



Secretaría
de Turismo



DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2024

E074 MEJORA DE LA CALIDAD TURÍSTICA

SECRETARÍA DE TURISMO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA

DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD



Hoja de control de actualizaciones del Diagnóstico

| Revisión y ejercicio fiscal | Fecha | Descripción de la modificación (apartado / sub apartado) |
|-----------------------------|------------|--|
| REV 01-2019 | 25/08/2019 | |
| REV 02-02-2023 | 08/09/2023 | |
| REV 03-2023 | 08/09/2023 | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| | |
|--|----|
| Contenido | |
| 1. Antecedentes y descripción del problema | 4 |
| 1.1. Antecedentes | 4 |
| 1.2. Definición del problema | 6 |
| 1.3. Justificación del Programa Presupuestario | 7 |
| 1.4. Estado actual del problema | 14 |
| 1.6. Experiencias de atención | 19 |
| 1.7. Árbol de problema | 20 |
| 2. Objetivos | 21 |
| 2.1. Determinación y justificación de los objetivos de la intervención | 21 |
| 2.2. Árbol de objetivos | 24 |
| 2.3. Estrategias para la selección de alternativas | 25 |
| 2.4. Concentrado | 25 |
| 3. Cobertura | 27 |
| 3.1. Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información | 27 |
| 3.2. Estrategia de cobertura | 42 |
| 4. Análisis de similitudes o complementariedades | 43 |
| 4.1. Complementariedad y coincidencia | 43 |
| 5. Presupuesto | 44 |
| 5.1. Estimación del costo del programa presupuestario | 44 |
| 5.2. Fuentes de financiamiento | 44 |
| 6. Información adicional | 44 |
| 6.1. Información adicional relevante | 44 |
| 7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario | 45 |
| 8. Bibliografía | 46 |
| 9. Anexos | 47 |



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 y 2022 y con ello el cierre de actividades en todos los sectores incluyendo el turístico, es necesario implementar una estrategia integral 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 se logrará 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 y el Plan Sectorial de Turismo 2020-2024.

A) Panorama Internacional

Una de las instancias internacionales referentes en materia turística más importantes es la Organización Mundial de Turismo (World Tourism Organization-UNWTO), esta genera un informe denominado Barómetro del Turismo Mundial¹ el cual se publica cuatro veces al año e incluye un análisis de los datos más recientes sobre destinos turísticos (turismo receptor) y mercados emisores (turismo emisor). El Barómetro también incluye un Índice de Confianza basado en la encuesta del Grupo de Expertos en Turismo de la OMT, que ofrece una evaluación de los resultados recientes y las perspectivas a corto plazo del turismo internacional.

Los resultados publicados al momento de realizar el presente instrumento diagnóstico es la información referente al corte del mes de **mayo de 2023**, dichos resultados se pueden resumir en los siguientes puntos:

- a) Las llegadas de turistas internacionales alcanzaron el 80% de los niveles anteriores a la pandemia en el primer trimestre de 2023. Se estima que 235 millones de turistas viajaron internacionalmente en los tres primeros meses, más del doble que en el mismo periodo de 2022.
- b) El turismo internacional creció un 86% en el primer trimestre de 2023 en comparación con el mismo periodo del año anterior, mostrando una fortaleza continuada en el inicio del año.
- c) Se estima que 235 millones de turistas viajaron internacionalmente en los tres primeros meses, más del doble que en el mismo periodo de 2022.
- d) Oriente Medio registró los mejores resultados (+15%) y es la primera región del mundo que recupera las cifras anteriores a la pandemia en un trimestre completo. Europa alcanzó el 90% de los niveles prepandémicos en el primer

¹ Fuente: 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-2023>



- trimestre de 2023, gracias a la fuerte demanda intrarregional.
- e) África alcanzó el 88% y las Américas alrededor del 85% de los niveles de 2019, mientras que Asia y el Pacífico aceleraron su recuperación con un 54% de los niveles prepandémicos.
 - f) Por subregiones, tanto Europa mediterránea meridional (+1%) como el norte de África (+4%) recuperaron las cifras de 2019.
 - g) Los ingresos por turismo internacional recuperaron la marca del billón de dólares en 2022, creciendo un 50% en términos reales respecto a 2021, y alcanzando el 64% de los niveles prepandémicos.
 - h) La encuesta del Grupo de Expertos de la OMT indica que casi el 70% de los expertos esperan mejores resultados en mayo-agosto de 2023. Sin embargo, la mayoría sigue creyendo que el turismo internacional no volverá a los niveles de 2019 hasta 2024 o más tarde.
 - i) En respuesta al difícil entorno económico, se espera que este año los turistas busquen cada vez más la relación calidad-precio y viajen más cerca de casa.

De acuerdo con el informe sobre la situación económica, las finanzas públicas y la deuda pública del **segundo trimestre de 2023** publicado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público del Gobierno de México² durante el segundo trimestre del año, la actividad económica global mantuvo un ritmo de crecimiento positivo, a pesar de que continuaron los aumentos en las tasas de política monetaria en economías emergentes y avanzadas, así como el endurecimiento de los estándares crediticios y los conflictos geopolíticos.

Este dinamismo provino principalmente de la fortaleza de los sectores de servicios y de la demanda interna de dichas economías, apoyadas por un buen desempeño de los mercados laborales, principalmente en economías avanzadas. Adicionalmente, las menores restricciones de oferta por una mayor normalización de las cadenas de suministro y menores costos de energéticos y materiales industriales permitieron elevar la oferta global de productos.

Si bien lo anterior contribuyó a reducir las presiones en los precios respecto al trimestre previo y a mantener las expectativas de inflación ancladas, las tasas de inflación general continuaron por encima del nivel objetivo de la mayoría de los bancos centrales del mundo. Factores como la permanencia de una demanda laboral relativamente mayor a la oferta de mano de obra y la persistencia en la inflación de servicios y alimentos incidieron sobre los precios de las economías y validaron la necesidad de mantener, o incluso ajustar al alza, la postura monetaria restrictiva en los principales bancos centrales.

² Disponible en:
https://www.finanzaspublicas.hacienda.gob.mx/work/models/Finanzas_Publicas/docs/congreso/infotrim/2023/iit/01inf/itindc_202302.PDF



b) Panorama nacional

De acuerdo con los “**Resultados de la Actividad Turística (RAT), junio 2023³**” del sistema DATATUR de la Secretaría de Turismo del Gobierno de México, la situación económica del País no fue ajena a los fenómenos observados en el entorno externo.

En cuanto a la actividad económica de México, durante el segundo trimestre de 2023, su desempeño continuó fuerte, apoyado principalmente por la solidez de su demanda interna y, en menor medida, por una mayor contribución de las exportaciones manufactureras.

Respecto al primer punto, destacaron los altos niveles de creación de empleo y el aumento en los salarios, factores que apoyaron el crecimiento del consumo privado y la demanda de importaciones. Asimismo, se observaron mayores volúmenes de inversión fija bruta en el marco de una alta demanda por maquinaria y equipo, inversión no residencial de espacios industriales y del avance de los proyectos de infraestructura del Gobierno Federal. Con información del Indicador Global de la Actividad Económica (IGAE), entre abril y mayo, el crecimiento de 0.8% fue mayor a los tres bimestres anteriores y con respecto al cierre de 2022 acumuló un crecimiento de 1.5%, con cifras ajustadas por estacionalidad.

