

TURISMO, SUSTENTABILIDAD Y EDUCACION

Hacia nuevos retos de la actividad turística



Lucinda Arroyo Arcos, Romano Gino Segrado Pavón y Oscar Frausto Martínez
Coordinadores

TURISMO, SUSTENTABILIDAD Y EDUCACIÓN: HACIA NUEVOS RETOS DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

COORDINADORES

Lucinda Arroyo Arcos

Romano Gino Segrado Pavón

Oscar Frausto Martínez

Cozumel, Quintana Roo, México

Primera edición: 2016



TURISMO, SUSTENTABILIDAD Y EDUCACIÓN: HACIA NUEVOS RETOS DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

COORDINADORES

Lucinda Arroyo Arcos
Romano Gino Segrado Pavón
Oscar Frausto Martínez

Cozumel, Quintana Roo, México
Primera edición: 2016

Turismo, sustentabilidad y educación: hacia nuevos retos de la actividad turística

Coordinado por: Lucinda Arroyo Arcos
Romano Gino Segrado Pavón
Oscar Frausto Martínez

ISBN: 978-607-9448-17-2 Primera edición: 2016

1. Turismo. Sustentabilidad. Investigación

Primera edición

Editores: Lucinda Arroyo Arcos
Romano Gino Segrado Pavón
Oscar Frausto Martínez

ISBN: 978-607-9448-17-2

No se permite la reproducción total o parcial de este libro ni su incorporación a un sistema informático, su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del copyright.

La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (artículo 229 y las siguientes de la ley federal de derechos de autor y artículos 424 y siguientes del Código Penal).

Agradecemos el dictamen de la obra completa a los profesores investigadores:
Dr. Luis Cándido Soares Mota – Universidad de Santiago de Compostela, España
M.S.C. Victoria Eugenia Hernández – Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Comité Científico

Para el dictamen de documentos se recibió el apoyo de expertos en el ámbito nacional e internacional en las áreas temáticas que integran la obra como: turismo, sustentabilidad y educación, con esto se trató de abarcar las distintas dimensiones de la actividad turística.

Dr. I. Raúl Sanchez Machado	Dra. A. Pricila Sosa Ferreira
Dr. Rodrigo Huitrón Rodríguez	Dra. Martha Marivel Mendoza Ontiveros
Dr. Miguel A. Olivares Urbina	Dra. Elizabeth Bautista Flores
Dr. José María Filgueiras Nodar	Dra. Bonnie L. Campos Cámara
Dr. Luis C. Soares Mota	Dra. Lilia Martínez Lobatos
Dr. Alfonso de J. Jiménez Martínez	Dra. Rocío del C. Serrano Barquín
Dr. Gabriel Vázquez Dzul	Mtra. Claudia Inés Martínez
Mtro. Thomas Ihl	Mtra. P. Gabriela Cortés Carrión
Dr. Alejandro Collantes Chávez-Costa	Dr. Alejandro Alvarado Herrera
Dr. Alfonso González Damián	Dr. Alejandro Palafox Muñoz
Mtra. Juana Jiménez Jiménez	Mtro. Ildefonso Palemón Hernández Silva
Dr. Romano G. Segrado Pavón	Mtro. Felipe Hernández González
Mtra. Karina Amador Soriano	Mtra. Jacqueline Ganzo Olivares
Dr. Luis Carlos Santander Botello	Dra. Lucinda Arroyo Arcos
Dr. Oscar Frausto Martínez	Mtro. Manuel Becerra Polanco

Los Coordinadores agradecen al Comité Científico por la dedicación de tiempo y esfuerzo para que esta obra sea una realidad.

Mtro. Ángel E. Rivero Palomo
Rector

Mtro. Jorge Alberto Chan Cob
Secretario General

Dr. Raúl Aristides Pérez Aguilar
Director General de Investigación y Posgrado

Ing. Genny Vanessa Gracia Aguilar
Coordinadora de la Unidad Cozumel

Dr. Alejandro Alvarado Herrera
Director de la División de Desarrollo Sustentable

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	Percepción de la Comunidad de San Pedro Tultepec México, en torno al Turismo. García, K., Serrano, R., Palmas, Y., y López, E.	12
II.	La Agenda de Competitividad Turística del Destino Cozumel. Reto para la planificación participativa. Campos, B., González, M. y Serrano, U.	28
III.	Estrategias de aprovechamiento turístico de la isla de Cozumel (México). Segrado, R., Arroyo, L., y Moo, M.	38
IV.	Turismo y Sustentabilidad en el espacio litoral de Cozumel. Arroyo, L., Segrado, R., Serrano, R. y Llera, F.	60
V.	Turismo de aventura en la república Argentina y sus provincias. Aramburo, S.	74
VI.	Participación de las mujeres en el proyecto ecoturístico en la Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca. Acevedo, A.	88
VII.	Cuarenta años de turismo en Quintana Roo: prospección en el entorno Caribe Occidental. Frausto, O. Nava, L. y Vázquez, A.	104
VIII.	Estrategias MAXI-MAXI para promocionar turísticamente la zona maya de Quintana Roo. Moo, M., Jiménez, J., y Amador, K.	128
IX.	La relación de la propina con los tiempos de espera. Martínez, O.	142
X.	Trayectoria Escolar de alumnos de la Licenciatura en Gestión de Servicios Turístico, Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel. Amador, K., Hernández, F., Arroyo, L., y Dzúl, G.	156
XI.	Propuesta para el programa de prácticas profesionales de la Lic. en turismo de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia en la UABC. Pérez, M., Valle, M., y Lobo, M.	170

PRÓLOGO

Los documentos de este volumen constituyen los resultados de investigación presentados en el Congreso Internacional realizado en Cozumel en 2014 con el título "Turismo, sustentabilidad y educación: hacia nuevos retos de la actividad turística", que reunió a un grupo de académicos investigadores de disciplinas como la Educación, Mercadotecnia, Derecho, Ecología, Sociología y Geografía, para analizar la actividad turística con el enfoque principal de "estudios de casos" y la meta de generar una discusión inter-disciplinaria de un hecho y fenómeno que sucede globalmente de forma cotidiana: el turismo, pero que está limitado en sus teorías constitutivas, lo cual constituye un requisito fundamental para consolidarse como un campo independiente de estudio científico. Desde las primeras publicaciones que reconocieron los impactos de esta actividad en las comunidades receptoras, por ejemplo, Nuñez (1963) con "Tourism, Tradition, and Acculturation: Weekendismo in a Mexican Village", MacCannell (1976) "The tourist. A new theory of the leisure class" y Smith (ed.) (1977) "Hosts and Guests. The Anthropology of Tourism", la producción científica asociada al turismo aumentó a pasos agigantados en estas décadas, aunque sin una dirección común, lo cual por una parte favoreció el análisis y la comprensión de esta actividad, pero también dificultó la sistematización de una base común del conocimiento como ciencia.

Los avances tecnológicos asociados al turismo han contribuido al desarrollo de teorías por medio de la cuantificación, el análisis de redes sociales, el análisis espacial del territorio y la divulgación de los registros estadísticos, así como de la propia difusión del conocimiento científico, que a su vez impulsó una transición intelectual del análisis descriptivo al explicativo, lo que dirige al turismo en la dirección correcta, lo cual no es sorpresa, ya que ha permitido la generación de teorías agregadas con bases predictivas y explicativas, aunque con un perfil multi-disciplinario. Es ne-

cesario reconocer que incluso las ciencias básicas consolidadas, como la Biología o la Física, no tienen una sino varias teorías que las caracterizan y que en su conjunto fortalecen la comprensión de los fenómenos estudiados. Sin embargo, el turismo carece de una teoría constitutiva propia y estas reuniones académicas tienen como fundamento transversal avanzar hacia dicha meta.

Los avances en la investigación sobre el fenómeno turístico han permitido mejorar nuestro conocimiento de un hecho que hasta hace pocas décadas atrás era prácticamente ignorado y que adolecía de documentación o registros públicos, aunque como objeto de estudio científico ha tenido mayores dificultades y limitaciones dentro del propio ámbito académico, que tampoco está ajeno a las cuestiones ideológicas o de interpretación de las evidencias, pero que evoluciona con cada esfuerzo de investigación científica sobre el turismo y establece las bases para reconocer -no con facilidad- que existe un potencial amplio para este fenómeno socio-económico que vincula visitantes y anfitriones en diversos contextos, diferentes clases de sociedades y ambientes naturales, como se puede apreciar en las presentaciones realizadas durante el congreso, que se concentraron principalmente en los destinos a escala local o regional y la formación universitaria.

Indudablemente, la investigación no está exenta de contratiempos, falencias o errores, algo natural y propio del método científico, pero es el pensamiento crítico y las reflexiones sobre las conclusiones o las teorías propuestas lo que fortalece y consolida un sistema de pensamiento lógico y establece el nivel de impacto en la discusión entre colegas investigadores. Al respecto, todavía es notoria la carencia de redes de investigación consolidadas y la escasa colaboración entre pares académicos especialistas en determinados campos del conocimiento turístico. Por otra parte, hay que destacar la motivación y la voluntad de aquellas personas que realizan actividades científicas en el turismo, que sin dudas exige un esfuerzo adicional al trabajo cotidiano y que prácticamente no presenta reconocimiento laboral o social.

Las conclusiones más destacadas del congreso pueden recordarse brevemente: 1) estos espacios de debate especializados favorecen la formación de sinergias, aunque no se están aprovechando en todo su potencial; 2) el turismo como disciplina científica requiere un poco más de persistencia y un poco más de esfuerzo para alcanzar su consolidación.

Dr. Romano Gino Segrado Pavón
Universidad de Quintana Roo

I. PERCEPCIÓN DE SAN PEDRO TULTEPEC MÉXICO, EN TORNO AL TURISMO

Ana Karina García Martínez // kagma86@gmail.com

Rocío del Carmen Serrano-Barquín // rocioserba@yahoo.com.mx

Yanelli Daniela Palmas Castrejón // hashir04@hotmail.com

Elizabeth López Carré // delfos311@yahoo.com.mx

Resumen

El estudio de la percepción de la comunidad es uno de los elementos fundamentales para el logro del desarrollo local de los destinos turísticos o potenciales, que debe ser considerada en la realización de proyectos con la finalidad de la participación de la población local; al mismo tiempo que busca, no únicamente los tradicionales beneficios económicos que genera esta actividad, sino la solución y prevención de ciertos problemas a los que se enfrentan las comunidades. En este trabajo se revisan los antecedentes teóricos y metodológicos de los estudios de la percepción de la comunidad en relación a la importancia del turismo como eje articulador del desarrollo local, a partir de la protección y aprovechamiento de sus recursos naturales y culturales, en este caso de la localidad de San Pedro Tultepec en el Estado de México.

Palabras clave: Desarrollo local, Sustentabilidad, Turismo, Percepción de la comunidad.

Abstract

The study of the community's perception of tourism is one of the key elements for achieving local development of tourist or potential tourist destinations that should be

considered in the implementation of tourism projects with the aim of involving the local population; while seeking not only traditional economic benefits generated by this activity, but the resolution and prevention of certain problems to which communities face. In this paper the theoretical and methodological background studies of perception of the community regarding the importance of tourism as the linchpin of local development, from the protection and use of natural and cultural resources, specifically San Pedro Tultepec in Mexico.

Keywords: *Local development, Sustainability, Tourism, Community perception.*

Introducción

Es innegable que el turismo es una actividad y fenómeno social con impactos en la sociedad de las regiones receptoras, al generar flujos de divisas, empleos, sugerir modelos culturales exógenos, deterioro de recursos naturales y culturales, entre otros; no obstante, su impacto en el desarrollo local no siempre resulta tan evidente, pues la población de las comunidades receptoras generalmente es ignorada en los proyectos turísticos y por lo tanto no se siente parte de dichos proyectos y mucho menos de sus beneficios (Var, Kendall y Tarakcioglu, 1985; Keogh, 1990; Perdue, Long y Allen, 1990; Allen, Hafer, Long y Perdue, 1993; Lankford, 1994; Mason y Cheyne, 2000; Sirakaya, Teye y Sommez, 2002; Andriotis y Vaughan, 2003; Gursoy y Rutherford, 2003; Ambrož, 2008; Royo y Ruiz, 2009; Mendoza, Rodríguez y Enciso, 2013). Por lo que el estudio de la percepción de la comunidad ante el desarrollo de la actividad turística debe efectuarse desde la concepción de su planeación, ya que la comunidad es determinante en el porvenir de dicha actividad (Ascanio y Campos, 2009; Elías, 2009; Vera, Díez e Ivars, 2009; Zielinski y Botero, 2011).

La percepción en relación con el desarrollo turístico permite conocer, tanto al investigador como a la comunidad, las características del desarrollo en función de las inquietudes, expectativas, problemáticas de la población, entre otros temas que deben incorporarse en la planeación del turismo, mismos que permitirán el mejoramiento del entorno natural, social, cultural y económico; así como la prevención e incluso mitigación de problemáticas posteriores a la implementación de los proyectos (Smith, 1989; Getz, 1994; Williams y Lawson, 2001; Zhang e Inbakaran, 2006). Es así como, el turismo se ha fortalecido como instrumento para lograr el desarrollo local sustentable (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2004; Ascanio y Campos, 2009), lo que conlleva a la necesidad de incorporar la percepción, tanto en los estudios, como en los proyectos turísticos que se propongan en el futuro (Ascanio y Campos, 2009; Elías, 2009; Vera, Díez e Ivars, 2009; Zielinski y Botero, 2011).

En este capítulo se presenta un resumen de los resultados de la investigación que tuvo como objetivo analizar la percepción de la comunidad de San Pedro Tultepec en torno al turismo, cabe señalar que los resultados generales se publicarán en un artículo próximo. El capítulo se organiza en antecedentes, caracterización de la comunidad, metodología, resultados y conclusiones.

Antecedentes

El turismo como actividad económica y fenómeno social, ha evolucionado en las últimas décadas, desde finales del siglo XX, presenta una orientación hacia la valoración de los aspectos ambientales del destino, donde la población anfitriona, su autenticidad cultural y la calidad de los recursos naturales representan los motivos para aquellos en busca de un contacto más cercano con las actividades de la comunidad que visita (OMT, 1999; Sánchez, Rozga, Madrigal, Villavicencio y Franco (2010). Por lo tanto, cada vez son más las investigaciones en búsqueda de solucionar e incluso prevenir los problemas que aquejan y se reflejan en las comunidades rurales, entre otras, ocasionando un estancamiento o retroceso en su nivel de vida, con la finalidad de que la actividad turística sea benéfica para los destinos (Boullón y Boullón, 2008; Serrano, 2008).

Para Boullón y Boullón (2008); Gursoy y Rutherford (2003); Royo y Ruiz (2009) existen pocos estudios sobre la comunidad y su relación con el turismo, lo cual se ve como una limitante ante la presencia de un mundo dinámico y cambiante, pues las formas de desarrollo deben ir a la par o, en el mejor de los casos, estar preconcebidas a los procesos evolutivos y consensuadas con la comunidad, en búsqueda del desarrollo sustentable.

El desarrollo sustentable y el turismo se integran al concepto de desarrollo local, el cual tuvo sus orígenes en la década de los setenta (Cárdenas, 2002; Carpio, 2001), como respuesta a la crisis de industrialización que agobiaba a algunos países y que buscaba una alternativa a los grandes proyectos basados en los “polos de crecimiento”, que no habían tenido muy buenos resultados, y enfocarse a lo pequeño y local, orientado a la movilización del potencial humano a través de acciones locales en diversas áreas. Se está de acuerdo con Boiser (2005), que considera al desarrollo local como un proceso integral que está planteado como un proyecto común que combina crecimiento económico, equidad de género, calidad y equilibrio espacial, todo esto sustentado por un proceso de concertación y participación de los diversos agentes de un municipio con el objetivo de elevar la calidad de vida de las personas y las familias que viven, trabajan e interactúan en dicho territorio, que aplicado al sector se denomina turismo armónico (Serrano *et al.*, 2012).

Es así que el desarrollo local se basa en premisas como la amplia y activa participación de la población en el rescate de los niveles productivos necesarios y la identificación de los recursos disponibles para su utilización más eficaz. Además, debe darse como un proceso participativo que permita abordar y resolver los problemas sociales y económicos que se presentan en un territorio. Los actores implicados en este proceso pueden lograr entender su nuevo papel y responsabilidades sociales como hacerse conscientes, partícipes y generadores de dicho desarrollo, mediante el cumplimiento, de cada uno de los participantes con lo que a cada quien le corresponde. En este contexto, el turismo se considera una herramienta fundamental para el desarrollo local; así como para la integración y participación de la comunidad receptora (Serrano, 2008).

En el impulso del turismo, la percepción de la comunidad es un factor fundamental que debe integrarse en la planeación de dicha actividad, esto se debe a que la comunidad anfitriona determina el dinamismo tanto del desarrollo del turismo, así como de las interacciones entre la actividad y los actores involucrados, como lo han mencionado investigadores como Ritchie (1998); Programa Nacional de Turismo (SECTUR, 2001); Getz (1994); Williams y Lawson (2001); Zhang *et al.* (2006); Ponce (2004); Monterrubio (2009); Monterrubio, Mendoza, Fernández y Gullete (2011); Zimbardo y Leippe (1991); Eagly y Chaiken (1993); Gursoy y Rutherford (2003); Royo y Ruiz (2009); Perdue *et al.* (1990); Allen *et al.* (1993); Lankford y Howard (1994), entre otros. Dentro del ámbito ambiental y turístico, a finales de los años 90 y principios de los 2000, surgió un interés creciente por integrar la percepción en las investigaciones y planes de desarrollo, no sólo del turista o consumidor, sino también de la comunidad. Para el caso de México, Durand (2008), señala que la percepción genera conocimiento, debido, en gran parte, a que se hace conciencia de las interacciones de los grupos humanos con su entorno. En el contexto del turismo, para autores como Gunn (1988), Mathieson y Wall (1990 y 2006), Royo y Ruiz (2009), la comunidad residente es de suma importancia para la planificación de un destino turístico, ya que la disposición y apoyo de los residentes influyen directamente en la calidad con los servicios y productos que se ofrecen y es considerada como fundamental para el éxito del proyecto; así, la percepción, en este caso, se refiere a la disposición y apoyo, o en dado caso hasta oposición, de los residentes para el desarrollo turístico.

Keogh (1990) menciona que la mayoría de los estudios que se realizan sobre las actitudes de los residentes hacia el turismo, es en los destinos donde éste fenómeno ya se encuentra bien establecido; y pocos estudios han examinado las expectativas, esperanzas y preocupaciones de los residentes al pre-establecimien-

to del desarrollo turístico. De igual forma, el autor menciona que no se debe culpar al turismo si no es adecuado en algunos aspectos de la vida de los residentes, ya que se sugiere tomarlos en cuenta desde un inicio y mantener la información a la mano, ya que es vital como parte del proceso de consulta pública y el servicio en sí mismo debe ayudar en el proceso de planeación (Keogh, 1990). Cabe resaltar que las personas generan un vínculo con su entorno, lo que significa un poder de interacciones constituido por experiencias históricas, culturales y sociales, lo que refleja un contexto social inmediato. Este vínculo de la comunidad con su entorno representa un eslabón clave en el conocimiento de las características, necesidades y otras peculiaridades de cierto lugar, al mismo tiempo que las razones de apoyo o rechazo hacia alguna actividad, para finalmente buscar soluciones enfocadas a situaciones en específico (Ambroz, 2008).

Caso de estudio

San Pedro Tultepec, que en náhuatl es “En el cerro del tule”, pertenece al municipio de Lerma, Estado de México, localizándose aproximadamente a 54 kilómetros de la ciudad de México y a unos 10 kilómetros de la ciudad de Toluca (ver Figura I-1). Las poblaciones más cercanas son: al norte, Lerma; al oriente, Ocoyoacac; y al poniente, San Mateo Atenco. Su altitud es de 2,576 m.s.n.m. (Orihuela, 1993; Albores, 1995; Viesca, Flores, Romero, Garduño y Quintero, 2011).

Figura I-1. Croquis de localización de San Pedro Tultepec, México



Fuente: Elaborado y adaptado por José Alfredo Heredia, con base en Google Maps.

Originalmente, los pobladores de esta región se dedicaban a la elaboración de artesanías de tule; con el paso del tiempo, se dedicaron a la elaboración de muebles de madera, actividad principal de hoy en día (Orihuela, 1993; Albores, 1995; Viesca *et al.*, 2011).

San Pedro Tultepec, años atrás, fue una isla rodeada de tulares y esteros de aguas limpias en la Laguna de Chimaliapan, que era la segunda laguna que daba vida al Río Chiconahuatenco, donde en sus márgenes vivió el importante grupo étnico de los matlatzincas, actualmente se le conoce como Río Lerma (Albores, 1995; Centro Nacional de Desarrollo Municipal, 2001; Viesca *et al.*, 2011). Se sabe que en los límites de la región de las lagunas de Chiconahuapan, Chimaliapan y Chinahuapan, respectivamente, se han hallado restos de cerámica, objetos de piedra y utensilios que datan de 1500 a.C. También se han encontrado restos de cerámica de influencia teotihuacana, tolteca y aztecas en varios puntos del Valle de Toluca (Orihuela, 1993; Albores, 1995; Centro Nacional de Desarrollo Municipal, 2001).

En 1535, Vasco de Quiroga compra al cacique de Ocoyoacac, Martín Chimaltécatl las tierras de San Pedro Tultepec. Hizo traer gente del hospital de Santa Fe para fundar el asentamiento y poblarlo. En 1874 se separó San Pedro Tultepec de San Mateo Atenco y pasó a formar parte del municipio de Lerma (Orihuela, 1993; Albores, 1995; Centro Nacional de Desarrollo Municipal, 2001; Viesca *et al.*, 2011).

En la comunidad se encuentra diversidad de comercios misceláneas y establecimientos de alimentos o bebidas, predominando los que se dedican a la realización y venta de muebles de madera, algunos productores de muebles también realizan sus ventas en mercados externos a la localidad, ubicados en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México (Orihuela, 1993; Albores, 1995).

San Pedro Tultepec cuenta con recursos naturales y culturales potencialmente turísticos, que al aprovecharse adecuadamente ayudarán a alcanzar el desarrollo local, integrando y beneficiando a la comunidad anfitriona, al tiempo que se puede utilizar al turismo como una herramienta para el rescate y preservación de sus recursos.

Metodología

Para esta investigación se eligió como lugar de estudio la comunidad de San Pedro Tultepec (SPT), en el Estado de México, por las siguientes razones: 1) Las investigaciones ya realizadas sobre la percepción de la comunidad, sugieren que

el estudio se lleve a cabo antes de que se desarrolle el turismo en el lugar; 2) La Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Secretaría de Turismo (SECTUR) han realizado publicaciones con la finalidad de dar a conocer las nuevas tendencias del turismo, lo que sugiere que el turista actual va en búsqueda del contacto con la naturaleza, la cultura y la sociedad de un lugar distinto al de residencia y la riqueza cultural y natural que posee la localidad de San Pedro Tultepec se visualiza susceptible de aprovechamiento turístico; 3) La información que brinda este estudio enriquece tanto los presentes y futuros proyectos turísticos en el lugar, como las investigaciones sobre el tema, percepción de la comunidad.

Para efectos de esta investigación y determinar la percepción de la comunidad en relación al impulso del turismo, se tomó en consideración el método constructivista (Piaget y García, 1982), ya que esta visión al ser holística permite estar en un ir y venir entre la información, la aplicación y reconstrucción de la realidad, así como su reestructuración tanto de la teoría como de la práctica.

A partir de lo anterior se realizaron diferentes etapas, primero se visitó en diversas ocasiones al lugar de estudio (SPT), con el fin de observar la dinámica de la población e identificar elementos e informantes clave. Después se realizó el instrumento que permitió identificar las dimensiones que constituyen la percepción de los pobladores en torno al turismo. De acuerdo a las vistas y el recate de información, se aplicaron instrumentos con el fin de revalorar los ítems, se percibió que el instrumento requería una delimitación y agilización de información. Los elementos clave se consideraron al momento de realizar y aplicar el instrumento y se pudo profundizar acerca de dicha dinámica local.

Se diseñó un cuestionario para la obtención de la información abordando las dimensiones social, ecológica, económica y turística con base en autores como Getz (1994); Faulkner y Tideswell (1997); Mason y Cheyne (2000); Gursoy y Rutherford (2003); Ambrož (2008); Mendoza, Rodríguez y Enciso (2013); y Monterrubio, Mendoza, Fernández y Gullete (2011), entre otros, quienes han planteado como temas de interés indispensables para conocer la percepción de la comunidad acerca del desarrollo del turismo y los elementos que se encuentran ligados a la misma actividad (Cuadro I-1).

Los ítems son presentados en escala Likert en forma de afirmaciones con una escala de 1 a 5, siendo 1 "Muy en desacuerdo", 2 "En desacuerdo", 3 "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", 4 "De acuerdo" y 5 "Muy de acuerdo".

Cuadro I-1. Dimensiones para el análisis de la percepción

Dimensión	Items
Ecológica	La laguna está muy contaminada
	La preservación de la vida silvestre es fundamental para el turismo
	La preservación de la laguna es muy importante para el turismo
	La promoción del tejido del tule como artesanía puede atraer más turismo
Social	El turismo puede lograr que la laguna y otros recursos naturales sean rescatados
	Me siento orgulloso de pertenecer a esta comunidad
	Estoy interesado en la preservación de sus costumbres y tradiciones
	Quiero que los turistas vengan a conocer mi comunidad
	La presencia de turistas cambiará mi modo de vida
	El abuso del alcohol es un problema serio de la comunidad
	La migración es un problema para la comunidad
Económica	Los conflictos por la tierra son comunes entre los habitantes
	Conservar los lugares culturales e históricos es muy importante para el turismo
	La seguridad pública va a mejorar cuando vengan los turistas
	La falta de trabajo es un problema serio de la comunidad
	Habrá mejor transporte público si vienen los turistas
	El turismo va a generar más empleos para la población local
Turística	Es más fácil para las mujeres conseguir empleos en el turismo
	Es mejor trabajar en la agricultura que en el turismo
	El turismo va a lograr que se generen más comercios
	Un proyecto turístico beneficiará a la comunidad
	Participar en algún proyecto turístico será conveniente para mi
	San Pedro Tultepec como destino turístico

Fuente: Elaboración propia.

La muestra se calculó con base en la población total de 12,368 habitantes (INEGI, 2010), considerando un margen del error del 5% y un nivel de confianza del 95%. En este sentido se obtuvo una muestra de 373 personas, finalmente se obtuvieron 389 cuestionarios válidos debido a que cumplieron con las indicaciones descritas de llenado. El cuestionario se aplicó a personas de 18 años hasta 60 años, excluyendo a personas que tuvieran algún impedimento para responder libre y conscientemente. Los cuestionarios se aplicaron en la localidad de San Pedro Tultepec de octubre del 2013 a marzo 2014.

Resultados

Los principales resultados se exponen a continuación, destacando aquellos que representaron mayor interés para la población encuestada, también se incorporan comentarios de las personas, tanto positivos como negativos, lo que permite

identificar la percepción que sobre el turismo tienen algunas personas de la comunidad de San Pedro Tultepec; información que se debe incorporar en la planeación turística para aprovechar sus recursos naturales y culturales e integrar a la comunidad, al mismo tiempo que se podrían mitigar y prevenir otras problemáticas identificadas. En primer lugar se analizan los resultados globales, se comparan las cuatro dimensiones y, posteriormente, se comentan cada una de ellas.

En términos generales y considerando la suma de las columnas de acuerdo con muy de acuerdo, se observa que la dimensión mejor evaluada fue la turística, pues sus tres enunciados obtuvieron una aceptación superior al 94%, seguida de la dimensión ecológica, donde cuatro de los cinco enunciados obtuvieron porcentajes superiores a 90%; en tercer lugar está la dimensión económica, en la que cinco ítems tuvieron valores entre el 70 y el 92%, cabe señalar que aquí se obtuvo la única calificación menor al 40%; finalmente, la dimensión social obtuvo los menores porcentajes, fluctuando entre 68 y 86%, que aun así, reflejan un alto porcentaje de acuerdo con los enunciados presentados.

La dimensión Turística muestra que la comunidad tiene grandes expectativas en torno a los beneficios que se pueden obtener a través del fomento del turismo en la localidad; pues la población receptora es la que mejor conoce su dinámica social y recursos naturales y culturales y podrían participar en la planeación de un proyecto turístico pues sería conveniente para ellos (95.2%), logrando así que San Pedro Tultepec se constituyera en un destino turístico (94.6%) que beneficiaría a la comunidad (94.1%) al tener mayor oportunidad de conseguir empleo.

En la dimensión Ecológica se observa que gran parte de la comunidad está a favor del rescate y preservación de sus recursos naturales, pues representan un importante atractivo turístico; en especial el tule como material para elaborar artesanías (95.1%) y evitar su desaparición; así como para que la laguna y otros recursos naturales se rescaten (92.3%) y se preserve la vida silvestre (91.8%), sobretodo la laguna (91%), que presenta un alto nivel de contaminación (64.6%).

En la dimensión Económica, la población visualiza que el turismo va a generar más comercios (92.3%) al llegar un mayor número de turistas, lo que exige la diversificación de productos que permitan a un mayor número de pobladores participar de los beneficios de la actividad; otro aspecto a destacar es que el 83.1% están de acuerdo en que es más fácil para las mujeres conseguir empleo en el turismo, pues consideran que las madres, amas de casa, en muchos casos jefas de familia, pueden compaginar sus actividades laborales con sus actividades familiares o incluso con otro trabajo; esta idea es congruente con el alto porcentaje que está de acuerdo con el enunciado que señala que la falta de trabajo es un

problema serio de la comunidad (81.3%), debido, entre otros aspectos, porque han disminuido las principales fuentes de ingreso, la agricultura (por la erosión del suelo) y el comercio (por la creciente competencia), por lo que el turismo va a generar más empleos para la población (80.7%); de igual manera, consideran que con la llegada de turistas se mejorará el transporte público (70.1%); finalmente, se observó que se presentan dudas respecto a si es mejor trabajar en agricultura o en turismo, pues el 37.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo, pero conviene señalar que el 31.6% estuvieron de acuerdo y muy de acuerdo que es mejor trabajar en turismo.

En la dimensión Social se incorporaron diversas temáticas, el enunciado con la mejor evaluación fue que los encuestados quieren que los turistas vayan a conocer su comunidad (86.9%); seguido por el interés de preservar sus costumbres y tradiciones (85.1%), aspectos íntimamente relacionados con el hecho de que se sienten muy orgullosos de pertenecer a esta comunidad (84.9%) y de la importancia de conservar los lugares culturales e históricos significativos para el turismo (83.5%), con lo que se reforzaría la identidad cultural de sus habitantes. Por otro lado, se señalaron algunas problemáticas, como que el abuso del alcohol es una situación seria en la comunidad (80%), que de manera similar a la seguridad pública y la migración, se verían reducidas con la incorporación del turismo en la comunidad (74.9 y 68.1% respectivamente); ya que su modo de vida se vería afectado de manera positiva por la llegada de turistas (71.4%); situación que repercutiría en la generación de empleos y en la necesidad de mejorar el nivel educativo para tener acceso a esa oferta laboral, lo cual evitaría que mucha gente emigrara a otros lugares en busca de trabajo y tendría menos tiempo libre para actividades inadecuadas. Otros beneficios del turismo, de acuerdo a los comentarios de las personas, serían la mejora en los servicios públicos como drenaje, vías de acceso y depósitos de basura, junto con la mejora de la imagen urbana en general. Finalmente, se observó que los conflictos por la tierra son comunes entre los habitantes, ya que algunas comunidades aledañas y el mismo gobierno se han querido apropiarse de sus tierras y de sus recursos (70%), pero que al poderlas aprovechar turísticamente sería más fácil conservarlas.

Conclusiones

Para el desarrollo local es fundamental la integración y participación de la comunidad y se considera, el turismo como una de las herramientas en la que se pueden apoyar los pobladores de la localidad para mejorar su calidad de vida.

Cabe resaltar que gran cantidad de los problemas sociales en los destinos turísticos, principalmente se deben al rechazo de la misma población hacia la actividad, consecuencia de no sentirse incluidos en el desarrollo del turismo, donde el despojo de sus tierras o la venta de sus propiedades a inversionistas extranjeros los dejan sin una forma de subsistir, quedando limitado su acceso a empleos, incrementándose la marginación y, en muchos casos, provocando su migración a otros lugares.

La importancia de realizar estudios sobre la percepción de la comunidad en torno a la promoción del turismo armónico es fundamental para lograr el éxito y alcanzar el desarrollo local, permitiendo a la comunidad participar activamente desde la concepción del proyecto hasta su implementación. Con ello se garantiza la continuidad y sobre todo, la difusión de los beneficios del turismo a la comunidad, pues considera sus condiciones naturales y culturales y se logra la complementariedad de sectores y actividades, aprovechando y conservando sus recursos; ya que, además, representa la oportunidad de conocer a profundidad la dinámica social de los lugares con potencial turístico para realizar planes de acción que cubran las necesidades básicas y de mayor prioridad e incluso solucionar y prevenir problemáticas con el objetivo de favorecer a la comunidad donde se impulsa la actividad.

Al observar la interpretación de los resultados se puede afirmar que la comunidad de San Pedro Tultepec está a favor del impulso del turismo, ya que para ellos representa una oportunidad para participar en la planeación del fenómeno, en busca del rescate, preservación y aprovechamiento adecuado de sus recursos naturales y culturales, con la clara finalidad de tener un empleo que les permita mejorar su calidad de vida. En este caso, la percepción de la comunidad representa una predisposición que se refleja como actitud a favor del turismo.

Cabe destacar que muchos encuestados consideran que a través del turismo se pueden mejorar los servicios de transporte, drenaje, limpieza, entre otros, para que, en conjunto, se mejore la imagen urbana de San Pedro para lo cual se requiere destinar mayor inversión económica del gobierno e inversión de tiempo y esfuerzo por parte de la población para conservar en óptimas condiciones estos servicios. La población está interesada en participar activamente en el turismo, donde hombres y mujeres puedan desarrollarse laboralmente, organizando y planeando para aprovechar sus atractivos naturales y culturales con el objetivo de que se beneficie la mayoría posible. Es importante señalar la necesidad de aclarar a la comunidad las limitaciones de un proyecto turístico para evitar desilusiones y no culpar al proyecto de impactos negativos o expectativas no cumplidas.

Respecto al instrumento, éste fue elaborado con base en investigaciones sobre el tema e información recabada en las visitas de familiarización, por lo que se recomienda incorporar ambas fuentes de información, ya que permite identificar las dimensiones convenientes desde la literatura y la realidad concreta, de acuerdo a la dinámica del lugar y, de esta manera, profundizar en su conocimiento y tener la oportunidad de proponer alternativas de desarrollo.

En esta investigación resultó de gran utilidad realizar las pruebas de análisis factorial y análisis inferencial; en el primer caso, permitió conocer la pertinencia de los ítems contenidos en el instrumento, lo que hizo posible verificar la confiabilidad para la obtención de los resultados; en el segundo, el análisis inferencial se realizó a los resultados, lo que facilitó la extracción de conclusiones generales y el grado de fiabilidad de los resultados, ya que se pudieron identificar los ítems de mayor importancia para la comunidad y la dimensión a la que pertenece cada uno, información con la que se pueden visualizar las expectativas de la comunidad en relación al turismo y facilita los planes de acción para cada tema en particular.

Bibliografía

- Aguiló, E., y Roselló, J. (2005). Host community perceptions: A cluster analysis. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 925-941.
- Albores, B. (1995). Tules y sirenas. El impacto ecológico y cultural de la industrialización en el alto Lerma. Toluca: El Colegio Mexiquense.
- Allen, L., Hafer, H., Long, R., y Perdue, R. (1993). Rural Residents' Attitudes toward Recreation and Tourism Development. *Journal of Travel Research*, 31(4), 27-33.
- Ambrož, M. (2008). Attitudes of local residents towards the development of tourism in Slovenia: The case of the Primorska, Dolenjska, Gorenjska and Ljubljana regions. *Anthropological Notebooks*, 14 (1), 63-79.
- Andriotis, K., y Vaughan, D. (2003). Urban resident's attitudes towards tourism development: The case of Crete. *Journal of Travel Research*, 42 (2), 172-185.
- Ascanio, A., y Campos, M. (2009). Turismo sustentable. El equilibrio necesario en el siglo XXI. México: Editorial Trillas S. A. de C. V.
- Boiser, S. (2005). ¿Hay espacio para el desarrollo local en la globalización? *Revista CEPAL*, 86, 47-62.
- Boullón, R., y Boullón, D. (2008). Turismo rural, un enfoque global. México: Editorial Trillas S. A. de C. V.
- Cárdenas, N. (2002). El desarrollo local su conceptualización y procesos. *Provincia*, 8, 53-76.
- Carpio, M. (2001). Desarrollo local en los espacios rurales. *Polis: Revista de la Universidad Bolivariana*, 1(2), 0.
- Durand, L. (2008). De las percepciones a las perspectivas ambientales. Una reflexión teórica sobre la antropología y la temática ambiental. *Nueva Antropología. Revista de Ciencias Sociales*. Recuperado de: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/nuant/cont/68/pr/pr5.pdf> Consultado el 07/01/2013.
- Eagly, A., y Chaiken S. (1993). *The Psychology of Attitude*. Fort Worth: Harcourt Brace Jovanovich.
- Elías, L. (2009). Otras formas de turismo. Turismo del vino, Turismo religioso y Turismo en la naturaleza. México: Editorial Trillas, S. A. de C. V.
- Faulkner, B., y Tideswell C. (1997). A framework for monitoring community impacts of tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 5(1), 3-28.
- García Vázquez, S. (2001). *Enciclopedia de los Municipios de México-Lerma de Villada*. México: Centro Nacional de Desarrollo Municipal, Gobierno del Estado de México.
- Getz, D. (1994). Residents' attitudes towards tourism: A longitudinal study in Spey, Scotland. *Tourism Management*, 15(4), 247-258.
- Gunn, C. (1988). *Tourism Planning*. New York NY: Taylor y Francis.
- Gursoy, D., & Rutherford D. (2003). Host attitudes toward tourism. An improved structural

- model. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 495-516.
- INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010). Censo de Población y Vivienda 2010. México: INEGI.
- Keogh, B. (1990). Resident and Recreationists' Perceptions and Attitudes with Respect to Tourism Development. *Journal of Applied Recreation Research*, 15(2), 71-83.
- Lankford, S. (1994). Attitudes and Perceptions toward Tourism and Rural Regional Development. *Journal of Travel Research*, 32, 35-43.
- Mason, P., y Cheyne, J. (2000). Residents' attitudes to proposed tourism development. *Annals of Tourism Research*, 27(2), 391-411.
- Mathieson, A., y Wall, G. (1990). Turismo: repercusiones económicas, físicas y sociales. México: Editorial Trillas S. A. de C. V.
- Mendoza, M., Rodríguez, G. y Enciso, M. (2013). Actitud de la comunidad local como factor de éxito en un proyecto turístico. *Revista de Cultura e turismo*. 7(1), 4-30.
- Monterrubio, J. (2009). Comunidad receptora: Elemento esencial en la gestión turística. *Revista Gestión Turística*, 11, 101-111.
- Monterrubio, J., Mendoza, M., Fernández, M., y Gulleto, G. (2011). Turismo y cambios sociales. Estudio cualitativo sobre percepciones comunitarias en bahías de Huatulco, México. *Revista Cuadernos de Turismo*, 28, 171-189.
- OMT (1999). Agenda para planificadores locales: Turismo sostenible y gestión municipal. Edición para América Latina y El Caribe. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- OMT (2004). Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural: guía práctica. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Orihuela, L. (1993). Crónicas de un Pueblo, San Pedro Tultepec. Toluca, México: (s.n.).
- Perdue, R., Long, P., y Allen, L. (1990). Rural Resident Tourism Perceptions and Attitudes. *Annals of Tourism Research*, 17, 586-599.
- Piaget, J., y García, R. (1982). Psicogénesis e historia de la ciencia. México: Siglo XXI.
- Ponce, M. (2004). Percepción del modelo turístico de sol y playa: El caso del Mar Menor. *Revista Papeles de Geografía*, 39, 173-186.
- Ritchie, J. (1998). Consensus policy formulation in tourism measuring resident views via survey research. *Tourism Management*. 9(3), 199-212.
- Royo, M., y Ruiz, M. (2009). Actitud del residente hacia el turismo y el visitante: factores determinantes en el turismo y excursionismo rural-cultural. *Cuadernos de Turismo*, 23, 217-236.
- Sánchez, R., Rozga, R., Madrigal, L., Villavicencio, J., y Franco, O. (2010). La innovación en sistemas productivos de algunas localidades periféricas de la zona metropolitana de la Ciudad de Toluca. *Revista Quivera*, 12 (2), 140-170.
- SECTUR (2001). Programa Nacional de Turismo 2001-2006. Diario Oficial. México.
- Serrano, R. (2008). Hacia un modelo teórico metodológico para el análisis del

- desarrollo, la sustentabilidad y el turismo. En: Economía, Sociedad y Territorio. (pp. 313-355). Toluca, México: El colegio Mexiquense A. C. ISSN 1405-842. Recuperado de: <http://est.cmq.edu.mx/index.php/est/article/view/209>
- Serrano, R., Serrano, C., Panosso, A., Castillo, M., y González, G. (2012). Reflections on tourism, development and sustainability. *Journal of Tourism*, 7(2), 343-358. Disponible en: http://www.chios.aegean.gr/tourism/VOLUME_7_No2_art17.pdf
- Sirakaya, E., Teye, V., y Sommez, E. (2002). Resident's Attitudes toward Tourism Development. *Annals of Tourism Research*, 29(3): 668-688.
- Smith, V. (1989). *Hosts and Guests: The anthropology of tourism*. 2 ed. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Var, T., Kendall, K. y Tarakcioglu, E. (1985). Resident attitudes towards tourists in a Turkish resort town. *Annals of Tourism Research*, 12, 652-658.
- Vera, F., Díez, D., e Ivars, J. (2009). El turismo interior en la comunitat valenciana: la percepción desde las entidades municipales y asociaciones turísticas. *Boletín del Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas*, Universidad de Alicante, Serie Geográfica, 15, 27-38. ISSN: 1136 – 5277.
- Viesca, F., Flores, J., Romero, A., Garduño, M., y Quintero, B. (2011). El impacto de la desecación de la laguna de Lerma en la gastronomía lacustre de San Pedro Tultepec de Quiroga, Estado de México. *El Periplo Sustentable*. 21, 101-138.
- Wall, G., & Mathieson, A. (2006). *Tourism: Changes, impacts, and opportunities*. New York: Pearson Prentice Hall.
- Williams, J., y Lawson, R. (2001). Community Issues and Resident Opinions of Tourism. *Annals of Tourism Research*, 28, 269-290.
- Zhang, J., e Inbakaran, R. (2006). Understanding community attitudes towards tourism and host-guest interaction in the urban-rural border region. *Tourism Geographies*. 8 (2), 182-204.
- Zielinski, S., y Botero, C. (2011). Percepción de la comunidad como indicador del ciclo de vida de un destino. Hacia el desarrollo de un sistema de alerta temprana para pequeños destinos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. 20, 1366-1388.
- Zimbaro, P., y Leippe, M. (1991). *The psychology of attitude change and social influence*. New York: McGraw Hill.

II. La agenda de competitividad turística del destino Cozumel. Reto para la planificación participativa

Bonnie Lucía Campos Cámara // bonnie@uqroo.edu.mx
María Angélica González Vera // magv@uqroo.edu.mx
Úrsula Gabriela Serrano Bores // ursulasb@uqroo.edu.mx

Resumen

La Agenda de Competitividad Turística del Destino Cozumel surge con el propósito de impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector en el destino. El objetivo fue contar con conocimiento del estado que guarda la competitividad en el destino para delinear una estrategia o agenda realista, práctica y viable, que sirva de base para la toma de decisiones, así como su incorporación en las Agenda de los Destinos Turísticos a nivel nacional. Las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del destino turístico se analizaron a través de un análisis FODA; se realizó una revisión de las condiciones económicas, sociales y ambientales utilizando información cualitativa y cuantitativa con la finalidad de establecer sistemas de manejo de indicadores para su futuro uso en trabajos de monitoreo y evaluación. El diagnóstico situacional permitió conocer la realidad que vive el destino turístico a partir del análisis de varios factores: oferta turística, democratización, sustentabilidad, formación y certificación, accesibilidad y movilidad, infraestructura, seguridad patrimonial, promoción, comercialización, tecnologías de información y comunicación, los principales hallazgos en los resultados permitieron detectar 123 indicadores y la problemática existente en el destino, la cual deja en claro que urge una mayor gestión del destino con la participación de todos los actores involucrados en la actividad turística.

Palabras clave: competitividad, destino turístico, indicadores, Cozumel.

