



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División de Ciencias Sociales y Económico-
Administrativas**

**“CONDICIONES LABORALES DE LOS
PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS EN
MAHAHUAL, QUINTANA ROO: ESTUDIO DE CASO
EN RESTAURANTEROS”**

**Tesis para obtener el grado de
*Maestría en Antropología Aplicada***

PRESENTA

ANTROP. BENNY ALBERTO LOEZA GASQUE

DIRECTOR DE TESIS:

Dra. LIGIA AURORA SIERRA SOSA

Chetumal, Quintana Roo 2013



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Tesis elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobada como requisito parcial para obtener el grado de

Maestría en Antropología Aplicada

Comité

Director: _____

Dra. Ligia Aurora Sierra Sosa

Asesor: _____

Dr. Julio Cesar Robertos Jiménez

Asesor: _____

Dra. Bertha Eliana Cárdenas Méndez

Chetumal, Quintana Roo, enero 2013

**El desarrollo no es material,
es un estado de conciencia mental.**

Godwana (1999)

Dedicado a todos aquellos que me inspiraron, creyeron en mí y me apoyaron: mis hijos Julieta, Isla y Liam; mis padres José Loeza Rivadeneyra y Brenda Gasque de Loeza; mis maestros Ligia Sierra, Eliana Cárdenas y Julio Robertos; mil gracias por ser parte de esto.

Índice

INTRODUCCION.....	5
-------------------	---

CAPITULO I

1.1. LA ACTIVIDAD TURISTICA	15
1.2. EL TURISMO EN QUINTANA ROO	21
1.3. UBICACIÓN GEOGRAFICA	25
1.4. CONTEXTO HISTORICO	26
1.5. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	32

CAPITULO II

EL TURISMO Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS QUE LO SUSTENTAN

2.1. DEFINICIONES DE TURISMO.....	41
2.2. TURISMO Y ANTROPOLOGIA.....	45
2.3. EL TURISMO Y SUS MODALIDADES.....	50
2.4. TURISMO DE CRUCEROS.....	54
2.5. TURISMO Y PRESTADORES DE SERVICIOS (CONDICIONES DEL MERCADO LABORAL).....	59
2.6. AMENAZA, VULNARABILIDAD Y RIESGO EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS.....	64

CAPITULO III

3.1. ANALISIS DE INVOLUCRADOS.....	71
3.2. ANALISIS DEL PROBLEMA.....	85
3.3. ANALISIS DE OBJETIVOS Y PROPUESTAS.....	90
3.4. ARBOL DE PROBLEMAS.....	93
3.5. ARBOL DE OBJETIVOS.....	94
CONCLUSIONES.....	95
BIBLIOGRAFIA.....	101

Introducción.

El presente proyecto tiene la finalidad de conocer cuáles son las condiciones bajo las cuales se desenvuelven laboralmente los prestadores de servicios turísticos en Mahahual. Cuál es su nivel salarial, qué requisitos son relevantes para la obtención del trabajo, qué beneficios tienen al laborar en alguna empresa relacionada con la actividad turística, cuáles son sus inconformidades y sugerencias para mejorar la calidad en el servicio, entre otras. Es importante conocer quiénes son estos prestadores de servicios, de donde vienen, cuáles son sus aspiraciones laborales y qué experiencia-vivencias tienen al ser parte del fenómeno turístico. Para tener una mirada general del fenómeno.

Es relevante tener una visión de la realidad cotidiana y de la situación de estos trabajadores, y con base a esto crear e implementar estrategias de acción que permitan involucrar aun más a la comunidad y sobre todo a los trabajadores que venden sus servicios al turismo, para obtener un mayor aprovechamiento económico por medio de esta actividad turística.

Esto se puede lograr con una buena organización por parte de las microempresas que pertenecen a la comunidad y que se benefician de dicha actividad, lo que acarrea una mejor calidad en los servicios e incrementa la demanda turística. Con esto el ingreso económico de los prestadores de servicios turísticos mejora, siempre que se tome en cuenta las necesidades de estos actores sociales.

En Quintana Roo y por supuesto en Mahahual el turismo es la primordial actividad económica de la localidad. En la planeación del proyecto Costa Maya, no se tomó en cuenta la opinión ni la participación de la comunidad. Debido a que el muelle costa maya es propiedad privada (el mayor beneficio económico cae en manos de los propietarios), con esto la localidad ha quedado rezagada y ha tenido que conformarse con unos cuantos turistas que tienen una relación directa con la comunidad. Con esto, muchas de las micro empresas de la localidad que en teoría deberían de beneficiarse con la actividad turística, tienen que competir con las grandes empresas que tienen una relación directa con el muelle costa maya; la mayoría de los visitantes mucho antes de bajarse del barco ya tienen comprado los servicios que estas macro empresas le brindan, lo que le da poca o nula oportunidad a la comunidad de poder brindar sus servicios al turista, y de esta

manera absorber el beneficio económico que en teoría debería de propiciar toda actividad turística a la localidad en donde se lleva a cabo.

Otro de los factores relevantes, es que se ha propiciado una demanda laboral, que provoco que muchos migrantes de diferentes partes de la republica y el estado se trasladaran a este centro turístico, en busca de empleo y en mejorar su calidad de vida. En su mayoría estos migrantes se ubicaron en el sector laboral como prestadores de servicios turísticos (guías, vendedores de tours, actividades relacionadas a alimentos y bebidas). Estos trabajadores, no cuentan con un salario base ni con oportunidades como cajas de ahorro, prestaciones, capacitaciones, derecho a vivienda y servicios médicos, etc; debido a que no están sindicalizados, por lo que entran dentro de lo que se denomina como economía informal. Además, el ciclo del turismo no soporta económicamente a la comunidad todo el año y durante la temporada baja en la cual no arriban los barcos, la actividad turística se detiene por un tiempo en un periodo de seis meses; durante esta temporada, los prestadores de servicios turísticos no cuentan con ingresos económicos suficientes para poder sobrevivir.

Con esto, la pregunta que guía la realización de esta investigación es, ¿Cuáles serían las estrategias o acciones que deberían de implementar los prestadores de servicios turísticos para la obtención de una mayor remuneración económica durante la temporada de cruceros y mejorar sus condiciones laborales?; esto con el fin de crear mayor ingreso económico en el prestador de servicio, y por tanto mejorar su calidad de vida; además de que le permitirá sobrevivir económicamente durante la temporada baja de cruceros.

Se parte de la idea de que en el proyecto turístico Costa Maya la comunidad no es beneficiada, por lo que las decisiones que se tomen respecto al desarrollo turístico no es válida la opinión de la localidad, y en los proyectos o planes no se piensa en la mejora de sus habitantes.

En este proyecto turístico la participación de la comunidad es indirecta, por lo que el beneficio económico que puede obtener la comunidad a través de la actividad turística es escaso; dada la competencia que existe entre las macro empresas que mantiene una relación directa con el muelle turístico (por lo tanto de igual manera con los turistas), y las micro empresas de la localidad.

Dichas micro empresas y los trabajadores que laboran en ellas muchas veces son rezagados, ya que no cuentan con ciertos beneficios que le favorecerían para la obtención de mayores ingresos económicos, lo que llevaría a una mejor calidad de vida para estos.

La comunidad debería organizarse para la creación de estrategias que impulsen el turismo, y por tanto se creen mayores ingresos económicos por medio de la actividad. Para lograr una mejor solvencia económica durante la temporada baja, durante la cual no hay arribo de cruceros, y el turismo nacional es muy limitado.

La metodología que se abordara en este proyecto es la metodología cualitativa. Esta metodología tiene como finalidad la interpretación de las situaciones sociales, trata de explicar las razones del comportamiento investigando el cómo y el porqué se establecen normatividades; es decir, tiene como premisa investigar el comportamiento humano y las razones que lo gobiernan. Una de las características más importantes del método cualitativo es que procura captar el sentido que las personas dan a sus actos, a sus ideas, y al mundo que les rodea.

Entre las corrientes más significativas se encuentran la fenomenología, hermenéutica, etnometodología y el interaccionismo simbólico. Estos postulados tienen como finalidad el estudio de la vida cotidiana, las acciones humanas y el sentido o significado de tales acciones. Miran a los grupos de estudio como actores sociales que actúan en determinadas situaciones y bajo ciertas circunstancias en base a su situación biográfica (historia de vida) y a su acervo de conocimiento a mano (horizonte de conocimiento); esto como un factor determinante.

Estos postulados nacieron en contra parte de lo que se conoce como el método empírico (que tiene como finalidad el conocimiento de un objeto o realidad social en base a lo que el investigador capta por medio de los sentidos); aquí se rompe en las ciencias sociales esa relación lineal que existe en el método empírico entre objeto-sujeto, para entrar en una situación circular o relacional entre sujeto-sujeto. En el método cualitativo, los sujetos de estudio no solo son sujetos de observación, sino seres humanos o actores sociales que tienen su mundo preinterpretado en base a su auto-observación. Para esto es de importancia la realización de historias de vida y los estudios de caso en donde podemos observar la manera en que las personas interpretan sus acciones, es decir su realidad social.

Fueron Goffman y Blummer, los mayores representantes del interaccionismo simbólico, estos propusieron la categoría de actores sociales a los individuos y entiende como escenario el mundo social en el que se desenvuelven. Para el interaccionismo, los seres humanos actúan respecto a las cosas (o situaciones) de acuerdo con los significados que estas tienen para ellos; el significado surge de la interacción social. Por otro lado, Goffman propuso un enfoque dramático en el cual el mundo es un escenario y nosotros que interactuamos en ese mundo somos

actores sociales, todos tenemos mascarar o roles que realizar (rol de papa, amigo, estudiante, hijo, prestador de servicios). El rol de prestador de servicios es una manera particular de actuar en el mundo y el escenario de estos actores sociales sería el Malecón de Mahahual.

Harold Garfinkel en los años sesenta saca a la luz con base a sus trabajos, lo que se conoce como Etnometodología, que es el método que tiene como interés de estudio la construcción del sentido en la vida cotidiana, es decir, la etnometodología se basa en el supuesto de que todos los seres humanos tienen un sentido práctico con el cual adecuan las normas de acuerdo con una racionalidad práctica que utilizan en la vida cotidiana. Esta perspectiva sociológica toma en cuenta para su estudio acciones humanas que antes para la ciencia no era necesario conocer; acciones como levantarse y tomarse un café, entablar una conversación, tomar decisiones, etc., acciones que ni la ciencia ni uno mismo como agente social nos atrevemos a problematizar; los individuos no actúan por instinto, sino que tienen la capacidad de poder manipular, reelaborar, reeditar y transformar sus acciones. Esta corriente aparece como una ruptura con las ideas de Talcott Parsons las cuales, según Garfinkel, consideraban al actor como un “idiota cultural” que solo actuaba de acuerdo a las normas que le eran impuestas. Para esto es de importancia la realización de entrevistas a profundidad para ver la manera en que los actores sociales le dan sentido a sus acciones.

Estas corrientes teóricas tuvieron eco en América Latina, especialmente Colombia, donde se creó el método de la IAP (Investigación Acción-Participativa) con Orlando Fals Borda. Este método ha sido conceptualizado por Selener en 1997 como “*un proceso (o método) por el cual miembros de un grupo o una comunidad oprimida, colectan y analizan información, y actúan sobre sus problemas con el propósito de encontrarles soluciones y promover transformaciones políticas y sociales* (Balcázar, 2003; pág. 60)”. Entre sus fundamentos teóricos está la ruptura epistemológica conocida como el veto positivista (en donde tienen cabida todas las corrientes expuestas anteriormente en este mismo apartado) y la teoría crítica alemana (investigaciones puramente académicas). En América tiene como base teórica la propuesta de Kurt Lewin que propuso el nexo entre investigación y acción; es decir, entre lo que es la teoría y la práctica, tomando en cuenta el análisis del contexto (antecedentes históricos), la categorización de prioridades (la identificación de las necesidades del grupo) y la evaluación. Por otro lado, la propuesta de Fals Borda, Bonilla y Castillo que crearon el centro de investigación acción social, lo que dio pie a la IAP. Este modelo tiene como objetivos:

- a) La inserción del investigador en la comunidad

- b) El análisis de las condiciones históricas y de la estructura social de la comunidad.
- c) El desarrollo del nivel de conciencia entre los miembros (que sepan de su realidad para poder cambiarla)
- d) La creación de organizaciones políticas y grupos de acción.
- e) Y lo que se conoce como investigación militante: caracterizada por la solución de problemas y el compromiso con la comunidad (tomar partido).

Como propuestas ideológicas podemos mencionar:

- a) Disminuir la injusticia de la comunidad
- b) Promover la participación activa de los miembros del grupo de acción para la búsqueda de soluciones a sus problemas.
- c) Ayudar a los miembros a incrementar el grado de control que ellos pueden tener sobre aspectos relevantes de su vida (empoderamiento).

Como hemos visto, el método de la IAP, es un método que tiene como finalidad la inserción total de investigador en el grupo social a estudiar. El grupo de acción tiene que estar en una situación de vulnerabilidad para poder incidir en ella.

El investigador no es el que resuelve el problema, se resuelve por medio de una constante interacción entre el investigador y el grupo de acción. El investigador solo proporciona la socialización del conocimiento y sirve como un guía en el proceso emancipador. El investigador social es un intermediario entre el conocimiento (agente facilitador) y las personas que necesitan ese conocimiento; este trata de que el grupo cree conciencia de su situación para poder cambiarla (desarrollo de la conciencia crítica), y un punto importante para este proceso es la búsqueda de información o la educación (aprender a aprender); este punto está basado en la educación de la liberación de Freire. Todo esto con el fin de implementar estrategias de acción o la búsqueda de soluciones prácticas para sacar al grupo de su condición de vulnerabilidad.

Otro de los métodos que se manejan en la presente tesis es el Marco Lógico. Esta es una herramienta de planificación orientada hacia objetivos, el propósito es identificar problemas y necesidades en un sector de la sociedad para planificar e implementar proyectos que sean efectivos para la solución de problemáticas. Para esto, es necesario trabajar en equipo con los involucrados o dueños del problema ya que no hay nadie mejor que ellos para describir el contexto en el que se desenvuelve la problemática y quiénes son los actores involucrados directa o indirectamente; estos pueden ser individuos u organizaciones. Esto se hace con el fin de conocer los distintos puntos de vista sobre una misma problemática,

conocimiento combinado, para poder encontrar soluciones sostenibles y apropiadas.

Una vez que se tiene distinguido a los involucrados se pasa a la siguiente etapa del método que es el análisis del problema. En esta etapa se focalizan las causas y los efectos de la problemática. Las causas se analizan para poder encontrar los motivos del problema y por lo tanto las soluciones; y los efectos demuestran los argumentos o necesidades para implementar el cambio. Para el análisis del problema es necesario hacer un taller participatorio en donde las partes interesadas exponen cuales son las problemáticas que consideran hay que abordar y estas se escriben en los que se conoce como Árbol de Problemas.

El propósito del taller es aclarar por qué es necesario un cambio (porqué un proyecto) y obtener consenso sobre qué habrá que hacer. El taller es adaptado a las necesidades de las partes interesadas y a la situación.

Una vez finalizado el primer árbol en donde se identifico los problemas que el proyecto contribuirá a eliminar, es momento de hacer un análisis de los objetivos, que es la cara opuesta positiva del árbol de problemas. Los objetivos definen la dirección del proyecto y los cambios que se darán como resultado del proyecto; si los objetivos son alcanzados, las causas del problema deben haber sido erradicados y en consecuencia el problema focal habrá desaparecido.

Teniendo ya establecido la problemática y discutido los objetivos que contribuirán a erradicar dicha problemática, el siguiente paso es la realización de un plan de actividades. Las actividades constituyen el modo de lograr los objetivos y este trabajo es realizado directamente por los involucrados en el proyecto. La aplicación de estas actividades nos ayudaran a alcanzar los objetivos y esto retribuye a la eliminación del problema.

Esta tesis es producto de haber cursado la maestría en Antropología Aplicada. Dicha maestría está enfocada tanto al estudio teórico a profundidad de nuestras temáticas como a la realización de trabajos de campos, en el cual se ponen en práctica nuestros conocimientos en la creación de grupos de acción.

Para esto se llevo a cabo un primer acercamiento haciendo dos estancias en campo de 2 meses durante junio y julio del 2010-11 en la comunidad de Mahahual, centro y principal cabecera del proyecto turístico Costa Maya. Es importante mencionar que el trabajo de campo se realizó durante la temporada baja de cruceros, siendo esta temporada una de las más difíciles de sobrellevar económicamente por parte de los prestadores de servicios debido a la baja

demanda turística y laboral en el cual muchos de estos trabajadores son despedidos y los que conservan el trabajo no obtienen los ingresos suficientes para sostener sus familias.

El primer trabajo de campo se basó primordialmente en crear lazos o relaciones con los habitantes de la comunidad y en la realización de la etnografía del lugar. Se realizaron encuestas dirigidas a meseros, barman, talacheros, cocineros y dueños de restaurantes. Una vez revisada estas encuestas, se sacaron los puntos de mayor importancia para el proyecto y se realizaron entrevistas a profundidad donde se comentaban ciertos temas de las cuales se querían recoger más información. Para el segundo trabajo de campo una de las técnicas que se está manejando en la antropología aplicada es la creación de grupos de acción, esto con el fin de crear propuestas y buscar estrategias que mejoren la economía de los restauranteros locales y los que trabajan en dichas empresas. Hubo varias sesiones donde el investigador junto con los dueños del problema, propusieron ideas y alternativas para el mejoramiento de la actividad turística en la comunidad, lo que recaería en un mayor beneficio económico para estos. En el capítulo III abordare sobre los resultados del trabajo de campo.

Los dos primeros capítulos son el resultado de una ardua investigación bibliográfica mezclado con el trabajo de campo. Estos se realizaron durante los dos años académicos en los que fui alumno de la maestría. No hay que dejar de mencionar que a pesar de ser una maestría con fines aplicados, nunca se menosprecia la parte teórica, muy importante para sustentar y dar cuerpo a nuestros resultados del trabajo de campo.

En el primer capítulo, se hace un recuento histórico de la actividad turística como tal, desde sus inicios en el siglo XIX con la era del ferrocarril, hasta la actualidad. Dejando en claro el inicio de la actividad turística que se debe a la diferencia entre viajar como simple actividad y el surgimiento del turismo de masas, en donde se comienza con la creación de empresas con fines comerciales y mercantiles que facilitan los desplazamientos masivos y los servicios a los que pueden acceder estos clientes o turistas; como servicios de hotel, restaurantes, actividades recreacionales, entre otros. Haciendo hincapié en lo que se conoce como el *boom* turístico de mediados del siglo pasado (entre 1950-1973), con el turismo de masas de sol y playa, el tratado de Maastricht, el surgimiento del Spring break, y el actual ecoturismo.

Se da un recuento del surgimiento del turismo en Quintana Roo, siendo ya una de las principales actividades económicas de casi todo el estado. Desde la

creación del proyecto Cancún y la zona norte, donde se implementa un turismo masivo de sol y playa, el corredor turístico Riviera Maya, la implementación del ecoturismo en la zona sur del estado, con miras a reforzar la economía de esta zona, y la creación del proyecto turístico Costa Maya que abarca la zona costera desde Mahahual a Xcalak.

Siendo este proyecto turístico Costa Maya estudio de la presente investigación; se realiza un diagnóstico que hace referencia a la descripción geográfica de la zona (Costa Maya), se contextualiza históricamente la comunidad de Mahahual centro de dicho proyecto turístico, desde sus inicios como comunidad pesquera hasta el auge del turismo; se documenta la implementación del proyecto Costa Maya y la creación de un muelle privado para fines turísticos, y el surgimiento de esta actividad como un turismo de cruceros y su relación socioeconómica con la comunidad.

