

LA GESTIÓN INTEGRAL DE UN DESTINO TURÍSTICO: MAHAHUAL, COSTA MAYA, QUINTANA ROO, MÉXICO³

INTEGRATED MANAGEMENT OF A TOURIST DESTINATION: MAHAHUAL, COSTA MAYA, QUINTANA ROO, MEXICO

Bonnie Lucía Campos Cámara & María Angélica González Vera ⁴
Universidad de Quintana Roo, División de Ciencias Políticas y Humanidades.
México

RESUMEN

La gestión integral es un tema de gran importancia para los diferentes actores vinculados a un destino turístico. Las políticas turísticas encuentran en el destino la unidad de base de gestión. Mahahual es un destino turístico ubicado al sur del estado de Quintana Roo analizado como unidad base de gestión de acuerdo a lo expuesto por Valls (2004). Se realiza una reflexión y se plasma una propuesta de modelo sistémico de Mahahual tratando de expresar los elementos que forman parte del sistema turístico, sus interrelaciones y su relación con el ambiente externo. Aún falta incrementar estos estudios por la academia la poca información generada es necesario se transfiera a todos los niveles de gobierno para los tomadores de decisión con la finalidad de que sean aplicados. Mahahual como nuevo destino turístico tiene la posibilidad de no repetir el modelo que se observa en Cancún, la Riviera Maya y Cozumel.

ABSTRACT

Integral management is a topic of relevant importance for the different actors linked to a tourist destination. Tourist politics found in destination the basic unit of management. Mahahual is a tourist destination situated in the south of the Quintana Roo state, which is analyzed as a unit of management according to Valls (2004). This article presents a reflection of the current situation in Mahahual and a proposal is stated of a systemic model of Mahahual trying to enumerate the elements that are part of the touristic system, its interrelationships and its relationship with the external environment. It is necessary to increase this type of studies by experts in this topic and the information generated should be spread at all levels of government so decision takers can apply the knowledge gained. Mahahual as a new tourist destination has the possibility of not repeating the model that can be observed in Cancún, la Riviera Maya and Cozumel.

PALABRAS CLAVE

Gestión integral, Destino turístico, Modelo sistémico.

KEYWORDS

Obstetric prophylaxis, anxiety, depression, satisfaction.

³ Recibido el 10 de junio y aceptado el 11 de junio del 2015.

⁴ E-mail: bonniecamoscamara@gmail.com y bonnie@uqroo.edu.mx

MARCO CONCEPTUAL PARA ABORDAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE UN DESTINO TURÍSTICO

De acuerdo a Josep-Francesc Valls (2004) las políticas turísticas encuentran en el destino la unidad base de gestión. Para ello existen una serie de características que se deben tener presentes:

(1) Espacio geográfico homogéneo: Espacio común, capaz de soportar objetivos de planificación, se identifica al destino con una localidad o con un núcleo turístico, una zona turística, un municipio, una región o cualquier espacio geográfico. El destino turístico se puede asociar a cualquier unidad territorial que tenga vocación de planificación y pueda disponer de cierta capacidad administrativa para desarrollarla. (2) La segunda característica del destino es que debe adquirir centralidad, es decir, que debe ser un territorio que los viajeros tomen como objetivo de visita, por lo que el hecho de desplazarse constituye un elemento determinante de la experiencia turística. El criterio de centralidad que atrae a la gente se deduce la necesidad de que se produzca una masa crítica suficiente de turistas y visitantes que posibilite su desarrollo; donde cada destino deberá decidir cuál es la capacidad de carga que quiere para su territorio. (3) La tercera característica, es a partir de los atractivos y recursos disponibles y puestos en valor, el destino debe presentar una oferta estructurada al servicio de algunas determinadas satisfacciones de los clientes. Es decir, un sistema integrado en el que los recursos, los atractivos y las empresas se ofrecen en conjunto a los turistas, una serie de instalaciones y servicios que han sido diseñados para su satisfacción; la puesta en valor de los atractivos y activos de un lugar, se ordena en función de unas determinadas satisfacciones buscadas por los clientes. (4) La cuarta característica del destino es que debe existir una Marca que se presente en forma de imagen atractiva que simbolice toda la oferta, facilite su identificación en los mercados. (5) La quinta refiere sobre la función comercializadora, es decir, la presencia de una cooperación vertical en materia de marketing para todo el espacio geográfico del destino, articulada sobre la base de una visión estratégica o un plan conjunto.

