



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico
Administrativas

“Turismo y Seguridad en las actividades turísticas de Tulum”

TRABAJO MONOGRÁFICO
PARA OBTENER EL GRADO DE:
LICENCIADO EN
SEGURIDAD PÚBLICA

PRESENTA

JESÚS ANTONIO SOLÍS TOX

ASESOR

MESP. ENRIQUE CERCAS LÓPEZ




Chetumal, Quintana Roo, febrero de 2020



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
 División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas
 "Turismo y Seguridad en las actividades turísticas de Tulum"
 Presenta: Jesús Antonio Solís Tox

Trabajo monográfico elaborado bajo la supervisión del comité del programa de
 Licenciatura y aprobada como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SEGURIDAD PÚBLICA
 COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO

ASESOR: 

MESP. Enrique Cercas López.

ASESOR: 

Dra. Maribel Lozano Cortés

ASESOR: 

Lic. Julia Yareni Cahuich Poot



Chetumal, Quintana Roo, febrero de 2020

AGRADECIMIENTO

Culminar esta importante etapa de mi vida y emprender nuevos desafíos, ya desde el ámbito profesional y laboral, sin embargo, no pudo haber sido posible esta meta sin la ayuda y el acompañamiento de un importante número de personas que agradezco a la vida por ponérmelas en mi camino.

En principio agradezco a mis padres el Sr. Ausberto Solís Cruz y a la Sra. Mirna Tox Perera por su apoyo económico, moral y motivacional, ejemplo de trabajo, dedicación, honradez y espíritu de sacrificio, por no permitirme bajar nunca los brazos y por estar siempre presente desde el primer día que decidí emprender esta carrera.

Una mención especial para mi querida esposa Yaneira Jaimes Palacios, madre de mi único hijo Johan Alexander Solís Jaimes, quien sin duda alguna me ha brindado muchísimo apoyo en todos los aspectos.

A mis hermanos por darme motivación y estímulos de superación.

Mis maestros por transmitirme conocimientos que han sido útiles para mi desarrollo profesional, apoyo, confianza y empuje que me demostraron.

Agradezco profundamente al MESP. Enrique Cercas López, mi director de monografía, y a cada uno de mis asesores por guiarme en estos últimos pasos, principalmente por sus recomendaciones y su paciencia, por darme su tiempo y estar siempre pendiente en cada paso que la precise.

A todos los docentes de la carrera que supieron despertar en mi la conciencia crítica sobre la seguridad pública y la variedad de matices que la caracterizan, a los grandes amigos que conocí y con los cuales vivimos un sinnúmero de experiencias, desde las aulas, las juntas, las exposiciones, las noches de estudio en grupo, la salida, los viajes, los cursos, auditorios y congresos que quedarán siempre en mi memoria.

ÍNDICE

Introducción	5
CAPÍTULO I.....	6
DESARROLLO Y SEGURIDAD TURÍSTICA.....	6
1.1 Los medios de transporte y el turismo	6
1.2 La seguridad del turista.	10
1.3 La (in) seguridad y el turismo.....	14
CAPÍTULO II.....	20
EL TURISMO EN QUINTANA ROO Y LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS	20
2.1 La importancia del turismo en Quintana Roo	20
2.2 La atención al turista y su seguridad como mejora de la experiencia del visitante.	22
2.3 Tiempo libre y el ocio en Tulum	24
CAPÍTULO III.....	27
EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL EGRESADO DE LA LICENCIATURA EN SEGURIDAD PÚBLICA	27
3.1 La experiencia profesional en el mercado turístico de Tulum	27
3.2 Principales actividades turísticas.....	29
3.3 El sargazo y su impacto en la industria turística.....	32
Conclusión	36
Recomendaciones.....	38
Bibliografía	39

Introducción

Por sus connotaciones económicas y sociológicas, la actividad turística ha adquirido un significativo papel dentro del desarrollo de las naciones. Se concibe entonces al turismo no sólo como galoneador de otros renglones de la economía, sino como aspecto fundamental en el bienestar del ser humano y como actividad que debe ser sustentable para los entornos donde se presenta. En esa medida, mundialmente se han consolidado gran número de destinos que responden al incremento y diversificación de necesidades que caracterizan a la demanda. “el volumen de llegadas internacionales y nacionales- aumenta en todo el mundo de manera espectacular. En los países tradicionalmente emisores de turistas, la demanda turística ha alcanzado su madurez y los destinos turísticos están saturados.

En respuesta a la nueva demanda que se produce ahora en regiones sensibles a la calidad y a la seguridad, están apareciendo nuevos destinos turísticos que ofrecen atracciones similares a las de los destinos tradicionales. La clave de la cuestión está en la competencia internacional por los ingresos turísticos. Las personas que viajan con fines recreativos o de negocios son más exigentes, mientras que los viajeros experimentados y de más edad son los que originan la demanda caracterizada por la asiduidad. de ello se deduce que los destinos compiten no solo por motivos de precio, sino que también se ven obligados a destacar por la calidad de su producto y a ofrecer al consumidor la relación calidad / precio, más atractiva.

El turismo promueve la competitividad del sector turístico, buscando que el país brinde unas condiciones favorables de seguridad para los turistas y para los prestadores de servicios turísticos, contribuyendo así al cumplimiento de las responsabilidades que tiene el estado social de derecho.

CAPÍTULO I

DESARROLLO Y SEGURIDAD TURÍSTICA

1.1 Los medios de transporte y el turismo

Se han establecido tantos y tan variados conceptos del turismo como escritores y organizaciones que han querido e intentado definirlo, por lo que abundan las ideas que tratan de caracterizarlo desde el punto de vista económico, sociológico y cultural, la actividad turística, de acuerdo a su planificación y desarrollo, puede ayudar a los pueblos a salir de la pobreza y a construir mejores vidas, dar potencial para promover el crecimiento económico y la inversión a nivel local, lo cual a su vez se traduce en empleos, distribución de rentas y en impulso de otras actividades como la agricultura, pesca y las artesanías en las localidades receptoras. En mi opinión el turismo es la oportunidad de empresas y personas para negociar con las necesidades de los turistas.

La OMT definió como “el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes a lugares distintos de su contexto habitual por un periodo inferior a un año, con propósitos de ocio, negocios y otros motivos, por lo que al existir el turista aparece el turismo y las actividades turísticas. (OMT, citado por Morillo 2001)

Para algunos otros autores:

Gurria: afirma que el turismo es tan antiguo como el hombre y equipara los movimientos migratorios de la cultura nómada con la idea del hombre viajero o móvil, dada por la presencia continua de visitantes y localidades receptoras.

Hunziker (Citado en Vilorio, 2012) precursor del estudio teórico del turismo, define “que es un conjunto de relaciones y hechos producidos por el desplazamiento y la permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dicha permanencia y desplazamiento no están motivados por una actividad lucrativa.

Benscheid (Citado en Maldonado, 2018) afirma “que el turismo es un conjunto de relaciones pacíficas y esporádicas que son el resultado de contactos entre personas que visitan un lugar por razones no profesionales y los naturales de ese lugar”.

Molina (2005) cita a Donald E. Lundberg y menciona que el turismo es el negocio del transporte, atención, alimentación y diversión del turista.

Acerenza (2001) expone que el turismo es la población del individuo de colmar sus necesidades cuando se encuentra entregado a sus laborales y siendo como el derecho a la libertad de tránsito.

