

ESTRATEGIA TURÍSTICA ESTATAL

TULUM

SUSTENTABLE

SECRETARÍA DE TURISMO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
Diciembre de 2025



DIRECTORIO

Lic. Mara Lezama Espinosa

Gobernadora Constitucional del Estado de Quintana Roo

Lic. Bernardo Cueto Riestra

Secretario de Turismo del Estado de Quintana Roo

Mtro. Andrés Gerardo Aguilar Becerril

Subsecretario de Gestión Turística

Dr. Omar Govea Hernández

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria.

Lic. Pablo Vladimir Casas Gómez

Subsecretario de Planeación, Desarrollo Turístico y Mejora Regulatoria.

Lic. Ariel Valtierra Hernández

Coordinador General de Concurrencia Turística Sustentable.

Lic. Nancy Patricia Reyes Corvera

Directora de Proyectos de Infraestructura Turística

Mtra. Larissa Kreutz Immich

Directora de Atención al Turista

Mtra. Ana María Mac Gregor Valdés

Directora De Programas Especiales

Lic. Sergio Israel Padilla Castillejos

Director de Planeación y Política Turística

Lic. Jonathan Kevin Salazar Rodríguez

Director Técnico

Mtro. José Miguel De Luna Reyes

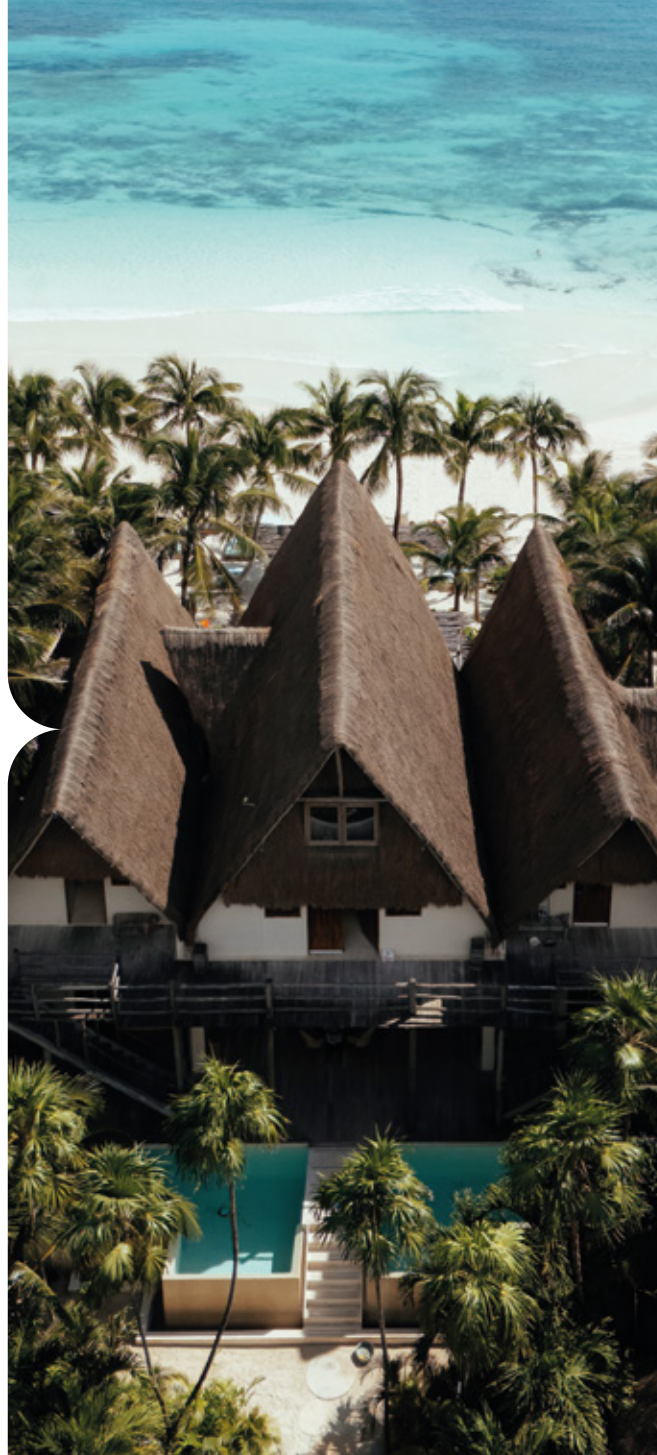
Director de Capacitación y Cultura Turística

C. Miguel Cámara Ruiz

Director de Ordenamiento Turístico Sustentable

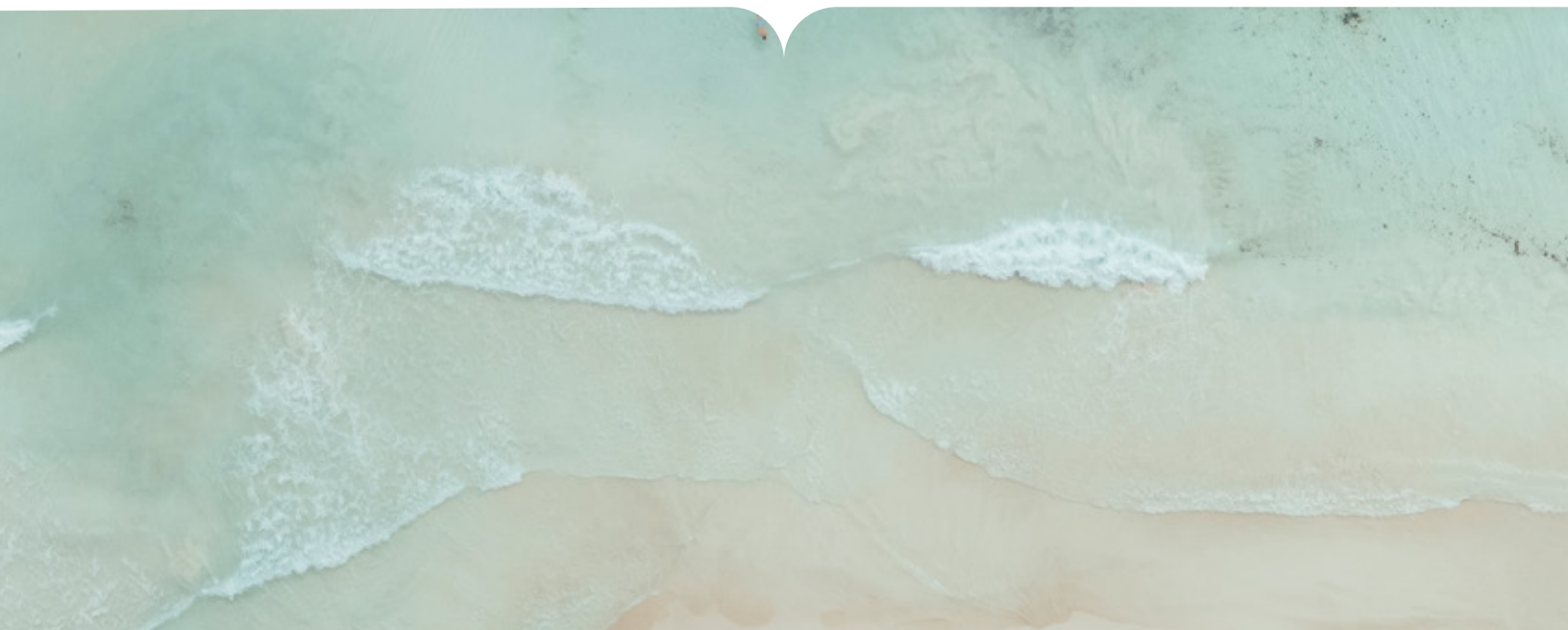
Lic. Diana Lizete Ku Kantun

Jefa de Departamento de Registro de la Plataforma Estatal



ÍNDICE

» 1. PRESENTACIÓN	03	» 6 ESTRATEGIA	19
» 2. ANTECEDENTES	04	6.1. OBJETIVO GENERAL	
» 3. SISTEMA DE PLANEACIÓN	07	6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE)	
3.1. NACIONAL		6.3. EJES	
3.2. ESTATAL		6.4. LÍNEAS DE ACCIÓN - ACCIONES PRIORITARIAS	
3.3. LOCAL		» 7. PROYECTOS DETONADORES	25
» 4. CONTEXTO GENERAL	11	» 8. INSTRUMENTACIÓN	30
4.1. FACTORES SOCIOECONÓMICO		8.1. PACTO SOCIAL	
4.2. INFRAESTRUCTURA URBANA		8.2. COORDINACIÓN CON MUNICIPIO	
4.3. FACTORES AMBIENTALES		8.3. COORDINACIÓN CON FEDERACIÓN	
» 4.1 CONTEXTO TURÍSTICO		» 9. INDICADORES	
4.1.1 OFERTA TURÍSTICA		9.1. FICHAS TÉCNICAS	
4.1.2 DEMANDA TURÍSTICA		» 12. SUPUESTOS	33
» 5. PROBLEMÁTICA	17	» 13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	35
6.1. EFECTOS			



1.- PRESENTACIÓN

03

Tulum, ubicado en el extremo sur de la Riviera Maya, se ha consolidado en la última década como uno de los destinos turísticos más reconocidos a nivel mundial dentro del Caribe Mexicano. Evolucionó de ser un pequeño poblado costero con alojamientos rústicos a un destino que atrae a turismo nacional e internacional que busca experiencias auténticas, con énfasis en los segmentos de naturaleza, bienestar y gastronomía.

El crecimiento y expansión acelerados y desordenados de Tulum han generado una serie de desafíos críticos. Hoy, el reto principal es mantener la identidad local y la preservación del patrimonio biocultural frente a un modelo que no es sostenible, por el deterioro ambiental, el malestar social y el impacto económico que se ha tenido por una mala reputación e imagen del destino.