Abstract

Tourism Competitiveness Agenda of the destination of Cozumel arises in order to drive innovation in the supply and raise the competitiveness of the sector. The objective was to have knowledge of the state of the destination competitiveness to outline a strategy or realistic, practical and achievable agenda as a basis for decision-making, and their incorporation into the agenda of the National Tourist Destinations. The strength, weaknesses, threats and opportunities of the destination were analyzed through a SWOT analysis; a review of economic, social and environmental conditions was conducted using qualitative and quantitative information; in order to establish management indicator systems for future use in monitoring and evaluation work. The situational diagnosis allowed to know the reality of the destination from the analysis of several factors: tourism, democracy, sustainability, training and certification, accessibility and mobility, infrastructure, property security, promotion, marketing, information and communication technologies, the main findings in the results allowed to detect 123 indicators and the problems existing in the target, which makes it clear that urges a greater destination management with the participation of all stakeholders in the tourism industry.

Keywords: *competitiveness, tourist destination, indicators, Cozumel.*

Introducción

La puesta en marcha de un proyecto Agenda de Competitividad del Destino Turístico (ACDT), corresponde a una nueva política nacional turística, que tiene como propósito diagnosticar su situación y emprender un programa de acciones, en coordinación estrecha entre la federación y los gobiernos locales, para aprovechar el potencial turístico de México y generar una mayor derrama económica en el país (DOF, 2013). La Agenda de Competitividad es un instrumento analítico que diagnosticará la situación por la que atraviesan los destinos turísticos del país. Como herramienta de planeación participativa, coordinará la actuación de los tres órdenes de gobierno, en favor de mejorar el desempeño del sector turístico.

Pretende ser una base sólida para promover un desarrollo turístico local sustentable del destino Cozumel mismo que permitirá conocer el comportamiento de la competitividad de las localidades. El Diagnóstico Turístico del Destino Cozumel, responde al grupo de 44 destinos que fueron seleccionados por el gobierno federal y gobiernos estatales para el desarrollo de ACDT, el cual permitirá conocer la capacidad del destino para atraer viajeros

e inversión en infraestructura y equipamiento turístico, que impacte en la llegada de visitantes, incremente la ocupación y el gasto promedio, y permita generar beneficios reales para las comunidades locales, las empresas y los prestadores de servicios turísticos, además de favorecer la sostenibilidad del patrimonio natural.

El objetivo de la elaboración de esta agenda fue entregar un diagnóstico de la situación actual, la problemática, priorizar proyectos de inversión y validación de 123 indicadores de competitividad turística para el destino Cozumel y su viabilidad de ser incorporados en las Agendas de los Destinos Turísticos a nivel nacional, así como para la construcción del Índice de Competitividad de los Destinos Turísticos que permitirán evaluar y monitorear los impactos de la actividad turística en el país.

Análisis y perspectivas de las Agendas de Competitividad

En Cozumel se establece la Agenda 21 como una herramienta para responder la necesidad de contar con un grupo de trabajo que establezca una política de desarrollo sustentable en el sector turístico a nivel municipal. Es así como nace el grupo Agenda 21 para el municipio de Cozumel recomendando “acciones de gestión pública y privada a través de la elaboración e implementación de indicadores de sustentabilidad” (Palafox y Anaya, 2007).

El sistema de indicadores de sustentabilidad para el turismo en la agenda 21 propone 4 temas principales, 12 subtemas y 27 indicadores, mientras la Agenda de competitividad turística involucra 15 temas de diagnóstico, 9 factores, problemáticas y 123 indicadores.

Los temas de la agenda competitiva involucran además de temas sustentables puntos sobre la comercialización y la oferta turística; dando un mayor análisis al tipo de oferta y demanda que se encuentra en el destino. Lo anterior implica dirigir segmento turístico más próspero e identificar las oportunidades para diversificar la oferta turística a través de un desarrollo turístico sustentable que a la par es competitivo.

Diversos organismos internacionales han realizado considerables esfuerzos en fechas recientes para identificar y medir la competitividad turística por países y destinos. Algunos indicadores agregados que miden los factores que determinan la capacidad de competir se han mostrado de gran utilidad. Entre ellos, el monitor de la competitividad desarrollado por la el WTRC desde 2003 y el índice de competitividad turística elaborado por el World Economic Forum desde 2007. En estos índices, los principales parámetros de competitividad, con

la excepción del precio, incluyen explícitamente el estado del desarrollo tecnológico y de la innovación.

Quintana Roo se ha consolidado como un multi destino líder a nivel nacional e internacional, con altos estándares de calidad y competitividad que lo posicionan a la vanguardia de las exigencias de los diversos segmentos turísticos, ofrece una diversidad de productos y servicios que aunados a una infraestructura integral de alto nivel fortalece y amplía las ventajas de la actividad turística en el territorio estatal (Plan Gran Visión, Quintana Roo, 2000).

Metodología

La información utilizada para el diagnóstico situacional de Cozumel, fue desarrollar 15 temas, el esfuerzo para la recolección de información se realizó por investigación documental y de observación. Ver Cuadro II-1.

Cuadro II-1. Temas desarrollados en el diagnóstico destino Cozumel

Temas desarrollados en el diagnóstico

1. Perfil socioeconómico del destino
 2. Identificación y análisis del potencial de los recursos turísticos
 3. Evaluación cualitativa de la oferta de hospedaje del destino
 4. Especificación de la oferta complementaria
 5. El factor humano (formación y certificación)
 6. Marco institucional, normativo y asociativo
 7. Accesibilidad y movilidad
 8. Infraestructura básica
 9. Protección del territorio y del paisaje
 10. Identificación de áreas sensibles de protección ambiental
 11. Mercados
 12. Promoción y comunicación
 13. Comercialización
 14. TIC disponibles y utilizadas
 15. Inventario y catálogo de servicios turísticos
-

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente se desarrollaron 9 factores, cada uno se compone de diferente número de indicadores (Ver Cuadro II-2) y se describió la problemática de-tectada en los indicadores que componen cada factor, seguido de la elaboración de árboles de problemas.

Cuadro II-2. Factores e indicadores analizados para detectar problemas en Cozumel

Factor	No. Indicadores	Cualitativo	Cuantitativo
1.- Oferta turística	18	3	15
2.- Democratización de la productividad turística	10	4	6
3.- Sustentabilidad turística	21	12	9
4.- Formación y Certificación	10	3	7
5.- Accesibilidad e Infraestructura (Instalaciones y servicios)	9	4	5
6.- Seguridad patrimonial y física	16	0	16
7.- Promoción y comercialización	11	7	4
8.- Gestión del destino	17	13	4
9.- TIC e Información turística	11	3	8
Total	123	49	74

Fuente: Elaboración propia.

Las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del destino turístico se analizaron a través de un análisis FODA, para elaborarlo se consideró el modelo utilizado en el Estudio de Gran Visión del Turismo en México: Perspectiva 2020 de la Secretaría de Turismo y del Centro de Estudios superiores en Turismo (CESTUR), elaborado en conjunto con Consultores REDES (2000).

Las fortalezas, representan las ventajas y capacidades del desarrollo del turismo en el destino. Las debilidades, constituyen los problemas fundamentales de carácter estructural, organizacional o promocional con que se enfrenta el destino. Las oportunidades son aquellas variables externas que pueden aprovecharse para el desarrollo del turismo. Las amenazas, son factores de riesgo que deberán tenerse en cuenta en el diseño de políticas y estrategias, para minimizar o en su caso, neutralizar sus efectos. El análisis permite establecer prioridades en función de los efectos de las variables para el desarrollo sustentable y competitivo de la actividad.

El trabajo implicó la compilación de datos estadísticos y la creación de otros, las principales fuentes consultadas para los 123 indicadores fueron SECTUR, SEDETUR, INEGI, SEMARNAT, CFE, CAPA, CONAPO, CONANP, SEMA. Cabe recalcar que otra fuente fueron los actores involucrados, quienes proporcionaron información para el lapso en el que se llevó el estudio en 2013.

Resultados

El diagnóstico situacional permite conocer la realidad que vive el destino turístico a partir del análisis de los factores: oferta turística, democratización, sustentabilidad, formación y certificación, accesibilidad y movilidad, infraestructura, seguridad patrimonial, promoción, comercialización, tecnologías de información y comunicación, esto permitió detectar la siguiente problemática existente en el destino (UQROO, 2013): Cozumel no cuenta con variedad de actividades turísticas especializadas e innovadoras que diversifiquen segmentos turísticos, incrementen el gasto y la estadía promedio del visitante de crucero, es insuficiente la capacidad para albergar una población en aumento manteniendo parámetros de calidad. Además la investigación menciona como la principal debilidad del destino, la baja conectividad y difícil acceso terrestre con el continente.

En cuanto al factor infraestructura, Cozumel es el primer destino en arribo en cruceros precisamente porque tiene el mayor equipamiento portuario del país, con tres muelles de cruceros en el destino. El destino tiene empresas y sitios turísticos que pretenden ofrecer un turismo sustentable (CESTUR, 2011), pero que carecen de certificaciones ambientales que avalen la situación, de los 45 hoteles de la isla, sólo uno cuenta con el certificado de Calidad Ambiental Turística (SECTUR, 2012).

Es evidente la carencia de un sistema de información a nivel destino que evalué la satisfacción de los visitantes y garantice la capacitación óptima del prestador de servicio para ofertar un turismo sustentable. El factor sustentabilidad turística tiene un papel muy importante, el número de indicadores para el factor es de 21 (Ver Cuadro II-2) y con estos se podrá dar monitoreo y seguimiento.

Hay insuficiente accesibilidad e infraestructura turística innovadora y atractiva para diversificar su oferta a otros mercados. Es un hecho que la actividad turística es un sector estratégico que contribuye a mejorar la calidad de vida de las comunidades, evitar el deterioro ambiental y a superar la pobreza. No existe suficiente seguridad patrimonial y física, tampoco tiene la difusión adecuada y comercialización competitiva entre destinos turísticos cercanos.

Cozumel, no cuenta con sistemas de información que brinden al turista información oportuna y actual acerca de las condiciones y oferta del destino. Por lo que es evidente que urge mayor gestión del destino.

Discusión y Conclusión

La gestión del destino solamente será efectiva si se cuenta con la participación de todos los actores involucrados en la actividad turística, durante la realización de la agenda se pudo elaborar una cartera de proyectos para financiarse en los próximos años.

Los proyectos municipales enlistados en la agenda competitiva no parecen dar respuesta a las principales problemáticas, sin embargo, los proyectos estatales en fase de desarrollo evidencian mayor posibilidad de respuesta a varias de las problemáticas descritas, por citar un ejemplo, se menciona el centro estratégico de información para el sector turístico, este pretende desarrollar un observatorio turístico, que concentrará la información básica actualizada y dar una mejor respuesta a la promoción y comercialización del destino turístico.

Otro proyecto estatal que puede generar democratización de la productividad turística y aportar a la oferta turística, es el Centro regional de innovación y desarrollo sustentable para el turismo, este esquema tiene entre sus objetivos generar conocimiento relativo del turismo a través de la actividad y el desarrollo de investigación.

El municipio ha apoyado la elaboración de estudios de movilidad (Carl, 2008) y el desarrollo de la agenda 21 local (San Román, 2011), sin embargo el problema detectado, es que a pesar de existir la información y tener el consenso ciudadano, no pasa del análisis e instrumentos de planeación por escrito a la práctica. El reto es la aplicación de este tipo de instrumentos para apoyar la gestión integral del destino.

Lo anterior coincide con estudios de la CESTUR: “Perfil y grado de satisfacción del Visitante”, y “Estudio Sobre Productos y servicios diferenciados en los principales destinos de Cruceros en México” realizados en 2009 y 2010 respectivamente. En este último estudio de la CESTUR, 2010 mencionan al destino Cozumel como de “Naturaleza y aventura” con los siguientes atractivos turísticos: a) Naturaleza y ecoturismo. b) Turismo de aventura. c) Arqueología maya. d) Carnaval. e) Compras. f) Servicios de calidad internacional.

La colaboración entre el sector gobierno y las empresas se debe fortalecer porque se detecta un descuido o desinterés por la inclusión de las pequeñas empresas, impulsando así la economía local y fomentando la microempresa, es necesario mayor inclusión de los mismos en la toma de decisiones. De ahí radica la importancia de dirigir proyectos que permitan dar prioridad a resolver los problemas detectados en la agenda de competitividad, que impliquen la diversificación de la oferta turística, para captar una demanda específica de turistas con mayor nivel adquisitivo y un mayor beneficio a la economía local.

Este instrumento permitirá a los tomadores de decisión, utilizarlo como herramienta metodológica que permite la posibilidad de hacer seguimiento y evaluación a los proyectos y acciones que se han plasmado, además de solventar las necesidades que aún no hayan sido consideradas.

La atracción de cruceros tiene un impacto económico en los puertos, también existe un impacto en el medio ecológico y cultural de destino. En destinos como Cozumel, donde la capacidad de carga es muy limitada la meta deberá ser orientada a provocar un mayor gasto turístico per cápita y no en mayor número de pasajeros de crucero (CESTUR, 2010).

Aún queda mucho por hacer en cuanto a la actividad turística, se necesita de la voluntad de todas las partes involucradas para alcanzar corresponsabilidad y trabajar en la gestión sustentable de los destinos turísticos del estado.

La isla de Cozumel, es un destino turístico que cuenta con atractivos turísticos que incluyen patrimonio cultural y natural. Cuenta con infraestructura portuaria que le permite ocupar el primer lugar en arribo de cruceros en México, es importante conservar esta situación pero sin olvidar la diversificación de la oferta turística que permita se incremente la estadía del turista.

Finalmente, cada día se incorporan al mercado nuevos productos y nuevos destinos que tratan de ganar su cuota de mercado. Para conocer el comportamiento del turismo en Cozumel es necesario contar con estudios cuantitativos sobre los impactos económicos y transferirlos entre los gestores públicos y privados del turismo, los cuales suelen ser útiles en términos de previsión de políticas públicas dirigidas al sector turístico.

Bibliografía

- Carl y Mayor (2008). Plan Integral de Movilidad Urbana Sustentable para Cozumel. México: H. Ayuntamiento de Cozumel.
- CESTUR (2009). Perfil y grado de satisfacción del Visitante. Recuperado de: <http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/42/1/images/REPORTE%20EJECUTIVO%20TOTAL-CIUDADES.pdf>
- CESTUR (2010). Estudio Sobre Productos y servicios diferenciados en los principales destinos de Cruceros en México. Recuperado de: <http://ictur.sectur.gob.mx/pdf/pagina-principal/bannerdesintesisprincipalesestudios/cruceros.pdf>
- CESTUR (2011). Estudio Sobre Productos y servicios diferenciados en los principales destinos de Cruceros en México. Recuperado de: http://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/cruceros_resumen_ejecutivo.pdf
- Diario Oficial Federal (2013). Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, México. Recuperado de: <http://pnd.gob.mx/>
- Palafox, A. y Anaya, J. (2007). "Reflexiones en torno a la implementación de la Agenda 21". Gestión Turística, 7, 103-12.
- Plan Gran Visión Quintana Roo 2000-2025 (2000). Recuperado de: <http://sede.qroo.gob.mx/portal/descargas/2000-2025.pdf>
- Redes consultores (2000). Estudio de Gran Visión del Turismo en México: Perspectiva 2020. México: Secretaría de Turismo (SECTUR) y Centro de Estudios superiores en Turismo (CESTUR).
- San Román, L. (2011). Agenda 21 Local Isla Cozumel. Cozumel.
- SECTUR (2002). Aplicación del Sistema de Indicadores de sustentabilidad para el turismo. Destino 2002-2011. Recuperado de: http://www.sectur.gob.mx/PDF/planeacion_estrategica/PTSM.pdf
- SECTUR (2012). Hoteles certificados con calidad ambiental turística. Recuperado de: <http://www.sectur.gob.mx/PDF/CalidadAmbientaTuristica.pdf>
- SEDETUR (2014). Indicadores Turísticos Enero-Diciembre 2013. Recuperado de: <http://sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/indicadores/Indicadores%20Turisticos%202013.pdf>
- UOROO (2013). Agenda de competitividad de los destinos turísticos de México. Chetumal, México: Universidad de Quintana Roo.

III. Estrategias de aprovechamiento turístico de la isla de Cozumel (México)

Romano Gino Segrado Pavón // romano@uqroo.edu.mx

Lucinda Arroyo Arcos // larroyo@uqroo.edu.mx

María de Jesús Moo Canul // mariajmc@uqroo.edu.mx

Resumen

El objetivo del estudio es orientar las estrategias de aprovechamiento turístico de la isla de Cozumel según la teoría del ciclo de vida de los destinos turísticos y recomendar estrategias acordes a los resultados. Se realizó un análisis de estadísticas de fuentes públicas oficiales, con indicadores de visitantes (turistas y excursionistas), cantidad de hoteles y cuartos, estancia promedio, que se vinculó a una matriz BCG como herramienta de planificación estratégica. El resultado fue la determinación del destino turístico Cozumel con respecto al ciclo de vida teórico de los destinos turísticos de Butler (1980) y una propuesta de implementación de estrategias vinculante. El destino se encuentra entre las etapas de estancamiento y reorientación en el segmento de cruceros, y requiere de estrategias innovadoras e integrales para diversificar las actividades económicas, fomentar la sustentabilidad, aumentar el ingreso turístico y mantener el nivel de visitantes.

Palabras clave: Cozumel, ciclo de vida, renovación, estrategias.

Abstract

The aim of the study is to define tourism development strategies in Cozumel according to the theory of the tourist destinations lifecycle theory, and recommend strategies according to the results. An analysis of statistics from official public sources,

with indicators of visitors (tourists and day trippers), number of hotels and rooms, average stay, are linked with a BCG matrix as a tool to perform a strategic planning. The result was the determination of the destination Cozumel with respect to the theoretical life cycle of the tourist destinations of Butler (1980) and a proposal to implement strategies. The destination is among the stages of stagnation and reorientation in the cruise industry, and requires innovative and comprehensive strategies to diversify economic activities, promote sustainability, increase tourism revenue and maintain the level of visitors.

Keywords: Cozumel, cycle life, renovation, tourism, strategies.

Introducción

El ciclo de vida es un concepto básico de la biología, ya que todos los seres vivos pasan por el proceso de nacimiento, crecimiento, madurez, y muerte. Esta descripción de un proceso natural se utiliza para explicar las etapas de comercialización de productos o servicios a través del tiempo, aunque para productos o servicios luego de la madurez viene la etapa de declive. El ciclo de vida fue adoptado de la biología para su aplicación en el análisis estratégico de productos y servicios (*Encyclopedia of Management*, 2009).

El motivo por el cual la sociedad acepta que los productos y servicios tienen un ciclo de vida, a pesar de no cumplir el requisito fundamental, es que la sociedad acepta productos y servicios en tiempos, cantidades, y formas diferentes, pero la gran mayoría a través de un proceso similar, denominado difusión de la innovación. Así, a medida que la sociedad acepta una innovación, el nuevo producto crece, llega a su madurez y eventualmente declina, e incluso muere cuando hay una alternativa mejor (*Encyclopedia of Management*, pág. 738, 2009), incluidos los destinos turísticos.

Desde finales de los años setenta se ha hecho hincapié en el rol del turismo como instrumento promotor del desarrollo territorial (Vera, 1997). A partir de ahí la propuesta de diversos modelos que buscan explicar la evolución que sigue el desarrollo de los destinos turísticos y la forma en la que pueden mantenerse vigentes en el tiempo, entre los modelos más representativos destacan las propuestas elaboradas por Miossec, 1977; Chadeaud, 1987, y Butler, 1980 (citado por Benseny, 2006).

Para determinar la estrategia principal para la renovación de Cozumel como destino turístico se aplicó la 'teoría del ciclo de vida de los destinos turísticos' (CVDT) de Butler (1980), ésta es muy popular entre los administradores

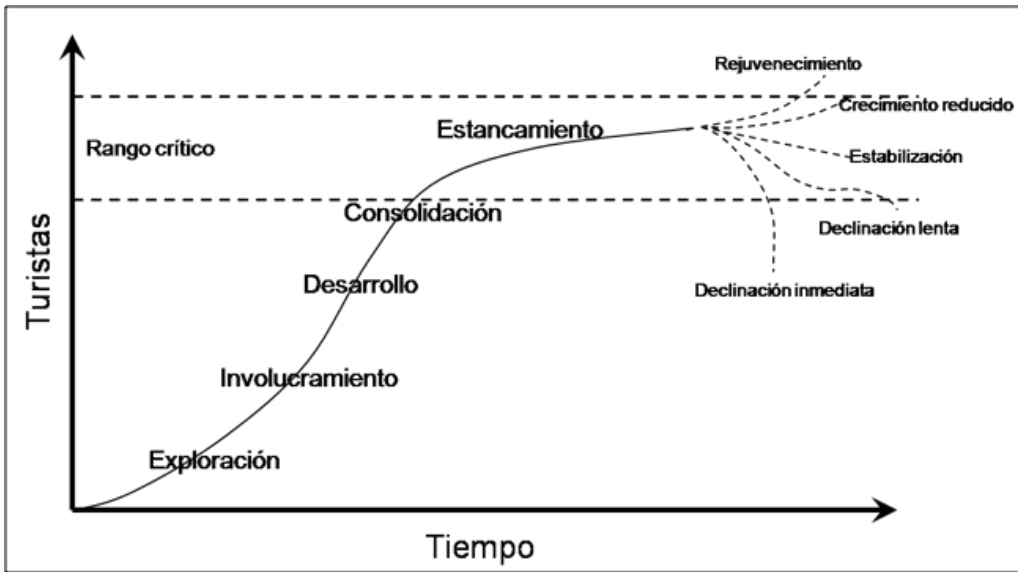
públicos y empresarios de hoteles, por su sencillez y comprensión, y el análisis estadístico descriptivo permite fundamentar las tendencias evolutivas del destino, por lo cual es útil para la planificación y gestión, aunque dicha propuesta no está exenta de críticas importantes. La aplicación del modelo del ciclo de vida a los destinos turísticos, tiene sus antecedentes en los trabajos de Gilbert (1939) y Chistaller (1963) (citado por Ma y Hassink, 2013).

Según el CVDT, las etapas del crecimiento en los destinos turísticos (exploración, involucramiento, desarrollo, consolidación, estancamiento, y pos-estancamiento) están determinadas por la cantidad de turistas que arriban al destino, y la infraestructura de apoyo para recibir a dichos turistas (Figura III-1). Para evitar el declive una vez que el destino llegue a su rango crítico de crecimiento, es necesario implementar acciones previas.

Agarwal (1994, 2006) afirma que existe una etapa intermedia entre el estancamiento y el pos-estancamiento, que denomina etapa de reorientación, donde se determinan las acciones que realizará el destino para evitar el declive. Por otra parte, para Lundtorp y Wanhill (2001), el CVDT sólo es válido cuando todos los turistas son repetitivos y representan al mismo segmento de mercado.

Para la determinación de las etapas del CVDT de Cozumel se consideraron las mismas fases o etapas del modelo teórico, aunque en el análisis histórico no debe buscarse una correspondencia estricta entre el comienzo y final de cada etapa (Becerra *et al.*, 1997; Dobb 1991), sino sus relaciones más relevantes. El eje del análisis no es la historia del destino, sino la determinación correcta de la etapa actual del CVDT para Cozumel, como base para diseñar las estrategias de desarrollo.

En el caso de Cozumel, al tener tres segmentos turísticos: turistas de buceo, excursionistas de cruceros, y excursionistas de transbordadores, podrían existir diferentes etapas de desarrollo (Butler, 1980). Además, a través del desarrollo histórico, los criterios que determinan el inicio y final de una etapa o fase del desarrollo, están determinados por cambios en la oferta y la demanda, decisiones políticas, motivaciones sociales, condiciones de acceso, etc., por lo que no se deben buscar similitudes, sino indicadores o señales de transición entre etapas o fases del crecimiento o desarrollo.

Figura III-1. Teoría del ciclo de vida de los destinos turísticos

Fuente: Butler, 1980.

Desarrollo

El área de análisis es la isla de Cozumel, ubicada al sureste de México, en la península de Yucatán, sobre el mar Caribe (Figura III-2). Tiene una extensión total de 647,33 Km², con 39 km de largo y una anchura media de 12,8 km. Está constituida totalmente de roca caliza arrecifal, por lo cual la agricultura se desarrolla a pequeña escala. El principal centro urbano es San Miguel de Cozumel.

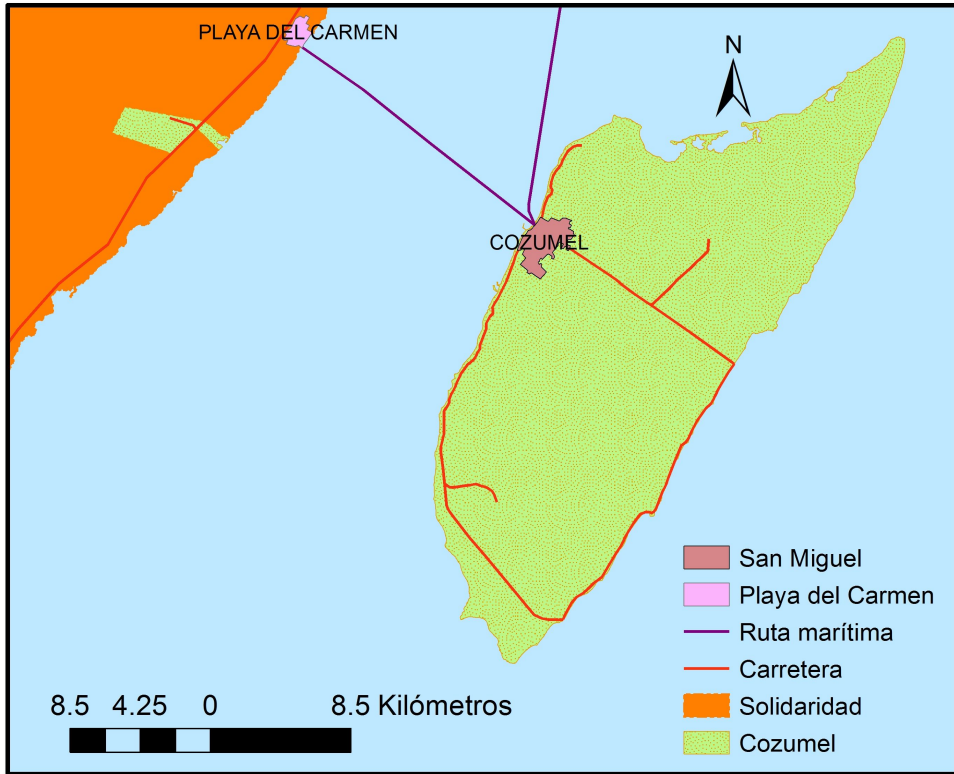
Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2011), al año 2010 la población fue de 79.535 habitantes permanentes en la isla. La población de habla indígena representó el 19.7 %, casi en su totalidad de lengua maya (INEGI, 2006).

La principal actividad económica es el turismo náutico, con el esnórquel y el buceo, también destaca el arribo de cruceros; no existen industrias. El acceso se puede realizar por vía aérea o marítima, ya que cuenta con un aeropuerto internacional, un muelle para transbordadores de personas, tres muelles para cruceros, y un muelle para el arribo de vehículos.

El municipio, originalmente, estaba formado por tres regiones: 1) isla de Cozumel, 2) Playa del Carmen, y 3) zona maya. La descripción histórica y los datos estadísti-

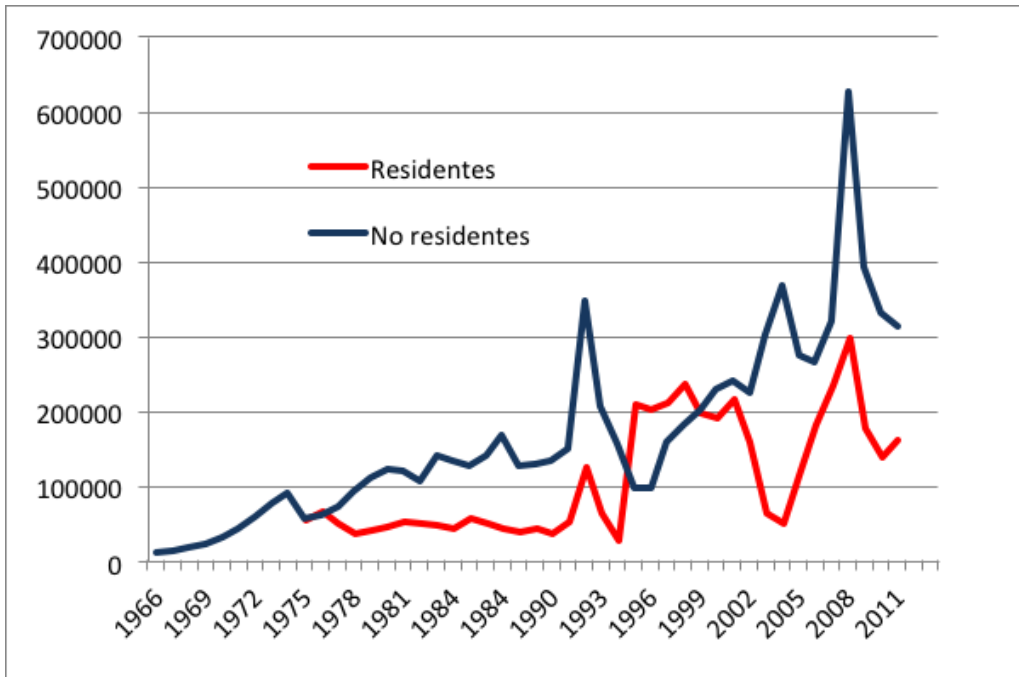
cos que se presentan corresponden exclusivamente a la isla de Cozumel, ya que Playa del Carmen (Solidaridad) se independizó como municipio el 27 de julio de 1993, y parte de la zona maya quedó incorporada a Tulum el 13 de marzo de 2008. Actualmente Cozumel sólo está constituido por la Isla y unas hectáreas de tierra en el continente.

Figura III-2. Ubicación de Cozumel



Fuente: INEGI 2011, Google Maps, 2011.

La actividad turística es principalmente estacional, con tres temporadas turísticas importantes al año: vacaciones de invierno, vacaciones de verano, y vacaciones de Semana Santa. En promedio de los años 2000 a 2009, el 34% de los turistas fue residente en México, y el 66% restante correspondió a no residentes, en su mayoría de Estados Unidos de Norteamérica y Canadá. Históricamente, la isla ha recibido principalmente a turistas no residentes (Figura III-3).

Figura III-3. Llegada de visitantes a la isla

Fuente: INEGI, 2014; Otros documentos diversos.

El destino tiene un porcentaje de visitantes repetitivos superior al 40% para el segmento de turistas (SECTUR, 2009), lo cual indica un nivel de lealtad importante, motivados por el descanso, recreación, o la época de vacaciones. Los otros segmentos son el de excursionistas de transbordador, y el de excursionistas de cruceros (denominados coloquialmente 'cruceeristas'), que se estima no son repetidores de visitas, aunque no existe suficiente información al respecto.

Debido que el producto turístico es muy homogéneo, el destino se analizará de forma integral, a pesar de existir segmentos de mercado diferenciados por el gasto turístico. Adicionalmente, los destinos turísticos tienen ciclos de vida más largos que los productos turísticos.

Como referencia de la importancia de la actividad turística en el municipio, según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI), en el 2005 el 53% de la población dependía directamente del empleo turístico como principal fuente de ingresos (INEGI, 2006). El PIB per cápita es de 26.704 pesos mexicanos, a precios de 1993 (INEGI, 2011), el más elevado a nivel estatal e incluso del sureste del país.

La competencia entre destinos turísticos dentro del mismo estado, el costo añadido de transportación para la isla –alrededor del 30%–, la estacionalidad del empleo turístico, y la falta de innovación o diversificación, son los principales factores que establecen limitantes a la competitividad del destino.

Para la determinación de las etapas del CVDT se utilizó como indicador de la demanda el número anual de turistas que arribó a la isla de Cozumel desde 1966, y para la oferta se aplicó la construcción de hoteles anuales y la cantidad de hoteles disponibles y el número de cuartos, aunque la ausencia de datos limitó el análisis descriptivo al considerar que la teoría requiere de cuando menos una generación de datos estadísticos de ingreso de visitantes al destino, para establecer alguna tendencia.

La etapa de exploración inició alrededor de 1950, cuando el fenómeno turístico empieza a ser claramente observable en Cozumel, ya que se construyó el hotel cabañas “Maya Luum”, con finalidad turística, aunque anteriormente existieron otros hoteles que recibían a visitantes, pero el alojamiento era por motivos de negocios, o para empleados públicos y casi no existían restaurantes, sino simplemente “casas de asistencia” (Vivas, 2009). En 1956 surgió el hotel Caribe Isleño, y en 1959 se inicia la construcción del hotel Cabañas del Caribe (abierto en 1962); con el triunfo de la Revolución cubana (1 de enero de 1959), que obligó a los norteamericanos a buscar otros destinos vacacionales.

Hacia 1960 ya existía una corriente turística que favorecía a la población local para involucrarse en el turismo y eso implicó la apertura de los primeros restaurantes, el primero fue el restaurante Chichén Itzá, y es donde por primera vez se cuenta con especialidades gastronómicas nacionales e internacionales (Vivas, 2009).

En 1961 surge el hotel “Martín”, y en 1963 se inauguran el hotel “Candela” y el hotel “López”. En 1964 le sigue el hotel “Yoli”; en 1966 se remodela el hotel “Playa”, que fue cerrado a los comerciantes y re-abierto para los turistas, y se habilitan el hotel “Cantarell” y hotel “Coldwell”, y durante esta década se construyen el “Cozumel Isleño”, y el “Cabañas” (Revista Pioneros, 2008). A ellos les siguieron el hotel “Mesón San Miguel” y en 1969 el hotel “Dorado”. También en 1969 se inaugura el hotel “Presidente”, de categoría cinco estrellas. Según Ramos (1999) alrededor de estas fechas se acondicionaron varias casas en el puerto para recibir igualmente a los turistas.

En 1968 arribó por primera vez un crucero, llamado “Ariadne”. Desde 1974 llegó el crucero “Bolero”, que arribaba cada quince días o cada mes, iniciándose así el turismo de cruceros en este destino (Vivas, 2009). Ocasionalmente, también llegaba el crucero “Renacimiento”, como parte de una ruta regular (Revista Pioneros, 2008).

En 1970 Cancún fue seleccionada para crear un destino turístico integral, motivo por el cual se esperaba el aumento de turistas a la isla. Esta es la etapa de inicio del desarrollo turístico de Cozumel, la hotelería aumentó considerablemente construyéndose los siguientes hoteles: El Cozumeleño, el Barracuda, Mara, Flores, Barracuda, Posada Cozumel, Punta Morena. Hacia 1975 abren sus puertas Suites Elizabeth, posada Lety, hotel Antillano; en 1976 La Ceiba, Mayan Plaza, Vista del Mar, hotel Bahía, Melia Cozumel Beach and Golf Resort, Maya Cozumel. En 1977 surgen El Marques, Marycarmen; Park Royal, y Sol Caribe en 1978, Galápago Inn, Mesón Peregrino, Hotel Paraíso Caribe, Villablanca (1979), y en 1980 el hotel Saolima (Revista Pioneros, 2008). A pesar del crecimiento de las empresas turísticas, en su gran mayoría, los propietarios son dueños independientes, residentes locales o regionales de la península, y no existe una presencia de franquicias hoteleras de marca internacional. La tendencia a la construcción de hoteles disminuye durante la década de 1990, y luego del 2000 es mínima. Se hace notorio el predominio de las pequeñas empresas turísticas con escasa formación en aspectos administrativos, de calidad y de financiamiento muy limitado.

Según Butler (2006) la etapa del desarrollo del destino en el CVDT implica un declive del involucramiento y control local, y la aparición de las organizaciones externas a la economía local, con una oferta de servicios más grande, actualizada, y elaborada, especialmente en el sector de alojamiento. Esta situación se presentó en Cozumel con el control de los servicios de acceso a la isla, ya sea por los muelles o aeropuerto, y no con el sector de alojamiento, probablemente debido al costo del traslado del continente a la isla, y al sistema cultural local, de carácter cerrado.

En 1979 se establece el servicio de transbordadores de personas y vehículos con la empresa Cruceros Marítimos del Caribe, que ofrece el servicio de traslado entre la isla de Cozumel y Playa del Carmen (destino continental), con lo cual se facilita ampliamente el acceso de los excursionistas. A inicios de 1980 el arribo de uno a dos cruceros es semanal, y en 1981 finaliza la construcción del primer muelle apropiado (SSA México) para el atraque de cruceros. Debido a la inversión económica requerida, estas empresas son externas a la economía local.

A nivel internacional, en 1985 el auge de los cruceros impulsa el crecimiento turístico de Cozumel y se identifica la necesidad de construir un muelle especializado en la atención de cruceros turísticos. Ese mismo año se habilita el hotel Casa del Mar, y en 1986 el hotel Villas Caribe.

Con el desarrollo de la actividad turística, aumentan los impactos negativos a los atractivos naturales de la isla y por dicho motivo se establece una zona de refugio para la protección de la Flora y la Fauna Marina, en la costa occidental

de la isla de Cozumel, que se denomina “Parque Natural de la Laguna de Chankanaab”, mediante el Decreto publicado por el Diario Oficial de la Federación (DOF) publicado el 11 de Junio de 1980.

El decreto del 20 de febrero de 1987 origina la Fundación de Parques y Museos de Cozumel, como un organismo público descentralizado mixto, de interés social y privado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, responsable de administrar y proteger el Parque Natural de la Laguna de Chankanaab, el Parque Faro Celaraín, el Museo de la Isla, y la zona arqueológica de San Gervasio, principales atractivos turísticos del destino. En 1988 se inaugura el hotel Cozumel Palace, en 1989 el hotel Cozumel & Resort, y el hotel Fiesta Americana Cozumel Dive Resort.

En 1990 abre el hotel Coral Princess y el hotel Villablanca Garden Beach, en 1992 surge el hotel Allegro Cozumel y en 1993 se inauguró el segundo muelle y terminal marítima “Puerta Maya”. Con la construcción del muelle de arribo de cruceros se considera que la actividad turística termina su desarrollo e inicia la etapa de consolidación, al convertirse en destino turístico masivo, combina las atracciones típicas de sol, arena, y mar, con arrecifes de coral, la cultura mexicana, y la cultura maya, como atracciones principales.

El 27 de julio del mismo año se firma el Decreto 19, por el cual se crea el municipio de Solidaridad con su cabecera municipal Playa del Carmen, dejando al municipio de Cozumel exclusivamente como isla. Esto tiene implicaciones directas en la actividad turística local, ya que el nuevo municipio también depende económicamente del turismo.

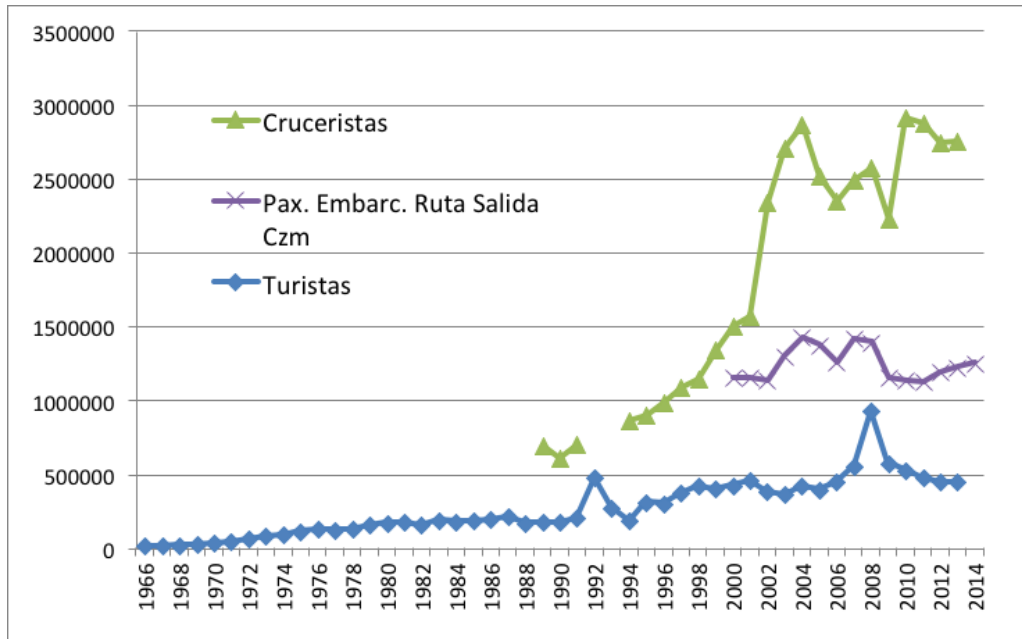
Hacia 1995, los cruceros comenzaron a arribar casi diariamente, de forma periódica, y se consolidó la demanda de servicios, y combinados con la protección de los recursos naturales que impulsaban el turismo, la “zona de refugio para la protección de la flora y la fauna marinas de la costa occidental de la isla de Cozumel”, se transformó en el Parque Marino Nacional “Arrecifes de Cozumel”, ubicado frente a la costa occidental de la isla, con 11,987-87 hectáreas.

En 1997 se abre al público el hotel Wyndham Cozumel Resort and Spa. La llegada de cruceros continuó en aumento y en octubre de 1998 se habilitó el tercer muelle: “Punta Langosta”. En estos muelles arriban cruceros de navieras reconocidas a nivel mundial como Carnival Cruise Line, Royal Caribbean International, Princess Cruises, entre otras. Esta puede considerarse como la etapa de consolidación, ya que el porcentaje de incremento de turistas sigue en aumento, pero en niveles inferiores a la fase anterior, y la mayor parte de la economía está vinculada al turismo (Butler, 2006). Además, un mayor flujo de visitantes no implica una mayor derrama económica, ya que podría suceder que el poder adquisitivo de los mismos sea menor al promedio histórico.

En 1999 se habilita el hotel Iberostar Cozumel, en el 2000 el hotel Casa Mexicana, y el hotel Suites Colonial Cozumel. En el 2002 finaliza la construcción del hotel Occidental Grand Cozumel. Por otra parte, el segmento de cruceros y excursionistas de transbordadores sigue aumentando, hasta el año 2003, luego del cual se observa una tendencia hacia el estancamiento (Figura III-5).

Para la población local, el impacto económico percibido está determinado por el turismo de cruceros, ya que los excursionistas que descienden de los navíos realizan compras y consumos directamente en los comercios locales, con un gasto promedio de 89.00 USD mientras que los turistas alojados en hoteles no tienen mucho contacto con los residentes pero el gasto promedio es de 538.00 USD durante su estadía (Dirección de Planeación y Desarrollo de la Secretaría de Turismo estatal SEDETUR, 2014).

Figura III-5. Llegada de visitantes a Cozumel

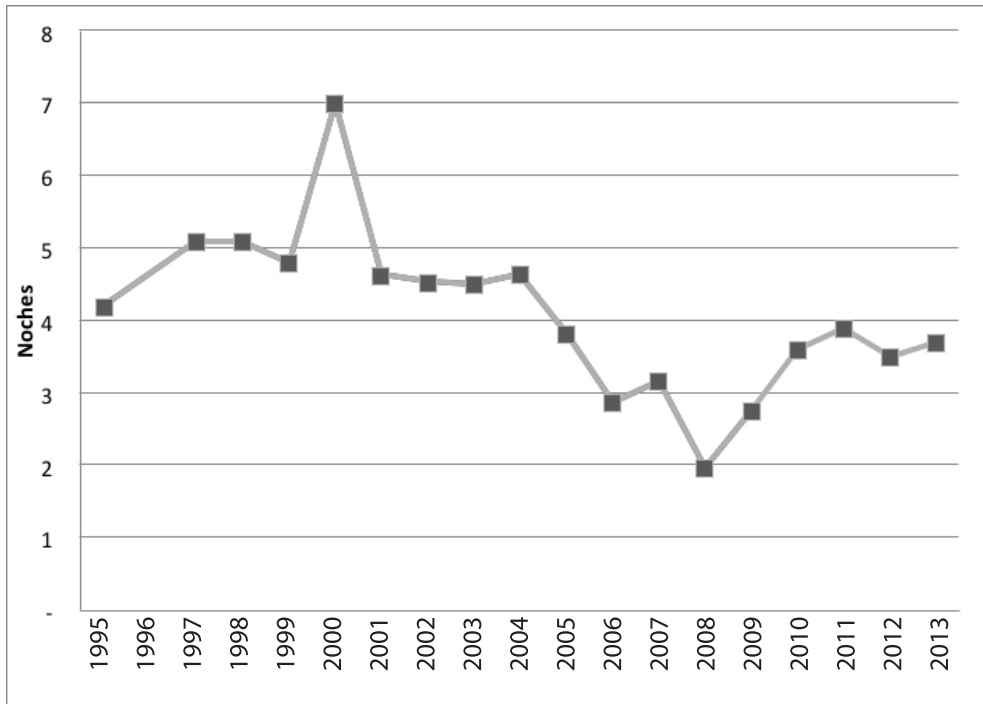


Fuente: INEGI, 2014; Otros documentos diversos.

No existen estudios formales publicados sobre la derrama económica, y la única referencia para medir el bienestar de la economía local se reduce a la cantidad de visitantes que arriban al destino y la estadía promedio en hoteles (Figura III- 6),

que a partir del 2004 presenta una tendencia al declive. La ocupación anual de los hoteles se mantuvo en un porcentaje del 60% entre 1975 y 1988, con variaciones de altas y bajas entre 1989 y el 2000, a partir del cual ha mantenido un promedio del 50% anual en la ocupación.

