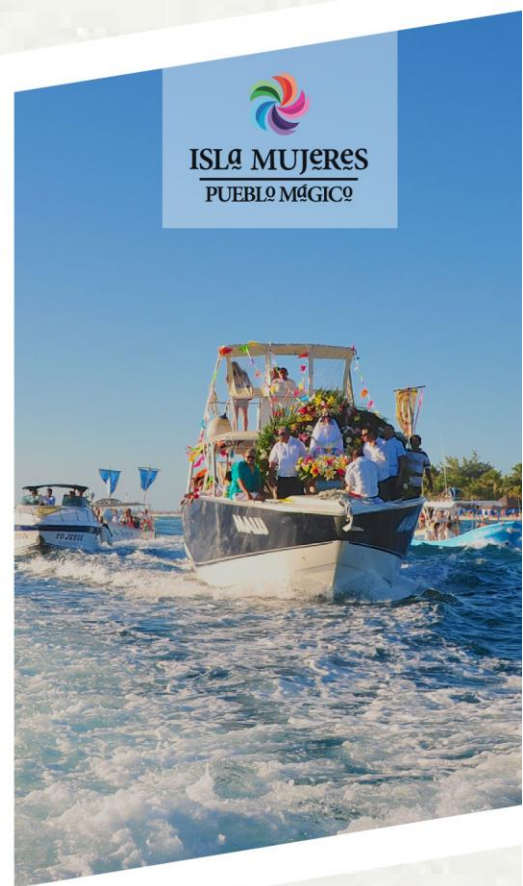
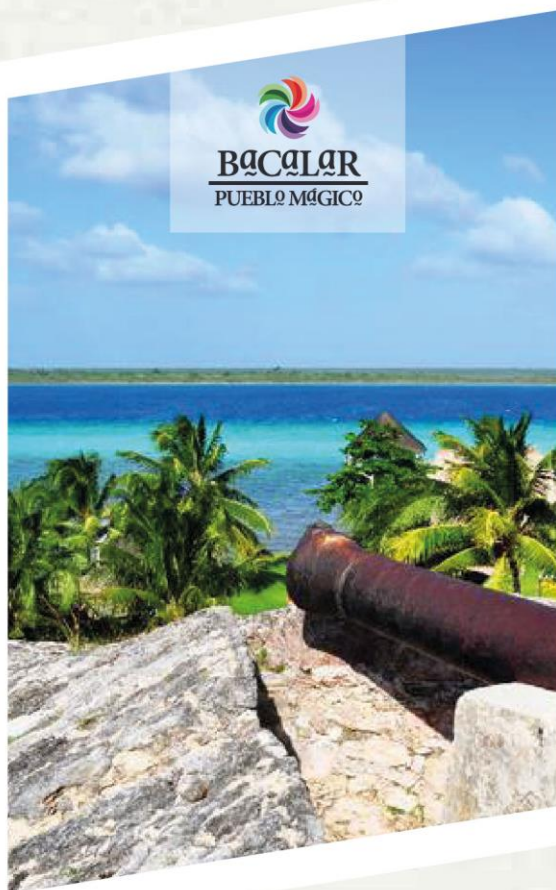
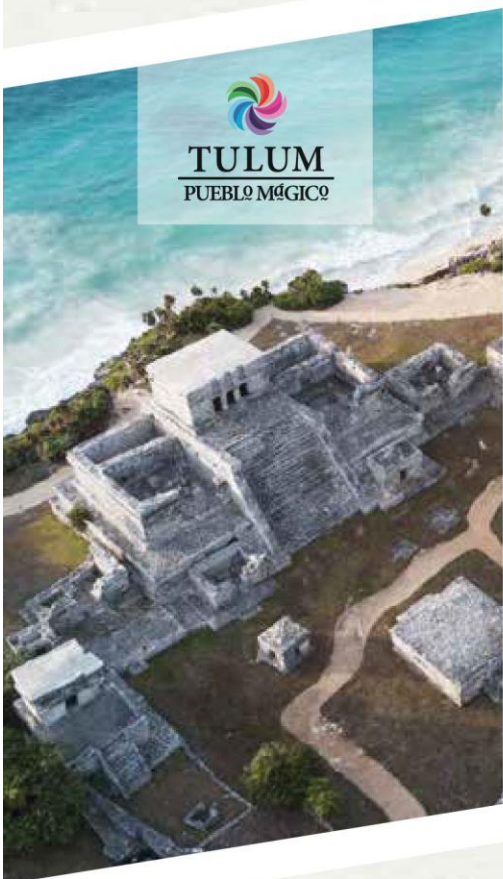




ESTRATEGIA ESTATAL DE PUEBLOS MÁGICOS QUINTANA ROO



2021

DIRECTORIO

Lic. Marisol Vanegas Pérez

Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo

Mtro. Andrés Gerardo Aguilar Becerril

Subsecretario de Promoción y Operación Turística
Secretaría de Turismo de Quintana Roo

Arq. Omar Govea Hernández

Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Turístico
Secretaría de Turismo de Quintana Roo

Lic. Ariel Valtierra Hernández

Director Técnico
Secretaría de Turismo de Quintana Roo

Lic. Sergio Israel Padilla Castillejos

Director de Planeación y Política Turística
Secretaría de Turismo de Quintana Roo

Mtro. Fermín Alberto Carrillo Cupul

Director de Capacitación y Cultura Turística
Secretaría de Turismo de Quintana Roo

Lic. Beatriz Eugenia Alamilla Cruz

Directora de Desarrollo de Productos Turísticos
Secretaría de Turismo de Quintana Roo

Lic. Ashanti Elías Hadad

Directora de Diseño e Imagen Turística
Secretaría de Turismo de Quintana Roo

Lic. Jonathan Kevin Salazar Rodríguez

Supervisor Especializado
Secretaría de Turismo de Quintana Roo

Lic. Paloma Escalante Fuentes

Asistente del Despacho de la Secretaria
Secretaría de Turismo de Quintana Roo

Lic. Cindy Vanessa Córdova Heredia

Jefe de Departamento de Turismo Alternativo
Secretaría de Turismo de Quintana Roo

Agradecimiento especial a quienes participaron en el “Taller de Participación para el Desarrollo de la Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos” en:

Municipio de Tulum.

C. Julio Cesar Villagómez Villalobos, Lic. Juan Noriega Granados, Lic. Karina Zavala Correa, C. Luis Ángel May May, C. María Azucena Borges, Lic. David Ortiz Mena, Lic. Sergio Francisco Bolio Tapia, C. Israel Mendoza Pérez.

Municipio de Bacalar.

Ing. Corina Natasha Jansen Vázquez. C. Edmundo Hiram Gómez Koyok, C. Felipe de Jesús Sierra Flores, Lic. Ali Hau, C. Ricardo Gamboa Góngora, C. Jeannette Torres.

Municipio de Isla Mujeres.

Lic. Patricia Yaniré Punab Medina, Lic. Diana Alicia Martínez Márquez, Tec. Ignacio Acosta Casanova, C. Marcelo Cupul Cu, C. Cristina Asunción Punab Medina, Lic. Gustavo Rodríguez Orozco, Lic. José Omar Maldonado Quiñones

Contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	6
2.	METODOLOGÍA PARA LA INTEGRACIÓN DE LA ESTRATEGIA	7
	Recolección de información	7
	Enfoque Marco Lógico.....	7
	Alineación con el sistema de planeación	8
3.	MARCO NORMATIVO	9
	Federal.....	9
	Local.....	10
4.	CONTEXTO	12
	Características generales.....	12
	Caracterización sociodemográfica	14
	Caracterización turística.....	19
5.	Diagnóstico de los Pueblos Mágicos de Quintana Roo	28
	Problemática	28
	Efectos	34
6.	Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos de Quintana Roo.....	35
	Objetivos	35
	Estrategias- Actividades	35
	Proyectos estratégicos	38
7.	Monitoreo y evaluación	40
8.	Anexos	41
	Anexo 1. Plan Maestro de Turismo Sustentable Quintana Roo 2030.....	41
	Anexo 2 Árbol de problemas.....	44
	Anexo 3 Árbol de objetivos	44
	Anexo 4 Registro fotográfico.....	45

Gráficas

Gráfica 1. Población total.....	14
Gráfica 2. Distribución porcentual de la población, según grandes grupos de edad	14
Gráfica 3. Distribución porcentual de la población de 15 años y más por nivel de escolaridad	15
Gráfica 4. Población derechohabiente.....	16
Gráfica 5. Población económicamente activa.....	17
Gráfica 6. Población económicamente activa, según sexo	17
Gráfica 7. Viviendas particulares habitadas.....	18
Gráfica 8. Disponibilidad de servicios en viviendas particulares	19
Gráfica 9. Cuartos hoteleros disponibles	20
Gráfica 10. Comportamiento del porcentaje de ocupación hotelera.....	21
Gráfica 11. Comportamiento de Cuartos hoteleros disponibles	21
Gráfica 12. Afluencia de Turistas	22
Gráfica 13. Derrama económica en MDD	24
Gráfica 14 Número de distitntivos y sellos de calidad por destino.....	24
Gráfica 15 Número de empresas certificadas con CPPSIT	25
Gráfica 16 Empresas con Registro Nacional de Turismo	26
Gráfica 17 Número de guías de turismo registrados	26
Gráfica 18 Número de empleados capacitados en 2020	27

Tablas

Tabla 1 Alineación de la Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos de Quintana Roo	8
Tabla 2 Empresas registradas en el Sistema de Clasificación Hotelera	25

Ilustraciones

Ilustración 1 Talleres de Participación para la Integración de la Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos.....	7
Ilustración 2 Macrolocalización Pueblos Mágicos.....	12
Ilustración 3Pueblos Mágicos de Quintana Roo.....	28

1. PRESENTACIÓN

Con base en el Acuerdo por el que se establecen los Criterios Generales para el Nombramiento de Pueblos Mágicos, publicado el 10 de marzo de 2020 en el Diario Oficial de Federación, la Secretaría de Turismo del Gobierno de México ha elaborado la Estrategia Nacional de Pueblos Mágicos, la cual se constituye como la guía para el desarrollo del turismo en estas localidades.

Dicha estrategia fue publicada con fecha 01 de octubre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación, estableciendo una nueva visión del turismo en los Pueblos Mágicos de México, a través del impulso de un enfoque social y de respeto a los derechos humanos en la actividad turística, fomentar el desarrollo justo y equilibrado entre los individuos, comunidades y regiones, fortalecer la innovación y diversificar las oportunidades de comercialización de la oferta turística, y por último, contribuir al turismo sostenible en los Pueblos Mágicos.

En esta estrategia, se establece que aquellos Estados que tengan en su demarcación territorial al menos un Pueblo Mágico, implementarán una Estrategia Estatal alineada al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2024, del Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 del Gobierno Federal y de la Estrategia Nacional de Pueblos Mágicos.

Para el estado de Quintana Roo, los Pueblos Mágicos forman parte de la política turística local, según el Programa Sectorial de Turismo 2016-2022, el cual establece en su línea de acción número 13 el impulso de estrategias que mejoren la competitividad de los Pueblos Mágicos de Quintana Roo. A ello, se suma la reciente publicación del Plan Maestro de Turismo Sustentable Quintana Roo 2030 en el Periódico Oficial del Estado de fecha 10 de diciembre de 2020, el cual se constituye el eje rector de la política turística estatal orientada hacia un nuevo modelo de desarrollo turístico, alineado e integrado a la agenda nacional e internacional, particularmente con los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU.

Por todo lo anterior, la presente Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos de Quintana Roo, se convierte en el instrumento que permitirá trabajar de manera concurrente y coordinada con los municipios de Bacalar, Isla Mujeres y Tulum a favor del desarrollo turístico sustentable.

