



FORO NACIONAL DE TURISMO

UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS Y POLITÉCNICAS

FOROTURISMO.MX

CONTRIBUIR
y FORTALECER

el **TURISMO**
NACIONAL 2020



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN

UTP

Primera edición, 2021

Trabajos aceptados, agosto 2020

Foro Turismo.MX

Contribuir y fortalecer el Turismo Nacional 2020

Versión electrónica

Responsabilidad Editorial:

Elva Isabel Gutiérrez Cabrera

Miguel Ignacio Navarro Gutiérrez

Editorial

Publicación Institucional

Cuidado editorial

Santi Ediciones

ISBN 975-1-5136-8813-8

ISBN: 978-1-5136-8813-8



2021. Todos los derechos reservados conforme a ley. Las características de esta edición, así como su contenido, no podrán ser reproducidas o transmitirse bajo ninguna forma o por ningún medio, electrónico ni mecánico, incluyendo foto-copiadora y grabación, ni por ningún sistema de almacenamiento y recuperación de información sin permiso por escrito del propietario del Derecho de Autor.

Universidad Tecnológica de Usumacinta

Libramiento Glorieta Emiliano Zapata-Tenostique s/n. Colonia Las Lomas, Emiliano Zapata, Tabasco, C. P. 86980

Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas

Blvd. Nuevo Vallarta No. 65 Pte,
Nuevo Vallarta, Nay. 322 2268300
CP 63732



En 2020, las Universidades Tecnológicas y Politécnicas hemos realizado el Primer Foro Nacional de Turismo, del cual la UT de Bahía de Banderas fue sede virtual de éste magno evento. Como resultado de este Foro se generó una agenda estratégica para el turismo nacional con los siguientes objetivos; de los cuales, a cada universidad le corresponden específicamente los siguientes mínimos alcanzables:

- Consolidar 1 Centro de Capacitación, Evaluación y Certificación de habilidades laborales especializado en servicios turísticos.
- 8 estudiantes colocados en educación DUAL (uno por cada carrera).
- 1 evento cultural relevante.
- Implementar programa de gestión ambiental, energías limpias, y reforestación.
- 1 NODO de economía sustentable, social y solidaria a través de la participación de la autoridad local y la academia.
- Derivado del punto anterior, 12 proyectos de economía sustentable, social y solidaria en actividades turísticas.
- 20 convenios firmados con empresas turísticas.
- Promover la atención especializada al turista dentro del Ministerio Público.
- 1 programa de investigación desarrollado para identificar productos turísticos.
- Apoyar 20 MIPyMES incorporándolas a la tecnología 4.0

Así pues, como sede del evento virtual 2020 y el presencial 2021 la Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas nos hemos dado a la tarea de alcanzar estas metas a través de un **Programa Sustentable, Internacional y Multicultural para la Agenda Estratégica Turística Nacional 2020-2021 de las Universidades Tecnológicas y Politécnicas.**

Nos proponemos alcanzar estas metas tomando como base **tres elementos clave: Sustentabilidad, Internacionalización y Multiculturalismo**, con el **apoyo de las autoridades locales y del sector privado para tener una mayor apertura a la sociedad**, pues todo proceso educativo debe estar ligado a un proyecto cívico y a una **interacción deseable** del individuo en la sociedad.

Con esta visión y como continuidad a los trabajos realizados con las Universidades hermanas Técnicas y Politécnicas celebramos que este Foro Nacional de Turismo 2020, y sus posteriores versiones, aporten para coadyuvar en la creación de **Nodos de Economía Sustentable, Social y Solidaria** que impulsen a sus respectivas comunidades.

Así pues, seguramente alcanzaremos las metas marcadas en la *Agenda Estratégica Turística Nacional 2020-2021* las cuales discutiremos en el **Foro Internacional de Turismo 2021** a celebrarse presencialmente en la Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas en Septiembre 2021.

¡Muchas Gracias!

Lic. Miguel Ignacio Navarro Gutiérrez.
Rector
Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas.



Índice

Ponencias Virtuales: Pertinencia y perspectivas de la educación superior tecnológica en el turismo	6
Estudio de pertinencia para la licenciatura en Turismo, desde la perspectiva empresarial	7
Expectativas de los estudiantes de turismo ante la pandemia	36
Nuevos desafíos de la Educación y el Turismo en torno al Covid-19	56
Pertinencia e impacto de la carrera de Turismo área Desarrollo de Productos Alternativos en la zona de influencia de la Universidad Tecnológica de la Sierra, Nayarit, México	76
Pertinencia y calidad del programa educativo evaluado con el análisis situacional de trabajo	114
Ponencia Virtual: Empresarios presente y futuro del turismo	142
Importancia de la cultura organizacional y la calidad para la competitividad turística... ..	143
Ponencias Virtuales: Seguridad y bienestar del turista en los destinos turísticos	171
Análisis de comportamiento del visitantes en era covid en hoteles de Cancún	172
Análisis de la seguridad turística en Bacalar Pueblo Mágico.....	195
Estrategia de comunicación en hoteles de Cancún ante la crisis por Covid-19	224
Salud, seguridad y turismo en tiempos de pandemia en Mazatlán, Sinaloa	251
Valoración de la accesibilidad turística para un entorno seguro en Calvillo, pueblo mágico.....	274
Ponencias Virtuales: Turismo inteligente	299
Herramientas de Social Media con enfoque de turismo inteligente para “la Asociación de Hoteles y Moteles de Guanajuato	300
Reflexiones de un turismo inteligente en los paraísos indígenas	323
Turismo Inteligente con educación ambiental para la agencia “De Viaje Tours”	339
Ponencias Virtuales: Turismo gastronómico	376



“Análisis de la seguridad turística en Bacalar Pueblo Mágico”

Ángel Aaron Rosado Varela,
aaron.rosado@upb.edu.mx

Ingrid Asiria Poot Chagoya,
ingrid.poot@upb.edu.mx

Mónica Segovia Díaz,
monica.segovia@upb.edu.mx

Universidad Politécnica de Bacalar

Resumen

Se realizó un análisis de la seguridad en la actividad turística de Bacalar Pueblo Mágico en el estado de Quintana Roo. La seguridad turística hace referencia a la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. La metodología se llevó a

cabo en dos etapas, la primera consistió en identificar la fase del Ciclo de Vida Turístico (CVT) (Butler, 1980) y la segunda, en clasificar el escenario de violencia e inseguridad en los destinos turísticos de Bacalar (Santamaría y Flores, 2012). Se concluye que Bacalar se encuentra en la fase de desarrollo del CVT y en el escenario dos de la violencia e inseguridad.

Palabras claves: Seguridad turística, Turismo, Bacalar y Ciclo de vida del destino Turístico.