Figura III-6. Estadía promedio en hoteles de Cozumel



Fuente: Documentos diversos; Anuario Estadístico INEGI, 2014.

Para una población cuya economía depende principalmente del turismo, las habitaciones vacías implican desempleo o bajos ingresos, lo cual es un problema recurrente para todo el destino, debido a la alta estacionalidad del turismo. Esta situación es similar para los empleados y dependientes de la actividad comercial vinculada con los cruceros, por ejemplo tiendas de artesanías, restaurantes, joyerías, tiendas de artículos de lujo, que dependen de los arribos de cruceros. Además, la irregularidad de los ciclos laborales debilita la calidad de los servicios turísticos, ya que la mayoría de los empleados permanece sólo por uno o dos meses en sus puestos laborales, y las

empresas turísticas sólo realizan planes de corto plazo, generalmente para la temporada vigente.

A nivel estatal, otros centros urbanos cercanos también desean participar en los beneficios del turismo, ya que no existen otras oportunidades de crecimiento económico y poseen atractivos turísticos, y en diciembre de 2000, Mahahual -a 300 kilómetros- inaugura su muelle de cruceros, convirtiéndose en la competencia directa de Cozumel; en la misma década otros destinos de litoral como Playa del Carmen, Tulum, Akumal, o Puerto Morelos, también promocionan actividades turísticas náuticas como el buceo y el esnórquel, por lo que la isla debe invertir más recursos para mantener su cuota de mercado y competir con otros destinos turísticos a nivel regional. La diversificación y ampliación de los destinos a nivel estatal implica mayor presión para Cozumel, debe diferenciarse más y ofrecer mejores satisfactores a los turistas.

En 2003 se abre el hotel Vista del Mar Boutique. A partir del 2007, el gobierno municipal reconoce la necesidad de diversificar la economía y determina ofrecer servicios para el segmento de turismo náutico de yates y embarcaciones recreacionales privadas, como alternativa a la baja derrama del turismo de cruceros y la falta de crecimiento del alojamiento. Se construye la marina turística de Cozumel, así como un desarrollo residencial para turistas de segunda residencia. En el sector privado, algunos hoteles se convierten en condominios o “tiempo compartido”. Al respecto, según Strapp (1988), a pesar de que el turismo convencional está en declive, surgen otros segmentos no tradicionales como una forma de reacción, ante la percepción de la población local con respecto a la disminución del flujo turístico y a la desestabilización social por el impacto laboral y económico.

La década del 2000 puede considerarse como de “transición” hacia el estancamiento de Cozumel, porque según Butler (2006, pág. 7) se alcanzó el máximo de visitantes, y surgen problemas sociales, ecológicos, y económicos. El destino tiene una imagen bien establecida pero fuera de moda, y se requieren mayores esfuerzos para mantener el nivel de turistas, mientras que las atracciones artificiales son más importantes que las naturales. Para Glover y Prideaux (2009), el producto turístico presenta una separación entre oferta y demanda, ya que mientras los visitantes buscan antiguos (primera visita) y nuevos satisfactores (visitas posteriores) turísticos, la oferta sólo entrega antiguos. Por otra parte, según Diedrich y García (2009), la percepción de los residentes locales sobre el rol de la actividad turística es el indicador clave para determinar el declive del destino.

Según la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas (2002) clasificar las etapas previas no es importante, pero es fundamental establecer las características del declive turístico, que se definió como “aquellos destinos que poseen una determinada tradición turística, pero que se caracterizan por seguir una o varias pautas negativas”, lo cual no debe vincularse únicamente con la disminución en la demanda –o la cantidad de turistas al destino- sino que se deben considerar varios factores:

1. Disminución de los indicadores de calidad turística del destino,
2. Disminución de la cuota de mercado turístico,
3. Reducción del gasto promedio por visitante,
4. Dificultades para garantizar un turismo sustentable.

Por lo mismo, el declive de los destinos turísticos debe considerarse de forma estructural, es decir con un sistema de indicadores de competitividad turística.

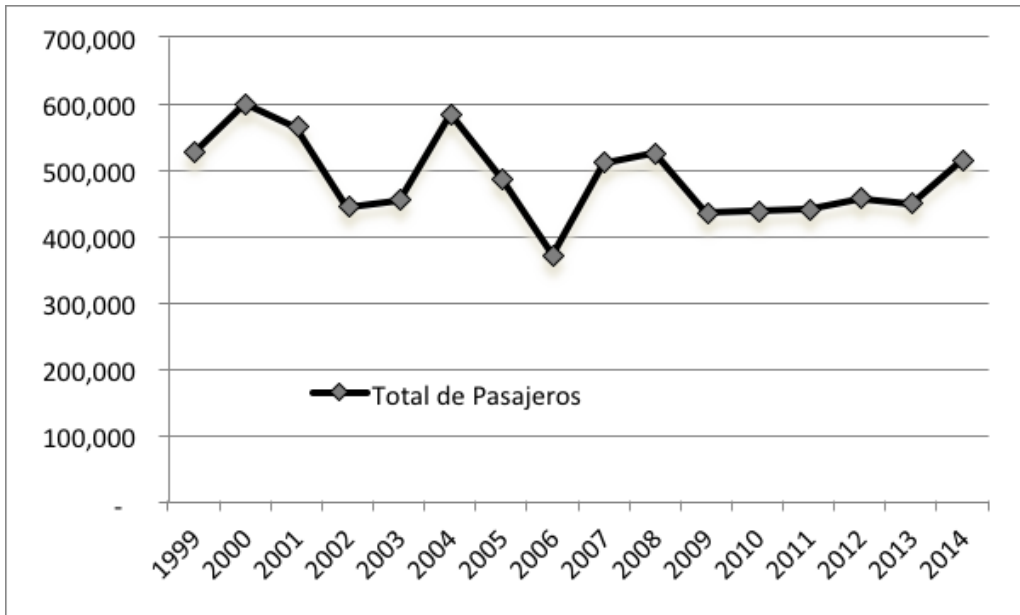
En 2008 inicia la crisis económica internacional que afecta a gran parte de los países occidentales, y las compañías aéreas nacionales suspenden los vuelos directos a la isla de Cozumel, debido a la falta de pasajeros. Otras compañías internacionales reducen la cantidad de llegadas semanales al destino u operan vuelos solamente en las temporadas altas (Figura III-7).

Este mismo año, en octubre, se promulga el Plan de Ordenamiento Ecológico y Territorial de Cozumel, con estrategias y acciones concretas para disminuir o evitar los impactos a los ecosistemas, ya sea por causa de la actividad turística o de la población local. Entre ellas se establece la zonificación estricta, el límite de construcción de cuartos de hotel por hectáreas, el tratamiento de los desechos sólidos, el monitoreo de las especies endémicas, garantizar el acceso público a las playas, respetar el paisaje escénico en la línea de litoral, se prohíbe la construcción de campos de golf y de cualquier obra que altere el flujo natural del agua, así como de la destrucción o tala de manglares (Periódico Oficial del estado de Quintana Roo, 2008). Sin embargo, en todo este tiempo de crecimiento turístico no se ha establecido una institución pública para consolidar o dirigir al destino por medio de alguna estrategia de diferenciación y sustentabilidad, sin masificación ni disminución de la calidad.

En abril de 2009 se inicia una epidemia de gripe AH1N1, por lo cual la gran mayoría de los turistas cancelan sus llegadas a la isla y otros destinos turísticos del estado, lo cual hace reflexionar a la población local sobre la necesidad de diversificar una economía que ofrece un modelo genérico de turismo, con un atrac-

tivo no exclusivo de la isla, disponible a lo largo de Quintana Roo y también de Belice. Finalmente, los consumidores no forman parte del sistema de producción local, sino que representan un factor externo y coyuntural.

Figura III-7. Pasajeros que arriban a Cozumel por vía aérea



Fuente: Aeropuertos del Sureste, 2015.

En este contexto de estancamiento, es notoria la ausencia de políticas públicas municipales para la diferenciación, la innovación y la creación de nuevos productos con valor añadido. Los agentes turísticos ofertan los atractivos sin cooperación o sinergia entre sector público y privado, hacia un segmento del mercado de baja derrama económica (cruceros) que potencia la simplificación de la oferta turística. Por otra parte, la cercanía geográfica a la Riviera Maya (Playa del Carmen y Tulum) favorece un turismo genérico para Cozumel pero desincentiva la colaboración entre actores turísticos y simultáneamente consolida la simplificación de la oferta turística y restringe la innovación y especialización a nuevos segmentos de mercado. Adicionalmente, la competencia entre destinos turísticos y las exigencias de calidad turística y ambiental por parte de los visitantes, requiere de estrategias planificadas a largo plazo.

El modelo CVDT permite desarrollar estrategias para definir la planificación de acuerdo con la estadía en la que se encuentra el destino turístico, aunque también es necesario definir las metas y objetivos, así como las acciones que se realizarán de acuerdo a las estrategias decididas, entre los factores más importantes. Las estrategias pueden diseñarse con ayuda de herramientas como la matriz BCG, que tiene por base teórica el ciclo de vida con base en el crecimiento de las ventas y la participación de mercado, que se determina en un gráfico de 2x2 que representan cuatro opciones posibles: 1) gran crecimiento y gran participación de mercado; 2) crecimiento y poca participación de mercado; 3) poco crecimiento y alta participación de mercado; 4) poco crecimiento y poca participación de mercado.

Al realizar la matriz BCG con los indicadores turísticos acumulados anuales de 2008 y 2013 (Cuadro III-1), se determinó que Cozumel se encuentra en el cuadrante “Poco crecimiento y alta participación de mercado” o declinación lenta según el CVDT (Figura III-8), lo cual implica que el destino debe revitalizar o innovar en sus atractivos para aumentar el gasto promedio o incrementar las ventas, ya sea a nuevos usuarios o segmentos de mercado. También se podrían realizar mejoras en la calidad y destacar las características que otorgan una ventaja diferencial al destino, para aumentar la participación en el mercado turístico. En general, se requiere una amplia inversión de capital y un reposicionamiento estratégico a mediano plazo, ya que no se detectan otras opciones para dinamizar la economía local y se considera que la competencia entre destinos turísticos continuará en vigencia por largo tiempo.

Cuadro III-1. Análisis BCG de los principales destinos turísticos de Quintana Roo

Destinos estatales	Turistas 2013	Proporción de mercado	Turistas Líder	Derrama económica 2013(*)	Derrama económica 2008(*)	Tasa crecimiento mercado	Participación relativa mercado
Cancún	4,093,942	44%	4,093,942	4,347.78	3,357.68	29%	166%
Cozumel	447,747	5%	4,158,135	485.96	708.05	-31%	19%
Chetumal	443,079	5%	4,093,942	53.17	57.02	-7%	2%
Isla Mujeres	268,360	3%	4,093,942	71.38	38.49	85%	2%
Riviera Maya	4,158,135	44%	4,158,135	2,619.63	2,025.99	29%	60%

Fuente: Secretaría Estatal de Turismo Quintana Roo, 2014. (*) Millones de dólares.

El segmento del turismo de buceo presenta un crecimiento a largo plazo sin declives importantes, por lo cual el CVDT no aplica, probablemente debido a que es un servicio turístico especializado y el atractivo es icónico y geográficamente está muy cerca de un mercado turístico emisor muy importante. En el caso del segmento de cruceros los datos sugieren el declive de Cozumel, probablemente relacionado con problemas económicos vinculados con los ciclos económicos coyunturales de origen de los turistas junto con la ausencia de planificación y estrategias públicas a largo plazo, lo cual impulsa a los empresarios de cruceros a ofrecer paquetes más económicos, y banalizar el destino, según Russo y Caserta (2002, citado por Papathanasiou-Zuhrt y Sakellaridis, 2005).

El modelo de turismo genérico basado en actividades acuáticas y la cercanía a la Riviera Maya presenta claras señales de agotamiento cuando se considera la derrama económica y la puesta en valor para el aprovechamiento turístico tras más de 40 años de esta actividad. El desarrollo turístico de Cozumel ha sido un proceso no planificado, impulsado fundamentalmente por el sector privado, aunque con una política pública de "laissez faire", sin objetivos ni estrategias consensuadas sino simplemente con acciones de corto plazo, en congruencia con los gobiernos municipales de turno, lo cual ha producido un déficit en productos turísticos de valor añadido y la ausencia de una imagen diferenciada para el destino.

Entre los objetivos a mediano y largo plazo que deben implementarse, se encuentran los siguientes: 1) aumentar la calidad de los servicios públicos y privados del destino turístico; 2) adecuar el producto turístico a las nuevas exigencias de la demanda; 3) diversificar y enriquecer la oferta turística natural e impulsar fuertemente la cultural, 4) adecuar el entorno urbano al uso turístico de pernocta, 5) medir la calidad de los servicios públicos de uso turístico, 6) mejorar los espacios públicos con vocación turística, 7) coordinar las estrategias entre los actores locales públicos y privados a nivel micro y macro. Se pretende aumentar la calidad de los servicios, incrementar la estadía promedio, aumentar la derrama económica directa a la población local, y proteger la ecología de la isla, mediante la coordinación del sector turístico público y privado, para mantener la afluencia de visitantes y lograr visitantes con mayor poder adquisitivo. A mediano y largo plazo se deben crear opciones de diversificación económica que no incluyan al turismo.

Las estrategias para lograr los objetivos de innovación y ampliación de la oferta turística a largo plazo deben incluir los siguientes aspectos, presentan ciertas similitudes con los ejes estratégicos propuestos por la Secretaría de Turismo (Canseco, 2011) en congruencia con la matriz BCG:

1. Inteligencia turística: crear un sistema de información turística para el sector público y privado, con tendencias, análisis de segmentos de mercados, comparación con otros destinos turísticos de segmentos similares o geográficamente cercanos.
2. Imagen del destino: crear una imagen del destino acorde a la identidad local e integrar los valores culturales, para presentar paisajes y escenarios auténticos para los visitantes, lograr el mejoramiento estético de la ciudad con su legado maya, vincular el paisaje urbano con la identidad histórica y cultural en el centro de la ciudad y el poblado “El Cedral”.
3. Calidad y valor añadido: mejorar los servicios públicos de transporte para residentes y turistas, aumentar las empresas con distintivos de calidad “H” y “M”.
4. Empoderamiento local: impulsar a la cooperativa del caracol rosado y la cooperativa del coral negro, para que desarrollen servicios eco-turísticos de bajo impacto y se realice una mejor distribución de los beneficios para la población local. Lograr la colaboración del sector privado con el sector público.
5. Diversificación: crear parques temáticos turísticos, un centro de interpretación de arrecifes y una marina.
6. Sustentabilidad: proteger y conservar las áreas naturales protegidas, evitar el deterioro ambiental. Realizar acciones de interpretación ambiental en toda la zona urbana y espacios naturales de uso turístico en la isla.

Estas estrategias son congruentes con el segmento de Interrogación de la matriz BCG, que implican un enfoque hacia la participación relativa del mercado y no hacia la tasa de crecimiento del mercado. Sin embargo, entre las desventajas de este análisis se deben considerar que no existe una definición clara de cuáles son los mercados turísticos de Cozumel y que vinculación presentan con los destinos líderes a nivel estatal. Además, el modelo utiliza solamente dos dimensiones: participación de mercado y tasa de crecimiento, por lo que debe complementarse con otros métodos como el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) en una matriz 2x2 y el método PESTEL (Políticas, Economía, Sociedad, Tecnología, Ecología, Leyes) que considera el entorno a largo plazo.

Un aspecto fundamental en el diseño de las estrategias públicas para el aprovechamiento turístico del destino consistirá en la vinculación entre competitividad y sustentabilidad, con priorización de esta última, ya que el uso equilibrado de los recursos naturales, la eficiencia y equidad de la derrama económica y una amplia participación social con atención especial a los sectores carenciado,

son imperativos para crear un valor agregado y de forma simultánea fortalecer la atractividad del destino. Por otra parte, la errónea percepción de que la sustentabilidad implica una inversión económica elevada conlleva la ausencia de generación de valor futuro y probablemente una tendencia a la disminución en su participación de mercado y la finalización del crecimiento económico basado en el turismo. Por lo tanto, las estrategias de competitividad deben medirse por el nivel de sustentabilidad logrado.

Conclusión

Tras décadas de actividad turística basada en un modelo de turismo genérico sin diferenciación ni marcas, la competencia de otros centros turísticos cercanos impulsó la ampliación del segmento de buceo hacia el de cruceros, pero a largo plazo no genera los efectos económicos esperados por lo que desde el 2010 se está transitando hacia el mercado de cercanías de la Riviera Maya. Esta transición se ha realizado con el turismo como eje articulador de la economía y la sociedad Cozumeleña, sin embargo no se ha acompañado de un proceso de planificación que conlleve la conservación y puesta en valor del patrimonio natural y cultural local, así como la creación de infraestructura y servicios públicos diseñados para uso simultáneo de residentes y visitantes.

Actualmente Cozumel está aplicando estrategias de rejuvenecimiento y re-orientación, de acuerdo al CVDT de Butler y la llegada de turistas, aunque no es posible determinar relación directa entre las estrategias y las etapas analizadas o algún segmento turístico específico, por lo que se requiere profundizar la vinculación entre indicadores, segmentos turísticos y estrategias vinculadas.

El crecimiento turístico de Cozumel, y su especialización en servicios, ha permitido obtener un nivel de calidad de vida superior al promedio del estado, a la mayoría de la población local, aunque actualmente dicho logro social podría estar en riesgo debido al mismo proceso de especialización que impide o limita las opciones de desarrollo económico ante la retracción o saturación del mercado turístico. Por lo mismo es necesario diseñar e implementar estrategias para aprovechar mejor las llegadas de visitantes y no simplemente enfocarse en aumentar el número de turistas. Por otra parte, se requiere diversificar la economía local para evitar la dependencia que existe del turismo, aumentar la competitividad pública y privada y apoyar la sustentabilidad, ya que la presión competitiva de los destinos turísticos consolidados y los emergentes podría implicar la disminución de los arribos turísticos a Cozumel, y la disminución de la derrama económica.

Bibliografía

- Aeropuertos del Sureste ASUR (2015). Tráfico de Pasajeros. Inicio >Inversionistas >Tráfico de Pasajeros. Consulta en Internet: <http://www.asur.com.mx/es/inversionistas/trafico-de-pasajeros.html> (Leído el 16/03/2015).
- Agarwal, S. (1994). The resort cycle revisited –implications for resorts. *Progress in Tourism Recreation and Hospitality Management*, 5, 194-207.
- Agarwal, S. (2006). Coastal resort restructuring and the TALC. En: Butler, R. (Ed.). *The Tourism Area Life Cycle: Conceptual and Theoretical Issues*, Vol. 2. Clevedon, Reino Unido: Editorial Channel View Publications.
- Becerra, N., Baldatti, C. y Pedace, R. (1997). Un análisis sistémico de políticas tecnológicas. Estudio de caso: El agro pampeano argentino 1943-1990. Argentina: Centro de Estudios Avanzados, Universidad de Buenos Aires.
- Benseny, G. (2006). El espacio turístico litoral. *Aportes y Transferencias*, 10(2), 102-122.
- Butler, R. (1980). The concept of tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. *Canadian Geographer*. 24(1), 5-12.
- Butler, R. (2006). The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for management of Resources. En: Butler, R. (Ed.). *The Tourism Area Life Cycle: Conceptual and Theoretical Issues*, Vol. 1. (pp. 3-12). Clevedon, Reino Unido: Editorial Channel View Publications.
- Canseco, M. (2011). Análisis FODA de Cruceros en México durante el año 2010. En: Secretaría de Turismo SECTUR (Ed.). *Memorias del VII Congreso Internacional de Turismo en el Caribe*. (pp. 474-478). Disponible en: http://www.cozumel.uqroo.mx/dds/7_TALLER_website/files/Download/MEMORIAS%20del%20Septimo%20Congreso%20Internacional%20de%20Turismo%20en%20el%20Caribe.pdf (Consultado el 12/02/2012).
- Diedrich, A., y García, E. (2009). Local perceptions of tourism as indicators of destination decline. *Tourism Management*. 30 (4), 512-521.
- Dobb, M. (1991). *Estudios sobre el Desarrollo del Capitalismo*. México: Editorial Siglo XXI.
- Glover, P., y Prideaux, B. (2009). Implications of population ageing for the development of tourism products and destinations. *Journal of Vacation Marketing*, 15, 25-37.
- Gough, J., Harper, K., Hill, S., y Selden, H. (2009). *Encyclopedia of Management*. 6ta. Edición. Michigan, Estados Unidos de América: Gale Editorial.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2006). *Cuaderno Estadístico Municipal de Cozumel*. Información digital en CD.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2011). *Anuario estadístico de*

- Quintana Roo. Edición: 2009. Aguascalientes, México: Editorial INEGI.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2014). Anuario estadístico y geográfico por entidad federativa 2013. Aguascalientes, México: Editorial INEGI.
- Lundtorp, S. y Wanhill, S. (2001). The Resort Lifecycle Theory. Generating Processes and Estimation. *Annals of Tourism Research*, 28(4), 947-964.
- Ma, M., y Hassink, R. (2013). An Evolutionary Perspective on Tourism Area Development. *Annals of Tourism Research*, 41, 89-109.
- Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas (2002). Sistema de alerta rápida para la detección de destinos turísticos en declive y de sus mejores prácticas de prevención. Luxemburgo: Unión Europea.
- Papathanasiou-Zuhrt, D., y Sakellariadis, O. (2005). Destination information, marketing and management systems and sustainable heritage tourism development. En: Sigala, M., y Leslie, D. (Eds.). *International Cultural Tourism: management, implications and cases*. (pp. 216-233). Burlington, Gran Bretaña.
- Periódico Oficial del estado de Quintana Roo (2008, 21 de octubre). Programa de Ordenamiento Ecológico Local del Municipio de Cozumel, Quintana Roo. Tomo III. Número 102 Extraordinario. Séptima Época.
- Ramos, M. (1999). Cozumel. Vida porteña, 1920. Chetumal, México: Editorial Universidad de Quintana Roo.
- Revista Pioneros (2008, 21 de noviembre). Cozumel Pionero del Turismo. Recuperado de: <http://www.Revistapioneros.com/2008/11/21/cozumel-pionero-del-turismo/>
- Secretaría Estatal de Turismo de Quintana Roo SEDETUR (2014). Indicadores turísticos Diciembre 2013. México: Dirección de Planeación y Desarrollo. Disponible en: <http://sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/indicadores/Indicadores%20Turisticos%202013.pdf> (Consultado el 07/03/2014).
- Secretaría de Turismo SECTUR (2009). Perfil y Grado de Satisfacción del Visitante. Presentación de Resultados de Cozumel. 3er. Trimestre 2009. Julio – Septiembre. 09-973/AS-JCZ/08/3. Documento Powerpoint del Centro de Estudios Superiores en Turismo.
- Strapp, J. (1988). The Resort Cycle and Second Homes. *Annals of Tourism Research*, 15(4), 504-516.
- Vera, F., López, F., Machena, M., y Anton, S. (1997). Análisis territorial del turismo. Barcelona, España: Editorial Ariel.
- Vivas, V. (2009). Entrevistas personales con el cronista de la isla de Cozumel. Cozumel, México.

IV. Turismo y sustentabilidad en el espacio litoral de Cozumel

Lucinda Arroyo Arcos // larroyo@uqroo.edu.mx

Romano Gino Segrado Pavón // romanogino@hotmail.com

Rocío del Carmen Serrano Barquín // rocioserba@yahoo.com

Francisco Llera Pacheco // fllneek@gmail.com

Resumen

El trabajo tiene como objetivo revelar los inconvenientes para avanzar hacia un modelo de sustentabilidad en el espacio litoral de Cozumel, uno de los principales destinos turísticos del Caribe Mexicano. El proceso metodológico incluyó una revisión bibliográfica, consulta estadística, cuatro recorridos en la zona de estudio, registro de cédulas de observación, así como la realización de cinco talleres con grupos de permisionarios que brindan servicios de buceo y actividades turísticas, así como el grupo de agremiados de la Cooperativa turística Lagunas de Cozumel y Cooperativa pesquera de Cozumel. Los resultados ayudan a entender la presión a la que está sujeto este espacio costero, el deterioro ecológico, efectos sociales y económicos que se reflejan como inconvenientes para alcanzar un aprovechamiento sustentable, observables como problemas en la población local.

Palabras clave: Turismo, Sustentabilidad, Cozumel.

Abstract

The study aims to reveal the drawbacks to move towards a model of sustainability in the coastal area of Cozumel, one of the main tourist destinations in the Mexican

Caribbean. The methodology included a literature review, statistical inquiry, four tours in the study area, observation records and workshops with groups of licensees who provide diving and tourism services, as well as the unionized group of tourism Cooperative Lagunas de Cozumel and Cozumel fishing Cooperative. The results help to understand the pressure over this coastal space, ecological deterioration, social and economic effects that are reflected as disadvantages to achieve a sustainable use, viewed as problems for local people.

Keywords: *Tourism, Sustainability, Cozumel.*

Introducción

El concepto de sustentabilidad se ha concebido como un proyecto de voluntad política (Lira, 2003) que logró consolidarse con la reunión del Medio Ambiente Humano en Estocolmo (1972) que tuvo como eje el impulso hacia la conservación así como el rescate de las aportaciones de la teoría del desarrollo que sirvió para la construcción holística y multidisciplinaria de la concepción del desarrollo sustentable (Gasca, López, Palomino y Mathus, 2010; Gutiérrez, 2008 y Quintero, 2005). Otros esfuerzos importantes para fortalecer el concepto son la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en 1984, la Cumbre de la Tierra celebrada en Río de Janeiro en 1992 y la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sustentable, celebrada en Johannesburgo en 2002, donde sus premisas teorías y prácticas adquirieron mayor importancia.

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Unión Mundial para la Naturaleza (UINC) reconocen que un desarrollo sustentable permitirá satisfacer las necesidades presentes sin poner en riesgo la capacidad de los recursos para las futuras generaciones (Meyer, 2002). Page y Dowling (2002) consideran que también es capaz de la preservación de los recursos naturales y el mantenimiento de los beneficios económicos adecuados para el desarrollo local. El discurso institucional y científico propuso la necesidad de amalgamar los modelos de crecimiento turístico con el desarrollo sustentable, de tal forma que la actividad turística incorporó criterios complejos para integrar a los espacios turísticos en las cuestiones ecológicas, sociales y económicas, sin ser consideradas hasta ese momento (Sancho, García y Roza, 2007).

La necesidad de regir el desarrollo sustentable dentro de un contexto global está integrada por un modelo con tres dimensiones: ecológica, social

y económica, resultado del esfuerzo por construir una visión integral sobre como pensar el desarrollo (Gutiérrez, 2008), la parte ecológica promueve la conservación, el respeto y el uso equilibrado tanto de la naturaleza como de los valores socio-culturales en el territorio, en la dimensión social se aboga por el respeto a la autenticidad de las comunidades locales, incorpora principios de justicia y equidad, mientras que en la dimensión económica lo que interesa es la maximización de los recursos económicos y un crecimiento favorable que asegure un desarrollo viable a largo plazo, (Deery, Jago y Fredline, 2005). Según Sotelo (2005) se trata de un modelo idealista que busca el equilibrio entre lo ecológico, económico y social. Este modelo únicamente se alcanza cuando los tres elementos convergen de manera equitativa e incluyen el logro de dos objetivos básicos: 1) conservar la calidad del ambiente y 2) mejorar la calidad de vida de los pobladores (García, 2009; Quintero, 2005).

En el contexto de la actividad turística, los estudios sobre la dinámica del turismo litoral han planteado críticas al turismo masivo que realiza una transformación radical en su espacio geográfico y un desajuste en los medios ecológico, social y económico (Babinger, 2013; Huete, Mantecón y Mazón, 2008; Roig y Munar, 2004) contrarios al paradigma del desarrollo sustentable. Asimismo, se han hecho propuestas académicas tendientes a cambiar el modelo de litoral turístico nocivo hacia modelos que consideran la sustentabilidad (Exceltur, 2005; Buckley, 2011; Furlan, Hernández, Ordoqui, 2010; Yepes y Medina, 2005). Sin embargo, hay propuestas para la búsqueda de un modelo de desarrollo que permita acceder a un modelo turístico equilibrado (Baños, 2010) y una gestión renovada del territorio litoral con el fin de armonizar la relación entre los recursos marinos y terrestres con las actividades turísticas (Baños, 2012). De acuerdo con García (2009) y Quintero (2005) la sustentabilidad se alcanza únicamente cuando los tres elementos mencionados convergen de manera equitativa, entre ellos mejorar la calidad del ambiente y calidad de vida de los pobladores.

La literatura revisada sobre el turismo en México y el Caribe hacen evidente que existe una desvinculación entre el turismo y la sustentabilidad, como señalan Benseny (2007), Propin y Sánchez (2007). La llegada del turismo a la costa de Quintana Roo y a Cozumel como el primer destino de turismo masivo en el estado, incidió en un rápido crecimiento y un uso intenso del suelo costero destinado a la actividad turística (García, 2009; Martínez, 2008, Baños, 2010). En Quintana Roo, las críticas y reflexiones en torno a los impactos ecológicos, sociales y económicos ocasionados por el turismo en espacios

de litoral, están referidos en Castillo y Villar (2011), Córdoba y García (2003), Dáchary (2008), Marín (2012), Martínez (2008), Pérez y Carrascal (2000), Torruco, González y Torruco (2013), Sippel (2005). Así, el paisaje litoral se ha explotado y alterado dramáticamente con una visión de corto plazo y de acuerdo con Jiménez (2009) el Estado y municipio han invertido dinero público en esa revaloración y apropiación del territorio y los efectos económicos positivos del turismo son inferiores ante la afectación del ambiente.

Cozumel es parte de los diez municipios de Quintana Roo, tiene como colindancias, al norte y al sur con el municipio de Solidaridad y el Mar Caribe; al este con el Mar Caribe y al oeste con el municipio de Solidaridad (ver Figura IV-1). Posee recursos naturales como cenotes, lagunas y los arrecifes de coral, que confieren al destino un atractivo especial, aunque la afluencia turista está sujeta a un turismo masivo de cruceros y de cercanías geográficas que visitan la Riviera Maya (Playa del Carmen y Tulum) y Cancún, aunque el crecimiento económico carece de equidad y no se fomenta una cultura de conservación del ambiente. Sin embargo, hay propuestas para la búsqueda de un modelo de desarrollo que permita acceder a un modelo turístico equilibrado (Baños, 2010) y una gestión renovada del territorio litoral con el fin de armonizar la relación entre los recursos marinos y terrestres con las actividades turísticas (Baños, 2012).

Los procesos de cambio ocurridos en el espacio litoral de Cozumel a partir del turismo corresponden al modelo de turismo masivo y la presión que conlleva el espacio costero, implican el deterioro en el medio natural, efectos sociales y económicos negativos para la población local, impulsada por una tendencia de crecimiento que parece la única lógica social válida. Por lo anterior, este estudio tiene como objetivo revelar los inconvenientes para avanzar hacia un modelo de sustentabilidad en el espacio litoral de Cozumel, uno de los principales destinos turísticos del Caribe Mexicano.

Metodología

El trabajo es exploratorio con técnicas cualitativas para identificar los elementos ecológicos, sociales y económicos, categorías que consideran los modelos de sustentabilidad del paradigma dominante. Además es descriptivo con énfasis en una escala local (Vera, 1997, Ancuta, 2010).

Figura IV-1. Ubicación isla de Cozumel



Fuente: Elaboración propia con base cartografía de INEGI, 2010.

En la primera fase se llevó a cabo una revisión de literatura especializada de planes y programas de desarrollo así como indicadores turísticos de la Isla. La segunda fase en recorridos en la zona litoral de Cozumel (julio y agosto 2014) con un instrumento de listado de observación que permitió la identificación de espacios de concentración turística y usos de suelo con impactos negativos hacia el ambiente.

La tercera fase consistió en la realización de talleres con dos grupos importantes vinculados directamente con el turismo y conocedores de la zona de estudio así como de sus problemáticas, entre ellos integrantes de la cooperativa pesquera de Cozumel, permisionarios que otorgan servicios turísticos y con integrantes de la cooperativa turística Lagunas de Cozumel. Para plasmar geográficamente, puntual o de forma lineal la problemática percibida por los actores invitados a los talleres, se utilizó como instrumento un mapa de las zonas de litoral más vulnerables de la Isla como son las dos áreas naturales protegidas de nivel federal existentes: Parque Nacional Arrecifes de Cozumel y el Área de Protección de Flora y Fauna Isla Cozumel, que en su conjunto cubren aproximadamente el 95% del litoral de la Isla. Se fotografiaron los mapas y se transcribió la información para realizar el análisis correspondiente. Los resultados se agrupan en tres categorías de acuerdo con la propuesta del modelo de sustentabilidad: ecológica, social y económica

En el año 2013, según la Secretaría de Turismo Estatal (Sedetur, 2014), Cozumel registró 45 centros de alojamientos y 95 establecimientos entre restaurantes y bares asociados a la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados CANIRAC (CANIRAC, 2014) con una población de 79,535 habitantes (INEGI, 2010).

Cozumel cuenta con recursos naturales utilizados como parte del paisaje turístico como las ANP Parque Nacional Arrecifes de Cozumel y Área de Protección de Flora y Fauna isla de Cozumel, playas, lagunas y cenotes, que se combinan con los vestigios arqueológicos de la cultura maya, entre los que se pueden citar “Miramar”, “Punta Molas”, aunque la zona arqueológica más destacada es San Gervasio. Este sitio era importante por albergar el santuario de la diosa Ixchel, al cual llegaban peregrinos de diversas regiones de la península de Yucatán (INAH, 2014), entre otras sitios de interés como el Museo de la isla y la plaza principal. Se pueden practicar actividades como el buceo, esnórquel, la pesca deportiva, paseos en lancha, kayak y con menor demanda el avistamiento de aves.

Resultados

Se hicieron cuatro recorridos de campo en la zona litoral de Cozumel y se realizaron cinco talleres con los actores relevantes de la actividad turística del litoral isleño de Cozumel, en los que se recolectaron 80 mapas con la identificación de

problemas, amenazas, actividades sociales y económicas, así como usos actuales incompatibles con la conservación. Los resultados se agrupan en categorías de acuerdo a la triple base de la sustentabilidad: ecológica, social y económica.

En la categoría ecológica, los participantes de los talleres reconocen que existe una contradicción en el discurso político al impulsar a Cozumel como destino turístico sustentable, pero con acciones contrarias al propio modelo de sustentabilidad. La única planta de tratamiento de aguas residuales "San Miguelito", está ubicada en carretera costera norte kilómetro 9.5 en el área de influencia de la Isla de la Pasión y las aguas residuales que se captan corresponden únicamente a la mancha urbana, siendo que el resto de las localidades y sobre todo las zonas hoteleras no tienen cobertura de drenaje ni alcantarillado. De acuerdo con los datos de CAPA (2014) en el año 2013 cada habitante generó 54.83m³ de aguas residuales, y dio tratamiento a 2'234, 978 m³, (con base en el total de la población de 79 535 habitantes), se tiene como supuesto que se alcanzó a tratar un 45% del total de aguas residuales que se generan anualmente (CAPA, 2014). A lo anterior se suman los asentamientos humanos irregulares al norte de la carretera transversal que no cuentan con servicios, por ende la contaminación de los mantos freáticos con salida al mar, así como por aguas con productos químicos (gasolina, aceite) por falta de manejo correcto en mantenimiento en motos acuáticas.

En la zona de confluencia del litoral con los manglares y la Laguna Ciega se observó una naciente de aguas turbias de mal olor cuyo origen es desconocido, aunque una posible conexión con la planta de tratamiento de aguas negras "San Miguelito" no se descarta (Observación de campo, 2014; Talleres con cooperativistas, 2014). Otro elemento que contradice el modelo de sustentabilidad es la contaminación por la mala gestión de residuos sólidos; en la Isla se recolectan diariamente de 98 a 102 toneladas de basura generadas por la población, esta no recibe el tratamiento adecuado y no se recicla en su totalidad sólo hasta un 25%.

El sistema arrecifal está sobre-explotado a raíz de la creación de infraestructura e incremento de las concesiones que privatizan el uso público de la zona costera para el establecimiento de servicios turísticos, la apertura de brechas y acceso a las instalaciones, lo que ha modificado el paisaje y favorece efectos negativos indirectos en la zona costera.

Los permisionarios y cooperativistas, coinciden en que hasta la década de 1980 era común observar una gran abundancia de peces, tortugas y tiburones blancos, en las zonas lagunares y de litoral, sin embargo al año 2014 se ha reducido notoriamente la cantidad de especies y como ejemplo el tiburón blanco no ha sido observado desde hace años, entre otros la cordillera del arrecife paraíso está

siendo afectada o destruida a consecuencia de la ampliación del muelle Puerta Maya, a razón de lo anterior cabe señalar lo siguiente:

“Se está afectando el habitat de los arrecifes, lamentablemente la principal problemática siempre ha sido las conveniencias económicas y políticas dónde no respetan y mucho menos piensan como afectan al arrecife y por lo tanto al servidor turístico quién depende de ello”. “Es muy fácil destruir y que muera todo, pero para que vuelva a hacer como antes toma millones de años”. “Las autoridades que tenemos no les importa la ecología de nuestra isla porque son gente que no más están de paso en su puesto político y no como uno que vive y ha vivido toda su vida en la isla”.

En la categoría social se enfatizó la falta de drenaje, educación ambiental, la dificultad de la población para ingresar a las playas, así como el incremento de la inseguridad y el aumento de robos en todas las zonas de la ciudad, situación que no es tan diferente a los de otros destinos costeros de Quintana Roo como Cancún o Tulum. Un aspecto criticado ampliamente es la presencia de actores turísticos foráneos al ámbito litoral de la isla, que operan brindando servicios turísticos en las ANP, desplazando del mercado de trabajo a los pobladores locales o que no cumplen con el mismo nivel de requisitos federales a los cuales es sometida la población local.

Las concesiones otorgadas a nacionales y extranjeros para el establecimiento de los servicios turísticos, han llevado a la disminución de los espacios abiertos y al incremento de los espacios cerrados tipo costero; en el caso de los primeros existe un acceso o camino para llegar a ellos libremente; en los segundos se han abierto brechas o caminos de terracería y el acceso es restringido para el público, a menos que se cubra la cuota o consumo mínimo establecido en el interior de cada establecimiento turístico. Los concesionarios han cercado o extendido el uso del espacio proporcionado por ZOFEMAT, sin dejar libres los accesos al mar. Entre otros problemas se señala la pesca furtiva, tanto de operadores irresponsables como de pescadores locales.

En la categoría económica, existe una fluctuación de la demanda en el destino, lo que permitió clasificarla en baja (abril-junio y septiembre-noviembre), intermedia (marzo y agosto) y la alta (diciembre-febrero y julio); hay una alta dependencia económica del turismo que evidencia la falta de estrategias públicas para mitigar los efectos negativos de la estacionalidad turística, que afecta los índices de ocupación promedio por debajo del 30%, lo que obliga a los empresarios a aplicar medidas de austeridad para enfrentar la disminución de ingresos, como por ejemplo la separación de personal, al aplicar los llamados “descansos solidarios”, y como última instancia, cerrar su local en tanto inicia la temporada alta. Entre otros, se mencionó el incremen-

to de precios en terrenos y viviendas, al favorecer el poder adquisitivo a los turistas extranjeros, lo que impacta negativamente en la población local.

El capital extranjero y los grupos de poder local ejercen un monopolio simultáneo de los servicios, de tal manera que la derrama económica en el ámbito local es muy limitada, por lo cual la población depende más de los excursionistas que descienden de los cruceros. Las actividades de pesca se realizan actualmente con un modelo sustentable, que tiene reconocimiento internacional, aunque las prácticas históricas dañinas han afectado el medio marino.

Discusión

El modelo de sustentabilidad, como señala Lira (2003), sigue siendo de voluntad política y aunque existen las directrices para alcanzar ese ideal, falta un esfuerzo real y visión holística para alcanzar el anhelado desarrollo (Gutiérrez, 2008). Se encontraron algunos elementos que tienen la intención de favorecer una gestión sustentable de las actividades turísticas en Cozumel como, la Ley de Áreas Naturales Protegidas (ANP), Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, la Ley de Planeación, Ley de Asentamientos Humanos, la Ley de Fraccionamientos del Estado de Quintana Roo, los Programas de Ordenamiento Ecológico Territorial (POET), Programa de Manejo de Parque Nacional Arrecifes de Cozumel, Agenda 21 de Cozumel. Sin embargo, los planes de manejo, monitoreo y control carecen de transversalidad local y no responden a los problemas actuales.

En la práctica las acciones de permisividad o tolerancia al cumplimiento de la ley por el uso de suelo otorgado para la construcción de oferta turística, construcción y ampliación de muelles, pesca furtiva entre otros, ocasionan cierto grado de perturbación a corto plazo, lo que sería un impacto ambiental negativo a largo plazo. En este trabajo se percibe que no existe un uso equilibrado tanto de la naturaleza como de los valores socio-culturales más aún que en esta porción del territorio, de acuerdo con datos del INEGI (2010) el 65% de población es migrante por lo tanto no se aboga por la autenticidad de la población local, lo que contradice a Deery, Jago y Fredline (2005). No se ha entendido que la actividad turística no es un fin sino un medio que ha ayudado a amortiguar la desfavorable escena económica en la estaba sumergido el estado de Quintana Roo en la década de los años 30's. El error dentro del modelo sustentable es no ofrecer actividades económicas alternas o proyectos productivos para la población pesquera en temporadas de veda, lo que ocasiona que se realice esta actividad de forma ilegal a pesar de ese control establecido por la Comisión Nacional de Pesca.

Conclusión

En Cozumel destaca el litoral como único producto para los visitantes, aunque existe una zonas arqueológica maya y dos áreas naturales protegidas federales, estas no están dentro de la preferencia del visitante, lo que se evidencia como una falta de diversificación de la oferta, sin marcar una diferencia con el resto del Caribe, es necesario un valor agregado a la experiencia del viaje, por ende esto afecta uno de los umbrales del modelo de sustentabilidad como es el ámbito económico con la pérdida de posiciomiento turístico en el ámbito estatal y baja en la demanda turística hacia el este destino.

No se observan políticas turísticas y de gobernabilidad adecuadas para mejorar la práctica del turismo, como sucede en otros destinos de Quintana Roo. Por lo tanto, existe el problema de la temporalidad de la actividad turística que conlleva cierre de empresas y pérdida de empleos.

La contaminación es un tema que deberá ser atendido en el corto o mediano plazo, debido a la cadena de efectos negativos que se pueden agravar, si bien existe un avance al respecto, la derrama de aguas negras sin tratar de lo que corresponde a la población, a eso debe sumarse la que se genera en las zonas hoteleras que por falta de datos es imposible contabilizar, lo que afecta directamente los mantos friáticos y por ende a una variedad de especies. Es notoria la desarticulación entre los niveles de gobierno federal, estatal y local, para tomar los acuerdos de permisos o concesiones en la zona de litoral y ampliación de infraestructura lo que va en detrimento del entorno ecológico, así como el tema vinculado con los procesos de reciclaje de basura y el drenaje municipal, se debe asumir la responsabilidad y definir la competencia de cada dependencia y que exista una comunicación efectiva entre los diferentes órganos de gobierno para atender los temas pendientes.

Si bien es cierto que la educación debe ser vista como un elemento importante para generar una conciencia ambientalista, hace falta un centro de interpretación ambiental, impartición de talleres y cursos de prevención para crear conciencia tanto a los empresarios como a los pobladores sobre el cuidado del medio ambiente, aplicar buenas prácticas ambientales, pero sobre todo que el sector empresarial, educativo, ONG y población, asuman un compromiso por el medio ambiente bajo el esquema de un aprovechamiento sustentable.

Se aboga por la implementación y seguimiento de políticas públicas de sostenibilidad para mejorar el desempeño de la actividad turística y contribuir a mejores condiciones de vida de la población local.

