



*2023, Año del 30 aniversario de la  
creación del Municipio de Solidaridad*

ANEXO. INTEGRACIÓN DE  
ACTUALIZACIÓN PARA EL PLAN MUNICIPAL DE  
DESARROLLO

SUBCOMITÉ SECTORIAL  
DE TURISMO

PROPUESTA DE MODIFICACIONES PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL  
PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2021-2024

JUNIO 2023





*2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad*

## 1. DEPENDENCIAS INTEGRANTES DEL SUBCOMITÉ

- Secretaría de Turismo.
- Secretaría de Medio Ambiente Sustentable y Cambio Climático.
- Dirección de ZOFEMAT.
- Dirección de Policía Turística.
- Dirección General del Instituto del Deporte Municipal.
- Dirección General del Instituto Municipal de la Cultura y las Artes de Solidaridad.
- Dirección de Asuntos Nacionales e Internacionales.
- Unidad de Atención al Migrante.

## 2. ANTECEDENTES

La elaboración de este documento se base en las aportaciones que la sociedad civil y los sectores privado y académico, han realizado a lo largo de la gestión municipal 2021-2024.

### Subcomité Sectorial de Turismo.

Primeramente, a través del Subcomité Sectorial de Turismo, tanto en la Primera y como la Segunda Sesión que fueron realizadas el 29 de octubre y 15 de diciembre del 2021 respectivamente, en las cuales se trabajó en la recopilación de propuestas de acuerdo a las necesidades del sector, y que sirvieron de insumo para la elaboración del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024. De manera particular, es necesario recordar que el Subcomité Sectorial de Turismo es un órgano de trabajo del COPLADEMUN encargado de analizar la problemática que se observa en el sector, analizar las propuestas de inversión en su ámbito de competencia, plantear alternativas de solución y elaborar los respectivos programas de trabajo anuales, y fue instalado el 29 de octubre del 2021 para cumplir con sus encomiendas.

Una de las aportaciones de los trabajos del Subcomité durante el 2022, fue la elaboración del Programa Sectorial de Competitividad, Sustentabilidad y Renovación Turística; el cual permitió identificar las 5 principales temáticas sobre los que la Secretaría de Turismo se enfoca para fortalecer la gestión turística del Municipio: Promoción Turística, Diversificación de la Oferta Turística, Cultura Turística y Profesionalización del Sector, Atención y Protección al Turista, y Vinculación Interinstitucional y Gobernanza Participativa.

Este Programa, recopila las recomendaciones de los principales instrumentos de planeación turística internacionales, nacionales y locales.





*2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad*

- Taller de Implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable.

Por otro lado, teniendo en cuenta las necesidades de la actividad turística, como una actividad que necesita desarrollarse con principios sustentables atendiendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible para lograr un beneficio equilibrado en los aspectos ambientales, sociales y económicos de las regiones en donde se lleva a cabo, se realizó el primer taller para la implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable en Destinos del Caribe Mexicano (PMTS), Quintana Roo 2030, con la coordinación de la Secretaría de Turismo del Municipio de Solidaridad y la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (SEDETUR), realizado el 9 de diciembre de 2021. En el cual se contó con la asistencia de más de 40 personas, representantes de instancias de gobierno municipal y estatal, así como de la sociedad civil, instituciones educativas y sector privado.

Como resultado se elaboró un diagnóstico participativo para la identificación de factores y actividades potenciales que impactan en la competitividad turística de Playa del Carmen y de Puerto Aventuras, principales centros urbanos y turísticos de Solidaridad. Y a partir de ello, se elaboraron recomendaciones puntuales para nuestro destino, el cual ha sido categorizado como un destino maduro que requiere implementar estrategias de renovación y diversificación.

- Consejo Consultivo de Turismo y las Mesas de Trabajo.

Por otro lado, el Consejo Consultivo de Turismo es un órgano de consulta interinstitucional y plural que brinda asesoría y apoyo técnico en la actividad turística y tiene por objeto coordinar, proponer y formular las estrategias y acciones de la Administración Pública Municipal con el fin de lograr un desarrollo integral de la actividad turística en el municipio. El Consejo Consultivo de Turismo de Solidaridad se constituye de representantes del gobierno municipal y estatal, del sector privado, de las instituciones educativas y de la sociedad civil, y fue instalado el 18 de febrero del 2022 para la actual administración.

El Consejo Consultivo está formado por 10 comisiones de acuerdo a diferentes rubros de la actividad turística, los cuales son foros participativos y de consulta para análisis, estudio y proposición de soluciones sobre asuntos específicos.

Durante el 2022, se llevaron a cabo la Primera y Segunda Mesa de Trabajo para las Comisiones, en las cuales, en consenso con los integrantes se propusieron los principales temas que ocupan al sector y que requieren de atención por parte del gobierno Municipal, por lo que pasaron a ser temas de la agenda de la Secretaría de Turismo de Solidaridad.

Entre los asuntos sobresalientes se encuentra la promoción turística, la diversificación de los productos que el destino ofrece, temas de seguridad y atención al turista.





*2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad*

### 3. POLITICA DE ACCIÓN

- **Diagnóstico**

#### I. Turismo Competitivo y de Calidad

El turismo es una actividad económica muy representativa según la Organización Mundial de Turismo representa el 10% del PIB Mundial, cada 11 empleos que se generan a nivel mundial uno es por la actividad turística, se espera que para el 2030 alrededor de 1800 millones de personas se encuentren viajando. Para nuestro país representa el 6.7% del Producto Interno Bruto.

En cuestión de turismo, México mantiene un sólido papel considerándose como uno de los principales destinos en el mundo a visitar, de acuerdo al *Compendio Estadístico del Turismo en México 2021* de la Secretaría de Turismo, en el ranking mundial de países con mayor entrada de turistas internacionales, desde el año 2017 hasta el 2019 México se posicionaba en el lugar 7 entre los países más visitados por turistas internacionales, Para 2021 México se posicionó en el segundo lugar de la clasificación mundial de la OMT, por debajo de Francia, dejando el tercer lugar ocupado en 2020. La llegada de turistas a México en 2021 fue de 31 millones 860 mil turistas internacionales, representando un incremento del 31.2% respecto al 2021.

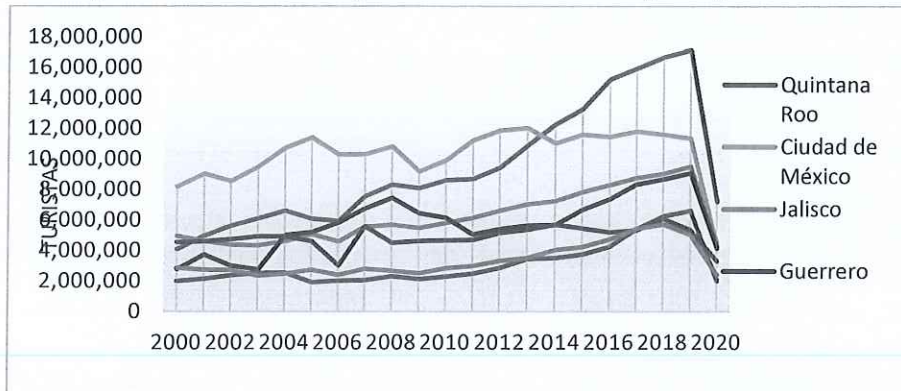
El resultado de lo anterior está reflejado en nuestro estado, hablar del estado de Quintana Roo es hablar de turismo, su liderazgo en este tema a nivel nacional es indiscutible. Desde el año 2014 Quintana Roo superó a la actual Ciudad de México como el estado con mayor llegada de turistas (Compendio Estadístico del Turismo en México 2020), desde entonces ha mantenido su liderazgo marcando una notoria diferencia entre los turistas que llegan a nuestro estado y los que visitan otros estados turísticos tanto consolidados como prometedores: para el año 2019 la cifra de turistas que llegaron al estado ascendió a 17,125,344 mientras que en la Ciudad de México fue de 11,331,505 turistas. Esta diferencia puede observarse en la siguiente gráfica:





**2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad**

**Gráfica 1. Comportamiento de la llegada de turistas en las principales entidades del país.**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados sobre Llegada de turistas total mensual/anual del Compendio Estadístico del Turismo en México 2020 de la Secretaría de Turismo.

