Observatorio Turístico de Yucatán

Decide market research

Juntos transformemos Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SEFOTUR
SECRETARÍA DE FOMENTO TURÍSTICO

YUCATÁN

DIAGNÓSTICO SOBRE LOS RETOS Y PERSPECTIVAS DEL SECTOR TURISMO EN YUCATÁN

2022

Mérida, Yucatán, México.

Observatorio Turístico de Yucatán

Decide market research

Juntos transformemos Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SEFOTUR
SECRETARÍA DE FOMENTO TURÍSTICO

LICITACIÓN PÚBLICA NÚMERO SFT-L9-SERVICIOSDIVERSOS-2022

Trabajo de investigación elaborado para la Secretaría de Fomento Turístico, correspondiente a la partida dos "Diagnóstico sobre los retos y perspectivas del sector turismo en Yucatán" considerado en la Licitación Pública.

2022 Mérida, Yucatán, México.

Índice

	Página
Antecedentes	04
Mercado objetivo	05
Objetivo	06
Metodología	07
Diagnóstico	08
• Expectativas	09
• Oferta turística	10
• Demanda turística	12
• Retos	13
Análisis FODA del sector turístico de Yucatán	16
• Fortalezas	17
• Oportunidades	17
• Debilidades	18
• Amenazas	18
• Capacitación y profesionalización	19
• Política pública	20
• Infraestructura turística	21
• Productos	22
• Medios y difusión	23
• Medio ambiente	24
• **Propuesta de mejora**	25
• **Conclusiones**	26
• **Agradecimientos**	28
• **Créditos**	29

Antecedentes

Yucatán está en la Península de Yucatán en el sureste de México. Su superficie es de 39,24 km². Limita al norte con el Golfo de México, al este con Quintana Roo y al sur con Campeche. Tiene muchos recursos naturales, incluidos las selvas, con un clima tropical y temperaturas calurosas durante todo el año, por lo que es un gran lugar para visitar para aquellos que buscan sol y playa. En términos de historia y cultura, Yucatán tiene una amplia huella prehispánica de la cultura maya. Durante miles de años estuvo habitada por los mayas, quienes heredaron numerosos sitios arqueológicos, como Chichén Itzá, Uxmal y Dzibilchaltún, que son de gran importancia histórica y cultural.

La cultura maya sigue presente en la vida cotidiana del estado, con diversas festividades y tradiciones celebradas en toda la región, como Hanal Pixán (Día de Muertos Maya) y la fiesta estacional del Equinoccio de Chichén Itzá y Dzibichaltún.

Durante la época colonial, Yucatán fue un importante centro comercial y cultural, lo que dejó su huella en la construcción de ciudades coloniales como Mérida, Izamal y Valladolid.
La gastronomía yucateca es famosa por su sabor único y su fusión de sabores indígenas y europeos, con platillos como la cochinita pibil, los panuchos, los salbutes, la sopa de lima, los papadzules, el poc chuc entre otros.

Naturaleza y ecoturismo: Yucatán cuenta con una gran cantidad de áreas naturales protegidas, como la Reserva de la Biosfera Ría Celestún, la Reserva Estatal de Dzilam, Reserva Estatal del Palmar, Parque Estatal Lagunas de Yalahua. Estas áreas son ideales para practicar el ecoturismo y observar la flora y fauna local.

Playas: Yucatán cuenta con hermosas playas en la costa del Golfo de México, como Progreso y Celestún, ideales para disfrutar del sol y el mar.

Además, Yucatán ofrece una gran variedad de actividades de aventura como caminatas en las cuevas de Loltún, paseos en la Ría Celestún entre otros atractivos.

En los últimos años, este sector, el turístico, ha experimentado un importante crecimiento, convirtiéndose en un importante pilar de la economía local. Sin embargo, aunque se han logrado avances, todavía existen desafíos importantes que deben abordarse para garantizar un crecimiento sostenible y la provisión de un turismo de alta calidad.

En este contexto, el presente diagnóstico tiene como objetivo analizar la situación actual del sector turístico en Yucatán, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, así como las áreas que requieren de intervención y mejora por parte de los actores involucrados. El diagnóstico está dirigido a los tomadores de decisiones, empresarios, actores del sector turístico y público en general, y tiene como finalidad contribuir al diseño de políticas y estrategias que permitan potenciar el desarrollo turístico de Yucatán de manera sostenible y responsable.

Mercado Objetivo

Representantes del sector privado de las principales cámaras, asociaciones, académicos y Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) vinculadas al sector turístico en Yucatán, así como otros actores clave que se identifiquen dentro de la industria turística local.

Objetivo

Integrar...

...un diagnóstico actualizado sobre los retos y perspectivas que enfrentan los prestadores de servicios turísticos en el estado de Yucatán en el corto y mediano plazo, a fin de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que perciben.

Metodología

El diagnóstico se integró realizando entrevistas a profundidad a diferentes actores claves del sector turístico de Yucatán.

Una entrevista a profundidad es una técnica de investigación cualitativa que tiene como objetivo obtener información detallada y completa sobre las experiencias, opiniones, actitudes y comportamientos de un individuo o grupo de personas.

En una entrevista a profundidad, el entrevistador realiza preguntas abiertas y flexibles que permiten al entrevistado expresar sus ideas con libertad y detalle. A diferencia de otras técnicas de investigación, como los cuestionarios o encuestas, la entrevista a profundidad no tiene preguntas predefinidas y no se limita a una lista de opciones de respuesta.

La entrevista se lleva adelante en función de una guía de tópicos diseñada ad hoc. Dado que el abordaje cualitativo se caracteriza por ser más flexible que el cuantitativo, cada entrevista podrá sufrir modificaciones en función de la información recabada y el interés de profundizar determinados aspectos más que otros (aun cuando se utilice siempre la misma guía de tópicos).