Considerando estas características, la definición de un destino turístico de país, de región o de estado, de ciudad o de lugar como un espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructura y servicios, y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación, que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles; dotado de una marca, y que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral (Valls, 2000, p.19).

Para la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2008) se denomina **destino turístico** a una zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano y que es visitada por el turista, cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y de percepción por parte del mercado. Desde el punto de vista empresarial, tanto estratégico como organizativo, el perímetro del destino lo constituyen las relaciones que se edifican entre el conjunto de unidades productivas que participan en la actividad turística.

Sin embargo, para Jafari (2000) condiciona la existencia de un destino turístico a la presencia de tres aspectos siguientes: grandes unidades geográficas agrupadas o áreas que disponen de atracciones y servicios; población que durante la temporada turística aumenta extraordinariamente gracias a los visitantes, y economía dependiente, en un elevado porcentaje, de las transacciones que realizan los turistas.

En este trabajo es importante partir de un modelo de enfoque sistémico para entender la funcionalidad de un destino turístico:

Modelo de enfoque sistémico

Se consideran modelos sistémicos a aquellos que buscan expresar los elementos que forman parte del sistema turístico, sus interrelaciones y su relación con el ambiente externo. Buena parte de los

modelos sistémicos está compuesta por conjuntos de elementos relativos a la oferta turística. Algunos casos incluyen también elementos relativos a la demanda y centran su atención en la interrelación oferta-demanda.

Según Petrocchi (2001) el modelo propuesto por Inskeep describe al turismo por medio de un diagrama compuesto por tres niveles de elementos. El ambiente natural, cultural y socioeconómico ocupa una posición central, recibiendo el status de principal elemento del sistema turístico. En segundo plano están los elementos de la industria turística. En tercer lugar el modelo indica la posibilidad de consumo del producto turístico por visitantes al igual que por residentes.



Figura 1. Modelo teórico de enfoque estructural de Inskeep (2001).

Existe el modelo estructural de origen brasileño propuesto por Beni en su tesis de doctorado publicada (Beni, 1998,p.44), donde el autor propone un complejo Sistema de Turismo (SISTUR).

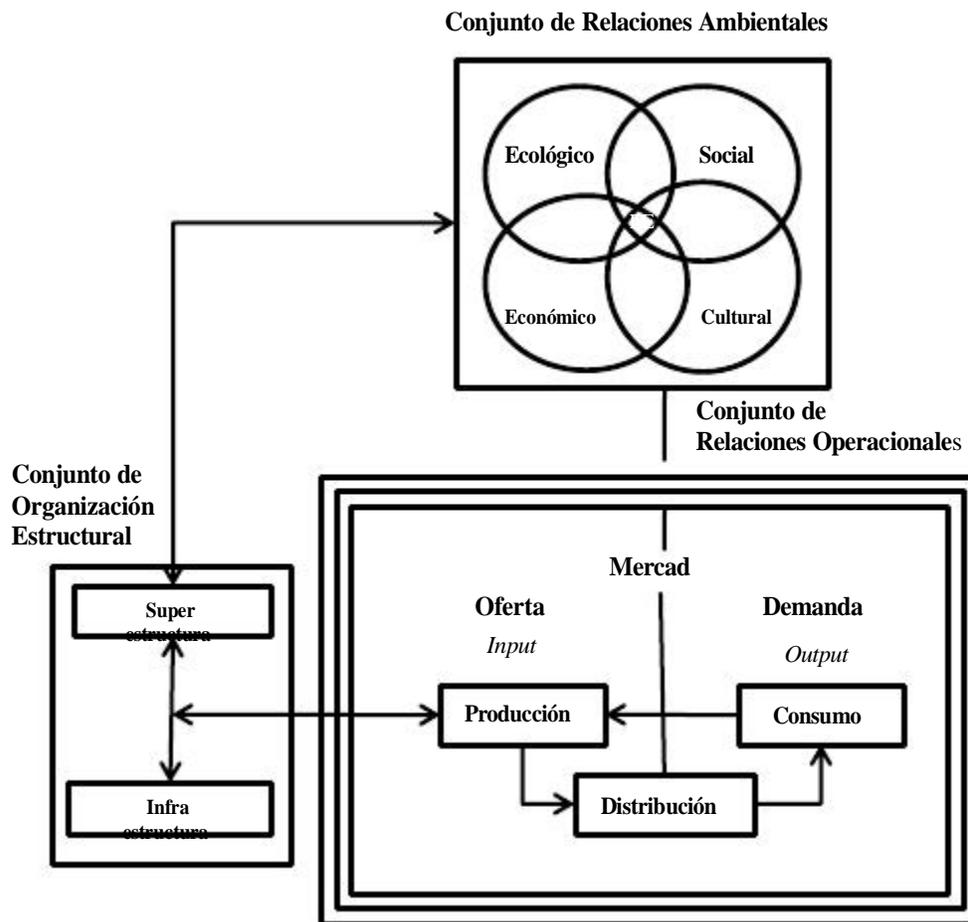


Figura 2. Modelo teórico de enfoque estructural de Beni (1988)

