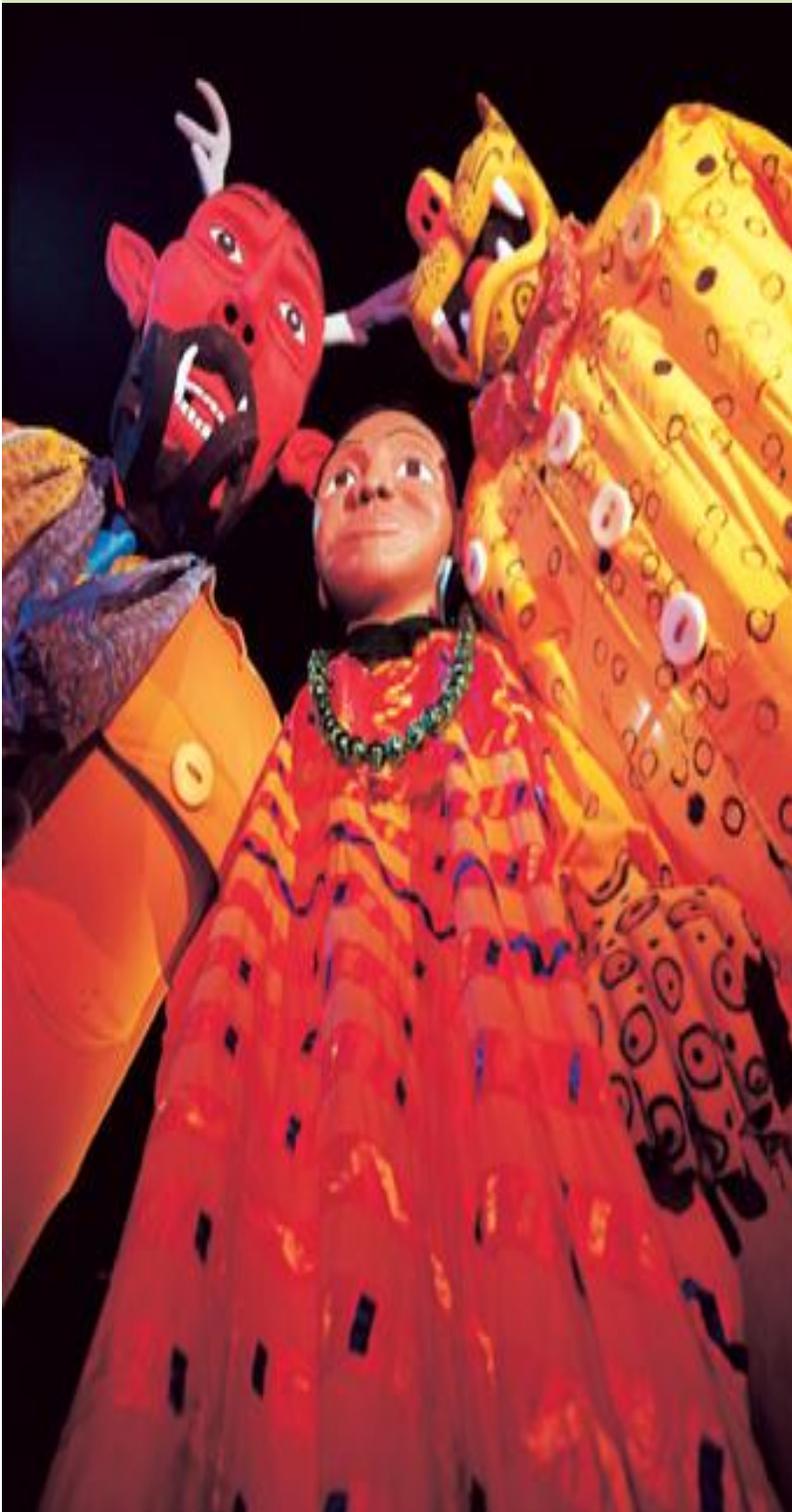


GOBIERNO  
FEDERAL

SECTUR



# Detección de Necesidades de conocimiento e información del Sector Turístico 2012

## A. RESUMEN EJECUTIVO

1. Al hacer el análisis de las aportaciones de los diferentes actores se desprende que algunas líneas temáticas representan las principales necesidades de información y constituyen, por lo tanto áreas de oportunidad para la investigación turística en México.
2. Entre las líneas temáticas que constantemente aparecen se encuentra lo relacionado con la planeación y desarrollo del turismo, en sus diferentes aspectos y en la cual los participantes hacen énfasis en la necesidad de contar con programas para el desarrollo turístico a todos los niveles.
3. Otra de las líneas que mayormente aparecen en los diversos grupos es la relacionada con el desarrollo sustentable del turismo, en los dos contenidos propuestos, tanto lo que se refiere al desarrollo de indicadores de turismo sustentable, como a la elaboración de programas que fortalezcan el desarrollo turístico de una forma sustentable.
4. En una segunda instancia se encontrarían los temas de impacto del turismo, desde la óptica económica. En el primer caso, pareciera ser que se requiere el desarrollo de metodologías para calcular la aportación que el turismo tiene a nivel de estados y destinos, así como el peso de las inversiones en turismo para la economía local.
5. Algunos otros temas recurrentes son los relacionados con el desarrollo de productos turísticos y la competitividad de los destinos. En este sentido, los participantes señalan la necesidad de elaborar metodologías y programas específicos de aplicación desde lo local para mejorar la posición de los destinos.
6. Finalmente, un tema que fue mencionado constantemente es el relacionado con la calidad de los servicios turísticos, bien desde el enfoque de la capacitación, educación y cultura turística, bien desde la óptica de los programas o certificados de aseguramiento de la calidad. En este caso, la apreciación de los destinos turísticos es más enfocada en estos temas, que a nivel de los gobiernos estatales.

## INDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
A. Resumen ejecutivo	2
B. Introducción	4
C. Metodología	5
D. Resultados	8
D.1 Resultados Generales	8
D.2 Funcionarios Estatales	9
D.2.1 Frontera Norte	11
D.2.2 Playas	12
D.2.3 Corazón de México	15
D.2.4 Ruta de los Dioses	17
D.2.5 Mundo Maya	19
D.2.6 Tesoros Coloniales	22
D.3 Municipios y oficinas de convenciones y visitantes	24
D.4 Otros actores	27
Anexo 1: Estados, municipios y oficinas de convenciones y visitantes que respondieron la encuesta	29
Anexo 2: Cuestionario aplicado	30

## B. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de conocer las necesidades de conocimiento e información turística por parte de los diferentes grupos de clientes del Centro de Estudios Superiores en Turismo (CESTUR) y contar con datos que permitan efectuar un trabajo de planeación más cercano a estas realidades, hacia finales de 2011, el CESTUR publicó una convocatoria por invitación, para que los diversos grupos de clientes enviaran la información sobre sus requerimientos. Para este primer ejercicio de consulta a públicos externos al Sector Turismo (SECTUR; FONATUR y CPTM), se consideró, por su relevancia en la coordinación de esfuerzos, consultar con gobiernos estatales, gobiernos municipales (municipios de Pueblos Mágicos) y oficinas de convenciones y visitantes.