La presente Estrategia se deriva de la necesidad urgente de ordenar la actividad y surge en respuesta directa a la crisis de imagen y competitividad reciente. A lo largo del segundo semestre de 2025, autoridades federales, estatales y municipales, encabezaron una serie de mesas de trabajo y recorridos en campo, orientadas al desarrollo turístico sustentable, seguro y ordenado de Tulum.

Establecer un modelo de desarrollo turístico integral y sustentable para Tulum, basado en la contención del crecimiento, el equilibrio socio-territorial y la regeneración del capital natural y social es el principal objetivo. Para lograrlo, se estructura en cuatro ejes estratégicos que abarcan la totalidad de las problemáticas:

01 Ordenamiento turístico & territorial sustentable.

02 Infraestructura & equipamiento incluyente.

03 Normatividad, calidad & ética turística.

04 Promoción turística responsable.

La implementación de la Estrategia se cimenta en el Nuevo Acuerdo por el Bienestar y Desarrollo de Quintana Roo y el Plan Maestro de Turismo Sustentable Quintana Roo 2050, que busca alinear los intereses y recursos de los tres órdenes de gobierno, junto con los del sector privado y social.

De esta manera, la planeación estratégica, la coordinación interinstitucional y la participación de todos los sectores se convierten en los pilares ineludibles para revertir la tendencia actual y sentar las bases de un nuevo modelo de desarrollo.

Con la certeza de esta gestión ordenada y la fuerza de un destino regenerado, sabemos que mientras siga saliendo el sol en Tulum, seguiremos brillando.



2.- ANTECEDENTES

04

31 DE AGOSTO 2025

Residentes, comerciantes y prestadores de servicios turísticos de Tulum bloquean la carretera federal 307 en ambos sentidos, a la altura del Parque del Jaguar, para exigir acceso libre a este parque y a las playas.



6 DE SEPTIEMBRE 2025

La Gobernadora del Estado, Lic. Mara Lezama, sostiene una reunión con el Grupo Mundo Maya donde acordaron medidas para garantizar el acceso libre a las playas de Tulum.



13 DE SEPTIEMBRE 2025

La Gobernadora del Estado, Lic. Mara Lezama, sostiene una reunión con representantes de instituciones estatales y federales, incluyendo el INAH, la CONANP y autoridades del Grupo Mundo Maya, con el fin de dar seguimiento a los temas relacionados al Parque del Jaguar.



06 DE OCTUBRE 2025

El Lic. Bernardo Cuetro Riestra, Secretario de Turismo del Estado en compañía de los Subsecretarios de la SEDETUR y del personal del Parque del Jaguar llevaron a cabo un recorrido en campo por las instalaciones del Parque.



7 DE OCTUBRE 2025

El Presidente Municipal del H. Ayuntamiento de Tulum, C. Diego Castañón Trejo, se reúne con representantes del sector hotelero para fortalecer la colaboración en pro del crecimiento equilibrado del destino.



8 DE OCTUBRE 2025

La Presidenta de México, Dra. Claudia Sheinbaum Pardo, informó que dio instrucciones la Lic. Josefina Rodríguez Zamora, Secretaria de Turismo Federal, revisar el caso de Tulum, respecto a la baja en el turismo y las restricciones en el Parque del Jaguar.



1.- ANTECEDENTES

05

10 DE OCTUBRE 2025

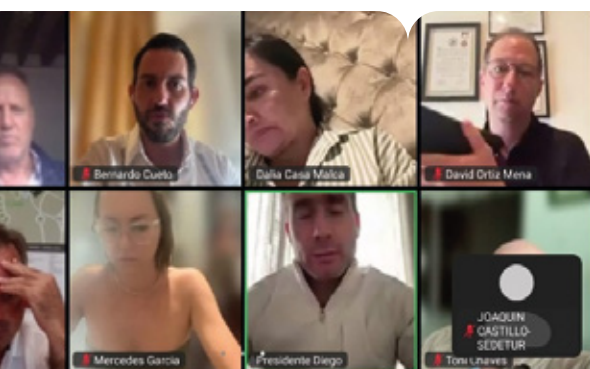
El Secretario de Turismo de Quintana Roo, Lic. Bernardo Cueto Riestra y el Presidente Municipal del H. Ayuntamiento de Tulum, C. Diego Castañón Trejo, sostienen una reunión con el sector privado, con el objetivo de identificar las estrategias que permitan impulsar la actividad turística en el destino.

13 DE OCTUBRE 2025

La Gobernadora del Estado, Lic. En CDMX, encabezado por la Secretaria de Turismo, Lic. Josefina Rodríguez y la Gobernadora del Estado, Lic. Mara Lezama se realiza una reunión con la presencia de autoridades de los tres niveles de gobierno, con el objetivo de integrar una estrategia en favor del destino.

16 DE OCTUBRE 2025

Se lleva a cabo una reunión con el sector hotelero de Tulum, con el objetivo de escuchar al sector y articular acciones orientadas al desarrollo turístico sostenible, seguro y ordenado del destino.



16 DE OCTUBRE 2025

La gobernadora Mara Lezama Espinosa, la Secretaria de Turismo Federal Josefina Rodríguez Zamora y el Secretario de Turismo del Estado, Lic. Bernardo Cueto Riestra, realizaron un recorrido en campo por el Parque del Jaguar y dialogaron con el sector.

22 DE OCTUBRE 2025

En el marco de los trabajos para garantizar el libre acceso a las playas, impulsar la economía local y mantener el liderazgo turístico de Tulum, se sostuvo la segunda reunión de trabajo con representantes del sector social, económico y turístico.

27 DE OCTUBRE 2025

Se llevó a cabo la mesa de trabajo de Tulum encabezada por la Lic. Mara Lezama, Gobernadora del Estado y la Lic. Josefina Rodríguez Zamora, Secretaria de Turismo de México, para dar seguimiento a las acciones que impulsan el desarrollo integral y sostenible de este destino.



1.- ANTECEDENTES

06

30 DE OCTUBRE 2025

El Lic. Bernardo Cueto Riestra, Secretario de Turismo del Estado, personal de la SEDETUR, del H. Ayuntamiento de Tulum y del Parque del Jaguar realizaron un recorrido en campo en el acceso tradicional a la Zona Arqueológica de Tulum y Playas Públicas dentro del Parque del jaguar.



4 DE NOVIEMBRE 2025

El Arq. Omar Govea Hernández, Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico, en compañía del Presidente Municipal de Tulum, Diego Castañón y del personal de CONANP realizaron un recorrido en campo por el acceso tradicional a la Zona Arqueológica de Tulum dentro del Parque del jaguar, por la Playa del Pueblo y Playa Conchitas.

12 DE NOVIEMBRE 2025

La Lic. Josefina Rodríguez, Secretaria de Turismo de México, la Lic. Mara Lezama Espinosa, Gobernadora del Estado y Diego Castañón, Presidente Municipal de Tulum, realizan recorrido por el Parque del Jaguar y encabezan la apertura de dos accesos públicos a las playas de Tulum.



14 DE NOVIEMBRE 2025

El Gobierno de México, a través de la Secretaría de Turismo y del Gobierno de Quintana Roo, presentó Tulum Renace: más justo, seguro y sostenible, una estrategia de 128 acciones basadas en cuatro ejes: **1. Regulación ordenada de atractivos turísticos;** **2. Manejo urbano y ambiental responsable;** **3. Desarrollo y promoción turística;** y **4. Mejora integral de infraestructura y equipamientos.**

24 DE NOVIEMBRE 2025

Se llevó a cabo el Taller de Actualización del Plan Maestro de Turismo Sustentable con una visión al 2050 con la participación de representantes del sector público, privado, académico, social y ambiental.

1 DE DICIEMBRE 2025

La Dra. Claudia Sheinbaum Pardo, Presidenta de México, reafirmó su compromiso de coordinar esfuerzos con autoridades locales para implementar un plan de ordenamiento territorial en Tulum. Así mismo, reconoció el trabajo de la gobernadora Mara Lezama en la apertura de playas públicas en Tulum y destacó los avances en acceso gratuito y ordenamiento territorial.



3.1. NACIONAL.

Eje General 3: Economía moral y trabajo.

Objetivo:

- 3.11 Fomentar el desarrollo turístico para promover un crecimiento regional y comunitario sostenible, garantizando una distribución equitativa de sus beneficios.
- 3.11.1 Fortalecer la competitividad de las cadenas de producción y redes de valor turístico, fomentando el desarrollo integral de la infraestructura y de los actores económicos dedicados al sector.
- 3.11.2 Impulsar el desarrollo de nuevos productos y regiones turísticas mediante la coordinación entre dependencias gubernamentales y asistencia técnica a estados, municipios y comunidades, promoviendo el turismo en áreas menos desarrolladas.
- 3.11.3 Fomentar un desarrollo turístico sostenible que garantice el uso responsable del territorio y los recursos naturales.
- 3.11.4 Mejorar el marco normativo para atraer inversiones turísticas e impulsar proyectos estratégicos mediante alianzas público privadas, enfocadas en el desarrollo de infraestructura en estados y municipios.

Programa Sectorial de Turismo 2025–2030

Estrategia:

- 1.7 Fomentar el desarrollo turístico en zonas con alto potencial turístico para contribuir al crecimiento económico y regional.
- 1.7.1 Promover los servicios turísticos del Grupo Mundo Maya mediante la mejora en la conectividad regional en beneficio de turistas, habitantes y trabajadores, generando interconexión con sistemas de distribución para un desarrollo regional sostenible.
- 1.7.3 Implementar campañas de atracción del turismo nacional e internacional de los servicios turísticos del Grupo Mundo Maya, mediante alianzas y estrategias de promoción e inversión.
- 1.7.4 Establecer mecanismos de colaboración interinstitucional entre los tres órdenes de gobierno para la planificación y seguimiento de proyectos turísticos en zonas de alto potencial turístico.