El modelo de Beni selecciona los elementos del sistema turístico de manera bastante adecuada, evitando lagunas y superposiciones presentes en los modelos anteriormente citados. Los elementos son organizados y categorizados en tres diferentes conjuntos: de las Relaciones Ambientales, de la Organización Estructural, y de las Relaciones Operacionales.

Organizar el plan de estudios de la actividad turística considerando la necesidad demostrada desde hace tiempo en las obras teóricas e investigaciones publicadas en diversos países, de fundamentar las hipótesis de trabajo, justificar posturas y principios científicos, perfeccionar y estandarizar conceptos y definiciones, y consolidar conductas de investigación para instrumentar análisis y ampliar la investigación con el consecuente desarrollo de nuevas áreas del conocimiento (Beni, 1998, p.44).

Para este trabajo nos queda claro que los destinos turísticos deben caracterizarse con un enfoque integral y para ello se debe considerar su funcionalidad.

Funciones de un destino turístico:

Los destinos configuran estructuras urbanísticas, sociales, culturales, etc. en forma de red, a fin de alcanzar la mejor calidad de vida de los consumidores internos.

De acuerdo a Valls (2004) las funciones que representan los destinos están relacionadas con cuatro objetivos:

- (1) Calidad de vida de sus ciudadanos, refiere aspectos como el uso del espacio para vivir, el uso del espacio para el intercambio; el uso del espacio para producir actividades económicas, uso del espacio para crear, compartir raíces y enriquecerse con otras, es el desarrollo cultural y formación, y el uso del espacio para desarrollar actividades de diversión, deporte, ocio y turismo.
- (2) Competitividad internacional, se relaciona con exportar, atraer capitales, convertirse en centro de acontecimientos de ámbito mundial ser vanguardista en tecnología y redes y atraer turistas y visitantes.
- (3) Desarrollo económico superior; el crecimiento de la industria del turismo y del ocio en el ámbito internacional permite deducir que la organización parcial o total de un territorio a su servicio permitirá un nivel de desarrollo superior a cualquiera de las combinaciones

posibles de los distintos factores productivos. (4) Satisfacción; los destinos deben presentar paquetes de experiencia, entendidas como satisfacciones que los consumidores internos y externos alcanzan a través de los productos de naturaleza, patrimonio y cultura, deporte, aventura, descanso, cuidado del cuerpo, relación con la gente, etc., convenientemente estructurados.

La importancia de los Indicadores de Gestión Integral del Destino

Es importante considerar que los indicadores actúan como testigos de la evolución y la consecución de objetivos concretos de planificación. Se trata de identificar los más adecuados para cada destino, de modo que, analizando su evolución de forma periódica, se pueda precisar si las medidas aplicadas son las adecuadas y si se alcanzan las metas parciales establecidas:

Este tipo de indicadores se ha circunscrito a los siguientes grupos: (a) Indicadores económicos, (b) Indicadores sociales, (c) Indicadores medioambientales.

El Caso de Estudio: Mahahual, Costa Maya

La región denominada corredor costa maya, localizada en la franja costera de Punta herrero a Xcalak, en el municipio de Othón P. Blanco, estado de Quintana Roo, presenta ecosistemas de gran biodiversidad susceptibles de ser aprovechados para el desarrollo sostenible de las actividades productivas. Regionalmente la costa maya está rodeada de Áreas Naturales protegidas de carácter federal y estatal (o en su caso las incluye parcialmente), tan importantes como la Reserva de la Biosfera de sian Kaan, la Reserva de la Biósfera banco Chinchorro, Arrecifes de Sian Kaan, Uaymil y la Reserva Estatal santuario del manatí Bahía de Chetumal.

Mahahual forma parte de la Costa Maya, esta población que hasta fines del siglo XX fue una pequeña villa de pescadores poco conocida.

