



Los Asuntos que AFECTAN al Turismo en Quintana Roo

Prioridades Municipales, Estatales y Federales

**Actualizado
Febrero 2024.**

PRIORIDADES MUNICIPALES.

Se presentan a continuación 6 Prioridades, relativas a asuntos que saltan a la vista, que inciden en la Competitividad, así como en la percepción del ciudadano y del turista que nos visita.

1.- Imagen Urbana.

La imagen urbana debe ser un compromiso, un deber y una obligación de los gobiernos municipales, para con los gobernados. El paisaje, la arquitectura urbana, el orden y la limpieza no solo son un patrimonio y un derecho de los ciudadanos, sino elementos que contribuyen a la calidad de vida de los habitantes. En tratándose de ciudades con vocación turística, la imagen urbana es además un factor de competitividad, que provee bienestar a los visitantes, que contribuye per sé a la promoción que los mismos turistas realizan de boca en boca y en redes sociales.

Una ciudad turística debe lucir digna de fotografiarse en todo momento.

Elementos que se encuentran en mal estado por descuido, abandono, falta de supervisión, entre otras causas y que inciden directamente en la imagen urbana y en la percepción, que, de la ciudad, tienen tanto propios como extraños:

- Glorietas, camellones, parques y jardines en estado de abandono. Árboles y vegetación descuidados, césped seco y amarillento, guarniciones rotas.
- Accesos y rampas para discapacitados, en mal estado y sin pintar.
- Falta de nomenclatura en numerosas calles y avenidas. (cientos de calles sin nombre)
- Publicidad excesiva e irregular de todo tipo, que invade espacios públicos, que genera contaminación visual, que es obsoleta y anárquica. (no hay aplicación de los reglamentos correspondientes)
- Basura en numerosas esquinas de la ciudad.
- Banquetas rotas y numerosas calles llenas de baches.
- Cables de electricidad y otros servicios colgantes en diversos puntos de la ciudad.

En el caso particular de Puerto Morelos, hay que destacar los accesos a diversos hoteles, en donde la vialidad está en pésimo estado, con innumerables baches, tremendas lagunas de lodo que además de dar una pésima imagen, hacen la experiencia de acceso muy lamentable, tanto en Bahía Petempich como en otros accesos en donde hay importantes inversiones hoteleras. El turismo de alto poder adquisitivo que se recibe en este municipio y esos hoteles, no merece este lamentable acceso.

2.- Movilidad y Transporte Público.

Deficiente transporte urbano por decir lo menos. Unidades en mal estado, de pésimo aspecto, sin aire acondicionado. Ineficiente sistema de rutas y tarifas.

Ausencia de paraderos, y pésimo estado de los existentes.

Taxis en pésimo estado, sin taxímetro, con terrible actitud de operadores.

3.- Basura.

-Deficiente sistema de recolección de basura.

-Ausencia de un adecuado sistema sustentable para la disposición final en TODOS los Municipios.

-Deficiencia administrativa en el esquema de cobros.

4.- Espacios Públicos.

-Los pocos espacios públicos para la población se encuentran en mal estado.

-Hay una ausencia de espacios públicos, dignos, modernos, vanguardistas, beneficiarios de la tecnología.

-Hay decenas de predios en el abandono, que podrían destinarse a Espacios Públicos.

5.- Alumbrado Público.

Se hace necesario un diagnóstico en todos los municipios, para determinar luminarias que deben repararse o sustituirse. Existen muchas zonas oscuras, con los riesgos que representa.

6.- Mejora Regulatoria.

Normatividad, tramitología y asuntos administrativos que inciden en la competitividad y eficiencia de las empresas y en la marcha del municipio.

PRIORIDADES A NIVEL ESTATAL.

1.- Seguridad.

Si bien se han venido realizando esfuerzos e inversiones en materia de prevención y contención del delito, claramente estos han sido insuficientes.