2. METODOLOGÍA PARA LA INTEGRACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Recolección de información

La integración de la Estrategia Estatal de los Pueblos Mágicos de Quintana Roo fue realizada en conjunto con los principales actores de los Pueblos Mágicos de Quintana Roo a través del desarrollo de “Talleres de Participación para la Integración de la Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos”, llevados a cabo en el mes de febrero de 2021.

Por otra parte, se recabo información disponible al interior de la Secretaría de Turismo, del Gobierno del Estado de Quintana Roo y del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo. De igual forma, se recabó información socio demográfica del Censo de Población y Vivienda 2020, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Ilustración 1 Talleres de Participación para la Integración de la Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos



Enfoque Marco Lógico

La Estrategia Estatal de los Pueblos Mágicos de Quintana Roo se desarrolla de la mano del Enfoque del Marco Lógico (EML), método utilizado en el ámbito internacional, nacional y local, por organismos, instituciones y colectivos dedicados a la cooperación internacional, el desarrollo social y humano.

El EML consiste en un conjunto de análisis articulados para identificar/diagnosticar y diseñar políticas, planes, programas y proyectos, que a su vez se insertan en procesos de desarrollo más amplios. Estos análisis permiten dotar de calidad metodológica y viabilidad a las futuras intervenciones sociales. Es decir, se trata de un método cuyas técnicas favorecen y potencializan la sostenibilidad de los procesos de planeación.

De esta manera, la sistematización de la información recabada derivó en un Árbol de Problemas (ver Anexo 1), que permite identificar los efectos y causas de la situación actual, y comprender la lógica que deriva a la

problemática y las consecuencias del turismo en Quintana Roo; la sección de Diagnóstico de este documento representa el resumen narrativo del árbol de problemas.

Posteriormente, en la fase de diseño se identificaron soluciones a cada uno de los problemas detectados, para ello se trabajó sobre el Árbol de Objetivos, que permitió la formulación de estrategias que se insertan en la Matriz de Planeación, instrumento que procura dar dinamismo y sentido a lo establecido, a través de dos grandes lógicas que definen el sentido del programa: la lógica vertical ascendente y la lógica horizontal.

Alineación con el sistema de planeación



Tabla 1 Alineación de la Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos de Quintana Roo

Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos de Q. Roo (Estrategias)	PROSECTUR 2020-2024 Objetivos prioritarios	ESTRATEGIA NAL. PUEBLOS MÁGICOS Objetivos
1. Fortalecer la gobernanza en materia turística.	1. Garantizar un enfoque social y de respeto de los derechos humanos en la actividad turística del país	1. Impulsar un enfoque social y de respeto a los derechos humanos en la actividad turística, para el bienestar de las personas que viven y trabajan en los Pueblos Mágicos.
2. Fortalecer y diversificar la oferta turística.	3. Fortalecer la diversificación de mercados turísticos en los ámbitos nacional e internacional.	Fortalecer la innovación y diversificar las oportunidades de comercialización de la oferta turística de los Pueblos Mágicos.
3. Procurar la gestión integral del destino de manera concurrente.	2. Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México	2. Fomentar el desarrollo justo y equilibrado entre los individuos, comunidades y regiones para democratizar los beneficios del turismo en las comunidades receptoras.
4. Impulsar el desarrollo equilibrado (social, económico y ambiental).	4. Fomentar el turismo sostenible en el territorio nacional.	4. Contribuir al turismo sostenible en los Pueblos Mágicos, priorizando la conservación y regeneración del patrimonio.

3. MARCO NORMATIVO

Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

El artículo 25 señala que el Estado planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica, llevará a cabo la regulación y fomento de las actividades que demande el interés general, y que al desarrollo económico nacional concurrirán, con responsabilidad social, el sector público, el sector social y el sector privado, sin menoscabo de otras formas de actividad económica que contribuyan al desarrollo. Además, establece que se apoyará e impulsará a las empresas de los sectores social y privado de la economía, bajo criterios de equidad social, productividad y sustentabilidad.

Ley de Planeación

El artículo 9º mandata a las dependencias el deber de planear y conducir sus actividades con perspectiva intercultural y de género, y con sujeción a los objetivos y prioridades de la planeación nacional del desarrollo, a fin de cumplir con la obligación del Estado de garantizar que éste sea equitativo, incluyente, integral, sustentable y sostenible.

Ley General de Turismo

El artículo 4, fracciones I y V, dispone como atribuciones de la Secretaría, el formular y conducir la política turística nacional, así como regular las acciones para la planeación, programación, fomento y desarrollo de la actividad turística en el país. Asimismo, el artículo 5 determina que la Secretaría puede coordinarse con los Estados, Municipios y la Ciudad de México, para elaborar y ejecutar programas de desarrollo de la actividad turística, así como realizar acciones operativas que complementen los fines previstos en la misma Ley.

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

El PND publicado en el DOF el 12 de julio de 2019, es el documento rector que expresa el rumbo para dar cumplimiento al pacto social que le corresponde al gobierno y cuyo objetivo más importante es que la población de México viva en un entorno de bienestar. En particular, la Estrategia Nacional contribuye al numeral 3. Economía del PND, que tiene por objeto, entre otros, detonar el crecimiento, alentar la inversión privada e impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo en el país.

Programa Sectorial de Turismo 2020-2024

Documento rector de la política turística nacional que atiende los ordenamientos jurídicos que conforman el Sistema Nacional de Planeación Democrática, mismo que fue publicado en el DOF el 3 de julio de 2020 y que expresa el rumbo para posicionar a México como una potencia turística competitiva y de vanguardia, que logre el desarrollo equitativo, justo y equilibrado entre comunidades y regiones del país, mediante el aprovechamiento sostenible del patrimonio nacional.

Acuerdo por el que se establecen los Criterios Generales para el Nombramiento de Pueblos Mágicos

El Acuerdo publicado en el DOF el 10 de marzo de 2020, tiene por objeto establecer los Criterios Generales para el Nombramiento de Pueblos Mágicos; en ese sentido, el mismo indica que la Estrategia Nacional de Pueblos Mágicos se instrumentará por la Secretaría a partir de un proceso participativo, incluyente y transversal, con la participación de las Entidades Federativas, Municipios y Alcaldías, en el ámbito de su competencia, así como con la colaboración de los sectores social y privado, mediante la suscripción de los instrumentos jurídicos correspondientes.

Local

Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo

El artículo 6, fracciones III y IV dispone como atribuciones de la Secretaría de Turismo Estatal, la aplicación de instrumentos de política turística, la planeación, programación, fomento y desarrollo de la actividad y el patrimonio turístico del Estado; así como, la formulación, ejecución y evaluación de las directrices previstas en el Plan Nacional de Desarrollo, en el Plan Estatal de Desarrollo y en el Programa Sectorial de Turismo.

Actualización del Plan Estatal de Desarrollo

La Actualización del Plan Estatal de Desarrollo, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 17 de enero de 2020, alineado al PND vigente y a los ODS 2030, contempla dentro del Eje 1, Desarrollo y Diversificación Económica con Oportunidades para Todos, y el Programa 5, Diversificación y Desarrollo del Turismo, la Línea de Acción 1.5.13, Impulsar estrategias que mejoren la competitividad de los Pueblos Mágicos de la entidad.

Actualización del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo 2016-2022

La Actualización del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo del Turismo, derivado de la Actualización del PED, da continuidad a la misión y visión que sociedad y gobierno establecieron en 2016, definiendo el horizonte hacia 2022, teniendo como base la cooperación y corresponsabilidad, a través de tres ejes temáticos. Específicamente, el eje temático de Diversificación y Desarrollo Turístico busca fortalecer la competitividad de los destinos turísticos de Quintana Roo, reducir asimetrías entre las regiones e incidir positivamente en las familias que dependen de la actividad. Dentro de este, se contempla el entregable *Pueblos Mágicos*, a través de la integración del Expediente de Permanencia de cada Pueblo Mágico en la entidad, de acuerdo con los Lineamientos Generales del Programa.

Plan Maestro de Turismo Sustentable Quintana Roo 2030

El PMTS Quintana Roo 2030 publicado el 10 de diciembre de 2020 en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, es un instrumento estratégico para implementar un nuevo modelo de desarrollo turístico en la entidad, con criterios que contribuyen a cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas. Entre sus principales aportaciones esta la clasificación de destinos y sus sectores de actuación, ente ellos los destinos del Caribe Mexicano que cuentan con la denominación de Pueblo Mágicos. (Ver Anexo 1)

4. CONTEXTO

Características generales

Localización

Quintana Roo se localiza en el Sureste de la República Mexicana. Colinda al norte con Yucatán y con el Golfo de México; al este con el Mar Caribe; al sur con la Bahía de Chetumal, Belice y Guatemala; al oeste con Campeche y Yucatán.

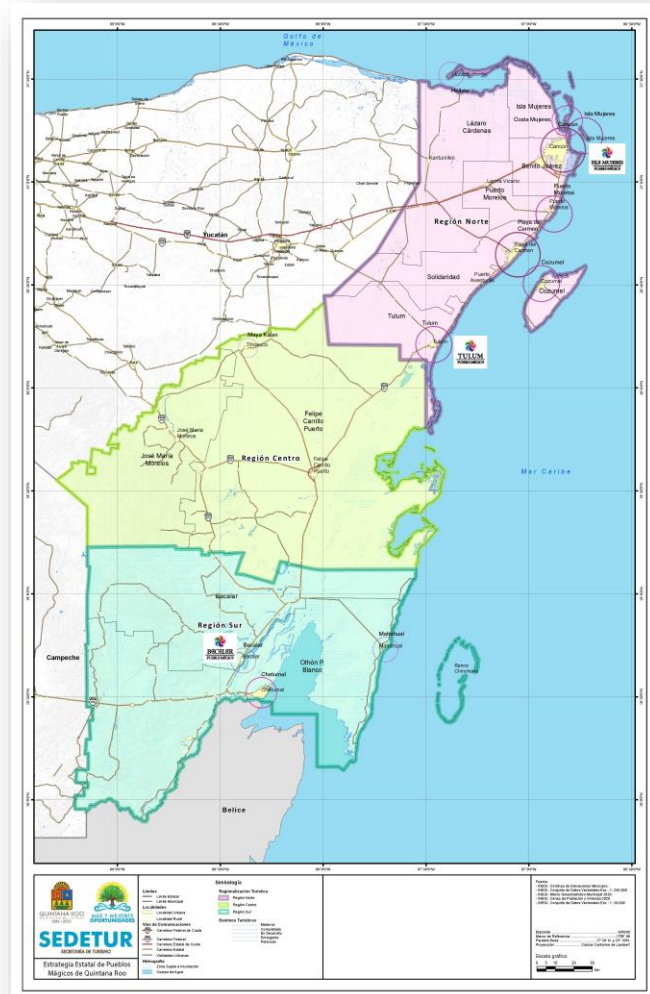
Los Pueblos Mágicos con los que cuenta la entidad se ubican, prácticamente, en las tres zonas en las que se divide la misma. En la zona norte, en el mar Caribe y frente a Cancún, se ubica Isla Mujeres, nombrado en 2015. Más hacia la zona centro del Estado, nombrado en el mismo año 2015, Tulum es colindante con los municipios de Solidaridad y Felipe C. Puerto. Finalmente, en la zona sur de Quintana Roo, Bacalar nombrado en 2006, se ubica a unos 40 km al norte de la capital, Chetumal.

Clima

En el estado se identifican los climas cálido subhúmedo con lluvias en verano en la parte continental y el clima cálido húmedo con abundantes lluvias en verano, en su parte insular. La precipitación pluvial anual varía de 1,100 a 1,500 milímetros como promedio anual.

La temperatura media anual fluctúa entre 26°C como máxima, con extremos de 36°C en los meses más calurosos.