Y para finalizar este primer capítulo, se aborda la problemática planteada desde la perspectiva de distintos autores y variables. Es decir, quienes han trabajado el mismo tema y cuáles han sido sus resultados. Con el fin de comparar estudios preliminares y saber hasta dónde se ha llegado y donde debemos partir y que ruta tomar en esta investigación.

En el segundo capítulo se aborda teóricamente las diferentes variables que se utilizan en esta tesis para darle un sustento al fenómeno turístico y lo que se entiende cuando nos referimos a este.

Primero se exponen las diferentes definiciones de turismo, desde sus diferentes enfoques y autores. Algunas de estas definiciones están enfocadas desde el ámbito económico (Von Schullern, A. J. Norval, Lumberg), el arte de viajar por placer o ocio (Bormann, Douglas Pearce, la academia internacional de turismo), como un desplazamiento temporal (Hunziker, Krapf, De Arrillaga, la OMT), hasta los que le añaden el concepto de cultura (Morgenroth, González Matu). Para posteriormente decidir lo que en esta tesis entendemos por turismo y dar una definición de este fenómeno que se apegue a las características de este estudio.

Se describe las distintas modalidades del fenómeno turístico, debido a que este tiene muchas modalidades en cuanto a su manera de representar la actividad. Existe desde el turismo masivo y convencional que es el turismo de alto impacto para las zonas en donde se realizan, hasta el tipo de turismo que pretende cuidar el medio ambiente y darle una experiencia al turista muy cercana

a la naturaleza y a la cultura de las localidades en donde se llevan a cabo; este se conoce ecoturismo, turismo alternativo, turismo cultural, de aventura, histórico.

En este capítulo se aborda las diferentes tipologías turísticas tomando como base el tipo de turismo que es llevado a cabo en la comunidad de Mahahual. Que es el tipo de turismo de cruceros, que tiene ciertas características e impactos tanto ambientales como sociales y económicos.

Se exponen algunos de estos impactos negativos del turismo de cruceros sobre todo en los prestadores de servicios, ya que este tipo de turismo trae consigo una gran afluencia de trabajadores que son primordiales para el funcionamiento de la actividad turística, en si se podría decir que son estos los que le dan vida al turismo, ya que venden su mano de obra muchas veces no muy bien remunerada, para su solvencia económica.

Dando esto pie a la exposición de lo que entendemos teóricamente por vulnerabilidad y porqué creemos que nuestros sujetos de estudio, en este caso los prestadores de servicios turísticos, están en una condición de vulnerabilidad al laborar en un tipo de turismo que es dependiente del turismo de cruceros, y cuáles son los riesgos de esta dependencia económica y laboral.

Por último, en el tercer capítulo, se analizan los resultados que se obtuvieron en la realización del trabajo de campo con los prestadores de servicios turísticos en Mahahual; donde estos nos hablaron sobre su rol y su propia vivencia dentro del fenómeno turístico; es decir se caracterizo a los actores sociales involucrados.

Nos expusieron sus problemáticas, como la privatización del muelle, la competencia desigual entre las microempresas de la comunidad y las macroempresas del muelle, la exclusión de la comunidad, la dependencia económica al turismo de cruceros, la mala capacitación laboral, entre otros. Y se hizo un análisis de esta problemática para posteriormente, junto con ellos (los sujetos de estudio), se pudo crear acciones que se entiende, si se aplican de la manera correcta, podrían ayudarlos sino a salir por completo de su vulnerabilidad, al menos podría apaciguar su condición y obtener mayores beneficios económicos y mejorar sus condiciones laborales.

Capítulo I

1.1. La actividad turística

La acción de viajar (desplazarse de un lugar a otro), es una actividad que se realiza desde tiempos antiguos pero hay que tener presente que no es lo mismo el viajero de la edad media que se desplazaba por motivos comerciales por la “ruta de la seda” consiguiendo mercancía para sacarle provecho en las ferias de Champaña; o los viajes realizados durante la conquista de América, y el joven burgués de la época del Grand Tour del siglo XVIII que viajaba por Europa conociendo lugares de interés cultural con el fin de madurar su espíritu intelectual siendo este un aspecto importante para el desarrollo humano, en cuanto al actual turismo de masas que viaja por el mundo en busca de ocio.

Todas estas personas están influenciadas por motivos sociales distintos y típicos de su época. El turismo como tal empieza a surgir en el siglo XIX, por lo que en este capítulo se expondrán las condiciones que influyeron en esta época para la consolidación de este actual fenómeno social o industria según el enfoque que se quiera manejar.

A fines del siglo XVIII se creó el barco de vapor, inventado en Inglaterra por el Duque de Bridgewater en 1772. Sus barcos iban desde Manchester hasta el puente de Londres, y la gran novedad es que contaba con una cafetería para comprar refrigerios. En 1819 en Savannah, Georgia (EE.UU.) surgió el primer barco de recorrido trasatlántico con el itinerario Savannah-Liverpool, y para 1840 se creó una línea que circulaba dos veces al mes saliendo de Boston, Massachusetts con destino Liverpool. En Inglaterra surgió la revista semanal steamboat Excursion Guide (Guía de excursiones en barco).

En los primeros años del siglo XIX comenzó la era del ferrocarril cuando Stephenson creó la locomotora conocida con el nombre la fusse o Rocket en 1829 que transportaba tanto cargamento como pasajeros a una velocidad de 40 Km/h. Ya en 1830 abrió la ruta entre la ciudad de Manchester y Liverpool.

Entre los años de 1830 y 1840 se fueron creando más innovaciones. El estadounidense George Pullman revolucionó el servicio de trenes creando los primeros vagones con servicios de restaurante, salón de juego y el vagón de dormitorios que contaba con literas o camas. Todos estos vagones estaban muy bien decorados y contaban con baños. Estas invenciones pronto fueron difundidas a Europa por George Nagelmacker que creó la compañía Wagons Lit. que poseía los trenes más lujosos de todo el continente. Es así como el Orient Express llegó a ser uno de los símbolos turísticos del siglo XIX con su itinerario París-Estambul.

Otro de los aportes de este siglo fue la creación del primer automóvil que se movía con un motor a vapor, el autor de esto fue N. J. Cugnot. En 1886 el alemán Karl Benz's diseñaba el primer coche a motor. Aunque la verdadera revolución del automóvil llegaría a causa del estadounidense Henry Ford en 1908 cuando sacó al mercado su Modelo T o Tin Lizzie. Esto permitió el fácil y rápido desplazamiento de personas que quisieran viajar de un lugar a otro sin horarios fijos.

En 1900 los hermanos Wright inventaron el primer avión. El vuelo de demostración tan sólo duró unos segundos pero para la primera y segunda guerra mundial este aparato estaba ya muy avanzado y para los años 70's se convertiría en el transporte más utilizado con fines turísticos.

La siguiente época es considerada por los antropólogos dedicados al estudio del turismo (antropología del turismo) como la época en la que surge el turismo tal y como en la actualidad la conocemos. Estos antropólogos ven a esta época como un parteaguas entre el hecho de viajar (ya sea por fines peregrinación, comerciales, de conquista, adquisición de conocimientos personales) y el surgimiento del turismo de masas. Las variables que toman en cuenta para establecer los límites son por un lado la realización de los desplazamientos colectivos con fines de ocio y la creación de empresas con fines comerciales y mercantiles que facilitaban estos desplazamientos masivos. Como lo afirma Agustín Santana:

“En lo que al turismo se refiere, y como forma posible de ocupación de los ocios, hay que reservar para él aquellos desplazamientos colectivos que son realizados libremente por placer, recreación o simple deseo de estancia (Santana; pag.19)”

En 1841 el padre fundador de las agencias de viaje Thomas Cook revolucionó el concepto de viaje. Este empresario inglés transformó el turismo en una empresa mercantil, como consecuencia a la idea que se le ocurrió mientras viajaba en ferrocarril como militante, de una asociación antialcohólica de la que era socio fundador y es considerado como el primer agente de viajes del mundo. Realizó un viaje organizado para más de 500 personas a Leicester con motivo de un congreso anti-alcohol. En 1851 organizó un viaje para 165.000 personas a la exposición universal de Londres y en 1855 a la exposición de París. En 1866 viajó a Estados Unidos para realizar negocios con las empresas norteamericanas ferroviarias para producir turismo con servicios que llamen la atención del americano. En 1868 consiguió la exclusiva para transportar pasajeros del continente europeo por la ruta de Harwich. Por tal motivo viajó a Holanda, Bélgica y Alemania con el fin de hacer negocios con las empresas ferroviarias de estos países. Una de sus aportaciones más destacadas fue la creación de un sistema de pagos basado en cupones que los clientes usaban como medio de pago en los

hoteles que estaban asociados. El ejemplo de Cook fue imitado tanto en Europa como en América dando nacimiento a la creación de numerosas empresas dedicadas a la producción de turismo.

Este siglo está influenciado tanto por los inicios del capitalismo como por el gran auge de la industria. Es aquí donde empieza a surgir el turismo tal y como lo conocemos ahora. Y los viajes se empiezan a ver como un negocio. En el siglo XIX los balnearios y las playas se convirtieron en los destinos turísticos por excelencia. Los doctores aconsejaban a los aristócratas y burgueses para que realizaran viajes a balnearios como al spa de Bélgica o como Vichy en Francia para curarse de sus enfermedades; pues las aguas termales y las frías playas del norte de Europa y del Canal de la Mancha eran recomendadas para la circulación de la sangre y enfermedades de la piel. Los destinos de alta montaña especialmente en Suiza y Austria, se hicieron muy famosos por las cualidades curativas que contenía el aire puro contra enfermedades como la tuberculosis. Fue Thomas Cook quien le dio promoción a Suiza como lugar ideal para el descanso y la salud. En estos balnearios y sanatorios se crearon diferentes entretenimientos y diversiones para los pacientes. Pasado unos años y haciéndose famoso estos lugares, su clientela dejó de ser puramente pacientes enfermos para convertirse en centro de reuniones sociales y turísticos.

A principios del siglo XX, los viajeros turísticos se empezaron a interesar por las cálidas aguas del Mediterráneo que ofrecía otros atractivos como los paseos por la orilla del mar. Esto se debió a que se dejó de viajar por cuestiones curativas al descubrirse los antibióticos y la penicilina.

Empezó a surgir un turismo que se interesó en viajar por ocio. En estos nuevos lugares turísticos se da un auge en la infraestructura para poder alojar a la demanda de viajeros, por lo que se crearon lugares donde los viajeros podían conseguir un lugar para dormir en cama y al igual que contaban con servicio de comida.

Es en esta época cuando se desarrollaron los hoteles de lujo por Cesar Ritz. Este fue un hotelero nacido en Suiza en 1850; desde muy temprana edad trabajó en distintos establecimientos hoteleros de Europa. En 1867 entró a trabajar en París al hotel de la fidelité, al igual trabaja en la Casa Voisin donde aprendió a servir y a conocer a la clientela internacional. En 1874 ya es maître de hotel del Righi-kulm y conoce al hotelero suizo Pfyffer d'Altishofen, fundador del Gran Hotel Nacional de Lucerna en donde llegó a ser gerente. Después de abandonar el Nacional pasa a trabajar al Roches-Noires de Trouville, sucesivamente al Grand

Hotel de Baden-Baden, al Augus-Victoria de Wiesbaden, al Frankfurter-Hof, a las Termas de Salsomaggiore, a la Villa-Hygeia de Palermo, al Iles-Britaniques de Mentón, y finalmente al Hotel Savoy de Londres. Por su iniciativa se construyeron los hoteles Carlton en Londres y Ritz en París con capital inglés. Y más adelante se construyeron hoteles Ritz por todo el mundo. Cesar Ritz es considerado el padre de la hostelería ya que concibió, organizó y dirigió los hoteles de lujo del llamado Ancient Regiment turístico que estuvo en vigor hasta 1914. Es el primero en instalar baño en los cuartos y creó un nuevo concepto de administración, servicios y atención a los huéspedes.

La primera guerra mundial (1914-1918) paralizó el turismo por un tiempo y no fue sino hasta terminada la segunda guerra mundial cuando se continua con la actividad turística. Debido a que en 1929, se produjo el Grand Crack en la bolsa de Wall Street, Nueva York que afectó en tan solo unos días a toda Europa. Lo que paralizó por un tiempo la actividad. En 1925 aparecieron los primeros organismos oficiales de turismo como la UIOOT (Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo) y la AUT (Alianza Internacional de Turismo).

En la segunda mitad del siglo XX, la actividad turística se hace posible, debido a la finalización de la Segunda Guerra Mundial (1939-1945), y sobre todo la creación de instituciones como la ONU (Organización de las Naciones Unidas) y la Delegación Universal de los Derechos Humanos, que tenían como objetivos la colaboración mutua entre todos los países del mundo y la igualdad en derecho entre los mismos. En esto entran países tanto desarrollados como subdesarrollados.

Es para los años 50`s cuando surge lo que se conoce como el boom turístico, caracterizado por el turismo de masas. En estos años la actividad turística crece rápidamente y esto se debió: al orden y la paz mundial que facilitaron el transporte aéreo; la creación de la OMT (Organización Mundial del Turismo) y la ONT (Organización Nacional del turismo), la rápida recuperación económica de los países occidentales y la consolidación de la clase media; la creación de la ley que exige que los trabajadores cuenten con vacaciones pagadas y el surgimiento de una cultura del ocio que dio pie a los desplazamientos; el adelanto industrial y la mejora en infraestructura como la creación de autopistas, medios de transporte público y el abaratamiento de los automóviles; las nuevas técnicas publicitarias y de marketing; y sobre todo el interés por conocer lugares y culturas diferentes. Todo esto facilitó la posibilidad de poder realizar los viajes.

Para Jurdao Arrones aquí surge el cambio entre lo que él denomina “turismo preindustrial” al “turismo industrial” y esto solo fue posible a la conjunción de elementos como “el crecimiento económico de los países capitalistas; la

modernización y facilidad de acceso a los medios de transporte de viajeros principalmente el coche y el avión; el proceso mundial de concentración urbana; la liberalización del movimiento de personas entre los países capitalistas; las vacaciones pagadas a la clase trabajadora; la relativa estabilidad político-social en los países emisores y , en la mayoría de los casos, en los receptores (Santana; pág. 22)".

En un principio los destinos principales fueron las ciudades históricas de Europa, como Roma que cuenta con una de las civilizaciones antiguas más reconocidas, al igual que las de tipo cosmopolita, como los son Londres y París. Estos viajes eran realizados por los mismos europeos y los norteamericanos; estos últimos también solían escoger como destino turístico lugares como las islas Hawái, el Caribe, Canadá y Cuba. Este último fue el destino por excelencia de los norteamericanos debido al abundante turismo sexual de la isla, y fue así hasta la revolución de 1959 cuando Fidel Castro toma Cuba. Esto produce la ruptura tanto económica como turística entre estos dos países debido al recién implantado régimen comunista en la isla de Cuba.

En 1973 el reciente turismo de masas es afectado a causa de la crisis energética o del petróleo, que produjo una fuerte inflación de la que no se recuperarían sino hasta finales de los años 70`s. Sin embargo los avances tecnológicos no paran y se introducen los vuelos Chárter, la competencia de las líneas regulares, el Concorde y el Tupolev, y los trenes de alta velocidad como el TGV.

En 1988 se movilizan un gran número de turistas que tenían como prioridades visitar centros turísticos de sol y playa en donde podían contratar paquetes turísticos. Para esta época, el turismo de masa está pasando por su mejor momento. Como ya mencione los lugares preferido que visitaban los turistas eran las costas, donde pueden, además de relajarse y descansar en la playa, pueden disfrutar en la noche de las distintas actividades que ofrece el lugar; como ir a discotecas, bares, restaurantes, centros comerciales y diversos lugares de diversión. La mayoría de estos desplazamientos se da en tres épocas del año: vacaciones de verano, vacaciones de navidad o invierno y en Semana Santa.

Para 1992 en Europa se firma el Tratado de Maastricht, en el cual se introduce el concepto de ciudadanía europea, lo que dio paso a la libre circulación de personas, mercancía y capitales para el primero de enero de 1993. Otro tratado, el de Schengen, elimina los controles fronterizos entre Portugal, España, Francia, Alemania, Bélgica, Holanda y Luxemburgo. Estos tratados son fundamentales para el turismo actual en Europa pues permite mucha más libertad entre los ciudadanos de la Comunidad Económica Europea (CEE), lo que significa una

mayor afluencia de turistas puesto que hay menos complicaciones para viajar dentro del continente europeo.

En la actualidad el turismo de masas de sol, playa y descanso es la prioridad principal para las personas que desean viajar. La demanda se da en la mayoría de los casos entre el trabajador de clase media de los países desarrollados pues suele serle más barato, aunque los trabajadores de la clase media de los países subdesarrollados muchas veces no pueden acceder a estos lugares por el alto precio que representa para ellos. La clase alta de los países desarrollados no suele elegir este tipo de turismo, sino uno de elite, como puede ser el turismo de invierno en los Alpes Suizos, o en complejos turísticos de lujo, como la Romana en Republica Dominicana o Marbella en España.

El Mediterráneo sigue siendo el destino favorito dentro de Europa y el continente en sí es el más visitado del mundo. Por otro lado, el Caribe ha ido creciendo poco a poco, y países como Puerto Rico y las Islas Bahamas se han convertido en los principales destinos turísticos de Estados Unidos dada su condición de estados libres asociados.

Algo característico de esta época es el surgimiento de un grupo de viajeros que se les conoce como Spring Break, y son grupos de jóvenes estudiantes que en cada vacaciones viajan a los distintos centros turísticos de sol y playa (lo que se denomina como turismo convencional) en busca de diversión. Esta diversión se resume en alcohol, drogas y sexo. Estos grupos son muy famosos por ser muy extrovertidos, ya que hacen cosas que por ser menores de edad no lo pueden hacer en sus lugares de origen, pero que en estos centros turístico encuentran con bastante facilidad y sin ningún límite. Ejemplos de estos lugares en México son Cancún y Acapulco.

En la actualidad el turismo es una de las actividades económica por la que mas apuestan los países tercermundistas para su “desarrollo”. Como el caso de México y varios países Latinoamericanos. Poco a poco han empezado a surgir nuevas modalidades turísticas como los es el turismo alternativo que da prioridad a la interacción, concientización y el cuidado de la naturaleza y la cultura local. De este tipo de turismo podemos destacar el ecoturismo, turismo de aventura, turismo rural, turismo cultural, turismo arqueológico, etc.

Esta modalidad turística se ha propuesto a los países tercermundistas y ha sido promovido por las agencias internacionales como una alternativa de desarrollo regional, que además provee beneficios ambientales, económicos y culturales tanto a nivel local como nacional.

Para la antropóloga Gonzales Matú, el turismo puede dividirse en tres épocas: época del turismo incipiente o elitista que abarca hasta mediados del siglo XIX, su práctica estaba limitada a grupos minoritarios que disponían de tiempo para viajar, tenían espíritu de aventura y contaban con recursos económicos que les permitía realizar los viajes. Por otro lado el turismo de transición, en la que se inicia una etapa de popularización, precursora del turismo masivo y que comprende hasta la primera mitad del siglo XX. Y por último, el turismo en desarrollo masivo, que arranca de la segunda mitad del siglo XX hasta nuestros días; a su práctica tienen acceso la mayoría de las personas (Gonzales Matú: 2005; 51-52).