Objetivo 3. Desarrollar la política y gobernanza turística en beneficio del sector turístico nacional.

Estrategia:

- 3.1 Fortalecer la gobernanza turística para el fomento de la política turística con la integración de todos los sectores en el desarrollo turístico.
- 3.1.2 Promover la colaboración con los tres órdenes de gobierno, el sector social, privado y académico, para generar estrategias y acciones que dinamicen el turismo en beneficio social, del desarrollo regional y nacional.
- 3.1.5 Fortalecer la coordinación intersectorial e interinstitucional para alinear acciones y ampliar resultados del turismo mediante instrumentos de colaboración.

3.2. ESTATAL.

Plan Estatal de Desarrollo 2023 – 2027 de Quintana Roo

EJE 3: DESARROLLO ECONÓMICO INCLUSIVO.

Tema 3.14 Turismo Sustentable.

- 3.14.1.9. Impulsar una política turística que coadyuve a un modelo de desarrollo inclusivo, basado en la rentabilidad económica, el manejo integral de los recursos naturales, la equidad social y que haga partícipes a las comunidades locales en su diseño e implementación, así como en el disfrute de las riquezas bioculturales.

Programa Sectorial de Desarrollo Económico Integral de Quintana Roo.

TEMA 7. TURISMO SUSTENTABLE.

- 6. Desarrollar segmentos y productos turísticos acordes a las potencialidades y atractivos de cada región, buscando el beneficio de las comunidades locales.
- 9. Impulsar un modelo de desarrollo turístico sustentable que promueva el crecimiento económico, la conservación de la riqueza biocultural, la inclusión y beneficios para las comunidades receptoras.
- 10. Impulsar la participación del sector en las acciones a favor de desarrollo sustentable en los destinos turísticos del Caribe Mexicano.

Plan Maestro de Turismo Sustentable de Quintana Roo 2050.

09

Destino: Tulum

Categoría de intervención: Destino consolidado

Sector de actuación: Contener

PLANIFICACIÓN	• Publicar Declaratoria de ZPGTS para Tulum y su Plan de Manejo. • Actualizar instrumentos de planeación local (PDU, POEL, entre otros). • Establecer esquemas de implementación y evaluación de instrumentos locales de planeación.
DESARROLLO SOCIAL Y LOCAL	• Mejorar las condiciones del empleo turístico actual. • Intervenciones puntuales para resolver problemas sociales derivados de la actividad (inversiones, inseguridad). • Asegurar la cadena de valor sostenible en el destino, a través de un programa de compras responsables a productores locales.
CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO	• Fondos públicos privados para proyectos de protección, conservación y regeneración, en especial el sistema marino-costero en Tulum. • Consolidación de estructuras financieras de Áreas Protegidas / mecanismos de conservación cultural para Tulum.
DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS	• Mejora de infraestructura y servicios básicos como agua potable, energía eléctrica, alumbrado público, drenaje y residuos sólidos.
DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	• Nuevos esquemas de inversión turística, que den valor al destino. • Incrementar opciones de alojamiento en el centro del destino. • Regular y ordenar la oferta de plataformas digitales. • Contención del crecimiento, en caso de ser necesario.
DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	• Identificación de productos y servicios no atendidos en el destino: ecoturismo, turismo rural, lagunar, paleontología y arqueología en ríos subterráneos. • Innovación y creación de nuevas oportunidades de experiencias turísticas.
PROMOCIÓN DEL DESTINO	• Promoción continua en el desarrollo de nuevos nichos y tribus especializadas.

3.3. LOCAL.

PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO DE TULUM 2024-2027. PROGRAMA 9. TURISMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE.

Objetivo:

3.2 Fomentar un modelo de turismo sostenible e inclusivo en Tulum, promoviendo la profesionalización del sector, la protección del patrimonio cultural y natural, así como la difusión de valores de respeto e inclusión.

3.2.1 Impulsar un turismo responsable en Tulum mediante la profesionalización de las y los actores involucrados, la promoción de buenas prácticas y el respeto por la diversidad cultural y social, con el propósito de lograr un desarrollo turístico sostenible e inclusivo.

3.2.1.2. Brindar capacitación continua, enfocada a la atención de visitantes, al personal de la Dirección General de Turismo.

3.2.1.6 Realizar campañas de concientización dirigidas a personas turistas sobre el comportamiento adecuado, el respeto a los usos y costumbres de las comunidades indígenas y afrodescendientes y de las zonas arqueológicas del Municipio.

3.2.1.8 Organizar la oferta turística del Municipio a través de la creación de un calendario de eventos recurrentes y un directorio oficial de proveedores de servicios turísticos.

3.2.1.9 Implementar acciones que posicionen a Tulum como un destino seguro, inclusivo, culturalmente rico, arqueológicamente significativo y enfocado en actividades de bienestar.

4. CONTEXTO GENERAL

4.1. FACTORES SOCIOECONÓMICO.

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Tulum cuenta con una población de 33 mil 374 habitantes, 83% más que el registro de la década anterior, lo que refleja un alto dinamismo demográfico. Esta localidad concentra el 71% del total de habitantes del propio municipio, posicionándolo como el principal núcleo urbano.

Si bien el nivel educativo muestra avances, la población de 15 años o más tiene un grado promedio escolar de 9.75, equivalente a haber completado poco más del segundo año de educación media superior, persisten signos de rezago educativo, particularmente entre la población en edad para cursar la educación superior.

Tulum cuenta con una importante fuerza laboral: uno de cada dos habitantes (18,902 personas) forma parte de la población económicamente activa, con una alta tasa de ocupación del 99%. No obstante, la cobertura en servicios de salud continúa siendo un desafío, ya que cuatro de cada diez habitantes no tienen acceso a atención médica.

Respecto a las viviendas, en Tulum el 33% de estas presentan condiciones inadecuadas de calidad y/o espacios, lo que limita el cumplimiento del derecho constitucional a una vivienda digna. En estos casos, alguno de los componentes estructurales, piso, paredes y/o techo, está construido con materiales endebles, y/o se registra un nivel de hacinamiento superior a 2.5 personas por cuarto.

De igual forma, persisten brechas significativas en la cobertura pública de servicios básicos, ya que cuatro de cada diez viviendas carecen de al menos uno de los servicios esenciales, agua entubada, electricidad, drenaje y servicio sanitario.

3.2. INFRAESTRUCTURA URBANA.

La cobertura de la red pública de drenaje es limitada, ya que, de acuerdo con el Censo de Población y vivienda del 2020, solo 50% de las viviendas están conectadas a dicha infraestructura. En el caso de las 4 mil 785 viviendas restantes, predomina el uso de fosa o tanque séptico, que no siempre cumplen con la normatividad sanitaria y contribuyen a la contaminación del agua subterránea.

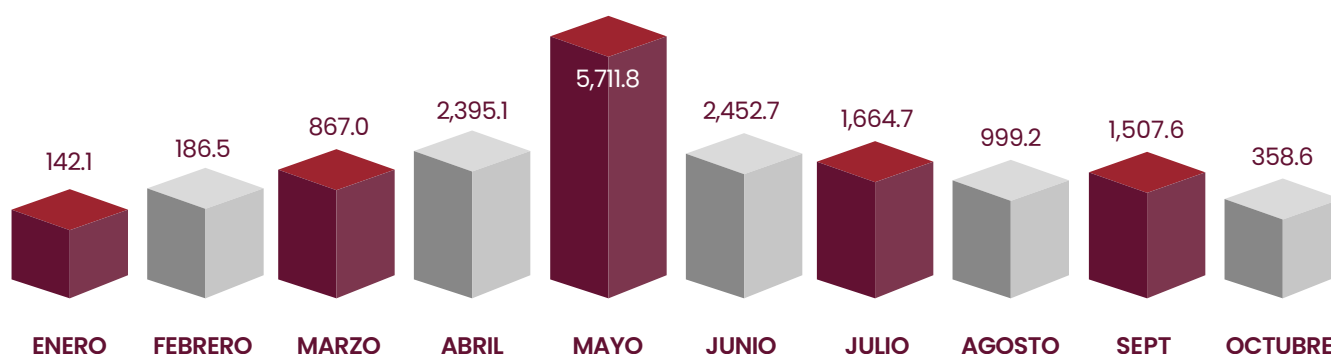
Lo anterior tiene una relevancia particular ya que, de acuerdo con el Programa de Ordenamiento Ecológico Local de Tulum, el agua subterránea presenta registros de nitratos en altas concentraciones, así como presencia de coliformes y fósforo.

En materia de gestión de residuos sólidos, Tulum enfrenta retos importantes en los procesos de recolección y disposición final. El servicio municipal opera con capacidades limitadas en cuanto a cobertura y frecuencia, lo que ha generado vertederos clandestinos tanto en la zona urbana como en el área costera. El sitio de disposición final resulta inadecuado e insuficiente para la correcta separación, tratamiento y aprovechamiento de los desechos.

Tulum enfrenta una serie de factores que amenazan el entorno natural que lo hace único, La zona de costa es altamente vulnerable a fenómenos hidrometeorológicos, a la erosión y al aumento del nivel del mar, efectos inherentes al cambio climático y a la construcción de infraestructura sobre las duna y zona de manglar, mermando los servicios ecosistémicos que estos brindan.

De igual forma, la presencia masiva de sargazo ha impactado de manera recurrente a las playas de Tulum. Su acumulación, genera pérdida de biodiversidad marina y contaminación por descomposición de la materia orgánica, lo que altera la calidad del agua y afecta directamente al desarrollo de servicios turísticos.