Los subsistemas que lo componen, según Molina (1997) (recuperado de Rodríguez y Simbaña, 2019)), son los siguientes:

- La súper estructura; organizaciones del sector público y privado, leyes, reglamentos, planes y programas.
- La demanda; turistas residentes en el país y en el extranjero.
- La infraestructura; aeropuertos, carreteras, etc.
- Los atractivos; naturales y culturales.
- El equipamiento y las instalaciones; hoteles, moteles, hostales, campings, tráiler parks, restaurantes, cafeterías, agencias privada y autónomas, albercas, canchas de tenis, actividades acuáticas, zonas arqueológicas, actividades turísticas.
- Comunidad receptora; residentes locales directa e indirectamente con el turismo.

El turismo ha evolucionado a lo largo de la historia del hombre, de allí que se han diversificado las razones por las cuales se realiza el turismo, así como los medios y sistemas de los cuales se ha valido para su realización.

Al igual que la industria y el comercio, el turismo ha impulsado y a su vez ha sido impulsado, por el desarrollo de medios de transporte y vías de comunicación.

A través de la historia se desarrolló de forma lenta y espontánea, pero los nuevos inventos y descubrimientos científicos de fines del siglo XVIII hacen que éste haya tomado importancia mundial.

Según Cárdenas (2001), en 1830 el ferrocarril fue el medio de transporte más popular, pero su tecnología rudimentaria hacía incierto los horarios de llegada y partida, con

innumerables incomodidades. Sin embargo, en Europa y en estados unidos el turismo toma fuerza con una interesante cantidad de viajeros al establecerse el ferrocarril como medio de transporte entre las élites políticas y económicas.

Según Acerenza (2001) (citado por Morillo, 2011), Thomas Cook, precursor del turismo, organizó sin fines de lucro el primer viaje para 570 personas (alcohólicos) con todos los servicios para asistir a un congreso. Esta experiencia le permitió comprender el potencial de la actividad y luego, en 1845, comenzó a organizar excursiones para grandes cantidades de turistas. Para 1845 en EE.UU. se usó el ferrocarril a vapor con gran capacidad para movilizar carga y pasajeros con gran lujo (habitaciones, comedor, peluquería, y otras) y rapidez.

Luego con la aparición de la energía eléctrica los trenes fueron desplazados y para 1925, funcionó la locomotora diésel eléctrica.

Para 1905 ya existían los vehículos de un cilindro iniciándose la construcción de carreteras por rutas cortas, seguras y económicas. (Cárdenas, 2001 citado en Morillo)

En el siglo XVII los centros termales de Inglaterra y de toda Europa gozaron de gran prestigio, afluencia y actividad social por sus propiedades curativas y de recreación para el siglo XVIII se difundieron las propiedades curativas del mar lo cual impulsó los desplazamientos hacia las costas por razones de socialización, recreación y salud. luego para la segunda mitad del siglo XVIII y la primera mitad del XIX, la transformación económica y social ocurrida por la revolución industrial marcó el desarrollo del turismo y, los notables avances tecnológicos permitieron el rápido desarrollo de las comunicaciones y las mejoras en el transporte incrementaron la cantidad de viajeros de placer de una nueva clase social media próspera con nuevos gustos y necesidades ya en esta época fue evidente el surgimiento de la actividad turística; sin embargo, es esencial para el estudio del mismo como fenómeno social y ambiental, el surgimiento del turismo en masas.

De acuerdo a numerosos especialistas en turismo, como Acerenza (2001), Cárdenas (2001), Gurria (2004), Mochón (2004) y Ramírez (2006), desde el descubrimiento de la rueda la aparición del ferrocarril, seguido del automóvil, hasta la aparición del avión de reacción y la aviación civil, todo es producto del instinto viajero del hombre que a su vez originó la

aparición del turismo masivo por el acercamiento de los pueblos mediante el transporte moderno.

Históricamente el turismo constituyó un privilegio de los adinerados que eran grupos pequeños de gran poder económico, muchos de los cuales viajaban por placer y por deseo de sobresalir como persona importante.

Específicamente, según los especialistas Díaz y otros (2006), Acerenza (2001) y Gurria (2004), el surgimiento del turismo en masas ocurrió posterior a las guerras mundiales, entre los años 1914 y 1918, y entre 1939 y 1945; de hecho, los países agotados por los conflictos bélicos lograron, en parte, recuperar su economía gracias al turismo receptivo en masas. Este escenario, permitió que un mayor número de familias disfrutara de vacaciones, se caracterizó por una producción en serie, con economías de escala, impulsada por el auge de la tecnología y bajos precios del petróleo que facilitaron los desplazamientos; con ello se complacían a turistas poco experimentados atraídos por precios bajos y destinos específicos (sol y playa), que sólo les importaba ir de vacaciones y no la calidad, personalización o flexibilidad de servicios.

Corroborar la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018) al indicar que el número de visitantes internacionales para el año 1950 fue de 25 millones, para la década de los sesenta la cifra ascendió a 72,1 millones y en 1969 cerró en 154,1 millones. A partir de los años 60 es cuando el turismo se consolida con tasas de crecimiento superiores a las de la economía mundial.

Actualmente el turismo se ha convertido en una necesidad y en un placer accesible a grandes masas con derecho a participar en la recreación y el descanso

El turismo en lugar de vincularse a los estratos sociales se vincula con los estilos de vida del hombre; centenares de personas hacen turismo más en función de su constitución física, estructura familiar, educación, orientaciones de consumo, relaciones interpersonales y relaciones laborales, que en función de la posesión de riquezas. No sólo busca ir de vacaciones, o escaparse de su rutina, sino que busca emociones para el enriquecimiento personal, felicidad y otras percepciones y desde esa época disminuye la aceptación del turismo en masas y se opta por un turismo controlado y planificado para satisfacer a un

turista con un patrón de consumo que exige mayor cuidado del medio ambiente, mayor personalización, flexibilidad, y calidad en el servicio.

1.2 La seguridad del turista.

La seguridad es una de las condiciones fundamentales para el fortalecimiento de la competitividad del turismo en Quintana Roo, es necesario que la prioridad de la gestión del estado sea la de buscar los mecanismos de coordinación y de gestión que permitan articular medidas prácticas en el tema, para que la actividad turística consolide su reactivación, se valore su importancia socioeconómica, se garantice su calidad y se le reconozca como factor de paz.

Corso (2013) menciona que el gobierno pretende ser la fuerza motora para continuar con la creación de mejores condiciones para los destinos y los turistas, promoviendo la organización y coordinación de acciones de cooperación para la seguridad que requiere el turismo. Por tal motivo, es necesario proseguir con la articulación de las potencialidades y corregir los impactos de la situación de seguridad turística en Quintana Roo, mediante la formulación del plan estratégico que involucre a la policía de turismo, como herramienta fundamental y especializada en la gestión del tema y los diferentes actores que vincula la actividad turística en los ámbitos público y privado, garantizando la seguridad física de los turistas y propendiendo por el mejoramiento de la imagen y de la calidad de los destinos turísticos.

Según la OMT, el plan debe abordar e interactuar en las siguientes áreas:

- Definición de riesgos turísticos potenciales según tipos de viajes, localizaciones y sectores afectados.
- Detección y prevención de delitos contra turistas.
- Protección de sitios e instalaciones turísticos contra actos ilícitos.
- Responsabilidades en el trato con la prensa y otros medios de comunicación en el país y en el extranjero.
- Información para la industria turística internacional sobre cuestiones de seguridad.
- adopción de normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y sitios turísticos en cuanto a protección contra incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios.

Establecimiento de reglamentos de responsabilidad en empresas turísticas.