1.2. El turismo en Quintana Roo

En Quintana Roo, el turismo es una de las principales sino la primordial actividad económica del estado y del país.

“En el año de 2006, México recibió 21, 353,000 turistas de acuerdo con las cifras de la secretaria de turismo a enero de 2007 (Sectur 2007). En ese mismo año, según datos de la secretaria de turismo del estado de Quintana Roo (SEDETUR), EL Caribe Mexicano, recibió 5, 935,316 lo que representa el 27.79% del turismo internacional a México. En el año 2005 México, recibió ingresos por divisas de turismo por 11,795 millones de dólares estadounidenses. En el mismo año, la derrama económica del turismo en Quintana Roo fue de 3,235 millones de dólares, el equivalente al 27.43% de las divisas que entraron al país por concepto del turismo (Moncada: 2007; 4-5)”.

En un principio, esta actividad estaba destinada para que se desarrolle en la zona norte del estado. La práctica de esta actividad ha sido un factor importante en el desarrollo socioeconómico de la entidad. Desde sus orígenes (la zona norte, específicamente Cozumel, Cancún y últimamente Playa del Carmen), el turismo en Quintana Roo se ha caracterizado por estar basado en el modelo tradicional de tipo masivo, siendo su atracción primordial “sol y playa”.

En 1970, el gobierno federal, decretó la creación de dos polos de desarrollo turístico, uno en Baja California Sur, en la región de los Cabos; y el segundo en Quintana Roo, lo que conocemos como Cancún y Cozumel.

En este tiempo, Cancún era (según nativos de Chetumal) una tierra virgen con unas playas preciosas en donde vivían unos cuantos pescadores.

Guillermo Velázquez afirma que la creación del polo turístico Cancún se debió “a que proporcionaría empleos a la economía deprimida, y uno de los principales argumentos fue el desempleo originado por la caída de la industria del Henequén (Velázquez; 2006)”.

El proceso se inició con el mejoramiento de la infraestructura, con la construcción de grandes hoteles, del aeropuerto internacional, y de la carretera pavimentada hacia Mérida y rumbo al sur hacia Chetumal. Como ya hicimos mención este turismo se promocionó como modelo de turismo tradicional de masas, basado en los atractivos de playa, sol y hotel con todos los servicios. También se planificó su crecimiento hacia Tulum y se promocionó como el corredor turístico Cancún-Tulum o mejor conocido como “La Riviera Maya”.

“Unos años antes del surgimiento de Cancún como proyecto federal, en la zona norte de Quintana Roo ya habían proyectos de desarrollo turísticos en Isla Mujeres y en Cozumel. Su consolidación como destinos turísticos se dio de forma paulatina, no en una carrera desenfrenada. Posteriormente, durante estos últimos diez años de crecimiento en la parte continental, Cozumel se afianzó como el principal destino de cruceros en el país y uno de los más competitivos en el área del Caribe; se construyeron muelles y, en la actualidad, llegan hasta diez barcos en un día, tal y como ocurrió durante casi todo el mes de noviembre del 2004. En estas islas el tipo de funcionamiento de los cruceros consiste en que los turistas, al descender del barco, pueden tomar un taxi, caminar o contratar un viaje con alguna compañía desde el mismo barco al bajarse. Los comercios y los servicios de la ciudad están planeados para que los turistas puedan sentirse bien y ofrecen muchas opciones de actividades para realizar (Velázquez; 2006)”.

“En Quintana Roo, es a partir de los años noventa cuando surge el auge de los cruceros; los arribos pasaron de 429 en 1985 a 1,572 en 1999 (Daltabuit: 2006; 63)”.

El 2001 se contaba con una “infraestructura hotelera de 622 hoteles y 51,263 cuartos, que registraron una ocupación promedio anual de 69%. Es importante destacar que en lo particular Cancún y la Riviera Maya registraron una ocupación promedio estatal del 78.3% (Carballo-Sandoval: 1999; 3)”.

Los principales turistas que llegan a los polos turísticos del estado vienen de Estados Unidos, Canadá y algunos países Europeos, además de una gran variedad de turistas nacionales de diferentes partes del país. “según datos de la SEDETUR el 44% de los turistas del Caribe Mexicano provienen de Estados

Unidos de Norteamérica, el 20% de México, Europa provee el 16% de los turistas y Canadá el 8% (Moncada: 2007; 5)”.

Las características de esta modalidad turística que se desarrollo en el estado son: hoteles de cinco estrellas, hospedaje con servicio de todo incluido, donde las tarifas son consideradas caras para la mayoría del turismo nacional (muchas veces el turismo nacional no puede gozar de estos atractivos turísticos); plazas comerciales con algunos locales de las marcas más cotizadas en el mercado, fuera del alcance del bolsillo de los propios habitantes y trabajadores de la región.

Esta actividad empezó a reflejar sus consecuencias negativas; ya que ha sido la causa de problemas sociales como la migración constante de personas en busca de trabajo, la creación de zonas habitacionales con carencia de infraestructura – agua potable, drenaje, electricidad, servicio médico y otros-, las diferencias económicas muy marcadas, y ambientales como la contaminación de suelos, mares y arrecifes.

Al darse cuenta el gobierno federal y estatal de esta problemática de la zona norte. Se empezaron a elaborar proyectos turísticos para desarrollar la zona sur del estado, pero tratando de evitar las experiencias negativas que se tuvieron en la zona norte. Estos proyectos tenían como “prioridad” el cuidado del medio ambiente y la preservación de la flora y fauna de la región. Esta modalidad de turismo es conocida como Ecoturismo.

A nivel nacional, en 1981 se crea PRONATURA (Asociación Mexicana para la Conservación de la Naturaleza, A.C.) fungiendo como presidente fundador el arquitecto Héctor Cevallos Lascurain. Desde sus inicios, PRONATURA promueve el ecoturismo en diferentes partes de México, reconociéndose por primera vez en nuestro país su importancia potencial en cuanto a instrumento de conservación y de desarrollo sostenible.

Por lo que se establecieron en el país eco-regiones, con la finalidad de ayudar a la conservación de la biodiversidad y al desarrollo económico de las comunidades rurales, del cual Mahahual (Costa Maya) es parte (ver mapa I y II).



(Mapa I). Los 4 eco-regiones del país, en las que se llevan a cabo proyectos ecoturísticos.



(Mapa II). Regiones ecoturísticas.

La zona norte del estado, a pesar de sus diversos problemas, aun seguía siendo factor determinante para el desarrollo económico de la entidad. La zona sur estaba pasando por una mala situación económica a finales de la década de los ochenta, debido a que México entro al sistema de aranceles, en el cual la mercancía que únicamente se vendía en Chetumal, empezó a ser vendida en las principales ciudades de la República. Por lo que “el comercio se contrajo de forma importante al dejar de asistir los compradores habituales, y comenzó una crisis económica generalizada en todo el sur de la entidad (Velázquez; 2006)”.

A raíz de esto, en el año de 1994 se inicia un intento por impulsar la zona sur. Se planeó por parte del gobierno federal implementar el modelo ecoturístico. Este era parte de la estrategia nacional para impulsar las zonas en crisis económicas o deprimidas, en las cuales se incluía a Baja California Sur, Quintana Roo, San Luís Potosí y Oaxaca entre otras.

En el estado de Quintana Roo se empezó a implantar esta modalidad en la gubernatura de Mario Villanueva Madrid. Las instituciones gubernamentales y las empresas privadas comienzan a interesarse y a dar participe a la zona sur para que se integre a la actividad turística del estado.

Con esto, se empezaron a impartir cursos de formación de guías en ecoturismo y se inicio con el proyecto “Costa Maya” en Mahahual y Xcalak. Pocos meses después se comienza una serie de obras de infraestructura para apoyar y facilitar el proyecto; se construyó un muelle en La Aguada cerca de Xcalak, se reconstruyó el muelle en Chetumal, se crearon pistas para aviones en Kohunlich e Xcalak, se inicio la construcción de hoteles, paradores turísticos, exploración de zonas arqueológicas.

1.3. Ubicación geográfica

Mahahual (el nombre procede de una familia de arboles típicos de la zona) se localiza en el mar Caribe en la zona costera de la región sur del estado de Quintana Roo; es una localidad del municipio de Othón P. Blanco, a una latitud de 18o 42' 58'N y una longitud de 87o 42' 26'. Con una temperatura media anual de 1 200 y 1 500 mm. Es una región plana, a 5 m por encima del nivel del mar y pertenece a la provincia fisiográfica Costa Baja de Quintana Roo.

Se accede por la carretera federal 307 que va de Chetumal-Cancún, se toma la desviación conocida como Cafetal y se realiza un recorrido de 55 Km. Uno de sus atractivos es su cercanía con Banco Chinchorro declarado reserva natural, y la segunda barrera de arrecife más grande del mundo (después de la gran barrera de coral en Australia).



Mapa III. Ubicación geográfica de Mahahual.

1.4. Contexto histórico

La historia de la comunidad de Mahahual es muy reciente, los primeros pobladores estaban vinculados a los ranchos copreros, dedicados al cultivo del coco y a la producción de la copra.

A principios de siglo, en 1909, poco después de la creación del Territorio Federal de Quintana Roo, Valerio Rivero Rivero residente de Xcalak adquiere un terreno donde actualmente se ubica la localidad de Mahahual con una superficie de casi 81 hectáreas dedicadas al cultivo del coco, este predio pertenecía anteriormente a la nación. Se vivió un auge importante en la producción de la copra extraída de la palma cocotera durante la década de 1930 y 1940. El paso del huracán Yaneth en 1955 por el sur de Quintana Roo y por Mahahual, ocasionó la pérdida y destrucción de los cicales y el abandono de estos ranchos por parte de las familias que se dedicaban a la producción de la copra.

En la década de los ochenta, los señores Álvaro Nemesio y Valerio Primo Rivero adquieren el predio del rancho de Mahahual en copropiedad por la sucesión intestamentaria de Valerio Rivero. En 1981 ambos señores venden el predio al gobierno del estado dentro de la administración de Pedro Joaquín Codwell. En estas mismas fechas, la comunidad de pescadores de Xcalak le solicita al gobierno del estado un terreno donde construir un campamento pesquero. El gobierno les otorgó el terreno llamado Mahahual, lo que dio origen al asentamiento de pescadores que actualmente residen en esta localidad.

A partir de 1982 Mahahual es conectado a la red de carreteras del Estado. En 1993 con el planteamiento de los proyectos de inversión para la región sur de Quintana Roo, marca una nueva etapa de desarrollo de Mahahual en donde un turismo incipiente va tomando cada vez mayor importancia para esta localidad y sus habitantes.

En la actualidad, como actividad económica principal de la localidad se encuentra el turismo. Otras de las actividades es el comercio y la pesca, aunque la mayoría de los pescadores son “libres” existen dos cooperativas que son Banco Chinchorro de Xcalak y Langosteros del Caribe, las especies que capturan son la langosta, el caracol, la escama y una gran diversidad de peces. Algunas familias ubicadas en la colonia conocida como Km 55, se dedican a la agricultura de subsistencia de tumba, roza y quema con cultivos como el maíz, frijol, chile y sandía para el autoconsumo. Solo existe un rancho ganadero a la altura de Rio Indio (Daltauit y otros, 2007; pag.86-87).

La actividad turística empezó a producirse en Mahahual en el año de 1997 con el proyecto “Costa Maya”. Pero no es sino hasta febrero del 2001 cuando se empieza con la llegada de cruceros, dándose la inauguración del puerto Costa Maya, único puerto marítimo diseñado específicamente para cruceros turísticos, situado en Punta Chacchi. Este muelle tiene una longitud de 728 m y 10 m de ancho, con una capacidad para recibir de manera simultánea dos barcos de 130 mil toneladas. En cada crucero llegan entre 1 500 y 3 000 pasajeros; los barcos

salen de Miami y van a Gran Caimán, Cozumel, Mahahual, Belice y en algunas ocasiones llegan hasta Roatán. “Según datos recabados en las oficinas de turismo, el muelle, con inversión privada ha tenido un costo de 20 millones de dólares americanos” (Velázquez, 2002: 234).

En el puerto, se les ofrecen a los turistas de los cruceros distintas actividades como excursiones a sitios arqueológicos como Kohunlich, Dzibanche y Chacchoben; excursiones de aventura como montar caballo, hacer recorridos en bicicletas o Kayaks; y aventuras acuáticas como jet sky, buceo y snorkel.

Este tipo de turistas que baja del crucero se le puede considerar de clase media que lo que busca es el disfrute de la playa, comer y beber mientras se divierten durante las pocas horas que están en tierra. No están interesados en conocer a la localidad visitan, aunque existe una parte que compra paquetes para la visita a sitios arqueológicos pero estos se encuentran en otras comunidades. Lo que Mahahual promociona y vende es el disfrute, el descanso y el ocio en la playa. Los servicios que se han ajustado en función a esta demanda son bares, restaurantes, masajistas, venta de artesanía (que no es de la zona), tours de buceo, snorkel, paseos en lancha y hoteles (especialmente para el turismo de estadía).

No solo existe el turismo extranjero que baja de los cruceros, también se cuenta con el turismo nacional que viene de diferentes lados de la república y del estado a pasar el fin de semana. Este tipo de turismo no tiene acceso a los servicios del puerto, pero si directamente a los servicios que ofrece la comunidad, como es el caso de hoteles y restaurantes, entre otros.

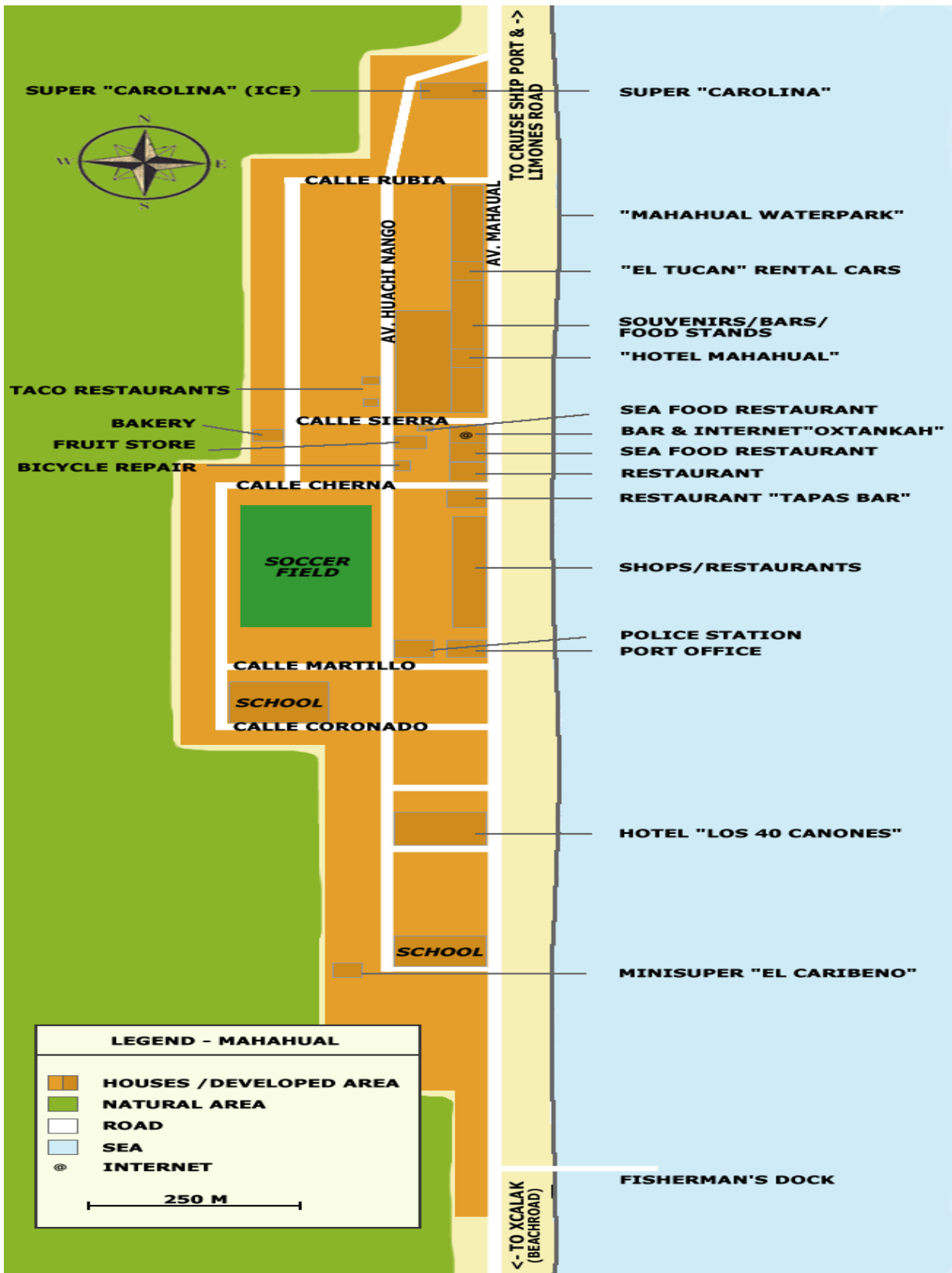
El tipo de turismo que se está desarrollando en la zona es conocido como turismo de cruceros, siendo esta una modalidad más del turismo de masas, con la creación de grandes infraestructuras y con un sistema denominado de “todo incluido”, lo que permite poca o denigrante participación de la comunidad receptora siendo las grandes empresas turísticas las que se llevan la mejor parte de los beneficios que genera este proyecto. Los cruceros que arriban a Mahahual y de los más reconocidos están Norwegian Spirit, Radiance of the Seas, Carnival Dream, Liberty of the seas, Norwegian Jewel, Voyager of the Seas, Ryndam.

Después del paso del huracán Deán, Mahahual quedó muy afectado en sus construcciones y en su muelle, lo que propició que se paralizara la actividad turística de cruceros por un tiempo, mientras se volvía a la normalidad y se reparaban los daños ocasionados por el fenómeno natural. A unos años del paso del huracán, el proyecto ha vuelto a surgir, se han creado nuevos hoteles, se

arreglo el muelle, se construyó lo que ahora se conoce como el malecón de Mahahual (que es un andador de 1700 m), la creación de la Plaza del Faro y la Av. Caracol que permite el acceso vial al nuevo destino.

“Actualmente Mahahual recibe alrededor de 35 ciudades flotantes mensuales, con alrededor de 120 mil pasajeros en temporada alta (www.opb.gob.mx; 22 de febrero del 2011)”.

Mahahual cuenta con 920 (censo 2010) habitantes, en la actualidad este número es más elevado pero el INEGI en la actualidad no ha actualizado sus datos. En infraestructura Mahahual cuenta con hoteles, restaurantes entre otros al servicio del turista; la carretera cafetal facilita la comunicación con otras partes de la república. La comunidad cuenta con una caseta policiaca, un campamento militar y uno de marinos para preservar el bien y evitar el narcotráfico y el tráfico de mariscos en veda, se creó una zona habitacional conocida como Costa Maya, los habitantes cuentan con luz eléctrica y agua. En educación existen estancias de preescolar, primaria y secundaria. Existe un centro de salud que cuenta 1 doctor y 1 enfermera, y un consultorio dental privado. Su tipo de gobierno está basado en la alcaldía, este es nombrado por mayoría de votos y tiene la obligación de resolver los conflictos de la comunidad además de servir como intermediario con el gobierno estatal (Mapa IV).



Mapa V. Croquis de Mahahual y la ubicación de restaurantes y servicios.

