEFINICIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN	VERIFICACIÓN
Capacidad de atención	Se refiere a la presencia de personal capacitado y cualificado para dirigir los recorridos dentro de la zona.	0. Sin presencia de personal para realizar recorridos guiados en la zona.	Corporaciones, Guías turísticos, centros de información, orientación al visitante
		1. Presencia de personal para realizar recorridos sin formación específica.	
		2. Presencia de personal para realizar recorridos con formación específica	
Grado de planificación turística	Acciones de planificación turística realizadas por el organismo de turismo local como un proceso vinculado estrechamente con la ordenación del territorio	0. Ausencia de acciones de planificación desde el organismo de turismo local para la zona	plan de desarrollo turístico
		1. Acciones de planificación desde el organismo de turismo local que de forma indirecta benefician la zona.	
		2. Acciones de planificación directas desde el organismo de turismo local que impactan el turismo en la zona	
Afluencia turística actual	Se refiere al uso turístico actual que presenta la zona	0. Motiva corrientes turísticas locales y/o regionales	Comunidad, operadores turísticos, observación directa
		1. Motiva corrientes turísticas nacionales.	
		2. Motiva corrientes turísticas Internacionales.	



VARIABLE DOS: CAPACIDAD			
CRITERIO	DEFINICIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN	VERIFICACIÓN
Publicidad y promoción	Acciones de publicidad y promoción	0. La zona no se encuentra georeferenciada en ninguna plataforma ni en el mapa o la guía turística de la ciudad	Revisión sitios web, portales de viajeros nacionales e internacionales. (tripadvisor, entre otros), guía turística
		1. Se identifica la zona en el mapa turístico de la ciudad pero no se encuentra debidamente georeferenciada en diferentes plataformas	
		2. Zona debidamente georeferenciada e identificada en el mapa turístico de la ciudad con información en plataformas de viajeros nacionales e internacionales	
Importancia turística actual	Se refiere a la inclusión de la zona en la oferta turística de ciudad como parte de los recorridos que ofrecen las agencias operadoras.	0. No figura como sitio de visita en los recorridos de ciudad ofrecidos por las agencias operadoras.	Guías turísticas, mapas, operadores turísticos.
		1. Complementa otros recursos como parte de los recorridos de ciudad.	
		2. Es el principal recurso a visitar y cuenta con ruta propia en los recorridos de ciudad ofrecidos por las agencias operadoras	





**VARIABLE APTITUD TERRITORIAL**

$$\sum f(r) + 4 + \sum f(i) + 5 + \sum f(ei) + 4$$

FACTOR	VALOR
Recursos turísticos	40%
Infraestructura	30%
Equipamiento e instalaciones turísticas	30%

$f(r) \times 40\% + f(i) \times 30\% + f(ei) \times 30\%$

**VARIABLE CAPACIDAD**

$$f(f) + 20\% + f(p) + 20\% + f(a) + 20\% + f(pp) + 20\% + f(it) + 20\%$$

FACTOR	VALOR
Formación de personal	20%
Grado de planificación turística	20%
Afluencia turística actual	20%
Publicidad y promoción	20%
Importancia turística actual	20%

	2	<b>II</b> Mediana vocación turística (C > 1, A < 1)	<b>IV</b> Sitios con vocación turística consolidada (C > 1, A > 1)
Capacidad	1	<b>I</b> Carencia de vocación turística (C < 1, A < 1)	<b>III</b> Mediana Vocación turística (C < 1, A > 1)
	0	1	2
	<b>Aptitud</b>		

Cada cuadrante tiene una explicación y permite tomar decisiones frente al turismo en el territorio. Los colores representan el grado de vocación turística; rojo significa carencia de vocación turística, amarillo mediana vocación y verde vocación turística consolidada.

## Bibliografía

- López, L. V., Gómez, J. S., Sepúlveda, Et al. (2017) Propuesta metodológica para la medición y valoración de la vocación turística dentro de una ciudad. Estudio de caso en las ciudades de Medellín y Bogotá, Colombia ESTUDIOS SOCIOTERRITORIALES. Revista de Geografía | N° 21 enero-junio 2017 | p. 71-89 | ISSN 1853-4392 [en línea] ISSN 1853-4392 [CD ROM]
- Secretaría de Turismo de México - Sector. Identificación de potencialidades turísticas en regiones y municipios. México. 2001. 117 p.
- Sanabria, T. (2010). Cuatro precisiones metodológicas para identificar la aptitud territorial. Bitácora Urbano Territorial, 1 (16), 79-88.



Conforme a las definiciones antes descritas y la cuantificación de municipios que recaen en las mismas se presenta el siguiente cuadro, donde se incluye la Población Potencial, Población Objetivo y Población Atendida proyectada por el Programa Presupuestario hasta el ejercicio fiscal 2025.