La Gobernadora del Estado, ha anunciado fuertes inversiones, instalación de cámaras en diversos puntos del Estado, adquisición de vehículos patrulla, entre otras cosas, sin embargo, el combate al crimen organizado y la lucha contra el narco menudeo requiere de un incremento significativo en el número de elementos.

Según informes de la Secretaria de Seguridad Pública Estatal, se cuenta con 6,044 policías en el estado.

El modelo óptimo de la función policial del Gobierno Federal considera 1.8 policías por cada 1000 habitantes.

Los estándares internacionales según la ONU recomiendan 2.8 por cada 1000 habitantes.

En Quintana Roo tenemos 3.4 Policías por cada 1000. Es decir, de acuerdo a esa lógica estaríamos sobrados.

Sin embargo, esta métrica no toma en cuenta los más de 5 millones de turistas anuales en Cancún y cantidad similar en Riviera Maya por lo que sin duda estamos frente a un déficit en seguridad por cuanto respecta al número de elementos, y estamos lejos de cubrir y satisfacer las necesidades de Seguridad y Prevención.

En tales circunstancias, en adición a las inversiones en equipamiento, armamento y tecnología es preciso asignar presupuestos para por lo menos triplicar la fuerza policiaca en el Estado.

La Seguridad, además de ser una demanda de la población, una prerrogativa del ciudadano y un derecho fundamental, en un Destino Turístico resulta indispensable, a efecto de garantizar bienestar a turistas y visitantes y mantener nuestros niveles en la preferencia de los vacacionistas.

Es imprescindible modificar la percepción sobre inseguridad que sobre Quintana Roo se tiene en los mercados emisores.

En adición es fundamental, mantener y fortalecer la campaña dirigida a los Turistas (Sé parte de la Solución), para inhibir de manera importante tanto la venta como el consumo de drogas.

Finalmente es importante destacar las extorsiones de policías a turistas. Acoso permanente a turistas con auto de renta.

Solicitamos apoyo por parte de la Marina, Guardia Nacional y el Ejército.

2.- RETUR Q.

Este registro con el que tienen que cumplir las empresas turísticas del Estado, debería ser voluntario y NO obligatorio, toda vez, que se convierte en una sobrerregulación, al existir al mismo tiempo la exigencia de un Registro Nacional de Turismo (RNT).

En la actualidad se persigue una Mejora Regulatoria, que reduzca los trámites, que facilite la operación de las empresas y que signifique una verdadera simplificación administrativa. En ese sentido el RETUR Q, debería ser voluntario en tanto no se elimine el RNT.

En base a la nueva Reforma de la Ley de Turismo, se consideran excesivas las multas de más 100,000 pesos que están previstas en la iniciativa para quienes no estén inscritos en el Registro Estatal de Turismo (Returq).

ESO NO ES ACEPTABLE.

3.- Agresiones de Taxistas.

Se hacen necesarias y urgentes, reformas a la ley de movilidad, para dotar al Instituto de fuerza jurídica para poder actuar y proceder contra taxistas, operadores y concesionarios participantes en actos de violencia, de vandalismo y de amenazas contra cualquier ciudadano, operador de cualquier unidad y turistas.

Se requieren sanciones ejemplares que verdaderamente inhiban los comportamientos violentos de los taxistas, que están dañando la imagen de Quintana Roo, además de ser un peligro para la sociedad.

Se requieren reformas, para implementar el taxímetro como obligatorio para cualquier taxi. Implementar el cobro con tarjetas de crédito en cualquier taxi y la posibilidad de que emitan facturas por sus servicios.

4.- Regulación de Plataformas de alojamiento.

Airbnb. Una fuente de economía informal que en estos momentos está absorbiendo entre un 15% y un 20% de turismo que llega al Caribe Mexicano afectando también la recaudación por concepto de Impuesto al Hospedaje (5%), Derecho de Saneamiento Ambiental (2%) por persona, IVA, pagos de permisos y derechos por parte de quien practica y promueve esta actividad informal, además pone en riesgo la seguridad e integridad de los turistas y la imagen de México como destino turístico.