En Mahahual se puede notar una marcada diferencia económica, se habla de que existen 3 Mahahual, el Mahahual pobre se le conoce como el Km 55, aquí viven personas que laboran en la construcción y en la milpa; la clase media es el pueblo de Mahahual donde esta el asentamiento pesquero y actualmente el pueblo donde se brindan servicios al turista; y por ultimo la clase alta vive en el fraccionamiento Costa Maya donde las casas son de mampostería, estas casa fueron creadas y son habitadas por los migrantes trabajadores del muelle Costa Maya (mapa V).



Mapa IV. Croquis de Mahahual

En el proyecto de desarrollo turístico Costa Maya, la comunidad de Mahahual deberá prepararse para acoger una población de 15,000 habitantes en el 2005, 60,000 en el 2010 y 100,000 en el 2025 y 12,500 cuartos hoteleros de media y baja densidad repartidos en el corredor Costa Maya, de todos estos cuartos alrededor de 9,500 estarán ubicados en Mahahual (Proyecto de Desarrollo Urbano Mahahual; pág. 25)". Como sabemos ya al 2011 esto aun no se ha concedido, pero son varios los factores que han intervenido (entre ellos está el paso del huracán Deán) pero el proyecto de desarrollo urbano aun sigue en proceso.

"De acuerdo con el propio diagnostico del programa de desarrollo urbano del estado, la Costa Maya podría enfrentar en el corto plazo la misma problemática que presenta la zona norte, ante la falta de suelo apto para el desarrollo urbano y la explosión de un crecimiento no planificado, con los consecuentes impactos sobre los ecosistemas costeros (Daltabuit: 2006; 95)"

Sin dejar a un lado los problemas sociales que trae consigo este crecimiento urbano. En la actualidad ya se dejan ver como la migración, drogadicción, narcotráfico y desigualdad económica y social muy marcada.

1.5. Antecedentes del problema

El estudio de la relación turismo y sector laboral en la región han sido analizados desde distintas perspectivas, tanto como un proceso migratorio como desde las condiciones de los trabajadores para la inserción y mantenimiento en el mercado laboral en zonas turísticas.

En la mayoría de los polos turísticos es característica la migración, esto debido a la creciente demanda de trabajo en el sector turístico que se da en estos centros urbanos. Estas corrientes migratorias causan un fuerte impacto social en las zonas de arribo (exceso de población, mano de obra barata y en el peor de los casos drogadicción, asesinatos y pobreza por mencionar solo algunos).

Ligia Sierra ha estudiado este fenómeno migratorio desde la perspectiva de la inserción de los mayas al ámbito laboral en Cancún Quintana Roo. En el expone los indicadores que inciden en la inserción de la fuerza laboral maya en los mercados de trabajo.

La autora observa dos tipos de opciones en la integración de los mayas al mercado laboral, el trabajo asalariado y el trabajo no asalariado. En la realización de esta división existen variables clasificatorias que los empresarios o empleadores toman en cuenta a la hora de determinar la inserción de los migrantes mayas al mercado laboral, estos son la pertenencia étnica, el género, la edad y la escolaridad.

Una de las observaciones que resalta es la distinción entre formación escolar y capacitación laboral. En los migrantes mayas de Cancún predomina más la opción por la capacitación laboral, ligada a cursos que ofrecen las empresas o las instituciones del estado para los trabajadores. Es de importancia el nivel educativo de los migrantes para la obtención de mejores trabajos y por lo tanto de una mejor calidad de vida.

“A partir de su llegada a Cancún, los migrantes se van colocando en ciertos tipos de empleo y ramas de actividad en función de sus experiencias, habilidades y estudios” (Sierra, 2007: 150).

Según las fuentes en las que se basa la autora, los migrantes se distribuyen laboralmente en dos sectores: el secundario (actividades manufactureras) y el terciario (turismo). Son más frecuentes los migrantes que laboran en el comercio al menudeo, restaurantes, hoteles, establecimientos financieros, servicios personales, servicios turísticos, comercio y servicios domésticos; y muy poco según las estadísticas son los que laboran en la agricultura, artesanía, electricidad, comercio al mayoreo, gas y agua. La mayor segregación laboral se concentra en el comercio al menudeo y al servicio en restaurantes y hoteles; esto se debe a que en su lugar de origen estos migrantes trabajaban en el sector agrario por lo que cuentan con poca o nula experiencia laboral en zonas urbanas. Un factor importante que destaca la autora como determinante del lugar de trabajo de los migrantes es la antigüedad o el tiempo de residencia. A mayor tiempo de residencia mejores condiciones laborales. A Grosso modo para los migrantes mayas de Cancún, las actividades y el mercado laboral está determinado por su trayectoria personal como trabajadores (antigüedad), pero sobre todo por la educación formal (saber leer y escribir); los puestos de trabajo a los que tienen acceso están relacionados a los servicios (o sector terciario). Aunque el ingreso económico para los migrantes es mayor que en sus comunidades rurales, el gasto en zonas urbanas es igual de mayor, lo que implica vivir en la ciudad de Cancún (los altos gastos no siempre se mencionan tanto como los ingresos).

Un estudio realizado por Julio Robertos Jiménez en el polo turístico de Playa del Carmen, da cuenta de las distintas formas de trabajo que obtienen los migrantes de las colonias populares de dicha ciudad turística y hace una distinción entre actividades turísticas (o principales) y actividades tradicionales.

El autor lo divide en un 60% para los migrantes que trabajan en servicios turísticos: meseros, intendentes, choferes, cocineros, empleados de seguridad, mozos, cajeros, mantenimiento en general, etc. Y un 40% para los que trabajan en actividades menos extendidas: canteros, carpinteros, herreros, plomeros, pequeños comerciantes, jardineros, peluqueros, policías, lavanderas, tortilleras, etc.

Una de las observaciones del autor es que en el caso de la actividad turística, la demanda de trabajadores poco calificada es regla que domina el mercado; la formación escolar media, la disposición incondicional y la juventud son condiciones para ingresar a actividades asociadas al turismo.

Las actividades del segundo grupo (actividades tradicionales los llama el autor) implican una profesión u oficio que requieren de un periodo medio o largo de aprendizaje, debido al acervo de conocimientos sin los cuales sería imposible ponerlas en práctica.

Robertos analiza el trabajo teniendo como variable principal el salario. Mientras mayor es el salario mejor es la calidad de vida; de entrada esto es erróneo ya que a mayor salario peor son las condiciones laborales (horario indefinido, falta de servicios básicos, etc.).

La escolaridad y la experiencia laboral influye en el salario, a simple vista esto puede ser cierto, pero el autor nos da algunas variables que vuelve compleja y hasta incierta dicha afirmación, una de ellas es la edad. Muchas veces la edad no es el mejor argumento para la experiencia laboral, ya que a mayor experiencia mayor es la edad, lo que condiciona desfavorablemente el salario. Y la escolaridad muchas veces no es importante para la demanda laboral, tener secundaria o preparatoria no hace distinto (hablando de salario) a un mesero o taxista que a otro mesero o taxista.

“En todos los nexos económicos hay personas remuneradas desde el nivel más bajo al más alto de la muestra, lo cual no quiere decir que la calificación no determine los salarios. En verdad los trabajadores mejor capacitados ganan más por unidad de trabajo, pero trabajadores menos capacitados pueden ganar más en términos absolutos por que trabajan más horas...por mantener un nivel de ingresos necesario los trabajadores incrementan su trabajo hasta límites inhumanos. Otra evidencia de que no es el trabajo asalariado lo que está en

extinción, sino la valoración social de su manifestación formal (Robertos, 2009: 230-231)”.

El género es otro de los variables que llegan a condicionar el salario, ya que comparando a las mujeres con los hombres se puede ver como estas gana un tercio menos que los hombres por el mismo trabajo. Este tipo de discriminación es una construcción cultural de nuestra sociedad, como lo ha demostrado Carmen Alemany, (2003), ya que las mujeres supuestamente son más débiles, necesitan más cuidados, son menos resistentes, etc. Pero hay que dejar claro que este tipo de discriminación no se da tanto en trabajos relacionados directamente con el sexo femenino como en limpieza, cocina, costura, etc.

Para concluir, los resultados que obtuvo Robertos sobre el ciclo de vida del trabajador asociado a sus cualidades laborales y a su condición de género en relación con su inserción al mercado son las siguientes:

“La movilidad de cada trabajador en el mercado está en relación con su aptitud física, su grado de capacitación y de sus recursos acumulados, además tiene que ver las relaciones sociales que haya tejido en su experiencia laboral (Robertos, 2009; pag.241-242)”.

Estos autores nos ayudan a comprender la problemática migratoria ocasionada por el mercado laboral en los polos turísticos de la región. La mayoría de esta gente llega con el fin de mejorar su calidad de vida y como se puede notar lo único que encuentran es un trabajo que les absorbe por completo a cambio de un salario (si es que lo tienen) poco representativo en base a su labor.

En Mahahual existe el mismo problema migratorio en donde migrantes de distintas partes de la república mayormente de polos turísticos ya saturados laboralmente (Cancún, Acapulco, Puerto Vallarta, etc.) arriban a esta localidad con el objetivo de buscar trabajo, por el motivo de que es un nuevo centro turístico en el cual la demanda laboral es necesaria. Estos migrantes prestadores de servicios turísticos se insertan al mercado laboral mayormente como trabajadores de restaurantes (meseros, barman, cocineros, limpiadores, etc.), estos restaurantes (objeto de investigación del presente proyecto) están ubicados en lo que se conoce el andador o malecón de Mahahual.

Estos restaurantes que poco a poco se han ido incrementando en toda la zona costera, en su totalidad preparan como platos principales los mariscos (debido a la zona costera), la clientela en su mayoría son turistas ya que los precios suelen ser

excesivos por lo que los trabajadores y habitantes de la comunidad no acuden en busca de los servicios que estos ofrecen. Por el contrario, estos restaurantes están creados tanto en infraestructura como en sus servicios para la atención del turista de cruceros y de estadía.

Los estudios de los restaurantes como aspecto social ha sido poco estudiado, uno de los autores que han abordado el tema es Alicia flores Gutiérrez que hace un estudio sobre la industria restaurantera en la ciudad de Toluca. Este es un recuento histórico sobre los primeros restaurantes que surgieron en la localidad. Para la autora, la ciudad de Toluca se ha caracterizado por tener una cultura gastronómica muy importante.

Realiza una descripción sobre los lugares a los que se asistía determinado por la clase o status social. Afirma que en un principio no existía una cultura por parte de los habitantes para ir a restaurantes por lo que estos carecían de demanda.

Pero en los años cincuenta y sesenta la sociedad incorpora otros hábitos y actividades de ocupación de su ocio más liberales; surgiendo así los restaurante-bar en donde en algunas ocasiones se incorpora música viva.

“uno de los factores que llama la atención durante este tiempo es la aparición de noticias y demandas a los abusos de los prestadores de servicios de restaurantes de Toluca, en cuanto a la calidad de sus alimentos y bebidas y sobre todo precios, tanto por parte de la población como de los turistas” (Flores; 2005: 25).

Durante los años setenta, se da un nuevo auge en el desarrollo de la industria restaurantera en Toluca, ya que se ven en la necesidad de nuevas tecnologías y cursos de capacitación para sus trabajadores, todo esto, con la idea de ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

Los años ochenta marcan el inicio de la era de los restaurantes, porque proliferan por doquier y de diversos tipos: familiares, nacionales, de cadena, transnacionales, etc. Actualmente se puede encontrar una gran diversidad de restaurantes en donde los consumidores con gustos y motivos variados acuden por diferentes fines como comer, hacer negocio, convivir con los amigos, buscar prestigio o status. (Flores; 2005: 27).

“Con lo anterior se ha pretendido dejar claro que el espacio de los restaurantes a lo largo de la historia no solamente ha ocupado una posición privilegiada por su cultura gastronómica o por su importancia para satisfacer necesidades fisiológicas como comer y beber sino que, ante todo, es y ha sido un espacio de socialización

donde se puede observar una serie de acciones que los sujetos llevan a cabo dentro de dicho espacio, y que para ellos significa algo más que abstenerse de asistir a los establecimientos para degustar algún platillo o bebida. (Flores; 2005: 27).

Como pudimos notar es de interés estudiar a los restaurantes como un aspecto social que en cierta forma está relacionada y organizada en base al espacio social en el que se desenvuelve; en el caso del turismo es de importancia porque es una de las empresas enfocadas a satisfacer las necesidades de los visitantes.

Es importante el estudio de las empresas turísticas como el caso de los restaurantes, pero de igual forma es importante estudiar al sujeto social que mantiene la relación viviente entre empresa y cliente (o turista), me refiero a los prestadores de servicios turísticos (en el caso de un restaurante son los meseros y el personal que labora en el) ya que por medio de estos las empresas pueden brindar sus servicios a los turistas, haciendo la función de intermediarios.

Estos prestadores de servicios tiene que contar con cierta preparación o capacitación que le permita brindar un mejor servicio. En Chile se realizó un proyecto de capacitación para el mejoramiento de la calidad de servicio en base a un enfoque “constructivista”.

“En vez de poner el foco en la generación de más y mejor conocimiento por parte de la empresa respecto a sus consumidores para, desde allí, mejorar el diseño de los productos y servicios, el acento es puesto en el rol activo del cliente en el proceso de “construir” –el mismo- el servicio o producto que recibe (Vignolo; pág.3)”.

Este enfoque constructivista tiene como fin el mejoramiento del servicio turístico, no desde la empresa, sino desde el mismo sujeto (o turista) al que va dirigido el servicio. Para esto es necesario la opinión y sugerencias del turista; este adopta una mirada subjetiva de sí mismo para externalizar a la empresa el servicio que desean encontrar, y en base a estas sugerencias la empresa se moldea a las necesidades de sus clientes.

Esta noción constructivista está basada en que “conocer” una realidad es “construirla”, y en el proceso de “conocer” la realidad influye la estructura de quien conoce, determinada por su historia de interacciones con el medio en que ha vivido; las emociones con que quien conoce enfrenta el conocer; y los deseos (intereses, expectativas, etc.) que se traen al proceso de conocer (Vignolo; Pág.4)”.

El conocer ya no es un proceso objetivo sino mas bien subjetivo, en el que él que conoce esta influenciado tanto por su bagaje cultural y social como por sus deseos y emociones.

Este método está basado en la comunicación constante entre prestadores de servicios y turistas. Desde el primer contacto de bienvenida (protocolo de bienvenida) se le trata como un amigo más o como alguien importante en la construcción del servicio de la empresa, tanto como el propio empresario. Durante esta primera interacción se le realiza un cuestionario al turista en la cual se le pregunta que espera encontrar en dicha empresa (protocolo de evaluación de expectativas). Durante el servicio es importante saber si tienen alguna queja o algún cambio en el servicio para poder brindárselo rápidamente (protocolo de evaluación continua); y al final del servicio se le entrega otro cuestionario en el que se le pregunta que le pareció el servicio y si tienen alguna sugerencia (protocolo de evaluación de satisfacción). Durante todo este proceso es importante la comunicación o como lo denominan en el texto la “conversación” entre empresa y cliente; esta constante conversación o interacción entre estos, le permite al cliente sentirse en un ambiente familiar y a la empresa le permite saber que tan bueno o beneficioso ha sido el servicio que le está brindando al cliente.

“Los microempresarios lograron convertir a sus clientes en asesores y facilitadores, sacando partido a las particulares competencias particulares y oficios de estos (Vignolo; pág.11)”.

El resultado más importante que se obtuvo en las empresas turísticas de Chile en que se llevo a cabo este proyecto fue la expansión de conciencia de la mayoría de los microempresarios; y en los clientes se generó un estado de ánimo positivo ya que contribuyen a mejorar la experiencia vivida.

El estudio de la identidad de los prestadores de servicio ha sido abordado por Aguilar Macías y Alvarado Vázquez. Analizaron los elementos que influyen en las acciones que definen la identidad de los prestadores de servicios turísticos (haciendo énfasis en los meseros de bares) en Mazatlán. Estos actores sociales al interactuar con otras culturas e identidades diferentes a la propia, cambian sus gustos, estilos de vida y hasta la forma de pensar y actuar.

“Los prestadores de servicios en un tiempo demasiado corto transforman sus gustos, estilos de vida y actitudes tratando de imitar otras identidades que se encuentran fuera de su realidad cultural mediante la música, la forma de vestir, gustos, otras formas de convivencia y otros modelos culturales (Aguilar-Alvarado; pág.1)”.

Estos autores lo abordan desde el concepto de habitus y espacio social de Bordieu.

“Las practicas de los prestadores de servicios turísticos son producto del espacio social donde desarrollan sus actividades, es por ello que las clases sociales de pertenencia definen sus acciones (Aguilar-Alvarado; pág.6)”.

Este espacio social que en este caso es la empresa o mejor dicho el centro de trabajo, define tanto la forma de vestir de los prestadores de servicios como las relaciones sociales y laborales. Esta es una de las conclusiones de los autores y para estos el espacio social en donde los prestadores de servicio construyen su identidad es el trabajo o en el bar. Y este espacio simbólico se representa o expresa a partir del lenguaje, formas de vestir, tipo de música y costumbres. Esta identidad ha sido influenciada y moldeada tanto por factores internos (localidad en la que conviven diariamente) y externos (como la relación con las distintas culturas de los turistas a los que atienden).

Capítulo II

2. El turismo y los prestadores de servicios que lo sustentan.

2.1. Definiciones de turismo

Desde los primeros estudios, han surgido una gran variedad de definiciones sobre turismo o la actividad turística, pero aun en la actualidad los estudiosos de este campo no se han puesto de acuerdo en una definición precisa que ayude a entender mejor lo que es el turismo y todo el proceso que se da en este, cada una de las disciplinas del turismo la han definido con base en sus intereses y límites como ciencia.

Algunas de estas definiciones van desde el ámbito económico (Von Schullern, A. J. Norval, Lumberg), el arte de viajar por placer o ocio (Bormann, Douglas Pearce, la academia internacional de turismo), como un desplazamiento temporal (Hunziker, Krapf, De Arrillaga, la OMT), hasta los que le añaden el concepto de cultura (Morgenroth, González Matu).

El austriaco Herman Von Schullern Zu Schrattenhofen en 1911 define al turismo desde un enfoque económico.

“turismo es el concepto que comprende todos los procesos, especialmente los económicos, que se manifiestan en la afluencia, permanencia y regreso del turista hacia, en, y fuera de un determinado municipio, estado o país” (De la Torre, 1980: 14).

Para este autor el turismo se puede entender como todas aquellas actividades especialmente económicas que se realizan desde los primeros preparativos de un viaje (pago de transporte, reservación anticipada de hotel), los gastos que se realizan durante el viaje (gastos en alimentos y souvenir) hasta el regreso del turista a su lugar de origen. Esta definición deja de lado muchos aspectos importantes para el entendimiento de lo que es el turismo como actividad económica como los prestadores de servicios, el impacto ambiental y cultural del turista al lugar de arribo y la organización de un espacio turístico.

El economista inglés A. J. Norval escribió un libro ya clásico sobre los estudios del turismo conocido como *la industria del turismo*, esta obra fue el resultado de un estudio que el autor realizó por encargo de una compañía

ferroviaria que tenía como objetivo potenciar el tráfico turístico en Sudáfrica. Norval define al turista:

“turistas son quienes gastan en el país visitado unos ingresos que son obtenidos en otro, casi siempre en el país de residencia” (Muñoz, 2004: 4).