Para contar con un diagnóstico amplio y equilibrado se seleccionó una muestra de informantes claves, mismos que fueron escogidos de los siguientes sectores relevantes involucrados en el turismo.

ACTORES	MUESTRA
Servicios de alojamiento (hoteles)	6
Servicios de alimentos	6
Servicios de transportación/intermediación/otros	5
Cámaras empresariales	5
Funcionarios estatales/municipales	5
Académicos especializados	5
Total	**32**

Para complementar el diagnóstico, se utilizaron fuentes secundarias específicamente las estadísticas que integra la Secretaría de Fomento Turístico de Yucatán (SEFOTUR) que brinda información complementaria y actualizada sobre el tema. El uso de fuentes secundarias permitió enriquecer el diagnóstico y proporcionar una visión más completa del estado actual del turismo en la región.

Diagnóstico

Expectativas

Existe un consenso generalizado entre los entrevistados que el sector seguirá creciendo por arriba del promedio nacional y de otros sectores de la economía yucateca. Por lo que las expectativas del turismo en Yucatán son bastante optimistas. La región cuenta con una amplia oferta de atractivos turísticos, que van desde la riqueza cultural y arqueológica de las antiguas ciudades mayas, hasta las bellezas naturales de la costa y la gastronomía local. Yucatán ha sido reconocido internacionalmente como un destino turístico seguro, lo que ha contribuido a atraer a un mayor número de visitantes. Asimismo, la región cuenta con una infraestructura turística bien desarrollada, con hoteles, restaurantes y servicios de transporte que ofrecen comodidad y seguridad a los turistas.

La participación del turismo en la economía yucateca ha registrado un crecimiento sostenido, la tendencia es ascendente, no obstante, el problema que se derivó de la pandemia del COVID-19. De 2007 a 2022 la población ocupada en el sector de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas paso de 57 mil personas a poco más de 122 mil, lo que representa una tasa promedio anual del 5.2%, muy por arriba del crecimiento promedio estatal; el ingreso anual hotelero creció 8 veces en 22 años y la derrama económica estimada registra un 9.8% de crecimiento promedio anual en lo últimos años.

TABLA 1. INDICADORES DE CONTEXTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN YUCATÁN.

Indicador	Periodo	Dato inicial	Dato final	TMCA%
Población ocupada en el sector servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas.	2007-2022	57,068	122,357	5.2%
Ingreso hotelero	2000-2022	$341,741,399	$2,811,400,752	10.1%
Derrama económica	2014-2022	$4,504,397,021	$9,537,070,339	9.8%

Fuente: Cálculos Propios con datos de la Secretaría de Fomento Turístico del estado de Yucatán.

Al respecto y a manera de ejemplo, uno de los entrevistados señala:

"Ha ido creciendo, más que en otras ciudades, el turismo de la ciudad no es el mismo nivel de por ejemplo Playa que se ha recuperado, desde el año pasado después de la pandemia. Pero Mérida y Yucatán va creciendo más que otras ciudades, el nicho convenciones es importantísimo aquí en Yucatán. Ya lo vimos en noviembre y octubre que ha habido mucha ocupación hotelera y demás servicios turísticos, tuvieron buenos números".

Oferta turística

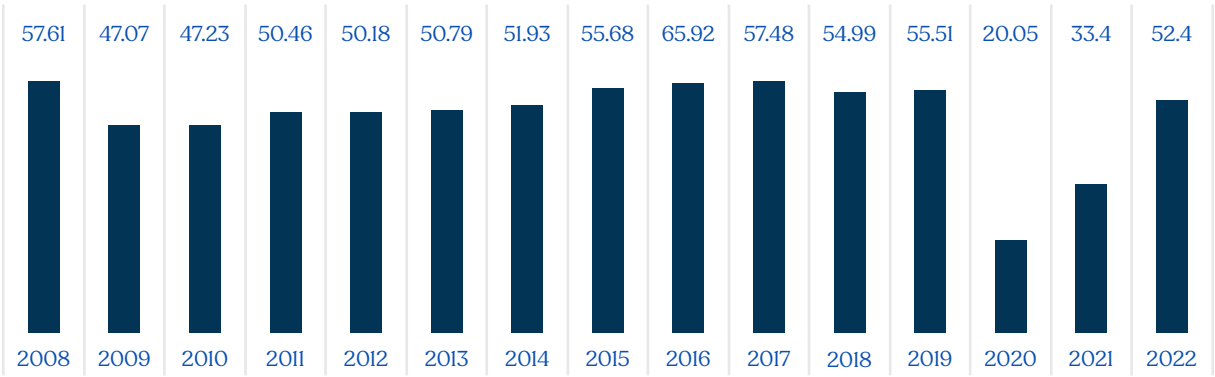
En cuanto a la oferta turística para el periodo 2008 a 2022; el número de habitaciones creció a una tasa anual del 4.0 % a nivel estatal y las unidades de hospedaje, que aglutinan a las diferentes categorías de establecimiento, lo hacen a una tasa media de crecimiento anual del 3.8%; este crecimiento esta diversificado tanto en Mérida como en el interior del estado, donde sus tasas de crecimiento anual del número de habitaciones son del orden de 4.0% y 3.8% respectivamente. En números absolutos cada año se incorporaron cerca de 326 habitaciones aproximadamente. No obstante el crecimiento sostenido en la oferta disponible; las tasas de ocupación hotelera promedio se han mantenido constantes, salvo 2020 y 2021 cuando el porcentaje cayó por efectos de la pandemia del COVID-19. Para 2022 en lo que va del año ya se ha recuperado el indicador al 52.4%.