Abstract

A tourist safety and security analysis was performed in Bacalar Pueblo Mágico in the state of Quintana Roo. Tourist safety



refers to the protection of the life, health, and physical, psychological and financial integrity of visitors, providers and members of the receiving community. The study was conducted in two phases. In phase one, the destination's stage in the Tourism Area Life Cycle (TALC, Butler, 1980) was identified. In phase two, the violence and insecurity scenario of Bacalar's tourist destinations was identified (Santamaría & Flores, 2012). It is concluded that Balacar is currently at the development stage of TALC and going through violence and security scenario number two.

Keywords: Tourist safety and security, Tourism, Bacalar, Tourism Area Life Cycle.

Introducción

El tema de seguridad es un aspecto primordial para el desarrollo de los destinos turísticos a nivel mundial. Este atributo de la gestión, además que determina que un turista lo visite o no, tenga un buen recuerdo y repita la experiencia (Martínez y Trejoluna, 2017). Como menciona Handszuh (2010), el problema de la seguridad en el turismo puede originarse por su mala planeación y gestión. Sin embargo, en todos los viajes existe un alto grado de incertidumbre y desconocimiento (Larsen, 2007), en donde si existe un sentimiento de inseguridad la persona finaliza la acción o recurre a alguna situación conocida (Korstanje, 2012). Por



tanto, un destino turístico tiene el compromiso de brindar seguridad a los turistas y a sus residentes (Ceron y Silva, 2017).

De manera práctica, la investigación coadyuva en la mejora de toma de decisiones y de la planeación del destino turístico para el control de la seguridad de Bacalar. Presenta una visión diferenciada que puede originar en una prevención y mitigación de los posibles efectos que puede estar sujeto el destino en los próximos años.

Para ello se analiza la seguridad en la actividad turística de Bacalar Pueblo Mágico a través del análisis del Ciclo de Vida Turístico (CVT) de Richard Butler (1980) y los escenarios de violencia e

inseguridad en los destinos turísticos de Santamaría y Flores (2012), fundamentadas en la revisión y análisis de fuentes hemerográficas.

Planteamiento del problema

La seguridad es un tema clave en el adecuado desarrollo turístico de un destino, por tanto, debe contar con una planeación tanto para protección del turista como de la ciudadanía. Para el caso de México, a pesar que, en los últimos tres reportes de competitividad de viajes y turismo del Foro Económico Mundial se observó un mayor posicionamiento general ocupando el lugar 30 en 2015, posición 22 en 2017 y 19 en 2019, para este mismo periodo en el tema de seguridad y protección se



pasó del puesto 124 en 2015 al 113 en 2017 y 126 en 2019, y si se compara con la posición 4 en 2015, 2 en 2017 y primer lugar en 2019 respecto a recursos naturales, el contraste es más evidente.

Algunos ejemplos de cómo repercute la seguridad en el crecimiento turístico en México son Mazatlán (Santamaría, 2005 y Santamaría y Flores, 2012) y Acapulco (sin embargo, 2019), afectados principalmente por la falta de control de la incertidumbre (Korstanje, 2012), así como el riesgo, afectan la imagen turística, lo que provoca la disminución de turistas (Santamaría y Flores, 2012).

En relación a lo expresado el área de estudio de la presente investigación

se enfoca al destino turístico de Bacalar Pueblo Mágico que a pesar de ser un destino joven presenta condiciones desfavorables como: crecimiento urbano desordenado, marginación, crecimiento turístico acelerado, incapacidad policiaca debido al escaso número de elementos, migración y falta de planeación. Estas condiciones colocan a Bacalar en una situación vulnerable en relación al tema de seguridad lo que a la larga puede ocasionar el declive del destino.

Objetivos

El objetivo general de la investigación es analizar la seguridad en la actividad turística de Bacalar Pueblo Mágico.



Objetivos específicos

Para la consecución del objetivo general se plantearon dos objetivos específicos

1. Identificar la etapa del Ciclo de Vida Turístico de Bacalar.
2. Identificar el escenario de violencia e inseguridad en los destinos turísticos en Bacalar

Justificación

En términos de la actividad turística Bacalar ha presentado un importante crecimiento desde su incorporación al programa Federal Pueblos Mágicos en el año 2006, sin embargo, este crecimiento puede verse afectado por la falta de seguridad en el destino. En este sentido, en Quintana

Roo a pesar de la experiencia en la gestión de destinos turísticos no se ha sabido aprovechar este conocimiento para ser aplicado en otros destinos.

Bacalar, como producto turístico presenta condiciones desfavorables para un desarrollo ordenado, desde el manejo del drenaje, calles, limpieza de la ciudad hasta la inseguridad tanto para los turistas como los ciudadanos. La inseguridad puede frenar el crecimiento turístico como ha pasado en otros destinos mexicanos. Por tanto, se está en un momento oportuno para que en Bacalar se pueda realizar un manejo adecuado de los problemas de falta de planeación urbana y la contaminación de la laguna de Bacalar, limitado número de



policías para responder a los problemas de inseguridad, entre otros.

Ciclo de Vida del Destino Turístico

Turístico

El Ciclo de Vida Turístico CVT¹ fue propuesto en 1980 por Richard Butler, la teoría ha sido aceptada por la comunidad académica, ya que permite tener un referente sobre la evolución de los destinos turísticos dividido en cinco fases: exploración, involucramiento, desarrollo, consolidación, estancamiento y post-estancamiento, en el que se ubica el declive y rejuvenecimiento (Butler, 1980), como se muestra en la imagen 1. Cada etapa del ciclo presenta características diferenciadas relacionadas a la ocupación, número de turistas, infraestructura y servicios turísticos, promoción, participación de los

residentes locales, dependencia del turismo en la economía del destino, deterioro del medio ambiente y nivel de competencia.

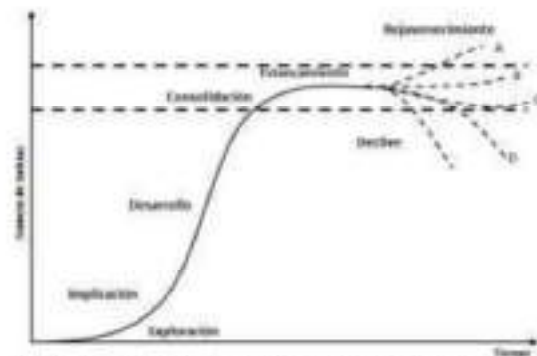


Figura 1. Ciclo de Vida del Destino Turístico

Fuente: Butler, 1980

El modelo del CVT se basa en el ciclo de vida del producto de Dean (1950), en la que se muestran la evolución de las ventas de un producto a lo largo de una serie de fases predecibles desde su nacimiento, crecimiento y madurez, hasta llegar a una fase de declive.

En la primera etapa de **exploración** se afirma que el destino comienza a tener la llegada de un

¹ Lo propuesto por Butler se basa en seguir el patrón del ciclo de vida de un producto desde el enfoque del marketing, donde las ventas de un producto proceden lentamente al principio, experimentan una tasa de crecimiento rápida, se estabilizan y, posteriormente, disminuyen; en otras palabras, se sigue una curva sinuosa típica (Butler, 1980: 6).



número pequeño de turistas, que se sienten atraídos por sus recursos naturales, sin embargo, el destino carece de instalaciones e infraestructura adecuada para los turistas, por lo que la actividad llega a ser solo de visita.