Por ello, a través de acciones puntuales: instalación de 2 mil 300 metros lineales de barrera marítima flotante y la intervención de alrededor de 200 personas, entre enero a octubre del presente año, se han recolectado más de 9 mil 853 toneladas, lo que representa el 11% del volumen total recolectado en todo el estado.



Gráfica 1: Toneladas de sargazo recolectadas en 2025

La deforestación es otro factor relevante. El crecimiento acelerado y desordenado de la zona urbana ha provocado la pérdida de biodiversidad y el aumento de la vulnerabilidad ante sequías, incendio e inundaciones.

4.1. OFERTA TURÍSTICA.

La oferta turística de Tulum ha experimentado un crecimiento sostenido impulsado por la inversión privada y la diversificación de productos turísticos. Actualmente, el destino cuenta con una oferta de hospedaje tradicional cercana a las 12 mil habitaciones, con predominio de establecimientos boutique, ecológicos y de lujo que apuestan por la arquitectura integrada al entorno natural. El modelo de alojamiento en Tulum se distingue del resto del Caribe Mexicano por su énfasis en el turismo del segmento wellness, gastronomía y experiencias personalizadas.

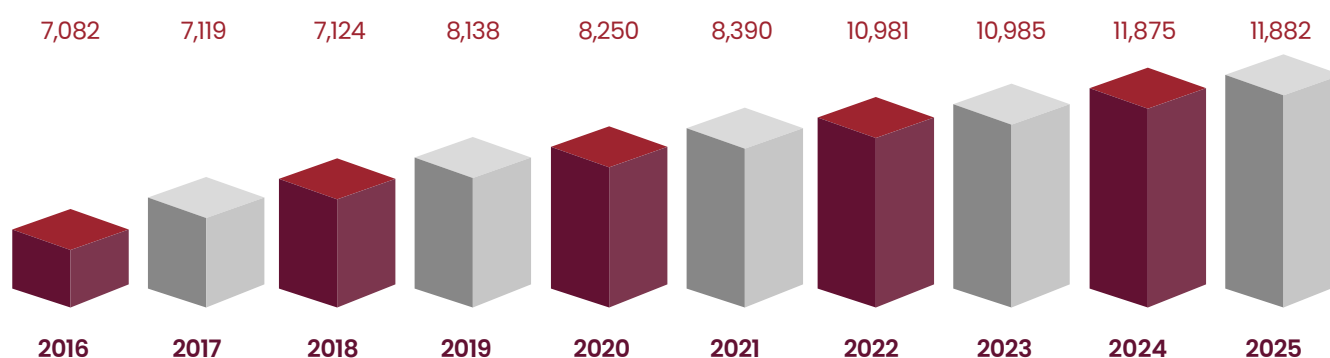


Gráfico 1: Evolución de la oferta de cuartos en establecimientos de hospedaje tradicional.

En forma paralela, la oferta extrahotelera, particularmente las rentas vacacionales, ha crecido de forma acelerada, representando una proporción elevada del inventario total. Desde 2022, plataformas como Airbnb y Vrbo promedian, en conjunto, más de 8 mil 400 rentas activas. Este fenómeno ha transformado la estructura económica del destino y generado nuevos desafíos en materia de regulación, infraestructura y sostenibilidad. El desarrollo de servicios complementarios como spas, restaurantes gourmet, tiendas de diseño, y espacios de arte y cultura refuerza la identidad de Tulum como un destino con un estilo de vida distintivo y atractivo para segmentos de alto poder adquisitivo.

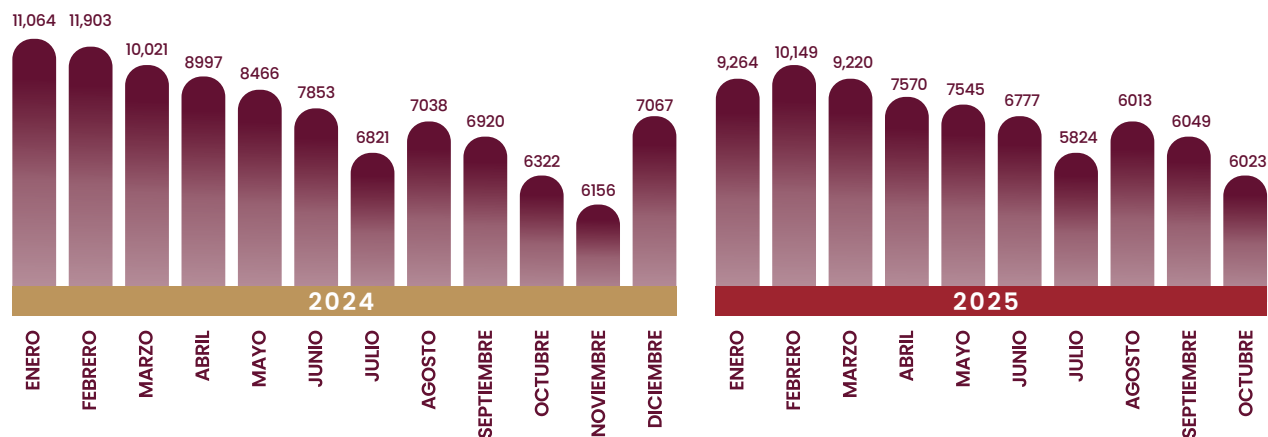


Gráfico 2: Evolución de las rentas activas en Airbnb y Vrbo.

4. CONTEXTO GENERAL

En materia de conectividad, la reciente apertura del Aeropuerto Internacional de Tulum representa un punto de inflexión en el desarrollo turístico regional, facilitando la llegada directa de vuelos nacionales e internacionales. A su vez, la puesta en marcha del Tren Maya fortalecerá la conectividad terrestre y ampliará la distribución del flujo turístico hacia comunidades del interior, permitiendo diversificar la oferta y fomentar un turismo más equilibrado territorialmente.

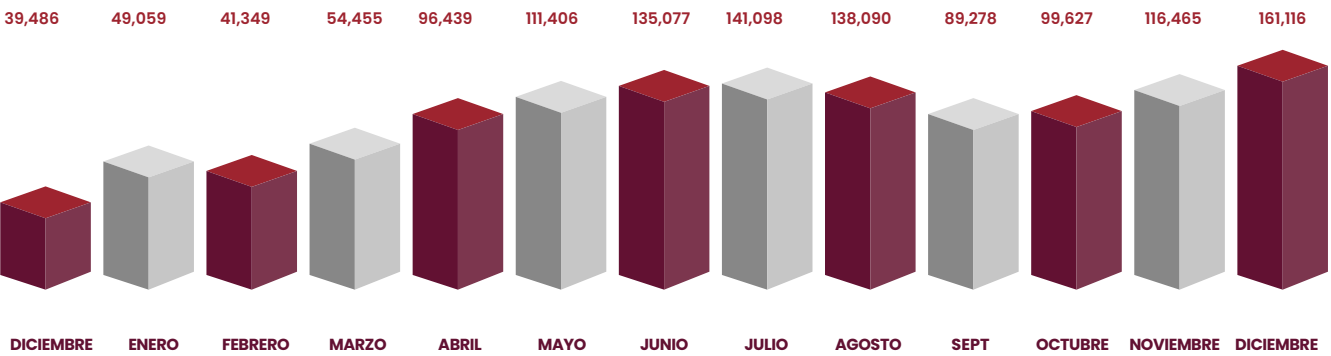


Gráfico 3: Movimiento de pasajeros en el Aeropuerto Internacional de Tulum de diciembre 2023 a diciembre 2024.

Sin duda, la oferta turística es un factor clave para impulsar la competitividad de Tulum. El cumplimiento normativo constituye un elemento esencial para fortalecer la calidad, seguridad, sustentabilidad y legalidad en los servicios y productos del sector. Este cumplimiento no solo eleva los estándares operativos del sector, sino que también impacta positivamente la percepción del destino, consolidando su competitividad y posicionamiento en el mercado local, nacional e internacional.

En este sentido, destaca el crecimiento sostenido de la oferta turística en su inscripción al Registro Estatal de Turismo. Sin embargo, los resultados por giro comercial manifiestan una tendencia contraria, particularmente en el cumplimiento normativo del sector hotelero.



Gráfico 3: Número de constancias emitidas por el RETUR-Q en Tulum

Al cierre de 2024, Tulum registró una afluencia superior a los 1.77 millones de turistas, cifra que, aunque tuvo una variación de -1.7% con respecto a 2023, el máximo histórico en el destino, representa una recuperación sostenida tras la pandemia y refleja el posicionamiento del destino en los mercados estratégicos del Caribe Mexicano. La ocupación hotelera anual promedio se ubicó en 73.8%, con máximos superiores al 80% durante la temporada alta. El turismo internacional continúa siendo predominante, especialmente procedente de Estados Unidos, Inglaterra, Francia, Alemania y Canadá; no obstante, se observa una importante participación del turismo nacional, particularmente de viajeros provenientes de la Ciudad de México, Estado de México, Nuevo León y Coahuila.

