

# “Líneas de Acción de Desarrollo Turístico para la Diversificación de nuevos productos Turísticos de Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad, Estado de Quintana Roo”



*Diciembre, 2015*

## CONTENIDO

<b>1.....</b>	<b>1-4</b>
DIAGNOSTICO.....	1-4
1.1. Zona de Estudio.....	1-4
1.2. Diagnóstico.....	1-4
1.2.1. Aspectos Generales.....	1-4
1.2.1.1. Localización.....	1-4
1.2.1.2. Población.....	1-6
1.2.2. Infraestructura Urbana.....	1-6
1.2.2.1. Sistema Hidráulico.....	1-6
1.2.2.2. Energía eléctrica.....	1-7
1.2.3. Desechos sólidos.....	1-7
1.2.4. Vialidad.....	1-7
1.2.4.2. Transporte.....	1-9
1.2.5. Investigación del mercado turístico.....	1-10
1.2.5.1. Análisis de la oferta.....	1-10
1.2.5.2. Oferta de atractivos turísticos.....	1-10
1.2.5.3. Ámbito nacional y estatal.....	1-20
1.2.5.4. Oferta de alojamiento en Quintana Roo y en la zona de Estudio.....	1-20
1.2.5.5. Oferta turística Complementaria.....	1-21
1.2.6. Análisis de la demanda.....	1-24
1.2.6.1. Afluencia Hotelera en el Estado.....	1-24
1.2.6.2. Ocupación y estadía hotelera a nivel estatal.....	1-24
1.2.6.3. Afluencia, ocupación y estadía en la zona de estudio.....	1-25
1.2.6.4. Perfil del turista.....	1-25
1.2.7. Análisis FODA.....	1-26
1.2.7.1. Fortalezas.....	1-26
1.2.7.2. Debilidades.....	1-27
1.2.7.3. Oportunidades.....	1-27
1.2.7.4. Amenazas.....	1-28
1.2.8. Potencial Turístico.....	1-28
1.2.8.1. Metodología.....	1-28
1.2.8.2. Evaluación de la Oferta.....	1-29
1.2.8.3. Evaluación de la Demanda.....	1-30
1.2.8.4. Potencial.....	1-31
<b>2.....</b>	<b>1-32</b>
LÍNEAS ESTRATÉGICAS.....	1-32
2.1. Estrategia General.....	1-32
2.2. Visión y Misión.....	1-32
2.2.1. Visión.....	1-32
2.2.2. Misión.....	1-32
2.3. Potencialidad Turística de Playa del Carmen.....	1-33
2.4. Segmentos Turísticos Identificados.....	1-33
2.4.1. Turismo de Naturaleza (Ecoturismo).....	1-33
2.4.1.1. Fortalecimiento del Segmento Ecoturístico.....	1-34
2.4.2. Turismo de Aventura.....	1-35
2.4.3. Sol y Playa.....	1-36

2.5.	<i>Líneas Estratégicas</i> .....	1-37
2.6.	<i>Acciones Estratégicas</i> .....	1-37
2.6.1.	Mejorar el equipamiento e infraestructura turística en el espacio público.....	1-37
2.6.2.	Realizar puesta en valor de recursos clave del destino, integrando identidad propia y sostenibilidad 1-38	
2.6.3.	Crear un tejido social turístico, participativo y cooperativo .....	1-38
2.7.	<i>Acciones Estratégicas Complementarias</i> .....	1-38
2.7.1.	Crear un Sistema de Impulso a la Calidad de Playa .....	1-39
2.7.1.1.	Líneas de acción .....	1-39
2.7.2.	Desarrollar un Programa Continuo de Formación y Capacitación .....	1-39
2.7.2.1.	Líneas de acción .....	1-39
2.7.3.	Establecer un Sistema de Información y Servicio al Turista .....	1-40
2.7.3.1.	Líneas de acción .....	1-40
2.7.4.	Programa de Asistencia para Desarrollo de Productos Turísticos .....	1-41
2.7.4.1.	Líneas de acción .....	1-41
2.7.5.	Promoción de Marca, Imagen y Productos .....	1-41
2.7.5.1.	Líneas de acción .....	1-41
2.8.	<i>Lineamientos de Financiamiento</i> .....	1-42
2.9.	<i>Lineamientos de Comercialización</i> .....	1-43
2.9.1.1.	Plan de Mercadotecnia.....	1-43
2.9.1.2.	Centro de Asesoría al Inversionista Turístico, Playa del Carmen .....	1-44
2.9.1.3.	Sistema Integrado de Trámites .....	1-44
2.10.	<i>Lineamientos Ambientales</i> .....	1-45
2.10.1.	Lineamientos de Certificación Sustentable "Destino Verde" .....	1-45
2.10.2.	Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST).....	1-54
2.11.	<i>Estrategia General de Desarrollo Turístico</i> .....	1-55
2.12.	<i>Estrategia de Apoyo a la Actividad Turística</i> .....	1-56
2.12.1.	Infraestructura y Equipamiento Urbano .....	1-57
2.12.2.	Acceso y Facilidades para Discapacitados .....	1-57
2.12.3.	Mejoramiento de la Imagen Urbana .....	1-58
2.12.3.2.	Acciones Prioritarias de Imagen Urbana en 5ta. Avenida y Parque Fundadores .....	1-61
2.13.	<i>Cartera de Proyectos Turísticos</i> .....	1-62
2.13.1.	Evaluación de Mercado .....	1-63

# 1.

---

## DIAGNOSTICO

---

### 1.1. Zona de Estudio

---

Con el propósito de diversificar la actual oferta turística de Playa del Carmen, FONATUR y a solicitud del Gobierno Municipal de Solidaridad, Estado de Quintana Roo, elaboró las presentes “Líneas de Acción de Desarrollo Turístico para la Diversificación de Nuevos Productos Turísticos de Playa del Carmen”. La zona de estudio se concentra en el área de mayor dinámica turística, la cual se limita al Norte por la calle 38 Norte, al Sur con la calle Benito Juárez, al Oeste 10 Norte y al Este el mar caribe.

---

### 1.2. Diagnóstico

---

#### 1.2.1. Aspectos Generales

##### 1.2.1.1. Localización

El Estado de Quintana Roo se localiza en la Península de Yucatán colinda con los Estados de Yucatán hacia el Noroeste y Campeche al Oeste; al Norte con el Golfo de México; al Sur el Río Hondo delimitando su frontera con Belice, cuenta con una superficie de 50,843 km<sup>2</sup>, que representa el 2.2% del Territorio Nacional.

El Área Urbana del Estado de Quintana Roo es de 217.01 km<sup>2</sup>, aproximadamente el 0.42% de la superficie total de la entidad, los Municipios con mayor área de urbanización son Benito Juárez con 90.48 km<sup>2</sup>, seguido del Municipio Othón P. Blanco con 69.4 Km<sup>2</sup>, Felipe Carrillo Puerto con 21.49 Km<sup>2</sup> y el **Municipio de Solidaridad** con 21.24 km<sup>2</sup>.

EL Estado de Quintana Roo está compuesto por tres regiones<sup>1</sup>:

1. *Región Norte* se encuentra agrupado, por los Municipios Benito Juárez, Isla Mujeres, Cozumel y zona costera de los Municipios de **Solidaridad** y Tulum, demográficamente abarca las localidades con más población del Estado, está considerada la zona más importante de desarrollo turístico a nivel nacional, donde se localizan las terminales marítimas de Punta Sam, Puerto Juárez, Isla Mujeres, San Miguel, Puerto Morelos, Cozumel y Punta Maroma además de contar con el Corredor Turístico Cancún-Tulum.
2. *Región Maya*: abarca los Municipios de Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos y Tulum.
3. *Región Sur* se conforma por los Municipios de Othón P. Blanco y Bacalar.

**Figura 1**  
**REGIONES DE QUINTANA ROO**



FUENTE: Gobierno Quintana Roo

Playa del Carmen es la cabecera municipal del Municipio de Solidaridad, se localiza dentro de la zona turística “Riviera Maya”, limita al Norte con los Municipios de Lázaro Cárdenas y Benito Juárez; al Este con el Mar Caribe y el Municipio de Cozumel; al Sur con el Municipio de Felipe Carrillo Puerto y al Oeste con el Municipio de Felipe Carrillo Puerto y con el Estado de Yucatán.

<sup>1</sup> Con base a la regionalización socioeconómica del Estado de Quintana Roo.

### **1.2.1.2. Población**

El Estado de Quintana Roo contaba al año 2010, con una población de 1, 325, 578 habitantes, de los cuales 159,310 pertenecieron al Municipio de Solidaridad concentrados principalmente en Playa del Carmen (94% del total).<sup>2</sup>

## **1.2.2. Infraestructura Urbana**

La zona urbana de Playa del Carmen “tiene una vocación de uso de suelo urbano, con aprovechamiento sustentable y usos condicionados e incompatibles establecidos en el Plan Director de Desarrollo Urbano del centro de Población del Playa del Carmen 2002 – 2006”<sup>3</sup>

El Municipio de Solidaridad cuenta con 48 904 viviendas (2010) el promedio de habitante por vivienda es de 3.3 habitantes, la cobertura de servicios básicos se considera buena contando con problemas del manejo y disposición de los residuos sólidos.

### **1.2.2.1. Sistema Hidráulico**

#### **1.2.2.1.A Agua Potable**

El abastecimiento de agua para el Estado de Quintana Roo, se realiza principalmente por aprovechamiento de pozo, representando el 98% y el resto por medio de manantiales cenotes y norias, estas zonas de captación de agua se encuentran principalmente cercanas a las zonas urbanas.

#### **1.2.2.1.B Drenaje**

El Estado de Quintana Roo cuenta con 33 plantas de tratamiento de aguas residuales, ubicadas en los centros urbanos, localidades cercanas a las costas, en los centros turísticos. El Municipio de Solidaridad cuenta con 5 plantas de tratamiento de aguas residuales operando.

El número de viviendas en el Municipio de Solidaridad que cuentan con drenaje es de 45, 964 quedando sin este servicio 253 hogares. En el caso de Playa del Carmen 43, 506 viviendas cuentan con drenaje.

---

<sup>2</sup> Censo de Población y Vivienda 2010 INEGI

<sup>3</sup> Programa Municipal de Desarrollo Urbano Municipio de Solidaridad 2010 - 2050

### **1.2.2.2. Energía eléctrica**

La infraestructura para el abastecimiento de energía eléctrica en el Municipio de Solidaridad se realiza por subestaciones de transmisión.

En el Municipio de Solidaridad, la cobertura de energía eléctrica en los hogares se considera adecuada, con base en el censo 2010, menos del 1% (315 hogares) no cuentan con este servicio, mientras que Playa del Carmen casi el 100% de las viviendas tienen energía eléctrica.

### **1.2.3. Desechos sólidos**

El Estado de Quintana Roo cuenta con 4 tiraderos o sitios de disposición final de residuos sólidos urbanos. La clasificación que presentan son: 4 de relleno sanitario y 4 tiraderos a cielo abierto (2010)<sup>4</sup>. Playa del Carmen cuenta con un tiradero de basura.

Todos los Municipios de Quintana Roo disponen de los servicios relacionados a residuos sólidos urbanos. El Municipio de Solidaridad cuenta con servicio de solo recolección - disposición final, no contando con un sistema de tratamiento de desechos sólidos (2010).

El promedio diario de residuos sólidos urbanos recolectado del Estado de Quintana Roo es de 1, 644,000 Kg<sup>5</sup> (2010), el promedio de basura recolectado por el método pesaje es de 878,000 Kg y por el método de recolección por vehículos – viajes asciende a 766,000 Kg. El Municipio de Solidaridad recolecta un promedio de 300, 000 Kg (2010) de residuos sólidos urbanos a través de 20 camiones con compactador y solo uno con caja abierta.

### **1.2.4. Vialidad**

#### **1.2.4.1.A Carretera Estatal Cancún - Tulum**

Esta vialidad conecta a Playa del Carmen con Cancún y Tulum, atraviesa toda la cabecera municipal y la divide en dos de forma horizontal, a partir de la calle Constructores a la calle Pinos (donde termina la localidad), la carretera es conocida como Avenida 50 Norte.

Cuenta con 3 carriles por sentido, dividido por un camellón, aunque del tramo calle 11 Sur a la Avenida Constituyentes, la carretera se separa en un segundo nivel.

---

<sup>4</sup> Residuos Sólidos Urbanos. Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Delegacionales 2011

<sup>5</sup> Residuos Sólidos Urbanos. Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Delegacionales 2011

#### **1.2.4.1.B Carretera Estatal El Tinal – Playa del Carmen**

La Carretera El Tinal – Playa del Carmen, es conocida dentro de la Cabecera del Municipio como la Avenida Luis Donaldo Colosio, la cual divide la localidad a la mitad de manera vertical.

La vialidad cuenta con 3 carriles por sentido, separados por un camellón, en la zona sur se encuentran un gran número de equipamientos.

#### **1.2.4.1.C Vialidades locales**

Playa del Carmen, cuenta con un trazado ortogonal el cual permite una fácil conectividad hacia dentro y fuera del municipio.

El sistema vial que integra a la cabecera municipal se puede catalogar en tres niveles:

- Vialidad Regional. La Carretera Estatal Cancún – Tulum da ingreso a Playa del Carmen, y atraviesa la mayor parte del Estado de Quintana Roo.
- Vialidades Secundarias. Estas permiten la movilidad dentro de la localidad.
- Vialidades locales. De tránsito local.

Las vialidades más importantes dentro de la cabecera municipal son en su mayoría vialidades secundarias, en las que se destacan las siguientes:

- Av. Luis Donaldo Colosio
- Av. Constituyentes
- Av. Benito Juárez
- 5ta Avenida

#### **1.2.4.1.D Av. Constituyente**

Una de las vialidades secundarias más importantes es la Avenida Constituyentes que se ubica al sur de la localidad. Es de doble sentido dividido por un camellón arbolado y 2 carriles en cada sentido.

A lo largo de esta se encuentran diversos equipamientos de servicios y comercio, entre ellos el Hospital General de Playa del Carmen.

La Avenida Constituyentes atraviesa la Cabecera Municipal y termina en el muelle, donde se encuentra el Centro Paddle surf Playa del Carmen (SUP).

#### **1.2.4.1.E Av. Benito Juárez**

La Avenida Benito Juárez atraviesa la zona Sur y llega a la playa se vuelve paralela a esta, hasta el muelle, lugar donde se encuentran los Ferrys que se dirigen a Cozumel.

A lo largo de la avenida se cuenta con 2 carriles por sentido hasta la avenida 10 Sur donde disminuye a un único carril y a partir de la 5ta. Avenida se vuelve peatonal.

#### **1.2.4.1.F La 5ta Avenida**

Una de las avenidas más importantes y reconocidas de Playa del Carmen es la famosa Quinta Avenida, la cual conforme a sus características se contempla como atractivo turístico. Es muy concurrida y concentra la mayor parte del comercio, con hoteles, restaurantes, bares, discotecas y tiendas de ropa y artesanías.

Es una avenida que va paralela a la playa y abarca 5 kilómetros, que cubren el largo de la localidad. Sin embargo a partir de la Avenida Constituyentes hasta la calle 1 Sur, se convierte en lo que es popularmente conocido como el corazón de Playa del Carmen, ya que es aquí donde se ubica el centro más atractivo para turistas nacionales y extranjeros con su calle empedrada y colorida.

Los principales atractivos de la avenida son: su calle peatonal y espacios públicos.

### **1.2.4.2. Transporte**

#### **1.2.4.2.A Autobús**

La Ciudad de Playa del Carmen cuenta con dos terminales de autobuses pertenecientes a la empresa A.D.O. La primera estación se localiza en la 5av. Norte esquina con A. Benito Juárez García. En donde se realizan la mayoría de los viajes, La segunda que es la estación alterna se encuentra Av. 20 esquina con calle 12.

#### **1.2.4.2.B Ferry**

En Playa del Carmen se localiza la Terminal Marítima de Playa del Carmen, se ubica a dos cuadras de la estación de autobuses A.D.O, en donde es posible realizar viajes en Ferry. Su principal destino debido a su cercanía es la Isla de Cozumel, el recorrido se realiza cada hora y el tiempo aproximado de viaje es de 40 minutos.

En la terminal Marítima de Playa del Carmen operan diferentes empresas que ofrecen sus servicios, de Ferry: UltraMar Playa del Carmen, México Waterjets y la recientemente inaugurada Barcos Caribe.

### **1.2.5. Investigación del mercado turístico**

En el presente apartado se analiza la situación actual del mercado turístico de Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad, en el Estado de Quintana Roo.

Se hace una revisión de la oferta turística en la zona de estudio comenzando con la oferta de atractivos turísticos, para posteriormente cuantificar y describir las condiciones de la oferta de hospedaje y complementaria actual y su participación con respecto al total nacional, estatal y municipal con una tendencia de crecimiento de los últimos 10 años.

En el análisis de la demanda se evaluará la situación actual de los principales indicadores en la zona de estudio, enfatizando en la caracterización de su perfil.

