



Instituto
de Planeación,
Estadística y
Geografía del Estado
de Guanajuato



Evaluación Diagnóstica de la Política de Atención al **Desarrollo Turístico** post Covid 19



Consult**think**TM
Tourism





Instituto
de Planeación,
Estadística y
Geografía del Estado
de Guanajuato



Evaluación Diagnóstica de la Política de Atención al Desarrollo Turístico post Covid 19



OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



INFORME FINAL



EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL DESARROLLO TURÍSTICO POST COVID 19.

Informe Final.

© 2023 Todos los derechos reservados

**Instituto de Planeación, Estadística y Geografía del Estado de Guanajuato | Secretaría de Turismo del
Estado de Guanajuato.**



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA.....	7
METODOLOGÍA GENERAL	8
PRINCIPALES HALLAZGOS.....	26
1.1. Diagnóstico de la Situación del Empleo en el sector turístico del estado de Guanajuato....	26
1.2. Diagnóstico del Impacto de la Seguridad Pública sobre la demanda de servicios turísticos del estado de Guanajuato.....	32
1.3. Diagnóstico de la situación del Turismo Sustentable en el estado de Guanajuato.....	38
1.4. Diagnóstico de las Tendencias en materia Turística en el estado de Guanajuato.	47
CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES	51



INTRODUCCIÓN

El estado de Guanajuato, cuyo fenómeno turístico es un motor esencial para su crecimiento económico y social, se enfrenta a la necesidad de analizar, diagnosticar y planificar la política de atención al desarrollo turístico de sus destinos, identificando los efectos que la emergencia sanitaria por el COVID – 19 trajo a estos territorios, sus habitantes, su planta turística y por ende a los visitantes del estado; con el objeto de consolidar un sector más sólido y resiliente, capaz de adaptarse estratégicamente a los cambios y situaciones que favorecen al desarrollo turístico sostenible de sus destinos.

En este contexto, la evaluación diagnóstica sugiere el análisis de estos efectos a nivel particular y general, iniciando con la identificación de las causas y consecuencias de la rotación de personal en el sector turístico, una problemática recurrente que, a pesar de su papel crucial en la economía del estado, ha experimentado desafíos persistentes en cuanto a la estabilidad laboral de sus empleados operativos en los diferentes destinos. Este análisis, producto de la colaboración entre la Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato y el Instituto de Planeación, Estadística y Geografía del Estado, examina a fondo los impactos de la pandemia en el empleo turístico, específicamente en diecisiete destinos clave del estado: Guanajuato Ciudad Patrimonio de la Humanidad, San Miguel de Allende Ciudad Patrimonio de la Humanidad, León, Celaya, Comonfort Pueblo Mágico, Dolores Hidalgo C.I.N. Pueblo Mágico, Irapuato, Purísima del Rincón (Jalpa de Cánovas Pueblo Mágico), San José Iturbide, San Luis de la Paz (Mineral de Pozos Pueblo Mágico), Salamanca, Salvatierra Pueblo Mágico, Silao de la Victoria, Yuriria Pueblo Mágico, Pénjamo, San Felipe y Valle de Santiago.

Simultáneamente, se aborda la percepción de seguridad en el estado de Guanajuato como un factor determinante en la elección de destinos turísticos y el consumo de sus productos y servicios. Esta evaluación se integra como un elemento esencial para el desarrollo económico y social, tanto de los actores internos (habitantes y prestadores de servicios turísticos) como externos (visitantes nacionales e internacionales); destacando la necesidad de políticas públicas efectivas que fortalezcan la confianza de desplazamiento de flujos turísticos en el estado.



En paralelo, y para favorecer a analizar la sostenibilidad de los destinos del estado, se examina la situación del turismo sustentable, reconociendo la importancia de una gestión responsable para minimizar impactos negativos y maximizar beneficios económicos y sociales. La investigación se sumerge en la realidad del estado de Guanajuato en este tema, identificando prácticas sustentables y proponiendo estrategias para fortalecer la sostenibilidad turística de dichos destinos.

Con las conclusiones hechas a raíz del análisis de los anteriores temas, se cuenta con los elementos suficientes para determinar el potencial que tiene el estado para fortalecer su industria turística a nivel regional. Para lo que, la investigación sobre tendencias turísticas busca anticipar el futuro del turismo en el estado Guanajuato y sus regiones turísticas principales; a través de la consulta de fuentes especializadas, se persigue la identificación de las tendencias que moldearán la industria en el corto plazo, basándose en documentos clave y análisis de la situación actual.

La interrelación de estos diagnósticos proporciona una visión integral del estado actual y futuro del turismo en los destinos de Guanajuato. La estabilidad laboral, la percepción de seguridad y la sostenibilidad se entrelazan, ofreciendo conclusiones valiosas para garantizar un crecimiento sostenible, una experiencia turística de calidad y el fortalecimiento económico y social de la región.

En resumen, este informe integral sobre los resultados de la evaluación diagnóstica de atención al desarrollo turístico del estado de Guanajuato, aborda aspectos interrelacionados cruciales para el desarrollo sostenible del sector: la evaluación destaca la rotación de personal en hoteles y agencias de viajes, subrayando la necesidad de estabilidad laboral. Se analiza la percepción de seguridad, proponiendo estrategias para mitigar su impacto en la demanda de servicios turísticos. La participación activa en prácticas sustentables y la identificación de tendencias turísticas emergentes se consideran factores clave para fortalecer la industria.

Estos elementos no solo se consideran por separado, sino como partes fundamentales de un todo interdependiente que reconfigura el panorama turístico del estado, a través de recomendaciones estratégicas para potenciar la oferta y la demanda de servicios turísticos, consolidando una visión integral para el futuro del turismo en los destinos turísticos del estado de Guanajuato.



OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

La presente evaluación diagnóstica se embarca en un análisis exhaustivo con el propósito de comprender y mejorar diversos aspectos vinculados al entorno turístico del estado de Guanajuato.

Para lograrlo, se han delineado a lo largo del análisis de cada diagnóstico, objetivos particulares que abordan la situación laboral, la percepción de seguridad, la sustentabilidad turística y las tendencias emergentes. Este enfoque estratégico busca identificar áreas de mejora y proponer estrategias concretas para fortalecer la posición del estado y sus destinos polos turísticos prósperos y sostenibles.

Por lo tanto, se planteó el siguiente objetivo general y sus específicos:

Contar con una evaluación diagnóstica sobre los efectos que la pandemia por COVID – 19 trajo a la industria turística del estado de Guanajuato.

Del cual se derivan:

1. Analizar la situación que guarda el empleo en el sector turismo en Guanajuato.
2. Conocer el impacto que la seguridad pública tiene sobre la demanda de servicios turísticos.
3. Analizar la situación que guarda el turismo sustentable en el estado de Guanajuato.
4. Identificar las tendencias que permitan guiar el desarrollo turístico en el corto plazo.

El cumplimiento de estos objetivos va en función de proponer una estrategia que potencialice el desarrollo de la industria del turismo en el estado de Guanajuato y sus destinos principales.



METODOLOGÍA GENERAL

La metodología general de este estudio abarcó un enfoque riguroso y multidisciplinario para obtener una comprensión profunda del panorama turístico de los destinos del estado de Guanajuato.

Se inicia con una revisión exhaustiva de referencias (nacionales e internacionales) en fuentes secundarias, tales como informes gubernamentales, estudios sectoriales y análisis de tendencias, con la finalidad de establecer un marco contextual sólido. Con dichas referencias, se inició la recolección de datos primarios a través de encuestas, entrevistas y mesas de trabajo, involucrando siete públicos clave en la dinámica turística estatal:

1. **Público A:** Empleados del sector turístico en el estado Guanajuato (restaurantes, hoteles, agencias de viajes, guías turísticos – y los que se consideren afines).
2. **Público B:** Ex empleados del sector turístico en el estado Guanajuato (restaurantes, hoteles, agencias de viajes, guías turísticos – y los que se consideren afines).
3. **Público C:** Empleadores del sector turístico en el estado Guanajuato (empresas de restaurantes, hoteles, agencias de viajes, guías turísticos – y los que se consideren afines).
4. **Público D:** Prestadores de servicios turísticos (en restaurantes, hoteles, agencias de viajes, guías turísticos– y los que se consideren afines).
5. **Público E:** Habitantes de destinos turísticos en el estado Guanajuato.
6. **Público F:** Visitantes nacionales al estado de Guanajuato.
7. **Público G:** Visitantes internacionales al estado de Guanajuato.

Este enfoque interactivo busca capturar percepciones de seguridad, evaluar prácticas sustentables y analizar las dinámicas laborales en el sector turístico.

La información recopilada se complementó con la consulta e interpretación de expertos en desarrollo territorial, gestión del desarrollo turístico, planificación turística e investigación de mercados turísticos.



Posteriormente, con un análisis detallado de los hallazgos se identificaron las tendencias, oportunidades y desafíos clave para fortalecer el desarrollo del turismo en el estado.

Este enfoque integral de investigación es el fundamento para la formulación de estrategias y recomendaciones que impulsen el desarrollo sostenible y exitoso de la industria turística en los principales destinos del estado de Guanajuato.

El siguiente esquema y su posterior descripción, presentan de manera sintética las fases metodológicas aplicadas exclusivamente en los procesos de estudio de tres de los cuatro diagnósticos que integran la evaluación general: Diagnóstico de la Situación del Empleo en el sector turístico del estado de Guanajuato (en lo sucesivo “diagnóstico de empleo”), Diagnóstico del Impacto de la Seguridad Pública sobre la demanda de servicios turísticos del estado de Guanajuato (en lo sucesivo “diagnóstico de seguridad”) y Diagnóstico de la situación del Turismo Sustentable en el estado de Guanajuato (en lo sucesivo “diagnóstico de turismo sustentable”).

