

Registro estatal de turismo del estado de Puebla (RET)

M. Zamora, N. López, M. Pérez y M. López

M. Zamora, N. López, M. Pérez y M. López
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Ciudad Universitaria, Edificio 113 C, Av. San Claudio. San
Manuel. C.P. 72570, Facultad de Administración
maestramarilibuap@gmail.com

M. Ramos., V. Aguilera., (eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de
Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

The State Register Tourism (SRT) emerged in early 2012 as a query tool to update the information of existing tourism service providers and start-ups in the state of Puebla. Tourism Secretary through tenders from three of the most prestigious higher education institutions of the state, decided to work in collaboration with the Faculty of Administration of the Autonomous University of Puebla (BUAP), specifically the Academic Body "Turismo: Gestión, Gobernanza y Desarrollo". The SRT has so far had a good response registration by tourism service providers in the state, and currently is working to achieve the highest number of entries, and so tourists can plan and make the best decision to have at their disposal date, relevant and timely.

16 Introducción

En el estado de Puebla se registran más de 6 millones de visitantes anuales. La derrama económica generada por los visitantes ascendió en el 2011 a más de 5 mil millones de pesos cuya cifra representa cerca del 8% de contribución al Producto Interno Bruto (PIB) estatal (SECTUR, 2012).

Esta cifra ha superado a la de años anteriores, por lo tanto, el turismo de la ciudad de Puebla representa el 52.36% del total del estado, lo que ha permitido considerarlo como una buena oportunidad de mercado para incursionar específicamente en los servicios de alojamiento, por lo que respecta al Municipio de Zacatlán la afluencia turística repuntó al 70% en el 2012, a partir de que se le denominó Pueblo Mágico, asimismo el Municipio de Pahuatlán incrementó en un 100 % el número de visitantes por ser nombrado al igual que Zacatlán Pueblo Mágico, por su parte Chignahuapan incrementó en un 30 % , respecto al año 2011, Tehuacán a la alza en un 20% y por último Cuetzalan en un 40%. Cabe señalar, que estos tres municipios denominados Pueblos Mágicos se encuentran respecto a la Ciudad de Puebla, a 132 kilómetros Cuetzalan, a 184 kilómetros Chignahuapan, y Pahuatlán a 250 kilómetros (SECTUR, 2012).

El título V de la Ley General de Turismo incluye el capítulo I referente al Registro Nacional de Turismo (RNT), abarcando desde el artículo 46 hasta el 52, definiendo a éste como “el catálogo público de prestadores de servicios turísticos del país”, el cual constituye el mecanismo por el que el Ejecutivo Federal, los Estados, Municipios y el Distrito Federal, podrán contar con información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, con el objeto de conocer mejor el mercado turístico y establecer comunicación con las empresas cuando se requiera (Ley General de Turismo, 2009).

Tanto las personas físicas como morales están obligadas a tramitarlo, debiendo proveer a las autoridades competentes la información que determine la Secretaría, a través del reglamento correspondiente. Los prestadores de servicios turísticos cuentan con un plazo de 30 días naturales a partir de su inicio de operaciones para registrarse, operando bajo el principio de máxima publicidad, es decir, que la información del mismo deberá estar disponible al público en general, excepto los datos que en términos de la ley, sean de carácter confidencial.

Con el fin de que se haga llegar al público en general a través de la página web y otros medios SECTUR, difundirá la información derivada del RNT, estando bajo su guarda y con la responsabilidad de las autoridades de los Estados, Municipios y el Distrito Federal, constatar la veracidad de la información que proporcionen los prestadores de servicios turísticos.

Se expedirá un certificado por SECTUR que acredite al prestador de servicios turísticos como tal. En el artículo 6° transitorio, se menciona que SECTUR deberá modernizar la estructura del Registro Nacional de Turismo, coordinadamente con los gobiernos locales, municipales y Distrito Federal, teniendo un plazo de un año a partir del 18 de junio de 2009, un día después de haber sido publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) (Diario Oficial de la Federación, 2009). La modernización referida consiste en dar las facilidades necesarias para realizar los trámites requeridos, con una publicación en el mismo, una convocatoria dirigida a los prestadores de servicios turísticos, los cuales contarán con un término de doce meses para inscribirse.