TABLA 2. INDICADORES DE OFERTA TURÍSTICA EN YUCATÁN

Indicador	Periodo	Dato inicial	Dato final	TMCA%
Habitaciones totales Mérida	2008-2022	5,821	10,106	4.0%
Habitaciones totales Interior del estado	2008-2022	3,355	5,650	3.8%
Habitaciones totales Yucatán	2008-2022	9,176	15,756	3.9%
Unidades de hospedajes Mérida	2008-2022	167	260	3.2%
Unidades de hospedajes Interior del estado	2008-2022	186	331	4.2%
Unidades de hospedajes Yucatán	2008-2022	353	592	3.8%

Fuente: Cálculos Propios con datos de la Secretaria de Fomento Turístico del estado de Yucatán.

GRÁFICO 1. PORCENTAJE DE OCUPACIÓN HOTELERA GENERAL 2008-2022



En temas de infraestructura, no obstante el crecimiento sostenido se observan algunas carencias, básicamente con la infraestructura carretera, señalética y de comunicaciones.

Al respecto y a manera de ejemplo, uno de los entrevistados señala:

"El principal sigue siendo la infraestructura es necesario mejorar las carreteras a pesar del avance grande que ya existe al igual que el aeropuerto a pesar de que habido una gran mejoría a su vez ya está saturado"

**La carretera a sisal también es un reto importante el buen acceso es fundamental y no solo ahí sino en las playas en general"*

"También ya sería hora de pensar en un aeropuerto adicional en otra localidad o inclus o cerca de Mérida probablemente en el norte porque ya es insuficiente"

"la llegada a Mérida del extranjero en avión es una pesadilla la entrega del equipaje es tardada y después el pasar por migración donde solo se atienden 2 personas a la vez ahora en aduana una sola persona es la encargada de hacer la revisión de equipaje y en general la logística que manejan es muy tardado y el personal escaso"

"Entonces se empieza a tener problemas de infraestructura de movilidad desde el aeropuerto. Es cierto se están haciendo esfuerzos con el vaivén que va a conectar pero al final hay que resolver temas de taxi, uber y aunque muchos de los temas no son temas del gobierno pero tiene que darse cuenta que tiene que tener una intervención"

.

"Ahora los problemas de información , carecemos de información, hoy que tenemos muchas herramientas tecnológicas necesitamos que vayan más que el yucatan Today este es una magnífica herramienta pero qué pasa con el turista que no puede acceder a ella, ¿Cómo podemos concentrar toda la información de manera tecnológica de cómo llegar a los destinos, fuera de que exista Google Maps, waze?"

.

"Ahora el turista que renta un auto llegamos a la zona de Chichen, no hay estacionamiento, las colas son largas, no pudo pre comprar un boleto en línea , entonces toda las expectativas que el turista tenía de ver Yucatán moderno , Chichen padrísimo tecnológico se ven afectadas y desde que van entrando empiezan a abordarlos guías que si son piratas que si no entonces toda esa sensación de seguridad que les vendieron se empieza a decaer en el camino a entrar"

"Entonces son temas de infraestructura porque las vías ya no dan, el estacionamiento es insuficiente, no hay una infraestructura tecnológica que permita hacer compra en línea y evitar colas y también el hecho de que digan que no aceptan tarjetas de crédito y hoy la tendencia es que se viaje con menos efectivo y todo sea digital, transferencias tarjeta etc entonces sigue careciendo nuestra infraestructura"

"Ahora Celestun empezando a llegar nos topamos con que tristemente entre el parador turístico de la ría y el centro en esa avenida se voltea a ver y es un basurero , no hay una limpieza, no hay una mejora integral entonces empezamos a ver estos temas de infraestructura"

Demanda turística

La demanda de turismo en Yucatán ha ido en constante aumento en los últimos años. Cada vez más turistas nacionales y extranjeros visitan la región en busca de atractivos culturales, naturales y turísticos. Además, crece el turismo de negocios con eventos, congresos y exposiciones en el estado.

En cuanto a la distribución del mercado, se puede observar que la mayoría de los turistas que visitan Yucatán son nacionales, aunque existe una gran cantidad de turistas extranjeros de países como Estados Unidos, Canadá y Europa. La mayoría de los turistas que visitan Yucatán lo hacen por placer, pero también hay una parte importante del turismo de negocios.

En cuanto a la demanda turística las cifras son positivas y con crecimientos constantes en todos los segmentos. La llegada de turistas a Yucatán pasó de 1,300,000 en el año 2000 a 2,098,000 en el 2022. Destacan por su crecimiento exponencial los segmentos de cruceros, reuniones y visitantes a zonas ecológicas. Los cruceros en 22 años se duplicaron en cuanto al número de barcos que atracaron en Puerto Progreso, lo que permitió tener un crecimiento de 12.2 % anual en el número de pasajeros que llegan al estado por esta vía. Por su parte, el turismo de reuniones registra una tasa media de crecimiento del 4.7% anual y permite el arribo de más de 60 mil visitantes al año.

TABLA 2. INDICADORES DE OFERTA TURÍSTICA EN YUCATÁN

Indicador	Periodo	Dato inicial	Dato final	TMCA%
Arribo de cruceros	2000-2022	46	99	3.7%
Arribo de pasajeros en cruceros	2000-2022	22,676	252,224	12.2%
Llegada de turistas Yucatán	2000-2022	1,324,967	2,098,766	2.2%
Llegada de turistas de reuniones	2000-2022	26,220	62,602	4.7%
Pasajeros Internacionales vía área	2000-2022	133,478	267,974	3.4%
Pasajeros nacionales vía área	2000-2022	761,468	2,811,644	6.4%
Pasajeros vía área	2000-2022	894,946	3,079,618	6.1%
Visitantes a zonas arqueológicas y ecológicas	2000-2022	1,777,901	2,960,812	2.5%

Fuente: Cálculos Propios con datos de la Secretaria de Fomento Turístico del estado de Yucatán.

