



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
CHETUMAL**

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS**

**“POLÍTICA PÚBLICA DE FORTALECIMIENTO AL
TURISMO SUSTENTABLE EN LA MICRORREGIÓN
SUR DE QUINTANA ROO, 2011-2016”**

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Maestra en Economía del Sector Público

P R E S E N T A :

Lic. Sharon Grisel Olmedo Medina.

**DIRECTORA DE TESIS: Dra. Crucita Aurora
Ken Rodríguez.**

CHETUMAL, QUINTANA ROO, MARZO 2017



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
CHETUMAL**

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS**

**“POLITICA PÚBLICA DE FORTALECIMIENTO AL
TURISMO SUSTENTABLE EN LA MICRORREGIÓN
SUR DE QUINTANA ROO,2011-2016”**

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

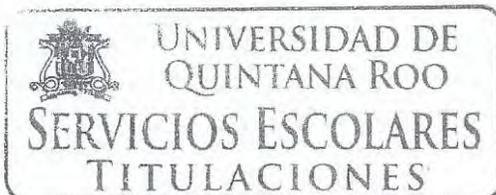
Maestra en Economía del Sector Público

P R E S E N T A:

Lic. Sharon Grisel Olmedo Medina.

**DIRECTORA DE TESIS: Dra. Crucita Aurora
Ken Rodríguez.**

CHETUMAL, QUINTANA ROO, MARZO 2017





Universidad de Quintana Roo



División de Ciencias Sociales y Económicas Administrativas

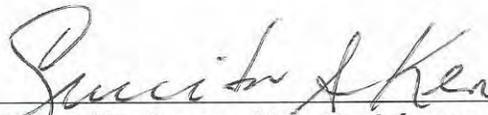
TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

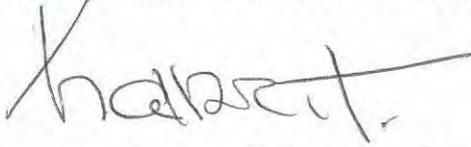
Maestra en Economía del Sector Público

COMITÉ DE TESIS

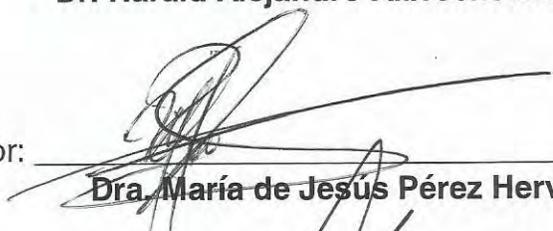
Director:


Dra. Crucita Aurora Ken Rodríguez

Asesor:


Dr. Harald Alejandro Albrecht Arellano

Asesor:


Dra. María de Jesús Pérez Hervert

Asesor:


Dr. José Luis Esparza Aguilar

Asesor:


Dra. René Leticia Lozano Cortés

Chetumal, Quintana Roo, Marzo 2017.



AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento es primero a Dios, por permitirme la vida para llegar a realizar los proyectos que me he propuesto. Es la clave de mi éxito y agradezco la bendición de tener grandes personas que han sido complemento de mi vida e investigación.

A mi madre, por darme el privilegio de la vida. Gracias a tus esfuerzos, decisión y amor soy la mujer exitosa de ahora. Eres mi mejor bendición y viviré eternamente agradecida por darme siempre el impulso y la fortaleza de seguir adelante. Eres una guerrera incansable y un enorme pilar en mi vida, te amo y te admiro con toda el alma.

A mi hermana Elizabeth, gracias por compartir esta etapa de mi vida, junto a mamá siempre estuvieron apoyándome cuando sentía no poder. Gracias por tus palabras de fortaleza, por compartir mis alegrías, por escucharme hablar de temas económicos, por tu Juventud, tus inquietudes y forma de ser, que me ayudaron en esta etapa de estudiante. Te amo hermana.

A mi familia, tías, primos, abuelos, todos son parte de este éxito. Bernarda, Sandra, Patricia, Cindy, Aurelio, Saraí, Josué, Stefanny, Hiromi, Abrahan, José, Felipa, Victoria y todos aquellos que siempre con palabras de ánimo y presencia han fortalecido mi vida, en las noches de desvelo, en mis reconocimientos, en todo momento han hecho de esta etapa académica y personal la mejor. Los amo infinitamente.

Un reconocimiento especial, a mi abuela Adelaida que, a pesar de no estar más físicamente en esta tierra, está en mi mente y corazón. Quizás no te pueda ver, pero sé que tu esencia se quedó en mí, mi ejemplo de vida, de lucha y esfuerzo. Tu carácter y fortaleza son ahora mi punto de partida ante cualquier proyecto, y junto a mi familia les es dedicado este logro.

A mi gran amiga Alondra, mi apoyo incondicional. Gracias por siempre impulsarme a ser mejor, por escucharme hablar de todos mis temas académicos, por compartir tus conocimientos, puntos de vista que retroalimentaban nuestras inquietudes. Por tu forma de ser, que con tu juventud y tono de madurez fortalecen mi vida. Gracias por tus palabras de ánimo y estar siempre en cada momento de mi vida. Tu presencia en la realización de este proyecto fue esencial, y este éxito es dedicado a ti.

A mis amigos y colegas, Candy y Pablo, gracias por cada día que compartimos en las largas pláticas de temas académicos y personales. Por los ánimos que nos dábamos mutuamente y que hoy estamos obteniendo con los resultados. Gracias por compartir de sus conocimientos, sus éxitos y lo más valioso su amistad, que no solo se limita a los dos años que compartimos entre clases si no que sé que perdurara para toda la vida.



A mi amiga Esmeralda, que con su presencia y palabras siempre fueron impulso para realizar este proyecto, gracias por estar en mis tiempos de estrés, de felicidad y cada uno de mis logros.

A mis profesores de la Maestría en Economía del Sector Público, quienes en las aulas compartieron sus conocimientos y dedicación, que me forjaron a ser la profesional que soy. En especial, quiero agradecer a la Dra. Crucita Aurora Ken Rodríguez, por haberme brindado sus conocimientos y transmitir la visión de promover un desarrollo regional, que es la clave esencial en la realización de esta investigación. Gracias por su paciencia y por enseñarme a ser perseverante y excelente. Muchas gracias Doctora.

Con amor a todos los que han estado y están presentes en mi vida para obtener un éxito más.

Gracias.

LSC. Sharon Grisel Olmedo Medina.



Contenido

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE Y POLÍTICAS PÚBLICAS TURÍSTICAS EN LAS MICRORREGIONES	9
1.1 DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE	10
1.1.1 Antecedentes del desarrollo turístico sustentable.....	11
1.1.2 Definición del turismo sustentable	14
1.1.3 Características de un desarrollo turístico sustentable.....	16
1.1.4 Actividades específicas del turismo sustentable.....	20
1.1.5 Demanda y oferta turística sustentable.....	23
1.2 POLÍTICAS PÚBLICAS DEL TURISMO SUSTENTABLE	25
1.2.1 Breve análisis de políticas públicas del turismo sustentable.....	27
1.2.2 Objetivos de la política turística sustentable	28
1.2.3 Niveles de intervención pública en la actividad turística sustentable	30
1.2.4 Sujetos de la política turística sustentable	33
1.3 IMPORTANCIA DEL TURISMO SUSTENTABLE EN LAS MICRORREGIONES.....	34
1.4 CONCLUSIONES	36
CAPITULO II SITUACION ACTUAL DEL DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE Y POLÍTICAS PÚBLICAS TURÍSTICAS EN CHETUMAL, BACALAR Y MAHAHUAL	39
2.1 MICRORREGIONES EN QUINTANA ROO	40
2.1.1 El turismo por microrregiones en Quintana Roo	42
2.1.2 Tipos de turismo en Chetumal, Bacalar y Mahahual.....	48
2.2. TURISMO SUSTENTABLE EN LA MICRORREGIÓN SUR DE QUINTANA ROO: CHETUMAL, BACALAR Y MAHAHUAL	51



2.2.2 Oferta y demanda turística sustentable en Chetumal, Bacalar y Mahahual.....	55
2.3 POLÍTICAS PÚBLICAS TURÍSTICAS EN CHETUMAL, BACALAR Y MAHAHUAL	57
2.3.1 Políticas Públicas del Turismo en el Plan Nacional de Desarrollo, 2013-2018.....	58
2.3.2 Políticas Públicas del Turismo en el Plan Estatal de Desarrollo de Quintana Roo, 2011-2016.....	62
2.3.3 Políticas Públicas del Turismo en el Plan de Desarrollo Municipal Othón P. Blanco, 2013-2016	66
2.4 INTERVENCIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LA POLÍTICA PÚBLICA TURÍSTICA DE CHETUMAL, BACALAR Y MAHAHUAL.....	67
2.5 CASOS EXITOSOS DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE EN OTROS DESTINOS DE MEXICO E INTERNACIONALMENTE	69
2.5 CONCLUSIONES	75
CAPITULO III SELECCIÓN DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN DEL GRADO DE SUSTENTABILIDAD DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN CHETUMAL, BACALAR Y MAHAHUAL.....	78
3.1 METODOLOGÍA PARA ESTIMAR EL GRADO DE DESARROLLO SUSTENTABLE CON EL BIOGRAMA.....	79
3.2 UNIDAD DE ANÁLISIS	84
3.3 DIMENSIONES DE ESTUDIO	84
3.3.1 Dimensión Medioambiental.....	85
3.3.2 Dimensión Sociocultural	88
3.3.3 Dimensión Económica	90
3.3.4 Dimensión Político-Institucional	92
3.3.5 Análisis del conjunto	94



3.4 PROYECTOS DE INVERSIÓN DE TURISMO SUSTENTABLE EN LA MICRORREGIÓN SUR DE QUINTANA ROO	95
3.4.1 El escalograma de Guttman	96
3.4.2 Características y selección de proyectos de turismo sustentable de la microrregión sur de Quintana Roo.....	97
3.5 INTEGRACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DEL GRADO DE SUSTENTABILIDAD	108
3.6 CONCLUSIONES	113
CAPITULO IV IMPACTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS TURÍSTICAS EN RELACIÓN AL GRADO DE SUSTENTABILIDAD DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA MICRORREGIÓN SUR DE QUINTANA ROO	116
4.1 ANÁLISIS DE DATOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	117
4.1.1 Chetumal	119
4.1.2 Bacalar.....	125
4.1.3 Mahahual	133
4.1.4 Visión global del turismo sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo	140
4.2 COMPARATIVO ENTRE EL PANORAMA DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN LOS PLANES DE DESARROLLO NACIONAL, ESTATAL Y MUNICIPAL Y PERCEPCIÓN DEL GRADO DE SUSTENTABILIDAD	144
4.3 PROPUESTA DE POLÍTICA PÚBLICA DE FORTALECIMIENTO AL TURISMO SUSTENTABLE EN LA MICRORREGIÓN SUR DE QUINTANA ROO.	146
4.3.1 Priorización de las dimensiones de estudio	147
4.3.2 Políticas públicas de fortalecimiento al turismo sustentable	148
4.4 CONCLUSIONES	152
CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES	155



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	163
---------------------------------	-----

Índice de Tablas

Tabla 1. Empresas turísticas con CST a septiembre de 2016	74
Tabla 2. Sistemas de Indicadores de Sustentabilidad del Turismo	81
Tabla 3. Indicadores medioambientales	86
Tabla 4. Indicadores socioculturales	89
Tabla 5. Indicadores económicos	91
Tabla 6. Indicadores político-institucional.....	93
Tabla 7. Dimensiones e indicadores del turismo sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo	94
Tabla 8. Escalograma de los proyectos de inversión de turismo sustentable en Chetumal, Quintana Roo, 2016.....	99
Tabla 9. Escalograma de los proyectos de inversión de turismo sustentable en Bacalar, Quintana Roo, 2016	102
Tabla 10. Escalograma de los proyectos de inversión de turismo sustentable en Mahahual, Quintana Roo, 2016.....	105
Tabla 11. Sustentabilidad de los proyectos turísticos en la microrregión sur de Quintana Roo	107
Tabla 12. Dimensiones, indicadores y variables del desarrollo turístico sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo.....	117
Tabla 13. Criterios de evaluación del grado de sustentabilidad del desarrollo turístico.....	118
Tabla 14. IDS por dimensión de Chetumal, 2016.....	120
Tabla 15. IDS por dimensión de Bacalar, 2016	127
Tabla 16. IDS por dimensión de Mahahual, 2016	135
Tabla 17. IDS por dimensión de la microrregión sur del estado de Quintana Roo, 2016	142
Tabla 18. Establecimiento de la priorización simple de las dimensiones en la microrregión sur del Estado de Quintana Roo: Chetumal, Bacalar y Mahahual..	147



Índice de Cuadros

Cuadro 1. Mapa de investigación “Política pública de fortalecimiento al turismo sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo, 2011-2016”	6
Cuadro 2. Propuestas de políticas y acciones del turismo sustentable para el fortalecimiento al desarrollo turístico sustentable en la microrregión sur: Chetumal, Bacalar y Mahahual, 2016.....	149

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Distribución del movimiento de cruceros (pasajeros) Enero-Diciembre 2014	45
Gráfico 2. Biograma del turismo sustentable en Chetumal, 2016.....	119
Gráfico 3. Biograma del turismo sustentable en Bacalar, 2016.....	126
Gráfico 4. Biograma del turismo sustentable en Mahahual,2016	134
Gráfico 5. Análisis global del desarrollo turístico sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo, Biograma 2016.	141

Índice de Mapas

Mapa 1. La microrregión sur de Quintana Roo.....	49
--	----

Índice de Figuras

Figura 1. El Estado del Sistema según el valor del índice de Desarrollo Sustentable en el turismo	112
---	-----



RESUMEN

El turismo sustentable, en la actualidad es un modelo de desarrollo integral de la actividad turística para una microrregión. Como fenómeno multidimensional es concebido para potenciar las aptitudes endógenas de las microrregiones, a través de la planificación turística ampliada. Esto incluye la identificación y desarrollo de políticas públicas que permitan potencializar la gestión de los recursos patrimoniales naturales y culturales en actitud proactiva al fortalecimiento y desarrollo de nuevos campos o nichos turísticos. La importancia del turismo sustentable radica en su tendencia a la creación de empleos y promover destinos turísticos socialmente útiles a los receptores, a los turistas, y sobre todo al medioambiente y la cultura donde se dé la actividad turística.

El estudio centra su atención en determinar la pertinencia de las políticas públicas del sector turístico en relación al fortalecimiento del turismo sustentable de la microrregión sur de Quintana Roo. Se analizan las aptitudes endógenas de los principales servicios turísticos, siendo impulsor de la conservación de los recursos naturales y culturales que son patrimonio de la microrregión y su papel en la promoción del desarrollo social productivo y competitivo, en un marco de sustentabilidad y respeto de las identidades locales.

Palabras clave: turismo sustentable | desarrollo local | políticas públicas

ABSTRACT

Nowadays sustainable tourism is an integral development model of tourist activities within a micro-region. It is also conceived as a multidimensional phenomenon that enhances the endogenous abilities of micro-regions, through expanded tourism planning by identifying and developing public policies. It also improves the management of natural and cultural heritage in a proactive approach to strengthen and develop new fields or tourist niches, creating jobs and useful tourist destinations.



This study focuses on determining the relevance of public policies in the tourist sector in regard to the strengthening of sustainable tourism in the southern micro-region of Quintana Roo in order to develop the endogenous abilities of the main tourist services, promoting the natural and cultural resources conservation considered as heritage of the micro-region; and, encouraging the development of economic processes, competitiveness in the destination, productive reactivation and well being within a framework of sustainability and respect for local identities.

Keywords: Sustainable tourism | local development | public policies



INTRODUCCIÓN

En Quintana Roo, entre las principales actividades económicas que contribuyen al PIB estatal se encuentran las actividades terciarias con una contribución de 85.74%, donde el comercio, restaurantes y hoteles son las actividades económicas más representativas con una participación de 45.64%, quienes sobresalen de estas tres con una contribución de casi la mitad del PIB estatal (INEGI, 2014).

Como ha quedado asentado, la actividad turística se ha distinguido por su importancia en su economía estatal. Quintana Roo, como un estado que se encuentra inmerso en un intenso proceso de cambios en lo económico, político y social, donde interactúan y surgen nuevos actores y situaciones que representan nuevos retos a la sociedad, el sector turístico no puede ser ajeno a ello. Siendo un Estado que recibe a diez millones de turistas anuales que generan una derrama económica de 8,662.30 millones de dólares al año, debe ser prioridad en los planes, programas y acciones de carácter económico y social a nivel gubernamental (SEDETUR, 2015b).

Quintana Roo en su Plan de Desarrollo Estatal 2011-2016 el principal enfoque del turismo es hacia el norte del estado, donde cada una de sus estrategias y líneas de acción están orientadas a esta zona donde el turismo ya se encuentra desarrollado y consolidado como una base económica. Reconocido como un destino turístico de excelencia, que basa su potencial en su capital natural y la infraestructura en hotelería y servicios, puede ampliar esta visión no solo a una zona específica del estado, sino propiciar este desarrollo turístico en cada área natural que forma parte del estado, donde la microrregión sur que abarca las ciudades de Chetumal, Bacalar y Mahahual concentran recursos naturales como humanos para impulsar un turismo sustentable, social y económicamente para el estado.



Se observa el desinterés por parte del estado al excluir la actividad turística de la microrregión sur en el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016. Ésta ausente relación estatal y municipal en los programas de desarrollo, refleja que no existe un trabajo en conjunto de los tres niveles de gobierno para orientar a Chetumal, Bacalar y Mahahual como ciudades que en conjunto puede ser base sustentable turísticamente en el estado. En la implementación de una política de fortalecimiento al turismo sustentable a través de la protección ampliada de tipo regional, se puede involucrar principalmente a los gobiernos estatales y municipales, ya que existen limitaciones presupuestarias para planificar, promover, ejecutar y controlar este tipo de turismo, especialmente en la prestación de sus principales servicios turísticos.

Chetumal, Bacalar y Mahahual, ciudades que al ubicarse geográficamente en frontera con estados del territorio nacional como Campeche, Yucatán y Tabasco y siendo zona fronteriza con los países de Belice y Guatemala, generan un movimiento de pasajeros constantemente. Esta afluencia de personas, ha optado en ver principalmente a Chetumal, como un punto de descanso y avance hacia otra zona de destino, cuando por su ubicación debería concentrar un gran porcentaje de turistas nacionales como extranjeros y en una estratégica ruta turística poder enviar turistas a ciudades de la microrregión sur como serían Bacalar y Mahahual. Donde por su riqueza natural y cultural puede ofrecer una oferta sustentable de alta demanda.

En este sentido, la presente investigación pretende primordialmente determinar el impacto que está generando las políticas públicas dirigidas al turismo sustentable en la microrregión sur, específicamente en Chetumal, Bacalar y Mahahual para posteriormente en los resultados, estructurar y proponer una política pública de fortalecimiento al turismo sustentable que genere crecimiento no solo en lo económico, sino también en lo social, medioambiental y político-institucional.

El realizar este tipo de investigación, por ser un tema actual en la economía, sociedad y gobierno, permitirá ser un modelo de referencia para aquellos futuros estudiantes e investigadores que pretendan indagar en problemáticas similares



aunadas al enfoque económico y sustentable. Es fundamental tener presente, que el turismo sustentable es una corriente que proviene de la teoría de la sustentabilidad. La cual, con un enfoque cualitativo permite integrarse a todos los sectores económicos. Una nueva tendencia es el turismo y la teoría económica, donde, la teoría económica estructuralista plantea un acercamiento a esta relación, debido a que, en América Latina, la carga del turismo impacta directamente sobre los recursos naturales. En cuanto a las empresas con actividades específicas del turismo, es a partir de esta investigación que se pretende, crear una estrategia aplicable a que les permita llegar a permanecer en el mercado, de tal manera que se vea reflejado en su crecimiento y posicionamiento en el mismo.

Siguiendo la estructura de esta investigación se formularon los siguientes objetivos:

Objetivo general:

- Determinar la pertinencia de las políticas públicas del sector turístico de Quintana Roo, en relación a un desarrollo turístico sustentable de la Microrregión Sur del Estado, 2011-2016.

Objetivos específicos:

- Analizar desde una base teórica el Desarrollo Sustentable con relación a las políticas públicas que se enfocan a promover el turismo sustentable en las microrregiones.
- Identificar el tipo de turismo que se desarrolla en la microrregión sur: Chetumal, Bacalar y Mahahual, así como sus principales actividades del turismo sustentable (AETS).
- Analizar la demanda y la oferta turística sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo del año 2011 al 2016.
- Determinar las políticas públicas que están enfocadas en promover un desarrollo turístico sustentable en las microrregiones de Chetumal, Bacalar y Mahahual, en los tres niveles de gobierno: municipal, estatal y nacional.



- Analizar la intervención del sector empresarial respecto al turismo sustentable y su porcentaje de participación.
- Identificar los indicadores de sustentabilidad adecuados para la evaluación del grado de sustentabilidad en la actividad turística.
- Determinar el grado de sustentabilidad de la microrregión sur por destino turístico.
- Contrastar las políticas públicas del sector turístico establecidas en el plan de desarrollo nacional, estatal, municipal y sectorial de las microrregiones de Chetumal, Bacalar y Mahahual con la situación actual (grado de sustentabilidad).
- Proponer una política pública de fortalecimiento al turismo sustentable en la Microrregión Sur de Quintana Roo.

A partir del planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos y con base en la investigación teórica y conceptual, se ha formulado la siguiente hipótesis:

Las políticas públicas del sector turístico de Quintana Roo limitan el desarrollo turístico sustentable en la microrregión sur evidenciado por un bajo índice de sustentabilidad en los principales servicios turísticos sustentables de la microrregión.

El diseño metodológico seleccionado para la investigación, corresponde a un enfoque cualitativo-cuantitativo, ya que, en primera instancia permite indagar acerca de las percepciones de los sujetos sociales involucrados en la evaluación a las políticas públicas que intervienen en la actividad turística en el entorno medioambiental, sociocultural, económico y político-institucional en relación a un desarrollo turístico sustentable de la microrregión sur del estado, y cuantitativo en la integración del índice de desarrollo sustentable (S^4) que podrá determinar el grado de DS de la unidad de análisis.

La metodología para cumplir con los objetivos y comprobar la hipótesis se estructuró a través de una metodología integrada (Ver cuadro 1). Para la

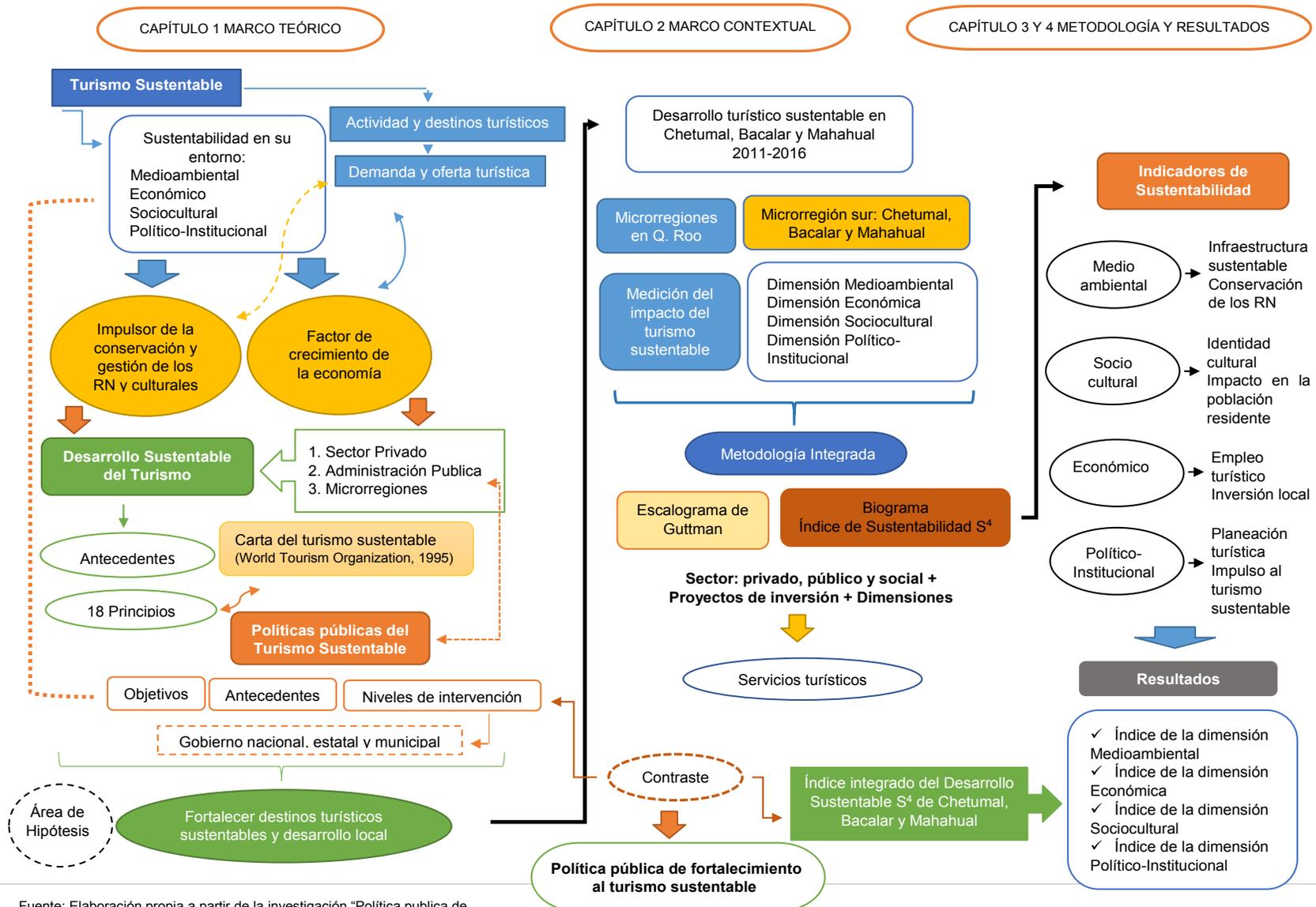


identificación y selección de proyectos de inversión de turismo sustentable a los que se le recopiló la información primaria mediante una entrevista de percepción en escala Likert, se seleccionaron a través de la técnica de escalamiento desarrollada por Louis Guttman, denominada Escalograma. Aunada, a la metodología para estimar el nivel de DS con enfoque territorial propuesta por Sergio Sepúlveda (2008) se conformó la construcción de la imagen del Biograma que integra el valor de indicadores que representan variables o componentes de las cuatro dimensiones medioambiental, sociocultural, económico y político-institucional y el índice de desarrollo sustentable (S⁴).

El objetivo del Biograma y el índice S⁴ es representar de manera didáctica una situación determinada mediante un índice proxy de desarrollo. En este sentido, la validación del Biograma en la microrregión sur nos permite obtener el índice de desarrollo sustentable en los principales servicios turísticos y determinar si la pertinencia de las políticas públicas del sector turístico está limitando o fortaleciendo el turismo sustentable.



Cuadro 1. Mapa de investigación “Política pública de fortalecimiento al turismo sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo, 2011-2016”



Fuente: Elaboración propia a partir de la investigación “Política pública de fortalecimiento al turismo sustentable en la zona sur de Quintana Roo, 2011.2016”



La investigación presenta la propuesta de política pública de fortalecimiento al turismo sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo integrado en cuatro capítulos. El primer capítulo corresponde a la base teórica y conceptual del desarrollo turístico sustentable dividido en tres apartados, la primera realiza una revisión de las generalidades que contempla el turismo sustentable en el desarrollo microrregional, desde sus antecedentes, conceptualización, actividades específicas y demanda y oferta turística sustentable. El segundo apartado, presenta un breve análisis de la relación entre la actividad turística y las políticas públicas mediante la planificación turística conceptualizando como debe desarrollarse en un marco de sustentabilidad. Por último, resalta la importancia del turismo sustentable como modelo de desarrollo integral en las microrregiones. En este capítulo se establecen temas centrales para realizar el estudio de los capítulos siguientes.

En el segundo capítulo precisa la situación actual de la microrregión sur de Quintana Roo, en tres contextos. De lo general a lo particular, en el primer contexto se segmenta el turismo por microrregiones en Quintana Roo. En el segundo contexto, determina la presencia de turismo sustentable en los destinos de Chetumal, Bacalar y Mahahual, así como el crecimiento de la demanda y oferta turística sustentable en el periodo comprendido de 2011 a 2016. El tercer contexto, describe el turismo sustentable en la microrregión sur en las cuatro dimensiones medioambiental, sociocultural, económico y político-institucional, acentuando en este último, el análisis de las políticas públicas descritas en los planes de desarrollo en los tres niveles de gobierno enfocadas en promover el turismo sustentable en la microrregión sur. Este apartado, permite ser el punto de contraste con la integración del índice de DS (S^4).

El capítulo tres presenta la metodología integrada para evaluar el grado de sustentabilidad de la actividad turística, con la metodología del Biograma de Sergio Sepúlveda (2009) y la técnica de escalamiento de Louis Guttman (1944) para la identificación y selección de proyectos de inversión de turismo sustentable de cada destino de la microrregión sur. En este capítulo, se presentan la base de



las dimensiones del desarrollo turístico sustentable integrados por los indicadores de sustentabilidad turística, elegidos acorde a las necesidades de la microrregión. Cada indicador representa un eje, con valor de 0 y 1, que de manera didáctica calculará el índice de desarrollo integral sustentable de la actividad turística, determinada mediante un índice de proxy de desarrollo.

Por último, el capítulo cuatro se integra en tres contextos, la primera presenta los resultados del estudio de caso por destino turístico y una visión global de la microrregión; el segundo contexto plasma con tal evaluación el contraste del panorama de las políticas públicas del sector turístico en los planes de desarrollo en relación al nivel de sustentabilidad calculado en los principales servicios turísticos; y de esta manera, en el tercer contexto, presenta la propuesta de acciones y políticas públicas para el fortalecimiento al turismo sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo.

Las conclusiones generales de la investigación concentran los resultados más sobresalientes y establece recomendaciones sobre un modelo de planificación turística sustentable ampliada para el desarrollo endógeno de los principales servicios turísticos de la microrregión sur, que será una nueva aportación a este tema que pueden ser de interés para aquellos que comparten la inquietud del turismo sustentable como modelo de planificación turística integral que satisfaga las necesidades de la generación actual en una integración medioambiental, sociocultural, económica y político-institucional para el desarrollo endógeno de las microrregiones a largo plazo.



CAPITULO I

DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE Y POLÍTICAS PÚBLICAS TURÍSTICAS EN LAS MICRORREGIONES

“El turismo sustentable no es un producto, una nueva forma de vender una actividad o un destino; es un proceso o modelo de desarrollo” (Reyes, 2002).

Toda acción tiene una reacción, así como cada decisión tomada trae consigo una responsabilidad. Hoy en día, los destinos turísticos enfrentan crisis ambientales y sociales, aunado a un crecimiento urbano desordenado alrededor de ellos que origina el deterioro del entorno ecológico y la pérdida de identidad cultural. Nuestras acciones, las de la sociedad en su mayoría son llevadas a cabo sin la conciencia de preservar un presente para el bienestar de las generaciones futuras.

La importancia de ofrecer destinos sustentables, es primordial porque es uno de los sectores de mayor crecimiento en estos últimos años. Se observa la tendencia en la demanda turística, particularmente de los europeos al seleccionar aquellos destinos y empresas que cumplen con prácticas ambientales, cuidadosas del medio natural y la cultura local para incluirlos en su elección de viaje, con la finalidad de garantizar calidad en su estadía.

Si no se empieza a actuar ahora, se corre el riesgo de que cuando se presenten los fenómenos de deterioro ambiental y cultural corregirlo será demasiado tarde. Por lo que, al ser parte de los destinos y regiones turísticas afectará no únicamente al destino como tal, sino que contribuirá a la pérdida de competitividad en el mercado laboral.

Por lo tanto, es importante introducir una política de fortalecimiento integral al turismo sustentable que, en función a los retos de desarrollo que se enfrentan



actualmente, se tomen medidas preventivas y correctivas. Asimismo, se podría predecir que, en los próximos años, esta modalidad se constituirá en la base de un desarrollo económico sustentable, cuidadoso del medio ambiente y la cultura local, propiciando empresas turísticas rentables.

En este capítulo se contempla todas las generalidades sobre el desarrollo turístico sustentable. Se subdivide en tres contextos, partiendo del desarrollo turístico sustentable y todo lo que este conlleva. Aunado a un breve análisis de las políticas públicas del turismo sustentable, para finalmente resaltar la importancia de las microrregiones en el desarrollo de la actividad turística sustentable, conformando de esta manera el marco teórico de la misma.

1.1 DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

El turismo es un modelo de desarrollo que basa su aprovechamiento en la gran riqueza natural y de los ecosistemas diversos de cada región. Por lo que, el turismo es un consumidor específico de recursos naturales, ya que estos constituyen la base del desarrollo de la actividad turística (Stankovic, 1991). Sin embargo, se han generado problemas ambientales que aceleran la destrucción de estos recursos, siendo el interés de los gobiernos la importancia en la preservación de los recursos naturales y la necesidad de planear, diseñar y controlar su desarrollo.

Las directrices para el desarrollo sustentable del turismo y las prácticas de gestión sustentable deben aplicarse a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos. Es fundamental garantizar la sustentabilidad económica, social y medioambiental del turismo, tanto para contribuir a dicho desarrollo, como para la viabilidad y competitividad de este sector.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) con la finalidad de promover y garantizar la sustentabilidad en los destinos turísticos plantea el concepto de Desarrollo Sustentable del Turismo en base a los siguientes puntos (Blasco, 2005):



- a) *Dar un uso óptimo a los recursos ambientales*, siendo estos fundamentales para el desarrollo turístico, preservando los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica;
- b) *Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras*, conservando su identidad cultural y valores tradicionales, en un equilibrio óptimo contribuyendo al entendimiento y a la tolerancia intercultural;
- c) *Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo*, que reporten beneficios socioeconómicos bien distribuidos para todos los agentes económicos involucrados.

Es necesario tener presente aspectos de conservación y turísticos que contribuyan a un planteamiento ordenado y respetuoso con el medioambiente, donde, el turismo sustentable puede convertirse en una garantía de conservación.

1.1.1 Antecedentes del desarrollo turístico sustentable

El desarrollo turístico sustentable, es un modelo de desarrollo que ahora es citado en temas de índole político, económico, ambiental y social en la mayoría de los países en vías de desarrollo; se ha mencionado con tanta frecuencia que es posible considerarlo como un tema de gran importancia en la actualidad. Sin embargo, si se mira en retrospectiva, se ha encontrado que el concepto data desde mucho tiempo atrás, partiendo del concepto de desarrollo sustentable.

Los primeros planteamientos sobre la temática de sustentabilidad aparecieron en los 80's, siendo la Organización de las Naciones Unidas uno de los órganos promotores en el mundo. A partir del crecimiento del interés respecto a esta problemática, así como el impacto de su ámbito social y económico las Naciones Unidas (ONU) en conjunto con la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo comenzaron en 1983 una serie de acciones encabezadas por la presidenta de Noruega, Gro Harlem Brundtland, creando así programas para promover el desarrollo sustentable, quedando plasmado en los documentos que se publicaron como: El Informe Brundtland, Cumbre de la tierra "carta a la tierra" y Agenda 21" (López, 2008).



En 1987, se presentó ante la asamblea general, el informe denominado “Nuestro Futuro Común o Informe Brundtland”, enfocado en tres dimensiones: el crecimiento económico, la inclusión social y el equilibrio medioambiental. En este documento se plantea la primera definición del concepto de Desarrollo Sustentable como *desarrollo que satisface las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades* (ONU, 1987).

Una vez, que se define el concepto de desarrollo sustentable, la Organización Mundial del Turismo (OMT) tomando como referencia la definición del Informe Brundtland, define la sustentabilidad turística en la Conferencia Euro-Mediterránea sobre turismo y desarrollo sostenible en 1993, como aquel *desarrollo del turismo sustentable que satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro, está enfocado hacia la gestión de todos los recursos, de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida* (SEGITTUR, 2014).

La OMT determinó que el turismo sustentable no puede contemplarse como una categoría de turismo que se concreta, sino que los principios de desarrollo sustentable deben ser aplicados a cualquier desarrollo turístico. Los principios de desarrollo sustentable, desde el momento que se definieron, se han debatido en diversos foros internacionales.

En 1995, se celebra la “Primera Conferencia Mundial de Turismo Sostenible en Lanzarote, España” respaldada por la OMT, PNUMA, UNESCO y la Unión Europea. El objetivo de esta carta del Turismo Sostenible, fue incluir el turismo dentro de la estrategia del desarrollo sostenible, en relación al mantenimiento de la diversidad biológica, la identidad cultural de las comunidades y la gestión de los recursos. En este documento se citan 18 principios en los que debe llevarse un desarrollo turístico sustentable (OMT, 1995).



En 1996, la OMT publica la “Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo”, donde el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) y el Consejo de la Tierra señala las acciones que los gobiernos y el sector empresarial privado deben tomar para garantizar los objetivos de la Cumbre de la Tierra. Esta agenda menciona los aspectos sociales y económicos del desarrollo, orientado al fortalecimiento de los grupos principales para el eco-desarrollo y propone la ejecución de las propuestas para el mejoramiento de la modalidad de la vida de la sociedad, integra al turismo y medio ambiente de forma que sea posible garantizar la sustentabilidad local.

Conforme la temática fue generando interés en los gobiernos y organizaciones mundiales, en 1999, se sientan los grandes principios del desarrollo sostenible y responsable del turismo, el “Código Ético Mundial del Turismo” adoptado por la resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT. El código enuncia los principios que deben guiar el desarrollo del turismo con el objetivo de reducir al mínimo los efectos negativos sobre el medio ambiente y el patrimonio cultural (United Nations & World Tourism Organization, 2001).

En el año del 2002, se realizó en Johannesburgo, Sudáfrica, la “Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible”. En este foro internacional, se analizaron los resultados obtenidos respecto a la última década en materia ambiental. Se determinó la importancia que en este ámbito tiene el turismo y en el párrafo 41 de la Declaración con que concluye la Cumbre, se acordó que el promover el desarrollo del turismo sostenible para incrementar los beneficios de los recursos turísticos, propiciará mantener la integridad cultural y la del medio ambiente, para fortalecer las comunidades locales (Quesada, 2011).

La meta era y sigue siendo equilibrar los satisfactores humanos a partir de un ambiente natural y una economía justa, que involucre a todos los actores sociales mediante la participación. Sin embargo, esto no podrá lograrse con la participación de una sola nación, ya que el desarrollo sustentable implica una cooperación a nivel mundial.



El concepto de sustentabilidad debe acompañar al desarrollo de la industria turística y concebirse como una de sus condiciones básicas para transformar a la actividad en una oportunidad de cambio para nuestro país, que genere riqueza cultural y social, una mejor distribución del ingreso y un aprovechamiento de los recursos naturales y culturales.

Sólo de esta forma las grandes cuentas económicas generadas en el sector se traducirán en oportunidades reales de desarrollo para millones de personas.

1.1.2 Definición del turismo sustentable

El desarrollo turístico sustentable, como eje principal del desarrollo local, se puede reconocer como un fenómeno dinámico y multidimensional, que considera el ayer, hoy y mañana, al turista con su entorno natural, aunado a un crecimiento económico y al desarrollo del ser social promoviendo un bienestar en la calidad de vida en sus generaciones futuras.

Es por ello, que la Organización Mundial del Turismo, define al turismo sustentable como “un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora para facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen” (Reyes, 2002:21). El turismo ocupa un lugar predominante en la concepción de la dimensión económica, que se incorpora junto con las dimensiones ambientales, sociales, culturales, políticas y éticas, que son de gran importancia desde una perspectiva económica sea internacional, nacional, estatal o municipal.

Aunado a la visualización de turismo sustentable, como complemento específico mejor desarrollado, es la Carta del Turismo Sustentable, aprobada en la Conferencia Mundial de Turismo Sustentable, en Lanzarote en 1995, la cual dicta en 18 declaraciones de cómo debe dirigirse el Desarrollo Sustentable en las comunidades locales.



En el contexto determina que un turismo sustentable, debe ser “soportablemente ecológico a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social” en las microrregiones (OMT, 1995:2), e insta a los gobiernos estatales y regionales a formular planes de acción para un desarrollo sustentable aplicados al turismo. Expresa que siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sustentable.

Una buena gestión del turismo demandará la sostenibilidad de los recursos que lo sustente. Donde, para promover un desarrollo turístico sustentable se debe conceptualizar como debe desarrollarse un turismo sustentable.

El turismo es una actividad compleja, que se desarrolla con la participación de un gran número de elementos con un cúmulo de intereses y factores confluentes de distinta naturaleza que satisfagan las expectativas económicas y las exigencias medioambientales. Es promotor de cambios, y su objetivo principal es el abastecimiento de la demanda de bienes y servicios de los visitantes, que llegan en escala de movimientos, propiciando efectos interculturales y oportunidades comerciales que impactan directamente a las microrregiones, no solo siendo respetuoso con la estructura socioeconómica sino también con las poblaciones receptoras.

Sin embargo, el turismo sustentable se define como el conjunto de actividades turísticas que son respetuosas con el medio natural, cultural y social en el que se desarrollan. Vinculan fuertemente los valores de una comunidad, que permite disfrutar al visitante un positivo intercambio de experiencias con el residente y la relación del turista con la comunidad es justa, por lo que, los beneficios de la actividad son repartida equitativamente. Con este tipo de turismo se promueve que el turista tenga una actitud verdaderamente participativa con su experiencia de viaje (AMMA, 2008).