La intención es, por un lado conocer cuáles son las demandas temáticas de información, estudios o investigaciones que estos clientes necesitan para mejorar el proceso de toma de decisiones y realizar una mejor planeación turística; por el otro, para incorporar estas líneas de investigación en el programa de trabajo del CESTUR, al tiempo de transmitir las a las instituciones académicas o centros de investigación que estarían en posibilidades de satisfacerlas.

En este sentido, vale la pena aclarar que como parte del programa de trabajo 2012, en el CESTUR se está considerando que el involucramiento del sector académico en las labores de investigación aplicada, de la mano con los programas que se vienen impulsando desde hace algunos años y que para este periodo se reforzarán a través de programas tales como la Red de Investigadores y Centros de Investigación en Turismo (RICIT); la Red del Conocimiento de la OMT y Observatorios Turísticos, entre otros.

## C. METODOLOGÍA

Para este proyecto se llevó a cabo la consulta por medio del correo electrónico, subiendo el cuestionario en la página <http://cestur.sectur.gob.mx> y dividiendo las posibles líneas de investigación en los siguientes temas:

- I. **Planeación y desarrollo turístico.**- En este caso se hace referencia a la realización de metodologías para la planeación turística a nivel estatal, municipal o de destinos turísticos, comprende el diseño metodológico para planificar, para el desarrollo de productos turísticos y para el fortalecimiento competitivo de los destinos turísticos.
- II. **Impacto económico del turismo.**- Incluye los desarrollos metodológicos para medir los impactos del turismo en materia de generación de empleos, aportación económica y cuantificación y rentabilidad de las inversiones.
- III. **Impacto social, antropológico y/o psicológico del turismo.**- Esta línea comprende el conocimiento de los impactos del turismo en la sociedad, desde los puntos de vista social, cultural, ético y de organización institucional de la administración de los destinos.
- IV. **Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo.**- Considera el reconocimiento de los impactos ambientales del turismo desde el punto de vista del desarrollo sustentable.
- V. **Recursos humanos.**- Considera la investigación del turismo desde la óptica de los recursos humanos, tanto en los procesos formales de educación turística, la capacitación y la cultura turística, como en lo que corresponde al conocimiento sobre las condiciones laborales del sector.
- VI. **Mercadotecnia.**- Esta línea de conocimiento incluye a la totalidad de las herramientas para la realización de actividades de marketing en los destinos turísticos, desde el conocimiento de los mercados, hasta la realización de programas de comunicación persuasiva para la difusión del destino.
- VII. **Dirección y Gestión empresarial.**- Se refiere a la investigación de mejores prácticas para la administración de negocios, considerando los procesos de mejora de la calidad de servicios, productividad y seguimiento de clientes.
- VIII. **Administración y gestión gubernamental.**- En este caso, se han tomado en cuenta las herramientas de la administración pública para la mejor gestión de los destinos turísticos.
- IX. **Geografía del turismo.**- Considera los temas relativos al ordenamiento territorial, características y capacidades del espacio turístico de los destinos, municipios y estados.
- X. **Actividades de naturaleza.**- Toma en cuenta la posibilidad de conocer la totalidad de los segmentos-productos de las actividades que los turistas realizan en el turismo de naturaleza.
- XI. **Actividades de Cultura.**- Se refiere a los productos-segmentos relacionados con el consumo turístico de las diversas manifestaciones culturales.

- XII. **Actividades de Negocios.**- Esta línea considera el análisis o el diseño metodológico para el conocimiento de las diversas manifestaciones del turismo de reuniones, en sus diferentes formas.
- XIII. **Comportamiento de segmentos.**- En este caso se agruparon a segmentos que podrían resultar de interés específico para los destinos turísticos, considerando, por ejemplo, el conocimiento del mercado doméstico en sus diferentes sectores.
- XIV. **Calidad y competitividad.**- Esta línea agrupa los enfoques metodológicos para el conocimiento de diversos temas relacionados con la percepción de calidad que los turistas tienen de los destinos visitados, destacando, entre otros, Perfil y Grado de Satisfacción de los Turistas y Análisis de Mejores Prácticas en Destinos Turísticos.

A su vez, cada una de las líneas se divide en un número determinado de subtemas, de tal forma que, en su conjunto, se pretendió contemplar la totalidad de contenidos posibles para la investigación turística.

A manera de ejemplo, la línea temática 1. Planeación y desarrollo turístico, se encuentra dividida en 3 subtemas:

- a) Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico
- b) Desarrollo de productos turísticos
- c) Competitividad de destinos turísticos

Se solicitó a los participantes otorgar una calificación del 1 al 5 según se consideraba el grado de importancia del tema para la institución, siendo el 1 el menos importante y el 5 el nivel de mayor importancia; asimismo, se solicitaba que para las respuestas 4 y 5 se justificara la evaluación (al final de este reporte, como Anexo 2 se presenta un ejemplar del cuestionario). Para la asignación de puntaje se computó el número de respuestas de cada categoría multiplicado por el valor de cada respuesta y se calculó el promedio de respuestas para cada una de las preguntas o temas.

Para obtener los subtemas se recurrió a las justificaciones dadas a las respuestas 4 y 5, de forma tal que, mediante su procesamiento ha sido posible determinar las especificaciones regionales o por grupos, según proceda.

En total se enviaron 225 correos electrónicos (61 pueblos mágicos; 56 a funcionarios estatales y 108 a Oficinas de Convenciones y visitantes o similares) y se realizaron más de 325 llamadas de recordatorio. Adicionalmente, a través de las redes sociales se enviaron algunas invitaciones a catedráticos e instituciones miembros de la RICIT.

En respuesta se recibieron un total de 66 cuestionarios debidamente contestados, correspondiendo 30 a gobiernos estatales (se tienen 20 estados representados); 20 a municipios y

oficinas de convenciones y visitantes (17 destinos o municipios representados) y 16 de otros actores (catedráticos, estudiantes de turismo y consultores).

Para el análisis de la información se procedió a unificar tres grupos: gobiernos estatales; municipios y oficinas de convenciones y visitantes y otros participantes.

Por lo tanto, los resultados se presentan de la siguiente manera:

- **Resultados Generales.**- En donde se integra la totalidad de las respuestas, mostrando, de manera global las necesidades de los actores participantes.
- **Gobiernos Estatales.**- En este caso, se optó por hacer un primer corte de la totalidad de resultados que arrojó la encuesta entre los funcionarios estatales, para posteriormente, proceder a hacer un análisis por Programas Regionales, de acuerdo con la clasificación que actualmente opera la SECTUR, es decir: Frontera Norte, Playas, Corazón de México, Ruta de los Dioses, Mundo Maya y Tesoros Coloniales, agrupando las respuestas de los estados que integran cada programa.
- **Municipios y oficinas de convenciones y visitantes.**- En este caso se optó por hacer un solo grupo con estos actores que comparten la visión del turismo desde la gestión de lo local, a nivel de destino y empresas turísticas.
- **Otros actores.**- Finalmente, se agruparon los resultados obtenidos en la consulta a académicos, estudiantes, centros de investigación y otros interesados en la investigación turística.