Retos

Se plantea para el sector turístico yucateco, retos en diferentes aspectos; a continuación, se describen los que de manera reiterada se manifestaron.

- Consolidar la infraestructura turística; no solo en materia hotelera y cuartos disponibles sino las que tienen que ver con el desplazamiento como las carreteras y la cobertura de la telefonía celular.
- Aumentar el nivel de las promociones; en el monto que se invierte y en la dinámica de involucramiento del sector privado para conjuntar esfuerzos
- Hacer uso de la tecnología para promoción del destino Yucatán y para tener información disponible de utilidad para el visitante
- Continuar con el tipo de promoción que enfatiza y se basa en generar experiencia; como lo 365 sabores
- Generar una dinámica de involucramiento de todos los actores y sectores para que en unidad se potencialicen los resultados
- Cuidar que el crecimiento acelerado no desborde la capacidad de carga del destino y no impacte negativamente al medio ambiente
- Mejorar y modernizar el transporte público que permita al visitante a través de mecanismos como con app ´s, tener información de rutas y destinos, pagar en formato electrónico y disponibilidad de horarios en lugares claves como aeropuerto y sitios de alta demanda
- Incorporar a los prestadores de servicios a las plataformas tecnológicas para venta de productos y servicios turísticos en línea
- Mejorar la imagen de los sitios emergentes como Sisal, Maní, Celestun, San Felipe en temas como manejo de residuos, limpieza de calles, perros callejeros y fachadas
- La consolidación de la infraestructura, la profesionalización del sector , el énfasis en la promoción y marketing son los principales retos que se detectan

Al respecto y a manera de ejemplo, uno de los entrevistados señala:

"El principal reto es mantener lo que se ha logrado hasta ahorita porque yo sí he visto un aumento en el número de visitantes en Yucatán, el último año, en mi percepción es que ha aumentado o sea después de la pandemia ha habido una recuperación y nos ha posicionado como uno de los estados con más visitantes a nivel nacional, entonces yo creo que conservar eso e irse metiendo en los demás nichos que incluyen el turismo, eso para mí es un reto"

"El principal reto es poder llevar la promoción al nivel de las promociones que ya se dan, se dan en más hoteles en más restaurantes, más atractivos en general y lo que se requiere es mayor promoción, como en todo, en Yucatán y en todas partes, el turismo requiere promoción"

"Profesionalizar y/o capacitar al personal operativo que proporciona los servicios en las empresas turísticas del estado"

Al respecto y a manera de ejemplo, uno de los entrevistados señala:

"El principal sigue siendo la infraestructura es necesario mejorar las carreteras a pesar del avance grande que ya existe al igual que el aeropuerto a pesar de que habido una gran mejoría a su vez ya está saturado. por otra parte, hay algo muy importante para el turismo y eso son las playas uno de los detalles que se están dando es que por ejemplo en Chuburná ya está muy invadida por casas con el paso del tiempo solo son pequeños espacios en los cuales las personas pueden acceder a ellas y esto limita al turismo"

"Los retos principales desde esa óptica es el marketing, dado que muchas veces no tienen las herramientas, estando en comunidades aisladas, computadoras, buenos teléfonos, entonces resulta complicado acceder a los mercados desde su situación"

"Pero el más importante es consolidar la infraestructura porque hay una muy buena campaña de difusión de Yucatán que se reforzó mucho en este gobierno se ha hecho una imagen más moderna y se muestra a un Yucatán maravilloso, pero cuando llega el turista comienza a haber una carencia de infraestructura"

"Yo creo que si regular. Los costos locales de los tours operadores, de los transportistas. Porque tienes mucha razón como te ven te cobran. Y no debe de ser, porque le tiene uno que buscar mucho y luego te enojas, no lo encuentras".

En resumen, en cuanto a los retos se pueden destacar los siguientes aspectos:

1

Conservación del patrimonio cultural e histórico: El patrimonio cultural e histórico de Yucatán es uno de sus principales atractivos turísticos, por lo que es muy importante preservarlos y mantenerlos en buen estado para que los visitantes puedan disfrutarlos. Esto incluye los trabajos para restaurar y proteger los sitios y monumentos históricos, y promover formas sostenibles de reducir el impacto del turismo en estos sitios.

2

Sostenibilidad turística: Es importante que el turismo en Yucatán se desarrolle de manera sostenible, es decir, que se promueva un turismo responsable y respetuoso con el medio ambiente y la cultura local. Esto conlleva la implementación de prácticas sostenibles en la gestión del turismo, la promoción del turismo comunitario y la educación y concientización de turistas y población local.

3

Calidad de los servicios turísticos: Para atraer y retener a los turistas, es esencial ofrecer servicios turísticos de calidad, que cumplan con las expectativas de los visitantes. Esto incluye la capacitación y formación del personal que trabaja en el sector turístico, la mejora de la infraestructura turística y la promoción de prácticas de atención al cliente de calidad.

4

Diversificación de la oferta turística: Yucatán cuenta con una gran variedad de atractivos turísticos, pero es importante seguir innovando y diversificando la oferta turística para atraer a nuevos segmentos de turistas y fomentar el turismo durante todo el año. Esto implica la identificación y promoción de nuevos productos turísticos, en segmentos tales como el turismo de salud, el turismo deportivo o el turismo de reuniones.

5

Promoción turística efectiva: La promoción turística es esencial para atraer a turistas a Yucatán, pero debe ser efectiva y adecuada al público objetivo. Es importante que la promoción turística sea coordinada y estratégica, y que se utilicen herramientas y canales de comunicación adecuados para llegar a los turistas potenciales. Además, se debe prestar atención a la imagen del destino y mantener

Para seguir creciendo el turismo en Yucatán, se deben cuidar la conservación del patrimonio cultural e histórico, la sostenibilidad turística, la calidad de los servicios turísticos, la diversificación de la oferta turística y la promoción turística efectiva. Al atender estos aspectos, se puede asegurar un crecimiento sostenible y exitoso del sector turístico en el estado.