PRIORIDADES A NIVEL FEDERAL.

1. Migración.

Si bien es cierto que se ha asignado un mayor número de elementos al aeropuerto de Cancún y que con la incorporación de los quioscos electrónicos (e-Gates), se han reducido los tiempos de espera y las largas filas, seguimos teniendo enormes retos en esta asignatura para lograr una mejora total en la experiencia de los turistas que se internan en nuestro destino.

Se siguen presentando casos de abusos, maltratos, prepotencia y corrupción por parte de los oficiales de migración en el aeropuerto.

Sabemos también que se han cesado a muchos oficiales por esas causas, pero es preciso que exista un programa de observación y vigilancia permanente que solucione el problema de manera definitiva.

2. Aduana.

Mejora integral de sus servicios.

Es preciso llevar a cabo un programa de sensibilización para que los oficiales sean mucho más amables, eficientes y conscientes de que son de los primeros contactos que tienen los turistas con nuestro País.

Recientemente hemos escuchado casos de acoso a pasajeras mujeres, por parte del personal de aduana, situación muy grave.

Siendo este un destino turístico, es evidente que el 99% de los visitantes solo vienen de vacaciones a disfrutar, por lo que algunas revisiones de equipaje resultan ociosas y en ocasiones excesivas.

3.- Tiempo de entrega del equipaje en el aeropuerto de Cancún.

Ya sea por la revisión de aduana en las máquinas rayos X, o por la metodología de los operadores terrestres de las líneas aéreas, pero se está experimentando un largo tiempo en la entrega de equipaje, que llega a ser de más de una hora y que sin duda genera enormes molestias al turismo que nos visita.

Alguien que viaja largas horas para visitar el Caribe Mexicano, lo menos que quiere es pasar horas en el aeropuerto entre migración, aduana y entrega de equipaje. Urge se resuelva.

4.- Internet de alta velocidad en el aeropuerto.

Se hace necesario que el Aeropuerto cuente con internet de alta velocidad, para todos los turistas que nos visitan.

Consultar, vuelos, confirmaciones y reservas, es indispensable para todo viajero además de otros recursos de viaje; en el aeropuerto de Cancún, se hace difícil.

5.- Transportación clandestina (piratas en el aeropuerto).

En diversos puntos del Estado de Quintana Roo, como en otros Estados, y de manera especial en el Aeropuerto, permanecen en total impunidad transportistas piratas, que, sin licencias ni permisos, o con algunos de ellos falsos, ofertan sus servicios a gritos, como en un mercado a los ingenuos turistas.

Pero hablemos del aeropuerto y especialmente el de Cancún, en donde una mafia de abusivos, vieron la oportunidad de hacer negocio con la transportación terrestre, en contubernio y con la ayuda de autoridades de la policía federal en su oportunidad, de ex funcionarios hoy convertidos en “asesores” y de otros tantos que han visto en el transporte de pasajeros tremendo negocio, aunque sea ilegal.

Lo sorprendente es que pasen los años y a pesar de las denuncias, las querellas, las notas de prensa y la evidente molestia de muchos, estos abusivos oportunistas, malhechores del transporte, estos delincuentes, sigan ahí, no solo ofreciendo servicios de transporte ilegal, sino generando una pésima imagen en el aeropuerto, siendo blanco de críticas por las constantes riñas y espectáculos vergonzosos que ofrecen, frente a los viajeros, sin que autoridad alguna se manifieste

Estos pseudo transportistas, que ya se han ganado el mote popular de “piratas”, operan en todas las terminales del aeropuerto de Cancún, ofrecen un espectáculo grotesco, gritan como en un mercado, están mal vestidos, se empujan, escupen y hasta se lían a golpes en absoluta libertad. No hay absolutamente nadie que les ponga un alto, nadie quien los supervise, nadie que les moleste y perturbe en su ilegal negocio.