Este resultado no sólo implicó que el IGAE acumulara diez bimestres de incrementos consecutivos, sino también que el crecimiento de la actividad económica para 2023 se mantuviera en línea con lo previsto en el Paquete Económico 2023. Al interior, se registró un ligero aumento de las actividades primarias derivado de las mejores condiciones climatológicas, mientras que las actividades secundarias crecieron apoyadas mayoritariamente de los sectores manufactureros y de la construcción, al tiempo que las terciarias tuvieron un impulso por parte de los sectores del comercio y los servicios de transportes, esparcimiento, culturales y deportivos. En lo correspondiente al sector externo, durante el bimestre de abril y mayo, las exportaciones mexicanas registraron un aumento de 0.4% respecto al bimestre previo y acumularon un crecimiento en el año de 3.0%, con cifras ajustadas por estacionalidad.

1.2. 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 los prestadores de servicios turísticos locales no cuentan con programas de profesionalización, capacitación, certificación y estrategias de regulación del sector que permitan incrementar la calidad de los servicios turísticos estatales.

3 Disponible en: [http://datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2023-06\(ES\).pdf](http://datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2023-06(ES).pdf)



1.3. Justificación del Programa Presupuestario

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo⁴, 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 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.

⁴ Disponible en: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>



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 Turismo⁵ “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.
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.

⁵ Disponible en: https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA2/*2.2_Calidad_de_los_servicios_turisticos.pdf



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. 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 de Turismo 2020-2024, en específico a la Temática 1. Puebla, Patrimonio de México, Objetivo 1. Consolidar al Estado de Puebla como un destino turístico de clase mundial, Estrategia 2. Impulsar la profesionalización en prestadores de servicio turístico para hacer de Puebla un destino competitivo y a sus 6 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 el sector turístico desarrolladas y C.2. Prestadores de servicios turísticos del estado profesionalizados, integran un total de 16 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 de Turismo 2020-2024, que son:

- ✓ Línea de acción 1: Incentivar a prestadores de servicios turísticos para obtener el Registro Nacional Turístico.
- ✓ Línea de acción 2: Diversificar acciones de capacitación que fortalezcan la competitividad del sector.
- ✓ Línea de acción 3: Impulsar a la certificación de prestadores de servicios turísticos.
- ✓ Línea de acción 4: Generar distintivos estatales de calidad turística.
- ✓ Línea de acción 5: Realizar campañas de concientización sobre las buenas prácticas turísticas, la correcta aplicación y seguimiento a normativas y programas que fomentan la calidad de los servicios.
- ✓ Línea de acción 6: Fomentar esquemas de colaboración donde participen los tres niveles de gobierno, sociedad civil y sector privado para impulsar la profesionalización del sector.

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 de Turismo 2020-2024: 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 Estado Americanos⁶, este programa presupuestario se encuentra alineado al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)⁷ 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.

1.4. 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 los prestadores de servicios turísticos locales no cuentan con 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 2022, se generó un 41.75% 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.

⁶ Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419937#:~:text=El%20turismo%20se%20incluye%20como,Objetivo%2014%2C%20sobre%20vida%20submarina.>

⁷⁷ Disponibles en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>



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 en la 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.

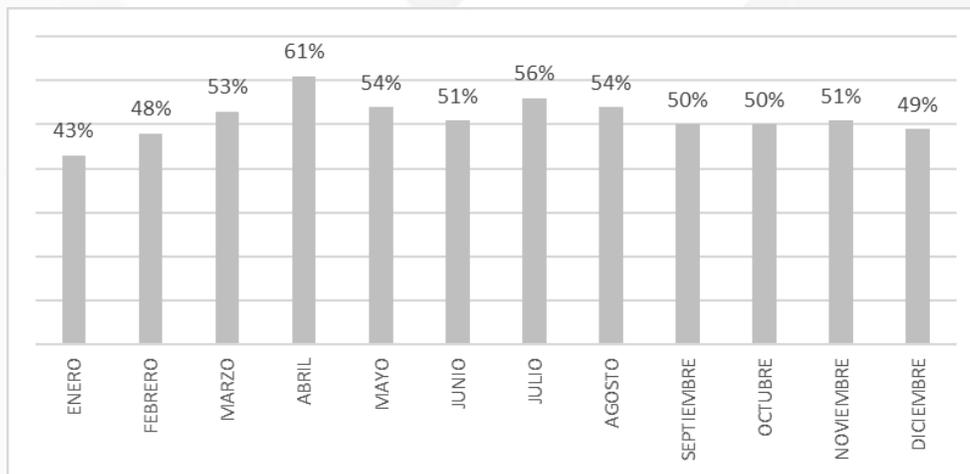
Estos cuatro elementos identificados como los principales problemas que afrontan los municipios y los atractivos turísticos del estado en materia de profesionalización y regulación del sector para impulsar la calidad turística nos dan evidencia del estado actual que tenemos en cuanto al problema central del presente programa presupuestal.



1.5. Evolución del problema

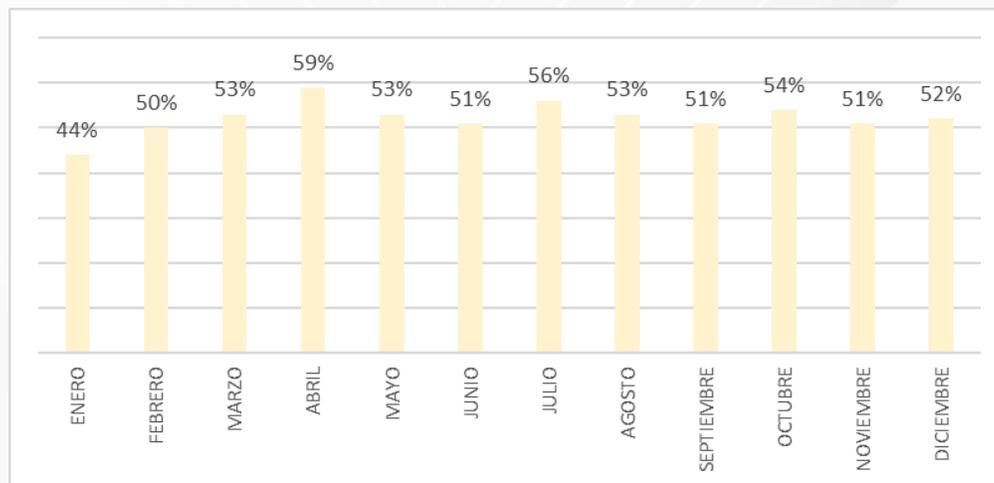
De acuerdo con el planteamiento del problema central identificado para el programa presupuestal el cual podemos definir como: el porcentaje de ocupación hotelera en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos se ve reducido como consecuencia de que los prestadores de servicios turísticos locales no cuentan con 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 Puebla⁸, se tiene la siguiente información:

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



Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2023

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

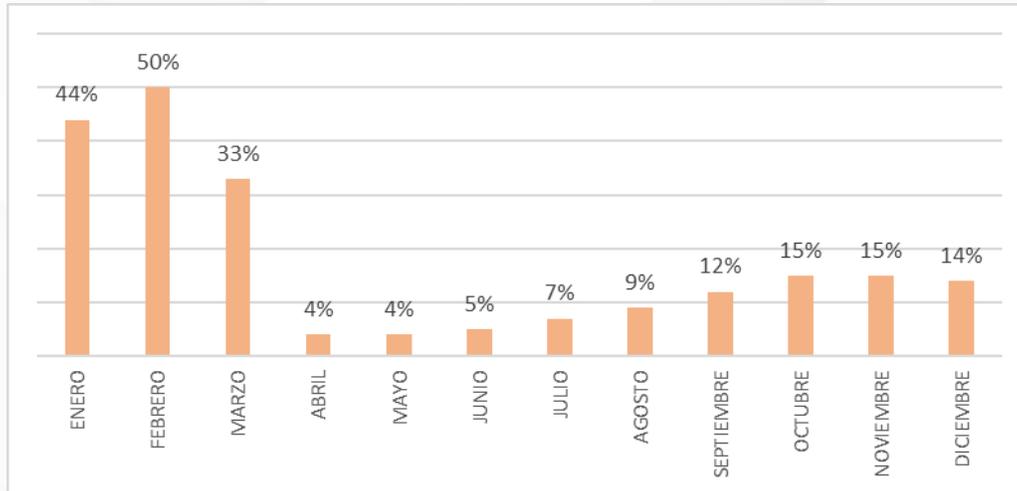


Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2023

⁸ Disponible en: <https://sectur.puebla.gob.mx/observatorioturistico/>

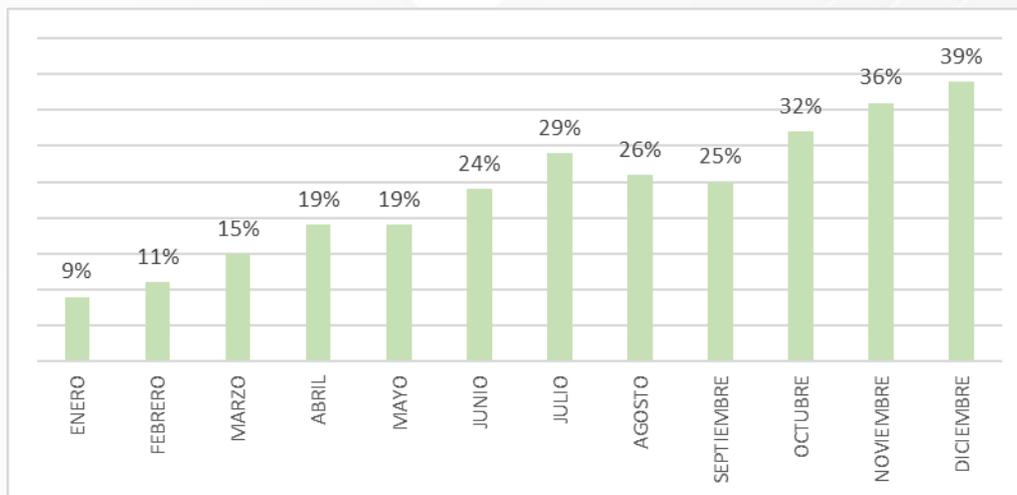


Figura 1.3. Porcentaje de Ocupación hotelera mensual en el estado de Puebla 2020



Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2023

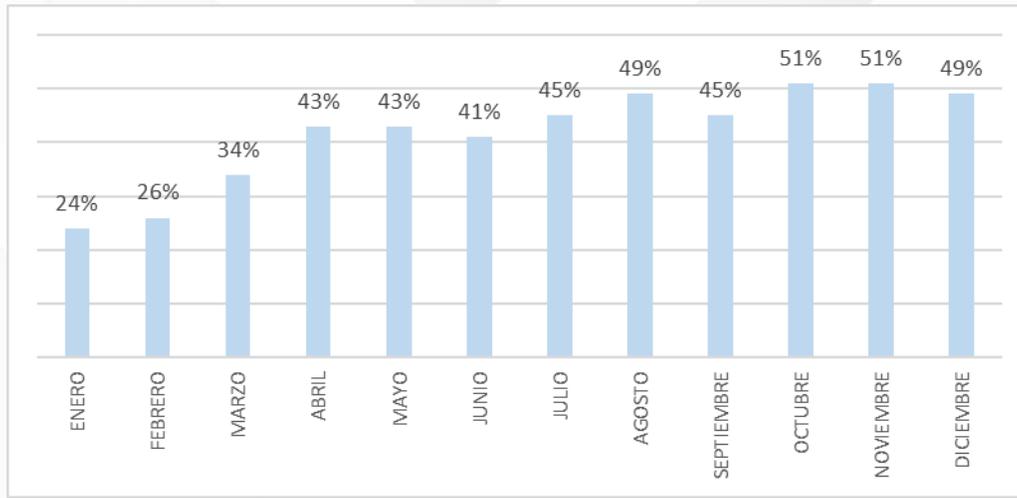
Figura 1.4. Porcentaje de Ocupación hotelera mensual en el estado de Puebla 2021



Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2023

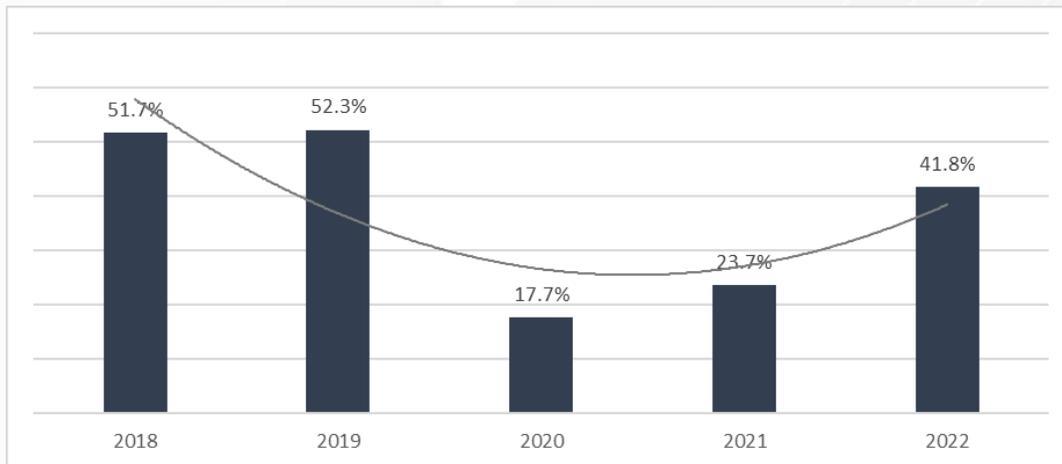


Figura 1.4. Porcentaje de Ocupación hotelera mensual en el estado de Puebla 2022



Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2023

Figura 1.5. Promedio anual de % de Ocupación hotelera en el estado de Puebla (2018-2022)



Fuente: Observatorio Turístico Poblano-2023

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 52.3% mientras que, para el cierre de 2022, el promedio anual de ocupación hotelera cerró en 41.8%, un 9% por debajo de los niveles prepandémicos, esto es una muestra de que no se ha logrado en su totalidad la recuperación post pandemia.