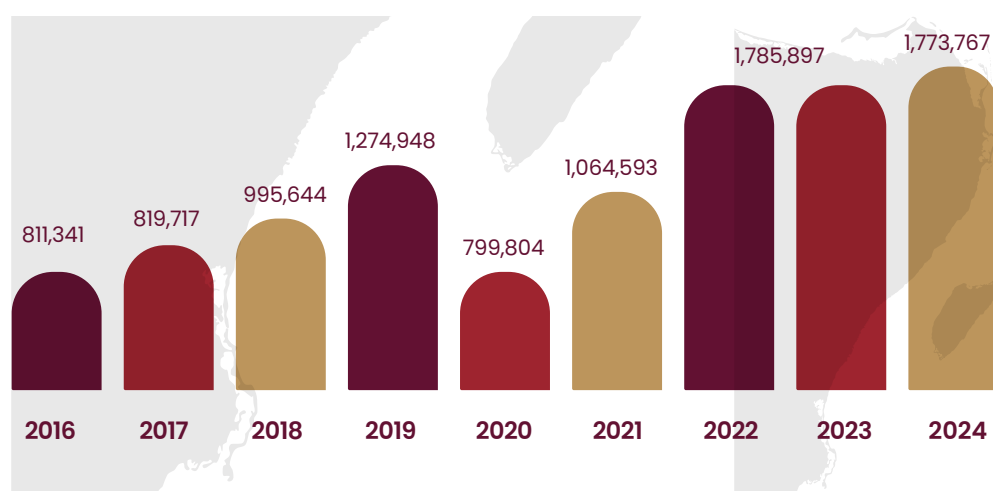


Gráfico 4: Afluencia de turistas anuales a Tulum. Se consideran turistas en oferta hotelera y extrahotelera.

El turista de Tulum se caracteriza por una motivación centrada en el bienestar, la conexión con la naturaleza y las experiencias culturales. El flujo de visitantes a la zona arqueológica la posiciona como la tercera más visitada del país, por debajo de Chichen Itzá y Teotihuacán. Aunque la mayoría de estos visitantes no pernoctan, su contribución a la derrama económica local es significativa, especialmente en los sectores de alimentos y bebidas, transporte y venta de artesanías.

Entre 2024 y 2025, Tulum ha mostrado una desaceleración notable en su dinámica turística, evidenciada en la reducción de la afluencia de turistas, la caída en los accesos a la zona arqueológica, la disminución de asientos aéreos programados y una baja en los niveles de ocupación hotelera. Esta tendencia se traduce en un menor flujo de visitantes tanto nacionales como internacionales, lo que impacta directamente en la derrama económica y en la percepción de vitalidad del destino. Los registros más recientes muestran variaciones negativas en prácticamente todos los indicadores clave de desempeño turístico, lo que confirma un punto de inflexión en el crecimiento acelerado que caracterizó a Tulum durante la última década.

4. CONTEXTO GENERAL

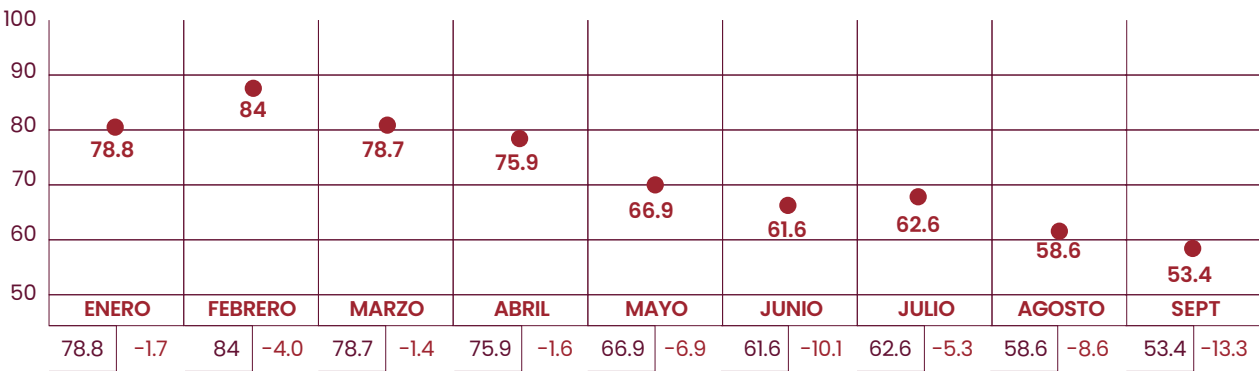
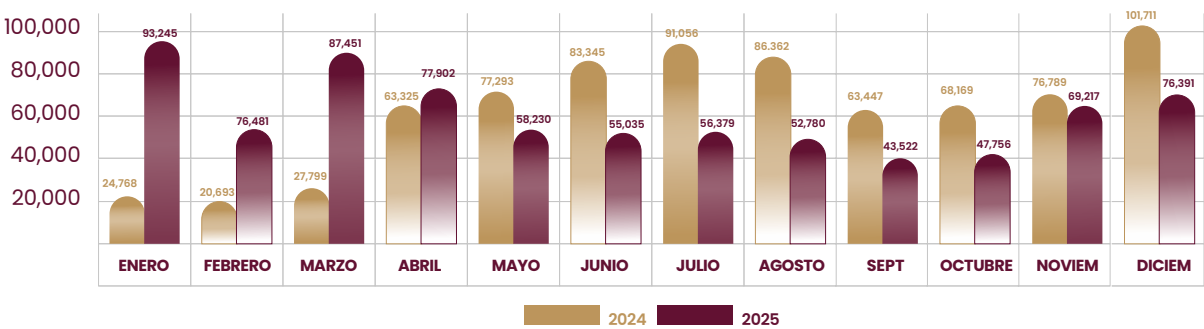


Gráfico 5: Ocupación hotelera en Tulum de enero a septiembre de 2025.

El origen de esta desaceleración radica en un modelo de desarrollo turístico que ha mostrado signos de agotamiento. El crecimiento acelerado, sin una planificación urbana y ambiental efectiva ha derivado en sobrecarga de los servicios básicos y deterioro de la infraestructura pública. La saturación de la zona costera, la expansión desordenada de la oferta inmobiliaria y la limitada capacidad de gestión territorial y ambiental han generado una afectación a la imagen del destino ante sus principales mercados emisores.



En el plano social, la desconexión entre el desarrollo turístico y el bienestar comunitario ha propiciado tensiones sociales y un sentimiento de exclusión entre los habitantes, quienes perciben que los beneficios del turismo no se distribuyen equitativamente. Este malestar se refleja también en la reputación del destino, que enfrenta críticas por prácticas comerciales desleales, abusos de servicios de transporte y restricciones al acceso a playas públicas.

Finalmente, los efectos combinados de estas causas se manifiestan en la pérdida de competitividad frente a otros destinos. La variación negativa en los principales indicadores turísticos revela una etapa de reacomodo y un llamado a la acción. Tulum enfrenta el reto de redefinir su modelo de desarrollo hacia uno basado en la sostenibilidad, la diversificación y la mejora de la experiencia del visitante. Solo mediante una gestión ordenada, con visión integral y participación de todos los sectores, será posible revertir la tendencia actual y recuperar el dinamismo que posicionó al destino como uno de los íconos del turismo internacional.

5. PROBLEMÁTICA

17

Las siguientes problemáticas han sido identificadas en el proceso de escucha de las diversas reuniones que se han referido en el apartado de “Antecedentes” y que reflejan desafíos complejos derivados del arranque de nuevos proyectos estratégicos en el destino, el rápido crecimiento y la gestión del desarrollo turístico e inmobiliario:

Parque del Jaguar:

Partimos del reconocimiento generalizado de la calidad en la infraestructura que se ha dispuesto para esta APPP y la erradicación de situaciones en materia de seguridad en la zona, sin embargo, el parque ha sido objeto de críticas por sus altas tarifas de acceso, especialmente para extranjeros y las restricciones que existen para acceder a las playas que antes eran de libre tránsito y sin un control alguno. Esto ha provocado protestas de habitantes y comerciantes locales, quienes argumentan que los cobros y las restricciones, sumado a la administración por la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA), han desincentivado el turismo y afectado la economía local.

Restricción de Libre Acceso a Playas Públicas:

Si bien la legislación nacional garantiza el libre acceso a la zona federal marítimo-terrestre, los residentes y visitantes han denunciado restricciones de facto para acceder a las playas, especialmente a través de propiedades privadas o mediante regulaciones locales que condicionan la entrada. Estas medidas han sido percibidas como una privatización del espacio público, donde el acceso es limitado para el disfrute de residente y visitantes.

Sobreoferta de Servicios Turísticos:

El auge inmobiliario en Tulum, impulsado durante la pandemia por la demanda de inversión extranjera, ha provocado una sobreoferta de vivienda vertical y esquemas de renta vacacional. Esta sobreoferta ha llevado a una contracción en las ventas, bajas ocupaciones y una ralentización de nuevas inversiones, aunque los precios de los inmuebles y el suelo siguen aumentando.

Insuficiente Contención del Arribo de Sargazo:

La llegada masiva y recurrente del sargazo a las costas de Tulum es un problema ambiental y turístico significativo. A pesar de los esfuerzos e inversiones en barreras antisargazo y recolección, las estrategias han sido consideradas insuficientes, afectando el ecosistema y la experiencia del visitante.

Incidencias en Materia de Seguridad:

A pesar del descenso en incidencia delictiva, persisten preocupaciones en materia de seguridad. El crecimiento desmedido y la gestión de ciertas áreas contribuyen a la percepción de inseguridad en el municipio.

5. PROBLEMÁTICA

18

Insuficiente Infraestructura de Servicios:

El acelerado crecimiento habitacional y turístico ha rebasado la capacidad de la infraestructura de servicios básicos de Tulum (agua, drenaje, electricidad, etc.). Esto ha exacerbado problemas como la descarga residual y la falta de vivienda digna para trabajadores locales, debido a que la renta vacacional ha encarecido los costos habitacionales.

Sobreexplotación Inmobiliaria:

La explosión del mercado inmobiliario ha generado una sobreexplotación del territorio, marcada por un crecimiento desordenado y en ocasiones ilegal. Esto ha resultado en problemas como fraudes inmobiliarios y un impacto negativo en el medio ambiente.