Posteriormente, se hará un análisis de la competencia, realizando un comparativo con los destinos de Cancún y Cozumel como principales competidores de Playa del Carmen.

Por último se realizó un análisis FODA para evaluar los puntos fuertes, así como las debilidades que incidirán en el proyecto turístico a diseñar.

#### **1.2.5.1. Análisis de la oferta**

En este punto se presenta la oferta de atractivos turísticos de la zona de estudio y se analizan los principales indicadores de la oferta turística a nivel nacional, del Estado de Quintana Roo y de los municipios del estado.

#### **1.2.5.2. Oferta de atractivos turísticos**

A continuación se presenta un cuadro resumen con los aspectos más relevantes los recursos turísticos que Playa del Carmen.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INFRAESTRUCTURA	ACCESIBILIDAD	CERCANÍA A POBLADO	TIPO DE ATRACTIVO*	ESTADO DE CONSERVACIÓN	FOTO	PRECIOS HORARIOS	FUENTE
<b>ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE PLAYA DEL CARMEN</b>									
<b>Recursos Naturales</b>									
El Arrecife Mesoamericano (Área natural Protegida)	Con 900 kilómetros de extensión, este gran arrecife coralino es el más grande del Océano Atlántico. Es un intrincado sistema coralino. Este arrecife sigue siendo el hogar de diversas especies muy llamativas. Abundan aquí corales tales como el cuerno de alce ( <i>Acropora palmata</i> ), el hoja de lechuga ( <i>Agaricia agaricites</i> ) y los cerebros ( <i>Diploria stringosa</i> y <i>D. labyrinthiformes</i> ), entre docenas de especies más. Se han detectado más de 500 variedades de peces. Hay también diferentes especies marinas comerciales como el caracol gigante y la langosta espinosa. Y en los ecosistemas terrestres complementarios uno encuentra infinidad de reptiles, mamíferos y, principalmente, aves	En él se encuentran parques nacionales y reservas en donde ofrecen servicios turísticos e infraestructura turística para el visitante.	Se extiende desde México hasta Honduras. Inicia en la Isla de Holbox, en aguas del Golfo de México, dobla hacia el sur y cubre toda la costa quintanarroense, continua frente a Belice y Guatemala, para terminar en Roatán y las demás Islas de La Bahía en Honduras.	Costa de Quintana Roo	Ancla y complementarios	Bueno			<a href="http://grandcostamaya.gob.mx/index.php/mahahual/sitios-cercanos-a-mahahual/el-arrecife-mesoamericano">http://grandcostamaya.gob.mx/index.php/mahahual/sitios-cercanos-a-mahahual/el-arrecife-mesoamericano</a> , <a href="http://grandcostamaya.gob.mx/images/mahahual/arrecife-mesoamericano/arrecife-mesoamericano%20(4).jpg">http://grandcostamaya.gob.mx/images/mahahual/arrecife-mesoamericano/arrecife-mesoamericano%20(4).jpg</a>
Reserva de la Biosfera Sian Ka'an (Área natural Protegida)		En el litoral central del estado de Quintana Roo y los Municipios de Felipe Carrillo Puerto y Cozumel	Carreteras federales Cancún - Tulum o Carrillo Puerto - Tulum y caminos de terracería. Canales prehispánicos que desembocan al mar y que conectan las lagunas de Boca Paila y Muyil.	Tulum y Carrillo Puerto	Ancla y complementarios	Bueno			<a href="http://mundomaya.travel/es/naturaleza/espacios-naturales/item/reserva-de-la-biosfera-sian-kaan.html">http://mundomaya.travel/es/naturaleza/espacios-naturales/item/reserva-de-la-biosfera-sian-kaan.html</a> , <a href="http://mundomaya.travel/images/stories/espacios-naturales/quintana-roo/sian-kaan/sian-kaan3.jpg">http://mundomaya.travel/images/stories/espacios-naturales/quintana-roo/sian-kaan/sian-kaan3.jpg</a>

Playa Paamul (Playas)	Bahía romántica ideal para pasar un tiempo tranquilo y relajado, es un excelente sitio para los amantes del esnórquel, actividad que podrán practicar en el cercano arrecife. Se localiza en una acogedora bahía rocosa. Paamul es una de las playas a las que las tortugas llegan a desovar. Esto ocurre mayormente durante las noches entre los meses de abril a julio. En verano podrá disfrutar de un espectáculo natural al observar a las tortugas que van a la orilla del mar a desovar	Cuenta con bungalos frente al mar, áreas para acampar y espacios para casas rodantes, también cuenta con un hotel con todas las comodidades y algunas casas particulares. Cuenta con servicios básicos como luz, agua y una tienda de buceo, pero sobre todo, cuenta con uno de los mejores restaurantes de pescados y mariscos de toda la zona, que ofrece la pesca del día y comida mexicana.	A 15 Kilómetros de Playa del Carmen.	Playa del Carmen	Ancla	Bueno		<a href="http://quintanaroo.turista.com.mx/paamul-viewarticle-42.html">http://quintanaroo.turista.com.mx/paamul-viewarticle-42.html</a> , <a href="http://www.playasmexico.com.mx/IMG/arton3150.jpg">http://www.playasmexico.com.mx/IMG/arton3150.jpg</a>
Playa Paraíso (Playas)	Playa ideal para descansar alejado de los tumultos y rodeado de exuberante vegetación selvática. Playa Paraíso ofrece una singular atmósfera de tranquilidad y recreo, en un reencuentro con la belleza natural de la conjunción de selva y mar. Estos sitios siguen siendo los preferidos para la anidación de tortugas marinas y cangrejos. También podrá deleitarse con una rica y variada comida del mar, como el famoso pescado asado "Tikin-xic"; comprar artesanías y ropa típica, tomarse fotografías con los tiburones Gata, nadar y practicar el esnórquel, disfrutando de la variedad de especies marinas que habitan sus aguas	En sus alrededores encontrará un hotel "todo incluido" alimentado con energía solar y eólica.	Ubicada a 20 km al norte de Playa del Carmen	Playa del Carmen	Ancla	Bueno		<a href="http://www.playasmexico.com.mx/playa_mexico_ficha.php?id_rubrique=425">http://www.playasmexico.com.mx/playa_mexico_ficha.php?id_rubrique=425</a> , <a href="http://www.kitesurfatlas.com/sites/default/files/images/spots/tulum_playa-paraiso.jpg">http://www.kitesurfatlas.com/sites/default/files/images/spots/tulum_playa-paraiso.jpg</a>
Playa Mamitas (Playas)	Ofrece una de las vistas más bonitas desde la Riviera Maya, junto con su arena suave y limpia, así como el agua azul turquesa, es uno de los mejores lugares para relajarse y no hacer otra cosa que disfrutar de la estancia en la playa.	Se encuentra en Playa del Carmen y por lo tanto existe infraestructura turística suficiente	Se localiza en la calle 28 Norte, Lote 8, Centro, Playa del Carmen	Playa del Carmen	Ancla	Bueno		Libre acceso <a href="http://www.zonaturistica.com/at-ractivo-turistico/534/playa-mamitas-playa-del-carmen.html">http://www.zonaturistica.com/at-ractivo-turistico/534/playa-mamitas-playa-del-carmen.html</a> , <a href="http://rivieramaya.mx/fotos/2015/04/playa-mamitas-720x540.jpg">http://rivieramaya.mx/fotos/2015/04/playa-mamitas-720x540.jpg</a>
Cenote Chaak Tun (Cenotes)	Parque de cenotes que se ubica dentro de Playa del Carmen. En el Cenote Chaak Tun se pueden realizar varias actividades, pero la principal es el esnórquel de cavernas, en un recorrido guiado de hasta 2 horas y media, en el que aprendes todos los detalles de las increíbles formaciones de las estalactitas y estalagmitas.	Este hermoso lugar cuenta con todas las comodidades para poder disfrutar de un día con la familia o amigos. La entrada incluye estacionamiento, lockers, baños, equipo de esnórquel, casco, lámparas, zapatos especiales, trajes de neopreno y un tour guiado por expertos en cultura Maya, espeleología y cenotes.	A solo 5 minutos de la Carretera Federal sobre la Avenida Juárez.	Playa del Carmen	Ancla	Bueno		La tarifa general es de \$360 pesos. Abre todos los días, de lunes a sábado de 9:00 am a 5:00 pm. Los domingos de 10:00 am a 5:00 pm <a href="http://soyplayense.com/descubriendo-la-riviera-maya/cenote-chaak-tun/">http://soyplayense.com/descubriendo-la-riviera-maya/cenote-chaak-tun/</a> , <a href="http://soyplayense.com/wp-content/uploads/2015/09/soy_playense_cenote_chaak_tun_-5.jpg">http://soyplayense.com/wp-content/uploads/2015/09/soy_playense_cenote_chaak_tun_-5.jpg</a>

Cenote Taj Mahal (Cenotes)	Es uno de los cenotes más atractivos del estado de Quintana Roo y un lugar de enorme interés para todos aquellos quienes lo visitan. Es otro de los cenotes en los que se pueden ver por la transparencia de sus aguas. Se puede practicar el submarinismo. Una inmersión en el cenote Taj Mahal, permite gozar de espectaculares juegos de luz en las profundidades cristalinas, así como también, observar las caprichosas formas que tienen las estalagmitas y las estalactitas de las diferentes cavernas que integran este cenote. Son numerosos los profesionales del buceo que visitan este cenote en diferentes épocas del año, puesto que los juegos de luces que se derivan por el paso de la luz solar, a través del agua, son diferentes y todos fascinantes	Servicios básicos, estacionamiento y restaurante	Se localiza a unos 25 kilómetros al sur de Playa del Carmen, siguiendo la carretera 307	Playa del Carmen	Ancla	Bueno	Tarifa \$ 40 MXN	<a href="http://www.playasmexico.com.mx/articulo_playas.php?id_articulo=3662">http://www.playasmexico.com.mx/articulo_playas.php?id_articulo=3662,</a> <a href="http://www.playasmexico.com.mx/IMG/arton3662.jpg">http://www.playasmexico.com.mx/IMG/arton3662.jpg</a>	
									
Parque Xplor (Parques Temáticos)	Cuenta con una extensión de 59 hectáreas, ocho de las cuales se encuentran adaptadas bajo tierra. Todos los exploradores podrán disfrutar de cuatro increíbles actividades: tirolesas, vehículos anfibios, balsas y nado en río subterráneo. Todas relacionadas con la aventura y la naturaleza; se desarrollan en un escenario natural y al aire libre	Cuenta con servicios turísticos básicos de alimentación y hospedaje así como renta de equipo para buceo, servicios de Wi-Fi y Cajeros Automáticos. Además, para el deleite de los aventureros, se ofrecen licuados y jugos naturales de manera ilimitada en diferentes puntos del parque y un delicioso y saludable buffet en el restaurante "El Trogodita".	El parque Xplor Cancún abre sus puertas al público en julio de 2009. Vecino al parque Xcaret, ubicado a solo 5 minutos del centro de Playa del Carmen y 45 minutos de Cancún	Playa del Carmen	Ancla y complementarios	Bueno	Precio regular: \$1,904 MXN	<a href="http://es.xplor.travel/parque-xplor-cancun.php">http://es.xplor.travel/parque-xplor-cancun.php,</a> <a href="http://es.xplor.travel/img/parque/xplor-parque2.jpg">http://es.xplor.travel/img/parque/xplor-parque2.jpg</a>	
									
<b>Recursos culturales</b>									
Artesanías (Manifestaciones artísticas y culturales)	En los centros turísticos predominan las artesanías del resto del país; en la zona rural se elaboran artesanías de madera, palma, piedra caliza, resina y bordados a mano en la elaboración de vestimentas tradicionales				Ancla			<a href="http://www.pdelcarmen.com/artesantias.html">http://www.pdelcarmen.com/artesantias.html,</a> <a href="https://viajaxcancun.files.wordpress.com/2015/03/artesanc3adas-playa-del-carmen-i.jpg">https://viajaxcancun.files.wordpress.com/2015/03/artesanc3adas-playa-del-carmen-i.jpg</a>	
									

**Líneas de Acción de Desarrollo Turístico para la  
Diversificación de nuevos productos turísticos de  
Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad,  
Estado de Quintana Roo**

Gastronomía (Manifestaciones artísticas y culturales)	Los principales platillos se componen de mariscos y pescado, además del auge de la comida internacional en los centros turísticos. En la zona rural se mantiene la tradición de la comida maya a base de caza de monte y con gran influencia yucateca en la preparación. Algunas de las especialidades son el coctel de camarón, el ceviche de pescado, los salbutes, los panuchos, en lo que respecta a las bebidas destaca el agua de chaya, el clásico xtabentun y el balché. Los dulces típicos son las melcochas, arepas y los tejocotes en almíbar			Playa del Carmen	Ancla			<a href="http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM23quintanaroo/municipios/23008a.html">http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM23quintanaroo/municipios/23008a.html</a> ,	<a href="http://www.moskitoplayadelcarmen.com/blog/wp-content/uploads/2010/08/2006116091235tacos.jpg">http://www.moskitoplayadelcarmen.com/blog/wp-content/uploads/2010/08/2006116091235tacos.jpg</a>	
Templo de nuestra Señora del Carmen (Arquitectura Religiosa)	Esta es una capilla dedicada a Nuestra Señora del Carmen que cuenta con un pequeño jardín. Por su belleza, en la Capilla de Nuestra Señora del Carmen se celebran muchas bodas y eventos religiosos importantes. Cuenta con un ventanal de cristal que permite ver el mar	Insuficiente infraestructura turística.	Ubicada en el inicio de la Quinta Avenida justo enfrente de la terminal de autobuses y cerca de la terminal marítima en Playa del Carmen	Playa del Carmen	Ancla	Bueno		<a href="https://www.mexicodestinos.com/lugares/capilla-de-nuestra-senora-del-carmen">https://www.mexicodestinos.com/lugares/capilla-de-nuestra-senora-del-carmen</a> ,	<a href="http://3.bp.blogspot.com/-ctYNgUNbHU0/VQAfK0_WdBI/AAAAAAAAf0g/CLUY986usKM/s1600/Carmen07b.jpg">http://3.bp.blogspot.com/-ctYNgUNbHU0/VQAfK0_WdBI/AAAAAAAAf0g/CLUY986usKM/s1600/Carmen07b.jpg</a>	
Zona arqueológica Xcaret (Arqueología)	El origen y significado del nombre Xcaret es desconocido, pero en tiempos prehispánicos y coloniales su nombre era P'olé, derivado de la raíz p'ol, que implica mercadería, trato y contrato con comerciantes. P'olé fue un puerto comercial importante y lugar de salida y arribo de peregrinaciones hacia Cozumel. Hay evidencia de asentamientos humanos en los primeros tres siglos de nuestra era, pero solo se reduce a restos cerámicos y algunas plataformas bajas. Fue entre 1000 - 1550 d. C., cuando creció y cobró importancia, al igual que otros asentamientos de la costa, y se benefició principalmente de los recursos marinos y de una importante ruta comercial de cabotaje que llegaba hasta Honduras.	Insuficiente infraestructura turística.	Carretera Federal 307 (Cancún-Chetumal) hacia el sur hasta llegar al Parque Xcaret. El visitante puede arribar al sitio por medio del transporte público.	Playa del Carmen	Ancla	Regular		Entrada general:\$47 MXN	<a href="http://www.inah.gob.mx/zonas/97-zona-arqueologica-xcaret">http://www.inah.gob.mx/zonas/97-zona-arqueologica-xcaret</a> ,	<a href="http://sp3.fotolog.com/photo/3/63/57/prehispanico_mx/1327665838767_f.jpg">http://sp3.fotolog.com/photo/3/63/57/prehispanico_mx/1327665838767_f.jpg</a>

## Líneas de Acción de Desarrollo Turístico para la Diversificación de nuevos productos turísticos de Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad, Estado de Quintana Roo