Análisis FODA del sector turístico de Yucatán

Fortalezas

1. **Patrimonio cultural e histórico:** Yucatán tiene una rica historia y una cultura maya única, que atrae a los interesados en conocer y experimentar la cultura y la arqueología maya.
2. **Diversidad de atractivos turísticos:** Además de su patrimonio arqueológico, Yucatán cuenta con una amplia variedad de atractivos turísticos, como sus playas, cenotes, haciendas, reservas naturales y ciudades coloniales, lo que permite una oferta turística diversa.
3. **Seguridad:** Yucatán es considerado uno de los estados más seguros de México, lo que brinda tranquilidad y confianza a los visitantes.
4. **Calidad de los servicios turísticos:** El sector turístico de Yucatán ha mejorado significativamente en la calidad de sus servicios, alojamientos y gastronomía, lo que ha sido reconocido por la industria y los visitantes.
5. **Ubicación geográfica:** Yucatán se encuentra en una ubicación geográfica privilegiada, lo que facilita el acceso de los visitantes nacionales e internacionales a través de su aeropuerto internacional y su red de carreteras.

Oportunidades

1. **Aumento del turismo nacional:** El turismo nacional en México ha ido en aumento en los últimos años, dando a Yucatán la oportunidad de atraer más turistas del país.
2. **Aumento del turismo internacional:** Yucatán tiene un gran potencial para atraer turistas extranjeros, especialmente de países cercanos como Estados Unidos, Canadá y países latinoamericanos, así como de Europa y Asia.
3. **Desarrollo de nuevos productos en segmentos especializados de mercado:** Yucatán tiene potencial para crear nuevos productos turísticos en los segmentos de mercado especializados como el turismo de naturaleza, turismo de aventura, turismo de salud, turismo gastronómico y turismo de negocios.
4. **Innovación tecnológica:** Los avances tecnológicos, como el uso de Internet y las redes sociales, ayudan a mejorar la comercialización de los destinos y aumentar la experiencia turística.
5. **Desarrollo de infraestructura turística:** Las inversiones en infraestructura turística, como carreteras mejoradas y nuevos productos, ayudan a aumentar la disponibilidad y la calidad de los servicios turísticos.
6. **Cooperación regional:** La cooperación regional con otros destinos turísticos de México y la región mejoran la oferta turística y permite atraer más turistas a toda la región.

Debilidades

1. **Deficiencias en infraestructura:** Aunque la infraestructura turística de Yucatán ha mejorado en los últimos años, hay limitaciones en algunos aspectos de infraestructura, por ejemplo: carreteras, de transporte público, de servicios básicos como baños en lugares públicos, tecnología de la información y comunicaciones, lo que limita la comodidad y la accesibilidad de los visitantes.
2. **Falta de diversificación:** La oferta turística de Yucatán se concentra fundamentalmente en la cultura y la arqueología maya, lo que limita el potencial de crecimiento del sector en otros segmentos, como el turismo de naturaleza, el turismo de aventura, el turismo médico, el turismo gastronómico y el turismo de negocios.
3. **Competencia regional:** Yucatán compite con otros destinos turísticos de México y la península, lo que hace necesario mejorar la oferta y la calidad de los servicios para mantener la preferencia de los visitantes.

Amenazas

1. **La inseguridad:** La inseguridad en México y en la región puede afectar la imagen y la confianza de los visitantes en Yucatán como destino turístico.
2. **Competencia con otros destinos:** Yucatán compite con otros destinos turísticos a nivel regional, nacional e internacional, lo que puede limitar la llegada de visitantes y los ingresos turísticos.
3. **Cambio en las preferencias del consumidor:** Las preferencias de los consumidores pueden cambiar y volverse más enfocadas en otras actividades turísticas, lo que puede afectar la demanda de los atractivos turísticos de Yucatán.
4. **Cambio climático y desastres naturales (huracanes):** El cambio climático puede traer consecuencias impredecibles como huracanes con mayor fuerza destructiva, estos desastres naturales pueden afectar la infraestructura y la calidad de los atractivos turísticos de Yucatán, lo que puede limitar su capacidad para recibir visitantes.
5. **El desempeño de la economía mundial:** Como una posible recesión en los Estados Unidos o la creciente inflación internacional y nacional. Podría disminuir una baja del poder adquisitivo de los turistas y generar una disminución en el gasto turístico y en el número de visitantes.
6. **Fluctuaciones de divisas:** Las variaciones en los tipos de cambio pueden tener un impacto significativo en el turismo, especialmente con el turismo internacional.

El sector turístico de Yucatán tiene una serie de fortalezas que le han permitido consolidarse como uno de los principales destinos turísticos de México y de la región. Sin embargo, existen también una serie de debilidades y amenazas que pueden limitar su capacidad para seguir creciendo y desarrollándose. Es importante que el sector turístico de Yucatán siga trabajando en la diversificación de su oferta turística, en la promoción del destino y en la mejora de su infraestructura turística para aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado y hacer frente a las amenazas que puedan surgir.

En general, se tiene un gran potencial para seguir creciendo y desarrollándose, pero también se enfrenta una serie de desafíos que deben ser abordados de manera efectiva.

Capacitación y profesionalización

La capacitación y profesionalización son aspectos clave para el desarrollo del sector turístico de Yucatán. Algunos de los aspectos que se deben reforzar en la capacitación y profesionalización del sector son:

1. **Idiomas:** Es importante que los profesionales del sector turístico de Yucatán hablen al menos inglés con fluidez para poder comunicarse eficazmente con los turistas internacionales.
2. **Atención al cliente:** La calidad de la atención al cliente es fundamental para la satisfacción del turista y para la imagen del destino. Es importante que los profesionales del sector turístico estén capacitados en habilidades de atención al cliente, resolución de problemas y gestión de conflictos.
3. **Conocimientos culturales:** Yucatán es un destino con una rica historia y cultura, por lo que es importante que los profesionales del sector turístico estén capacitados en el conocimiento de la cultura local, la historia, las tradiciones y la gastronomía para poder ofrecer una experiencia auténtica y enriquecedora al turista.