Con la expansión del turismo, se observa la posibilidad de generar actividad económica en las zonas con menor desarrollo, y además, se promoverá el conservar y disfrutar los recursos naturales, mantener ecosistemas, preservar, animar y dar realce al patrimonio histórico y a las expresiones culturales de los lugares donde se desarrolla. Es por ello, que su gestión y desarrollo, involucra un amplio panorama de actores estatales y privados.

En esta investigación, el turismo sustentable debe ser entendido como una herramienta de doble finalidad: por un lado, impulsor de la conservación y gestión de los recursos naturales y culturales, promoviendo un desarrollo turístico sustentable, y por otro, factor de crecimiento de las economías locales y microrregionales. La primera, orienta su gestión para la revalorización del patrimonio y su adecuada interpretación, la segunda, genera oportunidades laborales y de dinamización económica a través de la captación de ingreso obtenido en áreas prósperas (Olivera, 2006).

El desarrollar un turismo sustentable, requiere una participación en conjunto, involucra la participación de inversionistas, población local, turistas y administración gubernamental, por lo que su gestión deberá ser estructurada de forma justa y equitativa tanto de quienes ofrecen como de quienes reciben.

1.1.3 Características de un desarrollo turístico sustentable

Promover un desarrollo turístico sustentable, es tener presente que el turismo es una actividad económica que genera un impacto imponente en el desarrollo económico, social, político y ambiental de las regiones en la que se desarrolla. Debemos estar conscientes que los recursos en los que se basa el turismo son frágiles, y en los últimos años ha surgido la creciente demanda de mayor calidad medio ambiental.

Por lo tanto, es primordial determinar bajo que lineamientos debe desarrollarse un turismo sustentable y para ello, se establecieron en la Conferencia Mundial del Turismo Sustentable en Lanzarote, España, en 1995, donde apelaron a la



comunidad internacional e hicieron hincapié en que los gobiernos, las autoridades públicas y todas aquellas empresas o asociaciones con actividades en materia turística deben adoptar los siguientes lineamientos para un desarrollo turístico sustentable.

En la Carta del Turismo Sustentable, se determinaron las características que deben de seguir para un desarrollo turístico sustentable (OMT, 1995), el cual, debe:

1. *Estar fundamentado sobre criterios de sostenibilidad.* Ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales;
2. *Contribuir al desarrollo sostenible y económico local,* integrándose en el entorno natural, cultural y humano, debiendo respetar los frágiles equilibrios que caracterizan a muchos destinos turísticos y asentarse sobre la diversidad de oportunidades ofrecidas por la economía local, garantizando su plena integración y contribuyendo positivamente al desarrollo económico local;
3. *Fortalecer el patrimonio cultural* y los elementos, actividades y dinámicas tradicionales de las comunidades locales, El reconocimiento de estos factores locales y el apoyo a su identidad, cultura e intereses, deben ser referentes obligados en la formulación de las estrategias turísticas, especialmente en los países en vías de desarrollo;
4. *Solidaridad y respeto mutuo y participación de todos los actores implicados en los procesos, tanto públicos como privados.* Esta concertación ha de basarse en mecanismos eficaces de cooperación a todos los niveles: local, nacional, regional e internacional. Los gobiernos, la industria turística, las autoridades, las ONGs y las organizaciones multilaterales deberían priorizar y reforzar las ayudas directas o indirectas a los proyectos turísticos que contribuyan a la mejora de la calidad medioambiental;



5. *Estar fundamentado sobre criterios de calidad.* Orientados a la preservación del destino turístico y a la capacidad de satisfacción del turista, determinados conjuntamente con las comunidades locales y basados en los principios del desarrollo sostenible. Asimismo, debe repercutir de forma efectiva en la mejora de la calidad de vida de la población e incidir en el enriquecimiento sociocultural de cada destino;
6. *Impulsar medidas que permitan un reparto más equitativo de los beneficios y cargas producidos por el turismo.* Ello implica un cambio en los modelos de consumo y la introducción de métodos de fijación de precios que permitan la internalización de los costes medioambientales;
7. *Desarrollar instrumentos y medidas orientadas a reducir el uso de energías y recursos no renovables,* fomentando además el reciclaje y la minimización de residuos en las instalaciones turísticas;
8. *Definir una política turística sostenible.* La definición de una política turística de carácter sostenible requiere necesariamente el apoyo y promoción de sistemas de gestión turística ambientalmente compatibles, de estudios de viabilidad que permitan la transformación del sector, así como la puesta en marcha de proyectos de demostración y el desarrollo de programas en el ámbito de la cooperación internacional;
9. *Deberán ponerse en práctica todas las medidas necesarias* con el fin de sensibilizar e informar al conjunto de las partes implicadas en la industria del turismo, ya sea a nivel local, nacional, regional o internacional.

Estos principios nos permiten establecer metas de competitividad a largo plazo para garantizar una rentabilidad económica y social de manera eficiente y con calidad, cuando su intervención involucra a los elementos del desarrollo turístico (inversionistas, población local, turistas y administración gubernamental) a una conservación de la biodiversidad y sociocultural presente en el entorno de su intervención.



En este sentido, la actividad turística sustentable debe ser organizada en sintonía y equilibrio con las particularidades de las comunidades receptoras, preservando su patrimonio natural, su biodiversidad biológica y cultural. Por lo tanto, el desarrollo turístico sustentable ha de ser endógeno, integrado, equitativo, “glocal” y viable ecológicamente (Pérez, 2015).

1. El turismo sustentable ha de ser *endógeno*, ya que debe utilizar los recursos humanos, naturales y culturales de la comunidad y debe tener entre sus principios la conservación para su uso continuado en el futuro;
2. El turismo sustentable ha de ser *equitativo*, donde, la consecución de ingresos y beneficios deben ser repartidos ampliamente entre toda la sociedad local;
3. El turismo sustentable ha de ser *integrado*, el modelo de desarrollo turístico sustentable debe ser conformado en conjunto: inversionistas, población local, turistas y administración gubernamental, en el cual, principalmente las comunidades locales que acogen a los turistas sean protagonistas, planifiquen y gestionen el impulso del crecimiento subsecuente a la actividad turística;
4. El turismo sustentable ha de ser *“glocal”*, en lo que respecta, el desarrollo turístico debe pensarse globalmente y actuar localmente. Lo glocal constituye una gran oportunidad para dar importancia nuevamente a la dimensión local. Se entiende que los problemas más significativos que se presentan hoy en día, son intereses globales y locales, y es bastante probable que sea en lo local la perspectiva básica a considerar para dar solución a cualquier problema de naturaleza global. Es por ello que, en conferencias y foros turísticos internacionales, se ha determinado que la “acción local de una comunidad turística puede ayudar y contribuir a solucionar los principales problemas que afectan al mundo”;
5. El turismo sustentable ha de ser *viable ecológicamente*, es decir, que la finalidad de generar ingresos sostenibles a partir del turismo no genere un



uso inadecuado e intensivo del medio ambiente, su idiosincrasia y su cultura.

Estas características podrán hacer del turismo sustentable una nueva herramienta de desarrollo económico, conservando la calidad ambiental, consiguiendo un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y visitados, con la finalidad de forjar un bienestar económico, social, político y medioambiental en el presente y para las generaciones futuras.

1.1.4 Actividades específicas del turismo sustentable

Hoy en día, el turismo se ha convertido en unos de los componentes esenciales del consumo y es considerado un sector económico de primer orden en diversas regiones del mundo. Los visitantes cada vez están dispuestos a destinar mayor tiempo y dinero a la realización de viajes ya sean por motivos de ocio, negocios, estudios, salud, u otro motivo personal, lo cual se reflejan como un aumento progresivo del número de turistas.

Aunado a este constante incremento de turismo, es que existe una clasificación de las actividades relacionadas con la actividad, donde se pueden identificar y medir los impactos económicos que genera el turismo. Esta clasificación se realiza a través de la llamada “Cuenta Satélite de Turismo (CST)”, independiente que esta clasificación, centra su atención en la oferta y la demanda, considerando solamente los factores económicos y dejando de lado otros indispensables para el funcionamiento del sistema como los mencionados anteriormente, su estudio contiene una propuesta de definiciones y recomendaciones para cuantificar las actividades relacionadas económicamente con el turismo.

La CST define las actividades específicas del turismo en dos grandes categorías como actividades características y actividades no características. Las actividades características, se clasifican como las mercancías y servicios cuya producción está destinada en su totalidad a los visitantes:



Bienes: venta al por menor de accesorios de maletas, trajes de baño, ropa de playa, bloqueadores, bronceadores, entre otros; venta al por menor de equipos de escafandrista y natación submarina; venta al por menor de equipos de esquí; venta al por menor de equipos de campamento y excursionismo y venta al por menor de tiendas de objetos de recuerdo y artesanías (alrededor de 40 actividades).

Servicios: alojamiento temporal (hoteles, moteles, casas de huéspedes y apartamentos rentados, trailer park y albergues), transporte de pasajeros (aéreo, autobuses foráneos, ferrocarriles turísticos y marítimo), agencias de viajes, aerolíneas, aseguradoras de viajes y operadoras turísticas.

Las actividades no características, se clasifican como aquellas actividades o productos que son adquiridos tanto por los turistas como los residentes del lugar.

Bienes: alimentos y bebidas, ropa y calzado en general, anteojos para sol, periódicos y revistas, libros, productos farmacéuticos, artículos para aseo personal, películas para fotografía, accesorios para grabar y escuchar música, aparatos fotográficos, artículos deportivos, juguetes y otros bienes.

Servicios: restaurantes, servicios de comida rápida, transporte (taxis, transporte urbano y suburbano) recreación (cines, espectáculos artísticos, taurinos y otros; cabarets y centros nocturnos; centros sociales; exposiciones de pintura, museos, etc.; otros servicios recreativos; aseo y limpieza personal; revelado y servicios fotográficos; alquiler de autos; estacionamientos; reparación de equipo de transporte; lavado y lubricación de autos; entre otros.

De esta manera, podemos observar que en la actividad turística intervienen una gran variedad de sectores productivos, descritos de manera general, más no limitada. Desde la perspectiva de promover un turismo sustentable las actividades turísticas presentan determinada distinción.



Las actividades turísticas sustentables que intervienen a un desarrollo turístico sustentable, se clasifican en la misma condición que el turismo en general. Se agrupan en dos grandes categorías como las mercancías y servicios cuya producción está destinada en su totalidad a los visitantes y como aquellas actividades o productos que son adquiridos tanto por los turistas como los residentes del lugar.

Bienes y servicios cuya producción está destinada en su totalidad a los visitantes:

Bienes: se caracterizan por ser aquellas ventas al por menor con énfasis en artículos ambientalmente responsables como bloqueadores y bronceadores biodegradables; ventas al por menor de productos que sean expresión de la cultura local, objetos de recuerdos y artesanías, que favorece la economía de los pueblos que le acogen y la diversidad cultural.

Servicios: se considerarán los servicios de alojamiento temporal (Hoteles, moteles, hostales, cabañas, apartamentos rentados, zonas de camping) que contribuyan a un equilibrio con los recursos naturales en la práctica de sus actividades e infraestructura sustentable. Transporte de pasajeros (aéreo, autobuses foráneos, ferrocarriles turísticos y marítimo), agencias de viajes, aerolíneas, aseguradoras de viajes y operadoras turísticas que se caracterizan por tener actividades relacionadas con la naturaleza, como rapel, camping al aire libre, recursos histórico-artísticos como museos y monumentos, festivales de cultura, gastronomía regional, yacimientos y sitios arqueológicos, visitas a áreas naturales, entre otros, que reduzcan en lo posible su impacto con el medio ambiente.

Actividades o productos que son adquiridos tanto por los turistas como los residentes del lugar:

Bienes y servicios: se refieren a aquellos mismos productos y servicios que son de uso para turistas, visitantes y residentes como ropa, comida, calzado en general, artículos de aseo personal, artículos deportivos, restaurantes de comida



rápida, transporte, recreación; entre otros, con énfasis en promover una cultura de preservación con los recursos naturales y la cultura.

Si los bienes y servicios son diseñados y utilizados bajo un enfoque sustentable, permitirán aprovechar y su vez enriquecer el desarrollo local a través de la preservación del patrimonio natural y cultural, ya que, naturaleza, identidad y patrimonio son factores de distinción y valoración importante para el turista o visitante a la hora de elegir un destino. Todos participan en la cadena de valor del turismo, siendo complementarios los bienes y servicios turísticos sustentables se promueve la valoración interna de los recursos naturales y culturales locales, de su patrimonio histórico, arquitectónico, artístico y natural, gastronomía y tradiciones otorgando que la población reconozca su identidad y desee proyectarla a sus visitantes, además de potenciar la creación de fuentes de empleo e ingresos derivados de un turismo sustentable.

1.1.5 Demanda y oferta turística sustentable

La demanda cada vez se ha vuelto más específica. El turista hoy en día, no tiene solo un hábito de consumo y comportamiento. El adentrarse a nuevos segmentos de mercado y asumir las nuevas propuestas de ocio turístico es la base fundamental para la determinación de sus actividades, y por el lado de la oferta, es la oferta turística la que se adapta a estas nuevas tendencias.

El marco de la Cuenta Satélite de Turismo, define la oferta como “las unidades económicas que producen bienes y servicios para satisfacer los requerimientos de los visitantes” y la demanda como “todos los bienes y servicios que el visitante adquiere antes, durante y después del viaje y que están relacionados con ese propósito” (INEGI, 2013:10).

La oferta turística al promocionarse provoca la curiosidad o necesidad de viajar en las personas. De una forma u otra, influye en la demanda y puede ocurrir lo contrario, que la demanda turística influya en el destino turístico.



Hoy en día, el turista exige elegir el lugar y las condiciones en las que desea invertir su tiempo y su dinero, de modo que las nuevas tendencias en turismo apuntan a una oferta turística que deben evitar la masificación y defender una actitud de respeto al medio ambiente, de revalorización de la herencia cultural y de contacto con lo auténtico. Esto significa que, si la oferta turística de un destino no responde a estas a estas condiciones simplemente no tiene futuro, porque la demanda turística no ira allí.

La demanda de un turismo sustentable ha sido progresiva en los últimos años. Los consumidores norteamericanos, europeos y, más recientemente, mexicanos conscientes de su consumo han crecido a un ritmo constante, luchando por reducir los impactos negativos ambientales y sociales de sus compras de café a autos, y, en forma creciente, en sus viajes. Para muchos 'la vida verde' se ha vuelto una forma de vida que no quieren dejar atrás cuando toman vacaciones.

Esta demanda creciente de sustentabilidad, así como los ahorros en costos y las reducciones de riesgos del desarrollo sustentable, están atrayendo la atención del público internacional y de los inversionistas privados y prestamistas. También le ha permitido al Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) incluir el manejo sustentable de los recursos como uno de los diez factores que determinan la competitividad del destino, definido como "la capacidad de un país para atraer y retener inversión y talento" (Honey & Krantz, 2012).

Las sociedades de estos países desarrollados están experimentando una creciente preocupación por estas cuestiones. Es el caso de la Unión europea, donde, tanto la denuncia de los especialistas, como las presiones procedentes de los medios de comunicación o la legislación desarrollada recientemente en la Unión Europea, han contribuido a crear conciencia a la población. En este sentido, intenta estimular este tipo de prácticas en las empresas privadas, que puedan adherirse voluntariamente a un sistema voluntario de gestión y auditoría.



En el caso de los países en vías de desarrollo es muy diferente. Su prioridad es mejorar el nivel de vida de los ciudadanos y su desarrollo económico se fundamenta principalmente en la explotación de los recursos naturales. La situación económica y social desfavorable de estos países ocasiona que muchos vean al turismo como una actividad únicamente económica, que permita generar el nivel de ingreso y empleo para su población muy difícil de alcanzar con otras actividades.

Sin embargo, los problemas medioambientales están en constante aumento y ante una realidad de recursos naturales limitados, es primordial considerar la idea de generar actividades económicas sustentables, con la pretensión de compatibilizar el desarrollo turístico con la conservación de los recursos utilizados en dicho desarrollo. Es una visión a largo plazo, que los países en vías de desarrollo como los países en desarrollo deben implementar en sus planes y políticas, si lo que se desea es generar un bienestar en la calidad de vida de la población.

La protección del medioambiente y la cultura, mediante la conservación de los recursos de los que depende el turismo, puede aportar grandes ventajas a los mercados turísticos, ya que, atraídos por la oferta turística sustentable que el destino respecto a la demanda de destinos sustentables, tendrán mayor satisfacción de los consumidores, mayores oportunidades futuras y por lo tanto, un estímulo para el desarrollo económico y una mejora del bienestar de la comunidad receptora.

1.2 POLÍTICAS PÚBLICAS DEL TURISMO SUSTENTABLE

Al promover un desarrollo turístico sustentable de los destinos, no solo se tiene participación de las empresas, sino también intervienen las administraciones públicas, las infraestructuras y la población local, los cuales deben de tener como prioridad aumentar la competitividad de los destinos turísticos.

A pesar de que el desarrollo turístico se dé en varios niveles de la administración pública (comunitario, nacional, regional o local), Juan Ignacio Pulido Hernández



(citado por Flores Ruiz), en su libro Política económica del turismo, señala que es en la administración pública local, el nivel ideal para aplicar una política de desarrollo turístico, debido a que este nivel es donde se lleva a cabo la experiencia turística (Flores, 2012:72).

En el mercado turístico, la formulación e implementación de una política turística debe señalar las actuaciones de las administraciones públicas, ya que de este conjunto corresponde ordenar, regular y fomentar la economía del turismo. Por lo general, estas relaciones de intercambios de demanda por lo sustentable del turista antes, durante y después de su estancia en el destino, generan una serie de fallos o inconvenientes para la sociedad, los cuales justifican la intervención de las administraciones públicas, y por lo tanto, la política turística sustentable.

Estas intervenciones por parte de las administraciones públicas se clasifican en dos grupos, según la característica de la misma. Entre la tipología de políticas turísticas:

-De ordenación: es cuando las administraciones públicas se enfocan a ser eficientes en la mayor forma posible, se dedican fundamentalmente a regular el funcionamiento del mercado turístico.

-De proceso: es cuando las administraciones públicas se involucran y participan activamente como un agente más, en colaboración con el sector privado y la comunidad local con el objeto de fomentar el desarrollo turístico, ofertando bienes y servicios, participando en la organización, promoción y comercialización de la experiencia turística (Flores, 2012).

Por lo tanto, para el desarrollo de políticas públicas del turismo sustentable, es esencial una administración pública de proceso, que involucre a las administraciones públicas con las empresas turísticas, instituciones educativas, financieras y la población local en la gestión pública de destinos turísticos sustentables en una política turística sustentable a escala local, dada la importancia de las interrelaciones existentes entre la economía del turismo y el territorio.



1.2.1 Breve análisis de políticas públicas del turismo sustentable

Por lo que para analizar e identificar las políticas públicas enfocadas al turismo, debemos partir de la conceptualización de política pública. El estudio de las políticas públicas, ofrece un instrumental de análisis desarrollado para promover un progreso en la gestión de las administraciones públicas y para conocer el impacto de determinadas decisiones en el entorno.

Cardozo Brum (1990:167) define a las políticas públicas como “productos de los procesos de toma de posición del Estado frente a determinadas problemáticas. Las mismas se componen de decisiones y omisiones de los organismos gubernamentales responsables”. Es decir, que para que se genere una política pública primero se requiere que el Estado asuma cierta posición ante un problema y actué a partir de ello.

En esta misma perspectiva, Canto Chac (1996:184), señala que las políticas públicas son cursos de acción tendientes a la solución de problemas públicos definidos a partir de la interacción de diversos sujetos sociales, en medio de una situación de complejidad social y de relaciones de poder, que pretenden utilizar de manera más eficiente los recursos públicos y tomar decisiones a través de mecanismos democráticos, con la participación de la sociedad.

Las políticas públicas, son acciones del gobierno, con las que cuenta para gobernar con mayores índices de eficacia, eficiencia y legitimidad, encaminadas a una solución efectiva ante problemas económicos y sociales públicos específicos o acotados que involucra la participación de diversos sujetos sociales.

Se ha mencionado las diferentes concepciones acerca de lo que es política pública y se puede decir que el objeto de la política pública es frenar o acelerar la transformación del sector que tiene a su cargo. Las políticas públicas existen cuando la autoridad política local o nacional modifica en el ámbito cultural, social o económico de los sujetos sociales mediante un programa de acción coordinado.



Hoy en día, el análisis de políticas públicas es un tema de gran interés en el sector económico, político y social. Ha cobrado relevancia en los últimos años, como un instrumento de evaluación de los objetivos planteados por el Estado. Donde la política turística se ve influenciada por las ideas y paradigmas que predominan en el ámbito internacional, los cuales se ajustan a la política nacional y se reproducen a través de planes, programas, declaraciones y acuerdos.

Al turismo se le considera como un generador de oportunidades, capaz de crear negocios y empleo, potenciador de crecimiento y desarrollo. Esto es que, la importancia del Turismo estriba en su peso económico para todas las naciones, y es importante instar a los gobiernos a aprovechar al máximo las posibilidades del desarrollo turístico con miras a un bienestar económico y social, elaborando estrategias con todos los agentes y las regiones de cada territorio.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define la política turística, como la acción que desarrolla el sector público desde el conjunto de administraciones e instituciones que lo componen que afectan de manera relevante a la actividad pública. Otra definición propuesta, responde como el conjunto de medidas adoptadas por la Administración Nacional de Turismo (ANT) para el mayor aprovechamiento de los recursos turísticos (Arcoraci, 2009).

Por lo que, para esta investigación, se entenderá como política turística, al conjunto de acciones, que sirven de base para el actuar del Estado tendente a propiciar o transformar las condiciones del entorno, de los individuos, de las organizaciones, en un determinado espacio, sobre aquellas actividades que las personas ejercen durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su lugar de origen, por un periodo de tiempo, con fines de ocio, negocio, recreación, salud y otros motivos, para ordenar y fomentar la economía del turismo.

1.2.2 Objetivos de la política turística sustentable

Una política turística sustentable debe potenciar al turismo receptor y emisor, impulsando al turismo como una actividad económica que mejore la calidad de



vida y la productividad en la sociedad receptora como emisora, genere el desarrollo sustentable de la actividad turística y fortalezca las condiciones en los destinos turísticos fundamentado en medidas apropiadas de preservación para un equilibrio ecológico, económico y social en aprovechamiento de los recursos naturales, de manera que no se comprometa la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras, como condición esencial para su desarrollo a largo plazo.

Es por ello, que los objetivos de la política turística se asocian en tres niveles:

Objetivo económico

Este objetivo hace referencia del modelo de desarrollo económico, que ha de beneficiar a todas las personas y “gestionar los recursos de modo que se conserven para generaciones futuras” (SEGITTUR, 2014:3).

La sustentabilidad económica asegura un crecimiento económico equitativo que beneficie a todos y brinda a la comunidad receptora la oportunidad de crecer y desarrollarse. Debe hacer hincapié en facilitar al local la posibilidad de decidir si desea crecer y mantener una actividad turística ligada al territorio.

Bajo esta premisa, es preciso generar las condiciones que posibiliten un crecimiento económico sustentable y permitan la creación de puestos de trabajos estables y productivos, minimizando los posibles impactos negativos derivados de la propia actividad.

Objetivo Socio-cultural

La sustentabilidad socio-cultural como objetivo deberá hacer referencia al fomento de preservar la identidad del destino. La actividad turística facilita el contacto entre personas de diferentes bagajes culturales y socioeconómicos muy diferentes, por lo que, debe hacer referencia al relacionarse entre individuos y hacer uso colectivo de los bienes comunes.

Esa interacción evoluciona en distintas etapas y, si bien en las primeras fases el desarrollo de la actividad turística suele ser aceptada con entusiasmo por los



residentes, a medida que se desarrolla, se aprecia una retirada de este apoyo inicial.

Ese cambio de actitud aparece cuando se traspasa el nivel de tolerancia y el impacto de la actividad turística comienza a afectar negativamente a la población local. Este fenómeno afecta de igual manera al turista, ya que, antes de viajar piensa las condiciones ambientales, sociales y culturales del lugar donde vacacionar para tomar la decisión del destino a elegir, y la falta de satisfacción de los residentes suele ser percibida por los visitantes, que supone una pérdida en la calidad en su experiencia del destino.

Es por ello, que el objetivo de sustentabilidad turística cultural debe hacer referencia al respeto y puesta en valor de la cultura o culturas existentes en el destino. Adquirir especial relevancia de su historia, sus costumbres, sus celebraciones, su gastronomía, entre otros, comprenden una identidad propia y diferencial que ha de ser tenida en cuenta en el desarrollo turístico del territorio.

Objetivo medioambiental

El enfoque medioambiental es primordial al hacer referencia a una política turística sustentable. Cualquier desarrollo ha de ser compatible con la preservación de los recursos naturales y la diversidad biológica en los procesos ecológicos esenciales. Un entorno conservado tiene un valor real en la actividad turística, el visitante está dispuesto a pagar más en los destinos o servicios turísticos que cuenten con un sello de calidad ambiental. Y como tal, puesto en valor contribuye a incrementar el ingreso de los residentes.

El turismo puede ser un factor determinante en la revalorización del entorno natural de una zona y, lo que es más importante, de su preservación como fuente de riqueza para los residentes (SEGITTUR, 2014).

1.2.3 Niveles de intervención pública en la actividad turística sustentable

Un aspecto fundamental a evaluar en la actividad turística sustentable es la dimensión política, ya que un diseño acorde y una implementación eficaz de las



políticas públicas son fundamentales al momento de definir el tipo de turismo que desea desarrollar y promover en el destino.

Es importante considerar que en el desarrollo de un destino, la intervención pública es fundamental, dado que el diseño, el desarrollo y la ejecución de las políticas que éste lleve a cabo son determinantes, marcando el rumbo que la ciudad tomaría. Requiere de una presencia activa y una acción comprometida por parte del gobierno en materia turística, que oriente sus esfuerzos a hacia una política turística sustentable verdaderamente responsable e integral a largo plazo, orientada al desarrollo local.

La organización mundial del turismo (OMT) sostiene que un turismo sustentable resulta esencialmente de una política turística sustentable del desarrollo por parte de la administración pública, con la participación del sector privado y sociedad civil (SECTUR, Programa para el turismo sustentable "Agenda 21 para el turismo mexicano", 2011). Por lo tanto, cuanto mayor es la importancia económica del turismo en un país, mayor es el grado de intervención pública en esta actividad (Sancho, 1998).

Esta intervención es llevada a cabo en varios países, a través de una estructura con tres niveles de intervención: nacional, estatal y local. Cada nivel adquiere una mayor importancia y ejerce el papel que les compete a diferentes niveles en lo que a ordenación y promoción de la actividad turística corresponda.

1.2.3.1 El papel de los gobiernos nacionales

La intervención del turismo en la administración pública de los países va a depender, en forma directa, de la participación e importancia que tenga esta actividad en los mismos.

No obstante, el turismo representa una responsabilidad por parte del gobierno, el cual debe diseñar una política turística general, especificando el peso que se la va a dar al sector dentro de la economía nacional, los objetivos estratégicos y los instrumentos para conseguirlos (Sancho, 1998).



Cada estrategia y plan de acción depende del grado de descentralización del país en el que se desarrolle, como se ha indicado anteriormente, es el Gobierno nacional quien debe dictar las estrategias de desarrollo de las políticas turísticas de cada país, en coordinación con las demás políticas económicas y sociales. Sin embargo, se puede observar que al momento de su ejecución el gobierno nacional empieza a perder competencias en la elaboración de determinadas políticas económicas y en caso, de las políticas turísticas las transfiere a niveles inferiores, ya sea regional o local.

1.2.3.2 El papel de los gobiernos estatales

El Estado es reconocido como “actor de desarrollo en la medida que su intervención es necesaria para planificar, impulsar, convocar, articular y catalizar las iniciativas que impactan en el desarrollo de los territorios” (Rofman & Villar, 2007:38).

La intervención del Estado en la actividad turística debe llevarse a cabo mediante su política turística, puesto que, se ha observado que las fuerzas del mercado no son suficientes para alcanzar un desarrollo turístico adecuado, aún más cuando se pretende tener un desarrollo turístico sustentable. La amplitud y el grado de participación del sector público en el turismo resultan diversos, en función del país considerado, así como en el tiempo que se tenga en cuenta.

Se entiende, que el grado de participación del Estado en la actividad turística dependerá del sistema político y de la organización política-administrativa de un país, de la ideología del partido gobernante, del grado del desarrollo general y turístico, de los recursos disponibles y del grado de responsabilidad específico concedido del turismo en los fines del Estado (Flores, 2012).

Por lo tanto, son las políticas públicas estatales las herramientas que posee el Estado para actuar sobre un territorio, donde, con la intervención de los diversos actores y una política turística estratégicamente establecida, la región podrá promover un desarrollo turístico económico, social y sustentable.



Es a este nivel, así como a nivel local se identifica a la política turística como una política económica microrregional, cuyo objetivo deberá ser el mejorar la competitividad de los territorios como destinos turísticos. Es a nivel regional donde su carácter extenso y diverso, sociocultural y medioambientalmente hablando, los destinos turísticos no coinciden con las mismas características, siendo necesario trabajar a un nivel desagregado.

1.2.3.3 El papel de los gobiernos municipales

La participación de los gobiernos locales o municipales en la actividad turística, está siendo cada vez más importante, como se ha ido describiendo, al aumentar los niveles de competencia entre los destinos turísticos, se hace necesario intervenir y actuar en los mismos, por lo que una política turística regional o local es la estrategia más viable para el actuar de la administración pública local.

Es a este nivel, donde se identifica la política turística como una política económica de microrregiones, cuyo objetivo fundamental, será la mejora competitiva de los municipios como destinos turísticos. Las autoridades locales y municipales son los primeros en prestar los servicios directamente relacionados con la actividad turística. Es a nivel local donde se provee de infraestructuras (acceso a recursos turísticos, estacionamiento, áreas de recreación, paseo y ocio, entre otras.), el mantenimiento y la gestión de recursos turísticos (patrimonio cultural), y el ordenamiento urbano y promoción sobre las bases del desarrollo turístico del propio municipio.

1.2.4 Sujetos de la política turística sustentable

Es decisivo que para el desarrollo turístico sustentable local que los sujetos públicos, privados y la sociedad involucrados asuman papeles protagónicos. El desarrollo turístico sustentable depende del esfuerzo en conjunto de todos los actores sociales implicados, donde la administración pública será quien coordine y de las pautas del proceso. Los sujetos sociales con capacidad en la intervención



de la política turística sustentable, son: el sector público, el sector privado y la comunidad residente.

Sector privado

La actividad turística siempre será una causa en común, para los gobiernos siempre será importante tener como estrategia mantener el movimiento de acciones del sector empresarial, ya que se consideran que son los verdaderos constructores del Turismo.

De lo anterior, se entiende que el sector privado es el conjunto de empresas prestadoras de servicios, que se encuentran vinculadas, ya sea en forma directa o indirectamente con la actividad turística. Por lo tanto, en la actualidad es el sector que asume un rol económico, social y sustentable.

Población residente

La participación de la población residente es de los sujetos principales en la implementación de la política turística sustentable. Flores Ruiz (2012), señala que no es posible implementar y desarrollar una política turística con una mínima garantía de éxito si no existe una actitud favorable de la población residente hacia el visitante, así como fomentar una cultura en la importancia del fenómeno turístico para su economía y bienestar.

1.3 IMPORTANCIA DEL TURISMO SUSTENTABLE EN LAS MICRORREGIONES

Las microrregiones son territorios que tienen autonomía, como consecuencia de su carácter extenso y diverso, sociocultural y ambiental. Para los propósitos de desarrollo local, se entiende como microrregiones a las estructuras sociales locales en la que los diversos actores que la componen, individuales y colectivos, no constituyen sistemas sociales autárquicos, si no por el contrario, se pueden identificar como sistemas sociales que con cierta autonomía, establecen relaciones económicas, sociales, culturales y políticas con la sociedad regional,



nacional e internacional, de las cuales reciben un conjunto de influencias y beneficios (Chiriboga & Plaza, 1993).

Una microrregión debe entenderse como centro de articulación territorial a escala local que se constituye como base sustentable que impulsa el desarrollo nacional. Brindan a la población calidad ambiental y de tranquilidad urbana excepcional debido a que su presión demográfica es menor, su adecuada complejidad es funcional, su carácter urbano es más equilibrado y se caracterizan por el eficaz papel de intermediación en los procesos de su administración pública.

En la búsqueda de alternativas para el desarrollo integral de las pequeñas localidades y microrregiones, las políticas deben ser complemento y promover diversidad de la base productiva. El encauzar y potenciar la gestión de los recursos patrimoniales “naturales y culturales” de las pequeñas localidades y sus microrregiones, así como, promover una actitud proactiva que permita el desarrollo de procesos económicos incrementales, tendientes a la creación de empleo, a la reactivación productiva y al desarrollo del ser social en un marco de sustentabilidad y respeto de las identidades locales, es que se ha enfocado al turismo en los últimos años.

Con esta base, se entiende que es necesario y viable el resignificar el valor de la escala local en su carácter de identidades propias, de soporte de los valores socio-comunitarios y de desarrollo social, lo que requiere la generación de conocimiento y búsqueda de microrregiones o “nichos alternativos” para promover el desarrollo de las mismas.

Las microrregiones tienen a consolidarse como una herramienta útil para facilitar la solución de problemas comunes en territorios que comparten características similares, y al mismo tiempo, promueve y facilita la integración de las mismas particularmente en los aspectos económicos, políticos y sociales, y para esta investigación, en el desarrollo turístico sustentable.

La importancia de la microrregionalización como herramienta de coordinación y planeación para las actitudes y políticas públicas así como promover un desarrollo



en las regiones, se fundamenta en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el que se señala la viabilidad de establecer convenios de colaboración y asociación tanto entre municipios como entre comunidades; señala también entre las facultades de los mismos, la de participar en la formulación de planes de desarrollo regional; con lo que se consolida la importancia de la participación municipal dentro de la planeación del desarrollo, así como la necesidad de conformar regiones y microrregiones que favorezcan la generación de sinergias entre los propios municipios que les faciliten la gestión y el logro de objetivos comunes (CPEUM, 1993).

De ahí radica la importancia de sus actividades, focalizar e integrar las características comunes de las microrregiones, para generar condiciones que las impulsen a un desarrollo y puedan insertarse a la dinámica del desarrollo estatal. Este panorama amplía la posibilidad de constituir microrregiones fortalecidas con la participación social, privada y gubernamental, facilitando su articulación al sistema.

Son las microrregiones quienes mantienen fuerte estructuras internas tanto a nivel espacial como de organización social, donde la escala que conforman y el ámbito territorial que definen, les permite un desarrollo productivo integrado a su marco natural y cultural, que promueve un desarrollo turístico sustentable.

No tiene limitaciones, además que permite el insertar nuevos proyectos, conservando y disfrutando de sus recursos naturales, en su contexto de desarrollo local dentro de la concepción del desarrollo sustentable.

1.4 CONCLUSIONES

El turismo sustentable como modelo de desarrollo turístico es una garantía de conservación siendo soportablemente ecológico a largo plazo, viablemente económico y equitativo en las microrregiones. El turismo de bajo impacto puede contribuir eficazmente a mejorar las relaciones entre uno y otro, logrando que el desarrollo turístico y la protección del medio ambiente sean actividades complementarias.



La gestión y desarrollo del turismo sustentable debe ser aplicable a todas las formas y tipos de turismo. No es un nuevo segmento de mercado, una forma más de vender de turismo, sino parte de la vida cotidiana de los sujetos relacionado con el sector en los destinos turísticos. La sustentabilidad turística contribuye a un desarrollo en la microrregión que fomenta un equilibrio entre lo económico, social, político y medioambiental preservando los recursos naturales y culturales para un bienestar en la calidad de vida de las generaciones futuras.

Los gobiernos estatales y municipales deben formular políticas públicas turísticas de fortalecimiento al turismo sustentable que principalmente:

- a) Promueva al turista una verdadera actitud participativa en su experiencia de viaje, siendo respetuoso con el medio natural, cultural y social en el destino donde se desarrolla;
- b) Fomente fuertemente los valores de una comunidad, que permita disfrutar al visitante un positivo intercambio de experiencias con el residente, siendo la relación entre ambos, justa;
- c) Incorpore una planificación que asegure un desarrollo turístico sustentable adecuado a la capacidad de carga del ecosistema;
- d) Estimule la rentabilidad del sector privado turístico local, que genere empleo de una manera directa a los servicios; Y,
- e) Fortalezca el crecimiento del sector turístico competitivo en demanda y oferta, que contribuya a la preservación del medio natural y cultural del destino.

Es el sector público desde su actuar como Estado mediante el conjunto de acciones, el que propicie o transforme las condiciones del entorno de los individuos (turistas, sector privado y población local) en un determinado espacio para ordenar y fomentar la economía del turismo sustentable en un crecimiento a largo plazo.



La intervención del turismo sustentable en la administración pública depende de la participación e importancia que tenga esta actividad en los mismos, por lo que se llega a concluir que quien debe dictar las estrategias de desarrollo de políticas turísticas es el gobierno nacional, al momento de su ejecución se puede observar, que empieza a perder competencias en su elaboración y las transfiere a niveles inferiores, ya sea regional o local.

De ahí, la importancia de las microrregiones, el nivel ideal para la implementación de estrategias de política pública turística sustentable, cuyo objetivo fundamental sea la mejora competitiva de los municipios como destinos turísticos. La forma de lograrlo es establecer como objetivo fundamental en el proceso de desarrollo turístico sustentable, procurar mantener un ambiente entre la comunidad, empresarios y administración pública, para ello, el municipio debe asumir las funciones que le corresponden por ley, y que están en perfecta correlación con los principios del turismo sustentable, constituyendo este compromiso de defensa de sus deberes y derechos, el mejor soporte para un efectivo impulso al desarrollo turístico local.

Con este enfoque en un desarrollo sustentable al turismo, es importante partir del impacto que ha venido generando en los destinos donde se desarrolla, determinar los impactos socioculturales, medioambientales y económicos que ha generado el sector en relación ante la necesidad de preservar un futuro para las generaciones futuras y solucionarlo mediante políticas de desarrollo turístico sustentable.



CAPITULO II

SITUACIÓN ACTUAL DEL DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE Y POLÍTICAS PÚBLICAS TURÍSTICAS EN CHETUMAL, BACALAR Y MAHAHUAL

“El turismo podrá ser sustentable en la medida en que el contexto social, económico y ambiental en el que se desarrolla también lo sea” (Reyes, 2002).

Quintana Roo, como un estado que se encuentra inmerso en un intenso proceso de cambios en lo económico, político y social, donde interactúan y surgen nuevos actores y situaciones que representan nuevos retos a la sociedad, el sector turístico no puede ser ajeno a ello. Siendo un estado que recibe a más de diez millones de turistas anuales que generan una derrama económica de 8,662.30 millones de dólares al año, debe ser prioridad en los planes, programas y acciones de carácter económico y social a nivel gubernamental (SEDETUR, 2015d).

La actividad turística se ha distinguido por su importancia en su economía estatal. Reconocido como un destino turístico de excelencia, que basa su potencial en su capital natural y la infraestructura en hotelería y servicios, propicia este desarrollo turístico en cada área natural que forma parte del Estado, donde la microrregión sur que abarca las ciudades de Chetumal, Bacalar y Mahahual concentran recursos naturales como humanos para poder ser sustentable, social y económicamente para el mismo.

En este capítulo se precisará la situación actual de las políticas públicas turísticas en el desarrollo turístico sustentable en los destinos turísticos: Chetumal, Bacalar y Mahahual. Se subdivide en cinco contextos, en su primer apartado se segmentará el turismo por microrregiones en Quintana Roo, para reconocer las actividades



específicas turísticas e identificar el tipo de turismo sobre las que se desarrolla cada una y su participación porcentual en la economía del Estado.

En su segundo apartado, se determinará la presencia del turismo sustentable en las microrregiones de Chetumal, Bacalar y Mahahual, así como el análisis del crecimiento de la demanda y la oferta turística sustentable del año 2011 al 2015.

En su tercer apartado, se contemplará el análisis de las políticas públicas que están enfocadas en promover un desarrollo turístico en la microrregión sur: Chetumal, Bacalar y Mahahual. Asimismo, de la intervención del gobierno federal, estatal y municipal respecto al turismo sustentable en la microrregión.

En el cuarto contexto, se analizará la intervención del sector empresarial respecto al turismo sustentable, con el propósito de enfocarlas a un entorno turísticamente sustentable en beneficio a la sociedad y las generaciones futuras. Finalmente, se exponen los casos de éxito del desarrollo del turismo sustentable a nivel nacional e internacional.

2.1 MICRORREGIONES EN QUINTANA ROO

De acuerdo a la complejidad microrregional, propuesta por Chiriboga & Plaza, (1993), para desarrollo local se puede llamar microrregión a la estructura social local en la que los diversos actores que la componen, individuales y colectivos, se pueden identificar como sistemas sociales que, con cierta autonomía, establecen relaciones económicas, sociales, culturales y políticas con la sociedad regional, nacional e internacional, de las cuales reciben un conjunto de influencias y beneficios.