Mahahual es un destino turístico analizado como unidad base de gestión de acuerdo a lo expuesto por Valls (2004) en base a las características que las políticas turísticas que presenta: (1) Espacio geográfico homogéneo: Cumple al 100% con esta característica toda la Costa Maya de la cual forma parte y soporta los objetivos de planificación que el gobierno del estado de Quintana Roo presenta en el decreto del Programa de ordenamiento ecológico de la región denominada Costa maya (2000 y actualizado en 2007) y en el Programa de Desarrollo Urbano (17 marzo 2005). La idea gubernamental es generar fuentes de empleo y desarrollo social con base en la apertura de oportunidades empresariales que aprovechen la fortaleza de la biodiversidad local como potencial para nuevos segmentos turísticos, y la condición de zona estratégica en la cuenca del Caribe y frontera con los países de Centroamérica (Ver figura 3).



Figura 3. Ubicación del área de estudio, Región Costa Maya: Mahahual, Quintana Roo, México.

(2) En cuanto a que el destino turístico debe adquirir centralidad, cumple al 100 % tomando en consideración que el acceso terrestre se ha mejorado con el paso de los años al ampliar la carretera principal Cafetal-Mahahual y Mahahual-Xcalak substituyendo al antiguo camino de terracería alledaño a la zona costera. El acceso marítimo a la zona se da a través de la construcción del muelle de cruceros en el 2000 y que empezó operaciones en el 2002, por lo que el turismo masivo de sol y playa es muy importante por lo que respecta a la capacidad de carga para el destino. En la Tabla I se observa como el arribo de pasajeros ha ido en aumento y solamente existen descensos en arribo cuando la vulnerabilidad ambiental del destino se hace presente como con la llegada del huracán Dean en 2007 que destruyó el muelle poniéndose nuevamente en operación hasta fines del 2008 y la segunda situación fue la influenza, enfermedad que en 2009 ocasionó a nivel internacional una crisis económica para la actividad turística.

Tabla 1.

Movimiento de pasajeros y arribos de Cruceros 2002-2012

AÑO	CONCEPTO	TOTALES
2002	Pasajeros	292,556
	Arribos	141
2003	Pasajeros	374,464
	Arribos	175
2004	Pasajeros	550,427
	Arribos	241
2005	Pasajeros	650,263
	Arribos	294
2006	Pasajeros	749,068
	Arribos	365
2007	Pasajeros	553,069
	Arribos	266

AÑO	CONCEPTO	TOTALES
2008	Pasajeros	66,307
	Arribos	35
2009	Pasajeros	328,703
	Arribos	133
2010	Pasajeros	655,189
	Arribos	223
2011	Pasajeros	560,625
	Arribos	215
2012	Pasajeros	2,286,278
	Arribos	989

Fuente: Elaboración propia con datos de www.sedetur.qroo.mx

(3) La tercera característica, es a partir de los atractivos y recursos disponibles y puestos en valor, el destino presenta una oferta aún **NO** estructurada, es decir **NO** es un sistema integrado en el que los recursos, los atractivos y las empresas ofrezcan en conjunto a los turistas, una serie de instalaciones y servicios que hayan sido diseñados para su satisfacción, aún falta elaborar por las instituciones de gobierno (SECTUR y SEDETUR) los estudios pertinentes a las satisfacciones buscadas por los clientes que visitan el destino. (4) La cuarta característica del destino es que como Marca, presenta una imagen atractiva que facilita su identificación en los mercados internacionales y nacionales, esta se conoce como Grand Costa Maya a toda la región ubicada al sur del estado de Quintana Roo y Mahahual resalta por su accesibilidad. (5) La quinta se refiere a la función comercializadora para el destino, efectivamente existe en el gobierno del estado una visión estratégica que aplica en materia de marketing para todo el espacio geográfico del destino (desde Pulticub hasta Xcalak).

MÉTODO

Existe para el estudio de caso la investigación realizada por Castillo Villanueva en el 2012 cuyo objetivo del proyecto fue generar un Modelo de Desarrollo Sustentable de la Zona Turístico-Costera: La Región Costa Maya, Mahahual, Quintana Roo, México, cuyo diseño formará parte de una propuesta para el monitoreo del desarrollo sustentable costero.

La elaboración de los indicadores de desarrollo sustentable utilizados en este proyecto es con base en la metodología del esquema Presión Estado Respuesta (PER). Para ello, se definieron 24 variables que fueron clasificadas en cuatro dimensiones (social, económica, ambiental e institucional) y según su tipo en indicadores de presión, estado o respuesta.

Para obtener los resultados se trabajaron las dimensiones económica, social, ambiental e institucional del desarrollo sustentable, dando como resultado la obtención de índices que nos permiten la elaboración del Modelo de Desarrollo Sustentable para la zona turístico-costera de Mahahual.