Resulta más vergonzoso en la actualidad, cuando tenemos el gobierno que enarbola la bandera de la anti corrupción, cuando vivimos la era de la Cuarta Transformación, cuando el Presidente pregona que ahora todo es diferente. Hoy por hoy, la llegada al aeropuerto de Cancún en sus cuatro terminales, es vergonzosa y lastimosa.

Finalmente cabe destacar que es importante y necesario mejorar la imagen de todos los promotores y vendedores que se ubican en las terminales del aeropuerto.

Cabe mencionar que el pasado jueves 8 de febrero, se llevó a cabo una reunión con todas las Autoridades Federales, Estatales y Representantes del Sector Turístico, convocada por la Lic. Mara Lezama Espinosa, Gobernadora del Estado de Quintana Roo.

Resumen Ejecutivo de acuerdos:

1. Por instrucciones de la Gobernadora Mara Lezama, se tomó el acuerdo de que esta mesa se reúna cada quince días a partir de hoy, hasta que se resuelvan todos los asuntos inherentes al Aeropuerto de Cancún.
2. Por cuanto respecta a Migración, se acordó que el INM nos proporcione los procedimientos, protocolos y documentación reglamentaria mínima que debamos transmitir a los emisores de turismo (Operadores Mayoristas y Líneas Aéreas) de Colombia, de manera que podamos transmitir al turismo de ese País, que siempre que cumplan con la documentación reglamentaria, no existirá problema para que puedan ingresar a México.
3. Solicitamos a Migración que su departamento de Comunicación Social informe, lo más pronto posible, las razones por las que fueron inadmitidos determinados turistas, a efecto de contrarrestar la imagen negativa que algunos inadmitidos generan con el uso de videos en redes sociales.

Este no fue un acuerdo, pero si una solicitud expresa a la que esperamos respuesta.

4. En el caso de aquellos turistas, que luego de la entrevista con el Oficial de Migración sea necesario verificar su reservación de hotel, el Oficial de Migración podrá llamar del directorio de hoteles y teléfonos que habrá de proporcionar la Asociación de Hoteles.
5. Espacio estéril para inadmitidos (sala en la que permanecen los inadmitidos en tanto esperan su vuelo de regreso para ser deportados) en este punto luego de muchas discusiones, no pudimos llegar a acuerdos. Lo que es importante informar es que dentro del plan quinquenal de ASUR existe una inversión programada para contar con instalaciones dignas, amplias y suficientes para este tema, pero que serán efectivas hasta dentro de dos años, por lo que la Gobernadora Mara Lezama ha insistido en que tenemos que llegar a una conclusión importante y satisfactoria en el corto plazo, por lo que continuaremos la discusión en la siguiente reunión.
6. En tratándose de Aduana, se expresaron todas las inconformidades relativas al maltrato, actitud, amabilidad, etc. Los oficiales participantes tomaron debida nota de todos los reportes y se comprometen a una mejora sustantiva.

Sergio González Rubiera, ofreció impartir sin costo su “**Conferencia Calidad en el Servicio Turístico y Gestión de las Emociones**” a 300 oficiales de Aduana,

en fechas y horarios por definir, en las instalaciones de la Asociación de Hoteles de Cancún, Puerto Morelos e Isla Mujeres, que amablemente ofreció Jesús Almaguer Salazar.

7. Por cuanto respecta a los largos tiempos de espera para que los pasajeros reciban su equipaje en las bandas, la Gobernadora propuso inmediatas reuniones con las líneas aéreas, para revisar la metodología de los operadores terrestres que proporcionan este servicio.
Propusimos invitar a un representante de las Líneas Aéreas en la próxima reunión.
8. Piratas y transportación clandestina, se acordó iniciar de inmediato con el apoyo, liderazgo y aval de la Gobernadora del Estado con operativos, para retirar en la calle a los promotores ambulantes “gritones” que operan en las terminales y, de asignar grúas para retirar vehículos que no tengan nada que hacer de manera justificada en las zonas de ascenso y descenso de todo el aeropuerto.
En la T2, se ha propuesto que de las ocho puertas de acceso se limiten 4 a entradas y 4 a salidas, a efecto de regular el acceso de promotores clandestinos, y en la T4 se pondrá especial atención en la acera exterior (la calle).
9. El Secretario de Turismo Bernardo Cueto, fue enfático en cuanto a la pésima calidad de internet en el aeropuerto, lo cual apoyamos enérgicamente los empresarios esperando poder tener avances en el tema en próximas reuniones.