## D. RESULTADOS

### D.1 Resultados Generales

Como se ha comentado, el mayor volumen de cuestionarios respondidos se recibió por parte del grupo de los funcionarios estatales con el 45.5% del total de las respuestas, seguido de los municipios y oficinas de convenciones y visitantes (en un mismo grupo) con el 30.3% y finalmente otros públicos con el 24.2% de las respuestas.

En el anexo 1 se muestran los listados de los estados, municipios y oficinas de convenciones y visitantes que respondieron a la encuesta.

Algunos estados participaron con varias áreas operativas, por lo tanto se tienen diferentes respuestas, igualmente válidas, por lo que se optó por considerar la totalidad de los comentarios. En el conteo general, las líneas temáticas obtuvieron las siguientes calificaciones:

No	Tema	Promedio
I	Planeación y desarrollo turístico	4.20
IV	Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	4.14
II	Impacto económico del turismo	3.94
V	Recursos Humanos	3.93
XIV	Calidad y competitividad	3.81
VI	Mercadotecnia	3.70
III	Impacto social, antropológico y/o psicológico del turismo	3.65
VII	Dirección y gestión empresarial	3.64
VIII	Administración y gestión gubernamental	3.63
X	Actividades de naturaleza	3.60
XI	Actividades de Cultura	3.56
XIII	Comportamiento de segmentos	3.54
IX	Geografía del turismo	3.50
XII	Actividades de Negocios	3.38

Ahora bien, a nivel de los subtemas, los que recibieron las calificaciones más altas, en general, fueron los siguientes:

Pregunta	Tema	Subtema	Promedio
11	IV. Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	Programas para el desarrollo sustentable de destinos turísticos	4.26
3	I. Planeación y desarrollo turístico	Competitividad de destinos	4.23
2	I. Planeación y desarrollo turístico	Desarrollo de Producto Turístico	4.18
1	I. Planeación y desarrollo turístico	Elaboración de Planes o programas de desarrollo turístico	4.18
14	V. Recursos Humanos	Capacitación	4.17
6	II. Impacto económico del turismo	Medición de la aportación económica del turismo	4.14
15	V. Recursos Humanos	Cultura turística	4.06
39	X. Actividades de naturaleza	Ecoturismo	4.02

Cabe señalar que de las cuatro primeras menciones, tres de ellas corresponden a la línea temática **1. Planeación y desarrollo turístico**.

## D. 2 Funcionarios Estatales General

Para los **funcionarios estatales** los temas que obtuvieron las más altas calificaciones fueron:

No.	Tema	Promedio
I	Planeación y desarrollo turístico	4.32
II	Impacto económico del turismo	4.08
IV	Impacto ambiental/desarrollo sustentable del turismo	4.08
XIV	Calidad y competitividad	4.03
V	Recursos humanos	3.97

En cuanto a los subtemas los mejores calificados fueron:

Pregunta	Tema	Subtema	Promedio
2	I. Planeación y desarrollo turístico	Desarrollo de productos turístico	4.37
6	II. Impacto económico del turismo	Medición de la aportación económica del turismo	4.35
1	I. Planeación y desarrollo turístico	Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico	4.33
3	I. Planeación y desarrollo turístico	Competitividad de destinos	4.30
14	V. Recursos Humanos	Capacitación	4.23

Para el subtema ***Desarrollo de productos turísticos***, los contenidos que proponen los funcionarios estatales se pueden agrupar en los siguientes:

- a) Metodologías para el aprovechamiento sustentable de recursos naturales y culturales.
- b) Innovación en materia de desarrollo de productos para mantener la preferencia de los turistas.
- c) Contar con productos y servicios funcionales.
- d) Desarrollo de herramientas y elementos indispensables para la integración de productos turísticos, sus servicios y conformación de sus productos comercializables.
- e) Investigación sobre procedimientos a efectuar para la obtención de recursos de financiamiento y los requisitos legales, de seguridad y de operación como empresa turística.

Para el caso del subtema ***Medición de la aportación económica del turismo***, los temas específicos de investigación que se desprenden de los comentarios son los siguientes:

- a) Medición de los beneficios directos e indirectos, para definir las estrategias de inversión pública en proyectos turísticos.
- b) Metodología para el cálculo de la cuenta satélite del turismo estatal.
- c) Demostrar la rentabilidad social de la inversión pública en infraestructura y equipamiento turístico, en promoción y mercadeo.
- d) Metodologías para el establecimiento de Observatorios Turísticos.
- e) Identificar cuales es la aportación económica de las empresas turísticas de manera directa e indirecta, por ejemplo, el caso de la medición del hospedaje informal (casas y departamentos particulares que se rentan como alojamiento turístico)

Para el subtema ***Elaboración de planes y programas de desarrollo turístico***, los argumentos que proporcionan los funcionarios estatales se pueden agrupar en los siguientes:

- a) Diseño de metodologías de planificación turística
- b) Programas de implementación de los programas estatales de desarrollo turístico

En lo que corresponde al subtema ***Competitividad de destinos***, los comentarios contemplan los siguientes contenidos específicos:

- a) Metodologías para la elaboración de diagnósticos de competitividad.
- b) Metodologías para el mejoramiento de las condiciones de los destinos turísticos.
- c) Evaluación permanente de las condiciones competitivas de los destinos turísticos.
- d) Creación de un sistema de indicadores de competitividad de destinos turísticos.

Finalmente, en el caso del subtema **Capacitación**, los estados se manifestaron por los siguientes contenidos:

- a) Metodología para detectar las necesidades reales sobre la capacitación que requiere el personal activo.
- b) Programas de certificación en estándares de competencia laboral para puestos operativos que no cuentan con una formación profesional.

El análisis por Programas Regionales arroja los siguientes resultados:

### D.2.1 Frontera Norte

Considera a los estados de Baja California, Sonora, Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas. Por lo que hace a las líneas temáticas las respuestas apuntan los siguientes temas como los más importantes:

No	Tema	Promedio
I	Planeación y desarrollo turístico	4.92
II	Impacto económico del turismo	4.67
XIV	Calidad y competitividad	4.14
IV	Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	4.12
VIII	Administración y gestión gubernamental	4.11
VI	Mercadotecnia	4.09

Tal y como se puede apreciar, las prioridades para el caso de la Frontera Norte, guardan cierta congruencia con los resultados generales en cuanto a líneas temáticas.

En cuanto a los subtemas las calificaciones más altas se otorgaron a los siguientes:

Pregunta	Tema	Subtema	Promedio
2	I. Planeación y desarrollo turístico	Desarrollo de productos turísticos	5.00
3	I. Planeación y desarrollo turístico	Competitividad de destinos	4.75
4	II. Impacto económico del turismo	Generación, medición y caracterización del empleo	4.67
27	VIII. Administración y gestión gubernamental	Políticas públicas	4.50
54	XII. Actividades de negocios	Congresos	4.50

En este caso, se denota un especial interés en cuanto a los subtemas de Políticas públicas y Congresos, los cuales difieren de lo que se había observado de la temática general.

Al analizar el contenido específico para estos temas se encuentran los siguientes comentarios:

Para **Desarrollo de productos turísticos**

- a) Metodología para el desarrollo de productos turísticos
- b) Talleres de innovación en desarrollo de productos

Para **Competitividad de destinos**

- a) Metodologías para la elaboración de diagnósticos de competitividad

Para **Generación, medición y caracterización del empleo**

- a) Desarrollo de indicadores para la medición del empleo turístico.
- b) Diseño de metodologías para medir el empleo en turismo.