Estudio de los aspectos de la seguridad en la concesión de licencias para establecimientos de alojamiento, restaurantes, empresas de taxis y guías de turismo.

Provisión al público de documentación e información apropiadas sobre seguridad para viajeros a su entrada o a su salida de los destinos.

Creación de seguro turístico y seguro de asistencia en los viajes, promoción, acopio y difusión de estadísticas de investigación fiables sobre delitos contra los viajeros.

La seguridad no se alcanza solo con los esfuerzos de la policía, este va ser un esfuerzo de todo el estado, y de los mexicanos, al igual que una estructura fuerte, apoyada de la solidaridad de los ciudadanos para garantizar el beneficio de la ley y el respeto a los derechos de las libertades.

Llamamos seguridad turística a la protección de la vida, la salud y la integridad física, psicológica y económica de los visitantes a un destino turístico, de los prestadores de servicios y de los mismos miembros de la comunidad receptora, (Frigo, 2018).

Es difícil exagerar su importancia, ya que la seguridad turística es una variable primordial en la valoración de la demanda, y en la misma competitividad del destino turístico.

Para abordarla, debemos tener en cuenta que nos referimos no solamente a la inseguridad del turista, sino también de la del propio habitante local, y que aquí se conjugan la realidad de la inseguridad, medida de modo estadístico, con lo que probablemente sea lo más relevante: la percepción de inseguridad del turista, que puede no coincidir con la realidad. Y si bien la sensación de inseguridad es una medida subjetiva, intervendrá en cada una de las etapas del proceso turístico, (Corti, 2014).

Antes de que el turista potencial decida la compra, durante el viaje, en el propio destino, y luego del regreso a casa qué valora el turista cuando debe elegir un destino turístico cada turista valora muchos factores antes de elegir un destino. Entre ellos se encuentran los costos de viaje y estadía, los atractivos naturales, la calidad de atención, la oferta recreativa, la calidad del hotelaría y de la gastronomía, etcétera, y la seguridad.

Si bien es difícil que la seguridad sea un factor relevante en la valoración positiva de un destino, sí es muy importante en su valoración negativa, ya que aunque el destino sea muy bello y barato, los turistas no lo visitarán si perciben una gran inseguridad ciudadana, sanitaria o de cualquier otro tipo.

Quizás el mejor ejemplo de la valoración negativa de un destino turístico innegablemente atractivo es el de Haití y República Dominicana; ambos países ocupan la mitad de la misma isla caribeña. Las playas son igualmente bellas en ambos, en Haití son muchísimo más baratos los servicios turísticos que en República Dominicana, pero la inseguridad allí es tan grande que, incluso entre quienes planean vacaciones en el caribe, nadie analiza siquiera a Haití como destino posible.

Por ello es tan importante la tarea de mejorar la seguridad en cualquier destino turístico que busque crecer, pensando sobre todo en la importancia de la información en todo este proceso, ya que un destino nos parecerá seguro o inseguro según la información que recibamos.

Finalmente, como el problema de la inseguridad incluye realidades y percepciones, para mejorar el atractivo de cualquier destino turístico debe trabajarse simultáneamente sobre ambos aspectos, enfrentando activamente un tema complejo que ninguno de los actores podrá resolver por sí solo.

De acuerdo a la Ley General de Turismo, nueva ley publicada en el diario oficial de la federación el 17 de junio de 2009 texto vigente última reforma publicada DOF 17-12-2015, en su artículo 2, establece las bases generales de coordinación de las facultades concurrentes entre el ejecutivo federal, estados, municipios y el distrito federal, así como la participación de los sectores social y privado; establecer las bases para la política, planeación y programación en todo el territorio nacional de la actividad turística, bajo criterios de beneficio social, sustentabilidad, competitividad y desarrollo equilibrado de los estados, municipios y el distrito federal, a corto, mediano y largo plazo y determina los mecanismos para la conservación, mejoramiento, protección, promoción, y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, preservando el

patrimonio natural, cultural, y el equilibrio ecológico con base en los criterios determinados por las leyes en la materia, así como contribuir a la creación o desarrollo de nuevos atractivos turísticos, en apego al marco jurídico vigente;

En esta nueva Ley, se formulan las reglas y procedimientos para establecer, el ordenamiento turístico del territorio nacional, así como promover y vigilar el desarrollo del turismo social, propiciando el acceso de todos los mexicanos al descanso y recreación mediante esta actividad, también facilita a las personas con discapacidad las oportunidades necesarias para el uso y disfrute de las instalaciones destinadas a la actividad turística, así como su participación dentro de los programas de turismo accesible, para salvaguardar la igualdad de género en la instrumentación y aplicación de políticas de apoyo y fomento al turismo.

La Ley establece las reglas y procedimientos para la creación de las zonas de desarrollo turístico sustentable, su operación y las facultades concurrentes que, de manera coordinada, ejercerán el ejecutivo federal, los estados y municipios, y en su caso el distrito federal en dichas zonas; optimiza la calidad y competitividad de los servicios turísticos e impulsa la modernización de la actividad turística, fomentando la inversión pública, privada y social en la industria turística y estableciendo las bases para la emisión de las disposiciones jurídicas tendientes a regular la actividad de los prestadores de servicios turísticos para determinar las normas para la integración y operación del registro nacional de turismo.

De la misma manera, se establecen las bases para la orientación y asistencia a los turistas nacionales y extranjeros, definiendo sus derechos y obligaciones, y fomenta y desarrolla acciones para diversificar la actividad turística, todas las modalidades turísticas se considerarán como un factor de desarrollo local integrado, apoyando el aprovechamiento de las actividades propias de las comunidades, (Ley General del Turismo, 2015).

Para el caso del estado de Quintana Roo, se promulga la Ley de turismo del estado de Quintana Roo, cuya última reforma fue publicada en el periódico oficial del estado el día 19 de diciembre de 2014.

De acuerdo al artículo tercero, fracción XI, XII y XIII, establece las políticas públicas en materia de turismo en el estado y los municipios, en todo lo que no contravenga a la ley

general, de esta manera se establecen los mecanismos de coordinación y participación entre el ejecutivo del estado y los ayuntamientos que favorezcan el desarrollo del turismo bajo los criterios de competitividad, para promover y vigilar el desarrollo del turismo social, propiciando el acceso de todos los mexicanos al descanso y recreación mediante esta actividad y garantizar a las personas con discapacidad las oportunidades del uso y disfrute de las instalaciones destinadas a la actividad turística, así como su participación dentro de los programas de turismo accesible, (Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, 2014).

1.3 La (in) seguridad y el turismo

Uno de los problemas latentes en la industria turística es el tema de la inseguridad, la cual se manifiesta desde robos hasta levantones, secuestros y asesinatos, el Secretario de Turismo ha manifestado que en México el turismo ha sido afectado por las noticias de la inseguridad que se publicaban en el mundo acerca de México, También, la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex) ha señalado que la inseguridad que vive el país ha provocado que el turismo pierda competitividad respecto a otras naciones.

Existe una preocupación por el incremento de la violencia en Quintana Roo, principalmente en Cancún y la zona de la Riviera Maya, de la cual forma parte Tulum.

Esta preocupación sobre la inseguridad, se magnifica en los medios de comunicación, creando esta preocupación y temor a ser víctima.