Ilustración 2 Macrolocalización Pueblos Mágicos



Características ambientales

Los tipos de vegetación que se presentan en Quintana Roo, y por ende en sus Pueblos Mágicos, se deben a la coincidencia del clima subtropical, suelos poco profundos y un manto acuífero cerca de la superficie. En éstos, se puede presentar las siguientes categorías generales:

- a) Bosque Tropical Perennifolio que incluye un complejo conjunto de asociaciones vegetales, con especies dominantes de ramón y zapote y la presencia de especies trepadoras como lianas y bejucos, también se presentan una gran variedad de orquídeas, comprende la mayor parte del territorio.
- b) Bosque Tropical Subcaducifolio se presenta en climas más secos que el anterior, la altura de los árboles no pasa de 25 metros y pierden sus hojas una vez al año, también se presentan especies trepadoras y orquídeas.
- c) Bosque espinoso que comprende una serie heterogénea de bosques bajos con un alto contenido de espinas. Abunda en una franja en el litoral sureste. y
- d) Vegetación acuática y subacuática que se presentan en las lagunas salobres y pantanos.

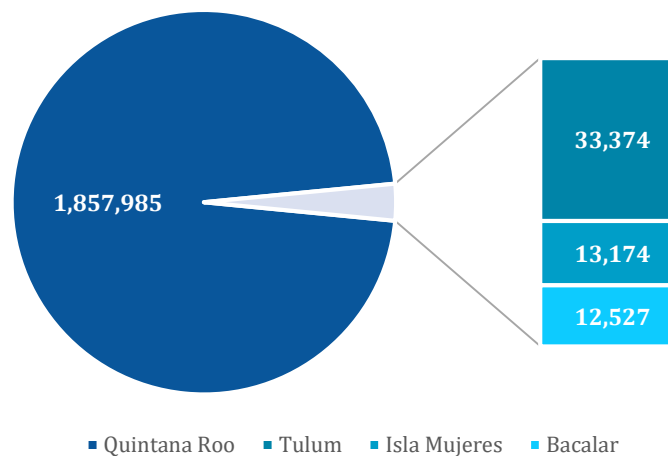


Caracterización sociodemográfica

Población

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, a través del Censo de Población y Vivienda 2020, los pueblos mágicos de Quintana Roo concentran el 3 por ciento de la población estatal, es decir, 59 mil 75 personas.

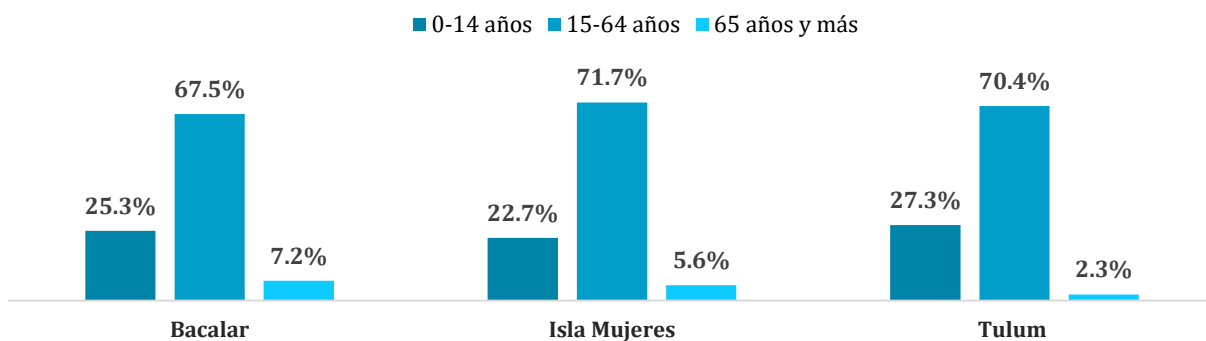
Gráfica 1. Población total



Fuente: Elaboración propia con información de INEGI: Censo de Población y Vivienda, 2020

El último registro del INEGI señala que la población en los pueblos mágicos se compone prácticamente de forma igualitaria tanto de hombres como de mujeres. Por lo anterior, se obtiene una relación promedio de 104 hombres por cada 100 mujeres.

Gráfica 2. Distribución porcentual de la población, según grandes grupos de edad



Fuente: Elaboración propia con información de INEGI: Censo de Población y Vivienda, 2020

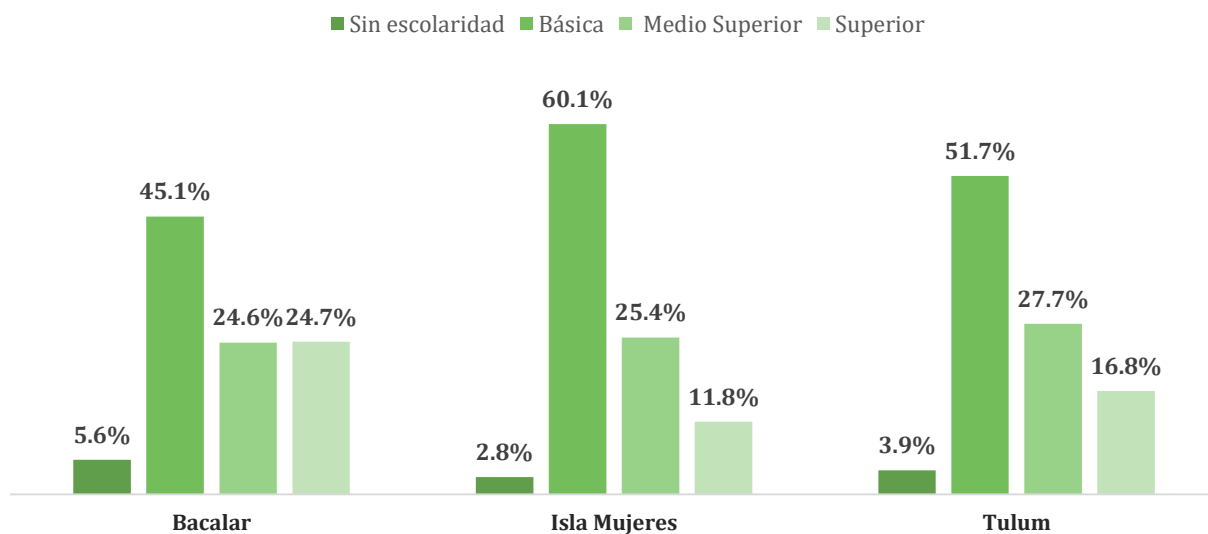
Los Pueblos Mágicos se caracterizan por su concentración de población en edad productiva. Por ello, cuentan con un bajo índice de envejecimiento, 20 adultos mayores por cada 100 personas menores de 15 años. Esta condición poblacional, se acentúa particularmente en Tulum, en dónde el índice registrado es de 8.

Educación

Uno de los indicadores básicos para medir el nivel de bienestar de la población es la capacidad de una persona, mayor de 15 años, para leer y escribir. En 2020, el Censo de Población y Vivienda, señala que los Pueblos Mágicos de Quintana Roo cuentan, en promedio, con una población de 3% analfabeta. Dicha población aumenta 1.7 puntos porcentuales en el caso de Bacalar, mientras que, en Isla Mujeres disminuye 1%. En Tulum, la proporción promedio, prácticamente, se mantiene.

Lo anterior puede entenderse a través del nivel de escolaridad de la población mayor de 15 años. En este sentido, resalta que en los pueblos mágicos una de cada dos personas de este grupo de edad cuenta como máximo nivel educativo con algún grado aprobado de nivel básico.

Gráfica 3. Distribución porcentual de la población de 15 años y más por nivel de escolaridad



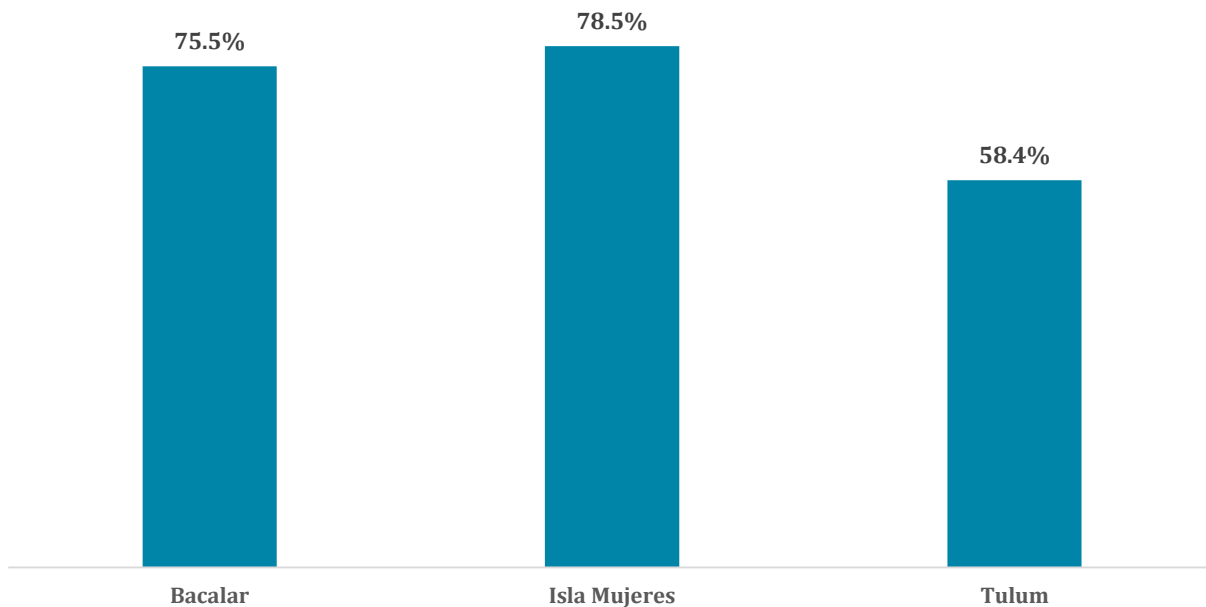
Fuente: Elaboración propia con información de INEGI: Censo de Población y Vivienda, 2020

Es por ello que, en promedio el número de años aprobados por la población mayor de 15 años es de 9, lo que equivale al tercer año de secundaria.

Salud

De acuerdo al último dato estadístico del Censo de población y Vivienda, la cobertura de los servicios de salud en los pueblos mágicos es de 66.5% de la población, en promedio.

Gráfica 4. Población derechohabiente



Fuente: Elaboración propia con información de INEGI: Censo de Población y Vivienda, 2020

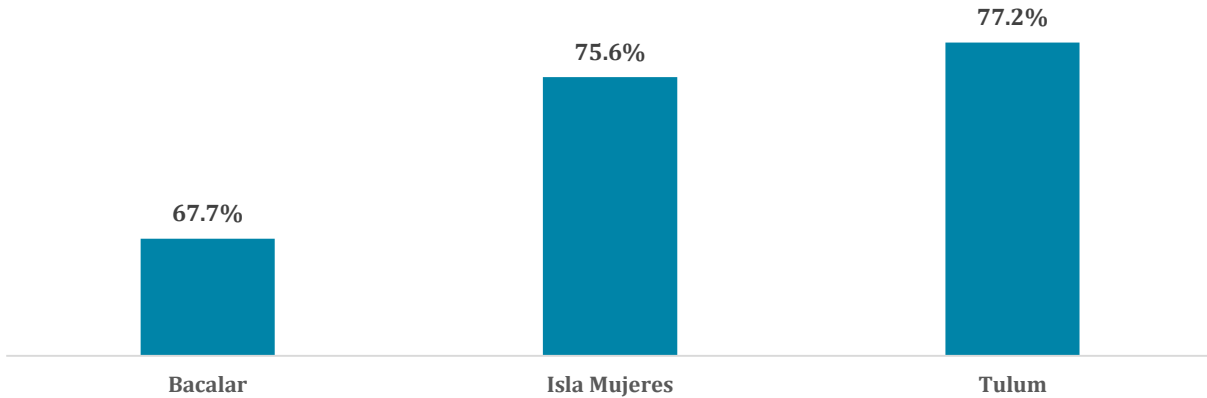
La población derechohabiente se encuentra afiliada a diferentes instituciones de salud, sin embargo, la mayor parte (51%), se concentra principalmente en Instituto de Salud para el bienestar (INSABI) y en el Instituto Mexicano del Seguro Social (28.5%).