Para el Diagnóstico de las Tendencias en materia Turística en el estado de Guanajuato (en lo sucesivo “diagnóstico de tendencias”), por la naturaleza de las variables de análisis, se aplicó una metodología distinta, la cual se describe posteriormente.

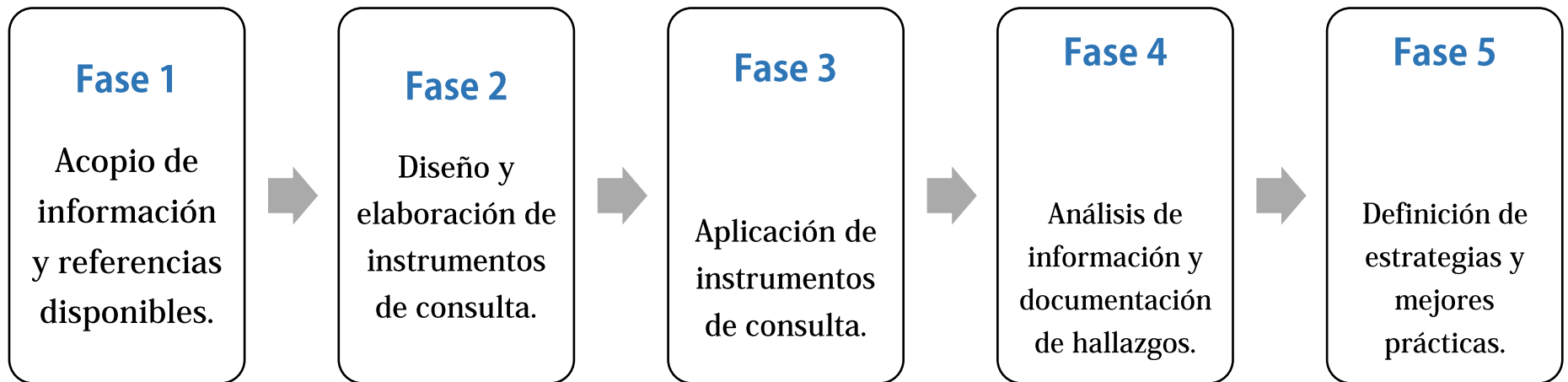


Ilustración 1.- Fases metodológicas para los diagnósticos de Empleo, Seguridad y Turismo Sustentable. Elaboración propia.



Cada fase consiste en:

Fase1

En esta primer fase, se reúnen las referencias globales y locales que aplican a los propósitos de cada diagnóstico. Dichas referencias abarcan diversos marcos: teórico, institucional, jurídico, legal y de planeación, y fueron cuidadosamente seleccionadas para sus distintas aplicaciones.

La siguiente tabla muestra una síntesis de las referencias y su aplicación en cada diagnóstico realizado:



Referencias metodológicas y su aplicación particular por diagnóstico.			
Diagnóstico	Ámbito	Referencia	Aplicación
Diagnóstico de Empleo.	Internacional	1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (OSD). 2. Guía de mejores prácticas para la medición de empleo en la industria del turismo (OMT). 3. Fuentes y métodos: Estadísticas laborales. El empleo en las industrias turísticas. 4. Alcanzar los ODS a través del Turismo: Toolkit de Indicadores para proyectos.	Gracias a su enfoque multidimensional, se logró alinear los tres temas abordados en cada diagnóstico: empleo, percepción de seguridad y turismo sustentable. Su contenido y propuestas son considerados como fundamentos sólidos para desarrollar instrumentos de consulta, diseñar propuestas de mejores prácticas y establecer referencias para promover el trabajo decente en el sector turístico.
	Nacional	5. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE).	La ENOE se empleó como punto de referencia en la creación de los instrumentos de consulta (cuestionarios).
	Estatal	NA	NA



Referencias metodológicas y su aplicación particular por diagnóstico (continuación).			
Diagnóstico	Ámbito	Referencia	Aplicación
Diagnóstico de Seguridad.	Internacional	1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (OSD). 2. Índice de Paz Global 2023.	Gracias a su enfoque multidimensional, se logró alinear los tres temas abordados en cada diagnóstico: empleo, percepción de seguridad y turismo sustentable. Dicho índice se utilizó como un antecedente a escala internacional.
	Nacional	Marco teórico: 3. La inseguridad y su incidencia en la actividad turística: el caso de Morelia Michoacán. González, J. (2017). 4. El efecto de la percepción de la inseguridad sobre el turismo e México, 2008-2018: un análisis regional. Banco de México.	Estos documentos se emplearon para ilustrar cómo la disminución en la percepción de seguridad impacta la demanda en el sector turístico. Además, se incorporaron conceptos mencionados en dichos documentos.



Referencias metodológicas y su aplicación particular por diagnóstico (continuación)			
Diagnóstico	Ámbito	Referencia	Aplicación
Diagnóstico de Seguridad.	Nacional – Estatal	Marco Jurídico:	
		5. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	
		6. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.	La alineación con estas normativas proporciona un punto de partida sólido para analizar el sistema de seguridad, abarcando desde la escala federal hasta la estatal. Este enfoque nos permite identificar la sinergia entre los dos niveles y facilita la acción coordinada en este ámbito.
		7. Ley General de Asentamiento Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano.	
		8. Ley General de Turismo.	
		9. Constitución Política del Estado de Guanajuato.	
		10. Ley de Turismo para el Estado de Guanajuato y sus Municipios.	
		11. Reglamento Interior de la secretaria de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato.	Las estadísticas fueron empleadas con el propósito de ofrecer una visión general de la situación de seguridad pública en México.
		12. Código Territorial para el Estado de Guanajuato.	
		Estadísticas:	
		13. Índice de Paz México 2023.	Estos planes se emplearon con el objetivo de alinear de manera específica los ejes o dimensiones con el tema de percepción de seguridad, buscando fomentar una visión integral en la gestión de la seguridad.
		14. Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU).	
		15. Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE).	
		Instrumentos de Planeación:	
		16. Plan Nacional de Desarrollo.	
		17. Plan Estatal de Desarrollo 2040.	



Referencias metodológicas y su aplicación particular por diagnóstico (continuación)			
Diagnóstico	Ámbito	Referencia	Aplicación
Diagnóstico de Turismo Sustentable.	Internacional	1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (OSD). 2. Criterios GSTC para destinos. 3. El turismo sustentable como estrategia de desarrollo. López, G y Palomino, B. (2001). 4. Turismo comunitario como estrategia de desarrollo sostenible en zonas vulnerables de Cartagena de Indias. Beltrán, A. (2018).	Gracias a su enfoque multidimensional, se logró alinear los tres temas abordados en cada diagnóstico: empleo, percepción de seguridad y turismo sustentable. Estos criterios constituyen el estándar mínimo al que todo destino turístico debería aspirar. Organizados en torno a aspectos clave como la gestión sostenible y los impactos socioeconómicos, culturales y ambientales, son aplicables a todo el sector turístico, sirviendo como guía para el desarrollo de productos turísticos. Este libro ofrece valiosos conocimientos sobre la gestión sostenible del turismo, abarcando aspectos económicos, sociales y ambientales. Por lo tanto, se convierte en un pilar fundamental para el diagnóstico, al proporcionar una perspectiva multidimensional esencial para impulsar el desarrollo. Este artículo sirvió de referencia para identificar la brecha entre la situación actual y la situación deseada.



Referencias metodológicas y su aplicación particular por diagnóstico (continuación)			
Diagnóstico	Ámbito	Referencia	Aplicación
Diagnóstico de Turismo Sustentable.	Nacional	Marco jurídico: 5. Ley General del Turismo. 6. Norma Mexicana NMX-AA-133-SCFI-2012. 7. Ley de Turismo del Estado de Guanajuato. 8. El Turismo sustentable como estrategia de desarrollo (López, Gustavo y Palomino, Bertha. (2001).	Estas normas se utilizaron con el fin de asegurar que la presente evaluación contribuya de manera efectiva al cumplimiento de las leyes tanto a nivel federal como estatal. Asimismo, se busca fortalecer la transparencia y la justicia en el proceso.
	Estatad	Referentes estatales en buena practicas: 9. Caso de estudio “Cuenca de la Esperanza”. 10. Buenas prácticas propuestas por la Secretaria de Turismo del Estado de Guanajuato (SECTUR). Instrumentos de Planeación: 11. Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040.	Dichas prácticas se utilizaron con el fin de identificar el nivel de adopción por parte de los negocios enfocado s al sector turístico. Estos planes se llevan a cabo con la finalidad de alinear las dimensiones específicas relacionadas con el tema de turismo sustentable, con el objetivo de obtener una perspectiva sobre cómo se aplica este concepto en las políticas públicas existentes.

Tabla 1.- Referencias metodológicas y su aplicación particular por diagnóstico. Elaboración propia.



Fase 2

Para esta segunda fase del estudio se diseñan los instrumentos y herramientas de consulta, con base en investigación en fuentes primarias y secundarias. Estos instrumentos son elaborados y revisados por especialistas en investigación de mercados y desarrollo territorial, basados en los objetivos generales de la evaluación diagnóstica. Estos instrumentos se aplicaron a diferentes públicos según el diagnóstico.