La segunda fase es la de **implicación**: en esta etapa el número de visitantes aumenta de manera regular y surge una temporada turística, de igual manera se percibe la participación de los residentes a través de la creación de una oferta exclusiva para satisfacer las necesidades del visitante (Butler, 1980 p. 3), que origina el cambio de sus actividades económicas tradicionales y por ende sus costumbres. El destino es popular y el turismo se convierte en el motor principal de su economía. De igual manera, el sector público invierte en infraestructura y planeación turística.

La tercera fase es la de **desarrollo** en donde el número de visitantes

aumenta rápidamente atraídos por programas de promoción del destino, se da la incorporación de empresas de inversión extranjera con una oferta más grande, actualizada y elaborada especialmente en el sector de alojamiento, desplazando la participación local. El efecto diferenciador del destino comienza a perderse por aumento en la demanda de los servicios y se transita hacia el turismo de masas. En esta etapa la intervención del gobierno local y nacional está presente para determinar la gestión del destino.

La fase siguiente es la de **consolidación**: donde la tasa de crecimiento refleja por primera vez una disminución, aunque en términos absolutos sigue siendo mayor, el número de visitantes supera al número de residentes, la economía del destino depende de la actividad turística, ha aumentado la presencia de franquicias y cadenas internacionales y las estrategias



de mercadotecnia y promoción tienen un alcance global (Butler, 1980 p. 5).

Seguida a esta fase está la de **estancamiento** en donde el número máximo de visitantes se habrá alcanzado excediendo la capacidad en las industrias del turismo, de tal manera que se hacen presente problemas ambientales, sociales y económicos, el destino comienza perder su atractivo. Butler menciona que después de entrar a la etapa de estancamiento se observa el **post-estancamiento** en donde existen dos trayectorias que puede tomar el destino, la primera es la del *declive*, en esta fase el desempleo se vuelve estacional las empresas y cadenas internacionales empiezan a tener pérdidas económicas. La segunda es la de *rejuvenecimiento*, la cual no se podrá alcanzar sin un cambio en las principales atracciones del destino, considerando implementar atractivos naturales o artificiales siempre y cuando estén

adaptados a las necesidades de los turistas (Butler, 1980 p. 8).

Como se observa, las características de las fases del ciclo de vida de un destino turístico se sustenta en la infraestructura, servicios, recursos naturales y culturales, entre otros. Sin embargo, es necesario abordar el tema de seguridad turística como una variable a considerar en las fases del CVT.

Seguridad Turística

La inseguridad tiene un efecto negativo en el bienestar de una población así como, en las actividades económicas de un país, en la cual se encuentra el turismo (Cerón y Silva, 2017). Estos autores, agregan que las crisis en seguridad de los destinos turísticos, ocasionan la disminución de afluencia de los visitantes y coloca al destino en una fase de estancamiento y en consecuencia al declive (Osorio,



Deverdum, Mendoza, y Benítez, 2019; Santamaría y Flores, 2012).

Para Korstanje (2012), es necesario distinguir entre seguridad y riesgo. En el primero su percepción es una construcción social (Luhmann, 2006), el segundo es la probabilidad propia que el sujeto asume tras su decisión (Korstanje, 2012, p. 369). Al respecto, el autor menciona que los riesgos son de dos tipos: a) riesgo del sistema turístico, que están relacionados con los prestadores de servicios turísticos como pérdida de vuelos o equipaje y de seguridad personal del turista; y b) riesgos externos o extra-turísticos que, ponen en peligro la seguridad física del turista de manera directa. Grunewald (2010, p.19-20) se refiere a la seguridad turística como “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”.

La seguridad turística es un aspecto vital en la organización de los destinos, si las condiciones de seguridad personal o riesgos en su salud, producto de la falta de control de la incertidumbre, no son óptimas, el sujeto tenderá a recluirse o a evitar el destino (OMT, 2019; Korstanje, 2012), sumado a las alarmas o avisos de los países emisores de turismo se genera una disminución en la afluencia de turistas. Al respecto, varios autores se suman a esta afirmación, al analizar el impacto de la violencia y la inseguridad como factores que provocan el descenso en el arribo de turistas (Cerón y Silva, 2017; Lozano, 2016; Sánchez, 2015, Handszuh, 2010).

En México, Acapulco ejemplifica la forma en que el delito y la violencia retrae la actividad turística (sinembargo, 2019). Sin duda Bacalar, tal como Acapulco, dependen en gran medida del turismo. Al respecto, la agencia de riesgos Moody's Investors Service



reporta que en el lapso de cinco años, de 2012 a 2017, la llegada de turistas internacionales descendió 63% en Acapulco y el PIB del estado Guerrero creció 0% en 2017 (sinembargo, 2019). Quintana Roo, al igual que Guerrero tienen una alta dependencia del turismo, situación que los hace vulnerables pues, una caída en la actividad turística significa un estancamiento en la economía, ya que se debe considerar el efecto multiplicador del turismo.

En este sentido, Santamaría y Flores (2012) realizan una clasificación de cuatro escenarios de la seguridad de un destino. El primero, se caracteriza por los actos violentos que ocurren dentro del mismo destino tales como robos, marchas, plantones, interrupción o bloqueos permanentes a las vías de comunicación, entre otros, los cuales afectan la imagen del destino influyendo de manera directa en la decisión del turista en relación a viajar al destino y

también afectan a la misma población que hace uso de los servicios turísticos y atractivos del lugar, como producto de la difusión en los medios de comunicación local.

En el segundo escenario, la violencia se presenta a nivel regional o estatal, reflejada en homicidios, narcotráfico, robo violento, secuestros y todas aquellas actividades o situaciones de inestabilidad social que se generen dentro del espacio territorial que identifican a determinada región o Estado al que pertenece políticamente el destino turístico afectan también la imagen y decisión de turistas regionales y nacionales por viajar a él.

El tercer escenario la violencia e inseguridad que percibe en el destino es difundida en los diferentes medios de comunicación masiva y puede afectar la decisión por parte de turistas (nacionales y extranjeros) de visitarlo, quienes por no



contar con información precisa y confiable sobre determinada situación inestable o violenta etiquetan al país, al destino o la región como insegura. Tal es el caso del levantamiento “zapatista” en el Estado de Chiapas que desde 1994 afectó la afluencia turística en diversos sitios turísticos de la misma entidad.

Y el cuarto escenario de análisis, se puede desarrollar cuando hechos violentos que se suscitan dentro de los mercados emisores de turistas inhiben la decisión de viajar, afectando directamente al destino receptor de los mismos. Por ejemplo, la caída en la afluencia de turistas norteamericanos a diferentes destinos extranjeros provocada por los hechos terroristas del 11 de septiembre de 2001 en la ciudad de Nueva York.