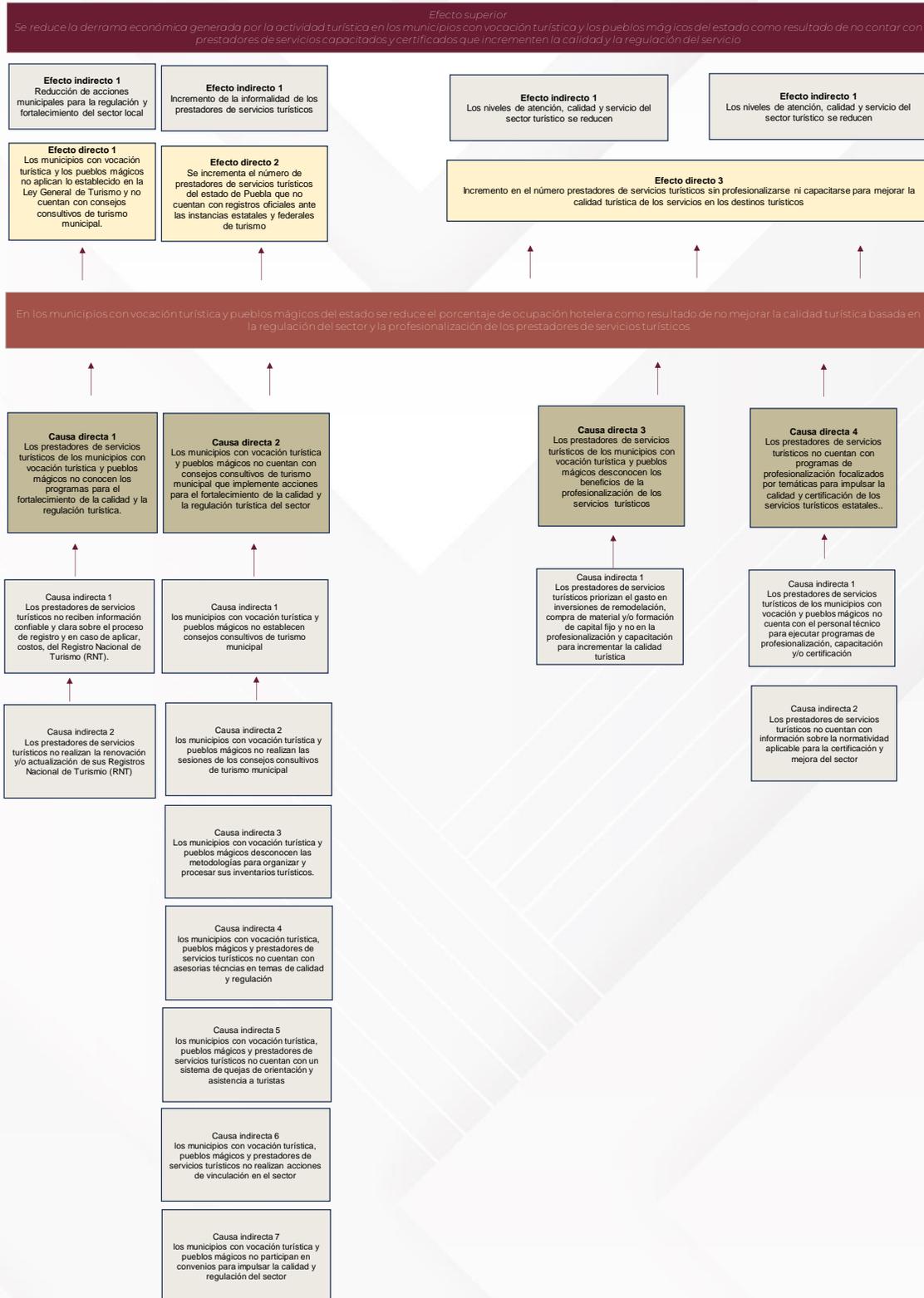
1.6. Experiencias de atención

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 2022 es la siguiente:

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------|------|------|------|------|------|
| ENERO | 43% | 44% | 44% | 9% | 24% |
| FEBRERO | 48% | 50% | 50% | 11% | 26% |
| MARZO | 53% | 53% | 33% | 15% | 34% |
| ABRIL | 61% | 59% | 4% | 19% | 43% |
| MAYO | 54% | 53% | 4% | 19% | 43% |
| JUNIO | 51% | 51% | 5% | 24% | 41% |
| JULIO | 56% | 56% | 7% | 29% | 45% |
| AGOSTO | 54% | 53% | 9% | 26% | 49% |
| SEPTIEMBRE | 50% | 51% | 12% | 25% | 45% |
| OCTUBRE | 50% | 54% | 15% | 32% | 51% |
| NOVIEMBRE | 51% | 51% | 15% | 36% | 51% |
| DICIEMBRE | 49% | 52% | 14% | 39% | 49% |



1.7. Árbol de problema





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.

Plan Estatal de Desarrollo de Puebla 2019-2024

Eje 3. Economía

Estrategia 1. Fomentar encadenamientos productivos y la atracción de inversiones para la generación de empleos, el desarrollo integral y regional.

Líneas de Acción

5. Consolidar el turismo en el estado como elemento de desarrollo salvaguardando el patrimonio.



6. Generar esquemas de desarrollo y promoción turística basados en innovación y vocación turística.

Programa Sectorial de Turismo 2020-2024

Temática 1. Puebla, Patrimonio de México

Objetivo 1. Consolidar al Estado de Puebla como un destino turístico de clase mundial.

Estrategia 2

Impulsar la profesionalización en prestadores de servicio turístico para hacer de Puebla un destino competitivo.

Línea de acción 1. Incentivar a prestadores de servicios turísticos para obtener el Registro Nacional de Turismo.

Línea de acción 2. Diversificar acciones de capacitación que fortalezcan la competitividad del sector.

Línea de acción 3. Impulsar a la certificación de prestadores de servicios turísticos.

Línea de acción 4. Generar distintivos estatales de calidad turística

Línea de acción 5. Realizar campañas de concientización sobre las buenas prácticas turísticas, la correcta aplicación y seguimiento a normativas y programas que fomentan la calidad de los servicios.

Línea de acción 6. Fomentar esquemas de colaboración donde participen los tres niveles de gobierno, sociedad civil y sector privado para impulsar la profesionalización del sector.

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 Americanos⁹, 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.