Población económica

La vocación de las localidades de Isla Mujeres, Tulum y Bacalar, al igual que prácticamente toda la zona costera de Quintana Roo, es netamente turística. Por ello su principal sector económico es el de servicios.

En 2020, de las 43 mil 746 personas de los Pueblos Mágicos de 15 años y más, 37 mil 722 realiza alguna actividad económica, es decir, que tres de cada cuatro personas es económicamente activa. Dicha proporción aumenta hasta diez puntos porcentuales al considerar a la población de entre 25 a 49 años.

Gráfica 5. Población económicamente activa

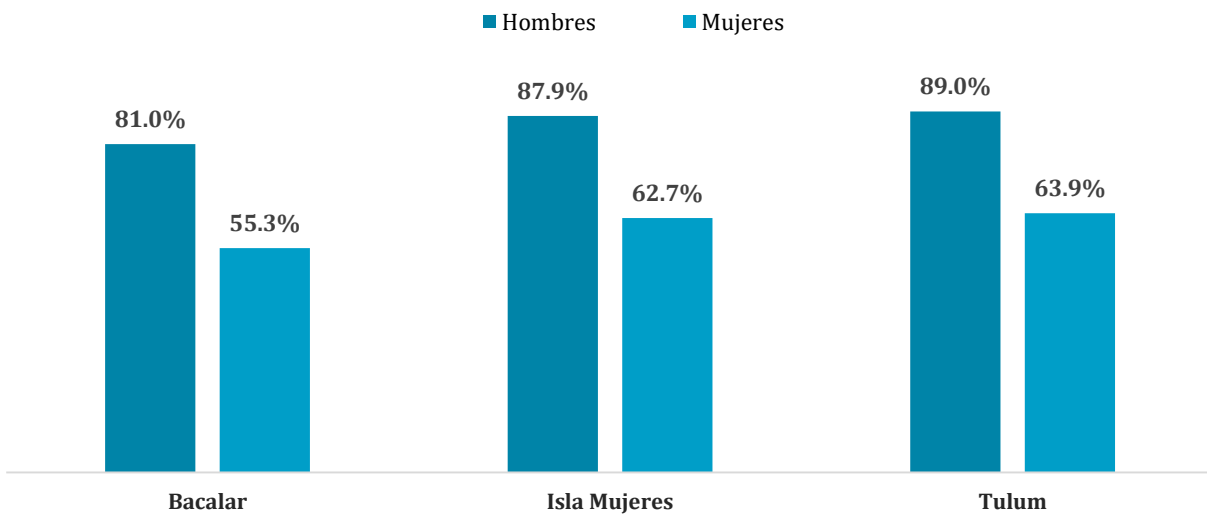


Fuente: Elaboración propia con información de INEGI: Censo de Población y Vivienda, 2020

La Organización Mundial del Turismo ha señalado que, el turismo puede actuar como vehículo de empoderamiento de la mujer. Dicha afirmación se comprueba en los Pueblos Mágicos, toda vez que la población de mujeres que desarrolla una actividad económica es de 62%.

La Población Económicamente Activa, se compone de dos subpoblaciones: ocupados y desocupados. En el último registro oficial, la población ocupada en los Pueblos Mágicos de Quintana Roo representa más de 99% de la población económicamente activa.

Gráfica 6. Población económicamente activa, según sexo

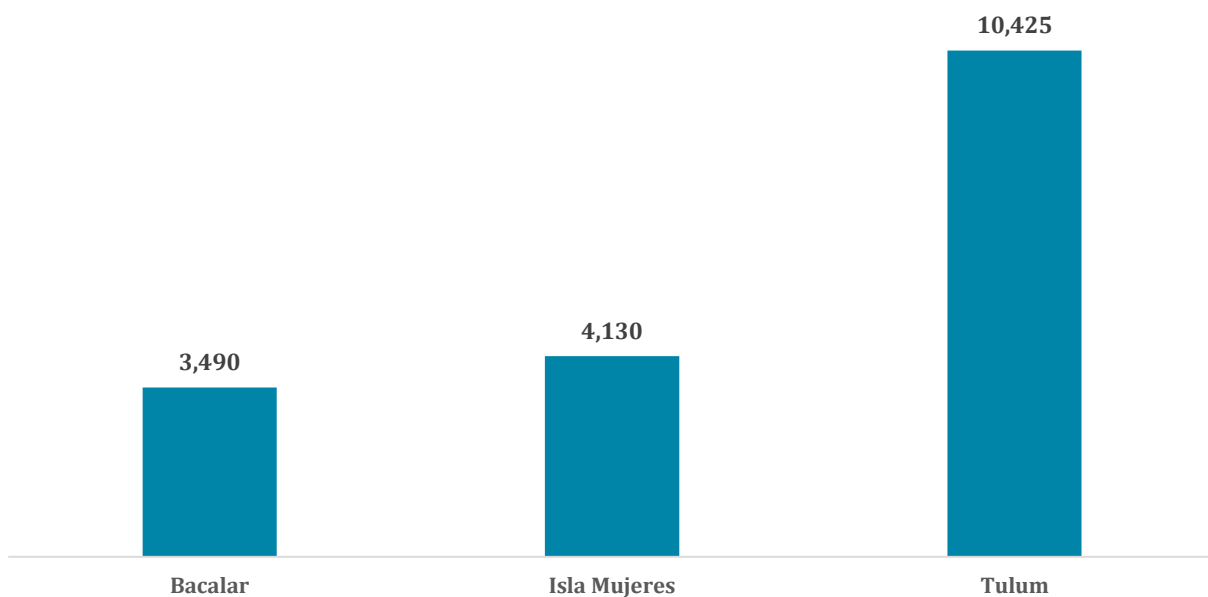


Fuente: Elaboración propia con información de INEGI: Censo de Población y Vivienda, 2020

Vivienda

Para 2020 en los Pueblos Mágicos había poco más de 18 mil viviendas particulares habitadas. Si bien, para las tres localidades la clase de vivienda predominante es la casa, en Tulum e Isla Mujeres destaca la participación de la vivienda en vecindad o cuartería con 23% y 12.5% respectivamente.

Gráfica 7. Viviendas particulares habitadas



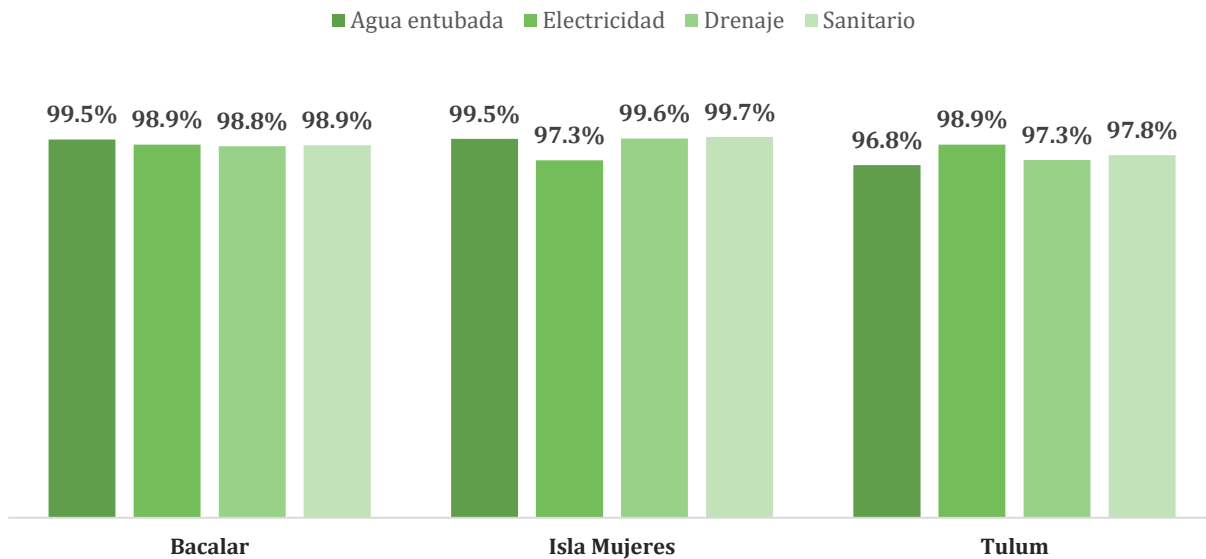
Fuente: Elaboración propia con información de INEGI: Censo de Población y Vivienda, 2020

La información censal permite observar que hay una importante cobertura de los servicios básicos en las viviendas. Es así como el agua entubada, electricidad, drenaje y sanitario están presentes en el poco más del 98% de las viviendas particulares.

Un servicio esencial para la población es el abastecimiento de agua potable de la red pública, al grado que la cobertura total es considerada como parte de los Objetivos del Desarrollo del Milenio.

En cuanto a cobertura del servicio, Tulum se encuentra 2.7% por debajo de los otros pueblos. Sin embargo, lo que destaca es la forma en como el agua potable está disponible tanto en Tulum como en Bacalar, donde 27% y 19%, respectivamente, de las viviendas cuenta con el servicio solo en el patio o el terreno, es decir, fuera de la vivienda.

Gráfica 8. Disponibilidad de servicios en viviendas particulares



Fuente: Elaboración propia con información de INEGI: Censo de Población y Vivienda, 2020

Otro servicio fundamental para mantener condiciones sanitarias adecuadas en la vivienda y el entorno en que se desarrolla la vida de la población, es el servicio de drenaje.

Más allá de la cobertura, destaca la falta de conectividad a la red pública en Tulum y Bacalar. En estos pueblos, 47% y 82% de las viviendas, realizan el desalojo a través de fosa séptica o biodigestor.

Caracterización turística

Derivado de sus riquezas naturales y culturales, el turismo es la principal actividad del estado de Quintana Roo, siendo fuente de empleos, divisas e ingresos en forma micro y macroeconómica; contribuye en forma importante al PIB y a la infraestructura ya existente. Se estima que la actividad turística representa el 74.7% del PIB estatal y el 44.5% de las divisas que ingresaron al país por concepto de turismo, ubicándose en la primera posición en este rubro.

La entidad refrenda su liderazgo en el turismo con la llegada de más de 15 millones de turistas, al cierre de 2019, siendo la entidad con la mayor afluencia de turistas en el país. Los tres aeropuertos internacionales en la entidad registraron la llegada de más de 13 millones de pasajeros nacionales e internaciones en ese mismo año.

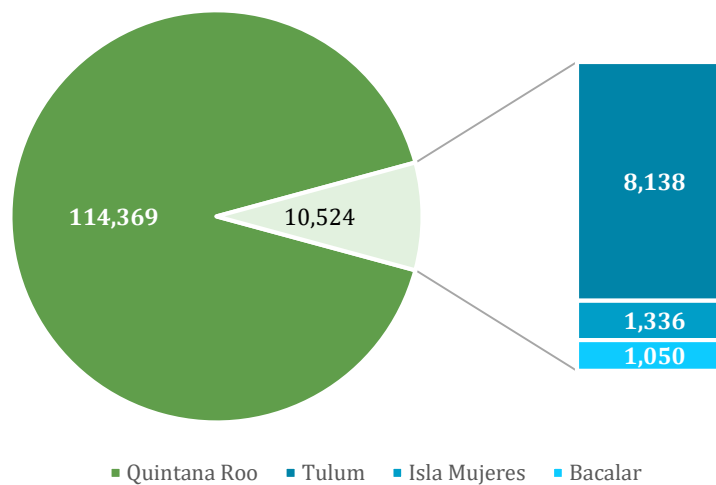
Los Pueblos Mágicos de Quintana Roo constituyen una opción más del Caribe Mexicano para sus visitantes y población local. En conjunto, integran una amalgama de atractivos de sol y playa, arqueología, gastronomía, naturaleza y aventura, que año con año son visitados por miles de turistas nacionales e internacionales, contribuyendo en gran medida al efecto multiplicador.