De acuerdo con datos del Índice de Competitividad Estatal (ICE) 2022, esta actividad representa 12.2% del PIB en la entidad. Asimismo, Quintana Roo es el primer lugar entre las 32 entidades federativas en cuanto al flujo de pasajeros aéreos internacionales del país, con un 36% del total nacional de pasajeros aéreos internacionales.

En el 2022, Quintana Roo tuvo una afluencia de turistas de 19,680,330 personas, lo que representó un incremento del 45.45% respecto al 2021 (13,530,307 turistas), de acuerdo a datos de la Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR).

**Por lo anterior puede evidenciarse que la actividad económica del municipio está claramente definida por su vocación turística,** Playa del Carmen forma parte de los destinos turísticos que ofrece nuestro estado como parte de la Riviera Maya, que en conjunto con la oferta provista por los municipios adyacentes ofrece una creciente y variada gama de experiencias al turismo internacional y doméstico, aunque con un claro predominio de servicios asociados a las actividades de sol y playa.

La migración hacia el municipio derivado de la actividad turística y las fuentes de empleo que origina es constante, su magnitud es tal que actualmente el 61% de la población que radica en Solidaridad proviene de otro estado de la República, siendo principalmente originaria de Chiapas, Tabasco, Yucatán, Veracruz y la Ciudad de México (Censo de Población y vivienda 2020, COMUPO). Destaca que la principal causa de migración hacia nuestro municipio es el trabajo con un 59.4% (Panorama Sociodemográfico de Quintana Roo 2020).

**I. Infraestructura turística y ocupación hotelera en el destino**

La infraestructura hotelera de Quintana Roo sobresale entre los destinos turísticos más importantes por la calidad y capacidad de su oferta con un registro de 1,331 centros de hospedaje y 127,399 habitaciones en el Estado.





**2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad**

La infraestructura turística se encuentra concentrada en la zona norte, tan solo los municipios de Tulum y Solidaridad -que forman parte del destino Riviera Maya- en conjunto con el municipio de Benito Juárez -con su destino turístico Cancún - conforman, de acuerdo a datos de la Secretaría de Turismo del estado de Quintana Roo.

De acuerdo a datos de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, en los último 10 años, nuestro municipio ha tenido un crecimiento en su infraestructura hotelera, registrando un aumento del 17% en hoteles y un 36% en su oferta de cuartos. Si bien este incremento no es significativo si se compara con otros destinos turísticos prometedores dentro del estado que han duplicado o triplicado su infraestructura turística (hoteles) y/o su oferta de cuartos dependiendo el caso (véase tabla *Infraestructura hotelera en Quintana Roo*), **nuestro municipio se ha consolidado claramente como un polo de atracción del turismo al representar el 21% de la totalidad de los hoteles y el 35.3% respecto a los cuartos habitación que se ofrecen dentro del estado.**

De acuerdo a datos de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo en su informe "*¿Cómo vamos? 2022*", la infraestructura hotelera del estado se conforma de la siguiente manera.

**Tabla 25. Infraestructura hotelera en Quintana Roo (2011 vs 2022)**

Municipio	Destino	Enero 2011		Diciembre 2022	
		Hoteles	Cuartos	Hoteles	Cuartos
Benito Juárez	Cancún	148	28,906	207	43,109
Puerto Morelos	Puerto Morelos	33	5,072	68	7,199
Isla Mujeres	Costa Mujeres	-	-	17	8,521
	Isla Mujeres	75	2,080	50	1,413
Cozumel	Cozumel	45	4,098	73	4,922
Solidaridad	Riviera Maya	<b>247</b>	<b>32,859</b>	<b>289</b>	<b>44,917</b>
Tulum		131	5,562	230	10,981
Lázaro Cárdenas	Holbox	54	572	107	1,629
	Kantunilkín	10	99	9	96
José María Morelos	José María Morelos	9	90	9	119
Felipe Carrillo Puerto	Felipe Carrillo Puerto	10	150	12	186
Bacalar	Bacalar	24	229	132	1,370
Othón P. Blanco	Chetumal	68	1,855	79	2,200
	Kohunlich	1	40	2	42
	Costa Maya-Mahahual	37	330	47	675
<b>Estado*</b>		<b>892</b>	<b>81,936</b>	<b>1,331</b>	<b>127,399</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de: Secretaría de Turismo, Gobierno del Estado de Quintana Roo (2011 y 2022).





**2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad**

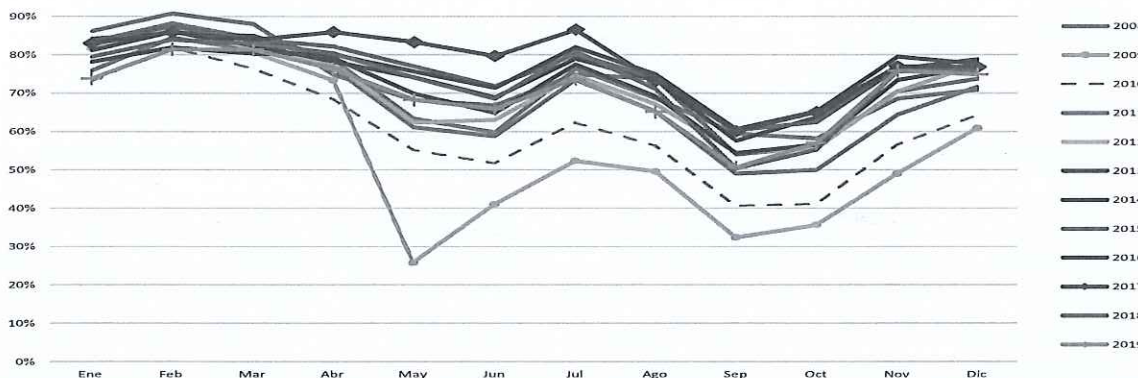
Lo anterior no es de menor importancia si se tiene en cuenta que Solidaridad cuenta con una mayor infraestructura hotelera que el municipio de Benito Juárez y su destino Cancún, para el cierre del 2022, se conformaba ya por 289 hoteles y 44,917 cuartos mientras que Cancún contaba con 207 hoteles y 43,109 cuartos.

La Riviera Maya, así como sus hoteles, restaurantes, bares, parques acuáticos y joyas naturales, son reconocidos nacional e internacionalmente. Buena parte de éstos han recibido reconocimientos por buen servicio, así como certificaciones que aseguran una alta calidad en el servicio. En la oferta de hospedaje, predominan los hoteles con plan todo incluido, grandes resorts y hoteles boutique.