En la siguiente tabla, se describen los públicos clave que fueron analizados en cada diagnóstico:

Distribución de públicos clave analizados para cada diagnóstico.	
Nombre del Diagnóstico	Público clave analizado
Diagnóstico de Empleo.	Público A: Empleados del sector turístico en el estado Guanajuato (restaurantes, hoteles, agencias de viajes, guías turísticos – y los que se consideren afines). Público B: Ex empleados del sector turístico en el estado Guanajuato (restaurantes, hoteles, agencias de viajes, guías turísticos – y los que se consideren afines). Público C: Empleadores del sector turístico en el estado Guanajuato (empresas de restaurantes, hoteles, agencias de viajes, guías turísticos – y los que se consideren afines).
Diagnóstico de Seguridad.	Público D: Prestadores de servicios turísticos (en restaurantes, hoteles, agencias de viajes, guías turísticos– y los que se consideren afines). Público E: Habitantes de destinos turísticos en el estado Guanajuato. Público F: Visitantes nacionales al estado de Guanajuato. Público G: Visitantes internacionales al estado de Guanajuato.
Diagnóstico de Turismo Sustentable.	Público D: Prestadores de servicios turísticos (en restaurantes, hoteles, agencias de viajes, guías turísticos– y los que se consideren afines). Público F: Visitantes nacionales al estado de Guanajuato. Público G: Visitantes internacionales al estado de Guanajuato.

Tabla 2.- Distribución de públicos clave analizados para cada diagnóstico. Elaboración propia.



Con base en los públicos clave clasificados para cada diagnóstico, se diseñan los instrumentos de consulta (de aquí en adelante cuestionarios), para la recopilación de información directa.

Estos instrumentos pasaron a revisión, corrección y validación por parte del Instituto de Planeación, Estadística y Geografía del Estado de Guanajuato (IPLANEG en lo sucesivo) y la Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato (SECTUR GTO en lo sucesivo), antes de iniciar su aplicación en campo.

La estructura de los cuestionarios para cada perfil, se presenta en la siguiente tabla:



Estructura de los instrumentos de consulta por público clave y diagnóstico específico.		
Nombre del Diagnóstico	Público clave	Estructura del cuestionario
Diagnóstico de Empleo.	Empleados	Este cuestionario consta de 30 preguntas cerradas y 2 preguntas abiertas, así como dos preguntas filtro para favorecer a los criterios de exclusión y obtener resultados concretos y específicos.
	Exempleados	Este cuestionario consta de 15 preguntas cerradas y dos preguntas filtro para favorecer a los criterios de exclusión y obtener resultados concretos y específicos.
	Empleadores	Este cuestionario consta de 22 preguntas cerradas y dos preguntas filtro para favorecer a los criterios de exclusión y obtener resultados concretos y específicos.
Diagnóstico de Seguridad.	Prestadores de servicios turísticos	Este cuestionario consta de un total de 20 preguntas, de las cuales 16 son preguntas cerradas, 1 pregunta filtro para favorecer a los criterios de exclusión y obtener resultados concretos y específicos, 2 preguntas del perfilamiento del visitante con el fin de identificar principales características del visitante. Finalmente 1 pregunta que recopila información del contacto para garantizar la veracidad de la persona encuestada.
	Habitantes	Este cuestionario consta de un total de 14 preguntas, de las cuales 9 son preguntas cerradas, 1 pregunta filtro para favorecer a los criterios de exclusión y obtener resultados concretos y específicos, 3 preguntas del perfilamiento del visitante con el fin de identificar principales características del visitante. Finalmente 1 pregunta que recopila información del contacto para garantizar la veracidad de la persona encuestada.
	Visitantes nacionales	Este cuestionario consta de un total de 20 preguntas, de las cuales 15 son preguntas cerradas, 1 pregunta filtro para favorecer a los criterios de exclusión y obtener resultados concretos y específicos, 3 preguntas del perfilamiento del visitante con el fin de identificar principales características del visitante. Finalmente 1 pregunta que recopila información del contacto para garantizar la veracidad de la persona encuestada.
	Visitantes internacionales	Este cuestionario consta de un total de 20 preguntas, de las cuales 15 son preguntas cerradas, 1 pregunta filtro para favorecer a los criterios de exclusión y obtener resultados concretos y específicos, 3 preguntas del perfilamiento del visitante con el fin de identificar principales características del visitante. Finalmente 1 pregunta que recopila información del contacto para garantizar la veracidad de la persona encuestada. Se tiene también la versión en inglés de este cuestionario, para facilitar su aplicación al mercado estadounidense.



Estructura de los instrumentos de consulta por publico clave y diagnóstico específico (continuación).		
Nombre del Diagnóstico	Público clave	Estructura del cuestionario
Diagnóstico de Turismo Sustentable.	Prestadores de servicios turísticos	Este cuestionario consta de 30 preguntas cerradas y 2 preguntas abiertas, así como dos preguntas filtro para favorecer a los criterios de exclusión y obtener resultados concretos y específicos.
	Visitantes nacionales	Este cuestionario tiene una versión en español y otra en inglés en virtud de poder llegar a una variedad de encuestados más amplia y consta de 9 preguntas cerradas, 1 pregunta filtro, 2 preguntas de opción múltiple, 2 preguntas abiertas, 2 preguntas de residencia y 3 preguntas de información general.
	Visitantes internacionales	Este cuestionario tiene una versión en español y otra en inglés en virtud de poder llegar a una variedad de encuestados más amplia y consta de 9 preguntas cerradas, 1 pregunta filtro, 2 preguntas de opción múltiple, 2 preguntas abiertas, 2 preguntas de residencia y 3 preguntas de información general. Se tiene también la versión en inglés de este cuestionario, para facilitar su aplicación al mercado estadounidense.

Tabla 3.- Estructura de los instrumentos de consulta por publico clave y diagnóstico específico. Elaboración propia.



Fase 3

Una vez aprobados los cuestionarios por las instancias correspondientes (IPLANEG – SECTUR GTO), se continua a esta fase, la cual se refiere su aplicación de los cuestionarios en campo. Este proceso se llevó a cabo por el equipo multidisciplinario asignado.

Para ello, fue necesaria la selección estratégica de los destinos más significativos del estado en cuanto a su dinámica turística. Dichos destinos son:

Guanajuato Ciudad Patrimonio de la Humanidad, San Miguel de Allende Ciudad Patrimonio de la Humanidad, León, Celaya, Comonfort Pueblo Mágico, Dolores Hidalgo C.I.N. Pueblo Mágico, Irapuato, Purísima del Rincón (Jalpa de Cánovas Pueblo Mágico), San José Iturbide, San Luis de la Paz (Mineral de Pozos Pueblo Mágico), Salamanca, Salvatierra Pueblo Mágico, Silao de la Victoria, Yuriria Pueblo Mágico, Pénjamo, San Felipe y Valle de Santiago.

Posteriormente, se distribuyó la muestra calculada para cada público clave según la cuota a cubrir en cada destino turístico de interés, aplicando los cuestionarios por medio de los siguientes canales:

1. Entrevistas y encuestas directas en sitio.
2. Llamadas directas.
3. Correo electrónico.
4. Campañas publicitarias en redes sociales (Facebook).
5. Grupos de Facebook.
6. Feria de Productos Turísticos en Celaya, Gto (27 de septiembre del 2023).
7. Festival Cervantino en Guanajuato, Gto (octubre 2023).
8. Eventos del día de Muertos en Guanajuato, Gto y Ocampo-San Felipe (noviembre 2023).
9. Festival Internacional del Globo en León, Gto (noviembre 2023).
10. Grupos de WhatsApp con actores del sector turístico del estado.



Fase 4

Con la información obtenida, se procesan y analizan los resultados por cada uno de los públicos clave, interpretando los datos más relevantes y útiles para los objetivos de la evaluación general y de cada diagnóstico en particular.

Estos resultados son los insumos base para aplicar metodologías de análisis cualitativo y cuantitativo, que determinen la situación actual y deseada del empleo turístico en el estado, el impacto de la percepción de seguridad sobre la demanda de servicios turísticos de la entidad y la realidad del turismo sustentable en el sector turístico de Guanajuato y sus destinos.

Finalmente se documentan los hallazgos que soportan las propuestas de estrategias y mejores prácticas. La síntesis de estos hallazgos se presentan en el siguiente capítulo de este informe.

Fase 5

En esta última fase del trabajo metodológico, se diseñan las propuestas para contar con estrategias iniciales que mejoren el panorama de cada situación analizada (rotación de empleo, percepción de seguridad y practicas sustentables), teniendo como base las referencias metodológicas recopiladas en la Fase 1.

Estas propuestas de estrategias y acciones para cada diagnóstico realizado, se integran en un catalogo particular, del cual se deriva la estrategia general que se sugiere para la dinámica turística integral de los destinos del estado de Guanajuato. Estos catálogos de encuentran como apéndices al presente informe.



Después de exponer detalladamente la metodología empleada para llevar a cabo tres de los cuatro diagnósticos que componen la evaluación general, es fundamental destacar que el cuarto diagnóstico, centrado en las Tendencias en materia turística en el estado de Guanajuato, se abordó mediante una metodología distinta. Dada la naturaleza específica de este tema y a diferencia de los tres diagnósticos previos que incluyeron cuestionarios, para este estudio se optó por utilizar fuentes de información secundaria y de las referencias disponibles que se han realizado sobre el tema.