Los escenarios propuestos por los autores permiten conocer como se ve afectada la imagen de un destino desde

un contexto local hasta el internacional, sin duda esto se refleja en la percepción del turista quien a su vez percibirá un estado negativo en relación a su seguridad, logrando de esta manera disminuir el flujo de viaje.

Por esto es que, el tema de seguridad turística tiene relevancia para influenciar en la decisión de viaje de los turistas hacia los destinos, ya que si se percibe un ambiente seguro los viajes hacia el lugar se seguirán dando y de esta manera se mantendrán la afluencia turística, no obstante si lo que se percibe y se comunica del lugar a visitar es el aumento o la presencia de inseguridad turística, la tendencia es que los turistas supriman sus deseos de viajar con la finalidad de salvaguarda su propia seguridad, lo que propicia una caída en la llegada de turistas.

Con este contexto, si bien el modelo de Butler permite medir la



evolución de un destino, este solo se limita a elementos cuantificables como crecimiento en el número de turistas, hoteles, habitaciones, entre otros. Por lo que, diferentes autores han aportado elementos al modelo que se consideran importantes al momento de referirse a la evolución del destino a través de la identificación de los factores exógenos que otorgan los signos del declive en el CVT, en este caso la seguridad turística (Osorio, Deverdum, Mendoza, y Benítez, 2019, p. 3).

Descripción de Bacalar

Bacalar pertenece políticamente al municipio del mismo nombre, en el estado de Quintana Roo. Se ubica a 39 kilómetros al noreste de la capital del estado la ciudad de Chetumal y situado al poniente de la Laguna de Bacalar. Para 2020, se tiene una proyección de 13, 681 habitantes en la ciudad de Bacalar. Desde el 2 de octubre de 2006 Bacalar forma

parte del programa Federal Pueblos Mágicos.

Si bien Bacalar desde hace más de cuatro décadas ha sido un lugar de visita para los residentes de la zona sur del estado de Quintana Roo, es a partir de su nombramiento como Pueblo Mágico cuando cobra importancia a nivel internacional debido a sus atractivos turísticos naturales y culturales. Algunos de los atractivos para el desarrollo de la actividad turística se muestran en el cuadro 1.

Cuadro 1. Principales atractivos turísticos de Bacalar.

Laguna de Bacalar	Es un sistema lagunar que se extiende a lo largo de varios kilómetros, desde la Bahía de Chetumal hasta a comunidad de Pedro Antonio de los Santos. Sus aguas poco profundas permiten realizar actividades de natación y buceo. A orillas de la laguna se pueden encontrar balnearios en los que ofrece servicio de restaurante.
Canal de los piratas	Este canal sirvió de entrada a las embarcaciones piratas que en varias ocasiones atacaron Bacalar y el Fuerte. Aquí se puede nadar y uno de sus atractivos es la arena que cuentan los guías sirve para esfoliar la piel.
Cenote Azul	Se localiza a la orilla de la Carretera Federal, prácticamente en la entrada de la ciudad. Debe



	su nombre al color de sus aguas y es uno de los cenotes más profundos del Mundo Maya (aproximadamente 91 metros), además tiene conexión directa con la laguna de Bacalar.
Cenote de la Brujas o cenote negro	Se ubica en las instalaciones del Centro de Actualización de Magisterio y está dentro de la laguna de Bacalar en la que se puede apreciar fácilmente el cambio de color del agua. Tiene una profundidad de aproximadamente 90 metros.
Cenote Esmeralda	Al igual que las Brujas el cenote Esmeralda se encuentra dentro de la laguna de Bacalar y tiene una profundidad de aproximadamente 70 metros.
Cenote Cocallitos	Debe su nombre al balneario del mismo nombre. Singular ya que muy cerca se observan los estromatolitos.
Estromatolitos	Se localizan en el interior de la laguna de Bacalar con una extensión lineal de 30 km. están formados por cianobacterias Phormidium hendersonii y representan la evidencia más temprana de vida en la Tierra, y sus ejemplos fósiles datan de hace 3,500 millones de años.
Fuerte de San Felipe Bacalar	Es un monumento histórico que fue construido con piedras prehispánicas mayas. Desde 1965 es un museo en donde se exponen piezas de la época de los piratas. Desde 1983 fue decretado como Patrimonio Histórico Nacional.
La Parroquia de San Joaquín	La iglesia de Bacalar dedicada a San Joaquín es una construcción que data de 1759 y en ella se presentó uno de los episodios más sangrientos de la Guerra de Castas el 21 de febrero de 1858 en la que cerca de 1,500 sublevados mayas, aunque se manejan cifras de 4,000, atacaron a 100 soldados españoles y a la población, que huyó a la iglesia y fueron asesinados dentro de ella.
Ichkabal	Descubierta en el año de 1995 por un grupo de arqueólogos del Instituto Nacional de Antropología e Historia. Se trata de un sitio arqueológico de más de 30 km cuadrados de extensión y con estructuras de hasta 46 metros de altura. Se considera el sitio más grande del sur

	de Quintana Roo y desde el 2012 se encuentra en restauración.
Casa de la Cultura	Esta casa data del siglo XIX, fue reconstruida por el gobierno del estado e inaugurada en julio de 1990. Actualmente ofrece diversas actividades culturales como exposiciones fotográficas, bailes, poesía, teatro y manualidades.
Casa Internacional del escritor	Ubicada a orillas de la laguna. Se inauguró en 1990 para ofrecer un espacio creativo y de reflexión para hospedar a escritores, poetas y creadores artísticos en general de la región, el país y el extranjero. Ha sido sede de eventos nacionales e internacionales como "La Primera Reunión Nacional de Escritores de Cine" y el "Primer Diplomado Internacional para Escritores".

Fuente: elaboración propia con datos de INAH (2015), UNAM (2010) y visitas de campo.

Debido a estos atractivos se han creado proyectos turísticos que fortalecen la economía de la ciudad. Las empresas con mayor representación son las dedicadas al servicio de alimentos y bebidas. Asimismo, los paseos y recorridos en lancha son muy demandados por los turistas y visitantes, y hoy día existen varias empresas dedicadas a ofertarlos.



Metodología

La investigación es de corte cualitativo, exploratorio, bibliográfico y documental-hemerográfico. Siguiendo los objetivos específicos de la investigación se desarrolló de la siguiente manera:

1) Para identificar la etapa del Ciclo de Vida Turístico (Butler, 1980) de Bacalar se utilizaron cuatro indicadores: a) número de hoteles, b) número de habitaciones y c) llegada de turistas.

El CVT incluye las etapas de exploración, implicación, desarrollo, consolidación, estancamiento y post-estancamiento: declive, estabilización o rejuvenecimiento. Si bien, existen otras propuestas para este fin, como la de de Oglethorpe (1984), Debbage (1990), Ioannides (1992), Järviluoma (1992), Smith (1992), Kermath y Thomas (1992), Williams (1993), Prideaux (2000), Weaver (2000), Agarwal (2002) y Papatheodorou (2004), el CVT de Butler (1980) es el más

utilizado debido a la facilidad de aplicación, permite identificar con bastante exactitud las etapas (Moore y Whitehall, 2005) y se adapta al caso de estudio en cuestión.