En resumen, se deben reforzar aspectos de capacitación y profesionalización en idiomas, atención al cliente, conocimientos culturales, mejorar la calidad de la oferta turística y la competitividad del sector turístico de Yucatán.

Política pública

La Secretaría de Fomento Turístico del Estado de Yucatán (SEFOTUR) es la dependencia encargada que coordinar los esfuerzos de los sectores involucrados para mejorar el turismo en Yucatán, se percibe que la política pública estatal de turismo de Yucatán ha tenido avances en los últimos años, destacando una mayor inversión en infraestructura turística, la promoción de nuevas rutas turísticas y destinos locales, la capacitación y profesionalización del personal turístico entre otros.

Se han llevado a cabo esfuerzos para diversificar la oferta turística del estado, promoviendo el turismo cultural, de naturaleza y de aventura, además de la oferta de sol y playa. También se ha trabajado en la promoción del turismo rural comunitario y la preservación del patrimonio histórico y cultural.

En general, se pueden observar avances positivos en la política pública estatal de turismo de Yucatán, pero siempre es importante seguir trabajando para mejorar y fortalecer la oferta turística, se mencionan las siguientes áreas donde debe concentrar sus esfuerzos:

1. **Promoción y marketing:** La SEFOTUR debe seguir promocionando y difundiendo los atractivos turísticos de Yucatán en diferentes mercados nacionales e internacionales. Esto puede hacerse a través de campañas publicitarias, participación en ferias y eventos turísticos, y la colaboración con agencias de viajes y otros actores del sector.
2. **Desarrollo de nuevos productos turísticos:** Yucatán cuenta con una rica oferta turística, pero aún hay áreas en las que se pueden desarrollar nuevos productos y experiencias turísticas para atraer a diferentes tipos de turistas. Es importante mantener y fortalecer los aspectos que hacen a Yucatán un destino turístico atractivo, como su rica cultura y patrimonio histórico, la belleza natural de la región, su deliciosa gastronomía, así como la amabilidad y hospitalidad de su gente. En cuanto a la redefinición de productos turísticos existentes, se pueden considerar aspectos como la innovación en la oferta de servicios, la mejora de la calidad de los servicios turísticos, la inclusión de tecnología y la creación de experiencias turísticas personalizadas para los visitantes.
3. **Fortalecimiento de la infraestructura turística:** Para mantener la competitividad del destino, es importante que la SEFOTUR siga impulsando el desarrollo de la infraestructura turística en Yucatán, incluyendo la mejora de carreteras, transporte público, servicios turísticos y otros aspectos clave.
4. **Capacitación y formación:** La SEFOTUR podría implementar programas de capacitación y formación para los actores del sector turístico, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en el estado y fomentar una cultura de atención al turista.
5. **Sostenibilidad:** La SEFOTUR podría trabajar en la promoción de prácticas sostenibles en el sector turístico y el desarrollo de políticas y estrategias para la gestión responsable de los recursos naturales y culturales de Yucatán.

Infraestructura turística

Si bien la infraestructura turística está en expansión; se detectan problemas, básicamente en el desplazamiento del visitante:

1. Transporte público; no existen rutas y circuitos turísticos de transporte público “Va y Ven Turístico” en Mérida.
2. En los destinos emergentes la disponibilidad de baños públicos y regaderas en playas son limitadas.
3. Vías de comunicación (carreteras) en mal estado en zonas turísticamente emergentes
4. Cobertura de telefonía móvil e internet insuficiente en sitios turísticos y en los trayectos caminos.
5. Falta de señalización e información turística en general.

Productos

En los últimos años, Yucatán ha diversificado su oferta turística con productos innovadores que atraen a visitantes de todo el mundo, sin embargo, aún hay oportunidades de desarrollo en nuevos productos turísticos. A continuación, se presentan algunos segmentos de mercado turístico en los cuales se identifica el potencial para el desarrollo de nuevos productos:

1. **Turismo de aventura:** Yucatán tiene un gran potencial para el turismo de aventura, con opciones como el espeleobuceo en los cenotes y el senderismo en la selva.
2. **Turismo gastronómico:** La gastronomía yucateca es rica y diversa, con una gran variedad de platillos típicos que incluyen ingredientes locales y ancestrales. Se puede desarrollar el turismo gastronómico a través de recorridos culinarios, clases de cocina y eventos gastronómicos.
3. **Turismo comunitario:** El turismo comunitario ofrece la oportunidad de conocer la cultura y la vida cotidiana de las comunidades locales y de apoyar el desarrollo económico y social de estas comunidades. En Yucatán existen varias comunidades que podrían beneficiarse del turismo comunitario.
4. **Turismo de salud y bienestar:** El turismo de salud y bienestar es una tendencia mundial y Yucatán cuenta con varios centros médicos de reconocida calidad, al igual que algunos centros de hospedaje de alta calidad que podrían desarrollarse como centro de bienestar para atraer a este segmento de mercado.
5. **Turismo de naturaleza:** Yucatán es una región rica en biodiversidad, con una gran variedad de especies de flora y fauna, así como una impresionante belleza natural en sus reservas naturales y parques ecológicos. El turismo de naturaleza podría incluir avistamiento de aves, recorridos por la selva, y observación de la flora y fauna local.
6. **Turismo cultural:** Yucatán tiene una rica historia y cultura, con impresionantes sitios arqueológicos mayas y una arquitectura colonial española única. El turismo cultural podría incluir visitas a sitios arqueológicos, recorridos por la ciudad de Mérida y otras ciudades coloniales, y la participación en festivales y eventos culturales, las rutas de excursiones programadas, atractivos nocturnos: como el corredor gastronómico son ejemplos de nuevos productos.