Zona Arqueológica Playa del Carmen  (Arqueología)	La zona arqueológica de Playa del Carmen recibe su nombre de la actual ciudad del mismo nombre. En la época prehispánica era un pequeño pueblo de pescadores llamado Xaman há, que significa "Agua del norte". Todos los edificios arqueológicos de Playa del Carmen corresponden al periodo Postclásico tardío (1200 – 1550 d.C.) y entre ellos se encuentran principalmente: templos para funciones rituales, residencias de mampostería y plataformas para casas de material perecedero.	Insuficiente infraestructura turística.	El sitio se encuentra al sur de la actual ciudad de Playa del Carmen, dentro del fraccionamiento Playacar, 52 Kms. al sur del aeropuerto de Cancún. El visitante puede llegar al sitio por medio del transporte público	Playa del Carmen	Ancla	Regular		El sitio no está formalmente abierto a la visita pública. El visitante debe informar de su ingreso en el área de control de acceso del fraccionamiento.	<a href="http://www.inah.gob.mx/zonas/164-zona-arqueologica-playa-del-carmen">http://www.inah.gob.mx/zonas/164-zona-arqueologica-playa-del-carmen</a> ,  <a href="http://www.cancunprimerealty.com/timthumb.php?src=/adminpanel/atractivos/Xaman-Ha.jpeg&amp;w=718&amp;h=296&amp;zc=1&amp;q=90">http://www.cancunprimerealty.com/timthumb.php?src=/adminpanel/atractivos/Xaman-Ha.jpeg&amp;w=718&amp;h=296&amp;zc=1&amp;q=90</a>
Museo La Casa del Arte Popular Mexicano	Se encuentra dentro del Parque de Atracciones Xcaret. Una típica arquitectura del siglo XIX sostiene esta preciosa casona que alberga una interesante colección de piezas que han llegado de todos los puntos de México, para mostrarnos la historia del Arte Popular del país. Aquí vas a encontrar símbolos patrios, música y danza, máscaras, una cocina colonial, juguetes mexicanos, iglesias, crucifijos, vírgenes de Guadalupe y nacimientos	Infraestructura básica	Se ubica en la Carretera Chetumal-Puerto Juárez Kilómetro 282. Conocido también como La Hacienda Henequenera, el Museo La Casa del Arte Popular Mexicano, se encuentra dentro del Parque de Atracciones Xcaret	Playa del Carmen	Complementaria	Bueno		El precio está incluido en el boleto de entrada al Parque Xcaret	<a href="http://rivieramaya.mx/museos-nviera-maya/">http://rivieramaya.mx/museos-nviera-maya/</a> ,  La Casa del Arte Popular Mexicano. Fotografía de Fotonazos.es
Quinta Avenida	Es una calle peatonal de adoquín donde se pueden encontrar restaurantes de las cadenas más importantes del mundo, boutiques, exclusivas joyerías, cafés, bares, tiendas de artesanías, tiendas de ropa, acogedores hoteles y hostales, donde personas de todas las nacionalidades se reúnen en este lugar cosmopolita. La Calle Corazón es una zona de variedad con galerías, tiendas de arte y espacios a la cultura y esparcimiento. Para los habitantes y pioneros de la ciudad, la Quinta es el lugar que más vida le ha dado a Playa del Carmen. Hoy en día hay más de 400 negocios comerciales establecidos en la avenida y 7 mil turistas caminan diariamente por el lugar	Infraestructura turística	Quinta Avenida en Playa del Carmen	Playa del Carmen	Ancla	Bueno			<a href="http://turismo.municipiodesolidaridad.gob.mx/esp/quinta_avenida/que_ofrece.php">http://turismo.municipiodesolidaridad.gob.mx/esp/quinta_avenida/que_ofrece.php</a> ,  <a href="http://turismo.municipiodesolidaridad.gob.mx/img/secciones_bigs/que_ofrece.jpg">http://turismo.municipiodesolidaridad.gob.mx/img/secciones_bigs/que_ofrece.jpg</a>
Centro Cultural de Playa del Carmen	Se fundó el 1 de enero de 2007. Cuenta con instalaciones como auditorio, salones para talleres, foro al aire libre, salón de Lengua y Cultura Maya, café literario. Se realizan talleres y cursos de literatura, pintura, música, danza y teatro, lengua y cultura maya	Infraestructura básica	Se localiza en Av. 20 Nte. 101 entre 8 y 10 Nte. Centro, Playa del Carmen.	Playa del Carmen	Ancla	Bueno		Entrada libre	<a href="http://sic.conaculta.gob.mx/ficha.php?table=centro_cultural&amp;table_id=1116">http://sic.conaculta.gob.mx/ficha.php?table=centro_cultural&amp;table_id=1116</a> ,  <a href="https://noticiasqroo.files.wordpress.com/2014/09/centro-cultural.jpg">https://noticiasqroo.files.wordpress.com/2014/09/centro-cultural.jpg</a>

**Líneas de Acción de Desarrollo Turístico para la Diversificación de nuevos productos turísticos de Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad, Estado de Quintana Roo**

Centro Cultural La Ceiba	Un espacio de aprendizaje, creación y recreación artística y cultural que promueve el sano esparcimiento, la integración familiar y la educación ambiental, bajo un esquema de participación entre los diferentes sectores de la sociedad (Gobierno, Iniciativa Privada y Sociedad Civil) busca contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la zona.	Infraestructura básica	Se localiza en el Parque La Ceiba Calle 1era Sur y Diagonal 60 Col. Ejidal, Solidaridad	Playa del Carmen	Ancla	Bueno		Entrada libre Los horarios son de lunes a viernes, 09:00 - 18:00 horas.	<a href="http://www.mexicoescultura.com/recinto/58835/Centro%20Cultural%20La%20Ceiba.html">http://www.mexicoescultura.com/recinto/58835/Centro%20Cultural%20La%20Ceiba.html</a> , <a href="http://www.florafaunaycultura.org/galerias/galeria-parque-ceiba/ceiba-14.jpg">http://www.florafaunaycultura.org/galerias/galeria-parque-ceiba/ceiba-14.jpg</a>
--------------------------	---	------------------------	---	------------------	-------	-------	---	--	--

**RECURSOS CULTURALES INTANGIBLES DE PLAYA DEL CARMEN**

Festejo a la Virgen del Carmen (Manifestaciones artísticas y culturales)	En julio se festeja a la Virgen del Carmen, patrona de Playa del Carmen, en donde el municipio organiza una feria llamada Expocar. Con el propósito de celebrar a la Virgen del Carmen, en el mes de julio, se reúnen cientos de lugareños en el centro de la ciudad, para honrar con misas a esta advocación religiosa. Posteriormente tiene lugar, con el mismo objetivo, un enorme festejo, lleno de colores, tradiciones y mucha alegría. En este marco típico no podrían faltar los trabajos artesanales y la venta de recuerdos y golosinas, como las arepas, los tejocotes en almibar y la melcocha				Ancla				<a href="http://www.playadelcarmen.com.mx/fiestas-y-tradiciones-en-playa-del-carmen">http://www.playadelcarmen.com.mx/fiestas-y-tradiciones-en-playa-del-carmen</a> , <a href="http://www.playadelcarmen.com.mx/wpcontent/uploads/2012/07/1341405734581_MOTFOT13-300x226.jpg">http://www.playadelcarmen.com.mx/wpcontent/uploads/2012/07/1341405734581_MOTFOT13-300x226.jpg</a>
Música (Manifestaciones artísticas y culturales)	La fuerte inmigración de habitantes de todo el país y la influencia de los visitantes nacionales y extranjeros en el litoral del municipio, tiene como resultado una paulatina pérdida de la música tradicional, predominando la música caribeña e internacional. En la zona rural se ha conservado la música tradicional maya como el Mayapax y jaranas de origen yucateco				Ancla				<a href="http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM23quintanaroo/municipios/23008a.html">http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM23quintanaroo/municipios/23008a.html</a> , <a href="http://noticaribe.files.wordpress.com/2014/01/picture-26.png?w=620">http://noticaribe.files.wordpress.com/2014/01/picture-26.png?w=620</a>

**ATRATIVOS TURÍSTICOS EN ZONA DE INFLUENCIA**

Museo de Rescatados Subacuáticos (Museos)	Se especializa en objetos rescatados de naufragios en el Caribe y equipos utilizados en el estudio de la vida submarina. Uno de los atractivos principales son las piezas rescatadas por Pablo Bush Romero del barco El Matancero, hundido en estas aguas del Caribe mexicano. En exhibición hay platos, tazas, armas, dentaduras de oro, monedas, platería, objetos decorativos, vasos y otros utensilios. Otras exhibiciones incluyen piezas arqueológicas, tanto originales como reproducciones, que vienen de Xel-Ha.	Infraestructura básica.	Se ubica en Blvd. Puerto Aventuras s/n, Centro Comercial Marina. Puerto Aventuras	Playa del Carmen, Puerto Aventuras	Ancla	Bueno	La entrada es gratuita o de donación voluntaria. Los horarios son lunes a sábado, de 9:00 a 13:00 y de 14:30 a 17:30	<a href="http://sic.conaculta.gob.mx/ficha.php?table=museo&amp;table_id=426&amp;estado_id=23&amp;municipio_id=8">http://sic.conaculta.gob.mx/ficha.php?table=museo&amp;table_id=426&amp;estado_id=23&amp;municipio_id=8</a> ,  <a href="http://sic.conaculta.gob.mx/imagen.php?imagen_id=37819&amp;size=260&amp;tipo=ficha">http://sic.conaculta.gob.mx/imagen.php?imagen_id=37819&amp;size=260&amp;tipo=ficha</a>
								
Kantun Chi Ecopark (Cenotes)	Es hogar de varios cenotes. Cuatro están actualmente disponibles para la natación o buceando. Kantun Chi: Este cenote semi abierto es el primero en tu visita al parque, en el podrás tomar un baño relajante rodeado de hermosos jardines tropicales. Sas ka leen Ha: Este es el cenote más grande de los cuatro y su nombre significa "agua transparente" en el encontraras un pequeño adoratorio maya probablemente usado en ceremonias de purificación por los antiguos mayas. Uch Ben Ha: Es un hermoso cenote a cielo abierto con lindos peces de colores aquí podrás hacer esnorkel y disfrutar de un descanso placentero en las islas de hamacas. Zaoil Ha: Este hermoso cenote que en maya significa "agua clara" cuenta con entradas de luz a través de la piedra caliza, aquí podrá explorar cada rincón y descubrir la belleza de las formaciones naturales y de la claridad de sus aguas	Cuanta con infraestructura básica además de contar con servicios de buceo y natación.	Kantun Chi ecopark se encuentra en la carretera federal 307 a 90 kilómetros del sur de Cancún, 22 kilómetros de Playa del Carmen, y alrededor de 2 kilómetros del sur de Puerto Aventuras. La entrada principal está a 200 metros de sur del hotel Barceló Maya.	Playa del Carmen, Puerto Aventuras	Ancla y Complementarios	Bueno	Precios desde \$26.10 USD adultos y 13.05 USD Niños.	<a href="http://www.kantunchi.com/cenotes/index.php?id=8">http://www.kantunchi.com/cenotes/index.php?id=8</a> ,  <a href="http://www.adondesalir.com/wp-content/uploads/2012/05/KantunChi1.jpg">http://www.adondesalir.com/wp-content/uploads/2012/05/KantunChi1.jpg</a>
								
Laguna de Boca Paila (Área natural Protegida)	Los amantes de la naturaleza disfrutarán de la vegetación tropical, y los observadores de aves podrán regocijarse con ejemplares poco comunes. Los que prefieren acampar tendrán que traer sus propias provisiones, incluyendo alimento y agua. Boca Paila, constituye una enorme marina natural que puede proporcionar seguro abrigo para muchas embarcaciones, lo que permite de igual forma, la pesca deportiva y otros deportes acuáticos.	Los campamentos de pescadores proporcionan los servicios básicos: hospedaje, servicios de alimentación y transportación.	Boca Paila se localiza al sur de Tulum, dentro de la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an, y se puede llegar por una angosta carretera costera. Se ubica en una franja de terreno, entre el Mar Caribe y la Laguna Muyil	Playa del Carmen y Tulum	Ancla	Bueno		<a href="http://www.playasmexico.com.mx/playa_mexico_ficha.php?id_rubrique=443">http://www.playasmexico.com.mx/playa_mexico_ficha.php?id_rubrique=443</a> ,  <a href="http://www.307rivieramaya.com/fabricaweb/wp-content/uploads/riv443siankaan01.jpg">http://www.307rivieramaya.com/fabricaweb/wp-content/uploads/riv443siankaan01.jpg</a>
								

Parque Eco arqueológico Xcaret  (Parques Temáticos)	Es un lugar que atesora lo mejor de las tradiciones y la cultura de México. Un paraíso en donde se combina la belleza natural y la riqueza cultural del caribe mexicano. Una de las principales atracciones diurnas del Parque Xcaret es la caleta, en donde puedes hacer esnórquel y apreciar peces de colores a tu alrededor con toda claridad, también puedes nadar con delfines, tiburones, tirarte clavados en hermosas pozas naturales, tomar clases de buceo, visitar el acuario de coral o mirar el estanque de tortugas gigantes donde es posible alimentartas.	Cuenta con servicios turísticos básicos de alimentación y hospedaje así como renta de equipo para buceo, servicios de Wi-Fi y Cajeros Automáticos.	El parque natural Xcaret se encuentra en la carretera Chetumal a Puerto Juárez Km 2.82	Playa del Carmen.	Ancla y Complementarios	Bueno	Precio regular: \$1,584 MXN	<a href="http://www.xcaret.com.mx/acerca-de-xcaret.php">http://www.xcaret.com.mx/acerca-de-xcaret.php</a> ,  <a href="http://www.xcaret.com.mx/img/acerca/acerca-xcaret-01.jpg">http://www.xcaret.com.mx/img/acerca/acerca-xcaret-01.jpg</a>
Xel-Há  (Parques Temáticos)	Es un parque eco-arqueológico cuyo nombre significa "nacimiento del agua" y que tiene gran cantidad de actividades acuáticas, atracciones ecológicas, restaurantes y una gran oferta de experiencias en un lugar único para disfrutar la riqueza en biodiversidad de la Riviera Maya. Considerado como uno de los más grandes del mundo, el Parque Natural Xel-Há ofrece una de las mejores experiencias para hacer esnórquel en todo Cancún y Riviera Maya. Puedes observar cientos de peces tropicales y más de 90 especies marinas que habitan en su caleta y sus cenotes, cuevas y lagunas alimentadas por el mar y que se mezclan con las frescas aguas de un manantial	Cuenta con servicios turísticos básicos de alimentación y hospedaje así como renta de equipo para buceo, servicios de Wi-Fi y Cajeros Automáticos.	Ubicado en la carretera Chetumal Puerto Juárez Km 240, al sur de Playa del Carmen	Playa del Carmen	Ancla y Complementarios	Bueno	Precio regular todo incluido: \$1,424 MXN	<a href="http://es.xelha.com">http://es.xelha.com</a> ,  <a href="http://es.xelha.com/img/entradas/xelha-maravilla-natural-1.jpg">http://es.xelha.com/img/entradas/xelha-maravilla-natural-1.jpg</a>
Laguna de Chankanaab  (Área natural Protegida)	El nombre de "Chankanaab" deriva del maya y quiere decir: pequeño (chan) Mar (kanaab). Es una laguna de agua salada antiguamente un acuario natural. El Parque Natural de la Laguna de Chankanaab tiene una superficie de 136,474.38 metros cuadrados, incluyendo la Zona Federal Marítima Terrestre y se encuentra formando parte y ubicado al suroeste del Fundo Legal de la ciudad de la Isla de Cozumel	Se encuentra dentro del Chankanaab Beach Adventure Park, ofreciendo diferentes atracciones además de servicios e instalaciones para el Turista.	La laguna se encuentra en la carretera costera Sur Km. 9.5	Se encuentra a 20 minutos del centro de Cozumel.	Ancla y complementarios	Bueno	Entrada al parque marítimo nacional: \$2 USD	

<p>X'Caclé-X'Caclitón (Área natural Protegida)</p>	<p>Se compone de dos zonas, una zona marina que va desde la isobata de los 60 metros hasta la zona terrestre que llega 100 metros tierra adentro. La parte protegida terrestre es de 34.7 ha, mientras que en la zona marina, el área protegida es de 327.4 ha, lo que representa un total de 362.1 ha protegidas por decreto. En Quintana Roo existen varios sitios de anidación de tortugas marinas. Uno en especial es el área conocida como X'Caclé-X'Caclitón, lugar donde se reporta el número más importante de anidaciones en el estado y en México para la especie blanca y caguama. Las playas se han caracterizado por su tradición en el manejo y protección de estos quelonios. Tiene playas anchas de más de 15 metros, y en general el sitio tiene una importancia ecológica relevante al poseer tipos de vegetación con algún estatus de protección como es la selva de palma kuká, la selva de palmas y los ecosistemas de Manglar</p>	<p>Es una reserva Natural Protegida con servicios básicos para el turista.</p>	<p>Se localiza al sur de Playa del Carmen entrando por la carretera Tulum-Cancún.</p>	<p>Se encuentra cercano a Tulum.</p>	<p>Ancla y complementarios</p>	<p>Bueno</p>	<p>Entrada a la reserva \$25 pesos</p>
							

### **1.2.5.3. Ámbito nacional y estatal**

#### **1.2.5.3.A Oferta de hospedaje**

La oferta de hospedaje en México en el año 2014 fue de 18,711 establecimientos con un total de 692,351 cuartos, de los cuales se encontraban en Quintana Roo 88,280 cuartos que representaban el 12.8% del total.

Con esta oferta de hospedaje, Quintana Roo ocupa el primero lugar entre todas las entidades del país, superando con mucho al estado que le sigue por su número de cuartos, que es Jalisco con 63,284 cuartos, y sobrepasando con casi el doble la oferta del tercer lugar, el Distrito Federal con 50,190 cuartos. Con este parámetro puede decirse que Quintana Roo es la entidad federativa más importante en cuanto a actividad turística se refiere.