⁹ Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419937#:~:text=El%20turismo%20se%20incluye%20como,Objetivo%2014%2C%20sobre%20vida%20submarina.>

¹⁰ Disponibles en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

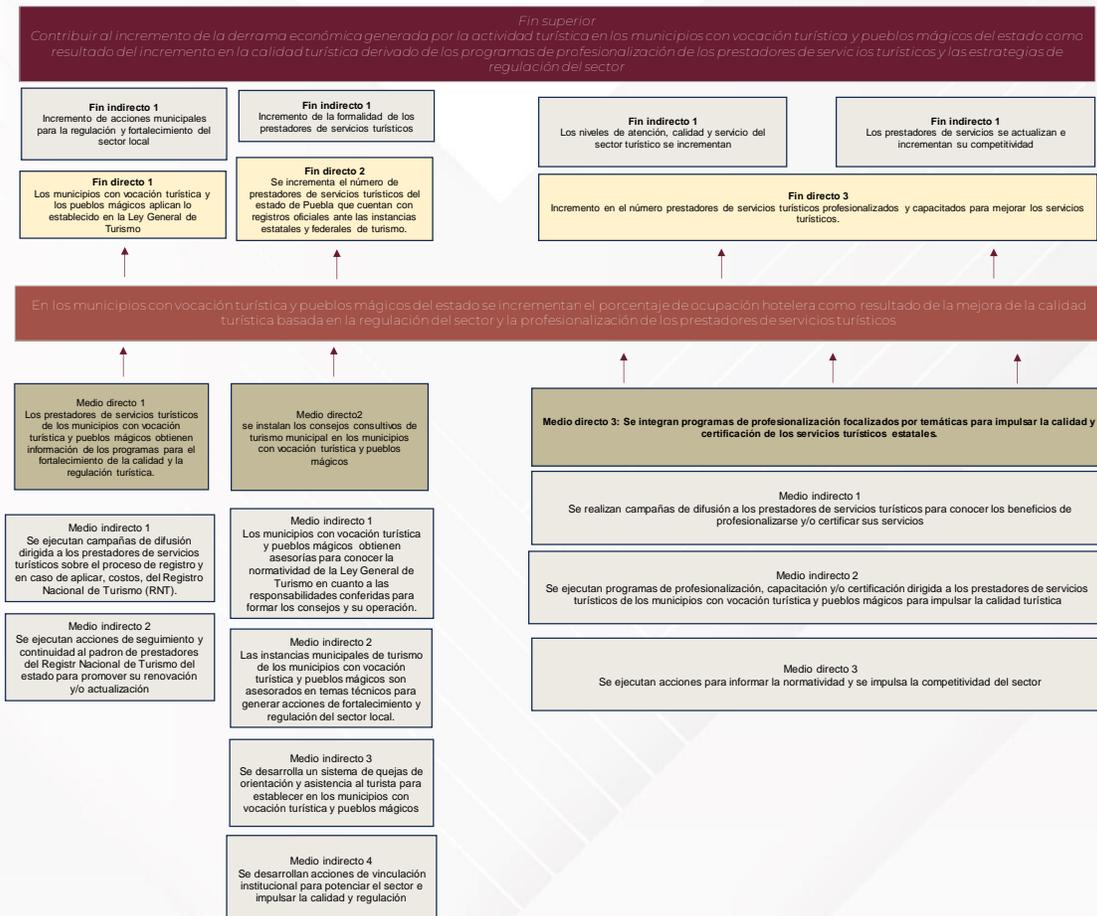


De forma paralela se encuentra alineado al ODS número doce denominado “Garantizar modalidades de consumo y de producción sostenibles” el cual se relaciona en el sentido de que, el sector turístico necesita adoptar patrones de consumo y de producción más sostenibles, impulsando el cambio hacia la sostenibilidad.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



Gráfica Concentrado

Datos de identificación del Programa Presupuestario

Fecha de Actualización: 13/03/2023

| | |
|--------------------------------------|---|
| Nombre del Ramo | 16 Turismo |
| Responsable, Dependencia / Entidad / | 2100 Dirección General de Planeación y Desarrollo Turístico |
| Programa Presupuestario | E073 Productos Turísticos |

| ÁRBOL DEL PROBLEMA | ÁRBOL DE OBJETIVOS | RESUMEN NARRATIVO |
|--|---|--|
| EFFECTOS | FINES | FIN |
| <p>Efecto directo 1 Los municipios con vocación turística y los pueblos mágicos no aplican lo establecido en la Ley General de Turismo y no cuentan con consejos consultivos de turismo municipal.</p> <p>Efecto directo 2 Se incrementa el número de prestadores de servicios turísticos del estado de Puebla que no cuentan con registros oficiales ante las instancias estatales y federales de turismo.</p> <p>Efecto directo 3 Incremento en el número prestadores de servicios turísticos sin profesionalizarse ni capacitarse para mejorar los servicios turísticos.</p> | <p>Fin directo 1 Los municipios con vocación turística y los pueblos mágicos aplican lo establecido en la Ley General de Turismo.</p> <p>Fin directo 2 Se incrementa el número de prestadores de servicios turísticos del estado de Puebla que cuentan con registros oficiales ante las instancias estatales y federales de turismo.</p> <p>Fin directo 3 Incremento en el número prestadores de servicios turísticos profesionalizados y capacitados para mejorar los servicios turísticos.</p> | <p>Contribuir al incremento de la derrama económica generada por la actividad turística en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado como resultado del incremento en la calidad turística derivado de los programas de profesionalización de los prestadores de servicios turísticos y las estrategias de regulación del sector.</p> |
| PROBLEMA CENTRAL | SOLUCIÓN | PROPOSITO |
| 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 programas de profesionalización, capacitación, certificación y estrategias de regulación del sector que permitan incrementar la calidad de los servicios turísticos estatales. | Los prestadores de servicios turísticos locales se encuentran capacitados y cuentan con estrategias de regulación del sector lo que impacta de forma positiva en el incremento del porcentaje promedio de ocupación hotelera en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos. | En los municipios con vocación turística y pueblos mágicos del estado se incrementan el porcentaje de ocupación hotelera como resultado de la mejora de la calidad turística basada en la regulación del sector y la profesionalización de los prestadores de servicios turísticos. |



| CAUSAS (1ER NIVEL) | MEDIOS (1ER NIVEL) | COMPONENTES |
|---|--|---|
| C1. Causa directa 1: 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. | Medio directo 1: Los prestadores de servicios turísticos de los municipios con vocación turística y pueblos mágicos obtienen información de los programas para el fortalecimiento de la calidad y la regulación turística. | C1. Estrategias de calidad y regulación para el sector turístico desarrolladas. |
| C2. Causa directa 2: Los municipios con vocación turística y pueblos mágicos no cuentan con consejos consultivos de turismo municipal que implemente acciones para el fortalecimiento de la calidad y la regulación turística del sector. | Medio directo 2: se instalan los consejos consultivos de turismo municipal en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos. | |