Los productos turísticos que generen deberán contribuir a tener una mayor pernocta en la ciudad o en el estado.

Medios y difusión

Los esfuerzos de difusión turística de Yucatán deben dirigirse hacia la promoción de la amplia oferta turística del estado, que va más allá de los ya conocidos destinos como Mérida, Chichén Itzá o la Ruta Puuc. Algunas de las áreas donde se podrían enfocar los esfuerzos de difusión turística incluyen:

1. **Promoción de los destinos emergentes:** Yucatán cuenta con muchos destinos emergentes que tienen un gran potencial turístico, como son la costa de Sisal, las haciendas henequeneras, las zonas arqueológicas menos conocidas. Es importante dar a conocer estas opciones turísticas a nivel nacional e internacional.
2. **Difusión de la cultura y tradiciones:** La cultura y las tradiciones de Yucatán son ricas y variadas, y son un atractivo turístico en sí mismas. Se pueden realizar campañas de difusión en redes sociales, medios digitales y tradicionales para promover las festividades, gastronomía y artesanías locales.
3. **Turismo sustentable:** Yucatán cuenta con una gran diversidad de flora y fauna, así como con varias áreas naturales protegidas. La promoción del turismo sustentable y el ecoturismo puede ser una buena opción para atraer a un público interesado en la naturaleza y el medio ambiente.
4. **Segmentos específicos:** Se pueden diseñar campañas de promoción para atraer a segmentos específicos de turistas, como familias con niños, viajeros solitarios, parejas en busca de experiencias románticas, entre otros.

En general, la difusión turística debe centrarse en promover la diversidad y la calidad de los productos turísticos de Yucatán.

Dentro de las estrategias está el de fortalecer la presencia digital: Hoy en día, la mayoría de las personas utilizan internet para planificar sus viajes. Por lo tanto, es importante que Yucatán tenga una presencia fuerte y atractiva en la red. Esto incluye tener una información unificada y optimizada para buscadores, perfiles en redes sociales, y una estrategia de marketing digital efectiva.

Medio ambiente

La conservación del medio ambiente es un aspecto crucial para el desarrollo sostenible del sector turístico en Yucatán. Algunas acciones que se podrían implementar para mejorar la conservación ambiental son:

1. **Promover prácticas turísticas sostenibles:** Las empresas turísticas pueden implementar prácticas turísticas sostenibles en su operación diaria, tales como el uso eficiente de energía y agua, la gestión adecuada de residuos, el fomento de la compra de productos locales y la promoción del transporte no motorizado.
2. **Apoyar la conservación de especies en peligro de extinción:** Yucatán es hogar de varias especies en peligro de extinción, como el jaguar y la tortuga marina. Se pueden implementar programas de conservación de estas especies en colaboración con organizaciones especializadas en el tema.
3. **Implementar políticas de turismo responsable:** Es necesario implementar políticas que fomenten un turismo responsable y sostenible, que promueva la conservación del medio ambiente y la protección de la cultura local, tales como la promoción del turismo comunitario.
4. **Fortalecer la gestión de áreas naturales protegidas:** Yucatán cuenta con varias áreas naturales protegidas, que son de gran importancia para la conservación del medio ambiente. Es necesario fortalecer la gestión de estas áreas, incluyendo la implementación de programas de monitoreo y manejo adecuado de los recursos naturales, así como el fomento de actividades turísticas sostenibles que respeten el entorno natural.
5. **Enfatizar** que el crecimiento en la zona costera no permita que se pierdan las playas por erosión.
6. **La contaminación del agua** haga que se pierdan cenotes por malas acciones ambientales
7. **Que la ciudad no se vuelva una mole de concreto**, que sigamos viendo zonas verdes.

Propuestas de mejora

- Consolidar el turismo temático: convenciones, bodas, turismo deportivo, médico entre otros.
- Explorar la posibilidad de consolidar infraestructura de apoyo como estadios, marinas, campos de golf, centro de espectáculos.
- Robustecer la oferta de actividades culturales con eventos de talla internacional como conciertos y espacios para diferentes manifestaciones artísticas como el baile.
- La capacitación constante y obligatoria a los prestadores de servicios, con énfasis en el trato, servicio e idiomas.
- Generar proceso de certificación y supervisión a los establecimientos para evaluar el servicio de manera real.
- Mejorar la imagen urbana, sobre toda la limpieza en los puertos y sitios turísticos.
- Establecer estrategias y acciones donde se involucre a la comunidad receptora para mantener en mejor estado su propia comunidad y conservar la identidad.
- Abrir pequeñas oficinas de turismo de Yucatán en algunas áreas en donde sabemos que puede existir el interés cultural, natural.
- Mejorar el servicio de señal de telefonía en el interior del estado.
- Mejorar la señalización en el interior del estado para ir a diferentes lugares.
- Implementar el transporte público “Va y Ven turístico” en Mérida y free tour para la ciudad de Mérida.

Al respecto y a manera de ejemplo, uno de los entrevistados señala:

"Me parece que se debería explotar un poco más todo el tema de convenciones, de bodas destino, el turismo deportivo, torneos, aquí tenemos igual costa, tenemos todo para hacer el turismo deportivo de cualquier deporte, y me parece que por allá"

"Yo trabajaría más en que lo que hay sea más aprovechado, mejores cada día, pero nuevos si me gustaría que hubieran nuevos productos turísticos en la playa"..