Bibliografía

- Ancuta, C. (2010). Territorial Disparities in the Romanian Banat: Assessment, Dynamics and Impact on the Territorial System. *Journal of Urban and Regional Analysis*, 2(2), 45-62.
- Babinger, F. (2013). "Sostenibilidad o insostenibilidad en la ocupación del territorio de las urbanizaciones turísticas del litoral: el ejemplo de Salobreña-Granada". En: Camacho Ballesta, J. A., y Jiménez Olivencia, Y. (Eds.). *Desarrollo Regional Sostenible en tiempos de crisis*. Vol. 2, (pp. 167-187). Granada: Ed. Universidad de Granada.
- Baños, J. (2010). Apuntes para un modelo de sustentabilidad socio-espacial, *Topofilia Revista de Arquitectura, Urbanismo y Ciencias Sociales*, 2(1), 0.
- Baños, J. (2012). Ocupación del territorio litoral en ciudades turísticas de México. *Bitácora*, 1, 41-52.
- Benseny, G. (2007). El turismo en México. Apreciaciones sobre el turismo en espacio litoral. *Aportes y Transferencias*, 11 (2): 13-24.
- Buckley, R. (2011). *Tourism and Environment. The Annual Review of Environment and Resources*, 36, 397-416.
- Castillo, O., y Villar, A. (2011). La configuración del espacio urbano de Cancún: una aproximación al estudio de la segregación socio-espacial. *Quivera*, 13(1): 83-101.
- Comisión de Agua Potable y Alcantarillado, Organismo Operador de Cozumel, CAPA (2014). Volumen tratado anualmente en Chetumal, Quintana Roo. México: Gobierno del Estado de Quintana Roo.
- Córdoba, J., y García, A. (2003). Turismo, globalización y medio ambiente en el Caribe. *Boletín del Instituto de Geografía*, 52, 117-136.
- Dáchary, A. (2008). Los límites del desarrollo local en una región de turismo global, el caso del Corredor Cancún-Tulum, México. *Aportes y Transferencias*, 12(1): 41-56.
- Deery, M., Jago, L., y Fredline, L. (2005). A framework for the development of social and socioeconomic indicators for sustainable tourism in communities. *Tourism Review International*, 9, 69-77.
- Exceltur (2005). Impactos sobre el entorno, la economía y el empleo de los distintos modelos de desarrollo turísticos del litoral Mediterráneo Español, Baleares y Canarias [en línea]. Resumen Ejecutivo. Madrid: Deolitte en colaboración con el área de estudios e Investigaciones de Exceltur [consulta 23 de agosto

- 2012]. Recuperado en: http://www.exceltur.org/excel01/contenido/portal/encuentro/Sumario_residencial_completo.pdf.
- Furlan, A., Hernandez, F., y Ordoqui, J. (2010). La planificación territorial y el urbanismo desde el dialogo y la participación, Actas del XI Coloquio Internacional de Geocrítica, del 2 al 7 de mayo de 2010. Buenos Aires, Universidad de Buenos Aires.
- García, H. (2009). Turismo y planeación urbano-ambiental en el corredor Cancún-Tulum [en línea]. II Coloquio Internacional Ciudades Turísticas, Centro de Estudios de América del Norte Colegio de Sonora, abril 2009 [consulta el 29 julio del 2012]. Disponible en: <http://topofilia.net/coloquio09garciazamora.html> [consultado 29 de julio, 2011].
- Gasca, J., López, G., Palomino, B., y Mathus, M. (2010). La gestión comunitaria de recursos naturales y eco turísticos en la Sierra Norte de Oaxaca. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gutiérrez, E. (2008). De las teorías del desarrollo al desarrollo sustentable: historia de la constitución de un enfoque multidisciplinario. *Ingenierías*, 11(39), 21-35.
- Huete, R., Mantecón, A., y Mazón, T. (2008). La percepción de los impactos del turismo residencial por parte de la sociedad receptora [en línea]. II jornadas sobre turismo y sociedad IESA-CSIC, Córdoba, febrero de 2008 [consulta 18 de marzo 2011]. Recuperado en: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/14453/1/huete_mantecon_mazon_C%3%b3rdoba_2008.pdf
- INAH. Instituto Nacional de Antropología e Historia (2014). Zona arqueológica de San Gervasio en el portal del INAH, [Consulta el 20 junio 2014], Recuperado en: <http://www.inah.gob.mx/zonas-arqueologicas/5493>
- INEGI. Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (2010). Censo de Población y Vivienda. México: INEGI.
- Jiménez, A. (2009). Cadenas hoteleras: estrategias y territorio en el Caribe, Mexicano, tesis doctoral, Facultad de Filosofía y Letras, Posgrado en Geografía, UNAM, México
- Lira, L. (2003). La cuestión regional y local en América Latina. Santiago de Chile: CEPAL-SERIE gestión pública No. 44.
- Marín, G. (2012). Turismo, áreas naturales protegidas y apropiación territorial: el caso del Parque Nacional Tulum. *PASOS Revista de Turismo y patrimonio Cultural*, 7, 139-156.
- Martínez, C. (2008). Configuración territorial del turismo en las costas de la isla de Cozumel. *Teoría y Praxis*. 5: 343-357.

- Meyer, D. (2002). Turismo y Desarrollo sostenible. Bogotá, Colombia: Universidad externado de Colombia.
- Page, S., y Dowling, R. (2002). Ecotourism. Harlow, England: Prentice Hall.
- Pérez, G., y Carrascal, E. (2000). El turismo en Cancún y sus consecuencias sobre la cubierta vegetal. Investigaciones Geográficas, Boletín del Instituto de Geografía, UNAM, 43: 145-166.
- Propin, E., y Sánchez, A. (2007). Tipología de los destinos turísticos preferenciales en México. Cuadernos de Turismo, 19: 147-166.
- Quintero, M. (2005). La actividad turística como base económica del desarrollo sustentable de la comunidad de Gavidia ubicada en el parque nacional Sierra Nevada. Economía, 21: 59-84.
- Roig, F., y Munar, E. (2004). Etiquetas de calidad en playas: Nuevo marketing sobre espacios turísticos litorales maduros y artificializados. IX coloquio de Geografía del Turismo, Ocio y recreación. Universitarias de Zaragoza.
- Sancho, A., García, G., y Rozo, E. (2007). Comparativa de indicadores de sostenibilidad para destinos desarrollados, en desarrollo y con poblaciones vulnerables. Annals of Tourism Reserch, 9(1): 150-176.
- SEDETUR (2014) "Indicadores turísticos", en el portal de la Secretaría de turismo Gobierno del Estado de Quintana Roo 2011-2014. Disponible en: <http://sedetur.qroo.gob.mx/> [consultado el 20/02/2015].
- Sippel, M. (2005). Sustentable Tulum. En: Frausto, O. (Ed.). Desarrollo Sustentable: turismo, costa y educación. México: Universidad de Quintana Roo.
- Sotelo, J. (2005). "Las políticas del medio ambiente hoy". Anales de la Geografía de la Universidad complutense, 25, 27-50.
- Torruco, D., González, M., y Torruco, A. (2013) Las playas de Quintana Roo: sus riesgos y vulnerabilidad. El Periplo Sustentable, 24, 155-172.
- Vera, F., (1997). La dimensión territorial y ambiental del turismo. Análisis territorial del turismo: una nueva geografía del turismo. Barcelona: Ariel.
- Yepes, V., y Medina, J. (2005). Land Use Tourism Models in Spanish Coastal Areas. A Case Study of the Valencia Region. Journal of Coastal Research, 49: 83-88.

V. Turismo de aventura en la República de Argentina y sus provincias

Santiago Aramburu // aramburusantiago@hotmail.com

Resumen

El objetivo principal es analizar las normas legales existentes en las provincias de la República Argentina para el turismo de aventura y evaluar la competencia nacional y provincial en materia turística. El método empleado fue una revisión bibliográfica de leyes y normas nacionales y provinciales, y entrevistas con autoridades provinciales de turismo. Como resultados, las normas no tienen una uniformidad conceptual ni empírica. La mayor cantidad de prestadores de turismo aventura se encuentra en cinco provincias (Córdoba, Río Negro, Mendoza, Neuquén, Chubut), que presentan una normativa específica de turismo aventura. Los resultados serán útiles para la Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura, y las autoridades provinciales de turismo.

Palabras clave: legislación, turismo aventura, competencia federal, control.

Abstract

The main objective was analyzed legal standards existing standards in the provinces of the Argentine Republic for the adventure tourism and the evaluation national provincial jurisdiction and the tourist matter. The method was bibliographical revision of laws and national provinces standards and interviews Tour provinciales authorities. As a result, these standards had a conceptual uniformity empirical. The most adventure tourism providers are on five provinces (Córdoba, Río Negro , Mendoza, Neuquén, Chubut), which have a specific rules of adventure tourism. The results

will to useful to la Asociación Argentina Ecotourism and Tourism Adventure and provinciales authorities.

Keywords: *Legislation, adventure, tourism, federal competence, control.*

Introducción

El orden jurídico de la República Argentina establece la necesidad de respetar los tres niveles de normas: nacional, provincial y municipal. Asimismo, es dable destacar que las normas provinciales y municipales no podrán contradecir a las nacionales; y las municipales no podrán contradecir a las provinciales (ni nacionales), respetándose de esta manera el principio de supremacía de las normas consagrado en la Constitución Nacional.

La Constitución Argentina no ha establecido una distribución específica de competencias entre la Nación, las provincias y la ciudad de Buenos Aires en el ámbito turístico, es por ello que existen normas dictadas por la Nación y otras que con basamento en el derecho provincial y aún en el ordenamiento de la ciudad de Buenos Aires cuando era municipio, así como otras de nivel municipal. Al respecto, un elemento que permite diferenciar los campos de acción de cada uno de los estados (nacional y provincial) en materia turística es la interjurisdiccionalidad o no de las actividades que se regulan. Corresponde a la Nación, con base a principios constitucionales, regular las actividades que se desarrollan en jurisdicción provincial o entre éstas y la Ciudad de Buenos Aires. En cambio, la regulación de las actividades que se realizan sólo dentro del territorio sujeto a una sola jurisdicción corresponde a quien tenga competencia en el mismo, con excepciones vinculadas al transporte.

Con las referencias precedentes, las provincias argentinas, en uso de las facultades otorgadas por la Constitución Nacional y en particular de aquellas que emanan de los nuevos textos constitucionales locales, han dictado leyes de turismo que tienden a conformar el marco jurídico en el que la actividad se va a desarrollar en esa jurisdicción. Las provincias han asumido facultades propias mediante el dictado de normas de diferente rango (leyes, decretos, resoluciones) y que no han sido delegadas expresamente en la Nación por parte de las provincias. En este sentido, el turismo de aventura es regulado por cada una de las provincias.

La Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura tiene un inventario de operadores de turismo aventura por provincia, pero no se detalla cuál es la normativa aplicable y tampoco se analiza su aplicabilidad. No hay un análisis doctrinario o académico al respecto, por lo cual el presente trabajo es novedoso y original. El análisis realizado sobre la temática legislativa del turismo de aventura

en la República Argentina hace referencia a la totalidad de las regiones del país, priorizando las provincias con mayor cantidad de prestadores de turismo de aventura y sus normas específicas con su aplicabilidad real.

Metodología

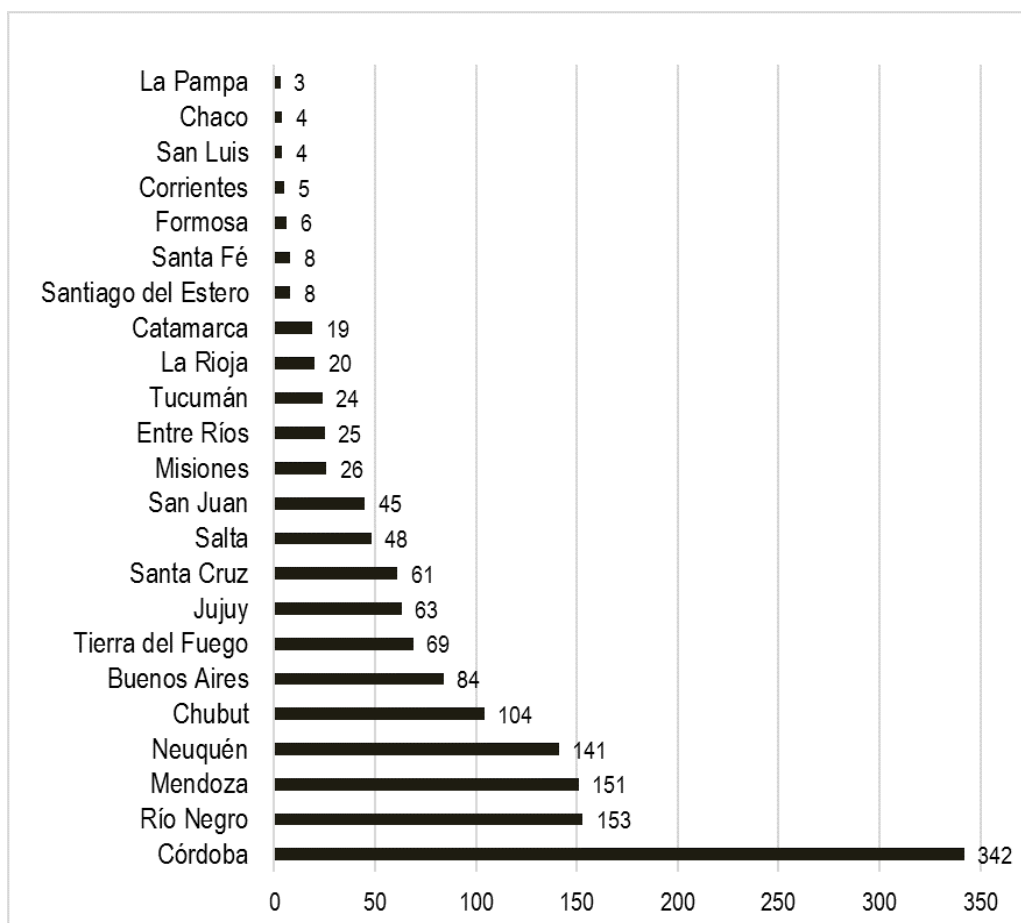
Debido a la fundamentación legislativa del presente estudio, el método de recolección de datos fue eminentemente bibliográfico, con revisión de las leyes y normas nacionales y provinciales, que se complementó con entrevistas semi-estructuradas a las autoridades provinciales de turismo. En este sentido, se puede citar al Subsecretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, al Subsecretario de Calidad Turística del Ministerio de Turismo de la Nación, al Director de Administración de la Provincia de Misiones, al Director de Calidad Turística de la Provincia de Salta y autoridades del Ministerio de Turismo de la Provincia de Mendoza.

Los casos seleccionados fueron las provincias de Neuquén (Región Patagonia), Córdoba (Región Centro), Salta (Región Norte), Misiones (Región Litoral), Santa Cruz (Región Patagonia), y Mendoza (Región Cuyo), buscando abarcar la totalidad de las regiones de la República Argentina por un lado y que las mismas cumplan un rol primordial en el desarrollo de la actividad turística del país, sobretodo en lo que hace al turismo de aventura. Por otra parte, también influyó la cantidad de prestadores turísticos de turismo aventura que prestan servicios en dichas provincias. Así puede observarse (Figura V-1) que las provincias con más cantidad de prestadores turísticos de turismo aventura del centro (Córdoba), del cuyo (Mendoza), del litoral (Misiones), así como también las segundas de la Patagonia (Neuquén) y del norte (Salta) fueron seleccionadas.

Cuadro V-1. Normativa por Provincia y Funcionamiento

Provincia	Concepto	Normativa	Año	Registro en Funcionamiento
Córdoba	Turismo Alternativo	Ley 8801 y Decreto 818/02	2002	Si
Mendoza	Prestadores Turismo Aventura	Resolución 492/96	1996	Si
Misiones	Prestadores y Operadores de Servicios Turísticos Alternativos	Ley 3736	2001	No
Neuquén	Turismo Aventura	Decreto 2118/04	2004	Si
Salta	Turismo Activo	Resolución 444/09	2009	Si
Santa Cruz	Operadores y Prestadores de Turismo Aventura	Decreto 3772/07	2007	Si

Fuente: Elaboración propia, 2014.

Figura V-1. Cantidad de Prestadores por Provincia

Fuente: Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura, 2010.

Resultados

Para una mejor comprensión, los resultados se presentan desglosados por provincia. En la provincia de Neuquén, el decreto Reglamentario 2118/2004 distingue prestadores de servicios turísticos y prestadores de actividades turísticas. Dentro de las actividades turísticas existentes, algunas de ellas poseen normativas específicas que las regulan, como por ejemplo el turismo aventura, turismo del deporte y el turismo rural. En lo que hace a la actividad de turismo aventura, la Resolu-

ción 138/2005 especifica su concepto, establece diferentes modalidades (entre las que se destacan el montañismo y el rafting, a las que se le asigna una normativa provincial específica dentro de lo que es la actividad turística de turismo aventura), se mencionan los recaudos de inscripción, los derechos y obligaciones de los prestadores de turismo aventura, las diferentes posibles sanciones y las competencias básicas generales que por sus características constituyen la base del conocimiento teórico y práctico que debe tener todo prestador de las modalidades de la actividad de turismo de aventura.

El Reglamento define a la actividad de turismo aventura como “aquellas prácticas comerciales que se desarrollen en un ambiente natural, en tierra, agua o aire, para explorar y vivenciar una nueva experiencia, suponiendo generalmente, el factor de riesgo y cierto grado de destreza o esfuerzo físico asociado a desafíos personales”¹.

Respecto a los seguros exigidos, se destacan las pólizas que varían de acuerdo al grado de riesgo de la actividad, considerando un riesgo alto o moderado. El nivel de riesgo hará variar el monto del seguro (\$50.000 o \$100.000 pesos argentinos, unos 5000 o 10.000 dólares estadounidenses) y en caso de considerarse un nivel de riesgo alto habrá que incluir también un seguro de vida a favor del turista en concepto de accidentes personales por un mínimo de \$ 10.000, en el que esté incluida una cobertura adicional de traslado en ambulancia para una distancia mínima de 300 km².

En la actualidad el Registro mencionado se encuentra vigente y se puede visualizar en el sitio web institucional a los diversos prestadores que se dedican a la actividad de turismo aventura y que están debidamente habilitados. Los mismos se encuentran divididos en las siguientes modalidades: 1) Montañismo, 2) Kayak – rafting, 3) Cabalgatas.

Para la provincia de Córdoba, la Ley Provincial 8801 del 23 de septiembre de 1999 crea el Registro Provincial de Prestadores del Turismo Alternativo, dependiente de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Córdoba o del organismo que en el futuro lo reemplace (desde 2002 Agencia Córdoba Deportes, Ambiente, Cultura y Turismo -DACyT), que establece las siguientes modalidades de Turismo Alternativo: a) Ecoturismo; b) Turismo de Aventura; c) Turismo Rural; d) Turismo Cultural; e) Turismo de Salud; f) Turismo Deportivo, y las que en el

¹ Artículo 2, primer párrafo, capítulo II del Anexo Único de la Resolución N 138/2005 de la Subsecretaría de Turismo del Ministerio de la Producción de la Provincia de Neuquén (www.neuquentur.gob.ar).

² Artículo 17, del Anexo Único de la Resolución N 138/2005 de la Subsecretaría de Turismo del Ministerio de la Producción de la Provincia de Neuquén (www.neuquentur.gob.ar).

futuro se reconozcan como tales. También reconoce como actividades del Turismo Alternativo a las siguientes: a) Actividades Aéreas; b) Actividades Náuticas; c) Buceo; d) Cabalgatas; e) Caminatas de hasta segundo grado; f) Cicloturismo; g) Escalada; h) Espeleismo; i) Observación de flora y fauna; j) Safari fotográfico; k) Supervivencia y l) Turismo en rodados doble tracción, y las que en el futuro se reconozcan como tales.

A su vez, el decreto 818/2002 reglamenta la ley mencionada precedentemente y define al turismo alternativo como “el conjunto de formas de ejercicio del turismo, que se encuentran motivadas principalmente por la intención de realizar actividades recreativas, educativas, deportivas o análogas, respetando normas o reglas que garantizan relaciones armónicas entre los intereses personales y la protección del patrimonio natural y cultural”³. Define a las actividades en niveles de riesgo bajo, moderado, alto y establece los requisitos para inscribirse en el Registro de Prestadores de Servicios de Turismo Alternativo dentro de los cuales se destaca un seguro de responsabilidad civil (para todos los niveles de riesgo). Para aquellos prestadores de servicios de riesgo alto o moderado es obligatorio poseer además un comprobante de acreditación profesional expedido por entidad reconocida por el organismo correspondiente.

El decreto referido enumera las infracciones y sus posibles sanciones, así como también las competencias básicas comunes que son aquellas que por sus características constituyen la base del conocimiento teórico y práctico que debe tener todo prestador de servicios de actividades contempladas en la ley 8801, a fin de garantizar la integridad física y psíquica de las personas, el medio ambiente y el desarrollo sustentable de la actividad turística. El sitio web institucional enumera los prestadores debidamente inscriptos según el tipo de modalidad y de actividad.

En la provincia de Salta, la Resolución 444/2009 define al Turismo Alternativo como al “turismo que no es el tradicional y/o convencional, llamado también Turismo Activo o de Aventura, que implica viajes cuya motivación principal es la práctica de actividades turístico – recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales de un modo sustentable con la actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar de la protección del patrimonio natural y cultural del sitio visitado”⁴. La mencionada norma crea el Registro de Prestadores y Operadores de Turismo Alternativo.

³ Artículo 2, decreto N 818/2002 de la Provincia de Córdoba, reglamentario de la Ley de turismo alternativo (www.cordobaturismo.gov.ar).

⁴ Artículo 2 de la resolución 444/2009 del Ministerio de Turismo y Cultura de la Provincia de Salta (www.turismo.salta.gov.ar)

La Resolución define a los Operadores de Turismo Alternativo como a las Agencias de Viajes y Empresas de Viajes y Turismo que se encuentren inscriptos en el Registro de Agencias de Viajes que lleva el organismo de aplicación de la Ley Nacional 18.829 y presten actividades de Turismo Alternativo. También establece que los Prestadores de Turismo Alternativo son todas las personas físicas o jurídicas que realicen actividades de Turismo Alternativo, no incluyendo en su comercialización: alojamiento, alimentos en establecimientos, excursiones convencionales o transporte. El alojamiento, alimentos y transporte podrán ser prestados en caso que sean inherentes e indispensables para la actividad.

Se enumeran los requisitos de inscripción en el Registro mencionado dentro de los que se destacan los seguros propios de la actividad, a saber: responsabilidad civil que comprenda a las actividades a desarrollar, seguro de accidentes personales, seguro de asistencia médica y farmacéutica a pasajeros, seguro para vehículos en caso de corresponder. Por último, menciona y define a las actividades de turismo alternativo, enumera sus obligaciones, y define su régimen y procedimiento sancionatorio. En el sitio web institucional se enumeran los prestadores debidamente habilitados en el Registro mencionado con sus datos y con el detalle de los servicios que cada uno ofrece.

La Ley 3736 de la Provincia de Misiones de 2001 regula la promoción y fomento del turismo alternativo en la Provincia. Considera prestadores y operadores de servicios turísticos alternativos a “todas aquellas personas físicas o jurídicas legalmente habilitadas, que brinden o exploten servicios y/o recursos no usuales para el turismo tradicional, poniendo énfasis en las tendencias ambientales, dedicadas a la conservación, preservación, educación y aprovechamiento sustentable de los recursos naturales y culturales, generando actividades que normalmente no se realizan en la vida cotidiana y ofreciendo un servicio personalizado a los turistas”⁵.

Hasta diciembre de 2014, el mencionado Registro no se encuentra en funcionamiento y no hay mención alguna a este tipo de prestadores en el sitio web institucional.

En la provincia de Santa Cruz, el decreto 3772 de 2007 reglamenta al Turismo Aventura en la Provincia. Define al turismo aventura como “los viajes y/o excursiones cuya motivación principal es la práctica o experiencia de una única actividad o una combinación de actividades, que se desarrollan en ambientes naturales y/o culturales, que implican la existencia de riesgo controlado para los

⁵ Artículo 2 de la Ley 3736 de fecha 14 de diciembre de 2000 de la Provincia de Misiones (www.diputadosmisiones.gov.ar).

participantes, exigiendo en ocasiones que los mismos posean cierto grado de destrezas, conocimientos técnicos o capacidad para realizar esfuerzo físico. Dichas actividades exigen para su normal desarrollo, de la intervención de guías experimentados y de equipamiento especial”⁶.

El reglamento referido distingue los conceptos de 1) Operador de Turismo de Aventura: empresas de viajes, turismo y las agencias de viajes encuadradas en la Ley 18.829 y decretos reglamentarios que operen, por si mismas o por terceros, programas con algunas de las actividades definidas (tierra, agua o aire) y 2) Prestadores de Turismo Aventura: aquellas personas físicas y jurídicas que se encuentren acreditadas para desarrollar por si mismos alguna de las actividades acordes a la definición arriba mencionada. Enumera las actividades de turismo aventura, dividiéndolas en actividades de tierra, de agua, o de aire; y diferentes niveles de dificultad técnica (principiante, avanzado, experto), así como de exigencia personal (baja, moderada, alta o extrema).

También menciona los recaudos que deben cumplimentar quienes se quieran inscribir en el Registro Provincial de Actividades Turísticas, ya sean operadores o prestadores. Entre los mismos se destacan los seguros de responsabilidad civil y seguros de asistencia médico-farmacéutica; así como también los programas de Turismo de Aventura, detallando pormenorizadamente el itinerario de actividades, fechas y horarios, nivel de dificultad técnica y nivel de dificultad física para cada una de las actividades que se incluyan, precios, requisitos de participación, equipos e implementos necesarios, responsabilidades y seguros incluidos. Por último, menciona las diversas posibles infracciones y sus respectivas sanciones. El sitio web institucional detalla los operadores y prestadores de turismo aventura inscriptos en el Registro mencionado según su ubicación dentro de la provincia.

En Mendoza, la Resolución 492/1996 reglamenta la actividad de turismo aventura o no convencional. Enumera a las actividades que integran el turismo aventura (trekking, ascensiones, rafting, canotaje, overlanding, cabalgatas, mountain bike, safari fotográfico, espeleismo, sky de travesía, buceo, y actividades aeronáuticas). Se destaca que la normativa obliga a quienes realicen las actividades mencionadas a inscribirse en el Registro de Prestadores y Operadores de Turismo Aventura. Distingue el concepto de prestador (aquellos no incluyen transporte, alojamiento y alimentación en su comercialización) del de operador

⁶ Artículo 1 del Anexo I de la Reglamentación de Turismo Aventura del decreto 3772/2007 de fecha 13 de noviembre de 2007 de la Provincia de Santa Cruz (www.turismo.riogallegos.gov.ar)

(aquellas agencias de viajes debidamente habilitadas acorde a la Ley Nacional 18.829, y que operen programas con algunas de las actividades mencionadas). La resolución mencionada indica las maneras de comercialización que tiene el prestador de turismo aventura. Otras Provincias (Misiones, Santa Cruz, Río Negro, Chubut) también distinguen los operadores de los prestadores, para no contradecir a la Ley Nacional de Agencias de Viajes en su artículo primero.

En ambos casos (ya sea como prestador u operador) será necesaria una habilitación municipal previa a la inscripción, cobertura médica o de área protegida para los contratantes y un seguro de responsabilidad civil anual mínimo de US\$ 50.000 dólares, entre otros recaudos. En la actualidad, el Ministerio de Turismo se encuentra trabajando en el procedimiento de inscripción del rafting, como prestador de turismo aventura. En este sentido, es de destacar la gran cantidad de organismos públicos tanto municipales como provinciales que deben intervenir para su habilitación definitiva (comercio, habilitación municipal, irrigación, hidráulica, recursos naturales, entre otros). La habilitación en el registro es anual y podrá renovarse mientras se de cumplimiento a los recaudos exigidos.

Discusión

Analizadas las normativas mencionadas, en principio se observa que no hay una uniformidad en lo que hace al concepto. Ni siquiera en lo que hace a la denominación de la actividad, ya que en algunas provincias se denomina “turismo aventura”, en otras “turismo alternativo”, o bien “turismo activo”. El concepto en sí, más allá de su denominación y que no es idéntico en ninguna provincia con otra, es similar, es decir, se refieren a actividades en las que se vincula al hombre con la naturaleza, y que requiere de cierta destreza y riesgo.

Asimismo, cuando se enumeran las diversas modalidades (montañismo, cabalgatas, senderismo, kayak o canotaje, etc.), las mismas suelen coincidir independientemente del nivel de riesgo que se le asigne, si es que se le asigna un nivel de riesgo específico. Por otro lado, en lo que hace al concepto, en las provincias de Santa Cruz, Salta y Misiones (también de Río Negro y Chubut) se distinguen los “prestadores” de los “operadores” de turismo aventura.

Cuadro V-2. Normativa por Provincia

Turismo Aventura por Provincia	NormativaD	enominação
NEUQUÉN	RESOLUCIÓN 138/2005	REGLAMENTO DE LA ACTIVIDAD DE TURISMO AVENTURA
CORDOBA	LEY 8801/01	PRESTADORES DE TURISMO ALTERNATIVO
SALTA	RESOLUCIÓN 444/09	PRESTADORES DE TURISMO ACTIVO
MISIONES	LEY 3736 (XXIII n 10)	PRESTADORES Y OPERADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS ALTERNATIVOS
SANTA CRUZ	DECRETO 3772/07	REGISTRO DE TURISMO AVENTURA (Operadores - aavv -; y Prestadores)
RIO NEGRO	LEY 3883 (Reglamentación en proceso)	REGISTRO DE PRESTADORES U OPERADORES DE TURISMO ACTIVO
CHUBUT	LEY 5220	REGISTRO PROVINCIAL DE PRESTADORES Y OPERADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS ALTERNATIVOS
TIERRA DEL FUEGO	LEY 65	REGISTRO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS
TUCUMAN	RESOLUCIÓN 432/2009	REGISTRO DE PRESTADORES TURÍSTICOS
ENTRE RÍOS	LEY PROVINCIAL	REGISTRO DE PRESTADORES TURÍSTICOS (no está en funcionamiento, salvo el alojamiento y la pesca)
LA RIOJA	LEY 8820	REGISTRO DE PRESTADORES TURÍSTICOS
MENDOZA	Listado en la web	
JUJUY	En conformación (voluntario)	
SANTA FE	NO	
SANTIAGO DEL ESTERO	NO	
CORRIENTES	NO	
SAN LUIS	NO	
SAN JUAN	NO	
CATAMARCA	Listado en la web	
LA PAMPA	NO	
FORMOSA	NO	
CHACO	NO	

Fuente: Elaboración propia, 2014.

Conclusiones

Se busca no contradecir lo estipulado por el artículo 1 de la Ley Nacional de Agencias de Viajes (18.829) en lo que hace a la organización o intermediación de dos o más actividades turísticas. Es decir, los prestadores brindan solamente las actividades de turismo aventura para la cual se encuentran debidamente inscriptos (si es que existe efectivamente el registro); y los operadores, además de brindar la/s actividades de turismo aventura, podrán intermediar u organizar otros servicios (alojamiento, excursiones, transporte, alimentos) para lo cual deben estar habilitados como agentes de viajes por el Ministerio de Turismo de la Nación de la República Argentina, según la normativa nacional de agencias.

En lo que hace a los recaudos de inscripción, en todos los casos se exigen seguros de responsabilidad civil, sin especificar los montos en la mayoría de los casos;

y en otros además se agregan seguros médicos y farmacéuticos. En el caso de la provincia de Neuquén, los montos y cantidades de seguros requeridos varían según el riesgo de la actividad. Los niveles de riesgo son establecidos por la autoridad de aplicación, es decir, por el ente público de turismo provincial.

En todos los casos en los que hay una normativa (más allá de que se encuentre aplicándose o no) es el ente público de turismo provincial la autoridad de aplicación, es decir, el que tiene el deber de llevar adelante el Registro de Turismo Aventura que corresponda. Por lo tanto, debe controlar su efectivo cumplimiento en lo que hace a los recaudos de inscripción exigidos, y en lo que hace al régimen sancionatorio. En la mayoría de los casos, el plazo de duración en el Registro es de un año renovable por el mismo período, salvo en el caso de la Provincia de Salta en el que la vigencia de inscripción varía según la antigüedad del prestador u operador, y el nivel de cumplimiento de sus obligaciones.

En lo que hace a la intervención de los municipios para hacer efectivas las inscripciones mencionadas, en todos los casos analizados los mismos deben otorgar las habilitaciones de los locales comerciales y se debe hacer efectivo el pago de las tasas municipales que correspondan.

Resulta apropiado distinguir a los “Operadores” de los “Prestadores” de turismo aventura como ya se ha mencionado que lo han realizado varias provincias a fin de no contradecir lo estipulado en la Ley Nacional de Agencias de Viajes.

Según relevamiento de la Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura del año 2010 de las cinco provincias de la Argentina que poseen mayor cantidad de prestadores (Córdoba, Río Negro, Mendoza, Neuquén, Chubut) todas poseen una normativa específica de turismo aventura.

El hecho de que cada provincia mencione a esta temática de maneras diferentes, puede servir desde el punto de vista comercial o de mercadotecnia. Sin embargo, frente a los usuarios o consumidores puede generar cierto desconcierto ya que lo que han hecho o visto en alguna provincia puede o no ser distinto a lo que otra le esta proponiendo. Más allá de su designación comercial, el concepto también es distinto. Ello hace que en la oferta turística se destaquen los servicios que efectivamente se ofrecen más allá de su nombre. Una posible salida a esta cuestión que puede presentar cierta confusión al usuario turístico es la creación de una ley nacional de turismo aventura, donde entre otras cosas se unifique un mismo concepto en todo el territorio nacional. Sin embargo, las diferentes características geográficas existentes en las provincias, hacen que la oferta de turismo de aventura sea muy variada según la región o provincia, y por lo tanto hace también difícil uniformar un único concepto y denominación.

Bibliografía

- Decreto 2118/2004 de la Provincia de Neuquén
Decreto N 3772/2007 de la Provincia de Santa Cruz
Ley 3736 de la Provincia de Misiones
Ley 3883 de la Provincia de Río Negro
Ley 5220 de la Provincia de Chubut
Ley Nacional de Agencias de Viajes (18.829)
Reglamento de la Actividad de Turismo Aventura (Provincia de Neuquén)
Resolución N 492/1996 de la Provincia de Mendoza
Resolución N 138/2005 del Ministerio de Producción y Turismo de la Provincia de Neuquén
Resolución N 444/2009 del Ministerio de Turismo y Cultura de Salta
- Consulta de Internet
www.aetav.com.ar/sitio/investigacionesaetav.php, marzo 2014
www.cordobaturismo.gov.ar/turismoaventura, marzo 2014
www.Neuquénturismo.gob.ar, marzo 2014
www.santacruzpatagonia.gob.ar, marzo 2014
www.turismo.salta.gov.ar, <http://www.boletinoficialsalta.gov.ar/>, marzo 2014

VI. Participación de las mujeres en el proyecto ecoturístico en la Reserva de la Biósfera de la mariposa monarca

Abigail Acevedo Duarte // abi_g07@hotmail.com

Resumen

Este artículo describe los resultados de la investigación que se realizó en la Reserva de la Biósfera de la Mariposa Monarca, particularmente en el ejido El Rosario perteneciente al municipio de Ocampo en Michoacán. El objetivo central fue identificar los cambios en la vida cotidiana de las mujeres de la localidad al insertarse en el proyecto ecoturístico de la Reserva, con base en la distinción de labores que realizan cuando se presenta la temporada turística y cuando la misma está ausente. El estudio se basó en métodos de exploración cualitativa, recurriendo de manera particular a técnicas como la entrevista, la observación no participante y el reloj de 24 horas. Se reconocieron, por un lado, las ocupaciones específicas que las mujeres realizan dentro del proyecto (guías, artesanas, vendedoras de alimentos y bebidas entre otras), mientras que por otro se distinguieron los impactos que tuvieron en sus vidas al asumir dichas labores tales como el aumento en el número de horas de trabajo, disminución de horas de ocio y descanso, cambio en el horario de alimentación, fortalecimiento de redes sociales y el interés por el arreglo personal. Se concluye que todo proyecto ecoturístico debe de tomar en cuenta las necesidades de las mujeres, edad, estado civil e intereses tanto económicos como personales para que este pueda tener éxito y ellas se incorporen en las mismas condiciones que los hombres.

Palabras clave: Mujeres, Ecoturismo, Perspectiva, Género, Mariposa Monarca.

Abstract

This article describes the results of research conducted in the Biosphere Reserve of the Monarch Butterfly, particularly in the ejido El Rosario in the municipality of Ocampo, Michoacan. The main objective was to identify the changes in the daily lives of local women in facing the ecotourism project in the Reserve, based on the distinction of work performed when the tourist season is filed and when it is absent. The study was based on qualitative exploration methods, using direct techniques such as how to interview, non-participant observation and 24-hour clock. Were recognized, first, specific occupations that women do within the project (guides, artisans, food vendors and beverage among others), while on the other the impact they had on their lives by taking on tasks such as these distinguished the increase in the number of working hours, reduced hours of leisure and relaxation, change in feeding schedule, strengthening social networks and interest in grooming. We conclude that all ecotourism projects must take into account the needs of women, age, marital status and both economic and personal interests so that it can be successful and incorporate them in the same terms as men.

Keywords: Women, Ecotourism, Gender, Perspective, Monarch Butterfly.

Introducción

Desde una perspectiva económica, el turismo se ha considerado como una actividad emergente para las poblaciones rurales, las comunidades y pueblos indígenas, ya que representa una oportunidad inesperada para mejorar sus condiciones de vida y aspirar al desarrollo a partir de las crisis que ha experimentado el campo en las últimas décadas (López y Palomino, 2008). Por esta situación, surge el turismo comunitario como una modalidad en la cual la comunidad local debe participar de forma activa para generar riqueza en las áreas rurales de los países empobrecidos a través de su involucramiento, para que los beneficios obtenidos repercutan en su propia comunidad (Inostroza, 2009; citado en Pastor, Jurado y Soler, 2011). Además busca promover el desarrollo integral de las comunidades tratando de reducir la pobreza a través de la generación de empleo y la obtención de ingresos complementarios, desincentivando los movimientos migratorios (Inostroza, 2009: citado en Pastor *et al.*, 2011).

Tal es el caso de la Reserva, que a partir del descubrimiento de los sitios de hibernación de la mariposa monarca en México se generó una serie de pronunciamientos científicos y ambientalistas que llevaron al Gobierno mexicano a establecer como Zona de Reserva y de Refugio Silvestre los lugares donde la Monarca

hiberna Diario Oficial de la Federación (1980 en Brenner, 2006). Posteriormente, se decretó la “Reserva Especial de la Biosfera Mariposa Monarca” en 1986 Diario Oficial de la Federación (1986 en Brenner, 2006).

El primer decreto de la Zona de Reserva y Refugio de la Fauna Silvestre fue publicado el 9 de abril de 1980, en el Diario Oficial de la Federación. El segundo decreto fue el 9 de Octubre de 1986, en él se delimitó un área total de 16 110-14-50 ha integrado por una zona núcleo (4 490-61-00) ha y una zona de amortiguamiento (11 619-53-50) ha. En el año 2000 se amplió la zona de protección de 16 mil 110 a 56 mil 259 hectáreas, esto se puede constatar en el tercer decreto (Brenner, 2006). El tercer decreto se publicó el 10 de Noviembre del 2000 y se denominó Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca, se delimitaron 56 259-05-07 ha, de las cuales 13 551.5 son de zona núcleo y 42 707.5 son área de amortiguamiento.

A partir de la emisión de los decretos anteriormente mencionados, se restringió el uso de la madera a los pobladores, es por eso que algunas personas optaron por la explotación ilegal o restringida, conocidas como tala hormiga que se refiere a la extracción limitada de madera para el uso doméstico tradicional de la población y la tala masiva que tiene un efecto más severo debido al mayor volumen (Merino *et al.*, 1995; Merino y Hernández, 2004: citado en Brenner, 2009). Es sumamente importante señalar que derivado del decreto de reserva y la restricción de la explotación forestal, se promueve la práctica turística en la zona, con un doble objetivo, primero proteger el hábitat de la mariposa monarca y segundo para mejorar la condición de vida de la población humana a través de incentivar la economía en la región de la Mariposa Monarca (Granet y Fonfréde, 2005).

En todos estos cambios a nivel general también se originan cambios particulares, por ejemplo aquellos relacionados con las mujeres, quienes por primera vez se insertan a una nueva forma de trabajo. Algunos estudios revelan que en las nuevas actividades en las que se insertan las mujeres en el trabajo turístico reafirman su tradicional rol del ama de casa e incluso lo refuerzan y también han señalado que el turismo les abre puertas de empleo, donde ellas ganan su propio dinero, auto reconocimiento y generan lazos sociales (García, Cánoves y Valdovinos, 1995; Wilkinson y Pratiwi, 1995; Lakovidou, 2002; Sparrer, 2003 y Fuller, 2012), estos estudios motivaron a conocer la inserción de las mujeres al trabajo en el proyecto turístico de la Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca, además de que los trabajos realizados en la zona reflejan una parte de la realidad, por ejemplo la ecología que se interesa en la conservación del hábitat de la mariposa (Loredo, Rodríguez y Ramos, 2002: en Ibarra, 2011), el impacto económico (García y De la Cruz, 2005) y el turismo en

áreas naturales protegidas (Brenner, 2006 y 2009), dejando a un lado el cambio en la vida de las mujeres al incorporarse al trabajo turístico, por lo que se planteó el siguiente objetivo general: Conocer los cambios en la vida cotidiana de las mujeres a través de su incorporación al trabajo turístico.

Los objetivos específicos fueron los siguientes:

1. Identificar las actividades que realizan las mujeres en el proyecto turístico de la RBMM.
2. Conocer la rutina de trabajo de las mujeres durante la presencia y ausencia de la mariposa monarca.
3. Conocer las relaciones sociales que establecen las mujeres a partir de su participación en el trabajo turístico.

El área de estudio fue la Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca (RBMM) ubicada en la región limítrofe de los estados de Michoacán y Estado de México, ocupa los municipios de Ocampo, Sengio, Angangueo, Zitácuaro y Contepec en Michoacán y los municipios de Donato Guerra, San Felipe del Progreso, Villa de Allende y Temascalcingo en el Estado de México. Esta área es mundialmente conocida por ser zona de hibernada de la mariposa monarca (*Danausplexippus*L) (Brenner, 2006).

La reserva tiene cuatro accesos abiertos al público que cuentan con permisos oficiales para prestar servicios turísticos, ubicados en los ejidos: El Rosario (Ocampo, Michoacán; en operación desde 1986); El Capulín (Donato Guerra, Estado de México, 1995); Cerro Prieto (Angangueo, Michoacán, 1996) y La Mesa (San José del Rincón, Estado de México, 2002) (Brenner, 2006).

El ejido El Rosario se encuentra ubicado en el Municipio de Ocampo, en el oriente de Michoacán (Ver figura VI-1), forma parte de la Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca y es uno de los santuarios más importantes, ya que en él se localiza la mayor colonia de la mariposa monarca (Ibarra, 2011). Actualmente, la superficie ejidal es de 2,657.2 ha, de estas 971.2 hectáreas están en la zona núcleo y 1,686.0 en zona de amortiguamiento de la RBMM (Santuario de la Mariposa Monarca, 2013).

Específicamente la zona núcleo de la Reserva es la superficie forestal que protege los sitios prioritarios para la hibernación de la Monarca, es decir, donde se establecen las colonias de mariposas durante su llegada en noviembre. Por su parte, la zona de amortiguamiento protege a los bosques aledaños en los que se pueden realizar acciones de aprovechamiento forestal sustentable (Santuario de

experiencias y las perspectivas de las mujeres y mostrar las relaciones de género en la especificidad que proporcionan los diferentes lugares (Baylina, 1997). Es por eso que para cumplir con los objetivos antes mencionados se emplearon diferentes técnicas cualitativas tales como:

La entrevista a profundidad cuyo objetivo fue conocer las relaciones sociales que establecen las mujeres a partir de su participación en el trabajo turístico, el valor que le dan a su propio trabajo, sus sentires con respecto a los cambios que han tenido al incorporarse al trabajo productivo y comunitario, sus conocimientos ambientales (llegada de la mariposa, ciclo de vida o reproducción y el tipo de vegetación de la zona).

Otra de las técnicas empleadas fue la observación no participante donde se identificó la organización de tareas y responsabilidades de las y los ejidatarios con relación al trabajo turístico, así como de los y las comerciantes.

Además se empleó el reloj de 24 horas con el objetivo de conocer la rutina de trabajo e identificar los cambios en la vida cotidiana de las mujeres y visibilizar su trabajo que de acuerdo con la Food and Agriculture Organization (1999) esta técnica permite conocer la rutina del trabajo diario de las personas en la comunidad local y se puede aplicar a hombres, mujeres y ambos.

El trabajo de campo constó de tres visitas a la comunidad del ejido El Rosario en Enero, Septiembre y Diciembre de 2013, donde se aplicaron diecisiete entrevistas a informantes claves definidos por Sandoval (2002) como las y los conocedores de la realidad objeto de estudio, dicho trabajo se puede apreciar en el Cuadro VI-1.