#### **1.2.5.3.B Oferta de alimentos y bebidas**

En el país se registraron en 2014 un total de 50,244 establecimientos de alimentos y bebidas; de los cuales en el estado de Quintana Roo se encuentran 1,573 que representan el 3.1% del total.

### **1.2.5.4. Oferta de alojamiento en Quintana Roo y en la zona de Estudio**

#### **1.2.5.4.A Oferta hotelera**

La oferta hotelera de Quintana Roo crece constantemente y es la de mayor dinamismo del país. En el año 2004, Quintana Roo registraban 763 establecimientos con 59,497 cuartos. En el 2014, ya contaba con 931 establecimientos de hospedaje con 88,280 cuartos. Así, en esos 10 años se ha tenido un crecimiento promedio de 2,878 cuartos adicionales cada año.

#### **1.2.5.4.B Oferta de hospedaje por municipio**

La oferta hotelera de Quintana Roo se concentra principalmente en los municipios del Norte, específicamente en Benito Juárez y Solidaridad que concentran el 81% de la oferta estatal de cuartos de hospedaje.

El Municipio de Solidaridad, con 34,671 cuartos en el 2014, ocupa el segundo lugar en importancia y participa con el 40%.

El crecimiento de la oferta de hospedaje del estado se debe principalmente al crecimiento que se registra en la Riviera Maya. El crecimiento promedio que se ha tenido en Quintana Roo en los últimos diez años ha sido de 2,878 cuartos por año. El crecimiento promedio que se ha tenido en Playa del Carmen en los últimos ocho años ha sido de 307 cuartos por año.

La oferta hotelera de la zona de estudio crece constantemente y es la de mayor dinamismo entre los estados del país. En el año 2007 en Playa del Carmen se registraban 5,450 cuartos. En el 2014 ya contaba con 7,596 cuartos. Oferta de alojamiento actual en la zona de estudio

#### **1.2.5.4.C Comparativo de tarifas zona de estudio-estado**

En Playa del Carmen predomina el alojamiento hotelera de 3 estrellas con una tarifa promedio de \$2,600 pesos, mientras que Cancún y Tulum ofrecen una tarifa promedio de \$1,160 por lo tanto Playa del Carmen concentra alojamiento de 3 estrellas con un costo superior a los destinos cercanos, pero no reflejan la calidad del servicio, se pudo hacer una inspección durante el recorrido de campo que se realizó en la zona de estudio.

#### **1.2.5.4.D Ocupación nacional, estatal y de la zona de estudio**

El factor de ocupación que se registró en México en el año 2014 fue de 53.2%, un nivel ligeramente superior al registrado en 2013, que fue de 51.7%.

El porcentaje de ocupación de los hoteles del Estado de Quintana Roo se ubicó en el 2014 en 75.3%, superior al registrado en 2013. El promedio estatal es de los más altos del país.

Por otro lado la ocupación hotelera en la zona de estudio Playa de Carmen según el Anuario Estadístico y Geográfico de Quintana Roo es del 74.9% en el 2014. Superando al del 2013.

#### **1.2.5.4.E Empleos directos generados por el sector hotelero**

Según el cálculo de la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles para los empleos directos en alojamientos hoteleros, el resultado fue de 10, 585 empleos directos generados hasta la fecha.

#### **1.2.5.5. Oferta turística Complementaria**

##### **1.2.5.5.A Spa´s y/o centros de salud**

El Estado de Quintana Roo cuenta con 150 spa´s y/o centros de salud al 2015 según el INEGI-DENUE.

Los spa´s o centros de salud que podemos encontrar en Playa del Carmen son 22 ofreciendo diferentes tipos de servicios.

### **1.2.5.5.B Parques temáticos y centros de espectáculos**

Los parques temáticos que rodean Playa del Carmen cuentan con atracciones estelares, selva tropical, fauna exótica y cultura maya, el contenido esencial de los parques en la Riviera Maya, muchos de ellos con espectáculos y temáticas interactivas.

#### *a) Xcaret*

Es un parque que alberga vestigios arqueológicos ubicados en la Riviera Maya, ofrece un espectáculo de noche, con más de 300 actores en escena, viaje musical por la historia de México, desde la época prehispánica hasta nuestros días, con trajes típicos, folclor y danzas. Se complementa con la recreación de un juego de pelota prehispánico, un acuario de arrecife de coral, un mariposario y ríos subterráneos, además de playas y albercas naturales.

#### *b) Aktunchen*

Es un parque natural localizado en la Riviera Maya, cuenta con los siguientes elementos: un zoológico de fauna silvestre en 6 hectáreas. El objetivo principal es demostrar los atractivos naturales de Quintana Roo con el objetivo de lograr la reproducción de más de 15 especies locales, algunas de ellas en vías de extinción.

#### *c) Xplor*

Parque natural de aventura contiene los siguientes elementos: tirolesas sobre las copas de los árboles, rentas de vehículos anfibios, subterráneo rodeado de estalactitas y estalagmitas, complementado con actividades de naturaleza.

#### *d) Xel ha*

Parque que tiene un acuario natural, se complementa con actividades de naturaleza como: snorkel, nado con delfines, Snuba (combinación de snorkel y buceo) o Sea Trek (caminata bajo el agua).

#### *e) Labna-Ha Ecopark Adventures*

Es un parque ecológico llamado Mundo Mágico Maya, donde se pueden practicar diferentes actividades de naturaleza y aventura, además se complementa con una cueva y varios cenotes. Los senderos ecológicos conducen a los tres diferentes cenotes que se visitan durante el tour, en el que podrán ver los turistas la flora y fauna del lugar.

#### *f) Ecopark Kantun Chi*

Es un parque ecológico de grutas y cenotes localizado en el corazón de la Riviera Maya. Su nombre en maya significa “Boca de Piedra Amarilla”.

*g) Teatro Vidanta (Cirque du soleil)*

Teatro permanente, en Riviera Maya para albergar, un show de la compañía canadiense Cirque du Soleil con capacidad para 600 espectadores

*h) Teatro de la ciudad o Centro Cultural*

El Teatro de Playa del Carmen o Centro Cultural funciona como un teatro clásico Italiano, cuenta con 736 butacas para disfrutar diferentes tipos de obras y eventos culturales de talla internacional.

**1.2.5.5.C Módulos de información turística**

En el Estado de Quintana Roo existían al 31 de Diciembre, 29 módulos de auxilio turístico de los cuales 10 corresponden al Municipio de Solidaridad representando el 34% del total. En lo que corresponde a Playa del Carmen cuenta con 4 módulos distribuidos de la siguiente manera.

**1.2.5.5.D Centros de alimentos y bebidas**

La oferta de centros de alimentos y bebidas en Quintana Roo según las Empresas Inscritas al Registro Nacional de Turismo es de 907, de las cuales 120 se encuentran en el Municipio de Solidaridad.

**1.2.5.5.E Agencias de viajes**

La oferta de Agencias de viajes según las Empresas Inscritas al Registro Nacional de Turismo en el Estado de Quintana Roo, es de 736 unidades de las cuales 87 se localizan en el Municipio de Solidaridad.

**1.2.5.5.F Transportación marítima**

En Quintana Roo existen puertos importantes en Cozumel, Isla Mujeres, Cancún, Puerto Morelos, Chetumal y Playa del Carmen.

La Terminal Marítima de Playa del Carmen llamada Xamanhá es operada por tres navieras.- Ultramar, México WaterJets y Barcos Caribe las cuales arriban a la isla de Cozumel.

Conforme a la Administración Portuaria Integral de Quintana Roo, S.A. de C. V. los arribos de cruceros a Playa del Carmen al 31 de septiembre de 2015 son de 1 con 1,471 pasajeros equivalente a los arribos de 2014 pero con menos pasajeros.

En lo que respecta a las embarcaciones de ruta de pasajeros los arribos (entrada) al 31 de septiembre de 2015 son de 7, 432 con 1,192, 801 pasajeros y el zarpe (salida) es de 7,370 viajes con 1,224,234 pasajeros, disminuyendo la cantidad de pasajeros tanto de entrada como de salida con respecto al 2014.

#### **1.2.5.5.G Centrales de autobuses**

En Playa del Carmen existen 2 terminales de autobuses de la compañía ADO que ofertan corridas al Aeropuerto Internacional de Cancún así como a los lugares más turísticos de Playa del Carmen.

#### **1.2.6. Análisis de la demanda**

Evaluaremos la situación actual de los principales indicadores en la demanda en la zona de estudio, realizando la caracterización de su perfil.

##### **1.2.6.1. Afluencia Hotelera en el Estado**

En los últimos 10 años la afluencia hotelera ha crecido un promedio anual de 5.6%. En el 2014 esta afluencia fue de 12.2 millones de personas, que significó un importante crecimiento con respecto al año anterior, del 11.3%.

En el 2014 el 74% de la afluencia fue extranjera; en ese año alcanzó la cifra de 12.2 millones de personas.

La afluencia nacional ha crecido ligeramente más rápido que la afluencia extranjera. En los últimos 10 años ha crecido con una tasa anual promedio del 6.4%. Si en el 2004 representaba el 23% de la afluencia total, ahora representa el 26%.

En la siguiente Figura se esquematiza la evolución de la afluencia en los principales destinos turísticos del estado. Se observa que gran parte de la afluencia turística de estado corresponde a Cancún en donde se registra el 56% del total seguido de Playacar y Akumal, En Cancún la afluencia nacional representa el 33%.

##### **1.2.6.2. Ocupación y estadía hotelera a nivel estatal**

El factor de ocupación que se registró en México en el año 2014 fue de 53.2%, un nivel superior al registrado en 2013, que fue de 51.7%. La estadía hotelera promedio fue de 2 noches, similar a la observada en años anteriores.

El porcentaje de ocupación de los hoteles del estado se ubicó en el 2014 en 75.3%, superior al registrado en 2013. El promedio estatal es de los más altos del país.

Por otro lado, en el 2014 la estadía promedio en los hoteles del estado fue de alrededor de 4.2 noches, muy parecida a la del año anterior. La estadía de los nacionales fue de 2.5 noches, y la de los extranjeros en 4.8 noches.

### **1.2.6.3. Afluencia, ocupación y estadía en la zona de estudio**

La afluencia hotelera en Playa del Carmen en los último 8 años ha crecido en un 4.9% anual. En el 2014 esta afluencia fue de 775 mil personas, que significó un importante crecimiento con respecto al año anterior, del 8.3%.

En el 2014 el 93% de la afluencia fue extranjera; en ese año alcanzó la cifra de 721 mil personas.

El porcentaje de ocupación de los hoteles de Playa del Carmen se ubicó en el 2014 en 74.9%, superior al registrado en 2013 que se ubicaba en el 72.9%.

Por otro lado, en el 2014 la estadía promedio en los hoteles del Playa del Carmen fue de alrededor de 4.8 noches, menor al año anterior. La estadía de los nacionales fue de 2.7 noches, y extranjeros de 5 noches.

### **1.2.6.4. Perfil del turista**

#### **1.2.6.4.A Procedencia**

En Playa del Carmen el 93% de los visitantes son extranjeros y el 7% representa a los nacionales. Con información de la afluencia turística en los destinos de la Riviera Maya del Barómetro Turístico de la Riviera Maya 2015, podemos deducir que la mayoría de visitantes en primer lugar son de Europa seguidos por Estados Unidos, Canadá, Sudamérica y el resto del Mundo.

#### **1.2.6.4.B Estacionalidad**

De acuerdo al Barómetro Turístico de la Riviera Maya, en el año 2014 los turistas nacionales que visitaron la zona de la Riviera Maya en donde se encuentra Playa del Carmen, lo hicieron durante los meses de Mayo, Julio y Agosto.

Los turistas extranjeros visitan la Riviera Maya por los meses de Enero, Agosto, Julio y Diciembre, cabe señalar que los turistas de Estados Unidos ingresan en el Julio.

#### **1.2.6.4.C Motivo principal del viaje**

El motivo principal por el que los turistas viajan a Playa del Carmen es el ocio, la relajación, realizando actividades de sol y playa, en segundo lugar asisten a actividades de turismo de aventura, destacando principalmente el buceo y cultural asistiendo a las zonas arqueológicas y en tercer lugar asisten a eventos programados.

#### **1.2.6.4.D Forma de hospedaje**

El alojamiento que escoge el turista son los hoteles, con los 78%; seguidos de la oferta de bungalows, condominios, departamentos, pensiones y villas.

#### **1.2.6.4.E Gasto promedio**

La tarifa promedio en los hoteles de Playa del Carmen es de 2,639 pesos por cuarto / noche en habitación doble (categoría 3). Si a esto se le agrega un gasto estimado en otros consumos de 200 pesos por persona y por día, resulta una cantidad promedio diaria y por persona de 1,520 pesos.<sup>6</sup>

#### **1.2.7. Análisis FODA**

##### **1.2.7.1. Fortalezas**

- Playa del Carmen cuenta con atractivos turísticos importantes como el segundo arrecife coralino más grande del mundo, cenotes, cavernas y ríos subterráneos además de zonas arqueológicas.
- La Quinta avenida es la calle peatonal comercial más importante de Playa del Carmen, donde se localizan restaurantes, tiendas exclusivas, bares, lugares de entretenimiento y alojamiento.
- Las Áreas Naturales Protegidas cercanas a Playa del Carmen son: Reserva de la Biosfera Sian Kaan, Reserva de la Biosfera de Arrecifes de la Biosfera Sian Kaan, y el Santuario de la Tortuga Marina Xcacel-Xcacelito (de carácter estatal).
- Tiene una buena accesibilidad comunicado por vía terrestre y aérea, a 55 kilómetros el Aeropuerto Internacional de Cancún.
- Los atractivos turísticos de Playa del Carmen le dan potencialidad para atraer más visitantes de los segmentos de Naturaleza, Aventura, Sol y Playa y Cultural.
- El mercado de turistas a captar se encuentra entre los 20 y 30 Años de edad que es un mercado amplio.
- Turismo de alto valor adquisitivo y de alta calidad
- Infraestructura carretera en excelentes condiciones.
- Existencia de Agencias de viajes mayoristas a nivel internacional.
- Mercado creciente del segmento de buceo con estancias promedio de 6 noches.

---

<sup>6</sup> <http://www.teoriaypraxis.uqroo.mx/doctos/especial14/Balderas.pdf>

#### **1.2.7.2. Debilidades**

- Falta de módulos de información turística, ya que algunos se encuentran en desuso y existen módulos piratas.
- Faltan Planes de Manejo para una gestión efectiva a las Áreas Naturales Protegidas cercanas.
- Los accesos a los cenotes y su señalamiento son escasos o los existentes se encuentran en mal estado.
- Escasa diversificación del sector Turístico.
- Falta formación de recursos humanos y capacitación que atienda al sector hotelero.
- Vincular programas de desarrollo sustentable de la región.
- Se presenta una deficiencia en cuanto a número de guías turísticos certificados.
- Poca cultura de los habitantes para respetar las señalizaciones urbanas.
- La afluencia de turistas rebasa la capacidad en algunos periodos.
- Falta de infraestructura y equipamiento para el manejo integral de zonas costeras.

#### **1.2.7.3. Oportunidades**

- Playa del Carmen tiene una importante afluencia de extranjeros que puede ser aprovechada para ofrecer productos turísticos diferenciados.
- Convertir la zona en un ejemplo para las actividades de buceo ya que cuenta con zonas importantes, para practicar dicho deporte, aprovechando el Gran Sistema Arrecifal Mesoamericano sin dejar a un lado el beneficio ambiental que esto conlleva al ser un imán para especies marinas de gran importancia.
- Impulsar el turismo alternativo mediante el turismo masivo.
- Creación de nuevos corredores turísticos que integren actividades diferenciadas.
- Atraer al turismo hacia las zonas arqueológicas poco visitadas y con gran potencial cultural.
- Implementar sistemas de información turística regionales

- Ampliación de los destinos con el crecimiento y descubrimiento de nuevas reservas naturales.

#### **1.2.7.4. Amenazas**

- Algunas zonas de la reserva han sido afectadas por la deforestación y se han introducido especies exóticas diferentes al contexto natural.
- Los ríos subterráneos se encuentran sujetos a descargas de aguas negras que los contaminan, debido a la falta de drenaje de las localidades del municipio.
- Convertirse en un destino masivo que ocasione el deterioro de sus atractivos naturales y culturales.

### **1.2.8. Potencial Turístico**

El potencial turístico de Playa del Carmen se evaluó considerando los factores tanto de la oferta de servicios turísticos que se tienen regionalmente, como de los que definen la demanda actual y esperada de los posibles visitantes de esa región. De esta manera el potencial turístico, se determina por la capacidad que tienen sus productos turísticos para satisfacer los gustos y preferencias de los visitantes actuales y potenciales.

La existencia de recursos naturales y culturales de la región, son el potencial que tiene para atraer visitantes tanto nacionales como extranjeros.

El reconocimiento y comprobación objetiva del potencial que existe para atraer al turismo en la zona de estudio, ofrecerá las herramientas para poder establecer un exitoso desarrollo. Sirve también para puntualizar lo que se tiene y lo que no se tiene.