Por esta razón, se implementó la siguiente metodología:

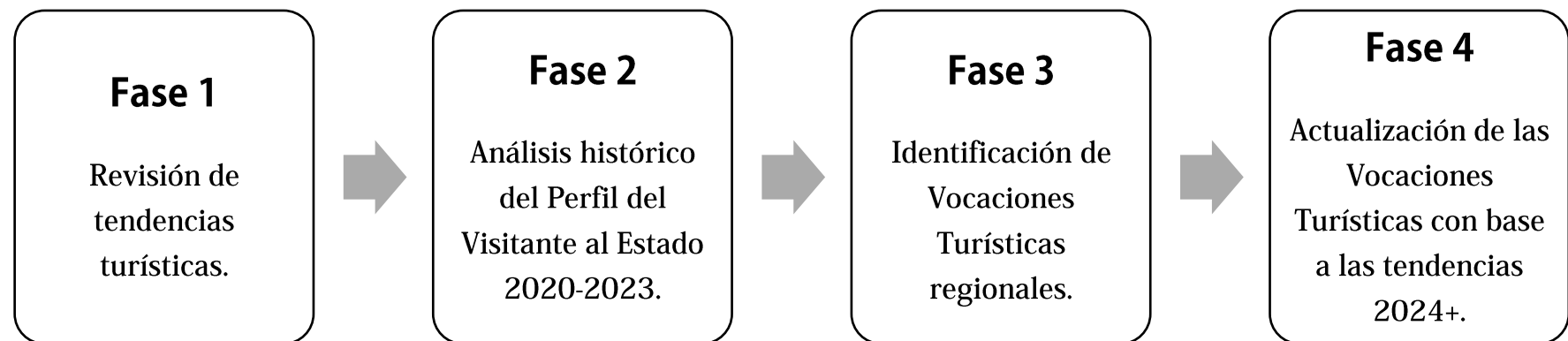


Ilustración 2.- Fases metodológicas para el Diagnóstico de tendencias turísticas. Elaboración propia



Fase 1

La primera fase se inicia con la revisión de las principales tendencias turísticas, las cuales son la base para la actualización de las vocaciones del estado y sus regiones en cuanto a turismo. Las referencias utilizadas para el desarrollo de esta fase son:

Referencias utilizadas para el diagnóstico de tendencias turísticas		
Nombre del diagnóstico	Referencia	Aplicación
Diagnóstico de Tendencias Turísticas	Tendencias en la industria de viajes 2023 “Rincón de los miembros afiliados de la OMT”	Este compendio presenta diversas entidades por región, ofreciendo una visión integral del panorama turístico en los próximos años. Por consiguiente, se utilizó para deducir posibles tendencias futuras en el Estado de Guanajuato
	OECD Tourism Trends and Policies (Tendencias y políticas de turismo 2022 de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).	Este documento resalta buenas prácticas, junto con reformas clave en políticas y gobernanza, destinadas a orientar el turismo hacia tendencias más sostenibles, inclusivas, resilientes y con una oferta diversificada. En consecuencia, se utilizó como guía para la formulación de tendencias.
	Trave Megatrends Shifts, 2023	En este documento se presentan las principales tendencias derivadas de una exhaustiva investigación que considera múltiples variables. Por ende, este documento se empleó como guía para la identificación de tendencias específicas en el Estado de Guanajuato.

Tabla 4.- Referencias utilizadas para el diagnóstico de tendencias turísticas. Elaboración propia.

Fase 2

Para contar con un análisis apegado a la situación actual del turismo de la entidad, la segunda fase propone una revisión general del histórico de visitas a los principales destinos turísticos del estado de Guanajuato, por medio de la recopilación y comparación de la información contenida en los Perfiles del Visitante de los años 2019 – 2020 – 2021 -2022 y lo disponible para 2023, referente a los temas de: Principales Motivos de Viaje, Principales Actividades de Interés y Gasto Promedio y Estadía. Este es un insumo importante para definir las nuevas vocaciones 2024 basados en los intereses y actividades reales de los visitantes.



Fase 3

Esta fase representa la médula del estudio. Se propone el cruce de la información analizada, con la finalidad de perfilar hacia dónde se dirigen las vocaciones del estado de Guanajuato en sus principales destinos turísticos y sus regiones. Este cruce se realiza por medio de una matriz que contiene, además de las vocaciones anteriores y sus segmentos asignados, la clasificación de los destinos con base en su nivel de desarrollo (consolidado, en desarrollo y emergente).

Fase 4

Finalmente, la metodología confluye en la determinación de las nuevas vocaciones de los principales destinos del estado de Guanajuato, con base en el análisis realizado y las tendencias de viaje propuestas por referencias internacionales; con el objetivo de proponer líneas temáticas que consoliden la oferta de cada región turística. Esta determinación es realizada por expertos en planificación turística y gestión del desarrollo turístico.

La aplicación de estas metodologías y los hallazgos más relevantes del estudio, se presentan en los capítulos subsecuentes de este informe final.



PRINCIPALES HALLAZGOS

Los principales hallazgos obtenidos a través de esta exhaustiva evaluación ofrecen una visión reveladora sobre la situación actual y las dinámicas cruciales que definen el panorama turístico del estado de Guanajuato.

Desde las complejidades de la rotación de personal en el sector turístico hasta la percepción de seguridad que impacta directamente la demanda de servicios, los resultados proporcionan una comprensión profunda de los desafíos y oportunidades que enfrenta la industria en la región. Asimismo, la participación activa en prácticas sustentables, las tendencias emergentes y las estrategias potenciales para impulsar el turismo a corto plazo se destacan como aspectos clave.

Estos hallazgos no solo revelan los puntos críticos que requieren atención inmediata, sino que también sientan las bases para el diseño de soluciones efectivas y el fortalecimiento continuo del turismo en los principales destinos turísticos del estado de Guanajuato.

En este apartado, se presentan los hallazgos más relevantes de la Evaluación Diagnóstica de la Política de Atención al Desarrollo Turístico post COVID – 19, en sus diferentes temas de estudio y en función de los objetivos generales y particulares de cada campo de aplicación.

1.1. Diagnóstico de la Situación del Empleo en el sector turístico del estado de Guanajuato.

Este estudio se centró en analizar el empleo en el sector turístico del estado de Guanajuato en sus principales destinos, con objetivos específicos que incluyen identificar las causas de la rotación de personal en hoteles, restaurantes, agencias de viajes y tour operadores.

Además, se buscó comprender las posibles consecuencias de la rotación de personal en términos administrativos y en los ingresos de las empresas turísticas.

Los principales hallazgos con relación al objetivo principal y específicos de este diagnóstico son:



En cuanto a las causas de rotación de empleo en el sector turístico del estado de Guanajuato, después de realizar el análisis correspondiente a cada público clave se tienen:

Clasificación de causas por nivel de prioridad y atención.
CAUSAS DE PRIMER NIVEL
Compensaciones salariales no competitivas (28.2%)
Estacionalidad de los empleos (22.2%)
Exceso de horas de trabajo (19.2%)
Falta de incentivos (14.5%)
CAUSAS DE SEGUNDO NIVEL
Carga excesiva de trabajo (20.5%)
Ausencia de prestaciones laborales (19.5%)
CAUSAS DE TERCER NIVEL
Pocas oportunidades de crecimiento (25%)
Trabajo bajo presión (16%)
Ambiente laboral (14%)
Reclutamiento de personal de forma no adecuada (11.5%)
Poca claridad en las tareas a desempeñar (10%)

Tabla 5.- Clasificación de causas por nivel de prioridad y atención. Recopilación del estudio general.

Para cada nivel de causas, se determinaron las siguientes posibles consecuencias en el corto y largo plazos:



Consecuencias de Primer Nivel.

Compensaciones salariales no competitivas en el sector turístico generan migración a empleos más viables y ampliación de jornadas a corto plazo. A largo plazo, resultan en migración a empresas competidoras, filtración de información y aumento del estrés laboral.

La estacionalidad de los empleos en el sector turístico provoca, a corto plazo, una disminución del interés laboral, incertidumbre y menor aprovechamiento de oportunidades de desarrollo empresarial. A largo plazo, se observa un desequilibrio en la percepción de beneficios por parte de las empresas del sector turismo.

El exceso de horas de trabajo en el sector turístico resulta en fatiga y estrés a corto plazo, mientras que a largo plazo se asocia con la disminución de la productividad laboral, impactos en la calidad de vida, aumento de trastornos de salud y problemas en la convivencia social.

La falta de incentivos en el sector turístico provoca desmotivación, desinterés y desapego de los empleados a corto plazo. A largo plazo, se observa un impacto negativo en el apoyo y la empatía de los empleados hacia las necesidades y actividades de la empresa.

Consecuencias de Segundo Nivel.

La carga excesiva de trabajo en el sector turístico provoca insatisfacción, inconformidad y desavenencias entre el personal a corto plazo. A largo plazo, se observa inestabilidad en los niveles de rendimiento y una disminución de la eficiencia productiva.

La ausencia de prestaciones laborales en el sector turístico resulta en una oferta laboral poco atractiva y conflictos legales a corto plazo. A largo plazo, se observa una disminución de trabajadores, multas y cargos penales, así como pérdidas económicas significativas.



Consecuencias de Tercer Nivel.

La falta de oportunidades de crecimiento en el sector turístico genera desánimo e insatisfacción entre los empleados a corto plazo, además de disminuir las posibilidades de desarrollo de la empresa. A largo plazo, se observa un estancamiento tanto en el desarrollo laboral de los empleados como en la productividad de la empresa.