En su 5° informe de gobierno la anterior Secretaria de Turismo Gloria Guevara Manzo informó que entre septiembre de 2010 a julio de 2011, se atendieron 783 trámites de RNT, correspondiendo 602 a agencias de viajes, 120 a establecimientos de hospedaje, 40 a establecimientos de alimentos y bebidas, 14 a transportadoras turísticas, tres registros especiales a marinas y embarcaciones, 2 a empresas de sistema de intercambio, 1 a una arrendadora de vehículos y 1 más a una operadora de buceo (SECTUR, 2011).

En el año 2012 la Secretaria de Turismo a través de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, decide implantar en el estado de Puebla, el equivalente al RNT llamado Registro Estatal de Turismo (RET).

Por otra parte, Torruco (2011) quién refiere que las naciones que mejor preserven su identidad histórica y cultural son las que saldrán beneficiadas en el maravilloso mundo del turismo. El turista internacional quiere visitar los países para conocer sus tradiciones, cultura, costumbres, folklore, y gastronomía, es decir la conservación de la riqueza de la cultura local, continua afirmando que el turista no quiere viajar a destinos que mal copien patrones extranjeros.

Esto en conjunto con la profesionalización del sector, conciencia turística y conciencia ecológica hacen que un país sea competitivo turísticamente ante un mundo globalizado.

En México y en específico en el Estado de Puebla, para seguir atrayendo al turismo, es importante, conservar la cultura, debido a que ésta es una de las principales motivaciones para lograr que los turistas se desplacen y visiten el territorio mexicano y poblano. Si la cultura se pierde en la modernización, éste país perdería su atractivo. Pero esto no es suficiente para lograr el desplazamiento, también se requiere de buenos gobernantes con la visión necesaria, políticas públicas adecuadas, conciencia turística de la población y profesionalización de los prestadores de servicios turísticos.

Debido a lo anterior, el objetivo de la presente investigación es crear el Registro Estatal de Turismo en el estado de Puebla, como catálogo de servicios turísticos que permita agrupar a todo el sector turístico en una herramienta de consulta para el turismo nacional e internacional y público en general.

16.1 Metodología

El trabajo de investigación es de tipo transversal y experimental pues tendrá una duración de un año a partir de la fecha de inicio de operación, 15 de Agosto del año 2012. Tiene como alcance que los prestadores de servicios turísticos ya sean personas físicas o morales se sujeten a la Ley General de Turismo del Estado de Puebla y se inscriban en el RET.

En paralelo al presente proyecto se creó el Observatorio Turístico, parte del cual será alimentado por la información generada por el RET.

La realización de dicho proyecto es diseñada por el Cuerpo Académico de la Licenciatura en Administración Turística (CAT), apoyado por estudiantes de la misma en colaboración a la SECTUR Puebla.

Los municipios incluidos en la fase inicial del RET son los siguientes: Puebla, Atlixco, Huauchinango, Tehuacán y los Pueblos Mágicos San Andrés Cholula, San Pedro Cholula, Cuetzalan, Zacatlán, Chignahuapan y Pahuatlán.

Número de empleos generados:

Se generarán 64 empleos directos, de los cuales 42 se darán en la primera etapa: 10 investigadores, 3 técnicos, 1 soporte administrativo, 50 encuestadores, además de los empleos indirectos.

Desarrollo del proyecto (prestadores de servicios turísticos):

Los prestadores de servicios turísticos junto con los atractivos naturales y culturales de un lugar forman parte de la oferta turística de un mismo.

En la tabla 17 se enlistan que tipo de empresas, son consideradas prestador de servicio turístico de acuerdo a la reglamentación de la Secretaría de Turismo. Mismas que deben inscribirse en el RNT, y por lo tanto al RET.