Cuadro VI-1. Sistematización del trabajo

Técnica / Instrumento	Número de anexo	Número de participantes	Fecha
Entrevista a profundidad	1	5	Enero 2013
Entrevista a profundidad	1	6	Septiembre 2013
Entrevista a profundidad	1	6	Diciembre 2013
Reloj de 24 horas	2	5	Enero 2013
Reloj de 24 horas	2	6	Septiembre 2013
Reloj de 24 horas	2	6	Diciembre 2013
Observación no participante	3		Frecuentemente
Entrevista grupal	4	4	Diciembre de 2013

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

Resultados

Mediante la observación no participante, la entrevista a profundidad y el reloj de 24 horas se identificaron las actividades en que se insertan las mujeres tales como guías, vendedoras de alimentos y bebidas, artesanas, limpieza y atención de baños y cafetería. Además, aplicando el reloj de 24 horas se constató que durante la presencia de la mariposa monarca, al incorporarse al trabajo turístico, cambia completamente la rutina de las mujeres. Entre los meses de noviembre a marzo, los cambios se manifiestan dependiendo de la actividad que desempeña cada una, pero en general se presentan en los siguientes aspectos:

a) Incremento en el número de horas de trabajo, se encontró que las mujeres que venden alimentos y bebidas (avecindadas o hijas de ejidatarios) se tienen que levantar más temprano para preparar la comida con anticipación y dejar el desayuno y la casa ordenada antes de salir a trabajar fuera de la esfera doméstica.

b) Cambia el horario de alimentos, algunas mujeres comen hasta llegar a casa o llevan sus alimentos para ahorrarse algún dinero y destinarlo a las prioridades y necesidades familiares (señalaban que sus ingresos los utilizaban principalmente en la alimentación familiar y gastos escolares). Esta situación permitió vislumbrar la importancia de los ingresos de las mujeres en la economía familiar (tema que no fue abordado desde los objetivos); sin embargo, por la importancia del mismo, las mujeres entrevistadas lo mencionaban frecuentemente.

c) Disminuye el número de horas de recreación y ocio, y hora de levantarse y dormir, en este sentido algunas mujeres comentaron que después de subir y vender sus artesanías, llegaban tan cansadas a su casa para ver la televisión o seguir bordando, que sólo querían comer y descansar para el otro día; porque si no se levantaban temprano no alcanzaban transporte que las subía a la Reserva y no dormir lo suficiente les causaba fatiga al otro día. Esta situación tiene efectos negativos en la vida de las mujeres ya que al no contar con el tiempo para el disfrute y la recreación se limita su participación social al interior de su hogar y comunidad, de acuerdo con Guerrero (2006) la recreación se concibe como una de las vías que coadyuva a la formación de un ser humano integral, capaz de contribuir con el desarrollo social mediante la utilización del tiempo libre, a partir de sus tres funciones fundamentales: descanso, que libera a las personas de la fatiga, diversión que libera al individuo del aburrimiento, y desarrollo de la personalidad que libera de los automatismos del pensamiento y la acción cotidiana.

d) Fortalecimiento de redes sociales entre mujeres, esta parte se identificó a través de las entrevistas a profundidad. La construcción de redes sociales entre mujeres, el valor que le dan a los mismos y el sentimiento que las mujeres tienen hacia su trabajo. Estas redes sociales se construyen por la necesidad de apoyo en el trabajo doméstico a partir de que se incorporan al trabajo fuera de la unidad familiar, en este caso al trabajo turístico. Las redes sociales juegan un papel importante puesto que en ellas las mujeres encuentran apoyo en momentos de crisis o necesidades específicas, y se acrecientan a través del intercambio de favores, regalos y acompañamiento y las mujeres les otorgan un valor especial. Pero también hay otras redes sociales ya establecidas con otras mujeres, lo que les permite realizar su trabajo en la Reserva sin presión, porque –otras mujeres (aquellas más cercanas a ellas por consanguinidad, mamá, hijas, hermanas y con otras mujeres por afinidad: nueras, cuñadas, suegras, comadres).- las apoyan con el trabajo de cuidados (de niños y niñas, personas enfermas, ancianos y de los varones) y el trabajo reproductivo cuando ellas se ausentan: “Desde que empecé a trabajar he conocido vecinos que son muy buenas gentes y nos apoyamos” (Carolina, casada, 27 años).

e) Contacto con personas ajenas a la comunidad. Con relación a los cambios en la vida cotidiana en el ámbito público están la socialización e interacción con otras personas. Durante los meses que trabajan en la Reserva, las mujeres se relacionan con los visitantes y otras personas de la comunidad. Por ejemplo, empiezan a participar en ceremonias y celebraciones al interior de la comunidad, se insertan en actividades de mejoramiento de infraestructura comunitaria (faenas), participan en grupos y organizaciones, en talleres de capacitación para la atención del turista, entre otros.

Sin embargo en estos eventos ellas juegan el mismo rol que tienen en sus hogares, es decir, siguen realizando el trabajo de cuidado, trabajo doméstico (compra y elaboración de comida, arreglo y limpieza de los lugares donde se reúnen, etcétera). Con respecto a los talleres que reciben también éstos están orientados al cuidado y de la infraestructura turística y servicio al público en general (cuidar, enseñar, atender, resolver problemas, etcétera). Mientras que los hombres son los que toman las decisiones de uso de los recursos generados por el pago del turismo y son ellos quienes acuden a las oficinas de gobierno a negociar los recursos, vigilan las obras que se realizan en la comunidad, administran el dinero, representan ante el gobierno a las y los ejidatarios. Es decir, a pesar de que ellas salen del ámbito privado al público siguen reproduciendo el rol tradicional de amas de casa.

f) Arreglo personal. Por último, otro cambio percibido a través de las entrevistas a profundidad, fue que algunas mujeres, en especial las jóvenes y solteras, gastan parte de su salario en vestido, calzado y artículos de belleza con el objetivo de “mejorar su apariencia personal”. Cabe resaltar que las mujeres solteras, sin la presión de aportar sus ingresos al hogar, pueden gastar parte de sus ingresos en ellas mismas, a diferencia de las mujeres casadas que tienen obligaciones económicas con sus familias.

Sin ser objetivo de la presente investigación, uno de los aspectos que salieron a la luz en las entrevistas fue el valor que las mujeres le dan a su trabajo, se encontró que para las mujeres es muy gratificante saber que pueden realizar actividades fuera de su casa y que además éstas les retribuye económicamente, frente a esto, manifestaron exclamaciones como “no sabía que podía hacer esto” refiriéndose principalmente a los manteles que elaboran y comercializan; otro ejemplo de lo que las mujeres han vivido al incorporarse al ámbito público, desde su propia voz fue: “al empezar a trabajar, vendiendo mis artesanías, me daba mucha pena, pero con el tiempo se me quito, yo antes no hacía nada y ahora vendo mis servilletas y con ello gano un poco de dinero”.

Los sentimientos de las mujeres asociado con el trabajo turístico, en especial con la elaboración y venta de artesanías, están relacionados con el valor que otros le dan a éste, en especial las y los turistas, quienes al ver sus artesanías les señalan la importancia de su trabajo y esto permite que ellas lo revaloren también, situación que no pasa con las labores domésticas, algunos estudios (Cebotarev, 1994; Martínez, 2000 y Sparrer, 2003) señalan que el trabajo doméstico ha quedado invisibilizado por los miembros de la familia y en ocasiones por ellas mismas: sentimiento algunas mujeres exclamaron:

“Se siente bonito que los turistas en particular los extranjeros, les guste nuestro trabajo y nos paguen más, se nos acercan cuando nos ven que estamos trabajando con el ocoxal, nos toman fotos y fotos y nos preguntan si es fácil trabajar con esas ramitas” (Andrea casada, 35 años).

“Me siento contenta de poder trabajar y crear mis diseños ya que con eso gano un poco de dinero y puedo ayudar con los gastos de mi casa” (Sara casada, 27 años). Además de que mediante la entrevista a profundidad apoyada del reloj de 24 horas se pudo identificar cambios que pasan las mujeres, los cuales se sintetizan en el cuadro VI-2.

Cuadro VI-2A. Ejemplo de los cambios en la vida cotidiana de las mujeres con diferente actividad turística

Guías		Vendedoras de Alimentos y Bebidas	
Presencia de la Mariposa 06:00-07.40 horas Levantarse Dejar el almuerzo hecho Hacer de manera superficial la limpieza de la casa	Ausencia de la Mariposa 06:00 horas Sin actividad	Presencia de la Mariposa 05:00 horas Actividades relacionadas con la venta de alimentos y la alimentación de la familia	Ausencia de la Mariposa 05:00 horas Sin actividad
	06:30 horas Levantarse 06:30-08:00 horas Preparar el almuerzo (ir al molino a moler el nixtamal, prender fuego, echar tortillas, calentar agua, preparar y repartir los alimentos).	Arreglo personal 05:40 horas Traslado a la reserva	Sin actividad 5:40 horas Sin actividad
Arreglo personal	07:40 horas Sin actividad	06:00-07:00 horas Actividades relacionadas con la venta de alimentos	06:00-07:00 horas Actividades relacionadas con la alimentación familiar (ir al molino a moler el nixtamal, prender fuego, echar tortillas, calentar agua, preparar y repartir los alimentos)
07:40 horas Subir a la Reserva		08:00- 14:00 horas Actividades relacionadas con la venta de alimentos	08:00- 14:00 horas Actividades relacionadas con el trabajo reproductivo (limpieza y cuidado de infantes, llevar a los niños a la escuela, lavado de trastes y ropa, pastoreo de animales de traspatio y organizar la alimentación familiar)
08:00 horas Realizar actividades asignadas por el comité ejidal	08:00 horas Realizar actividades relacionadas al hogar libremente	Las mujeres que tienen madre, hermanas, cuñadas o comadres son apoyadas en el cuidado de las y los niños y la casa. En el caso de no tener este tipo de alianzas o apoyo al regresar de la Reserva realizan el trabajo doméstico.	

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

Cuadro VI-2B. Ejemplo de los cambios en la vida cotidiana de las mujeres con diferente actividad turística

Guías		Vendedoras de Alimentos y Bebidas	
09:00-16:00 horas Continúan realizando el trabajo asignado por el Comité * Guías: suben por turno	09:00-14:00 horas Las mujeres llevan a sus hijos a la escuela y realizan el trabajo doméstico: Lavar trastes Barrer y limpiar casa Lavar ropa, limpiar casa Cuidar a los miembros pequeños de la familia	14:30-16:00 horas Actividades relacionadas con la venta de alimentos	14:30-16:00 horas Actividades relacionadas con el trabajo reproductivo (Comer, lavar trastes y otras labores domésticas)
Cuando no tienen apoyo de otras mujeres (madre, hermanas, cuñadas, comadres) al regresar de la Reserva realizan el trabajo doméstico pendiente: Lavar trastes Barrer y limpiar casa Lavar ropa, limpiar casa Cuidar a los miembros pequeños de la familia		16:00 horas Comen	
	14:00- 16:00 horas Hacer la comida Comer Lavar trastes Otras labores domésticas	17:00 horas Cierran el local Regresan a casa	17:00 -20:00 horas Actividades relacionadas con el trabajo reproductivo (hacer la tarea con los niños, niñas y bañarlos)
17:00 horas Terminan actividades asignadas por el Comité Bajan de la reserva	17:00 – 20:00 horas Hacen la tarea con los y las niñas	21:00 horas Actividades relacionadas con el trabajo reproductivo	
17:20 - 20:00 horas Empiezan a realizar trabajo doméstico Preparan la cena	20:00 horas Preparan la cena Cenan	22:00 horas Duermen	20:00 horas Hacer la cena 21:00 horas Descanso (ver televisión) Actividades relacionadas con el trabajo reproductivo (Planchar ropa) Algunas mujeres que estudian, antes de acostarse realizan trabajos escolares 22:30 horas Duermen
Sin actividad	21:00 horas Ver televisión		
21:00 horas Dormir	23:00 horas Dormir		

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

Discusión

Con respecto a los ingresos que perciben las mujeres por su trabajo, se resalta la importancia de dichos ingresos en la economía doméstica cuando las mujeres los administran por ejemplo estudios realizados con mujeres en Brasil y Kenia por Thomas (1990; Kennedy y Cogill, 1987; Kennedy, 1989 citados en Kabber (1998), Lagarde (1996) y Martínez (2000) encontraron que los ingresos de las mujeres eran destinados a los gastos de comida y tienen efectos positivos y significativos en el consumo de comida del hogar, situación que las mujeres del Rosario han detectado también.

Otro punto importante que debemos resaltar, es el apoyo que buscan las mujeres para realizar su trabajo dentro de la reserva, entre ellas se encuentran hijas mayores, cuñadas, hermanas, madres, comadres, amigas, quienes las apoyan en estas labores, en este contexto Arizpe (1977:25-35) y Arriagada (1977:38-53) citados en Cebotarev (1994) señalan que las mujeres pobres en los estratos socioeconómicos más bajos deben recurrir a la ayuda de familiares o arreglárselas ellas mismas, extendiendo sus horas de trabajo activo.

Conclusiones

La presente investigación realizada en el ejido el Rosario, en el estado de Michoacán, revela cambios importantes en la vida de las mujeres, situación que se visibilizó a través del uso de la perspectiva de género en el trabajo.

El análisis realizado con base en el reloj de 24 horas, tanto en lo referente a la presencia de la mariposa monarca como en su ausencia, fue fundamental para identificar el aumento en las cargas de trabajo que enfrentan las mujeres que se incorporan al mismo. Se demostró que las horas de sueño disminuyen, así como se puso en evidencia la alteración en los horarios de alimentación y la nula opción para el esparcimiento que las mujeres enfrentan durante el periodo de llegada de turistas. Por lo que no solamente el obtener un ingreso económico y aumentar las conexiones de las redes sociales, son ejes para evaluar el desarrollo de las mujeres al insertarse al mundo productivo, ya que para poder hablar de desarrollo integral, los indicadores deberían ser positivos respecto a su bienestar personal como dormir suficientemente, tener una adecuada alimentación y poder tener espacio y tiempo para el descanso y la recreación.

Sin embargo también el trabajo remunerado se traduce en el aumento del número de horas de trabajo, lo que alarga su jornada y realizan mayor esfuerzo,

esto se constata ya que algunas mujeres señalaron que llegan a su casa a realizar su trabajo doméstico (es decir se suman a las estadísticas de mujeres que realizan una doble jornada).

Además se concluyó que se deben tomar en cuenta las necesidades de las mujeres por edad y estado civil, ya que varían en cuestión de tiempo e intereses que pueden apoyar a que el proyecto sea exitoso.

Bibliografía

- Baylina, M. (1997). Metodología cualitativa, y estudios de geografía y género. Boletín del Departament de Geografia, Universitat Autònoma de Barcelona, 30,123-138.
- Brenner, L. (2006). Áreas naturales protegidas y ecoturismo: el caso de la Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca. Estudios de historia y sociedad, 27(105), 237-265.
- (2009). Aceptación de políticas de conservación ambiental: el caso de la Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca. Economía, sociedad y territorio, 9(30), 259-295.
- Cebotarev, E. (1994). La Organización del Tiempo de Mujeres Campesinas. En: Latinoamérica. Mujer, Familia y Desarrollo. Universidad de Caldas.
- Food and Agriculture Organization, FAO (1999). Análisis de género y Desarrollo Forestal Manual de capacitación y aplicación. 2ª ed. Guatemala: Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA), Programa de Bosques, Árboles y Comunidades Rurales (FAO/FTPP) y Consultores para el Desarrollo Rural Sostenible (CODERSA).
- Fuller, N. (2012). Género y Turismo: una relación ambigua. Ponencia presentada en el Foro de Turismo responsable, 16 de noviembre de 2012, España.
- García, E. y De la Cruz, J. (2005) Caracterización socioeconómica y ambiental de los predios que participan en el Fondo para la conservación de la Mariposa Monarca. WWF, biocenosis, A.C. Recuperado de http://awsassets.panda.org/downloads/fm_caract_predios_05.pdf
- García, M., Cánoves, G., y Valdovinos, N. (1995). Farm Tourism, Gender and the environment in Spain. Annals of Tourism Research, 22(2), 267-288.
- Granet, A. y Fonfréde, H. (2005) Desarrollo turístico en la región de la Mariposa Monarca: situación actual y propuestas. Morelia, Michoacán, México: Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Instituto Nacional de Ecología.
- Guerrero, G. (2006). La recreación alternativa del desarrollo comunitario. Revista Lecturas: Educación física y deportes (100).
- Ibarra, V. (2011). Conformación del espacio social de los bosques del ejido del Rosario, Michoacán, 1938-2010. Boletín Investigaciones Geográficas, del Instituto de Geografía, UNAM, 75-87.
- Kabber, N. (1998). Realidades trastocadas. Las jerarquías de género en el Pensamiento del Desarrollo. México: Ed. Paidós, UNAM-PUEG.

- Lagarde, M. (1996). El género, fragmento literal: 'La perspectiva de género', Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia. España: Ed. horas y HORAS, Recuperado de <http://www.iberopuebla.edu.mx/tmp/cviolencia/genero/consulta/lagarde.pdf>
- Lakovidou, O. (2002). Women's Agrotourist Cooperatives in Greece: Key Elements for Their Successful Operation. *Journal of rural cooperation*, 30(1), 13-24.
- López, G., y Palomino, B. (2008) El turismo como actividad emergente para las comunidades y pueblos indígena. *Turismo, identidades y exclusión*. México: Ed.Uam. Castellanos y Machuca.
- Loredo, O., Rodríguez, J., y Ramos, M. (2002). Aprovechamiento de recursos vegetales en una localidad de la Reserva de la Biosfera, Mariposa Monarca, Michoacán. México: Etnobiología.
- Martínez, B. (2000). Género, empoderamiento y sustentabilidad: una experiencia de microempresa artesanal de mujeres indígenas. México: GIMTRAP.
- Pastor, J., Jurado, C., y Soler, A. (2011). Desarrollo rural a través del turismo comunitario. *Análisis del valle y cañón de Colca. Gestiones turísticas*, 15, 1-20.
- Sandoval, C. (2002). Investigación Cualitativa. Módulo 4 del Programa de Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación social. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación superior (ICFES), 23-45.
- Santuario de la Reserva de la Mariposa Monarca. (2013). Portal de la Reserva Recuperado de: <http://santuarioelrosario.mx/index.php/el-santuario/el-ejido> [consultado el 20/01/13].
- Sparrer, M. (2003). Género y Turismo Rural. El ejemplo de Costa Coruñesa. *Cuadernos de Turismo*, 11, 181-197.
- Vasilachis, I. (2007). La investigación cualitativa en Estrategias de investigación cualitativa. España: Ed. Gedisa.
- Wilkinson, P., y Patriwi, W. (1995). Gender and Tourism in an indonensian village. *Annals of Tourism Research*, 22(2), 283-299.

VII. Cuarenta años de turismo en Quintana Roo: prospección en el Caribe occidental

Oscar Frausto Martínez // ofrausto@uqroo.edu.mx

Leonardo Nava Jiménez // leonavaj@gmail.com

Aidé Vázquez // vazquez.aide@gmail.com

Resumen

La implementación de una estrategia nacional para el impulso regional en áreas de oportunidad generó en los años setenta, la creación de enclaves turísticos en el sector noreste de la península de Yucatán. La política territorial se concentró en la creación de un centro integralmente planeado como eje de articulación espacial con miras a diversificar la producción económica del sureste de México. Lo anterior denotó la creación del destino turístico de Cancún, bajo premisas de oportunidades internacionales, con una oferta dirigida al mercado de sol y playa, de carácter exclusivo y de alto costo. La visión de este enclave se transformó rápidamente ante crisis económicas sucesivas y presiones de carácter migratorio. Si bien el crecimiento de la oferta turística (reflejada en infraestructura, empleo y formación de nuevos enclaves) permaneció en el discurso político; otros problemas fueron ignorados y ocultados (el impacto ambiental, la contaminación, el crecimiento acelerado de las ciudades, el alto costo de la vivienda, la ausencia de infraestructura básica en los asentamientos humanos y las condiciones de empleo y violencia). La revisión histórica que aquí se presenta, tiene por objeto señalar las contradicciones que trae consigo una política territorial ajustada a discursos internacionales sin consideración a los elementos locales de crecimiento y desarrollo, destacando una prospección de los destinos en el marco del sistema turístico del

Caribe Occidental en una época de transformaciones sociopolíticas que vislumbra dificultades a corto plazo.

Palabras clave: territorio, enclaves, impactos, historia, turismo

Abstract

The implementation of a national strategy to boost in the regional areas of opportunity created in the seventies, the creation of tourist sites in the northeastern part of the Yucatan Peninsula. The territorial policy focused on the creation of a fully planned as spatial articulation axis in order to diversify the economic production of southeastern Mexico. This denoted the creation of the tourist destination of Cancun, under assumptions of international opportunities, with an offer to the sun and sand market, exclusive and costly. The vision of this enclave was transformed rapidly to successive economic crises and pressures to migration. While the growth of tourism (reflected in infrastructure, employment and training of new enclaves) remained in political discourse; other problems were ignored and hidden (environmental impact, pollution, rapid growth of cities, the high cost of housing, lack of basic infrastructure in human settlements and conditions of use and violence). The historical overview presented here is intended to point out the contradictions that entail a tight international territorial policy speech without regard to local elements of growth and development, emphasizing a survey of the destinations within the tourism system of the Western Caribbean in a time of socio-political transformations that sees short-term difficulties.

Keywords: territory, enclaves, impacts, history, tourism

Introducción

El estado de Quintana Roo es la porción territorial más oriental de México, tiene una extensión de 44,705 km² lo que equivale al 2.3% de la superficie nacional y lo ubica en el 19° lugar entre los estados en cuestión de extensión (INEGI, 2014). Es uno de los 17 estados que cuenta con costa y el único con playas en el mar Caribe. El estado de Quintana Roo administra 1,176 km de litoral, equivalente al 10.6% del contorno del país (INEGI, 2010a) y se divide en diez en municipios (Figura VII-1). En los años setenta, Quintana Roo era un territorio casi despoblado en el sector norte (15 mil habitantes, según el censo de 1970), con pequeños poblados (Isla Mujeres y Cozumel), prácticamente incomunicado por tierra.

Antes de consolidarse como estado, ostentaba la categoría de territorio desde 1902 (Arnaiz, 1988). La costa quintanarroense, por su ubicación privilegiada en el Caribe, adquiere especial relevancia por su función fronteriza y de conexión con las naciones caribeñas y centroamericanas. No obstante, a principios del siglo XX, este territorio aún no se encontraba conectado por vía terrestre con el resto del país (Vázquez, 2014). La principal forma de acceder a él, era por vía marítima embarcándose desde el estado de Yucatán. Según Balam (2010), el desarrollo de las comunidades mestizas comenzó en las ínsulas Holbox, Isla Mujeres y Cozumel y, posteriormente, se extendió al continente en la ciudad fronteriza de Chetumal, por la necesidad de instalar un enclave habitado que resguardara la frontera terrestre con Belice.

En los años siguientes al triunfo de la revolución mexicana, el territorio de Quintana Roo subsistió aprovechando los recursos que aportaba la selva, enfocándose en la extracción del chicle y la copra, hasta la decadencia de estos mercados a principios de los sesentas. Es entonces cuando surge la nueva vocación de territorio, el turismo. Por su cercanía, las poblaciones isleñas comenzaron a recibir más y más importaciones provenientes de Cuba, Belice y Estados Unidos que del centro del país, con lo que el tránsito de extranjeros se incrementó con fines comerciales.

Antecedentes turísticos en la costa Caribe de México

Debido a la importancia comercial que la isla Cozumel iba adquiriendo, el gobernador del territorio Rafael Melgar, promovió la construcción del “Hotel Playa” en 1938 (Careaga e Higuera, 2010). Previo a este hotel, ya había dos intentos de instalar pequeños establecimientos de hospedaje, el “Gran Hotel Louvre” en 1928 y el “Hotel Yuri” (fundado a principios de los 30’s). Se identifica a la pareja Chamberlain y al Sr. Esteban Lima Zuno como los pioneros de la hotelería turística en Quintana Roo. Los Chamberlain crearon el “Hotel Maya Luum”. De forma similar, el Sr. Lima desarrolló un hotel en Isla Mujeres (Vivas, 2008).

Los acontecimientos anteriores se dieron a finales de los años cincuenta. De ese momento en adelante la industria hotelera se desarrollaría rápidamente con inversiones locales y nacionales, creándose hoteles que persisten hasta la fecha como el “Hotel Playa Azul” o el “Hotel Presidente”. Con el incremento de infraestructura y la apertura de empleos, el flujo de inmigrantes adquiriría un ritmo mayor. Para 1967, Cozumel ya se había posicionado como un destino turístico nacional e internacional. Cabe agregar que desde los años cincuenta

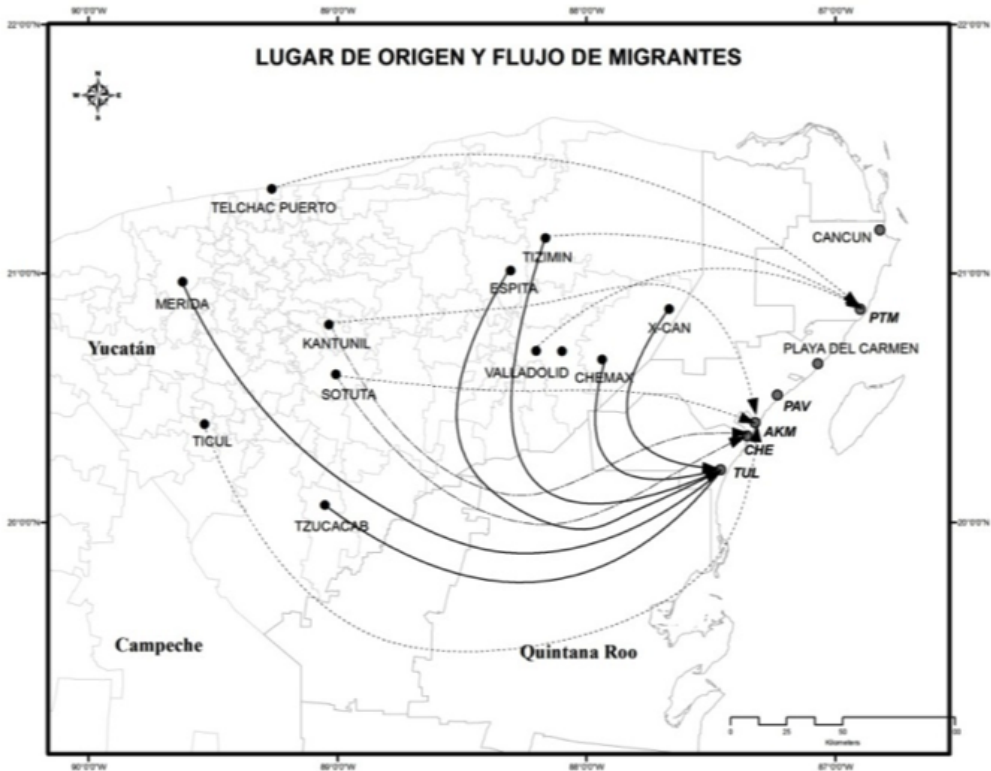
existía conexión aérea entre Mérida, Chetumal y Cozumel; posteriormente, con la aparición de Aeroméxico, los vuelos conectarían directamente con la capital del país (Vivas, 2008).

Para 1961, con el interés por alcanzar la categoría de estado, se comienza el programa de colonización ejidal en Quintana Roo, a fin de conseguir el mínimo de población requerido (Careaga *et al.*, 2010). A pesar de la importancia creciente que cobraba el territorio, es hasta 1964 cuando se conecta por primera vez vía terrestre a Quintana Roo con el resto del país, por medio de la carretera Chetumal-Escárcega (Cancunlahistoria.org, 2013b). Desde la expedición mexicana en la ruinas de Tulum, los planes de desarrollo turístico se había focalizado sobre en la zona central del territorio, esto motivó que la primera vía pavimentada en el interior del territorio fuera la carretera que conecta Felipe Carillo Puerto con Tulum, en 1969 (Verdayes, 2012a).

Durante los sesenta aparece el Club de Exploraciones y Deportes Acuáticos de México, que muestra un especial interés en Cozumel y en la costa Quintanarroense. Miembros de este club empiezan a comprar playas en el territorio y a adaptarlas para la recepción del turismo. Entre estas playas destaca Akumal en la que se instalaron un club de yate y un museo arqueológico, siendo éstos los primeros atractivos turísticos en el litoral continental (Balam, 2010). Posteriormente, en 1972 se construye el tramo Playa del Carmen – Tulum, posicionando a Tulum como un punto clave del Estado y posteriormente con Yucatán (*Ibidem*).

La decadencia de la industria henequenera comenzó a agudizarse y a repercutir fuertemente en la economía yucateca, esto generó la necesidad de buscar nuevas formas de sustento económico para la población rural. El turismo fue la alternativa, con acciones como la construcción del aeropuerto de Chichén Itzá (Verdayes, 2012a). Sin embargo, no fue suficiente para evitar el desplazamiento poblacional que se generó hacia los nacientes núcleos turísticos en Quintana Roo (Fraga, 2012). En la figura VII-1, se observan los movimientos migratorios del interior de Yucatán hacia las nuevas ciudades pequeñas de la costa Caribe.

Figura VII-1. Movimientos migratorios regionales



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta Pueblos de apoyo al turismo, UQROO, 2013.

En vista de la popularidad mundial que adquirió el turismo como medio de desarrollo económico, el gobierno mexicano en busca de destinos turísticos potenciales, orientó su política de enclaves hacia diferentes zonas costeras conservadas a lo largo del país, diseñó y promovió los Centros Integralmente Planeados (CIP) como estrategia para el impulso del turismo. En 1966, cuando se comienza con la selección de los sitios a desarrollar, el señor Pedro Dondé fue el encargado de realizar los estudios en relación al potencial turístico del área en donde actualmente se encuentra Cancún. Tres años más tarde se crea el Fondo Nacional de Infraestructura Turística (INFRATUR), que posteriormente se transformaría en el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), organismo encargado de gestionar los créditos necesarios para la compra de terrenos y la instalación de la infraestructura turística en los nuevos destinos (Cancunlahistoria.org, 2013b).

Por otra parte, Cozumel va moldeando su imagen como destino de lujo, el primer hotel de 5 estrellas en la isla, fue el “Hotel Presidente” en 1969. Su incursión al mercado de cruceros se da ágilmente entre 1967, cuando empieza a recibir visitas esporádicas del crucero Ariane y 1974 cuando se construye el primer muelle de cruceros en la isla y, por primera vez, es integrada de manera fija en los itinerarios de un crucero, “El Bolero”. Este tipo de turismo vendría desarrollándose para consolidarse como la principal actividad económica para la ínsula (Santander y Ramos, 2011; Villegas, 2011).

En 1970 se crea el Fideicomiso Caleta Xel-há y del Caribe (FIDECARIBE), con el fin de regularizar las tierras para fines turísticos, la actuación de este fideicomiso se vio reflejada en la aparición de Xel-há, Xcabel, Chemuyil y Akumal (Dachary, 2008; Santander y Ramos Díaz, 2011). En el mismo año inicia la construcción del CIP Cancún, el Banco Interamericano para el Desarrollo otorgó un crédito de 21 millones de dólares para la construcción de la primera etapa.

En 1974 el territorio de Quintana Roo es elevado a categoría de Estado libre y soberano y comienza a funcionar Cancún, con una oferta de 193 cuartos. Con esto se puede ver nuevamente una situación similar a la que se dio en 1902, con la creación del Territorio Federal; se cambia el esquema político-administrativo, a la vez que se introduce un cambio en la orientación comercial de la zona. Así como el decreto del territorio sirvió para facilitar la introducción la explotación forestal industrial, el nombramiento de estado dio herramientas delegar y gestionar la incursión de México en el turismo de masas.

Política de creación de enclaves turísticos

El registro del arribo de grupos organizados de turistas extranjeros en México data de 1922. En esta misma fecha, se crea la primera organización de empresarios del sector turístico, la Asociación de Administradores y Propietarios de Hoteles, actual Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles (AMHM, 2014; Haydt, 1994). A partir de ese momento, comienza una serie de hechos que extienden y fortalecen la industria turística en el país. Por ejemplo, en 1926 aparece la primera definición oficial de turista en la legislación mexicana, específicamente en la Ley de Migración. Para 1931, se registró un arribo de aproximadamente 41 mil visitantes, procedentes principalmente de EEUU. En 1939 se publica la ley que da origen al Consejo Nacional de Turismo, con lo que se incrementa la colaboración de los estados con la federación en materia de turismo, a través de la creación de oficinas locales especializadas (Haydt, 1994).

Con la Segunda Guerra Mundial, se vio frenada la actividad turística nacional, que hasta la fecha había mostrado un desarrollo constante. Al terminar el conflicto, la industria sin chimeneas volvió a despuntar, llegando a recibir al año siguiente hasta 250 mil visitantes. Para 1947 se promulga la ley que da origen a la Comisión Nacional del Turismo, con lo que se impone una mayor intervención del estado, en la industria turística; en el año 1949, se crea la Ley Federal de Turismo, que sienta las bases de la actual Ley General de Turismo. Una década más tarde, aparece el Departamento de Turismo, dependiente directamente de la presidencia de la república, como reflejo de la importancia que ésta había adquirido para el desarrollo económico nacional (Haydt, 1994; Pujol y Torres, s.f.).

En el año de 1974 se concretan diferentes estrategias para posicionar al turismo como una de las actividades prioritarias para la economía Mexicana. Ese año se elevan a categoría de estados los territorios de Baja California Sur y Quintana Roo, en ambos se estaban desarrollando ya Centros Integralmente Planeados (CIP) para el turismo como una estrategia de enclaves para denotar el desarrollo económico y poblamiento de territorios. Además, se promulga la Ley Federal de Fomento al Turismo, con lo que se crea la Secretaría de Turismo, demostrando la prioridad que había alcanzado este tema (Haydt, 1994; Pujol *et al.*, s.f.). Es importante tomar en consideración, que hasta antes de convertirse en estado, el poder que regía sobre el territorio era la federación, Por lo que no existían legislaciones locales que regularan las situaciones específicas del territorio.

Con la reestructuración administrativa que se dio del territorio nacional, se contempla desde su inicio, en los dos estados, al turismo como la principal actividad económica. Ese año, conforme a lo dictado en la recién creada Ley Federal de Fomento al Turismo, se lleva a cabo la fusión de INFRATUR con el Fondo de Garantía al Turismo (FOGATUR) bajo el nombre de FONATUR, organismo sobre el que recaería la gestión y venta de los terrenos en donde se instalarían los CIP a manera de enclaves con miras de atraer la inversión extranjera (Careaga *et al.*, 2010).

En 1976 se crea la Secretaría de Turismo de Quintana Roo y FONATUR delega sus funciones a las autoridades de la ciudad de Cancún (Cancunlahistoria.org, 2013b; Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, 2014), por lo que las decisiones respecto al manejo del turismo recaen rápidamente en las recién nombradas autoridades locales. Durante la segunda mitad de la década de los setenta, el crecimiento de Cancún como ciudad y como destino es incesante. En

esta etapa se realizó la adaptación de Punta Nizuc; se concretó la segunda etapa del Boulevard Kukulkán; la población de la ciudad llegó a los 25,000 habitantes y para finales de la década, ya contaba con una infraestructura hotelera de 41 hoteles que recibían cerca de 400 mil turistas al año (Cancunlahistoria.org, 2013a).

A principios de la década de los ochentas, Chetumal aún mantenía un puesto importante en cuanto a la recepción de visitantes, debido en gran medida a su posición como capital administrativa y su ubicación fronteriza, que daba pie a una zona libre para el comercio con la nación Beliceña. Para esta fecha, Chetumal recibía el 50% de los turistas del estado, mientras que a Cancún apenas arribaba el 32% (Careaga *et al.*, 2010), esto explicable a la imagen que se vendía de Cancún como destino exclusivo y a la importante industria forestal que se mantenía en el sur del territorio.

Como era de esperarse, el éxito de Cancún propició que muchas localidades rurales buscaran cambiar el enfoque económico. Es así como el turismo se comienza a filtrar hacia otras partes del estado. A modo de ejemplo, en Bacalar se moderniza y reabre al público el Museo del Fuerte, que ya había estado en funcionamiento en el periodo de 1965 – 1974, durante el cual alcanzó el reconocimiento como Patrimonio Histórico Nacional (CONACULTA, 2014). Se comienzan a desarrollar los complejos de Xel-há, Akumal y Xcaret a lo largo de la costa norte de Quintana Roo, lo que en un principio fue conocido como el corredor Cancún-Tulum y que posteriormente se consolidaría bajo la marca de Riviera Maya (Careaga *et al.*, 2010).

La migración de la población rural de estados cercanos hacia Quintana Roo, en busca de empleo en el turismo, ocasionó que para 1985 Cancún fuera la localidad con mayor densidad de población en el estado (Careaga *et al.*, 2010). Junto con Cancún, las demás poblaciones de la costa norte también aumentaban su número de habitantes, tal es el caso de Akumal, Playa del Carmen y Tulum (Fraga, 2012; Re Cruz, 2006). En 1987, se erigen dos desarrollos inmobiliarios más Playacar y Puerto Aventuras (Careaga *et al.*, 2010).

En el año de 1988 Quintana Roo se incorpora al proyecto de promoción turística “Mundo Maya”, en el que se busca la colaboración de México y las naciones centroamericanas de Guatemala, Belice, El Salvador y Honduras (Careaga *et al.*, 2010). Esto demuestra la importancia que adquirió el turismo no solo para Quintana Roo, sino para la región centroamericana, utilizando como bandera promocional a la cultura maya. En septiembre de ese mismo año, Gilberto, el huracán más destructivo presenciado hasta entonces por sus pobladores, azotaría la costa norte de Quintana Roo generando enormes daños y una reconfiguración del turismo en

todo el estado (Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, 2014).

A pesar de la catástrofe ocasionada por el huracán, Quintana Roo logró reubicarse y continuar con su crecimiento. Tanto así, que entre los años 1988 y 1990 algunas localidades como Playa del Carmen, alcanzaron tasas de crecimiento poblacional superiores al 100% entre 1980 y 1990 (Careaga *et al.*, 2010). Esto vino a la par de múltiples inversiones en infraestructura, como la gestión de 636 hectáreas adicionales para construcción en Cancún, la conclusión de la carretera Cancún-Tulum (Cancunlahistoria.org, 2013a), la aparición de nuevos destinos como Puerto Aventuras, que a su vez trajo consigo familias de trabajadores provenientes del centro del país (Fraga, 2012).

Para 1990 Cancún se alza con 17,470 habitaciones y ese año recibe más de millón y medio de visitantes (Cancunlahistoria.org, 2013a). El crecimiento demográfico había sido tal, que ya existían en el estado 1,303 localidades, 64% más que las existentes al momento de la transformación del territorio en estado (Careaga *et al.*, 2010).

Debido a la alta tasa de crecimiento de la ciudad de Playa del Carmen (la más elevada de América), se aprueba el decreto de creación del octavo municipio del estado bajo el nombre de “Solidaridad”, teniendo como cabecera la ahora ciudad de Playa del Carmen (Balam, 2010). En 1994 el estado concesiona a particulares, varios de sus puertos por 50 años, a raíz de esto se crea la Administración Portuaria Integral de Quintana Roo S.A. de C.V. (APIQROO). Se construyen los muelles de Puerto Juárez para ir hacia Isla Mujeres y el de trasbordadores para ir de CALICA a Cozumel (Careaga *et al.*, 2010).

La ruta de crecimiento que siguió el desarrollo turístico, fue primordialmente sobre el litoral desde la punta norte hacia el sur. Los primeros enclaves turísticos en desarrollarse en el corredor Cancún-Tulum, fueron el residencial Playacar y la marina de yates Puerto Aventuras; la construcción y operación de estos complejos generaron una inmigración de trabajadores que se asentaron en Playa del Carmen, en aquel entonces, un pequeño puerto que era visitado por ser el punto de comunicación con Cozumel (Fraga, 2012). Playa del Carmen comenzó a crecer por estos movimientos migratorios y a recibir visitantes que buscaban una experiencia más cercana con la población local, lo que no era posible en Cancún (Córdoba y García, 2003).

Con una nueva administración local, independiente de los dos destinos más importantes a esa fecha Cancún y Cozumel, Playa del Carmen y el resto de la costa norte pudieron enfocar sus esfuerzos en ganar mercado respecto a los destinos más antiguos. Se creó así un nuevo destino configurado de forma longitudinal

a lo largo de una gran extensión costera, en lugar de los destinos tradicionales que acumulan los atractivos entorno a un punto establecido. Este destino naciente, anteriormente conocido como corredor Cancún-Tulum, sería rebautizado y se vendería bajo la marca de Riviera Maya a partir de 1997 (Balam, 2010).

Con el crecimiento de los complejos turísticos a lo largo del corredor Cancún-Tulum, surgen también los llamados “pueblos de apoyo”, pequeñas poblaciones ubicadas en el lado de la carretera principal, opuesto al mar. Esta vía cruza de forma longitudinal al estado de punta a punta, separada de la costa por una distancia promedio de cuatro kilómetros (Córdoba *et al.*, 2003). Con esto se explica claramente la configuración del territorio, entregando toda la costa norte a la actividad turística y relegando a la población hacia la selva, teniendo como frontera la carretera (Vázquez, 2014).

La aparición de cada complejo turístico nuevo en la Riviera Maya, representaba un núcleo de atracción para trabajadores inmigrantes. Dado que el crecimiento de la Riviera Maya se dio a través de complejos separados a lo largo de la línea costera y no en torno a un núcleo poblacional, los propios destinos fueron generando “ciudades gemelas” o “pueblos de apoyos” para que habitaran sus trabajadores. Es así como se puede identificar a las poblaciones de Puerto Aventuras, Ciudad Chemuyil y Akumal (creadas las últimas dos en 1994 y 1996 respectivamente) como gemelas de los complejos turísticos con el mismo nombre, a la colonia J. Zetina Gasca como el pueblo de apoyo de Puerto Morelos y se identifica una relación similar entre la zona hotelera de Tulum y la ciudad (Córdoba *et al.*, 2003; Vázquez, Frausto, Fraga y Mancilla, 2014).

La promoción a la dinámica consignataria aplicada a los puertos, en 1994 el gobierno estatal otorga una concesión sobre 110 hectáreas correspondientes a la caleta de Xel-há, con lo que se inicia la construcción del parque con el mismo nombre, cuyos trabajadores en su mayoría pasarían a habitar Ciudad Chemuyil. Al año siguiente FIDECARIBE sería comisionado para llevar a cabo el megaproyecto Costa Maya, sin embargo, con la crisis de 1995, éste y otros proyectos al sur del estado se verán afectados e incluso cesados. Desde 1995 se comenzó con la instalación de hoteles en Mahahual, el cual se había pensado como el corazón del proyecto, no obstante fue hasta 1999 cuando se anunció finalmente la construcción de la Terminal Portuaria Costa Maya en este pueblo, misma que se terminó en el 2001 (Palafox, Madrigal y Zizumbo, 2011).

El enclave de Mahahual tuvo un crecimiento exponencial acelerado, aumentando en seis años (de 1997 al 2003) su oferta hotelera en un 400%, en este periodo pasó de ofertar 75 a 293 cuartos (Cancunlahistoria.org, 2013a; López, 2012).

Para 1998 se termina la carretera que conecta Mahahual con Xcalak, conectando Quintana Roo por vía terrestre de punta a punta (Buitrago, Marín y Fraga *et al.*, 2012). En el año 2000 se decretó la Reserva de la Biosfera de Banco Chinchorro ubicada frente a las costas de Mahahual, como instrumento para fomentar el cambio de la actividad económica de la población, de una actividad extractiva de pesca hacia el turismo, pensando como una alternativa de desarrollo económico, que no depredara recursos naturales (Buitrago *et al.*, 2012). Con el avance del proyecto Costa Maya, se buscó replicar el modelo de segmentación de la zona norte, creando una carretera divisora entre la infraestructura turística y las poblaciones de apoyo. Esto se evidencia en Mahahual con la creación del pueblo Km 55, que funge como pueblo de apoyo para el puerto de cruceros. Este asentamiento instalado en terrenos irregulares, carente de servicios básicos y oculto a los visitantes, refleja la precariedad a la que son orillados los trabajadores del turismo. La idea de dividir el territorio en turístico y poblacional estaba contemplada a lo largo de toda la costa hasta Xcalak. En esta comunidad, se pretendía desplazar a la población fuera de la costa para comercializar los terrenos.

La diferencia entre el concepto de Costa Maya y la Riviera Maya, pretendía ser la dimensión de la infraestructura turística. Mientras en el norte se instalaron los mega complejos hoteleros, en el sur se pretendía la instalación de pequeños lotes de cabañas lujosas (Buitrago *et al.*, 2012; Córdoba *et al.*, 2003; López, 2012).

Como resultado de la crisis económica de 1995, algunas grandes empresas se fueron a la quiebra. El turismo de buceo se vio gravemente afectado, causando bajas importantes en Cancún y Cozumel. En busca de ampliar alternativas, la Secretaría de Turismo del estado solicitó a los hoteleros abrir sus puertas al mercado de los *spring breakers*, quienes hasta ese momento no eran bien vistos en Cancún. Para el año de 1996, a pesar de las contingencias económicas y naturales, Cancún se posiciona como el primer lugar en ocupación hotelera en el país; y en el año de 1998, al igual que sucedió con las terminales marítimas, el gobierno federal concesiona varios de sus aeropuertos. Con esto nace el grupo Aeropuertos del Sureste (ASUR), que administra las terminales aéreas de Cancún, Cozumel, Mérida, Huatulco, Oaxaca, Tapachula y Veracruz (Balam, 2010).

Así, en un recuento desde el final de la proclamación del estado de Quintana Roo hasta finales de los noventas, se tiene que en tan solo 30 años la población que anteriormente era, en su mayoría rural y habitaba en localidades no mayores a 2,500 personas (63%), pasó a ser urbana casi en su totalidad (83%), concentrándose en la zona norte del estado, que para el final de este periodo (60-90) albergaba el 40% de las poblaciones de Quintana Roo, las cuales en tan solo

20 años (de 1980 al 2000) pasaron de ser 777 a 2,166 localidades (Laguna, 2009; Rojas, Frausto, Tun e Ihl, 2014).