Norval no define en sí el turismo como actividad sino al sujeto del turismo que realiza la actividad, pero esta sigue siendo una actividad económica. Actualmente es verdad que el ingreso del turista trae consigo consecuencias económicas para el país que lo recibe, pero el funcionamiento de las grandes empresas que se han apoderado de la actividad turística como son los grandes hoteles, agencias de viaje, etc. no permiten que la derrama económica se quede o se distribuya en este país turístico de arribo, sino que es acaparado por estas grandes empresas transnacionales de los países desarrollados llevándose consigo el ingreso que debería beneficiar de primera mano a los países en vías de desarrollo como es manejado por algunas de las teorías de implementación turística.

Donald Lumberg maneja y propone una definición de turismo relacionándolo al aspecto económico.

“el turismo es el negocio del transporte, atención, alimentación y diversión del turista” (González, 2005: 47).

Lumberg a diferencia del austriaco Von Schullern le da más prioridad en su definición al escenario turístico y los diversos servicios que se manifiestan para atender al turista, para este autor, turismo son todos aquellos servicios que tienen como finalidad la atención del turista y estas empresas se pueden beneficiar económicamente de esta actividad.

Una de las definiciones que dejan de lado el puro aspecto económico y que surgen con un enfoque más bien sociológico, que mira al turismo como el arte de viajar por placer o recreación es el caso de Bormann.

“el turismo es el conjunto de viajes cuyo objeto es el placer o los motivos comerciales o profesionales, y otros análogos, y durante las cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal. No son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo” (De la Torre, 1980: 14).

Aquí ya no es tan primordial el aspecto económico sino lo que mueve al turista es un sentido de satisfacción de algunas necesidades como lo puede ser el ocio o el deseo de conocer y desarraigarse por un tiempo de la cotidianidad de la vida.

Douglas Pearce uno de los exponentes actuales del turismo y que ha fijado sus estudios al análisis de la infraestructura de los espacios turísticos define al turismo como:

“el conjunto de relaciones y fenómenos surgidos de los viajes y de las permanencias temporales de las personas que se desplazan principalmente por placer o recreación” (Pearce, 1988: 13).

Esta definición toma en cuenta tanto a los turistas como a los prestadores de servicios turísticos y todas las relaciones que se pueden entablar en un determinado espacio turístico. Este mismo autor define lo que se entiende por *desarrollo turístico* concepto que es fundamental en esta investigación, ya que para poder analizar la actividad turística necesitamos definir y entender los modos en que esta surge.

“el desarrollo turístico, puede definirse, específicamente como la provisión o el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, también puede incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos” (Pearce, 1988: 14).

En el caso de este estudio esta definición es de vital importancia ya que nos ayuda a entender como una comunidad, en este caso la de Mahahual, se organiza tanto en infraestructura y servicios como en la creación de empleos y las redes sociales que surgen en un espacio social (Bourdieu).

De acuerdo con la OMT (Organización Mundial del Turismo) el concepto de turismo tiene que ver con:

“la acción de desplazamiento fuera del lugar de residencia habitual por un periodo mínimo de 24 horas y un máximo de 90 días, motivados por razones de carácter no lucrativo” (González, 2005: 47).

Existen otros autores que no solo enfocaron sus definiciones en lo económico, de ocio o de temporalidad, sino que le agregaron un aspecto de importancia como lo es el concepto de cultura. Como es el caso de Morgenroth que define al turismo:

“el tráfico de personas que se alejan temporalmente de su lugar fijo de residencia, para detenerse en otro sitio con objeto de satisfacer sus necesidades vitales y de cultura, o para llevar a cabo deseos de

diversa índole, únicamente como consumidores de bienes económicos y culturales” (De la Torre, 1980: 14).

Una de la definición de turismo que se manejan en este proyecto es la de Oscar de la Torre ya que la considero una definición más completa porque abarca todos los conceptos antes expresados. Lo define de la siguiente manera:

“el turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural” (De la Torre; 1980: 16).

En este concepto se incluyen no solo los turistas, sino todas las relaciones que se derivan de este movimiento; agencias de viaje, los establecimientos de hospedaje y de alimentación, medios de transporte, guías, centros de recreación y espectáculos, y en general todos los atractivos, bienes y servicios que el turista requiere desde antes de partir, durante su estancia (o ser turista) y la experiencia que le queda después del viaje.

El prepararse para un viaje (comprar boletos de transporte, acordar las fechas, leer anticipadamente sobre el destino que se va a visitar) hasta la experiencia que queda marcada en las vidas después del viaje son parte del fenómeno turístico.

“el turismo es, a su vez, experiencia...las impresiones internas de esta acción no se forman solo en el viaje o el desplazamiento propiamente dicho, sino también son vividas en los momentos que anteceden al acto del turismo y en los momentos después de que el ser turista ha realizado el viaje” (Panosso, 2008: 25).

La teoría fenomenológica del turismo considera que:

“los bienes y servicios que se ofrecen a los turistas, así como la infraestructura (hoteles, agencias de viaje, aeropuertos) su experiencias vividas a lo largo de la historia tanto por el ser turista como por el “ser” recepcionista de hotel; por el “ser” agentes de viajes; por el “ser” piloto de avión. Lo que diferencia a estos “seres” es precisamente el tipo de experiencia que cada uno vive en esos momentos” (Panosso, 2008: 25).

Con esto podemos justificar que es importante el investigar a los prestadores de servicios turísticos restauranteros de Mahahual para conocer cómo viven su

experiencia como “ser” prestador de servicios y su relación con la actividad turística. Y solo el conocer su experiencia y su interpretación propia como prestadores de servicios podemos conocer realmente al turismo como fenómeno, ya que como investigador no hay mejor manera de conocer una realidad sino es desde la persona que vive esta realidad.

“el turismo es un fenómeno de experiencias vividas de manera y con propósitos diferentes por los seres involucrados, tanto por los que se dicen turistas como por los que trabajan en el sector...cada ser vive e historiza de manera diferente su experiencia del turismo...el ser humano es el sujeto de los estudios turísticos, sin él, lo único que tenemos es un hecho turístico” (Panosso, 2008: 25-26).

Como una definición complementaria a la De la Torre va ser la definición que se le da al turismo desde el enfoque de la antropología del turismo y esta entiende por turismo:

“el movimiento de gente a destinos fuera de su lugar habitual de trabajo y residencia, las actividades realizadas durante su estancia en estos destinos y los servicios creados para atender sus necesidades. El estudio del turismo será el estudio de la gente fuera de su hábitat usual, de los establecimientos que responden a las necesidades de los viajeros, y de los impactos que ellos tienen sobre el bienestar económico, físico y social de sus anfitriones” (Santana, 1997: 288).

La antropología del turismo tiene una visión un tanto económica pero no deja de lado aspectos tan importantes para el entendimiento de este fenómeno como lo son los anfitriones (prestadores de servicios), visitantes (turistas), empresas, la infraestructura de un espacio turístico y las redes sociales que surgen de la relación entre estos aspectos.

2.2. Turismo y antropología

Los estudios del turismo han sido abordados desde las distintas disciplinas de las ciencias sociales, cada una desde su particular enfoque y metodología. Una de las disciplinas que ha empezado a involucrarse actualmente en los estudio del turismo es la antropología, que con su visión holística y su metodología que le permite acercarse lo más posible a su sujeto de estudio o al mismo fenómeno, ha creado nuevas formas de mirar al turismo, muy distintas a las que han

proporcionado otras disciplinas como la economía, la sociología y hasta el turismo como disciplina social.

Esta nueva rama de la antropología social se conoce como antropología del turismo. Sus estudios han estado relacionados a los conceptos de cultura, poder e identidad, es decir al proceso de aculturación que surge a partir del contacto entre turistas y anfitriones.

Para Salazar (2006) estos estudios se han analizado desde las siguientes problemáticas, el turismo como proceso de aculturación, como una forma de hospitalidad mercantilizada, un tipo de relación étnica mediante la cual se modifican o reinventan las tradiciones culturales, el impacto intercultural entre turistas y nativos, la representación de la cultura en los escenarios turísticos, estereotipos étnicos contruidos y manipulados para el turismo, el cambio de los valores culturales una vez mercantilizados y las relaciones de poder en el turismo internacional.

En la actividad turística internacional los anfitriones son los países que están en vía de desarrollo (el turismo es considerado como una actividad económica por el cual estos países tercer mundistas pueden lograr el desarrollo) y los turistas son procedentes de países ya desarrollados. Estos países en desarrollo crean espacio turísticos que son condicionados para poder atender la demanda turística de los países desarrollados. Estos espacios turísticos son escenarios en los cuales se mercantiliza ya sea la cultura local o su entorno natural, y esto trae consecuencias.

“los países en desarrollo sostienen una relación desigual con el mundo desarrollado...se cree que el involucramiento de un país en desarrollo con el turismo sirve simplemente para confirmar su posición dependiente y subordinada” (Salazar, 2006: 102).

Esta visión neocolonialista es conocida como la visión pesimista del turismo y tuvo su auge en los años setentas del siglo pasado.

“el turismo lleva consigo un acelerado proceso de destrucción del estilo de vida tradicional, unas relaciones de explotación neocolonialistas cargadas de un fuerte componente inflacionario y, lo que consideran más grave, la sobre dependencia de una actividad inestable” (Santana, 1997: 27).

Estos escenarios o espacios en los cuales se involucra a un país, estado, comunidad o grupos de personas tratan de tener lo que se conoce como la autenticidad, es decir aquellos aspectos de la localidad que tienen que ver con la cultura y la naturaleza que no han sido tan modificados a “la mirada del turista”.

“Jhon Urry llamó [la mirada del turista] cuando los turistas ejercen poder mediante la forma como miran a los locales y como esperan que ellos se vean y actúen. A su vez, los habitantes acceden a la mirada devolviendo imágenes con las que desean complacerá los visitantes...la mirada del turista tiene el poder de actuar como espejo y, de transformar la identidad de las personas contempladas” (Salazar, 2006: 107).

De ante mano se sabe que un espacio turístico difícilmente puede estar totalmente dotado de autenticidad ya que sea de una forma u otra esta es modificada para poder proporcionar sus servicios al turista, este concepto de autenticidad se relaciona mucho con el de sostenibilidad y difiere al de mercantilización cultural.

Salazar citando a Wyllie señala que este concepto de mercantilización cultural es:

“un proceso en el que se asigna a las formas y prácticas culturales un valor monetario y se venden como mercancías en el mercado turístico” (Salazar, 2006: 105).

Aquí podemos entender al turismo con un enfoque economicista en el que se mercantiliza tanto la cultura de una localidad como su entorno natural con el fin de obtener beneficios económicos a cambio de estos productos. La relación entre turistas y servidores turísticos, consumidores y productores (aquí es donde entra el paradigma conocido como anfitriones e invitados).

Para Muños Güemes el estudio del turismo, se ha abordado de diversos enfoques y perspectivas. Los conceptos básicos discutidos se pueden resumir en cinco temas de interés: cambio social, migración, enclaves étnicos, neo-culturas urbanas e identidad sociocultural. En lo que respecta al cambio cultural:

“este tipo de investigación se ha dedicado a tres áreas de lo social. Cambio en la estructura social (se analiza el proceso de transformación a nivel macro), en la cultura (proceso de transformación en el lenguaje, las artes, usos y costumbres y sistema simbólico-cultural; nivel micro), y la transformación sociológica de las pautas o estructuras de comportamiento social se indaga en las modificaciones de las instituciones y estructuras sociales” (Muñoz, 2002: 112-113).

En la comunidad de Mahahual ha sido transformada su estructura socioeconómica debido al turismo. Ya que antes de que el turismo pase a ser su principal actividad económica de hoy en día, la pesca era la actividad que

solventaba a la comunidad y todo en ella estaba basado en esta actividad (existían instituciones de peso como las cooperativas). Toda la población estaba dedicada a la pesca y sus vidas giraban en torno a ella. Con la implementación del turismo estos pescadores y la comunidad en general es cómplice de un gran cambio social, ya sea desde su forma de vivir, hablar (ya que muchos tuvieron que aprender el inglés) y relacionarse. Estos pescadores que no tenían conocimiento alguno de cómo se labora en el sector turístico tuvieron que sobrevivir y adaptarse a tal cambio; hoy en día cambiaron sus anzuelos por tours y las lanchas que antes les servía para salir a pescar hoy las usan para realizar paseos para los turistas.

En cuanto a la migración los análisis se han abordado desde los procesos migratorios campo-ciudad. Estos estudios han reflejado los distintos procesos en los que se dan transformaciones culturales de los migrantes en sus lugares de arribo a los polos turísticos, entre estos destacan, los procesos de identidades colectivas (estos se dan entre los migrantes de origen indígena que se han asentado en colonias urbanas de los polos turísticos como Cancún), los procesos de transformación de las estructuras productivas de los núcleos de población rural (cambios en la organización social y familiar, así como en diversas esferas de la cultura), procesos transformacionales de las pautas culturales (las tradiciones, la lengua; a partir de la incorporación de nuevos repertorios simbólicos, pautas de conducta y hábitos de los cuales se apropian los inmigrantes).

Mahahual al ser un polo turístico reciente se ha dado un arribo de migrantes que vienen de distintas partes de la república y del extranjero mayormente de otros polos turísticos ya saturados como lo son Cancún y Acapulco para laborar en esta actividad como prestadores de servicios. Esto ha propiciado un fuerte impacto tanto para los primeros habitantes de la comunidad (pescadores) como para estos migrantes que llegan a ella.

Los enclaves étnicos son grupos que no pierden su identidad étnica, sino que la mantienen y recrean en sus nuevos asentamientos, a partir de formas de organización grupal que genera empatía entre los actores, creando lazos y compromisos sociales recíprocos al interior, generando a su vez diferenciación social hacia el exterior.

Por otro lado las instituciones sociales del enclave tienen como finalidad el mantenimiento del estilo histórico-cultural común, que al contacto con la nueva sociedad y la nueva matriz identitaria o nuevo estilo cultural, conforman la neocultura. Sin embargo, en estos inmigrantes las variaciones culturales sobre ciertos rasgos culturales cambian, se adoptan elementos de la cultura de masas y se van asimilando elementos ideológicos de la sociedad de consumo. Estos al volver a sus núcleos rurales de origen, establecen un tipo de socialización

diferente al de su etapa anterior a la migración. Aquello nuevo y diferente de lo que es portador el emigrante.

En Costa Maya podemos ver una variedad de enclaves étnicos, tanto de migrantes que vienen de Carrillo Puerto y otros lugares de Quintana Roo y Yucatán especialmente, estos llegan como prestadores de servicios turísticos con el fin de juntar un dinero y regresarse a sus lugares de origen. Por otro lado están los Italianos y Norteamericanos que estos más bien llegan como empresarios, ponen un negocio que esté relacionado a la actividad turística, y han creado un grupo en donde comparten gustos y espacios sociales.

En lo que respecta a la antropología del turismo, Agustín Santana y Fernando Estévez proponen que debido a la complejidad del fenómeno turístico, ya que se trabaja con grupos sociales heterogéneos, poco estables, muy numerosos y de un aparente cambio rápido y constante; nuestras técnicas de investigación tradicionales o herramientas de trabajo no son aplicables al conjunto de elementos con que nos encontramos en este campo, para esto proponen:

“una perspectiva que pretenda aproximarse a la totalidad del fenómeno turístico –un enfoque interdisciplinar- en el que los desplazamientos de las personas y los viajes sean considerados como un elemento más de la vida social, económica o psicológica de la evolución del mundo...nuestro enfoque abierto interdisciplinariamente y contratamientos globales permite ir más allá del estudio concreto, la monografía y la comparación para pasar a representar un papel activo en el establecimiento de relaciones predictivas y de aplicación, tanto a niveles socioculturales como productivos, organizativos y de producción” (Santana, 1997: 287).

Como podemos notar, estos autores proponen un estudio interdisciplinar con un enfoque holístico, lo que permite ver al sistema turístico (concepto que maneja el autor) como un modelo referencial dinámico, flexible adaptable y de fácil comprensión.

Para Santana desde esta perspectiva, podemos contemplar el turismo como un sistema, el sistema turístico (ST), en el que metodológicamente podemos distinguir tres elementos:

- a) El elemento dinámico: *implica viaje o desplazamiento, incluye a los componentes de las sociedades generadoras de turistas, los individuos-turistas potenciales y su proceso de conversión a unas formas determinadas de turismo.*

- b) El elemento estático: *en tanto que entorno global, la estructura empresarial de acogida y los propios turistas y sus actividades.*

- c) El elemento consecuencial: *impacto resultante de los anteriores, que incluye tanto a los efectos primarios, ocasionados con el desarrollo inicial del turismo en un destino, como los rutinarios que suceden lentamente en comparación con los anteriores pero de manera mucho más firme; además de los distintos controles y correcciones efectuados en su mayoría, institucionalmente (Santana, 1997: 289).*

En este caso los restaurantes (servicios turísticos) son el elemento estático ya que hace referencia a toda esa infraestructura con la que cuenta una localidad turística y que está determinada y permite que la actividad turística se lleve a cabo. Sin esta infraestructura es muy poco probable que los turistas lleguen a considerar a la comunidad como su destino para viajar.

2.3. El turismo y sus modalidades

El turismo tiene muchas modalidades en cuanto a su manera de representar la actividad, existe el turismo masivo, convencional que es el turismo de alto impacto para las zonas en donde se realizan, hasta el tipo de turismo que pretende cuidar el medio ambiente y darle una experiencia al turista muy cercana a la naturaleza y a la cultura de las localidades en donde se llevan a cabo, estos son el ecoturismo, turismo alternativo, turismo cultural. En este apartado abordaremos las diferentes tipologías turísticas tomando como base el tipo de turismo que es llevado a cabo en la comunidad de Mahahual.

En Mahahual se intentó implementar un tipo de turismo que cuide el medio ambiente y que impacte poco en la forma de vida de la comunidad. Este proyecto Costa Maya ha sido propagado con el sello de un turismo sustentable.

La idea de sustentabilidad ha sido implementada por organizaciones internacionales como la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), EL Programa de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF). Y estas entienden por sustentabilidad:

“mejorar la calidad de la vida humana, sin rebasar la capacidad de carga de los ecosistemas que la sustentan” (Molina, 1998: 157).

Por otro lado un texto que ha servido de gran influencia en la propagación del desarrollo sustentable es el Informe Bruntland (1987), en el que se plantea que este tipo de desarrollo sustentable:

“satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas propias” (González, 2005: 54).

Estos principios han sido promulgados en los aspectos que giran en torno a la vida y a la relación con la naturaleza. En la actualidad tanto la economía, la sociedad, la agricultura, las ciudades, los bosques, etc. tienen que estar regidos por este principio de sustentabilidad. Y el turismo no se ha librado de esto.

En cuanto a las políticas de turismo que se han implementado en México bajo el sello del turismo sustentable se pueden mencionar dos líneas en las cuales debe girar toda acción turística.

“procurar la creación de normas transparentes y precisas para el uso del suelo de los destinos turísticos y garantizar el uso racional de los recursos naturales en la explotación turística, evitando su degradación y promoviendo inversiones para su cuidado y regeneración” (Molina, 1998: 161).

De esto empezaron a surgir modalidades turísticas como el agroturismo, turismo de aventura, turismo alternativo, turismo cultural y el turismo ecológico o mejor conocido como ecoturismo. La Unión Mundial para la Naturaleza define al ecoturismo:

“como aquella modalidad turística ambientalmente responsable, consiente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestre) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales” (González, 2005: 56).