#### **1.2.8.1. Metodología**

Para llevar a cabo el presente análisis se siguió una metodología similar a la que plantea el documento “Identificación de Potencialidades Turísticas en Regiones y Municipios<sup>7</sup>” de la Secretaría de Turismo Federal; los criterios considerados para el análisis fueron los siguientes:

---

**CRITERIOS**

---

---

<sup>7</sup> Fuente: Documentos Técnicos en Competitividad / Identificación de Potencialidades Turísticas en Regiones y Municipios. SECTUR.

---

	Recursos turísticos
<b>Oferta</b>	Equipamiento y servicios turísticos
	Instalaciones y servicios turísticos
	Infraestructura general
<b>Demanda</b>	Afluencia
	Promoción y comercialización

---

Los principales aspectos y sitios de interés turístico de Playa del Carmen, se agruparon para ser evaluados de acuerdo a estos criterios. Para ello se les asigna una calificación numérica con objeto de determinar la situación actual en que se encuentra tanto la oferta como la demanda de cada grupo.

<b>Calificación: 0</b>	<b>Calificación: 1</b>	<b>Calificación: 2</b>
Significa la ausencia del recurso natural o cultural, equipamiento, instalaciones, infraestructura de apoyo en la zona de estudio o visitas de turistas.	Implica un fuerte deterioro, descuido, pérdida o contaminación, así como una alta fragilidad y riesgo en los recursos naturales y culturales; o bien, fuertes carencias y deficiencias en los servicios del equipamiento, las instalaciones y la infraestructura, que obstaculizan el crecimiento del turismo, así mismo llegadas de turistas ocasionales o de paso	Refleja que el recurso natural o cultural, el equipamiento, la instalación o bien la infraestructura de apoyo se encuentran en condiciones de ser aprovechadas para el desarrollo de la actividad turística, y la llegada de turistas en forma específica al sitio en evaluación.

**FUENTE:** Documentos Técnicos en Competitividad / Identificación de Potencialidades Turísticas en Regiones y Municipios. SECTUR

El establecimiento de los criterios y la calificación determinada están basados en la visita de campo para el reconocimiento de los atractivos y las entrevistas que se efectuaron entre personas encargadas del turismo en la zona de estudio así como entre prestadores de servicios turísticos.

### **1.2.8.2. Evaluación de la Oferta**

Para la evaluación del potencial de la oferta en la zona de estudio se realizó la ponderación de los criterios involucrados que se muestra a continuación.

FACTOR A EVALUAR	Turismo negocios	Turismo cultural	Turismo salud	Turismo náutico	Turismo aventura	Ecoturismo	Turismo rural	Turismo cinagético	Turismo sol y playa
I.A. RECURSOS TURÍSTICOS NATURALES	0	10	0	30	30	20	30	30	30
I.B. RECURSOS TURÍSTICOS CULTURALES	10	30	10	10	20	20	20	10	10
II. EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS TURÍSTICOS	30	20	30	20	10	20	10	20	20
III. INSTALACIONES Y SERVICIOS TURÍSTICOS	30	20	30	20	20	20	20	20	20
IV. INFRAESTRUCTURA GENERAL Y SERVICIOS	30	20	30	20	20	20	20	20	20
SUMA	70	100	70	80	100	100	100	100	100

De acuerdo a esta ponderación y a las calificaciones asignadas, los factores evaluados obtuvieron los siguientes promedios:

I.A. RECURSOS TURÍSTICOS NATURALES	<b>1.12</b>
I.B. RECURSOS TURÍSTICOS CULTURALES	<b>0.98</b>
II. EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS TURÍSTICOS	<b>0.58</b>
III. INSTALACIONES Y SERVICIOS TURÍSTICOS	<b>0.52</b>
IV. INFRAESTRUCTURA GENERAL Y SERVICIOS	<b>1.01</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>0.83</b>

### 1.2.8.3. Evaluación de la Demanda

La siguiente parte de la metodología consiste en evaluar las variables que definen la demanda por los atractivos y servicios turísticos de la zona de estudio. Las variables están compuestas por dos categorías: la primera presenta las características de la llegada de turistas, y la segunda las actividades de promoción y comercialización por parte de los agentes participantes en esta actividad.

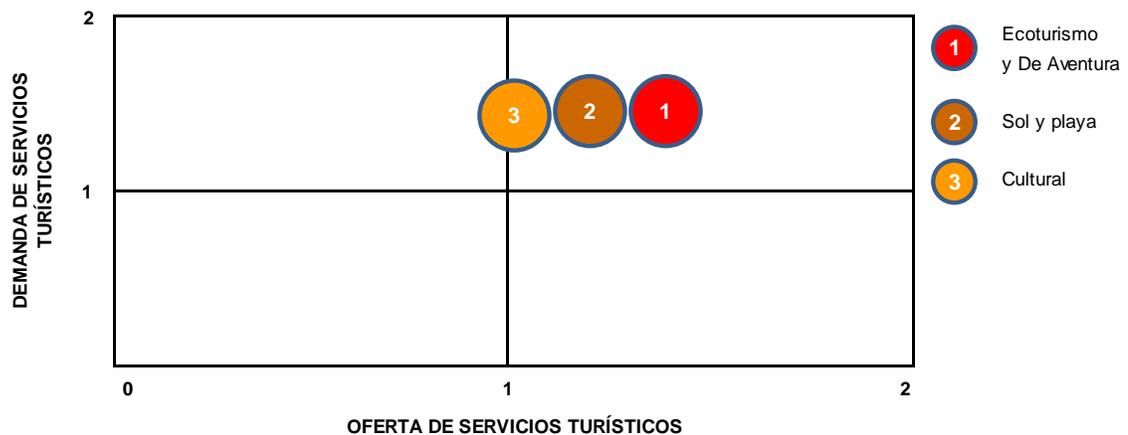
Recursos turísticos	Ponderación
Afluencia	50%
Promoción y comercialización	50%
<b>Potencial de la demanda</b>	<b>100%</b>

Para la zona de estudio se estima una calificación ponderada de 1.50, resultado de promediar un valor de 2.00 para la afluencia y de 1.00 para la promoción y la comercialización.

#### 1.2.8.4. Potencial

De acuerdo a los resultados del análisis se determinó que dadas las condiciones actuales, los segmentos de mercado establecidos por la SECTUR que más potencial de desarrollo tienen son el Ecoturismo y de Aventura, Sol y Playa y el Cultural.

**Figura 2**  
**POTENCIALIDAD TURÍSTICA DE PLAYA DEL CARMEN**



Fuente: Elaborado con base al estudio realizado en campo y de acuerdo a la metodología del documento "Identificación de Potencialidades Turísticas en Regiones y Municipios". SECTUR.

# 2.

---

## LÍNEAS ESTRATÉGICAS

---

### 2.1. Estrategia General

---

La presente estrategia contiene las líneas y acciones, tanto del orden turístico como de apoyo a la actividad turística que habrán de implementarse para el desarrollo integral de Playa del Carmen en los próximos años.

La Estrategia General propuesta, establece líneas de acción que establece una estructura turística integral, en la cual se establecen sitios potenciales para el desarrollo de dos proyectos turísticos detonadores.

### 2.2. Visión y Misión

---

Se plantea alcanzar en el largo plazo la visión y misión que se pretende para Playa del Carmen.

#### 2.2.1. Visión

“Playa del Carmen es el principal destino de la Riviera Maya competitivo e innovador a nivel internacional.”

#### 2.2.2. Misión

“Consolidar a Playa del Carmen en el mediano plazo como el principal destino de servicios y productos innovadores como puerta de entrada a la Riviera Maya”.

---

## **2.3. Potencialidad Turística de Playa del Carmen**

---

De acuerdo al análisis del destino turístico de Playa del Carmen, se identifican principalmente 2 grandes grupos de productos del mercado actual turístico, el primero que es “Sol y Playa” se encuentra consolidado, un segundo grupo se integra por el segmento residencial, deportivo, naturaleza y cultural, que presentan un desaprovechamiento debido a la escasa reserva urbana, alto costo por metro cuadrado, multi-destino deportivo sin detonar y falta de promoción respectivamente.

Actualmente, Playa del Carmen es un destino estancado en cuanto a la oferta de productos turísticos, debido a la falta de innovación, diversificación, y desaprovechamiento de los recursos turísticos, así como la escasa inversión en infraestructura urbana y turística.

Por ende para generar un Playa del Carmen innovador es necesario realizar las siguientes acciones: regeneración turística urbana, ofrecer nuevos productos turísticos enfocados a recursos no aprovechados, a fin de mejorar la calidad de vida de la población.

---

## **2.4. Segmentos Turísticos Identificados**

---

A continuación se presentan los segmentos turísticos a desarrollar y consolidar en de Playa del Carmen:

### **2.4.1. Turismo de Naturaleza (Ecoturismo)**

Aunque existen diferentes interpretaciones, por lo general el turismo ecológico se promueve como un turismo "ético", en el cual también se presume como primordial el bienestar de las poblaciones locales, y tal presunción se refleja en la estructura y funcionamiento de las empresas/grupos/cooperativas que se dedican a ofrecer tal servicio.

Debido a su auge, el ecoturismo ya se convirtió en el segmento de más rápido crecimiento y el sector más dinámico del mercado turístico a escala mundial. Este movimiento apareció a finales de la década de 1980, y ya ha logrado atraer el

suficiente interés a nivel internacional, al punto que la ONU dedicó el año 2002 al **turismo ecológico**.

La Sociedad Internacional de Ecoturismo define ecoturismo como: *"un viaje responsable a áreas naturales que conservan el ambiente y mejoran el bienestar de la población local"*.

El ecoturismo debe ser atraído a través de promoción especializada y el desarrollo de productos tales como: alojamiento en unidades que manifiesten el cuidado por el medio ambiente; excursiones y paseos especializados que incluyan trasporte, guías, observación de aves, flora y fauna, safaris fotográficos, senderos y miradores; pláticas y conferencias sobre el medio ambiente y las manifestaciones culturales de la zona, y alimentos regionales; productos que preferentemente sean desarrollados por los propios habitantes de los lugares donde se ofrezcan.

#### **2.4.1.1. Fortalecimiento del Segmento Ecoturístico**

Debe considerarse que el tema del ecoturismo es transversal a toda la dirección estratégica de crecimiento turístico, es decir, se relaciona e incide directamente en las dimensiones de ordenamiento del espacio turístico y consolidación de productos.

##### **2.4.1.1.A** *Líneas de acción*

- Apoyar el desarrollo de la capacidad local para gestionar el ordenamiento territorial turístico
- Apoyar la utilización de directrices aprobadas y revisadas internacionalmente para elaborar sistemas de certificación orientadas a la sostenibilidad del ecoturismo.
- Incentivar y desarrollar programas educativos dirigidos a niños y jóvenes para promover la sensibilización respecto a la conservación de la naturaleza y su utilización sostenible.
- Impulsar en el sector privado una certificación fiable para demostrar a sus clientes los principios de sostenibilidad.
- Apoyar entre el sector privado la diversificación de la oferta para difundir los beneficios y evitar la sobrecarga de sitios determinados.
- Apoyar la investigación sobre el impacto real de las actividades en los ecosistemas, la biodiversidad, las culturas locales, etc.

- La autorización para la construcción de cualquier tipo de infraestructura o equipamiento para ecoturismo estará condicionada a la presentación en la Manifestación de Impacto Ambiental de un estudio previo que demuestren que no se generan impactos negativos significativos sobre zonas de valor ecológico que pudieran conducir a desequilibrios ecológicos y conflictos ambientales.

## **2.4.2. Turismo de Aventura**

La zona de estudio es también propicia para el desarrollo de productos que atraigan turismo de Aventura. Playa del Carmen y su zona de influencia presentan características que ya atraen a un importante número de turistas de este segmento sobre todo de un nicho no explotado que es el buceo en arrecifes tanto naturales como artificiales.

El turismo de Aventura es todo aquel viaje motivado por experimentar, conocer, comprender, participar y disfrutar de la naturaleza en su estado más auténtico y puro.

Se define como responsable y sostenible, además, no puede ser empaquetado para grandes grupos, sino que demanda una atención segmentada y especializada, que toma en consideración la gran multiplicidad de intereses, demografías, niveles económicos y estilos de vida.

Los turistas prefieren el alojamiento en cabañas y bungalos. Requiere alquilar tiendas de campaña, diversos artículos propios del campismo y alimentos empaquetados para la excursión.

### **2.4.2.1.A *Líneas de Acción***

Es importante que el turismo de aventura se adapte a las siguientes acciones para conservar y mejorar el destino turístico de Playa del Carmen

- Contribuir a la conservación.
- Cuidar el Patrimonio Cultural y Natural.
- Manejo responsable de desechos.
- Respeto a las comunidades locales.
- Respeto a los otros visitantes.
- Disfrute responsable de las instalaciones y zonas de uso público.
- Seguridad y acciones de evacuación.

### **2.4.3. Sol y Playa**

México tiene literalmente decenas de destinos turísticos bien establecidos que proporcionan el servicio necesario al turista tradicional y al nuevo grupo de turistas, el buscador de experiencias.

El perfil de este segmento es mostrado a continuación. Ellos representan aproximadamente 100 millones de viajeros norteamericanos. La competencia en los mercados tradicionales es fuerte. Playa del Carmen por causa de la variedad de actividades acuáticas, ecológicas y de aventura representan una oportunidad para detonar un desarrollo turístico de magnitud para los mercados extranjeros.

El gran potencial de atractivos turísticos con los que cuenta México, le permite la existencia de diversos destinos turísticos, los cuales se pueden catalogar en siete grandes grupos:

La preferencia marcada por los turistas dentro de estos destinos, apunta a los centros de playa, observando que de cada 10 visitantes, 7 visitan cualquiera de los siguientes centros: Cancún, Acapulco, Puerto Vallarta, Mazatlán y Los Cabos.

Del turismo internacional más del 48.15% prefieren los centros de playa y se dirigen hacia ellos; mientras que las grandes ciudades, reciben el 31% cuando se trata de turismo de negocios principalmente.

El Corredor Turístico Cancún – Riviera Maya se ha convertido en el principal destino a nivel nacional, posicionado a nivel internacional para los segmentos de Sol y Playa, y Cruceros; experimentando un crecimiento importante tanto en afluencia turística como en crecimiento demográfico.

El Corredor San José del Cabo – Cabo San Lucas, registra un crecimiento importante en los últimos años, posicionándose para los segmentos de Sol y Playa y de Golf en el mercado norteamericano principalmente.

Esta situación se presenta a la inversa al referirnos al turismo nacional, el 31% prefiere visitar destinos en el interior del país y grandes ciudades.

Esta diferencia en la selección de lugares por los turistas internacionales con respecto a los turistas nacionales, es marcada por las tarifas en los centros de playa, puesto que los precios establecidos en las playas mexicanas son accesibles para los visitantes extranjeros, mientras que para los turistas nacionales se tornan elevados.

Los turistas extranjeros que recibe México para cualquiera de los destinos turísticos señalados, provienen preferentemente de lugares como Estados Unidos (87%), Canadá, Europa y en menor proporción de América Latina y Asia.

Esto significa que, observando la tendencia señalada, se estima que durante los próximos 25 años, la composición de los visitantes no presentará grandes cambios en porcentaje ni procedencia, integrándose, principalmente, de ciudadanos procedentes de Estados Unidos en un 86.1%, Europa con un 5.1% y Canadá con el 4.4%.

Con respecto al turismo nacional también se estima un incremento que pasará de los 25 millones de llegadas nacionales; registradas en el año 2000 a 30 millones para el año 2025, compuestas por visitantes que tienen como preferencia al Distrito Federal, Acapulco, Monterrey, Guadalajara y Veracruz.

---

## 2.5. Líneas Estratégicas

---

A continuación se plantean los 3 ejes estratégicos para el óptimo desarrollo turístico de Playa del Carmen.

- a) *Mejorar el equipamiento e infraestructura turística en el espacio público.*
- b) *Realizar puesta en valor de recursos clave del destino, integrando identidad propia y sostenibilidad.*
- c) *Crear un tejido social turístico, participativo y cooperativo.*

A continuación se mencionan las acciones para impulsar a Playa del Carmen:

---

## 2.6. Acciones Estratégicas

---

Con base a cada uno de los ejes estratégicos descritos anteriormente se proponen las siguientes líneas y acciones estratégicas:

### 2.6.1. Mejorar el equipamiento e infraestructura turística en el espacio público

- Rehabilitar espacios públicos en las zonas turísticas y zonas urbanas como a la 5ta. Avenida (tramo origen) y sus alrededores para ofrecer un espacio digno para la comunidad y visitantes.
- Construir un Centro de Visitantes en las cercanías del Parque Fundadores

- Ofrecer mejor calidad de servicios y equipamiento en las diferentes playas que conforman a Playa del Carmen.
- Implementar un Programa de Señalización Turística adecuada, de forma fácil de entender, en dos idiomas, que no compitan con la señalización urbana y vial que existe en la zona de estudio.