El trabajo bajo presión en el sector turístico provoca, a corto plazo, alteraciones fisiológicas, conductuales, emocionales y cognitivas. A largo plazo, se observa una disminución de la productividad laboral y calidad de vida, así como un aumento de trastornos de salud y problemas de convivencia social.

Un ambiente laboral deficiente en el sector turístico conlleva, a corto plazo, impuntualidad, desmotivación, baja productividad y actitudes negativas. A largo plazo, estas condiciones impactan el servicio ofrecido a los clientes y su experiencia de compra o contratación.

Un reclutamiento de personal inadecuado en el sector turístico conduce, a corto plazo, a la atracción de perfiles no competitivos. A largo plazo, resulta en baja eficiencia laboral y productiva, así como en insatisfacción tanto del empleador como de los empleados.

La falta de claridad en las tareas a desempeñar en el sector turístico genera, a corto plazo, estrés o agotamiento debido a expectativas laborales poco claras. A largo plazo, se observa un compromiso reducido o nulo por parte de los empleados con los objetivos de la empresa.

Para prevenir y mitigar estas consecuencias, se presentó la brecha de la situación deseada en el empleo del sector, alineándose con los Principios del Trabajo Decente de la Organización Internacional del Trabajo (2022), que abogan por condiciones de trabajo en libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana. Además, alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) contribuiría a promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, así como a fomentar el empleo y el trabajo decente para todos. Este proceso se realiza mediante las herramientas de árbol de problemas y objetivos.



Árbol de problemas.

En este árbol de problemas, la rotación de personal se identifica como el problema central en el sector turístico. Se relaciona con la falta de oportunidades de crecimiento, la capacitación insuficiente y la falta de claridad en las tareas, que son factores que contribuyen a la insatisfacción laboral. La insatisfacción laboral, a su vez, se relaciona con la ausencia de incentivos y el trabajo bajo presión. El trabajo bajo presión se asocia con la estacionalidad en los empleos, el exceso de horas de trabajo, el trabajo poco remunerado y la falta de personal para realizar labores, creando un ciclo que contribuye a la rotación de personal en el sector turístico.

También representa que la rotación de personal en el sector turístico se conecta con una serie de consecuencias que afectan tanto a los empleados como a la eficiencia y calidad del trabajo en la industria. La falta de estabilidad laboral lleva a diversos problemas que pueden afectar negativamente la salud y bienestar de los empleados, así como la productividad y competitividad general del sector turístico.

Árbol de objetivos.

Estrategias para Reducir la Rotación Laboral en el Sector Turístico, Alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Con el objetivo general de disminuir la rotación laboral en el sector turístico, se han delineado estrategias específicas en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente el ODS 8 sobre Trabajo Decente y Crecimiento Económico. Estas estrategias incluyen fomentar la estabilidad en temporada baja mediante incentivos, incrementar las oportunidades de crecimiento profesional y ascenso, establecer sistemas de seguimiento y retroalimentación, clarificar responsabilidades laborales, reconocer y recompensar el desempeño excepcional, reducir la presión en el lugar de trabajo, introducir prestaciones laborales, mejorar el equilibrio entre trabajo y vida personal, y aumentar la remuneración y beneficios. Este enfoque holístico busca mejorar las condiciones laborales y promover un entorno laboral sostenible en el sector turístico.



Propuestas de Estrategias Integradas para reducir la rotación laboral en el sector turístico (iniciales).

Con el objetivo de disminuir la rotación laboral en el sector turístico, se proponen estrategias integrales que abordan diversas áreas clave. Estas estrategias incluyen la minimización de la inestabilidad laboral en temporadas bajas mediante planes de contingencia y oportunidades de capacitación. Además, se busca desarrollar las capacidades de los empleados a través de reconocimientos y programas específicos. Se enfatiza la importancia de mejorar la comprensión de tareas y responsabilidades, así como fortalecer la comunicación y la satisfacción laboral a través de canales de retroalimentación regulares.

Adicionalmente, se sugiere aumentar la seguridad financiera y la satisfacción de los empleados mediante la implementación de un paquete completo de prestaciones laborales. Se aborda la reducción de horas de trabajo excesivas mediante políticas de gestión del tiempo y se garantiza una remuneración equitativa y un trato valorativo al establecer límites claros en las responsabilidades asignadas. Se propone potenciar el bienestar de los empleados a través de revisiones salariales, beneficios adicionales y programas de reconocimiento y compensación basados en el desempeño.

Finalmente, se destaca la importancia de garantizar la contratación necesaria y la retención de personal mediante la mejora del proceso de selección. En conjunto, estas estrategias buscan crear un entorno laboral favorable, estable y motivador en el sector turístico.



1.2. Diagnóstico del Impacto de la Seguridad Pública sobre la demanda de servicios turísticos del estado de Guanajuato.

Este diagnóstico se centró en identificar cómo la percepción de la seguridad pública afecta la demanda de servicios turísticos en los destinos del estado de Guanajuato.

Se determinaron las consecuencias de la percepción de seguridad en la demanda de servicios turísticos, considerando tanto la percepción interna (de los prestadores de servicios turísticos y los habitantes) como la externa (de visitantes nacionales e internacionales).

Con lo anterior, se analizó también la influencia de las noticias de prensa en el consumo de servicios turísticos.

Las conclusiones de este diagnóstico se integraron para señalar las propuestas de estrategias que permitan mitigar el impacto negativo de la percepción de seguridad en la demanda de servicios turísticos de los diferentes destinos de estudio, proponiendo acciones que generen confianza en habitantes, visitantes y turistas.

Los hallazgos de este diagnóstico son:

1. La percepción de seguridad hacia los destinos turísticos del estado de Guanajuato es positiva en un 46.3%: esto se respalda solamente en la opinión de prestadores de servicios turísticos, visitantes nacionales y visitantes internacionales a los principales destinos turísticos del estado, quienes consideran a Guanajuato como un destino SEGURO. Sin embargo, las conclusiones de este estudio motivan a analizar a profundidad la verdadera situación de estos lugares, tomando en importante consideración la percepción de los habitantes de los destinos, pues son ellos quienes conviven día a día con la realidad innegable de su localidad y que, según la encuesta realizada, se sienten inseguros en su lugar de residencia en un 33.9%, lo cual plantea una completa desconexión entre la “realidad de habitante” y la “realidad turística”.



2. Lo que se comunica sobre los destinos turísticos del estado de Guanajuato es positivo en un 48.9%: esto se respalda en la opinión de los habitantes, visitantes nacionales y visitantes internacionales a los principales destinos turísticos del estado, quienes afirman que lo que más se comunica del estado de Guanajuato, es decir, los temas que más reciben, son **LOS EVENTOS TURÍSTICOS / CULTURA Y FESTIVALES**.

Contando con las determinaciones anteriores, se determinó el nivel de congruencia entre la percepción de seguridad con relación a lo que se comunica sobre el estado:

3. EL nivel de congruencia entre la percepción de seguridad pública del estado de Guanajuato, lo que se comunica de este y la realidad de sus destinos turísticos es **BAJO (49.4%)**, es decir, la percepción de seguridad pública poco coincide con lo que se comunica sobre la entidad **Y ES INCONGRUENTE A SU REALIDAD**.

Es fundamental determinar el nivel de impacto que esta congruencia tiene sobre la demanda y consumo de los servicios turísticos de los principales destinos del estado.

En este sentido, en cuanto a la afectación de las notas rojas sobre la demanda de servicios turísticos se obtuvieron los siguientes hallazgos:

4. Los Prestadores de servicios turísticos y Habitantes de los destinos, confirman que Las notas rojas **IMPACTAN** la demanda de servicios turísticos y la derrama económica en los destinos turísticos del estado de Guanajuato, más no la llegada de visitantes al estado: la conclusión que se ofrece, se refuerza con la información disponible en fuentes referenciadas en para determinar la Situación Actual de la Percepción de Seguridad en el estado de Guanajuato.
5. Por lo tanto, y a pesar de las condiciones post COVID – 19, las notas rojas, la situación actual de seguridad en la entidad y la percepción de prestadores de servicios turísticos, el estado de Guanajuato continua recibiendo visitantes, exponiéndose a las condiciones negativas que se afirman en los estudios citados y en la opinión de habitantes de los principales destinos.



6. Finalmente, con el soporte de esta metodología, se concluye que el nivel de afectación de las notas rojas del estado de Guanajuato sobre la demanda de servicios turísticos es **MEDIO** con tendencia a **ALTO**, determinado que dichas noticias sobre la seguridad del estado afectan poco la demanda de servicios turísticos, pero pueden resultar en una afectación directa que agrave su consumo de dichos servicios, afectando la derrama económica en los destinos.