***Quedaron pendientes, el espacio de los inadmitidos y el Visitax.
Y fijar la fecha de la próxima junta.***

Es de destacar, que esta reunión es la primera de este tipo promovida por un Gobernador del Estado que reúne a todas las Autoridades para tratar temas referidos al aeropuerto y en la que los empresarios fuimos muy tomados en cuenta.

6. Aeropuerto Internacional de Tulum Felipe Carrillo Puerto.

En el tema tarifario para el acceso de la transportación terrestre a la zona federal, debemos decir que aun con la tarifa de \$4,400.00 pesos, por mes por unidad, dejamos de ser competitivos.

ACCESO A ZONA FEDERAL TRANSPORTACIÓN TERRESTRE					
CATEGORÍA	AUTOMÓVIL	VAGONETA	Microbús	Autobús	ACCESO ESPORÁDICO (EVENTO)
A 1,500,000 PAX.	\$ 2,794	\$ 4,414	\$ 5,675	\$ 11,344	\$ 805

Hay un gran interés en los mercados emisores, sobre todo en Europa por tener vuelos hacia el Aeropuerto de Tulum, cosa que deberá de suceder muy pronto, sin embargo, para que eso se logre el aeropuerto debe ser competitivo en todos los sentidos, para derribar cualquier barrea u obstáculo existente.

En ese sentido, en el tema tarifario, esperamos que las tarifas por lo menos se igualen a las del Aeropuerto de Cancun, en base al siguiente ejemplo:

- 29 pesos los primeros 40 minutos para van y sedanes.
- 53 pesos los primeros 60 minutos para autobuses y limosinas

Es importante que podamos contar con tarifas y requisitos accesibles.

Las tarifas proporcionadas hasta hoy, no son competitivas y podrían llegar a desalentar el uso de ese aeropuerto.

7. Sargazo.

El problema ocasionado por el sargazo en todos los países del área del Atlántico desde África hasta América y el Gran Caribe, se debe abordar de manera conjunta. Este tema como pocos en la historia de nuestra región, tratándose de nuestros recursos naturales, merece la atención, discusión y la inversión sostenida y suficiente, de todos los gobiernos que enfrentan este reto. Es en ese sentido, que le solicitamos de manera vehemente, el que nuestro gobierno presente una solicitud formal para que este tema sea incluido como prioritario dentro de los temas de la Carta Medioambiental Iberoamericana.

En México, las costas de Quintana Roo, en el caribe mexicano, han sufrido la llegada de sargazo que se ha convertido en un problema que está afectando gravemente el medioambiente y los ecosistemas. De acuerdo a los últimos estudios publicados por la Universidad de Florida, encargada de monitorear estas mareas de algas, se estima que este año se rompan todos los récords registrados y se superen las 54.000 toneladas que se recolectaron en 2022.

La colocación de barreras, las labores de recolección de los elementos de la Secretaría de Marina y de las empresas privadas han resultado insuficientes para mitigar el problema. Desgraciadamente, esta crisis medioambiental, año tras año rebasa a las autoridades y el problema continúa creciendo y afectando no solo al turismo, sino al medio ambiente. Ambientalistas y científicos llevan advirtiendo varios años sobre el riesgo que se corre de contaminar las playas, selvas y los acuíferos en un ecosistema tan frágil como el de las costas de Quintana Roo.

En adición al grave problema medioambiental que el sargazo, puede llegar a representar en el corto plazo, que además se transforma en la costa, en materia fétida y que resulta prácticamente imposible contener y disponer, es además una seria amenaza para el sector turístico, que sin duda representa el riesgo de inhibir la llegada de flujos turísticos.