Muchos son los casos de experiencias de inseguridad, por ejemplo, una pareja de médicos que eligió Tulum para disfrutar de unas vacaciones fueron víctimas de la ola de inseguridad que prevalece en dicho destino turístico, el ahora pueblo mágico de Tulum que tristemente ostenta los más altos niveles delictivos de todo Quintana Roo y se sitúa entre la más alta criminalidad de todo el país. Entre los muchos delitos perpetrados quizá los más suaves, pero también los más comunes y abundantes se cuenta el robo a vehículos, llevado a cabo con total impunidad a cualquier hora del día o de la noche. Gran parte de los perpetradores de ese delito aparentemente menor forma parte también de grupos criminales dedicados a crímenes graves y casi todos tienen su centro de operaciones en la misma ciudad o comunidades aledañas.

Imagen: La inseguridad y violencia en Tulum.



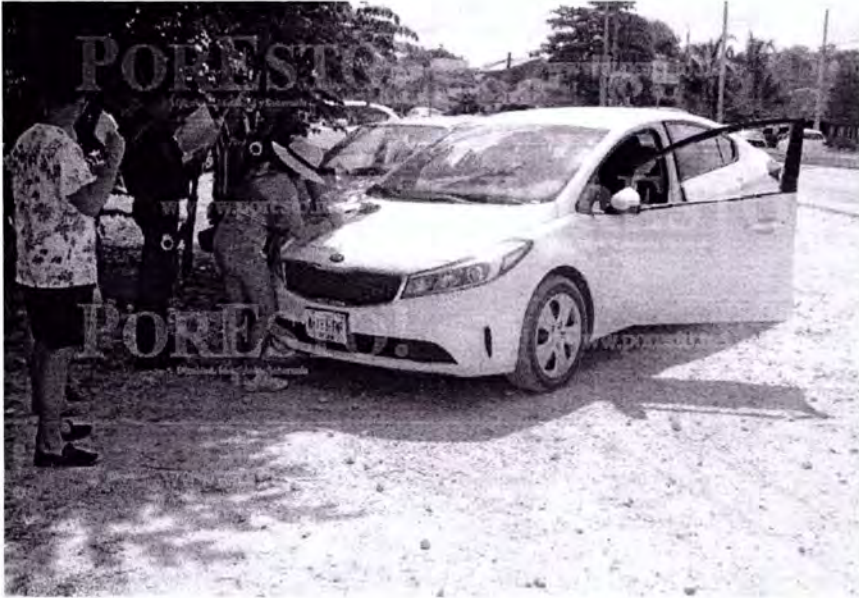
Fuente: El economista.

El país en general, enfrenta una crisis que no sólo afecta a las playas paradisíacas de la Riviera Maya. Con 6.000 asesinatos en el primer bimestre de 2019, México tuvo su inicio de año más sangriento en la historia. En el caso concreto de Quintana Roo, los homicidios dolosos se duplicaron al pasar de 359 casos en 2017 a 763 reportes en el 2018, lo que representó un aumento del 112%, de acuerdo con las estadísticas del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP).

Medidas adoptadas para contrarrestar el impacto de la inseguridad y la violencia

Algunas medidas que se han llevado a cabo por parte de las instancias de seguridad, entre ellas la Guardia Nacional y elementos de la policía estatal y municipal, son los puestos o retenes de revisión de documentos, sin embargo, causa malestar a la población y al mismo turismo, ya que consideran una violación a la libertad de tránsito, pérdida de tiempo y en algunas veces, víctimas de la corrupción por parte de los agentes.

Imagen: Puesto de revisión.



Fuente: Novedades.

También, se patrullan entre los bañistas varios militares y policías con fusil en mano, ataviados con las botas y chaleco antibalas reglamentario bajo un bochornoso sol. La Riviera Maya está pasando de ser un paraíso turístico a un paraíso del control y vigilancia, con la bandera de la seguridad. Esta media, al igual que la anterior, es cuestionada por parte de visitantes nacionales y extranjeros, ya que esta nueva forma de gestión de la seguridad, nubla y distorsiona las bellezas naturales propias de la zona.

Imagen: Patrullaje en la zona de playa en Tulum.



Fuente: Deutsche Welle

De acuerdo a Deutsche Welle, emisora internacional de periodismo, veinte de las playas más turísticas a lo largo y ancho de México sufren el mismo lastre en los últimos años. En Cancún se multiplicaron por 15 los asesinatos en los últimos cuatro años y ya figura entre la cincuentena de ciudades más violentas del planeta. Sigue sus pasos Playa del Carmen y en general toda la Riviera Maya, en el estado de Quintana Roo, donde el pasado año se duplicaron los homicidios.

Imagen: Ejecución en las playas de México.



Fuente: Deutsche Welle

Las ejecuciones que se han perpetrado en las últimas semanas en Tulum y en Akumal han puesto en alarma a los habitantes del municipio Tulum y han deteriorado la atmósfera de paz y tranquilidad que por muchos años favoreció a la actividad turística. Por desgracia, regresar a ese clima de seguridad parece algo en extremo complicado mientras diferentes cárteles se disputen la plaza y compitan por el control de las rutas de abasto y por los mercados potenciales en este destino turístico.

La economía informal en las playas

Según información de “La Jornada Maya”, los famosos “Jaladores” así como vendedores ambulantes continúan presentando un serio problema para los vendedores legalmente establecidos y que pagan impuestos de manera constante, en la que piden a las autoridades municipales atender este problema sobre todo en los alrededores de la zona arqueológica y Parque Nacional Tulum.

Imagen: Economía y agentes informales afectan el turismo



Fuente: La Jornada Maya.

Un caso específico de la economía informal, es el caso de un estacionamiento “Privado”, ya que por 40 pesos la hora se puede ocupar un espacio para un auto compacto en un predio ubicado enfrente de los estacionamientos de ambas del parador comercial de la zona arqueológica de Tulum. Se trata de un predio privado atendido por un adulto mayor y quien omitió su nombre. Este predio, junto el estacionamiento de un pequeño hotel, compiten por los autos que llegan. Los estacionamientos en regla y que cumplen con el resguardo están a cargo de las plazas. Recientemente fue pavimentado y ampliado para los vehículos. Más de cien cajones de estacionamiento mantiene la plaza de la Asociación de Condóminos, donde el precio del espacio para la unidad, es de 50 pesos. En el estacionamiento del grupo México Mágico, el costo es de 150 pesos la hora. Los estacionamientos irregulares los manejan los comisionistas de los módulos de información turística de la entrada.

El sistema nacional de seguridad pública está integrado por diferentes instancias federales, estatales y municipales.

Como lo señala el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2019), la seguridad pública es una función a cargo de la federación, las entidades federativas y municipios, que tiene como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de los delitos, la sanción de las infracciones administrativas, así como la investigación y la persecución de los delitos y la reinserción social del sentenciado, sin embargo parte del sustento que le otorga la constitución política de los estados unidos mexicanos.

Como bien lo señala la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre los derechos humanos se incluyen el derecho a la vida y a la libertad; a no estar sometido ni a esclavitud ni a torturas; a la libertad de opinión y de expresión; a la educación y al trabajo, entre otros muchos. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna.

CAPÍTULO II

EL TURISMO EN QUINTANA ROO Y LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

2.1 La importancia del turismo en Quintana Roo

El gobernador del estado, Carlos Joaquín, hizo mención de la importancia que genera para los visitantes el programa de atención al turista

Quintana Roo capta anualmente el 35.4 por ciento de turistas internacionales y el 34.1 por ciento de divisas por turismo que ingresan al país; los turistas reportan una estadía promedio de 4.6 días, un retorno de ocupación de 52 por ciento y un índice de satisfacción de 95 por ciento; de ahí la importancia de este programa”, explicó el gobernador de Quintana Roo.