Asimismo se detalla la tipología de cada uno de los prestadores de servicios turísticos, y los factores importantes a evaluar en cada uno, para que al quedar registrado el prestador de servicios turísticos, los turistas puedan consultar en la plataforma, por ejemplo, en el caso de un hotel, cuantos habitaciones de cada tipo tiene, con que certificaciones cuenta, si tiene facilidades para personas con algún tipo de discapacidad, que servicios adicionales se ofrecen al huésped, etc.

En el caso de los restaurantes de la misma manera, para el turista será importante conocer, que servicios adicionales ofrece, que especialidad tiene, que tipo de servicio ofrece. Lo mismo aplica en los casos de las agencias de viajes, transportadoras turísticas y arrendadoras de autos.

De esta manera el turista que venga al estado de Puebla contará con la información necesaria para tomar su decisión de compra y poder elegir al prestador que considere podrá satisfacer sus necesidades, deseos y expectativas.

Tabla 17 Prestadores de Servicios Turísticos

Tema	Subtemas	Factor a evaluar
Servicios	1. Establecimiento de Hospedaje <ul style="list-style-type: none"> • Hoteles • Hostales • Mesones • Moteles • Cabañas • Otros alojamientos 	1.1 Habitaciones 1.2 Estacionalidad 1.3 Certificaciones 1.4 Empleados y personal ocupado 1.5 Instalaciones 1.6 Precio 1.7 Accesibilidad
Servicios	2. Establecimiento de alimentos y bebidas <ul style="list-style-type: none"> • Restaurantes • Fondas y restaurantes típicos • Cafeterías • Snack's y comida rápida • Bares 	2.1 Certificaciones 2.2 Empleados y personal ocupado 2.3 Instalaciones 2.4 Servicios Complementarios 2.5 Precio 2.6 Accesibilidad 2.7 Número de Comensales
Servicios	3. Centros de entretenimiento <ul style="list-style-type: none"> • Discoteca • Recintos de eventos 	3.1 Certificaciones 3.2 Empleados y personal ocupado 3.3 Instalaciones 3.4 Servicios Complementarios 3.5 Precio 3.6 Accesibilidad
Servicios	4. Agencias <ul style="list-style-type: none"> • Agencias de viajes • Transportadoras • Operadoras • Receptivas • Agencias turísticas integradoras locales DMC 	4.1 Certificaciones 4.2 Empleados y personal ocupado 4.3 Instalaciones 4.4 Paquetes

Fuente: Elaboración del Cuerpo Académico "Turismo: Gestión, Gobernanza y Desarrollo

Proceso de inscripción al registro estatal de turismo (RET):