Como síntesis de lo anterior, se referencia el esquema FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) como antesala a la formulación de estrategias en la matriz CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar), y alienadas a las metas propias del ODS 16:



FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
Hechos y realidades del estado de Guanajuato en su dimensión turística y de seguridad (OTEG 2022 y hallazgos)		Hechos y realidades hacia el estado de Guanajuato en su dinámica turística y de seguridad (OTEG 2022 y hallazgos)	
F1.- Oferta turística que genera afluencia: dos ciudades patrimonio de la humanidad, seis destinos de negocios, seis pueblos mágicos y dos destinos emergentes (2022). F2.- Satisfacción del visitante en un índice de 8.3 (2022). F3.- Visitantes nacionales e internacionales no han experimentado ninguna situación de riesgo (87.6% y 80% respectivamente).		O1.- Los visitantes nacionales e internacionales recomiendan el estado en un 58% (2022). O2.- Diversificar/mejorar la oferta de atracciones/actividades turísticas (2022).	
Comunicación positiva (saturaciones teóricas y conclusiones)		Percepción positiva (saturaciones teóricas y conclusiones)	
F4.- Lo que se comunica sobre los destinos turísticos del estado de Guanajuato es positivo en un 48.9%, entre los públicos encuestados. F5.- Lo que más se comunica del estado son eventos turísticos, cultura y festivales.		O3.- La percepción de seguridad hacia los destinos turísticos del estado de Guanajuato es positiva (46.3% entre prestadores de servicios turísticos, visitantes nacionales e internacionales que lo consideran como destino seguro). O4.- A pesar de las condiciones post COVID – 19, las notas rojas, la situación actual de seguridad en la entidad y la percepción de prestadores de servicios turísticos, el estado de Guanajuato continua recibiendo visitantes.	
DEBILIDADES		AMENAZAS	
Hechos y realidades del estado de Guanajuato en su dimensión turística y de seguridad (ENSU, ENVE y hallazgos)		Hechos y realidades hacia el estado de Guanajuato en su dinámica turística y de seguridad (IPG 2023, IPM 2023 y hallazgos)	
D1.- León, Irapuato y Guanajuato, ciudades más inseguras para vivir (en un 84.3%, 84.5% y 64.6% respectivamente). D2.- Consumo de alcohol en las calles (61.5 %) y Robos/asaltos (51.7 %) se presentan como delitos principales. D3.- Los delitos en el estado no fueron denunciados en un 89.4% por falta de confianza en las autoridades y actitudes hostiles por parte de investigadores.		A1.- México es considerado como un país peligroso (2023). A2.- Guanajuato es considerado el cuarto estado más peligroso del país (2023). A3.- Distribución de notas rojas negativas sobre el estado.	
Comunicación negativa (saturaciones teóricas y conclusiones)		Percepción negativa (saturaciones teóricas y conclusiones)	
D4.- El 69.9% de la población encuestada confirman que “Las notas rojas SI IMPACTAN la demanda de servicios turísticos y la derrama económica en el estado de Guanajuato”.		A4.- Los habitantes de los destinos turísticos perciben al estado como inseguro (33.9%). A5.- Percepción de insuficiencia de presencia policial (62.2%) por parte de habitantes. A6.- La percepción de seguridad pública poco coincide con lo que se comunica sobre la entidad y es incongruente a su realidad (49.4%).	



CORREGIR las debilidades	AFRONTAR las amenazas
Meta 16.1: Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo. Meta 16.5: Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	Meta 16.3: Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos. Meta 16.6: Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
D1.- Rediseñar las políticas de seguridad de las principales ciudades del estado y aplicarlas de manera innegociable ante cualquier acto delictivo. D2.- Instalar la red de colaboración anti delitos: colaboración entre ciudadanía y autoridades locales para combatir la corrupción, soborno e impunidad ante cualquier delito. D3.- Instalar casetas de denuncias anónimas y seguras en sitios de mayor afluencia, app de denuncias y agilidad en los procesos de denuncias para visitantes y turistas. D4.- Destinar mayor esfuerzo en campañas de promoción turística, sobre todo en mercados emisores nacionales e internacionales, por medio del testimonio de visitantes actuales al estado de Guanajuato y sus destinos turísticos.	A1.- Sumarse a los esfuerzos federales para combatir la inseguridad y la violencia en México. A2.- Diseñar el Plan de Construcción de Paz Total para el Estado de Guanajuato, con la garantía de igualdad, no discriminación y justicia para todas y todos. A3.- Promover la pública rendición de cuentas de las acciones en favor de la seguridad que realizan las instituciones estatales, a fin de mitigar los impactos de las notas rojas. A4.- Promover la creación de comités ciudadanos de seguridad turística, a fin de que los habitantes sean los principales encargados en promover la seguridad de los destinos. A5.- Promover el reclutamiento de vocaciones policiales y militares para aumentar el servicio de seguridad en todos los municipios del estado de Guanajuato, así como la capacitación. A6.- Realizar campañas de transparencia de manera constante y pública, con el fin de no mentir ni esconder las amenazas reales del estado en materia de seguridad y turismo.
MANTENER las fortalezas	EXPLOTAR las oportunidades
Meta 16 b: Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, para crear a todos los niveles, particularmente en los países en desarrollo, la capacidad de prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia.	Meta 16 a: Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.
F1.- Empoderar a las instituciones estatales encargadas de la seguridad en las zonas de amortiguamiento de los destinos turísticos consolidados, a fin de comunicarlos como lugares 100% seguros para habitantes y visitantes. F2.- Monitorear constantemente la experiencia del visitante. F3.- Motivar a los visitantes a comunicar su experiencia positiva de seguridad en los destinos del estado, y mantener la sensación de seguridad en zonas turísticas. F4.- Llevar la comunicación positiva del estado a niveles nacionales e internacionales, por medio del fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, a fin de escalar la buena percepción que se tiene de la entidad hacia dichos niveles. F5.- Fortalecer la estrategia de promoción turística a fin de mitigar percepciones negativas.	O1.- Campañas de promoción turística basada en testimoniales de visitantes nacionales e internacionales reales (que no sean personalidades artísticas ni influencers, para aumentar veracidad de lo que se recomienda). O2.- Diversificar la oferta turística del estado con base en las nuevas tendencias globales de viajes y turismo, a fin de explotar el desarrollo sostenible de los diferentes segmentos y regiones turísticas de la entidad. O3.- Aprovechar la percepción positiva de la seguridad de los destinos turísticos del estado para la creación del distintivo Destino Seguro. O4.- Mejorar la experiencia del visitante y generar confianza por medio de protocolos claros de seguridad, a fin de alargar su estadía en los destinos turísticos del estado.



Finalmente, la ciudadanía y los actores involucrados en la dinámica turística del estado de Guanajuato, ofrecen algunas recomendaciones para mitigar los impactos negativos de la percepción de seguridad sobre los destinos de la entidad. Estos son:



Legenda

- Mayor presencia policial en zonas turísticas
- Campañas de difusión de destino seguro y acciones realizadas en el tema
- Mayor iluminación y mantenimiento de calles y zonas públicas
- Programas de denuncia menos burocráticas
- Líneas directas de comunicación con autoridades locales
- Jornadas de capacitación para el personal de primer contacto en temas de "atención en situación de crisis"
- Mesa de trabajo con sector turístico
- Coordinación entre autoridades
- Cámaras
- Mayor eficiencia de la policía
- Mejorar notas rojas
- Respuesta inmediata 911

En síntesis, el estado de Guanajuato enfrenta el desafío de alinear la percepción de seguridad con la realidad para potenciar su atractivo turístico y su economía. El compromiso con estrategias efectivas, comunicación transparente y un enfoque integral en seguridad son fundamentales para garantizar un entorno turístico seguro, próspero y sostenible en la región.



1.3. Diagnóstico de la situación del Turismo Sustentable en el estado de Guanajuato.

En cuanto a la situación del turismo sustentable en la entidad guanajuatense, este estudio partió del objetivo de analizar las prácticas y esfuerzos en sustentabilidad propuestos por el estado de Guanajuato, con metas específicas que incluyen: documentar los esfuerzos realizados en el estado en términos de turismo sustentable, involucrando a actores clave como hoteleros, restauranteros y visitantes; determinar el potencial que Guanajuato tiene en este ámbito; identificar prácticas exitosas a nivel internacional en el sector turístico; y señalar zonas con mayor capacidad de desarrollo, especialmente en áreas naturales protegidas o reservas naturales.

En este contexto, los principales hallazgos fueron:

1. Conocimiento e Implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) entre Visitantes Nacionales e Internacionales

En el contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se observa que entre los visitantes nacionales, la respuesta más común es la falta de conocimiento sobre los ODS, siendo esta la opción más popular. Sin embargo, un porcentaje significativo declara haber escuchado de los ODS pero no haberlos implementado.

Por otro lado, entre los visitantes internacionales, la mayoría afirma conocer y poner en práctica los ODS, siendo esta la respuesta principal. No obstante, un porcentaje considerable, a pesar de conocerlos, no los implementa.

Estos resultados sugieren una brecha en el conocimiento y aplicación de los ODS entre los visitantes, tanto nacionales como internacionales. La información revela áreas de oportunidad para la promoción y concienciación sobre los ODS, así como la necesidad de fomentar la implementación activa de estas metas de desarrollo sostenible entre los visitantes.



2. Implementación de prácticas sustentables en el destino

Existe un consenso significativo entre las respuestas de visitantes nacionales e internacionales en cuanto a la percepción de prácticas sustentables en el Estado de Guanajuato. El 57.6% de los visitantes internacionales y el 62.8% de los visitantes nacionales expresaron una percepción positiva hacia estas prácticas.

En contraste, una proporción menor de visitantes, tanto nacionales como internacionales, reportaron tener una percepción negativa, siendo un 23.5% para los visitantes nacionales y un 23.04% para los internacionales.

Estos resultados indican que la mayoría de los visitantes, independientemente de su origen, tienen una impresión positiva de las prácticas sustentables implementadas en Guanajuato. Sin embargo, también señalan la presencia de un segmento de visitantes con percepciones menos favorables, lo que podría sugerir áreas específicas de mejora en las prácticas sostenibles o una oportunidad para comunicar de manera más efectiva las iniciativas sustentables del destino.