Osorio, Deverdum, Mendoza, y Benítez (2019), agregan que las crisis en seguridad de los destinos turísticos generan el descenso en el número de turistas y acelera la fase de estancamiento y en consecuencia su declive.

2) Para la identificación del escenario de violencia e inseguridad en los destinos turísticos se realizó una amplia búsqueda bibliográfica especializada en el tema de seguridad, así como revisión y análisis de fuentes hemerográficas de la seguridad de Bacalar en el periodo 2017-2020.

La información recabada en fuentes hemerográficas se contrastó con esquema de los escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos de



Santamaría y Flores (2012). Estos autores analizan la violencia desde una escala de cuatro posibles escenarios en los que determinados sucesos relacionados con manifestaciones violentas y de inseguridad, provocan múltiples afectaciones a un destino turístico. Las variables de cada escenario se presenta en la siguiente tabla:

Cuadro 2. Esquema de los escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos

Destino turístico	Escenario tipo 1 (nivel local)	<ul style="list-style-type: none"> -Actos violentos dentro del mismo destino o municipio. -Robo violento. -Homicidio doloso por narcotráfico. -Problemas sociales permanentes como marchas, plameros, interrupción o bloqueos permanentes a las vías de comunicación.
	Escenario tipo 2 (nivel regional o estatal)	<ul style="list-style-type: none"> -Actos violentos a nivel regional o estatal. -Homicidio doloso por narcotráfico. -Actividades ligadas al narcotráfico. -Robo violento. -Secuestros. -Actividades o situaciones de inestabilidad social. -Inseguridad en carreteras. -Alertas de viaje hacia el destino turístico.
	Escenario tipo 3 (nivel nacional)	<ul style="list-style-type: none"> -La violencia se registra y difunde a nivel nacional de forma permanente en los diferentes medios de comunicación masiva. -Afecta la decisión de viajar a determinado destino por parte de turistas. -Cancelación de servicios turísticos ya contratados o reservados. -Alertas de viaje hacia el destino turístico.

Escenario tipo 4 (nivel internacional)	<ul style="list-style-type: none"> - Hechos violentos que se suscitan dentro de los mercados emisores de turistas inhiben la decisión de viajar, afectando directamente al destino receptor de los mismos.
--	---

Fuente: elaboración propia con información de Santamaría y Flores (2012, pág. 52-53, 95-96, 106, 113).

Con el desarrollo de estos elementos se llevó a cabo el análisis del CVT y de los escenarios de violencia e inseguridad para los resultados y las conclusiones de la investigación.

Resultados del Ciclo de Vida Turístico de Bacalar Pueblo Mágico

Con base en las características del desarrollo turístico, Bacalar se ubica en la etapa de desarrollo del CVT. A continuación, se describe cada una de estas fases para el destino, así como sus particularidades.

Fase de exploración 1963-1998



La actividad turística de Bacalar tiene sus primeros antecedentes desde la fundación del restaurante del Cenote Azul en 1963, que inició como un parador turístico. El cenote tiene un diámetro aproximado de 125 metros y una profundidad de 91 metros.

Otro evento relevante fue la creación del Balneario Ejidal de Bacalar en 1975, que brindaba un espacio de esparcimiento y recreación a los residentes de Bacalar y Chetumal. Posterior del paso del ciclón Carmen, que ocasionó daños en los restaurantes el Ojitos, el Paraíso y el Pez de Oro en la orilla de la Laguna de Bacalar. Posteriormente, el gobierno del estado brindó apoyo para la creación del centro turístico del Balneario Ejidal.

En 1966 el Fuerte de San Felipe Bacalar recibió una remodelación y el 25 de marzo de 1983 se instaló el museo de sitio con los objetos encontrados en los

alrededores de Bacalar. En 1985 la laguna fue escenario del primer maratón náutico Chetumal- Río Hondo- Bacalar con presencia de participantes nacionales e internacionales². En 1998, en Bacalar se contaba con tres hoteles y 57 habitaciones. En 1999 el número de hoteles creció a 4 y a 65 habitaciones, que recibían a los primeros turistas que viajaban a la ciudad de Chetumal y aprovechaban para conocer los atractivos cercanos, entre ellos Bacalar que es paso entre la capital del estado y Cancún. Estos eventos encuadran la primera etapa de exploración del CVT que de manera general va de 1963 a 1998.

Fase de implicación 1999- 2012

En el año 2000 se crea en Quintana Roo el proyecto turístico federal "Costa Maya" y Mahahual como

² Morales Rosas, J. Bacalar XVI siglos de historia. La casa del Internacional del Escritor. Bacalar, Quintana Roo. 1994.



su punto más importante principalmente por la construcción del muelle de cruceros que inicia operaciones en 2006. En este año arribaron 348 embarcaciones con 811 287 pasajeros, dejando una derrama económica cercana a los 55 millones de dólares y para junio de 2010 atracó el crucero Oasis of the Seas (uno de los barcos más grandes del mundo). Estos eventos, así como la cercanía de estos dos destinos, propiciaron en gran medida el aumento de turistas y mayor derrama económica a Bacalar, así como su importancia política³.

En el año 2004, se llevó a cabo la creación e inauguración del balneario municipal de Bacalar denominado el "Aserradero" que en 2011 fue remodelado y está abierto para turistas y pobladores locales. En la siguiente tabla se observa el crecimiento en el número

de hoteles. Los datos corresponden 1998 a 2017.

Tabla 1. Crecimiento hotelero de Bacalar Pueblo Mágico.

Año	Hoteles	Crecimiento año anterior	Habitaciones	Crecimiento año anterior
1998	3	-	57	-
1999	4	33.3%	65	14%
2000	7	75%	100	53.8%
2001	7	0%	100	0%
2002	7	0%	100	0%
2003	10	42.9%	110	10%
2004	10	0%	110	0%
2005	10	0%	110	0%
2006	10	0%	110	0%
2007	10	0%	110	0%
2008	15	50%	150	44.5%
2009	24	60%	220	38.4%
2010	24	0%	229	4.1%
2011	24	0%	229	0%
2012	25	4.2%	263	14.8%
2013	25	0%	263	0%
2014	32	28%	379	44.1%
2015	32	0%	379	0%
2016	47	46.9%	515	35.9%
2017	62	31.9%	573	11.3%

³ Rosado, A. y Medina, G. Ciclo de vida turístico de Bacalar, Pueblo Mágico, Quintana Roo. En Teoría y Praxis. 15, pág. 114, 2014.



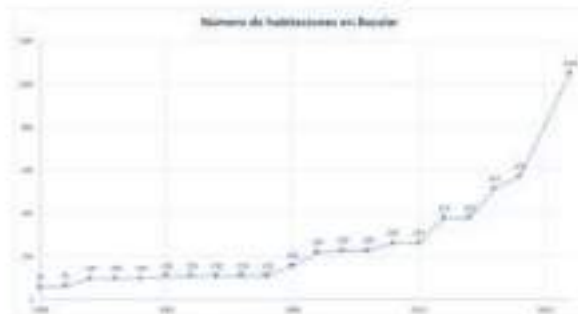
Fuente: elaboración propia con datos de la Secretaría de Turismo de Quintana Roo.