	Definición de la Población 2025	Cantidad	Última fecha de actualización	Periodicidad para realizar la actualización	Fuente de Información
<b>Población de Referencia</b>	Total de municipios del Estado de Puebla Legalmente reconocidos	217	2024	Sin dato	Artículo 4 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla disponible en: <a href="https://ojp.puebla.gob.mx/legislacion-del-estado/item/446-ley-organica-municipal">https://ojp.puebla.gob.mx/legislacion-del-estado/item/446-ley-organica-municipal</a>
<b>Población Potencial</b>	Total de municipios del Estado de Puebla Legalmente reconocidos	217	2024	Anual	Artículo 4 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla disponible en: <a href="https://ojp.puebla.gob.mx/legislacion-del-estado/item/446-ley-organica-municipal">https://ojp.puebla.gob.mx/legislacion-del-estado/item/446-ley-organica-municipal</a>
<b>Población Atendida</b>	Municipios con vocación turística en el estado de Puebla	60	2024	Anual	Programa Sectorial (2024) Eje 3. Turismo. En línea: <a href="https://planeader.puebla.gob.mx/ped-programas">https://planeader.puebla.gob.mx/ped-programas</a>
<b>Población Objetivo</b>	Pueblos Mágicos y municipios con vocación turística del Estado de Puebla	60	2024	Anual	Programa Sectorial (2024) Eje 3. Turismo. En línea: <a href="https://planeader.puebla.gob.mx/ped-programas">https://planeader.puebla.gob.mx/ped-programas</a>

### 3.2 Estrategia de cobertura.

La frecuencia de actualización de la población potencial y objetivo será anual. Con base en la metodología para la identificación de municipios con vocación turística, cada año se realizará una revisión para determinar la inclusión de más municipios que cumplan con la metodología establecida para considerarse con vocación turística y sean atendidos por el Programa Presupuestario.

La estrategia de cobertura proyectada para el ejercicio fiscal 2025 se define de la siguiente forma: Para el primer y segundo grupo se tiene que, con base en lo establecido en el artículo 4° de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla, se toma como población potencial a los 217 municipios que conforman el Estado de Puebla, posteriormente para la identificación de la población objetivo se aplicó la metodología para la medición y valoración de la vocación turística de los municipios y con ello se identificaron 60 municipios con vocación turística en el estado de Puebla.

La estrategia de cobertura proyectada para el primer año de gobierno de la nueva administración se centra sobre alcanzar a cubrir la atención del 28 municipios con **vocación turística consolidada** y que incluye a los 12 pueblos mágicos, y posteriormente se irá aumentando por año la atención del 20% de los municipios con vocación turística de vocación media y 20% de municipios con vocación turística emergentes, hasta completar al término de la gestión, la atención de los 60 municipios de vocación turística:

Población	Unidad de Medida	Valor 2025	Valor 2026	Valor 2027	Valor 2028	Valor 2029	Valor 2030
Potencial	Municipio	217	217	217	217	217	217
Objetivo	Municipio	60	60	60	60	60	60
Atendida	Municipio	28	35	42	49	55	60

### 3.3 Mecánica operativa.

1.- Capacitación: El procedimiento para seleccionar las capacitaciones que se proporciona a los Prestadores de Servicios Turísticos de los municipios con vocación turística, radica en una detección de necesidades que se aplica a principios de año y es el proceso de

investigación que orienta la estructuración y desarrollo del plan y programa de capacitación en el ejercicio anual para el establecimiento y fortalecimiento de conocimientos, habilidades o aptitudes que se requieren.

Dicho programa de capacitación anual se proporciona a empresas del sector turístico principalmente del Registro Nacional de Turismo (RNT), así como de padrones de empresas con certificaciones como Punto Limpio, Distintivo H, Safe Travels, Moderniza, Distintivo S, y Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y adolescentes en el sector de los viajes y turismo.

### 3.4 Previsiones para la integración y operación del padrón de beneficiarios.

1.- Capacitaciones: El procedimiento para realizar capacitaciones, es interno y en apego al programa de capacitación establecido con base a la Detección de necesidades, sin embargo, puede haber una solicitud externa no considerada, la cual se recibe mediante oficio presentado por un municipio, una asociación o un grupo de Prestadores de servicios turísticos organizados.

2.- Jornadas de Atención Municipal (JAM): Se realiza conforme un programa de visitas establecido en el ejercicio fiscal, no obstante, se atienden las peticiones de municipios, las cuales se reciben mediante oficio

Las personas capacitadas, no son seleccionadas de forma directa por esta Secretaría, ya que se realiza una difusión de los cursos y talleres programados vía redes sociales mediante flyers que incluyen links de inscripción y aplica para las capacitaciones de temas genéricos en las que pueden participar colaboradores de empresas del sector, principalmente de municipios con vocación.