3. Acciones para el cuidado del medio ambiente

Según las respuestas de 134 visitantes, tanto nacionales como internacionales, en Guanajuato, el cuidado y ahorro del agua, así como el manejo adecuado de residuos, emergen como las prácticas más notables para ambos grupos, representando el 30% y el 13.4% de las respuestas, respectivamente. Sorprendentemente, un porcentaje significativo, del 17.2% entre los visitantes nacionales y 4.5% entre los internacionales, no identificó ninguna acción ambiental específica. Además, se destacaron acciones adicionales, como el envío de residuos a empresas y la medición de la huella de impacto. Estos resultados subrayan la importancia de una comunicación efectiva sobre las prácticas sustentables implementadas en la región, así como la atención continua a prácticas específicas, como el cuidado del agua y el manejo de residuos, para enriquecer la experiencia de los visitantes de manera sostenible en Guanajuato.



4. Riesgos asociados con la llegada de visitantes

Las respuestas de los visitantes ya sean nacionales o internacionales, revelan preocupaciones específicas sobre los riesgos asociados a la llegada de turistas en Guanajuato. Entre los visitantes nacionales, que representan la mayoría de las respuestas (77 en total), el 27% destaca el aumento de residuos como la principal preocupación, seguido por el 8% que menciona el mayor consumo de agua y energía. Además, el 12% expresa inquietud por el desorden en el manejo de residuos, y un significativo 27% identifica estos tres riesgos. En contraste, un 3% considera que no hay riesgos evidentes. Entre los visitantes internacionales (19 respuestas en total), se observa una distribución similar de preocupaciones, donde el 6% señala el aumento de residuos, otro 6% destaca el mayor consumo de agua y energía, y el 5% expresa inquietud por el desorden en el manejo de residuos. El 14% identifica los tres riesgos mencionados anteriormente, mientras que el 1% no percibe riesgos evidentes. Estos porcentajes brindan una visión detallada de las percepciones de los riesgos asociados al turismo, ofreciendo información valiosa para abordar estos desafíos de manera efectiva.

5. Reconocimiento de Prácticas de Sustentabilidad por la Secretaría de Turismo en Guanajuato

Los visitantes nacionales que han experimentado Guanajuato destacan diversas acciones relacionadas con la sustentabilidad llevadas a cabo por la Secretaría de Turismo (SECTUR GTO). Entre estas, 8 respuestas enfatizan la importancia de la capacitación y sensibilización en temas de sostenibilidad. Asimismo, 15 respuestas resaltan la relevancia de certificaciones en turismo sustentable, incluyente y responsable con el medio ambiente. Además, se menciona la consideración de compensar el impacto ambiental de eventos, el valor del distintivo "Guanajuato Sustentable" para eventos, la implementación de prácticas sustentables en eventos y la medición de la huella de carbono en eventos. Sin embargo, un grupo notable de 29 respuestas indica que no se ha identificado ninguna acción concreta por parte de la SECTUR GTO.



En contraste, los visitantes internacionales proporcionan perspectivas mixtas. Mientras 6 respuestas destacan la importancia de la capacitación y sensibilización en temas de sustentabilidad, solo 1 respuesta menciona certificaciones en turismo sustentable. La mayoría de las respuestas (21 de 28) reflejan la percepción de que no se ha identificado ninguna acción específica de sustentabilidad por parte de la SECTUR. Este contraste sugiere una variación en la percepción de las acciones de sustentabilidad entre los visitantes nacionales e internacionales en Guanajuato.

7. Conocimiento y Visita a Áreas Naturales Protegidas (ANP) en Guanajuato

Los resultados de la encuesta sobre el conocimiento y visita a Áreas Naturales Protegidas (ANP) en Guanajuato revelan patrones similares entre visitantes nacionales e internacionales. Un considerable 39% de los visitantes nacionales y un 40% de los internacionales afirman conocer las ANP pero no las han visitado, mientras que el 26% y el 16%, respectivamente, indican haber explorado algunas de estas áreas. Por otro lado, un notable 35% de los visitantes nacionales y un 44% de los internacionales declaran no ubicar ninguna ANP en la región. Estos hallazgos subrayan la importancia de promover la conciencia y accesibilidad a las ANP en Guanajuato, tanto para residentes locales como para visitantes, con el fin de fomentar una apreciación más profunda de la riqueza natural de la región y promover prácticas turísticas sostenibles.

8. Participación en Actividades al Aire Libre en Guanajuato

La encuesta sobre la participación en actividades al aire libre en Guanajuato revela que, entre 77 visitantes nacionales, el 19% estuvo en un área natural y el 20% practicó alguna actividad al aire libre. En contraste, el 38% declaró no haber participado en tales actividades. Entre 26 visitantes internacionales, el 31% estuvo en un área natural y el 38% participó en actividades al aire libre, mientras que otro 31% no participó en estas actividades.



Estos resultados sugieren una oportunidad para promover y diversificar las opciones de actividades al aire libre en Guanajuato, tanto para visitantes nacionales como internacionales, fomentando así experiencias turísticas más enriquecedoras y sostenibles en la región.

Estrategias para que Guanajuato sea un estado más sostenible

Las respuestas proporcionadas por los visitantes nacionales pueden categorizarse en varias áreas temáticas relacionadas con la sustentabilidad y la mejora en la gestión de recursos en el Estado de Guanajuato para convertirse en un destino más sustentable. A continuación, se presentan algunas categorías generales:

1. Gestión de Residuos y Contaminación:

- Implementar acciones para mejorar la gestión de recursos en los negocios turísticos.
- Regularizar la gestión de residuos de las empresas.
- Multar a las empresas que no manejen adecuadamente los residuos tóxicos.
- Mejorar el proceso de recolección de basura.
- Aplicar normas para el cuidado del agua.
- Generar indicadores para medir el impacto de las actividades turísticas en el estado.
- Hacer campañas de concientización hacia empresas que manejan residuos sólidos tóxicos.

2. Áreas Verdes y Espacios Públicos:

- Fomentar la creación de más áreas verdes.
- Mayor cuidado de áreas verdes existentes.
- Promover el uso de energías renovables.
- Uso de energías limpias.



3. Turismo Sustentable y Concientización:

- Promover el turismo sustentable en todos los negocios.
- Difundir buenas prácticas entre los negocios turísticos.
- Comunicar acciones sustentables a los turistas.
- Capacitar a negocios y personas en el sector turístico en temas de sustentabilidad.

4. Transporte y Movilidad:

- Mejorar el transporte público.
- Hacer más eficiente el transporte público.
- Mayor orden en vehículos.

5. Uso Responsable del Agua:

- Aplicar normas para el uso del agua en empresas grandes.
- Implementar estrategias para el cuidado del agua por parte de los negocios.
- Proponer estrategias para mejorar el uso del agua.

6. Reducción de Plásticos y Desechables:

- Eliminar plásticos de los eventos turísticos.
- Incentivar a los negocios a no utilizar desechables.

7. Capacitación y Concientización:

- Realizar capacitaciones para quienes trabajan en el sector turístico.
- Brindar capacitaciones a personas que brindan servicios turísticos.



Las respuestas proporcionadas por los visitantes internacionales abordan diversas áreas clave para mejorar la sustentabilidad en el Estado de Guanajuato y se pueden categorizar de la siguiente manera:

1. Gestión de Residuos:

- Mejorar la gestión de residuos sólidos.
- Mejor manejo de la recolección de basura.
- Aplicar multas a empresas que no lleven un buen manejo de residuos.
- Reducir las emisiones de carbono y promover transporte eco amigable.

2. Concientización Ambiental:

- Más difusión de la importancia de las áreas naturales protegidas y el manejo de recursos naturales.
- Dar prioridad al cuidado de los recursos, como el agua y áreas verdes.
- Cargar impuestos adicionales a los turistas para financiar acciones relacionadas con el turismo sustentable.
- Encontrar un equilibrio entre el desarrollo turístico y la conservación ambiental.
- Promover prácticas turísticas sostenibles entre las empresas y los visitantes.



3. Imagen Urbana y Planificación Turística:

- Mejorar la imagen urbana.
- Diversificar las ofertas turísticas para reducir la presión sobre atracciones específicas.
- Hacer que todas las actividades turísticas estén planificadas según su capacidad de carga.
- Mejorar la imagen de las áreas públicas.

4. Movilidad Sustentable:

- Reducir la cantidad de autos.
- Hacer que todas las destinaciones sean más caminables.
- Promover el uso de transporte eco amigable.

5. Conservación Cultural y Comunitaria:

- Comprometer a las comunidades locales en la planificación y desarrollo del turismo.
- Preservar la cultura para evitar la pérdida de atractivos importantes.

6. Otros Aspectos:

- Plantar más árboles para aumentar áreas verdes.
- Comunicar las prácticas ambientales a los visitantes.



Percepción sobre Costo de Prácticas Sustentables en Turismo:

Entre los visitantes nacionales, el 71% estaría dispuesto a pagar más por servicios turísticos sustentables, mientras que el 5% reconoce un posible aumento de costo, pero no está dispuesto a pagarlo. Por otro lado, el 40% de los visitantes internacionales estaría dispuesto a asumir un costo adicional por prácticas sustentables, frente al 16% que considera que podría generar un mayor costo, pero no estaría dispuesto a pagarlo. En ambos casos, existe una percepción positiva hacia la disposición de los turistas a contribuir económicamente a prácticas más sostenibles en el sector turístico.

En resumen, abordar estos desafíos requerirá una colaboración activa entre los diferentes actores del sector turístico, la implementación de programas educativos y de concientización, así como incentivos y reconocimientos para aquellos que adopten prácticas sostenibles.