Prácticas Comerciales Desleales:

Se han registrado malos tratos y precios excesivos en establecimientos turísticos, lo que ha generado una crisis de imagen y afluencia en el destino. Algunos comerciantes incluso han ofrecido disculpas públicas a los turistas por la decadencia y el ambiente de hostilidad, reconociendo que estas prácticas y la falta de hospitalidad han contribuido a la caída del turismo.

Insuficientes Mecanismos de Gobernanza:

Existe una percepción de **falta de orden y control** por parte de las autoridades locales. La crisis de Tulum ha puesto de manifiesto la necesidad de un desarrollo **ordenado y sustentable** con justicia social. La controversia por el acceso a playas y las tarifas del Parque del Jaguar se consideran ejemplos de la falta de una gobernanza efectiva que garantice los derechos de habitantes y visitantes sobre los intereses de grupos particulares.

Actividad Migratoria Irregular:

Quintana Roo, incluyendo Tulum, es un estado que atrae tanto a migrantes nacionales (principalmente por motivos de empleo) como a extranjeros. El tránsito migratorio irregular se ha incrementado, exponiendo a las personas a riesgos y vulnerabilidades, una evidente es el empleo en condiciones desfavorables.

Abusos de los Servicios de Taxi:

El gremio de taxistas ha sido señalado por abusos contra turistas (cobros excesivos o extorsión) y por actos de intimidación y agresión que han quedado registrados, afectando la imagen de seguridad y hospitalidad del destino.

El crecimiento desmedido y la falta de regulación en Tulum han generado una cascada de efectos que han puesto al destino en una situación crítica.



6. ESTRATÉGIA

6.1. OBJETIVO GENERAL.

Establecer un modelo de desarrollo turístico integral y sustentable para Tulum, basado en la contención del crecimiento, el equilibrio socio-territorial y la regeneración del capital natural y social.

6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS (OE)

A. Contener	la presión del crecimiento turístico descontrolado mediante una estricta planeación turística y urbana, procurando la sostenibilidad ambiental y el aprovechamiento de la infraestructura actual.
B. Equilibrar	el desarrollo turístico y el tejido social mediante la diversificación de la oferta, la armonización socio-territorial y la cultura turística, asegurando la integración de la población local y la creación de espacios de beneficio comunitario.
C. Regenerar	el capital natural y social mediante la restauración integral de los ecosistemas, el fomento de alternativas económicas comunitarias, el impulso de una agenda de acción climática y la promoción de un modelo de turismo responsable y regenerativo.

1

ORDENAMIENTO TURÍSTICO & TERRITORIAL SUSTENTABLE.
Este eje se enfoca en la planificación, regulación del uso del suelo, y la gestión ambiental y territorial para un desarrollo turístico equilibrado y sostenible.

2

INFRAESTRUCTURA & EQUIPAMIENTO INCLUYENTE.
Este eje agrupa las acciones destinadas a mejorar la conectividad, la calidad de la infraestructura turística y una mayor conectividad.

3

NORMATIVIDAD, CALIDAD Y ÉTICA TURÍSTICA.
Este eje se centra en fortalecer el marco legal, la seguridad, la profesionalización del sector, la atención al turista y el fomento de una cultura de servicio y ética.

4

PROMOCIÓN TURÍSTICA RESPONSABLE.
Este eje incluye las estrategias y campañas orientadas a la comercialización del destino, la atracción de nuevas rutas y el posicionamiento de una imagen turística alineada con la sustentabilidad y la cultura local.

6.4. LÍNEAS DE ACCIÓN – ACCIONES PRIORITARIAS.
ORDENAMIENTO TURÍSTICO Y TERRITORIAL SUSTENTABLE.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACCIONES	VINCULACIÓN CON OE
1.1 Ordenamiento turístico sustentable.	1.1.1 Acuerdo por el Bienestar y Desarrollo de Tulum con el Sector Privado.	A, B y C
	1.1.2 Ordenamiento del Alojamiento Temporal a través de Plataformas Digitales.	A y B
	1.1.3 Gestión para el cobro unificado del Parque del Jaguar.	B
	1.1.4 Acceso gratuito a playas del Parque del Jaguar.	B y C
	1.1.5 Instalación y operación del Consejo Consultivo de Turismo de Tulum.	A y B
	1.1.6 Instalación y operación del Comité de Pueblo Mágico.	B
	1.1.7 Declaratoria de Zona Prioritaria de Gestión Turística Sustentable y su Programa de Manejo	

6. ESTRATÉGIA

21

LÍNEA DE ACCIÓN	ACCIONES	VINCULACIÓN CON OE
1.2 Ordenamiento territorial sustentable.	1.2.1 Actualización del Programa de Ordenamiento Ecológico de Tulum.	A, C
	1.2.2 Actualización del Programa de Desarrollo Urbano de Tulum con énfasis en garantizar el acceso público a playas.	A, C
	1.2.3 Implementación de la Estrategia Integral para el Manejo y Aprovechamiento del Sargazo	A, C
	1.2.4 Definir capacidad de carga en sistema de cenotes.	A

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO INCLUYENTE.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACCIONES	VINCULACIÓN CON OE
2.1 Servicios Públicos Básicos.	2.1.1 Auditoría y actualización de la capacidad máxima de infraestructura hidráulica	A
	2.1.2 Implementación de un sistema de monitoreo de descargas residuales	A
	2.3.3. Reordenamiento y suficiencia del sistema de recolección de residuos sólidos	A
2.2. Movilidad.	2.2.1 Impulso de proyectos estratégicos: Libramiento Zona Hotelera, Libramiento Tulum y Paseo Costero.	B
	2.2.2 Mejora de la señalización Carretera Federal 307	B
	2.1.3 Mejorar la señalización y sistema de orientación del Parque del Jaguar	B
	2.2.4 Sistema de estacionamiento públicos accesibles y asequibles.	B
	2.2.5 Fortalecer infraestructura y equipamiento para movilidad no motorizada	B Y C

6. ESTRATÉGIA

22

LÍNEA DE ACCIÓN	ACCIONES	VINCULACIÓN CON OE
2.3. Playas Públicas.	2.3.1 Ordenamiento del Acceso Tradicional a Zona Arqueológica y Playas Públicas del Parque del Jaguar.	B
	2.3.2 Equipamiento de nuevas playas en la zona costera de Tulum	B

NORMATIVIDAD, CALIDAD Y ÉTICA TURÍSTICA.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACCIONES	VINCULACIÓN CON OE
3.1 Seguridad Turística.	3.1.1 Reforzamiento del Programa de Atención al Turista: Guest Assist, Guest Locator y Pase de Movilidad Turística.	B
	3.1.2 Operación y fortalecimiento de la Policía Turística Estatal en Tulum.	B
	3.1.3 Impulso del Código de Conducta Nacional.	B Y C
	3.1.4 Instalación de módulos de Wi-Fi gratuito.	B
3.2 Calidad turística.	3.2.1 Promoción del Programa Nacional de Calidad Turística: H, M, S y Punto Limpio.	B
	3.2.2 Regulación tarifaria en taxis y transporte aeroportuario.	B Y C
	3.2.3 Fortalecimiento del Catálogo Oficial de Prestadores de Servicios Turísticos RETUR-Q.	B Y C
	3.2.4 Jornadas de Cultura Turística con sectores clave	B
	3.2.5 Verificación de acreditaciones a Guías de Turistas Especializados y Generales	B

6. ESTRATÉGIA

23

LÍNEA DE ACCIÓN	ACCIONES	VINCULACIÓN CON OE
3.3 Cultura y ética turística.	3.3.1 Implementación de la Cartilla Turística Escolar.	B Y C
	3.3.2 Fortalecimiento del mercado del bienestar.	B Y C
	3.3.3 Formación de Embajadores Turísticos.	B Y C

PROMOCIÓN TURÍSTICA RESPONSABLE.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACCIONES	VINCULACIÓN CON OE
4.1 Inteligencia de mercados.	4.1.1 Monitoreo de la demanda: perfil y grado de satisfacción.	B
	4.1.2 Escucha activa del destino Tulum.	B
	4.1.3 Construcción de contextos y alimentación de la IA.	B
	4.1.4 Inventario de oferta turística actualizada.	A Y B
4.2 Actualización de propuesta de valor.	4.2.1 Actualización de la marca destino "Tulum"	B
	4.2.2 Nuevas campañas promocionales "Tulum: Tiempo de Transformarnos" y Tulum Pueblo Mágico.	B Y C
	4.2.3 Posicionamiento de segmentos estratégicos: Gastronomía, Cultura y Naturaleza.	B
	4.2.4 Lanzamiento del Encuentro de Cocineras Tradicionales de Quintana Roo.	B Y C
	4.2.5 Promoción de eventos estratégicos en el Calendario del Caribe Mexicano: Aeroshow.	B

LÍNEA DE ACCIÓN	ACCIONES	VINCULACIÓN CON OE
4.3 Alianzas con actores clave.	4.3.1 Gestión para la reactivación de incentivos a líneas aéreas.	B
	4.3.2 Participación en campañas cooperativas con el AIT y socios comerciales.	B
	4.3.3 Promoción de nuevas rutas aéreas estratégicas en el AIT.	B
	4.3.4 Impulso en la comercialización de proyectos estratégicos federales: Hoteles, Parques, Zonas Arqueológicas, Tren Maya y Mexicana.	B
	4.3.5 Impulso de un programa de turismo y responsabilidad social empresarial.	A, B y C



7. PROYECTOS DETONADORES

25

7.1. LIBRAMIENTO TULUM – FELIPE CARRILLO PUERTO.

OBJETIVO

Contar con una vía alterna a la carretera federal 307 que permita mejorar la conectividad, reducir los tiempos de traslado y fortalecer la seguridad vial en Tulum.