La década del 2000 comienza con un fuerte golpe para el turismo a nivel mundial, en 2001 el atentado contra las torres gemelas ocasiona una baja importante en el número de viajes y aumenta el control al sistema de transportación aérea. Sin embargo, Cozumel recibió esta década con un mayor impulso al turismo de cruceros, en el 2001 se llevó a cabo la ampliación del puerto Puerta Maya y en 2002 se construyó Punta Langosta, el tercer puerto para cruceros de la isla. Además, se logra recuperar la injerencia administrativa sobre el enclave continental de Xel-há, concesionado al Grupo Xcaret, que representa un aporte para Cozumel en cuestión de impuestos. Este enclave sería reconcesionado en 2006, por treinta años más, para seguir siendo utilizado por la misma organización (Proceso, 2003; Sosa, 2013). En Marzo de 2005, FIDECARIBE desaparece para dar pie al Instituto del Patrimonio Inmobiliario del Estado (IPAE), organismo que agrupa los terrenos pertenecientes al estado, que antes se encontraban administrados por diferentes entidades públicas (IPAE, 2011). El estado de Quintana Roo es afectado por dos huracanes en el 2005. En julio el meteoro Emily impacta contra Cozumel y Playa del Carmen, y en Octubre llega con una fuerza más destructiva el huracán Wilma, golpeando nuevamente la isla y Cancún (Verdayes, 2012b). Este último dejaría huellas permanentes en la ínsula, al desaparecer todas las playas en su lado occidental; lo mismo ocurrió con las playas de Cancún, pero dada la importancia económica que esto representaba, las acciones de relleno de playa comenzaron inmediatamente en ese destino. Las reconstrucciones después del huracán Wilma se llevaron a cabo velozmente, tanto así, que para 2006 Quintana Roo ya se posiciona a nivel mundial como el mayor receptor de cruceros, con 989 arribos en Cozumel y 365 en Mahahual ese año (Balam, 2010).

En el 2007, en el sur del estado, Mahahual es arrasado por el huracán Dean destruyendo buena parte de la infraestructura, incluso el muelle de cruceros. Esto dio pie a una restructuración completa del destino, para 2009 el enclave de Mahahual ya se encontraría reconstruido y recibiendo a más de 300 mil cruceristas (Palafox *et al.*, 2011). Sin embargo, la competencia desleal por parte del puerto de cruceros, que genera en sus visitantes la imagen de peligro, suciedad y mal servicio sobre el resto del destino, exterior a su complejo turístico; ha llevado a Mahahual a un declive y abandono que se viene intensificando desde 2012.

También en el 2007 se comienza la estructuración de un nuevo producto turístico en el norte del estado, esta vez bajo el nombre de "Ruta de los Cenotes", para diversificar la oferta estatal, que recae primordialmente en el turismo de sol y

playa, con el fin de captar parte del flujo de turistas que visitan Yucatán. Este nuevo producto, consiste en un tramo carretero que atraviesa la selva conectando Puerto Morelos con Leona Vicario, a través del cual se accede a diversos parques temáticos y cenotes acondicionados al turismo (Pérez, 2007).

En 2008, como parte de una nueva oleada de proyectos impulsados por FONATUR, comenzó la construcción del Megaproyecto Marina Cozumel, la cual fue “inaugurada” de manera oficial en el 2012, pero que hasta la fecha no entra en funciona-miento (Quintana Roo al Día, 2013). Actualmente FONATUR continúa promoviendo la política de sistemas de enclaves turísticos en todo el territorio nacional. El 2009 fue un año crítico para todo el país, debido a la aparición del virus de la influenza AH1N1. A pesar de no haber alcanzado potencial epidemiológico que se esperaba, resultó en una catástrofe económica que llevó al cierre de muchos negocios y el deterioro de la imagen de México como destino turístico (Centro de Estudios de las Finanzas Públicas, 2009; Frausto, 2011), esto se sumó a la creciente imagen de violencia que desde el 2006, se había destapado en el centro y norte del país y cuyo registro en Quintana Roo, principalmente en Cancún, Playa del Carmen y Cozumel, ha sido señalado por Ihl y Frausto (2009).

Prospectiva

En general México comenzó su recuperación luego de la crisis de la influenza a finales de ese mismo año. La promoción mundial que se dio de la zona maya en el 2012 a raíz del supuesto fin del mundo, dio un impulso a Cancún y en general a toda la costa norte. Sin embargo, el estigma de la inseguridad no se ha podido eliminar, que a pesar de los esfuerzos por proyectar una imagen de inmunidad de los destinos turísticos.

El estado de Quintana Roo, dada su situación de dependencia económica del turismo, ha presentado una política ecológica, económica, social y cultural de fomento y estímulo para cualquier tipo de actividad económico recreativa, que ha impactado negativamente en todos estos ámbitos, que no presenta una tendencia de reversión a corto o mediano plazo. Por tanto, especialmente en Cancún y la Riviera Maya, para los próximos 20 o 30 años, el turismo muy probablemente seguirá siendo la principal actividad económica y fuente de ingresos estatales, que a su vez determinará la severidad de las crisis para el destino.

Como se observa, la municipalización del estado corresponde a una estrategia para el fortalecimiento de enclaves turísticos diferenciados en Playa del Carmen, Tulum y Bacalar (Vázquez, 2013). Así, en el litoral norte del estado, se continúan promoviendo grandes proyectos turísticos, como el parque Xplor, el parque

Xoximilco en el 2013 y de una serie de rutas promovidas por el grupo Experiencias Xcaret. Se distingue claramente que el producto Riviera Maya promueve un proyecto que se encuentra en fase de diseño, que engloba a los tres estados peninsulares bajo el nombre tentativo de “La Gran Península Maya” (Moguel, 2014).

En cuanto al crecimiento de Cancún, las autoridades municipales autorizaron y revocaron entre finales de 2013 y principios de 2014, respectivamente, el Plan de Desarrollo Urbano que contemplaba (Lizama, Frausto y Herrera, 2014): a) duplicar el número de habitaciones autorizadas, b) aumentar la altura de las edificaciones y, c) el desarrollo de la llamada “Milla de Oro” (segmento costero entre Cancún y Puerto Morelos). Aunque este plan fue descartado cuando cambió el ayuntamiento municipal, se demuestra el interés que existe sobre los segmentos costeros que aún quedan sin ser explotados turísticamente.

Dos grandes proyectos se esperan en concretar, por una parte está el proyecto del Tren Transpeninsular que viajará en su primera etapa desde Mérida hasta Punta Venado (CALICA). Se pretende que este tren sirva en el día para transporte de pasajeros y en la noche de mercancías, buscando que solucione los problemas de transporte de turbosina para el aeropuerto y otros productos. El otro megaproyecto es el polémico Dragon Mart, con este proyecto se prevé la ampliación de la terminal marítima en Puerto Morelos, y como se ha visto con los otros mega proyectos, se esperan la creación de un pueblo de apoyo nuevo, para recibir a los de trabajadores migrantes del complejo, en este caso de inmigrantes de procedencia China (Pallares, 2013).

En el programa nacional de infraestructura 2014 – 2018, se prevé una inversión de \$4,718.6 millones de pesos, orientados al mantenimiento del CIP Cancún, programa de obra y mantenimiento del CIP Caribe (reafirmando la idea de los enclaves turísticos), la construcción de cabañas y senderos, así como apoyo a proyectos regionales de turismo (Presidencia.gob.mx, 2014).

Consideraciones finales

En el sector occidental del Caribe se han creado enclaves turísticos aprovechando un territorio despoblado, con políticas públicas para el establecimiento de Centros Integralmente Planificados financiados internacionalmente. Esta política ha consolidado la presencia del turismo en el sector occidental del Caribe, pese a la crisis de los últimos 10 años.

Los destinos del Caribe Mexicanos se han transformado en áreas anfitrionas y de consumo para los turistas. El consumo está ligado a los recursos de todo el territorio (Williams y Hall, 2000, citado en Dehoorne, 2010) y, aunque está

influenciado principalmente por el carácter intangible de las zonas de acogida (fotografías de una playa en la puesta de sol), se basa al igual que gran parte de los recursos materiales esenciales (como agua potable, lagunas) que ya están incluidos en el sistema de consumo local. El consumo turístico aumenta la presión sobre los recursos dentro de los territorios y, en un momento dado, genera conflictos entre la población local y los turistas.

Algunos destinos como las Islas Caimán, Bahamas, St. Kitts y Nevis, San Vicente, Tobago y San Bartolomé se han enfocado a un mercado turístico de lujo, principalmente estadounidense, aunque con una tasa alta de contracción (mayor a los 4 puntos) y en donde el volumen de alojamiento comercial se ha mantenido deliberadamente bajo (Cuadro VII-1). Las islas más grandes del Caribe -Cuba, República Dominicana, Puerto Rico- han optado por el turismo de masas, en enclaves costeros de bajo costo, donde la tasa de crecimiento es constante para los dos primeros y negativa para el tercero (-0.73). En el caso de los destinos del Caribe continental, a excepción de Belice, todos reportaron tasas positivas de crecimiento, siendo extraordinarias para Panamá (16 puntos, influenciado altamente por el centro de tráfico aéreo) y mayor a 5 puntos para Guatemala y Nicaragua, con respecto al comparativo regional (estos dos países se han centrado en el mercado de turismo cultural) (Cuadro VII-1). Para el caso del Caribe de México, se evidencia la consolidación de mercados emergentes como el de Chetumal (referido a Mahahual), la Riviera Maya y Cozumel, con tasas mayores a 5 puntos de crecimiento, superior a los destinos de las grandes islas. Los destinos del Caribe de México concentran el 20% de los de los turistas en sólo 5 destinos, donde Cancún y la Riviera Maya reciben al año más de 3 millones de visitantes (Figura VII-2) (UNWTO, 2011).

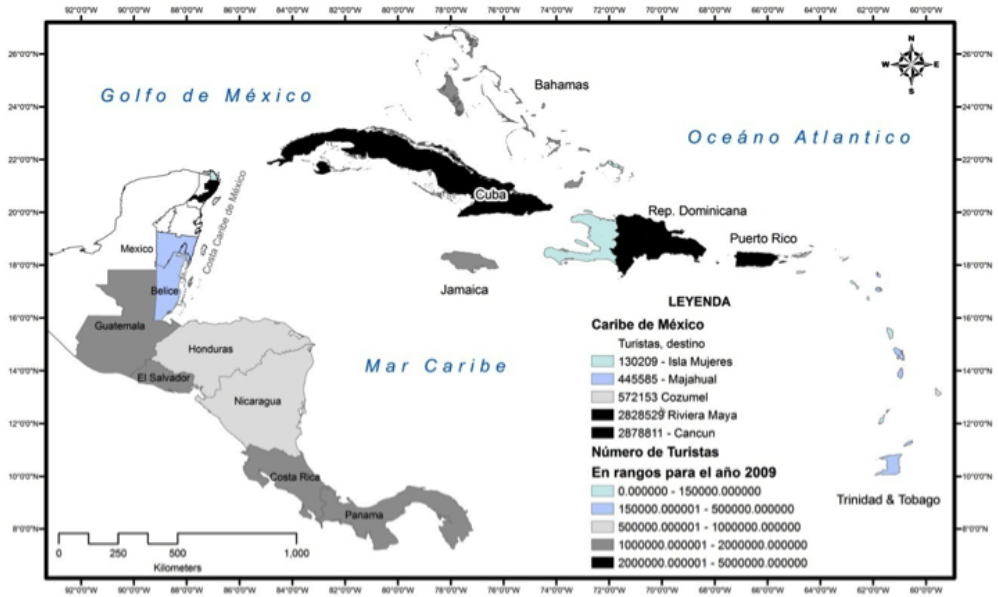
Lo anterior pone en evidencia el contraste de una política de enclave, con amplias diferencias regionales, pero con una diferenciación de mercados, que se ha enfrentado a una recesión económica, al impacto de fenómenos naturales extremos (huracanes, terremotos y erupciones volcánicas), crisis epidemiológicas (la influenza y el dengue) y a las consecuencias de ataques terroristas. Asimismo, las transformaciones e inestabilidad política (Honduras, Nicaragua, Cuba), donde el sistema de implementación internacional del mercado turístico ha aprendido a adaptarse.

Cuadro VII-1. Tasa de crecimiento en arribo de turistas y visitantes en el Caribe

Pais	Arribos 2005	Arribos 2009	Variación
Anguilla	62,084	57,891	-1.35
Antigua and Barbuda	245,384	234,844	-0.86
Anuba	735,515	812,623	2.10
The Bahamas	1,608,153	1,327,006	-3.50
Barbados	547,543	518,564	-1.06
Bermuda	269,591	235,860	-2.50
Bonaire	62,550	66,998	1.42
British Virgin Island	0	0	0.00
Cayman Island	167,802	271,958	12.41
Cuba	2,319,334	2,429,809	0.95
Curacao	222,061	366,679	13.03
Dominica	79,257	74,929	-1.09
Dominican Republic	3,690,692	3,992,672	1.64
Granada	98,548	113,366	3.01
Guadalupe	0	346,507	NA
Haiti	112,267	304,021	34.16
Jamaica	1,478,663	1,831,097	4.77
Martinique	484,127	441,648	-1.75
Montserrat	9,690	6,311	-6.97
Puerto Rico	3,685,900	3,550,500	-0.73
Saba	11,473	11,957	0.84
Sant Eustatius	10,355	12,049	3.27
St. Kitts and Navis	140,504	93,081	-6.75
St. Lucia	317,939	278,491	-2.48
Saint Martin	467,861	440,185	-1.18
St. Vicent	95,506	75,446	-4.20
Trinidad and Tobago	463,191	412,777	-2.18
Turks and Caicos	0	0	0.00
U.S. Virgin Island	617,603	787,153	5.49
Belize	236,573	232,383	-0.35
Costa Rica	1,679,051	1,922,579	2.90
El Salvador	1,127,141	1,090,926	-0.64
Guatemala	1,315,646	1,776,868	7.01
Honduras	673,035	869,805	5.85
Nicaragua	712,444	931,904	6.16
Panama	576,050	1,054,663	16.62
Cancun	3,074,432	2,878,811	-1.27
Cozumel	396,734	572,153	8.84
Chetumal	305,573	445,585	9.16
Isla Mujeres	141,166	130,209	-1.55
Riviera Maya	2,194,766	2,828,529	5.78
TOTAL	30,436,203	33,828,837	2.23

Fuente: Elaboración propia con datos de la UNWTO, 2011.

Figura VII-2. Distribución de visitantes en el Caribe para el año 2009



Fuente: Elaboración propia con datos de la UNWTO, 2011.

Bibliografía

- Acosta, D. (2007, 18 de octubre). Convierten a Bacalar en un “Pueblo Mágico.” Sipse.com. Recuperado de: <http://sipse.com/archivo/novedades-de-quintana-roo/convierten-a-bacalar-en-un-pueblo-magico-66693.html>
- AMHM (2014). Nuestra Historia. Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles. Recuperado de: <http://www.hotelesmexicanos.org/Historia>
- APIQROO (2011). Estadísticas. Asociación portuaria Integral de Quintana Roo SA de CV., Recuperado de: <http://www.apiqroo.com.mx/estadistica/#>
- Arnaiz, B. (1988). Cozumel: Del repoblamiento al auge turístico. En: Saavedra, E., y Sobrino, J. (Eds.). Cozumel: Un encuentro en la historia. (pp. 83–88). Cozumel, México: Fondo de publicaciones y ediciones de Quintana Roo.
- Balam, R. (2010). Tulum: Mayas y turismo. Chetumal, México: Universidad de Quintana Roo.
- Buitrago, D., Marín, G., y Fraga, J. (2012). El turismo como destino: Pesca, conservación de la biodiversidad y desarrollo turístico en Xcalak, un pueblo costero del Caribe mexicano. En: Marín, G., García, A., y Daltabuit, M. (Eds.). Turismo, globalización y sociedades locales en la península de Yucatán, México, (pp. 75-108). Tenerife: ACA y Pasos, RTPC.
- Cancunlahistoria.org (2013a). Cancún La Historia. Recuperado de: <http://www.cancunlahistoria.org/>
- Cancunlahistoria.org (2013b). Fechas importantes de FONATUR. FONATUR en fechas. Recuperado de: http://www.cancunlahistoria.com/cancun/fonatur_fechas.html
- Careaga, L., y Higuera, A. (2010). Historia breve de Quintana Roo. Ciudad de México: Fideicomiso Historia de las Américas y Fondo de Cultura Económica.
- Centro de Estudios de las Finanzas Públicas (2009). El Impacto de la contingencia sanitaria por el Virus de Influenza Humana en el Sector Turismo de México al segundo trimestre de 2009. Ciudad de México: CEFP. Recuperado de: <http://www.cefp.gob.mx/intr/edocumentos/pdf/cefp/2009/cefp0522009.pdf>
- CONABIO (2014). Sistema de información geográfica: metadatos. México: Comisión Nacional para el conocimiento y uso de la Biodiversidad.
- CONACULTA (2014). Museo del fuerte de Bacalar. Sistema de Información Cultural. Recuperado de: http://www.sic.gob.mx/ficha.php?table=museo&table_id=429
- Córdoba, J., y García, A. (2003). Turismo, globalización y medio ambiente en el Caribe mexicano. Investigaciones Geográficas, Boletín Del Instituto de Geografía, UNAM, 52, 117-136.
- Dachary, A. (2008). Los límites del desarrollo local en una región de turismo glo-

- bal. El caso del corredor Cancún-Tulum, México. *Aportes Y Transferencias*, 1, 41-56.
- Dehorne, O., Murat, C., y Petit-Charles, N. International tourism in the Caribbean area: current status and future prospects, *Études caribéennes* [En ligne], 16|Août 2010, mis en ligne le 18 mai 2011, consulté le 12 mai 2014. URL: <http://etudescaribeennes.revues.org/4713>; DOI: 10.4000/etudescaribeennes.4713
- El Universal (2007, 7 de julio). Es Chichén Itzá una de las nuevas maravillas. El Universal. Ciudad de México. Recuperado de: <http://www.eluniversal.com.mx/notas/435648.html>
- Fraga, J. (2012). Migración y turismo en la Riviera Maya, a través de dos pueblos del mundo maya. En: Guardado, G., García, A., y Daltabuit, M. (Eds.). *Turismo, globalización y sociedades locales en la península de Yucatán, México*. (pp. 45-74). Tenerife: ACA y Pasos, RTPC.
- Frausto, O. (Comp.) (2011). *Desastre e impacto socioambiental provocado por el virus de la influenza tipo A (H1N1): experiencias compartidas México-Costa Rica*. San José Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Gobierno del Estado (2012). *Historia del Estado de Yucatán*. Historia del Estado de Yucatán. Recuperado de: http://www.yucatan.gob.mx/menu/?id=historia_yucatan
- Haydt, M. (1994). *Amplitud Histórica, Social, Económica y sus Perspectivas del Turismo en México: Cancún-Tulum*. Ciudad de México: Policromía Impresora.
- Ihl, T., y Frausto, O. (2009). *Atlas de incidencia delictiva de las principales ciudades de Quintana Roo, México*. México: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – UQROO.
- INEGI (2008). *Perfil sociodemográfico de Quintana Roo*. Recuperado de: http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/conteo/2005/perfiles/PSD_QRoo.pdf
- INEGI (2010a). *Cuéntame*. Información por entidad. Recuperado de: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/default.aspx?tema=me&e=23>
- INEGI (2010b). *Perfil sociodemográfico*. Estados Unidos Mexicanos. Censo de Población y Vivienda 2010. Recuperado de: http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/perfil_socio_uem/702825047610_1.pdf
- INEGI (2014). *Anuario estadístico y geográfico por entidad federativa*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- IPAE (2011). *Antecedentes*. Portal del gobierno. Recuperado de: <http://www.ipae.gob.mx/sitio/index.php?opc=SM1>

- Laguna, M. (2009). Las desigualdades territoriales y el desarrollo del estado de Quintana Roo. Ciudad de México: Universidad de Quintana Roo.
- Lizama, L., Frausto, O., y Herrera, I. (2014). La gestión legal del patrimonio arqueológico en contextos de urbanización. En: Niglio, O. (Ed.). México. Protección y restauración del patrimonio cultural. Italia: ARECNE Editrice.
- López, A. (2012). Desarrollo turístico e inequidad: el caso de Mahahual en Costa Maya, Quintana Roo. En: Marín, G., García, A., y Daltabuit M. (Eds.). Turismo, globalización y sociedades locales en la península de Yucatán, México. (pp. 109–137). Tenerife: ACA y Pasos, RTPC.
- Martoccia, H. (2007, 17 de octubre). Gobierno y Universidad de QR simulan intercambios de terrenos. La Jornada. Recuperado de: <http://www.jornada.unam.mx/2007/10/18/index.php?section=estados&article=033n1est>
- Moguel, R. (2014, 13 de enero). Gran Península Maya, proyecto turístico. Sipse.com. Recuperado de: <http://sipse.com/novedades/preparan-proyectos-para-el-tianguis-turistico-en-cancun-70457.html>
- Moguel, Y. (2014, 1 de febrero). SCT analiza ampliar ruta del Tren Transpeninsular. El Financiero. Recuperado de: <http://www.elfinanciero.com.mx/secciones/negocios/51490-sct-y-quintana-roo-emiten-convenio-para-tren-transpeninsular.html>
- Nájar, A. (2012). El nuevo mapa del narcotráfico en México. BBC Mundo. Recuperado de: http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2012/10/121010_mexico_mapa_guerra_narco_carteles_jp.shtml
- Palafox, A., y Anaya, J. (2007). Reflexiones en torno a la implementación de la agenda 21 en Cozumel. Gestión Turística, 7, 103–128.
- Palafox, A., Madrigal, D., y Zizumbo, L. (2011). Apropiación, funcionalización y homogenización del espacio para el desarrollo turístico de Quintana Roo, México. Cuaderno Virtual de Turismo, 11(2), 282–293.
- Pallares, M. (2013, 28 de octubre). Dragon Mart “amarra” a 100 firmas nacionales. El Financiero. Recuperado de: <http://www.elfinanciero.com.mx/secciones/negocios/38923-dragon-mart-amarra-a-100-firmas-nacionales.html>
- Pérez, J. (2007, 14 de mayo). Avanza la Ruta de los Cenotes. Sipse.com. Recuperado de: <http://sipse.com/archivo/novedades-de-quintana-roo/avanza-la-ruta-de-los-cenotes-45879.html>
- Presidencia.gob.mx (2014). Programa Nacional de Infraestructura 2014 – 2018. Recuperado de: <http://presidencia.gob.mx/pni/>
- Proceso (2003, 16 de agosto). Recupera Cozumel propiedad del parque de Xel-ha. Proceso. Recuperado de: <http://www.proceso.com.mx/?p=255336>

- Pujol, F., y Torres, J. (n.d.). El sistema constitucional, legal y reglamentario del turismo en México: una radiografía de la evolución institucional y la política legislativa turística. Estudios Jurídicos. Recuperado de: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/anjuris/cont/247/pr/pr10.pdf>
- Quintana Roo al Día (2013, 19 de noviembre). Requiere Marina Cozumel 70 mdp para concluirla: Fonatur. Quintana Roo Al Día. Cozumel. Recuperado de: <http://www.quintanarooaldia.com/noticia/requiere-marina-cozumel-70-mdp-para-concluirla-fonatur/21354>
- Ramos, M. (1999). Cozumel Vida porteña, 1920. Chetumal: UOROO. Recuperado de: <http://books.google.com.mx/books?id=CL4pDbQ5tscC&pg=PA17&lpg=PA17&dq=c+l+goodrich+cozumel&source=bl&ots=s3xEgxyz-qC&sig=bG33L76gaiClWbj0krLCN0vhJ9Q&hl=es-419&sa=X&ei=7QE-U77-GC9OksQS2oIDYBQ&ved=0CCsQ6AEwAA#v=onepage&q=c+l+goodrich+cozumel&f=false>
- Re Cruz, A. (2006). Turismo y migración entre los mayas de Yucatán. Las nuevas milpas de Chan Kom. *Revista Española de Antropología Americana*, 36, 149–162.
- Rojas, J., Frausto, O., *et al.* (2014). Turismo y dinámica demográfica en Quintana Roo, México. En: López, F., y Canoves, G. (Eds.). *Turismo y Territorio: Innovación, renovación y desafíos*. España: Universidad Autónoma de Barcelona- Tirant Humanidades.
- Ruíz, D. (1997). Perfil del desarrollo turístico en áreas naturales protegidas. *Gaceta Ecológica INE-SEMARNAP México*, 45, 35–46. Recuperado de: <http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones/gacetas/273/perfil.html>
- Santander, L., y Ramos, M. (2011). El nacimiento de un destino turístico en el Caribe Mexicano. Cozumel, de isla abandonada a puerto de cruceros. *El Periplo Sustentable*, 21, 5–30.
- Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (2014). Caribe mexicano. Recuperado de: http://caribemexicano.qroo.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=159:antecedentes&catid=27:cancun&Itemid=130
- Sidney, J. (2004). Historia y religión de los mayas. En: Valcarce, C., y Soler, M. (Eds.). Ciudad de México: Siglo XXI Editores. Recuperado de: <http://books.google.es/books?id=-KLhwKNiUNkC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Sosa, H. (2013, 2 de febrero). Xel-Ha y la historia de las concesiones del Caribe Mexicano con que se disfraza el robo de los patrimonios públicos más bellos y

- rentables del estado. Estosdías.com.mx. Recuperado de: <http://www.estosdias.com.mx/blog/archivos/3413>
- UQROO (2013). Encuesta Pueblos de apoyo al turismo 2013. México: Laboratorio de Observación e Investigación Espacial – UQROO (Inédito).
- Vázquez, A. (2014). Pueblos de apoyo y sustentabilidad en contextos turísticos costeros de fuerte migración: Akumal, Quintana Roo. Tesis de Maestría en Gestión Sustentable del Turismo, Universidad de Quintana Roo.
- Vázquez, A., Frausto, O., Fraga, J., y Mancilla, S. (2014). Pueblos de apoyo turístico en la costa Caribe de México. En: Jiménez, F., y Castillo, R. Innovación y desarrollo local: comercio, turismo y Pymes. México: Umbral editorial.
- Vázquez, J. (2013, 19 de noviembre). Holbox podría ser Pueblo Mágico. El Economista. Recuperado de: <http://eleconomista.com.mx/estados/quintana-roo/2013/11/19/holbox-podria-ser-pueblo-magico>
- Verdayes, F. (2012a). Tulum iba a ser el eje turístico. Revista Pioneros. Recuperado de: <http://www.Revistapioneros.com/tulum-iba-a-ser-el-eje-turistico/>
- Verdayes, F. (2012b). Septiembre, mes de los huracanes. Revista Pioneros. Recuperado de: <http://www.Revistapioneros.com/septiembre-mes-de-los-huracanes-historicos/>
- Villegas, G. (2011). 37 Años: Muelle de cruceros, el alma de Cozumel. Sipse.com. Recuperado de: <http://sipse.com/archivo/37-anos-muelle-de-cruceros-el-alma-de-cozumel-132467.html>
- Vivas, V. (2008). Travesía por la historia de Cozumel. Cancún: Verás.

VIII. Estrategias Maxi-Maxi para promocionar turísticamente la zona Maya de Quintana Roo

María de Jesús Moo Canul // mariajmc@uqroo.edu.mx

Juanita Jiménez Jiménez // juana.jimenez@uimqroo.edu.mx

Karina Amador Soriano // kariamador@uqroo.edu.mx

Resumen

El objetivo de este trabajo consistió en diseñar estrategias ofensivas, denominadas Maxi-Maxi, para la promoción turística de la Zona Maya de Quintana Roo, como tareas específicas se realizaron el establecimiento de las fortalezas y oportunidades, y la elaboración de estrategias derivadas del análisis interior y exterior. Se realizó los análisis externos con la revisión de los elementos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo del estado de Quintana Roo 2011-2016, el Programa Sectorial de Turismo 2007-2011, el Acuerdo Nacional por el Turismo, el Plan Estratégico de Turismo para el desarrollo rural sustentable de la Zona Maya de Quintana Roo, México 2007-2025, estudios y datos generados por el Sistema Integral de Operación Migratoria, la Organización Mundial del Turismo, y aquellos realizados para el Consejo de Promoción Turística por parte de Nielsen Company. Para el análisis interno se revisaron los resultados del Estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo, y la información obtenida en el Plan Estratégico de Turismo para el desarrollo rural sustentable de la Zona Maya de Quintana Roo, México 2007-2025. Como resultado de dicha revisión se elaboraron las estrategias de promoción regional alineadas a la visión del sector público, en busca de lograr la integración de un destino de turismo ecológico, rural y cultural de bajo impacto, en congruencia con la diversificación de la oferta del Caribe Mexicano.

Palabras clave: Estrategias, Promoción, Turismo, Zona Maya.

Abstract

The aim of this paper was to design offensive strategies, denominated Maxi-Maxi, for promoting tourism in the Mayan Zone of Quintana Roo, and specific tasks to establish the strengths and opportunities were made, and the elaboration of strategies derived from the internal and external analysis. For external analysis was revised the aspects set out in the State Development Plan 2011-2016 of Quintana Roo, Tourism Sector Programme 2007-2011, the National Agreement for Tourism, the Tourism Strategic Plan for sustainable rural development Zona Maya of Quintana Roo, Mexico 2007-2025, studies and data generated by the Integral System Operation Migration, the World Tourism Organization, and those made to the Tourism Promotion Board by Nielsen Company. For internal analysis was reviewed the result of study of the profile and degree of satisfaction of tourists visiting the Mayan Zone of Quintana Roo, and the information obtained in the Strategic Tourism Plan for sustainable rural development in the Mayan Zone of Quintana Roo, Mexico 2007 to 2025. As a result of that review were developed a regional promotion strategies aligned to the vision of the public sector, seeking to achieve integration of a destination eco, rural and cultural tourism, low-impact, consistent with the diversification of the offer of the Caribbean.

Keywords: Strategies, Promotion, Tourism, Mayan Zone.

Introducción

La necesidad de realización de estrategias a largo plazo en los negocios, de manera tal que les permita seguir siendo competitivos, permite utilizar el FODA como herramienta estructurada para su diseño. Desde su introducción por Heinz Weihrich en 1982, el análisis FODA se ha convertido en la herramienta para el diseño de estrategias más popular entre investigadores y empresarios (Wang, Zhang y Yang, 2014).

Para Codina (2011) el análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) es una herramienta muy utilizada por especialistas en temas gerenciales, sin embargo tiene riesgos en caso de no ser elaborado correctamente. Dicho análisis es un modelo que ofrece rumbo y sirve como catalizador para el desarrollo de planes viables. Cumple esta función pues estructura la evaluación del ajuste entre lo que la organización puede hacer y lo que no (fortalezas y debilidades) y las condiciones del entorno que actúan

en favor y en contra de la empresa (oportunidad y amenaza) (Ferrell *et al.*, 2002). La finalidad de utilizar el análisis FODA es la generación de alternativas estratégicas que son concentradas en una matriz, en cuyo primer bloque se encuentran las estrategias ofensivas denominadas Maxi-Maxi. En relación a estas estrategias, Codina (2011:98) explica que “son las de mayor impacto. Para generarlas debe pensarse en qué puede hacer la empresa para, apoyándose en sus Fortalezas, lograr el máximo aprovechamiento de las Oportunidades que se han identificado en el entorno”.

El análisis FODA permite que se integre y sintetice información diversa, de naturaleza cuantitativa y cualitativa. Esta herramienta organiza tanto la información bien conocida como la reciente. De igual manera, dicha herramienta permite abordar una gran diversidad de fuentes de información. El FODA coadyuva a transformar la debilidad del proceso de planeación constituida por la diversidad de la información, en una de sus fortalezas primordiales (Ferrell, Hartline y Lucas, 2002).

Esta herramienta ha sido sujeto de propuestas para su mejora y mejor medición desde su aparición en los años 80, incluso reduciéndolo para hacerlo más eficaz tomando en consideración que una empresa no puede tener la suficiente energía para formular todas las estrategias a través de estos métodos, sugiriendo enfocarse sobre las más adecuadas y eficaces (Wang, Zhang y Yang, 2014).

En ese sentido, se observa el impacto de la planeación en el diseño de las decisiones estratégicas para la gestión. De acuerdo a Petrocchi, 2001 (citado por Rodrigues, 2011) el acto de la planificación es una tarea esencial para la gestión pública o privada. Bajo ese precepto la gestión de un destino, conformado por el territorio donde se desarrolla la actividad turística, que a su vez se conforma de empresas; toma relevancia para integrar la visión conjunta que se espera de él.

En ese contexto al FODA resulta relevante para utilizarla para la planeación de actividades estratégicas de promoción de destinos que permitan potenciar su desarrollo turístico. En ese aspecto, Rodríguez (2011) describe la importancia del análisis del papel que desempeñan los entes públicos y privados en relación con el desarrollo turístico, así como su interacción con las formas de gestión de los destinos. En ese sentido, Mora (2013) señala el impacto del turismo como fuente generadora de ingresos económicos, siempre que sus beneficios favorezcan a los diferentes sectores, de ahí la importancia de la gestión incluyente e integradora, a partir de la identificación de los po-

tenciales turísticos con los que cuentan.

En el caso de la Zona Maya de Quintana Roo, según el Atlas para la definición de las zonas con mayor potencial turístico rural sustentable (Hernández, Iturbe y Jiménez, 2007a), se cuenta con recursos y atractivos turísticos que potencian el desarrollo de un turismo rural sustentable, fundado en la diversidad ecológica y cultural de esta zona.

La región Maya de Quintana Roo se encuentra formada por los municipios de Felipe Carrillo Puerto, Lázaro Cárdenas, José María Morelos, la zona rural del municipio de Solidaridad y la porción noroeste de Othón P. Blanco (Gobierno de Quintana Roo, 2011). Esta zona cuenta con menos del 20% población estatal y presenta un rezago económico en comparación a la Región Caribe Norte. Dicha región alberga 699 localidades rurales que conservan costumbres y tradiciones de hace dos siglos, y muchos de sus habitantes son descendientes de los rebeldes cruzob de la Guerra de Castas, que fue un importante movimiento social indígena del siglo XIX (*Íbidem*).

Por lo anteriormente descrito el objetivo del presente documento es presentar el diseño de las estrategias Maxi-Maxi derivadas del análisis interior y exterior de la Zona Maya de Quintana Roo. Es oportuno mencionar que estas estrategias se enmarcan en el Plan de Promoción Turística de la Zona Maya de Quintana Roo y forman parte de los productos que se lograron en el proyecto de Investigación “Estudio de Perfil y Grado de Satisfacción del Turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo”, que tuvieron como base principal los resultados obtenidos en este estudio y los diversos planes a nivel municipal, estatal y federal en esta materia.

Metodología

Para la obtención de las estrategias Maxi-Maxi fue necesario realizar una parte del análisis FODA. Para ello se efectuó una revisión de literatura concerniente al estado de la zona de estudio, posteriormente se identificaron y evaluaron los factores externos y se concentraron en una lista priorizada de oportunidades y amenazas. A continuación se elaboró una auditoría de las fortalezas y debilidades y nuevamente se realizó una lista priorizada de estos aspectos, finalmente se diseñaron actividades necesarias para el desarrollo: estrategias, tácticas y acciones específicas (Wehrich, 1982: citado por Wang, Zhang y Yang, 2014). Estas listas se combinaron en parejas usando el método por cuadrantes del FODA/ FADO (FO, fortaleza con oportunidad, DA, debilidad con amenaza, FA, fortaleza con

amenaza, y DO, debilidad con oportunidad, para descubrir la estrategia ofensiva o defensiva que se genera para alcanzar los objetivos de negocio de la organización (Álvarez, 2006). Para la construcción de las estrategias Maxi-Maxi solamente se analizaron las fuerzas internas y las oportunidades externas registradas.

Para el diseño de las estrategias Maxi-Maxi y la determinación de los factores externos que tienen impacto en la Zona Maya de Quintana Roo, se tomó en consideración la información contenida en el Plan Estatal de Desarrollo del estado de Quintana Roo 2011-2016 (Gobierno del estado de Quintana Roo, 2011) y el Programa Sectorial de Turismo 2007-2011 (Secretaría de Turismo, 2007) que recoge las consideraciones de las estrategias y objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, así como el Acuerdo Nacional por el Turismo (Secretaría de Turismo, 2011) y el Plan Estratégico de Turismo para el desarrollo rural sustentable de la Zona Maya de Quintana Roo, México 2007-2025 (Hernández, Iturbide, Jiménez y Jiménez, 2007b), y finalmente el análisis de los mercados turísticos internacionales y nacionales a partir de estudios y datos generados por el Sistema Integral de Operación Migratoria (Sistema Integral de Operación Migratoria, 2011), la Organización Mundial del Turismo (Organización Mundial del Turismo, 2011a y 2011b) y estudios realizados para el Consejo de Promoción Turística (Nielsen Company, 2007). Con la información obtenida se procedió a identificar las oportunidades para promocionar la Zona.

Para la identificación de las fortalezas se usó la información de la caracterización realizada a los principales productos turísticos de la Zona Maya de Quintana Roo, contenido en el estudio del perfil y grado de satisfacción del turista (Universidad de Quintana Roo, 2012) y los resultados del Plan Estratégico de Turismo para el desarrollo rural sustentable de la Zona Maya de Quintana Roo, México 2007-2025 (Hernández *et al.*, 2007b).

Con estos referentes se procedió a diseñar las estrategias Maxi-Maxi, en donde se analizaron las fortalezas y las oportunidades con el objetivo de maximizar los aspectos positivos identificados del análisis interior y exterior.

Resultados

A continuación se presenta la síntesis de las fortalezas y oportunidades identificadas de la Zona Maya de Quintana Roo:

Cuadro VIII-1. Síntesis de las Fortalezas de la Zona Maya de Quintana Roo

Mun. F	Lázaro Cardenas	José María Morelos	Felipe Carrillo Puerto	Tulum
F ₁	Adecuada cobertura de servicios básicos: agua potable, alumbrado, recolección de basura, seguridad pública, los mercados y rastros (90%).			
F ₂	Cuenta con carretera federal, la 160, Cancún – Mérida.	Cuenta con la carretera federal 184 que inicia en Felipe Carrillo Puerto comunicando a la cabecera municipal con el norte del Estado de Yucatán.	Cuenta con la carretera federal 184 que inicia en Felipe Carrillo Puerto atraviesa por el centro al municipio. 55 localidades mayores de 50 habitantes están comunicadas por vía terrestre.	Cuenta con carretera Federal 307 que corre de norte a sur. Pasa por Akumal, Chemuyil y parte de la Riviera Maya.
F ₃	Cuenta con carreteras estatales Tulum – Nuevo Xcán que comunica el municipio de Solidaridad y la carretera El Ideal –Chiquilá.	Cuenta con carretera estatal Dziuché-Tihosuco		Carreteras estatales Tulum – Nuevo Xcán que comunica el municipio de Solidaridad y la carretera El Ideal – Chiquilá.
F ₄	Lugares con contenido histórico y cultural.			
F ₅	Cuenta con cavernas, cenotes, laguna y playas.	Cuenta con cavernas, cenotes y laguna.	Cuenta con zonas arqueológicas, cavernas y cenotes.	Cuenta con zonas arqueológicas, cenotes, lagunas y playa.
F ₆	Existe riqueza de flora y fauna endémica o regional.			
F ₇	Conservación de las actividades culturales e históricas regionales.			

Fuente: Elaboración propia con base en la información de Hernández et.al., 2007b; Universidad de Quintana Roo, 2012; Gobierno del estado de Quintana Roo, 2011.

Cuadro VIII-2. Síntesis de las Fortalezas de la Zona Maya de Quintana Roo

Mun. O	Lázaro Cardenas	José María Morelos	Felipe Carrillo Puerto	Tulum
O ₁	Los turistas internacionales identifican a México como destino de sol y playa.			Los turistas internacionales identifican a México como destino natural de sol y playa.
O ₂	Los italianos gustan de explorar la gastronomía del lugar.			
O ₃				Los canadienses gustan de las playas cercanas a la Riviera Maya por el clima y paisajes.
O ₄	Incremento del 4.5% de llegada de turistas a México en el 2010. De acuerdo al Barómetro de la OMT.			
O ₅	Las Américas ocupan 15.9% de la cuota por regiones de todo el mundo.			
O ₆	América presenta incremento de 2009-2010 de 6.4% y Europa 3.3 %			
O ₇	25% de los viajeros nacionales son segmento de conocimiento y 25% de aislamiento.			
O ₈	29% de los turistas internacionales son de conocimiento exhaustivo y 24% de conocimiento superficial.			
O ₉	Los nacionales aprovechan la oportunidad del viaje de negocios para realizar actividades de placer, el turista internacional no.			
O ₁₀	Las mujeres determinan el destino turístico.			
O ₁₁	Los estadounidenses viajan fuera de su país 11 de sus 32 días de vacaciones al año.			
O ₁₂	Los estadounidenses prefieren viajar en junio y julio.			
O ₁₃	Los estadounidenses para sus viajes se apoyan mucho del internet.			
O ₁₄	Los españoles prefieren viajar en agosto, septiembre y diciembre.			
O ₁₅	Los españoles viajan fuera de su país 17 de 42 días al año.			
O ₁₆	Los españoles y canadienses consultan en internet pero reservan en agencias de viajes.			
O ₁₇	Los productos preferidos por los españoles están centrados en naturaleza.			
O ₁₈	Los italianos viajan fuera de su país 17 de 38 días al año.			
O ₁₉	Los italianos prefieren viajar en familia o entre parejas adultas.			
O ₂₀	El motivador del segmento conocimiento exhaustivo de Italia es la autonomía/reto.			
O ₂₁	Los canadienses identifican a México por sus pueblos, playas y ciudades históricas.			
O ₂₂	En el ranking 2011 de llegadas aéreas, se reciben principalmente de EUA, Canadá, Reino Unido y España.			
O ₂₃	En el ranking 2011 de llegadas aéreas, ha incrementado las llegadas de Brasil, Rusia y Perú.			
O ₂₄	Existen eventos culturales y artísticos que se realizan anualmente en el estado y la zona con proyección nacional e internacional.			
O ₂₅	SECTUR ofrece capacitación en educación y sensibilización ambiental.			
O ₂₆	Existen en la zona instituciones educativas y asociaciones civiles que pueden brindar asesorías a las comunidades.			
O ₂₇	Existen fondos y programas federales, como el Fondo de Pavimentación a Municipios que tiene como objetivo el mejoramiento de alumbrado público y pavimentación.			

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Gobierno del estado de Quintana Roo, 2011; OMT, 2011a y 2011b; Nielsen Company, 2007; SECTUR, 2011; y SIOM, 2011.

Con base en la información vertida en los cuadros anteriores, se procedió a diseñar las estrategias Maxi-maxi propicias para la implementación en el plan de promoción en los municipios de la Zona Maya de Quintana Roo. A continuación se describen las estrategias diseñadas:

Estrategia 1 (F4, F5, F6, F7, O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7, O8, O9, O10, O18, O19):

Incluir las localidades con afluencia de turistas en la página de la SEDETUR <http://zonamaya.qroo.gob.mx/> presentando la información por municipios destacando los sitios turísticos específicos. Esto es importante porque son más conocidos los nombres de las cabeceras municipales lo que facilitaría la información al turista. Como acciones específicas se sugiere incluir la descripción y fotografías de Cobá, Punta Allen, Holbox, Tres Reyes y Dos Ojos, ya que actualmente sólo se encuentran Sian Kaan, Muyil, José María Morelos, Felipe Carrillo Puerto, Señor, Tihosuco y Ruta de las iglesias.

Estrategia 2 (F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, O1, O2, O3, O7, O8, O17, O21):

Diseñar las rutas estratégicas que puedan ofrecer recursos y atractivos como sol, playa, cenotes, lagunas, cavernas, flora y fauna. Para la realización de esta estrategia se sugiere que las rutas estratégicas sean de fácil acceso. Se sugiere comenzar con las siguientes rutas que consideran los lugares principales de arribo de los visitantes. Para rutas cortas: 1.- Tres Reyes -Pac Chén- Cobá-Dos ojos; 2.- Muyil-Chun Yaxché- Felipe Carrillo Puerto; 3.- Ruta de las iglesias (Tepich, Tihosuco, Sabán, Huay-Max, Sacalaca, X-Cabil y X-Querol), José María Morelos; 4.- Solferino (Orquidiario, Árbol Milenario, El Corchal) y San Ángel (rutas cortas). Para rutas largas: 1.- Solferino-Chiquilá-Holbox; 2.- Nuevo Durango-Solferino-Chiquilá-Holbox; 3.- Felipe Carrillo Puerto-Punta Allen; 4.- Felipe Carrillo-Señor (Laguna Azul)-Tihosuco- Kantemó; 5.- Solferino- San Ángel, Nuevo Durango- Pac- Chen- Cobá; 6.- Holbox- Chiquilá- Solferino- San Ángel- Kantunilkín

Estrategia 3 (F2, F3, F4, F5, F6, F7, O1, O2, O4, O5, O6, O7, O8):

Identificar las actividades y tradiciones de las comunidades de la Zona Maya con mayor potencial cultural e histórico, para incluirlas en las actividades del Programa Mundo Maya. La acción concreta sugerida es realizar un inventario de las actividades culturales de las localidades. Se sugiere comenzar con Cobá y Muyil por sus hallazgos arqueológicos, y Solferino y Tihosuco por su valor histórico. De igual manera se recomienda revisar el libro de las profecías mayas de los sacerdotes Napuc Tun, Ah KuilChel, Nahau Pech, Natzín Yabún Chan y principalmente Chilam Balam, para identificar algún elemento coincidente con dichas localidades para darles valor agregado, por ejemplo las estelas de Cobá y el multimencionado Árbol de la Vida (Milenario) en Solferino. Este material se puede consultar en la

biblioteca de la Universidad Autónoma de Yucatán y en material de difusión de la librería Dante.