Para el subtema de **Políticas públicas** se observan los siguientes comentarios:

- a) Programas para el mejoramiento de la actividad gubernamental en la materia
- b) Talleres de diseño de políticas públicas en turismo (Acuerdo Nacional por el Turismo)

Finalmente, para el caso del subtema de **Congresos**, se presentaron los siguientes comentarios:

- a) Metodología para medir el impacto económico y turístico de los congresos.
- b) Determinación del potencial del destino para congresos y convenciones.
- c) Diseño de programas de promoción de destinos para congresos y convenciones.

## **D.2.2 Playas**

Incluye a los estados de Baja California Sur, Sinaloa, Nayarit, Jalisco y Colima.

En el caso de los estados que pertenecen al programa de Centros de Playa, se encontraron los siguientes resultados.

En cuanto al contenido temático, los participantes respondieron que los siguientes son los más relevantes:

No	Tema	Promedio
II	Impacto económico del turismo	4.50
VI	Mercadotecnia	4.33
XIV	Calidad y competitividad	4.25
I	Planeación y desarrollo turístico	4.17
V	Recursos Humanos	4.13

Tal y como se puede apreciar, en el caso de los estados participantes en este grupo, a diferencia de lo que se presenta en la calificación general e inclusive en el caso de Frontera Norte, se muestra un interés marcado en lo que corresponde a la Mercadotecnia. Siendo los otros temas, en sintonía con los resultados generales.

Ahora bien, al hacer el análisis de los subtemas más importantes para este grupo de estados, en términos de los puntajes más altos recibidos, encontramos lo siguiente:

Pregunta	Tema	Subtema	Promedio
5	II. Impacto económico del turismo	Cuantificación y rentabilidad de las inversiones	5.0
17	VI. Mercadotecnia	Investigación de mercados	4.8
19	VI. Mercadotecnia	Estrategias de comercialización y ventas	4.8
2	I. Planeación y desarrollo turístico	Desarrollo de productos turísticos	4.7
24	VII. Dirección y gestión empresarial	Mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos	4.7
33	IX. Geografía del turismo	Ordenamiento del territorio turístico	4.6
63	XV. Calidad y competitividad	Perfil y grado de satisfacción del turista	4.5

Ahora bien, al hacer el análisis de los comentarios sobre temáticas específicas por cada uno de estos subtemas encontramos lo siguiente:

Para el subtema de **Cuantificación y rentabilidad de las inversiones**, los comentarios específicos señalan:

- a) Programas para la promoción de inversiones.
- b) Metodologías para medir la rentabilidad de las inversiones en turismo.

Para el subtema de **Investigación de mercados** encontramos

- a) Determinación de mercados potenciales.

- b) Análisis de mercado más específico, producto por producto, nacional e internacional.

En lo que corresponde a **Estrategias de comercialización y ventas**, los comentarios apuntan a lo siguiente:

- a) Metodologías para la determinación de mecanismos de comercialización específicos por tipo de producto.
- b) Definir un plan de mercadeo a nivel destino, apoyando a las OVC's y otras organizaciones de prestadores de servicios para la comercialización.

En lo que toca a **Desarrollo de productos turísticos**:

- a) Contar con productos y servicios funcionales.
- b) Innovación en materia de desarrollo de productos para mantener la preferencia de los turistas.

Para el subtema de **Mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos**, los contenidos específicos son los siguientes:

- a) Metodologías para la identificación de necesidades de certificación y clasificación de los servicios turísticos.
- b) Investigación sobre el nivel de satisfacción esperada, con relación a los programas de capacitación y certificación turística llevados a cabo por la secretaría.

En el subtema de **Ordenamiento del territorio turístico**, los participantes opinaron que algunos de los contenidos específicos podrían ser los siguientes:

- a) Integración el ordenamiento en el plan de desarrollo estatal.
- b) Elaboración de una metodología para la realización de Programas de Ordenamiento Territorial en destinos turísticos.

Finalmente, en el subtema de **Perfil y grado de satisfacción de los turistas**, los comentarios fueron los siguientes:

- a) Revisar la metodología o reactivos que se aplican para que efectivamente arrojen un resultado adaptado los diferentes destinos turísticos y sus circunstancias particulares.
- b) Generación de un proyecto de observatorio turístico y para toma de decisiones.
- c) Contar con un sistema de indicadores de medición que coadyuve a la toma de decisiones para ir mejorando el servicio.

### D.2.3 Corazón de México

Integrado por las entidades de Hidalgo, Estado de México, Distrito Federal, Morelos y Guerrero.

Las líneas temáticas que mayor interés representaron para este conjunto de estados son las que se muestran en el cuadro siguiente:

No	Tema	Promedio
I	Planeación y desarrollo turístico	4.50
IV	Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	4.50
VII	Dirección y gestión empresarial	4.38
XIV	Calidad y competitividad	4.38
VI	Mercadotecnia	4.25

En el caso de esta región, se presenta como tema novedoso lo referente a ***Dirección y Gestión empresarial***, que en ninguno de los casos anteriores había sido destacado por los participantes. Por lo que corresponde a los subtemas específicos, destacan por sus calificaciones los siguientes:

No	Tema	Subtema	Promedio
1	I. Planeación y desarrollo turístico	Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico	4.7
2	I. Planeación y desarrollo turístico	Desarrollo de productos turísticos	4.6
3	I. Planeación y desarrollo turístico	Competitividad de destinos	4.4
11	IV. Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	Programas para el desarrollo sustentable de destinos turísticos	4.4
26	VII. Dirección y gestión empresarial	Programas de seguimiento clientes	4.2
18	VI. Mercadotecnia	Segmentación de la demanda	4.1
63	XIV. Calidad y competitividad	Perfil y grado de satisfacción del turista	4.0

Tal y como se puede apreciar, en esta caso se guarda una clara congruencia con los resultados generales, en cuanto a que los temas más destacados son aquellos que se refieren a la ***Planeación y el desarrollo turístico***.

En cuanto a las temáticas específicas expresadas por los participantes se encuentran:

Para el subtema de ***Elaboración de planes o programa de desarrollo turístico***, los contenidos sugeridos son los siguientes:

- a) Metodologías de planeación presupuestación.

- b) Medición de la demanda a partir de los establecimientos de hospedaje informal.
- c) Programas de asistencia técnica a municipios para la planeación turística.
- d) Programas de implementación de los programas de desarrollo turístico.

Para el subtema ***Desarrollo de productos turísticos***, las propuestas fueron:

- a) Metodologías para la diversificación del producto turístico.
- b) Programas para la innovación en el desarrollo de productos turísticos.

Por lo que se refiere al subtema de ***Competitividad de destinos***, los contenidos específicos señalan lo siguiente:

- a) Metodología para la elaboración de planes de competitividad que refuercen los programas de Rutas de México o Pueblos Mágicos.
- b) Metodologías para la elaboración de diagnósticos de competitividad.
- c) Creación de un sistema de indicadores de competitividad de destinos turísticos.