El destino Riviera Maya “tiene un gran número de hoteles ganadores de los reconocimientos 4 y 5 diamantes otorgados por la *American Automobile Association* (AAA), gracias a la excelente calidad de sus servicios e instalaciones, oferta que se complementa con maravillosos spas, centros comerciales con tiendas y boutiques de las marcas más prestigiadas, restaurantes de alto nivel y campos de golf de renombrados diseñadores.” (Fideicomiso de Promoción Turística de la Riviera Maya, 2017).

Respecto a la ocupación hotelera, ésta suele ser muy alta llegando a superar el 80% en temporada alta, y la estadía de estancia promedio es de las más altas de la zona, con alrededor de 6 días (DATATUR, 2021).

**Ilustración 1. Porcentaje de ocupación total mensual en Playa del Carmen, Q. Roo (2007-2019)**



Fuente: SEDETUR, DATATUR (2021).

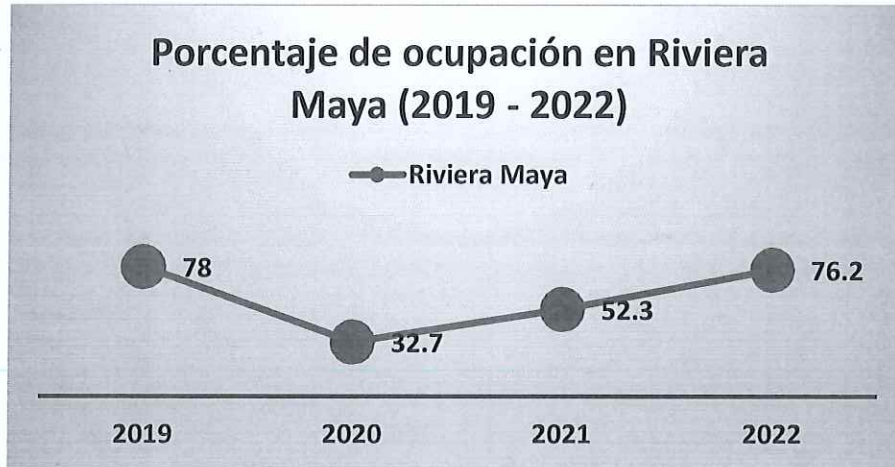
El destino cerró con una ocupación de 76.2% en el 2022, después de incrementarse en un 46% respecto al 2021 tras los efectos de la pandemia por coronavirus del 2019.





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

Ilustración 2. Porcentaje de ocupación anual de Riviera Maya (2019-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de SEDETUR, en "¿Cómo vamos?" (2019-2022).

## II. Perfil del turista en nuestro destino.

Hasta antes del inicio de la pandemia de COVID-19, la afluencia turística a los centros del corredor Riviera Maya experimentaba un aumento constante, como se ilustra a continuación.

Esta afluencia turística, al primer trimestre del año 2019, se encontraba caracterizada por un perfil consolidado de visitantes turísticos de la Riviera Maya que de acuerdo al Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, ofrece los siguientes hallazgos:

- Respecto a la derrama turística, el gasto por visitante ascendió a \$1,296 dólares por persona, siendo el principal componente del gasto el hospedaje (algo menos de la mitad), seguido por la tarifa aérea y el consumo en el destino (estas últimas en proporciones similares).
- Sobre los medios que influyeron en la intención de visita al destino fueron principalmente las Redes sociales (17.8%) y la publicidad en internet (17.8%), seguidamente de las agencias de viajes (13.8%), no obstante, destaca la plataforma YouTube (8.4%) y en una menor medida los sitios especializados en viajes (6%).
- La mayoría de los visitantes viaja con su pareja (con porcentajes variables entre 48% y 58% en función del trimestre observado) o en familia (entre 27% y 32%) por otro lado, solo uno de cada diez turistas viaja con amigos o solo.
- Las principales actividades realizadas por los turistas encuestados son estancias en la playa, disfrute de las amenidades de los hoteles y visitas a parques (54%); actividades de aventura o ecoturismo (22%); visitas a zonas arqueológicas, museos o comunidades mayas (8.2%); bodas o luna de miel (5%); fiestas o visitas a clubes de playa o bares (4%) o actividades en pareja (3%). Las actividades de bienestar (yoga, deporte, temascal) o deportivas no







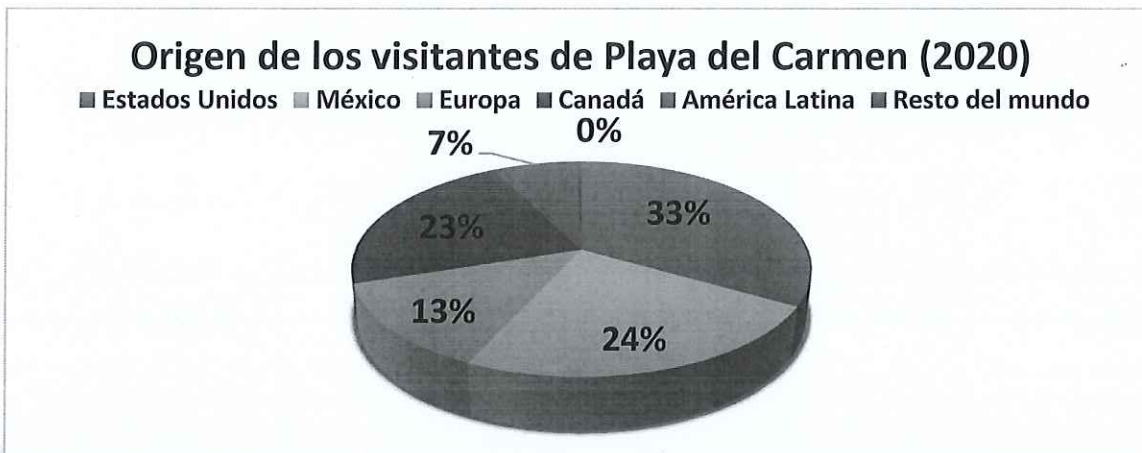
*2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad*

son significativas en el destino ya que representan un porcentaje muy reducido todavía menor al 1%.

- Cerca de la mitad de los visitantes contrató un paquete “todo incluido”, en tanto que cuatro de cada diez no contrataron paquetes.
- Cerca de un tercio de las compras se realizaron por medio de agencias de viajes, en tanto que una proporción apenas más reducida se hizo *online*.
- La sensación más frecuentemente reportada como consecuencia de este viaje fue la de relajación (entre 46% y 70%, en función del trimestre observado).

El perfil de los visitantes de la Riviera Maya es predominantemente internacional. Datos del 2020 identificaban en concreto para Playa del Carmen una composición de orígenes de los visitantes (Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, 2020) teniendo como principal país a visitantes de los Estados Unidos conformado un 33.3%, seguido de visitantes nacionales que representaron un 23.6% y en tercer lugar con un 22.4% visitantes de origen canadiense.

**Gráfica 2. Origen de los visitantes que llegan a Playa del Carmen (año 2020)**



Fuente: Elaboración propia con base en información del Consejo de Promoción turística de Quintana Roo, al primer trimestre de 2020.

Las áreas de oportunidad que se generan analizando el perfil del turista que llega a Playa del Carmen son vastas, se destaca como una de las prioridades incrementar el gasto en el destino focalizando la derrama económica en servicios alternativos al hospedaje y los que ya se ofrecen en el destino. La diversificación de la oferta turística deberá ser entonces la alternativa para que nuestro municipio y en específico para que Playa del Carmen siga creciendo como destino turístico que ya ha consolidado un turismo de sol y playa.