"Porque el turista viene a... los turistas quieren agua, nuestros cenotes están allí hay que cuidarlos. Hay que hacer unos reglamentos, por ejemplo, tantas personas en cada cenote, no puedes entrar y ser balnearios, no puedes tener bloqueador, hacer esos cuidados cada vez educar a la gente para que eso se preserve y también en el mar, hacer por ejemplo... no tenemos snorkel y es algo que podemos desarrollar"

"Un free tour. Como en todas los grandes ciudades del mundo. Tú los puedes contratar en internet, es un tour gratuito para conocer la ciudad, No les cuesta nada muchos de ellos son organizados por los gobiernos de los países. Y solo el viajero da una propina al guía , pero eso es lo que hace bonito"

"ahí tenemos la promoción de un evento deportivo de talla internacional, como eso también tenemos congresos, eventos folclóricos y de música, hay muchos eventos internacionales, tanto deportivos como de negocios, tuvimos los premios nobel de la paz, culturales, todos abonan a que Yucatán se vuelva destino internacional, a veces la gente no lo percibe, pero también se está trabajando para traerlos, no vienen solos, hay que irlos a buscar y eso es lo que estamos haciendo, digo estamos porque es el gobierno del estado, el municipal y los empresarios los que estamos trabajando en conjunto para lograrlo."

"Los que generen mayor pernocta en la ciudad o en el estado, el objetivo principal debe ser incrementar la pernocta porque, en las ultimas estadísticas no llega creo que, a un promedio de 2 noches, que es un lugar que vienen de trabajo, hay suficientes vuelos para regresarse si no vienen de vacaciones, pero si hubiera más atractivos nocturnos, por todas partes, diurnos también y excursiones programadas y conocidas, el turista puede permanecer más tiempo"

Conclusiones

Uno de los retos que enfrenta el sector turístico en Yucatán es la competencia regional, nacional e internacional. Yucatán compite con otros destinos turísticos muy populares en en el mundo, que atraen a una gran cantidad de turistas cada año. Para hacer frente a esta competencia, Yucatán debe seguir innovando y mejorando su oferta turística, destacando sus propias características y atractivos únicos. Es importante que el estado siga desarrollando nuevas experiencias turísticas que atraigan a los visitantes y los diferencien de otros destinos.

Además, es necesario que se siga invirtiendo en la promoción y el marketing del destino, para que se dé a conocer a nivel nacional e internacional y atraiga a más turistas. Si se logra superar este reto, Yucatán puede consolidarse como un destino turístico de primer nivel.

Yucatán aún tiene algunos rezagos que podrían afectar su competitividad. Algunos de estos aspectos son:

Tecnología:

A pesar de que el sector turístico de Yucatán ha mejorado su presencia en línea, aún hay oportunidades de mejora en cuanto a la tecnología. Por ejemplo, la implementación de herramientas de inteligencia artificial para mejorar la experiencia del cliente y la gestión de la información del turista es un área de oportunidad.

Sostenibilidad:

A nivel mundial, hay una creciente demanda por turismo sostenible y responsable. Aunque Yucatán ha comenzado a desarrollar proyectos y productos turísticos en esta área, aún hay mucho por hacer para fortalecer la sostenibilidad del sector y mejorar la gestión de los recursos naturales y culturales.

Diversificación:

Aunque Yucatán es reconocido principalmente por su oferta turística cultural y arqueológica, hay oportunidades para diversificar la oferta turística. Por ejemplo, el turismo de naturaleza, turismo gastronómico y turismo de aventura son tendencias internacionales en crecimiento que podrían ser aprovechadas por el sector turístico de Yucatán.

Experiencia del turista:

A nivel internacional, hay una tendencia hacia la personalización de la experiencia del turista, hay oportunidades para mejorar la calidad de la oferta y la gestión de la experiencia del turista.

En resumen, el sector turístico de Yucatán aún tiene oportunidades de mejora en cuanto a la tecnología, sostenibilidad, diversificación y la personalización de la experiencia del turista, aspectos que son tendencias internacionales en crecimiento y que podrían mejorar la competitividad del destino a largo plazo.

Agradecemos a

las siguientes organizaciones por sus aportaciones y colaboración para la realización de este estudio. Sus aportes han sido de enorme importancia.

Universidad Tecnológica Metropolitana (UTM)
Universidad Autónoma de Yucatán (UADY)
Universidad Marista de Mérida
Universidad Anáhuac Mayab
Congreso del Estado de Yucatán Comisión Especial de Turismo
Asociación Femenil de Ejecutivas en Empresas Turísticas
Confederación Patronal de la Republica Mexicana (COPARMEX)
Asociación de Agencias Promotoras de Turismo de Yucatán (AAPROTUY)
Grupo DICAS
Ecoguerreros de Yucatán
Grupo Palace Resorts
Clúster Médico-Wellness
Clúster Gastronomico de Yucatan/ Museo de la Gastronomía Yucateca
Camara Nacional de la Industria Restaurantera (CANIRAC)
Ayuntamiento de Mérida
Grupo Aeroportuario del Sureste (ASUR)
Asociación Mexicana de Hoteles en Yucatán A.C.
Fundación Haciendas del Mundo Maya

Juntos transformemos Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SEFOTUR
SECRETARÍA DE FOMENTO TURÍSTICO

Lic. Michelle Fridman Hirsch,
Secretaria de Fomento Turístico

Lic. Raúl Alejandro Paz Noriega
Secretario Técnico

Lic. Amelia Montserrath Flores Tuyub
Coordinadora de Estadística y Análisis

Dra. Ileana Beatriz Lara Navarrete
Coordinadora Operativa del Observatorio Turístico de Yucatán

YUCATÁN®

www.observatorioyucatan.org.mx
www.yucatan.travel

Observatorio Turístico de Yucatán

Decide market research

Juntos transformemos Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

SEFOTUR
SECRETARÍA DE FOMENTO TURÍSTICO