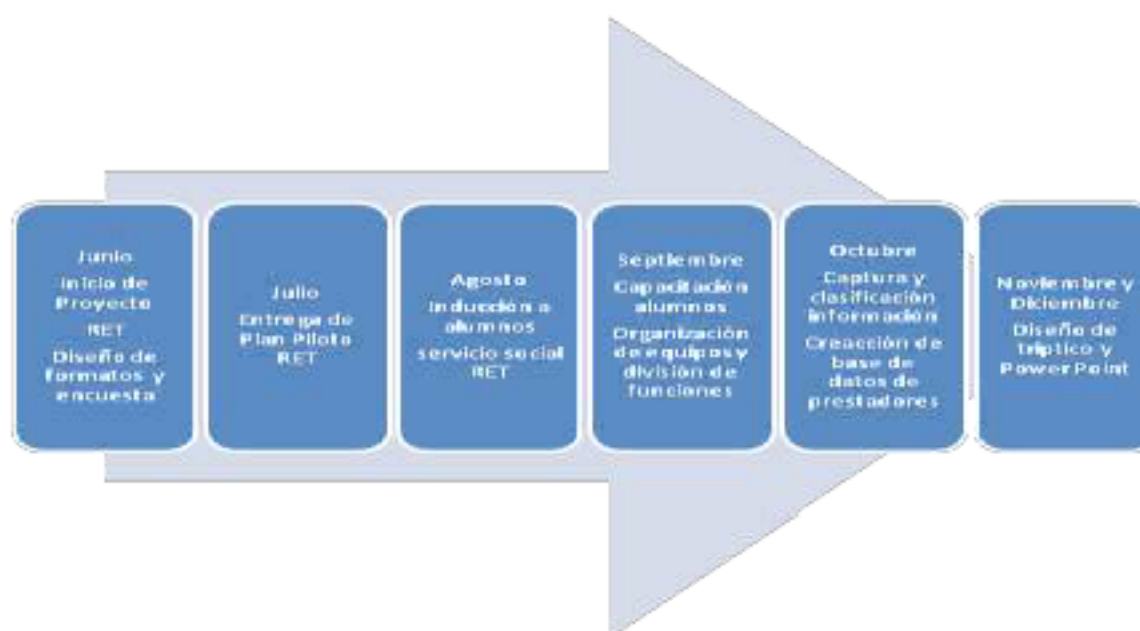
- Presentar el formato de aviso de inicio de operaciones en original y copia.
- El trámite para la inscripción y expedición de constancias de prestadores de servicios turísticos al RET, será gratuito mediante un formato de nueva creación donde deberá seleccionar el tipo de trámite correspondiente.
- En caso de ser persona moral, presentar acta constitutiva; o bien, de ser persona física deberá presentar su Registro Federal de Contribuyentes (RFC) con actividad empresarial.
- Contar con un local acreditando la propiedad (escritura pública del inmueble) o bien presentar el contrato de arrendamiento en caso de que se encuentre bajo éste régimen; dicho establecimiento deberá cumplir con los elementos necesarios de mobiliario y material técnicos (fotos, folletos, publicidad, etc.).

El RET es un instrumento de nueva creación basado en el Registro Nacional de Turismo (RNT), por lo tanto, en todos los casos aplica la inscripción de los prestadores de servicios turísticos, con el tiempo es probable que alguno de ellos cambie de domicilio, razón social, nombre comercial o actividad principal o cause baja. Como parte del proceso del RET se han llevado a cabo talleres de sensibilización con los prestadores de servicios turísticos de los municipios mencionados anteriormente

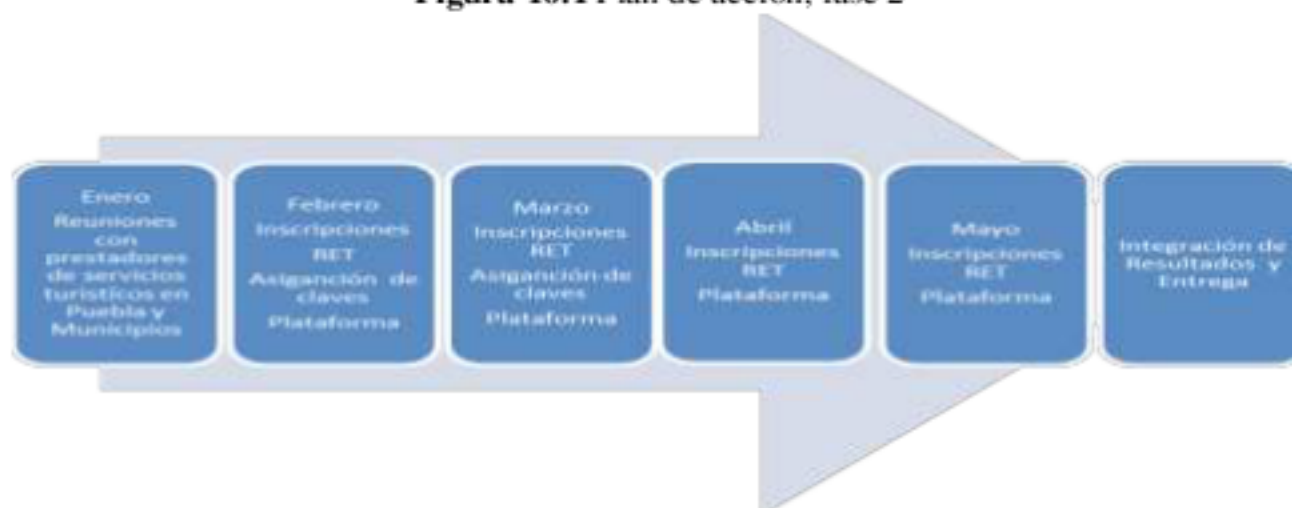
Para registrar a los prestadores de servicios turísticos se diseñaron formatos de inscripción para cada tipo de empresa, el registro será electrónico y de acuerdo a cada prestador de servicios turísticos hay un formato, el cual se divide en tres partes: Datos del establecimiento, características del mismo y datos complementarios.