En la elaboración de los diferentes escenarios para la zona de estudio se hicieron evidentes muchas necesidades, por ejemplo, la falta de información fue la más visible para cada una de las dimensiones del área de estudio, por lo que se sugiere la necesidad de realizar en un futuro cercano estudios más detallados de la zona.

Al identificar los impactos ambientales, sociales y económicos que ocasionan los desarrollos turísticos y los fenómenos derivados del proceso de urbanización, hacen de ellos asuntos importantes que es necesario sean incorporados a la agenda ambiental con la finalidad de poder llevar a cabo en la zona costera acciones en la toma de decisiones apegadas a la realidad que presenta el territorio y tomando en cuenta la percepción de la comunidad.

Modelo de Enfoque Sistémico de Mahahual:

Para entender la funcionalidad de Mahahual como un destino turístico bajo el enfoque sistémico es necesario considerar lo plasmado en la Figura 4, en este modelo de sistema turístico se consideran en primer plano las dimensiones del Desarrollo sustentable lo económico, lo ambiental, lo social e institucional y en segundo plano toda lo concerniente a las actividades turísticas y finalmente en un tercer plano los fenómenos hidrometeorológicos y las tendencias económicas internacionales (globalización). Es importante mencionar que el enfoque con el que se construyen los diferentes planos responde tanto a lo interno (endógeno) como a lo externo (exógeno).

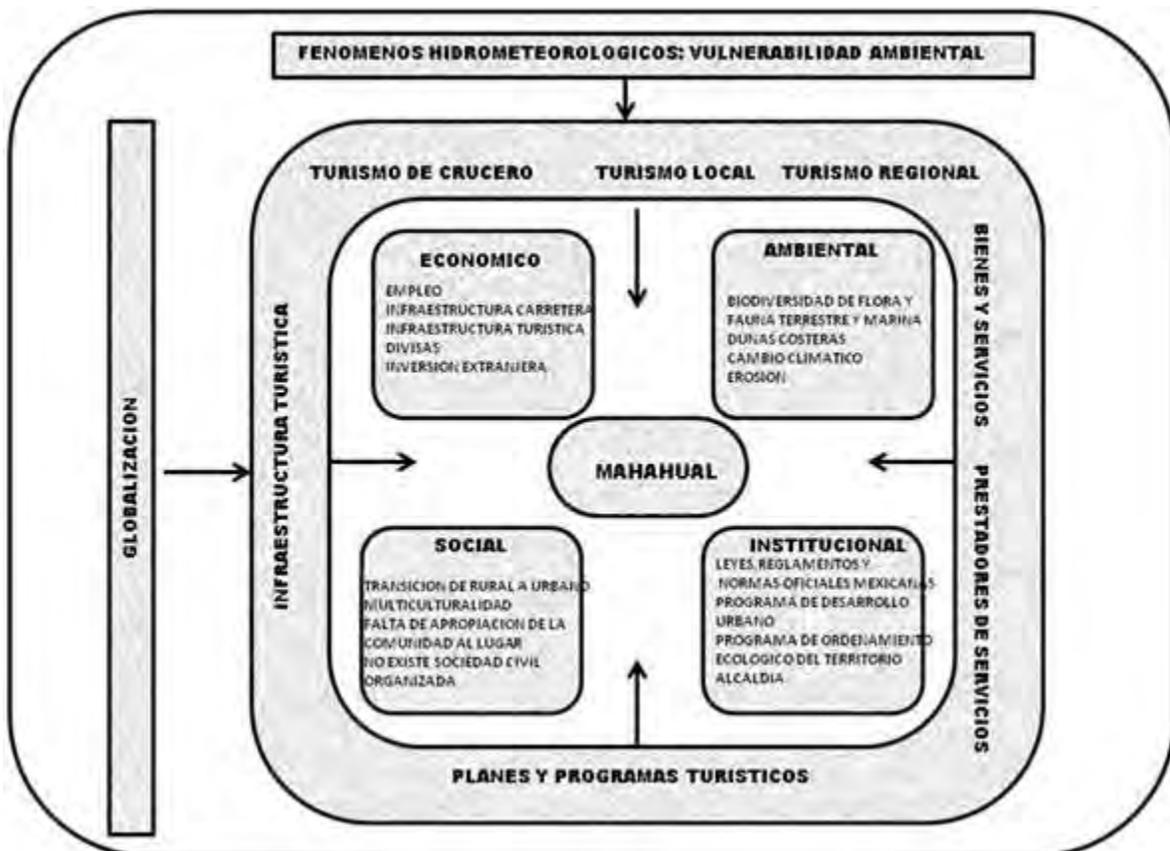


Figura 4. Propuesta de Modelo de Sistema Turístico de Mahahual, Quintana Roo, México.