Carlos Joaquín dijo que, en gobiernos anteriores, la secretaría de turismo no contaba con mecanismos que permitieran velar por la seguridad de los turistas y los prestadores de servicios turísticos.

“Inclusive, no existían el análisis y la coadyuvancia con las instituciones encargadas de la seguridad pública, tal como lo establece la ley general del turismo del estado de Quintana Roo”.

La Secretaría de Turismo (SEDETUR, 2018), a cargo de Marisol Vanegas Pérez, dio a conocer que se contará con agentes de atención al turista ubicados en la zona sur, la Riviera Maya y la zona norte del estado, con perfil de abogados y abogadas con cédula profesional, sensibilidad y sentido de servicio, para ofrecer la asistencia necesaria en casos de emergencias como accidentes, enfermedades y desastres naturales.

Gabriela garza, prestadora de servicios turísticos, opinó:

“Estos programas son importantes, porque si bien los hoteles y las instituciones tienen políticas para la satisfacción y seguridad del cliente, ahora, a través este organismo, seguimos fortaleciendo nuestros destinos turísticos”. (LA VERDAD, 2018)

Mencionando que la iniciativa es para brindar una buena atención a los turistas que llegan al estado, para que tengan una mejor experiencia y una estancia placentera.

En la siguiente tabla se presentan las estadísticas de los visitantes nacionales y extranjeros en Quintana Roo, así como las visitas a zonas arqueológicas o museos durante el 2019.

Tabla 1. Visitas a zonas arqueológicas de Quintana Roo

Período: 2019	
Total de visitantes: 3,413,730	
Visitas a:	
Zonas arqueológicas	98.45% (3,360,651)
Museos	1.55% (53,079)
3,413,730 (100%)	
Total de visitas nacionales y extranjeras:	
Total de visitas nacionales	34.67% (1,183,656)
Total de visitas extranjeras	65.33% (2,230,074)
3,413,730 (100%)	
Museos y monumentos históricos más visitados	
Museo maya de Cancún	100.00% (53,079)
Zonas arqueológicas más visitadas	
Tulum	65.69% (2,207,446)
sea. de Coba	20.91% (702,749)

z.a. de San Gervasio	6.11% (205,323)
z.a. de Chacchoben	3.71% (124,702)
z.a. de Kohunlich	1.07% (36,105)
z.a. del Rey	0.61% (20,392)
Muyil	0.54% (18,106)
z.a. de Dzibanché-Kinichná	0.51% (17,045)
z.a. del Meco	0.44% (14,702)
z.a. de Oxtankah	0.33% (11,062)
z.a. de Xelhá	0.08% (2,799)
z.a. de Xcaret	0.01% (220)

Fuente: SEDETUR

2.2 La atención al turista y su seguridad como mejora de la experiencia del visitante.

Para la secretaría de turismo es un imperativo fortalecer la vigilancia de la normatividad turística para evitar que se ponga en riesgo la seguridad, los derechos como consumidor final y la salud del usuario-turista o, en su caso, se atente contra el medio ambiente en general. (SEGOB, 2019)

“Este programa es una buena iniciativa y está hecho para ayudar a nuestros turistas. Ofrecerles buenos servicios, mejor atención y mayor seguridad hará más placentera la estancia de los turistas y nosotros podemos ayudarlos”, expresó, por su parte, Roberto Alor, empleado de una empresa de camiones de turismo.

Estos agentes van a orientar y brindar la atención a las víctimas en los casos de robos, delitos sexuales y extorsiones. Para darle seguimientos de las quejas y denuncias contra prestadores de servicios turísticos.

La SEDETUR dio a conocer que los agentes de atención al turista también serán, previa aceptación y consentimiento de los turistas, sus apoderados legales ante las instancias

administrativas, judiciales, ministeriales y cualquier otra autoridad encargada de impartir justicia. (LA VERDAD, 2018)

Las tareas de inspección y vigilancia contribuyen a arraigar una cultura de cumplimiento y desempeñan un fin educativo al dar a conocer las obligaciones turísticas que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos para generar servicios seguros y de calidad.

Es así, que con la finalidad de fortalecer la seguridad integral de los usuarios-turistas y con ello, impulsar que los beneficios del turismo alcancen a más mexicanos, la secretaría de turismo, determinó realizar un programa de acciones de inspección y vigilancia a prestadores de servicios turísticos.

Las acciones de inspección y vigilancia turística son el instrumento por medio del cual se planean y ejecutan las visitas de verificación para vigilar el cumplimiento de los ordenamientos normativos en materia turística, y se encuentran dirigidas a los prestadores de servicios turísticos en todas sus modalidades.

Según el Reglamento interior de la dirección general de turismo del municipio de Tulum, Quintana Roo (p.o. 31 agosto 2018), se menciona que el objeto es reglamentar la organización y el funcionamiento de la dirección general de turismo. Por lo tanto, se considera **turismo** al desplazamiento masivo de personas fuera de su lugar de residencia habitual con fines de descanso, recreo, salud, cultura, deporte y esparcimiento; y **turista** a la persona que se desplaza fuera de su lugar de residencia habitual con fines de ocio y esparcimiento por un periodo mayor de veinticuatro horas y menor de seis meses, y/o que haga uso de los servicios turísticos señalados en el presente ordenamiento.

También, la función es gestionar e impulsar las acciones necesarias para la oportuna y eficaz prestación de los servicios turísticos; promover la realización de campañas de promoción y difusión del patrimonio turístico, dirigidas al turista para un mejor posicionamiento nacional e internacional;

2.3 Tiempo libre y el ocio en Tulum

Tulum es una ciudad de las costas caribeñas de Quintana Roo, México, se localiza al sur de la ciudad de Cancún. Colinda al norte con los municipios de Lázaro Cárdenas y Solidaridad; al este con los municipios de Solidaridad y Cozumel y el mar Caribe (mar de las Antillas); al sur con el mar Caribe (mar de las Antillas) y el municipio de Felipe Carrillo Puerto y al oeste con el municipio de Felipe Carrillo Puerto, la zona inter estatal de Quintana Roo, Yucatán y municipio de Lázaro Cárdenas.

Año de incorporación al programa Pueblo Mágico 2015 “Tulum (muralla en maya), en sus orígenes fue nombrada como “zama” (amanecer) y el clima del municipio es cálido subhúmedo con lluvias en el verano de mayor humedad, de temperatura media anual de los 26 grados centígrados.

Es conocida por sus zonas arqueológicas bien conservadas de un antiguo puerto maya, como edificio principal es una gran estructura de piedra llamada “el castillo”, que se alza en la parte superior de un acantilado rocoso, sobre las playas de arena blanca y el mar turques. Cerca de las ruinas, se encuentra el Parque Nacional de Tulum, un área costera de manglares y cenotes, al frente de la zona arqueológica se encuentra el segundo arrecife más largo del mundo, empieza al norte de Cabo Catoche de Quintana Roo y bordea las costas de Belice, Guatemala y Honduras, con una distancia de, 1000 kilómetros en su totalidad, de los cuales 300 kilómetros corresponden al Caribe Mexicano.

Las aguas turquesas del mar Caribe hacen un lugar encantador, bello y reconocido en la Riviera Maya, amalgama de atractivos y actividades que otorgan al Pueblo Mágico, desde donde se conocen bellas playas y dóciles, aguas cristalinas enmarcadas por enormes dunas y amplias playas de arena fina y tersa, sobre el mar se puede observar de forma panorámica los templos mayas y en Coba el monumento prehispánico más alto de la península de Yucatán.