Para el subtema ***Programas para el desarrollo sustentable de destinos turísticos***, las propuestas de temas específicos incluyen:

- a) Programas de concientización para prestadores de servicios turísticos de la gran responsabilidad que hay en el turismo con el medio ambiente y entorno social.
- b) Programas de certificación de destinos turísticos y sistemas de indicadores.
- c) Programas de capacitación para el mejoramiento y conservación de los recursos y atractivos naturales y culturales de los municipios.

En lo que hace a ***Programas de seguimiento de clientes***, encontramos que los contenidos específicos que se mencionan son los siguientes:

- a) Diseño de una herramienta informática para la realización del seguimiento de clientes.
- b) Desarrollo de programas de lealtad de los turistas.
- c) Elaboración de módulos de información estadística para conocimiento de perfiles de clientes, en apoyo a las micro pequeñas y medianas empresas turísticas.

Para el subtema de ***Segmentación de la demanda***, las solicitudes específicas comprenden los siguientes contenidos:

- a) Metodologías para la segmentación psicográfica y psicológica de los turistas, con la finalidad de crear proyectos turísticos de acuerdo a sus necesidades e intereses.

- b) Conocimiento de los productos: Premium, bodas, salud, recreativo, cultural, educativo y científico.

Por lo que hace al subtema **Perfil y grado de satisfacción del turista**, es importante destacar que los estados señalaron lo siguiente:

- Metodología para la implementación de un Observatorio Turístico y para toma de decisiones.
- Metodologías para el conocimiento de necesidades e intereses del turista.
- Diseño de un sistema de medición que coadyuve a la toma de decisiones para ir mejorando el servicio.

#### D.2.4 Ruta de los Dioses

Este programa está integrado por los estados de Puebla, Tlaxcala, Oaxaca y Veracruz.

Los temas más importantes en este caso son los que se refieren a:

No	Tema	Promedio
IV	Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	3.85
I	Planeación y desarrollo turístico	3.77
II	Impacto económico del turismo	3.60
VIII	Administración y gestión gubernamental	3.58
IX	Geografía del turismo	3.53

Tal y como se puede apreciar, en este grupo aparecen dos líneas temáticas novedosas, por una parte lo que respecta a la **Administración y gestión gubernamental** y por la otra los aspectos relacionados con la **Geografía del turismo**.

Por lo que corresponde a los subtemas, los que muestran mayor puntaje en el promedio de respuestas son los siguientes:

No	Tema	Subtema	Promedio
11	IV. Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	Programas para el desarrollo sustentable de destinos turísticos	4.10
63	XIV. Calidad y competitividad	Perfil y grado de satisfacción del turista	4.00
1	I. Planeación y desarrollo turístico	Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico	3.90
42	X. Actividades de naturaleza	Observación de naturaleza	3.90
5	II. Impacto económico del turismo	Cuantificación y rentabilidad de las inversiones	3.80
15	V. Recursos humanos	Cultura turística	3.80
31	VIII. Administración y gestión gubernamental	Gobernanza	3.77

En cuanto a los contenidos particulares para cada uno de los subtemas, en el caso del Programa Corazón de México, encontramos los siguientes:

Para **Programas para el desarrollo sustentable de destinos turísticos** los participantes opinaron que los siguientes contenidos serían importantes de investigar:

- a) Creación e implementación de programas de cultura ambiental para prestadores de servicios.
- b) Diseño de cursos de capacitación para el mejoramiento y conservación de los recursos y atractivos naturales y culturales de los municipios.
- c) Metodologías para el diseño de programas que impulsen tanto nuevos destinos turísticos como para fortalecer los ya existentes.
- d) Diseño de programas para la certificación de empresas y destinos.

En el subtema **Perfil y grado de satisfacción del turista**, los estados opinaron que los contenidos particulares para este subtema serían los siguientes:

- a) Metodologías para medir la satisfacción del turista y formulación de programas de capacitación en áreas donde sea necesario mejorar para elevar la satisfacción del turista a nivel de excelencia.
- b) Se requiere para proyecto observatorio turístico y para toma de decisiones.
- c) Aplicación de una metodología para conocer motivaciones, necesidades e intereses del turista.
- d) Diseño de metodologías para levantamiento de la encuesta específicas para cada destino turístico.

Para el subtema **Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico**, los contenidos específicos serían los siguientes:

- a) Programas para asistencia técnica a municipios en materia de planificación turística.
- b) Metodologías para la elaboración de planes de desarrollo turístico para aquellos atractivos que tienen un potencial para recibir visitantes.

Un subtema que no había aparecido en otras regiones es el que se refiere, dentro del tema de actividades de naturaleza a **Observación de naturaleza**, dentro del cual los contenidos particulares serían:

- a) Metodologías específicas para elaboración de diagnósticos en materia de turismo de naturaleza y actividades que se pueden realizar en cada lugar.
- b) Metodologías para la generación de proyectos en particular para el turismo de naturaleza.

- c) Programas para la elaboración de guías para el turismo de naturaleza, en sus diferentes productos.

Con lo que corresponde al subtema **Rentabilidad de las inversiones**, los comentarios particulares abarcan los siguientes aspectos:

- a) Contar con un sistema de cuantificación de las inversiones que se realizan en el estado que sirva para la toma de decisiones.
- b) Desarrollo de sistemas de indicadores de rentabilidad para diversos tipos de empresas turísticas.
- c) Diseño de una metodología para la cuantificación de las inversiones.

Para el subtema **Cultura turística**, los comentarios vertidos por los participantes van en la dirección siguiente:

- a) Crear un mecanismo para medir en los destinos turísticos hasta donde la ciudadanía en general ha asumido ese concepto.
- b) Diseñar metodologías específicas para cada destino turístico para el desarrollo de procesos de concienciación en las comunidades de vocación turística para poder incluirlos a la actividad económica del turismo.

Finalmente, en el subtema **Gobernanza**, los comentarios particulares fueron los siguientes:

- a) Investigaciones de temáticas de participación público – privadas en destinos específicos.
- b) Diseño de mecanismos para la participación de la iniciativa privada en programas para el desarrollo del turismo.
- c) Desarrollo de programas conjuntos de capacitación y certificación de empresas turísticas a nivel local o estatal.

## D.2.5 Mundo Maya

Integrado por los estados de Campeche, Chiapas, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán, los temas más importantes para esta región son los siguientes:

No	Tema	Promedio
I	Planeación y desarrollo turístico	4.44
III	Impacto social, antropológico y/o psicológico del turismo	4.17
IV	Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	4.17
V	Recursos humanos	4.04
XIII	Calidad y competitividad	3.84

En cuanto a los subtemas mejor calificados encontramos los siguientes:

No	Tema	Subtema	Promedio
2	I. Planeación y desarrollo turístico	Desarrollo de productos turísticos	4.50
3	I. Planeación y desarrollo turístico	Competitividad de destinos turísticos	4.45
39	X. Actividades de naturaleza	Ecoturismo	4.41
14	V. Recursos humanos	Capacitación	4.37
54	XII. Actividades de Negocios	Congresos	4.34
1	I. Planeación y desarrollo turístico	Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico	4.33
12	IV. Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	Desarrollo de indicadores de turismo sustentable	4.33

En cuanto a las temáticas particulares para cada uno de estos subtemas, las respuestas incluyen los siguientes comentarios.