| CAUSAS (2DO NIVEL) | MEDIOS (2DO NIVEL) | ACTIVIDADES |
|--|---|--|
| Causa indirecta 1: Los prestadores de servicios turísticos no reciben información confiable y clara sobre el proceso de registro y en caso de aplicar, costos, del Registro Nacional de Turismo (RNT). | Medio indirecto 1 Se ejecutan campañas de difusión dirigida a los prestadores de servicios turísticos sobre el proceso de registro y en caso de aplicar, costos, del Registro Nacional de Turismo (RNT). | Desarrollar campañas de difusión para impulsar el sistema de clasificación hotelera y el Registro Nacional de Turismo (RNT) |
| Causa indirecta 2: Los prestadores de servicios turísticos no realizan la renovación y/o actualización de sus Registros Nacional de Turismo (RNT) | Medio indirecto 2 Se ejecutan acciones de seguimiento y continuidad al padrón de prestadores del Registr Nacional de Turismo del estado para promover su renovación y/o actualización. | Desarrollar acciones para impulsar la renovación y/o actualización de los prestadores de servicios turísticos inscritos en el Registro Nacional de Turismo (RNT) |
| Causa indirecta 3: los municipios con vocación turística y pueblos mágicos no establecen consejos consultivos de turismo municipal | Medio indirecto 1 Los municipios con vocación turística y pueblos mágicos obtienen asesorías para conocer la normatividad de la Ley General de Turismo en cuanto a las responsabilidades conferidas para formar los consejos y su operación. | Desarrollar de nuevos consejos consultivos de turismo municipal |
| Causa indirecta 4: los municipios con vocación turística y pueblos mágicos no realizan las sesiones de los consejos consultivos de turismo municipal | Medio indirecto 2 Las instancias municipales de turismo de los municipios con vocación turística y pueblos mágicos son asesorados en temas técnicos para generar acciones de fortalecimiento y regulación del sector local. | Realización de sesiones de seguimiento técnico a los consejos consultivos de turismo municipal conformados |
| Causa indirecta 5: los municipios con vocación turística, pueblos mágicos y prestadores de servicios turísticos no cuentan con asesorías técnicas en temas de calidad y regulación | Medio indirecto 2 Las instancias municipales de turismo de los municipios con vocación turística y pueblos mágicos son asesorados en temas técnicos para generar acciones de fortalecimiento y regulación del sector local. | Realización de asesorías técnicas en municipios con vocación turística, Pueblos Mágicos, municipios con potencial y prestadores de servicios turístico en temas de calidad y regulación del sector |
| Causa indirecta 6: los municipios con vocación turística, pueblos mágicos y prestadores de servicios turísticos no cuentan con un sistema de quejas de orientación y asistencia a turistas | Medio indirecto 3 Se desarrolla un sistema de quejas de orientación y asistencia al turista para establecer en los municipios con vocación turística y pueblos mágicos | Realización de proyectos técnicos para desarrollar un sistema de quejas que contenga las medidas y acciones para orientar y asistir a los turistas |
| Causa indirecta 7: los municipios con vocación turística, pueblos mágicos y prestadores de servicios turísticos no realizan acciones de vinculación en el sector | Medio indirecto 4 Se desarrollan acciones de vinculación institucional para potenciar el sector e impulsar la calidad y regulación | Realización de acciones de vinculación institucional transversales para potenciar el sector turístico estatal |
| Causa indirecta 7: los municipios con vocación turística y pueblos mágicos no participan en convenios para impulsar la calidad y regulación del sector | | Realización de convenios de colaboración y coordinación con sectores, organizaciones, empresas y/o universidades para impulsar la calidad y regulación del sector turístico estatal |

| CAUSAS (1ER NIVEL) | MEDIOS (1ER NIVEL) | COMPONENTES |
|---|--|--|
| Causa directa 1: Los prestadores de servicios turísticos de los municipios con vocación turística y pueblos mágicos desconocen los beneficios de la profesionalización de los servicios turísticos. | Medio directo 3: Se integran programas de profesionalización focalizados por temáticas para impulsar la calidad y certificación de los servicios turísticos estatales. | C2. Prestadores de servicios turísticos del estado profesionalizados |
| Causa directa 2: 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. | | |

| CAUSAS (2DO NIVEL) | MEDIOS (2DO NIVEL) | ACTIVIDADES |
|--|---|---|
| a) Causa indirecta 1: Los prestadores de servicios turísticos priorizan el gasto en inversiones de remodelación, compra de material y/o formación de capital fijo y no en la profesionalización y capacitación para incrementar la calidad turística | Medio indirecto 1 Se realizan campañas de difusión a los prestadores de servicios turísticos para conocer los beneficios de profesionalizarse y/o certificar sus servicios | Desarrollar un estudio diagnóstico de necesidades de capacitación turística (DNC) para profesionalizar el sector Desarrollar programas de profesionalización por temáticas focalizadas para el sector turístico Realización de convenios de colaboración y coordinación con sectores, organizaciones, empresas y/o universidades para impulsar la profesionalización del sector turístico estatal |
| a) Causa directa 1: Los prestadores de servicios turísticos de los municipios con vocación y pueblos mágicos no cuenta con el personal técnico para ejecutar programas de profesionalización, capacitación y/o certificación. | Medio indirecto 2 Se ejecutan programas de profesionalización, capacitación y/o certificación dirigida a los prestadores de servicios turísticos de los municipios con vocación turística y pueblos mágicos para impulsar la calidad turística | Realización de acciones de capacitación, formación y profesionalización presenciales y/o en línea para prestadores de servicios turísticos Realización de acciones de formación y capacitación al sector turístico en materia de igualdad, derechos humanos e inclusión Realización de acciones de fortalecimiento para impulsar la acreditación de guías de turistas del estado |
| b) Causa indirecta 2: Los prestadores de servicios turísticos no cuentan con información sobre la normatividad aplicable para la certificación y mejora del sector | Medio directo 3: Se ejecutan acciones para informar la normatividad y se impulsa la competitividad del sector | Desarrollar acciones que tengan por objeto el impulso de la competitividad del sector turístico estatal Desarrollar acciones de difusión de la normatividad aplicable para certificaciones, profesionalización, capacitaciones y mejora del sector turístico |



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: Identificación del total del universo de la población o área que se toma como referencia.
- b) Población potencial: Identificación del total de la población que presenta la necesidad y/o problema que justifica el programa y pudiera ser elegible para su atención; incluyendo sus características particulares socioeconómicas y demográficas.

Población objetivo: Identificación de la población que el programa tiene planeado o programado atender en un período dado de tiempo; se deberá especificar su localización geográfica, al menos a nivel de desagregación municipal, y sus características socioeconómicas y demográficas.

1. Definición de la Población Objetivo del PP

Población Potencial

Conforme a lo establecido en el artículo 39 fracciones I, II y X 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 y promover la capacitación de los prestadores de servicios turísticos

En este sentido, el presente programa presupuestario tiene como población objetivo dos grupos orientados a los sectores público y privado, esto de acuerdo con lo siguiente:

1) Municipios del Estado de Puebla: 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 el primer grupo de población de referencia potencial establecida de acuerdo con las facultades de la Secretaría de Turismo.