Para esta investigación, el término denota que una microrregión debe entenderse como centro de articulación territorial a escala local que se constituye como base sustentable que impulsa el desarrollo nacional. Brindan a la población calidad ambiental y de tranquilidad urbana excepcional debido a que su presión demográfica es menor, su adecuada complejidad es funcional, su carácter urbano



es más equilibrado y se caracterizan por el eficaz papel de intermediación en los procesos de su administración pública.

En Quintana Roo, se identifican tres microrregiones, políticamente conformadas por los once municipios. Siete de ellos fueron creados en 1974 conjuntamente con el ordenamiento de Estado de la Federación del antiguo Territorio Federal de Quintana Roo. En 1993, se crea por decreto del Congreso del estado el octavo municipio, Solidaridad; en 2008, el noveno municipio, Tulum; el décimo Bacalar con cabecera homónima en 2011 y el recién onceavo municipio de Puerto Morelos, con elevación al rango de municipio el 5 de noviembre de 2015. Los cuales son descritos y agrupados de la siguiente manera:

Microrregión Norte: Está integrada por los municipios de Cozumel, Isla Mujeres, Benito Juárez, Puerto Morelos, la costa del municipio de Solidaridad y de Tulum. Con una extensión territorial de tan solo 6.4%, en esta microrregión se asienta más del 60% de la población estatal y el 95% de la infraestructura turística del Estado. Lo que la hace, ser considerada la zona con mayor crecimiento demográfico y económico, siendo el sector de servicios relacionado con la actividad turística, el comercio y la pesca, los más predominantes.

Microrregión Centro o Región Maya: Conformada por los municipios de Felipe Carrillo Puerto, Lázaro Cárdenas, José María Morelos y la zona rural de Solidaridad y Tulum. Esta zona se identifica preponderantemente rural que alberga a menos del 20% de la población, sin embargo, ocupa el 56.7% de la extensión territorial del Estado. Las principales actividades económicas son primarias, entre ellas: la agricultura, la ganadería, la apicultura, la explotación forestal, el chicle y la pesca; Y, recientemente incursionando en el turismo rural y comunitario.

Microrregión Sur: Integrada por los municipios de Othón P. Blanco y Bacalar, siendo Othón P. Blanco, el que alberga la ciudad de Chetumal, capital del Estado. Consta del 36.9% de extensión territorial y es considerada una microrregión característicamente urbana, destacando en la actividad comercial y de servicios por tener estratégicamente el sitio fronterizo con los países vecinos de Belice y



Guatemala. Sin embargo, con la recién creación del municipio de Bacalar, y ser nombrado “Pueblo Mágico” da un impulso al sector turístico y da apertura a nuevos nichos de mercado. En la actividad política, Othón P. Blanco es sede de los poderes ejecutivo, legislativo y judicial, además de dependencias federales. Y finalmente, en la zona rural, se destaca por las principales actividades económicas primarias como la agricultura, la ganadería, la apicultura, explotación forestal y la pesca.

De esta clasificación microrregional se puede destacar la gran diversidad de actividades económicas que integran la economía del estado. Siendo el sector servicios, principalmente el turismo la actividad más predominante en cada una de las microrregiones. Es posible identificar que cada microrregión son centros de articulación territorial con cierta autonomía que establecen relaciones económicas, sociales, culturales y políticas a nivel estatal y nacional. Sin embargo, sobresalen las microrregiones centro y sur, como bases sustentables por la calidad ambiental y de tranquilidad urbana que aún prevalece, debido a que su presión demográfica es menor. En sus alrededores se puede encontrar la extensa riqueza natural y cultural que emana de su población, así como la protección y uso racional de sus recursos naturales y la preservación de sus raíces culturales.

2.1.1 El turismo por microrregiones en Quintana Roo

El turismo, según la Organización Mundial del Turismo (UNWTO, 2014), es la industria de mayor crecimiento en todo el mundo, y nada deja prever que su ritmo vaya a disminuir en el siglo XXI. Su trayectoria ha sido ascendente en el año 2013 con un crecimiento de 5% o 52 millones más turistas que cruzan las fronteras internacionales, alcanzando un récord de 1.087 millones de llegadas.

En México, su turismo se ha concentrado principalmente en destinos de playa y centros de negocios, destacando Quintana Roo, como el estado con mejor infraestructura hotelera, tanto por el mayor número de habitaciones como por el mayor número de establecimientos de cinco estrellas. La Secretaría de Turismo (SEDETUR, 2015d) revela que, al cierre del año 2015, Quintana Roo creció en



infraestructura hotelera al llegar a 90 mil 048 habitaciones distribuidos en 943 hoteles, 2% más que en el año 2014 y 5% más que el 2013. Aunado a ello, se observó un incremento del 13% de la oferta nacional, donde la ocupación promedio del año fue de 67.12% en comparación al año 2014.

Durante el año 2015, se registró un incremento del 4.9% de afluencia de turistas al estado, de 10 millones 137 mil 509 turistas en el 2014 a 10 millones 634 mil 681 turistas en el 2015. Resaltando que, en el 2014, Quintana Roo captó el 38.4% del total de divisas que ingresaron al país por concepto de turismo (SEDETUR, 2015d).

Se ha destacado que en Quintana Roo, la afluencia de turistas no solo es por vía aérea, según reportes de la Administración Portuaria Integral en Quintana Roo (Apiqroo). Cozumel reportó un alza de 24% en la llegada de cruceros y del 22% en la de turistas en relación a las cifras del año anterior 2013, con más de mil navíos y una cifra superior a los tres millones de visitantes (SEDETUR, 2014a).

El turismo en la Microrregión Norte

La Secretaria de Turismo en Quintana Roo, revelo que, durante el año 2014, según datos del Sistema de Monitoreo DataTur, tan sólo Cancún y la Riviera Maya recibieron del primero de enero al 30 de noviembre, un total de siete millones 96 mil 374 turistas registrados en hoteles (EL FINANCIERO, 2015) y una derrama económica que, en los primeros once meses del año, llego a 7 mil 424 millones de dólares, el 41.5 por ciento de lo que dejó el turismo en el país.

Al cierre del año 2014, el mayor porcentaje de arribo de turistas se concentró en la zona norte del Estado, principalmente Cancún y la Riviera Maya. El Aeropuerto Internacional de Cancún alcanzo el máximo histórico en los últimos años de 17 millones de pasajeros atendidos en llegadas y salidas y rebaso la cifra del año pasado de 15.9 millones.

La Secretaria de Turismo (SECTUR) precisó que la ocupación promedio anual del 2014 fue de 81.41% en las 35 mil 680 habitaciones hoteleras de Cancún; 79.9%



en las 36 mil 785 de la Riviera Maya e Isla Mujeres y 63.69% en las 4 mil 098 de Cozumel.

En la microrregión Norte se desarrolla su turismo en corredores turísticos. Entre los más importantes internacionalmente y con mayor impacto económico en los ingresos del PIB nacional y estatal, es el corredor Turístico Riviera Maya. La Riviera Maya es un corredor turístico en el estado de Quintana Roo a lo largo de la costa del Caribe Mexicano. Comienza en Puerto Morelos, muy cerca de Cancún y su Aeropuerto Internacional, que pasa por Playa del Carmen (una multicultural ciudad, vibrante y colorida), cruza los sitios arqueológicos de Cobá y Tulum, terminando en los pequeños poblados de aire colonial Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos. Creado como destino turístico en 1999 en la selva por un impulso de las autoridades locales, con una extensión de 130 kilómetros de largo.

Aunado a este corredor turístico internacional, se encuentran ciudades que son principales destinos receptores de turistas. Entre las principales, se ubica la ciudad de Cancún. Como parte de la Promoción y Fortalecimiento Turístico al Estado, el 10 de diciembre de 1996 se crea el Fideicomiso de Promoción Turística de Cancún, para la promoción, publicidad y relaciones públicas del Municipio de Benito Juárez. Sus recursos provienen del 2% de impuesto al hospedaje del propio municipio. La Oficina de Visitantes y Convenciones de Cancún es el contacto entre la industria turística internacional y los prestadores de servicios turísticos locales, creando campañas de promoción, así como programas integrales de comunicación, marketing y relaciones públicas (SEDETUR, 2015c). De 1989 a la fecha, Cancún se convirtió en la ciudad con mayor dinamismo del país. Contribuye con uno de los más altos porcentajes de divisas turísticas que ingresan a México y participa en forma sustancial en el producto interno bruto de Quintana Roo.

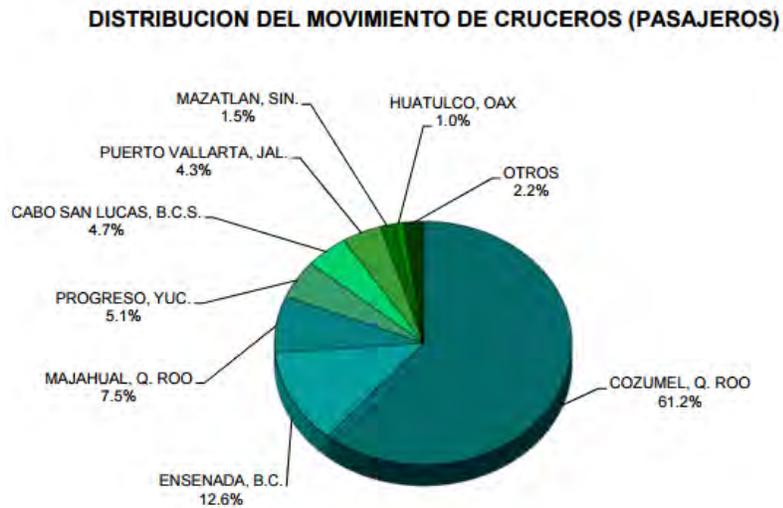
Otro destino relevante en el Estado por su gran participación en el Turismo es la Isla de Cozumel. Destino que ha sido fuertemente impulsado por el esfuerzo del Ayuntamiento de la Isla y el Fideicomiso de Promoción Turística de Cozumel y la



Riviera Maya, además de otros sectores y la iniciativa privada para promocionar a la Isla.

Este esfuerzo, se vio reflejado al cierre del año 2014, con un incremento de 12% en la ocupación hotelera, siendo la primera vez en 5 años que se registra un nivel por encima del 60%, cerrando con un 65% de ocupación. Asimismo, se reportó un aumento del 11% en el arribo de vuelos, de 2 mil 250 incrementó a 2 mil 500 llegadas, recibiendo un total de 522 mil turistas, un 13% más que el año anterior, que registraba una cifra de 460 mil visitantes (H. AYUNTAMIENTO DE COZUMEL, 2015). Esta afluencia turística, se reflejó también en el incremento en arribo de cruceros, con un incremento del 25% con la llegada de mil 107 hoteles flotantes atendiendo a 3 millones 398 mil 929 pasajeros, rebasando la cifra de años anteriores donde se registraban 895 arribos.

Gráfico 1. Distribución del movimiento de cruceros (pasajeros) Enero-Diciembre 2014



DISTRIBUCION POR PUERTO

Enero - diciembre, 2014

Fuente: Secretaria de Comunicaciones y Transportes, 2014.



De acuerdo con informes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes correspondientes al periodo de enero a diciembre indican que Cozumel reportó el 61.2% del movimiento de cruceros y pasajeros, seguido del puerto de Ensenada, Baja California, con el 12.6%; Mahahual, Quintana Roo, 7.5%; Progreso, Yucatán 5.1%; Cabo San Lucas, Baja California Sur, 4.7%; Puerto Vallarta, Jalisco, 4.3%; Mazatlán, Sinaloa 1.5%; Huatulco, Oaxaca 1%; y otros, 2.2% (SCT, 2015). Con esta cifra se reafirma el liderazgo del Estado, principalmente la Isla de Cozumel como principal receptor de cruceros en el país.

El turismo en la Microrregión Centro o Región Maya

El turismo en la microrregión Centro impulsa principalmente al municipio de Felipe Carrillo Puerto, al estar ubicado estratégicamente a 157 km de la capital del Estado, Chetumal y a 233 km de Cancún este destino de encuentra enlazado con las siguientes ciudades: Mérida, Valladolid, Cancún, Playa del Carmen, Tulum, Chetumal. En este municipio posee más del 90% de la Reserva de la Biosfera Sian Ka'an, declarado como Patrimonio de la Humanidad. La base de su economía es la producción agropecuaria, aprovechamiento forestal y pesca.

Sin embargo, actualmente el turismo alternativo es la estrategia de despunte turístico en esta microrregión. Con una ruta cultural por las comunidades de Tihosuco, Señor, Sian Ka'an, Muyil y Punta Herrero del municipio de Felipe Carrillo Puerto; abarcando a su vez, el municipio de José María Morelos, con la propuesta turística de la Ruta de la Iglesias, siendo Sabán, cabecera municipal y finalmente integrando al municipio de Lázaro Cárdenas con las comunidades de Holbox, Kantunilkin, Chiquilá e Ignacio Zaragoza.

La Secretaria de Turismo reveló que, durante el año 2014, esta microrregión en el indicador de infraestructura turística incrementó en insignificante porcentaje, por lo que permaneció con un total de 90 hoteles en los 965 cuartos de los municipios antes citados (SEDETUR, 2015b).



El turismo en la Microrregión Sur

El turismo de la microrregión Sur se describe en su proyecto Costa Maya. El propósito de impulsar un turismo basado en playa, golf y marina; siendo Mahahual el destino más grande proyectado por su ubicación y características (Peraza, 1999; Romero 1997). La microrregión sur está conformada por los municipios de Othón P. Blanco y Bacalar. Siendo Othón P. Blanco, el municipio con mayor dimensión territorial, cuenta con 2175 localidades, incluida la capital del estado, Chetumal; y Bacalar conformado por 375 localidades, cifras obtenidas del catálogo de localidades de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL, 2015).

La Secretaría de Turismo (SEDETUR, 2015b) precisó que la ocupación promedio anual del 2014 fue de 52.08% en las 2 mil 559 habitaciones de Chetumal. Como se ha observado, Mahahual se ubicó en la tercera posición nacional en la distribución del movimiento de cruceros con una participación de 7.5%. Mahahual, en conjunto con la ciudad de Chetumal y Bacalar, conforman la ruta turística con menos desarrollo turístico en el estado, la ruta Gran Costa Maya. Este proyecto se extiende desde una franja costera que va desde Punta Herrero, hasta la Zona Fronteriza con Belice, en el extremo sur del estado de Quintana Roo.

Al cierre del año 2014, la Asociación de Hoteles y Moteles del Centro y Sur de Quintana Roo, informó que la ocupación hotelera en Chetumal es del 74 por ciento. Cuando en cifras basadas en los indicadores turísticos de ocupación hotelera de la Secretaría de Turismo SEDETUR, reveló que, en el año antes citado, la ocupación hotelera en promedio fue de 39.2%, con una variación porcentual de 2.2 respecto al año 2013 (SEDETUR, 2015b). Asimismo, la Secretaría de Turismo registró en Chetumal, una afluencia de turistas de 2 millones 967 mil 896 pasajeros, 141 mil 409 turistas más que el año 2013.

Como parte de la ruta Gran Costa Maya, se encuentra Bacalar, el cual al ser un municipio de recién creación y reconocido como Pueblo Mágico, en el cierre del año 2014, registró una ocupación hotelera exitosa, destacó que en las temporadas vacacionales se incrementa notablemente el arribo de turistas que se hospedan en



este destino, registrando hasta un 85% en ocupación hotelera. Bacalar es un destino turístico que se empieza a posicionar cada vez más en la preferencia de los vacacionistas nacionales e internacionales, además de que, al pertenecer a la lista de Pueblos Mágicos del país, está obligado a ofrecer mayor calidad en los servicios que ofrece y una mejora continua con el fin de permanecer con este distintivo que le da un valor agregado a nivel internacional.

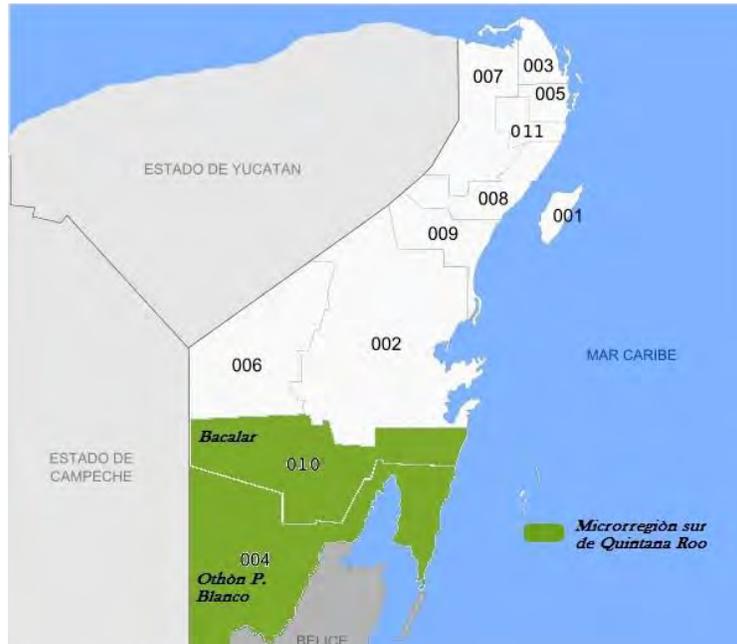
Es por ello, que se concentra la promoción turística en estos dos destinos, impulsando su desarrollo y desenfocando a las localidades del municipio de Othón P. Blanco y Chetumal, capital del estado, las cuales representan un gran potencial en la actividad turística si son segmentadas adecuadamente. Principalmente, cuando se resalta la necesidad de comprometerse a desarrollar una cultura ambientalmente amigable, preservando nuestros recursos naturales y raíces culturales.

2.1.2 Tipos de turismo en Chetumal, Bacalar y Mahahual

Al hablar de Quintana Roo, estamos hablando de que es un estado con ventajas competitivas a nivel internacional en el turismo que, se asocian a su ubicación geográfica, su riqueza natural y cultural, el potencial de conectividad, a su amplio inventario turístico y capacidad para generar productos y servicios turísticos de calidad. Chetumal, Bacalar y Mahahual, ciudades que al ubicarse geográficamente en frontera con estados del territorio nacional como Campeche, Yucatán y Tabasco y siendo zona fronteriza con los países de Belice y Guatemala, generan un movimiento de pasajeros constantemente. Durante el año 2015, se registró una afluencia de visitantes de México-Belice al estado de 528 mil 979 personas en el periodo de enero a diciembre (SEDETUR, 2015d).

Esta microrregión, bendecida con la naturaleza y el hombre, tiene gran diversidad de atractivos turísticos que la convierten en un destino para el turismo a tener muy en cuenta para quienes visitan Quintana Roo y la Península de Yucatán. Para quienes prefieren lugares más tranquilos en un equilibrio de tranquilidad y armonía natural.

Mapa 1. La microrregión sur de Quintana Roo



Fuente: Elaboración propia con datos de Google maps.

Chetumal

Chetumal es una ciudad perteneciente al país de México, es cabecera del municipio de Othón P. Blanco y capital del estado de Quintana Roo. Chetumal proviene de Chactemal en lengua maya, que significa “el lugar donde crecen los arboles rojos”, o “Allí donde bajan las lluvias”, como otra posible traducción. Ciudad fundada por marinos, caracterizada por su Boulevard que abraza la ciudad es el más largo de toda la Península de Yucatán.

Chetumal es una ciudad que está iniciando su despegue como una ciudad competitiva, desarrollando un turismo de bajo impacto que ha obtenido entre la gran masa de consumidores de servicios turísticos, lo cual, es una oportunidad para hacer un énfasis en acciones estratégicas para un desarrollo turístico. Por su característica urbana y diversidad cultural, aunado a la majestuosidad de sus alrededores con una gran riqueza natural de selva tropical, el turismo que se desarrolla es cultural, de aventura y alternativo en su Ribera del Rio Hondo.



Bacalar

Conocida como "laguna de los siete colores", Bacalar es una pintoresca ciudad en la que amantes de la naturaleza, la aventura, la historia y las manifestaciones culturales encuentran un perfecto escenario. Ubicada a km de la Capital de estado, se ha consolidado como el onceavo municipio de Quintana Roo y ha sido declarado Pueblo Mágico. Bacalar, es un municipio con gran riqueza cultural, ahí yace el Fuerte San Felipe, reconocido por su historia que atrae a todos los que lo visitan.

Es una ciudad que alberca valores culturales, y tradicionales conservadas por cientos de años, rodeada de naturaleza deslumbrante y bellezas naturales que hacen soñar al más apático de los humanos, con bosques, selvas, lagunas y cenotes, muchos de ellos aptos para el baño y la natación. Por sus características tanto culturales y naturales podemos determinar que el tipo de turismo que se desarrolla en esta microrregión es un turismo de aventura, sustentable, cultural y de playa y sol.

Mahahual

Mahahual, es una población de pescadores que cuenta con el único muelle de cruceros de la zona sur del estado. Donde por su cercanía, se encuentra el Banco Chinchorro, el atolón coralífero más grande del país; Punta Herrero e Xcalak, zonas con exuberante riqueza natural, que ofrece a los turistas una experiencia inolvidable.

Mahahual, ocupa el tercer lugar a nivel nacional en arribo de cruceros, como se ha citado líneas arriba, es el tercer puerto de movimiento de cruceros con una participación del 7.5% (SCT, 2015). Con una riqueza natural inimaginable, el visitante puede nadar en sus aguas azul turquesa, bucear y recorrer en su malecón turístico a caballo o a bicicleta al iniciar este recorrido. Por sus características naturales y socioculturales, Mahahual, es un destino con un tipo de turismo de Playa y Sol.



Hoy en día, la tendencia del turismo está orientado en empezar a conocer como es la gente de los lugares, como viven, cuál es su historia y su tradición, sus costumbres, su riqueza cultural a la par de lo natural. Donde, al visitar las microrregiones en el Sur de Quintana Roo, se tendrá el enorme privilegio de estar en la cuna del mestizaje en México.

El identificar qué tipo de turismo se desarrolla en estos destinos, propicia a implementar rutas turísticas estratégicas y promocionarlas al exterior, en un marco de un desarrollo turístico sustentable, que promueva el satisfacer la demanda actual del turista y preserve el entorno natural y sociocultural en el que se desarrolla. Puesto que, “los problemas con los recursos no son realmente problemas ambientales: son problemas humanos que hemos creado en muchas ocasiones y lugares, bajo una variedad de sistemas políticos, sociales y económicos” (Salazar-Vallejo, S. y N., González, 1994:8).

Esto representa una gran oportunidad de propiciar un desarrollo turístico sustentable en la zona sur. Pero, para ello se requiere de un trabajo conjunto entre gobierno, entidades públicas y sector empresarial.

2.2. TURISMO SUSTENTABLE EN LA MICRORREGIÓN SUR DE QUINTANA ROO: CHETUMAL, BACALAR Y MAHAHUAL

En los últimos años, los municipios de Othón P. Blanco y Bacalar han integrado los conceptos de sustentabilidad en su desarrollo regional. Sin embargo, es razonable aceptar que han sido muy limitados. El turismo de la microrregión sur ha incursionado en la actividad de manera creciente, aunado a un crecimiento urbano desordenado alrededor de las zonas turísticas y el deterioro del entorno ecológico y poco a poco la pérdida de identidad cultural ha llevado a que en su enfoque turístico se refleje con muy pocos resultados.

No obstante, se observa que esta microrregión por su entorno natural y cultural, tiende a que los prestadores de servicios turísticos promuevan un desarrollo sustentable en los atractivos turísticos. Es por ello, que las empresas del sector



turístico están incursionando en prácticas sustentables y se pueden observar su presencia, principalmente en Bacalar (municipio de recién creación) y Mahahual.

2.2.1 Actividades específicas del turismo sustentable en Chetumal, Bacalar y Mahahual

En la microrregión sur de Quintana Roo no se encuentra una clasificación específica de actividades turísticas sustentables. Sin embargo, por las actividades que se desarrollan en el turismo de esta microrregión pueden ser clasificadas como sustentables, debido al surgimiento de un turismo diferente al tradicional, con nuevas formas de hacer turismo, pero con la tendencia de actividades “verdes” o “ecológicas”.

Es importante tener presente que las actividades turísticas deben cumplir las tres directrices del turismo sustentable:

1. Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
2. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a las tolerancias interculturales.
3. Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza, de acuerdo a la Norma NMX-AA-133-SCFI-2006.

Por lo tanto, dentro de este contexto se pueden considerar que, en Chetumal, Bacalar y Mahahual se desarrollan las actividades turísticas consideradas en el capítulo I, que define la “Cuenta Satélite de Turismo (CST)” principalmente en la



categoría de actividades características. Las actividades características, se clasifican como las mercancías y servicios cuya producción está destinada en su totalidad a los visitantes:

Bienes: Se pueden encontrar alrededor de los destinos turísticos (zonas arqueológicas, ríos, laguna, playas) artículos al por menor ambientalmente responsables como protectores y bronceadores solares biodegradables y locales comerciales de artesanías, que representan la identidad cultural de Chetumal, Bacalar y Mahahual como la cuna del mestizaje, favoreciendo la economía de estas microrregiones y la diversidad cultural.

Servicios: En este componente, podemos detectar con mayor énfasis el turismo sustentable, donde, la microrregión sur del estado de Quintana Roo por la amplia riqueza natural y cultural que posee, sus actividades están 100% relacionadas con áreas naturales. En este entorno, se encuentran entre las actividades de mayor impacto turístico:

- Los servicios de alojamiento temporal, donde sobresalen en las microrregiones de Bacalar y Mahahual la tendencia de establecimientos de hospedaje con cabañas, hostales y zonas de camping, vinculados a la naturaleza y contribuyen a un equilibrio con los recursos naturales en la práctica de sus actividades e infraestructura sustentable;
- Restaurantes, que ofrecen la gran riqueza gastronómica cultural de la región, en su variedad de platillos, postres y bebidas con frutos de las comunidades del sur del Estado, que al turista le es de gran atracción.
- Transporte de pasajeros:
 - 1) *Aéreo*, siendo la ciudad de Chetumal, donde se encuentra ubicado el aeropuerto internacional que concentra el movimiento de turistas, principalmente internacionales.
 - 2) *Autobuses foráneos*, donde a finales del año 2015, en la ciudad de Chetumal se inauguró la primera terminal terrestre “eco-amigable” de la empresa autobuses del oriente (ADO), siendo la primera en nivel oro de



México y América Latina en contar con equipamiento ecológico y certificación *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED) (SIPSE, 2015), la cual, está diseñada y equipada con tecnología sustentable como son lámparas LED, paneles solares, tratamiento y reciclado de agua, y aire acondicionado eficiente, que reducirá en un 30% el consumo de agua, 40% en energía eléctrica y 50% en desechos generados durante su construcción.

Asimismo, este terminal con dos mil corridas mensuales concentra a más de 800 mil pasajeros al año, que lo ubica como pieza clave del desarrollo turístico sustentable.

Asimismo, la empresa ADO, cuenta con terminales en Bacalar y Mahahual.

3) *Marítimo*, en Mahahual, se encuentra el tercer puerto receptor de cruceros a nivel nacional, de acuerdo con informes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes correspondientes al periodo de enero a diciembre de 2014, que indican un 7.5% en movimiento de cruceros y pasajeros (SCT, 2015).

- Agencias de viajes, aerolíneas, aseguradoras de viajes y operadoras turísticas en las tres microrregiones, que se caracterizan por tener actividades relacionadas con la naturaleza, como rapel, camping al aire libre, buceo y snorkel, bicicleta de montaña, caminata y senderismo; canotaje en canoa o kayak, senderismo interpretativo y observación de aves; convivencias en comunidades mayas; recursos histórico-artísticos como museos y monumentos, festivales de cultura, gastronomía regional, yacimientos y sitios arqueológicos, visitas a áreas naturales, entre otros, que reducen en lo posible su impacto con el medio ambiente.

Como se puede observar, el desarrollo de actividades turísticas en la microrregión sur del estado, integrado por Chetumal, Bacalar y Mahahual, promueven un desarrollo turístico sustentable enfocado con respeto a su entorno que lo rodea, natural y culturalmente. Al mantener un turismo de menor impacto diferente a la tendencia de un turismo de masas, se puede conservar la calidad ambiental y



tranquilidad urbana que se desarrolla en cada localidad de estos municipios. Se cumple con las necesidades de los turistas y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y engrandece los recursos para el futuro.

Cada día, son más actividades que se desarrollan en beneficio de conservar los entornos naturales de esta microrregión de Quintana Roo. Chetumal, Bacalar y Mahahual son destinos turísticos que buscan satisfacer las necesidades de sus turistas, así como el respeto por sus áreas naturales, su cultura y su población. Sin embargo, se puede observar que aún hace falta segmentar este nicho de mercado principalmente en las localidades receptoras.

2.2.2 Oferta y demanda turística sustentable en Chetumal, Bacalar y Mahahual

El turismo sustentable en Chetumal, Bacalar y Mahahual en su sentido más puro, está comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuyen a generar ingresos y empleo para la población local. Actualmente el turista que visita estas microrregiones tiene un mayor interés en preservar el entorno natural, y el segmento de mercado que le interesa preservar el medio ambiente y enriquecerse de la identidad cultural de otros destinos turísticos está teniendo mayor auge.

Al ser un tema de tendencia actual en México, en 2011, se cambia el nombre de Agenda 21 para el turismo mexicano a “Programa de turismo sustentable en México”, debido a las observaciones realizadas por la Organización Mundial de Turismo (OMT). En el documento, se expresa que esta metodología es reconocida de manera amplia, y se llega a la conclusión que la escala apropiada para analizar la sustentabilidad es el nivel regional o subnacional y se reconoce la carencia de estudios para su aplicación a nivel de pequeñas comunidades, las cuales por sus características distintas requieren de ajuste, rediseño o recombinação de indicadores para estimar su grado de sustentabilidad (Ibáñez, 2008).



Por lo tanto, la oferta y la demanda del turismo sustentable solo es medible en México a nivel nacional por medio de acciones del Programa de Turismo Sostenible, en lo que se refiere a la oferta de turismo sustentable (SECTUR, 2011):

- En febrero de 2003, la SECTUR, la PROFEPA y la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles firmaron un convenio para impulsar el Programa “Calidad Ambiental Turística”.
- En noviembre de 2008 la SECTUR firmó un convenio de colaboración con la PROFEPA con el propósito de impulsar el Programa Zona Turística Limpia anteriormente llamado Destino Turístico Limpio.
- En el año 2009, La SECTUR impulsa y promueve la certificación EarthCheck como distintivo para generar sustentabilidad en las empresas turísticas, centros de convenciones y destinos.
- En el año 2010, la Secretaria de Turismo en coordinación con la Organización Mundial del Turismo, realizó el análisis e identificación de la certificación EarthCheck y aprobó que cumple los lineamientos globales de turismo sustentable que avala la OMT.
- En el año 2012, se implementa el Programa de Calidad Distintivo “S”, que otorga un reconocimiento a las buenas prácticas sustentables en el desarrollo de proyectos turísticos y el compromiso de las empresas turísticas que trabajan bajo los criterios de sustentabilidad. Este programa se ejecuta con la firma de los convenios de colaboración de la Secretaria de Turismo con *EarthCheck* y *Rainforest Alliance*. Hasta octubre de 2015, se han entregado 174 distintivos entre renovaciones y nuevas certificaciones a escala nacional, donde destacan establecimientos de hospedaje, restaurantes, aeropuertos, centros de convenciones, campo de golf, transportes turísticos, entre otros (SECTUR, 2015).

En lo que respecta a la demanda del turismo sustentable, en el año 2015, México destacó entre los países de América Latina que lograron posicionarse en el listado de viajes y turismo que realiza el Foro Económico Mundial (WEF) impulsado por sus recursos naturales y culturales, así como el presupuesto que el gobierno



destinó para ello. El país se colocó en la posición 30, de acuerdo al índice de competitividad en viajes y turismo de 2015. Este dato representa la demanda digital que México está consolidando al darle importancia al turismo sustentable, donde ocupó la posición 18 en búsquedas en línea a nivel mundial (CNN EXPANSIÓN, 2015). A pesar de ello, en el reporte publicado del WEF, el estudio reveló que México obtuvo una baja puntuación respecto a la media en las categorías de ambiente sustentable, infraestructura de puertos aéreos, terrestres y marítimos, entre otros. Sin embargo, por el índice de recursos naturales y culturales, el país se posicionó en los primeros lugares que van de 4.9 a 5.2.

Ante este panorama, es importante fortalecer al turismo sustentable y promover políticas públicas que impulsen y proyecten este nuevo segmento de mercado. Es indispensable un indicador que revele la oferta y la demanda creciente, identificando las microrregiones que, de acuerdo a sus características son potencialmente sustentables y de esta manera, poder llevar a cabo la toma de decisiones para establecer estrategias y satisfacer las exigencias de los turistas que se inclinan hacia un turismo comprometido y participativo con respecto a los intereses ambientales y socioculturales, por lo que, la sustentabilidad se convierte en condición indispensable de éxito en el contexto de competitividad del sector turístico.

2.3 POLÍTICAS PÚBLICAS TURÍSTICAS EN CHETUMAL, BACALAR Y MAHAHUAL

Chetumal, Bacalar y Mahahual, al pertenecer al estado considerado a nivel nacional potencialmente turístico, le es primordial la implementación de políticas públicas turísticas en sus planes de desarrollo y proyectos. El turismo en Quintana Roo, aporta el 46% al PIB estatal (PROMEXICO, 2013), por lo tanto, reconociendo la importancia de su participación en la economía estatal, los planes y proyectos deben ser estratégicamente elaborados y alineados a los estándares globales de la demanda actual del mercado turístico.



A continuación, se presenta un análisis de las políticas públicas propuestas, implementadas y desarrolladas en los tres documentos que rigen el mover del país: El Plan Nacional de Desarrollo en el periodo 2013-2018, el Plan Estatal de Desarrollo Quintana Roo en el periodo 2011-2016 y en el Plan Municipal de Desarrollo de Othón P. Blanco 2013-2016.

2.3.1 Políticas Públicas del Turismo en el Plan Nacional de Desarrollo, 2013-2018

En México, el turismo al ser clave de desarrollo, prosperidad y bienestar en la economía nacional, tiene una participación del 8.7% en el PIB nacional, con una variación anual entre 2013 al 2014 del 1.8%. Por lo tanto, la inversión y la estructuración de políticas públicas es una prioridad en el Plan Nacional de Desarrollo, que faciliten la conectividad para atraer la excelencia de un destino turístico en la calidad de sus servicios turísticos y el impacto ambiental y cultural que genera mediante un turismo de bajo impacto, atrayendo turistas con calidad, respetuosos del entorno al que visita. Es por ello que la Secretaría de Turismo en apego a los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2016, han estructurado estrategias para apoyar el sector turístico e impulsar su desarrollo en las regiones con regazo económico y social.

El principal responsable de llevar a cabo la planeación y coordinación de las políticas públicas para el desarrollo de la actividad turística, es la Secretaría de Turismo (SECTUR). En coordinación a esta regulación, en México se han designado dos entidades paraestatales que instrumentan las políticas públicas y coadyuvan en el desarrollo, ampliación y promoción de los atractivos turísticos, el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), que es una institución responsable de la planeación y desarrollo de proyectos turísticos de impacto nacional, así como del fomento a la inversión; y el Consejo de Promoción Turística de México (CPTM), empresa pública de participación estatal mayoritaria encargada de la promoción turística nacional e internacional. Además, para coordinar las políticas y programas de los diferentes niveles de gobierno e



incorporar las propuestas de los prestadores de servicios turísticos, se creó la Comisión Ejecutiva del Turismo (CET) en diciembre de 1994, que, al simplificar normas, tramites y desregulando la actividad para su adecuado funcionamiento facilita el crecimiento de flujos de turismo hacia nuestro país.

La Secretaría de Turismo contempla como su tarea fundamental impulsar el desarrollo turístico nacional diversificando la oferta y apoyando la promoción y la operación de los servicios turísticos. La SECTUR pretende que en 20 años México haya diversificado sus mercados, sus productos y sus destinos, además de que las empresas que presten servicios sean más competitivas nacional e internacionalmente. Para lograr sus objetivos, la secretaria cuenta con programas y subsecretarías por mencionar algunas: Impulso al Financiamiento e Inversiones Turísticas, Desarrollo Regional y Fomento, Innovación del Producto Turístico, Instituto de Competitividad Turística, DataTur, Fonatur, entre otras.

FONATUR forma parte del sector público paraestatal bajo la coordinación sectorial de la Secretaría de Turismo y cuenta con un Comité Técnico, que estudia y aprueba los programas del Fideicomiso. Actualmente trabaja en la consolidación de 9 desarrollos integralmente planeados: Cancún, Ixtapa, Huatulco, Los Cabos y Loreto. Cabe mencionar que estos desarrollos captan el 54% de las divisas que por concepto de turismo ingresan al país y al 40% del turismo extranjero que nos visita. Además, trabaja en proyectos de desarrollo turístico regional sustentables: Nayarit, Marinas Turísticas, Marina Cozumel y Playa Espíritu (FONATUR, 2015).

Por su parte, el Consejo de Promoción Turística de México (CPTM) tiene por objeto el diseño y operación de las estrategias de promoción turística a nivel nacional e internacional asumiendo esfuerzos para incrementar la competitividad de los destinos turísticos y elevar la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen al visitante. Asimismo, tiene como función, proporcionar información turística especializada a los turistas nacionales y extranjeros con una promoción activa e innovadora que incrementen la intención de viaje en el país para mejorar la relación visita-gasto.



En el consejo están representados el gobierno federal, los gobiernos estatales, gobiernos municipales y el sector privado. Para llevar a cabo sus acciones cuenta con una junta de gobierno, relaciones públicas, un comité especializado en mercadotecnia, inteligencia de mercados, feria y eventos, consejos de asesores en el exterior y 23 oficinas en el extranjero que nos hace presente en Norte y Sud América, Europa y Asia.

Como actividad relevante del Consejo de Promoción Turística, se celebró en Acapulco, Guerrero, el Tianguis Turístico 2015, donde se dio a conocer que, al cierre del año 2014, México está dentro de las 10 naciones más visitadas en el mundo, ya que mientras que en el mundo el turismo creció a una tasa de 4.7 por ciento, en México aumentó 20.5 por ciento. La Organización Mundial del Turismo publicó que Francia, Estados Unidos, España y China siguen ocupando los primeros puestos en la lista de los países más visitados (PAREDES, 2015). El Tianguis Turístico es un salón monográfico que nace con la firme voluntad de potenciar a México como destino turístico y de descubrirnos modalidades de ocio vacacional de diferentes al tradicional de “sol y playa”, como lo son Turismo de Aventura y Ecoturismo.

Durante el desarrollo del tianguis turístico 2015, la titular de la Secretaría de Turismo (SECTUR) informó que se llegaron a 31 mil citas de negocios, un 7% más que la prevista de 26 mil citas de negocios. Se destacó durante estos tres días de actividad turística se dieron cita dos mil 500 expositores, y se registró la presencia de 690 empresas compradoras, entre las cuales 266 son nacionales y 424 internacionales, un 50% arriba del reciente tianguis celebrado el periodo anterior. Aprovechar el gran capital turístico que el país posee y transformarlo en un escalón más de crecimiento y desarrollo, se alinea al Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018. Donde la actividad turística es desarrollada por los tres diferentes niveles de gobierno: federal, estatal y municipal.

La presente administración reconoce en la actividad turística la importancia de su contribución al crecimiento económico del país. El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, en su eje de “México Próspero” señala la importancia del problema de



la vinculación entre turismo y desarrollo, cuando según los datos que proporciona es una evidencia al respecto de que el 87% de la población en municipios turísticos en nuestro país tiene un nivel de marginación “muy bajo” de acuerdo a estadísticas del CONEVAL, mientras que la cifra equivalente a los municipios no turísticos es del 9%.

Por lo tanto, para que el balance entre los aspectos positivos y negativos de esta actividad sea realmente evidente, el gobierno federal señala que aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica es de importancia, por lo que fortalecerá la oferta turística para consolidar los destinos nacionales, con la riqueza natural de los lugares, así como, elevar la competitividad del sector turístico fomentando un mayor flujo de inversiones y financiamientos por medio de la promoción eficaz de los destinos turísticos.

Desde la óptica gubernamental, el turismo es un motor de desarrollo económico y social, Por esta razón, en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, la política turística está enmarcada en cuatro estrategias para Impulsar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país: 1) Impulsar el ordenamiento y la transformación del sector turístico; 2) Impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector turístico; 3) Fomentar un mayor flujo de inversiones y financiamiento en el sector turismo y la promoción eficaz de los destinos turísticos y; 4) Impulsar la sustentabilidad y que los ingresos generados por el turismo sean fuente de bienestar social.

Haciendo hincapié en este último punto, es importante diversificar el turismo desde la oferta, pues se tiene muchos activos para realizarlo. Es necesario incrementar las políticas consientes de la diversificación y tener la certeza de cuanto esto puede beneficiar. El promocionar un turismo que impulse la sustentabilidad, enfocado en la preservación de los recursos naturales e históricos, es una estrategia importante de diversificación. Al abrir un nuevo segmento de mercado turístico, anima a los turistas a quedarse más tiempo lo que implica más dinero, beneficios que genera la derrama. A mayor crecimiento más ingresos que se pueden conducir a la conservación o preservación de los activos.