DISCUSIÓN

La realidad expresada en esta propuesta pone en evidencia que es necesario considerar que la estructura urbanística, social, cultural, ambiental y política que se podría configurar en Mahahual a fin de alcanzar la mejor calidad de vida aún no se ha logrado. De acuerdo a Josep-Francesc Valls (2004) quien menciona que las funciones que representan los destinos están relacionadas con cuatro objetivos, en Mahahual como en otras ciudades costeras, el mantenimiento de la infraestructura productiva y el crecimiento urbano está generando procesos que ambientalmente son faltos de sustentabilidad, haciendo que la comunidad exija una mayor atención gubernamental en los ámbitos de gestión e institucionalidad ambiental y marcos legales, acordes con la dinámica económica de la región.

La importancia de los Indicadores de Gestión Integral del Destino en Mahahual

No existen investigaciones publicadas a la fecha que nos mencionen indicadores de gestión integral del turismo de Mahahual, sin embargo como se mencionó anteriormente en la investigación de Castillo Villanueva, 2012 et al, en prensa quienes concluyen que el reto para todos los involucrados en el manejo de la zona costera en Mahahual es enorme, los resultados del proyecto lo avalan. Es un hecho que las instancias gubernamentales relacionadas al sector turístico, carecen de indicadores básicos para dar seguimiento y medir la actividad turística.

Por lo que el desafío de Mahahual como destino turístico es:

En la dimensión institucional es entre otros: el diseñar políticas públicas ambientales, la correcta aplicación de los instrumentos normativos y de planeación del territorio, elaborar indicadores turísticos.

Para la dimensión social, mejorar la calidad de vida de la comunidad y esta deberá participar activamente en todos los procesos que le afectan.

Para la dimensión económica la falta de ordenamiento de las actividades en el ambiente marino y la carencia de un ordenamiento territorial turístico.

Por lo tanto para poder trabajar por una verdadera Gestión Integral del destino es importante considerar las dimensiones que el modelo sistémico aporta ya que permitiría generar una verdadera planeación participativa y articulación entre los actores involucrados.

Se debe incentivar la difusión y desarrollo de los modelos teóricos aplicados al turismo con el fin de elevar hacia un nivel superior la gestión de la actividad turística.

La teoría es esencial para el estudio del turismo, contribuyendo a que los gestores y estudiosos del tema actúen de forma más profesional, responsable y eficiente.

Si bien aún falta incrementar estos estudios por la academia, sería importante que la información generada se transfiera a todos los niveles de gobierno para los tomadores de decisión con la finalidad de que sean aplicados en beneficio de la sociedad. Lamentablemente aún estamos lejos de lograr esta situación, sin embargo se observa una apertura a nivel local (ayuntamientos y alcaldías) de trabajar en corresponsabilidad sector gobierno, empresarios, académicos y comunidad.

Mahahual como nuevo destino turístico tiene la posibilidad de no repetir el modelo que se observa en Cancún, la Riviera Maya y Cozumel. Que si bien han sido exitosos, se han basado principalmente en turismo masivo que principalmente hacen turismo de sol y playa, se requiere diversificación de la oferta turística y mayor gestión del turismo lo que llevaría a alcanzar un verdadero desarrollo turístico sustentable integral en el destino.

Se necesita voluntad política y gobernaza para involucrarse en la planeación integral de este destino, este proceso implica el fortalecimiento de las capacidades regionales para definir sus propias modalidades de desarrollo reflejando la diversidad ambiental, social, institucional y económica de la región Costa Maya.

REFERENCIAS

- Beni, M. C. (1998) *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: SENAC.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Censo de Población y Vivienda (2010) *Censo Población y Vivienda*. México: Autor.
- Jafari, J. (2000) *Encyclopedia of tourism*. London. Routledge,
- Observatorio de Violencia Social y de Género de Benito Juárez, Q. Roo (2009). *Diagnóstico de la Violencia en los municipios de Benito Juárez, Felipe Carrillo Puerto, Solidaridad y Othón P. Blanco, Quintana Roo*. México: Universidad del Caribe.
- Organización Mundial de Turismo (2005) *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos*. Madrid: Autor.
- Pearce D. (1988) *Desarrollo turístico, su planificación y su ubicación geográfica*. México: Editorial Trillas.
- Pérez G. H. (2008) *Puerto Vallarta, la evolución de un destino turístico*. México: Universidad de Guadalajara.
- SEDETUR (2013). Secretaria de Turismo de Quintana Roo. Indicadores Turísticos Enero - Marzo 2013. Recuperado el 25 de septiembre de 2013. Versión electrónica disponible en: <http://sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/indicadores/2013/Indicadores%20Turisticos%20Marzo%202013.pdf>
- Valls. J.F. (2004) *Gestión de destinos turísticos sostenibles*. , España: Gestión 2000.