2) Unidades Económicas : De acuerdo con el INEGI, la unidad económica es un establecimiento (desde una pequeña tienda hasta una gran fábrica) asentado en un lugar de manera permanente y delimitado por

Criterio de Focalización:

Tomando las facultades conferidas a la Secretaría de Turismo que se centra en el desarrollo y promoción del turismo en el estado y la promoción de la capacitación de los prestadores de servicios turísticos del estado, se toma el primer criterio como todo el territorio estatal, el cual se integra por 217 municipios del estado de Puebla legalmente reconocidos en la Ley Orgánica Municipal vigente, así también se identificaron 298,133 unidades económicas en el estado de Puebla, de acuerdo con los resultados del Censo Económico 2019 publicado por el sistema DATATUR de la Secretaría de Turismo Federal..



construcciones e instalaciones fijas, además se realiza la producción y/o comercialización de bienes y/o servicios, en este sentido, se toma la variable de Unidad Económica (UE) como base para identificar a la población potencial que se establece en las facultades de la Secretaría de Turismo, teniendo esta un valor de 298,133 unidades económicas productoras de bienes y servicios dentro del estado de Puebla.

Población Objetivo

Tomando como base lo identificado en la población potencial, se tiene la focalización de la población objetivo para cada grupo de enfoque del programa presupuestario:

A) Grupo 1: El segundo criterio para la focalización de la población objetivo del grupo denominado Municipios del Estado de Puebla, 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 Lopez, Gómez, Sepulveda, & Ochoa (2017) , dicho modelo se divide en dos variables a considerar: aptitud y capacidad donde cada una recibe un valor.

Tomando el modelo antes mencionado y aplicando la metodología a los municipios que integran el territorio del estado, se identificaron 50 Municipios con vocación turística, los cuales cuentan con ciertas capacidades, infraestructura, cultura y patrimonio que los permite agrupar en esta denominación.

B) Grupo 2: El segundo criterio para la focalización de la población objetivo del grupo denominado Unidades Económicas, se centra en la identificación de las unidades económicas que forman parte del sector como prestadores de servicios turísticos, los cuales, de acuerdo con la información del Sistema Nacional DATATUR y del Censo Económico 2019, se tienen un total de 44,902 unidades económicas del sector turismo en el estado de Puebla, siendo esta la población objetivo



Criterio de Focalización:
El criterio de focalización para el primer grupo 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 50 municipios con vocación turística en total.

Para el segundo grupo, se identificaron todas aquellas unidades económicas que forman parte del sector como prestadores de servicios turísticos el cual concentra un total de 44,902 unidades económicas del sector turístico en el estado de Puebla.



Población Atendida (Beneficiarios)

Para la identificación de la población beneficiaria se integraron los dos grupos de acuerdo con lo siguiente:

Grupo 1: Una vez identificada la población objetivo a través de la aplicación de la metodología antes mencionada, se realizó un análisis de los 50 municipios con vocación turística para generar la identificación de subgrupos al interior de dichos municipios. Para la identificación se realizó un análisis enfocado a caracterizar los municipios que cuentan con la denominación de Pueblo Mágico, el cual es un programa federal que tiene como insignia la determinación de una serie de elementos o requisitos para que se puedan denominar de esa forma los municipios.

Tomando lo anterior, se identificaron, al año 2023, un total de 12 Pueblos Mágicos divididos en 13 municipios, esto debido a que, San Pedro y San Andrés Cholula se consideran como un solo Pueblo Mágico de acuerdo con los criterios establecidos por la Secretaría de Turismo Federal.

Tomando estos elementos como base, se tiene que la focalización de los beneficiarios del programa, siendo estos 37 municipios con denominación de vocación turística en el estado y 13 municipios con denominación de Pueblos Mágico en el estado.

Grupo 2: De acuerdo con la información del Censo Económico 2019 realizada por el INEGI, en el estado de Puebla se tienen un total de 25 clases de unidades económicas directamente relacionadas con el sector turístico que integran un total de 3,235 unidades económicas en el sector turismo en el Estado de Puebla vinculadas directamente con bienes o servicios turísticos.

Criterio de Focalización:
El tercer nivel del criterio de focalización se centra sobre los grupos identificados, por un lado, se encuentran los 37 municipios con denominación de vocación turística y 13 municipios con denominación de Pueblo Mágico y por el otro grupo se encuentran 3,235 unidades económicas vinculadas a prestadores de servicios turísticos en el estado.



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 Manzanillas |
| Fuente: https://www.gob.mx/sectur/articulos/pueblos-magicos-206528 |

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 37 municipios con vocación turística en el Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 (páginas 10 a 31), como se muestra en el siguiente cuadro:

| Municipios con vocación turística del Estado de Puebla (por orden alfabético) |
|--|
| 1. Acatlán |
| 2. Calpan |
| 3. Chietla |
| 4. Chigmecatitlan |
| 5. Coxcatlán |
| 6. Cuantínchan |
| 7. Cuautlancingo |
| 8. Honey |
| 9. Huaquechula |
| 10. Huehuetla |
| 11. Hueyapan |
| 12. Ixtacamaxtitlán |
| 13. Izúcar de Matamoros |
| 14. Molcaxac |
| 15. Olintla |
| 16. Puebla de Zaragoza |
| 17. Quecholac |
| 18. San Diego la Mesa Tochimiltzingo |
| 19. San Gabriel Chilac |
| 20. San José Chiapa |
| 21. San Martín Texmelucan |
| 22. San Salvador el Verde |
| 23. Santiago Miahuatlán |
| 24. Tecali de Herrera |
| 25. Tecamachalco |
| 26. Tehuacán |
| 27. Tepeaca |
| 28. Tepexi de Rodríguez |
| 29. Tepeyahualco |
| 30. Tlacotepec de Benito Juárez |
| 31. Tlahuapan |
| 32. Tochimilco |
| 33. Xochiapulco |
| 34. Zacapoaxtla |
| 35. Zapotitlán |
| 36. Zapotitlán de Méndez |
| 37. Zaragoza |
| Fuente: Programa Sectorial de Turismo 2020-2024. |



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 (Secretaria 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 actores 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/o 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 secretaria 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 antrópicas. 2. Recursos naturales conservados y 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 de sistema integrado de transporte | Sistema integrales que facilitan la movilidad tipo metro, buses articulados y alimentadores | 0. Sin acceso | # de estaciones del metro, estaciones tranvía, estaciones metrocable, estaciones enicóla, metropólus |
| | | 1. Con acceso restringido y se requiere la conexión con otro sistema de transporte | |
| | | 2. Accesibilidad plena a través del sistema integrado | |
| Accesibilidad a través de medios de transporte público convencional (bus, micro, taxi) | Sistema público colectivo de transporte (remeste 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 | |
| | | 2. Accesibilidad plena a través de medios masivos de transporte. | |
| Servicios de comunicaciones | Cobertura y conectividad Wifi gratuita. | 0. Sin acceso. | Cobertura Wifi público Alcaldía y UNE. |
| | | 1. Acceso limitado o restringido. | |
| | | 2. Conectividad eficiente y gratuita. | |
| 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 | |
| | | 2. Buenas Condiciones de calidad del entorno sin saturación visual | |
| 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. 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 derrama 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 público en general | |
| | | 2. Restaurantes y establecimientos típicos y convencionales que atienden en su mayoría turistas | |
| Señalización turística | Simbología e información gráfica 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, subsecretaría de turismo, proyecto señalización PIT |
| | | 1. Insuficiente señalización | |
| | | 2. Señalización turística clara y confiable | |
| 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 | Pit's o centros de información, comunidad, observación directa. |
| | | 1. Puntos de información al turista no vinculados a la red nacional de PITs | |
| | | 2. Puntos de información al turista vinculados a la red nacional de PITs | |
| Acceso y espacios de paraderos de buses turísticos y automóviles | 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), cédulas de parqueo público, transporte especial. |
| | | 1. Limitados paraderos para transporte turístico especial | |
| | | 2. Amplios espacios como paraderos para transporte turístico especial | |





| 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, Gulas 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