Por lo tanto, dentro de las políticas públicas para impulsar el turismo en el Plan Nacional de Desarrollo, es que la microrregión de la zona sur, debe diversificarse fortaleciendo la atracción de turismo sustentable ampliando su sector en cada punto de su integración. El turismo sustentable hace que este sector crezca de una forma responsable tanto para los habitantes como para el ambiente

2.3.2 Políticas Públicas del Turismo en el Plan Estatal de Desarrollo de Quintana Roo, 2011-2016

El estado de Quintana Roo, está ordenado en tres grandes microrregiones con características particulares y específicas de cada una. En la microrregión norte podemos identificar los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Solidaridad y Cozumel con la economía y demografía más dinámica del estado principalmente en el sector Turístico, al cerrar el año 2014, al concentrar el mayor porcentaje de arribo de turistas del estado y encontrarse ahí el corredor turístico Riviera Maya, reconocido internacionalmente y con mayor impacto en los ingresos del PIB nacional y principal fuente de ingresos del Estado. Es esta región la que concentra la mayor parte de la población y las unidades económicas.

La microrregión del centro o región maya, se forma por los municipios de Felipe Carrillo Puerto, Lázaro Cárdenas, José María Morelos y Tulum con menos del 20 por ciento de la población en su mayoría de origen maya dedicada principalmente al sector primario y con los niveles más altos de marginación del estado. La microrregión sur, es aquella que está integrada por los municipios de Othón P. Blanco y Bacalar, con la mayor extensión en superficie territorial y tener límites fronterizos con los países de Guatemala y Belice, es la segunda en concentración poblacional y la más diversa del estado en sectores económicos con zonas dedicadas a la agricultura, el turismo y la actividad gubernamental.

En Quintana Roo, donde la principal actividad económica es el Turismo, es la Secretaría de Turismo (SEDETUR), dependencia del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, quien tiene como objeto y bajo su responsabilidad conducir y supervisar los criterios y políticas en materia de



promoción y desarrollo turístico del Estado. Para lograr sus objetivos cuenta con dos subsecretarías: Subsecretaría de Planeación y Desarrollo y Subsecretaría de Promoción Turística.

En un estado con gran diversidad en destinos turísticos en diferentes etapas de desarrollo, la actividad turística estatal es desarrollada por los diferentes niveles de gobierno: federal y municipal, además de la participación de prestadores de servicios. Para coordinar a estas instancias e incorporar las propuestas de los prestadores de servicios en las políticas y programas del sector turismo, se han conformado en Asociaciones a lo largo del Estado de Quintana Roo: la Asociación de Hoteles de Cancún y Puerto Morelos, Asociación de Hoteles de la Riviera Maya, Asociación de Hoteles de Cozumel y Asociación de Hoteles y Servicios Turísticos del Centro y Sur de Quintana Roo.

La administración en este sexenio gubernamental reconoce que Quintana Roo es un estado con una gran riqueza natural de importancia para el crecimiento económico del estado. Es por ello que en el Plan Quintana Roo 2011-2016, en el apartado “Quintana Roo Competitivo” señala como estrategia de desarrollo regional distinguir y orientar a cada región vocaciones para la formación de microrregiones y centros integradores, ubicando solo a la región Norte, Isla Mujeres, Cozumel, Benito Juárez, Lázaro Cárdenas, Tulum, y Solidaridad como los municipios con litorales y atractivos naturales o históricos para el turismo. Y determina entre sus líneas de acción, el fortalecer la oferta turística reconociendo la contribución turística en el desarrollo regional mediante el uso eficiente de los recursos naturales locales. Además, el gobierno estatal, plantea incrementar las corrientes de visitantes extranjeros al impulsar los nuevos destinos turísticos y programas que promuevan la calidad de los servicios turísticos para aprovechar al máximo los acuerdos comerciales y de inversión, y promover una inserción del estado en el entorno internacional y en la economía mundial.

Para llevar a cabo estas acciones, la administración estatal en materia de Turismo, 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. Por lo tanto, la SEDETUR, en calidad de servicios, ha tenido un papel fundamental en la solidez y fortaleza de los destinos, lo que ha mantenido la fidelidad de los viajeros y ha hecho que Quintana Roo sea un destino altamente recomendable.

La capacitación de los recursos humanos del sector con la coordinación de actores nacionales e internacionales posiciona al estado como líder en la calidad de los servicios turísticos, muestra de ello es el primer lugar nacional mantenido por cinco años consecutivos en cuanto a distintivos H se refiere. Quintana Roo cuenta con 13 distintivos de 5 diamantes, 9 distintivos correspondientes a hospedaje y 4 distintivos a restaurantes. Ocupa el primer lugar a nivel nacional y en el contexto norteamericano está por encima de destinos como Nueva York y por debajo de California y Florida. La certificación *AAA Diamond Award* es otorgado por la *American Automobile Association (AAA)* a hoteles y restaurantes de Estados Unidos, Canadá, México y el Caribe (TravelByMéxico, 2014).

Asimismo, la secretaria de turismo (SECTUR) promueve en México, la certificación en distintivos como el Distintivo de calidad “T” en el programa de calidad en el servicio de transporte turístico, Distintivo de manejo higiénico de los alimentos “H” entre los prestadores de servicios turísticos de alimentos y bebidas en hoteles y restaurantes, Distintivo de Modernización Turística “M” y Programa de Buenas Prácticas de Seguridad y Calidad Higiénica en las empresas turísticas, Punto Limpio. Quintana Roo, cuenta con un padrón conformado por 58 operadores de transporte con certificación en el Distintivo “T” acreditados ante la Secretaria de Turismo (SEDETUR, 2015e). En lo que respecta a la certificación con el distintivo “H” son 8 empresas en el estado que cuentan con 68 establecimientos entre restaurantes, bar, comedor, snack y cafeterías. Sobresale la gran participación de la microrregión sur con el municipio de Othón P. Blanco con 34 empresas y Bacalar con 6 empresas certificadas con el sello “Punto limpio, máxima calidad higiénica” de las 76 empresas que se encuentran galardonadas en el estado con este distintivo (SEDETUR, 2014b).



De esta manera, se fortalece el posicionamiento de la marca Caribe Mexicano en los mercados internacionales y se ha atraído la atención de los tour-operadores de España e Inglaterra, principales mercados emisores de turistas de Europa, aunados los mercados naturales como Estados Unidos y Canadá.

Es el principal multideestino turístico de México y América Latina, por lo que estar a la vanguardia de las exigencias de los principales mercados proveedores de turistas es una prioridad en el Gobierno del Estado de Quintana Roo. Es por ello, que se han estructurado Fideicomisos de Promoción Turística encargados de posicionar en el mundo los destinos turísticos, promover su riqueza cultural, la herencia de la gran civilización maya y bellezas naturales de un sitio geográfico bendecido por la naturaleza. Actualmente, están en vigor el Fideicomiso de Promoción Turística de la Riviera Maya, el Fideicomiso de Promoción Turística de Grand Costa Maya, Fideicomiso de Promoción Turística de Othón P. Blanco, Fideicomiso de Promoción Turística Solidaridad y Fideicomiso de Promoción Turística Benito Juárez.

Se puede observar que las políticas públicas que se establecen en el plan de desarrollo estatal tienen un enfoque turístico totalmente relacionado a la zona norte del estado. Sin embargo, sobresale la ausencia de promover un turismo consiente en la preservación de sus áreas naturales e históricos, a pesar de la gran biodiversidad que en el territorio existe. Chetumal, Bacalar y Mahahual se encuentran inscritos al Fideicomiso de promoción turística Grand Costa Maya, del cual, únicamente se encarga de realizar campañas de promoción y publicidad turísticas a nivel nacional e internacional, pero que están lejos de fortalecer un turismo sustentable. Por lo cual, el estado debe enfatizar y desafiar los estándares turísticos, diversificando su actividad turística desde la perspectiva de cada microrregión. Siendo la zona norte líder en turismo de sol y playa, la zona centro líder en turismo cultural y la zona sur líder en turismo sustentable articulando el turismo cultural, urbano, de aventura y ecoturismo. Estableciendo políticas públicas turísticas para cada destino de acuerdo a sus características sociodemográficas, culturales y geográficas.



2.3.3 Políticas Públicas del Turismo en el Plan de Desarrollo Municipal Othón P. Blanco, 2013-2016

El municipio de Othón P. Blanco es uno de los 11 municipios en que se divide el estado de Quintana Roo. Su cabecera es la ciudad de Chetumal, que también es capital de estado. Con una visión y estrategia política enfocada al turismo como primera actividad económica en el estado y segunda actividad económica del país a la baja del petróleo, es que el Municipio de Othón P. Blanco en su Plan de Desarrollo Municipal de Othón P. Blanco 2013-2016 dio prioridad a este sector.

En el ámbito de desarrollo económico integral, en su eje Trabaja Bien, señala que es prioridad consolidar al turismo como eje motor del desarrollo y crecimiento de la economía del municipio, para ello promueve ofertar los destinos turísticos en operación y potencializar su desarrollo, capacita y fortalece la calidad en los servicios y promueve sensibilizar e integrar a la sociedad en la actividad turística general.

Actualmente se pretende gestionar ante las instancias y niveles de gobierno para promocionar turísticamente destinos rezagados en el Estado. Es importante especificar, que el turismo del sur es muy independiente del Turismo que se desarrolla en la Zona Norte de “playa y sol”, El Turismo de la zona Sur es más diversificado, encontramos cultura, historia, playa, laguna, pueblos mágicos, ecoturismo, estromatolitos, riqueza natural como cultural que permiten enfocar al Sur del Estado como fuente de ingresos económicos.

Aunado a ello, se puede observar como parte de las políticas que se han implementado el municipio, en conjunto con el Fideicomiso de promoción turística de Othón P. Blanco y el Fideicomiso de promoción turística Grand Costa Maya, una modernización urbana iniciando en la Ciudad de Chetumal, con una modernización en la zona costera Boulevard aunado a una campaña de promoción turística “Aquí inicia México”, que está siendo un auge y despertar turístico que se puede observar con el incremento porcentual de afluencia turística a la capital.



Estas acciones representan que esta la iniciativa de impulsar a Chetumal y la zona sur como un destino turístico, que se requieren sumar esfuerzos para que en un trabajo en conjunto se puedan fortalecer la industria. Y que es importante atraer inversionistas e impulsar a los empresarios para ofertar productos y servicios turísticos de calidad, porque la riqueza natural que no hay en el mundo, solo Quintana Roo la posee.

Por lo que, por las características en las que actualmente presenta la microrregión sur, es que el gobierno de Quintana Roo debe promover estrategias de innovación pues esta es la base de la competitividad. Si se desea que la Zona Sur despunte turísticamente y atraiga a más turistas que generaría una derrama económica al estado, es primordial, establecer políticas públicas que transformen y diversifiquen la industria turística en relación a las microrregiones donde se desarrolla y aproveche los recursos naturales que posee. Es una relación entre el gobierno nacional, estatal y municipal, instituciones educativas, sector privado y sociedad trabajen en conjunto y se abran nuevas metas de desarrollo, como el convertir a Chetumal, Bacalar y Mahahual en líderes en turismo sustentable.

2.4 INTERVENCIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LA POLÍTICA PÚBLICA TURÍSTICA DE CHETUMAL, BACALAR Y MAHAHUAL

El turismo es una actividad altamente interrelacionada con diversos sectores. Requiere, para su óptimo funcionamiento, de la integración horizontal de numerosos sectores, entre ellos, el sector privado. El turismo en sí, no es solo parte de la actividad económica, se integra como una función de consumo, debido a las actividades económicas que producen bienes y servicios para el turismo son el comercio, restaurantes, hoteles, operadoras turísticas, agencias de viajes, comunicaciones y transporte vía terrestre, área y marítima, por mencionar los de impacto directo. Es por ello, que la intervención del sector privado ejerce presencia en la política pública al hablar de turismo, por la simple razón que son los medios en los que se desarrolla toda actividad turística. En Chetumal, Bacalar y



Mahahual, el sector turístico empresarial se concentra en cámaras y asociaciones para una adecuada gestión.

La Secretaría de Turismo en Quintana Roo (SEDETUR) en su padrón de empresas inscritas al Registro Nacional de Turismo (R.N.T) concentra al sector empresarial en cinco subdivisiones:

1. Establecimientos de Alimentos y Bebidas (Restaurantes y Bares)
2. Prestadores de servicio de Hospedaje (Hoteles)
3. Agencias de Viaje
4. Operadoras de Marina Turística y Buceo
5. Transportadoras Turísticas Terrestres

De las registradas en el padrón del R.N.T en el municipio de Othón P. Blanco y Bacalar en el 2015, 33 empresas corresponden a establecimientos de alimentos y bebidas (restaurantes y bares), 37 empresas a prestadores de servicios con giro de hospedaje, 23 empresas en la clasificación de agencia de viajes, de las cuales, 15 son agencias de viajes minoristas, 7 son agencias operadoras mayoristas y 1 es sub-agencia de viajes y 5 empresas transportadoras turísticas terrestres (SEDETUR, 2015a).

El Sistema de Información Empresarial Mexicano, registra en su directorio de empresas de la clasificación por sector de servicios en la actividad de servicios de alojamiento temporal y preparación de alimentos y bebidas, que, en el municipio de Othón P. Blanco se encuentran 258 empresas inscritas y en el municipio de Bacalar, solamente 19, de la cual resalta ser solo de giro comercial preparación de alimentos y bebidas (SIEM, 2016).

El sector empresarial en la Zona Sur se encuentra coordinado por la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (Canaco Servytur), la Asociación de Hoteles y Servicios Turísticos del Centro y Sur de Quintana Roo A.C. y la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados (Canirac) Delegación Chetumal.



La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (Canaco Servytur) coordina el sector empresarial en dos unidades administrativas, la primera en la ciudad de Chetumal con 109 empresas registradas en la actividad de servicios de alojamiento temporal y preparación de alimentos y bebidas; y la segunda en el municipio de Bacalar. La Asociación de Hoteles y Servicios Turísticos del Centro y Sur de Quintana Roo A.C. está integrado por 31 hoteles afiliados. Del municipio de Othón P. Blanco, 22 corresponden a la ciudad de Chetumal, 6 a Mahahual, 1 en Kohunlich y solamente 2 al municipio de Bacalar. Asimismo, la CANIRAC Delegación Chetumal, en su patrón de asociados tiene un registro de más de 50 restaurantes afiliados.

Hoy en día, la tendencia empresarial a nivel internacional es que las empresas sean sustentables y con ello sostenibles, una problemática principal se da en la puesta en práctica de medidas de sustentabilidad, aunado a la verificación de hasta qué punto las organizaciones turísticas, desde las agencias de viajes, organizaciones no gubernamentales, las cámaras nacionales de turismo hasta entidades individuales como los hoteles o las atracciones turísticas, han adoptado medidas sostenibles dentro de sus procesos gerenciales y operativos.

2.5 CASOS EXITOSOS DE DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE EN OTROS DESTINOS DE MEXICO E INTERNACIONALMENTE

En México, por mencionar casos exitosos de desarrollo turístico sustentable se tiene el caso de Santa María Huatulco, municipio del estado de Oaxaca, reconocida como la primera comunidad turística sustentable certificada en el Continente Americano en el año 2005 bajo el Sistema de Administración Ambiental EarthCheck. Con un total de nueve bahías y 36 playas, las Bahías de Huatulco son reconocidas nacional e internacionalmente.

En 1983 FONATUR da inicio al desarrollo turístico de Huatulco con el propósito de convertirlo en el destino turístico de primer nivel, teniendo como prioridad dos principales ejes: el cuidado del medio ambiente y sustentabilidad. En 1998 es declarado Parque Nacional de Huatulco a 6,375 hectáreas de jungla de tierra baja



junto con 5,516 de área marina, siendo posteriormente designado como Reserva de la Biósfera de UNESCO en 2006 (Sosa, 2015). Después de 21 años de crecimiento responsable, a principios del año 2004 se implementó en el Centro Planeado Bahías de Huatulco el Sistema de Administración Ambiental EarthCheck, sistema desarrollado por EC3 Global para sustentar la certificación internacional *Green Globe* (marca creada en 1994 por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo) como metodología de evaluación y certificación de sustentabilidad para la industria de viajes y turismo aplicable a: empresas, comunidades, así como a áreas o zonas turísticas predeterminadas.

Esta metodología de evaluación y certificación *EarthCheck* impulsa a los destinos a desarrollar procesos de mejora continua en pro de la conservación de los recursos naturales y auditan los impactos ambientales que se dan ante la presencia de turistas y visitantes. Integra una participación de acciones de preservación de los recursos naturales, políticas medioambientales y participación de las comunidades receptoras en prácticas de conservación, lo cual, como se analizó en el primer capítulo de esta investigación, estas características constituyen al concepto dado por la Organización Mundial del Turismo al desarrollo turístico sustentable.

Con la certificación de las 9 bahías y 36 playas que integran el destino turístico de Huatulco, se puede decir, que la certificación cubrió el desarrollo turístico del municipio y el mismo mostró ser sustentable. Es en el año 2009, cuando Huatulco consigue por quinto año consecutivo la certificación *Green Globe* logrando con esto el estándar plateado. En el año siguiente, la playa Chahué alcanza la certificación de “Playa Limpia” ante la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente, siendo la primera playa certificada en el estado de Oaxaca e inicia Huatulco la migración junto con el Sistema de Administración Ambiental EarthCheck a la marca de Certificación Internacional del mismo nombre EarthCheck. Es en el año 2011, en que se convierte en la primera comunidad turística sustentable en el mundo en obtener la Certificación *EarthCheck Gold* al lograr seis certificaciones consecutivas. Certificación en su calidad de oro que se



ha renovado en los años 2012 y 2013. En el año 2012, EC3 *Global/EarthCheck* y la Secretaría de Turismo firman un convenio de colaboración del que se deriva la dependencia un distintivo de garantía de Sustentabilidad para todas aquellas instituciones certificadas. Es en mayo de 2013, cuando Huatulco se convierte en el primer destino turístico de México en obtener el Distintivo “S” (Equipo Verde Huatulco, A.C., 2013).

Actualmente, Huatulco al estar ubicado a lo largo de la Costa del Pacífico Sur de México, sostiene una economía bastante dinámica en el turismo. Con una población de apenas 18,00 personas pero que recibe en promedio 3,400 turistas a diario, proveyendo una gran presión al ambiente natural y social de la región. Cuenta con 2,597 cuartos en operación que registran una ocupación hotelera del 50%, además del contar con el espectacular campo de golf “tangolunda” de 18 hoyos. Este destino ha comenzado a figurar en el mapa del mercado mundial de cruceros, gracias a la operación del Muelle de Cruceros de Santa Cruz, con capacidad para atender simultáneamente hasta 2 cruceros con 3,350 pasajeros promedio y 1,100 tripulantes cada uno y la construcción de la Marina Chahué que cuenta con 84 posiciones para embarcaciones medianas y 3 megayates de 160 pies, además del canal secundario CH-4 de 700 m de longitud promedio que ofrece 46 posiciones adicionales para embarcaciones de hasta 45 pies de eslora (FONATUR, 2016).

Huatulco registra en conjunto 2,820 vuelos anuales y 142,506 pasajeros movilizados por vía aérea. Ha renovado su conexión aérea gracias a la operación de las aerolíneas nacionales Click Mexicana, Liberación (código compartido con Mexicana) y las aerolíneas internacionales de Air Transat, Sky Services, por mencionar algunas, provenientes de Canadá, Estados Unidos e Inglaterra. Adicionalmente, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), instrumenta acciones que mejorarán la accesibilidad terrestre hacia y desde este punto, a partir de la modernización y ampliación de los tramos carreteros Mitla-Entronque Tehuantepec II, construcción a 12 metros del tramo Ejutla-Puerto Escondido y la ampliación a 12 metros de la autopista Puerto Escondido-Huatulco



que reducirá el recorrido entre esta plaza y la Ciudad de Oaxaca de 6 horas a 3 horas y media (FONATUR, 2016).

Es así, como el compromiso con el medio ambiente, la divulgación de la cultura local y la contribución a la integración de la sociedad ha estado presente desde las bases del desarrollo turístico sustentable de Huatulco. El cual, se ha consolidado como destino sustentable al obtener por cuatro años consecutivos la certificación de *Green Globe*. Este es un ejemplo real de cuando un destino tiene la riqueza natural y cultural, alineado a una visión de sustentabilidad, con proyectos sustentables de alta calidad y de baja densidad, puede llegar a despuntar y sobresalir como un destino turístico no solo que genera una derrama económica de millones de pesos, si no que mantiene el respeto por el entorno.

Es por ello, que FONATUR, considerando la gran rentabilidad que ofrece actualmente Huatulco, se ha propuesto generar una nueva imagen para este destino, así como reactivar su economía económica y turística con el fin de convertirlo en unos de los desarrollos turísticos más exitosos de nuestro país. Se espera que para el segundo semestre de este año 2016, se inicie la puesta en operación de la primera etapa del Parque Eco-Arqueológico Copalita, en coordinación con el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH).

“El turismo podrá ser sustentable en la medida en que el contexto social, económico y ambiental en el que se desarrolla también lo sea” (Reyes, 2002). Es por ello, que Chetumal, Bacalar y Mahahual son destinos con gran potencial que pueden despuntar y consolidarse como destinos sustentables por sus características sociales, ambientales y culturales.

En el ámbito internacional, se puede mencionar el modelo exitoso de turismo sustentable de Costa Rica. Enfocado en el turismo ambiental y sustentable, ha sido el eje fundamental en el plan de promoción turística de este país. Se ha convertido en un destino sostenible por completo, con una infraestructura que se asienta en bases sólidas, en equilibrio entre el desarrollo social, económico y ambiental (ICT, 2012).



En el marco del 2do Foro Empresarial sobre sostenibilidad y felicidad, el vocero del ICT, Rodolfo Lizano (2012) afirmó que el turismo tradicional en Costa Rica no funcionó, por eso desde hace 20 años tuvieron que cambiar el rumbo y adaptarse a un desarrollo turístico propio: el turismo sostenible. Ahora el nuevo reto es implementar una visión más humanista, donde el turista reciba algo a cambio, ya sea placer, bienestar o felicidad. Costa Rica, se declara un país comprometido con la protección de su entorno y la riqueza natural y cultural de las microrregiones por medio de la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST). El cual, es un programa diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sustentabilidad, en cuanto al manejo de recursos naturales, culturales y sociales. El CST establece un sistema de clasificación denominado niveles de sustentabilidad, en una escala de 0 a 5, el nivel 1 representa que la empresa ha dado el primer paso a la sustentabilidad, seguido de los siguientes niveles que corresponden a estudios cada vez más avanzados hasta culminar en el nivel 5, situación en la que una empresa se considera como ejemplar en términos de sustentabilidad.

Los beneficios de ser una empresa certificada por medio de la CST, se refleja en la diferenciación en la estrategia de mercadeo institucional, pagina web exclusiva, promoción y difusión en ferias nacionales e internacionales, mercadeo en el país y material promocional del departamento, conferencias, presentaciones, prioridad de hospedaje y movilización de turistas aunado a la filosofía del CST que impulsa a la empresa desde que se inicia su negociación con los mayoristas. Entre las categorías de empresas turísticas con la CST se encuentran establecimientos de hospedaje, rentadoras de vehículos, agencias tour operadoras, parques temáticos sostenibles, empresas gastronómicas sostenibles y tour operadores marino costeros.

En conmemoración al Día Mundial del Turismo en el año 2016, el ICT otorgó la Certificación para la Sostenibilidad Turística a 72 empresas entre 25 nuevas y 47 re evaluadas. Con ellas, Costa Rica cuenta ya con 358 empresas turísticas con la CST de las cuales, 240 son empresas de hospedaje, 83 agencias tour operadoras,



7 empresas rentadoras de vehículos, 6 empresas gastronómicas sostenibles, 12 parques temáticos sostenibles y 10 pertenecen a tour operadores marino costeros (Ver tabla).

Tabla 1. Empresas turísticas con CST a septiembre de 2016

Nivel de sostenibilidad	Empresas de hospedaje	Agencias Tour Operadoras	Empresas Rentadoras de Vehículos	Parques Temáticos Sostenibles	Empresas Gastronómicas sostenibles	Tour operadores Marino Costeros	TOTAL
5 niveles	54	21	2	2	0	1	80
4 niveles	39	31	3	5	4	2	84
3 niveles	63	15	2	2	1	1	84
2 niveles	61	8	0	2	0	4	75
1 nivel	23	8	0	1	1	2	35
Total	240	83	7	12	6	10	358

Fuente: Departamento de certificaciones y responsabilidad social turística, 2016

La integración de 72 empresas turísticas costarricenses con CST, una norma impulsada por el Instituto Costarricense de Turismo y reconocida por la Organización Mundial del Turismo, ha consolidado el turismo en Costa Rica, como el motor para el desarrollo de la economía a todo el territorio, ha incluido las zonas deprimidas económicamente encontrando en el turismo su oportunidad de crecimiento y superación, puesto que ninguna otra industria logra impactar comunidades, a la sociedad y al país de la forma como lo hace el turismo.

El turismo sustentable en Costa Rica, brinda 150 mil empleos directos, 450 mil indirectos; es decir, casi 600 mil personas laboran en turismo, un 27% de la fuerza laboral del país. Además, en el 2015 generó más de 2 800 millones de dólares por concepto de divisas, para un crecimiento de casi el 9%, con respecto al 2014; registró el 29,6% de las exportaciones, el 5,4% del Producto Interno Bruto y más



de 2.6 millones de llegadas internacionales por todos los puertos (1.8 millones de llegadas registradas por la vía aérea) (ICT, 2016)

Con este panorama de sustentabilidad, que representa que el turismo es un generador de beneficios socioeconómicos para el país y sus habitantes, al ser fuente de empleo, inversión y prosperidad, así como una herramienta idónea para combatir la pobreza, Costa Rica se posiciona como el destino sustentable internacionalmente, en su planificación turística sustentable y programas de Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), Programa Bandera Azul Ecológica, categoría de Playas y el Programa de Código de Conducta, el tema de cambio climático y la Gestión Ambiental Institucional.

2.5 CONCLUSIONES

El turismo en México representa la enorme oportunidad de generar divisas. Es la industria que genera, que no contamina y es orgullo para la nación, con 2 millones de kilómetros cuadrados aproximadamente, resalta nuestro litoral como gran riqueza natural de la cual nos llenamos de orgullo todos los mexicanos.

Tenemos gastronomía, historia y cultura milenaria extraordinaria, pueblos mágicos, ciudades patrimonio de la humanidad y regiones turísticas. En este sentido, podemos concluir que la zona sur del Estado de Quintana Roo, es una región que puede complementar al estado y posicionarlo como un Estado 100 por ciento turístico.

Con una ciudad con gran riqueza histórica y cultural como lo es Chetumal, aunada a zonas turísticas como Bacalar y Mahahual, que son sitios turísticos que empiezan a despuntar turísticamente, es que es posible un desarrollo turístico de aventura, cultural y agropecuario, donde por la majestuosidad de su naturaleza e historia es que puede y debe ser aprovechada, para acceder a mercados turísticos de poder adquisitivo alto que generen una derrama económica en las microrregiones generando empleos, ingresos y un desarrollo económico y social.



Quintana Roo, siempre ha caracterizado por su turismo de sol y playa, pero para desarrollar un turismo en la zona sur del estado de Quintana Roo, debe ampliar su visión por la cultura. Con antecedentes de una zona con una Cultura Maya, reconocida internacionalmente, tiene muchas probabilidades de destacarse entre los productos turísticos e incluso vincularlo a sus ventajas naturales.

Las vertientes de sus ríos, la laguna, su clima selva tropical, y su exuberante y majestuosa flora y fauna a la par de las zonas arqueológicas son legados de gran belleza y cultura maya, que resaltan su valor cultural, y no han podido ser integradas a los corredores turísticos, a excepción de Chacchoben, que es una zona arqueológica integrada como una ruta turística.

Sin embargo, aún están cinco zonas arqueológicas por dar a conocer internacionalmente en la zona sur. Por lo tanto, en esta investigación se recomienda para estructurar la Política Pública de Fortalecimiento al Turismo en la zona sur de Quintana Roo, invertir en infraestructura, esto es, ampliar rutas de acceso a zonas arqueológicas, rescate de las zonas arqueológicas que no han sido abiertas al público, rescates de reservas naturales y conservación del medio ambiente, imagen urbana en Chetumal, Bacalar y Mahahual, en los pueblos con riqueza en sus productos, como es la microrregión de Pedro Antonio Santos, que es una localidad caracterizada por su agricultura, específicamente la piña de miel, será el punto clave para ofrecerle al turista la oportunidad de no solo conocer la cultura de la región y su riqueza natural, sino también su riqueza en su agricultura, que con inversión es posible integrar una oferta sólida de turismo cultural, de aventura y agrario.

Esta integración, involucra la participación de la sociedad, donde, los habitantes de las microrregiones y zonas aledañas en la prestación de los servicios turísticos (guías turísticos, venta de artesanías, restaurantes y comercio al por menor) proyecten la cultura de la que somos acreedores y promuevan este destino de gran valor histórico y cultural para que sea visitados por la creciente afluencia de turistas al Estado.



Es por ello, que, si visualizamos que los turistas que visiten Chetumal, Bacalar y Mahahual puedan encontrar calidad en los servicios y experiencias de acuerdo a estándares de mercado y sustentabilidad, en coordinación con empresas posicionadas en el nicho de mercado, el gobierno tendrá una herramienta clara y eficiente para hacer inversiones para fortalecer empresas y destinos de acuerdo al perfil de mercado que están buscando penetrar.

Es así como este capítulo concluye, que la zona sur de Quintana Roo puede atraer turistas interesados en más que sol, playa y arena, en tener un contacto más a la naturaleza, a conocer el legado de una cultura, la cultura maya, y el equilibrio que sostiene con una ciudad moderna urbana, que proyecte además de las bellezas naturales, el patrimonio histórico y cultura de las microrregiones y así diversificar la economía en el estado y en la nación.

Las políticas públicas en México continuaran ajustándose a los discursos económicos, sociales, políticos y ambientales que circulan a nivel mundial, sin embargo, los resultados de dichos planteamientos no se reflejan en mejoras de los destinos turísticos de nuestro país. Depende de cada gobierno federal, estatal y municipal hacer del Turismo una prioridad, pero no solamente en el discurso, sino con acciones que contribuyan a que México sea un país que influya e impacte en turismo.



CAPITULO III

SELECCIÓN DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN DEL GRADO DE SUSTENTABILIDAD DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN CHETUMAL, BACALAR Y MAHAHUAL

“Los impactos no son solo causados por la actividad turística [...] sino por una combinación de muchos problemas [...] que se deben estudiar en conjunto y no en forma aislada” (Dachary & Burne, 1998:148) El equilibrio y la gestión de los factores internos y externos del turismo contribuyen a un mejor turismo sustentable (Zhang y Jensen, 2007:87)

La sustentabilidad debe ser el eje integrador de los aspectos medioambientales, socioculturales, económicos y políticos de la actividad turística. Hoy, a mediano y a largo plazo los destinos se deben preservar para las futuras generaciones. Es primordial la conservación del medioambiente y los aspectos culturales y sociales, por lo que requerir de la disposición de mecanismos que permitan determinar y evaluar la sustentabilidad de las actividades turísticas, desde las políticas públicas, proyectos de inversión turísticos, destinos y empresas que prestan servicios al sector permite identificar la pertinencia de las acciones que se necesitan y ayudar a proporcionar una comprensión completa de lo que significa el desarrollo sustentable en el sector del turismo.

En este capítulo se presenta la selección de la metodología para evaluar el grado de sustentabilidad de dicha actividad, el cual ha sido un método estructurado con la obtención de datos de las entrevistas realizadas a los actores que intervienen en la actividad turística, seleccionados a través de un escalograma. Con énfasis en las dimensiones del Desarrollo Rural Sostenible con enfoque territorial, se describe cada componente integrado por los indicadores que calculan el grado de sustentabilidad en los principales servicios turísticos para determinar la pertinencia de las políticas públicas del sector turístico de Quintana Roo, en relación a un desarrollo turístico sustentable.



Para comprender el objeto de estudio, se integra en una unidad de análisis los destinos de Chetumal, Bacalar y Mahahual, en la que se encuentran las dimensiones que servirán de evaluación y permitirán establecer el estado del turismo sustentable en cada destino de la zona sur, aquí estudiado.

3.1 METODOLOGÍA PARA ESTIMAR EL GRADO DE DESARROLLO SUSTENTABLE CON EL BIOGRAMA

A fin de determinar la pertinencia de las políticas públicas que intervienen en la actividad turística en el entorno medioambiental, sociocultural, económico y político-institucional en relación a un desarrollo turístico sustentable de la Zona Sur del estado, es que la presente investigación tiene como eje central evaluar el grado de la sustentabilidad en los principales servicios turísticos sustentables en dicha microrregión. Previamente en el capítulo anterior se dio a conocer el panorama del sector turístico sustentable en la ciudad de Chetumal, Bacalar y Mahahual y ahora es necesario definir la metodología mediante la cual se realizará la evaluación del grado de sustentabilidad de la actividad a fin de categorizar los destinos comprometidos con grado mínimo de sustentabilidad o con grado superior de sustentabilidad.

En el primer capítulo se ha expuesto los fundamentos teóricos sobre la necesidad de promover un turismo sustentable que sea impulsor de la conservación y gestión de los recursos naturales y culturales que representan un factor de crecimiento de la economía del destino. Esto implica la necesidad de estructurar nuevos instrumentos de análisis para evaluar y, por lo tanto, formular políticas, estrategias o planes de acción que impulsen el desarrollo de la actividad turística bajo los principios de un desarrollo turístico sustentable. Las evaluaciones proporcionan un medio de aprendizaje de la experiencia para que los involucrados puedan comenzar a responder a estas preguntas y diseñar mejores políticas e intervenciones. Una evaluación de la sustentabilidad, a su vez, es un método para reflexionar la situación actual y la medición del desarrollo sustentable.



En esta investigación se adopta el marco metodológico de análisis denominado *Biograma*. Este instrumento de trabajo está conformado por una imagen en telaraña y el índice integrado de desarrollo sostenible (S⁴). En la obtención del indicador, se puede medir el desarrollo sostenible de una actividad o sector productivo, ya sea a nivel microrregión, región, nacional o bien, internacional. La primera se representa de manera gráfica y el segundo de forma cuantitativa (Sepúlveda, 2008). Estos instrumentos son complementarios y permiten determinar el grado de desempeño de una unidad de análisis, para un periodo determinado, utilizando para ello indicadores representativos de las diferentes dimensiones.

La OMT destaca como componente central en el proceso de planificación y gestión turística la definición y el uso de indicadores de sustentabilidad. Respecto a los indicadores que se refieren al desarrollo del turismo sustentable, establece que, corresponden al conjunto de información formalmente seleccionada que se utiliza regularmente para medir los cambios ocasionados por el desarrollo y la gestión de las actividades turísticas en una localidad. Sirve como herramienta para detectar el impacto y repercusiones de esos cambios en las estructuras turísticas y en los factores externos que influyen al turismo (OMT, 2005).

La elección de los indicadores de sustentabilidad para el turismo debe ser hecha de acuerdo con los temas prioritarios identificados para cada destino turístico investigado. En función de un sistema de medición, los indicadores de sustentabilidad del turismo pueden ser cuantitativos y/o cualitativos, considerando que una combinación de ambos entre los dos indicadores resulta ser adecuada, pertinente, deseable y enriquecedora para el establecimiento de un buen sistema de monitoreo. Es por ello, que en esta investigación se realiza una revisión de un conjunto de estudios sobre indicadores de sustentabilidad de turismo (algunos fueron seleccionados y presentados en la tabla 2), los cuales permitirán ser de apoyo de la evaluación para la medición del grado de sustentabilidad.



Tabla 2. Sistemas de Indicadores de Sustentabilidad del Turismo

<i>Sistema de Indicadores de Sustentabilidad en el Turismo</i>	<i>Descripción</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Niveles de análisis de la Sustentabilidad</i>
Sistema PSR (Pressure/State/Response) desarrollado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)	Establece una serie de indicadores estructurado en seis apartados principales: indicadores preventivos que ayudan a identificar y prevenir problemas; indicadores de capacidad de carga y medición de estrés para medir los factores ambientales externos y las tendencias; indicadores de medición del estado de los RN y el volumen de demanda de los recursos; indicadores de impactos y efectos del turismo; indicadores de medición de esfuerzos y acciones de gestión; e indicadores de medición de las consecuencias de manejo.	Incorporados en 6 dimensiones: ambiental, económica, social, tecnológica, cultural y política en el monitoreo y gestión del desarrollo turístico.	Local, regional, nacional e internacional.
Indicadores para la evaluación de la Sustentabilidad del turismo, Organización Mundial del Turismo (OMT, 2005)	Recomienda 12 indicadores principales para evaluar la sustentabilidad en el turismo: satisfacción local con el turismo; efectos del turismo en las localidades; satisfacción sustentable del turista; estacionalidad del turismo; beneficios económicos del turismo; gerenciamiento de la energía; disponibilidad y consumo de agua; calidad del agua para beber; tratamiento de cloacas; manejo de residuos sólidos; control de desarrollo (basura); y control de la intensidad del uso.	6 Dimensiones: Indicadores de alerta temprana, indicadores de presión sobre el sistema, medidas de la situación del sector, medidas del impacto del desarrollo turístico en los entornos biofísico y socioeconómico, medidas de las actividades de gestión y medidas del efecto, los resultados o rendimiento de la gestión o indicadores de respuesta.	Indicadores en diferentes niveles: nacional, regional, específicos, sitios clave de uso turístico, empresas turísticas, y establecimientos turísticos individuales.
Indicadores para destinos turísticos presentados en	Presenta consideraciones metodológicas importantes	Esta metodología	Internacional, nacional y



<p>la metodología usada por la Asociación de Estados del Caribe (AEC)</p>	<p>para la implementación de un sistema de 14 indicadores que permiten medir el grado de sustentabilidad de sus destinos turísticos. Utilizando estos indicadores se puede categorizar un destino turístico como: destino turístico comprometido con grado mínimo de sustentabilidad, con grado medio de sustentabilidad o con grado superior de sustentabilidad.</p>	<p>propone 4 tipos de indicadores: económico, social, cultural y ambiental.</p>	<p>regional.</p>
<p>Indicadores de sustentabilidad para la actividad turística discutidos en los estudios de Klein-Vielhauer (2009)</p>	<p>Plantea un modelo de evaluación de la sustentabilidad del turismo a partir del concepto de "sustentabilidad integrada existente".</p>	<p>Define 37 indicadores incorporados en 3 dimensiones de evaluación: garantizar la existencia humana, mantener el potencial productivo de la sociedad y preservar el desarrollo y opciones de vida.</p>	<p>Nacional y local, así como para los diferentes sectores de la actividad turística.</p>
<p>Sistema de indicadores de sustentabilidad para el turismo mexicano (Programa Agenda 21)</p>	<p>Evalúa el nivel de sustentabilidad a escala local de la actividad turística mediante un diagnóstico que permite monitorear y medir las condiciones de cada destino, respecto a las condiciones específicas de cada territorio y sus características económicas y sociales.</p>	<p>Considera 4 grandes apartados: ambiental, turístico, socioeconómico y desarrollo urbano. Conformado por 12 subtemas, que generan un total de 27 indicadores.</p>	<p>Local, para el turismo de diferentes tipos.</p>
<p>Sistema de indicadores de sostenibilidad del desarrollo del turismo: Sistema de índices de desarrollo del turismo (SISDTur) (Hanai, 2009)</p>	<p>Creación e implementación de un conjunto de indicadores de desarrollo sostenible que verifica y evalúa la efectividad de las condiciones de sostenibilidad (ambiental, social, económica, cultural, turístico e institucional) de desarrollo</p>	<p>Incorpora 47 indicadores distribuidos en 6 dimensiones de la sostenibilidad: ambiental, social, cultural, económico, turístico e</p>	<p>Desarrollo local</p>



	turístico.	institucional.	
--	------------	----------------	--

Fuente: Elaboración propia a partir de varios autores

Es importante concluir que a partir de esta revisión donde algunos indicadores son de difícil aplicación práctica por la inexistencia de datos e información disponible para sus mediciones, se considera la adopción de algunos indicadores para la evaluación del grado de sustentabilidad en los destinos locales de este estudio. En relación a la revisión bibliográfica, desde un punto de vista general, se centra en el hecho de que la medición del avance de las sociedades turísticas hacia un desarrollo sustentable debe ser considerado a través de un esquema más integral, no debe limitarse al cálculo de una serie de indicadores, sino que también debe establecer claramente las interrelaciones entre los mismos, lo que conduce al cálculo del índice integrado de desarrollo sustentable (S^4).

Para la obtención del valor específico de desempeño de desarrollo sustentable (S^4) se concentró la percepción de los actores involucrados mediante entrevistas a los responsables de los proyectos de inversión privada de los principales servicios turísticos sustentables seleccionados según el escalograma de Guttman aplicado a cada destino, metodología que más adelante se define. El instrumento fue diseñado para la evaluación de las cuatro dimensiones del desarrollo sustentable (medioambiental, sociocultural, económico y político-institucional), con preguntas específicas para la obtención del índice de cada indicador. Cada una de las dimensiones está desagregada en un total de 22 indicadores concentrados en 45 preguntas, que representan los impactos positivos o negativos de la actividad turística con relación al desarrollo turístico sustentable,

En la selección de criterios de evaluación, la entrevista se basa en la escala tipo Likert que se usa para medir el grado con que una persona expresa su actitud y opinión respecto a un objeto o situación. Una escala de tipo Likert, tiene cinco posibles respuestas o niveles, en los que califica una situación con los siguientes criterios: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo (indiferente), en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Para el análisis, la



tecnica consistió en asignarle una numeración de 1 a 5, donde 1 es para el extremo inferior y el 5 para el extremo superior (Avila, 2006). La estructura de los criterios para la entrevista, se diseño de tal forma, que en el extremo superior se estableciera el estado ideal de acuerdo a los principios y objetivos del turismo sustentable.