- Varisco C. & Mantero, J. C. (2008) *Desarrollo Turístico y Desarrollo Local: La competitividad de los Destinos Turísticos de Sol y Playa (Tesis de Maestría)*. Argentina: Universidad Nacional de Mar de Plata.

Cathedra et Scientia

International Journal



ISSN: 2448-5322

VOLUMEN 1. NÚMERO 1

ABRIL –SEPTIEMBRE 2015

REVISTA ELECTRÓNICA DE INVESTIGACIÓN

Órgano de Comunicación Científica de la



ASOCIACIÓN NACIONAL DE
DOCENTES UNIVERSITARIOS, A.C.

UN ESPACIO PARA DIVULGAR EL TRABAJO DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES
UNIVERSITARIOS DE MÉXICO E IBEROAMÉRICA.

Cathedra et Scientia. International Journal. Volumen 1. Número 1. Abril –Septiembre 2015. Es una Publicación Semestral editada por la Asociación Nacional de Docentes Universitarios A.C. Joaquín Amaro 408, Col. Figueroa, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México. C.P. 68070, Tel. (951) 5495923, www.profesoresuniversitarios.org.mx, E-mail: profesoresuniversitariosmx@gmail.com. Editor Responsable: Jorge Everardo Aguilar-Morales. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo Número: 04-2014-0718133441000-203. ISSN: 2448-5322. Ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número Jorge Everardo Aguilar Morales, Joaquín Amaro 408, Col. Figueroa, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México. C.P. 68070. Fecha de última modificación 30 de abril del 2015. Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del Editor de la Publicación. Queda prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización del editor.



CONSEJO EDITORIAL

Editores Generales

Jorge Everardo Aguilar Morales
Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.

Tania Alfaro Flores
Hospital Juárez de Especialidades –
Secretaría de Salud
Fundación Bariátrica Mexicana A. C.

CONSEJO EDITORIAL POR DISCIPLINAS CIENTÍFICAS

Turismo

Norma Isabel Aguilar-Gaytán
Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.
México

Maité Echarri Chávez.
Facultad de Turismo, Universidad de La Habana

Políticas Públicas

Gustavo Urbano Curiel-Avilés
Instituto Tecnológico de Oaxaca
México

Arquitectura

María Teresa Hernández-García
Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.

Joel Hernández-Ruiz
Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca

Ciencias Químicas

Leobardo Reyes Velasco
Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca

Adriana Moreno Rodríguez
Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca



Economía

José Ramón Ramírez Peña
Instituto de Estudios Superiores de Oaxaca

Ciencias del Comportamiento

Edgar Omar Aguilar-Morales
Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.

Mónica Soledad Maldonado Aragón
Universidad Nacional Autónoma de México

Educación

Edith Elizabeth Aguilar-Morales
Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca

Alary Pereyra Martínez
Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca

Nadia Ramírez Toledo
Centro Universitario Casandoo

Dulce Magaly Pérez Alvarado
Centro Universitario Casandoo

Aura Lorena Cristóbal Galván
Centro Universitario Casandoo

Miguel Cruz Matías
Centro Universitario Casandoo

Ingeniería Industrial

Arturo González Torres
Instituto Tecnológico de Tláhuac

Enfermería

Nora Patricia Sánchez Chávez
Universidad Autónoma "Benito Juárez" de Oaxaca

CONTENIDO

Volumen 1. Número 1. 2015

EDITORIAL

- **EDITORIAL** 7-9

GESTIÓN DE CENTROS TURÍSTICOS

- **TURISMO Y GESTIÓN PRIVADA EN CENTROS HISTÓRICOS CUBANOS.** Maité Echarri Chávez. Universidad de La Habana. Cuba. 11-32
- **LA GESTIÓN INTEGRAL DE UN DESTINO TURÍSTICO: MAHAHUAL, COSTA MAYA, QUINTANA ROO, MÉXICO.** Bonnie Lucía Campos Cámara & María Angélica González Vera. Universidad de Quintana Roo, División de Ciencias Políticas y Humanidades. México. 33-48