Es este tipo de turismo el que se pretendía implementar en 1994 en lo que se reconoce como la región Costa Maya que va de Mahahual hasta Xcalak, pero en el 2001 con la inauguración del muelle Costa Maya se empieza con una actividad

turística relacionada con el arribo de cruceros. Aquí surge un gran cambio ya que se pasa de una modalidad turística sustentable a una de tipo convencional relacionada a los cruceros, aunque aun en la actualidad se sigue promocionando a este proyecto como un turismo sustentable.

El turismo de cruceros está relacionado con lo que se conoce como el turismo de masas.

“este tipo de turismo es el más accesible a las mayorías sociales y es considerado un fenómeno contemporáneo que provoca repercusiones en la vida económica, social y cultural de los pueblos donde se practica” (González, 2005: 52).

De acuerdo con Oscar Navarro Cortés (1994) las características importantes de este modelo son:

- No permite que se diversifique la actividad turística de acuerdo a las distintas características que hay en el lugar sino que siempre se enfocan hacia una sola actividad.
- Se realizan grandes inversiones para su infraestructura, como por ejemplo la construcción de grandes hoteles que siempre terminan afectando al medio ambiente. Aunado a esto el equipamiento de instalaciones para el cliente.
- Al inicio de su desarrollo, se generan empleos sobre todo en la etapa de construcción, pero como se van terminando también va disminuyendo el empleo.
- Este modelo depende mucho de los medios de comunicación; para hacer grandes campañas publicitarias de las instalaciones y comodidades que se ofrecen a un más que las actividades que se realizan.
- Este tipo de turismo se vende con un sistema denominado “todo incluido”, el cual consiste en que el turista compra un paquete que incluye lugares específicos para los servicios de alimentación, hospedaje y entrada a diversos centros de diversión; por lo tanto el turista no puede modificar sus rutas de viaje, y si es así paga una cantidad de dinero extra.
- Como consecuencia de este tipo de desarrollo las actividades tradicionales como la pesca, agricultura y ganadería son desplazadas y sustituidas por el turismo, en cuestiones relacionadas como: transporte, comercio, alimentación y hospedaje (González, 2005: 53-54).

Este tipo de turismo masivo se relaciona y se asemeja mucho con otro concepto que esclarece un poco el tipo de turismo que se está implementando en la comunidad de Mahahual, este concepto es el de turismo convencional, también conocido como el modelo de sol y playa. Este modelo crea impactos negativos en

el medio ambiente; en el aspecto sociocultural, en las comunidades receptoras por la pérdida de autenticidad, comercialización y problemáticas de aculturación, endoculturación o bien de transculturación. Y así mismo la derrama económica generada por el turismo rara vez llega de manera considerable a la comunidad.

Estas modalidades de turismo son muy excluyentes sobre todo con las comunidades en donde se implementan, ya que no trae grandes beneficios a estas localidades sino mas bien es un beneficio que va directo a las empresas multinacionales y en lo único que genera empleo para el recurso humano local es en trabajos mal remunerados (meseros, taxistas, vendedores de artesanías, etc.) ya que esta gente a nivel empresarial no puede competir con las grandes cadenas.

Mas que un ecoturismo con miras a la sustentabilidad, el turismo que se está llevando a cabo en la comunidad de Mahahual con la llegada de cruceros es un tipo de turismo masivo con modalidad convencional, que como veremos en el siguiente apartado difícilmente el turismo de cruceros puede llegar a ser sustentable sin la implementación de una buena política administrativa por parte del gobierno y las empresas involucradas.

En este caso considero que se usa el termino de sustentabilidad por un lado como una forma de mistificar la realidad que se está produciendo en la comunidad (contaminación ambiental, segregación social y laboral) y por el otro como una estrategia publicitaria. Y esto lo refuerza aun más el Programa de Desarrollo Urbano de Mahahual (PDU-Mahahual).

“Mahahual deberá prepararse para acoger una población de 15,000 habitantes en el 2005, 60,000 en el 2010 y 100,000 en el 2025 y 12,500 cuartos hoteleros de media y baja densidad repartidos en el corredor costa maya, de todos estos cuartos alrededor de 9,500 estarán ubicados en mahahual (PDU-Mahahual, 2005: 1)”.

En mahahual no solo existen el tipo de turismo que viene en cruceros (aunque la economía y el proyecto turístico de la comunidad se ha vuelto dependiente de esta) también existe un tipo de turismo conocido como de estadía, que son aquellos turistas que llegan a la comunidad por más de 2 días (a diferencia de los turistas del crucero que solo están 6 horas) y que interactúan con esta además de ser demandantes de los servicios que la comunidad les brinda como es el caso de hoteles, restaurantes, tours, transportes, etc. Este tipo de turismo puede ser nacional e internacional (a diferencia del crucero en el cual los turistas en su gran mayoría son extranjeros).

“se dice que es turismo nacional, cuando lo practican los habitantes de un país, dentro de los límites de su propio territorio. Y se habla de

turismo internacional o extranjero, para designar las corrientes de viajeros que traspasan los límites de su país a fin de internarse en otro” (De la Torre, 1980: 25-26).

Este tipo de turismo nacional que llega a Mahahual se presenta en las temporadas vacacionales, como son las vacaciones de semana santa y las de verano. Los turistas nacionales llegan de diferentes partes de la República Mexicana (México, Veracruz, Tabasco, Yucatán, etc.) y dentro del mismo estado de Quintana Roo (Chetumal, Cancún, etc.). El turismo internacional suele ser mayoritariamente de EEUU (en especial los que llegan por crucero), España, Italia y Canadá, entre otros países.

Los turistas que llegan por crucero pueden ser denominados como turismo de excursión a diferencia de los de estadía que es conocido como turismo autónomo.

“el turismo de excursión es aquel cuya práctica implica la sujeción a un itinerario y que supone la aceptación de una oferta global, o paquete. El turismo autónomo es el que practica el turista de acuerdo con un itinerario que él mismo elabora conforme a sus necesidades o deseos, y en el que por medio de un acto contractual, directo o indirecto, obtiene libremente los servicios que requiere” (De la Torre; 1980: 28-29).

En el siguiente apartado expondremos el funcionamiento de los cruceros pero basta decir que estos laboran como “todo incluido” en el cual los pasajeros desde que abordan tienen ya comprado un paquete turístico por medio de las agencias, en donde han establecido un itinerario para hacer durante el día y una hora fijada para volver abordar el crucero, este tipo de turismo es el denominado como de excursión. Mientras que el autónomo se da más en el turismo de estadía que tiene cierta libertad para escoger una serie de actividades, que en el caso de Mahahual son los servicios que ofrece la localidad y no cuenta con horarios establecidos.

2.4. Turismo de cruceros

En la actualidad el turismo de cruceros está teniendo mucho auge a nivel internacional el principal destino de los cruceros es el Caribe (en el que se encuentra Mahahual) de ahí le sigue el Mediterráneo y la Europa Atlántica. Son unas cuantas las principales empresas dedicadas a esta actividad y que manejan todo el monopolio.

“el 88% de la oferta mundial está controlada por tres grandes grupos: Carnival Co. & plc, Royal Caribbean Ltd. Y Star Cruises. Se caracterizan por ser grupos multimarcas, abarcan todos los segmentos de mercado” (Butler, 2007: 5).

En estos cruceros los turistas pueden encontrar una variedad considerable de servicios desde bares, restaurantes, piscinas, instalaciones infantiles, gimnasio, discotecas, actividades a bordo, hasta los más exuberantes como campos de golf, cine, bibliotecas, casino, etc. Y entre los grupos que más destacan son los cruceros para familias con niños y los cruceros temáticos.

“por cruceros regulares se entienden los recorridos internacionales, que comprenden el puerto de cabecera y todas sus escalas, cuya duración suele ser superior a una semana. Las embarcaciones que prestan este servicio pueden ser de lujo o económicas. Las de lujo, construidas ex profeso para la transportación y el alojamiento de pasajeros, cuentan con instalaciones y servicios recreativos, dentro de un especial sentido del confort exclusivo y singular. Las de tipo económico son embarcaciones cargueras, en línea de cabotaje de pequeña escala; cuentan con ciertas instalaciones cómodas y están destinadas a los turistas de medianos recursos” (De la Torre, 1980: 75).

La Cámara Internacional de la Marina Mercante (ICS) y la Organización Marítima Consultiva Internacional (OMCI) son las autoridades marítimas encargadas de la reglamentación en cuanto a la utilización de puertos de escala, determinan lo relativo a la venta o no de plazas a los nacionales, en cada escala; al pago de derechos de estadía de remolcadores y de servicio de pilotos; a la tasa de impuestos por embarque y desembarque de pasajeros.

Este medio de transporte (crucero) que arriba en distintos puertos o muelles dedicados al turismo pueden beneficiar a determinados sectores locales como:

“mercancías, víveres, combustibles y refacciones para el aprovisionamiento de las embarcaciones; ciertos artículos de comercio, en especial los solicitados souvenirs para los turistas; y servicios locales como taxis, restaurantes y bares, bancarios (cambio de monedas) y otros” (De la Torre, 1980: 76).

Diversos estudios han probado que los efectos del turismo de cruceros no son nada sostenibles ni en cuanto al aspecto ambiental ni con relación a lo socioeconómico en los lugares de destino.

En cuanto al impacto ambiental existen distintas formas en las que el turismo de crucero esta impactando en el ambiente, podemos escuchar sobre la destrucción de manglares y contaminación de mares por la construcción de puertos, la realización de grandes construcciones en zonas donde no es permitido, pero lo evidente es el exceso de basura que se encuentran en las playas, esto puede ser visible en toda la costa de Mahahual al estar repletas de basura que obviamente no pudo ser creada por los habitantes de la comunidad ya que esta representa un poco más de los mil habitantes. La cuestión es que estas ciudades flotantes (cruceros) al estar a más de cuatro millas de la costa ya en aguas internacionales estos pueden tirar sus desperdicios (restos orgánicos y aguas sin tratar) al mar, generan el 24% de residuos sólidos del tráfico marítimo mundial (Oceana). Actualmente no existen políticas que sancionen estos actos, además de que el puerto costa maya no cuenta con infraestructura para tratar estos desperdicios.

En un estudio hecho en Ushuaia, Argentina, se diagnosticaron varias maneras en que los cruceros contaminan el medio ambiente entre las que se pueden destacar.

“Contaminación por desechos oleosos provenientes de los buques; contaminación por aguas sucias o residuales de los buques...esto contribuye a la contaminación del mar, en áreas costeras lleva a la disminución del oxígeno y una contaminación visual; contaminación por basura de los buques; y contaminación del aire por los buques” (Daverio, 2007: 74).

Los impactos del turismo de cruceros han sido poco estudiados. Consecuencia de esto ha sido que los países que reciben este tipo de turismo no han tenido los instrumentos necesarios para establecer estrategias o políticas para un manejo sostenible y que al mismo tiempo beneficie a la comunidad receptora o local.

“Estos impactos dependen de la naturaleza del puerto de atraque. Cuando se trata de un puerto urbano ya existente, los impactos ambientales pueden ser mínimos y los económicos y sociales ser positivos. De lo contrario cuando se construye un puerto nuevo, los impactos pueden llegar a ser severos...se debe evitar del todo la construcción de puertos o muelles para cruceros en áreas prístinas o frágiles, como lo son el arrecife coralino mesoamericano” (BID, 2007: 15).

Pero no solo existen impactos ambientales de igual manera se perciben desfavorables problemas socioeconómico, en teoría los pasajeros que bajan de

los cruceros en un lugar de destino, deberían consumir los productos que les ofrece la comunidad.

“para esto es importante contar con políticas que aseguren que los pasajeros gasten en el puerto. Con directrices para dirigir los pasajeros de cruceros hacia empresas locales de calidad en la ciudad portuaria, el beneficio socioeconómico debería ser aun más positivo e importan” (BID, 2007: 15-16).

Las micro empresas de la localidad que en teoría deberían de beneficiarse con la actividad turística, tienen que competir con las grandes empresas que mantienen relación directa con el muelle Costa Maya; la mayoría de los visitantes mucho antes de bajarse del barco ya tienen comprado los servicios que estas macro empresas le brindan, lo que le da poca o nula oportunidad a la comunidad de poder brindar sus servicios al turista, y de esta manera absorber el beneficio económico que en teoría debería de propiciar toda actividad turística en la localidad en donde se lleva a cabo.

“Mientras que las líneas de cruceros no hagan un esfuerzo por distribuir de modo más equitativo sus ganancias o que los gobiernos de Centroamérica y el Caribe no se organicen de tal modo que puedan tener un mayor poder de negociación frente a las grandes compañías de cruceros la sostenibilidad de este tipo de crucero estará en riesgo” (BID, 2007: 22).

Una de las formas para lograr esto es cerrando el entretenimiento a bordo para obligar así a los turistas a bajar del crucero para consumir los productos de la localidad. Estos cruceros (en el caso del proyecto Mahahual) equiparan con todo los beneficios económicos de este tipo de turismo, ya que funcionan con base a la modalidad de “todo incluido” en la cual los turistas desde a bordo pueden conseguir diversos paquetes con una gran variedad de actividades (buceo, visita a sitios arqueológicos, etc.) que no están relacionadas con la interacción con la comunidad. Creando así que un porcentaje muy bajo de turistas tenga acceso a los servicios locales.

“las compañías de cruceros son los que captan la mayor parte de los ingresos económicos, funcionando así como los complejos turísticos de todo incluido. Por otra parte, los ingresos que si se distribuyen en el destino son captados por un número reducido de empresas grandes, por lo que el efecto multiplicador se reduce. Esta tendencia se puede agravar con el intento de algunas líneas de cruceros de establecer puertos privados, donde pueden ejercer el

control completo sobre los paquetes turísticos y otras actividades en tierra como sucede en Belice y en Mahahual México” (BID, 2007: 26).

Algunas recomendaciones para una política de cruceros sostenibles dados por el Centro para Ecoturismo y Desarrollo Sostenible (CESD) y el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE) al Banco Interamericano de Desarrollo son:

- Las políticas de turismo deberían considerar incentivar los cruceros de menor calado (pocket cruises) en vez de la actual preferencia hacia cruceros de turismo masivo. Ya que el perfil de turistas que usa este tipo de embarcaciones muestra más gastos e interacción en tierra.
- Establecer un impuesto razonable por pasajero que baja del crucero que ayudaría a las municipalidades y autoridades portuarias a sufragar los gastos implícitos que supone manejar este tipo de turismo.
- Motivar a las líneas de cruceros a apoyar proyectos de desarrollo local.
- Los fondos públicos incluyendo el impuesto de pasajeros, no debe usarse para financiar muelles privados. El impuesto de pasajeros se reconoce como un impuesto de la industria para los países anfitriones. Por ende, estos fondos deben utilizarse para manejar y mejorar sitios públicos y áreas protegidas, así como para mejorar la infraestructura.
- Fomentar el turismo de estadía.
- Se debe incentivar a los pasajeros de cruceros a comprar productos locales, especialmente cuando se ha dado un muelle o puerto en concesión a una línea de cruceros.
- Capacitar el recurso humano local para lograr una participación más directa en dicha actividad turística y así los beneficios económicos sean para la comunidad local.

Es importante tomar en cuenta estos puntos para poder crear un mayor beneficio a la comunidad en la que se lleva a cabo un turismo basado en los cruceros (el caso de Mahahual), ya que por medio de estas se podrá lograr una mayor participación de la comunidad en cuanto a la actividad y en las decisiones que se tomen en torno al proyecto turístico, al igual que es la comunidad la que se beneficiaría de la derrama económica que proporciona este tipo de actividad.

2.5. Turismo y prestadores de servicios: Condiciones del mercado laboral turístico.

El turismo trae consigo una gran afluencia de trabajadores que son primordiales para el funcionamiento de la actividad turística, se podría decir que son estos los que le dan vida al turismo, ya que venden su mano de obra, muchas veces no muy bien remunerada, para su solvencia económica. Estos trabajadores insertados en el sector turístico son conocidos como prestadores de servicios turísticos. Para Zeithami (2002) el término servicio:

“es utilizado para designar la actividad de servir o atender las necesidades o deseos de los clientes para obtener un beneficio. Se considera como una acción, un proceso, una ejecución o un desempeño cuya principal característica es la intangibilidad y fugacidad, por lo que respalda una adquisición que se experimenta pero que no se posee” (Eaton, 2008: 98).

El servicio es la acción de atender necesidades que son demandadas por los clientes. En el caso de la presente investigación un mesero es un servidor que esta para cumplir las necesidades de un turista, al brindar este servicio se adquiere un beneficio económico que respalda la calidad del servicio. Añadiéndole al concepto de servicios el concepto de turismo podemos entender que:

“Servicios turísticos son los que se prestan a través de una organización adecuada y de personal especializado, destinado a satisfacer las necesidades y deseos de los turistas” (De la Torre; 1980: 34).

Las personas que laboran en los servicios turísticos son conocidos como prestadores de servicios. Entre los servicios que se le ofrecen al turista están hospedaje, restaurantes, bares, guías de turistas, tours, recorridos arqueológicos, transportación, agencias de viajes, venta de souvenir, etc. Dentro de estos servicios que se ofrecen al turista, De la Torre destaca dos características:

- a) Interdependencia: *existe entre los prestadores de servicios turísticos una necesaria simbiosis que supedita el progreso de uno a la existencia de los otros. Se trata de prestaciones que por lo general no pueden ser otorgadas por una sola empresa, ya que el sujeto del turismo demanda una diversidad de servicios tales como hospedaje, transporte, alimentación, comunicaciones, excursiones y otros recreos.*

- b) Naturaleza intangible: *otra característica del servicio turístico es su naturaleza inmaterial y abstracta para el consumidor, pues al no ser susceptible de almacenamiento resulta sumamente perecedero. En consecuencia, el servicio turístico es intransferible, puesto que si no se consume durante el tiempo y el lugar donde se ofrece, inevitablemente redundará en pérdida económica. Ejemplo: cuartos de hotel, expendio de bebidas y alimentos, agencias de viaje.* (De la Torre; 1980: 35).

Con la interdependencia se refiere al hecho de que una misma empresa no puede otorgar todos los servicios que requiere el turista, para esto se crean concesiones que le asigna a cada empresa el rol que debe cubrir en la demanda turística. Aunque actualmente esta simbiosis se da entre empresas grandes o transnacionales dejando de lado a las empresas nacionales o locales. De esta manera un turista que llega del crucero en Mahahual puede comprar un tour desde el crucero para ir a conocer las ruinas de Chacchoben sin que la localidad vea un peso de esto. Esta es una forma de evadir los principios de todo desarrollo turístico, que en teoría tiene como beneficio el desarrollo económico de las poblaciones menos beneficiadas.

La naturaleza intangible de los servicios turísticos son los productos que el turista solo puede consumir durante su estancia en el destino turístico. Un paseo en lancha dura unas horas pero lo que le queda al turista no es materia de esta acción ya que no se puede llevar ni el mar ni la lancha a su regreso, sino más bien es la experiencia. Lo que consume el turista en este caso no es un producto material sino un tipo de experiencia que lo saca por un momento (durante el viaje) de su rutina cotidiana, algo que no hace todos los días porque no tiene el acceso (ni vive en la playa ni tiene una lancha). En este caso es el mismo turista el que le da un valor a estos servicios como experiencia o lo que represente para él.