**2.6.2. Realizar puesta en valor de recursos clave del destino, integrando identidad propia y sostenibilidad**

- Impulsar la zona de playas mediante su equipamiento en beneficio la comunidad local y sus visitantes.
- Aprovechar la zona marina de Playa del Carmen, para promover productos innovadores y sustentables.
- Crear una zona de agregación de vida marina con uso turístico y de conservación y a su vez, darle continuidad al Arrecife Mesoamericano.

**2.6.3. Crear un tejido social turístico, participativo y cooperativo**

- Identificar las necesidades de capacitación en cada tipo de servicio turístico.
- Desarrollar programas de formación en atención al turista y servicio relacionados indirectamente con el turismo (transporte, policía, etc.).
- Establecer un centro de capacitación local en las cercanías del Parque Fundadores orientada al turismo de Sol y Playa, Naturaleza.
- Preparar y revisar continuamente un diagnóstico de necesidades de capacitación.

---

## **2.7. Acciones Estratégicas Complementarias**

---

A continuación se mencionan algunas acciones complementarias que serán necesarias aplicar en Playa del Carmen:

### **2.7.1. Crear un Sistema de Impulso a la Calidad de Playa**

- El esfuerzo para mejorar las condiciones físicas y aumentar los niveles de calidad debe ser un objetivo permanente, en especial para las pequeñas empresas y microempresas que predominan en Playa del Carmen, que en este caso están llamadas a cerrar esa brecha entre empresas de hospedaje y operadoras de servicios turísticos, administración de sitios naturales, arqueológicos, buceo, entre otros.

#### **2.7.1.1. Líneas de acción**

- Impulsar un sistema de garantía para los turistas por los servicios recibidos.
- Establecer un mecanismo de retroalimentación e información seguro y veraz entre turistas y los prestadores de servicio (medir índices de satisfacción).
- Desarrollar en la administración los instrumentos legales y técnicos necesarios para ejercer un control efectivo sobre aspectos de calidad, seguridad y confiabilidad de los servicios turísticos.

### **2.7.2. Desarrollar un Programa Continuo de Formación y Capacitación**

- La capacitación es la herramienta por excelencia para fortalecer un desarrollo de la industria turística, intensiva en servicios, el recurso humano altamente calificado es una condición necesaria en todos los niveles de la actividad.
- Desplegar instrumentos necesarios de capacitación para promover y asegurar un alto nivel de participación local en el desarrollo.

#### **2.7.2.1. Líneas de acción**

- Identificar las necesidades de capacitación en cada tipo de servicio turístico.
- Desarrollar Programas de Formación en atención al turista y servicio relacionados indirectamente con el turismo (transporte, policía turística, etc.).
- Establecer un Centro de Capacitación en la zona turística de 5ta. Avenida y zona de influencia orientada al turismo de naturaleza, aventura y cultural.
- Preparar y revisar continuamente un diagnóstico de necesidades de capacitación.

### **2.7.3. Establecer un Sistema de Información y Servicio al Turista**

Resulta fundamental que el turista pueda obtener una enriquecedora experiencia vital del viaje, por lo que en la prestación de los servicios que se incluyen en cada producto turístico, debe procurarse no solo la satisfacción funcional sino la simbólica o vivencial del cliente, alcanzando así una verdadera superioridad estratégica si se logran ambos objetivos de forma competitiva.

La satisfacción funcional se obtiene proporcionando al cliente los aspectos de carácter objetivo: atractivos, actividades, transporte, alojamiento, alimentación, etc.

La satisfacción simbólica o vivencial se obtiene facilitando al cliente los recursos idóneos de carácter subjetivo: interpretación óptima de los atractivos, participación en las actividades, trato personalizado en el servicio, relaciones sociales enriquecedoras, etc.

Para la prestación de servicios a nivel funcional, simbólico y vivencial es importante tanto el adecuado soporte físico como el personal en contacto y los instrumentos informativos (mapas, folletos, etc.) de uso del producto, así como la satisfactoria interacción del cliente para una óptima adecuación a sus requerimientos.

Por la creciente importancia de los ingresos del turismo en la economía nacional, se necesitan campañas de concientización más fuertes a nivel estatal para hacer comprender a la población en general la importancia que tiene cada turista para Playa del Carmen.

#### **2.7.3.1. Líneas de acción**

- Crear un producto turístico que aproveche el mar en: Playa del Carmen complementado con asistencia turística en puntos estratégicos en vías de acceso.
- Diseñar y publicar material informativo apropiado para incentivar la diversificación del producto que se propone.
- Impulsar un programa de guías turísticos por medio de la SEDETUR de Quintana Roo.
- Mantener un sistema de control de seguridad en las empresas que brindan servicios a los turistas.

#### **2.7.4. Programa de Asistencia para Desarrollo de Productos Turísticos**

Es necesario desarrollar, bajo enfoques cada vez más sofisticados, segmentos potenciales más grandes del mercado que cubra básicamente circuitos de interés general.

Para un óptimo desarrollo de productos por parte de las empresas del sector es necesario primero identificar los requerimientos del mercado potencial a satisfacer, con base en los cuales debe efectuarse la conceptualización funcional y simbólica de los productos y servicios, para cuyo desarrollo y operación debe contarse con los conocimientos, tecnología y organización que sean necesarios, utilizando todos los recursos internos y externos disponibles.

##### **2.7.4.1. Líneas de acción**

- Desarrollar un programa de monitoreo de nuevos productos en los destinos nacionales e internacionales competidores.
- Elaborar de manera continua perfiles de demanda con respecto a la potencialidad de nuevos productos y servicios.
- Desarrollar nuevos conceptos de productos de alta calidad en torno a elementos diferenciadores de producto en la ruta de aventura, ecoturística, cultural, entre otras.
- Promover el gasto y uso de atractivos turísticos a través de uso de museos, entrada a jardín botánico, restaurantes, y otros más.

#### **2.7.5. Promoción de Marca, Imagen y Productos**

Fortalecer el aspecto de mercadotecnia a través del relanzamiento de la marca: “Playa del Carmen”, como destinos turísticos sustentables.

##### **2.7.5.1. Líneas de acción**

- Desarrollar planes de marketing de mediano plazo basados en la diferenciación del destino con base en imagen natural y sostenible con un amplio concepto de confort.
- Desarrollar planes de marketing para productos específicos en nichos particulares del mercado.
- Asegurar recursos suficientes para la estrategia de comercialización.

- Desarrollar un mecanismo de promoción conjunto entre Estado de Quintana Roo y la empresa privada que permita aumentar el monto y los recursos destinados a la promoción y flexibilizar su utilización bajo esquemas innovadores de ejecución de presupuesto.
- Desarrollar el concepto de “clubs de producto” como una forma de cooperación pública y privada en los esfuerzos de promoción.
- Desarrollar el programa de mercadeo por INTERNET.

---

## **2.8. Lineamientos de Financiamiento**

---

Como parte de los lineamientos de Financiamiento se detectaron varias acciones para fortalecer a las MIPyMES de Playa del Carmen.

- Implementar el Programa de Apoyo a la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística.
- Implementar programas de profesionalización y modernización a los prestadores de servicios turísticos.
- Otorgar créditos flexibles por parte del gobierno, a los empresarios que inviertan en Playa del Carmen, en materia de turismo.
- Implementar la Agencia de Infraestructura Turística, en el cual le ofrezcan asesorías técnicas y económicas para mejorar la planta hotelera, restaurantera y de servicios turísticos de Playa del Carmen.
- Crear una línea directa sin costo para brindar información a inversionista y dar seguimiento pre y post-inversión.
- Implementar un Sistema de Información Estratégica (SIE), oportunidades de negocios, asesoría de mercado, financiera, técnica, fiscal, legal.
- Diseñar una guía que contenga elementos fundamentales económicos, sociales, ambientales y financieros para la toma de decisiones y en relación al proceso de inversión.

---

## 2.9. Lineamientos de Comercialización

---

Como parte de los lineamientos de comercialización se detectan tanto los atributos regionales como una propuesta de integración del producto turístico, así como la integración de tours y recorridos en base a líneas básicas de un Plan de Mercadotecnia.

Este apartado consiste en detallar los aspectos relativos a la integración del producto turístico así como las recomendaciones de comercialización en Playa del Carmen, así como los lineamientos básicos del Plan de Mercadotecnia.

Resulta fundamental realizar un Manual de Branding en donde definieran los elementos de la marca, slogan y comunicación.

### 2.9.1.1. Plan de Mercadotecnia

A continuación, se menciona los elementos que integran el Plan de Mercadotecnia para Playa del Carmen.

a) *Identidad de Marca*

- Desarrollar una estrategia de posicionamiento de Playa del Carmen.

b) *Manual de ventas*

- Desarrollar un Manual de Ventas que incluya información clara, detallada y abundante sobre la zona (atractivos, proyectos estratégicos, comercialización, rutas y paseos).

c) *Material impreso y audio-visual de difusión*

- Editar folletos, trípticos, guías, programas de actividades, posters, etiquetas, así como videos que respondan a los elementos principales de posicionamiento, asimismo a la generación de imágenes acordes con el mercado a captar.
- Diversificar la imagen de oferta con actividades para diferentes sectores de edad de la población y tipos de actividad.
- Reforzar imágenes positivas y de experiencias únicas.
- Incluir imágenes como estilo de vida.

d) *Organizar fam trips (viajes de familiarización)*

Entre el sector empresarial y gubernamental, con objeto de dar a conocer el desarrollo.

- Generar ruedas de prensa y comunicación a nivel nacional de manera constante para generar comunicados claros conteniendo información veraz y oportuna.
- Buscar patrocinio y soporte en la asistencia a ferias, y eventos de promoción a nivel nacional e internacional.
- Diseñar road-shows (recorridos y presentaciones) ante los Gobiernos Estatales, cámaras y oficinas de turismo en destinos nacionales.
- Promover directamente proyectos de inversión propuestos entre empresas, asociaciones, cámaras de comercio, industria, banca, fondos de fomento y organizaciones de los distintos ramos que pudieran interesarse en participar.

#### **2.9.1.2. Centro de Asesoría al Inversionista Turístico, Playa del Carmen**

- Requisitos necesarios para establecer el negocio.
- Información importante en cuanto a servicios públicos, tramites con distintas entidades gubernamentales, contactos con proveedores locales necesarios para el establecimiento de su negocio.
- Mecanismos de fondeo.
- Registro de inversiones.
- Coordinación de trámites.

#### **2.9.1.3. Sistema Integrado de Trámites**

- SIT en donde el inversionista podrá contar con el beneficio de realizar todos sus trámites en un solo sitio.
- Evitar desplazamientos a las distintas entidades.
- Reducir el número de trámites.
- Ofrecer facilidad y rapidez.
- Ofrecer servicios con controles que reducen la posibilidad de cometer errores que impliquen la devolución de los documentos sujetos a registro.

---

## 2.10. Lineamientos Ambientales

---

### 2.10.1. Lineamientos de Certificación Sustentable "Destino Verde"

a) *Los orígenes de lo 'verde'*

En los últimos años, los términos 'verde', 'eco', 'sustentable' o 'responsable' han sido usados de forma inflacionaria no solamente en el sector turístico sino en todos los ámbitos de la sociedad. Esta tendencia va a la mano con la creciente conciencia ecológica en la población y la importancia de temas en torno a la contaminación o el cambio climático, para nombrar dos temas candentes.

El tema de la ecología ha ganado fuerza sobre todo en los países industrializados a partir de los 80s, cuando quedaron evidentes ciertos estragos del desarrollo económico descontrolado en años anteriores, sobre todo en torno a la muerte masiva de los bosques en Europa y Norteamérica. A nivel internacional, la Cumbre Mundial de las Naciones Unidas de Río de Janeiro en 1992 definió una primera pauta a partir de la cual los temas como la sustentabilidad (sinónimo: sostenibilidad) también han estado presentes en las esferas políticas más altas.

El consenso internacional ha sido que las sociedades modernas no se basan en un modelo de vida sustentable, es decir, que no puede sostenerse de forma indefinida, sin depredar irremediamente los recursos que lo sustentan. Desde entonces se han realizado muchos esfuerzos en todos los niveles, para que las sociedades se muevan más cerca de un camino hacia la sustentabilidad, reflejadas por ejemplo en el planteamiento de las Agendas 21.

Recientemente también en México la población está sensibilizándose cada vez más acerca de temas ecológicos y estos se han puestos a la moda, aunque todavía en menor medida que en las sociedades saturadas.

En ciertos países, temáticas 'ecológicas' han sido capaces de influir fuertemente las políticas públicas, hasta llegar a derrumbar a gobiernos, como muy recientemente en Baden - Wurtemberg en el sur de Alemania, a consecuencia de la catástrofe nuclear en Japón. En estos países 'ricos', temas 'verdes' influyen también cada vez más en las preferencias de compra de los consumidores, incluyendo al sector turístico. Los productos orgánicos por ejemplo ocupan hoy en varios países más que solamente un nicho de mercado relativamente restringido e inclusive han podido extenderse hasta los mercados masivos

*b) Lo 'verde' y el turismo*

Los términos 'verde' o 'eco' han sido usados de innumerables maneras en la mercadotecnia, muchas de ellas aprovechando la fuerza invocadora de estas palabras para vender un producto que al final ni es muy 'verde'. Por ejemplo, lo 'ecológico' ha sido uno de los conceptos preferidos de las marcas de automóviles.

Para muchas personas, 'verde' simboliza sobre todo la cercanía con la 'naturaleza', aunque si esta cercanía puede generar grandes impactos o si la 'naturaleza' solamente es una copia controlada de una verdadera naturaleza salvaje, y con ello todo lo contrario de algo sustentable. Así que muchos desarrollos inmobiliarios se ponen la etiqueta 'verde', aunque su impacto es una amenaza directa a muchos ecosistemas, y lo verde suele agotarse en algunos arbustos y céspedes uniformes.

Consecuentemente, lo 'verde' comúnmente tiene una noción de baja densidad, a pesar de que esto no forzosamente implica algún nivel especialmente elevado de sustentabilidad. Como se dijo anteriormente, este tipo de desarrollos igualmente puede tener un impacto fuerte, además de que en términos de sustentabilidad social o económica no se vislumbra ninguna vinculación con una baja densidad.

En el ámbito turístico, muchos de los hoteles de mayor calidad en el mundo y en México se dan una etiqueta 'verde', con una imagen de un desarrollo inmerso en la naturaleza intacta, lo que parece ser un intento de cumplir el ancestral deseo de los turistas por regresar en sus vacaciones al paraíso. Bajo el manto de lo 'verde', las empresas luego pueden realizar sus negocios sin mayores preocupaciones sobre su sustentabilidad real.

En el caso de México por ejemplo, un producto popular ofrecido por muchas empresas 'verdes' es recorrido en cuatrimotos por la naturaleza intacta, una actividad con un alto impacto en los caminos por donde pasa y sus colindancias, y mayor todavía si se realiza de forma libre. Este ejemplo demuestra que el turismo puede tener diversos efectos negativos tanto en el medio ambiente pero igualmente en las comunidades que lo reciben, especialmente si se desarrolla sin la aplicación de estándares de gestión diseñados para proteger los bienes naturales, sociales y culturales.

Aun así, el medio ambiente y con ello la biodiversidad constituye un capital esencial de la industria turística, también en el caso de Playa del Carmen, los turistas suelen aprovechar los paisajes naturales (entre ellos áreas naturales protegidas, ambientes costeros o regiones selváticas), todos ellos con una importante biodiversidad. En sus destinos, los turistas además esperan encontrarse con un ambiente limpio y muchos no volverían si los encuentran contaminados o deteriorados.

Por todo lo anterior y ahondando más allá de un turismo solamente 'verde', se ha creado el término del 'turismo responsable' o 'sustentable', como actividad turística que los turistas y los agentes turísticos realizan con pleno respeto por los lugares de acogida. Contempla los puntos de vista medioambiental, además de cultural, social y económico, y parte de que la comunidad receptora a su vez acepta y respeta esta forma de turismo, y que las autoridades públicas locales la protegen y fomentan. En esencia, éste es el espíritu del Código Ético Mundial para el Turismo, planteado por la Organización Mundial de Turismo en 1999.

Con esta visión como una actividad sostenible, más allá de conllevar solamente impactos negativos el turismo también puede tener sustanciales efectos positivos para la conservación de la biodiversidad, a la vez que brinda beneficios sociales y económicos a las comunidades receptoras.

Para certificar a algún sitio de Playa del Carmen en materia de destino verde es necesario cumplir con los siguientes lineamientos de Green Globe Certification (sello de certificación global de la industria del viaje y del turismo para el manejo y la operación sustentable).

Green Globe Certification provee certificación, entrenamiento y educación, así como servicios de marketing en 83 países del mundo. Está basado en Los Ángeles (California) y cuenta con socios en México, el Caribe, Sudamérica, Sudáfrica, Medio Oriente y Europa. El Estándar Green Globe de Certificación, expuesto a continuación, está basado en criterios internacionalmente aceptados, desarrollados durante los 15 años de existencia del programa Green Globe.