La promoción del destino en medios digitales sigue siendo la más efectiva para motivar a los turistas a visitar nuestro municipio, por lo que hace necesario redefinir la manera de promocionar a Playa del Carmen y los atractivos naturales y culturales





**2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad**

que puede ofrecer a visitantes nacionales y extranjeros, dejando atrás a los medios de comunicación tradicionales. Respecto a la promoción del destino, nuestro municipio cuenta con un portal de internet que ofrece información y sugerencias para el turismo interesado en visitar Playa del Carmen y sus alrededores (Ayuntamiento de Solidaridad, 2021) por otro lado, distintos operadores turísticos tienen sus propios portales para publicitar los servicios que ofrecen. En todo caso, el volumen y diversidad de información sobre el destino Riviera Maya puede incluso resultar confuso para un explorador inicial.

Como experiencia exitosa en la promoción turística se tiene la colaboración estrecha entre nuestro municipio, la comunidad empresarial y el Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo (CPTQ), esta colaboración deberá seguirse reforzando en el futuro cercano para reactivar el turismo en nuestro municipio. Este Consejo publica y mantiene actualizada una guía digital accesible por internet sobre los distintos destinos de la entidad federativa. Esto es relevante puesto que la principal fuente de información de los visitantes de la Riviera Maya son los distintos canales digitales que permiten conocer la oferta, experiencias y recomendaciones sobre la región (CPTQR, 2021a y 2021b).

**III. Efectos de la pandemia en el turismo local**

El comportamiento de la economía internacional tiene un fuerte impacto en los flujos turísticos. El gasto en turismo es altamente sensible a las expectativas económicas de los consumidores y resulta una de las primeras opciones de ajuste cuando esas expectativas son negativas. Y esto tiene un impacto en la economía de la entidad y sus destinos.

Aunque el perfil de altos ingresos ha venido incrementándose como componente del total de turistas desde principios del milenio, el impacto de las crisis económicas en el flujo turístico a la región es evidente. La crisis financiera de 2008 y 2009 en Estados Unidos interrumpió la tendencia creciente en la llegada de turistas a la entidad, que se recuperó como respuesta a la reactivación económica de ese mismo país (DATATUR, 2021).

El freno a la actividad económica internacional originado por la pandemia de COVID-19 repercutió sensiblemente en los flujos turísticos de todo el mundo. La Organización Mundial del Turismo reporta una disminución de 74% en las llegadas de turistas internacionales de todo el mundo. En los países de la región americana, ese impacto negativo fue de 69%, en tanto que en México la llegada total de turistas en 2020 fue 46% menor a la registrada en 2019.

Al cierre de 2020, la Riviera Maya y Cancún habían recibido cada uno más de 3 millones de turistas, en tantos que Isla Mujeres registró la visita de más de 600 mil, y Cozumel más de 400 mil. Las cifras al cierre de 2019, previo a la afectación derivada de la contingencia por COVID-19, eran más favorables para la Riviera Maya: 6.5 millones de turistas recibidos, en contraste con 6 millones en Cancún y más de 900 mil turistas en Cozumel y otros 900 mil en Isla Mujeres.





**2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad**

El cierre del 2022 da indicios de una actividad turística recuperada, en donde la Riviera Maya recibió más de 7.9 millones de turistas, y Cancún más de 6.7 millones de turistas, así para los destinos de Isla Mujeres y Cozumel con más de 1.3 millones y más de 1 millón de turistas respectivamente.

En 2020, con los efectos de la pandemia, el promedio de estancia por turista en Playa del Carmen fue de 4.3 días, en tanto que en Cancún fue de 3, en Puerto Vallarta fue de 3.6 y en Los Cabos de 5.2 días (DATATUR, 2021).

La llegada de pasajeros internacionales vía aérea a Quintana Roo, con datos preliminares del primer semestre de 2021, mejoró respecto a la registrada en el mismo periodo de 2020 (se registraron 37.36% más llegadas que el año previo), pero las cifras se mantienen muy por debajo de lo registrado en un periodo similar de 2019 (Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo, 2021).

#### **IV. Reconocimiento Internacional de la región como un destino turístico de alta calidad**

Playa del Carmen es uno de los destinos turísticos más reconocidos, tanto nacional como internacionalmente; y se distingue inclusive de otros destinos turísticos aledaños. Playa del Carmen es reconocido como un destino cosmopolita, con opciones de diversión para gustos diversos.

Además de ser reconocido como un destino para el turismo ecológico, que cuida de sus recursos naturales y que conserva muchas de sus prácticas culturales, Playa del Carmen cuenta con uno de sus atractivos más representativos que es la Quinta Avenida, donde los turistas encuentran hoteles, restaurantes, bares, galerías de arte y todo tipo de servicios. Además, cuenta con mucha variedad de tipos de hospedaje, desde hostales y hoteles boutique, hasta grandes hoteles pertenecientes a cadenas de lujo. Playa del Carmen se ha caracterizado por atraer turismo de alto poder adquisitivo.

Adicionalmente, el municipio de Solidaridad cuenta con numerosos cenotes, algunas de las playas más atractivas del Caribe, y alberga varios parques acuáticos y de diversiones reconocidos internacionalmente, que representan un centro de atracción de turismo importante. Con los destinos turísticos cercanos comparte aspectos como la herencia de la cultura maya y el atractivo natural.

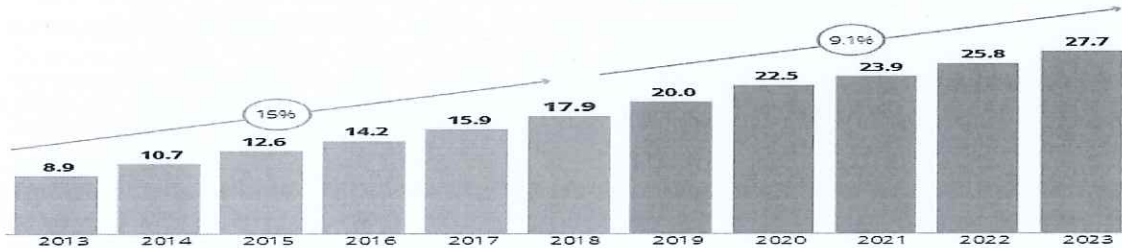
Consultoras como Deloitte ya han identificado nichos potenciales por aprovechar para posicionar a distintas regiones del país como destinos potenciales para el turismo de salud, el turismo de bienestar y el turismo de retiro. En específico, la Riviera Maya se posiciona "como el destino turístico *wellness* con más crecimiento y presencia en México" (DELOITTE, 2019).





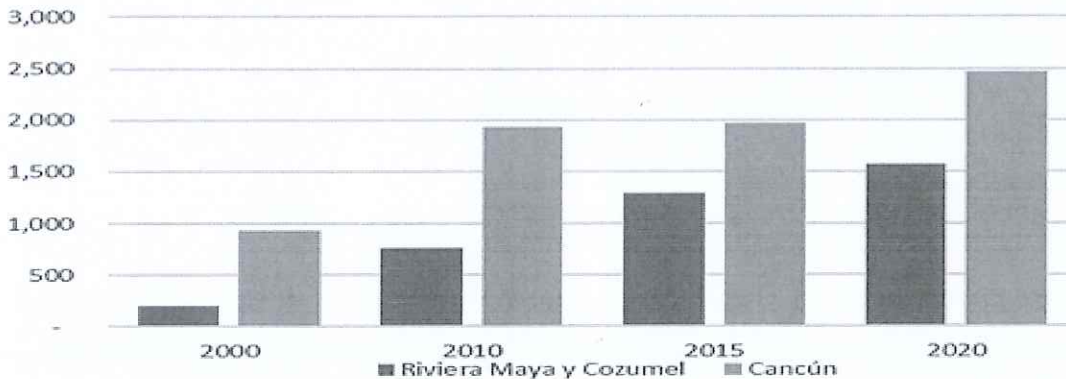
2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

**Ilustración 3. Evolución del valor de la industria de turismo de bienestar en México.**  
Millones de dólares (datos de 2019 a 2023 proyectados).