La franja costera de Tulum cuenta con las playas dignas de admirarse e ideales para nadar, descansar y tomar el sol. Las playas de este destino son muy hermosas y se encuentran sobre todo en la zona hotelera, son visitadas con frecuencia recomendadas por el color de

sus aguas, su arena fina y estar rodeadas de vegetación, además de tener servicios turísticos de calidad.

El tiempo libre permite al individuo practicar actividades tendientes a satisfacer sus necesidades de descanso, diversión y desarrollo personal, tales actividades van desde la meramente físico a lo intelectual. De esa forma, los deportes, las actividades turísticas, sociales, espectáculos, culturales y manuales etc.... constituyen actividades que permiten a los individuos satisfacer una o algunas de sus necesidades secundarias, las cuales a pesar de ser prescindibles no dejan de ser importantes.

Dentro de este marco, la práctica de actividades de descanso, diversión y desarrollo personal pueden llevarse a cabo en dimensiones espacios temporales variables, y se realizan fuera del lugar de residencia y cuya práctica insume al menos 24 horas y que convencionalmente se conoce como turismo, una forma de practicar actividades del tiempo libre y de ocio. Existen empresas que generan servicios turísticos y recreativos para la población y aun que sean diferentes, su importancia y su función es la misma, satisface necesidades de las personas y el ocio por la experiencia.

Las actividades turísticas se han plantado como un negocio más que una vía de satisfacción de necesidad, las consecuencias de todo esto van de los problemas de dependencia hasta la misma insatisfacción de las necesidades del mercado que ya practican actividades de descanso, diversión y desarrollo personal en forma de turismo.

La actitud que la persona toma ante los estímulos señalados puede ser de todo tipo; una de actitud de ocio (consiente) y una actitud de evasión(inconsciente), ahora a través del ocio el individuo procura utilizar creativamente su tiempo con el fin de satisfacer sus necesidades de descanso, diversión y desarrollo personal, a través de la evasión se pretende ocuparse únicamente en algo que haga olvidar la realidad sin satisfacer ninguna de estas necesidades, es importante señalar que mediante la actitud que se toma respecto al tiempo libre se llega a establecer el objetivo propio de la existencia: vivir o sobrevivir. Este objetivo trascendental no se puede alcanzar durante el tiempo de trabajo ni de subsistencia.

La recreación, desde un punto de vista particular se interpreta como sigue: es una forma de uso del tiempo libre que implica un desplazamiento voluntario del hombre fuera de su lugar

de residencia habitual por periodos inferiores a 24 horas, detonando que no existe pernoctación alguna y que debe regresar a su domicilio, así que este uso le permite alcanzar una actitud de ocio por medio de la realización de ciertas actividades orientadas a cumplir con las funciones de descanso, diversión y desarrollo personal, ya que las actividades recreacionales requieren de periodos de corta duración y generalmente las permanencias varían desde algunos minutos hasta alrededor de 10 o 12 horas, la mayoría de todas estas es de tipo urbano. (Molina, 1998)

CAPÍTULO III

EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL EGRESADO DE LA LICENCIATURA EN SEGURIDAD PÚBLICA

3.1 La experiencia profesional en el mercado turístico de Tulum

Mi experiencia se enfocó en la seguridad del turista y en sus actividades turísticas dentro del municipio de Tulum.

El día 20 de noviembre del 2017 labore en un establecimiento de nombre “lobos tours”, realizando cobro, promoción y ventas de tours, ubicado en la calle Yalku, Mz. 01, lote 03 entre calle Xaac y avenida Ruinas, a 850 metros de la zona arqueológica del municipio de Tulum, Q roo.

El establecimiento contaba con dos estacionamientos para 120 automóviles, un módulo de información donde el turismo nacional y extranjero arriba en su auto de diferentes lugares, ciudades y países con el propósito de visitar el primer atractivo turístico de Tulum la zona arqueológica, con una estrategia en ventas se le proporcionaba a la personas al momento de estar pagando su estacionamiento, atractivos turísticos, con la finalidad de que su tiempo u ocio lo invirtieran en experiencias de alegría, distracción y aventura dependiendo el gusto de cada persona y los planes que cada turista trae para invertir tiempo y dinero.

El trato es directo entre el cliente y nosotros los operadores directos de las excursiones y actividades turísticas, lo que nos permite darle el mejor precio y las promociones más adecuadas para los grupos que visitan los atractivos más emblemáticos de cada municipio en referencia Tulum, sin afectar la calidad de nuestras excursiones que la verdad son de primer nivel.

Si el turista compraba en una agencia de viajes, tienen a un vendedor o un representante de ventas, así que tienen 2 entidades separas todas deseando y demandando que le paguen por sus servicios, lo cual lo verán reflejado en el precio elevado que pagarían por una excursión

o servicio, así que la habilidad para generar grandes ahorros se localizaba al proveedor del servicio eliminando a los intermediarios en el proceso, como lo podemos ser nosotros que el trato es directo con la empresa que dará el tour.

Siendo la mejor opción para visitar la zona arqueológica por la sencilla razón que la excursión se da con todos los parámetros que protejan la integridad física moral y patrimonial de las personas, una cosa muy importante y que queremos recalcar es que nuestras excursiones no cuentan con intermediarios como lo son las agencias de viajes y los vendedores de la calle, por lo que nos satisface atender gente con la garantía que regrese con nosotros por la experiencia y el costo accesible que manejamos.

Antes de poder ofrecer algún atractivo turístico, nosotros como promotores y vendedores de tours en módulos de información turística cumpliendo los lineamientos que el municipio expide para el ejercicio de nuestras funciones, buscamos convenios directos con los dueños de los parques de cenotes, con los dueños de los establecimientos de paseos en lanchas en la playa de Tulum, como puede ser “playa paraíso” una de las mejores playas y además galardonada por Discovery Chanel como unas de las mejores en el mundo, así como con los gerentes o encargados de parques como aktunchen, xelha, xcaret etc, al igual que se hacen acuerdos para los tours externos como chichen Itzá, Valladolid etc.

El turista al momento de contratar alguna actividad turística dentro o fuera del municipio con nosotros, se le llenara un ticket de reserva o de entrega inmediata, con todos los datos necesarios, nombre del cliente, datos del vendedor o cerrador de la excursión, precio que pagaría y las personas que asistirían a la actividad, dichos datos se llenan con la seguridad que el turista tenga toda la información infalible de su excursión a realizar, y que los beneficios para que su experiencia se a la mejor, contando con guías certificados y personal de calidad, al igual que lo anterior se le proporciona un mapa de las ciudad, explicándole como llegar al destino que haya contratado. Una vez hecha la actividad, el dueño de cada establecimiento se coordinaban conmigo para los pagos directos y mínimos por persona de alguna actividad turística realizada.

Cada opción que tenía el turista contaba con diferentes precios y el llenado de la contratación de alguna actividad era por medio de recibos y llamadas telefónicas directas a

los dueños de cada actividad, siempre con las medidas de seguridad para que el turista que viene a invertir su tiempo y su dinero sea la experiencia favorable para ambas partes.

3.2 Principales actividades turísticas

El tour de lancha:

Es un atractivo turístico local para que las personas conozcan de forma panorámica sus tres principales templos y disfruten las maravillas que se encuentran en el segundo arrecife más largo del mundo, además de poder nadar y conocer los corales, estrellas de mar, tortugas, mantarrayas y diferentes especies de peces.