Según datos oficiales, el turismo representa el 8,7% del PIB total de México y el Estado de Quintana Roo contribuye con un 7,1% del PIB turístico del país.

El sargazo es un asunto que afecta a todos los países iberoamericanos del área del atlántico, tanto en el medio ambiente, los riesgos para la salud y la economía.

8.- VISITAX.

Este “impuesto”, cuya legalidad está en duda, surgió en la administración de Carlos Joaquín González, ante la emergencia económica que significaba la pandemia, ya que se redujo al mínimo la recaudación por concepto de impuesto al hospedaje, uno de los dos únicos impuestos con que cuenta el Gobierno del Estado, el otro es el impuesto sobre nómina, que también se redujo sustancialmente al haberse generado una enorme pérdida de empleos.

Sin embargo, hoy la emergencia ha pasado y no sólo eso, sino que la actual administración incrementó ambos impuestos considerablemente a efecto de poder hacer frente a innumerables retos.

Del impuesto al hospedaje solo se destinará el 20% a la promoción y el resto en total acuerdo con la Gobernadora del Estado habrá de destinarse a las grandes necesidades en infraestructura, seguridad, salud, educación, entre otros rubros.

En adición, el gobierno ha anunciado recientemente contar con finanzas públicas sanas, y haber obtenido calificaciones de inversión positivas.

En tales circunstancias, no tiene cabida un “impuesto”, que surgió para una emergencia temporal, misma que está superada, que incomoda a los turistas y que nos resta competitividad frente a otros destinos, que contrario al nuestro incentivan a los turistas.

Además, la forma que emplean los concesionarios de este cobro a los turistas, es agresiva, amenazante y sin duda genera una imagen muy negativa de nuestro destino turístico.

Es por todo ello que solicitamos respetuosa pero enfáticamente, que se elimine el cobro de este derecho o impuesto, llamado VISITAX, que además de ser ilegal, se convierte en una barrera para la promoción.

9.- Necesidad de Promoción Institucional.

El apartado debería titularse ausencia de promoción internacional, toda vez que esta es inexistente desde el inicio del presente sexenio, lo que sin duda representa una barrera y un obstáculo que inhibe la competitividad y el desarrollo del sector turismo.

Se nos dijo, que desaparecería el Consejo de Promoción Turística de México, porque el mismo estaba plagado de corrupción, favoritismos y malos manejos, y así las cosas desapareció por decreto presidencial, posteriormente validado por la Cámara de Diputados, sin que hasta hoy exista una figura o un ente que lo sustituya. Simplemente se dejó a México, un País eminentemente turístico sin promoción y sin representatividad internacional, lo cuál resulta inadmisibles. No existe país alguno con recursos y atractivos turísticos dignos de atraer visitantes internacionales que no cuente con recursos para la promoción ni con un ente oficial que lo represente.

En sustitución, se anunció la creación del Consejo de la Diplomacia Turística, que de poco o nada sirvió. No cuenta con recursos, prácticamente no sesiona y no cuenta con un Plan Estratégico que nos pudiera hacer pensar que se convertiría en el órgano de promoción institucional que sustituyera al CPTM. Fue un anuncio hueco, sin presupuesto, sin estrategia y sin un verdadero liderazgo.

A todo ello habría que sumarle que la Secretaría Federal de Turismo, la SECTUR, es prácticamente inexistente, tanto por su falta de liderazgo y representatividad, como por su falta de recursos y presupuesto, lo que la convierte en un ente, inútil, sin propósito y sin visión, que lo mismo daría si no existe.

En suma, la tan importante Promoción para el Turismo de México, no existe, México no se anuncia institucionalmente, no se promueve y se deja el espacio abierto a los competidores, lo cual resulta lamentable.

México como destino turístico, debería contar por lo menos con una Estrategia seria de Promoción Internacional.