**Ilustración 4. Población estadounidense, mayor de 65 años, residente en localidades seleccionadas de Quintana Roo.**

Fuente: Imagen rescatada de DELOITTE, 2019.



Fuente: Imagen rescatada de DELOITTE, 2019.

## V. Retos de Playa del Carmen como parte de un destino turístico

Clasificando los destinos turísticos que integran nuestro estado, de acuerdo a la tipología y su ciclo de vida, el Plan Maestro de Turismo Sustentable 2030 del Estado de Quintana Roo considera cinco tipos de destino, siendo: *potencial, emergente, en desarrollo, consolidado y maduro*; tomando elementos característicos como llegada de turistas, infraestructura, productos turísticos, posicionamiento del destino, dependencia, así como consideraciones ambientales y sociales. Playa del Carmen junto con Cancún, dentro de esta clasificación son considerados como destinos maduros.





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

Tabla 1. Destinos en Quintana Roo y su tipología

Potenciales	Emergentes	En desarrollo	Consolidados	Maduros
Maya Ka'an	Holbox	Costa Mujeres	Cozumel	Playa del Carmen
	Mahahual	Chetumal	Puerto Morelos	Cancún
	Bacalar		Isla Mujeres	
			Tulum	

Fuente: Elaboración propia con base en la tipología descrita en el Plan Maestro de Turismo Sustentable 2030 del Estado de Quintana Roo.

Ser un destino turístico maduro representa, según el Plan Maestro de Turismo Sustentable 2030, como aspecto positivo el reconocimiento global de la marca del destino, pero por otra parte implica serios retos que se deberán afrontar para garantizar su permanencia y esplendor. Por un lado, las expectativas de crecimiento para nuestro destino en relación con el comportamiento observado en años previos respecto al arribo de turistas y a su oferta de alojamientos se esperan con crecimientos nulos o lentos. Implica también un estancamiento en el desarrollo de productos y actividades complementarias, así como una dependencia alta de nuestra economía local hacia el turismo. En cuanto a los aspectos medioambientales y sociales, ser un destino maduro representa una existente degradación de los ecosistemas e importantes conflictos sociales surgidos como resultado o consecuencia de la actividad turística.

Tampoco hay que dejar de lado las consecuencias sociales, económicas y ambientales que se generan derivados del turismo de masas, que se dan en destinos de sol y playa como el nuestro, que pueden dar origen a problemas estructurales como los siguientes (Plan Maestro de Turismo Sustentable 2030):

- Desigualdad entre grupos poblacionales y zonas geográficas dentro del mismo municipio como resultado de la concentración de las inversiones y el crecimiento económico en puntos específicos.
- Precarización de la calidad de vida de las personas dado el crecimiento acelerado y no planificado del destino, así como la débil respuesta a las demandas sociales que se desprenden de este crecimiento.
- Degradación ambiental motivada por el crecimiento urbano y turístico de manera casi indiscriminada carente de una visión integral y sustentable de desarrollo urbano.
- Vulnerabilidad del destino y su economía local ante la ausencia de respuestas a los impactos del cambio climático.

Existe entonces una necesidad urgente por redefinir la forma de hacer turismo en nuestro municipio, consolidar una oferta variada de servicios turísticos para atender un turismo interesado en destinos con un entorno natural privilegiado, atmósfera cosmopolita y una población hospitalaria que se enorgullece de su patrimonio cultural.





**2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad**

Solidaridad tiene una clara vocación turística y recursos diferenciadores que la sustentan, el estado de madurez que ha alcanzado el destino hace necesario identificar elementos que mantengan el interés de los flujos turísticos con un perfil de consumo adecuado, en previsión de una gradual estabilización de los flujos turísticos al municipio. Por ello, una oferta turística claramente distinguida como sostenible ofrece una oportunidad para mantener la confianza de quienes ya conocen este destino. Asimismo, la exploración de nuevos nichos compatibles con ese enfoque puede facilitar la atracción de nuevos perfiles.

Al respecto, el principal reto en materia turística para el municipio en los siguientes tres años consiste en potenciar la sostenibilidad en el manejo de los recursos del municipio para asegurar su gestión sostenible y responsable como destino turístico, frente a los retos que implica su etapa de madurez, en un entorno de recuperación frente a los impactos producidos por la contingencia sanitaria derivada de la pandemia de COVID-19. Lo anterior en total congruencia con lo dispuesto en el Plan Maestro de Turismo Sustentable Quintana Roo 2030, que plantea como Visión que:

*Para el año 2030, Quintana Roo y sus destinos turísticos son líderes en turismo a nivel global, se les reconoce por sus estrategias de gestión de destinos y de manejo de visitantes, han logrado prosperidad y una mejor distribución del beneficio de la actividad entre sus pobladores, en especial aquellos en situación de vulnerabilidad y sus empresas y destinos han tenido la capacidad de adaptarse al cambio climático a través de la conservación y restauración de sus ecosistemas. (pág. 75).*

## VI. Creciente interés por el turismo ecológico y cultural

Como resultado del cambio climático y la preocupación de muchas personas por mantener el medio ambiente, desde hace varios años hay una tendencia a nivel mundial creciente hacia el turismo ecológico y sostenible. A partir de la pandemia COVID 19, esta tendencia se ha fortalecido. Empresas de investigación de mercado, agencias internacionales y ONGs coinciden en que el turismo relacionado con la naturaleza y la sostenibilidad continuará creciendo. La Riviera Maya es reconocida como un destino para el turismo ecológico que promueve la protección de sus recursos naturales.

Los recursos naturales, ubicación y localidades cercanas hacen del municipio un punto idóneo para el arribo de turistas interesados en distintos enfoques de viaje, distintos del ya muy establecido de sol y playa.

A una distancia conveniente se pueden visitar distintas zonas arqueológicas (Cobá y Tulum, las más importantes), un conjunto muy variado de cenotes, grutas y cavernas subterráneas (Chaak Tun, Dos Ojos, Nohoch Nah Chich, Kantun Chi, Aktun Chen, Río Secreto, Azul, Manatí), de las cuales se tienen identificadas cerca de 200 entradas (RUIZ, 2020). Asimismo, se encuentra relativamente cerca la reserva de la





*2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad*

biosfera de Sian Kaa'an, además de la zona selvática del municipio. A una distancia cercana se encuentran los parques ecoturísticos de Xel-Há y Xcaret.

Esos recursos hacen factible posicionar al municipio como un núcleo para turistas interesados en el turismo de aventura, en el turismo ecológico, en el geoturismo, en el turismo de conservación, así como en el turismo comunitario, si se desarrollan los programas correspondientes para generar las ofertas que los aprovechen, con los estándares y certificaciones adecuados.