Actualmente, las localidades de Bacalar, Tulum e Isla Mujeres concentran el 9.8 % de las más de 107 mil habitaciones que registró la entidad en 2019, es decir, más de 10 mil 500 habitaciones en diversas categorías, desde Gran Turismo pasando por hoteles boutique, hasta los confortables hostales o casa de huéspedes.

Entre 2018 y 2019 las habitaciones en los tres Pueblos Mágicos crecieron en 13.4%. Es de resaltar el crecimiento de Bacalar, con 28.5% más habitaciones con respecto a lo detectado en 2018. De la misma forma, el Pueblo Mágico de Tulum integra a su oferta establecimientos de hospedaje con estándares de calidad mundial, cuenta con más de 3 mil 800 habitaciones de Gran Turismo y 5 Estrellas.

Entre 2016 y 2019, las habitaciones en los Pueblos Mágicos de Quintana Roo se incrementaron en casi 2 mil unidades, con una variación de 22.3%, impactando directa e indirectamente en la generación de empleos.

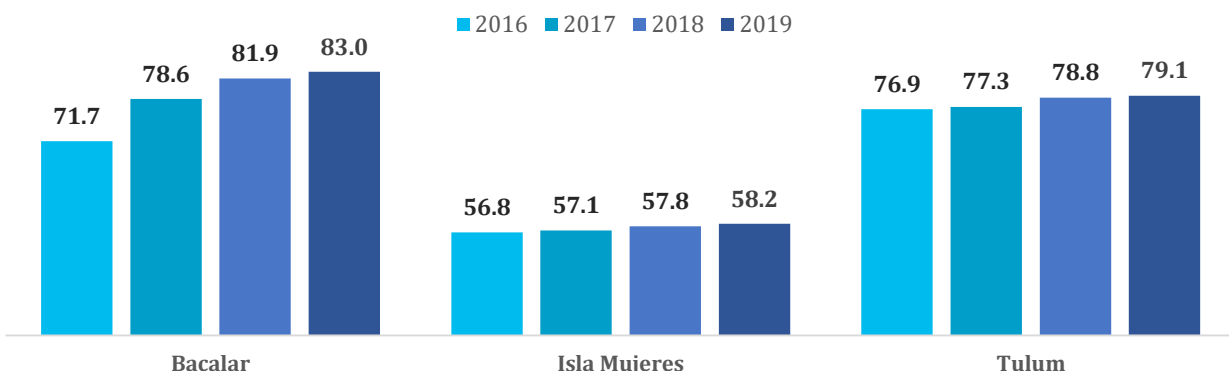
Gráfica 9. Cuartos hoteleros disponibles



Fuente: Elaboración propia con información de CPTQ, Marketing Consultants y cálculos propios.

En 2019, la ocupación hotelera promedio por los 3 destinos fue de 78.2%, la mayor registrada desde que se inició la participación en el programa, incrementando 1.1% con respecto al año anterior, y superando en 0.8% la media estatal, la cual fue de 77.4%. Es importante recalcar que este crecimiento se registra a pesar del incremento en el número de habitaciones y el avance en la oferta de opciones de hospedaje diferentes a la hotelera.

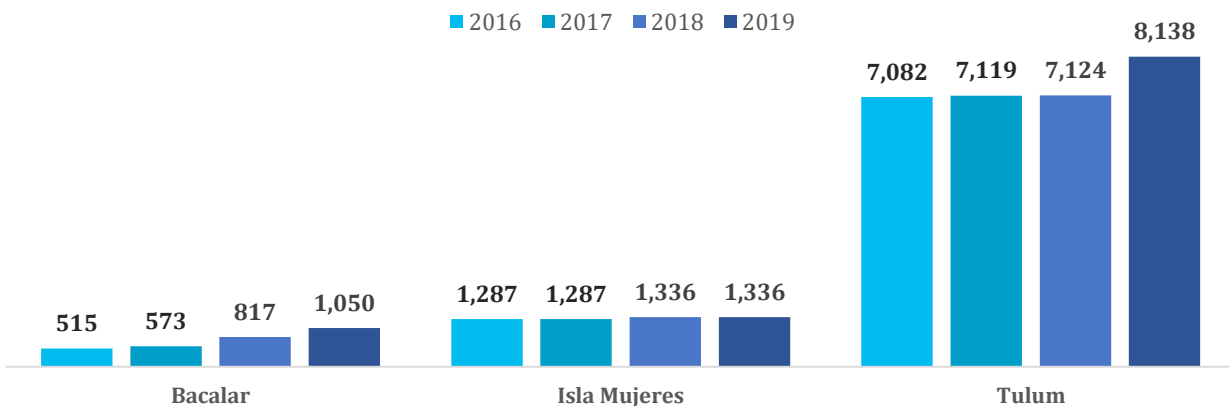
Gráfica 10. Comportamiento del porcentaje de ocupación hotelera



Fuente: Elaboración propia con información de CPTQ, Marketing Consultants y cálculos propios.

Al cierre de 2019 se tenían registrados 292 centros de hospedaje en las 3 localidades, incrementando en 13.6% comparado con 2018. Dentro de la oferta hotelera que ofrece la Riviera Maya en sus 120 km de litoral, el Pueblo Mágico de Tulum representó al destino el 35.5% en establecimientos de hospedaje y el 16.6% en habitaciones en 2019.

Gráfica 11. Comportamiento de Cuartos hoteleros disponibles



Fuente: Elaboración propia con información de CPTQ, Marketing Consultants y cálculos propios.

Al cierre de 2019, los Pueblos Mágicos de Quintana Roo registraron una afluencia de turistas de más de 1 millón 255 mil, con un crecimiento de 9.2% comparado con 2018, el crecimiento más alto en los últimos 5 años. El Pueblo Mágico que tuvo la mayor participación de afluencia fue Tulum, con más de 870 mil turistas.

Gráfica 12. Afluencia de Turistas



Fuente: Elaboración propia con información de CPTQ, Marketing Consultants y cálculos propios.

En 2019, las zonas arqueológicas de Cobá y Tulum, tuvieron la visita de 2 millones 746 mil personas, con un crecimiento con el año anterior de 7.2%. En lo individual, Cobá recibió 750 mil 113 visitantes, de los cuales el 18.8% eran nacionales y el 81.2% eran extranjeros; para Tulum ingresaron 1 millón 996 mil personas, de las cuales el 42.6% eran nacionales y el 57.4% extranjeros.

Es importante destacar que, de la totalidad de la afluencia extranjera a todas las zonas arqueológicas del estado, Tulum aporta el 54.5% y el 77.9% en los nacionales; Coba el 12.9% para turistas nacionales y el 29.0% para extranjeros.

Los estudios de Perfil del Turista, para 2019, indican que para Quintana Roo la estadía promedio fue 6.6 noches, con un tamaño de grupo de 3.1 personas. Para los Pueblos Mágicos de la entidad, en conjunto, la estadía fue de 7.0 días y el tamaño de grupo de 2.6 personas. La tasa de retorno promedio entre los tres Pueblos Mágicos fue de 44%, es decir que, medio millón de turistas había visitado con anterioridad los destinos.

Los principales motivos de los turistas para seleccionar un Pueblo Mágico en Quintana Roo fueron el descanso, aventura, cultura y luna de miel; así mismo, la preferencia en el tipo de hospedaje fue el hotel con más del 70% y en segundo lugar la renta vacacional. Las actividades que mayormente se realizan en los tres destinos fue zonas arqueológicas, cenotes y cavernas, y actividades acuáticas.

Los aeropuertos internacionales del estado, con calidad y seguridad mundial en sus servicios, contribuyen al acceso de los turistas a los Pueblos Mágicos. El Aeropuerto Internacional de Cancún, uno de los más importantes en México y Latinoamérica por el flujo de pasajeros nacionales e internacionales, influye de manera directa en las localidades de Isla Mujeres y Tulum.

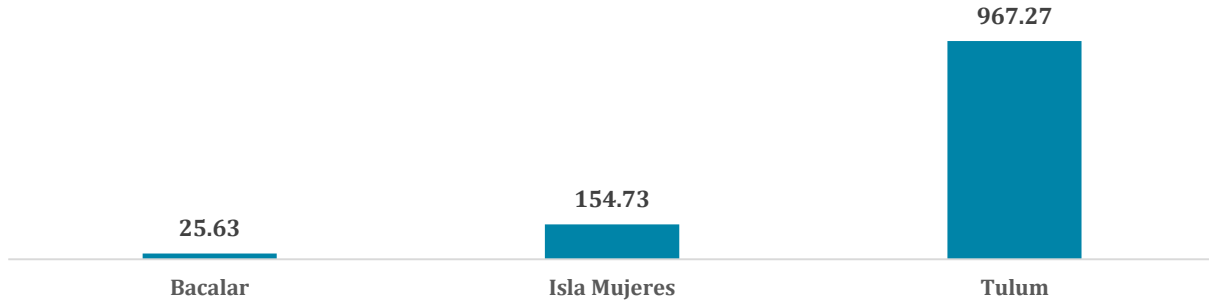
Por otra parte, el recién remodelado Aeropuerto Internacional de Chetumal es la principal entrada del turismo que visita Bacalar. Esta entrada aérea a la Grand Costa Maya registró en 2019 el arribo de 181 mil 869 pasajeros incrementando en 14.9 %; la llegada de vuelos en el mismo periodo creció en 11.1. % con respecto al año anterior.

Bacalar, que desde 2006 permanece en el programa, con su cercanía a la frontera México-Belice permite una puerta de acceso al mercado de Centroamérica. En promedio ingresan más de 520 mil extranjeros por esa zona, teniendo como acceso los puentes vehiculares de la comunidad de Subteniente López y la terminal marítima en el muelle de Chetumal. Año con año se fortalece este municipio que tiene la insignia de ser el primer Pueblo Mágico en la entidad.

Uno de los principales objetivos del programa Pueblos Mágicos es mejorar la calidad de vida de los habitantes de la localidad y que los beneficios permeen en todos los giros comerciales que participan en la actividad al servicio de los visitantes, en 2019 la derrama económica generada por los Pueblos Mágicos de Quintana Roo fue de 1 mil 147 millones de dólares, creciendo en 5.8% con respecto a 2018.

La consolidación de los pueblos mágicos es notoria en la generación de la derrama económica promedio de los últimos 5 años, que rebasa los mil millones de dólares. En 2019, la derrama económica por concepto de turismo en Quintana Roo fue de 15 mil 447 millones de dólares, en donde los tres Pueblos Mágicos representaron el 7.4% del total.