En la tabla se observan tres grandes saltos, el primero de 1998 a 2006 con dos mesetas durante 2000-2002 y 2003 a 2006. El segundo de 2007 a 2009, seguida de una meseta hasta 2013 y el último salto a partir de 2014.

En el primer salto, se creció un 233.33% de 3 hoteles en 1998 a 10 en 2006. El segundo salto fue de 10 hoteles en 2007 se pasó a 24 en 2009, creciendo un 140%. Este salto coincide con la incorporación de Bacalar al programa de la Secretaría de Turismo (SECTUR) Pueblos mágicos en el año 2006. Esto le permitió acceder a recursos económicos federales para remodelación de espacios turísticos y el acceso a publicidad en formatos impresos y página web de la SECTUR. Después del nombramiento de Pueblo Mágico, la actividad turística empieza a tener una demanda significativa que puede observarse en los

diferentes servicios que se ofrecen a los visitantes y turistas.

Gráfica 1. Crecimiento en número de habitaciones en Bacalar Pueblo Mágico.



Fuente: elaboración propia con datos de la Secretaría de Turismo de Quintana Roo.

Respecto al número de habitaciones, el primer salto fue de 92% al crecer de 57 a 110 habitaciones. En el segundo salto se creció al 100% al pasar de 110 a 220 habitaciones, como se observa en la gráfica anterior.

Fase de desarrollo a partir de 2013

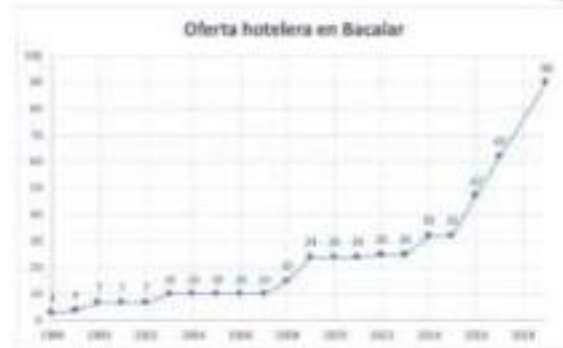
La etapa de transición de la fase de implicación a la fase de desarrollo se caracteriza por el aumento en el número de hoteles, restaurantes, turoperadoras y la llegada masiva de turistas debido a su



popularidad nacional e internacional y, por tanto, en temporadas el número de turistas es mayor a la población local, es decir, que se transita hacia el turismo de masas y existe una afectación grave de los recursos naturales.

El aumento en el número de turistas supone un riesgo para los estromatolitos y la calidad del agua de la laguna de Bacalar, entre ellas por la falta de drenaje (Paredes, 2019, párr. 5), el exceso de embarcaciones (Ortiz, 2019), aunado a la implementación del proyecto del tren maya y la infraestructura que requiere, se podrían originar graves problemas para Bacalar.

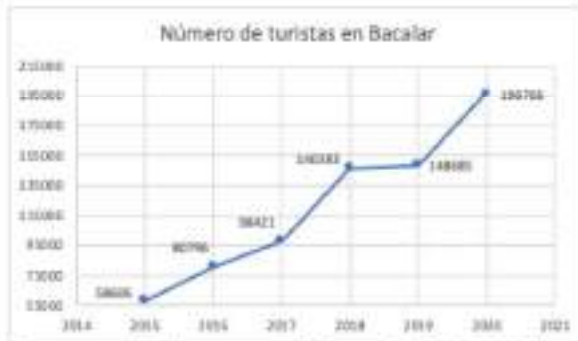
Gráfica 2. Crecimiento de la oferta hotelera en Bacalar PM.



Fuente: elaboración propia con datos de la Secretaría de Turismo de Quintana Roo.

En la gráfica se observa el aumento de hoteles en el tercer salto a partir de 2013, donde se pasa de 25 a 90 hoteles, es decir, un crecimiento de 260% y de 299% en el número de habitaciones al pasar de 263 a 1,050 (ver gráfica 1).

Gráfica 3. Número de llegada de turistas en Bacalar PM.



Fuente: realizado a partir de datos de Ortiz (2019) y SEDETUR (2020).

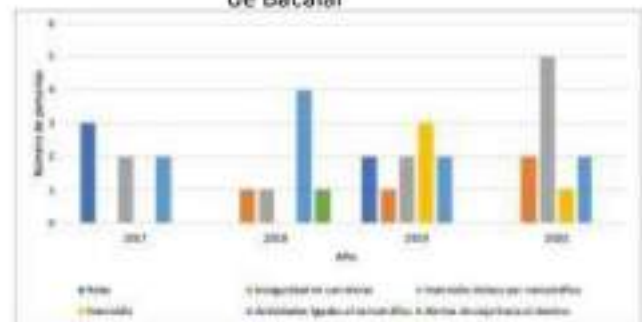
En la gráfica se muestra que el aumento en la llegadas de turistas a sido igual de acelerado que el crecimiento hotelero, se observa un crecimiento de 37.9% de 2015 a 2016 y de 48.7% en 2017 a 2018 y 34.4% de 2018 a 2019. Al comparar este periodo de cuatro años el incremento es de 235.7%.

Resultados. Seguridad turística en Bacalar

Las actividades de violencia e inseguridad en el municipio de Bacalar en los últimos cuatro años (ver gráfica 4), se clasificaron de acuerdo a las variables propuestas por Santamaría y Flores

(2012) en el esquemad de los escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos (p. 52).

Gráfica 4. Violencia e inseguridad en el municipio de Bacalar



Fuente. Elaboración propia con información de diferentes fuentes periodísticas.

Robo

En 2017, los acontecimientos en Bacalar están relacionadas con robo a los campesinos de la zona piñera, mielera y ganadera de las comunidades de Pedro A. Santos, Miguel Alemán y Altos de Sevilla pertenecientes al municipio, hurtando su maquinaria, equipo, fertilizantes, cultivo y ganado. De estos casos, uno termino en homicidio doloso. Para el 2019, delincuentes asaltan un



hotel en Bacalar y sustraen las pertenencias de los huéspedes (Infobae, 2019). A finales de este mismo año, el museo del Fuerte de San Felipe de Bacalar fue víctima de la delincuencia y se robaron 12 réplicas exhibida desde hace 15 años (Dominguez, 2020).

Inicialmente los robos se producían hacia residentes locales y en las comunidades aledañas al pueblo mágico, es decir lejos de la zona frecuentada por turistas, sin embargo, dos años después se empiezan a registrar robos en edificios públicos culturales y se empieza a visualizar una afectación directa a los turistas, por lo tanto, la imagen y experiencia que se llevan de Bacalar como destino turístico e inclusive del establecimiento de hospedaje es de inseguridad.