Se diseñó un plan de acción dividido en dos fases el cual se presenta y se detallan en las figuras 16 y 16.1.

Figura 16 Plan de acción fase 1



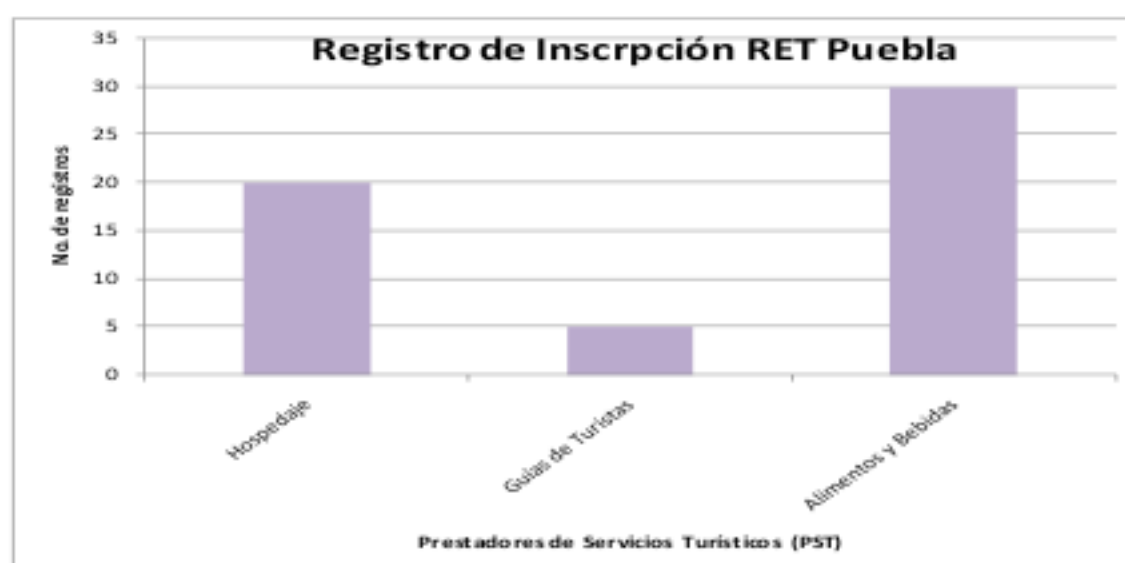
Fuente. Elaboración del Cuerpo Académico Turismo: Gestión, Gobernanza y Desarrollo

Figura 16.1 Plan de acción, fase 2

Fuente. Elaboración del Cuerpo Académico Turismo: Gestión, Gubernanza y Desarrollo

16.2 Resultados

Se obtuvo información previa de una base de datos proporcionada por la Secretaría de Turismo para identificar a los prestadores de servicios turísticos (PST). Una vez identificados se convocaron reuniones con los PST, a los cuales se les sensibilizó sobre la importancia de la creación de dicha plataforma y su participación en la misma a través de su inscripción. Hasta el mes de junio del 2013 se ha obtenido una respuesta positiva por parte de los PST, dichos resultados se observan en la gráfica 1, donde se presenta la inscripción de las empresas que prestan servicio de hospedaje, alimentos y bebidas y guías de turistas. Actualmente, se encuentran en proceso de sensibilización las transportadoras turísticas, agencias de viajes y arrendadoras de autos.