POTENCIAL TURÍSTICO

- **LA EVALUACIÓN DEL POTENCIAL TURÍSTICO DEL PATRIMONIO CULTURAL.** Norma Isabel Aguilar Gaytán. Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C. México. 49-58
- **POTENCIAL TURÍSTICO DE LAS TECNOLOGÍAS TRADICIONALES EN UNA COMUNIDAD RURAL DEL SUR DE MÉXICO.** Itzel Suhail Sánchez Maldonado. México. 59-65
- **POTENCIAL TURÍSTICO DE LAS ACTIVIDADES DE LA CELEBRACIÓN DEL DÍA DE MUERTOS EN UNA COMUNIDAD RURAL DE OAXACA, MÉXICO.** María Amalia García Martínez y Norma Isabel Aguilar-Gaytán. Centro Universitario Casandoo/Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C. México. 67-75

- **POTENCIAL TURÍSTICO DE LAS FESTIVIDADES DE AÑO NUEVO Y SEMANA SANTA EN UNA COMUNIDAD DE VALLES CENTRALES EN OAXACA, MÉXICO.** Rosa Gloria Gómez-Hernández. Centro Universitario Casandoo México. 77-83
- **POTENCIAL TURÍSTICO DE LAS PINTURAS Y ESCULTURAS DE LOS EDIFICIOS PÚBLICOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE OAXACA, MÉXICO.** Adriana Isabel Ayuso González y Norma Isabel Aguilar Gaytán. Centro Universitario Casandoo / Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C. México. 85-91
- **POTENCIAL DE LAS ACTIVIDADES ECOTURISTICAS EN EL PARQUE NACIONAL BENITO JUAREZ OAXACA, MÉXICO.** Marcos Antonio Sánchez Cruz y José Luis Melgar Bautista. Centro Universitario Casandoo. México. 93-99

PATRIMONIO CULTURAL

- **PRINCIPALES ELEMENTOS DEL PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL EN LA COMUNIDAD DE SAN ANDRÉS SOLAGA, OAXACA, MÉXICO.** Edna Chepi Nolasco y Osiel Villegas. Centro Universitario Casandoo / Unidos por Tamazulapam A. C. México. 101-114

NECESIDADES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

- **CONSUMO DEL TURISTA EN EL COMERCIO INFORMAL DEL CENTRO HISTÓRICO DE UNA CIUDAD PATRIMONIO EN MÉXICO.** Zoilo Torres Zenon. Centro Universitario Casandoo. México. 115-122
- **ATRATIVOS QUE BUSCA EL TURISTA NACIONAL Y EXTRANJERO EN LOS VALLES CENTRALES DE OAXACA, MÉXICO.** Christian Amaya López. Centro Universitario Casandoo. México. 123-130
- **NECESIDADES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN UN DESTINO RELIGIOSO EN MÉXICO.** José Luis Melgar Bautista y Marcos Antonio Sánchez Cruz. Centro Universitario Casandoo. México. 131-138
- **CONTROL INTERNO EN VENTAS DE CAFETERIAS EN UNA ZONA TURÍSTICA.** Alfonso Mallinali Nicolás Sosa. Centro Universitario Casandoo. México. 139-143

EXPERIENCIA DEL TURISTA

- **EXPERIENCIAS NEGATIVAS Y POSITIVAS DEL TURISTA QUE VISITA LA CIUDAD DE OAXACA, MÉXICO.** Marcela Cruz Juárez y Norma Isabel Aguilar Gaytán. Centro Universitario Casandoo / Asociación Nacional de Docentes Universitarios A . C. México. 145-151
- **EL EFECTO EMOCIONAL DE UNA EXPERIENCIA TURÍSTICA: EL MERCADO DE ARTESANÍAS DE OAXACA.** Fredy Jossimar Hernández-Sibaja, Jaime Ernesto Vargas-Mendoza, Jorge Everardo Aguilar-Morales. Asociación Oaxaqueña de Psicología A. C. / Asociación Nacional de Docentes Universitarios A . C. México. 153-160

ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

- **TITULACIÓN INCORPORADA AL PLAN DE ESTUDIOS: EFICIENCIA TERMINAL, PRODUCTIVIDAD ACADÉMICA Y TRABAJO COLABORATIVO.** Jorge Everardo Aguilar-Morales, Edgar Omar Aguilar-Morales y Jaime Ernesto Vargas Mendoza. Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C./ Asociación Oaxaqueña de Psicología A. C. México. 161-176