De esta manera el rol de los servicios turísticos es el de atender la demanda turística. Si el tipo de turismo que llega a Mahahual es un turismo de masas de sello convencional que llega en busca de sol y playa, estos servicios se tienen que acoplar a esta demanda turística y esta está condicionada debido a la ubicación geográfica de la comunidad (zona costera) y al tipo de turismo que se ha implementado (la clientela turística que se busca). Con esto podemos decir que los servicios turísticos están condicionados, y no es nada raro que se creen restaurantes (con platillos principales de mariscos) en la orilla de la playa, bares, se den tour de buceo o snorkel o paseos en lancha, etc. en lugar de senderos para caminar y admirar la flora y fauna silvestre o restaurantes de comida tradicional prehispánica (ejemplo comida yucateca). Ya que la comunidad de

Mahahual aprovecha su medio ambiente y la demanda de la clientela turística para beneficiarse económicamente.

En cuanto a los “tipos de servicios” que mantienen relación con el turismo podemos clasificarlos en:

- a) Servicios específicos o inmediatos: *“aquellos servicios cuya prestación depende de manera fundamental del turismo; están enfocados a servir a este, principalmente, y son proporcionados por empresas tales como agencias de viajes, establecimientos de hospedaje, de transporte especializado, expendio de mercaderías, organizaciones dedicadas a informar y orientar; empresas de publicidad turística, de financiamiento turístico, de seguros para el turista, etc.”.*

- b) Servicios comunes o mediatos: *“aquellos cuya prestación no dependen solo del turismo, ya que satisfacen específicamente también las necesidades de la localidad local. Entre ellos se puede mencionar, establecimiento donde se expenden bebidas y alimentos, ya que, aunque el sujeto del turismo al desplazarse a otro lugar necesariamente requiere para su consumo personal este tipo de servicios, gran parte de los habitantes acude a consumir en dichos establecimientos, por lo tanto su funcionamiento –si bien es cierto que el turista lo reclama- no depende exclusivamente de él”.*
(De la Torre; 1980: 36).

En el caso de Mahahual los servicios específicos podrían ser el muelle Costa Maya que es exclusivo para los turistas que llegan del crucero, de hecho no se permite el acceso a persona alguna que no tenga ningún tipo de relación con el muelle, es decir, que no sean o trabajadores o turistas del crucero. El malecón Mahahual cuenta con estas mismas características, ya que en todo el andador existen establecimientos en donde venden artesanías, servicios de masajes, restaurantes, etc. que están enfocados para la atención del turismo. En el caso de los restaurantes estos tienen un tipo de infraestructura relacionada a la atención del turismo, al igual que el tipo de comida que ofrecen, los precios de esta no son muy accesibles para los habitantes de la comunidad, porque están creados exclusivamente para atender al turismo.

En cuanto a los servicios comunes, se han creado una variedad de restaurantes o mejor conocidos como cocinas económicas, que prestan sus servicios en especial a los trabajadores (prestadores de servicios) debido a sus accesibles precios para estos, es común ver a estos trabajadores después de su

jornada laboral. Estos restaurantes no están ubicados en el malecón (espacio especial para el turismo), ni cuentan con grandes infraestructuras y son atendidos por la misma familia, es decir la mayoría de estos no son generadores de empleos.

Otra de las definiciones de importancia en este proyecto es el de “localidad turística”:

“se llama así a todo sitio que, por sus atractivos particulares, por sus medios de comunicación y por su equipamiento, es objeto de demanda turística” (De la Torre; 1980: 60).

Mahahual tiene dos zonas que denominaremos localidad turística. Es el caso del muelle Costa Maya que debido a su infraestructura está totalmente creada para recibir a los turistas que bajan de los cruceros. En esta existe una variedad de tiendas, restaurantes, bares y piscinas y no se permite la entrada a personas que no sean trabajadores o turistas del crucero ya que es propiedad privada. Y la otra zona es la del malecón Mahahual, esta está relacionada directamente a la comunidad y es ahí en donde esta puede beneficiarse económicamente de la actividad turística, en ella podemos encontrar restaurantes, tiendas de artesanías, vendedores de tour, bares, hoteles, etc. toda una infraestructura para recibir tanto al turismo de crucero como al de estadía.

Esta última localidad turística es el escenario (Goffman, 2006) de la presente investigación, y los prestadores de servicios turísticos son los actores sociales (sujetos de investigación).

“actuación...actividad de un individuo que tiene lugar durante un periodo señalado por su presencia continua ante un conjunto particular de observadores y posee cierta influencia sobre ellos...la fachada es la dotación expresiva de tipo corriente empleada intencional o inconscientemente por el individuo durante su actuación” (Goffman, 2006: 33-34).

Durante la temporada de cruceros se puede ver como se arma todo un escenario que tiene como objetivo el aprovechamiento económico de la actividad turística. Antes de la llegada del crucero podemos ver a estos prestadores de servicios armando sus tiendas, poniendo mesas en la orilla de la playa, vendedores de tours en todo el malecón, pescadores que lavan sus lanchas para poder aprovecharse del turismo dando paseos. Y apenas zarpa de nuevo el crucero todo este escenario es desmontado (el medio o *setting*). Los trabajadores toman un determinado rol en el que escenifican mediante su apariencia y modales característica de los prestadores de servicios; tiene una cierta vestimenta, adoptan

una forma expresiva, hablan otro idioma (el inglés) entre otros aspectos (la fachada personal).

Estos dos espacios turísticos están en mutua competencia en donde unos acaparan todo el beneficio económico generado por la actividad turística, que es el caso de los prestadores de servicios que laboran en el muelle de cruceros Costa Maya y los habitantes de la comunidad que como ya mencione tienen su localidad turística en el Malecón Mahahual. Estos sujetos de investigación no tienen mucha participación directa en la actividad turística, ya que al ser el muelle propiedad privada esta no tiene ninguna obligación de tomar en cuenta a la comunidad o las opiniones de esta en las decisiones en torno a la actividad, por lo que la participación de la comunidad es nula. Esto es lo que ha propiciado una competencia enardecida entre los dos espacios dedicados al turismo.

“la participación comunitaria en el desarrollo turístico es esencial, ya que son los miembros de la comunidad quienes conocen tanto los problemas que le atañen, como los atractivos con los que cuenta el lugar donde habitan y toda la dinámica social con la que cuentan...en caso de no existir participación comunitaria, el desarrollo turístico no cumpliría las premisas de la sustentabilidad cayendo en un modelo de crecimiento desintegrador y excluyente” (Raygoza, 2008: 66).

Una de los principales incentivos que el gobierno utilizó en sus discursos para justificar la creación del muelle privado Costa Maya en la comunidad de Mahahual es que serviría para renovar la economía de la zona sur del estado, y esta se iba a dar por medio del turismo y la generación de empleo. En la actualidad podemos notar que esto no fue de esta manera, ya que en ningún momento se vieron indicios de capacitar al recurso humano local (los pobladores de Mahahual) y estos por el contrario fueron excluidos de la actividad, ya que empezó a surgir una gran ola de migrantes que como ya mencione venia de otros centros turísticos ya capacitados como prestadores de servicios turísticos y hablando inglés.

Estos prestadores de servicios laboran en condiciones desfavorables como el caso de los restauranteros. Los meseros no cuentan con un salario fijo que les asegure un ingreso a pesar de que no haya crucero o que el día fuera malo laboralmente. Estos por el contrario obtienen sus ganancias con base a las propinas que generan y la empresa solo les otorga el 10% de su venta individual. Si un día no desembarcan los cruceros estos no tienen ganancias y es un día perdido; durante la temporada baja de cruceros, estos prestadores son recortados y muchos de ellos regresan a su lugar de origen para buscar otro trabajo y poder subsistir.

“la creación de empleo se cita como una justificación para promover el turismo de cruceros, pero no existen datos fehacientes sobre salarios y puestos de trabajo en turismo de estadio o de cruceros” (BID, 2007: 38).

Estas son solo unas de las condiciones en las que se encuentran los prestadores de servicios, que ante la incertidumbre viven en el mejor de los casos al día y no pueden solicitar cajas de ahorro, prestaciones como los servicios médicos, el acceso a vivienda, y sobre todo a un sueldo base.

2.6. Amenaza, vulnerabilidad y riesgo en los prestadores de servicios turísticos en Mahahual

El turismo es la principal actividad económica del estado de Quintana Roo, muchas de las regiones dependen completamente de esta actividad para su solvencia económica y reproducción como sociedad -como es el caso de Mahahual-, en donde anteriormente tenían como actividad económica la pesca y con base a la cual giraba toda la cotidianeidad y las relaciones sociales de la comunidad, pero a partir del 2001 con la inauguración del muelle de cruceros y el proyecto turístico Costa Maya se dio un cambio social que ha sido demasiado brusco y que ha traído repercusiones para la localidad.

El cambio ha sido tan avasallador que actualmente en Mahahual todo gira en torno a la actividad turística y en particular al turismo de cruceros. Tanto es así que se ha creado lo que se conoce el Malecón Mahahual en donde ha surgido una gran diversidad de servicios (hoteles, restaurantes, tiendas de souvenirs, vendedores de tours, entre otros) que tienen como fin servir al turismo que viene en los cruceros. Los que antes eran pescadores y tenían toda una gama de conocimientos al servicio de esta actividad, hoy en día estos se han transformado en prestadores de servicios turísticos y su lancha ahora la usan para dar tours; esto como una forma de beneficiarse económicamente.

Este cambio como ya expuse ha creado una total dependencia de la comunidad hacia el turismo. Tanto que si algún día la actividad turística llegara a quedar parada debido a alguna amenaza; la propia comunidad y los mismos prestadores de servicios turísticos quedarían en un estado de inactividad en la cual no tendrían como subsistir económicamente, por lo que la reproducción social de la comunidad entraría en caos y muchos trabajadores se quedarían sin trabajo. Entendiendo como amenaza la definición de Wilches-Chaux (1993):

“un fenómeno de la naturaleza o humano que afecta directa o indirectamente a una comunidad, y depende del grado de probabilidad de ocurrencia en cierto lugar y en un intervalo de tiempo (Frausto, 2008:16)”.

Este tipo de amenazas externas que pueden parar la actividad turística podría ser desde el fracaso del proyecto debido a un mal manejo por parte de las instituciones gubernamentales (el caso del ecoturismo en el estado), la guerra y el terrorismo que disminuyen el porcentaje de la llegadas de turistas (el caso del 11 de septiembre y su repercusión en el mercado turístico mundial), hasta un desastre natural como un huracán (del cual Mahahual ya tiene antecedentes). En el 2007 llego a las costas de Mahahual el huracán Deán, que destruyo gran parte de la infraestructura que estaba al servicio del turismo, esto paralizó la actividad turística por casi dos años en la cual los habitantes de la comunidad y muchos prestadores de servicios se quedaron sin trabajo y fue para ellos un momento de dificultades económica. Esto creo cierto temor y una condición de incertidumbre entre los prestadores de servicios que hasta ahora está latente, y esto no es más que a consecuencia de la dependencia económica hacia la actividad turística a la cual está sujeta la comunidad.

El muelle turístico Costa Maya es un proyecto que surgió con base al acuerdo entre el gobierno del estado junto con el empresario Isaac Hamuy al cual se le otorgo la concesión para que desarrolle este proyecto. Este muelle -uno de los pocos en el país creados y dedicados exclusivamente para el arribo de cruceros- se origino con inversión privada otorgada por dicho empresario; lo que ocasiona que la empresa no tiene ninguna obligación por tomar en cuenta las necesidades de la localidad en la cual se asentó. Esto ha provocado la poca participación de la comunidad en la actividad turística y la total exclusión de la comunidad en las decisiones sobre el manejo del proyecto turístico, para beneficio de ellos.

“la empresa pertenece a las personas que invierten en ella: no a sus empleados, sus proveedores ni la localidad donde está situada...los empleados, proveedores y voceros de la comunidad no tienen voz en las decisiones que puedan tomar las personas que invierten (Bauman, 2001: 13)”.

El discurso que en un principio brindo el gobierno del estado a la comunidad para lograr convencer a esta de los beneficios de la implementación del proyecto Costa Maya en Mahahual fue de que serviría para la creación de empleos, además de que acarrearía un gran beneficio económico para sus habitantes y por lo tanto se lograría un buen desarrollo para la zona. Este discurso como teoría es

característico de los proyectos turísticos pero en la práctica suele ser todo lo contrario y los habitantes de Mahahual hoy en día tienen una realidad muy distinta.

“La comunicación ideológica a menudo está asociada a formas de manipulación, con estrategias que controlan la mente del público y con intentos para manufacturar el consentimiento o fabricar el consenso en beneficio de aquellos que tienen el poder” (Van Dijk, 2006: 342).

Esto es lo que Bourdieu llama “los beneficios de los universales” que alude a la dominación racionalizada por parte de los que tienen el poder hacia los dominados, en donde los dominadores buscan beneficios particulares.

“cualquier sociedad ofrece la posibilidad de un beneficio universal, los comportamientos de pretensión universal estarán universalmente expuestos a la sospecha. Es el fundamento antropológico de la crítica marxista de la ideología como universalización del interés particular: el ideólogo es aquel que plantea como universal, como desinteresado, lo que es conforme a su interés particular” (Bourdieu, 1997: 156).

Estos discursos pronunciados por los que tienen el poder (empresarios, gobernantes y servidores públicos), como ya mencione más allá de ser en beneficio de la mayoría tienen tanto implicaciones ideológicas como intereses particulares que se esconden detrás del supuesto beneficio colectivo.

Es común escuchar en estos discursos que al traer un proyecto turístico en una determinada comunidad (el caso de Mahahual) es beneficioso para ella ya que atraerá mejores ingresos económicos que los sacara de su inmersión económica y que las empresas extranjeras de iniciativa privada servirán para darle un mejor atractivo al lugar. Se sabe de sobra que esto no es así en la realidad, que más que benéfico económico para la comunidad los proyectos turísticos manejados con intereses particulares producen pobreza, problemas sociales (drogadicción, delincuencia, prostitución, etc.), desigualdad social, migración, consignación de predios, contaminación de suelo y mares, entre otros. Estos son consecuencias que ni se mencionan en los discursos ni siquiera para prevenirlas.

Este es un problema del que no está exento Mahahual, a sus inicios la gente estaba muy convencida de los beneficios económicos que traería el proyecto turístico hacia la comunidad, beneficios que el gobierno afirmaba en sus discursos. Hoy en día, en Mahahual existe mucha inconformidad hacia el propio proyecto turístico.

Esto debido a la exclusión socioeconómica que tiene como realidad y a la que ha estado sometida la comunidad de Mahahual. Lo que ha provocado que exista diferencia y en ocasiones competencia entre el muelle Costa Maya y la propia comunidad, dos espacios en disputa en donde unos (el muelle) se acaparan los beneficios del turismo y otros (la comunidad) que luchan por sobrevivir con las migajas económicas que les genera dicho proyecto turístico.

Al ser el muelle Costa Maya propiedad privada esta no tiene ninguna obligación por compartir los beneficios económicos del turismo o tomar en cuenta las necesidades de la comunidad en las decisiones que se toman entorno a dicho proyecto turístico. Esta situación de entrada pone en desventaja a la comunidad, ya que es muy difícil que esta pueda competir con las empresas transnacionales que han invadido su territorio y se están adueñando la actividad turística.

Este muelle funciona con una modalidad turística de “todo incluido” en donde los turistas que viene por crucero desde abordaje se les vende todos los paquetes turísticos a los que pueden acceder; como tours a centros arqueológicos como Kohunlich, Dzibanche, entre otros; al igual este muelle cuenta con centros en donde los turistas pueden ir a descansar, tomar el sol. Disfrutar de la playa y una serie de actividades como paseos en bicicleta, snorkel, etc. Y toda la ganancia económica que surge por medio del muelle y los paquetes que tiene en venta ni un peso circula por la comunidad, este es el beneficio con el que cuentan los empresarios al ser una misma empresa la que brinde todos los servicios que buscan los turistas.

El hecho de que el muelle se acapare de la actividad turística ha propiciado que se excluya a la comunidad del beneficio que puede tener el turismo en ella. Y esto ha creado una competencia entre el muelle Costa Maya y la comunidad.

Por otro lado, los servicios que brinda la comunidad, en el malecón Mahahual, son muy buenos pero los turistas que llegan son muy pocos y muchos de ellos ni gastan su dinero en la comunidad ya que es tanta la competencia entre la empresa del muelle y la comunidad que los primeros hablan mal del poblado con tal que el turista no llegue a gastar su dinero ahí y se queden a consumir los servicios que les brinda el muelle.

Los sujetos de estudio, los prestadores de servicios turísticos (restauranteros) del malecón Mahahual, laboran en condiciones que los ponen en desventaja. Estos trabajadores no cuentan con servicios médicos, un salario fijo, derecho a vivienda y prestaciones, cajas de ahorro, etc. Estos para su subsistencia dependen del turismo, por lo que durante la temporada baja de cruceros en todas las empresas se hace un recorte de personal, dejando a muchos sin empleo y no

cuentan con ninguna ayuda por parte del gobierno ni de la empresa donde laboran para hacer frente al desempleo. Esto es lo que se conoce como la “acumulación progresiva de desventajas”.

En la actualidad el desempleo ya no es común de un grupo o una clase (la democratización del desempleo), la actualidad no existe un trabajo, sea este el que sea, que le asegure a uno que en un futuro seguirá teniendo trabajo. Esto ha provocado cierta incertidumbre del devenir en la clase trabajadora, actualmente solo se piensa a corto plazo, en lugar de realizar acciones que beneficien a largo plazo. Hoy se puede gozar de un trabajo pero con el temor de que el día de mañana ya no se cuente con él, esto ha provocado que el desempleo se registre en la biografía personal de los prestadores de servicios, lo que Beck llama “existencia nómada específica de las fases de la vida”.

“el destino de clase se ha fragmentado en su unidad más pequeña en trozos de vida pasajeros, perfora biografías, aparece aquí y allá, vuelve a marcharse, se queda por más tiempo, se endurece, pero en estas fases de vida se convierte casi en un acontecimiento intermedio normal de la biografía profesional estándar de toda una generación (Beck, 1998: 120)”.

Con esto se da lo que se conoce como “la individualización” en donde no solo se ve al desempleo como algo personal, sino que igual se da la competencia hacia la exclusión de los otros para salvar el pellejo propio, en donde prestadores de servicios se han dividido (unos en beneficio del muelle Costa Maya y los otros que trabajan en la comunidad) y pelean por el acaparamiento del turismo. La gente ya no lucha por sentirse unidos sino mas bien por cuestiones de beneficio propio. Esta es la ruptura de lo colectivo por lo individualizado, típico de la sociedad líquida actual (Bauman).

Esto ha provocado que el desempleo sea visto como un destino individual, como una problemática propia, personal; es decir en un fracaso personal y no como un producto más de un sistema más globalizado. Como lo afirma Bauman en una entrevista hecha por una televisora holandés: “el poder es global y la política local”. El poder lo tienen empresarios como Isaac Hamuy y el gobierno no hace más que servirle a esta persona y trabaja a beneficio de él. El estado nacional se ha evaporado y existe una ausencia de instituciones que sean capaces de hacer frente a los problemas actuales globales.

A los grandes empresarios del sector turístico les conviene dar trabajo a las personas por temporadas ya que esto les permite evadir todas las responsabilidades que como empresa deberían de tener hacia sus trabajadores.

“la transformación de las causas exteriores en culpa propia, de los problemas del sistema en fracaso personal...el desempleo que es algo exterior, se introduce paso a paso en la persona, se convierte en su propiedad (Beck, 1998: 122)”.

El desempleo en el sector turístico es uno de los riesgos que está latente en los prestadores de servicios. Considerando al riesgo como algo externo. Y a pesar de que estos trabajadores están consientes de ello (por que el riesgo es la metrización de lo conocido) no tienen otro remedio que seguir laborando en dicho sector ya que no cuentan con más opciones, a pesar de sus desventajas que recae en sus condiciones como prestadores de servicios.