ALINEACIÓN SISTEMA DE PLANEACIÓN.

Plan Estatal de Desarrollo.

Programa Sectorial.

Tema 3.14 Turismo Sustentable.

3.14.1.1. Fortalecer los destinos del Caribe Mexicano impulsando la dotación de infraestructura turística y equipamiento de calidad, accesible e incluyente, que satisfaga las necesidades de los turistas y la población.

Tema 7 Turismo Sustentable.

1. Fortalecer la infraestructura y equipamiento turístico en los destinos del Caribe Mexicano mediante el impulso a proyectos prioritarios, obras y acciones de mantenimiento, así como el soporte técnico a los HH. Ayuntamientos, para beneficio de los turistas y la población.

INSTITUCIONES ALIADAS:

Público.

Privado.

- Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Secretaría de la Defensa Nacional.
- Agencia de Proyectos Estratégicos de Quintana Roo.

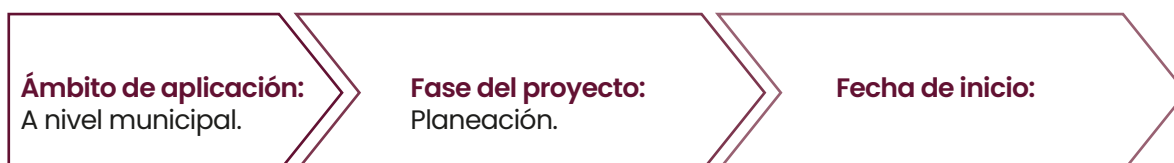
- Triada Geotecnia.

DESCRIPCIÓN

Diseñar, construir, operar y mantener una vía concesionada de tipo A2 de 2 carriles de circulación de 3.5 metros cada uno y acotamientos de 2.5 metros, en una sección total de 12 metros de ancho. Con una longitud total aproximada de 30.8 kilómetros, el proyecto contempla 4 entronques a desnivel y 1 entronque a nivel.

7. PROYECTOS DETONADORES

26



Resultados esperados en 2025:

1. Vuelo fotogramétrico
2. Levantamiento topográfico mediante LiDAR
3. Proyecto ejecutivo de camino abierto
4. Proyecto de entronque a nivel
5. Proyecto entronques a desnivel
6. Gestión de permisos y ajuste de estudios



7.2. LIBRAMIENTO AEROPUERTO – ZONA HOTELERA TULUM.

OBJETIVO

Mejorar la movilidad entre el aeropuerto Felipe C. Puerto y la Zona Turística de Tulum, reduciendo los tiempos de traslado de los turistas.

ALINEACIÓN SISTEMA DE PLANEACIÓN.

Plan Estatal de Desarrollo.

Programa Sectorial.

Tema 3.14 Turismo Sustentable.

3.14.1.1. Fortalecer los destinos del Caribe Mexicano impulsando la dotación de infraestructura turística y equipamiento de calidad, accesible e incluyente, que satisfaga las necesidades de los turistas y la población.

Tema 7 Turismo Sustentable.

1. Fortalecer la infraestructura y equipamiento turístico en los destinos del Caribe Mexicano mediante el impulso a proyectos prioritarios, obras y acciones de mantenimiento, así como el soporte técnico a los HH. Ayuntamientos, para beneficio de los turistas y la población.

7. PROYECTOS DETONADORES

27

**INSTITUCIONES
ALIADAS:**

Público.

Privado.

- Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Secretaría de la Defensa Nacional.

DESCRIPCIÓN

Diseñar, construir, operar y mantener una vía concesionada con 2 carriles de circulación de 3.5 metros cada uno y acotamientos exteriores de 2.5 metros, en una sección total de 12 metros de ancho. Con una longitud total aproximada de 19.3 kilómetros, el proyecto contempla 3 entronques y dos plazas de cobro troncal.

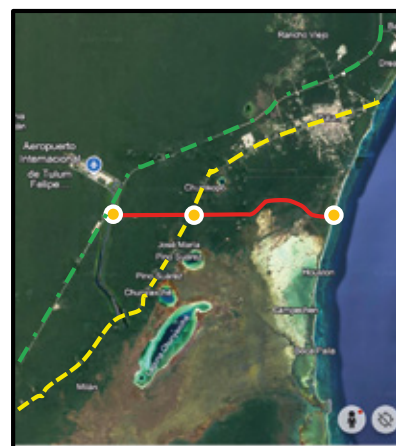
Ámbito de aplicación:
A nivel municipal.

Fase del proyecto:
Planeación.

Fecha de inicio:

**Resultados
esperados
en 2025:**

1. Análisis de Viabilidad Preliminar
2. Análisis de Viabilidad Técnica .
3. Identificación y Evaluación de Bienes Inmuebles para validación de la conexión vial.
4. Revisión de autorizaciones y permisos.
5. Viabilidad Jurídica.
6. Viabilidad ambiental.
7. Avalúo firmado.
8. Reuniones de trabajo con la SEDENA para validación de la conexión vial.
9. Estudio de aforo.



PROYECTO LIBRAMIENTO
ENTRONQUES
TREN MAYA
CARRETERA FEDERAL

7. PROYECTOS DETONADORES

28

7.3. PASEO COSTERO DE TULUM.

OBJETIVO

Transformar y pacificar la vía costera bajo el modelo de Calle Completa, promoviendo un entorno accesible, seguro, incluyente y ordenado, que priorice la movilidad activa y sustentable.

ALINEACIÓN SISTEMA DE PLANEACIÓN.

Plan Estatal de Desarrollo.

Programa Sectorial.

Tema 3.14 Turismo Sustentable.

3.14.1.1. Fortalecer los destinos del Caribe Mexicano impulsando la dotación de infraestructura turística y equipamiento de calidad, accesible e incluyente, que satisfaga las necesidades de los turistas y la población.

Tema 7 Turismo Sustentable.

1. Fortalecer la infraestructura y equipamiento turístico en los destinos del Caribe Mexicano mediante el impulso a proyectos prioritarios, obras y acciones de mantenimiento, así como el soporte técnico a los HH. Ayuntamientos, para beneficio de los turistas y la población.

INSTITUCIONES ALIADAS:

Público.

Privado.

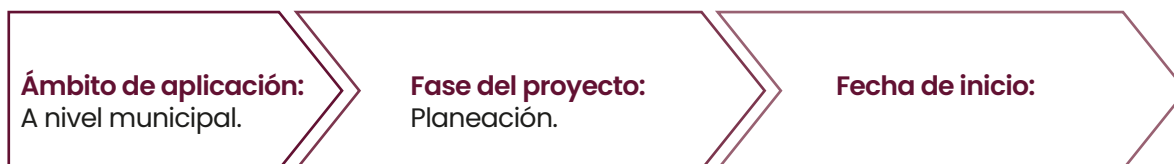
- Instituto de Movilidad de Quintana Roo.
- H. ayuntamiento de Tulum.

DESCRIPCIÓN

Abarca un tramo de 7 kilómetros de vialidades, enfocándose en la renovación de la carpeta asfáltica, nivelación de terreno, limpieza de cunetas y mejoras generales a la infraestructura vial. De igual forma, considera la gestión y construcción de un Centro de Transferencia Modal para el intercambio modal entre los distintos tipos de transporte, beneficiando tanto a usuarios locales como a visitantes y turistas.

7. PROYECTOS DETONADORES

29



Resultados esperados en 2025:

1. Diagnóstico integral
2. Propuesta conceptual preliminar
3. Vinculación institucional-técnica
4. Gestión de permisos y elaboración de estudios
5. Manifestación de impacto ambiental
6. Elaboración del expediente técnico y proyecto ejecutivo.
7. Estrategia de socialización y comunicación pública.



8.1. PACTO SOCIAL.

A través del Nuevo Acuerdo por el Bienestar y Desarrollo de Quintana Roo se buscará acelerar la estrategia “Tulum Renace: más justo, seguro y sostenible”, al alinear los intereses y recursos de los tres órdenes de gobierno, con los del sector privado y social de este destino. Este compromiso intersectorial y multiescalar asegura que las acciones de la estrategia cuenten con el respaldo político y financiero necesario para una implementación rápida y efectiva. La participación empresarial, en particular, será clave para la inversión en infraestructura sostenible, la adopción de prácticas responsables en la cadena de valor turística y la co-creación de soluciones que garanticen un desarrollo económico compartido y sostenible, mitigando el crecimiento desordenado y la presión sobre los ecosistemas.

Este acuerdo de concertación establecerá un marco de corresponsabilidad que fomentará certidumbre para el cumplimiento de los objetivos establecidos. Al incluir a los empresarios, se garantiza transparencia y el orden en la ejecución de las acciones, fundamentales para maximizar los impactos positivos a corto plazo y prevenir que se repita una crisis derivada de una mala comunicación y coordinación entre el sector.

8.2. COORDINACIÓN CON MUNICIPIO.

La coordinación con el Ayuntamiento de Tulum se formalizará a través de un Convenio General de Colaboración, cuyo objeto principal es la cooperación para establecer un modelo de desarrollo turístico integral y sustentable, basado en la contención del crecimiento, el equilibrio socio-territorial y la regeneración del capital natural y social del municipio. Este Convenio busca instrumentar conjuntamente acciones sobre la planeación, fomento y desarrollo de la actividad turística, tal como lo mandata la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo. Los compromisos centrales de esta colaboración giran en torno a: intercambio de información, ordenamiento turístico, promoción, calidad y ética.

La relevancia de este instrumento radica en la formalización de la designación de los enlaces institucionales responsables de vigilar la adecuada operación y cumplimiento del convenio, así como en la precisión de los tiempos de entrega y ejecución de los compromisos, lo cual asegura la trazabilidad y la rendición de cuentas en la instrumentación de las acciones.