### VII. Potencial de desarrollo para otros nichos de servicios turísticos

Actualmente Playa del Carmen es una de las ciudades con mayor plusvalía en México (BMF, 2021), ya que no solo cuenta con muchas opciones para generar utilidades de los inmuebles (llegan turistas de todas partes del mundo a lo largo del año), sino por el potencial que tiene en términos de desarrollo del patrimonio ecológico del municipio de Solidaridad.

De acuerdo con SEMARNAT, la selva representa alrededor de 95.73% del municipio, siendo éste el tipo de suelo con mayor amplitud. Le sigue la zona urbana con 1.84% y los pastizales con 1.23% (SEMARNAT, 2016). La relación del uso de suelo y la selva nos muestra que existe una extensión de patrimonio ecológico importante que puede ser desarrollado a partir de un modelo turístico e inmobiliario sustentable, que impulse el crecimiento económico del municipio al mismo tiempo que proteja el patrimonio ecológico de la zona.

La comunidad empresarial ha sabido aprovechar la riqueza ecológica de la Riviera Maya al desarrollar los parques que han logrado explotar el patrimonio en favor del desarrollo turístico de la zona. El más reciente de estos parques es Xibalbá el cual, si bien no se encuentra en Quintana Roo, ofrece un modelo mediante el cual se puede explotar el desarrollo turístico alrededor de los cenotes, los cuales son pozos de agua de gran profundidad que se alimentan por la red de ríos subterráneos del Estado y, en muchos casos, se encuentran han sufrido una degradación considerable. Impulsar su desarrollo turístico podría robustecer su clasificación, revitalización y cuidado.

### VIII. Proyecto Tren Maya

El Tren Maya (que se planea esté funcionando para 2023) podría aumentar el atractivo del municipio y, por tanto, su ventaja comparativa con respecto a otros destinos turísticos que representan competencia. El municipio de Solidaridad se verá beneficiado con la construcción del tramo 5 del tren maya, tanto en su sección norte que va de Cancún a Playa del Carmen, como de su sección sur que va de Playa del Carmen a Tulum.

Solidaridad podría ser más atractivo gracias a la conectividad que brindará el Tren Maya, el cual representará un transporte cómodo, seguro, accesible y con más opciones de horarios de desplazamiento para los turistas que arriben al aeropuerto de Cancún y al aeropuerto de Tulum, próximo a inaugurarse, o que estén en vacaciones en la zona.





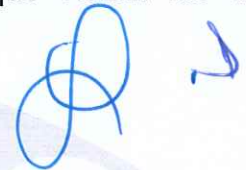
**2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad**

Los ocho tramos comprendidos para la construcción del proyecto Tren Maya incluyen el previsto para conectar Cancún y Playa del Carmen (tramo 5, Norte), y el que conectará Playa del Carmen y Tulum (tramo 5 Sur). La ruta publicada contempla el paso por la región de la Riviera Maya, con estaciones en Tulum, Playa del Carmen y Puerto Morelos (Gobierno de México, 2021).

Con todo lo anterior, deriva la importancia de identificar y explorar nuevos nichos de servicios turísticos que, sin contradicción con el compromiso de sustentabilidad, permitan aprovechar las tendencias detectadas: turismo de bienestar, de salud, alojamiento permanente de pensionados de otros países con mayor ingreso. Asimismo, es conveniente mantener el desarrollo de servicios que atraigan a un perfil de nuevos visitantes con interés en el turismo cultural, ecológico y de aventura, como complemento al turismo de playa.

La apuesta por un aprovechamiento del potencial que ofrecen las nuevas tecnologías de información, tanto para la promoción del municipio como destino, como para la difusión de su oferta con procesos de segmentación a los intereses de las audiencias relevantes, puede aportar una ventaja comparativa con otros destinos nacionales.

Mantener el perfil de visitantes con estadía de varios días y derrama económica relevante es un reto que exigirá creatividad, coordinación entre autoridades y el sector empresarial, a la vez que un esfuerzo constante de monitoreo de las características, intereses y opiniones de las personas que visitan los distintos destinos de la región y el municipio.







*2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad*

• **Objetivo Política de Acción.**

Fomentar el desarrollo del sector turístico para que Solidaridad se mantenga como un destino líder en materia de turismo sustentable a nivel mundial.

• **Estrategias Política de Acción**

Trabajar en conjunto con el sector turístico para mantener y realzar el atractivo turístico que permita atraer nuevas inversiones compatibles en la vocación turística del Municipio.

• **Alineación Estratégica**

**Tabla 1. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA**

PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2021-2024		PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2023-2027		PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019 – 2024	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	
Eje de Desarrollo	Políticas de Acción	Eje del PED	Tema	Eje PND	ODS	Meta
Eje 4.- Competitividad Turística y Desarrollo Económico Sostenible.	4.1 Turismo competitivo y de calidad	Eje 3. Desarrollo Económico Inclusivo	3.14 Turismo Sustentable	2. Economía	8. trabajo decente y crecimiento económico	8.9 de aquí a 2023, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.





2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad

Tabla 2. ANÁLISIS DE LÍNEAS DE ACCIÓN

LÍNEA DE ACCIÓN ACTUAL PMD	JUSTIFICACIÓN DE PROPUESTA	LÍNEA DE ACCIÓN ACTUALIZADA	DEPENDENCIA EJECUTORA
1. Fortalecer el Consejo Consultivo de Turismo, con la participación de representantes de los sectores empresarial y social, con miras a trabajar de manera coordinada en el desarrollo de una estrategia de gestión y promoción turística del destino.	La línea de acción permanece sin modificaciones debido a que se ha cumplido satisfactoriamente a través de las facultades de la Secretaría de Turismo.	No aplica	Secretaría de Turismo
2. Desarrollar un plan sectorial de turismo sostenible, a partir de un diagnóstico en la materia, con objetivos, programas a corto, mediano y largo plazo, indicadores medibles y verificables; con políticas públicas que consideren, de manera transversal, las concurrencias del turismo con otros temas. Se considerará, en el mismo, el modelo de desarrollo turístico previsto en el Plan Maestro de Turismo Sustentable del Gobierno del Estado.	La línea de acción permanece sin modificaciones debido a que se ha cumplido satisfactoriamente a través de las facultades de la Secretaría de Turismo.	No aplica	Secretaría de Turismo
3. Asegurar que la regulación del desarrollo urbano tome en consideración los objetivos de largo plazo en materia turística.	La línea de acción permanece sin modificaciones debido a que se ha cumplido satisfactoriamente a través de las facultades de la Secretaría de Turismo.	No aplica	Secretaría de Turismo
4. Trabajar en conjunto con el Consejo Consultivo de Turismo, un programa de mejora de la imagen urbana y los servicios en la Quinta Avenida, como elemento diferenciador de la oferta turística del municipio.	La línea de acción permanece sin modificaciones debido a que se puede atender sin dificultad a través de las facultades de la Secretaría de Turismo.	No aplica	Secretaría de Turismo
5. Implementar, en conjunto con el sector empresarial y la comunidad local, el establecimiento de un estilo distintivo en fachadas, iluminación, señalización y urbanización de la zona turística de Playa del Carmen.	La línea de acción permanece sin modificaciones debido a que se puede atender sin dificultad a través de las facultades de la Secretaría de Turismo.	No aplica	Secretaría de Turismo