Green Globe Certification está activo en la armonización con otros programas establecidos de certificación de sustentabilidad alrededor del mundo. El proceso de armonización contribuye a mantener criterios centrales y al mismo tiempo a enfocarse en temas regionales por medio de la adopción de estándares desarrollados localmente.

El Estándar Green Globe está basado en los siguientes estándares y acuerdos internacionales:

- Criterios Globales del Turismo Sustentable

- Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible (Alianza GSTC)
- Criterios de la línea base de la Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas
- Agenda 21 y los principios para el Desarrollo Sustentable aprobada por 182 Gobiernos en la Cumbre Mundial de las Naciones Unidas de Río de Janeiro 1992
- ISO 9001 / 14001 / 19011

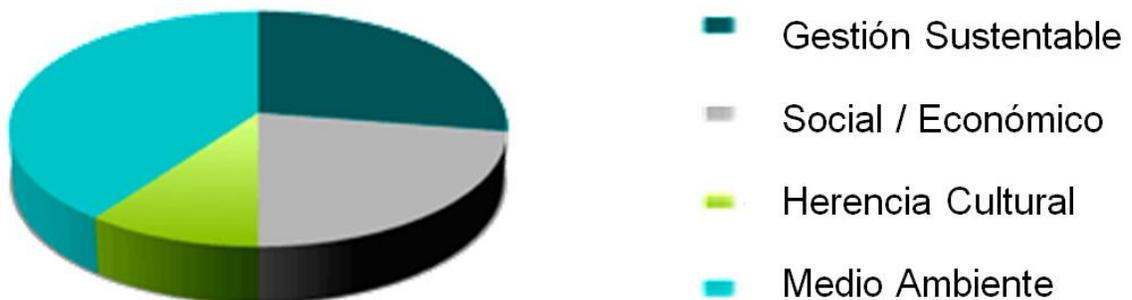
El programa basado en Internet, sofisticado pero fácil de usar, ha eliminado casi todo el papeleo. El sistema garantiza un proceso eficiente y mantiene los negocios actualizados en cualquier momento.

Para garantizar el apego a los estándares internacionales más altos, un auditor independiente es apuntado a colaborar con los clientes in situ. El auditor es seleccionado por el cliente de la red internacional de Green Globe, para proveer asistencia y realizar una evaluación independiente una vez completado el proceso de certificación. La certificación de Green Globe puede realizarse en inglés, español, francés, alemán y portugués.

Los criterios estándar cubren las siguientes áreas:

**Figura 1**

**ÁREAS QUE CUBREN LOS CRITERIOS ESTÁNDAR**



Green Globe Certification provee estándares de certificación para las siguientes categorías de la industria turística:

- Atractivos
- Negocios (mayoreo, menudeo)

- Centros de congresos y convenciones
  - Cruceros y barcos (ríos y mar)
  - Campos de golf
  - Hoteles y Resorts
  - Reuniones y eventos
  - Organizaciones
  - Restaurantes
  - Spas y centros de salud
  - Transportes (transporte masivo, compañías de autobuses, servicios de limusina, renta de automóviles)
  - Industria del viaje (touroperadores, compañías de gestión de destinos, industria de congresos, convenciones e incentivos)
- c) *Certificaciones en México*
- Destinos: Bahías de Huatulco

Bahías de Huatulco es uno de los pocos destinos inclusive a nivel global y el único en México que ha recibido una certificación de sustentabilidad como ‘comunidad’, o en otras palabras destino. Un destino exitoso y sostenible requiere de una organización para la gestión de destino, con una estructura de administración que tome en consideración los intereses de todos los grandes grupos locales y busque llegar a acuerdos consensuados a fin de definir e implementar estrategias sostenibles de desarrollo integral. Para esto en Bahías de Huatulco se creó el Equipo Verde Huatulco.

El Equipo Verde Huatulco (EVH) es un grupo de ciudadanos voluntarios que ha logrado integrar a representantes de los tres niveles de gobierno, de las principales empresas, asociaciones, organizaciones civiles, académicas. El EVH nació en 2004 de la Comisión de Sustentabilidad de Huatulco, como resultado del “Plan de Gran Visión de Desarrollo Sustentable Huatulco 2025” presentado por FONATUR y promovido por el Consejo de Iniciativa Ciudadana de Huatulco.

El EHV busca posicionar a Huatulco como uno de los principales destinos turísticos sustentables a nivel nacional e internacional, mediante estrategias que involucren a la población en acciones de concientización y cuidado ambiental. Se ha buscado y logrado renovar desde el 2005 hasta la fecha la certificación de sustentabilidad con el programa de certificación y el sistema de gestión de EarthCheck / Green Globe, una empresa especializada en los campos de sostenibilidad medioambiental, gestión y mercadeo de destinos, desarrollo económico, planeación regional y planeación estratégica para el turismo.

Gracias a su conceptualización, construcción y operación como Centro Integralmente Planeado por el Gobierno Federal a través de FONATUR, el manejo de asuntos de sustentabilidad en Bahías de Huatulco ha tenido que enfrentar menores obstáculos que otros destinos, que muchas veces luchan contra la pulverización de los intereses involucrados.

El EVH cuenta con los apoyos de FONATUR que sigue siendo la clave para el éxito de Bahías de Huatulco, cubriendo por ejemplo gran parte del costo para la certificación. Aparte de FONATUR sin embargo también participan otros organismos de forma importante, como la Asociación de Hoteles y Moteles, la Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico o también empresas privadas como touroperadores. Según el tipo de actividades realizadas, el EHV cuenta con apoyos específicos, por ejemplo comités ambientales, el aeropuerto internacional de Huatulco (ASUR), CFE, CONANP o la UMAR, para nombrar algunos. Gracias a este amplio apoyo por muchos segmentos de la sociedad y el esfuerzo del comité Coordinador, el Equipo Verde se ha convertido en un ejemplo para el manejo sustentable de destinos.

De todas formas es necesario aclarar en este contexto que los turistas están dispuestos a pagar sólo aquellas mejoras que realcen directamente su disfrute, y no tanto a apoyar actividades generales de conservación ambiental o proyectos sociales, aunque su apoyo por estos puede ser de forma moral e influir en su decisión de compra.

Si se impone el cobro de tarifas adicionales, los turistas y operadores de excursiones exigen transparencia total en la inversión de fondos y rendición de cuentas de los fondos, un punto central en la credibilidad de cualquier organismo encargado en los asuntos de sustentabilidad.

- Empresas

Existen numerosas empresas turísticas en el país que han buscado su certificación por uno de los grandes sellos del sector. En el caso de Green Globe por ejemplo, la gran mayoría de ellos se concentran en la Riviera Maya, una de las zonas más competitivas del país en el ámbito turístico.

Es importante destacar que también en el caso de México se están aplicando diversos sellos o certificados, cada uno con su propia metodología y un enfoque específico.

Existen sellos que se centran más en aspectos ambientales, otros que buscan mitigar los impactos sociales, nuevamente otros que integran a toda la gama de aspectos que conforma el desarrollo sustentable, ponderando sin embargo de diferentes formas cada elemento. Entre los sellos más conocidos se encuentran, para nombrar algunos:

- Green Globe: [www.greenglobe.com/](http://www.greenglobe.com/)
- Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas: [www.certificationnetwork.org/index\\_es.html](http://www.certificationnetwork.org/index_es.html)
- GREAT Green Deal: <http://sellosverdes.com/index.php>
- Iniciativa de Turismo del Arrecife Mesoamericano (MARTI):
- [www.mesoamericanreef.org/main.php](http://www.mesoamericanreef.org/main.php)
- Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible:
- [www.sustainabletourismcriteria.org](http://www.sustainabletourismcriteria.org)
- Rainforest Alliance: <http://rainforestalliance.org/es>
- Green Key Eco-Rating Program: [www.greenkeyglobal.com](http://www.greenkeyglobal.com)

Del lado gubernamental, en México se ha introducido el Programa Nacional de Auditoría Ambiental PNAA con la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) como institución responsable y la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) como entidad encargada en realizarlo. Las organizaciones productivas de servicios, incluyendo municipios, pueden incorporarse de manera voluntaria a este programa, para someter sus instalaciones a una auditoría ambiental y recibir un certificado.

A diferencia de los grandes sellos de certificación mencionados anteriormente, este sello solamente se enfoca en los asuntos ambientales, ciertamente una temática importante pero insuficiente para entender los negocios turísticos como empresas transversales con impactos también en otro ámbitos.

- La sustentabilidad más allá de los certificados

Los esfuerzos de los destinos y negocios turísticos por mejorar su competitividad a través de su certificación como sustentables es un intento válido para mantenerse en un mercado cada vez más reñido y globalizado, con clientes cada vez más exigentes y volubles.

Más allá de estos esfuerzos sin embargo es necesario aclarar que para cualquier empresa o destino, la sustentabilidad debe ser un aspecto central en su modelo de negocio, ya que sin una visión de largo plazo los destinos o las empresas caerán rápidamente en un ciclo muy difícil de romper, como se ha podido observar en muchos destinos del mundo, entre la depredación de los recursos y el declive de un destino por ejemplo.

Es en el propio interés económico de los actores del sector turístico de mantener intacta la base cultural del lugar donde realizan sus actividades, para poder persistir contra otros destinos con recursos naturales similares. La búsqueda de realizar ganancias económicas mientras que se mantienen los rasgos culturales y se conservan los recursos naturales puede realizarse con un enfoque integral que contemple toda la sociedad.

A pesar de que siempre existirán los llamados polizontes (free riders) que se aprovechan de los esfuerzos de las empresas dispuestas a invertir en su certificación sin participar en los costos, aun así es redituable para una empresa de tomar el liderazgo en un tema tan sensible y cada vez más importante para su posicionamiento como la sustentabilidad.

*d) Elementos de Sostenibilidad para Playa del Carmen.*

- La etiqueta ‘verde’ ha comprobado ser un argumento de venta fuerte, especialmente para algunos mercados exigentes de los países ricos y crecientemente también a nivel nacional.
- Existe una creciente sensibilización de parte de los turistas en cuanto a la necesidad de lograr la sostenibilidad. Un ambiente limpio y la ausencia de conflictos sociales son condiciones esenciales por la mayoría de los turistas a la hora de viajar.
- El abuso del término ‘verde’ en combinación con la creciente conciencia ambiental de los turistas ha ayudado al surgimiento la industria de los certificados, para garantizar niveles comprobables de calidad en torno a la sustentabilidad de una empresa o un destino.

- No es necesario desarrollar nuevas tecnologías de turismo sostenible, sino que se precisa adaptar a cada caso particular las soluciones existentes ya comprobadas. A fin de que esto pueda ser redituable para la empresa turística, se considera conveniente buscar la certificación por uno de los numerosos sellos existentes.
- Los turistas están dispuestos a pagar sólo aquellas mejoras que realcen directamente su disfrute (y no tanto a apoyar actividades generales de conservación ambiental o proyectos sociales). Si se impone el cobro de tarifas, los turistas y operadores de excursiones exigen transparencia total en la inversión de fondos y rendición de cuentas de los fondos.

Para que Playa del Carmen sea un destino exitoso y sostenible requiere de una organización para la gestión de destino, con una estructura de administración que tome en consideración lo siguiente:

#### **Líneas de acción**

- El desarrollo de la infraestructura turística deberá ser acorde con la capacidad de carga del área de influencia de los proyectos turísticos.
- Establecer cuadrillas de limpieza de playas para dar una imagen de municipio limpio y de atracción al turismo.
- Implementar visitas a comercios asentados en las playas con la finalidad de impartirles pláticas en donde se les instruya a cerca del manejo de sus desechos generados.
- Realizar campañas de limpieza de lotes baldíos que sean identificados dentro del municipio que estén sirviendo como tiraderos clandestinos y que propicien la suciedad, concientizando a los dueños de mantener limpios sus espacios.
- Las autoridades estatales y municipales promoverán que los proyectos turísticos incorporen preferentemente a las comunidades locales como beneficiarios en la generación de empleo y que operen con programas de capacitación en la conservación del patrimonio constituido por los recursos naturales de flora y fauna así como de los cuerpos aguas y corrientes superficiales y subterráneas
- La autoridad competente promoverá que las características de la infraestructura turística sea la estrictamente necesaria y no disminuya el valor de los atractivos principales, si no que contribuyan a su mejoramiento y a destacar su valor intrínseco.

- Para el uso hotelero, las áreas libres mínimas a conservar serán del 50% del área total del predio.
- Las zonas definidas como Turística Hotelera, por tratarse de áreas estratégicas, serán sometidas a un estudio de impacto ambiental.
- Las autoridades municipales competentes promoverán que las instalaciones turísticas y culturales cuenten con sistemas especiales para separar sus residuos, así como para transportarlos a sitios de disposición final autorizados o degradarla biológicamente. Se evitará el uso de cualquier otro terreno como sitio de disposición final de sus residuos.

### **2.10.2. Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)**

Esta es una herramienta para la promoción de la sostenibilidad bajo el concepto de incentivo de mercado, y puede ser utilizado como elemento diferenciador de la industria turística.

Conjuntamente con las políticas de sostenibilidad este programa tiene el potencial de generar un cambio en la manera de percibir la sostenibilidad como un factor de competitividad.<sup>8</sup>

#### **2.10.2.1.A** *Líneas de acción.*

- Promover el desarrollo del programa Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST) en todas las ramas de la industria turística.<sup>9</sup>
- Desarrollar el modelo para poder acreditar y certificar en el plano internacional sea a través de una ONG u otro tipo de figura, asegurando autofinanciamiento.
- Reducir sus costos de producción y entrega de servicios.
- Reducir el impacto medioambiental y social.
- Ampliar su mercado de referencia.

---

<sup>8</sup> Cumplir con la norma mexicana de ecoturística NMX-AA-133-SCFI-2006 “Requisitos y Especificaciones de Sustentabilidad del Ecoturismo”

<sup>9</sup> Cumplir con la norma mexicana de ecoturística NMX-AA-133-SCFI-2006 “Requisitos y Especificaciones de Sustentabilidad del Ecoturismo”

---

## 2.11. Estrategia General de Desarrollo Turístico

---

La definición de la estrategia general de Playa del Carmen parte de 3 temas relevantes que en general promueven el mejoramiento de la infraestructura y servicios turísticos de la zona de estudio por lo que se establecen lo siguiente:

### 2.11.1.1.A *Desarrollo Urbano*

Las políticas de impulso, conservación, control o consolidación de desarrollo urbano serán aplicables dentro del margen del Programa de desarrollo Urbano vigente en la zona de estudio, que involucra a Playa del Carmen en su totalidad.

En cuanto a las políticas de conservación se hace mención que se limitan a la modificación de los espacios naturales de valor ambiental, Son aplicables a las zonas de patrimonio, las áreas verdes, las vialidades de enlace y los lugares específicos donde existan monumentos artísticos e históricos, edificaciones de alto valor arquitectónico. Que en su conjunto tengan valor ambiental y social y se considere necesario conservar.

- Conservar los poblados que presenten características históricas y naturales potencialmente turísticas.
- Proteger los edificios catalogados como patrimonio cultural y los espacios públicos.

En cuanto a las políticas de crecimiento estarán orientadas a la incorporación del suelo urbano apto para el desarrollo y al ordenamiento de la expansión física. Serán aplicables a las actividades productivas comerciales, turísticas e industriales, por lo que se recomienda lo siguiente:

- Promover la actividad económica para el sector terciario, en predios estratégicamente localizados frente al Parque Fundadores, con respecto a la mancha urbana actual y las futuras reservas de crecimiento.
- Constituir reservas turísticas de baja densidad en zonas en donde sea aprovechable su atractivo natural.
  - Mejorar la señalización de la 5ta Avenida en el tramo de 38 Norte a Av. Benito Juárez.
  - Mejorar las calles de acceso a la playa y son: 38 Norte, Constituyentes, y Benito Juárez.
  - Mejorar los cruces con carácter turístico para accesibilidad universal en: cruce de Constituyentes - 5ta. Avenida, 38 Norte - 5ta Avenida y Benito Juárez. 5ta. Avenida.
  - Implementar un programa de mejoramiento que defina, instrumente y regule la imagen urbana, del alrededor del Parque Fundadores.

### **2.11.1.1.B** *Desarrollo Turístico*

El desarrollo turístico sostenible debe verse como la interacción balanceada en el uso apropiado de los recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de la población local y el éxito económico de la actividad, que además contribuya al desarrollo local, y regional, por lo tanto se recomienda las siguientes acciones:

- Crear un Centro de Visitante en la cercanía del Parque Fundadores.
- Implementar un Museo de Sitio en la calle “28 Norte”.
- Realizar un Parque Público de Playa enfrente del Parque Fundadores.
- Construir un muelle flotante enfrente de la playa mimitas.

### **2.11.1.1.C** *Desarrollo Ambiental*

La estrategia es congruente con los instrumentos en materia ambiental que hay en la zona, tales como Planes o Programas de Ordenamiento Ecológico Territorial, así como normas y políticas federales, estatales y municipales que son importantes para conocer el estatus de conservación de los espacios naturales con potencial turístico.