Para el subtema **Desarrollo de productos turísticos**, los contenidos sugeridos incluyen los siguientes:

- Metodologías para el desarrollo de productos turísticos competitivos.
- Metodologías para la elaboración de inventarios turísticos.
- Cuantificación de la vocación turística de los destinos.
- Elaboración de herramientas y elementos indispensables para la integración de servicios y conformación de productos.
- Manuales para informar sobre los procedimientos a efectuar para la obtención de recursos de financiamiento y los requisitos legales, de seguridad y de operación como empresa turística.

En el subtema **Competitividad de destinos turísticos**, los principales contenidos que apuntaron los estados son los siguientes:

- Metodologías para la elaboración de diagnósticos de competitividad.
- Medición de indicadores de competitividad.
- Diseño de estrategias para mejoramiento de la competitividad en turismo.

Para el caso del subtema **Ecoturismo**, los comentarios fueron los siguientes, cabe hacer mención que únicamente en el caso de esta región se señaló como prioritario este tema.

- Comportamiento del producto de ecoturismo.
- Programas de manejo de áreas naturales.

- c) Se requiere de un diagnóstico en materia de turismo de naturaleza y las actividades específicas que se realizan en cada lugar.
- d) Medición del producto de naturaleza.
- e) Desarrollo de capacitación específica para este recurso.

En lo que corresponde al subtema **Capacitación**, se señalan los siguientes comentarios:

- a) Es importante revisar los distintivos actuales, ver que tanto se están aplicando o no en las empresas, mejorarlos y desarrollar nuevas propuestas.
- b) Metodologías para realizar buenos programas de capacitación para mantener y elevar la competitividad de los destinos turísticos.
- c) Metodología para detectar las necesidades reales sobre la capacitación que requiere el personal activo.
- d) Requerir la certificación en estándares de competencias laborales en aquellos puestos operativos que no cuentan con una formación profesional.

En el caso del subtema **Congresos**, los contenidos específicos serían los que a continuación se detallan:

- a) Elaboración de programas de capacitación para todas las partes de la cadena productiva, incluyendo capacitación para las OCV's.
- b) Metodología para medir el impacto económico y turístico de los congresos.
- c) Investigaciones para conocer las potencialidades del destino y saber las demandas de los turistas el este segmento.
- d) Diseño de metodologías para planear y realizar congresos, que permitan dar a conocer los servicios turísticos del Estado.

Para el subtema **Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico**, los contenidos específicos que fueron mencionados son los siguientes:

- a) Diseño de metodologías de planificación enfocadas a proyectos específicos.
- b) Planeación para el desarrollo de productos turísticos.

Finalmente, en el caso de Mundo Maya para el subtema **Desarrollo de indicadores de turismo sustentable**, los participantes aportan los siguientes comentarios:

- a) Diseño de indicadores útiles y enfocados a cada destino.
- b) Se requiere la experiencia de Agenda 21 y fortalecerla.
- c) Medir las condiciones ambientales de los destinos turísticos y mitigar los impactos negativos del turismo.

- d) Conocer parámetros para saber si los proyectos se apegan a los principios de sustentabilidad establecidos.
- e) Implementación de programas para protección de atractivos naturales y culturales.

### D.2.6 Tesoros Coloniales

En esta región se consideran los estados de Guanajuato, Querétaro, San Luis Potosí, Durango, Michoacán, Aguascalientes y Zacatecas.

Los temas que obtuvieron las notas más altas en esta región fueron los siguientes:

No	Tema	Promedio
I	Planeación y desarrollo turístico	4.92
XIII	Calidad y competitividad	4.63
IV	Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	4.60
II	Impacto económico del turismo	4.58
V	Recursos humanos	4.44
VIII	Administración y gestión gubernamental	4.33

En el caso de estos estados existen adicionalmente 4 temas que obtuvieron calificaciones de 4.25 consideradas relevantes y que valdría la pena analizar: ***Dirección y gestión empresarial; Actividades de Cultura; Comportamiento de segmentos y Actividades de Negocios.***

En cuanto a los subtemas que han obtenido las mayores calificaciones encontramos:

No	Tema	Subtema	Promedio
2	I. Planeación y desarrollo turístico	Desarrollo de productos turísticos	4.60
3	I. Planeación y desarrollo turístico	Competitividad de destinos turísticos	4.55
39	X. Actividades de naturaleza	Ecoturismo	4.52
14	V. Recursos humanos	Capacitación	4.52
54	XII. Actividades de Negocios	Congresos	4.50
1	I. Planeación y desarrollo turístico	Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico	4.33
12	IV. Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	Desarrollo de indicadores de turismo sustentable	4.33

Para el subtema ***Desarrollo de productos turísticos***, las respuestas señalan que los siguientes serían los contenidos sugeridos:

- a) Diseño de protocolos para la diversificación del producto turístico, tema fundamental para ampliar los beneficiarios del peso turístico.
- b) Capacitación para promover la venta dura de productos e incentivar el de viaje.
- c) Desarrollo de metodologías para la diversificación e innovación.

En el caso del subtema **Competitividad de destinos turísticos**, los contenidos específicos que se apuntan en el caso del presenta Programa son los siguientes:

- a) Metodologías para la elaboración de planes a largo plazo de los destinos turísticos estatales.
- b) Diseño de metodologías para el desarrollo competitivo de manera integral.
- c) Estudios sobre la satisfacción de los turistas como componente de la competitividad de los destinos.

Por lo que corresponde al subtema **Ecoturismo**, los contenidos específicos comprenden las siguientes propuestas:

- a) Manuales para la elaboración de planes de manejo de áreas naturales de interés turístico.
- b) Compilación y análisis de información sobre el segmento.
- c) Desarrollo de productos para turismo de naturaleza.

En el subtema **Capacitación**, los contenidos específicos que señalan los estados integrantes de este Programa son los siguientes:

- a) Metodologías para detección de necesidades de capacitación.
- b) Programas de capacitación adecuados al perfil de los destinos culturales.

Para el subtema **Congresos**, los participantes opinaron que la temática específica de interés para este programa sería la siguiente:

- a) Identificación de potencialidades para este segmento.
- b) Programas de capacitación y desarrollo de OCV's.

El subtema **Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico** muestra los siguientes contenidos particulares para el caso del Programa Tesoros Coloniales:

- a) Metodologías para establecer el direccionamiento estratégico y el desarrollo de la actividad turística del estado.
- b) Desarrollo de una amplia oferta de productos y servicios, mediante las actividades de planeación,

- c) Programas para el apoyo a la operación de nuevos servicios turísticos y la promoción.

Finalmente, en el caso del subtema **Desarrollo de indicadores de turismo sustentable**, los contenidos que se sugieren son los siguientes:

- a) Aplicación y seguimiento de la Agenda 21.
- b) Metodologías para medir el impacto del turismo en las localidades.
- c) Metodologías para la evaluación de los programas de actuación en destinos turísticos y sus impactos en el medio ambiente.