8.3. COORDINACIÓN CON FEDERACIÓN.

La siguiente tabla enlista acciones inmediatas que requieren de una respuesta institucional para garantizar la operación eficiente, ordenada y sostenible en el marco de la presente estrategia.

DEPENDENCIA	ACCIONES
CONANP	Validar el acceso libre a playas.
INM	Coordinar protocolos de inspección laboral no punitivos en colaboración con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
INAH	Validar y ajustar operación para el cobro unificado.
SECTUR	- Fortalecer mecanismos de cultura turística. - Participar en esquemas de promoción. - Incorporar canales institucionales del Parque del Jaguar a la plataforma Visit México.
SEDATU	- Acompañamiento en actualización de instrumentos de ordenamiento local. - Proyecto de mejora de la imagen urbana y espacio público que rodea el Parque del Jaguar
SEDENA	- Desarrollar infraestructura de taquilla y punto de control en "acceso B" del Parque del Jaguar - Validar la conexión vial de los libramientos estatales con el aeropuerto de Tulum - Ajustar tarifas en servicio de transporte en aeropuerto. - Participar activamente en campañas cooperativas. - Facilitar espacios para la comercialización de productos de base comunitaria.
SICT	- Validar los entronques de los libramientos estatales con vialidades federales. - Desarrollar e implementar proyectos de renovación de señalética y sistema de orientación vial.
CONANP	Validar las manifestaciones de impacto ambiental.

9.- INDICADORES

32

EJE	INDICADOR	META 2027 (sugerida)
Eje 1. Ordenamiento Turístico y Territorial Sustentable	11.E1 - % de prestadores de servicios turísticos certificados en buenas prácticas ambientales o sociales.	40%
	12.E1 - % de prestadores de servicios turísticos adheridas a los protocolos de buenas prácticas sustentables que cumplen con su implementación verificada.	70%
Eje 2. Infraestructura y Equipamiento Incluyente	11.E2 - N° de accesos públicos a playas señalizados, operativos y con mantenimiento constante.	15
	12.E2 - % de alojamientos inscritos en RETUR-Q con cumplimiento normativo integral verificado.	65%
Eje 3. Normatividad, Calidad y Ética Turística	11.E3 - % de establecimientos turísticos que aplican código de ética y precios justos verificados por PROFECO o RETUR-Q.	60%
	12.E3 - N° de personas trabajadoras y prestadoras de servicios turísticos capacitadas en cultura turística, seguridad y atención responsable.	1500
	13.E3 - Variación % en percepción de seguridad y trato justo en encuestas de satisfacción de las personas visitantes.	+15%
Eje 4. Promoción Turística Responsable	11.E4 - % de contenidos de promoción institucional con enfoque de transparencia, sostenibilidad y justicia social.	80%
	12.E4 - % de incidencias reputacionales identificadas que son atendidas y comunicadas públicamente por la unidad de crisis digital.	100
	13.E4 - % de campañas de promoción institucional que integran vocerías locales (artesanas, artesanos, biólogas, biólogos, residentes) en su diseño o difusión.	50%

EJE	SUPUESTOS (escenarios esperados)	ACCIONES o actividades clave para favorecer su cumplimiento / mitigar riesgos
Eje 1. Ordenamiento Turístico y Territorial Sustentable	• Las empresas turísticas adoptan prácticas sostenibles y muestran voluntad para recibir acompañamiento técnico. • Existen incentivos fiscales o financieros para certificaciones ambientales. • Las dependencias ambientales coordinan esfuerzos con SEDETUR y el municipio.	• Crear un mecanismo local de incentivos. • Formar una red técnica de mentores ambientales entre universidades, sociedad civil y hoteles pioneros. • Desarrollar un micrositio público de seguimiento de compromisos ambientales por empresa o establecimiento.
Eje 2. Infraestructura y Equipamiento Incluyente	• El municipio tiene capacidad técnica y jurídica para fiscalizar construcciones irregulares. • La moratoria urbanística cuenta con respaldo ciudadano y jurídico. • La coordinación interinstitucional (SEDATU-SECTUR-SEDENA) es efectiva.	• Establecer un observatorio ciudadano de cumplimiento territorial con reportes georreferenciados y auditorías participativas. • Diseñar un protocolo exprés de evaluación socioambiental para nuevos proyectos turísticos. • Publicar un mapa digital de permisos y sanciones que transparenten el uso del suelo y la legalidad de construcciones.
Eje 3. Normatividad, Calidad y Ética Turística	• Los prestadores de servicios adoptan códigos de ética si perciben beneficios reputacionales. • La población local percibe beneficios tangibles del turismo responsable. • La capacitación en cultura turística se mantiene continua y vinculante.	• Implementar un sello de reputación local "Comercio Justo Tulum". • Crear un fondo de microiniciativas comunitarias financiado con aportaciones voluntarias del sector. • Organizar un reconocimiento anual a buenas prácticas éticas y culturales del destino.

Eje 4.

Promoción Turística Responsable

- Existe financiamiento sostenido para comunicación responsable.
- Los actores locales participan como voceros legítimos.
- SEDETUR y VisitMéxico adoptan la nueva narrativa comunicacional.

- Crear un observatorio de narrativa turística con indicadores de autenticidad, inclusión y transparencia.
- Desarrollar un banco audiovisual de historias locales producidas por jóvenes de Tulum.
- Establecer una alianza con medios locales e independientes para difundir contenidos sobre turismo regenerativo.

El seguimiento y evaluación de la **Estrategia de Relanzamiento de Tulum 2025–2027** se concibe como un proceso participativo, dinámico y orientado a resultados, alineado con los principios y metodologías del **Plan Maestro de Turismo Sustentable de Quintana Roo 2050 (PMTS 2050)**. Su propósito es garantizar que la implementación de la Estrategia contribuya efectivamente a la regeneración del destino, la conservación de su entorno natural y el bienestar de las comunidades locales.

El sistema de seguimiento se basa en la **gobernanza colaborativa** y reconoce al **Consejo Consultivo de Turismo de Tulum** como la **instancia rectora del proceso**, encargada de articular la participación de los sectores público, social y privado en la supervisión de avances, la validación de resultados y la formulación de recomendaciones de mejora. Su papel será asegurar que las decisiones se sustenten en evidencia y que las acciones respondan a las necesidades reales del territorio.

ENFOQUE METODOLÓGICO.

El sistema de seguimiento y evaluación se articula en tres niveles complementarios:

MONITOREO DE RESULTADOS

Evaluación semestral del avance de los **12 indicadores estratégicos** definidos para los cuatro ejes de la Estrategia (Sustentabilidad, Ordenamiento Turístico Territorial e Infraestructura, Calidad y Ética Turística, y Promoción Responsable). Este seguimiento permitirá medir el grado de cumplimiento de las metas al 2027 y facilitar el análisis de resultados por eje y línea de acción.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Revisión anual de la eficacia y pertinencia de las acciones prioritarias mediante herramientas cualitativas y cuantitativas. Este proceso permitirá identificar buenas prácticas, áreas de oportunidad y factores que favorecen o limitan la implementación, de acuerdo con los criterios metodológicos del PMTS 2050.

RETROALIMENTACIÓN PARTICIPATIVA

mecanismo permanente de diálogo y revisión conjunta entre SEDETUR, el **Consejo Consultivo de Turismo de Tulum**, el **Ayuntamiento de Tulum**, la iniciativa privada, la academia y la sociedad civil organizada. Este espacio multiactor garantizará transparencia, corresponsabilidad y aprendizaje institucional continuo.

ROL DEL CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO DE TULUM.

El **Consejo Consultivo** asumirá la función de **órgano articulador del sistema de seguimiento y evaluación**, con las siguientes atribuciones:

- Validar los avances reportados por las áreas responsables de la Estrategia.
- Supervisar la consistencia metodológica en la medición de los indicadores y metas.
- Emitir recomendaciones para el ajuste o fortalecimiento de las acciones prioritarias.
- Impulsar la participación ciudadana y la rendición de cuentas públicas mediante informes y sesiones abiertas.
- Promover la coordinación interinstitucional entre SEDETUR, el Ayuntamiento de Tulum y las dependencias federales involucradas (CONANP, INAH, SEMARNAT, SEDATU, entre otras)

De esta forma, el Consejo se consolida como el **eje operativo y deliberativo del proceso de evaluación**, garantizando que el seguimiento de la Estrategia responda a los principios de **sustentabilidad, equidad y transparencia**.

INSTRUMENTOS E INSTANCIAS DE APOYO.

El sistema contará con instrumentos de gestión que aseguren la trazabilidad y difusión de la información:

- **Informe semestral de avances**, elaborado por SEDETUR en coordinación con el Ayuntamiento de Tulum y validado por el Consejo Consultivo.
- **Tablero digital de indicadores**, alojado en el SITUR-Q, que permitirá el seguimiento público de los avances y metas.
- **Evaluación anual de resultados**, basada en la comparación de indicadores y en la percepción de actores locales y visitantes, para fortalecer la toma de decisiones y la planeación del siguiente periodo operativo.

CITERIOS Y USO DE RESULTADOS.

La evaluación se basará en criterios de **eficacia, eficiencia, pertinencia y sostenibilidad**, integrando dimensiones cuantitativas y cualitativas. Los resultados se integrarán a los procesos de planeación y presupuestación, orientando los recursos hacia las acciones de mayor impacto territorial y social.

Asimismo, los informes y tableros de resultados serán **de acceso público**, promoviendo la transparencia activa y la rendición de cuentas, en concordancia con el principio de **gobernanza abierta** impulsado por el PMTS 2050.





QUINTANA
ROO UNIDOS PARA
TRANSFORMAR