De esta forma se propone la estrategia del medio natural que garantice la preservación del equilibrio ecológico y conservación del medio ambiente, en función de las características y particularidades de la zona de estudio.

El medio ambiente es la base para el actuar del ser humano, y en el caso del turismo el potencial de los recursos naturales es una de las bases para su existencia, por lo que se propone lo siguiente:

- Crear una zona de protección marítima
- Implementar un Programa para el Mejoramiento de áreas verdes y espacios públicos.
- Crear incentivos fiscales para la renovación ambiental
- Crear una zona con potencial turístico a desarrollar
- Declarar una área de protección de zona federal marítima terrestre
- Crear una Zona de protección del arrecife.

---

## **2.12. Estrategia de Apoyo a la Actividad Turística**

---

La Estrategia de apoyo a la actividad turística, está relacionada con la infraestructura de las obras de cabeza que soportan el crecimiento urbano – turístico de Playa del Carmen.

Adicional a la infraestructura, la estrategia considera las mejoras al funcionamiento de la vialidad, imagen urbana en la 5ta avenida y zona de influencia.

### **2.12.1. Infraestructura y Equipamiento Urbano**

#### **2.12.1.1.A *Equipamiento Urbano***

El presente apartado establece de manera general los criterios para la dotación del equipamiento urbano, ya que son elementos fundamentales en la estructura urbana turística.

Las estimaciones de crecimiento contemplado con base a los lineamientos de SEDESOL vigente por lo tanto se tomaron en cuenta proyecciones de población con un horizonte de 15 años.

Por lo que se determinó que la población requerirá más espacios públicos como parques públicos, plazas y áreas verdes como deportivos, jardines, zoológicos<sup>10</sup>

### **2.12.2. Acceso y Facilidades para Discapacitados**

La estrategia de atención a discapacitados resalta la importancia de eliminar gradualmente los obstáculos del entorno físico para facilitar el acceso y uso de los espacios turísticos y urbanos, así como los servicios a todos los usuarios, sobre la 5ta. Avenida y su zona de influencia.

Por lo tanto, se establece criterios para adecuaciones a los espacios y que las personas con capacidades diferentes y adultos mayores puedan construir un espacio accesible, lo cual aplicará a todo los nuevos desarrollos y requerirá adaptaciones en los existentes.

Los criterios generales<sup>11</sup> para la formulación de los requerimientos es la siguiente:

- Volver accesibles el mayor número posible de espacios (abiertos y cerrados) y servicios que deben ser utilizados por un público amplio.
- Garantizar la continuidad de recorridos libres de obstáculos al interior de las edificaciones y en espacios abiertos de uso público. Por ello se entiende el derecho de todas las personas a circular por la ciudad con seguridad y sin obstáculos, y a desplazarse desde la calle hasta el interior de cualquier edificación que presta un servicio público.

---

<sup>10</sup> Para mayor información de requerimientos urbano ver la carpeta de anexo

<sup>11</sup> En base al documento Criterios de Accesibilidad Universal, UNESCO, 2003

- Asimilar que un proyecto de accesibilidad debe ser integral, concebido como parte insoslayable de todo proyecto de edificación y obra pública y no como un agregado.
- Tender hacia un diseño universal incluyente para toda la población y no segregativo o exclusivo para personas con discapacidad. Por diseño universal entendemos los elementos, accesorios, edificios y espacios abiertos cuyas características permiten que los utilice toda la población incluyendo a las personas con discapacidad. (ejemplo una rampa, una escalera, con barandal o una manija con palanca, que además de resultar indispensables para una persona con discapacidad, facilitan la vida de un gran número de personas.

#### **2.12.2.1.A Criterios técnicos mínimos para rampas**

- Alinear rampas y colocar al mismo nivel.
- La pendiente será de 6% en banquetas nuevas o en peralte que sea mayor a 12 cm.
- Se podrá utilizar hasta 10% cuando el peralte sea menor a 12 cm.
- Estarán señalizadas con el símbolo internacional de accesibilidad.
- Admitir que la accesibilidad es una obligación de los constructores y que toda licencia de construcción nueva o de modificación, debe incluir en sus reglamentos de construcciones instalaciones para personas con capacidades diferentes.
- Definir una serie de medidas y criterios constructivos mínimos para el diseño de espacios y mobiliario que garanticen el uso y acceso a un número cada vez más amplio de personas. El supuesto es que será la capacidad de los proyectistas y constructores lo que enriquezca las propuestas de diseño.
- Identificar y establecer las medidas básicas de seguridad y protección para un número cada más amplio de la población.
- Para los espacios abiertos se han considerado: andadores, áreas de descanso, banquetas, pasos peatonales, estacionamientos, rampas en banqueta con esquinas en curva y rampas en banqueta con esquinas ochavadas.

### **2.12.3. Mejoramiento de la Imagen Urbana**

El crecimiento poblacional acelerado de Playa del Carmen, ha traído como consecuencia una diversidad de construcciones carentes de uniformidad y del estilismo arquitectónico de la región, donde floreció la civilización Maya.

A continuación se señalan algunos de los elementos notables para fortalecer la imagen urbana de la zona de estudio:

**2.12.3.1.A** *Conservación y aprovechamiento sustentable de playas limpias.*

Se requiere que el litoral costero del municipio, cuente con los elementos de vigilancia y protección para garantizar que la actividad ecoturística de aprovechamiento de playas se dé en circunstancias de seguridad.

Procurar el mantenimiento de las playas con limpieza y recolección de basura para que no se generen focos de contaminación que puedan causar daño ambiental al medio marino y terrestre; de acuerdo con la normatividad de los organismos internacionales para conservar las playas limpias; así como de la normatividad de los organismos nacionales y la *Norma Oficial Mexicana*.

Procurar conservar una franja mayor a 100 m a partir de la línea de costa, libre de construcciones y de elementos de servicio de playa, siendo necesario que todos aquellos elementos que se coloque sean removibles, para permitir el libre acceso a toda la zona costera.

**2.12.3.1.B** *Elementos de orientación y definición de accesos*

Se requiere colocar diversos elementos de tipo monumental, con esculturas, pórticos, tableros, que indiquen el acceso al Norte; Noreste y al Oeste.

**2.12.3.1.C** *Playa del Carmen (zona de estudio)*

Se requiere llevar a cabo acciones de fortalecimiento del espacio público y de la edificación, tanto de las colonias y poblados adyacentes.

Estas acciones se orientan al mejoramiento de los jardines, camellones, banquetas, guarniciones, pavimentos de calles con tratamientos de empedrados, adoquinados o pisos de cementos hidráulicos; así como el mejoramiento y ampliación del mobiliario urbano.

Por el lado de las fachadas y construcciones, se trata de mejorar los elementos constructivos actuales de muros, elementos adosados y elementos de fachadas; herrería, cancelería y cubiertas.

Cabe señalar que la vivienda vernácula no debe ser modificada preservando su estilismo y que la vivienda contemporánea deberá incorporar elementos de cubiertas y fachadas similares al estilismo arquitectónico de la casa maya nativa.

Procurar colocar cubiertas a dos aguas o más, con objeto de menor recarga térmica de techos; utilizar materiales de la región para cubiertas y muros; así como colocar árboles de protección y ornato con especies vegetales nativas.

Dadas las condiciones de debilidad de la imagen urbana del Playa el Carmen, se proponen diversas acciones para su fortalecimiento:

- Se considera oportuno llevar a cabo acciones de mejoramiento, tanto del espacio público como del espacio construido, estructuras y edificaciones; ya sea de las zonas de influencia del primer cuadro en el Parque Fundadores y la 5ta. Avenida.
- Se propone utilizar y reutilizar los materiales de la región para las construcciones de muros, cubiertas y pavimentos, dándole una categoría de autonomía y de identidad alrededores del Parque Fundadores que se ha perdido con el tiempo.
- Se permite utilizar técnicas y procedimientos; así como elementos constructivos análogos al estilismo de la construcción vernácula; como uno de los elementos raíz de la nueva etapa constructiva; eliminando copias o elementos malogrados de la iconografía maya; sin embargo el nuevo proyecto arquitectónico que se desee construir, deberá guardar los referentes arquitectónicos sin abusar o abigarrar los elementos y los patrones de color de las construcciones.
- Orientar las construcciones y vialidades hacia el eje de ventilación y eje térmico predominante.
- Colocar techos a dos aguas o más; con acabados de colores claros y blancos para su cubierta, palapas, tejas, o similares con objeto de tener menor ganancia de calor y emisión de CO<sub>2</sub>.
- Implementar el manejo de tecnologías y construcciones verdes e incluir ecotecnias, con objeto de disminuir el consumo de energía eléctrica, haciendo más iluminadas y ventiladas las construcciones naturalmente; y adecuar aquellas existentes, de forma que se puedan disminuir las cargas económicas de mantenimiento y de proliferación de emisiones a la atmósfera.

- Mejorar el espacio público con sustitución y colocación de más elementos de mobiliario urbano, sustituir el cableado aéreo por subterráneo; incorporar la captación, y manejo de agua de lluvia por medio de un sistema separado del drenaje municipal y aumentar la capacidad de almacenamiento de agua y su tratamiento para reciclaje.
- Manejar técnicas y procedimientos para la utilización de azoteas verdes, en caso de contar con techos planos; incorporando cultivos verticales y más zonas con cubierta vegetal.
- Mejorar el espacio público colocando una mayor densidad de arbolamiento y plantas de sombra y ornato; utilizando también aleros, portales, pórticos y pasillos a cubierto.
- Incorporar más ciclistas y ciclovías para dar oportunidad a la población al uso de la bicicleta: incentivar las campañas y sistemas ahorradores de agua en la vivienda; así como la mejora de la infraestructura de las construcciones y del ámbito municipal, con objeto de racionalizar el uso del agua y el manejo adecuado de desechos, para mitigar la contaminación ambiental.
- Incorporar elementos de mobiliario urbano para las estaciones, descansos y zonas de alquiler de bicicletas; y sendas, pasillos y pistas de uso pedestre para la población y visitantes.
- Es quizás, la oportunidad de ligar y fortalecer el corazón de la antigua Playa del Carmen como un elemento difusor de servicios y cultura.

#### **2.12.3.2. Acciones Prioritarias de Imagen Urbana en 5ta. Avenida y Parque Fundadores**

- Homogeneización de la nomenclatura turística y definición de señalización turística en la 5ta. avenida y zona de influencia
- Mejoramiento de señalización vial con lógica turística metropolitana y regional en vías primarias de toda 5ta avenida
- Instalación de señalamientos y señalética peatonal con lógica local en la 5ta avenida y zona de influencia
- Implementación de ciclo-carriles en la calle constituyentes
- Diseño de nuevos y modernos puestos semifijos y ambulantes para la zona de la 5ta avenida y su zona de influencia

- Mejoramiento y ampliación de jardinerías y arbolado urbano en el Parque Fundadores
- Colocación de arte público nuevo y renovación del existente alrededor del Parque Fundadores
- Mejoramiento de mobiliario urbano alrededor del Parque Fundadores
- Peatonalización de las calles de alrededor del Parque fundadores
- Peatonalización de los corredores prioritarios (Calle Herrero y Cairo entre Morelos y Santos Degollado): Obra
- Instalación de cableado subterráneo en Benito Juárez
- Instalación de cableado subterráneo
- Implementación de sendas seguras
- Colocación de arte público nuevo y renovación del existente.
- Mejoramiento de mobiliario urbano.
- Mejoramiento integral de Pino Suárez, Parres Arias y Plaza Zapata - Escuadrón 201
- Mejoramiento integral de Pino Suárez como "Corredor Mar y Tierra" (Semipeatonal, fachadas, anuncios)
- Implementación de sendas seguras (iluminación, cámaras con botón de pánico, mejoramiento de banquetas, guarniciones, rampas, fachadas y jardinerías) en la 5ta. Avenida y zona de influencia

---

## **2.13. Cartera de Proyectos Turísticos**

---

Con base en la Estrategia, que se orienta principalmente en regular e impulsar el crecimiento de nuevas actividades turísticas, las cuales, deben ser responsables con el medio ambiente, fomentar un equilibrio social, económico y urbano, se seleccionó la cartera de proyectos estratégicos.

Los cuales, incluyen componentes de complementariedad a la oferta actual, también se consideró ofrecer productos para aquellos nichos de mercado poco atendidos.

### 2.13.1. Evaluación de Mercado

Posterior a un análisis exhaustivo del perfil demográfico y psicográfico de los segmentos de mercado potencial frente a la disponibilidad de recursos turísticos así como el planteamiento de nuevos productos, servicios y equipamiento que se plantean en la Estrategia General, se contemplan como segmentos potenciales los siguientes:

- a) *Turismo Sol y Playa*
- b) *Turismo de Naturaleza: Aventura y Ecoturismo*

La estrategia de mercados presenta dos vertientes, por una parte relanzar los mercados actuales y por otra, desarrollar y consolidar nichos de mercado no aprovechados, a través de la innovación de productos y equipamiento turístico.

Asimismo se debe considerar que se llevan a cabo todas las acciones tendientes a captar un mayor volumen de turistas de los segmentos potenciales identificados.

Para lograr las metas establecidas en este escenario, será necesario además de todo lo planteado en la estrategia, incrementar la promoción y difusión del destino en los mercados nacionales e internacionales.

Asimismo, se debe de generar una diversificación de segmentos de mercado a través de una cartera de 4 nuevos proyectos específicos. Los proyectos pueden ser operados por la iniciativa privada, apoyados por los gobiernos: federal, estatal y municipal.

A continuación se enlista la cartera de proyectos estratégicos:

- a) ***Mejoramiento de la 5ta. Avenida (alrededor de Parque Fundadores)***
- b) ***Centro de Visitantes***
- c) ***Parque Público de Playa***
- d) ***Mundo Marino “Playa del Carmen” (incluye museo subacuático, de sitio y embarcadero)***

A continuación se describen las características de cada uno de los proyectos turísticos estratégicos que integran la cartera, así mismo, se muestra la imagen objetivo que se pretende para ellos:

- e) *Mejoramiento de la 5ta. Avenida (alrededor del Parque Fundadores)*

Proyecto que estará enfocado a la recuperación del espacio público que incluye la restauración y modernización de cada una de las fachadas que colindan con el Parque Fundadores, dándole una identidad propia y similar a la imagen turística proyectada por la 5ta Avenida.

Por lo que es importante retomar elementos representativos de la zona para colocarlos en cada fachada, se complementará a través de un programa de mejoramiento de la infraestructura, equipamiento y servicios urbanos turísticos que ofrece el perímetro del Parque Fundadores.

Las acciones que integran el proyecto son:

- Mejoramiento de fachadas
- Rescate de la arborización del Parque Fundadores
- Mejoramiento y Colocación de mobiliario urbano
- Implementación de luminarias ecológicas
- Cambio de pavimento
- Dotación de señalización turística de calidad internacional

*f) Centro de Visitantes*

El centro de visitantes, localizado en un inmueble cercano al Parque Fundadores, contará con una gama productos y servicios que en conjunto sean capaces de brindar al turista un punto de encuentro, información, reposo, distribución y ser a la vez un punto de divergencia del turismo no solo en Playa del Carmen, sino también en el Riviera Maya.

El lugar contará con los siguientes servicios y equipamientos:

- Módulo de información turística
- Oficinas de Servicios turísticos
- Oficinas de SECTUR
- Tienda de conveniencia, artesanías y dulces típicos
- Restaurante de comida típica
- Servicios sanitarios

*g) Parque Público de Playa*

Dotar de instalaciones recreativas de playa a la población local, regional y al turismo que visita las playas.

Es la única playa urbana, con una playa en parte relativamente ancha. La playa es un destino favorito de la población local y visitantes, debido también a su ubicación en las inmediaciones del centro urbano de Playa del Carmen y a escasos metros de la estación del Ferry, uno de los principales imanes para el turismo. A consecuencia de la gran demanda se ha creado una problemática que oscila entre la sobreexplotación, la invasión y la contaminación.

Aun así quedan algunos espacios de dimensiones considerables disponibles y sin aprovechamiento formal en la actualidad, por lo que se optó por presentar una solución para estos espacios.

La propuesta integra diferentes requerimientos que deben cumplir las playas públicas según los estándares definidos en alineación a los criterios de FONATUR. El Parque Público de Playa es una unidad autónoma que ofrece todo lo necesario para que un grupo de visitantes, predominantemente familias con niños, pueda satisfacer sus necesidades durante un día de playa, desde el esparcimiento, descanso, alimentación, diversión, compras, información, aseo y en su caso hasta la atención de emergencias.

#### *h) Mundo Marino*

Este producto ubicado enfrente de playa mamitas, albergará esculturas artísticas con diferentes estructuras y acabados creando nuevos hábitats para la repoblación en estos módulos.

El museo estará formado por varias salas interpretativas con temas relacionados con la fantasía, el mundo maya, el mundo marino y los pecios.

Las salas se encontrarán acondicionadas para la práctica del buceo y snorkel ofreciendo diferentes rutas y niveles, apto para todo tipo de público, se complementará con un museo de sitio y un muelle turístico para brindarle al turista una experiencia única de Playa del Carmen