Estrategia 4 (F1, F4, F5, F6, F7, O1, O3, O8, O10, O25, O26):

Buscar certificaciones del destino turístico en distintas áreas como: ambiental, servicios y competencias laborales. Se recomienda ponerse en contacto con la representación de la Secretaría de Turismo federal para la identificación del esquema de certificación para empresas y destinos turísticos ambientalmente responsables, que implementará la Secretaría de Turismo con apoyo de Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales con base en el Acuerdo Nacional por el Turismo.

Algunas de las certificaciones recomendadas a futuro son: Distintivo S para empresas comprometidas con el cuidado del medio ambiente; NMX-AA-133-SCFI-2006 Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo; Distintivo M, Reconocimiento por servicios de alta calidad de las empresas; Distintivo H, Higiene, Confianza y Seguridad en el Manejo de los Alimentos; Punto limpio: certificación para fortalecer la cultura de “Seguridad y Calidad Higiénica” en la prestación de servicios turísticos.

Discusión

En el contexto de los trabajos analizados en los primeros apartados, se ha señalado la diversidad de propuestas y métodos en la búsqueda de mejoras sobre la herramienta FODA, todas en busca de la eficiencia de las decisiones estratégicas. Sin duda la elección de las estrategias consideradas ofensivas que se obtuvieron del análisis de las fortalezas y oportunidades, permite integrar las situaciones favorables internas (fortalezas) y externas (oportunidades) en busca de diseñar estrategias para la gestión integradora como señaló Rodríguez (2011) y Rodrigues (2011), lo cual busca el desarrollo de un destino turístico potencialmente prometedor como la Zona Maya de Quintana Roo. Sin embargo no se utilizó algún método que cuantifique o mida el impacto de cada elemento del FODA, como analizaron Wang, Zhang y Yang, (2014), ya que esto permite mayor flexibilidad y creatividad al momento del diseño de las propuestas estratégicas, lo cual también es parte de las objeciones que estos autores señalan sobre los métodos cuantitativos.

Conclusiones

Con la implementación de las estrategias y acciones de las fortalezas y oportunidades diseñadas para la Zona Maya del estado, es posible difundir los atractivos turísticos de la Zona, buscando incentivar la afluencia a las localidades con vocación turística y que ya se encuentran recibéndolos, de manera alterna estará promoviéndose la visita hacia otras localidades que cuentan con productos turísticos destacables y que aún

no cuentan con suficiente afluencia turística todo el año. Las metas son:

- 1.- Difusión en medios nacionales e internacionales de, al menos, el 80% de las localidades identificadas en los cuatro municipios de la Zona Maya (Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos, Lázaro Cárdenas, Tulum) y que cuentan con suficiente afluencia turística la mayor parte del año. Se sugiere comenzar con las localidades donde ya se recibe afluencia de visitantes (Cobá, Muyil, Kantemó, Punta Allen, Tihosuco, Holbox, Tres Reyes, Pac Chén y Dos Ojos).
- 2.- Diseño de rutas estratégicas que incluya productos turísticos considerados los aspectos de valor
- 3.- Identificar los requerimientos para la certificación del destino turístico como ambientalmente responsable.

La Zona Maya de Quintana Roo cuenta con recursos y atractivos que permiten potenciar el desarrollo del turismo rural, destacando la gran riqueza cultural e histórica, con comunidades rurales que ya se encuentran recibiendo la visita de turistas, campo fértil para aplicación de políticas incluyentes en temas de sostenibilidad. Una ventaja excepcional es que se conocen las principales características de quienes la visitan, lo que permite establecer estrategias para que el visitante tenga una grata experiencia.

La implementación adecuada de estrategias permitirá difundir de manera más enfocada, los beneficios que ofrece la Zona Maya del estado, es ampliamente recomendable trabajar muy de cerca con las comunidades a través de sus representantes y las redes comunitarias.

Las estrategias deben estar sujetas a la mejora continua por lo que se recomienda altamente darle seguimiento para medir puntualmente su impacto esperado, y en su caso realizar los ajustes pertinentes. Asimismo, está implícita la necesidad de designar un presupuesto fijo para las actividades que no están ligadas a acciones federales y estatales.

Sin duda, lo anterior permitirá a los diversos actores del desarrollo como lo son gobierno, empresarios, sociedades cooperativas y comunidad en general la integración de un destino de turismo ecológico, rural y cultural de bajo impacto, en congruencia con la diversificación de la oferta del Caribe Mexicano.

Bibliografía

- Álvarez, M. (2006). Manual de Planeación Estratégica. México: Panorama.
- Codina, A. (2011). Deficiencias en el uso del FODA, causas y sugerencias. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 89-100.
- Ferrell, O., Hartline, M., y Lucas, G. (2002). *Estrategia de Marketing*. México: Thomson.
- FOMIX Conacyt-Gobierno del Estado de Quintana Roo (2009). Propuesta aprobada Estudio del perfil y grado de satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo. México: Proyecto FOMIX QROO-2009-C01-124252, Conacyt-Gobierno del Estado de Quintana Roo.
- Gobierno del estado de Quintana Roo (2011). Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016 [En línea]. México: Gobierno del estado de Quintana Roo. Disponible en: http://sema.qroo.gob.mx/doctos-phoca/phocadownload/Plan_Estatal_Oroo_Verde.pdf [2011, 29 de agosto].
- Hernández, I., Iturbe, A., y Jiménez, F. (2007a). Atlas para la Definición de las Zonas con Mayor Potencial Turístico Rural Sustentable en la Zona Maya de Quintana Roo, México: un instrumento de análisis territorial para definir el potencial turístico para el desarrollo sustentable en la Zona Maya Quintanarroense. México: Universidad de Quintana Roo.
- Hernández, I., Iturbide, A., y Jiménez, F. (2007b). Plan Estratégico de Turismo para el Desarrollo Rural Sustentable de la Zona Maya de Quintana Roo, México, 2007-2025. México: Universidad de Quintana Roo.
- Mora, M. (2013). El impacto social y económico generado por el turismo de los cruceros que visitan la ciudad de Puntarenas. *Diálogos Revista Electrónica de Historia*, Mayo-Agosto, 91-111.
- Nielsen Company (2007). Estudio de segmentación de la demanda con dirección a México [en línea]. Disponible en: http://www.turismopuebla.gob.mx/work/sites/tur/resources/LocalContent/816/8/estudio_segmentacion_semanda_cptm_2007.pdf [2011, 21 de diciembre].
- Organización Mundial del Turismo (2011a). El turismo internacional mantiene el impulso pese a los retos [en línea]. Disponible en: <http://media.unwto.org/es/press-release/2011-07-08/el-turismo-internacional-mantiene-el-impulso-pese-los-retos> [2011, 20 de diciembre].
- Organización Mundial del Turismo (2011b). Panorama OMT del turismo internacional, edición 2011 [en línea]. Disponible en: <http://mkt.unwto.org/sites/all/>

- files/docpdf/unwtohighlights11sphr_2.pdf [2011, 20 de diciembre].
- Rodrigues, N. (2011). A aplicação da análise SWOT no planeamento turístico de uma localidade: o caso de Araxá, MG. Cuaderno Virtual de Turismo, 11(2), 164-176.
- Rodríguez, R. (2011). Destinos turísticos. Realidad y concepto. TURyDES, 4 (11), s/p. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/turydes/11/rff.html>
- Secretaría de Turismo (2007). Programa Sectorial de Turismo 2007-2012 [en línea]. Disponible en: <http://www.sectur.gob.mx/PDF/PST2007-2012.pdf> [2011, 16 de diciembre].
- Secretaría de Turismo (2011). Acuerdo Nacional por el Turismo, anexo de acciones [en línea]. Disponible en: <http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/1323/1/images/AANT16032011.pdf> [2011, 21 de diciembre].
- Sistema Integral de Operación Migratoria (2012). Ranking de llegadas aéreas internacionales a México de acuerdo al SIOM [en línea]. Disponible en: http://www.siimt.com/work/sites/siimt/resources/LocalContent/940/88/SIOM_Sep2012.pdf [2012, 10 de noviembre].
- Universidad de Quintana Roo (2012). Estudio de Perfil y Grado de Satisfacción del turista que visita la Zona Maya de Quintana Roo [Documento interno inédito]. México: Universidad de Quintana Roo.
- Wang, X., Zhang, J., y Yang, T. (2014). Hybrid SWOT Approach for Strategic Planning and Formulation in China Worldwide Express Mail Service. Journal of Applied Research and Technology, 12 (2), 230-238.

IX. La relación de la propina con los tiempos de espera

Oscar Martínez González//osukaru.mtz@gmail.com

Resumen

El presente trabajo examinó diversas variables que podrían modificar la cantidad de propina otorgada hacia los meseros tales como el número de comensales, meseros atendiendo una mesa, tiempo de espera y total de la cuenta. La información fue recolectada en el restaurante Margaritaville durante la primera semana de enero del año 2011 en la ciudad de Cozumel, Quintana Roo. Debido a que la mayoría de los sujetos de estudio sólo permanecían un corto periodo de tiempo en el lugar, la recolección de datos fue de diseño transversal y se recopiló la información del total del universo, de acuerdo al total de la capacidad de atención, recabándose 50 datos. Se encontró que la variable más significativa del estudio fue el total de la cuenta. Los resultados indican que las variables consideradas como independientes no muestran una relación directa entre sí, lo cual puede coadyuvar en la mejora del proceso de servucción en los restaurantes considerando a las variables analizadas de forma individual. Finalmente, basados en los resultados, se han realizado algunas recomendaciones finales.

Palabras clave: propina, teorías de colas, servucción, ingresos, comportamiento del consumidor.

Abstract

This paper examined several variables that may interfere in tipping waiters such as number of diners, attending waiters per table, waiting time and bill total. The information was collected at the Margaritaville restaurant during the first week of

January 2011 in Cozumel, Quintana Roo. Because most of the study subjects remained only a short period of time, the data collection was Cross-sectional designed and the information of the entire universe, according to the total service capacity, 50 data were collected. It was found that the most significant variable of the study was the total bill. The results showed that the independent variables considered did not demonstrate a direct relationship to each other. This could contribute to improve the servuction process in restaurants, considering the variables individually. Finally, based in the findings, some recommendations have been made.

Keywords: *tipping, queuing theory, servuction, consumer behavior.*

Introducción

Las propinas son gratificaciones con las que se recompensa un servicio. Frecuentemente contribuyen a complementar el ingreso económico de quienes trabajan en la industria restaurantera. El hecho de dar propina es “un gasto que los clientes pueden evitar” (Lynn, 2006:1). Debido a esto, es importante analizar diferentes variables que pudieran intervenir en el acto de dar propinas. Éstas también pueden ser un indicador del servicio recibido hacia los comensales.

Según Lynn, “el estudio de los factores que intervienen en el hecho de dar propinas ha sido abordado principalmente por psicólogos. Recientemente los economistas empezaron a coleccionar y analizar datos de este fenómeno social” (2006: 12-13).

Diversos estudios sugieren que las relaciones interpersonales y la amabilidad del mesero hacia el comensal influye en la cantidad de propina otorgada (Crusco, 1984; Rogelberg, Ployhart, Balzer, y Yonker, 1999), mientras que otros sugieren que la propina es un comportamiento que se presenta debido a normas sociales, mejorar la autoimagen de quien la da o evitar el rechazo social (Azar, 2007).

El entendimiento de la relación que presentan las propinas en la industria restaurantera con respecto a diferentes variables, tiene un valor significativo para los gerentes, ya que pueden realizar mejoras en la capacitación de las diferentes áreas relacionadas con el sistema de servucción de la empresa.

Puesto que las actividades realizadas por los visitantes que llegan a Cozumel por la modalidad crucero están supeditadas al itinerario indicado por las empresas navieras, el factor tiempo podría ser un elemento significativo en el consumo de alimentos en los restaurantes de la ciudad.

Se pretende determinar si el número comensales, los meseros por mesa,

el tiempo de espera o el total de la cuenta influyen de forma directa en la propina otorgada por los comensales.

Diversos factores pueden afectar el desarrollo del servicio y, por consecuencia, las propinas otorgadas. Se han revisado el Sistema de servucción y la Teoría de colas (o filas) en aras de mejorar la comprensión de dicho fenómeno. De acuerdo con Lynn (2006), la propina es el acto final que hace el cliente al recibir el servicio de alimentos en un restaurante, por lo que se hace una revisión del modelo de Servucción para entender los elementos que podrían intervenir en dicho evento. Al no existir una palabra equivalente a producción para expresar el proceso de fabricación de un servicio, Eiglier y Langeard (1989:12), propusieron el neologismo Servucción para describir al proceso de creación del servicio, el cual está basado en la teoría de los sistemas. Ellos definen a la servucción como “la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados”. Estos autores señalan que el modelo está integrado por seis elementos:

1. El cliente. Es el factor primordial del sistema, ya que sin él, el servicio no puede otorgarse. A los clientes de los restaurantes a menudo se les llama comensales.
2. El soporte físico. Incluye todos los materiales tangibles necesarios para la producción del servicio. Se consideran dos categorías:
 - a) Los instrumentos necesarios para el servicio, tales como máquinas, objetos, muebles y todo lo que está a disposición del personal, del cliente, o de ambos.
 - b) El entorno, el cual está constituido por todo lo que rodea a los instrumentos: la localización de los edificios, la decoración y la disposición de los instrumentos necesarios para la servucción.
3. El personal en contacto. Son las personas empleadas por la empresa que están en contacto directo con el cliente. En los restaurantes generalmente son los anfitriones, meseros, garroteros (también llamados mozo o ayudante de mesero), capitanes de meseros y gerentes de piso.
4. El servicio. Es el objetivo del sistema y su resultado es la cristalización de la interacción de las tres anteriores —cliente, soporte físico y personal de contacto—. Es el beneficio central que pretende satisfacer la necesidad del comensal.
5. El sistema de organización interna. Constituye las funciones tradicionales de la empresa tales como la administración, las finanzas, las funciones de mercadotecnia, entre otras, además de algunas funciones específicas necesarias para la realización del servicio como equipo tecnológico, suministros, mantenimiento y limpieza.

6. Los demás clientes. Es poco frecuente que el servicio sea ofrecido a un cliente a la vez. La interacción entre los clientes a la hora de recibir un servicio de forma simultánea puede interferir tanto de forma positiva como negativa a la servucción. Si un cliente tuvo un conflicto con otro, la propina puede verse afectada puesto que el nivel de satisfacción fue alterado.

Para Cogan (1998), la teoría de colas tiene un papel clave en el análisis y planificación de los servicios. Utiliza los conceptos básicos de los procesos estocásticos y matemáticas aplicadas para analizar el fenómeno de las colas y sus características. Esta teoría fue desarrollada con el fin de predecir el comportamiento de las colas (filas) para permitir el dimensionamiento correcto de las instalaciones, el equipo y la infraestructura. Éstas se presentan cuando los clientes llegan a un lugar demandando un servicio, por ejemplo diferentes comensales llegando a un restaurante al mismo tiempo y el lugar tiene una capacidad de atención determinada. Si un área del restaurante está saturada, la cocina, por ejemplo, y el cliente decide esperar, entonces debe formarse la línea de espera.

De acuerdo al modelo de la teoría de colas, éstas se producen debido a un desequilibrio temporal entre la demanda de un determinado servicio y la capacidad del sistema para proporcionarlo. Como modelo, puede representar cualquier sistema en donde los trabajos o clientes llegan buscando un servicio de algún tipo y salen después de que dicho servicio haya sido atendido (Arbones, 1989).

Estudio de caso: Restaurante Jimmy Buffet's Margaritaville

Según Palafox y Zizumbo, la isla de Cozumel "es uno de los principales destinos de cruceros a nivel nacional e internacional" (2009: 69). En la isla existen diversos restaurantes dirigidos al mercado estadounidense, algunos de los cuales son temáticos: Hard Rock, Tres Amigos, Hooters y Jimmy Buffet's Margaritaville (De este punto adelante, se le llamará Margaritaville).

Álvarez declaró que: Margaritaville es una franquicia de restaurantes que en 2007 abrió sus puertas en la isla de Cozumel, Quintana Roo, México. El servicio es frecuentemente monitoreado, así como los tiempos de producción, por lo que se tienen registros históricos de los mismos. Los meseros son considerados vendedores por lo que, el volumen de venta se mide individualmente. Generalmente, una mesa es atendida por un mesero y un asistente. Las propinas se reúnen en un fondo común y son divididas en diferentes porcentajes entre el personal de cocina (chef, asistente de chef y stewart o lavaplatos), el mesero y el garrotero; de tal forma que las propinas son divididas entre todos los actores del servicio (E. Álvarez, 4 de diciembre de 2013).

Los clientes “son impacientes si tienden a unirse a la cola sólo si no es demasiado larga, o si el tiempo que creen que les queda por esperar es suficientemente corto” (García, s. f.), por lo que es importante la reducción de los tiempos en que son atendidos. Contar con la cantidad adecuada de personal en las diversas áreas del restaurante podría contribuir a que los clientes no abandonen el lugar.

Se considera que las variables tiempos de espera, el número de comensales por mesa, total de la cuenta y el número de meseros que colaboraron en el servicio son determinantes para mostrar la relación que guardan con la cantidad de propina otorgada (Azar, 2007; Conlin, Lynn, y O’Donoghue, 2003; Lynn, 2006 y Rogelberg *et al.*, 1999;).

Diversos estudios indican que las propinas se calculan con base en el trato que recibió el comensal por parte de los meseros (Azar, 2007; Cunningham, (1979; Lynn, 2006), pero, ¿Se podría determinar la relación que guarda la cantidad de propina con los tiempos de espera, el número de comensales por mesa, el total de la cuenta y el número de meseros que colaboraron en el servicio?

Metodología

Para el estudio se recabó una muestra no probabilística de casos típicos en Margaritaville Cozumel durante la primera semana de enero de 2011, ya que esta técnica de muestreo es utilizada cuando se desea “analizar los valores, ritos y significados de un determinado grupo social,... [Así como] para el análisis de las actitudes y conductas del consumidor (Hernández, Fernández y Baptista, 2010: 397).

El restaurante Margaritaville tiene una capacidad de atender hasta 50 mesas simultáneamente. El momento de recolección de datos coincidía con las horas pico del servicio, por lo que se recopiló el universo total de análisis, siendo una investigación de corte transversal, cuyo propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández *et al.*, 2010: 151). Se realizó un diagrama de caja (*box plot*) para corregir errores de captura. En algunos casos, se sustituyeron los datos puesto que seguían siendo atípicos. Los datos se muestran en el Cuadro IX-1.

En las comandas, los meseros anotaron las propinas que obtuvieron, así como si fueron auxiliados por uno o más de sus compañeros. Para realizar un pedido, el sistema de *software* Micros solicita el número de personas que están en la mesa (comensales) y registra la hora en que se solicitó el pedido y el mesero registra la hora de entrega. Con base en esto, se calculó el tiempo de espera. El total de la cuenta se obtuvo de las comandas, al igual que los primeros datos

mencionados.

Se efectuaron análisis de regresión entre la variable propina, considerada la variable dependiente y las diferentes variables mencionadas. Se realizaron análisis de regresión multicolineal a través de los factores de la inflación de la varianza (VIF, por sus siglas en inglés) para verificar que las variables analizadas no están correlacionadas entre sí. Anderson, Sweeney y Williams (2008: 644). indican que “el análisis de regresión múltiple multicolinealidad se refiere a la correlación entre variables independientes” Si el valor de VIF es mayor a 10, implica que se tienen problemas de multicolinealidad (Anderson *et al.*, 2008: 645).

Cuadro IX-1. Base de datos recopilados para el trabajo.

NY	X1	X2	X3	X4	NY	X1	X2	X3	X4	NY	X1	X2	X3	X4			
(\$)	(U)	(U)	(T)	(\$)	(\$)	(U)	(U)	(T)	(\$)	(\$)	(U)	(U)	(T)	(\$)			
1	3	1	1	12	35.0	18	11	2	1	26	92.9	35	30	4	1	24	198.1
2	8	3	1	8	58.0	19	10	2	1	25	69.0	36	62	9	2	42	602.0
3	2.6	1	1	10	17.0	20	46	5	1	32	465.0	37	25	5	1	41	241.0
4	5.7	1	1	13	37.5	21	9	2	1	15	61.0	38	9.5	2	1	22	67.6
5	7	1	1	10	45.0	22	20	3	1	18	140.0	39	80	9	1	38	510.1
6	16	1	1	6	78.0	23	40	2	1	20	329.0	40	108	15	2	41	899.0
7	3	1	1	3	29.8	24	3	1	1	16	21.6	41	3	1	1	13	27.0
8	10	1	1	17	65.0	25	10	3	1	27	94.8	42	28	6	1	38	188.9
9	50	8	2	37	489.0	26	9	3	1	36	81.0	43	3	1	1	14	46.9
10	8.5	4	1	30	81.5	27	25	1	1	18	236.0	44	5	2	1	16	51.2
11	15	3	1	29	128.6	28	110	12	3	35	731.3	45	6.8	1	1	12	45.6
12	10	2	1	30	93.0	29	35	7	1	33	321.0	46	35	5	1	23	216.3
13	13	3	1	39	111.1	30	90	13	2	39	698.7	47	128	13	3	33	850.0
14	20	4	1	32	133.0	31	15	3	1	35	123.5	48	100	9	2	36	706.0
15	53	6	1	31	348.0	32	7.3	2	1	21	73.2	49	78	7	2	39	519.0
16	22	3	1	25	125.8	33	35	6	1	31	264.0	50	330	20	4	40	1001.7
17	100	10	2	35	666.7	34	100	14	2	53	600.0						

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados orientados en 2011.

La variable elegida como dependiente (Y) es la cantidad de propina que se recibe por servicio por mesa, ya que es la forma numérica de evaluar el resultado total del servicio y la experiencia en sí de estar en el restaurante.

Se considera que el número de comensales (X1) está relacionado con la cantidad de propina. Azar (2007: 302), dice que “si los comensales de una misma mesa ven cuánto aportaron las demás personas en propinas, un grupo más grande puede tender a incrementar la presión social a dar propina y que estas sean más grandes, pero si no ven cuánto aportaron los demás, y hay varios

clientes que pagan la cuenta, cada una querrá ahorrarse su parte proporcional de las propinas, puesto que el mesero sólo ve el total de las propinas y no su división entre los comensales”. Rogelberg *et al.* (1999: 2582) consideraron que la “calidad recibida por parte de los participantes del servicio influye positiva-mente en las decisiones de dar propinas” y por lo tanto, en las propinas. Esta es la variable X2. El tiempo de espera (X3) puede afectar la disponibilidad del comensal de “aumentar o disminuir la cantidad de propina que había planeado dar inicialmente” (Conlin *et al.*, 2003: 19). Por último se considera que cuando la cuenta total (X4) es menor a 10 dólares, “el porcentaje de propina es mayor del 20% y que se va acercando al 15% conforme aumenta la cuenta” (Lynn, 2006: 3).

Resultados

Para conocer la correlación que presentan las variables analizadas y conocer cuál de ellas explica mejor el comportamiento de las propinas, se presenta un análisis de regresión de la propina con las siguientes variables: comensales, meseros, tiempos de espera, y total de la cuenta.

Del análisis de regresión entre la propina y el número de comensales (Figura IX-1), se deduce que las propinas no guardan una relación importante con el número de comensales, ya que sólo permite explicar menos del 47% de los casos examinados.

Figura IX-1. Análisis de regresión de las variables propina y comensales

La ecuación de regresión es					
Propina (Y) = - 5.55 + 29.9 meseros (X2)					
		Coef.			
Predictor	Coef	de EE	T	P	
Constante	-5.547	7.416	-0.75	0.458	
meseros (X2)	29.898	4.480	6.67	0.000	
S = 22.1746 R-cuad. = 48.1% R-cuad. (ajustado) = 47.0%					
Análisis de varianza					
Fuente	GL	SC	MC	F	P
Regresión	1	21900	21900	44.54	0.000
Error residual	48	23602	492		
Total	49	45502			

Fuente: Elaborado a partir de los datos obtenidos en 2011.

El cliente en ocasiones otorga propinas por el temor al rechazo social (Azar, 2007), sin embargo, en los resultados se observa que sólo explica poco más del 48% de los casos (Figura IX-2), por lo que la relación del número de personas atendiendo una mesa no es significativa con respecto a la cantidad de propina.

Figura IX-2. Análisis de regresión Propina vs. Número de meseros

La ecuación de regresión es					
Propina (Y) = - 2.23 + 7.47 Comensales (X1)					
Coef.					
Predictor	Coef	Coef. de EE	T	P	
Constante	-2.228	7.127	-0.31	0.756	
Comensales (X1)	7.469	1.148	6.51	0.000	
S = 22.4414 R-cuad. = 46.9% R-cuad. (ajustado) = 45.8%					
Análisis de varianza					
Fuente	GL	SC	MC	F	P
Regresión	1	21329	21329	42.35	0.000
Error residual	48	24174	504		
Total	49	45503			

Fuente: Elaborado a partir de los datos obtenidos en 2011.

Esto podría deberse a dos explicaciones posibles: que el cliente no sea consciente del número de personas que lo atienden mientras se encuentra en el restaurante, o bien, ser atendidos por más meseros no significa que se brinde un mejor servicio.

El tiempo de espera es un elemento relativo que puede verse afectado con la percepción interna de cada cliente y a factores relacionados con la ambientación o la disposición del lugar. Para mitigar el tiempo de espera las empresas a menudo crean diferentes estrategias que permitan distraer al cliente y reducir la sensación de espera (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009). La figura IX-3 analiza la relación que guarda la propina y el tiempo de espera. Esta variable sólo logra explicar poco más del 25% de los casos, por lo que la propina no está relacionada con el monto de la propina.

Figura IX-3. Análisis de regresión Propina vs. Tiempo de espera

La ecuación de regresión es
 Propina (Y) = 4.51 + 1.25 tiempo espera (X3)

Predictor	Coef	Coef. de EE	T	P
Constante	4.514	9.398	0.48	0.633
tiempo espera (X3)	1.2540	0.3105	4.04	0.000

S = 26.5992 R-cuad. = 25.4% R-cuad. (ajustado) = 23.8%

Análisis de varianza

Fuente	GL	SC	MC	F	P
Regresión	1	11542	11542	16.31	0.000
Error residual	48	33961	708		
Total	49	45503			

Fuente: Elaborado a partir de los datos obtenidos en 2011.

A menudo los clientes calculan el monto de la propina de acuerdo a elementos claramente observables como el monto de la cuenta (Azar, 2007). La figura IX-4 presenta el análisis de regresión entre estas dos variables y se observa una relación lineal importante, puesto que logra explicar el 88.9% de los casos registrados. Esto puede deberse a que les resulta más fácil calcular un porcentaje determinado por el total del consumo.

Figura IX-4. Análisis de regresión Propina vs. Total de la cuenta

La ecuación de regresión es
 Propina (Y) = 2.67 + 0.149 total cuenta (X4)

Predictor	Coef	Coef. de EE	T	P
Constante	2.670	2.369	1.13	0.265
total cuenta (X4)	0.149192	0.007621	19.58	0.000

S = 10.2725 R-cuad. = 88.9% R-cuad. (ajustado) = 88.6%

Análisis de varianza

Fuente	GL	SC	MC	F	P
Regresión	1	40437	40437	383.20	0.000
Error residual	48	5065	106		
Total	49	45502			

Fuente: Elaborado a partir de los datos obtenidos en 2011.

Para verificar que no exista multicolinealidad, se calcularon los valores de VIF. Los resultados se muestran en la figura IX-5. Dado que todos los valores VIF son menores a 10, se puede afirmar que no existe multicolinealidad entre las variables independientes examinadas

Figura IX-4. Análisis de regresión Propina vs. Total de la cuenta

La ecuación de regresión es
 Propina (Y) = - 4.08 - 0.797 Comensales (X1) + 10.1 meseros (X2)
 - 0.026 tiempo espera (X3) + 0.136 total cuenta (X4)

Predictor	Coef	Coef. de EE	T	P	VIF
Constante	-4.081	4.864	-0.84	0.406	
Comensales (X1)	-0.7973	0.7583	-1.05	0.299	2.633
meseros (X2)	10.082	2.813	3.58	0.001	2.322
tiempo espera (X3)	-0.0256	0.1432	-0.18	0.859	1.804
total cuenta (X4)	0.13604	0.01237	10.99	0.000	3.332

S = 9.13674 R-cuad. = 91.7% R-cuad. (ajustado) = 91.0%

Análisis de varianza

Fuente	GL	SC	MC	F	P
Regresión	4	41746	10436	125.02	0.000
Error residual	45	3757	83		
Total	49	45502			

Fuente: Elaborado a partir de los datos obtenidos en 2011.

Discusión

De acuerdo a Conlin *et al.*, (2003), es probable que las relaciones interpersonales se vean disminuidas cuando el servicio se realice por más de una persona. Esto concuerda con lo expuesto por Lynn (2006), el vínculo social es más débil y el temor al rechazo es menor que si fuere atendido por un sólo mesero.

A pesar de que la amabilidad del mesero pueda influir en la propina, Azar (2007) señala también que puede deberse a factores que no están controlados por el mesero tales como la calidad de la comida, por lo que el hecho de dar propina sugiere que es una acción compleja.

Conclusiones

Las propinas son importantes en la servucción turística tanto por su magnitud económica como por su indicador potencial de la evaluación del cliente hacia la experiencia global recibida.

Diferentes aspectos están ligados a las propinas, tales como los antecedentes socioeconómicos de quien las otorga, las normas sociales del lugar donde se desarrolla la servucción y, como se abordó en este trabajo, los tiempos de espera.

De acuerdo a los resultados de regresión entre la propina y los tiempos de espera, se deduce que no hay una relación lineal significativa. En este estudio no se comprueba esta hipótesis, puesto que el factor tiempo no es determinante, aun siendo un elemento carente para los cruceristas.

La ecuación de regresión que mejor explica el comportamiento de la propina, es la que relaciona las propinas con el monto total de la cuenta, esto porque su coeficiente de determinación resultante fue el más alto entre las otras tres variables restantes (88.90%), el resultado de este coeficiente indica que cerca de 9 de cada 10 casos de la variación de las propinas se puede explicar con la relación lineal entre el monto total de la cuenta.

Recomendaciones

Este estudio se enfocó sólo en los cruceristas que visitan los restaurantes de Cozumel, por lo que es necesario ampliar el universo de investigación a las otras empresas donde se realizan sistemas de servucción turística con una capacidad determinada.

Además, como este estudio se dirigió hacia la relación de la propina y los tiempos de espera en los alimentos, se recomienda realizar otros estudios comparativos que identifiquen o no la relación de la propina con sistemas de servucción en donde no se involucren los anteriores, tales como los tiempos de espera para el desarrollo de actividades recreativas y de esparcimiento.

Bibliografía

- Álvarez, E. (2013, 4 de diciembre). Organización interna de Margaritaville. (O. Martínez González, Entrevistador).
- Anderson, D., Sweeney, D., y Williams, T. (2008). Estadística para administración y economía. México: Cengage Learning.
- Arbones, E. (1989). Optimización Industrial. España: Marcombo SA.
- Azar, O. (2004). What sustains social norms and how they evolve? The case of tipping. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 54, 49-64.
- Azar, O. (2007). The Social Norm of Tipping: A Review. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(2), 380-402. doi: 10.1111/j.0021-9029.2007.00165.x.
- Cogan, S. (1998). Gerenciando as Percepções nas Filas de Espera - Para aumentar o Nível de Satisfação dos Clientes. Brasil: QualityMark.
- Conlin, M., Lynn, M., y O'Donoghue, T. (2003). The norm of restaurant tipping. *Journal of Economic Behavior and Organization*. 52(3), 297-321.
- Crusco, A. (1984). The Midas touch: The effects of interpersonal touch on restaurant tipping. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 10(4), 512-517. doi: 10.1177/0146167284104003
- Cunningham, M. (1979). Weather, mood, and helping behavior: Quasi experiments with the sunshine Samaritan. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(11), 1947-1956. doi: 10.1037/0022-3514.37.11.1947
- Eiglier, P., y Langeard, E. (1989). *Servucción. El marketing de los servicios*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.
- García, J. (s.f.). *Teoría de Colas*. Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado el 20 de enero de 2011, de: <http://personales.upv.es/jpgarcia/LinkedDocuments/Teoriadecolasdoc.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Perú: McGraw Hill Educación.
- Lynn, M. (2006). Tipping in restaurants and around the globe: An interdisciplinary review. En: Altman, M. (Ed.). *Handbook of contemporary behavioral economics: Foundations and development* (pp. 626-643). Armonk, New York: M.E. Sharpe Publishers.
- Palafox Muñoz, A., y Zizumbo Villareal, L. (2009). Distribución territorial y turismo en Cozumel, Estado de Quintana roo, México. *Gestión turística (Valdivia)*, 11, 69-88. doi: 10.4206/gest.tur.2009.n11-04
- Rogelberg, S. G., Ployhart, R. E., Balzer, W. K., y Yonker, R. D. (1999), *Using Policy*

Capturing to Examine Tipping Decisions. *Journal of Applied Social Psychology*, 29, 2567–2590. doi: 10.1111/j.1559-1816.1999.tb00126.x
Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., y Gremler, D. D. (2009). *Marketing de Servicios*. México: Mc Graw Hill Educación.

X. Trayectoria Escolar de alumnos de la Licenciatura en Gestión de Servicios Turístico, Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel

Karina Amador Soriano // kariamador@uqroo.edu.mx
Felipe Hernández González // fhernandez@uqroo.edu.mx
Lucinda Arroyo Arcos // larroyo@uqroo.edu.mx
Gabriel Vázquez Dzul // gvazdzul@gmail.com

Resumen

El presente trabajo tiene por objetivo describir las características teóricas de la trayectoria escolar de manera que pueda ser una guía para cualquier Institución de Educación Superior (IES) que tenga intenciones de llevar a cabo estudio de este tipo. Para ello, se presentan los resultados cuantitativos y cualitativos de la Licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos. Los datos se obtuvieron del Estudio de Trayectoria Escolar de la Universidad de Quintana Roo (UQROO) realizado en 2013. La metodología que se implementó en el estudio fue la aplicación de cuestionarios a estudiantes, realización de grupos de enfoque y análisis de bases de datos de indicadores como ingreso de nuevos estudiantes, deserción, reprobación, egreso y titulación. Los resultados indican que hay una baja eficiencia terminal y un alto índice de reprobación. Se encontró que los estudiantes inician de forma tardía sus Estancias Profesionales y Servicio Social. Otro elemento trascendente es la dificultad de los estudiantes para obtener nivel de idioma inglés requerido para egresar (First Certificate in English). Estos factores reflejan el bajo índice de titulación. Los aspectos cualitativos como situación económica, motivación, la percepción del rol del docente y tutor, la pertinencia de las materias del plan de estudios,

actividades extracurriculares y las expectativas no cumplidas definitivamente influyen en la trayectoria escolar de los estudiantes de la Licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos.

Palabras clave: trayectoria escolar, deserción, reprobación y eficiencia terminal.

Abstract

This paper aims to describe the theoretical characteristics of the academic career in order to be a guide for any Higher Education Institution (HEI) who intends to carry out such study. The quantitative results of the career in Hospitality Management Services are presented. The data were obtained from the Survey of School Career of the university of Quintana Roo (UQROO) conducted in 2013. The methodology implemented in the study was the application of questionnaires to students, conducting focus groups and analysis of databases indicators such as admission, desertion, failure, and graduation. The results indicate that there is a poor rate of graduation and a high dropout failure. It was found that students begin belatedly their stays and Social Service Professionals. Another important element is the difficulty of students to get the English language level required (First Certificate in English). These factors can explain why the student cannot reach the grade. The qualitative and economic situation, motivation, perception of the role of the teacher and tutor, the relevance of the subjects of the curriculum, extracurricular activities and many expectations generated have an influence on the school career of students in the Bachelor in Hospitality Management Services.

Keywords: *academic career, desertion, failure and terminal efficiency.*

Introducción

La Universidad de Quintana Roo (UQROO), Unidad Académica Cozumel, integra la División de Desarrollo Sustentable, en la que oferta la Licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos (LGST de aquí en adelante). La LGST inició como una licenciatura en Turismo, pero en 2010 el Consejo Universitario aprueba el Programa Educativo como Licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos, siendo un plan reestructurado a partir de las observaciones de la evaluación del Consejo Nacional de Evaluación Turística (CONAET), y en 2013 recibe la acreditación por parte de éste organismo, el cual está integrado al Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES).

A partir de la puesta en marcha del programa de LGST, surge la necesidad de conocer cuál ha sido la trayectoria escolar de los estudiantes, sobre todo en el indicador de eficiencia terminal asociado al egreso y la titulación. En este sentido se esperaba que en primavera de 2013 se reportaran egresados de la primera generación, sin embargo hasta Diciembre de 2014 solo hay uno y ninguna titulación. El Programa de la LGST plantea que en siete ciclos el alumno puede llegar al 100% de créditos, es decir que cumple con la cohorte generacional y se refiere al conjunto de alumnos que ingresan a un programa educativo en un ciclo determinado y que cumplen en mayor o menor nivel de rendimiento con la acreditación de sus asignaturas de su plan de estudios; en términos estadísticos, es una unidad de análisis por lo que sus matrículas coinciden en el año de ingreso (Huerta, 1989).

Altamira (1997) indica que la trayectoria escolar es el estudio del comportamiento escolar de una cohorte durante su estancia escolar: ingreso, permanencia y egreso, permitiendo conocer información del alumno como son: avance, rezago, aprobación, reprobación, abandono escolar, entre otras. El comportamiento escolar se refiere a la evolución del alumno durante su estancia en la universidad, desde que ingresa hasta que egresa o bien deja de ser alumno regular. Por lo tanto, es importante la creación de estrategias que beneficien los índices institucionales de eficiencia (avance, egreso y titulación), considerando otras variables como son los índices de reprobación y deserción, el entorno social y cultural, además de la participación de las instancias académicas y de las áreas administrativas correspondientes.

Por lo anterior se espera que el estudiante de la UQROO logre titularse a fin de cumplir con las expectativas del mercado laboral y en el caso de los estudiantes de la LGST egresen con un perfil académico pertinente que cubra con calidad en la gestión de servicios, puesto que el turismo es un factor importante de desarrollo, requiere consideraciones al momento de su conducción y planificación, principalmente aquellos elementos básicos como son el recurso económico y el recurso humano (Lunar y Marcano, 2007) .

Marco Conceptual

La trayectoria escolar impacta en el desempeño académico y administrativo, pero sobre todo en los indicadores institucionales, específicamente en la tasa de ingreso y egreso, además que el análisis de trayectoria escolar implica la observación de los movimientos de una población estudiantil a lo largo de los ciclos escolares especificados en una cohorte (Barranco y Santacruz, 1995).

Algunas IES como la Universidad Veracruzana, Universidad Autónoma de Hidalgo, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Universidad de Sonora, Universidad Autónoma de Nuevo León, Universidad Autónoma de Yucatán entre otras, han iniciado estudios de trayectoria escolar a fin de tener respuesta a los niveles de reprobación, deserción, rezago educativo, egreso y eficiencia terminal. A su vez, varias de ellas han implementado metodologías que les permite analizar otras dimensiones de la trayectoria

Los indicadores de trayectoria escolar son un conjunto de factores que intervienen en el proceso del estudiante desde su ingreso hasta el egreso, que describen el comportamiento académico en la institución, hasta lograr la eficiencia terminal, por lo que es importante precisar la definición de los mismos.

El ingreso escolar es la acción de matricular a un estudiante, a partir de estrategias o mecanismos que permitan una elección de un perfil universitario viable, los filtros son las herramientas que hacen un ingreso transparente y decisivo en la programación académica de la institución (Ponce de León, 2003).

La aprobación y reprobación son indicadores clave para medir o valorar el rendimiento escolar, que a su vez se caracterizan por reportar el índice de aprovechamiento que tiene el alumno a partir de identificar las materias aprobadas y reprobadas así como su promedio general. La aprobación-reprobación es el resultado de evaluar el aprendizaje alcanzado por los estudiantes de una materia, y es determinado por aplicaciones de pruebas que acrediten a un alumno (Fernández, Peña y Vera, 2006).

La deserción escolar es el abandono del estudiante de la universidad, a partir de diversas razones. La deserción se define como el abandono que hace el alumno de los cursos o carreras a las que se ha inscrito, dejando de asistir a las clases y de cumplir con las obligaciones establecidas previamente, lo cual afecta la eficiencia terminal del conjunto (González, 2000).

El rezago escolar es el atraso académico de los estudiantes, que impactan en las cohortes generacionales, es decir que un estudiante ingresa pero prolonga su tiempo de estudio. Las circunstancias son diversas van desde el abandono temporal, la reprobación, nuevas prioridades personales (trabajar, casarse, tener hijos), sin embargo una de las hipótesis es que el atraso escolar puede estar determinado por un Plan de Estudios poco flexible o demasiado rígido que no permita un tránsito oportuno (Altamira, 1997).

El egreso escolar o académico se refiere a la conclusión de las asignaturas, es decir al cumplimiento al 100% de los créditos del Plan de Estudios, con éste nivel el estudiante puede realizar el trámite de su certificado de estudios (*Ibíd*), p.16.

La titulación es el indicador trascendente para la institución, pero sobre todo para el estudiante, pues logra la titulación y se reconoce que ha cumplido con su Plan de Estudios, además de los requisitos que establezca la administración escolar, tales como cumplimiento de servicio social, estancias profesionales entre otros como es el caso de la Universidad de Quintana Roo.

Método

Por medio de la colaboración del responsable del Área de Estadísticas e Indicadores de la Dirección General de Planeación y de la Analista del área de Control Escolar de la Unidad Académica Cozumel, se propone una lista de indicadores de trayectoria escolar, constructos aplicables a la información con que se cuenta en la Universidad de Quintana Roo. Estos indicadores fueron el mecanismo de partida, los cuales son: índice de rezago, tasa de retención, índice de deserción, índice de reprobación, eficiencia terminal, eficiencia de egreso, eficiencia de titulación. Para el caso específico de este trabajo, se conformó una base de datos exclusiva de la Licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos.

Por la parte cuantitativa se elaboraron dos encuestas, una para estudiantes de nuevo ingreso y otra para estudiantes de ciclos siguientes, (encuesta de seguimiento) que se realizaron en ciclo de otoño 2012. El instrumento de ingreso es un cuestionario contextual, que valora la experiencia escolar previa del alumno, así como sus posibilidades de logro escolar. El instrumento de seguimiento tuvo como objetivo identificar los procesos de aprendizaje, la estructura de planes de estudio y asignaturas, y elementos institucionales formales (administración y actividades extracurriculares) con la experiencia de carrera y motivaciones y expectativas del universitario. Los grupos de discusión en los que participaron estudiantes de la LGST y las dimensiones que se abordaron fueron: tutorías, opción de carrera, rol del docente, esquema curricular, situación laboral y carrera, relación entre pares, administración, tramitología y expectativas.

Resultados

A partir de la información del Sistema Institucional de Información Administrativa (SIIA), en específico aquella proporcionada por el Departamento de Servicios Escolares, se han construido los indicadores institucionales asociados a la trayectoria escolar de acuerdo a lo planteado en la metodología. A continuación se observan los indicadores de ingreso, retención, abandono, reprobación y eficiencia terminal de los estudiantes de la LGST.

Cuadro X-1. Indicadores de Trayectoria Escolar de los estudiantes de la LGST

Generación	Ingreso	Índice de Retención (%)	Índice de Abandono (%)	Índice de Reprobación (%)	Eficiencia Terminal (%)
2008	24	91.67	8.33	8.33	4.17
2009	43	90.70	9.30	55.81	0
2010	52	80.77	19.23	34.46	0
2011	39	87.18	12.82	58.97	0
2012	74	95.95	4.05	43.24	0
General	232				

Fuente: Control Escolar de la Unidad Académica Cozumel, Primavera, 2014.

Con respecto al ingreso, retención, abandono y reprobación así como la eficiencia terminal (véase Cuadro X-1), se observa un alto índice de retención y por consiguiente bajo índice de abandono. Sin embargo, el índice de reprobación es muy alto especialmente en las generaciones 2009 y 2011; más del 50% de la matrícula de esas generaciones tiene un promedio de calificaciones menor a 7. La situación se torna preocupante debido a que si la tendencia sigue su curso, la mitad de esas generaciones pueden caer en situación de abandono de sus estudios. Aunque en menor grado las generaciones 2010 y 2012 también presentan problemas de reprobación en más de una cuarta parte de sus matrículas.