Gráfica 13. Derrama económica en MDD



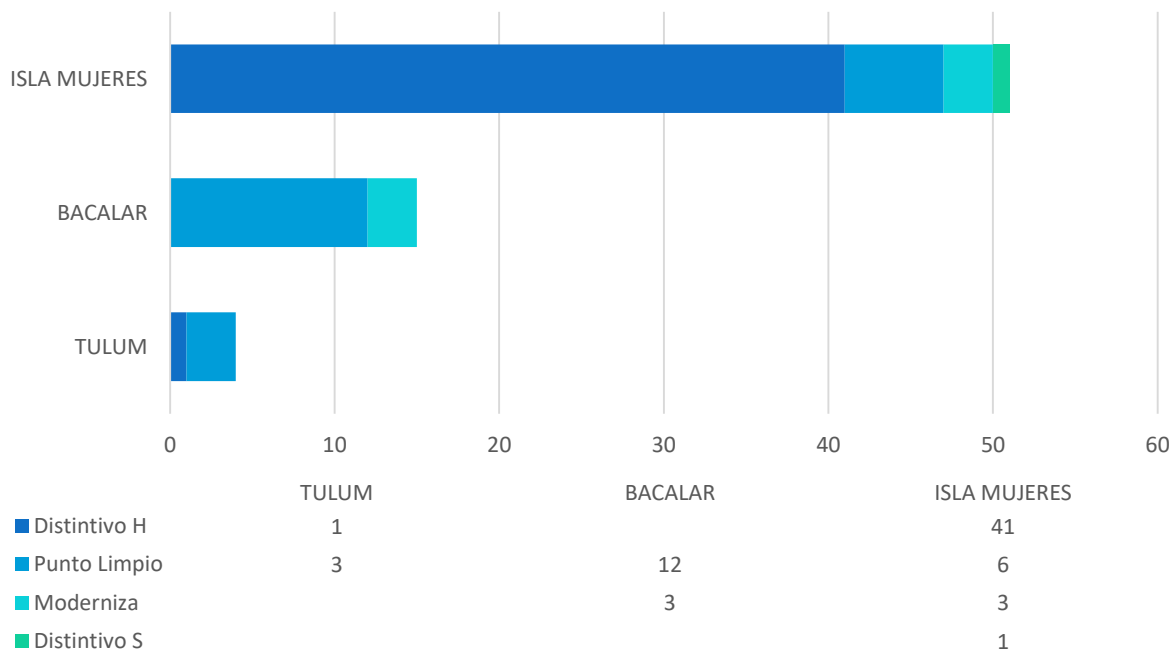
Fuente: Elaboración propia con información de CPTQ, Marketing Consultants y cálculos propios.

Calidad turística

Distintivos y Sellos de Calidad

Al mes de febrero de 2021, los tres Pueblos Mágicos suman 70 distintivos que garantizan la mejora continua y calidad en los servicios y productos, que ofrecen los Pueblos Mágicos, con lo cual el turista tiene un mayor grado de satisfacción, que hará recomendar el destino o que decida regresar.

Gráfica 14 Número de distintivos y sellos de calidad por destino



Fuente: Elaboración propia con datos de SECTUR Federal

Clasificación hotelera

En el Sistema de Clasificación Hotelera solo hay cuatro hoteles que cuentan con Clasificación Hotelera en los tres Pueblos Mágicos:

Tabla 2 Empresas registradas en el Sistema de Clasificación Hotelera

Nombre del Hotel	Clasificación Hotelera	Municipio
Dreams Tulum Resorts & Spa	5 estrellas	Tulum
Rancho Encantado/	3 estrellas	Bacalar
Xbulu-Ha	2 estrellas,	Isla Mujeres
Marcianito	2 estrellas	Isla Mujeres

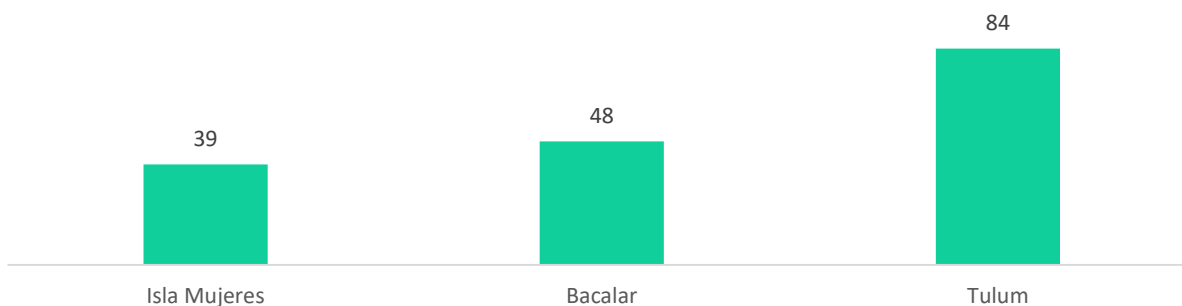
Fuente: Elaboración propia con datos de SECTUR Federal

La Certificación en Protección y Prevención Sanitaria para Instalaciones Turísticas (CPPSIT)

En el año 2020, 171 prestadores de servicios turísticos (principalmente hoteles y restaurantes) de los tres Pueblos Mágicos se prepararon para la reactivación del turismo al obtener la Certificación CPPSIT con lo cual garantizan la implementación de buenas prácticas en materia de seguridad sanitaria; aumentando la confianza y lealtad de los turistas nacionales y extranjeros.

Como resultado de la implementación de los protocolos sanitarios, el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WWTC) y la Organización Mundial del Turismo (OMT) otorgaron a los tres destinos el sello Safe Travels o Global Safety Stamp que garantiza la aplicación de protocolos de bioseguridad en miles de destinos turísticos por el mundo y México.

Gráfica 15 Número de empresas certificadas con CPPSIT



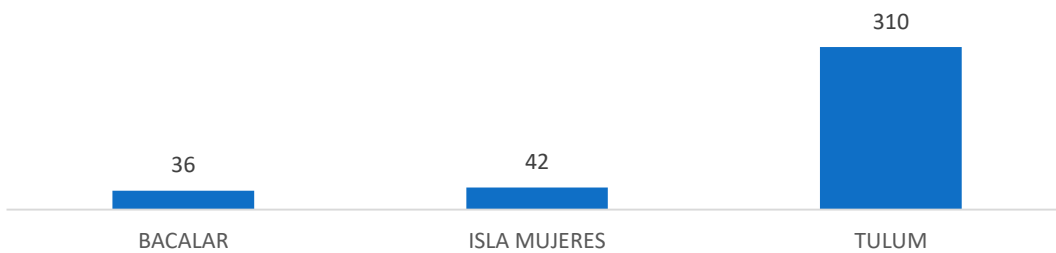
Fuente: Elaboración propia

Registro Nacional de Turismo

El Registro Nacional de Turismo, es el catálogo público de prestadores de servicios turísticos en el país, el cual constituye el mecanismo para conocer mejor el mercado turístico y establecer comunicación con ellos.

En enero 2021, existen 388 Prestadores de Servicios Turísticos de los Pueblos Mágicos en el Registro Nacional de Turismo. Cabe resaltar el interés por este registro, ya que de diciembre 2019 a la fecha se incrementaron en un 63 %.

Gráfica 16 Empresas con Registro Nacional de Turismo



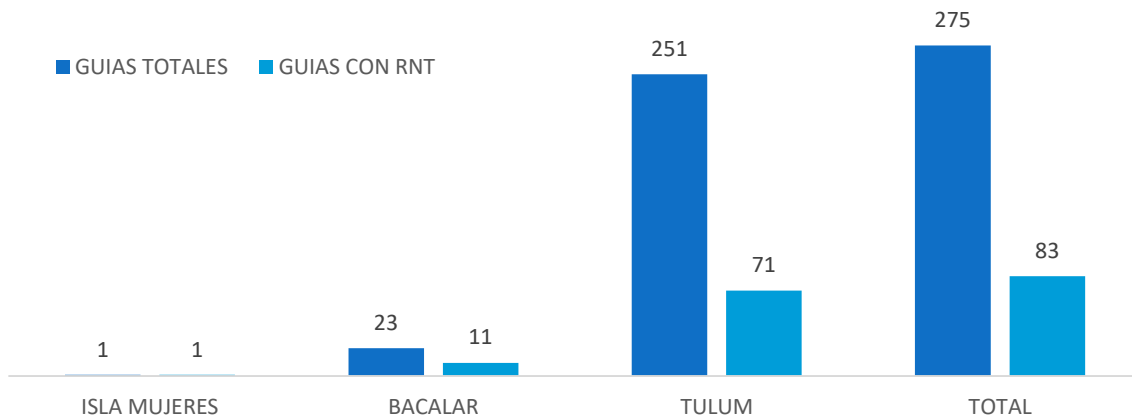
Fuente: Elaboración propia con datos de SECTUR Federal

Acreditación de Guías de Turistas

Los guías de turistas ofrecen el servicio de orientación e información profesional y especializada en los atractivos turísticos y el patrimonio cultural y natural de México en los tres Pueblos Mágicos.

Su acreditación por la SECTUR como Guías de Turistas y su incorporación al Registro Nacional de Turismo, ofrece certidumbre al turista de contar con un profesional acreditado. Al mes de febrero de 2021, 275 Guías de Turistas acreditados trabajan en los tres Pueblos Mágicos, de este total el 30 % cuenta con RNT:

Gráfica 17 Número de guías de turismo registrados

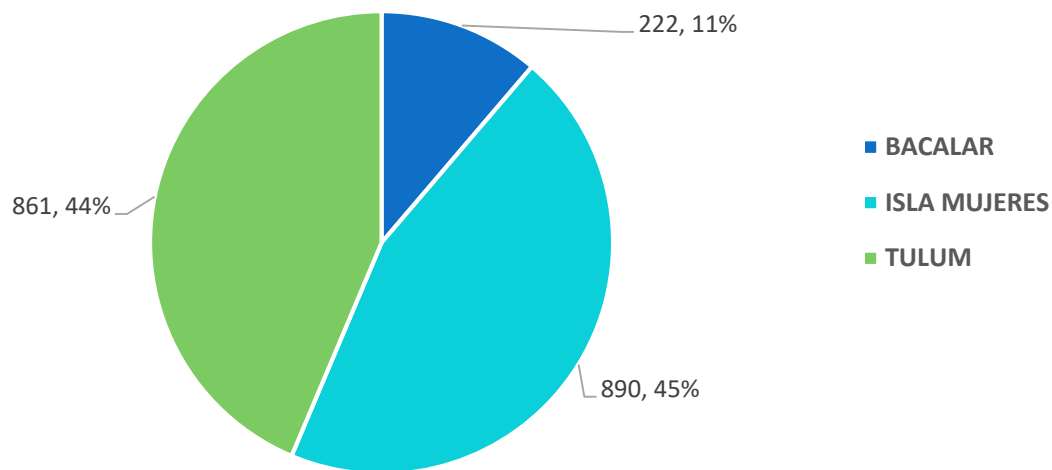


Capacitación

Es a través de la capacitación que los recursos humanos, reciben el conocimiento técnico y teórico adecuado y necesario para desarrollar correctamente su función dentro de la empresa y/o emprendimiento. Los temas principales de la capacitación fueron: Calidad en el servicio, inglés comercial para personal de contacto en restaurantes y bares, inglés comercial turístico, inglés hotelero, inglés turístico, Manejo higiénico de alimentos y Marketing por redes sociales.

En el año 2020 se dieron 61 cursos en los Pueblos Mágicos: 12 en Bacalar, 19 en Isla Mujeres y 30 en Tulum, beneficiando a un total de 1,973 empleados.

Gráfica 18 Número de empleados capacitados en 2020



La presente caracterización turística, permite reflejar el desarrollo dinámico de la actividad con incrementos importantes en su afluencia y de oferta turística, que se su vez, representan retos en términos de competitividad a través de la mejora de la calidad y la diversificación del producto turístico.

5. Diagnóstico de los Pueblos Mágicos de Quintana Roo

Problemática

En el año 2001 nace el Programa Pueblos Mágicos, como una estrategia para el desarrollo turístico, orientada a estructurar una oferta turística complementaria y diversificada hacia el interior de México, basada fundamentalmente en los atributos históricos y culturales de localidades singulares.

En Quintana Roo se otorga el nombramiento de Pueblo Mágico a las localidades Bacalar en 2006, Isla Mujeres y Tulum en 2015, resultando en un importante impulso de la actividad turística; no obstante, existen problemáticas y prácticas turísticas que comprometen el desarrollo de las comunidades.