Gráfico 16 Gráfica de requisitos de los PST al RET

Fuente. Elaboración del Cuerpo Académico Turismo: Gestión, Gubernanza y Desarrollo

Cabe señalar que los turistas de cualquier parte del mundo a través de internet podrán obtener información confiable y completa de los prestadores de servicios turísticos, por medio de esta herramienta creada de manera local, cuyo impacto una vez implementada será global facilitando al turista internacional y nacional su llegada al estado de Puebla

16.3 Conclusiones

Considerando la contribución que tiene la actividad turística en el estado de Puebla contribuye con un 9% del PIB (Producto Interno Bruto). La importancia de la creación del RET (Registro Estatal de Turismo) es indiscutible como instrumento para catalogar, y ofrecer una perspectiva más amplia de la oferta turística del estado, que tiene como base el que los turistas nacionales e internacionales estén mejor informados a la hora de decidir su destino de vacaciones ya que a través de esta plataforma podrán presupuestar sus viajes de cualquier tipo. El que los prestadores de servicios y los organismos públicos relacionados directa o indirectamente con esta actividad, puedan planificar y tomar mejores decisiones al tener información actualizada, pertinente y oportuna así como el contar con promoción de sus establecimientos de manera gratuita hacen que la información que se produzca en el estado tenga repercusión internacional que en el mundo globalizado de hoy es indispensable para hacer más competitivo y rentable cualquier destino o negocio turístico.

16.4 Referencias

- Acerenza, M. A. 2010. Competitividad de los destinos turísticos. México: Trillas.
- Acerenza, M.A. 2010. Marketing de destinos turísticos. México: Trillas.
- Acerenza, M.A. 2009. Políticas turísticas y planificación del turismo. México: Trillas.
- Acerenza, M.A. 2008. Desarrollo sostenible y gestión del turismo. México: Trillas.
- Acerenza, M.A. 2008. Gestión municipal del turismo. México: Trillas.
- Boullón, R.C. 2010. Los municipios turísticos. México: Trillas.
- Boullón, R.C. et. al. 2009. Turismo rural un enfoque global. México: Trillas.
- Cebrián, A. (2001). Turismo Cultural y Desarrollo Sostenible. Universidad de Murcia: Murcia.
- Elías, P. L.V. (2008). Otras formas de turismo. México: Trillas.
- Hernández, D.E.A.2010. Proyectos turísticos formulación y evaluación. México: Trillas.
- Jiménez A. C.F. 2006. Producción y venta de servicios turísticos en las agencias de viajes. Madrid: Paraninfo.

Laza, M. P. y Hernandis, B. L. 2005. Gestión económico-administrativa en agencias de viaje. Thomson : Paraninfo.

López, R.J.A. 2009. Fundamentos de la legislación turística. México: Trillas.

Madrid, F. F. 2012. Diagnóstico y Oportunidades del Turismo en México. México: Limusa.

Molina, E. S. 2010. Políticas turísticas en México. México: Trillas.

Pontero, V.S. 2010. Metodología en el Turismo. México: Trillas.

Ramírez, C.C. 2010. Visión integral del turismo, fenómeno dinámico universal. México: Trillas.

Rocha, C. R. 2009. Metodología de la investigación aplicada al turismo. México: Trillas.

Sánchez, N.J. 2010. Tesoros turísticos de México. Patrimonio de los 32 estados. México:Trillas.

Torruco, M. M. (2011). 40 Años al Servicio del Turismo 1971-2011. Editorial Sónico Internacional S.A. de C.V. México, D.F.

Secretaría de Turismo (2011). 5° Informe de labores. (En línea). Disponible en: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Conferencia_de_Prensa_con_motivo_del_5_Informe_de_Gobierno. (Consulta 5 de julio de 2012).

Secretaría de Turismo. 2012. Gobierno del Estado de Puebla. www.turismo.pue.gob.mx/ En caché Secretaría de Turismo SECTUR (2009), Ley General del Turismo. 17 de junio de 2009. (En línea). Disponible en: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_4_marco_juridico_y_nor. Consulta 5 de julio de 2012.