Entre las causas de abandono en la mayoría de las veces es por reprobación y en menor número por causa externas (embarazo, problemas personales, cambio de residencia, no concluir con requisitos administrativos entre otros). Véase cuadro X-2.

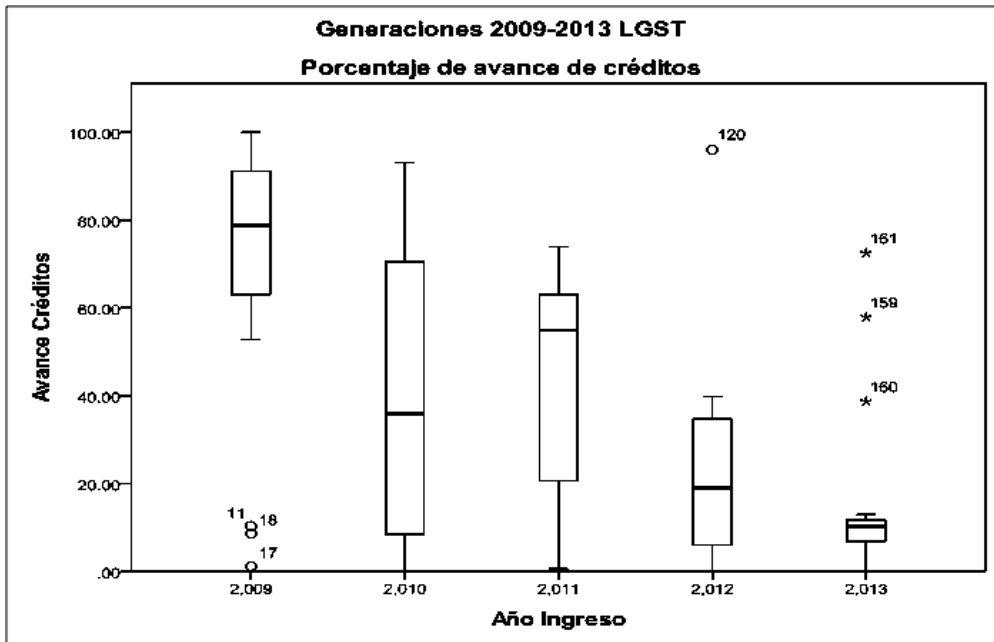
Cuadro X-2. Motivos de abandono de la Licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos

Generación	Ingreso	Activos en 2013	10 o más materias reprobadas	Embarazo	Horario	Cambio de residencia	El PE no cumplió sus expectativas	Problemas	Deserción	No entregó documentación
2009	24	21	2	1	0	0	0	0	0	0
2010	43	38	4	0	1	0	0	0	0	0
2011	52	42	5	0	0	2	1	1	1	0
2012	39	34	2	0	0	0	0	1	0	2
2013	74	71	1	0	0	0	0	0	0	2
Total	232	206	14	1	1	2	1	2	1	4

Fuente: Control Escolar de la Unidad Académica Cozumel, Primavera, 2014.

Con respecto al índice de reprobación y eficiencia terminal, se puede apreciar de manera más clara al graficar el porcentaje de avance de créditos por generación como se muestra en la Figura X-1.

Figura X-1. Avance de créditos de los estudiantes de la LGST



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por el área de Control Escolar de la Universidad Académica Cozumel, Primavera 2014.

Se aprecia que la generación 2009 es la más aventajada; tres cuartas partes de esa generación alcanza casi el 90% de créditos y la otra cuarta parte tiene un poco más del 60% de créditos. Los valores atípicos (casos 11, 18 y 17) son alumnos que el sistema de información debería dar de baja debido a que no han presentado actividad en más de dos ciclos escolares por lo que el índice de abandono debería de ser 5/24 o el 20.8%. La generación 2010 se encuentra muy rezagada en comparación a la anterior; las tres cuartas partes, alcanza el 70% de créditos cursados con una diferencia del 20%. Los valores atípicos de las generaciones 2012 y 2013 representan alumnos que ingresaron por reconocimiento de estudios y provienen de otras instituciones.

Al hacer una revisión de los registros escolares de los alumnos con la mayor cantidad de créditos cursados, se encontró que el 61.1% no había iniciado las estancias profesionales en los ciclos que les correspondía. Así mismo, tampoco habían iniciado trámite alguno para realizar su servicio social. También se encontró que tenían dificultades para acreditar el examen del nivel de inglés exigido como requisito de titulación. Para estudiantes de generaciones siguientes, la situación fue muy similar. Eso explica el bajo índice de titulación a nivel general de solamente un estudiante de 232.

Con respecto a los instrumentos aplicados de ingreso y seguimiento, se encontraron aspectos de carácter de suma importancia y continuación se presentan los resultados más sobresalientes:

Se les preguntó acerca de la motivación que reciben de sus padres; por fortuna, según las respuestas, el 84% de los alumnos a su ingreso son motivados por sus padres para continuar sus estudios. Lo que preocupa es el número de alumnos que no son alentados por lo padres, pues esto suele trascender en la decisión de continuar, en ocasiones la motivación puede estar ligada al apoyo económico.

A los estudiantes de seguimiento se les pidió su opinión acerca si abandonarían sus estudios por falta de recursos. El 61%5 menciona que sí. Esta pregunta se cruzó con el tema de que si conocen las áreas de apoyo, y se destaca que un número importante de los encuestados no sabe que la UQROO cuenta con áreas de apoyo para la búsqueda de una beca.

Se les preguntó si abandonarían los estudios por situación laboral y el 88.4% de estudiantes comentaron que sí dejarían sus estudios, para dar prioridad a su trabajo.

Los universitarios construyen una necesidad latente en dos ejes la tutoría: el rol del tutor y el rol del tutorado. Ven en él una figura meramente administrativa cuya función principal es la de dar vistos buenos por medio de su autorización en escrito sobre las actividades estudiantiles más comunes. No observan en el tutor una figura legítima en el sentido académico, menos en el sentido de atención a problemas o necesidades estudiantiles personales.

La discusión sobre la opción de carrera surgió a través de la pregunta sobre las razones de la elección del programa educativo por lo tanto los grupos fueron inducidos a la explicación de razones que hicieron emerger cuatro temas: la segunda opción, opciones múltiples, experiencias escolares múltiples e imposición familiar. Sin duda estos elementos llevan a la posibilidad de cambio de carrera o al abandono de la institución. El 88.4% manifestó tener una primera opción u opciones múltiples al momento de su ingreso.

Sin duda la opinión sobre los docentes no resulta de una pregunta en particular. Por razones de la propia conversación, los universitarios llegaron a la explicación sobre el desempeño de los profesores. Una frase particularmente interesante es la repetitiva “tiene muchos conocimientos pero no sabe cómo explicarlos”. Finalmente los calificativos de profesor malo y bueno fueron expresados.

Los temas de mayor frecuencia en la discusión del esquema curricular fueron: la carrera con respecto a la inserción laboral, la relación interna de las asignaturas, la formación previa, la perspectiva sobre la carrera, la pertinencia de las actividades extracurriculares, el desencanto sobre la carrera y el posterior cambio a otro programa educativo, la flexibilidad curricular y la relación con la carrera.

Es común, al menos en el discurso del estudiante, que este desencanto esté vinculado con cierta toma de decisiones que afectan la trayectoria escolar del alumno que conduce a la reprobación y a la deserción.

La relación de la situación vocacional con el esquema curricular es incuestionable. Este vínculo emerge de la necesidad de los universitarios de mirarse como parte de su carrera y cuando este proceso de identificación no ocurre es posible que el alumno decida abandonar su programa educativo.

No es casual que en el cuestionario elaborado sobre el conocimiento de las condiciones del ingreso y en el de seguimiento se han incluido dos aspectos fundamentales en la situación laboral: la relación del trabajo con la carrera y la posibilidad de abandono por prioridades laborales.

En el eje de la administración y tramitología emergieron aspectos vinculados a la mejor en el proceso escolar, principalmente en la comunicación entre las instancias académicas y las administrativas. Los estudiantes argumentaron la necesidad de la existencia de una suerte de diálogo entre ambas instancias ya que por lo común el flujo de información es interrumpido sobre todo en trámites que se generan desde las academias.

No existe mucho que mencionar sobre las expectativas dado que mucho se ha visto en la sección cuantitativa sobre ello. Sin embargo, esto surge en las discusiones de los estudiantes en tres dimensiones: laborales, académicas y expectativas no cumplidas. Los estudiantes que participaron en los grupos admiten que el 53.8% de los casos sus expectativas no fueron cumplidas (por eso del vínculo con la opción de carrera).

Discusión

El índice de eficiencia terminal es muy bajo y el índice de reprobación es muy alto en los estudiantes de las generaciones de la LGST analizadas. Aunque el índice de retención de estudiantes de esta licenciatura se encuentra en todos los casos arriba del 80% al ser contrastado con el índice de reprobación puede ser un claro indicio que el indicador es “engañoso”. Muchos de esos estudiantes reprobados ya no se inscribieron, pero para el sistema de información de control escolar, ellos siguen activos y ese es el criterio que se toma en cuenta para incluirlos en el cálculo. Eso significa que esos alumnos son potenciales candidatos para abandonar sus estudios. Entre las causas de abandono se observa que nuevamente la reprobación es la que más predomina sobre las otras.

El avance de créditos por generación también tiene un comportamiento irregular sobre todo se esperaba que la generación 2011 estuviera más rezagada que la generación 2010 cuando en realidad es todo lo contrario. Otra problemática encontrada fue el comienzo tardío de estancias profesionales y dificultades para alcanzar el nivel de inglés requerido.

Con respecto a los aspectos cualitativos llama la atención que un grupo pequeño de estudiantes cuya edad es mayor al promedio de estudiantes, se encuentre estudiando siendo padres de familia y sobre todo que ya se encuentran laborando en el sector del turismo. Se infiere que buscan afianzar su posición en sus áreas de trabajo para ser más competitivos o por razones económicas. Se observa que el aspecto motivacional en el hogar juega un papel importante en la decisión de continuar estudiando sobre todo si esta depende del apoyo o necesidad económica.

Es probable que los estudiantes no vean a la institución como su primera opción, dado que manifiestan contar con una o varias opciones de ingreso, especialmente en la Unidad Académica Cozumel por contar solamente con una oferta de cuatro carreras. Esta situación puede explicar en cierta medida el alto índice de reprobación porque para muchos de ellos no era lo que esperaban o simplemente no les agradó.

Conclusiones y recomendaciones

Realizar un estudio de trayectoria ha permitido mostrar que los estudiantes de la Universidad de Quintana Roo y en particular de la LGST de las generaciones 2008 a 2012, tienen un bajo índice de eficiencia terminal, titulación y un alto índice de reprobación, siendo esta última la principal causa de baja. La mayoría de los estudiantes con matrícula 2010 no ha alcanzado el número de créditos esperados y se encuentra rezagada en comparación a la generación 2011.

El perfil de los mismos no se encuentra desproporcionado en relación al sexo y existe cierto equilibrio entre la proporción de hombres y mujeres. En relación a la edad de los estudiantes, ésta se encuentra en lo que se puede considerar el promedio para el nivel de educación superior salvo un grupo pequeño de los mismos que ya se encuentra insertado en el mercado laboral y desempeña el papel de padre o madre de familia.

Los aspectos cualitativos permitieron encontrar elementos importantes que definitivamente inciden en la trayectoria escolar de los estudiantes. El aspecto motivacional que tienen origen en el hogar y se extiende a otras áreas que van desde la necesidad económica. El caso de la LGST donde los estudiantes manifiestan que abandonarían sus estudios por esta causa. Tienen su propia percepción del rol y desempeño de los profesores en la práctica docente: unos son buenos y otros son malos. Como tutores aplican los mismos calificativos. Así mismo, consideran que el plan de estudio no tiene una buena articulación de las asignaturas y tienen ciertas dudas de la pertinencia de las actividades extracurriculares. La percepción de ellos mismos como miembros de una comunidad universitaria no es la correcta por lo que no se identifican con la carrera que están cursando. No es menos importante el aspecto del desencanto que genera en los estudiantes que en la mayoría de los casos sus expectativas no fueron satisfechas y los problemas que tienen que pasar por falta de comunicación entre la parte académica y administrativa en relación a la tramites y confusión que les genera.

Este planteamiento permite ubicar áreas de oportunidades que es necesario atender a corto plazo. Para ello es vuelve imperativo desarrollar estrategias que ataquen la problemática de fondo como replantear el actual programa de tutorías de manera que se adecue a la problemática actual. Así mismo, trabajar en el esquema de docencia, e inclusive, rediseñar los programas de asignatura y planes de estudio de acuerdo a lineamientos de los nuevos modelos y enfoques educativos pero lo más importante que respondan a las expectativas del mercado laboral de manera que las expectativas de los estudiantes se cumplan.

Bibliografía

- Altamira, A. (1997). El análisis de las trayectorias escolares como herramienta de evaluación de la actividad académica universitaria: Un modelo ad hoc para la Universidad Autónoma de Chiapas, el caso de la Escuela de Ingeniería Civil, Tesis de Maestría en Educación, Universidad Autónoma de Chiapas, México.
- Barranco, R., y Santacruz, L. (1995). Los Egresados de la UAA. Trayectoria Escolar y Desempeño Laboral. México: PIIES/UAA.
- Fernández, J., Peña A., y Vera F. (2006). Los estudios de trayectoria escolar. Su aplicación en la educación media superior. Graffylia, Universidad Autónoma de Puebla, 3(6), 24-29.
- González, A. (2000). Seguimiento de trayectorias escolares. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Huerta, I. J. (1989). Seguimiento de Trayectorias Escolares. México: ANUIES.
- Lunar, R., y Marcano, V. (2007). Características del Perfil Motivacional del Estudiantes de Ingreso a la carrera de Turismo y Hotelería. Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta. Gestión Turística No. 7. ISSN 0717-1881. Recuperado de: <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n7/art01.pdf>
- Ponce de León, M. (2003). Guía Para el Seguimiento de Trayectorias Escolares. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

XI. Propuesta para el programa de prácticas profesionales de la Lic. en Turismo Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC

María Teresa Pérez Saucedo // tere@uabc.edu.mx.

María Ramona Valle Ascencio // marvalle@uabc.edu.mx

Martha Lobo Rodríguez // mlobo@uabc.edu.mx

Resumen

El presente estudio tiene como finalidad conocer en qué condiciones opera el actual programa de Prácticas Profesionales, y en qué medida resuelve las necesidades exigidas por los estudiantes de la Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia. Con el fin de que se obtuviera una comprensión clara y alcanzar los objetivos que se establecieron en la presente investigación, se realizó una revisión de la literatura relevante, representada por el análisis conceptual y la importancia de las Prácticas Profesionales, en las universidades en México. Se incluyen aspectos de la educación superior en México, las contribuciones del Modelo Educativo de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) donde se destaca a las Prácticas Profesionales, específicamente en el plan de estudios de la Licenciatura en Turismo. Para el logro de los objetivos se utilizó el método del censo, se diseñaron dos tipos de cuestionarios, los cuales estuvieron dirigidos a los estudiantes de la Licenciatura en Turismo. En las conclusiones se destaca que el programa de Prácticas Profesionales de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC, campus Tijuana, cuenta con un programa estructurado el cual presenta oportunidades para seguir creciendo y mejorando que permitirá satisfacer las exigencias de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo.

Palabra clave: Turismo, práctica profesional licenciatura, programa

Abstract

The present study aims to know under what conditions the current program operates Professional Practices, and to what extent meets the needs required by students of the Bachelor of Tourism of the Faculty of Tourism and Marketing. In order to obtain a clear understanding and achieving the goals set in the present investigation, a review of the relevant literature for the purpose of this work represented by conceptual analysis and the importance of Professional Practice, held in universities in Mexico. Aspects of higher education in Mexico, the contributions of the educational model of the Universidad Autonoma de Baja California (UABC) which highlights the Professional Practice, specifically in the curriculum of the Bachelor of Tourism are included. To achieve the objectives census method was used, two types of questionnaires, which were aimed at students of the Bachelor of Tourism were designed. The conclusions emphasize that the program of Professional Practice, Faculty of Tourism and Marketing UABC, campus Tijuana has a structured program which presents opportunities to continue growing and improving that will meet the needs of students of the Bachelor in Tourism.

Keywords: *Tourism, professional practice degree program*

Introducción

Las prácticas profesionales constituyen una actividad fundamental del proceso de formación del estudiante, permitiéndole desarrollarse en un futuro campo laboral fuera de la institución con el fin de poner en práctica conocimientos, habilidades y aptitudes adquiridos a lo largo de la carrera y conocer de cerca el funcionamiento interno de las empresas.

Representan un elemento de suma importancia para el alumno que desea darse a conocer en el mercado laboral, así como la posibilidad de que las empresas puedan apreciar su potencial y considerarlo para futuras contrataciones.

El reglamento general de Prácticas Profesionales (UABC, 2004) las define como el conjunto de actividades y quehaceres propios a la formación profesional para la aplicación del conocimiento y la vinculación en el entorno social y productivo.

Según este reglamento, señala que los estudiantes podrán iniciar sus prácticas profesionales cuando hayan cubierto el 70% de los créditos del

plan de estudios correspondiente y haber liberado la primera etapa de su servicio social, además indica que podrán ser obligatorias u optativas, tendrán valor en crédito del plan de estudios correspondientes, la licenciatura en turismo es una excepción a dicho artículo, esto debido a las exigencias del sector productivo y el organismo acreditador, el cual requiere un mínimo de 1200 horas prácticas, mismas que el alumno debe iniciar a partir de tercer semestre.

De acuerdo al Consejo Nacional para la Educación Turística (CONAET, 2009) como resultado del proceso de acreditación de la Licenciatura en Turismo, realizado en el 2004 y la re acreditación en el 2009, en ambos procesos uno de los aspectos con más oportunidad de mejora ha sido el área de prácticas profesionales de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia, de la UABC, campus Tijuana, entre las cuales se destacan:

No se cuenta con un programa de prácticas profesionales, estructurado y sistematizado, acorde a los objetivos del programa educativo.

Requiere de instancias y mecanismos formales de interacción con los sectores social y productivo para asegurar la formación de los estudiantes, que se requiere en Turismo. Por lo anterior, existe la necesidad de realizar un diagnóstico del actual programa de Prácticas Profesionales, con el fin de detectar los principales problemas de operatividad que permita responder a las necesidades formativas, del perfil curricular del estudiante de la Licenciado en Turismo.

A partir de esto, la presente investigación se centra en una propuesta para el programa de Prácticas Profesionales de la Licenciatura en Turismo de Facultad de Turismo y Mercadotecnia en la UABC, campus Tijuana.

El objetivo general fue elaborar un diagnóstico del actual programa de Prácticas Profesionales, con el fin de detectar los principales problemas de operatividad y buscar las actividades más efectivas, que permitan un funcionamiento eficiente del mismo. Los objetivos específicos fueron los siguientes: 1. Determinar el registro, control y evaluación del programa de Prácticas Profesionales de acuerdo con los objetivos del programa educativo del Licenciado en Turismo de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia, UABC, campus Tijuana. 2. Conocer el impacto que representan las Prácticas Profesionales en la formación académica de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo y Gestión Turística de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia, UABC. 3. Conocer el grado de conocimiento que tienen los estudiantes de la Licenciatura en Turismo de la UABC, campus Tijuana, sobre las actividades que deben realizar en sus prácticas profesionales en las empresas receptoras.

Las preguntas de investigación de investigación son: 1. ¿Cuál es el funcionamiento actual del Programa de Prácticas Profesionales? 2. ¿Cuál es el impacto que representan las Prácticas profesionales en la formación académica de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo? 3. ¿Existe conocimiento del alumno de la Licenciatura en Turismo sobre las actividades que debe realizar en sus Prácticas profesionales?

Enfoque teórico

La educación superior enfrentó grandes cambios y desafíos, como son la igualdad de condiciones de acceso a los estudios, una mejor capacitación del personal, la formación basada en las competencias, la mejora y conservación de la calidad de la enseñanza, la pertinencia de los planes de estudios, acompañada de una gran diversificación de la misma, y una mayor toma de conciencia de la importancia fundamental que este tipo de educación reviste para el desarrollo sociocultural, económico y la construcción del futuro, como lo plantea la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998).

Con la finalidad de cubrir las expectativas o demandas en México, las universidades, debieron reforzarse y renovarse los vínculos entre la enseñanza superior, el mundo del trabajo y otros sectores de la sociedad, mediante la participación de las instituciones, docentes, estudiantes y la revisión de los planes de estudio para que se adapten mejor a las prácticas profesionales (UNESCO, 1998).

Al respecto, Parra (2006), considera que las IES, se han visto inmersas en un proceso de reforma e innovación curricular para establecer una relación más efectiva con la problemática social; donde no solo han tenido que modificar sus planes y programas de estudios, sino que han tenido que transitar a otro modelo educativo como es el de competencias centradas en el aprendizaje.

En este contexto las prácticas profesionales en los planes de estudios de nivel universitario constituyen un importante vínculo para adquirir experiencia profesional, conocer de cerca el funcionamiento interno de las empresas, contrastar sus conocimientos y aptitudes con el perfil que demandan las empresas e incluso acceder a un puesto de trabajo.

La UABC destaca en la etapa de formación profesional del estudiante, a las prácticas profesionales como parte constitutiva del currículo y uno de los tantos escenarios de enseñanza y aprendizaje dentro del proceso de formación. De acuerdo al Modelo educativo de la UABC (2009), las prácticas profesionales tienen cuatro intencionalidades:

Contribuir a la formación integral del alumno a través de la combinación de conocimientos teóricos adquiridos en el aula con aspectos prácticos de la realidad profesional:

1. Coadyuvar en la formación del alumno con el fin de desarrollar habilidades y competencias para diagnosticar, planear, evaluar e intervenir en la solución de problemas de la vida profesional, de conformidad con el perfil de su carrera;
2. Ser fuente de información permanente para la adecuación y actualización de los planes y programas de estudio; y
3. Fortalecer y consolidar la vinculación de la Universidad con el entorno social y productivo.

En el plan de estudios de la Licenciatura en Turismo, de la Universidad Autónoma de Baja California, campus Tijuana, se han incluido materias que permiten la posibilidad de realizar prácticas, con el fin de obtener una mayor formación teórico-práctica, lo cual facilita al estudiante contrastar los conocimientos teóricos adquiridos, con la aplicación directa, con los propósitos de: 1. Contrastar, mediante la ejecución práctica, los conocimientos teórico adquirido en el aula. 2. Proyectar su futuro profesional, ubicado en las áreas de su interés. 3. Formar integralmente al futuro profesionista en turismo y en mercadotecnia. Facultad de Turismo y Mercadotecnia (FTM, 2008)

En este contexto las prácticas profesionales de la Licenciatura en Turismo de la UABC, deben cumplir con los lineamientos generales del Reglamento de UABC y los requisitos mínimos que solicita el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística, A.C. (CONAET). Esto sin perder de vista los objetivos de las prácticas profesionales, los cuales de acuerdo al Reglamento General de Prácticas Profesionales son: Contribuir a la formación integral del alumno a través de la combinación de conocimientos teóricos adquiridos en el aula con aspectos prácticos de la realidad profesional. Coadyuvar en la formación del alumno con el fin de desarrollar habilidades y competencias para diagnosticar, planear, evaluar e intervenir en la solución. De acuerdo con Gutiérrez (2012), la formación práctica es una actividad que deben realizar los estudiantes del área de turismo, dado que ofrece la oportunidad de reafirmar conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en el aula además de ser una herramienta para que los alumnos construyan su curriculum vitae y obtengan su primer ingreso laboral a un mejor nivel.

En este sentido, CONAET (2014) en su marco general para la evaluación con fines de acreditación de programas educativos de nivel licenciatura en el área académica del Turismo y la Gastronomía, requiere que los programas implementen un mínimo 1200 horas prácticas, divididas en cuatro tipos: Observación, Familiarización y Especialización.

Partiendo de este tipo de prácticas, para la elaboración de esta investigación se toma como referencia a las prácticas de especialización siendo éstas las que permiten la vinculación a través de la participación activa del estudiante con el sector productivo, desempeñando un rol similar al de un miembro más en las di-

versas empresas turísticas, para tal efecto deben ser realizadas comprendiendo los siguientes niveles. Operativas, son llevadas a cabo por los alumnos de área básica cuando concluyen la etapa de tronco común, (I y II semestre), cubriendo un número de 300 horas. Mandos medios, las cuales se realizan en etapa disciplinaria (IV a VI), con un total de 300 horas. Nivel directivo, se realizan en octavo semestre, cinco horas diarias, con un total de 400 horas y equivale a 2 créditos optativos (FTM, 2008).

Metodología

Para el caso del presente estudio, se decidió realizar un censo específicamente entre aquellos alumnos que realizaron y están por realizar prácticas profesionales, que corresponden a quienes cursan del cuarto al octavo semestre.

Se utilizó este método debido a que la población sujeta de este estudio, es pequeña (140 alumnos) por ello la decisión de encuestar al total de los estudiantes con el fin de obtener los datos evitando todos los sesgos posibles.

Se diseñaron dos tipos de cuestionarios, los cuales se aplicaron a los alumnos de la Licenciatura en Turismo que están por realizar y están realizando prácticas profesionales con la finalidad de reunir información cualitativa, mediante una serie de preguntas cerradas y de alternativas múltiples de esta manera, conocer las opiniones que tienen los alumnos con respecto a la operatividad del actual programa de prácticas profesionales.

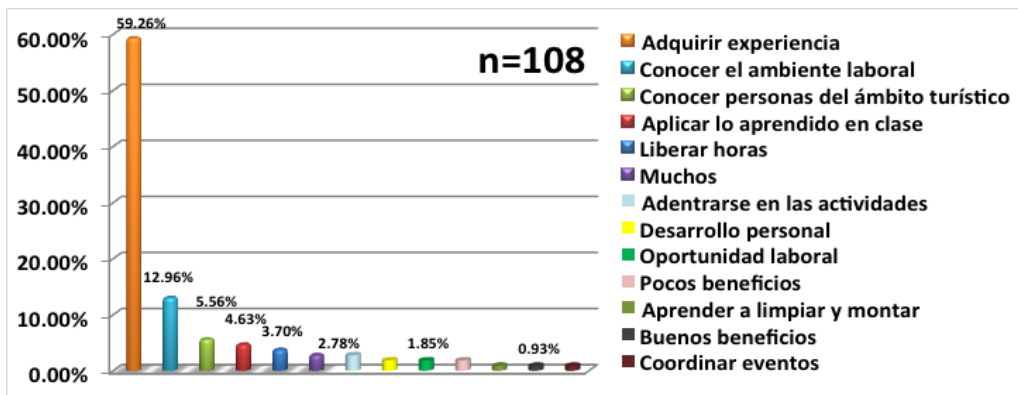
En este sentido, la valoración esta compuesta en ocho ítems (opción o categoría). Preguntas descriptivas y de alternativas de respuestas (dicotómicas): Sí o No, además del uso de escala de Likert, bajo la forma de afirmaciones: Totalmente en desacuerdo. Ligeramente en desacuerdo. Ligeramente de acuerdo. Totalmente de acuerdo. Los cuestionarios aplicados estuvieron distribuidos de la siguiente forma: Alumnos de semestres matutinos: 20 (4to.), 12 (5to.), 23 (6to.), 38 (7mo.), 47 (8vo.).

Respecto a los datos de los alumnos que realizaron prácticas profesionales, los resultados obtenidos se presentaron con base a 119 encuestados de la Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia, UABC, campus Tijuana, que se muestran de la siguiente manera: 4to. (5), 5to. (14), 6to. (22), 7mo. (31), 8vo. (47), mientras que los resultados obtenidos de los alumnos que no han realizado prácticas se basa en 21 alumnos distribuidos: 4to. (15), 6to. (1), 7mo. (5).

Resultados

Una vez recolectado los datos en relación a los alumnos que ya realizaron y que no han realizado prácticas profesionales, los resultados obtenidos se presentan de la siguiente manera:

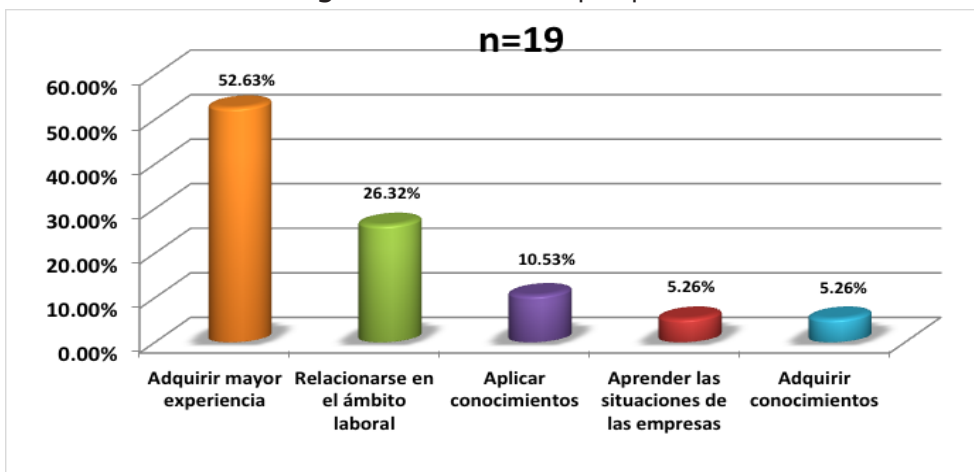
Figura XI-1. Beneficios que ofrecen realizar Prácticas Profesionales



Fuente: Elaboración propia, 2010.

Respecto a la opinión que tienen los alumnos acerca de los beneficios que aportan las prácticas profesionales, en la figura XI-1 se destaca: 59.26% (50) representan un factor para adquirir experiencia, 12.96% (11) conocer el ambiente laboral, mientras el 27.00% (30) consideran brindan múltiples beneficios. En relación a estos resultados la población se refleja con base a 108 alumnos como el 100%, debido a cuatro alumnos no contestaron por lo que se considera sin validez.

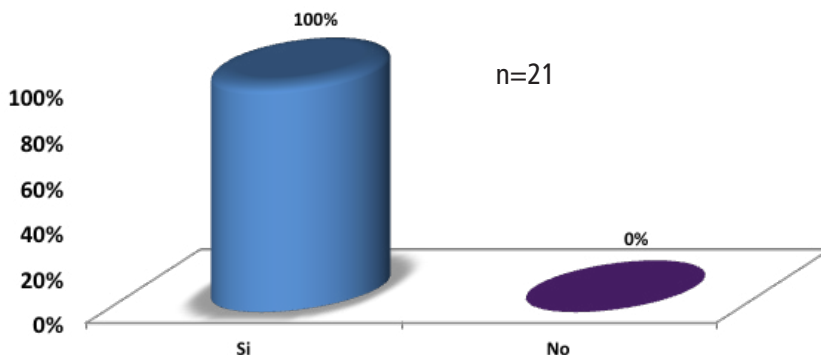
Figura XI-2. Beneficios que aportan las Prácticas Profesionales



Fuente: Elaboración propia, 2010.

Al referirse a los beneficios que otorgan las prácticas profesionales para los alumnos que no han realizado prácticas profesionales se observa en la figura XI-2, que 10 (52.63%) las consideran como un factor en el cual se adquiere mayor experiencia, 5 (26.32%) ayudan a relacionarse dentro del ámbito laboral, 2 (10.53%) elemento para aplicar conocimientos. Los resultados que se presentan con base a 19 alumnos como el 100%, debido a dos alumnos no contestaron por lo que se considera sin validez.

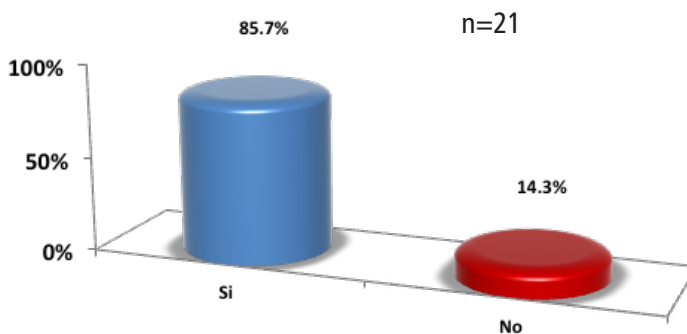
Figura XI-3. Conocimiento de los alumnos acerca del inicio de las Prácticas Profesionales



Fuente: Elaboración propia, 2010.

Acerca del conocimiento de los alumnos del inicio de las prácticas profesionales se respondió estar informados con 21 (100%) como se observa en la figura XI-3.

Figura XI-4. Conocimiento del número de horas prácticas



Fuente: Elaboración propia, 2010.

Con respecto a el conocimiento que tienen los alumnos al número de horas prácticas que debén realizar se destaca en la figura XI-4 que, de los 21 alumnos que no han realizado prácticas profesionales 18 (85.7%) opinan conocerlo, sin embargo 3 (14.3%) expresan que no lo tienen.

En relación a las unidades receptoras en las cuales los alumnos realizan o realizaron sus prácticas profesional, 47 (39%) las llevaron a cabo al participar en la organización de eventos, 21 (18%) eventos e institución, 15 (13%) en institución de gobierno, 14 (12%) eventos y empresa, 9 (7%) empresas, 7 (6%) en eventos, institución y empresa, y por último 6 (5%) institución y empresa.

Al referirse a la congruencia con el plan de estudios con las actividades que realizan y realizaron los alumnos en prácticas profesionales se deduce que de 119 encuestados: 59 (49.58%) estar ligeramente de acuerdo, 31 (26.05%) Totalmente de acuerdo, 17 (14.29%) ligeramente en desacuerdo y 12 (10.08%) totalmente en desacuerdo.

Respecto a las oportunidades que generan las prácticas profesionales en el ámbito laboral se encontró: de 119 encuestados 47 (39.50%) ligeramente de acuerdo 30 (25.21%) estar totalmente en desacuerdo, 27 (22.69%) totalmente de acuerdo y 15 (12.61%) ligeramente en desacuerdo.

Al referirse a los medios por los cuales los alumnos se enteran acerca de actividades a realizar en las prácticas profesionales se destaca con: 37 (31.09%) por medio del Coordinador del departamento formación profesional, 26 (21.85%) por profesores, 21 (17.65%) por oficios en las pizarras de la Facultad, 17 (14.29%) pizarras y coordinador, 13 (10.92%) a través de los amigos y 5 (4.2%) otros medios.

En relación si los alumnos reciben información respecto al área de operación y las actividades que debe a realizar en las prácticas profesionales, se deduce: 62 (52.1%) si, seguido de 11 (9.2%) alumnos a los cuales no se les especificó actividades, mientras que 46 (38.7%) no aplicó la pregunta debido a que realiza o realizó prácticas en eventos.

Al señalar si el proceso para liberar o acreditar las prácticas profesionales fue fácil para los alumnos se encontró que 9 (7.6%) estuvieron totalmente en desacuerdo, 10 (8.4%) están ligeramente en desacuerdo, 48 (40.3%) ligeramente de acuerdo y 52 (43.7%) totalmente de acuerdo.

En el presente apartado se presentan los resultados obtenidos de los alumnos que no han realizado prácticas profesionales de la Licenciatura en Turismo de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia, UABC, campus Tijuana.

Respecto al número de horas prácticas que deben de realizar los alumnos se destaca, de 18 encuestados, 10 (55.56%) están totalmente de acuerdo que

son suficientes, seguido de 4 (22.22%) ligeramente de acuerdo, mientras que 3 (16.67%) están totalmente en desacuerdo. El resultado se refleja en base a 18 alumnos, debido a 3 alumnos no contestaron por lo que se descartaron por considerarla inválida.

Al referirse a la importancia de realizar prácticas profesionales en empresas, se deduce que de los 21 encuestados, 14 (66.7%) consideran estar totalmente de acuerdo seguido de 6 (28.57%) ligeramente de acuerdo y 1 (4.8%) ligeramente en desacuerdo

Al señalar si los alumnos prefieren liberar horas prácticas profesionales en actividades rápidas sin que haya congruencia con el plan de estudios se observó: de los 21 encuestados que no han realizado prácticas que 10 (47.62%) están totalmente de acuerdo, 5 (23.8%) ligeramente de acuerdo, 3 (14.3%) ligeramente de desacuerdo y 3 (14.3%) totalmente desacuerdo

Acerca del conocimiento de los alumnos del inicio de las prácticas profesionales se destaca que de los 21 (100%) encuestados mencionaron conocerlo.

Con respecto a el conocimiento que tienen los alumnos en relación al número de horas prácticas que debén realizar, se encontró: que de los 21 alumnos que no han realizado prácticas profesionales 18 (85.7%) opinan estar informados, seguido de 3 (14.3%) expresaron no tener conocimiento

Discusión

Conforme a los resultados presentados en esta investigación, queda clara la importancia de realizar otra investigación donde participen las empresas e instituciones receptoras de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia con el fin de conocer los perfiles profesionales acorde a las actividades propias de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo y Gestión Turística.

Establecer convenios con empresas nacionales e internacionales para ampliar las oportunidades de desarrollo en los estudiantes. Se considera necesario incluir en el programa de prácticas profesionales un número específico de horas de liberación en actividades relacionadas con eventos, debido a que ha representado que los alumnos no tengan las posibilidades de realizarlas en empresas y la poca posibilidad de conocer el mercado laboral, además que las empresas puedan apreciar su potencial y considerarlo para futuras contrataciones.

Conformar un cuerpo colegiado que lleve a cabo las siguientes funciones:

- a) Identificar las empresas e instituciones donde se realicen las prácticas profesionales.
- b) Implementar el proceso de inducción del estudiante en la empresa e institución donde realizara las prácticas profesionales.

- c) Establecer con las distintas empresas e instituciones los convenios correspondientes y vigilar su cumplimiento.
 - d) Realizar el seguimiento, evaluación y apoyo de las prácticas profesionales.
- Nombrar tutores que desempeñen las siguientes funciones:
- a) Asesoría personalizada.
 - b) Supervisión y seguimiento.
 - c) Comunicación con el responsable de la práctica en la empresa e institución.
 - d) Información al cuerpo colegiado del desempeño de los estudiantes.

Conclusiones

La presente investigación se realizó a estudiantes de la licenciatura en turismo de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC, campus Tijuana, con el propósito de dar respuesta a las preguntas de investigación que se formularon y con ello cumplir con el objetivo de elaborar un diagnóstico del actual programa de prácticas profesionales, para lo cual se estructuraron dos tipos de cuestionarios con la finalidad de conocer la opinión que tienen los alumnos con respecto al funcionamiento del actual programa de prácticas.

Las respuestas a los planteamientos expuestos han sido analizadas a lo largo del trabajo, no obstante en este último apartado se resumen los resultados que arrojaron algunas variables con ello permitiera describir el funcionamiento del programa de prácticas profesionales, en este sentido se destaca lo siguiente: En general los alumnos reciben información de las prácticas profesionales principalmente por medio del coordinador de esta área seguido de los medios impresos que la misma facultad utiliza, deduciendo con ello que los alumnos dejan claro la figura del coordinador de prácticas profesionales, lo cual representa un facilitador importante para que los alumnos se mantengan informado.

En relación al impacto que representan las prácticas profesionales en la formación del estudiante se concluye, que del total de alumnos encuestado en su mayoría perciben los beneficios que brindan las prácticas profesionales destacando que son importantes para adquirir experiencia laboral, no obstante consideran pocas posibilidades de generar oportunidades para futuras contrataciones laborales.

Es importante resaltar que los estudiantes de la Licenciatura en Turismo reconocen la importancia de desarrollar las prácticas profesionales en empresas por el impacto que representan en su formación académica, sin embargo prefieren realizarlas en actividades rápidas es decir como lo es la organización de eventos y de esta manera cumplir con el requisito y no por la oportunidad de familiarización con el ambiente laboral en el cual se desenvolverá una vez terminada su licenciatura.

Al considerar la importancia que tiene el grado de conocimiento que poseen los estudiantes de la licenciatura en turismo acerca de las actividades que deben realizar en las prácticas profesionales, se destaca que los alumnos conocen el número de horas que deben realizar además el 100% de los entrevistados dicen tener conocimiento del inicio de estas actividades, asimismo un gran porcentaje considera que son suficientes para su formación profesional.

Con ello se deduce que los estudiantes de la Licenciatura en Turismo muestran interés por conocer los procedimientos para la realización de las prácticas profesionales, por lo que se considera importante mantener el grado de información que proporciona la facultad a través de la Coordinación de Formación Profesional de estas actividades.

Finalmente se destaca que un gran porcentaje de alumnos no considera que existe congruencia en las actividades que realiza en sus prácticas profesionales con el plan de estudios, por lo que es importante resaltar que se debe al gran número de alumnos que realiza prácticas en eventos, con ello la poca posibilidad de conocer el mercado laboral, además que las empresas puedan apreciar su potencial y considerarlos para futuras contrataciones.

Situación actual y propuesta

Unos de los aspectos con más oportunidad de mejora según CONAET en sus visitas de seguimiento en el 2004, 2009 y 2012 ha sido precisamente la formación práctica, aunque si bien el organismo ha reconocido los esfuerzos realizados de una revisión a otra, sigue siendo un área de oportunidad de mejora, razón por la cual se han venido realizando una serie de acciones correctivas, con el objetivo de profesionalizar esta área y fortalecer la formación de alumnos, además de cumplir con los requerimientos del organismo acreditador.

Ahora bien, además de las observaciones por el organismo acreditador CONAET y de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación en el 2010, de 119 alumnos que realizaban prácticas, se encontró que un 39% la llevaba como staff en eventos y 13% en instituciones de gobierno, solamente el 6% estaba en el sector empresarial.

Posteriormente en el 2012, la coordinación de carrera de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia, realizó un diagnóstico para determinar las áreas en que los alumnos realizaban sus prácticas, encontrado que de 87 alumnos el 44% había realizado sus 600 horas en eventos y 12% realizó 300 horas en la misma área. En lo que respecta a hotel solo 5% estaba asignado a esta área y en el área de intermediarios turísticos y alimentos y bebidas no se tenían alumnos asignados.

Tomando en cuenta lo anterior y aunado a las recomendaciones del organismo acreditador, en Enero de 2013 se realizaron cambios en la operación de esta modalidad de prácticas, los cuales se detallan a continuación:

Operativas: Con un total de 300 horas.

100 en empresas de servicios de viaje (recomendado en IV)

100 en empresas de alimentos y bebidas (recomendado en V)

100 en empresas de hospedaje (recomendado en VI)

Mandos Medios: Con un total de 300 horas

100 en empresas de servicios de viaje (recomendado en V)

100 en empresas de alimentos y bebidas (recomendado en VI)

100 en empresas de hospedaje (recomendado en VII)

La recomendación del semestre se debe a que es cuando están cursando las unidades de aprendizaje relacionadas a la práctica. Bajo esta modalidad el alumno queda restringido a solo 100 horas como participante de staff en eventos.

Prácticas de especialización nivel directivo: Esta modalidad se realiza a lo largo del octavo semestre. A partir del periodo 2013-1, se llevan a cabo en empresas del sector turístico que estén ubicadas fuera del Estado de Baja California, con el objetivo de que los alumnos tengan una visión más global del funcionamiento de las mismas.

Los resultados a la fecha han sido favorecedores y de forma creciente, en el periodo 2013-1 solamente dos alumnos realizaron estancias fuera, en 2013-2 el número aumentó a 6 alumnos que representaba el 30% de la matrícula, en el periodo (2014-1), de 21 alumnos asignados el 66% realizará estancias fuera de la ciudad.

Dados los resultados obtenidos, se puede observar que la decisión de requerir como obligatorio la estancia fuera del Estado, será en beneficio de la formación de los alumnos.

Queda pendiente realizar la evaluación final de los alumnos que están realizando esta actividad, para con esto tener elementos que validen la experiencia de los alumnos y la satisfacción de las empresas.

Bibliografía

- CONAET (2009). Ponencia "Análisis de resultados CONAET2004-2009".
- CONAET (2014). Marco General para la evaluación con fines de acreditación de programas educativos del turismo y la gastronomía.
- Gutierrez, R. (2012). La Formación Práctica y la Vinculación en la Educación Turística y Gastronómica. México: XXX.
- Parra, A. (2006). El modelo educativo por competencias centrado en el aprendizaje y sus implicaciones en la forma integral del estudiante universitario. Recuperado de: http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%206/Eje%202/Ponencia_212.pdf
- UABC (2004). Reglamento General para la prestación de prácticas profesionales. Recuperado de: <http://formaciónprofesional.tij.uabc.mx/documentos/Reglamentos%PractProf.pdf>
- UABC (2008). Facultad de Turismo y Mercadotecnia.
- UABC (2009). Modelo Educativo. Recuperado de: <http://www.uabc.mx/formacion-basica/modeloedu.htm>
- UNESCO (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción. Recuperado de: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm

Turismo, Sustentabilidad y Educación: hacia nuevos retos de la actividad turística. Universidad de Quintana Roo, Chetumal, Quintana Roo, México.

Se publicaron 150 ejemplares.

Impresión 2016.

ISBN: 978-607-9448-17-2