Parque ecológico Labnaha:

Labnaha cuenta con un parque ecológico llamado mundo mágico maya donde se pueden realizar actividades como descensos a través de tirolesas, exploración con kayak y realizar snorkel en los cenotes labnaha y agua profunda en las que se disfrutará de la jungla y el gran mundo subterráneo. Al terminar las actividades con la ayuda de amables guías el lugar ofrece un bufete de frutas y aguas frescas.

Cenotes y lagunas.

Debido a la composición de su suelo, en las cercanías de Tulum se forman ríos subterráneos a causa de la lluvia, así como cenotes, algunas lagunas son: campechen, boca paila, san miguel, coba, xamach y la laguna verde. y de cenotes nombro a: carwash, calavera, cristal, el gran cenote, casa tortuga, parque de cenotes yax-mull etc. aquí puedes practicar natación, snorkel y buceo.

Zona arqueológica de coba:

Ubicada a 40 kilómetros al noroeste de la ciudad se encuentran estas ruinas del periodo clásico de la cultura maya, el recorrido comienza en el grupo coba donde hay un templo de 25 metros de altura, de ahí conocerás los demás grupos interesantes. En el sitio hay lugares para comer, ventas de artesanías, recorridos con guías y paseos a pie o en bicicleta. Abierto de lunes a domingo de 8 a 5 de la tarde.

La biósfera de Sian Ka'an:

Área protegida que significa “donde nace el cielo” es un sitio que alberga una amplia variedad de especies vegetales y animales como el jaguar, el puma, el mono saraguato y el ocelote además de aves y es lugar al que llegan las tortugas marinas a desovar. Punta Allen es una villa de pescadores ideal para el turismo ecológico y Boca Paila un área protegida de naturaleza virgen, siendo dos puntos de Sian Ka'an que puedes visitar.

Imagen. Bellezas naturales de la zona



Fuente: Portal del Gobierno Municipal de Tulum

Otros atractivos de la zona son los siguientes:

- Aktun chen
- Buceo
- Cenotes
- Snorkeling con tortugas
- Paseo en lancha
- Gran cenote de Tulum
- Museo natural subacuático arrecifes de Tulum
- Parque nacional Tulum
- Playa paraíso
- Zona arqueológica de coba
- Zona arqueológica de Tulum

También se llevan a cabo algunas festividades relacionadas a costumbres o tradiciones, por mencionar algunas:

- Festejo de la cruz parlante, julio.
- Festival de la tortuga marina, octubre.

3.3 El sargazo y su impacto en la industria turística

Hoteleros invierten millones para limpiar playas, todos los días antes del amanecer, empleados de los hoteles comienzan su jornada en una lucha contra el tiempo para retirar el sargazo que llega a las playas durante la noche, y así, cuando el día empieza a clarear, los turistas no se percaten de un cambio en el paisaje. Sin embargo, de acuerdo con empresarios hoteleros, ocupar personal para realizar este trabajo les ha generado un gasto aproximado de entre 500,000 y tres millones de pesos mensuales. Así lo reporta su informe "Invasión de sargazo en el Caribe implica riesgo por cambio climático", el cual señala que el sargazo representa un riesgo inmediato y a largo plazo para el turismo mexicano, Como una medida para combatir el problema, hoteleros ya analizan bajar sus tarifas entre 15% y 20%. El sargazo estrangula algunas de las playas más queridas de México en cantidades cada vez más grandes, causando no solo hedor y monstruosidad, sino también daños a los arrecifes de coral y a los ecosistemas marinos.

Imagen: El sargazo en la Zona Arqueológica de Tulum



Fuente: Milenio

Algunas acciones para solucionar este problema han las intervenciones de las autoridades estatales, junto con la Marina, junto con el municipio, junto con el personal de la zona arqueológica, o sea autoridades estatales, municipales y federales para la limpieza de las playas de la zona de Tulum porque evidentemente ha sido afectada”.

Imagen: Acciones para contrarrestar el impacto del sargazo.



Fuente: Milenio

Las exigencias del sector empresarial, mencionan que la autoridad debió vigilar más y aplicar parejo la ley, poner el orden en una zona que es muy importante para el turismo y la economía municipal, donde la gran mayoría paga sus impuestos muy puntualmente. Los comisionistas de estos módulos desinforman a visitante impidiéndoles el paso a los estacionamientos de las plazas, y los llevan con engaños diciéndoles que la entrada está cerrada y solo pueden entrar por otra vía. De esta forma los llevan a los sitios irregulares de estacionamiento, por el precio de 50 pesos, espacios que recientemente fueron acondicionados y habilitados, sin los servicios de elementales para el usuario.

Esta es también otra competencia que las autoridades no regulan, ya que el visitante es engañado sin ningún tipo de consecuencia para ellos que no pagan impuestos. Lo lamentable es que surjan los golpes y afecten la imagen de esta parte de Tulum, en esos casos todos pierden, pero más los que se apegan a las reglas, que aquellos que están siendo solapados, por alguna autoridad, señaló.

Medidas anti-informalidad

Algunas medidas adoptadas para incentivar al consumo de servicios formalmente establecidos, han sido la instalación de módulos de información que cuentan con la regularización y documentos en regla para su funcionamiento.

Unos de los módulos de información turística está ubicado en la terminal de autobuses y en la zona arqueológica de Tulum, confirmó la directora de Turismo, Ana Laura Peña San Román. En ese sentido, añadió que la decisión también se basó en un sondeo realizado entre prestadores de servicios turísticos, los cuales estimaron que en esa área es donde los turistas requieren información sobre los diversos atractivos turísticos que ofrece Tulum.

Imagen: Modulo de información turística de Tulum



Fuente: Sipse Novedades

Acciones del gobierno municipal para desarrollar el turismo en Tulum.

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 del H. Ayuntamiento de Tulum” en el eje III, estrategia 3 “diversificación y fortalecimiento del turismo”, acción 8, 9 y 15:

- > III.3.8. Se promoverá, en colaboración con las organizaciones de prestadores de servicios, turísticos, la marca “Tulum Naturalmente”, aprovechando las diferentes herramientas de promoción
- > III.3.9. Se buscará optimizar la atención al turismo mediante la mejora y ampliación de los módulos de información oficial ubicados en puntos estratégicos Colaboración con las asociaciones Civiles Prestadoras de Servicios Turísticos, para generar y mantener actualizados los datos estadísticos con respecto a la ocupación, tipo de turismo y ubicar mercados y necesidades para diseñar estrategias adecuadas para una mejor toma de decisiones del sector
- > III.3.15. Establecer acciones de colaboración con el INAH, y la CONANP para el correcto desarrollo del turismo en las Zonas Arqueológicas.

Conclusión

De acuerdo a mi experiencia laboral realizada desde el ámbito turístico y relacionado con las actividades turísticas se puede determinar conclusiones que representan el resultado de la investigación y hacer recomendaciones para desarrollar una propuesta como alternativa de solución, por que el turista beneficia a cada una de las personas que están involucradas dentro del turismo, pero también provoca daños colaterales a sitios naturales afectando y alterando su originalidad.

El desarrollo turístico sustentable debe cumplir tres criterios para poder tener esa valides formal, desde la mejora de las condiciones de vida de las comunidades receptoras como lo es el pueblo de Tulum donde fungí como promotor turístico de actividades turísticas, tiene que tener un resultado satisfactorio para los turistas y el cuidado del territorio donde se lleven a cabo cada atractivo o actividad turística, que construyeron las comunidades que allí han vivido y así todos los actores se beneficien en función de su aportación al proceso.