En ese sentido, se identifica como problema central, del contexto local, el **insuficiente desarrollo sustentable de los Pueblos Mágicos de Quintana Roo**, lo actores clave coinciden en la necesidad de fortalecer la vinculación entre sectores y actuar de manera corresponsable para mejorar las condiciones del contexto turístico adverso por la situación en época COVID-19.

*Ilustración 3 Pueblos Mágicos de Quintana Roo
(Bacalar, Isla Mujeres y Tulum)*



Las causas directas asociadas a la situación anteriormente mencionada en los Pueblos Mágicos de Quintana Roo, son:

1. **Deficiente implementación del modelo de gobernanza.**
2. **Insuficiente competitividad de la oferta turística.**
3. **Poca concurrencia en la gestión local.**
4. **Escasas intervenciones del sector bajo criterios de sustentabilidad y corresponsabilidad**

Las raíces causales del insuficiente desarrollo turístico sustentable contienen en sí mismas una lógica de causas y efectos que enseguida se detallan:

1. **Deficiente implementación del modelo de gobernanza.**

En general, los tres Pueblos Mágicos de Quintana Roo presentan un deficiente diseño y gestión de sus programas de desarrollo turístico sustentable no solo para su localidad, sino también para las áreas con importante influencia en su actividad turística.

A esta situación de incompleto diseño de sus instrumentos de planeación turística, y la falta de procedimientos para el seguimiento y evaluación de estos, se suma la escasa socialización, situación que limita el entendimiento y la vinculación con todos los sectores involucrados en el desarrollo turístico.

Muestra de lo anterior es el bajo desempeño de los mecanismos de participación propios de los Pueblos Mágicos:

- **Consejos Consultivos Ciudadanos** que a partir de la contingencia no han logrado restaurar su operación, señalando la importancia de la participación de autoridades en materia turística a nivel local.
- **Comité Ciudadano de Pueblo Mágico** con importantes deficiencias en el seguimiento de acuerdos y coordinación entre el sector público y privado. Isla Mujeres al contar con una Dirección específica de Pueblos Mágicos mantienen un mejor desempeño en su organización.
- **Comités de Cadenas Productivas** que a excepción de Isla Mujeres que en diciembre de 2020 fue instalado, Bacalar y Tulum no han cumplido con esta disposición.

Por otra parte, la insuficiente generación de información no permite el desarrollo de una base para la toma de decisiones, esto debido a la falta de capacidad e instrumentos técnicos para la generación de información exacta, pertinente y puntual; además de no existir alguna disposición oficial que regule y promueva esta actividad.

Como último componente de la gobernanza, es recurrente la necesidad de contar con los instrumentos que impulsen el ordenamiento turístico territorial de los Pueblos Mágicos, condicionado a la publicación del Programa de Ordenamiento Turístico del Estado de Quintana Roo.

2. Insuficiente competitividad de la oferta turística.

Contar con recursos y atractivos naturales y culturales no es suficiente para poder competir de manera efectiva en el cada vez más exigente mercado turístico; los Pueblos Mágicos de Quintana Roo requieren de experiencias únicas y un excelente valor a sus turistas y visitantes.

Lo anterior, representa hacer frente a la insuficiente calidad turística que define a algunos de los servicios turísticos públicos y privados disponibles, así como las interacciones con la comunidad local, el entorno y la hospitalidad.

Esto último se puede explicar con el desconocimiento de las características ambientales, sociales, culturales e históricas de la localidad por parte de la comunidad y los prestadores de servicios locales y foráneos, el deficiente nivel en la cultura de servicio, con importante diferencia entre zonas al interior de la localidad y la poca sensibilización de turistas y visitantes, particularmente en esta época Covid-19.

Por otra parte, la calidad de los prestadores de servicios turísticos exige especial atención de los siguientes componentes:

- **Capacitación:** la cual se muestra como un tema de poco interés, debido al desconocimiento e indiferencia de la oferta de capacitación turística actual y la falta de adaptabilidad de los programas de capacitación existentes en cuanto a contenidos que sean acordes a las necesidades actuales, por ejemplo, la digitalización del sector y la innovación; además de las modalidades que permitan tener una formación en línea y/o presencial.

- **Certificación:** prevalece un bajo nivel de certificación turística respecto a los destinos maduros y consolidados del Caribe Mexicano, del total de las empresas registradas en la Certificación en Protección y Prevención Sanitaria en Instalaciones Turísticas (CPPSIT), solo 11% en promedio obtuvieron la certificación en 2020. A lo anterior, se suma el desconocimiento de los beneficios y poca accesibilidad del Sistema Nacional de Calidad Turística.
- **Normatividad:** tomando como referencia lo establecido en la Ley General de Turismo en cuanto a ordenamiento del sector, se observa un importante incumplimiento de los procesos de categorización obligatorios, como lo es el Registro Nacional de Turismo (RNT), donde del total de las unidades económicas que prestan servicios de hospedaje en los Pueblos Mágicos de Quintana Roo, solo el 25% cumplen esta disposición en Isla Mujeres, 10% en Tulum y 14% en Bacalar: 14%

Lo mismo ocurre con lo dispuesto en el Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera, en gran medida por el desconocimiento solamente se tienen 4 registros en los 3 Pueblos Mágicos a pesar de la obligatoriedad.

En lo que refiere al cumplimiento de las regulaciones técnicas obligatorias del sector turístico, preocupa el cumplimiento de la NOM-012-TUR-2019, NOM-08-TUR-2002 y la NOM-09-TUR-2002.

Respecto de los recursos y atractivos turísticos con los que cuenta cada uno de los Pueblos Mágicos, se confirma el desequilibrio en el aprovechamiento de recursos naturales y culturales por una alta concentración bajo el modelo predominante de sol y playa.

La intensiva carga turística en recursos y atractivos naturales particularmente en playas y cuerpos lagunares, la desequilibrada puesta en valor de los recursos históricos y monumentales, con una alta concentración en zonas arqueológicas de Tulum, Coba y Muyil y por supuesto, el poco aprovechamiento de los recursos culturales enfocados al turismo, particularmente con la pérdida de arquitectura caribeña y vernácula maya; así como técnicas milenarias (textil, tallado y gastronómico culinario), además del abandono de actividades productivas primarias agrícolas, no contribuyen al proceso de diversificación que se requiere en la entidad.

3. Insuficiente concurrencia en la gestión local.

Los Pueblos Mágicos concentran la mayor cantidad de población, de su respectivo municipio, característica propia del desarrollo turístico de Quintana Roo. El número creciente de habitantes está generando servicios urbanos básicos insuficientes y sobrecargados, incluso inadecuados, que se reflejan en impactos negativos para la sociedad, el ambiente y los recursos naturales.

- **Residuos sólidos.** Baja participación de la sociedad y del sector turístico en acciones de reducción, reciclaje y reaprovechamiento de los residuos que se generan, sumado al deficiente traslado de residuos y la falta de centros de transferencia y disposición final, que son sustituidos por tiraderos que no cumplen con las condiciones necesarias.
- **Aguas residuales.** Deficiente desalojo de aguas residuales, principalmente en Bacalar y Tulum, en los que 82% y 47%, respectivamente, de las viviendas no están conectadas a la red pública. Adicionalmente, en Bacalar, se hace latente la necesidad de incorporar el drenaje pluvial.
- **Energía eléctrica.** Bajo uso de energías renovables, por lo que prevalecen las prácticas convencionales para la generación y abasto del recurso eléctrico.
- **Transporte público.** La falta del transporte público masivo a excepción de Isla Mujeres, aunado al inexistente sistema de transporte no motorizado, genera una alta dependencia al transporte público-privado, operado mediante el servicio de taxis.
- **Servicios de salud.** Actualmente se registra una alta dependencia a los servicios médicos que presta el Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI), producto de limitadas alternativas de instituciones públicas de salud en los Pueblos Mágicos de Quintana Roo. Ejemplo de ello es la inexistencia de una unidad médica del IMSS en los Pueblos Mágicos, cuando 30% de la población está afiliada a dicha institución.

Otro servicio elemental, relacionado con el bienestar de la población, es el educativo. En este sentido, al no haber demanda del sector de personal con nivel superior para la ocupación de puestos laborales, aunado a la falta de infraestructura educativa profesional, particularmente en Tulum e Isla Mujeres, da como resultado que la población de 15 años y más tenga como promedio educativo el tercero de secundaria.

En materia turística, también se presenta una baja consolidación de infraestructura y equipamiento turístico público, producto del insostenible modelo de desarrollo, operación y mantenimiento de infraestructura, la carencia de proyectos factibles y de esquemas alternativos de financiamiento, uno de los retos es en materia de telecomunicaciones, particularmente con el acceso a internet público.

Finalmente, la percepción de la seguridad turística es un elemento altamente concurrente en la actividad turística. De manera general, en los Pueblos Mágicos, destaca la insuficiente capacitación a los cuerpos de seguridad en materia turística y la inexistente operación de los Comités de Seguridad Ciudadana.

4. Escasas intervenciones del sector bajo criterios de sustentabilidad y corresponsabilidad

Desde el enfoque del turismo como un fenómeno complejo al que se le atribuyen costos y beneficios, es importante reconocer la vocación y dinámica de los Pueblos Mágicos de Quintana Roo, donde existen diversos factores que impactan no siempre de manera positiva a las comunidades y donde resultan escasas las intervenciones del sector en su conjunto para implementar acciones bajo criterios de sustentabilidad y corresponsabilidad que contribuyan a mitigar los impactos sociales, económicos y ambientales negativos.

Parte de la desatención surge en la esfera de lo social, donde las problemáticas están asociadas a la vulneración de derechos laborales, sociales y culturales; destacan aspectos como la poca remuneración de puestos de trabajo, migración que resta oportunidades laborales a las comunidades locales, segregación dentro del territorio, pérdida de sentido cultural, marginación de comunidades indígenas. propiedad intelectual, cambios rápidos en las formas de vida local, aunado al poco acceso de los residentes a sus recursos naturales y culturales.

Desde la esfera de lo económico, más allá de la generación de empleo, el turismo no ha logrado potencializar su contribución al desarrollo local integral, la cadena de valor y proveeduría de desarrollo sigue estando fuera de los Pueblos Mágicos, por mucho tiempo se ha mantenido una política de producción más no de integración.

Adicionalmente, es importante reconocer la poca vinculación de MIPYMES turísticas con esfuerzos de innovación y emprendedurismo, en una época en la cual se requiere el desarrollo de nuevos modelos de negocio que resuelvan los grandes retos del sector.

Lo anterior, tiene que ir acompañado de incrementar de manera sustancial la inversión privada en acciones de sustentabilidad, partiendo de que toda acción a favor del medio ambiente y del beneficio social tiene una rentabilidad que el sector turismo debe conocer y reconocer, e interiorizar en su estrategia de negocios.

La degradación ambiental Pueblos Mágicos de Quintana Roo es una de las problemáticas de mayor consideración, paradójico dado que es en el entorno natural el de mayor factor de atraktividad y donde mayor presión y afectación por la actividad se tiene. Existen las siguientes razones que dan cuenta de ello:

- Creciente Afectación en el Sistema lagunar y costero, destaca la situación de la laguna de Bacalar, la zona costera de Tulum y Playa Norte en Isla Mujeres
- Afectación en el sistema hídrico por el mal manejo en la disposición de los residuos.
- Afectación de la Flora y Fauna, debido al desordenado crecimiento urbano de las localidades.

Efectos

El insuficiente desarrollo turístico sustentable de los pueblos mágicos De Quintana Roo coma también genera un conjunto de efectos ambientales económicos sociales y turísticos que enfrentan las localidades y que para el sector representa un reto en la búsqueda de un desarrollo integral y de bienestar.