Homicidio

En el 2019, se da un aumento en las noticias de homicidios relacionados con problemas personales y en otros casos se desconoce el móvil de la muerte. Estos eventos se suscitaron en avenidas principales de la ciudad de Bacalar y uno de ellos en una comunidad del municipio.

Actualmente, en lo que va del 2020 hay registros de homicidio de cuatro personas en el centro de Bacalar, del cual se desconoce el motivo. De manera informal se relaciona con el narcotráfico. Así mismo, no se hace mención en las fuentes consultadas si los homicidios corresponden a turistas. Homicidio doloso por narcotráfico en 2017, se presentan registros de homicidios dolosos productos del narcotráfico, dos muertes en la comunidad de Limones y una en el centro de Bacalar. Para el 2018, se registra un homicidio doloso por narcotráfico en la localidad de Limones.



Ya en 2019, un comando armado cerca de la comunidad de Limones deja ocho muertos y dos heridos “donde bandas criminales rivales han estado compitiendo por el control del tráfico de drogas en la región” (PSN, 2019, párraf. 5). Esta noticia salió a nivel nacional en noticieros televisa y periódico el Excélsior. A inicios del 2020 un enfrentamiento entre militares y criminales durante un operativo deja tres muertos y un herido (Lastiri, 2020). Para mayo del mismo año, se continúan registrando homicidios dolosos por narcotráfico siendo el móvil, la disputa de terrenos, invasión de predios y crimen organizado (Briceño, 2020).

Se identifica que la comunidad de Limones presenta una constante actividad delictiva ligada al narcotráfico con el paso de los años, así como un incremento en el número de homicidios dolosos. Sin embargo, en lo que va de este año es notable que su incursión en

la disputa de terrenos e invasión de predios frente a la laguna.

Actividades ligadas al narcotráfico

En 2017, las noticias sobre Bacalar se caracterizaron por el aseguramiento de narcoavionetas que aterrizan en los campos de cultivo hasta la detención de personas por distribución de drogas. Para 2018, se continua con el aseguramiento de narcoavionetas en la zona rural de Bacalar utilizando caminos saca cosechas como pistas de aterrizaje. En este mismo año, la dirección de Seguridad Pública y Tránsito del municipio de Bacalar identificó un aproximado de 10 jóvenes como diligencieros para compra de droga y llevarla a los turistas mochileros que llegan a Bacalar (Sipse Noticias, 2018).

En 2019, el aseguramiento de narcoavionetas, se presentan en la zona limítrofe con Campeche y otra en la localidad de Maya Balam. Sin embargo, para enero del 2020 militares aseguraron



una aeronave de procedencia ilícita que aterrizó en un tramo carretero localizado en el poblado de Nuevo Israel (Varillas, 2020). Tres meses después, en abril el ejército mexicano halla una narcoavioneta vacía en una pista clandestina cerca de la comunidad de Reforma, Bacalar (Sipse Noticias, 2020b).

Este mismo mes, elementos de la Guardia Nacional y de la Fiscalía del Estado de Quintana Roo realizaron un operativo en contra de la delincuencia organizada al capturar a un integrante del Cártel Guerreros Unidos y aliado del Cártel Jalisco Nueva Generación, el cual cuenta con una orden de extradición a Estados Unidos. La captura se realizó en el centro de Bacalar (Sipse Noticias, 2020a).

Las narcoavionetas aterrizaban en caminos saca cosechas en comunidades o ranchos del municipio de Bacalar, los cuales eran destruidos posteriormente

por militares. Sin embargo, en el transcurso del 2020 han aterrizado en carreteras estatales, lo cual deja ver que hay un mayor atrevimiento y confianza por parte de los traficantes.

Inseguridad en carreteras

En 2018, en el kilómetro 25 de la carretera Bacalar-Felipe Carrillo Puerto una pareja de empresarios de Bacalar fueron atacados por un comando armado (Ramos, 2018). En esta noticia el presidente del Comité Pueblo Mágico, señaló que Bacalar ha mostrado un crecimiento acelerado en materia turística, por lo que esto está atrayendo a la delincuencia organizada” (Ramos, 2018, párr. 2), así mismo, la presidenta de la Asociación de Hoteles y Restaurantes de este Pueblo Mágico, mencionó que en materia de seguridad en Bacalar, se está pasando de los delitos comunes a intentos de homicidio en contra de empresarios y robos dentro de



los hoteles” (idem, párr. 9-10). Para el 2019, se presenta el asalto a un transporte turístico procedente de la zona libre de Belice rumbo Mérida, que fue interceptado por dos camionetas pasando la ciudad de Bacalar, donde sustrajeron a los viajeros de sus pertenencias, dinero en efectivo y mercancía (Briseño, 2019).

Recientemente, en julio de 2020 se presentó un intento de asalto en la carretera Xul Ha-Bacalar, en donde presuntos asaltantes bloquearon con troncos el paso para obligar a los vehículos detenerse (Mena, 2020). Se observa que año con año, desde el 2018 se ha mantenido la inseguridad en carreteras del municipio de Bacalar y han afectado tanto a empresario del pueblo mágico, como turistas y pobladores del estado.

Alertas de viajes hacia el destino turístico

A finales del 2018 el gobierno de los Estados Unidos emitió una alerta de viaje (*warning*) para los ciudadanos americanos, en el cual confirma que los destinos turísticos de Quintana Roo de Cancún, Playa del Carmen y Bacalar, deben ser visitados con reservas debido a la delincuencia, a pesar de ser considerados seguros para visitar (González, 2018).

Con base en las variables de seguridad desarrolladas, se encuentra que en lo que corresponde al escenario 1 de la violencia e inseguridad, estos se manifiestan a nivel municipal y dentro del mismo destino turístico de Bacalar, con la presencia principalmente de robos, homicidios dolosos por narcotráfico y actos violentos; situaciones que provocan una afectación en la imagen de Bacalar Pueblo Mágico. Sin embargo, como parte del escenario 2, se encuentra relacionado a actos violentos que ocurren a nivel estatal o



regional como, por ejemplo, inseguridad en carreteras y las alertas de viaje hacia el destino turístico, que suman a las variables del escenario 1, induciendo en los visitantes una percepción de inseguridad en Bacalar.

Conclusiones

Con base en los indicadores presentados, Bacalar Pueblo Mágico se encuentra en la fase de desarrollo del CVT de Butler (1980). La fase de exploración se presenta de 1963 a 1998 con los primeros antecedentes turísticos de Bacalar. La fase de implicación se identifica de 1999 a 2012, donde se observa un crecimiento importante en el número de hoteles al crecer un 233.33% pasando de 3 hoteles en 1998 a 10 en 2006 y 140% en dos años, de 10 hoteles en 2007 a 24 en 2009. Este crecimiento posiblemente está relacionado con la incorporación de Bacalar al programa federal Pueblos Mágicos en el año 2006.