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

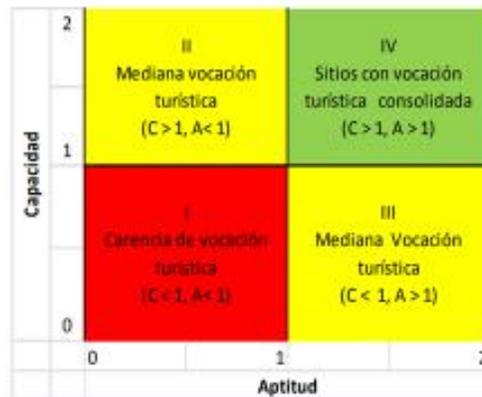
| FACTOR | VALOR |
|---|-------|
| Recursos turísticos | 40% |
| Infraestructura | 30% |
| Equipamiento e instalaciones turísticas | 30% |

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

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% |



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 - Sectur. 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 2024.

| | Definición de la Población | Cantidad | Última fecha de actualización | Periodicidad para realizar la actualización | Fuente de Información |
|---------------------|---|----------|-------------------------------|---|---|
| Población Potencial | Total de municipios del Estado de Puebla Legalmente reconocidos | 217 | 2023 | Sin dato | Artículo 4 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla disponible en: https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=25&Itemid= |
| | Unidades económicas del estado de Puebla | 298,133 | 2019 | Cinco años | Sistema DATATUR disponible en: https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/CensosEconomicos.aspx |
| Población Objetivo | Pueblos Mágicos y municipios con vocación turística del Estado de Puebla | 50 | 2023 | Anual | Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 |
| | Unidades económicas vinculadas al sector turístico en el estado de Puebla | 44,092 | 2019 | Cinco años | Sistema DATATUR disponible en: https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/CensosEconomicos.aspx |
| Población Atendida | Municipios con denominación de vocación turística | 50 | 2023 | Anual | Dirección General de Planeación y Desarrollo Turístico, Secretaría de Turismo del Estado de Puebla |
| | Unidades económicas vinculadas directamente a prestadores de servicios turísticos | 3,235 | 2019 | Cinco años | Sistema DATATUR disponible en: https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/CensosEconomicos.aspx |



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 un estudio 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 2024 se define de la siguiente forma:

Para el primer 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 50 municipios con vocación turística en el estado de Puebla.

Para segundo grupo se tiene que, de acuerdo con los resultados del Censo Económico 2019 realizado por el INEGI, en el estado de Puebla se tiene registro de 298,133 unidades económicas en toda la economía, de las cuales el sector turístico abarca un total de 44,902 unidades económicas entre actividades directas e indirectas y la población atendida se define como las 25 clases de unidades económicas que directamente se encuentran relacionadas con el sector turístico que integran un total de 3,235 unidades económicas vinculadas directamente con bienes o servicios turísticos.

La estrategia de cobertura proyectada para el último año de gobierno de la presente administración se centra sobre alcanzar a cubrir la atención del 100% de la población objetivo del grupo 1 denominado municipios con vocación turística (50 municipios) y alcanzar el XX% de la población objetivo del grupo 2 denominado unidades económicas vinculadas directamente al sector turístico del estado (XXX unidades económicas)



4. Análisis de similitudes o complementariedades

4.1. Complementariedad y coincidencia

| | |
|---|---|
| Nombre del PP | F005. Promoción y Publicidad Turística |
| Institución | Secretaría de Turismo |
| Propósito (MIR) | Promocionar y publicitar a nivel nacional e internacional a los municipios con vocación turística del Estado de Puebla |
| Población o área de enfoque | Municipios con vocación turística del Estado de Puebla |
| Cobertura geográfica | Estatal |
| Existen riesgos de similitud con el PP de análisis | No |
| Se complementa con el PP de análisis | Sí |
| Explicación | 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. |

| | |
|---|---|
| Nombre del PP | E073 Productos Turísticos |
| Institución | Secretaría de Turismo |
| Propósito (MIR) | 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 |
| Población o área de enfoque | Municipios con vocación turística y pueblos mágicos del Estado de Puebla |
| Cobertura geográfica | Estatal |
| Existen riesgos de similitud con el PP de análisis | No |
| Se complementa con el PP de análisis | Sí |
| Explicación | 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 | |
| 3751 viáticos en el país | \$ 245,000.00 |
| 3921 Otros impuestos y derechos | \$ 70,000.00 |
| 3721 Pasajes terrestres | \$ 35,000.00 |
| 3312 Gastos de orden cultural | \$ 950,000.00 |
| 3312 Otros servicios para la operación de programas | \$ 1,340,000.00 |
| 2711 Vestuarios y uniformes | \$ 10,000.00 |
| 3391 Servicios, profesionales, científicos y técnicos | \$ 350,000.00 |
| Total | \$ 3, 000,000.00 + nómina |

5.2. Fuentes de financiamiento

| Fuente de financiamiento | Monto en pesos corrientes |
|--------------------------|----------------------------------|
| Recursos Federales | \$ 0.00 |
| Recursos Estatales | \$ 3, 000,000.00 + nómina |
| Total | \$ 3, 000,000.00 + nómina |

6. Información adicional

6.1. Información adicional relevante

No aplica



7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario

| Registro del Programa Presupuestario | |
|---|--|
| Tipología del PP: E. Prestación de Servicios Públicos. | |
| Programa Presupuestario: E074. Mejora de la Calidad Turística | |
| Unidad Responsable del PP: 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 | ■ Aporta información y es responsable del programa |
| Dirección de Formación Turística | ■ Aporta información |
| Dirección de Calidad y Regulación Turística | ■ Aporta información |



8. Bibliografía

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024:

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

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

Artículos 1 y 13 fracciones I y II de la Ley de Egresos del Estado de Puebla para el Ejercicio Fiscal 2023 (LEEPEF2022)

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

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

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

Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024. Eje3. Desarrollo Económico para todas y todos.

<https://planeader.puebla.gob.mx/>

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

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-2023>

Resultados de la Actividad Turística (RAT), junio 2023

([https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2022-03\(ES\).pdf](https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2022-03(ES).pdf))

INEGI

(https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/pue/territorio/div_municipal.aspx?tema=me&e=21)

9. Anexos

No aplica.