**2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad**

<p>6. Construir las obras alternas que permitan desarrollo turístico y coordinación con instancias alternas.</p>	<p>La línea de acción hace referencia a una acción que no corresponde a las facultades de la Secretaría de Turismo, por lo tanto, se modifica en su redacción para adaptarla a las facultades de la dependencia. Sin embargo, la modificación pretende rescatar el tema de la construcción de obras alternas para el desarrollo turístico debido a que es un tema en el que han hecho énfasis nuestros aliados del sector en reuniones del Consejo Consultivo de Turismo y en diversas mesas de trabajo que se han realizado, con lo que se considera importante darle atención.</p>	<p>Fomentar la construcción de obras alternas que permitan desarrollo turístico y coordinación con instancias alternas.</p>	<p>Secretaría de Turismo</p>
<p>7. Promover la mejora en la imagen turística del municipio mediante el establecimiento de esquemas de colaboración público-privada para la limpieza de las playas con tecnologías eficientes, lugares de concentración y accesos bien planeados, y economías de escala en el transporte y disposición final del sargazo recogido.</p>	<p>La línea de acción se elimina debido a que se tuvo un acercamiento con la Dirección de ZOFEMAT, quienes por facultad y en colaboración con la Secretaría de Turismo pueden dar atención al tema; sin embargo, dicha Dirección ya reporta sus actividades bajo otras líneas de acción que informa la Secretaría de Medio Ambiente Sustentable y Cambio Climático, a la cual pertenece.</p>	<p>Se elimina la línea de acción.</p>	<p>No aplica</p>
<p>8. Fomentar el desarrollo de centros de movilidad intermodales inclusivos, que permitan al visitante arribar a Playa del Carmen por distintos medios, y contar con alternativas de movilidad de última milla sostenible hacia las zonas de alta afluencia turística.</p>	<p>La línea de acción se elimina debido a que su cumplimiento no depende de las facultades otorgadas a la Secretaría de Turismo.</p>	<p>Se elimina la línea de acción.</p>	<p>No aplica</p>
<p>9. Propiciar el desarrollo de rutas turísticas y gastronómicas digitales, en las que se informe a los visitantes de los atractivos, actividades y servicios que ofrece la zona, ligados a reservaciones y acceso a servicios turísticos que beneficien no solo a las grandes cadenas, sino</p>	<p>La línea de acción permanece sin modificaciones debido a que se ha cumplido satisfactoriamente a través de las facultades de la Secretaría de Turismo.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción.</p>





**2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad**

también a pequeñas empresas y proveedores especializados.			
10. Generar un calendario permanentemente actualizado de eventos recurrentes y esporádicos, así como un directorio oficial de proveedores de servicios turísticos, categorizado de manera que facilite la exploración de la oferta comercial correspondiente.	La línea de acción permanece sin modificaciones debido a que se ha cumplido satisfactoriamente a través de las facultades de la Secretaría de Turismo.	No aplica	Dirección de Operaciones y Capacitación Turística
11. Fomentar la participación de establecimientos turísticos en programas de certificación que apoyen la cobertura de estándares de servicio y atención requeridos para el sector, en el contexto de post pandemia.	La línea de acción permanece sin modificaciones debido a que se puede atender sin dificultad a través de las facultades de la Secretaría de Turismo	No aplica	Dirección de Operaciones y Capacitación Turística
12. Impulsar, en colaboración con el sector turístico, el desarrollo de campañas de promoción para reactivar la llegada de visitantes a Solidaridad.	La línea de acción permanece sin modificaciones debido a que se ha cumplido satisfactoriamente a través de las facultades de la Secretaría de Turismo.	No aplica	Dirección de Mercadotecnia Turística y Promoción.
13. Coordinar la vinculación interinstitucional con actores involucrados del ámbito turístico, académico, económico y/o cultural, para lograr un beneficio que permee a todos los sectores sociales dentro del municipio, así como a los visitantes nacionales y extranjeros.	La línea de acción permanece sin modificaciones debido a que se ha cumplido satisfactoriamente a través de las facultades de la Secretaría de Turismo.	No aplica	Secretaría de Turismo
14. Promover la capacitación constante y continua del personal involucrado en el sector turístico del municipio, para elevar la calidad del servicio ofrecido a nuestros visitantes.	La línea de acción permanece sin modificaciones debido a que se ha cumplido satisfactoriamente a través de las facultades de la Secretaría de Turismo.	No aplica	Dirección de Operaciones y Capacitación Turística
15. Fortalecer el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) del municipio, propiciando un servicio integral personalizado, de atención y orientación a los turistas nacionales y extranjeros, en coordinación con los tres órdenes de gobierno.	La línea de acción permanece sin modificaciones debido a que se ha cumplido satisfactoriamente a través de las facultades de la Secretaría de Turismo.	No aplica	Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA)





**2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad**

Ninguna	Como resultado del ejercicio de participación ciudadana y de las aportaciones de los integrantes del Subcomité Sectorial de Turismo en sus últimas sesiones, se atiende la solicitud de integrar a las líneas de acción del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, el tema de sustentabilidad en el sector turístico. Integrar el tema permite alinear el trabajo de la Secretaría de Turismo con los principales instrumentos de planeación turística como, por ejemplo, el Plan Maestro de Turismo Sustentable 2030 Quintana Roo.	Promover una cultura de sustentabilidad en el sector turístico a través de la adopción de buenas prácticas que preserven los recursos naturales, para su aprovechamiento como principales atractivos turísticos del Municipio.	Secretaría de Turismo
---------	--	--	-----------------------

**Tabla 3. INDICADORES ESTRATÉGICOS**

El indicador estratégico para medir los resultados de la política de acción **Turismo Competitivo y de Calidad** seguirá siendo la *Tasa de variación de la llegada de turistas en la entidad*.

La meta anual se ajusta a un 5% debido a que la variación de la afluencia turística en los meses transcurridos del 2023, se ha empezado a estabilizar después del periodo de impacto y recuperación de la pandemia por Covid-19. Recordemos que antes de la pandemia el crecimiento promedio de llegada de turistas fue de 5%; y en el periodo de recuperación económica correspondiente al 2021 y 2022, la tasa de variación cerró con cifras disparadas de 53% y 46% respectivamente.

POLÍTICA DE ACCIÓN	INDICADOR ESTRATÉGICO	META		DEPENDENCIA RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
		2023	2024		
Turismo competitivo y de calidad	Tasa de variación de la llegada de turistas a la entidad.	5%	5%	Secretaría de Turismo	"Indicadores turísticos" anuales de la Secretaría de Turismo del estado de Quintana Roo (SEDETUR). Disponible en la página oficial de SEDETUR en estadísticas: <a href="https://qroo.gob.mx/sedetur/indicadoresturísticos">https://qroo.gob.mx/sedetur/indicadoresturísticos</a>





*2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad*

#### 4. ANÁLISIS DE MECANISMOS DE COCREACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA PLANEACIÓN MUNICIPAL.

El mecanismo de cocreación y participación ciudadana utilizado para la actualización del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 en materia de turismo fue el foro el cual se llevó a cabo el 31 de mayo del 2023 en el Salón Oval del Nuevo Palacio Municipal.

La dinámica a seguir, fueron mesas de trabajo organizadas por temáticas:

- Promoción turística.
- Diversificación de la oferta turística.
- Cultura turística y profesionalización del sector.
- Atención y protección al turista.
- Turismo sustentable.