## 4. Análisis de similitudes o complementariedades

### 4.1 Complementariedad y coincidencias

<b>Nombre del PP</b>	F005. Promoción y Publicidad Turística
<b>Institución</b>	Secretaría de Turismo
<b>Propósito (MIR)</b>	Promocionar y publicitar a nivel nacional e internacional a los municipios con vocación turística del Estado de Puebla
<b>Población o área de enfoque</b>	Municipios con vocación turística del Estado de Puebla
<b>Cobertura geográfica</b>	Estatad

<b>Existen riesgos de similitud con el PP de análisis</b>	No
<b>Se complementa con el PP de análisis</b>	Sí
<b>Explicación</b>	Los Programas Presupuestarios E074 y F005 son diferentes pero complementarios derivado a que el primero crea las capacitaciones para el sector turístico, mientras el segundo se encarga de promocionarlos a nivel estatal.

<b>Nombre del PP</b>	E073 Productos Turísticos
<b>Institución</b>	Secretaría de Turismo
<b>Propósito (MIR)</b>	Municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado reciben un mayor número de afluencia de visitantes como resultado de la planeación y desarrollo de productos turísticos
<b>Población o área de enfoque</b>	Municipios con vocación turística y pueblos mágicos del Estado de Puebla
<b>Cobertura geográfica</b>	Estatal
<b>Existen riesgos de similitud con el PP de análisis</b>	No
<b>Se complementa con el PP de análisis</b>	Sí
<b>Explicación</b>	Los Programas Presupuestarios E073 y E074 son diferentes pero complementarios derivado a que el primero crea los productos turísticos y el segundo apoya en la formación capacitación de los prestadores de servicios respecto a las rutas especializadas y productos focalizados

## 5. Presupuesto

### 5.1 Estimación del costo del programa presupuestario

Capítulo	Monto en pesos corrientes
1000 servicios personales	
3364 Servicios de impresión de material informativo derivado de la operación y administración	\$ 70,000.00
3611 Difusión por radio, televisión y otros medios de mensajes sobre programas y actividades gubernamentales	\$ 48,000.00
3751 viáticos en el país	\$ 159,600.00
3921 Otros impuestos y derechos	\$ 49,800.00
3993 Otros servicios generales	\$ 374,000.00
3291 Otros arrendamientos	\$ 188,000.00
3312 Otros servicios para la operación de programas	\$ 1,862,500.00
3831 Congresos y convenciones	\$ 510,000.00
3821 Gastos de orden social	\$ 74,000.00
3822 Gastos de orden cultural	\$ 773,500.00
<b>Total</b>	<b>\$ 4,109,400.00 + nómina</b>

### 5.2 Fuentes de financiamiento

Fuente de financiamiento	Monto en pesos corrientes
Recursos Federales	\$ 0.00
Recursos Estatales	\$ 4,109,400.00 + nómina
<b>Total</b>	<b>\$ 4,109,400.00 + nómina</b>

## 6. Información Adicional

### 6.1 Información adicional relevante

No aplica

## 7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.

Registro del Programa Presupuestario
<b>Tipología del PP:</b> E. Prestación de Servicios Públicos.
<b>Programa Presupuestario:</b> E074. Mejora de la Calidad Turística
<b>Unidad Responsable del PP:</b> Dirección General de Innovación y Calidad

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"> <li>■ Aporta información y es responsable del programa</li> </ul>
Dirección de Formación Turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aporta información</li> </ul>
Dirección de Calidad y Regulación Turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aporta información</li> </ul>

## Bibliografía

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024:  
[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019#gsc.tab=0)

Artículos 57, y 108 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla (CPELSP)  
[https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=25](https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=25)

Artículo 39, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla (LOAPEP)  
[https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=25](https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=25)

Artículos 1 y 13 fracciones I y II de la Ley de Egresos del Estado de Puebla para el Ejercicio Fiscal 2024 (LEEPEF2023)  
[https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=500&Itemid=](https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=500&Itemid=)

Artículos 1, 12, 13 y 14 de la Ley de Presupuesto y Gasto Público Responsable del Estado de Puebla (LPGPREP)  
[https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=25](https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=25)

Artículos 5 y 9 fracción VI de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla (LPDEP)  
[https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=25](https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=25)

Artículos 2, 4, 7, 43, 44, 45 y 46 de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Puebla (LEPEP)  
[https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=25](https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=25)

Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024. Modificado el 20 de octubre de 2023  
Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 <https://planeader.puebla.gob.mx/>

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo  
<https://ojp.puebla.gob.mx/legislacion-del-estado/item/351-reglamento-interior-de-la-secretaria-de-turismo>

Ley de turismo del Estado de Puebla  
[https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=25](https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=25)

Ley general de Turismo <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT.pdf>

Barómetro OMT del Turismo Mundial y anexo estadístico, septiembre 2023 disponible en:  
<https://www.tourismandsocietytt.com/noticias-y-newsletter/2023/2023-mayo/ultimas-noticias-15-al-21-05/unwto-presenta-el-bar%C3%B3metro-del-turismo-mundial-de-mayo-2024>

Resultados de la Actividad Turística (RAT), junio 2024  
([https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2023-04\(ES\).pdf](https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2023-04(ES).pdf))



INEGI

([https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/pue/territorio/div\\_municipal.aspx?t](https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/pue/territorio/div_municipal.aspx?t))

## **Anexos**

No aplica