La fase de desarrollo se presenta a partir de 2013, donde se percibe un importante aumento en el número de hoteles, habitaciones y llegada de turistas. Sin embargo, de manera negativa se percibe un incremento paulatino de afectación de los recursos naturales, principalmente la laguna de Bacalar y los estromatolitos.

El ciclo de vida establece un modelo de desarrollo de los destinos turísticos cuya trayectoria puede ser descrita a través de una serie de fases, por tanto, al conocer las fases y sus características resulta claro que deben evitarse, pues como se observa, en la fase de desarrollo donde se encuentra Bacalar se debe transitar hacia un turismo de naturaleza y cultural, y no al turismo de masas donde se está enfocando, ya que está en los inicios de la fase.



Respecto a los escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos de Santamaría y Flores (2012), Bacalar se encuentra transitando al escenario 2, ya que, cumple con las variables del escenario 1 a excepción de los problemas sociales permanentes, no obstante, también cumple con algunas variables del tipo 2, a excepción de secuestros y situaciones de inestabilidad social. Se observa que la inseguridad ha migrado de los residentes de Bacalar y de localidades aledañas a los turistas y empresarios turísticos, así como a edificios públicos culturales. La localidad de Limones concentra el mayor índice de actividades ligadas al narcotráfico así como, el aumento en homicidios dolosos asociados a esta actividad. Esta situación traerá como consecuencia la disminución de la llegada de turistas debido a la mala imagen del destino. Finalmente, es necesario crear sinergias entre empresarios, gobierno en sus tres

niveles, Organizaciones de la Sociedad Civil para un crecimiento y desarrollo ordenado, garantizando seguridad tanto a turistas como a los residentes. La investigación contribuye en la mejora de toma de decisiones y de la planeación y gestión de la seguridad de Bacalar.

Fuentes de información

Ayuntamiento de Bacalar (2016). Plan Municipal de Desarrollo de Bacalar 2016-2018. Recuperado de

<http://www.bacalar.gob.mx/plan%20municipal/planmunicipal%2020162018.pdf>

Briceño, R. (13 de septiembre de 2019). Encapuchados roban a transporte turístico en Quintana Roo. *Quadratin Quintana Roo*.

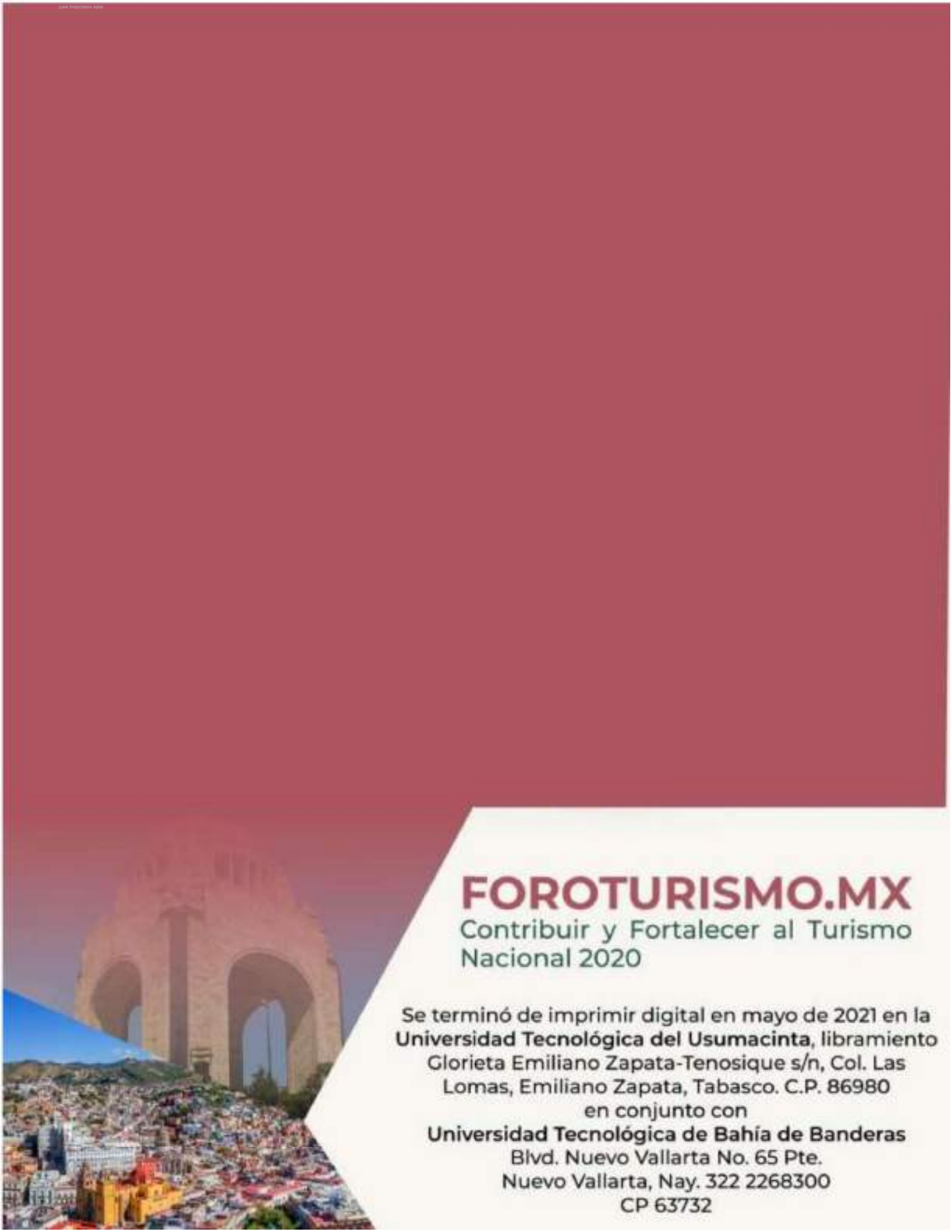
Recuperado de

<https://quintanaroo.quadratin.com.mx/encapuchados-roban-a-transporte-turistico-en-quintana-roo/>

Briceño, R. (13 de mayo de 2020). Investigan a invasores en Bacalar por asesinato de abogado y su familia; triple homicidio del pasado domingo implicaría una disputa por tierras. *Noticaribe*.

Recuperado de

<https://noticaribe.com.mx/2020/05/13/seguimiento-investigacion-a-invasores-en-bacalar-por-asesinato-de-abogado-y-su-familia-triple-homicidio-del-pasado-domingo-implicaria-una-disputa-por-tierras/>



FOROTURISMO.MX

Contribuir y Fortalecer al Turismo
Nacional 2020

Se terminó de imprimir digital en mayo de 2021 en la
Universidad Tecnológica del Usumacinta, libramiento
Glorieta Emiliano Zapata-Tenosique s/n, Col. Las
Lomas, Emiliano Zapata, Tabasco. C.P. 86980
en conjunto con

Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas
Blvd. Nuevo Vallarta No. 65 Pte.
Nuevo Vallarta, Nay. 322 2268300
CP 63732