1.4. Diagnóstico de las Tendencias en materia Turística en el estado de Guanajuato.

Este análisis tuvo como objetivo general analizar y comparar las tendencias globales de viaje para aplicarlas en la situación actual del turismo en los destinos del estado de Guanajuato.

Se buscó informar decisiones y estrategias para fortalecer la vocación y oferta turística del estado, identificando su futuro sostenible. El propósito principal se centró identificar tendencias que guíen el desarrollo turístico a corto plazo.

Los objetivos específicos incluyeron: la revisión de las tendencias turísticas a nivel nacional e internacional; la identificación de nuevas vocaciones basadas en las características propias del estado; y la determinación de líneas temáticas para el diseño creativo de la nueva oferta turística según las distintas características de los viajeros.

Los principales hallazgos se concentran sintéticos en la siguiente tabla, la cual muestra el análisis de las regiones turísticas del estado, sus distintas vocaciones a lo largo del tiempo y con ello, la definición de los ejes temáticos por región, alineados a las nuevas tendencias del turismo:



Concentrado de regiones turísticas del estado de Guanajuato y sus nuevas vocaciones alineadas a las nuevas tendencias de viaje.

Región	Destinos	Líneas temáticas	Nueva vocación alienada a las tendencias de viaje 2024+
Tunal Grande	San Felipe	Maguey y Barro / Turismo Rural comunitario	Tunal Grande, centrado en San Felipe, ha experimentado una transformación significativa desde su vocación rural en 2014 hacia una orientación más centrada en la naturaleza para 2021. Actualmente, su oferta turística abarca desde MICE y Cultural hasta Aventura, Naturaleza, Enoturismo, Destilados, Wellness y Gastronómico. La propuesta para 2024 indica un enfoque hacia experiencias más especializadas y sostenibles, manteniendo la aventura, naturaleza, destilados y bienestar como pilares.
Sierra del Huapango	ND	ND	Este enigma resalta la necesidad de explorar y descubrir las joyas turísticas que podrían estar ocultas en esta región.
La Gran Chichimeca	San Luis de La Paz Mineral de Pozos Pueblo Mágico	Misticismo y recuerdos.	Con San Luis de La Paz y San José Iturbide como destinos, La Gran Chichimeca ha vivido una evolución dinámica. Desde una vocación cultural en 2014, ha abrazado la naturaleza, aventura, romance, salud, bienestar, destilados y fermentados, y lo cultural en 2021. La propuesta para 2024 refleja una diversidad de experiencias con énfasis continuo en la cultura y la conexión con la naturaleza.
	San José Iturbide	Destino "bleisure" de Guanajuato.	
Cuna de la Independencia	Guanajuato Ciudad Patrimonio de la Humanidad	Conexiones "culturo emocionales"	En esta región, Guanajuato y San Miguel de Allende destacan como destinos consolidados, ofreciendo una amplia gama de experiencias que van desde romance y MICE hasta aventura, naturaleza, enoturismo, destilados, wellness, cultural y gastronómico. La propuesta para 2024 revela un enfoque continuo en lo cultural, ocio y conexiones "Cultu-emocionales". Dolores Hidalgo CIN, en desarrollo, apunta hacia lo cultural, ocio, naturaleza y cultura para experiencias de lujo.
	San Miguel de Allende Ciudad Patrimonio de la Humanidad	Un corazón debe latir hacia afuera.	
	Dolores Hidalgo CIN	Diván de tesoros.	



Concentrado de regiones turísticas del estado de Guanajuato y sus nuevas vocaciones alineadas a las nuevas tendencias de viaje (continuación).

Región	Destinos	Líneas temáticas	Nueva vocación alienada a las tendencias de viaje 2024+
La Piel de México	León	León, la inteligencia del Bajío.	León, como destino consolidado, y Silao de la Victoria, en desarrollo, presentan una evolución desde reuniones hasta incluir naturaleza, aventura, MICE y cultural. La propuesta para 2024 se centra en MICE, ocio e inteligencia artificial en viajes de compras para León, mientras que Silao se orienta hacia experiencias diversificadas que combinan trabajo y ocio. Purísima del Rincón, en desarrollo, busca experiencias de lujo con énfasis en naturaleza, aventura, cultural y gastronómico.
	Silao de la Victoria	El destino “bleisure” de México.	
	Purísima del Rincón Jalpa de Cánovas Pueblo Mágico	El deporte: sendero a viajes de lujo sostenible.	
La Fresa de México	Irapuato	Agro sostenibilidad	Irapuato y Salamanca, en desarrollo, han evolucionado desde reuniones/rural hasta incluir romance, MICE, gastronomía, destilados y fermentados. La propuesta para 2024 apunta a MICE, ocio y agroturismo sostenible en Irapuato, mientras que Salamanca se orienta hacia experiencias lujosas que combinan naturaleza, cultura y ocio.
	Salamanca	Un lujo natural.	
Laja Bajío	Celaya	El destino de negocios transformacionales e inteligentes.	Celaya y Comonfort, en desarrollo, han transitado desde lo cultural y reuniones hasta incluir naturaleza, aventura, gastronómico, destilados y fermentados. Celaya apunta a tecnologías avanzadas para atraer turismo de negocios en 2024, mientras que Comonfort se enfoca en lo cultural, gastronómico y destinos no saturados.
	Comonfort Pueblo Mágico	Gastronomía ceremonial en un ambiente ancestral.	
Tierra Tequilera	Pénjamo	Barrica del Bajío: tierra de agaves y estandartes.	Pénjamo, en un nivel emergente de desarrollo, ha evolucionado desde lo cultural y rural en 2014 hasta incluir naturaleza, aventura, destilados y fermentados en 2021. La propuesta para 2024 se orienta hacia experiencias de lujo que combinan destilados, cultural y naturaleza, reflejando un enfoque en la riqueza cultural y natural con el lujo.



Concentrado de regiones turísticas del estado de Guanajuato y sus nuevas vocaciones alineadas a las nuevas tendencias de viaje (continuación).			
Región	Destinos	Líneas temáticas	Nueva vocación alienada a las tendencias de viaje 2024+
Raíces de Guanajuato: misiones y conventos	Salvatierra Pueblo Mágico	Cultura brava y festiva de Guanajuato.	Salvatierra, Yuriria y Valle de Santiago están en desarrollo o emergentes. Han evolucionado desde lo cultural y natural hasta abarcar romance, aventura, salud, bienestar, destilados y fermentados, cultural y gastronómico en 2021. Las propuestas para 2024 revelan un enfoque en lo cultural, ocio, experiencias ecoturísticas de bienestar y conexiones emocionales en destilados.
	Yuriria Pueblo Mágico	La frontera lacustre de Guanajuato.	
	Valle de Santiago	Tierra magnética.	
Raíces de Guanajuato: lugar azul	ND	ND	Este misterio subraya la diversidad y la necesidad de explorar destinos menos conocidos no saturados por el turismo masivo.

Tabla 6.- Concentrado de regiones turísticas del estado de Guanajuato y sus nuevas vocaciones alineadas a las nuevas tendencias de viaje. Elaboración propia.

En conjunto, el análisis detallado de las diversas regiones turísticas de Guanajuato revela un mosaico turístico en constante evolución. Desde destinos consolidados hasta emergentes, cada región aporta una rica variedad de experiencias, destacando la importancia de la diversificación, la sostenibilidad y la conexión emocional en el desarrollo turístico del estado. La elección de destinos refleja no solo su papel en el presente, sino también su potencial para moldear el futuro del turismo en Guanajuato.



CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES

Esta evaluación diagnóstica sobre el sector turístico en el estado de Guanajuato arroja una comprensión profunda y holística de la realidad actual derivada de la pandemia por COVID – 19 y las perspectivas futuras.

La rotación de empleados en la industria turística se destaca como un desafío clave, con causas arraigadas en condiciones laborales exigentes, bajas remuneraciones y largas jornadas, afectando tanto a nivel administrativo como económico.

En paralelo, la seguridad pública emerge como un factor crítico que impacta la demanda turística, con una disparidad entre la percepción y la realidad, afectando las decisiones de los visitantes y la economía regional.

En el ámbito de la sustentabilidad, se identifican retos que abarcan desde la falta de conciencia sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible hasta la necesidad de promover prácticas respetuosas con el entorno. La diversidad de desafíos subraya la importancia de una colaboración activa entre los actores turísticos y la implementación de programas educativos para impulsar prácticas más sostenibles en los diecisiete destinos analizados.

Las tendencias turísticas, tanto a nivel nacional como internacional, destacan la necesidad de alinearse con las vocaciones propias del estado y las regiones de Guanajuato para ofrecer experiencias identitarias a los viajeros. Este enfoque, combinado con una estrategia que promueva la confianza en los visitantes, se presenta como clave para guiar el desarrollo turístico a corto plazo.

En conclusión, estos hallazgos ofrecen una base sólida para diseñar estrategias efectivas que impulsen el desarrollo de la industria turística en Guanajuato. Desde abordar la rotación de empleados y mejorar la seguridad percibida hasta fomentar prácticas sustentables y alinearse con tendencias turísticas, la implementación coordinada de recomendaciones resultará crucial para garantizar un futuro próspero y sostenible para el turismo en el estado.



Instituto
de Planeación,
Estadística y
Geografía del Estado
de Guanajuato



Evaluación Diagnóstica de la Política de Atención al Desarrollo Turístico post Covid 19