### **D.3 Municipios y Oficinas de Convenciones y Visitantes**

En este caso, se optó por considerar como un solo grupo a los municipios y a las oficinas de convenciones y visitantes por la razón de que en ambos casos prevalece la óptica de la gestión a nivel local, correspondiendo, como se podrá apreciar, su visión a la de las problemáticas de los destinos y prestadores de servicios turísticos.

Para este grupo, los resultados arrojan las siguientes líneas temáticas como las de mayor interés.

No.	Tema	Promedio de respuesta
I	Planeación y desarrollo turístico	4.17
V	Recursos humanos	3.93
II	Impacto económico del turismo	3.83
VII	Dirección y gestión empresarial	3.65
VI	Mercadotecnia	3.61
III	Impacto social, antropológico y/o psicológico del turismo	3.53

En este caso, como se puede apreciar, se da relevancia a líneas temáticas directamente relacionadas con la gestión y desarrollo empresarial, destacando los temas de recursos humanos, impacto económico del turismo, dirección y gestión empresarial y mercadotecnia. Cabe destacar asimismo, que el tema de planeación y desarrollo turístico es un tema recurrente con el grupo de funcionarios estatales, aunque, en este caso, como se verá en el análisis específico, se requiere la realización de enfoques de planificación de aplicación en el ámbito local.

En lo que corresponde a los subtemas seleccionados como prioritarios en el ámbito de municipios y destinos turísticos encontramos los siguientes:

No	Tema	Subtema	Promedio
3	I. Planeación y desarrollo turístico	Competitividad de destinos turísticos	4.40
15	V. Recursos humanos	Cultura turística	4.35
2	I. Planeación y desarrollo turístico	Desarrollo de productos turísticos	4.15
14	V. Recursos humanos	Capacitación	4.15
6	II. Impacto económico del turismo	Medición de la aportación económica del turismo	3.95
1	I. Planeación y desarrollo turístico	Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico	3.95
24	VII. Dirección y gestión empresarial	Mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos	3.90

Como se puede apreciar, existe cierta consistencia en los temas de competitividad, desarrollo de productos y eventualmente, en lo que hace a la elaboración de planes o programas de desarrollo turístico. Sin embargo se observan diferencias de intereses en la parte de fortalecimiento del factor humano, como lo demuestra el hecho de que este grupo privilegia los programas de capacitación y mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos. Destaca también la inclusión del tema de medición de la aportación económica del turismo, ya que su ámbito de aplicación es precisamente en el espacio de los destinos a nivel local.

En el desglose particular de cada uno de estos subtemas, los participantes señalan lo siguiente.

En lo que corresponde al subtema **Competitividad de destinos turísticos**, los contenidos temáticos indican lo siguiente:

- a) Metodologías para el mejoramiento de imagen urbana.
- b) Programas de planeación para la conservación de los atractivos turísticos, y mejoramiento de accesos a sitios turísticos.
- c) Programas para control de comercio informal.
- d) Manuales para señalización turística.

Para el subtema **Cultura turística**, este grupo de actores señala que los contenidos de los proyectos de investigación podrían estar en los siguientes temas:

- a) Programas para concientizar a la población cómo destino turístico en mejorar la atención y capacidad turística.
- b) Metodologías para la realización de difusión de la cultura turística en conjunto con instituciones, talentos locales, gobierno, y sector empresarial.

En el subtema **Desarrollo de productos turísticos**, los participantes señalan los siguientes contenidos específicos:

- a) Metodologías para la identificación de los productos turísticos del destino y su desarrollo.
- b) Programas para la creación e implementación de productos en base a los segmentos de salud, místico, recreacional y bodas.
- c) Talleres de innovación en diseño y desarrollo de productos turísticos.
- d) Desarrollo de rutas y circuitos turísticos a partir de los Pueblos Mágicos.
- e) Talleres de diseño artesanal.

Para la temática específica en el caso de la línea **Capacitación**, se señalan los siguientes contenidos:

- a) Programas de capacitación para personal de contacto.
- b) Metodologías para la identificación de necesidades de capacitación adecuadas a cada tipo de destino.
- c) Programas para la implementación del sistema de certificación de habilidades en el sector turismo vía CONOCER.
- d) Programas de capacitación para empleados públicos municipales.

En lo que toca al subtema **Medición de la aportación económica del turismo**, los participantes señalaron los siguientes contenidos:

- a) Metodologías para la medición del impacto económico del turismo a nivel municipal.
- b) Proyectos para medir la rentabilidad de las inversiones turísticas en el ámbito municipal.
- c) Análisis del impacto económico, así como del PIB del Municipio y su efecto multiplicador.
- d) Conocer los indicadores de impacto del turismo y comparar la inversión y los presupuestos públicos con los ingresos.

En el subtema **Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico**, se presentan los siguientes comentarios:

- a) Metodologías para planeación participativa.
- b) Metodologías para la planificación turística municipal.
- c) Elaboración de planes de desarrollo turístico a nivel de destinos.

Finalmente, en el subtema **Mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos**, los principales contenidos que se mencionan son:

- a) Programas para actualización y mejoramiento de los prestadores de servicios turísticos.
- b) Metodologías para la elaboración de planes de negocio aplicables a las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas.

- c) Mecanismos para la evaluación de la calidad de los servicios turísticos.
- d) Elaboración de programas de promoción turística.

#### D.4 Otros actores

En este caso, el relato de los resultados de la encuesta se muestra únicamente con fines informativos, toda vez que este grupo se encuentra conformado principalmente por investigadores y catedráticos, por lo que sus respuestas representan sus propios intereses de investigación y, en esta caso, la finalidad del proyecto es el de conocer las necesidades de los actores estatales, municipales y de destinos turísticos.

Para este grupo los temas de mayor importancia en materia de necesidades de conocimiento e investigación serían los siguientes:

No.	Tema	Promedio de respuesta
IV	Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	4.44
I	Planeación y desarrollo turístico	3.98
V	Recursos humanos	3.84
XIV	Calidad y competitividad	3.81
II	Impacto económico del turismo	3.77
VI	Mercadotecnia	3.73
IX	Geografía del turismo	3.73

En todo caso, las líneas temáticas guardan cierta relación con lo que los grupos anteriores han señalado, con excepción hecha del tema IX Geografía del turismo, el cual no había aparecido en los otros casos.

En cuanto a los subtemas mejor calificados encontramos lo siguiente:

No	Tema	Subtema	Promedio
11	IV. Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	Programas para el desarrollo sustentable de destinos turísticos	4.50
12	IV. Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	Desarrollo de indicadores de turismo sustentable	4.38
1	I. Planeación y desarrollo turístico	Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico	4.18
9	III. Impacto social, antropológico y/o psicológico del turismo	Fortalecimiento institucional	4.18
14	V. Recursos humanos	Capacitación	4.06
6	II. Impacto económico del turismo	Medición de la aportación económica del turismo	4.02
13	V. Recursos humanos	Formación, educación e investigación	4.01
20	VI. Mercadotecnia	Programas de promoción y publicidad	4.00

Como se puede apreciar, debido al carácter multidisciplinario de los participantes, los temas que se marcan como más importantes para este grupo resultan similares de las dos categorías anteriores, con un gran enfoque en la parte de desarrollo sustentable del turismo, fortalecimiento institucional, capacitación y medición de la aportación económica del turismo, temas que en los trabajos de investigación turística suelen aparecer comúnmente.