Es por ello, que la metodología permite analizar la situación de la zona sur para un periodo determinado, 2016, y comparar la situación presente de la sustentabilidad turística contra las políticas públicas turísticas de este periodo de tiempo.

3.2 UNIDAD DE ANÁLISIS

Sepúlveda (2008) define a una unidad de análisis (UA) como el territorio donde se realiza un análisis y evaluación del nivel de desarrollo sostenible. Se implementan las estrategias y las limitantes responsables de los desequilibrios de las dimensiones de intervención condicionadas según la necesidad del investigador o de un grupo de investigadores. En este sentido, se entiende que una unidad de análisis puede ser un país, una región, una microrregión, una comunidad, una cuenca, un sector o un municipio, en un periodo de tiempo determinado.

La metodología menciona la importancia de definir el número y tipo de unidades que se analiza, por lo cual, para efectos de esta investigación, se tiene como objeto de estudio la microrregión sur conformada por los municipios de Othón P. Blanco y Bacalar, específicamente la ciudad de Chetumal, Bacalar y Mahahual.

3.3 DIMENSIONES DE ESTUDIO

En la determinación de la UA, el investigador puede, así mismo, elegir el número de dimensiones o componentes del sistema que refleje de manera más integral su estado (Sepúlveda, 2008:30). La visión multidimensional, tiene presente los diversos componentes que conforman un sistema territorial. Al determinar cómo unidad de análisis una microrregión, las dimensiones que la integran, en la dimensión medioambiental destaca el impulso de la conservación y gestión de los recursos naturales; en la dimensión sociocultural sobresale el fortalecer la



identidad cultural y social en equidad y respeto por la diversidad en contribución a la mejora en la calidad de vida de la microrregión; en la dimensión económica prevalece la competitividad y los impactos de las inversiones en infraestructura de atracciones turísticas y empleo, y en la dimensión político-institucional, se enfatiza la gobernabilidad para fomentar y promover políticas públicas para la formación y el soporte técnico en un desarrollo turístico sustentable.

Cada dimensión es la construcción analítica, diseñada estratégicamente capaz de capturar e integrar los rasgos principales que define el enfoque de los principios del Desarrollo Turístico Sustentable por la Organización Mundial del Turismo (OMT) (ver capítulo 1) en la microrregión sur de Quintana Roo, específicamente en Chetumal, Bacalar y Mahahual. Para desglosar cada componente se hace uso de los indicadores, tomados de la revisión previa de los sistemas de indicadores de sustentabilidad del turismo, cuyas variables permiten analizar cada dimensión, que son las bases para el contraste del panorama de las políticas públicas y el desarrollo sustentable. A continuación, se presenta las características de las dimensiones que integran el estudio del desarrollo sustentable en la actividad turística.

3.3.1 Dimensión Medioambiental

El aspecto ambiental en la medición del grado de sustentabilidad es de gran relevancia cuando se interviene para mejorar la calidad de vida y por lo mismo como fundamento de desarrollo. El incorporar al medio ambiente en las estrategias de desarrollo, surge por las funciones de éste en el turismo, es un proveedor de recursos, receptor de desechos y principal generador de utilidad directa, que en conjunto son de soporte de vida.

La preocupación por el medio ambiente como integrante del entorno, se centra en los impactos resultantes de la producción de actividades económicas implementadas en aras del desarrollo, principalmente en el proceso de degradación que experimentan los recursos naturales que son utilizados y el grado de irreversibilidad de ese proceso. La actividad turística es un consumidor



especifico de recursos naturales, ya que estos constituyen la base para el desarrollo de la misma.

El turismo como actividad económica es responsable de gran parte del deterioro de la biodiversidad, en particular cuando se desarrolla sin aplicación de estándares de gestión diseñados para proteger los bienes naturales. Algunos destinos muestran signos de crisis y estrés en una reducción irreversible de la diversidad, considerando desde la alteración de hábitat naturales resultado del tipo de infraestructura, utilización y agotamiento de recursos, contaminación del agua, residuos sólidos, actividades turísticas, entre otros, que solo son ejemplos de aspectos que pueden ser considerados en esta dimensión.

Por lo tanto, dar un uso óptimo a los recursos naturales, impulsando la conservación y gestión de los recursos naturales es reconocer al individuo como parte integral del medio ambiente y medir el impacto de los efectos negativos y positivos que tiene sobre el mismo. En esta dimensión pueden emplearse indicadores que muestren las afectaciones realizadas por el ser humano al medioambiente en el desarrollo de la actividad turística.

Tabla 3. Indicadores medioambientales

Dimensión medioambiental. <i>Indicadores, medida y preguntas de evaluación</i>			
<i>Dar un uso óptimo a los recursos ambientales, siendo estos fundamentales para el desarrollo turístico, preservando los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad</i>	Indicador	Medida	Pregunta
	Infraestructura	Integración al entorno natural (cualitativa)	¿Qué tan adecuada considera la infraestructura de su establecimiento en la integración al entorno natural de la región?
	Consumo energético	Kwh/turista/día según tipo y/o categoría del establecimiento turístico	¿Aproximadamente el consumo en energía eléctrica por día es? ¿Qué tan adecuado considera el sistema eléctrico de su empresa en relación a un ahorro en el consumo energético? ¿Realiza acciones para reducir el consumo de electricidad en los servicios turísticos que ofrece?



biológica.	Calidad y consumo del agua	M ³ /turista/día según tipo y/o categoría del establecimiento turístico	<p>¿De cuántos litros es el volumen consumido por turista por día?</p> <p>¿Cómo percibe la calidad del agua que llega a su establecimiento para consumo?</p> <p>¿Se hace algo para reducir el consumo de agua?</p> <p>¿Realiza acciones para evitar su contaminación?</p>
	Educación ambiental	Número de empresas con acreditación para el uso y manejo respetuoso del ambiente / número de empresas turísticas con programas de monitoreo ambiental	<p>¿Su empresa participa en programas de conservación de energía aplicando políticas y técnicas de ahorro de energía?</p> <p>¿Está usted interesado en obtener alguna acreditación y/o certificación por uso y manejo respetuoso del medio ambiente?</p> <p>¿La empresa participa en programas y campañas permanentes de concientización con los colaboradores y sus familias, sobre el cuidado del medio ambiente?</p>
	Generación de desechos sólidos (Basura)	Número de establecimientos con sistemas eficientes de clasificación /número total de establecimientos turísticos	<p>¿Qué tan adecuada ha sido la eficiencia en los sistemas de clasificación de los residuos generados por el establecimiento?</p> <p>¿Qué tan adecuada ha sido la eficiencia en el proceso de reciclaje?</p> <p>¿Aproximadamente cuál es el volumen de basura generada por día?</p> <p>¿Cuál es el volumen de basura reciclada por el establecimiento?</p>
	Generación de desechos líquidos	Número de establecimientos turísticos conectados a sistemas de tratamientos eficientes	<p>¿Qué tan adecuado considera el tratamiento de aguas residuales que aplica en su establecimiento?</p>

Fuente: Elaboración propia con información de los sistemas de indicadores de sustentabilidad del turismo

En este cuadro se integra los indicadores concernientes al medioambiente y de cómo afectan las actividades turísticas del entorno. Es una lista que permite estimar el grado de sustentabilidad ambiental, la calidad y preservación en el uso



del agua, la cantidad de energía eléctrica utilizada para las actividades, el impacto de infraestructura turística en relación a los recursos naturales, así como la eficiencia en los sistemas de desechos sólidos y líquidos.

3.3.2 Dimensión Sociocultural

La dimensión sociocultural presenta una integración de variables que incluyen al individuo como el principal beneficiario de las actividades, su organización social como aspectos fundamentales para encontrar soluciones viables que contribuyan a un desarrollo sustentable (Serageldin, 1993). Sus patrones de consumo, la identidad cultural, la organización social, calidad de vida, involucramiento de la comunidad local, percepción de la seguridad del destino, nivel de satisfacción del turista y habitantes locales con el turismo, son indicadores que deben fortalecer la identidad cultural y social para repercutir de forma efectiva en el desarrollo humano e incidir en el enriquecimiento sociocultural de cada destino.

El impacto generado por la actividad turística en relación a la preservación de los valores, costumbres y tradiciones culturales y sociales de las comunidades locales, es un aspecto de gran importancia que se debe fortalecer con equidad y respeto ante la diversidad cultural que, bajo el principio de desarrollo endógeno, se retoma enfatizando que la población local debe comandar su propio proceso de desarrollo y defender la diversidad cultural inherente a los grupos humanos con la finalidad de satisfacer el bienestar común (Sepúlveda, 2008). En la zona sur de Quintana Roo, prevalece la cultura maya como identidad regional. Por lo tanto, fortalecer el patrimonio cultural, los elementos, actividades y dinámicas tradicionales debe ser equilibrado para conservar la calidad en la experiencia del destino. Además de adquirir relevancia de su historia, sus costumbres, sus celebraciones, su gastronomía, entre otros, que comprenden identidad propia y diferencia que ha de ser tomada en cuenta en el desarrollo turístico sustentable de la zona sur de Quintana Roo.

De esta forma, los indicadores seleccionados para evaluar el grado de sustentabilidad en esta dimensión constituyen variables que expresen aspectos



sociales como la percepción de los habitantes sobre el impacto que el turismo produce en la comunidad receptora.

Tabla 4. Indicadores socioculturales

Dimensión sociocultural. <i>Indicadores, medida y preguntas de evaluación</i>			
Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras, conservando su identidad cultural y valores tradicionales, en un equilibrio óptimo contribuyendo al entendimiento y a la tolerancia intercultural.	Indicador	Medida	Pregunta
	Impacto en la población residente	Nivel de bienestar, Porcentaje de participación de residentes locales empleados en el turismo	¿Qué tan involucrada se percibe la población local dentro de los proyectos turísticos?
	Seguridad pública	Percepción de la seguridad en el destino	¿Cómo considera la seguridad en el entorno del destino turístico? ¿Ha sido víctima de algún tipo de delito en su establecimiento? ¿Ha tenido algún delito reportado por los turistas en el destino? ¿Cómo percibe la presencia de las acciones estatales tendientes a erradicar la inseguridad en el destino?
	Satisfacción del turista	Nivel de satisfacción de los turistas	¿Cómo percibe el nivel de satisfacción de los turistas en relación al destino turístico? ¿Los turistas están satisfechos con los servicios ofrecidos? ¿Qué tan frecuente regresan los turistas al destino?
	Identidad cultural	Percepción de la preservación de los valores y costumbres de las comunidades locales	¿Considera que el turismo actual reconoce los factores locales, apoya la identidad cultural e intereses de la región? ¿Qué tan importante considera la participación de la sociedad para la promoción y difusión de los valores y costumbres de la cultura maya? ¿Qué tan frecuente se realizan eventos culturales en el destino?
	Capacitación	Capacitación de personal de los prestadores turísticos	¿Qué tan adecuada es la preparación profesional de los prestadores de servicios para hacer frente al turismo sustentable?

Fuente: Elaboración propia con información de los sistemas de indicadores de sustentabilidad del turismo



En los aspectos socioculturales, puede medirse una cantidad indeterminada de indicadores. Sin embargo, para el objetivo de la medición del grado de sustentabilidad en la actividad turística, de modo que la generación actual debe establecer y preservar condiciones sociales y culturales para que las generaciones futuras tengan buenas opciones de vida y condiciones de desarrollo, es que los indicadores expuestos en la tabla 4 son evaluados desde el nivel de identidad regional que promueve el turismo sustentable.

3.3.3 Dimensión Económica

Debiéndose establecer un equilibrio adecuado en las dimensiones para garantizar la sustentabilidad a largo plazo del desarrollo del turismo, es que la dimensión económica se relaciona con la capacidad productiva y el potencial económico que permita asegurar las actividades económicas viables, que reporten a todos los interesados beneficios socioculturales distribuidos equitativamente, en los que se desarrollen oportunidades de empleo estable, obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades receptoras, inversión local y dinamismo en la actividad. El impacto del turismo sustentable en una localidad, puede ser observada positivamente, principalmente en el aspecto económico, porque produce empleo: hay más hoteles con nuevos segmentos de mercado, incremento en servicios turísticos, comercio local y ha significado mayores niveles de entradas económicas a los habitantes locales porque se han creado más fuentes de trabajo.

Dentro de este panorama es necesario tener presente una planificación explícita sobre la cuestión del valor económico que se le atribuye a la preservación, de la valoración de la población a sus recursos naturales. Temas como la inversión, el empleo y el ingreso para la población y los sectores involucrados son indicadores que pueden ser observables en esta dimensión.



Tabla 5. Indicadores económicos

Dimensión económica. Indicadores, medida y preguntas de evaluación			
Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten beneficios socioeconómicos bien distribuidos para todos los agentes económicos involucrados.	Indicador	Medida	Pregunta
	Empleo turístico	Número y porcentaje de empleos relacionados con el turismo que son permanentes-validos todo el año / Establecimientos comerciales relacionados con el turismo abiertos todo el año / Empleados nativos en empleos relacionados con el turismo	<p>¿Cómo considera el beneficio que deja el turismo en la generación de empleos para la población local?</p> <p>¿Los establecimientos turísticos se mantienen durante un largo tiempo de permanencia en el destino turístico?</p> <p>¿Qué nivel de porcentaje son empleados locales en los puestos de trabajo turísticos?</p>
	Ingresos a la población local	Contribución a la economía local	¿Cómo considera el nivel de derrama que ofrece el turismo a beneficio de la economía local?
	Dinámica de la actividad	Percepción de las actividades terciarias	¿Cómo considera la dinámica de la actividad turística en consideración con las otras actividades económicas?
	Inversión local-nacional		<p>¿En qué nivel considera que las inversiones privadas en turismo son dirigidas a satisfacer la demanda de un turismo sustentable?</p> <p>¿Qué tan importante es la participación de los inversionistas locales dentro de la actividad turística de los destinos?</p> <p>¿Qué tan importante es la participación de los inversionistas nacionales dentro de la actividad turística de los destinos?</p>
	Inversión extranjera		¿Qué tan importante es la participación de los inversionistas extranjeros dentro de la actividad turística de los destinos?

Fuente: Elaboración propia con información de los sistemas de indicadores de sustentabilidad del turismo

En este sentido, los indicadores de esta dimensión nos ayudan a conocer sobre la situación económica que la actividad turística promueve para el desarrollo de un turismo sustentable en la microrregión sur, por lo que hay más variables involucradas en ésta y es la que refleja más el beneficio turístico.



3.3.4 Dimensión Político-Institucional

La dimensión político-institucional tiene como prioridad la gobernabilidad democrática para fomentar y promover políticas públicas en la formación y el soporte técnico de un desarrollo turístico sustentable. Un obstáculo común en la elaboración de políticas públicas turísticas está dado por la compleja red de interacciones entre los sujetos involucrados y su carácter descentralizado, que plantean un desafío a la gestión. Las políticas generalmente tienen que ver con estructuras institucionales que permiten gestionar el desarrollo del turismo. Si los planes de un sitio o destino son el “que” del turismo sustentable, las políticas y estrategias constituyen el “cómo” reflejan las formas y los medios para alcanzar los objetivos y metas de la sustentabilidad.

Los gobiernos aunados con la participación ciudadana de un destino cumplen con un papel esencial, tiene la función de ser moderadores de las negociaciones entre distintos grupos de interés. Desde esta perspectiva, las herramientas que pueden ser utilizadas incluyen políticas de turismo, mecanismos de cooperación interministerial e interinstitucional, procesos de planificación que permiten un desarrollo territorial ordenado en lo ambiental, turístico y urbano, y la participación de las comunidades en los planes de desarrollo y de gestión para el turismo local.

Ante la evolución política y la alternancia de partidos del poder, los gobiernos y periodos de transición deben lograr establecer alianzas que requieran una revalidación, movilización y negociaciones constantes de políticas y estrategias de desarrollo hacia un turismo sustentable. El resultado final de estas negociaciones se refleja en el tipo y el volumen de recursos que se asignen a distintos programas y proyectos que, de una u otra forma, beneficiarían a la microrregión y satisfacen demandas y necesidades de los grupos. De esta forma, la dimensión política-institucional involucra al sistema institucional público y privado, a las organizaciones no gubernamentales y a las asociaciones gremiales y grupos de interés, entre otros (Sepúlveda, 2008).



La sinergia que se logre entre las instancias de gobierno locales, nacionales y las organizaciones de la sociedad civil, puede convertirse, en una dimensión para la formulación de políticas de desarrollo turístico sustentable, acorde a las características de cada destino. En esta dimensión se pretende sentar las bases de una posible renovación y ajuste del marco institucional, como parte del proceso de un reordenamiento del sector público, integrando temas como la planeación turística, impulso a proyectos, apoyos directos y conectividad en la región son indicadores que se analizan para esta dimensión.

Tabla 6. Indicadores político-institucional

Dimensión político-institucional. <i>Indicadores y criterios de evaluación</i>			
<i>Modelo de gobernabilidad que fomenta y promueve políticas públicas para la formación y el soporte técnico de un desarrollo turístico sustentable, mediante la planeación, participación ciudadana y el sistema institucional público.</i>	Indicador	Medida	Pregunta
	Planeación turística	Planes de desarrollo y gestión para el turismo sustentable	¿Cómo considera la participación del gobierno en la planeación para el desarrollo del turismo sustentable en la región?
	Impulso a proyectos	Oportunidades de crecimiento económico para destinos	¿Qué tan adecuado ha sido el impulso del gobierno local para que se haga uso de los recursos naturales para la actividad turística? ¿Cómo considera la presencia de proyectos sustentables para satisfacer la demanda turística?
	Apoyo a proyectos	Proyectos aprobados para promover un desarrollo turístico sustentable	¿Cómo percibe la accesibilidad a los apoyos económicos e incentivos del gobierno para desarrollar proyectos de turismo en aras de lo sustentable en el destino?
	Conectividad de la región	Infraestructura turística sustentable	¿Qué tan adecuada considera la infraestructura de conectividad con la región para su utilización como parte del desarrollo de un turismo sustentable?
	Participación ciudadana	Índice de participación ciudadana	¿Ha participado en algún foro para el fortalecimiento del turismo sustentable en los últimos seis años? ¿Cómo considera la participación de la comunidad local en los planes de desarrollo y de gestión para el turismo local?
	Impulso al desarrollo turístico	Políticas públicas que impulsen el desarrollo del turismo sustentable	¿Cómo evalúa el impulso del gobierno al turismo sustentable en la región?



La selección de cada indicador permite obtener la situación actual del periodo de gobierno comprendido del año 2011 al 2016, que, para fines de la investigación da un reflejo de la gestión turística realizada en materia de sustentabilidad en el estado de Quintana Roo específicamente en la microrregión sur. Como se ha presentado, los indicadores de la dimensión político-institucional son de gran pertinencia, puesto que, establecen la herramienta principal de la toma de decisiones para promover un desarrollo sustentable del turismo, a través de los planes de acción de cada destino. Las políticas y estrategias trazan la dirección del desarrollo y definen un marco constitucional, por lo tanto, es de importancia medir el grado de sustentabilidad desde la perspectiva de esta dimensión.

3.3.5 Análisis del conjunto

El análisis multidimensional ofrece un mejor panorama de la situación de la unidad de análisis a estudiar, Chetumal, Bacalar y Mahahual. Incluye de forma integrada las dimensiones: medioambiental, sociocultural, económico y político-institucional en esta investigación del desarrollo turístico sustentable. A continuación, se presenta un cuadro resumen que muestra los indicadores antes mencionados en la descripción de la dimensión al cual pertenecen:

Tabla 7. Dimensiones e indicadores del turismo sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo

Dimensión Medioambiental	Dimensión Sociocultural	Dimensión Económica	Dimensión Político-Institucional
Infraestructura	Impacto en la población residente	Empleo turístico	Planeación turística
Consumo energético	Seguridad	Ingresos de la población local	Impulso a proyectos
Calidad y consumo del agua	Satisfacción del turista	Dinámica de la actividad	Apoyo a proyectos
Educación ambiental	Identidad cultural	Inversión local	Conectividad de la región



Generación de desechos sólidos (Basura)	Capacitación	Inversión extranjera	Participación ciudadana
Generación de desechos líquidos			Impulso al desarrollo turístico sustentable

Fuente: Elaboración propia

La relación de estos indicadores representa la base para la aplicación de la metodología para la medición del grado de sustentabilidad que será detallada más adelante como Biograma y el índice integrado de desarrollo sostenible que muestra el grado de desempeño de la unidad de análisis. Es razonable proponer que se utilicen por lo menos cinco indicadores por dimensión para poder realizar un análisis estadístico de cierta solidez. En el proceso de obtener un mayor nivel de acercamiento y concreción del objeto de estudio, la entrevista se diseñó estableciendo una matriz estándar para las 22 variables de las 4 dimensiones.

3.4 PROYECTOS DE INVERSIÓN DE TURISMO SUSTENTABLE EN LA MICRORREGIÓN SUR DE QUINTANA ROO

El turismo sustentable en Chetumal, Bacalar y Mahahual ha incursionado en la actividad limitadamente. Sin embargo, la oferta de servicios turísticos sustentables por el entorno natural y cultural de los destinos, ha propiciado que los prestadores de servicios promuevan esfuerzos para adentrarse en el área de este tipo de turismo. Es por ello que las empresas de este sector están añadiendo con pertinencia prácticas sustentables en los atractivos de los que cuenta la microrregión sur. La mayoría de estos establecimientos ofrecen alojamiento temporal, alimentos y bebidas (restaurantes), transporte (terminal de autobuses) y algunas agencias de viajes, en paquetes turísticos, todos ellos desarrollando sus actividades dentro de un turismo sustentable (ver capítulo 2).

En la identificación de los proyectos de inversión se fueron seleccionando aquellos que cumplieran con ciertas características que en la Carta del Turismo Sustentable por la Organización Mundial del Turismo establece (ver capítulo 1), y que los identifica como tales. En Chetumal, Bacalar y Mahahual, es posible detectar



algunos proyectos los cuales dentro de su desarrollo tienen presentes las características de prácticas sustentables. A continuación, se describe la metodología utilizada para organizarlos y enlistar los proyectos que se serán entrevistados.

3.4.1 El escalograma de Guttman

La técnica de escalamiento desarrollada por Louis Guttman, está dispuesta por un formato denominado “escalograma”. Las escalas son instrumentos de medición o pruebas psicológicas que frecuentemente son utilizadas para la medición de actitudes. La actitud se expresa a través de opiniones, que reflejan una postura específica sobre los hechos referidos (Avila, 2006). Una escala Guttman es una técnica para descubrir dos tipos de orden en los fenómenos del objeto de investigación: se ocupa tanto de las unidades de análisis y los elementos que definen la escala (Guttman, 1944).

El escalograma de Guttman se caracteriza por medir la intensidad de la actitud a través de un conjunto de ítems. En esta escala los ítems que lo integran son de tipo unidimensional, es decir, poseen un escalamiento perfecto. Se encuentran encadenados entre sí de tal forma que si una unidad de análisis expresa estar de acuerdo con el primer ítem deberá estar de acuerdo con el resto de ítems que constituyen el escalograma. Una vez determinados, los ítems se ordenan de mayor a menor intensidad (Avila, 2006).

Para esta investigación se desarrolló la escala ordenando jerárquicamente los ítems que son las 10 principales características que los proyectos turísticos cumplen para el desarrollo turístico sustentable aplicables en Chetumal, Bacalar y Mahahual. En este caso, el investigador fue quien realizó la acción de visitar presencialmente, investigar y observar en páginas web, redes sociales y folletos de los proyectos, analizando que cumplan con las características establecidas para considerarse como proyectos de turismo sustentable. Esto con la finalidad de identificar la mayoría de los proyectos que pueden ser considerados en promover este desarrollo turístico.



3.4.2 Características y selección de proyectos de turismo sustentable de la microrregión sur de Quintana Roo

Los proyectos turísticos sustentables cumplen con varias características que los identifican en relación a un desarrollo turístico sustentable. Una de las características principales es que debe estar fundamentado sobre criterios de sustentabilidad. Ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales (ver capítulo 1). Es importante recordar que el turismo sustentable no se puede contemplar como una categoría del turismo que se concreta, sino que los principios de desarrollo sustentable deben ser aplicados a cualquier desarrollo turístico.

A continuación, se enlistan las 10 principales características estructuradas de la Carta del Turismo Sustentable (Blasco, 2005) para identificar los proyectos con más características sustentables en la microrregión a través del escalograma de Guttman y que serán sujetos a la aplicación de la entrevista:

1. Una gestión global de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar nuestro capital natural y cultural, incluyendo las áreas protegidas
2. Integrar entorno cultural, natural y humano. La actividad turística deberá prever una evolución aceptable respecto a su incidencia sobre los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de asimilación de los impactos y residuos producidos.
3. Fortalecer el patrimonio cultural y los elementos, actividades y dinámicas tradicionales de las comunidades locales
4. Estar fundamentados sobre criterios de calidad, preservación del destino turístico y a la capacidad de satisfacción del turista
5. Oportunidades de empleo local, garantizando su plena integración y contribuyendo positivamente al desarrollo económico local



6. Repercutir de forma efectiva en la mejora de la calidad de vida de la población e incidir en el enriquecimiento sociocultural de cada destino
7. Implementación de medidas orientadas a reducir el uso de energías y recursos no renovables, fomentando además el reciclaje y la minimización de residuos en las instalaciones turísticas.
8. Promoción de formas alternativas de turismo coherentes con los principios del desarrollo sustentable
9. Implementación de códigos de conducta que favorezcan la sustentabilidad
10. Prestación de servicios de la actividad turística.

Estas características se han ordenado del 1 al 10 en orden de importancia, siendo el número 1 el de mayor importancia y el número 10 el de menor importancia. Lo cual, nos permitirá identificar los proyectos de inversión turística que en la prestación de sus servicios posean un determinado grado de sustentabilidad.

Al realizar el *escalograma de Guttman* en cada destino de la microrregión sur en la prestación de servicios turísticos: alojamiento temporal, restaurantes y tour-operadoras, en Chetumal se obtuvieron 14 proyectos de inversión turística privada que cumplieran con la mayoría de las características antes citadas. Es importante mencionar que este destino en la oferta de servicios turísticos se tiene la presencia de 90 proyectos de inversión turística, de los cuales 36 prestan el servicio de alojamiento temporal, 49 el servicio de alimentos y bebidas y 5 son agencias de viajes y/o tour-operadoras.

Los proyectos de inversión turística se integraron en orden de importancia, siendo el proyecto con mayor cantidad de características, el que se encuentra al inicio de la tabla y el de menor cantidad aparece al final de la tabla. Cada número representa una característica y se marcó con "x" la casilla si el proyecto cumplía con tal característica, como se muestra a continuación en la tabla 8.



Tabla 8. Escalograma de los proyectos de inversión de turismo sustentable en Chetumal, Quintana Roo, 2016

	NOMBRE	Características										Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Villa Diamante	x	X	x	x	x	x	x		x	x	9
2	Villas Bambú By Isa	x	X	x		x	x	x	X	x	x	9
3	El Taquito	x	X	x	x	x	x		X	x	x	9
4	Marisquería El Taco Loco	x	X	x	x	x	x		X	x	x	9
5	Mayan World Adventures	x	X	x	x	x	x		X	x	x	9
6	Paraíso Tours	x	X	x	x	x	x		X	x	x	9
7	Selva Maya	x	X	x	x	x	x		X	x	x	9
8	Hotel Casa Blanca	x	x		x	x	x		X	x	x	8
9	Hotel Hacienda Campestre	x	x	x	x	x	x			x	x	8
10	Restaurant La Abuela Juanita	x	x	x	x	x	x			x	x	8
11	Restaurant El Santuario Del Manatí	x	x	x	x	x	x			x	x	8
12	Cynthia's Restaurant-Bar		x	x	x	x	x	x		x	x	8
13	Chetumal Tours		x	x	x	x	x		x	x	x	8
14	Taquerías Díaz Grill		x	x	x	x	x		x	x	x	8
15	Hotel Villanueva		x	x		x	x	x	x		x	7
16	Fiesta Inn		x		x	x	x	x		x	x	7
17	Cerveza Curvato Artesanal		x	x		x	x	x			x	7
18	Hotel Noor		x	x		x	x	x	x		x	7
19	Bacalar Tours		x	x	x	x	x	x			x	7
20	Villa Manatí Marina		x	x	x	x	x		X		x	7
21	Excel Tours Chetumal		x	x	x	x	x		x		x	7
22	Restaurant-Bar La Botana De Pelicanos		x	x	x	x	x				x	6
23	City Express Hoteles				x	x		x	x	x	x	6
24	Hotel Príncipe		x	x		x	x		x		x	6
25	Antojitos Donald's		x	x	x	x	x				x	6
26	Coctelería El Zurdo		x	x	x	x	x				x	6
27	Las Arracheras Grill House		x	x	x	x	x				x	6
28	Las Lunas Restaurante-Bar				x	x	x	x	x		x	6
29	Restaurante Los Cerros de Izamal		x	x	x	x	x				x	6
30	La Terraza de Tito Restaurant Típico			x	x	x	x	x			x	6
31	Los Cocos			x	x	x	x				x	5
32	Hostal Paakal		x	x		x	x				x	5
33	Sergios Pizza				x	x	x	x			x	5
34	Antojitos Payo Obispo Machacados			x	x	x	x				x	5
35	Restaurante y marisquería La Playa		x	x		x	x				x	5
36	Cafetería y restaurant Los Milagros			x	x	x	x				x	5
37	Pollo Brujo			x	x	x	x				x	5



38	Subway			X	x		x		x	x	5
39	Capital Plaza				x		x	x		x	4
40	La Barra		x	X	x					x	4
41	Ventolera cocina contemporánea			X	x		x			x	4
42	Mantura Bistro Garden			X	x		x			x	4
43	Hotel Rosa Del Alba		x		x					x	3
44	Hotel Caribe Princess				x			x		x	3
45	All Business Hotel ABH			X	x					x	3
46	Restaurant El Encuentro				x	x				x	3
47	El Emporio				x	x				x	3
48	El Muellecito				x	x				x	3
49	La Marea Restaurant Botanero		x		x					x	3
50	Positano Ristorante				x	x				x	3
51	Savora Café				x	x				x	3
52	Spezias Prime Steak House & Wine Bar				x	x				x	3
53	Capital Pub Restaurante		x		x					x	3
54	The Italian Coffe				x		x			x	3
55	Forasteros				x	x				x	3
56	Sijil Viajes				x	x				x	3
57	Tu Maya Turística Maya De Quintana Roo				x	x				x	3
58	Ivy's Travel & Tours				x	x				x	3
59	Amazonas Tours				x	x				x	3
60	Taquería La Feria Del Sabor		x	x							2
61	Posada Libertad				x					x	2
62	Hotel Ucum				x					x	2
63	Hotel Sol Caribe				x					x	2
64	Hotel Real Azteca				x					x	2
65	Hotel Pantoja				x					x	2
66	Hotel Palma Real				x					x	2
67	Hotel Gandhi				x					x	2
68	Hotel Fernández				x					x	2
69	Hotel Arges				x					x	2
70	Hotel Xcalak				x					x	2
71	Hotel María Dolores				x					x	2
72	Posada Chactemal				x					x	2
73	Hotel Cortijo De Cortes				x					x	2
74	Hotel Real Caribe				x					x	2
75	Hotel El Dorado				x					x	2
76	Posada Boston				x					x	2
77	Hospedaje Leirana				x					x	2
78	Hotel Harisa				x					x	2



79	Hotel Luna Caribe					x					x	2
80	Hotel Gran Marlon					x					x	2
81	Hotel Juliet					x					x	2
82	La Curva					x					x	2
83	Akikomo Sushi Bar					x					x	2
84	Bacus Steakhouse				x						x	2
85	Cajun Grill					x					x	2
86	Piazza Maggiore Ristorante-Pizzeria					x					x	2
87	Sakura Sushi					x					x	2
88	Panda Express					x					x	2
89	Almina Restaurante					x					x	2
90	El Junco De Hong Kong										x	1
Fuente: Elaboración propia con datos de las páginas web y visitas a los establecimientos de los proyectos enlistados, consultado entre septiembre-octubre 2016												

La tabla 8 nos permite observar que el 42% de los proyectos de inversión privados poseen la mitad de las características, es decir cumplen con cinco o más características sustentables, lo cual, refleja que el 58%, que es más de la mitad de los proyectos no son sustentables. Sin embargo, con la finalidad de medir el grado de sustentabilidad turística se eligieron los proyectos que poseen entre 8 a 10 características, los cuales, en conjunto representan el 16%.

En el diseño del escalograma de los proyectos de inversión turística privada de Bacalar, obteniendo la presencia de 62 proyectos, se representa la oferta turística que se ha desarrollado en turismo sustentable en el destino, de los cuales, se identifican 42 proyectos de inversión privada en alojamiento temporal y 20 proyectos que corresponden al servicio de alimentos y bebidas. Con fines de la investigación, se seleccionaron 22 proyectos, que poseen entre 8 y 10 características que cumplen con ser sustentables y representan el 35% del total de proyectos. En la tabla 9 se pudo observar los resultados de la selección de proyectos de inversión de turismo sustentable:



Tabla 9. Escalograma de los proyectos de inversión de turismo sustentable en Bacalar, Quintana Roo, 2016

	NOMBRE	Características										Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Centro Holístico Akalki	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	10
2	Villa Ecotucan	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	10
3	Los Aluxes Bacalar Restaurant	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	10
4	Rancho Encantado	x	x	x	x	x	x		x	X	9	
5	Azul 36 Hotel	x	x	x	x	x	x		x	X	9	
6	Villas Eco-Románticas Kúuch Ka'nil	x	x	x	x	x	x		x	X	9	
7	Los Aluxes	x	x	x	x	x	x		x	X	9	
8	Bacalar Lagoon Resort	x	x	x	x	x	x		x	X	9	
9	La Playita	x	x	x	x	x	x		x	X	9	
10	Hotel Aires Bacalar	x	x	x	x	x	x		x	X	9	
11	Casa Lamat	x	x	x		x	x	x		x	X	8
12	Kai Pez	x	x	x	x	x	x	x			X	8
13	Los Hechizos	x	x	x	x	x	x			x	X	8
14	Villas Bakalar		x	x	x	x	x	x		x	X	8
15	Casa Aq Ab Al		x	x	x	x	x	x		x	X	8
16	Hotel Boutique Toto Blue		x	x	x	x	x	x		x	X	8
17	Hostal & Suites Pata De Perro		x	x	x	x	x	x		x	X	8
18	El Roble Hotel		x	x	x	x	x	x		x	X	8
19	Rancho Alegre		x	x	x	x	x		x	x	x	8
20	El Manatí Bacalar		x	x	x	x	x	x		x	x	8
21	Barril Grill		x	x	x	x	x	x		x	x	8
22	Casa Corazón		x	x	x	x	x	x		x	x	8
23	Casa Caracol		x	x	x	x	x			x	x	7
24	Mis Casas		x	x	x	x	x	x			x	7
25	Magic Bacalar		x	x	x	x		x		x	x	7
26	La Ceiba		x	x	x	x	x	x			x	7
27	Mango y Chile		x	x	x	x	x	x			x	7
28	El Pejelagarto Bacalar		x	x	x	x	x	x			x	7
29	La Selva		x	x	x	x	x			x	x	7
30	Casa Del Árbol		x	x		x	x	x			x	6
31	Los Humildes		x	x		x	x	x			x	6
32	Villa Colibrí Bacalar		x	x		x	x			x	x	6
33	Ecocamping Yaxche		x	x		x		x		x	x	6
34	Restaurante Cenote Azul		x	x		x	x	x			x	6
35	Savora Bakhala		x	x	x	x	x				x	6
36	Balneario Mágico De Bacalar		x	x		x	x	x			x	6
37	El Mesón Del Pirata		x	x		x	x	x			x	6



38	Hotel Tuparenda		x		x	x	x					x	5
39	Las Velas Bacalar		x	x		x		x				x	5
40	Villas San Felipe Bak'jalal		x	x		x	x					x	5
41	Casa Tortuga		x	x	x	x						x	5
42	Casita Carolina		x	x		x						x	4
43	Hotelito El Paraíso		x	x		x						x	4
44	Bacalar Casa Lahar		x			x		x				x	4
45	Hotel Nido Del Quetzal		x	x		x						x	4
46	Pehaltun Villas		x	x		x						x	4
47	Peggy And Scott's Cabañas		x	x		x						x	4
48	Taquería Christian				x	x	x					x	4
49	Hacienda Bacalar					x	x					x	3
50	Hotel Laguna Bacalar					x	x					x	3
51	Casa Sweethome Bacalar		x		x							x	3
52	Green Monkey Hostel Bacalar		x	x								x	3
53	Pizzería Bertilla		x			x						x	3
54	Cafetería Laguna Bacalar		x			x						x	3
55	Hotel América					x						x	2
56	Maria-Maria Hotel					x						x	2
57	Nueva Esperanza					x						x	2
58	Taquería Alambres 13					x						x	2
59	Taquería El Trompo De K'rios					x						x	2
60	Los Bacalares					x						x	2
61	La Langosta Dorada					x						x	2
62	Posada Guadalupe											x	1

Fuente: Elaboración propia con datos de las páginas web y visitas a los establecimientos de los proyectos enlistados, consultado entre septiembre-octubre 2016

Bacalar, siendo Pueblo Mágico ha incursionado en un enfoque más representativo en lo sustentable. De los resultados se observa que el 66% de los proyectos tienen cinco o más características sustentables que, en comparación al destino anterior, se percibe una mayor presencia de proyectos sustentables y refleja un mayor desempeño de desarrollo sustentable en sus principales servicios turísticos.

Durante el estudio, se ha podido observar que ante la creciente demanda de turistas al destino, Bacalar ha desarrollado la creación de servicios turísticos, con una tendencia lejos de impetuosas infraestructuras de alojamiento temporal a casa habitación o espacios de camping y cabañas, que representan el 69% de la prestación de servicios turísticos. En relación a paquetes turísticos, se observa



que en la microrregión no se encuentra ninguna tour-operadora o agencia de viajes que promocione paquetes para conocer el destino. Sin embargo, se observa que cada proyecto de inversión de alojamiento temporal tiene integrado en su infraestructura el servicio de tours a la laguna, canal del pirata, visita al fuerte de San Felipe Bacalar, por mencionar entre los más importantes dentro del destino, además de las zonas arqueológicas que se pueden encontrar a su alrededor, por lo que están equipados con lanchan, pontones, y servicio de transporte como vanes o combis al servicio del turista.

En los destinos turísticos que integran la microrregión sur de Quintana Roo, se encuentra Mahahual. Al realizar el escalograma de Guttman, se revisaron 62 proyectos de inversión privada, de los cuales, se seleccionaron 18 proyectos que son los que poseen más de 8 de las 10 características sustentables representando el 29% del total de proyectos, como se muestra en la tabla 10 a continuación.