Cada mesa contó con un coordinador el cual forma parte del personal de la Secretaría de Turismo, o en su caso un funcionario de la administración Municipal experto en el tema. Las mesas de trabajo se condujeron de la siguiente manera:

1. Presentación del coordinador de mesa.
  - Exposición del objetivo de la mesa: resultados alcanzados en turismo y recolección de ideas y propuestas para enriquecer el trabajo realizado.
  - Exposición de resultados alcanzados en turismo en la temática correspondiente: describirá las acciones realizadas en su área de responsabilidad durante el presente gobierno municipal.
  - Espacio para las intervenciones de los asistentes en la que expusieron sus propuestas para mejorar el trabajo realizado. Agotada la ronda de intervenciones, se declaró cerrado el tema y se pasaba al siguiente tema.
  - Formalización de propuestas mediante el llenado de un formato por participante con la propuesta correspondiente, y en el cual anotaron su nombre, organización, correo electrónico y firma. La propuesta fue entregada al coordinador de la mesa al cierre de la dinámica.
  - Personal de la Secretaría escribió las intervenciones para transcribirlas en la minuta de trabajo de la mesa.
  - Posterior al evento se elaboraron las minutas y se hicieron llegar al correo electrónico de los integrantes de cada mesa.

Resultados:

Se contó con la presencia de 44 personas, provenientes de asociaciones civiles, empresarios, asociaciones, cámaras, colegios de profesionistas, dependencias municipales, comunidades rurales, entre otros.

Las propuestas presentadas se clasifican en 2 tipos:





*2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad*

**1. Propuestas que por su naturaleza pueden incluirse como actividades dentro de las líneas de acción actuales del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024.**

La siguiente tabla muestra de manera concreta las propuestas recopiladas y las líneas de acción actuales con las que se cubrirían.

Propuesta	Línea de acción actual
<p>Generar lugares icónicos de Playa del Carmen (espacios culturales, postales naturales o escenarios diseñados) para tomar fotografías inolvidables, videos o llevar a cabo celebraciones y difundirlas en redes sociales con el propósito de promocionar vistas únicas del destino.            QR de la Guía Turística en plataformas de hospedaje.            Promoción de lugares del Municipio fuera de Playa del Carmen.            Mayor difusión de eventos culturales (teatros, conciertos, eventos gastronómicos, exposiciones, etc).            Fortalecimiento y diversificación de la oferta turística en el destino: ruta gastronómica, ruta artesanal, turismo deportivo, turismo médico, folklore, cultura viva, comunitario, cultural, estelas mayas para difusión de cultura, recorridos vivenciales cenotes parlantes, artesanías.            Impulso a los productos "Hecho en Playa" y "Hecho en Quintana Roo".            Digitalizar la promoción a través de APP's.            Impulso del Registro Estatal de Turismo (RETUR-Q).</p>	<p>9. Propiciar el desarrollo de rutas turísticas y gastronómicas digitales, en las que se informe a los visitantes de los atractivos, actividades y servicios que ofrece la zona, ligados a reservaciones y acceso a servicios turísticos que beneficien no solo a las grandes cadenas, sino también a pequeñas empresas y proveedores especializados.            10. Generar un calendario permanentemente actualizado de eventos recurrentes y esporádicos, así como un directorio oficial de proveedores de servicios turísticos, categorizado de manera que facilite la exploración de la oferta comercial correspondiente.            12. Impulsar, en colaboración con el sector turístico, el desarrollo de campañas de promoción para reactivar la llegada de visitantes a Solidaridad.</p>
<p>Elaboración de un diagnóstico de necesidades de capacitación dentro del sector.            Tener un mayor alcance de las capacitaciones.            Hacer obligatoria las capacitaciones a los prestadores turísticos.            Difusión de certificaciones turísticas, incluyendo las certificaciones ambientales.            Creación de un Programa Municipal de fomento a la certificación turística.            Generación de cursos de capacitación a partir de investigaciones realizadas en las universidades.            Atención al déficit de mano de obra calificada.</p>	<p>11. Fomentar la participación de establecimientos turísticos en programas de certificación que apoyen la cobertura de estándares de servicio y atención requeridos para el sector, en el contexto de post pandemia.            14. Promover la capacitación constante y continua del personal involucrado en el sector turístico del municipio, para elevar la calidad del servicio ofrecido a nuestros visitantes.</p>





**2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad**

<p>Promoción del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) en plataformas de hospedaje, en las recepciones de las empresas turísticas.          Consolidación de protocolos de atención y canalización correcta hacia las dependencias correspondientes; y difusión de los mismos.          Convenio de Secretaría de Salud estatal para la creación de protocolos en temas de salud mental.          Elaboración de Manuales de organización del CAPTA.          Difusión del QR de la Guía Turística en las unidades de transporte público.          Reuniones interinstitucionales entre dependencias para dar a conocer que hace cada una.          Capacitación al personal de las dependencias involucradas en la atención al turista (protocolos de actuación de cada dependencia, inglés).          Difusión de acciones a seguir para evitar ser víctimas de delitos.</p>	<p>13. Coordinar la vinculación interinstitucional con actores involucrados del ámbito turístico, académico, económico y/o cultural, para lograr un beneficio que permee a todos los sectores sociales dentro del municipio, así como a los visitantes nacionales y extranjeros.          15. Fortalecer el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) del municipio, propiciando un servicio integral personalizado, de atención y orientación a los turistas nacionales y extranjeros, en coordinación con los tres órdenes de gobierno.</p>
---	--

**2. Propuestas de temas no considerados dentro de las líneas de acción actuales.**

**Sustentabilidad: propuesta estratégica de la sociedad civil de Solidaridad.**

El principal tema propuesto es la difusión para lograr una cultura del cuidado de los del medio ambiente en el sector turístico y en la población de Playa del Carmen, en la que se fomenten las buenas prácticas para la preservación de los recursos naturales del Municipio.

Entre las principales propuestas se encuentran:

- Promover prácticas de cuidado del medio ambiente dentro del sector turístico.
- Promover el cuidado de los recursos naturales del Municipio.
- Socializar las acciones y los programas en pro del medio ambiente que realiza tanto el Municipio como el sector privado.
- Promover más la recolección de residuos sólidos urbanos.
- Promoción del aprovechamiento sustentable de los recursos, con los sectores involucrados como el pesquero.
- Impulso de Playa del Carmen como un destino sustentable, a través de certificaciones.
- Impulso a la infraestructura verde dentro del sector.







*2023, Año del 30 aniversario de la creación del Municipio de Solidaridad*

Derivado de las propuestas o los temas expuestos durante la aplicación del Foro de consulta, se puede concluir que las principales inquietudes del sector turístico convergen con los trabajos que la Secretaría de Turismo ha estado realizando a lo largo de la administración; y sus aportaciones enriquecen desde diversas perspectivas las acciones del gobierno municipal.

Asimismo, es notorio el compromiso de los aliados del sector para que, mediante un trabajo colaborativo como principal herramienta, se puedan alcanzar mejores resultados en la gestión turística de nuestro municipio; y por ende se vea reflejado en una mejor calidad de vida para la comunidad de Solidaridad.

Los actores turísticos han comprendido que, específicamente Playa del Carmen a alcanzado una madurez como destino en la que es necesario tomar decisiones para implementar nuevas y adecuadas estrategias que permitan que nuestro destino siga posicionado a nivel nacional e internacional. Es por ello que han señalado que la incorporación de la sustentabilidad en el sector es fundamental y ya no puede seguirse viendo como un tema de voluntades. La adopción de buenas prácticas es indispensable para la preservación de nuestros recursos naturales y culturales, que hoy por hoy son los principales atractivos del destino. Por lo tanto, su incorporación a la agenda de gobierno también tiene que priorizarse.