## ANEXO 1

### ESTADOS, MUNICIPIOS Y OFICINAS DE CONVENCIONES Y VISITANTES QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA.

Agradecemos la participación de los funcionarios estatales, municipales y OCVs se los siguientes destinos para responder el cuestionario que sirvió como insumo para este análisis:

#### Estados:

1. Aguascalientes
2. Baja California
3. Campeche
4. Chihuahua
5. Guanajuato
6. Guerrero
7. Jalisco
8. Morelos
9. Nuevo León
10. Oaxaca
11. Puebla
12. Querétaro
13. Quintana Roo
14. San Luis Potosí
15. Sinaloa
16. Sonora
17. Tabasco
18. Tlaxcala
19. Veracruz
20. Yucatán

#### Municipios y OCV'S

1. Capulalpam de Méndez, Oaxaca
2. Huamantla, Tlaxcala
3. Cuetzalan, Puebla
4. Santiago, Nuevo León
5. Mazamitla, Jalisco
6. Jalpan, Querétaro
7. Teul de González Ortega, Zacatecas
8. Tepoztlán, Morelos
9. Tequila, Jalisco
10. Tapalpa, Jalisco
11. Saltillo, Coahuila
12. Distrito Federal
13. Villahermosa, Tabasco
14. Bacalar, Quintana Roo
15. Playas de Rosarito, Baja California
16. Tlaquepaque, Jalisco
17. Acapulco, Guerrero

## ANEXO 2. CUESTIONARIO APLICADO

Con la finalidad de programar los proyectos y productos de información que habrán de integrar el Programa de Trabajo del CESTUR para el periodo 2012, agradeceremos marcar las opciones que más se adapten a su institución.

- I. De acuerdo con las funciones que usted realiza: en su Estado/Municipio/Destino se lleva a cabo algún tipo de investigación turística o requieren alguna metodología específica para la realización de alguna de estas tareas o para el conocimiento de alguno de estos temas?
- II. En los casos en que califique alguno de los temas como 4 o 5, por favor justifique su respuesta

1 Poco importante

5 Muy importante

TEMÁTICA	UNO	DOS	TRES	CUATRO	CINCO
<b>PLANEACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO</b>					
PREG 1. Elaboración de planes o programas de desarrollo turístico					
PREG 2. Desarrollo de productos turísticos					
PREG 3. Competitividad de destinos					
<b>IMPACTO ECONÓMICO DEL TURISMO</b>					
PREG 4. Generación, medición y caracterización del empleo					
PREG 5. Cuantificación y rentabilidad de las inversiones					
PREG 6. Medición de la aportación económica del turismo					
<b>IMPACTO SOCIAL, ANTROPOLÓGICO Y/O PSICOLÓGICO DEL TURISMO</b>					
PREG 7. Condiciones básicas de vida					
PREG 8. Ética del turismo					
PREG 9. Fortalecimiento institucional					
PREG 10. Modificación en patrones culturales de la población receptora					
<b>IMPACTO AMBIENTAL / DESARROLLO SUSTENTABLE DEL TURISMO</b>					
PREG 11. Programas para el desarrollo sustentable de destinos turísticos					
PREG 12. Desarrollo de indicadores de turismo sustentable					
<b>RECURSOS HUMANOS</b>					
PREG 13. Formación, educación e investigación					
PREG 14. Capacitación					
PREG 15. Cultura turística					

PREG 16. Entorno laboral, oportunidades de empleo					
<b>MERCADOTECNIA</b>					
PREG 17. Investigación de mercados					
PREG 18. Segmentación de la demanda					
PREG 19. Estrategias de comercialización y ventas					
PREG 20. Programas de promoción y publicidad					
PREG 21. Mecanismos para la evaluación de la promoción					
PREG 22. Medición de campañas de publicidad					
<b>DIRECCIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL</b>					
PREG 23. Productividad					
PREG 24. Mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos					
PREG 25. Evaluación de satisfacción de los turistas					
PREG 26. Programas de seguimiento clientes					
<b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN GUBERNAMENTAL</b>					
PREG 27. Políticas públicas					
PREG 28. Gobierno corporativo					
PREG 29. Calidad en la prestación de servicios gubernamentales					
PREG 30. Evaluación de programas gubernamentales					
PREG 31. Gobernanza					
PREG 32. Metodología para evaluación de la oferta turística					
<b>GEOGRAFÍA DEL TURISMO</b>					
PREG 33. Ordenamiento del territorio turístico					
PREG 34. Atlas turístico					
PREG 35. Cartografía					
PREG 36. Planes de ordenamiento ecológico					
PREG 37. Capacidades de carga de los recursos					
PREG 38. Estudios de vulnerabilidad de los destinos turísticos					
<b>ACTIVIDADES DE NATURALEZA</b>					
PREG 39. Ecoturismo					
PREG 40. Aventura					
PREG 41. Deportes Extremos					
PREG 42. Observación de naturaleza					
PREG 43. Cinegético / pesca					
PREG 44. Otros (sin especificar)					
PREG 65. Sol y playa					
<b>ACTIVIDADES DE CULTURA</b>					
PREG 45. Fiestas populares					
PREG 46. Arqueología					

PREG 47. Pueblos tradicionales					
PREG 48. Costumbres y folklore					
PREG 49. Arquitectura					
PREG 50. Imagen urbana					
PREG 51. Gastronomía					
PREG 52. Realizaciones contemporáneas					
PREG 53. Otros (sin especificar)					
<b>ACTIVIDADES DE NEGOCIOS</b>					
PREG 54. Congresos					
PREG 55. Convenciones					
PREG 56. Ferias / Exposiciones					
PREG 57. Incentivos					
PREG 58. Otros (sin especificar)					
<b>COMPORTAMIENTO DE SEGMENTOS</b>					
PREG 59. Necesidades de la clase media					
PREG 60. Turismo doméstico en hogares					
PREG 61. Turismo de retirados					
PREG 62. Otros segmentos					
<b>CALIDAD Y COMPETITIVIDAD</b>					
PREG 63. Perfil y grado de satisfacción del turista					
PREG 64. Análisis de mejores prácticas					



Gloria Guevara Manzo  
**Secretaria de Turismo**

Jorge Mezher Rage  
**Subsecretario de Planeación Turística**

Fernando Olivera Rocha  
**Subsecretario de Operación Turística**

Luis Vives López  
**Subsecretario de Innovación y Calidad**

Arik Staropolsky Furszyfer  
**Director General del CESTUR**

Victor Chalé Góngora  
**Director de Tecnología del CESTUR**

La reproducción parcial o total de la información contenida en este documento es permitida siempre que se cite al CESTUR y la fuente correspondiente. Este estudio puede ser consultado en:

<http://cestur.sectur.gob.mx>

---

**Centro de Estudios Superiores en Turismo. 2011**

Schiller 138-7, Col. Chapultepec Morales 11587 México D.F. 3002 6300 ext. 1900  
<http://cestur.sectur.gob.mx> | [cestur@sectur.gob.mx](mailto:cestur@sectur.gob.mx) | Twitter: @cestur\_sectur