Tabla 10. Escalograma de los proyectos de inversión de turismo sustentable en Mahahual, Quintana Roo, 2016

	NOMBRE	Características										Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Blue Kay	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
2	Blue Kay Restaurante	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
3	Hotel Los 40 Cañones	x	x	x	x	x	x			x	x	9
4	Hotel Maya Luna	x	x	x	x	x	x			x	x	9
5	Maya Luna Restaurante	x	x	x	x	x	x			x	x	9
6	Las Cabañas Del Doctor		x	x	x	x	x			x	x	8
7	Koox Matan Ka'an Hotel		x	x	x	x	x			x	x	8
8	Hotel El Caballo Banco		x	x	x	x	x			x	x	8
9	Almaplena Eco Resort & Beach		x	x	x	x	x			x	x	8
10	Hotel México Lindo		x	x	x	x			x	x	x	8
11	Balamku Inn On The Beach		x	x	x	x	x			x	x	8
12	Fernando's 100% Agave	x	x	x	x	x	x				x	8
13	Nohoch Kay Beach Club	x	x	x	x	x	x				x	8
14	Ibiza Sunset		x	x	x	x	x			x	x	8
15	Pez Quadro Hotel 40 Cañones		x	x	x	x	x			x	x	8
16	Caballo Blanco Restaurante		x	x	x	x	x			x	x	8
17	Almaplena Eco Beach Restaurante		x	x	x	x	x			x	x	8
18	El Sabor de mi Tierra		x	x	x	x	x			x	x	8
19	Mayan Beach Garden Inn		x	x	x	x	x				x	7
20	Kabah-Na Ecoresort		x	x		x	x			x	x	7
21	Costa Maya Villas		x	x	x	x				x	x	7
22	The Krazy Lobster		x	x	x	x	x				x	7
23	El Faro		x	x	x	x				x	x	7
24	Señor Frogs Costa Maya		x	x	x	x				x	x	7
25	Nacional Beach Club		x		x	x	x			x	x	6
26	Koox Quinto Sole Boutique Hotel		x		x	x	x				x	6
27	Margarita del Sol		x		x	x	x				x	6
28	Hotel Los Arrecifes Costa Maya		x	x		x	x			x	x	6
29	Restaurante Nacional Beach Club		x		x	x	x			x	x	6
30	Maya Bar		x	x		x	x			x	x	6
31	Koox El Hotelito		x		x	x		x			x	5
32	Hotel Arenas		x	x		x		x			x	5
33	Posada Pachamama		x	x		x	x				x	5
34	Resort Boutique El Fuerte		x		x	x		x			x	5
35	Posada Sacnah		x	x		x	x	x			x	5
36	Chiquita		x	x	x	x					x	5
37	Café Colonial		x		x	x	x				x	5



38	Big Mama		x	x	x	x					x	5
39	Maramao		x		x	x				x	x	5
40	The Tippy Turtle Restaurant & Barefoot Beach		x	x		x	x				x	5
41	Fusion Restaurant Beach Bar		x	x		x	x				x	5
42	Green Iguana		x	x		x	x				x	5
43	Hotel Arenas Restaurante		x	x		x		x			x	5
44	Oxtankah		x	x		x	x				x	5
45	Luna De Plata		x		x	x					x	4
46	Travel In		x	x		x		x			x	4
47	B&B Tres Pajaritos		x		x	x					x	4
48	Luna De Plata Restaurante		x		x	x					x	4
49	El Capitán Mono			x	x	x					x	4
50	Costa Maya Inn				x	x					x	3
51	Porto Coral					x		x			x	3
52	Tropicante Ameri-Mex Grill				x	x					x	3
53	Divino Delicia Italiana				x	x					x	3
54	Machos Bar		x			x					x	3
55	Hotel K'ay Kook					x					x	2
56	Hotel Castillo				x						x	2
57	Hostal Jardín Mahahual					x					x	2
58	Pizza Papi				x						x	2
59	Sulumar					x					x	2
60	Ñam Ñam					x					x	2
61	Antonio's					x					x	2
62	Padrino Restaurante y Bar					x					x	2

Fuente: Elaboración propia con datos de las páginas web y visitas a los establecimientos de los proyectos enlistados, consultado entre septiembre-octubre 2016

La tabla 10 nos permite observar que a pesar de que se seleccionaron 18 proyectos más sustentables, se observa que el 71% de los mismos poseen de 5 a 10 características sustentables en la prestación de servicios turísticos, representando que más de la mitad de los proyectos son sustentables. Cada destino, tiene un desarrollo turístico diferente, pero que por ubicación geográfica todos están integrados en la prestación de servicios turísticos que generan un impacto en lo ambiental, sociocultural, económico y político-institucional, por lo que, el desarrollo del turismo sustentable en esta región es importante si se desea preservar la existencia de los recursos naturales, la gran riqueza cultural que se



tiene en estos destinos, impulsar su crecimiento económico y optimizar los beneficios del desarrollo turístico.

En una visión integral de la microrregión sur de Quintana Roo, se puede apreciar en la tabla 11 el comparativo de las características que los proyectos de inversión de turismo sustentable se obtuvieron en los tres destinos estudiados.

Tabla 11. Sustentabilidad de los proyectos turísticos en la microrregión sur de Quintana Roo

Descripción	Chetumal	Bacalar	Mahahual
Total de proyectos de inversión de turismo sustentable	90	62	62
Número de proyectos seleccionados	14	22	18
Numero de características			
De 1-4 características (No sustentables)	58%	34%	29%
De 5 a más características (sustentables)	42%	66%	71%
De 8 a 10 características (sustentables óptimo)	16%	35%	29%

Fuente: Elaboración propia con datos de cada escalograma de los proyectos de inversión de turismo sustentable, consultado entre septiembre-octubre 2016

Como se observa en la tabla 11 de cada escalograma por destino, Bacalar y Mahahual reflejan un porcentaje mayor del 50% de los proyectos de inversión de turismo sustentable están cumpliendo con 5 o más características que los considera como sustentables, resultado diferente a Chetumal que con un 58% revela que los proyectos no están siendo sustentables. Sin embargo, a nivel microrregional se puede evaluar que Chetumal, Bacalar y Mahahual representan menos del 50% de los proyectos de inversión siendo sustentables óptimamente, es decir, cumpliendo con 8 o más características. Se puede observar que, en Chetumal, únicamente el 16% de los principales servicios turísticos cumple con estas características, mientras que el 84% no lo están cumpliendo óptimamente, por lo que se puede estimar que se obtiene un grado crítico de desarrollo



sustentable. En los destinos de Bacalar y Mahahual, el 35% y el 29% respectivamente, donde a pesar de tener un mayor porcentaje de participación que el primer destino, no sobrepasan más de la mitad de los proyectos, y se puede determinar que se encuentre en un grado inestable de sustentabilidad.

Es importante mencionar que estos son resultados parciales de la investigación. En el capítulo se aplica la metodología del Biograma y el cálculo del índice de sustentabilidad de cada destino por dimensión, así como el índice integrado de desarrollo sustentable de la microrregión sur.

3.5 INTEGRACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DEL GRADO DE SUSTENTABILIDAD

“En el desarrollo sostenible cada persona es a la vez un usuario y portador de información, considerada en un sentido amplio, que incluye datos, información y el conjunto adecuado de experiencias y conocimientos”, esta declaración se hizo explícita en la conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo en 1992. A partir de ello, surge la necesidad de elaborar métodos de evaluación de la interacción entre diversos parámetros sectoriales del medio ambiente y desarrollo, a través de indicadores del desarrollo sustentable, que sirvan como base sólida para adoptar decisiones en todos los niveles y que contribuyan a una sustentabilidad regulada de los sistemas integrales, en los que encaja perfectamente el sector turístico.

Para la selección del método de evaluación del grado de sustentabilidad de la actividad turística en Chetumal, Bacalar y Mahahual que determine la pertinencia de las políticas públicas del sector turístico en relación a un desarrollo sustentable, se estructuró una serie de pasos para su medición, establecidos en la integración de la metodología del Escalograma por Louis Guttman y el Biograma para la obtención del índice de desarrollo sustentable (S⁴) de Sergio Sepúlveda. A continuación, se presentan los pasos de la metodología integrada:



1. *Selección de la unidad de análisis.* Se refiere al espacio territorial en la cual se realiza el análisis y evaluación del nivel de desarrollo sostenible. Para el estudio se seleccionó como unidad de análisis la microrregión sur de Quintana Roo integrada por los destinos turísticos: Chetumal, Bacalar y Mahahual.
2. *Selección de proyectos de inversión de turismo sustentable.* Se refiere a los sujetos que serán susceptibles a la aplicación de la entrevista. En este paso, la metodología para identificar y enlistar los proyectos de inversión de turismo sustentable fue el escalograma desarrollado por Louis Guttman.
3. *Entrevista de percepción.* Se refiere al instrumento metodológico que se usa para medir el grado con que una persona expresa su actitud y opinión respecto a un objeto o situación. El diseño de la entrevista se realizó de acuerdo a los siguientes criterios:
 - 3.1 *Determinación de las dimensiones de análisis.* Se pueden seleccionar el número de dimensiones o componentes del sistema que reflejen de manera integral su estado. Para estimar el nivel de desarrollo sustentable desde un enfoque territorial, Sepúlveda (2008) representa un sistema territorial compuesto por cuatro dimensiones del desarrollo sustentable, que para este estudio se clasificaron en: sociocultural, económica, medioambiental y político-institucional.
 - 3.2 *Observaciones temporales.* Permite realizar el análisis de series de datos para diferentes unidades de tiempo, puede utilizarse años, meses, semanas o días, de acuerdo al tipo de estudio que se desee realizar. En esta investigación se realiza para un periodo determinado, 2016; con el objetivo que en años subsecuentes se pueda partir de esta investigación y proyectar un análisis de tendencias e interpretar su comportamiento. Ya que, hasta ahora es el primer estudio que se realiza para la medición del grado de sustentabilidad de la región sur de Quintana Roo.
 - 3.3 *Determinación de indicadores sustentables.* Los indicadores son aquellas variables que se analizan en cada dimensión y se transforman



en la base de estimación de la estructura del Biograma. No hay número definido de indicadores, siempre y cuando se mantenga el equilibrio entre las dimensiones. La elección de los indicadores queda a criterio del investigador, recordando que deben estar apropiadamente sustentados por bases teóricas relacionadas con cada dimensión analizada, puesto que presenta un alto nivel de sensibilidad en el Biograma. En el estudio, la selección de indicadores de sustentabilidad se realizó por medio de la revisión de un conjunto de estudios sobre indicadores de sustentabilidad de turismo (ver tabla 2) mediante la adopción de algunos indicadores medibles a los destinos locales.

3.4 Determinación de los criterios de evaluación. Se refiere a la medición de los indicadores en la asignación de un valor que facilitara el cálculo del índice integrado de desarrollo sustentable. Para la entrevista, se basa en la escala tipo Likert, que consiste en asignarle una numeración de 1 a 5, donde 1 es para el extremo inferior y el 5 para el extremo superior.

3.5 Relación entre indicadores. Para cada indicador se debe establecer con perfecta claridad si este tiene una relación positiva o negativa con el desarrollo. Si un aumento de valor del indicador resulta en una mejoría del sistema, se considera que se tiene una relación positiva. Por el contrario, si un aumento en el valor del indicador empeora la situación, se tiene una relación inversa o negativa. Con la finalidad de adaptar los indicadores a una escala común, la estructura de los criterios para la entrevista, se diseñó con base en la escala tipo Likert, donde, en el extremo superior se estableciera el estado ideal de acuerdo a los principios y objetivos del turismo sustentable y en el inferior el estado no deseado del sistema. Este ordenamiento, permite que establecer con perfecta claridad si el indicador tiene una relación positiva o negativa con el desarrollo y no es necesaria utilizar la función de relativización.

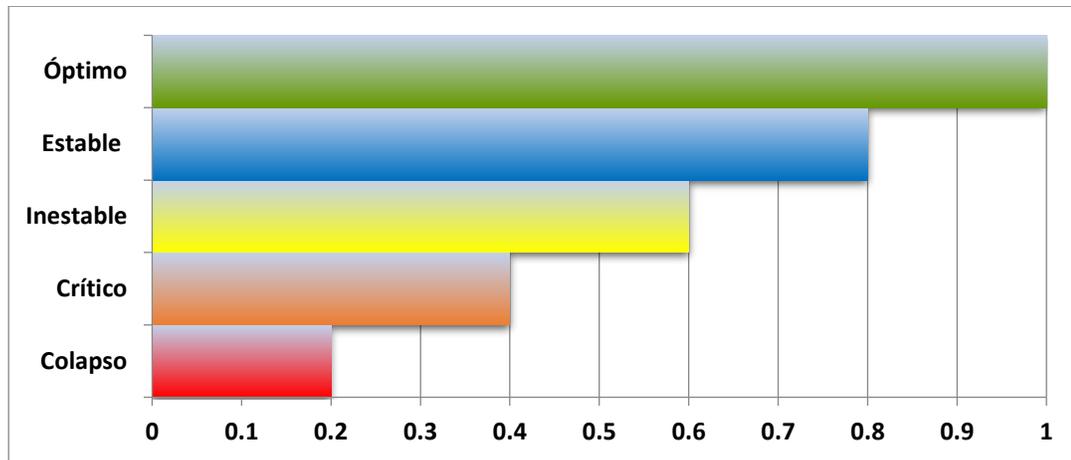
3.6 Establecer los niveles máximos y mínimos de las variables. Estos valores se utilizan para hacer comparables los indicadores, estableciendo un valor máximo y un valor mínimo para cada categoría



de los datos que se analizaran. En este estudio, al ser por un periodo determinado no es necesaria la aplicación de las alternativas para establecer los parámetros de referencias, debido al tener solo un valor para cada indicador.

4. *Integración del Biograma.* Es el instrumento de trabajo gráfico capaz de mostrar el valor de los indicadores individuales representados en las variables que son parte de una de las cuatro dimensiones, ya antes citadas. El Biograma está conformado por el Índice Integrado de Desarrollo Sostenible (S^4) o (IDS), los indicadores de cada dimensión y el diagrama de telaraña. En la investigación, se realiza la imagen gráfica de las dimensiones de cada destino de la microrregión sur.
5. *Cálculo del índice de desarrollo integral sustentable (S^4).* El objetivo del Biograma y el índice S^4 es representar de manera didáctica una situación determinada mediante un índice proxy de desarrollo. Este índice simboliza el estado de sustentabilidad y permite una primera aproximación al desempeño de una determinada unidad de análisis. Como anteriormente se mencionó, cada indicador seleccionado representa un eje, dependiendo del número de indicadores será el número de ejes. Cada indicador individual varía entre 0 y 1, siendo 0 el nivel mínimo de desempeño y el 1 el nivel máximo, para la medición del grado de sustentabilidad. El Biograma utiliza cinco colores que facilitan caracterizar el estado de desarrollo sustentable de la unidad de análisis. Cuando el área sombreada equivale a un índice por debajo de 0.2, éste se representa en rojo, simbolizando un estado del sistema con una alta probabilidad de colapso. Para niveles entre 0.2 y 0.4 se utiliza el color anaranjado, indicando una situación crítica. De 0.4 a 0.6 el color representativo es amarillo, correspondiendo a un sistema inestable. De 0.6 a 0.8 la representación es en azul, simbolizando un sistema estable. Finalmente, de 0.8 a 1 el color es verde y se considera como la situación óptima del sistema. En la figura 1 tal distribución de colores con su respectivo significado.

Figura 1. El Estado del Sistema según el valor del índice de Desarrollo Sustentable en el turismo



Fuente: Sepúlveda, 2008

Para el cálculo del índice de desarrollo sostenible, se utiliza una fórmula que primero calcula el promedio ponderado de cada uno de los indicadores de cada dimensión, para posteriormente ponderar de acuerdo al nivel de importancia estipulado por el investigador. La fórmula para calcular el Índice de cada dimensión es:

$$S_D = \frac{1}{n_D} \sum_{i=1}^{n_D} I_i^D$$

Se entiende que esa dimensión tiene n_D indicadores, por tanto, S_D es un promedio de los indicadores de la dimensión, los cuales han sido previamente estandarizados de la escala de Likert al de Sepúlveda, para que se tomen en valores entre 0 y 1.

Para obtener el índice integrado de sustentabilidad, los índices de todas las dimensiones se agregan ponderando cada dimensión por un porcentaje de importancia (B_D), esto es que, al índice de cada dimensión se le asigna un porcentaje de importancia que en conjunto sumen el 100%, para posteriormente realizar la sumatoria de las dimensiones. La fórmula para calcular el índice integrado de desarrollo sostenible es:



$$S^4 = \sum_1^M \left(\frac{\beta_D}{100} \right) S_D$$

Donde, el S^4 varía entre 0 y 1, siendo el valor de 1 la mejor situación alcanzable y 0 lo contrario. El indicador de desarrollo sostenible (S^4) es la manera didáctica de representar una situación determinada, mediante un proxy de su grado de desarrollo sustentable.

De esta manera, la validación del Biograma en la microrregión sur nos permite obtener el índice de desarrollo sustentable en los principales servicios turísticos y determinar si la pertinencia de las políticas públicas del sector turístico está limitando o fortaleciendo el turismo sustentable.

3.6 CONCLUSIONES

Este instrumento de trabajo denominado Biograma es un esfuerzo por entender la complejidad de las actividades sustentables en el ámbito turístico. La composición del sistema en cuatro dimensiones, nos permite distinguir los indicadores de los entornos de interés para propiciar las acciones adecuadas y políticas en la preservación y conservación de los recursos naturales, culturales, económicos y políticos. Si el turismo será el medio para un territorio que desea ser impulsado, debe ser necesaria la implementación de nuevos modelos de planeación turística sustentable.

El sector turístico de la microrregión sur de Quintana Roo está integrado por 214 proyectos de inversión privada de los cuales, 107 pertenecen al servicio de alojamiento temporal, 102 prestan el servicio de alimentos y bebidas y 5 son tour-operadoras y agencias de viajes. En la selección de proyectos mediante la técnica del escalograma de Guttman, se logró obtener el listado actualizado de los principales servicios turísticos de la zona sur de Quintana Roo que clasificados como sustentables cumpliendo entre 8 a 10 características en la prestación de sus servicios, se obtuvieron 54 proyectos de turismo sustentable, de los cuales, 14



pertenecen a Chetumal, 22 a Bacalar y 18 a Mahahual, resaltando que solo el 25% del turismo está dirigido a un turismo sustentable.

Del escalograma de los proyectos de inversión de turismo sustentable de cada destino, con una participación del 16%, se demostró que en Chetumal más de la mitad, el 84% de los proyectos que se denominan sustentables, no lo están siendo. Asimismo, Bacalar con un 35% de los proyectos de turismo sustentables, no está cumpliendo, ya que, el 65% de los proyectos no son sustentables. Así también, Mahahual con solo el 29% de sus proyectos sustentables si están cumpliendo, mientras que el 71% de los proyectos no lo son.

Esto nos permite llegar a una conclusión preliminar que se tiene un turismo sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo, pero precisamente al no haber política pública nadie los está rigiendo y dirigiendo adecuadamente hacia el desarrollo de un turismo sustentable. Las políticas públicas continuarán ajustándose a los discursos económicos, sociales, políticos y ambientales que circulan a nivel mundial, nacional, estatal y municipal. Sin embargo, dichos planteamientos no se reflejan en los destinos turísticos de nuestro país, porque no se han realizado las acciones adecuadas para fortalecer un turismo sustentable de acuerdo a las necesidades de cada destino.

Por lo tanto, para poder hacer propuestas concretas es necesario el cálculo del grado de sustentabilidad mediante el Biograma, que se realiza en el capítulo 4. Este delimita el estudio en un entorno local e indica un valor de la situación actual, además de ofrecer una primera imagen del nivel de Desarrollo Sustentable de la microrregión sur de Quintana Roo. En el estudio, se permite visualizar los desequilibrios que guardan las diferentes dimensiones en relación al comportamiento de los indicadores utilizados y sobre las cuales se requerirá fortalecer las políticas y proponer acciones. Así como, las diferencias de cada destino, y la necesidad que requiere cada uno.

Este método genera un indicador proxy de desarrollo, el cual será la primera aproximación al nivel de desarrollo relativo, y por ende de su estabilidad del sector



turístico y sustentabilidad. El equilibrio y la gestión de las dimensiones del turismo contribuyen a un mejor turismo sustentable.



CAPITULO IV

IMPACTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS TURÍSTICAS EN RELACIÓN AL GRADO DE SUSTENTABILIDAD DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA MICRORREGIÓN SUR DE QUINTANA ROO

El turismo sustentable no es una elección, es un compromiso que debe asumirse si una microrregión decide ser turístico (SECTUR, 2000).

En el marco de la planeación turística sobre el desarrollo e implementación de un turismo sustentable, no se puede seguir proyectando con modelos semiestáticos, que no toman en cuenta los posibles cambios dinámicos y sus impactos negativos en su entorno. Es necesario disminuir el riesgo de equivocarse y mejorar los modelos de desarrollo.

El compromiso que una microrregión asume al planificar el turismo de forma sustentable es la manera más eficaz de evitar que se produzcan daños irreversibles en sus destinos, de minimizar los costos en las dimensiones incluidas que afecta a la población local y de optimizar los beneficios del desarrollo turístico, ante un sistema que día a día está siendo más competitivo, lejos de idealizar tenemos que planificar bien.

En este capítulo se realiza la interpretación y análisis que guardan los indicadores de medición de cada dimensión por destino, para finalmente, con tal evaluación, poder llevar a cabo la relación concluyente en el que se contraste el panorama de las políticas públicas del sector turístico contra la evaluación por percepción del grado de sustentabilidad en los principales servicios turísticos de la microrregión sur del estado de Quintana Roo.

Adicionalmente, se ha considerado importante incorporar políticas y acciones de fortalecimiento al turismo sustentable en las dimensiones con índices muy bajos



en sus indicadores utilizados para calcular el índice integrado de desarrollo sustentable.

4.1 ANÁLISIS DE DATOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los datos obtenidos en la entrevista realizada a proyectos de inversión privada de los principales prestadores de servicios turísticos sustentables en la microrregión sur: Chetumal, Bacalar y Mahahual, se estructuró la información en 4 dimensiones, evaluando cada indicador de la siguiente manera:

Tabla 12. Dimensiones, indicadores y variables del desarrollo turístico sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo

MEDIOAMBIENTAL		SOCIOCULTURAL		ECONOMICA		POLITICO- INSTITUCIONAL	
Indicador	Variable	Indicador	Variable	Indicador	Variable	Indicador	Variable
MA.1	MA.1	SC1	SC.1	E.1	E.1.1	PI.1	PI.1
MA.2	MA.2.1	SC.2	SC.2.1		E.1.2	PI.2	PI.2.1
	MA.2.2		SC.2.2		E.1.3		PI.2.2
	MA.2.3		SC.2.3	E.2	E.2	PI.3	PI.3
MA.3	MA.3.1		SC.3	SC.2.4	E.3	E.3	PI.4
	MA.3.2	SC.3.1		E.4	E.4.1	PI.5	PI.5.1
	MA.3.3	SC.3.2			E.4.2		PI.5.2
	MA.3.4	S.C.3.3	E.4.3		PI.6	PI.6	
MA.4	MA.4.1	SC.4	SC.4.1	E.5	E.5		
	MA.4.2		SC.4.2				
	MA.4.3		SC.4.3				
MA.5	MA.5.1	SC.5	SC.5				
	MA.5.2						
	MA.5.3						
	MA.5.4						
MA.6	MA.6						

Fuente: Elaboración propia, a partir de la evaluación de entrevistas a prestadores de servicios turísticos sustentables seleccionados en el escalograma de la microrregión sur de Quintana Roo, 2016.

Como se puede observar, para la estimación del Biograma se propone cuatro dimensiones: medioambiental, sociocultural, económica y político-institucional.



Para la dimensión medioambiental se consideraron 14 valores concentrados en 6 indicadores, en la dimensión sociocultural se analizaron 12 valores concentrados en 5 indicadores, en la dimensión económica, se consideraron 9 valores concentrados en 5 indicadores y en la dimensión político-institucional se analizaron 8 valores concentrados en 6 indicadores. En este caso, en particular para la estimación del Biograma se utilizaron 22 indicadores, por lo que el gráfico de telaraña cuenta con 22 radios.

Para la obtención del valor correspondiente de cada indicador, se realizó un promedio del valor de cada variable que lo integra, el cual, se seleccionó conforme el puntaje de percepción con base a la escala Likert y una vez seleccionadas las variables, estas se estandarizaron en la propuesta del Biograma de Turismo Sustentable estableciendo 0 como valor mínimo y 1 como el valor máximo de los indicadores.

Tabla 13. Criterios de evaluación del grado de sustentabilidad del desarrollo turístico

VALORES					
Escala tipo Likert	1	2	3	4	5
Valor según Biograma	0.2	0.4	0.6	0.8	1

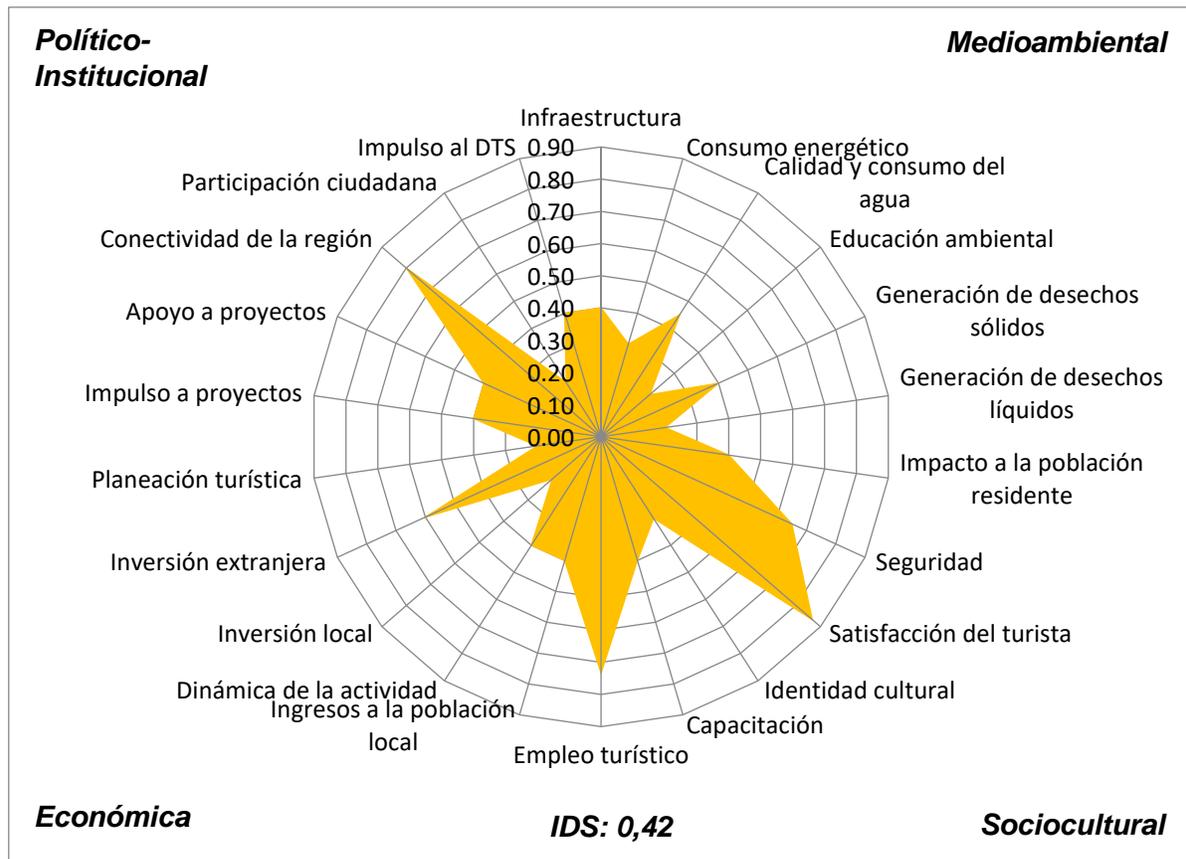
Fuente: Elaboración propia

Este procedimiento, se realizó para cada destino de la microrregión sur, obteniendo cantidades de cada indicador por dimensión. Con estos resultados, se diseñó la gráfica tipo telaraña denominada Biograma, que demuestra el grado de sustentabilidad por indicador y es posible realizar el cálculo del índice integrado de desarrollo sustentable, mediante un proxy de desarrollo de la actividad turística de la microrregión sur. A continuación, se presentan los resultados de la evaluación del turismo sustentable en los destinos de la microrregión sur, en el caso específico de Chetumal, Bacalar y Mahahual.

4.1.1 Chetumal

Como primer análisis, se presenta el Biograma de la ciudad de Chetumal, que mide los componentes medioambiental, sociocultural, económico y político institucional de la actividad turística en la prestación de los servicios de alojamiento temporal, alimentos y bebidas, tour-operadoras y agencias de viaje de este destino.

Gráfico 2. Biograma del turismo sustentable en Chetumal, 2016



Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista, 2016

El gráfico 2, muestra la integración de las dimensiones evaluadas del turismo sustentable en Chetumal, identificando el desequilibrio que presenta principalmente en sus dimensiones medioambiental, económica y político-institucional. Como indicadores de mejor desempeño se encuentran: seguridad, satisfacción al turista, empleo turístico, participación extranjera desde la perspectiva de menor presencia y mejor conectividad de la región. Entre los indicadores con peor desempeño podemos mencionar: educación ambiental,



generación de desechos líquidos, inversión local, planeación turística, participación ciudadana e impulso al desarrollo turístico sustentable.

Tabla 14. IDS por dimensión de Chetumal, 2016

IDS por dimensión de Chetumal, 2016	
Índice 2016	Chetumal
Índice Integrado de Desarrollo Sustentable (S ⁴) (IDS)	0,42
Índice de la Dimensión Medioambiental	0,33
Índice de la Dimensión Sociocultural	0,52
Índice de la Dimensión Económica	0,47
Dimensión de la Dimensión Político-Institucional	0,40

Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista, 2016

Con un índice integrado de desarrollo sustentable de 0,42, refleja que el sistema se encuentra en un estado inestable. En la tabla 8, se observa con índices bajos las dimensiones: medioambiental, económica y político-institucional, donde apenas alcanza el 0,33, 0,47 y 0,40 respectivamente; y en extremos opuestos, la dimensión sociocultural con un índice de 0,52, que demuestra el desequilibrio del turismo sustentable en Chetumal.

A continuación, se presenta el análisis detallado por dimensión en relación a los indicadores que lo integran con la finalidad de interpretar y obtener conclusiones más específicas de la actividad turística sustentable.

4.1.1.1 Dimensión medioambiental

En el nivel de capacidad de carga turística se utilizaron los indicadores de infraestructura sustentable, consumo energético, calidad y consumo del agua y generación de desechos sólidos y líquidos. El gráfico 2, permite identificar el desequilibrio en la dimensión medioambiental, generando la imagen del estado crítico del DS con un índice de apenas 0,33.

En esta dimensión se obtuvieron los índices más bajos de todo el sistema, principalmente por el indicador que corresponde a educación ambiental (MA4) y generación de desechos líquidos (MA6), que nos permite identificar que los



proyectos de inversión turística sustentables no participan en programas y campañas permanentes de conservación de energía y agua, ni concientizando a sus colaboradores y sus familias sobre el cuidado del medio ambiente, lo cual, refleja el índice del estado crítico

Asimismo, se obtuvo que en los indicadores de consumo de energía (MA2) y calidad y consumo del agua (MA3), la mayoría de los proyectos de inversión no realizan acciones para reducir el consumo, ocasionando un impacto directamente al sistema medioambiental al no contribuir a la preservación de los recursos naturales. Además, se percibe una inadecuada calidad del agua para el consumo, debido a las deficiencias que últimamente ha presentado la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo, donde los prestadores de servicios turísticos han tenido que recurrir a acciones como clorar sus depósitos y cisternas, realizar pruebas de laboratorios de la calidad del agua y contratar el servicio de pipas de agua por la ausencia en sus establecimientos. Se percibe un descontento de los inversionistas por la necesidad de un recurso vital para el consumo y prestación de los servicios turísticos. Sin embargo, en lo que se refiere a realizar acciones para reducir el consumo de agua, para ellos, no representa importancia, puesto que, si realizan algunas acciones es por minimizar costos y no por una educación ambiental.

En el indicador de infraestructura, se obtiene un valor de 0,40, idéntico al indicador de generación de desechos sólidos (basura), donde se observa que los proyectos perciben que la infraestructura de sus establecimientos ha sido edificadas pensando en el impacto del medio ambiente, y la integración al entorno natural de la región, difundiendo la gran riqueza natural de la selva tropical de la región, por lo cual, han procurado mantener la eficiencia en los sistemas de clasificación de los residuos generados en el establecimiento.



4.1.1.2 Dimensión sociocultural

En la dimensión sociocultural, se puede observar que, en Chetumal, el índice de DS obtenido es de 0,52, que representa al sistema en un estado inestable. Siendo la dimensión con mayor puntaje del destino, por los indicadores de mejor desempeño: seguridad (SC2) y satisfacción al turista (SC3), se contrasta con el valor obtenido por los indicadores de peor desempeño, como lo son: identidad cultural (SC4), impacto a la población residente (SC1) y capacitación (SC5).

La riqueza natural del destino en un entorno urbano y geográficamente conectado con la región, hace que Chetumal sea altamente atractivo al turista cultural, urbano, de aventura, ecoturismo y de tránsito, donde la oferta turística es de gran aceptación, y con frecuencia regresan al destino.

A pesar de ello, se pudo observar que la población se encuentra ni involucrada ni excluida en los principales servicios turísticos sustentables. Ante la actividad principal económica que se desarrolla en Chetumal, el comercio; los habitantes tienden más a verse involucrados en este sector y se mantienen indiferentes ante la promoción y difusión de su destino. Esta indiferencia por parte de la población residente, revela que no es nada importante promover y difundir los valores y costumbres de su cultura, la cultura maya, aun cuando los turistas se sienten atraídos por ella. Son pocas veces las que se realizan eventos culturales en la ciudad y los que se realizan no se promocionan adecuadamente. Por lo que, debe ser prioridad en los gobiernos locales de la microrregión sur y resolver a través de política pública.

Como índice sociocultural favorable, se encuentra la seguridad, con un valor de 0,65, que posiciona al sistema como estable en este rubro. A pesar de ello, los inversionistas consideran que se encuentra inadecuada la participación de las acciones estatales tendientes a erradicar la inseguridad del destino. Se han visto afectados por robo en su establecimiento, y llamadas de extorsión, donde los turistas han sido expuestos a este delito.



En tanto, en el índice de capacitación de los prestadores de servicios turísticos sustentables, este es inestable, con un valor de 0,40. Se observa la ausencia de principios de sustentabilidad en las políticas y reglamentos de los principales servicios turísticos de Chetumal que dificultan el desarrollo turístico sustentable.

4.1.1.3 Dimensión económica

Respecto a la dimensión económica, el IDS calculado es de 0,47, para Chetumal. Con una calificación que evalúa al sistema como inestable, se puede percibir el desequilibrio de la dimensión principalmente en los indicadores de inversión local (E4), dinámica de la actividad (E3) e ingresos a la población local (E2). En el perfil del inversionista en el destino, se pudo percibir que la participación en proyectos de inversión para el sector turístico sustentable es nacional. A pesar de ello, de los tres destinos, sobresale Chetumal por reflejar entre los proyectos presencia de inversionistas locales. Sin embargo, dado la mínima presencia de inversionistas locales en la actividad turística sustentable, la dinámica de la actividad turística sustentable aún es inadecuada, y su nivel de derrama económica se encuentra en la media, por el beneficio que se obtienen con otros sectores, como el comercio. Estos tres indicadores evalúan al sistema en un estado de lo inestable a lo crítico.

Como indicadores que permiten que el sistema sea estable, se encuentra el indicador respecto al empleo turístico, donde lo integran las variables que indican el beneficio que deja el turismo en la generación de empleos para la población local y el porcentaje de empleados locales en los puestos de trabajo. En Chetumal, el beneficio que deja el turismo sustentable en este indicador es adecuado, y se puede observar que el 100% de los empleados en los puestos de trabajo son locales. A pesar de ello, se requiere de la implementación de políticas públicas que fortalezcan el empleo turístico, se incentive la inversión local y se estipulen mecanismos de regulación para la inversión nacional y extranjera, ya que, son los proyectos que integran la tendencia a un turismo sustentable, y dan la pauta a que los proyectos locales desarrollen y adecuen la prestación de servicios con un sentido de conciencia a lo sustentable.



4.1.1.4 Dimensión político-institucional

En lo que respecta a la participación político-institucional, el sistema con los indicadores evaluados se encuentra en un estado crítico, con una calificación de 0,40. Cabe destacar que las variables críticas son planeación turística (PI1), participación ciudadana (PI5), impulso a proyectos (PI2), apoyo a proyectos (PI3) y por lo tanto, impulso al desarrollo turístico sustentable (PI6).

Entre los principales resultados de peor desempeño, se encuentra el indicador de planeación turística con un valor de 0,20 que califica al sistema en colapso, refleja lo inadecuado que los inversionistas perciben el desarrollo del turismo sustentable en relación a las políticas turísticas. Si los inversionistas han optado por realizar acciones en pro de la conservación y preservación del medio ambiente, impulso a su cultura, y emplear a población local ha sido por interés propio, no por una planeación turística que los dirija.

Asimismo, se puede observar en los indicadores de impulso y apoyo a proyectos de inversión en turismo sustentable, la respuesta de los inversionistas es que ha sido inadecuado por parte de las instancias de gobierno. Reconocen que han tenido conocimiento de proyectos de otra índole, pero de turismo sustentable no hay recursos destinados para este tipo de proyectos. Ante un nivel bajo de proyectos para el desarrollo del turismo sustentable, en el indicador de conectividad de la región, fue el criterio evaluado con mayor puntaje en el destino, alcanzando un valor de 0,80, que lo representa como estable. En general, las respuestas fue que las carreteras y caminos que conectan a la región con otras entidades y destinos dentro del mismo estado se encuentran en óptimas condiciones para su uso.

En conectividad aérea, expresan que el aeropuerto internacional de Chetumal, en los tres destinos representa una gran ventaja por la conectividad, sin embargo, expresan que es muy bajo el uso por los turistas, por la falta de gestión de apertura a nuevas aerolíneas y promoción de los destinos por parte de las dependencias gubernamentales.



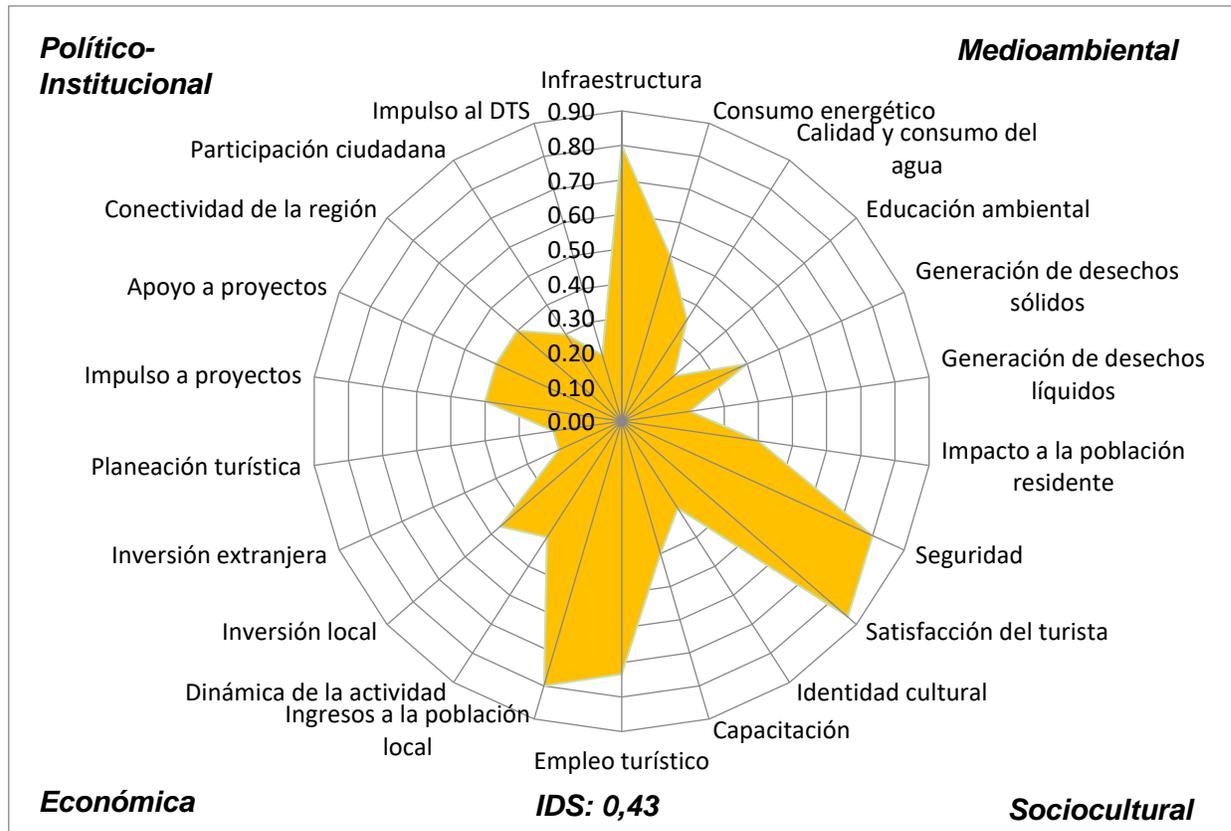
En relación al indicador de participación ciudadana en los planes de desarrollo y gestión para el turismo del destino, los inversionistas confirman que la población se encuentra excluida. Con una tasa de participación local muy baja, independientemente de la indiferencia en los proyectos de inversión turística sustentable, expresan que la planeación del desarrollo turístico en relación a las decisiones, son tomadas desde las reuniones donde el interés e impulso es hacia la zona norte y no hay evaluaciones reales del entorno desde una perspectiva integral. Esto puede comprobarse con la variable de participación a foros para el fortalecimiento del turismo sustentable en los últimos seis años, a lo cual, de los 14 proyectos de inversión turística sustentables, ninguno ha asistido nunca a alguno.

Por estas acciones de la postura del gobierno en los tres niveles es que los inversionistas llegan a la conclusión que el impulso al desarrollo turístico sustentable en sus destinos, se encuentra inadecuada, con un estado crítico de valor 0,40. Por lo tanto, el conocimiento de las necesidades y las posibilidades de un destino debe ser mejorada en muchas administraciones regionales.

4.1.2 Bacalar

El segundo destino que integra la microrregión sur de Quintana Roo, reconocido por su gran riqueza natural lagunar, así como tierra de piratas con su impetuoso fuerte que revela historia y cultura; nos envuelve con su pintoresca comunidad de orígenes mayas, a inicios del 2011 se convierte en el décimo municipio llamado Bacalar. Hoy en día, se encuentra en su mejor momento de despunte turístico, convertido en Pueblo Mágico, por lo que la actividad turística debe gestionar la capacidad de carga sobre los recursos naturales y culturales que se tiene en este destino.