El municipio de Tulum goza de una variedad de atractivos naturales y culturales que constituyen la integración comunitaria, desarrollo turístico y mejoramiento de la calidad de vida de los que allí viven, la diversidad de los atractivos culturales se refleja en las costumbres de esta comunidad maya por su gente maya que crecieron y vieron crecer a este destino turístico poco a poco.

Los turistas consideran que los atractivos que tiene Tulum desde su zona arqueológica y sus playas ya actividades se encuentran en un estado regular por lo que es necesario de una propuesta con un enfoque de recuperación de tradiciones y conservación, integración y desarrollo comunitario, porque al visitar Tulum se encuentran con gente de otros países realizando actividades culturales tradicionales y no los que en verdad son gente maya, mencionando que se ha ido perdiendo esa parte, donde gobierna más un extranjero que un local, por lo que se tiene que fortalecer e innovar la oferta turística local, con mejores estrategias para implementarse en la comunidad.

Al igual que todas la opinión buenas y malas del turismo, también existen problemas más grandes y graves dentro de los atractivos naturales, desde la deformación del arrecife y su

vida marina, hasta el acordonamiento de los templos de la zona arqueológica de Tulum, la influencia de muchos visitantes de todo el mundo ha hecho que se destruyan y restrinjan muchos accesos a distintos lugares.

El deterioro y las condiciones provocadas por el turismo en los corales que se están dañando de forma rápida, por toda la contaminación de químicos que utilizan en el cuerpo las personas, no solo los corales sufren alteraciones sino hasta la vida marida como lo son la tortuga marina.

Al igual que todos esos problemas existe uno y es el más grave durante mi experiencia laborando, siendo la de los vendedores de tours que mal informaban al turista con información falsa, desviando su atención en otras actividades que ni contaban con todas las medidas de seguridad ni con permisos establecidos en los códigos que el municipio contaba, provocando que el turista deje de creer en los atractivos turísticos culturales.

Recomendaciones

El municipio junto con su cabildo debe gestionar convenios directos sin intermediario sobre las actividades turísticas, la vigilancia constante de los puntos de ventas de tours y los módulos de información, la capacitación del personal encargado de la promoción turística es la base para que la información sea fidedigna y no falsa, y es así como se puede llevar a cabo un buen desarrollo sustentable del turismo y su información turística.

La participación del pueblo maya del municipio e involucrarlo a participar, para fomentar más las tradiciones y la base cultural de la población a promover su raíz, sus tierras y su historia, siempre promoviendo la protección ambiental y cultural.

Construir un centro de interpretación turística fuera de la zona arqueológica y que existan pobladores nativos con lenguaje maya para la enseñanza de su lengua, tradiciones locales, y de su historia, dentro de este centro de interpretación se promocionarían todas las actividades turísticas en cada módulo de información que haya ahí mismo con gente capacitada con la información adecuada, y con los reglamentos, protecciones y bienestar que se le pueda dar al turista al momento de contratar su experiencia. Ya sea dentro de la zona arqueológica o en los tours externos de la misma.

El fin de este centro es brindarles a los pobladores mediante el uso de sus propios recursos, sean valorados por su cultura, tradiciones, costumbres entre otros, esto viene siendo el producto de sustentabilidad económica y como una fuente nueva de trabajo ya que los nativos serán los guías y comunicadores de su propia cultura.

Otro de los beneficios es general mayor influencia turística mediante la difusión de este centro de interpretación con materiales publicitarios en todos los medios y ayudar al turista a orientarse y planear mejor su estadía.

Las razones por las cuales se plantea la propuesta son para dar a conocer los sitios turísticos y actividades turísticas naturales y culturales de la comunidad, también es motivo para dar solución al desconocimiento de la existencia de los atractivos, dedicando al enriquecimiento de la información hacia los interesados y que trabajen en el desarrollo turístico sustentable

Bibliografía

- Acerenza, M. (2001). *Administración del Turismo*. Vol. 1. Editorial Trillas. México
- Cárdenas, F. (2001). *Comercialización del Turismo. Determinación y Análisis del Mercado*. 3ra. ed. Editorial Trillas. México.
- Coordinación General de Comunicación, (2018). Más seguridad para visitantes con el Programa de Atención al Turista: Carlos Joaquín. Recuperado de <http://cgc.qroo.gob.mx/mas-seguridad-para-visitantes-con-el-programa-de-atencion-al-turista-carlos-joaquin/>
- Corso, D. H. (2013). *Plan Estratégico de Seguridad Turística: Reto Competitivo de Colombia. Propuesta de Actualización para el Cuatrienio 2014-2018* (Doctoral dissertation, Tesis de Grado). Universidad Autónoma de Bucaramanga, Bogotá, Colombia).
- Corti, J. Minuto G, Seguridad y Turismo: La importancia de la Seguridad en el desarrollo turístico (2014) <http://www.minutog.com/columnas/120-seguridad-y-turismo--la-importancia-de-la-seguridad-en-el-desarrollo-turistico/>
- El Economista (2019) “La inseguridad golpea al turismo en Quintana Roo. Recuperado de: <https://www.economista.com.mx/estados/Inseguridad-golpea-a-turismo-de-Quintana-Roo-20171005-0003.html>
- Frigo, E. (2018). “La seguridad en la industria turística”. Foro de profesionales Latinoamericanos de seguridad. Recuperado de: http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4213_seguridad-turistica.htm
- Gobierno Municipal de Tulum (2018-2021) Dirección General de Turismo. Recuperado de: <http://www.tulum.gob.mx/>
- Gurría, M. (2004). *Introducción al Turismo*. Editorial Trillas. México.
- LA VERDAD (2018), Programa de Atención al Turista para más seguridad para visitantes: Carlos Joaquín. Recuperado de <https://laverdadnoticias.com/quintanaroo/Programa-de-Atencion-al-Turista-para-mas-seguridad-para-visitantes-Carlos-Joaquin-20180311-0062.html>
- Maldonado L.P. (2018) Turismo cultural: un estudio de caso del centro histórico de Quito. Universidad Central de Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16791/1/T-UCE-0009-CSO-063.pdf>
- Mochon, F. (2004). *Economía y Turismo*. McGraw Hill. Madrid
- Molina, S. (1998) *Reflexiones sobre el ocio y el tiempo libre*, México: trillas: universidad Anáhuac.

- Molina, S. (2005). Turismo: metodología para su planificación. Editorial Trillas. México.
- Morillo Moreno, Marysela Coromoto (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, (1),135-158.[fecha de Consulta 3 de Febrero de 2020]. ISSN: 1317-8822. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4655/465545890011>
- Organización Mundial del Turismo (2018) “Llegadas internacionales de turistas”. (En línea) Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/press-release/2019-01-21/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suman-1400-millones-dos-anos-antes>
- Organización de las Naciones Unidas (2019) “La declaración Universal de los Derechos Humanos. Recuperado de: <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- SEGOB (2019). Recuperado de <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-nacional-de-verificacion-turistica>
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2019). Incidencia delictiva. Recuperado de: <https://www.gob.mx/sesnsp>
- Secretaría de Turismo (2018) “Estudios del perfil del turista”. Recuperado de: <https://qroo.gob.mx/sedetur/estudios-del-perfil-del-turista-en-quintana-roo-2018>
- Viloria Cedeño, N. (2012) Desarrollo turístico y su relación con el transporte. *Gestión turística* No. 17. Universidad Austral de Chile. Valdivia Chile. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2233/223324204002.pdf>