Turísticos	Sociales, económicos y ambientales
<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente gestión del Desarrollo Turístico. • Capacidad limitada en el desarrollo de procesos de planeación bajo criterios de sustentabilidad. • Ineficiencia en la aplicación de recursos económicos y humanos. • Desconocimiento sobre los objetivos a cumplir en materia de desarrollo turístico. • No se cuenta con información cuantitativa y cualitativa como destino. • Toma de decisiones reactivas en materia de turismo • Riesgo de insatisfacción de los y las turistas. • Reducción en la afluencia turística. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de espacios públicos. • Zonas de incidencia delictiva. • Pérdida de empleos. • Gentrificación de pobladores en zonas turísticas. • Desaprovechamiento de mercados potenciales. • Segregación social. • Afectación al entorno natural (arrecifes, manglar, playas, cenotes, etc.) • Pérdida de atraktividad. • Pérdida de certificaciones internacionales, por ejemplo: Blue Flag.

6. Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos de Quintana Roo

Objetivos

Objetivo general


Contribuir al desarrollo turístico sustentable de Quintana Roo.

Objetivo específico

Procurar el desarrollo turístico sustentable de los Pueblos Mágicos de Quintana Roo.

Estrategias- Actividades

Estrategia

- 
1. Fortalecer la gobernanza en materia turística.
 2. Fortalecer y diversificar la oferta turística.
 3. Procurar de manera concurrente, la gestión integral de los destinos.
 4. Impulsar el desarrollo equilibrado (social, económico y ambiental).

Actividades

Estrategia 1 Fortalecer la gobernanza en materia turística.

Líneas de acción

- 1.1 Fortalecer el diseño y gestión de los programas de desarrollo turístico sustentable a nivel local.
- 1.2 Socializar durante el proceso de diseño, ejecución y evaluación, los programas de desarrollo turístico sustentable a nivel local.
- 1.3 Procurar la operación de los Consejos Consultivos Ciudadanos.
- 1.4 Procurar la instalación y operación de los Comités de Cadenas Productivas.
- 1.5 Regularizar la operación y vinculación de los Comités Ciudadanos de Pueblos Mágicos.
- 1.6 Procurar la generación de información para la toma de decisiones.
- 1.7 Desarrollar los instrumentos de ordenamiento turístico de cada uno de los Pueblos Mágicos.

Estrategia 2 **Elevar la competitividad y calidad turística.**

Líneas de acción

- 2.1 Elevar el nivel de cultura turística, tanto en población local como en turistas y visitantes.
- 2.2 Fortalecer los programas de capacitación turística.
- 2.3 Elevar el nivel de certificación turística.
- 2.4 Elevar y verificar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- 2.5 Fortalecer y diversificar la oferta turística.

Estrategia 3 **Procurar de manera concurrente la gestión integral de los destinos**

Líneas de acción

- 3.1 Gestionar la cobertura y calidad de los Servicios Públicos.
- 3.2 Coadyuvar en la mejorar de las condiciones de Seguridad Turística.
- 3.3 Capacitar a los cuerpos de seguridad en materia turística.
- 3.4 Procurar un modelo sustentable de diseño, operación, mantenimiento y financiamiento de infraestructura turística.
- 3.5 Desarrollar proyectos factibles en materia de infraestructura turística.

Nota: Factibilidad política, ambiental, sociocultural, económica y de capacidad institucional

Estrategia 4 Impulsar el desarrollo equilibrado (social, económico y ambiental).

Líneas de acción

- 4.1 Desarrollar una estrategia para la protección de derechos laborales, sociales y culturales.
- 4.2 Proteger el patrimonio cultural a favor de la identidad local.
- 4.3 Integrar la cadena de valor y proveeduría en el desarrollo de los Pueblos Mágicos.
- 4.4 Impulsar la vinculación de MIPYMES en el desarrollo de los destinos.
- 4.5 Fomentar y gestionar el desarrollo de instrumentos de conservación y restauración del entorno natural.
- 4.6 Evaluar y monitorear las acciones y avances en sustentabilidad.

Proyectos estratégicos

ESTRATEGIA	NOMBRE DE PROYECTO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. Fortalecer la gobernanza en materia turística.	Manual técnico para la generación de información turística.	Documento técnico y metodológico con la relación de indicadores formulados para que los destinos puedan conocer, monitorear y gestionar el desarrollo de la actividad turística	Dirección de Planeación y Política Turística.
	Cartilla turística	Documento de difusión de los contenidos relacionados con la actividad turística y el patrimonio natural y cultural que caracterizan a los habitantes y el territorio de Quintana Roo.	Dirección de Capacitación y Cultura Turística
2. Elevar la competitividad y calidad turística.	CPPSIT	Programa de certificación para establecer y velar por el cumplimiento de buenas prácticas sanitarias al interior de los establecimientos turísticos.	Dirección de Capacitación y Cultura Turística
	Guía de Diseño y Construcción	Documento que brinda orientación y recomendaciones para poner en valor la cultura caribeña en el diseño y construcción de inmuebles.	Dirección de Ordenamiento Turístico Sustentable

ESTRATEGIA	NOMBRE DE PROYECTO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
3. Procurar de manera concurrente la gestión integral de los destinos	Programa de Atención al Turista.	Programa que proporciona información y asistencia a visitantes y turistas en el Caribe Mexicano.	Dirección de Atención al Turista
	Distintivo T	Proceso de certificación para consolidar un servicio eficiente, seguro y ordenado acorde a la dinámica de los destinos turísticos del Caribe Mexicano.	Dirección de Capacitación y Cultura Turística
4. Impulsar el desarrollo equilibrado (social, económico y ambiental).	De Aquí soy	Programa dirigido a residentes, el cual busca facilitar, difundir y promocionar los productos turísticos del estado con el fin de generar orgullo y pertenencia.	Dirección de Mercadotecnia
	Responsabilidad Social	Programa que busca vincular los recursos de empresas turísticas con proyectos sociales que generan beneficios directos a la comunidad.	Dirección de Mercadotecnia

7. Monitoreo y evaluación

Adicional a la medición de avances a partir del cumplimiento de las estrategias y líneas de acción anteriormente expuestas, se plantea el siguiente sistema de indicadores para medir la contribución de la Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos de Quintana Roo en el desarrollo integral de las localidades, estableciendo como meta la mejora de la eficiencia de cada uno de los indicadores, particularmente los relacionados con la competitividad y calidad turística.

ESTRATEGIA	INDICADOR	LÍNEA BASE 2021	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Fortalecer la gobernanza en materia turística.	Porcentaje de cumplimiento en la instalación de los mecanismos de participación ciudadana propio de los Pueblos Mágicos.	67% en la instalación de los mecanismos.	Actas de instalación de los mecanismos de participación ciudadana
	Porcentaje de cumplimiento en la disposición de la información cuantitativa y cualitativa.	No disponible	Reporte técnico con base en el manual (proyecto estratégico)
Elevar la competitividad y calidad turística.	Número de turistas en los Pueblos Mágicos.	1 millón 255 mil (2019)	Reporte de indicadores turísticos anual de la SEDETUR.
	Estancia promedio.	6.3 noches (2019)	Informe del Perfil del Turista del CPTQ
	Derrama económica.	1,148 MDD	Reporte de indicadores turísticos anual de la SEDETUR.
	Tasa de retorno.	44%	Reporte de indicadores turísticos anual de la SEDETUR.
Procurar de manera concurrente la gestión integral de los destinos	Incidencia delictiva de robo a transeúnte.	89 delitos (2019)	Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública
	Calidad del agua superficial.	Semáforo de contaminación: verde	Monitoreo de CONAGUA
Impulsar el desarrollo equilibrado	Tasa de ocupación.	99% (2020)	Censo Población y Vivienda 2020

8. Anexos

Anexo 1. Plan Maestro de Turismo Sustentable Quintana Roo 2030

Bacalar

Clasificación	Emergente	Estrategia de intervención	Mejorar
Principales aspectos	Bacalar deben trabajar mucho en la consolidación de los ejercicios de gobernanza local, con el objetivo de tomar decisiones más consensuadas y lograr acuerdos hacia la sustentabilidad; las buenas prácticas y los procesos de capacidades de carga en los ecosistemas frágiles como la Laguna de Bacalar.		
Categorías de intervención	<p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a Plan. • Aseguramiento de coordinación interinstitucional y alianzas. <p>Desarrollo social y local</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivos y fondos para el desarrollo de negocios sostenibles. • Monitoreo a posibles conflictos sociales. <p>Conservación del patrimonio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de impactos. • Ajustes en lineamientos y guías para el uso público. <p>Desarrollo de infraestructura de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo de infraestructura. • Operación de servicios básicos con criterios de sostenibilidad (agua, residuos, saneamiento). <p>Desarrollo de infraestructura turística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoción a inversiones responsables • Seguimiento a condicionantes de Impacto Ambiental y otros. <p>Desarrollo de productos turísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de cambios en demanda y desarrollo de productos especializados. • Créditos para negocios sociales. <p>Promoción del destino</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoción intensiva en mercados especializados. 		

Isla Mujeres

Clasificación	Consolidado	Estrategia de intervención	Consolidar
Principales aspectos	Isla Mujeres, tiene un potencial muy grande en temas de naturaleza y cultura, de aprovechar su posición de Pueblo Mágico para el desarrollo de experiencias genuinas y auténticas y aumentar el tiempo de visita a este destino.		
Categorías de intervención	<p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de destino. • Plataformas colectivas para gestión de destino. <p>Desarrollo social y local</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervenciones puntuales para resolver problemas derivados de la actividad. • Asegurar la cadena de valor sostenible en el destino. <p>Conservación del patrimonio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fondos público-privados para proyectos de conservación • Consolidación de estructuras financieras de Áreas Protegidas / esquemas de conservación cultural. <p>Desarrollo de infraestructura de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de alcances y planeación para el largo plazo. • Análisis de brechas financieras y desarrollo de modelos innovadores de provisión de servicios. <p>Desarrollo de infraestructura turística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desincentivos a la inversión turística tradicional. • Moratorias de crecimiento en caso de ser necesario. • Pocas inversiones que dan valor al destino. <p>Desarrollo de productos turísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de productos y servicios no atendidos en el destino. • Innovación y creación de nuevas oportunidades. <p>Promoción del destino</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoción continua en el desarrollo de nuevos nichos y tribus. 		

Tulum

Clasificación	Consolidado	Estrategia de intervención	Consolidar
Principales aspectos	<p>En el caso de Tulum, se debe trabajar en estrategias de contención, que incluyan el decreto de la Zona de Desarrollo Turístico Sustentable y su respectivo Plan de Manejo, la mejora en la infraestructura de aguas residuales y de residuos sólidos urbanos, asegurar la sustentabilidad en la cadena de valor fomentando las compras responsables e innovar en el desarrollo de productos.</p>		
Categorías de intervención	<p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de destino. • Plataformas colectivas para gestión de destino. <p>Desarrollo social y local</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervenciones puntuales para resolver problemas derivados de la actividad. • Asegurar la cadena de valor sostenible en el destino. <p>Conservación del patrimonio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fondos público-privados para proyectos de conservación • Consolidación de estructuras financieras de Áreas Protegidas / esquemas de conservación cultural. <p>Desarrollo de infraestructura de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de alcances y planeación para el largo plazo. • Análisis de brechas financieras y desarrollo de modelos innovadores de provisión de servicios. <p>Desarrollo de infraestructura turística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desincentivos a la inversión turística tradicional. • Moratorias de crecimiento en caso de ser necesario. • Pocas inversiones que dan valor al destino. <p>Desarrollo de productos turísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de productos y servicios no atendidos en el destino. • Innovación y creación de nuevas oportunidades. <p>Promoción del destino</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoción continua en el desarrollo de nuevos nichos y tribus. 		

Anexo 2 Árbol de problemas



Anexo 3 Árbol de objetivos



Anexo 4 Registro fotográfico

Talleres de Participación para la Integración de la Estrategia Estatal de Pueblos Mágicos de Quintana Roo
Tulum



Bacalar



Isla Mujeres