Gráfico 3. Biograma del turismo sustentable en Bacalar, 2016



Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista, 2016

Con un índice integrado de DS de 0,43, el sistema presenta un estado inestable. Este bajo desempeño es el resultado de que dos de sus cuatro dimensiones presenta IDS en ese mismo nivel. Como indicadores de mejor desempeño sustentable se encuentra: Infraestructura sustentable, satisfacción al turista, seguridad, empleo turístico e ingresos a la población local. Cabe destacar que los indicadores en condiciones críticas son educación ambiental, generación de desechos líquidos, identidad cultural, inversión extranjera, planeación turística, participación ciudadana e impulso al desarrollo turístico sustentable.

Mediante el estudio del Biograma se presenta el análisis de las cuatro dimensiones del turismo sustentable que se desarrolla en el destino, haciendo hincapié en los IDS con mejor y peor desempeño.



Tabla 15. IDS por dimensión de Bacalar, 2016

IDS por dimensión de Bacalar, 2016	
Índice 2016	Bacalar
Índice Integrado de Desarrollo Sustentable (S ⁴) (IDS)	0,43
Índice de la Dimensión Medioambiental	0,41
Índice de la Dimensión Sociocultural	0,55
Índice de la Dimensión Económica	0,52
Dimensión de la Dimensión Político-Institucional	0,32

Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista, 2016

La información presentada en la tabla 15, muestra el IDS por dimensión de Bacalar, donde se puede identificar el mayor desequilibrio en la dimensión político-institucional en relación a las otras tres dimensiones. En general, se puede observar que los valores más altos de las dimensiones a nivel microrregional, se encuentran en Bacalar, lo cual, se debe a la tendencia a un turismo responsable y sustentable en el que está incursionando el destino. Sin embargo, a pesar de tener un índice mayor a Chetumal y Mahahual, se encuentra inestable en relación a un desarrollo sustentable.

A continuación, se presenta el análisis por dimensión para una mejor comprensión del destino de la situación actual del turismo sustentable.

4.1.2.1 Dimensión medioambiental

En la dimensión medioambiental, el índice calculado de DS es de 0,41. Lo cual, revela que el estado del sistema es inestable. Con una calificación baja se puede identificar que se debe a los resultados de cuatro de sus seis indicadores que apenas alcanzan el 0,40. Bacalar, tiene el nivel más alto de integración ambiental en la prestación de sus servicios turísticos que Chetumal y Mahahual, pero se enfrenta a un sistema de gestión de servicios públicos deficiente principalmente en el sistema de recolección de desechos sólidos y reciclado. Expresan que de nada sirve realizar una adecuada eficiencia en los sistemas de clasificación de residuos



y reciclaje, si al momento de entrega al servicio de recolección de basura público, éste recoja y vacíe todo en un solo contenedor.

Asimismo, carecen de centros de acopio de reciclado y no pueden vender el plástico, aluminio, cartón y papel, que son de los materiales que más reciclan. Solo algunos, optan por regalárselo a sus colaboradores para proveer de un ingreso más y uno que otro decide reutilizar. Existen únicamente dos proyectos de inversión privada en la microrregión sur, que cuentan con un programa establecido de reciclaje, siendo en Bacalar donde se encuentra uno de ellos, el proyecto de inversión de turismo sustentable denominado Centro Holístico Akalki.

De los indicadores con peor desempeño sobresale el de generación de desechos líquidos, con un valor de 0,20, que refleja el estado crítico del sistema. En el adecuado proceso de tratamiento, son contados los establecimientos que realizan pruebas de laboratorios a sus fosas de descargas, otros prefieren contratar los servicios de otra empresa que solo realice el proceso de extracción de aguas y sólidos residuales y los que están céntricos y se encuentran conectados al sistema de drenaje, no realizan ninguna acción para su tratamiento o en su caso, invierten en líquidos disolventes por el inadecuado sistema sanitario de drenaje, generando un impacto directo de contaminación al manto freático que circula a la Laguna de Bacalar.

Es importante dar a conocer que la localidad, presenta un problema medioambiental que debe considerarse inmediatamente, y es la falta de alcantarillado y la salida de drenaje de casas y hoteles que vierten los desechos líquidos a la laguna, sin embargo, ha sido una acción que el gobierno no ha estado cumpliendo, y es la de vigilar y regular los establecimientos. Si el problema continuo, se enfrentarían a una pérdida del ecosistema, que también desencadenará externalidades negativas entre las más importantes generará problemas de salud. En la entrevista a proyectos de inversión se pudo identificar que en su mayoría los proyectos de inversión llevan en operación menos de 5 años, debido a la creciente demanda de un turismo de aventura, alternativo, de playa y sol, ecoturismo, etnoturismo y arqueológico. Por lo que, se requiere tomar



acciones y diseñar políticas públicas de conservación y preservación del medio ambiente.

Se puede observar en el Biograma de TS de Bacalar (ver gráfico 3) en la dimensión económica que a través del incremento en la demanda turística del destino se ha generado mayor incremento de empleo turístico y generado altos ingresos a la población residente, siendo la principal actividad económica de Bacalar. Por lo tanto, la integración a un turismo sustentable, contribuiría a un desarrollo turístico responsable.

4.1.2.2 Dimensión sociocultural

Por otro lado, la dimensión sociocultural obtuvo un IDS de 0,55, representando el estado del sistema como inestable. Por su gran riqueza natural, cultura e historia, Bacalar es un destino de gran interés al turista, que se refleja en el elevado puntaje del indicador de satisfacción al turista (0,87) en la prestación de los principales servicios turísticos sustentables, que refiere al sistema como óptimo.

Entre tanto, en el indicador de seguridad (SC2), que fortalece al turismo sustentable de Bacalar, con un valor de 0,80, es otro indicador que contribuye a que el sistema sea óptimo. Sin embargo, los inversionistas de Bacalar revelaron que, ante el incremento de turistas al destino, y visitantes de otros lugares han llegado personas que se dedican a delinquir y robar no solo a los turistas sino a los establecimientos turísticos, principalmente en zona de playa. A pesar que la seguridad es adecuada, los inversionistas manifestaron que la presencia de las acciones estatales tendientes a erradicar la inseguridad en los destinos es inadecuada; expresaron que, en las avenidas dentro de la localidad, donde se encuentra un porcentaje considerado de alojamientos temporales no observan transitar ni una sola patrulla durante el día. Aunado a ello, revelan que ha aumentado la presencia del narcotráfico como externalidad negativa unánime al incremento de turistas al destino, se observa frecuentemente a jóvenes y personas adultas drogados en vía pública e infringiendo a la autoridad, lo cual ha empezado a preocupar a los inversionistas del municipio.



Respecto a los indicadores que contrarrestan el alto puntaje de los indicadores antes mencionados, se encuentra el indicador que mide el impacto a la población residente, principalmente por el nivel de participación en los proyectos turísticos. Bacalar, en este índice, refleja que la población local está excluida de los proyectos turísticos. Ante una creciente demanda de arribo de turistas al convertirse en Pueblo Mágico, los pobladores de este destino, se han sentido desplazados y apáticos por la llegada de turistas nacionales y extranjeros. Ha sido una minoría quienes se encuentran involucrados en proyectos turísticos, y han dejado que habitantes de otras localidades ocupen los puestos de empleo. La participación de la población residente es de gran importancia si un destino desea convertirse en sustentable; impulsar que el turismo actual reconozca y apoye la identidad cultural: historia, valores y costumbres de la cultura maya, debe iniciar por los mismos habitantes, sin embargo, en el índice de identidad cultural (SC4) apenas alcanza el 0,30.

Respecto al índice de capacitación, se obtuvo un valor de 0,40. Esto de la inadecuada preparación profesional de los prestadores de servicios turísticos al frente del turismo sustentable. A pesar de obtener un índice de 0,40, se observa más conocimientos de preservación del medio ambiente, conservación de los recursos naturales, pero aún requiere de promover el empleo turístico local, impulsar la identidad cultural de la región, fortalecer la inversión local, por mencionar los más importantes, para promover un desarrollo integral sustentable en Bacalar.

4.1.2.3 Dimensión económica

En la dimensión económica, el IDS para Bacalar se calculó en 0,52, representando al sistema como inestable. En la gráfica 3 se contemplan cinco índices, los cuales con mejor desempeño se identificaron al empleo turístico (E1) e ingresos a la población (E2), con valores estimados de 0,73 y 0,80 respectivamente, ubicando al sistema en lo estable y óptimo. Como se citaba en párrafos anteriores, la derrama económica local que está generando el turismo sustentable en empleos



locales se está logrando en número, pero no se está cumpliendo el propósito siendo la población local que se beneficien de ello, ya que, solo el 25% de los puestos de trabajo son ocupados por trabajadores locales. No obstante, este porcentaje de puestos de trabajo pertenecen al organigrama a puestos de más bajo nivel, debido a que es muy poca la población que se prepara y se interesa por desempeñar un puesto alto.

A pesar de ello, el sistema refleja un nivel alto de derrama económica que ofrece el turismo sustentable a beneficio de la economía local. Bacalar, siendo un territorio donde su población local se involucra aún en porcentaje mínimo, otros sectores como el comercio, financieras y transportación terrestre se ven beneficiados y generan ingresos altos a la población residente.

El desequilibrio de la dimensión, es principalmente en los indicadores de inversión local (E4) e inversión extranjera (E5). Se pudo percibir que la participación de los proyectos de inversión para el turismo sustentable en Bacalar es 85% nacional y 15% internacional (Entrevista a los proyectos de inversión de turismo sustentable en Bacalar, 2016). Por lo tanto, la población residente ha dejado que vengan de otros lugares a invertir en su territorio y aprovechar la gran riqueza natural que les pertenece.

4.1.2.4 Dimensión político-institucional

En esta dimensión se obtuvieron los índices más bajos de todo el sistema, con un estado crítico, se obtiene un índice de apenas 0,32. En el nivel de procesos se utiliza el indicador de planeación turística sustentable, siendo totalmente inadecuada. Si la tendencia de infraestructura sustentable integrada a la región, desarrollo de prácticas sustentables en virtud de conservar el medioambiente y entorno sociocultural, así como el impulso el empleo turístico local y generar la gran derrama económica que hoy en día se obtiene en Bacalar, es principalmente por el grado de interés de los inversionistas.

A pesar de ello, en el destino los comentarios de forma muy particular, expresaron que la creciente demanda por un turismo sustentable, y el interés sobre la laguna,



los estromatolitos, y las zonas arqueológicas; el impacto directo que se ha empezado a percibir en los recursos naturales por la carga turística, ha optado que a los prestadores de servicios turísticos de los establecimientos se les requiera un estudio de impacto ambiental, el cual, de los 22 entrevistados solo el 50% expreso tener conocimiento del estudio (Entrevista a los proyectos de inversión de turismo sustentable en Bacalar, 2016), pero solo 5 lo han realizado. Y todos siguen operando, con los mismos servicios a una demanda constantemente creciente.

Asimismo, en el nivel de capacidades se utiliza el grado de participación de toma de decisiones y seguimiento de la gestión gubernamental, como impulso y apoyo a proyectos. Se pudo percibir, en respuesta de los inversionistas que, ha sido inadecuado. Con un valor de apenas 0,40, el turismo sustentable no ha sido un tema de interés para el gobierno, por lo que no se ha dado ningún tipo de apoyo de esta índole. Mencionan que los recursos que ofrecen son para competitividad, creación de nuevas empresas, pero en virtud de un desarrollo turístico sustentable, no hay recursos destinados. En relación al indicador de participación ciudadana en los planes de desarrollo y gestión del destino, los inversionistas confirman que la población se encuentra excluida en la planeación turística y del desarrollo municipal. El perfil del poblador de Bacalar está arraigado a sus raíces del campo, que integrarse a este desarrollo no le es posible rápidamente. Se puede comprobar, siendo que aun los inversionistas han asistido pocas veces a foros para el fortalecimiento del turismo sustentable.

Por último, en el nivel de resultados, el indicador de conectividad de la región, se encontró con el estado del sistema en inestabilidad, con un valor bajo de 0,40. En el destino, se puede observar que las principales avenidas y calles, primordialmente de la costera de Bacalar, se encuentran en pésimo estado, donde esta última, la avenida se hace en ocasiones imposible de transitar. En los proyectos de inversión turística de naturaleza, alternativo y aventura que se encuentran en lo más adentro de la selva, las vías de acceso son totalmente inadecuadas, siendo que son transitables, no están pavimentadas, hace difícil el acceso a ellos y no permite que se pueda dar a conocer el excelente producto



turístico que se tiene. Si las condiciones de conectividad terrestre mejorarán, se generaría un plus al destino.

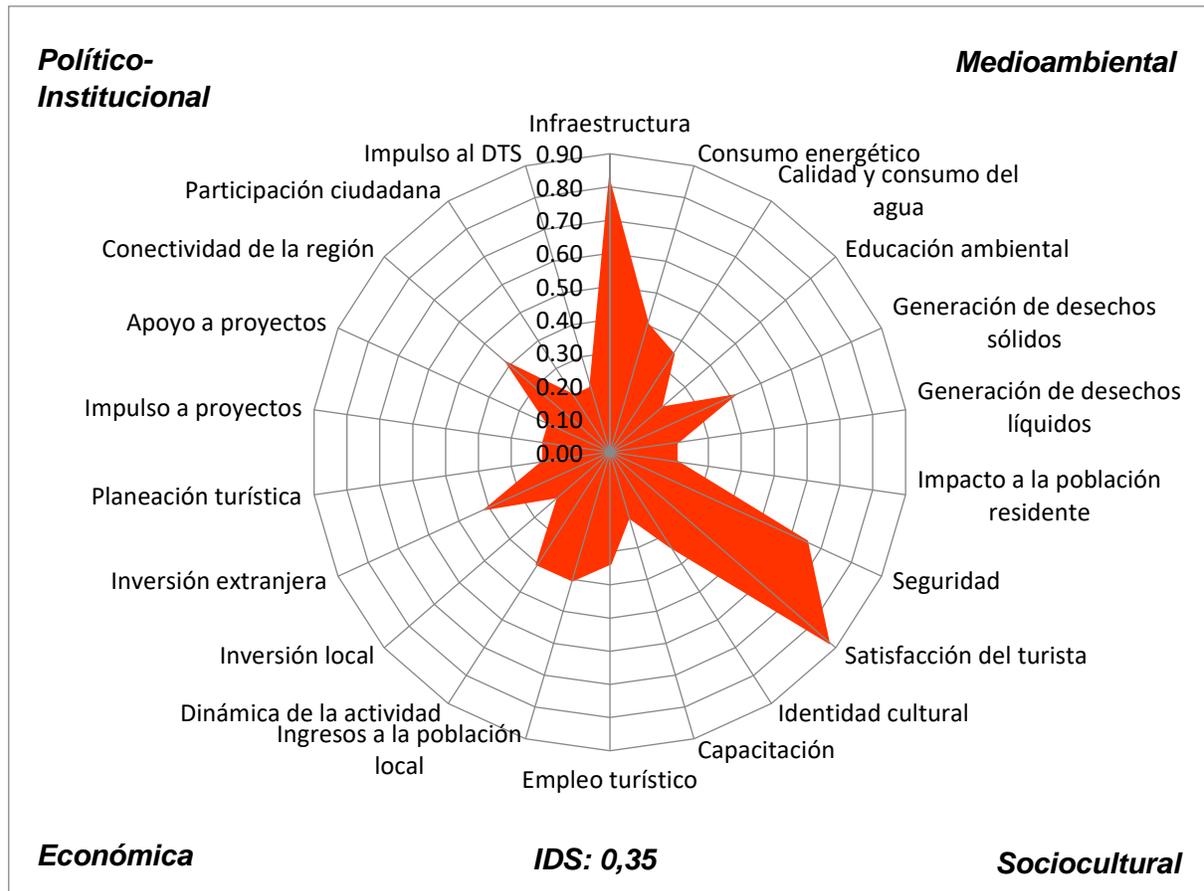
En el nivel de impactos, el indicador de impulso al desarrollo turístico sustentable, Bacalar reveló que es totalmente inadecuado por parte de la administración pública. No existe una planeación turística sustentable, integrada por políticas públicas que propicien las condiciones y lineamientos para realizarlo, por lo cual, no puede existir un desarrollo de esta índole.

4.1.3 Mahahual

Mahahual, es el tercer destino que integra la microrregión sur de Quintana Roo. Con una gran riqueza natural y cultural, es privilegiado por la belleza de sus aguas azul turquesa, así como la arena blanca de su litoral, atrae a más de un turista que visita esta región. Al igual que Chetumal y Bacalar, los proyectos de inversión turística sustentable de Mahahual fueron evaluados para medir el grado de sustentabilidad del destino, valorados desde las cuatro dimensiones (ver gráfico 4).

Con un índice integrado de desarrollo sustentable de 0,35, el estado del sistema es crítico. En comparación a los Biogramas de los destinos anteriores es posible visualizar el desequilibrio que se presenta en las cuatro dimensiones. Es el Biograma con los IDS más bajos de todo el sistema, visualizando que 10 indicadores se encuentran en un estado de colapso, 9 presentan un estado crítico y únicamente 3 indicadores fortalecen al turismo sustentable.

Gráfico 4. Biograma del turismo sustentable en Mahahual, 2016



Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista, 2016

El gráfico 4, permite visualizar el contraste entre los IDS por dimensión y las diferencias de los niveles de las variables analizadas. Los resultados para este destino, muestra diferencias significativas entre los dos destinos analizados previamente. En el caso de Mahahual, se destacan algunas variables de la dimensión sociocultural de mejor desempeño, tal como los indicadores de satisfacción al turista, infraestructura sustentable y seguridad, que presentan valores por encima de 0,65, pero que no fortalecen al sistema al estado estable.

Mientras en las dimensiones medioambiental, económica y político institucional destacan los indicadores con peor desempeño, entre ellos en estado crítico: consumo en energía eléctrica, calidad y consumo del agua, generación de desechos sólidos, identidad cultural, empleo turístico, ingresos a la población



residente, dinámica de la actividad, inversión extranjera y conectividad de la región. Así como, indicadores en estado de colapso: educación ambiental, generación de desechos líquidos, impacto a la población residente, capacitación, inversión local, planeación turística, impulso a proyectos, apoyo a proyectos, participación ciudadana e impulso al desarrollo sustentable.

Tabla 16. IDS por dimensión de Mahahual, 2016

IDS por dimensión de Mahahual, 2016	
Índice 2016	Mahahual
Índice Integrado de Desarrollo Sustentable (S⁴) (IDS)	0,35
Índice de la Dimensión Medioambiental	0,39
Índice de la Dimensión Sociocultural	0,45
Índice de la Dimensión Económica	0,35
Dimensión de la Dimensión Político-Institucional	0,23

Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista, 2016

Tanto el gráfico como la información que se presenta en la tabla 16, se puede visualizar el contraste entre los IDS integrados del destino, mientras que la dimensión sociocultural alcanza un índice de 0,45, la dimensión político-institucional enfrenta los mayores retos con IDS de apenas 0,23. No obstante, Mahahual presenta una particular combinación de IDS muy bajos en tres dimensiones, que indica el pobre desempeño del turismo sustentable, afectando la ponderación del índice integrado de desarrollo, que apenas alcanza el 0,35.

A continuación, se presenta el análisis detallado por dimensión para su comprensión e interpretación de indicadores con la finalidad de obtener conclusiones precisas.

4.1.3.1 Dimensión medioambiental

El gráfico 4 muestra el Biograma del destino, donde se puede visualizar el desequilibrio en la dimensión medioambiental, la imagen del estado es crítico con un IDS de 0,39. Mahahual, es un destino que en infraestructura ha encontrado en la mayoría de sus principales servicios turísticos la integración adecuada al entorno natural de la región. Sin embargo, se obtuvo que aproximadamente el



consumo de energía en los establecimientos es muy alto, y pocas veces realizan acciones para reducir el consumo. En cuanto al indicador de calidad y consumo del agua, los inversionistas revelaron que la calidad del agua que llega a su establecimiento es totalmente inadecuada. Expresan que de nada sirve estar pagando altos costos por un servicio, del cual carecen, porque tal, como es el caso en Chetumal, la dependencia paraestatal de Comisión del Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo presenta deficiencias en la prestación del recurso natural. A pesar de ello, la mayoría de los proyectos de inversión sustentable de alojamiento temporal, han optado por diseñar contenedores que puedan capturar el agua de lluvia y dar el tratamiento adecuado para la prestación de sus servicios.

El mismo problema presentan en la prestación del servicio de recolección de desechos sólidos (basura), en el cual, de nada sirve realizar una adecuada eficiencia en los sistemas de clasificación de residuos y reciclaje, si al momento de recolección se integra todo en un solo contenedor. Asimismo, carecen de centros de acopio de reciclado y no pueden vender los plásticos, aluminio, cartón y papel, que son de los materiales que más reciclan. De todos los proyectos de inversión, solo uno reutiliza el material reciclado, y es el caso de las Cabañas Blue Kay.

Como se puede observar, los prestadores de servicios turísticos están conscientes de la necesidad de integrar en sus políticas acciones sustentables. Sin embargo, ante la indiferencia por parte de una ineficiente gestión de servicios públicos, optan por no realizar ningún esfuerzo por concientizar más allá de las acciones que puedan realizar con los turistas y colaboradores, más no integrando un programa de conservación de energía, agua y preservación del medio ambiente.

Como último indicador medioambiental, en un estado de colapso, se percibe el indicador de tratamiento de desechos líquidos, donde al igual que en Bacalar, el proceso inadecuado de las aguas residuales no esta siendo regulado, y la contaminación al manto freático y mar son los receptores de los desechos de los principales servicios turísticos.



4.1.3.2 Dimensión sociocultural

En la dimensión sociocultural, el índice calculado es de 0,45. Es la dimensión con un estado del sistema arriba de lo crítico, pero que aún es inestable. La gran riqueza natural de sus playas y dinamismo turístico, se refleja en el nivel de satisfacción del turista en relación al destino y prestación de servicios. Con un valor de 0,87, fortalece el estado óptimo del turismo sustentable y revela que los destinos del sur de Quintana Roo son competitivos frente a otros destinos.

En el gráfico 4, es notoria la diferencia del indicador del impacto a la población residente dentro de los proyectos turísticos sustentables. Mahahual, se encuentra a un nivel de participación local totalmente excluida, los inversionistas revelan que la falta de involucramiento de la población residente del destino es una desventaja y freno ante la promoción y difusión del mismo. Siendo un destino con una gran riqueza natural y cultural, han permitido que habitantes de otras ciudad, estados y países se encuentren involucrados en los proyectos de trabajo, y que ellos sean apartados de los beneficios económicos que se perciben ante la derrama turística que se genera en el destino.

Entre tanto, respecto al índice de seguridad (SC2), el IDS alcanzó un nivel alto de 0,65, que hace estable al sistema pero que en respuesta de los inversionistas, ante el incremento de turistas al destino y visitantes de otros lugares, han llegado personas que se dedican a delinquir y robar no solo a los turistas sino a los establecimientos turísticos, principalmente en zona de playa. A pesar de que estos casos han sido pocos, las acciones estatales tendientes a erradicar la inseguridad en el destino aún es totalmente inadecuada, ya que se puede observar la ausencia de elementos de seguridad en principales avenidas de acceso a los turistas, y en casos de auxilio la demora en llegar a socorrer al turista afectado oscila entre los 40 a 90 minutos y en ocasiones no se presentan.

Entre los índices de importancia por el bajo nivel percibido, se encuentra el índice de capacitación. La inadecuada preparación profesional de los prestadores de



servicios turísticos para hacer frente a un turismo sustentable apenas alcanza el 0,20, e indica que el sistema se encuentra en un estado de colapso.

4.1.3.3 Dimensión económica

En la dimensión económica, Mahahual tiene el indicador más bajo de la región sur del Estado de Quintana Roo con un valor de 0,35, representa al sistema como crítico. Entre los indicadores a considerar con muy bajo desempeño, se encuentra el empleo turístico (E1) e inversión local (E4), siendo este destino impulsado por inversionistas principalmente extranjeros, lo cual, se refleja directamente en la generación de empleos para la población local y el porcentaje de empleados locales, donde menos del 10% de los puestos de trabajo pertenecen a pobladores originarios de Mahahual estudio (Entrevista a los proyectos de inversión de turismo sustentable en Mahahual, 2016). Este dato revela que la dinámica de la actividad turística sustentable (E3) es totalmente inadecuada, y es necesaria una regulación de proyectos de inversión sustentable, que equilibre la presencia de la inversión extranjera e impulse la inversión local.

En relación a sus variables con mejor desempeño se puede observar el indicador de ingresos a la población local (E2), que tiene un impacto directo en relación al incremento constante de la demanda turística que el destino por sí mismo presenta. En razón, que no solo la población vinculada al sector turístico se ve beneficiada, sino la población de la localidad, ya sea a través del comercio, transporte público, inmobiliarias, entre otros.

4.1.3.4 Dimensión político-institucional

En lo que respecta la dimensión político-institucional, los indicadores conformando esta dimensión para el caso de Mahahual muestran una gran dispersión, aquellos que representan las capacidades básicas para consolidar la gobernabilidad revelan valores precarios, como es el caso de la planeación turística cuyo indicador es apenas 0,20, lo que refleja su insuficiente capacidad política instalada



para garantizar la representación del turismo sustentable en los principales servicios turísticos.

De la misma manera, con los indicadores de apoyo a proyectos e impulso a proyectos con un valor que alcanza el 0,20. Los inversionistas expresaron que por parte de gobierno local no han recibido el impulso para invertir en proyectos de turismo en aras de lo sustentable en el destino. Por lo que, sí han incursionado en este modelo de desarrollo ha sido por interés propio y por implementar la tendencia sustentable que en sus países se promueve.

Los indicadores de la misma dimensión presentan valores bajos, los dos peores son participación ciudadana e impulso al desarrollo del turismo sustentable, que revelan la falta de procesos de gobernabilidad y el involucramiento de la sociedad en los planes de desarrollo y de turismo, donde se encuentra totalmente excluida. Aunado a ello, también expresan que el gobierno local no ha implementado los servicios que requiere tener un destino turístico, en la localidad solo se cuenta con un centro de salud para atender a toda la población, no hay bancos, no hay oficinas gubernamentales que puedan atender las necesidades tanto de los inversionistas, población residente y turistas.

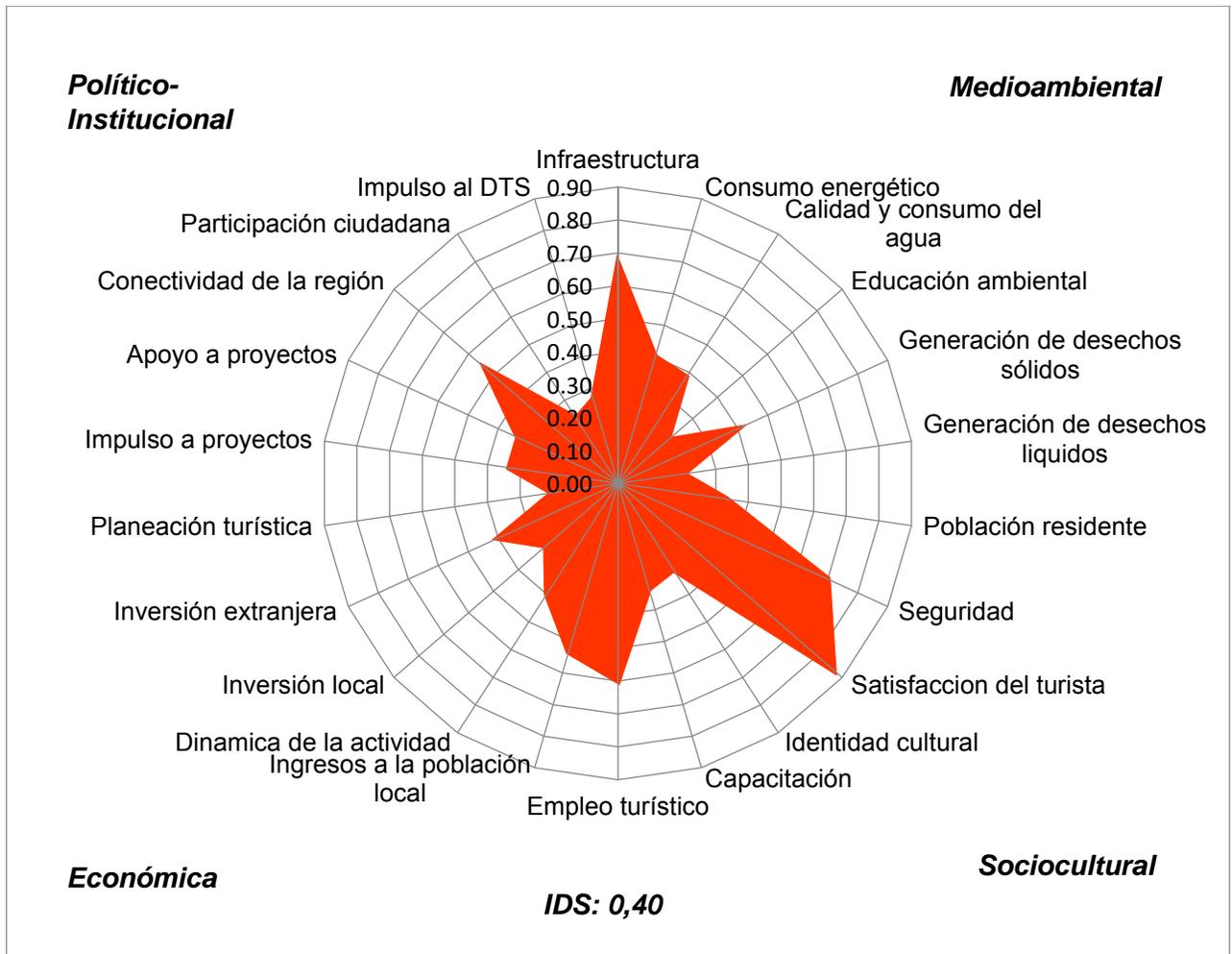
El indicador con mejor desempeño de esta dimensión es la conectividad de la región, con un valor que apenas alcanza el 0,40. En un estado crítico, se encuentran las carreteras y avenidas de la localidad, solamente una sección de la localidad se encuentra en óptimas condiciones, pero la mayoría aún se encuentra en terracería y poco transitable. En conectividad aérea, expresan que Mahahual se encuentran a una distancia considerable del aeropuerto internacional de la ciudad de Chetumal, y tener que desplazarse al destino a los turistas les es insatisfecho, ya que pierden tiempo que utilizarían en el destino (Entrevista a los proyectos de inversión de turismo sustentable en Mahahual, 2016).



4.1.4 Visión global del turismo sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo

Desde una visión global de cada dimensión sobre el desarrollo turístico sustentable, se puede observar en el gráfico 14 a nivel microrregional, que las variables de mejor desempeño en el escenario presente son: infraestructura, seguridad, satisfacción al turista y empleo turístico. Entre las de peor desempeño se encuentran: educación ambiental, generación de desechos líquidos, calidad y consumo del agua, impacto a la población residente, identidad cultural, capacitación, inversión local, planeación turística, impulso a proyectos, apoyo a proyectos, participación ciudadana e impulso al desarrollo turístico sustentable. Como variables que se puede mejorar, son: consumo energético, generación de desechos sólidos (basura), dinámica de la actividad turística, ingresos a la población local e inversión extranjera.

Gráfico 5. Análisis global del desarrollo turístico sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo, Biograma 2016.



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista 2016.

El índice integrado de sustentabilidad para la microrregión sur de Quintana Roo es de apenas **0,40**. Ese valor lo coloca en un estado **crítico** del sistema, donde ese pobre desempeño es el resultado de los tres destinos turísticos, los cuales, presentan IDS con valores bajos o muy bajos en sus dimensiones medioambiental, económica y político-institucional, lo cual afecta la ponderación del índice integrado de desarrollo.



Tabla 17. IDS por dimensión de la microrregión sur del estado de Quintana Roo, 2016

IDS por dimensión de la Microrregión Sur del estado de Quintana Roo, 2016				
Índice 2016	Chetumal	Bacalar	Mahahual	S ⁴
Índice Integrado de Desarrollo Sustentable (S⁴) (IDS)	0,42	0,43	0,35	0,40
Índice de la Dimensión Medioambiental	0,33	0,41	0,39	0,38
Índice de la Dimensión Sociocultural	0,52	0,55	0,45	0,51
Índice de la Dimensión Económica	0,47	0,52	0,35	0,44
Dimensión de la Dimensión Político-Institucional	0,40	0,32	0,23	0,32

Fuente: Elaboración propia, resultado de la entrevista realizada a los prestadores de servicios turísticos sustentables seleccionados en el escalograma de Guttman de la Chetumal, 2016

A nivel microrregional, se puede observar que, en la dimensión sociocultural, el índice calculado es de 0,51. Es la dimensión con un estado del sistema arriba de lo crítico, pero que aún es inestable. Se permite apreciar que, en la dimensión sociocultural, los indicadores de seguridad (SC3) y satisfacción al turista (SC4) obtienen los valores de 0,70 y 0,87 respectivamente, expresan un estado del sistema estable y óptimo, que se refleja en la creciente llegada de turistas a los destinos.

Sin embargo, en lo que respecta a la dimensión medioambiental, el estado del sistema es *crítico*, con un índice de 0,38. Refleja los índices muy bajos en educación ambiental (MA4) y generación de desechos líquidos (MA6), donde en Chetumal, Bacalar y Mahahual, los proyectos de inversión privada no poseen una cultura de preservación al medio ambiente con los colaboradores y sus familias, no cuentan con certificados del cuidado respetuoso del medio ambiente. El Distintivo S de certificación turística por parte de la Secretaría de Turismo, muy pocos de los prestadores de servicios turísticos tienen conocimiento. Se observa el contraste entre los IDS de Chetumal con Bacalar y Mahahual, en los indicadores de consumo energético (MA2) y consumo del agua (MA3) con índices de 0,40 y 0,38 reflejan los niveles altos de consumo.



En cuanto a la dimensión económica, el estado del sistema es *inestable*, con un índice de 0,44 refleja la presencia de proyectos donde la participación de los inversionistas es totalmente nacional y extranjera. Por lo cual, el turismo como un medio para mejorar la calidad de vida de la población local, ante la percepción de los inversionistas, es decadente por la apatía por parte de la población residente principalmente en los destinos de Bacalar y Mahahual, y aquellos quienes se involucran en los proyectos solo aspiran a puestos de bajo nivel, lo que lleva a postular una mala calidad de los empleos.

Por último, en la dimensión Político-Institucional con un IDS de 0,32; refleja el estado del sistema *crítico*, sin duda, es la dimensión en la que presenta las condiciones más críticas en el análisis de los destinos de la microrregión sur. Exhibe 6 indicadores con una calificación muy baja, calculados para las variables de planeación turística sustentable, impulso y apoyo a proyectos y participación ciudadana, con índices que apenas alcanza el 0,23. Esto lleva a comprobar la hipótesis de que las políticas públicas del sector turístico de Quintana Roo están limitando el desarrollo turístico sustentable en la zona sur evidenciado por un bajo índice de sustentabilidad en los principales servicios turísticos sustentables de la microrregión.

Es posible percibir que 11 de 22 indicadores están evaluados desfavorablemente. Siendo las dimensiones medioambiental y político-institucional las de peor desempeño. Esto nos permite determinar que las políticas públicas turísticas, que son las responsables del desempeño de la mayoría de variables, se encuentran en un estado crítico en el desempeño de la administración pública, con un índice integrado de desarrollo sustentable de 0,40.

Como indicador positivo se encuentra la presencia de inversiones privadas que se han dirigido a satisfacer la demanda de un turismo sustentable, donde, sobresale Bacalar como destino, que, en los últimos seis años, ha crecido en proyectos de inversión turística sustentable. Chetumal y Mahahual tienen mayor presencia de proyectos de inversión turística convencionales, pero que en los últimos años se



ha observado un incremento de este tipo de proyectos y los que ya tendían a un turismo sólo de masas empiezan a tener un sentido de conciencia a lo sustentable.

4.2 COMPARATIVO ENTRE EL PANORAMA DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN LOS PLANES DE DESARROLLO NACIONAL, ESTATAL Y MUNICIPAL Y PERCEPCIÓN DEL GRADO DE SUSTENTABILIDAD

Al inicio de esta investigación se planteó la hipótesis de que las políticas públicas del sector turístico de Quintana Roo limitan el desarrollo turístico sustentable en la microrregión sur evidenciado por un bajo índice de sustentabilidad en los principales servicios turísticos de la microrregión (véase introducción), donde el conjunto de acciones sirve de base para el actuar del Estado tendiente a propiciar y transformar las condiciones del entorno, de los individuos, de las organizaciones en un determinado espacio, fundamentado en medidas apropiadas de preservación para un equilibrio ecológico, económico y social en aprovechamiento de los recursos naturales, impulsando al turismo como una actividad económica que mejore la calidad de vida y la productividad en la sociedad receptora como emisora, de manera que no se comprometa la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras, como condición esencial para su desarrollo a largo plazo (véase capítulo 1).

Si bien la actividad turística, como actividad más importante en el estado de Quintana Roo, promueve el desarrollo del turismo sustentable en la microrregión sur a través de las políticas públicas turísticas en los planes de desarrollo y proyectos estratégicamente elaborados y alineados a los estándares globales de la demanda actual del mercado turístico. En el periodo de 2013-2018 correspondiente al Plan Nacional de Desarrollo, se encuentra solo una estrategia de turismo sustentable, la cual consiste en impulsar la sustentabilidad y que los ingresos generados sean fuente de bienestar social. A nivel estatal, en el Plan Estatal de Desarrollo 2011.2016, se puede identificar un apartado, que proyecta a un “Quintana Roo Competitivo”, y señala como estrategia de desarrollo regional



distinguir y orientar en cada región vocaciones para la formación de microrregiones y centros integradores, pero que excluye a la microrregión sur y no se percibe ningún enfoque y visión sustentable. Por último, en el Plan Municipal de Desarrollo 2013-2016, se da prioridad al sector turístico en el eje Trabaja Bien, que impulsa a consolidar al turismo como eje de motor de desarrollo y crecimiento de la economía del municipio, pero que en ningún apartado promueven formular políticas públicas que garanticen la presencia del turismo a largo plazo, sin que se produzcan severos impactos en el entorno. La presencia de los turistas en el medio natural y la inversión de capitales para satisfacer las necesidades de los visitantes debe integrarse en una política turística sustentable que pueda ofrecer una buena probabilidad de mantener la actividad turística por siempre, sin arriesgar o comprometer al medio.

Una región pequeña, caracterizada por una baja competencia de otros destinos turísticos y bajas tasas de inversión turística puede mantener su equilibrio hasta que lleguen inversionistas que sean muy voraces y codiciosos con visión a urbanizar el suelo, y entonces, se presentaría el riesgo al ser impactado el medio natural y cultural. Caso que hoy en día empieza a darse en Bacalar, y que con los resultados de este estudio se pueden comprobar.

Por lo que el turismo sustentable puede ser posible si el esfuerzo en conjunto con la intervención del Estado, la participación de las comunidades y la acción de los involucrados (prestadores de servicios turísticos) son prudentes en revertir parte de sus utilidades en la protección del entorno. La sustentabilidad a menudo representa un riesgo ya que cualquier elemento social puede hacerla irreversible. Es importante, tener presente que las políticas tratan de implementar acciones para adaptarse al ciclo de vida turístico y disminuir la etapa del estancamiento, lo que permite detenerla pero que siempre existirá la competencia de otros destinos turísticos que podría generar un desequilibrio y las inversiones pueden crecer y superar la presencia de carga turística.

Es por ello, que promover un desarrollo turístico sustentable es un trabajo en conjunto, porque todo puede mantenerse si cambian los comportamientos de los



involucrados y se adoptan políticas con principios sustentables. El compromiso de los inversionistas, operadores, segmentos de mercado, población local y gobierno es vital cambiando la tipología de las inversiones, orientada cada vez más hacia la calidad en su infraestructura y servicios ambientalmente privilegiados que permitirían el desarrollo de políticas sustentables englobada en una estrategia de “ganar-ganar”

4.3 PROPUESTA DE POLÍTICA PÚBLICA DE FORTALECIMIENTO AL TURISMO SUSTENTABLE EN LA MICRORREGIÓN SUR DE QUINTANA ROO

Lo anterior nos exige realizar la integración de políticas y acciones turísticas sustentables que estratégicamente estén alineadas a una planeación turística sustentable con la finalidad de impulsar un cambio en las políticas, las prácticas de empresa y el comportamiento de los turistas como uno de los medios importantes para el desarrollo sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo.

Hoy en día, la visión indica que a mediano y a largo plazo los destinos se deben preservar para las generaciones futuras, y es de gran importancia la conservación del entorno medioambiental y sociocultural. La sustentabilidad turística son acciones que involucra a todos para mantener la buena planeación de los servicios y bienes turísticos. El Estado es quien tiene la responsabilidad de desarrollar políticas públicas que se deriven de las percepciones local y turística para catalogar los impactos físicos (Puczko y Ratz, 2000), con la finalidad de expresar una visión integral que contemple el proceso en facetas de la actividad.

Desde el punto de vista de los inversionistas entrevistados, si bien se puede identificar la necesidad de una política pública que determine las acciones y estrategias que se deben llevar a cabo para fortalecer el turismo sustentable en los destinos, sin embargo, surge la preocupación de la participación ciudadana que es apática, desinformada, desinteresada que aún no se rige como capital social para constituirse como pieza clave endógeno para el desarrollo.



4.3.1 Priorización de las dimensiones de estudio

En toda planeación se requiere de la priorización de las necesidades para garantizar la asertividad en el proceso. Es por ello, que los actores clave de los proyectos de inversión turística entrevistados, participaron en esta selección, mediante el método de priorización simple. Se les pidió enumerar las dimensiones según su importancia para promover un desarrollo sustentable en la zona sur de Quintana Roo, siendo el numero 1 el de menor importancia y el 4 el de mayor importancia. A pesar de que todas las dimensiones son parte integral del desarrollo sustentable, decidimos conocer la percepción de los inversionistas de cada destino entrevistado por motivo de planeación turística. La tabla 18 nos muestra el orden de importancia de las dimensiones por destino.

Tabla 18. Establecimiento de la priorización simple de las dimensiones en la microrregión sur del Estado de Quintana Roo: Chetumal, Bacalar y Mahahual

<i>Dimensiones</i>	<i>Chetumal</i>	<i>Bacalar</i>	<i>Mahahual</i>	<i>Suma</i>	<i>Lugar</i>
Medioambiental	44	73	48	165	1
Sociocultural	36	52	37	125	3
Económica	32	46	40	118	4
Político-Institucional	28	49	55	132	2

Fuente: Elaboración propia

Los proyectos de inversión turística sustentable priorizaron las dimensiones de la siguiente manera: 1) Dimensión medioambiental; 2) Dimensión Político-Institucional; 3) Dimensión sociocultural y, 4) Dimensión económica. En primer lugar, se observa la importancia de la preservación e impulso de los recursos naturales, que es de importancia para los destinos del sur de Quintana Roo, los cuales, poseen una gran riqueza natural, y es visto como recursos de potencial económica que se tienen que cuidar para su aprovechamiento a largo plazo. En segundo lugar, se encuentra la dimensión político institucional, que sostiene la necesidad de implementar políticas turísticas sustentables que promuevan y sean el soporte técnico de un desarrollo, mediante el impulso y apoyo a los principales prestadores de servicios turísticos y socialmente a través de la participación



ciudadana. Como tercer lugar, priorizaron la dimensión sociocultural, la importancia de fortalecer la identidad cultural y social en equidad y respeto en la integración de los turistas y la contribución a mejorar la calidad de vida de la población residente, mediante la eliminación de patrones que se han establecido por la masificación del turismo. Por último, sin restar importancia, se seleccionó la dimensión económica, por los beneficios económicos que se perciben al empezar a posicionarse sus destinos, puesto que, un lugar turístico nunca es abandonado por los visitantes, y siempre aparecerán nuevas tendencias de mercado con nuevos modelos de consumo.

4.3.2 Políticas públicas de fortalecimiento al turismo sustentable

En la gestión del turismo sustentable, las políticas y acciones deben ser orientadas al mejor uso turístico de los proyectos de inversión que ofertan los destinos como productos turísticos. La adecuada planificación del turismo sustentable, debe incluir como papel primordial la participación pública para encaminar las acciones que plantea el desarrollo ideológico para establecer estrategias apropiadas al turismo.

En los entornos controlables, los esfuerzos de programación y planeación se desarrollan desde la política. La actividad turística impone la necesidad de diseñar acciones y políticas apoyadas en la planificación para ofrecer mediante nuevos modelos turísticos, alternativas que respondan a la demanda y se adapten en el marco de un desarrollo turístico sustentable. Por lo tanto, ante la necesidad de fortalecer al turismo sustentable en la microrregión sur, de acuerdo a los resultados obtenidos en la entrevista, se ha diseñado el cuadro 6, integrando los 22 indicadores de evaluación y percepción del desarrollo turístico sustentable, estableciendo tres rangos: 4 indicadores con mejor desempeño que se deben consolidar y monitorear en toda la microrregión sur para que se continúe fortaleciendo al turismo sustentable; 6 indicadores con desempeño a mejorar y 12 indicadores de peor desempeño; estos 18 últimos indicadores tendrán la



propuesta de políticas y acciones para incrementar su desempeño y obtener un mejor índice que permita al sistema ser óptimo.

Cuadro 2. Propuestas de políticas y acciones del turismo sustentable para el fortalecimiento al desarrollo turístico sustentable en la microrregión sur: Chetumal, Bacalar y Mahahual, 2016

<i>Políticas y acciones</i>	<i>Índice actual</i>	<i>Características</i>
Conectividad de la región	0,53	Se propone una línea estratégica en Infraestructura turística sustentable, que mediante recursos municipales y estatales se determine cierto monto para rehabilitación de avenidas principales, sobre todo en las zonas hoteleras de Bacalar y Mahahual. Utilizando recursos materiales sustentables y que no generen un impacto al suelo de los destinos.
Ingresos a la población local	0,53	Incorporar la gestión de turismo sustentable, en la integración de un modelo turístico que establezca relaciones mínimas entre la presencia de turistas (T) en el medio natural (A) y la inversión de capitales (C) para satisfacer un nuevo segmento de mercado sustentable.
Impacto en la población residente	0,33	Fomentar la actividad empresarial, a través de un cambio de mentalidad entre los estudiantes, impulsar el emprendurismo, la iniciativa empresarial sustentable con incentivos fiscales a la inversión, a la competitividad y capacitación.
Inversión local	0,29	
Reducir el consumo de energía eléctrica	0,40	Establecer una estrategia de uso y consumo sustentable de la energía eléctrica y agua. 1) Crear conciencia a operadores, anfitriones y turistas mediante la promoción y difusión, a través de folletería, letreros, clasificación de estrellas a los socios:
Mejorar la calidad y reducir el consumo del agua	0,38	-Una estrella corresponde a los que pueden ahorrar energía y agua, y que además saben tratarla. -Dos estrellas corresponde a los socios que además de cumplir con los criterios anteriores, sepan manejar los desechos sólidos y la buena disposición de los mismos, antes de su separación. -Tres estrellas corresponde a los socios que cumplen con los criterios anteriores y añaden además el uso de materiales
Generación de	0,40	



desechos sólidos (Basura)		biodegradables y productos orgánicos.
Generación de desechos líquidos	0,20	2) Otorgar beneficios fiscales y apoyos de financiamientos a proyectos que se equipen con tecnología sustentable. Siendo que este tipo de tecnología tienen costos elevados en el mercado y para inversiones pequeñas son inaccesibles.
Inversión extranjera	0,40	La apertura de proyectos de inversión sustentable, pero que sea equilibrado a la integración de proyectos de inversión local. Como especificaciones de los proyectos de inversión extranjera, se les exigirá que en sus puestos de trabajo incluyan determinado porcentaje de población local, que no haya restricción en la prestación de los servicios turísticos a la población residente, esto con la finalidad de incentivar la participación de la sociedad en los proyectos turísticos.
Capacitación	0,33	implementar talleres especializados para los prestadores de servicios turísticos en temas de sustentabilidad turística. Apertura de la certificación del distintivo S de sustentabilidad turística a todo proyecto de inversión turística.
Identidad cultural	0,31	La realización de un estudio para identificar el perfil del turista que llega al destino ya que se debe instruir al turista con las costumbres, valores y reglas de comportamiento social, mediante una guía para sus clientes que establezca las pautas de responsabilidad sustentable para viajeros, concebida como una herramienta para minimizar la pérdida de identidad cultural y facilitar una integración de equidad y respeto por la diversidad en contribución a la mejora en la calidad de vida de la población local. Aconsejar a los visitantes a colaborar con la población local en lo que se refiere a la compra de souvenirs y la donación de propinas, que evite la acción del regateo en los bienes y servicios locales.
Impulso a proyectos	0,33	Otorgar apoyos para proyectos de inversión turística sustentable en la microrregión sur, con un marco legal adecuado a las características de la zona sur, con una regulación y correcta gestión y evaluación por parte del sector público especializado en el área.
Apoyo a proyectos	0,33	Los proyectos deben cumplir con especificaciones como: a) Diseño conforme a la regulación del POET.
Impulso al	0,27	b) Entre sus objetivos se encuentren los principios de



desarrollo turístico sustentable		sustentabilidad turística. c) Promover la conservación y preservación del medio ambiente, además de difundir la identidad cultural y ser generadora de empleos a la población local. d) Fomentar la certificación sustentable turística e) Solicitar beneficios fiscales en pro de la sustentabilidad.
Dinámica de la actividad	0,40	
Participación ciudadana	0,23	Implementación de foros de desarrollo regional turístico, que permita involucrarlos en conocer las ventajas de formar parte del desarrollo turístico sustentable de su destino. Establecer grupos de ciudadanos, de manera organizada e institucionalizada y que se le incorpore como consejo ciudadano en los procesos de formulación de políticas públicas y en el seguimiento y evaluación de planes y programas.
Educación ambiental	0,20	Establecer en las políticas de cada proyecto de inversión turística códigos de conducta, ecoetiquetas y las mejores prácticas que se relacionen con recomendaciones prácticas que con frecuencia surgen de las experiencias, no solo de los operadores de viajes, sino también de los turistas y anfitriones (Protección ampliada).
Planeación turística	0,20	Fortalecer el turismo sustentable en atención al problema de una inexistencia de planeación turística sustentable, a través de implementación de líneas de acción y estrategias, como las observadas en los indicadores anteriores, las cuales, en conjunto estructuran planes de desarrollo para el sector turístico de la microrregión sur de Quintana Roo, dirigido a impulsar los proyectos de inversión turística sustentables existentes y la creación de nuevos, mejorar la calidad y satisfacción del turista en la prestación de servicios, ser competitivos ante el desarrollo turístico consolidado de la zona norte y promover y difundir la gran riqueza natural y cultural de Chetumal, Bacalar y Mahahual.

Fuente: Elaboración propia con base en las opiniones de la entrevista realizada a los proyectos de inversión turística sustentable, 2016

Contrarrestar las principales debilidades del sistema mediante las propuestas de acciones y políticas públicas que fortalezcan el desarrollo sustentable, permitirá principalmente asegurar los destinos a largo plazo. Un lugar turístico puede sobresalir si se adoptan políticas y surge un compromiso entre todos los



involucrados. La transformación es posible, si se aplican las estrategias diseñadas apoyadas en la planeación turística para ofrecer modelos turísticos que satisfagan la demanda sustentable en el marco de un desarrollo turístico sustentable.

4.4 CONCLUSIONES

Los modelos de planificación turística integral que tienen como objeto estimular la colaboración entre las partes implicadas y lograr un verdadero desarrollo sustentable deben ir más allá de la búsqueda de segmentos de mercados. La planificación debe asegurar la sinergia entre la población residente, inversionistas y gobierno local y estatal. El objetivo del desarrollo turístico sustentable es implementar un modelo de gobernabilidad integrado con los inversionistas que puedan incrementar sus beneficios generados a nivel local, manteniendo la integridad cultural, así como fortalecer la protección del patrimonio natural.

No puede existir un desarrollo turístico sustentable si no existen las condiciones para hacerlo. El potencial turístico para promover un turismo sustentable existe en la microrregión sur, pero hace falta más que idealizar el apego a un modelo de desarrollo sustentable con los discursos en los planes de desarrollo municipal, estatal y federal. Hace falta diseñar políticas públicas turísticas que aterricen las acciones sustentables, donde las acciones lleven un procedimiento y sobre todo un seguimiento y evaluación para el cumplimiento de las mismas para que la microrregión sur pueda despuntar turísticamente.

En la integración de las dimensiones evaluadas de cada destino de la microrregión Sur de Quintana Roo, se identificó el desequilibrio que tiene el turismo hacia un desarrollo sustentable. *Chetumal* con un índice integrado de sustentabilidad de 0,42 que representa un estado inestable, evidencia su limitado desarrollo principalmente en la dimensión medioambiental y político-institucional. Su capacidad de carga turística, a pesar que no es de una presión menor, no cuenta con lineamientos ni políticas que regulen la actividad. Esto revela que no hay política turística sustentable que impulse, regule, dirija y apoye a los proyectos de



inversión de turismo sustentable, revisada en el capítulo 2 y comprobada en este último capítulo.

Bacalar con un índice integrado de sustentabilidad en su actividad turística de 0,43, demuestra que el sistema es inestable. Principalmente en sus dimensiones medioambiental y político-institucional, nuevamente se ve reflejada la necesidad de políticas públicas encaminadas a impulsar el turismo sustentable que regulen por medio de un marco legal aplicable a los proyectos de inversión, y que no solo los regule si no que impulse y fortalezca a los destinos, en el cual, como resultado del capítulo 3, Bacalar es el destino con mayor presencia de turismo sustentable de los que integran la microrregión sur con un 35% de participación.

Con un estado crítico de la actividad turística sustentable, se evaluó a *Mahahual*. Con desequilibrio en las dimensiones medioambiental, económica y político-institucional, es el destino que reveló índices más bajos de sustentabilidad. Es visible la tendencia que presenta el destino, al promover un turismo de masas, en el cual, los impactos negativos en los recursos naturales y socioculturales se empiezan hacer visibles. Un destino con gran potencial turístico, está siendo deficiente en sus capacidades básicas de gobernabilidad, reflejada en su incapacidad de planeación turística sustentable en los principales servicios turísticos. Aunado a ello, se encontró que carece de servicios básicos para la población local y turistas que arriban por vía marítima y terrestre, que refleja un abandono por parte del gobierno.

Con una radiografía del turismo sustentable en Chetumal, Bacalar y Mahahual, evaluado con 0,40 que representa el estado crítico del sistema, fortalecer el turismo sustentable en la zona sur de Quintana Roo, es la decisión que debe elegirse si se desea conservar la gran riqueza natural y cultural de los destinos. Es notable es observar que la ausencia de políticas públicas de los últimos años, no han cumplido con ya no la opción, sino la necesidad de preservar y conservar los recursos naturales, culturales y económicos que el turismo positiva o negativamente impacta a un territorio. Las intenciones por parte del sector privado lo están, han empezado a incursionar en el desarrollo de sus proyectos con este



fin, sin embargo, la ausencia de un marco legal e iniciativas por parte del gobierno no permite llevarse a cabo el desarrollo turístico sustentable, si lo que se desea, es seguir siendo un Estado turísticamente competitivo y evitar que se produzcan daños irreversibles en sus destinos, de minimizar los costos en las dimensiones incluidas que afecten a la población local y de optimizar los beneficios del desarrollo turístico.

La protección ampliada de tipo regional es una decisión que, de ser aceptada permite lograr cambios estructurales para la microrregión determinada. Los efectos de una política turística impulsan las dimensiones que lo integran, así como los asuntos de turismo regional y otras actividades. Es por ello, que las propuestas y acciones para el fortalecimiento del turismo sustentable en la microrregión sur redactadas en este capítulo, señalan al turismo sustentable como un factor importante para la economía local, ya que es trascendental para elevar el valor agregado neto en la región, principalmente en el posible incremento de los turistas de alto poder de adquisición, que son quienes tienen una mentalidad de preservación de los recursos naturales. Esto permitirá potenciar los aspectos culturales de la región y la estabilización de los ecosistemas en las áreas naturales, así como elevar la productividad de otros bienes y servicios.

La conservación y preservación del medioambiente, por una parte, y el desarrollo turístico por el otro, son dos objetivos que pueden percibirse como incongruentes pero que pueden interrelacionarse. Se puede tener éxito si se logra una participación integral entre los actores involucrados dentro del concepto de una protección ampliada. Un turismo socialmente sustentable y compatible medioambientalmente, promoviendo que más actividades puedan ser protegidas a largo plazo, producirá un mayor valor agregado neto regional al permitir protección y desarrollo ampliado.

Todo lo anterior será decisivamente importante para lograr una planificación sustentable, donde la pertinencia de las políticas públicas del sector turístico fortalezca al desarrollo turístico sustentable de la microrregión sur de Quintana Roo. Es importante la idea central de respetar los recursos naturales, los



culturales, así como permitir el logro de una mejora en la calidad de vida para la población receptora en el presente y para las siguientes generaciones.

CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES

El trabajo de investigación ha demostrado la situación actual de la actividad turística en relación al desarrollo sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo determinada por las políticas públicas en los planes de desarrollo. A lo largo de la investigación, se identificó que el turismo sustentable como modelo de desarrollo turístico integral es una garantía de conservación siendo soportable ecológico a largo plazo, viablemente económico y equilibrado socialmente para las microrregiones.

La sustentabilidad turística no es un nuevo segmento de mercado, sino que es modelo de desarrollo integral aplicable a todas las formas y tipos de turismo, así como precursor de nuevos campos y nichos de mercado. La intervención político-institucional a través de la planificación turística ha gobernado a nivel estatal y municipal a esta actividad a un desarrollo sustentable desequilibrado, si bien estas políticas públicas se han orientado al impulso de la actividad turística en la microrregión, no se ha considerado los impactos que la carga turística ocasiona al entorno donde se desarrolla. Por ello, el gobierno estatal y municipal deben formular políticas públicas turísticas de fortalecimiento al turismo sustentable que principalmente: a) invite al turista a una verdadera actitud participativa en su experiencia de viaje, siendo respetuoso con el medio natural, cultural y social en el destino donde se desarrolla; b) fomente fuertemente los valores de una comunidad, que permita disfrutar al visitante un positivo intercambio de experiencias con el residente, siendo la relación entre ambos justa; c) incorpore una planificación que asegure un desarrollo turístico sustentable adecuado a la capacidad de carga del ecosistema; d) estimule la rentabilidad del sector privado turístico local, que genere empleo de una manera directa a los servicios; e) fortalezca el crecimiento del sector turístico competitivo en demanda y oferta, que contribuya a la preservación del medio natural y cultural del destino.



La intervención del turismo sustentable en la planificación turística debe dirigirse a nivel microrregional, como herramienta de coordinación y planeación para las actitudes y políticas públicas, así como promover un desarrollo en las microrregiones. Estas son territorios que tienen autonomía, como consecuencia de su carácter extenso y diverso, en lo sociocultural, económico y ambiental. De ahí la importancia de focalizar e integrar las características comunes para generar condiciones que las impulsen a un desarrollo y puedan insertarse en la dinámica del desarrollo sustentable.

Quintana Roo, es reconocido por su gran potencial turístico que diversifica su desarrollo local en tres microrregiones, políticamente conformadas por sus once municipios. La microrregión sur del Estado de Quintana Roo, integrada de una ciudad con gran riqueza histórica y cultural como lo es Chetumal, aunada a los destinos como Bacalar y Mahahual, son sitios turísticos que empiezan a despuntar turísticamente y hace posible el desarrollo del turismo sustentable. Por la majestuosidad de su naturaleza e historia es que puede y debe ser aprovechada, para acceder a mercados turísticos de poder adquisitivo alto que generen una derrama económica en las microrregiones generando empleos, ingresos y un desarrollo económico y social con un mínimo daño a su ambiente natural.

De la dimensión medioambiental de la microrregión sur se identificó su gran riqueza natural integrada por las vertientes de sus ríos, la laguna, su clima de selva tropical y su exuberante y majestuosa flora y fauna a la par de las zonas arqueológicas que son legados de gran belleza y cultura maya. Mismas que resaltan su valor cultural y que no han podido ser integradas a los corredores turísticos, a excepción de Chacchoben, que es una zona arqueológica integrada como única ruta turística. En la integración de la prestación de los servicios a un turismo sustentable, la microrregión sur exige invertir en infraestructura, esto es, ampliar rutas de acceso a áreas naturales, rescate de las zonas arqueológicas que no han sido abiertas al público, rescates de reservas naturales y conservación del medio ambiente, imagen urbana en Chetumal, Bacalar y Mahahual, en los pueblos



con riqueza en sus productos, que resultaría en el beneficio de otros sectores económicos.

En la dimensión sociocultural se identifica que la microrregión sur involucra la participación de la sociedad donde los habitantes de Chetumal, Bacalar y Mahahual y zonas aledañas en la prestación de los servicios turísticos (guías turísticos, venta de artesanías, restaurantes y comercio al por menor) proyectan la cultura maya de la que somos acreedores y promuevan este destino de gran valor histórico y cultural para que sea visitados por la creciente afluencia de turistas al Estado. Sin embargo, en esto últimos años, se ha observado un índice bajo de participación de la población residente en la promoción y difusión de la cultura maya, dejando únicamente a los pobladores de las zonas rurales la responsabilidad de preservar su cultura y tradiciones.

En la dimensión económica, la microrregión sur destaca en la actividad comercial y de servicios por tener estratégicamente el sitio fronterizo con los países vecinos de Belice y Guatemala. Sin embargo, con la recién creación del municipio de Bacalar, y su nombramiento como “Pueblo Mágico” le da un impulso al sector turístico y apertura a nuevos nichos de mercado. La intervención empresarial está organizada por cámaras y asociaciones de acuerdo al servicio turístico que prestan, sin embargo, la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (Canaco Servytur) coordina el sector empresarial en dos unidades administrativas, la primera en la ciudad de Chetumal con 109 empresas registradas en la actividad de servicios de alojamiento temporal y preparación de alimentos y bebidas; y la segunda en el municipio de Bacalar, de la cual, no se tiene un registro preciso de sus asociados.

En la dimensión político-institucional se determinó que la política turística implementada primeramente a nivel nacional, en el Plan Nacional de Desarrollo en el periodo 2013-2018, integra la visión de impulsar el potencial turístico sustentable de México mediante la línea de acción que consiste en impulsar la sustentabilidad y que los ingresos generados por el turismo sean fuente de bienestar social. No obstante, en el Plan Estatal de Desarrollo Quintana Roo en el



periodo 2011-2016 y en el Plan Municipal de Desarrollo de Othón P. Blanco 2013-2016, la planificación turística orientada a un turismo sustentable es nula. Toda acción y política pública se centra en potenciar el turismo en resultados económicos, principalmente a la microrregión norte del estado. Esta situación, denota que las políticas públicas continuaran ajustándose a los discursos económicos, sociales, políticos y ambientales que circulan a nivel mundial, pero, los resultados de dichos planteamientos no se concretan en mejoras de los destinos turísticos de nuestro país. Depende de cada gobierno federal, estatal y municipal hacer del Turismo una prioridad, pero no solamente en el discurso, sino con acciones que contribuyan a que México sea un país que influya e impacte en la sustentabilidad turística.

Con la finalidad de entender la complejidad de las actividades turísticas sustentables y medir el grado de sustentabilidad de Chetumal, Bacalar y Mahahual que integran la microrregión sur, se estableció una metodología integrada, donde para evaluar el grado de sustentabilidad de la actividad turística, se seleccionó la metodología del Biograma de Sergio Sepúlveda (2008) y la técnica de escalamiento de Louis Guttman (1944) para la identificación y selección de proyectos de inversión de turismo sustentable de cada destino de la microrregión sur.

La revisión de proyectos de inversión de turismo sustentable previa a la aplicación del escalograma, reveló que, el sector turístico de la microrregión sur de Quintana Roo está integrado por 214 proyectos de inversión privada, de los cuales, 107 pertenecen al servicio de alojamiento temporal, 102 prestan el servicio de alimentos y bebidas y 5 son tour-operadoras y agencias de viajes. De la selección de proyectos mediante la técnica del escalograma de Guttman, se logró obtener el listado actualizado de los principales servicios turísticos de la zona sur de Quintana Roo que clasificados como sustentables cumpliendo entre 8 a 10 características en la prestación de sus servicios, se obtuvieron 54 proyectos de turismo sustentable, de los cuales, 14 pertenecen a Chetumal, 22 a Bacalar y 18 a



Mahahual, resaltando que solo el 25% del turismo está orientado a un turismo sustentable.

Del escalograma de los proyectos de inversión de turismo sustentable de cada destino, con una participación del 16%, se demostró que en Chetumal más de la mitad, el 84% de los proyectos que se denominan sustentables, no lo están siendo. Asimismo, Bacalar, que con un 35% de los proyectos de turismo sustentables, la presencia de un desarrollo sustentable en la prestación de los principales servicios turísticos no se está cumpliendo, ya que, el 65% de los proyectos no son sustentables. Así también, Mahahual con solo el 29% de sus proyectos sustentables si están cumpliendo, mientras que el 71% de los proyectos no lo son.

Una de las conclusiones de gran relevancia de la investigación, se obtiene en el primer análisis que demuestra que se tiene presencia de turismo sustentable en la microrregión sur de Quintana Roo, pero precisamente al no haber política pública nadie los está rigiendo y dirigiendo adecuadamente hacia el desarrollo de un turismo sustentable. Por lo cual, no puede existir un desarrollo turístico sustentable si no existen las condiciones necesarias para serlo.

En la integración de las dimensiones del turismo sustentable evaluadas por indicadores de sustentabilidad turística seleccionados, siguiendo los pasos de la metodología del Biograma, se comprueba el desequilibrio que tiene el desarrollo del turismo sustentable en la microrregión sur. *Chetumal* con un índice integrado de sustentabilidad de 0,42, representa un estado inestable del sistema que limita el desarrollo de la actividad turística principalmente en su dimensión medioambiental y político-institucional. Su capacidad de carga turística, a pesar que es de una presión menor, no hay lineamientos ni políticas que regulen la actividad en el desarrollo de sus actividades sustentables. Es notable en los resultados de la evaluación a la dimensión político-institucional, que no hay política turística sustentable que impulse, regule, dirija y apoye a los proyectos de inversión en un marco de sustentabilidad.



Bacalar con un índice integrado de sustentabilidad en su actividad turística de 0,43, demuestra que el sistema es inestable. Principalmente en sus dimensiones medioambiental y político-institucional, nuevamente se ve reflejada la necesidad de políticas públicas encaminadas a impulsar el turismo sustentable que regulen por medio de un marco legal aplicable a los proyectos de inversión, y que no solo los regule si no que impulse y fortalezca a los destinos. Este bajo índice de sustentabilidad del destino, refleja el impacto en los recursos naturales por la creciente demanda del destino. Bacalar emerge como un nuevo nicho de mercado en la región, que ha desarrollado servicios turísticos con una tendencia lejos de impetuosas infraestructuras de alojamiento temporal a casa habitación o espacios de camping y cabañas, donde actualmente representan el 69% en la prestación de servicios turísticos.

Con un estado crítico de la actividad turística sustentable, se evaluó a *Mahahual*. Con desequilibrio en las dimensiones medioambiental, económica y político-institucional, es el destino que reveló los índices más bajos de sustentabilidad. Es visible la tendencia que presenta el destino, al promover un turismo de masas, en el cual los impactos negativos en los recursos naturales y socioculturales se empiezan hacer visibles. Un destino con gran potencial turístico, está siendo deficiente en sus capacidades básicas de gobernabilidad, reflejada en su incapacidad de planeación turística sustentable en los principales servicios turísticos. Aunado a ello, se encontró que carece de servicios básicos para la población local y turistas que arriban por vía marítima y terrestre, que refleja un abandono por parte del gobierno.

Con una radiografía del turismo sustentable en Chetumal, Bacalar y Mahahual, evaluado con 0,40, representa el estado crítico del sistema. Es notable observar que la ausencia de políticas públicas de los últimos años no ha cumplido con, ya no la opción, sino la necesidad de preservar y conservar los recursos naturales, culturales y económicos que el turismo puede propiciar en un territorio. Por lo que, la falta de planificación turística sustentable en la microrregión por parte de los



gobiernos locales limita el desarrollo turístico sustentable evidenciado por el bajo índice de sustentabilidad en los principales servicios turísticos de la microrregión.

Finalmente, la hipótesis establecida al inicio de la investigación se ha comprobado, aunado al cumplimiento del objetivo de la investigación, justificado por los resultados obtenidos de la metodología integrada. No obstante, este factor no es el único que limita el desarrollo del turismo sustentable, al visualizar el Biograma desde una perspectiva global integrando las cuatro dimensiones. Se puede determinar que aún hace falta un compromiso de los destinos por el cuidado y preservación del medio ambiente, el establecimiento de un marco legal que regule la actividad turística en el uso de los recursos naturales y la participación de la población residente en el aprovechamiento de la generación de empleos, capacitación y promoción y difusión de su cultura y tradiciones.

La protección ampliada de tipo regional es una decisión que, de ser aceptada permite lograr cambios estructurales para la microrregión determinada. Los efectos de una política pública sustentable al turismo pueden tener como resultados en las dimensiones que lo integran, así como en los asuntos de turismo regional y otras actividades que puedan impulsarse. El turismo sustentable como modelo de protección ampliada en un espacio microrregional se respalda por acciones y políticas públicas desde la intervención gubernamental, donde el gobierno local se debe basar en las características regionales, en la calidad de los recursos naturales, en la población residente y en los servicios sustentables.

La planificación turística sustentable, debe partir de una evaluación del grado de sustentabilidad de la microrregión para priorizar las necesidades que la actividad requiere a corto, mediano y largo plazo. Los inversionistas de los principales servicios turísticos, señalaron que la dimensión medioambiental debe ser prioridad en el diseño de la política pública, seguido por la dimensión político-institucional, que sostiene la necesidad de diseñar y plantear acciones y políticas públicas y evaluarlas en un tiempo establecido para su validación y seguimiento. Aunado al impulso y apoyo a los principales proyectos de inversión turística sustentable plantearon la urgencia de un marco legal que regule el actuar de los prestadores



de los servicios turísticos. Como tercer lugar, establecieron la dimensión sociocultural, que involucra la importancia de fortalecer la identidad cultural, que en armonía y equilibrio facilite la integración de los turistas y la población residente. Un aspecto de gran importancia al promover un turismo sustentable en una microrregión, es integrar a la población residente al turismo, ya que, permitirá el desarrollo económico local y contribuirá a la mejora en la calidad de vida de la población, ya que serán beneficiados en la generación de empleos.

1. Por lo tanto, los efectos de una protección ampliada para la microrregión sur contribuirán al fortalecimiento del turismo sustentable en la preservación y conservación de los recursos naturales e identidad cultural, mayor rentabilidad en la prestación de los servicios turísticos, creación de nueva infraestructura integrada a la estabilización del ecosistema en los diversos espacios naturales y la promoción de nuevas inversiones. La protección ampliada es aplicada no solo en áreas naturales sino también en zonas urbanas, de ahí lo versátil del turismo sustentable a cualquier tipo de turismo.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- AMMA. (2008). *Asociación de Monitores Medioambientales Almijara*. Obtenido de <http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=1>
- Arcoraci, E. (2009). *Economía y Políticas Turísticas*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Tecnológica Nacional.
- Avila Baray, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Chihuahua: Edición Electrónica. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/203.
- Blasco Lázaro, M. (2005). *Introducción al concepto de turismo sostenible*. 1as. Jornadas sobre Turismo Sostenible, (pág. 10). Aragón.
- Canto Chac, M. (1996). *Introducción a la Ciencia de Políticas Públicas*. En Mauricio Merino (Coord.) *Política Pública y Gobierno Local*. México: Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública.
- Cardozo Brum, M. (1990). *La Evaluación de las Políticas Públicas: Problemas, Metodologías, Aportes y Limitaciones*. En *Revista de Administración Pública, Políticas Públicas*.
- Chiriboga, M., & Plaza, O. (1993). *Desarrollo rural y microrregional y descentralización*. San José C.R.: IICA.
- CNN EXPANSIÓN. (6 de mayo de 2015). *México y Brasil se disputan el trono del turismo regional*. Obtenido de <http://www.cnnexpansion.com/economia/2015/05/06/mexico-se-reposiciona-en-listado-de-turismo-y-viajes-del-wef>
- CPEUM. (1993). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. México: Diario Oficial de la Federación.
- Dachary, A. C. y S. Arnaiz. (1988). *Ecosistemas costeros y desarrollo turístico: ¿una contradicción insalvable?*, en *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 7(2), pp. 130-150.



El Financiero. (01 de enero de 2015). Obtenido de <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/quintana-roo-proyecta-cifra-record-en-turismo.html>

Equipo Verde Huatulco, A.C. (24 de agosto de 2013). *Huatulco, Comunidad Turística Sustentable certificada por EarthCheck*. Recuperado el 28 de abril de 2016, de <http://www.evh.org.mx/earthcheck.php>

Flores Ruiz, D. (2012). *Introducción a la política turística*. En J. I. Pulido Fernández, Política económica del turismo (págs. 55-72). Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S. A.)

FONATUR. (abril de 2015). *FONATUR, Secretaria de turismo*. Obtenido de www.fonatur.gob.mx/es/index.asp

FONATUR. (18 de marzo de 2016). *HUATULCO: ACCIONES*. Obtenido de Proyectos y Desarrollos: http://www.fonatur.gob.mx/es/proyectos_desarrollos/huatulco/index.asp?mo_dsec=01-ACC&sec=4

Guttman, L. (1944). *A baiss for scaling qualitative data*. American Sociological.

Hanai, F. (2009). *Sistema de Indicadores de Sustentabilidade: Uma aplicação ao Contexto de De-senvolvimento do Turismo na Região de Bueno Brandão Estado de Minas Gerais, Brasil*. Brasil: Tese (Douto-rado) - Universidade Federal de São Carlos - Escola de Engenharia de São Carlos, São Paulo.

H. Ayuntamiento de Cozumel. (08 de enero de 2015). *H. Ayuntamiento de Cozumel 2013-2016*. Obtenido de <http://www.cozumel.gob.mx/2015/index.php/sala-de-prensa/presidente/1680-cierra-cozumel-el-2014-con-incremento-en-los-indices-del-sector-turistico>

H. Ayuntamiento de OPB. (2013). *Plan de desarrollo municipal 2013-2016*. Subcomité de desarrollo rural. Chetumal: H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco.



- Honey, M., & Krantz, D. (2012). *Modelos alternativos de desarrollo y buenas prácticas para el turismo costero*. Washington, DC: CREST, Center for Responsible Travel.
- Ibáñez, P. (2008). *Modelo para el análisis de la sustentabilidad turística en pequeñas comunidades costeras con actividad turística: El caso de Cabo Pulmo, B.C.S.* Anteproyecto de tesis doctoral. La Paz, México: Universidad Autónoma de Baja California Sur.
- CT. (10 de octubre de 2012). *Instituto Costarricense de Turismo*. Obtenido de www.ict.go.cr/es/
- ICT. (septiembre de 2016). *Instituto Costarricense de Turismo*. Obtenido de COSTA RICA SUMA CASI 360 EMPRESAS CON CST: <http://www.ict.go.cr/es/noticias-destacadas/869-costa-rica-suma-casi-360-empresas-con-cst.html>
- INEGI. (2013). *Sistema de Cuentas Nacionales de México, Cuentas de bienes y servicios; Indicadores trimestrales*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2014). *Sistema de Cuentas Nacionales de México*. Recuperado el 2016 de MAYO de 19, de <http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/>
- Klein-Vielhauer, S. (2009). *Framework model to assess leisure and tourism sustainability*. Journal of Cleaner Production.
- López López, V. M. (2008). *Sustentabilidad y desarrollo sustentable, origen, precisiones conceptuales y metodología operativa*. México: Trillas.
- Olivera, M. (2006). *Turismo y Patrimonio. Las pequeñas localidades y sus microrregiones. Alternativas de desarrollo*. PAMPA 02. Revista interuniversitaria de estudios territoriales. Año 2, n° 2., 111-145.
- OMT, O. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos: guía práctica*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.



- OMT (1995). *Carta del turismo sostenible-Lanzarote*. UNWTO Declarations, 1995, número 15.
- ONU. (1987). *Nuestro futuro común*. Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- PED. (2011). *Plan estatal de desarrollo 2011-2016 Denominado "Plan Quintana Roo 2011-2016"*. Periodico oficial del Estado.
- Paredes, M. (17 de abril de 2015). *Turismo internacional; México entre los 10 destinos favoritos*. EXCELSIOR. Recuperado el 28 de abril de 2016, de <http://www.excelsior.com.mx/nacional/2015/04/17/1019219>
- Peraza, F. (1999) *La viabilidad tendencial y óptima para el desarrollo de Mahahual y Xcalak en Costa Maya*, Tesis de Licenciatura, Universidad de Quintana Roo, México.
- Peréz Aranda, J. A. (26 de marzo de 2015). *Turismo, desarrollo y responsabilidad social*. Obtenido de Algunas características del desarrollo turístico sostenible: <https://turismoyhoteleria.wordpress.com/2011/03/26/algunas-caracteristicas-del-desarrollo-turistico-sostenible/>
- PROMEXICO. (2013). *PROMEXICO Inversión y Comercio Quintana Roo*. MEXICO: Secretaria de Economía.
- Puczko, L., & Ratz, T. (2000). *Tourist and resident perceptions of the physical impacts of tourism at Lake Balaton, Hungary: issues for sustainable tourism management*. Journal of Sustainable Tourism, 8(6), 458-477.
- Quesada Castro, R. (2011). *Gestión de empresas turísticas sostenibles*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Reyes Ávila, (2002). *Turismo Sostenible*. Madrid: IEPALA, D.L.
- Rofman, A., & Villar, A. (2007). *Actores del Desarrollo Local*. Eje N° 2 del Módulo de Formación General: Desarrollo Local. Buenos Aires, Argentina:



Elaborado para la Tecnicatura en Economía Social y Desarrollo Local.
Universidad Nacional de Quilmes

Romero, R. (1997) *Los dilemas del turismo ecológico en el caribe mexicano: tenencia de la tierra y participación social en el corredor turístico Costa Maya*, Tesis de Maestría en Recursos Naturales y Desarrollo Rural, El Colegio de la Frontera Sur, Unidad Chetumal, México.

Salazar-Vallejo, S. y N. González. (1994) “Sostenibilidad: ¿científicos vs políticos?”, en *AvaCient*, año 4, Núm. 9, CIQRO, Chetumal, México.

Sancho, A. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

SCT. (enero de 2015). *Secretaría de comunicaciones y transportes*. Obtenido de Informe estadístico mensual, movimiento de carga, buques y pasajeros.: http://www.sct.gob.mx/fileadmin/CGPMM/U_DGP/estadisticas/2014/mensuales/12_diciembre_2014.pdf

SECTUR. (2000). *Planeación y gestión del desarrollo turístico municipal*. México: Secretaría de turismo.

SECTUR. (2011). *Programa para el turismo sustentable "Agenda 21 para el turismo mexicano"*. México, D.F.: Dirección general de planeación estratégica y política sectorial.

SECTUR. (28 de octubre de 2015). *Programa de Calidad Distintivo S*. Obtenido de <http://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-distintivo-s>

SEDESOL. (2015). *Catálogo de localidades*. Obtenido de UNIDAD DE MICRORREGIONES: <http://www.microrregiones.gob.mx/catloc/LocdeMun.aspx?tipo=clave&campo=loc&ent=23&mun=010>



SEDETUR. (2014a). *Indicadores Turísticos Enero - Diciembre 2014*. Movimiento de Cruceros. Chetumal, Quintana Roo.: Dirección de planeación y desarrollo. SEDETUR.

SEDETUR. (2014b). *Relación de Sellos "PUNTO LIMPIO"*. Chetumal: Dirección de Capacitación y Cultura Turística, SEDETUR.

SEDETUR. (2015a) . *Secretaria de turismo*. Obtenido de Empresas Inscritas al Registro Nacional de Turismo (R.N.T):
<http://sedetur.qroo.gob.mx/index.php/tramites/rnt/padron-rnt>

SEDETUR. (enero de 2015b). *Secretaria de turismo*. Obtenido de
<http://sedetur.qroo.gob.mx/index.php/estadisticas/indicadores-turisticos>

SEDETUR. (abril de 2015c). *Secretaria de desarrollo turistico*. Obtenido de
<http://cancun.travel/es/acerca-de/>

SEDETUR. (2015d). *Indicadores Turísticos Enero - Diciembre 2015*. Chetumal: Secretaria de Turismo.

SEDETUR. (2015e). *Programa de calidad en el servicio de transporte turístico*. Obtenido de Padrón de operadores de transporte "ODT" acreditados ante la Secretaria de Turismo:
<http://sedetur.qroo.gob.mx/index.php/capacitacion/programa-t/padron-t>

SEGITTUR. (2014). *Foro Internacional sobre Desarrollo Sostenible del Turismo e Innovación*. Informe introductorio de base. Desarrollo Sostenible del turismo (pág. 14). Cartagena de Indias, Colombia: SEGITTUR.

Sepúlveda S., S. (2008). *Metodología para estimar el nivel de desarrollo sostenible de territorios*. *Biograma 2008*. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA).

Serageldin, I. (1993). *Como lograr un desarrollo sostenible*. Finanzas y Desarrollo.

SIEM. (19 de febrero de 2016). *Sistema de informacion empresarial mexicano*. Obtenido de <http://www.siem.gob.mx/siem/portal/consultas/>



SIPSE. (10 de diciembre de 2015). *SIPSE.COM*. Obtenido de <http://sipse.com/novedades/inauguran-terminal-del-ado-eco-amigable-ecologia-energia-sustentable-medio-ambiente-182241.html>

Sosa Ferreira, A. (10 de marzo de 2015). *Caso Sustentable Huatulco*. Obtenido de <https://prezi.com/0s6mztvxearq7/desarrollo-sustentable-caso-huatulco/>

Stankovic. (1991). *The protection of life environment and modern tourism*. *Revue de tourism*.

TravelByMéxico. (8 de julio de 2014). *Listado de hoteles y restaurantes AAA Five Diamond Award en México*. Obtenido de <http://www.travelbymexico.com/blog/16308-listado-de-hoteles-y-restaurantes-aaa-five-diamond-award-en-mexico/>

United Nations & World Tourism Organization. (2001). *Código ético mundial para el turismo*. Madrid, España: World Tourism Organization.

UNWTO, W. T. (2014). *UNWTO*. Obtenido de *UNWTO Annual Report 2013*: http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_annual_report_2013_0.pdf

Zang, J., & Jensen, C. (2007). *La ventaja comparativa: una explicación de los flujos turísticos*. *Annals of Tourism Research en Español*, 9(1), 67-90.