Con este apartado he querido explicar cuál es la condición de vulnerabilidad de los prestadores de servicios turísticos. Pero es importante dejar claro que no son vulnerables por el hecho de ser prestadores de servicios, sino las condiciones en las que se encuentran hacen que caigan en un estado de vulnerabilidad.

“la vulnerabilidad está establecida de acuerdo con las condiciones políticas, sociales y económicas de la población (marginalidad social, expropiación, explotación, opresión política y otros procesos asociados con el colonialismo y el capitalismo)...y está determinada por procesos históricos que restringen que las personas tengan medios para enfrentar las amenazas o el acceso a la protección o a la seguridad (Frausto, 2007: 16-20)”.

La vulnerabilidad es endógena. Los prestadores de servicios deben buscar alternativas que les permita salir de su condición de vulnerabilidad. Son estas mismas las que les permitirá lograr mejores ingresos económicos para su subsistencia y mejores condiciones laborales que los hagan salir de esa precariedad del empleo.

La comunidad debe tener mayor participación en la actividad turística y en las decisiones que se toman en ella, quitarse el yugo que tienen hacia el muelle Costa Maya que los hace dependientes de las decisiones de estos. Mahahual deben ser el benefactor de dicha actividad y el protagonista de las decisiones y estas decisiones deben ser tomadas a beneficio de la colectividad y no responder a intereses particulares como hasta ahora se ha venido haciendo.

Capítulo III

3.1. Análisis de involucrados

Mahahual es una comunidad que desde hace diez años hasta la actualidad ha dependido económicamente del turismo. Los habitantes que en un principio se dedicaban a la pesca ahora han cambiado esta actividad en su totalidad y los ingresos económicos que obtienen es por medio de la actividad turística como prestadores de servicios.

Estos prestadores de servicios turísticos tiene un espacio de interacción con el turista en el cual brindan sus servicios, este lugar es conocido como el “Malecón Mahahual”. Este espacio turístico en el que se desenvuelven laboralmente los prestadores de servicios cuenta con 1700 metros de recorrido sobre la costa, y podemos encontrar una gran variedad de micro-empresas dedicadas a servir al turista.

El “Malecón Mahahual” fue construido después del paso del huracán Deán en el 2007, como un intento por parte del gobierno para rescatar la actividad turística en Costa Maya, que ha causa de este fenómeno natural había estado parado por un lapso de ocho meses en donde los habitantes de la comunidad se dedicaron a la reconstrucción de su pueblo.

A partir de este momento se mejoró la infraestructura de los locales y quedo muy bien demarcado el espacio social en el cual se iba a dar la interacción entre prestadores de servicios y turistas

“Antes del huracán no teníamos un buen espacio en donde ofrecer nuestros productos, la calle estaba llena de baches y como era de terracería el polvo se levantaba con los carros que pasaban, porque hasta calle era esto y nos ensuciaban toda la mercancía que exhibíamos y el lugar no tenía ni buena presentación...ahora como puedes ver el malecón quedo muy bonito y ya no sufrimos por estar limpiando y cuidando nuestras artesanías del polverío (Miguel Carrillo; 9 de julio del 2011)”.

Este espacio es utilizado tanto por los turistas que bajan del crucero como los turistas de estadía que vienen por cuenta propia mediante otros medios de transporte. Es el espacio que vende y promociona mahahual con fines puramente turísticos; ya que yéndose unas calles más atrás (la avenida huachinango)

podemos ver el corazón del pueblo de Mahahual que es donde viven los habitantes de la comunidad y trabajadores.

En esta avenida se puede encontrar unos cuantos restaurantes y tiendas de abarrotes, pero estos no son de gran infraestructura y no se promociona al turismo sino que es de uso local, aquí es donde compran y comen los trabajadores tanto del malecón como del muelle Costa Maya. Igual podemos ver calles en muy mal estado y casas que no cuentan con buena infraestructura la mayoría es de madera y no muy bien construidas, un espacio social totalmente distinto al malecón y solo a una calle de este. Existe una muy marcada diferenciación socio-económico característico de los centros turísticos.

Entre los servicios que se le brindan al turismo en el malecón podemos mencionar que existen 10 hoteles de diferentes confortos que brindan sus servicios especialmente al turismo de estadía, ya que no se benefician directamente del turismo que viene en crucero porque estos solo arriban al poblado alrededor de 6 o 7 horas, y apenas cayendo la tarde todos los turistas regresan al crucero para viajar durante la noche y despertar en otro destino turístico.

Los precios de un cuarto de hotel están desde los 350 pesos hasta pasado los mil pesos dependiendo del tipo de cuarto; existen zonas de acampar, cabañas y un hostel pero este es usado por turista mochileros que más que confort buscan lo más rústico y económico. Los dueños de estas empresas son tanto extranjeros (como el caso de los cuarenta cañones que es de italianos) como nacionales.

“Nosotros como trabajadores de hotel realmente no nos beneficiamos con el turista que viene en el barco porque estos no se quedan a dormir en Mahahual, los que buscan nuestros servicios son los turistas que vienen mínimo por un día, estos si necesitan de un hotelito, por eso varios de los hoteles que están en el malecón se las arreglan para sacar un dinero extra de los cruceros y algunos ponen un barecito o un pequeño restaurant (Francisco García, Hotel Sorez; 5 de agosto del 2011)”.

Las tiendas de artesanías y souvenirs existen en todo el malecón, alrededor de 42 vendedores de los cuales 23 cuentan con local y 19 andan vendiendo en la intemperie y solo cuentan con una mesa en la cual exhiben su venta.

El tipo de artesanía varía, en algunos casos son las mismas artesanías que se pueden encontrar en otros polos turísticos del norte del estado como playeras y

ropa de playa, velas, trabajo en hueso, anillos, pulseras y collares de plata (es importante mencionar que existen vendedores que venden alpaca como plata, como una forma de estafar a los turistas), pero existe uno que otro que vende algo diferente con materiales de la región como aquellos que venden pulseras, collares y trabajo en coral, adornos y lámparas de caracoles, estrellas de mar y semillas (conocida como ojo de venado).

Estos vendedores de artesanías tienen que pagarle a municipio por el espacio que ocupan para su venta, la paga depende de si es local o vendedor ambulante; estos vendedores ambulantes ya tienen establecido un espacio para cada uno en el que pueden vender, no pueden irse a vender fuera del espacio que les corresponde porque estarían invadiendo a otros vendedores y podrían causar la molestia de estos. Se han dado casos de peleas por este motivo.

“le ayudo a mi mama en su tienda de artesanías y contamos con un buen local...me molesta que a veces vienen otros vendedores a pararse acá a lado del local a vender sus productos cuando no les corresponde, nos quitan la venta por eso los correteo porque ellos tienen su lugar donde únicamente pueden vender (Miguel Carrillo; 9 de julio del 2011)”.

Los servicios de masajes igual son uno de los servicios que se pueden ofrecer al turista. Existen 23 micro-empresas dedicadas a este servicio, de las cuales solo 3 cuentan con un local en el que ofrecen su servicios, la mayoría coloca sus camastros en la playa y allí dan sus masajes. Para estos trabajadores es mejor ya que se evitan de rentar un local que les podría salir muy caro y piensan que es más atractivo para el turista tomar el masaje enfrente de la playa.

Los turistas ven más atractivo tomar sus masajes y relajarse justo en la mera playa por eso no tengo un lugar porque no me convendría y mejor me paro a lado del restaurante el delfín donde el turista me pueda ver y venir (Graciela Rodríguez, masajista; 5 de julio del 2011)”.

Estas masajistas no son de Mahahual, vienen de poblados cercanos a la comunidad como Limones, Carrillo Puerto y Chetumal; la mayoría no tiene conocimiento del idioma inglés ya que anteriormente se dedicaban a otra cosa en su lugar de origen. Algunas ni han tomado un curso certificado de masajes.

En un conversatorio tuve la oportunidad de que me comentaran que al no tener conocimiento del idioma muchas de estas masajistas se asocian con los meseros de los restaurantes que saben el inglés y pueden comunicarse con los turistas para que estos le lleven clientela; pero estos meseros se aprovechan del servicio que ofrecen otras personas como las masajistas y cobran más de lo que debían quedándose con casi el 60% del dinero y dándole no más del 40% a la masajista que es la que realiza el servicio. Podemos notar como el idioma al ser un limitante para algunos prestadores de servicios puede ser usado como motivo de explotación.

Otros de los prestadores de servicios que se benefician del turismo en particular son los taxistas. Estos taxistas llevan al turista que bajan del crucero del muelle Costa Maya a la comunidad y viceversa, por este servicio la tarifa es de dos dólares por persona, pero existen casos en que les cobran más sobre todo cuando son arriba de cuatro pasajeros o cuando estos turistas están borrachos. Igual reciben propinas ya que muchas veces la hacen de agentes turísticos proporcionando información a los turistas sobre un buen restaurante para comer y pasar el rato.

Los taxistas están muy bien organizados, existen en total 200 placas de taxi que están en servicio en cuatro estacionamientos exclusivos para estos en la comunidad y uno en el muelle Costa Maya, estos taxis no tienen libre albedrío para escoger en que estacionamiento quieren brindar su servicio, sino que se van rotando cada semana en uno diferente hasta pasar por todos y comenzar el ciclo nuevamente. El mejor lugar para agarrar pasaje es en el estacionamiento del muelle Costa Maya.

“en el muelle hay más pasaje que aquí en el poblado por eso todos los taxistas queremos estar allí pero no podemos porque luego hay unos gandayas que solo quieren levantar pasaje allí y la cosa no funciona así, por eso nos organizamos con el sindicato y ellos nos obligan a irnos rotando en cada sitio de taxi para poder evitar problemas (Marlon Martínez, taxista de Mahahual)”.

La ganancia de un taxista depende de cuánto saque al día, a estos conductores en caso de no ser dueños del taxi sino martillos se les otorga el 30% del ingreso total del día. En un día de barco estos conductores vienen ganando entre 500 y 800 pesos libres.

Los tours de buceo, pesca y snorkel son 8 agencias en total dedicados a esta actividad. Estas actividades son dadas por antiguos pescadores de la comunidad, debido a que estos anteriormente se dedicaban a la pesca, por lo que ya contaban con lanchas y equipos de buceo, y como ahora la pesca no es una prioridad económica, estos pescadores ahora prestadores de servicios turísticos se dedicaron a la venta de tours principalmente durante la temporada alta de cruceros.

Por cada lancha que sale a dar tour va un capitán que es el que maneja y maniobra la lancha y el cual tiene conocimiento de los buenos lugares para pescar y de la ruta para llegar a los arrecifes, en algunas lanchas va un acompañante que tiene como tarea ayudar al capitán en lo que necesite, a servir y guiar al turista, ayudar a pescar y cuidar a los turistas que bajan al mar a hacer snorkel.

“Antes me dedicaba a la pesca pero ahora mayormente solo al turismo porque es lo que más lana deja por acá...me ayudó que antes era pescador y ya tenía mi lancha y por eso ahora me pongo a vender y dar tours a los turistas para aprovecharla (Álvaro; lancharo, 28 de julio del 2011)”.

En un tour pueden ir desde mínimo cuatro hasta ocho pasajeros como máximo. Los precios de los tours dependen del número de pasajeros y la gasolina que se vaya a necesitar y por supuesto el tipo de tour o servicio que requieran (paseo en lancha, pesca o snorkel). Su ganancia está entre los 80 y 120 dólares dependiendo de cuanta actividad turística se dé en un día de crucero. Actualmente en la comunidad la pesca en algunos casos solo la usan para el autoconsumo familiar o como una alternativa económica, pero para los pescadores no es su prioridad para subsistir económicamente.

Dentro de los tour acuáticos está la renta de motos acuáticas o jet sky y bananas. Estas son muy solicitadas por los turistas. En el caso de los jet sky no los dejan salir por cuenta propia ya que se puede presentar un accidente con personas que estén nadando cerca; para prevenir accidentes salen en grupo y una vez que cruzan el arrecife los dejan que andén pero con la supervisión de un guía. Se ha dado el caso de gente que le gusta correr a grandes velocidades en estas motos, pero los rentadores manipulan el motor de estas para que no alcancen velocidades muy extremas y se eviten accidentes.

Estas son unas de la gran variedad entre los más destacados servicios que los turistas pueden encontrar al llegar a la comunidad ya sea tanto el turismo de estadía como el que llega en los cruceros.

Estos servicios y los trabajadores que laboran dentro de este espacio turístico y social son los actores principales que mantienen vivo la actividad turística dentro de la comunidad.

A continuación daré una descripción de los restaurantes y los prestadores de servicios que laboran en ellos ya que estos son objetos/sujetos de la presente investigación.

En Mahahual existen en su totalidad 31 restaurantes de los cuales 24 se encuentran en el malecón Mahahual y 7 en la avenida Huachinango, esta calle es una avenida posterior que se encuentra a una cuadra del malecón y es el paso principal de vehículos que entran a la comunidad.

Estos restaurantes que se encuentran en esta avenida laboran como cocinas económicas, estos lugares no son de grandes construcciones, de hecho son muy sencillos (como el caso del restaurante Doña Mari), algunas están construidas de madera y lamina, y las que cuentan con una construcción más resistente son de material pero no son construcciones de mucha inversión ni muy atractivas para el turismo, debido a que los dueños no cuentan con el suficiente capital para invertir en sus empresas.

Estas microempresas más que dar sus servicios al turismo se los brindan a la gran masa de trabajadores y habitantes de la comunidad; es común ver la aglomeración de trabajadores en estos sitios después de su jornada laboral. Los precios son mucho más accesibles para los locales y en ciertas ocasiones la comida puede ser de mejor calidad. El tipo de comida que se maneja no es una especialidad en marisco únicamente, que si lo venden, pero se promociona más un tipo de comida basada en carnes, pollo y vegetales; algo distinto a los restaurantes del malecón que se especializan más en la comida basada en mariscos.

La mayoría de estas cocinas prestan sus servicios dentro de la misma propiedad en la cual vive la familia propietaria, por lo que en ellas no se generan empleos, las personas que laboran dentro de estas empresas pertenecen a la misma unidad doméstica, en la cual la mamá hace la comida, la hija es la mesera y el padre hace las cuentas y cobra la venta de la comida.

“Trabajamos en nuestra propia casa porque no nos da el dinero para rentar un local, son muy caros, la renta no baja de cinco mil pesos, así ya no nos quedaría pa comer...mi hija y mi comadre me ayudan a cocinar y mis hijos me sirven de

meseros cuando salen de la escuela (Doña Mari, restaurant Mari; 15 de julio del 2010)”.

Los otros 24 restaurantes restantes se encuentran en el malecón Mahahual, y estos son los objeto/sujetos de esta investigación. Estas empresas por el contrario cuentan con una mayor inversión e infraestructura ya que están hechos para atender de manera particular al turismo tanto nacional o extranjero de estadía, como el de los cruceros.

Los dueños cuentan con mayor capital para invertir en sus negocios o para poder pagar la renta del local, la renta de un local está entre los cinco mil y ocho mil pesos dependiendo del tamaño, la ubicación y la infraestructura con la que cuenta. Además de que se le paga una cuota mensual al municipio de alrededor de cinco mil pesos por distintos servicios como la recolección de basura, uso de suelo, entre otros.

“no hace mucho que rente este restaurante (El delfín) junto con mi esposa y entre los dos lo administramos aunque más ella porque yo tengo un trabajo de contador en Chetumal y no puedo estar aquí todos los días solo vengo a ayudarla en fines de semana...en meses como municipio y personal; y aun así queda un extra para poder vivir buenos donde llegan varios cruceros si sale para la renta y otros pagos (Héctor Benítez, 9 de julio del 2011)”.

Algunos de estos empresarios eran ya propietarios de estos terrenos desde antes y aprovechan del turismo para poner un negocio restaurantero en el cual poder obtener un ingreso económico.

Los dueños de estas empresas se encargan de administrar las ventas (mayormente son los propios cajeros de sus negocios ya que muchos no confían en un trabajador que pueda administrar el dinero sin robar), realizan las compras tanto de los alimentos como de las bebidas, la contratación y el pago en efectivo de sus trabajadores.

Estos empresarios para poder emplear a su personal y dotar de trabajo en su empresa en algunos casos se fijan en la primera impresión que tienen de ellos y, por supuesto que sepan hablar inglés y tengan buen trato con el cliente, a estos los ponen a prueba durante dos semanas y dependiendo del resultado que den como trabajadores durante este lapso se les da firmemente el trabajo o no. En

otros casos estos empleados ya tenían ciertas redes sociales con los dueños u otros trabajadores para la obtención de trabajo como es el caso de familiares o amigos que le consiguen el trabajo y se hacen responsables laboralmente de ellos.

Mensualmente se reúnen todos los encargados y dueños de los diferentes restaurantes en lo que llaman “junta de restauranteros”, en la cual tratan de ver las mejoras que pueden hacer en sus empresas con el fin de subir las ventas y si existe algún inconveniente es en estas reuniones en donde lo pueden expresar y donde intentan resolver los distintos conflictos tanto laboral, económico como empresarial que se susciten en estos establecimientos, y se debate sobre su posible solución. Estas juntas se llevan a cabo en el restaurante “arrecifes” cuyo dueño de dicho local es el mismo delegado de la comunidad.

En estas empresas llegan a laborar entre 5 y 8 personas en un día sin la llegada de crucero, para prestar sus servicios a los turistas nacionales y extranjeros de estadía; pero en un día de cruceros pueden laborar hasta 12 personas en cada empresa y mucha gente es contratada durante la temporada alta de cruceros, dividido en meseros, cajero, talachero, cocineros y barman o cantineros.

“como dueño de un restaurant no me conviene tener mucha gente laborando en mi empresa durante la temporada baja porque no hay venta y no sale para pagarle a tanta persona. Pero durante la temporada alta solicito personal porque no nos damos abasto en esos días y en cierta forma pienso que nosotros como empresarios si generamos empleos para los trabajadores que vienen a buscarlo pero esto es únicamente durante la temporada alta de turismo (Héctor Benítez, 9 de julio del 2011)”.

La mayoría de estos trabajadores no tiene más de tres años prestando sus servicios como trabajadores en la comunidad por lo que se les puede considerar como migrantes que vienen a este nuevo polo turístico en busca de una mejor calidad de vida. Estas personas vienen de diferentes partes de la República mexicana como Tabasco, Mérida, Veracruz, Guerrero, Cancún, Chetumal y poblados cercanos principalmente.

Es importante mencionar que parte considerable de ellos ya habían laborado en otros polos turísticos como pueden ser Acapulco, Puerto Vallarta y la zona norte del estado de Quintana Roo.

El motivo de su traslado está determinado por la saturación laboral que existe en los polos turísticos en donde laboraban antes, y debido a que Mahahual es un nuevo centro turístico que necesita de mano de obra es fácil la obtención de empleo durante la temporada alta, lo que se hizo atractivo para estos migrantes prestadores de servicios turísticos.

“yo me vine a trabajar a Mahahual hace unos 2 años, poco después de que pase el huracán y se restablezca la actividad turística de nuevo, de hecho trabajaba en una empresa que junto con la alcaldía nos pagaban por recoger todos los desastres que dejó el huracán....mis motivos fueron que en Cancún ya está muy saturado y no mas no conseguía una chamba, y como se ingles y había trabajado de esto allá en Cancún no se me dificulto el conseguir la chamba de mesero (Edgar García, restaurant Oxtankah; 22 de junio del 2010)”.

Estos trabajadores en las empresas que laboran no cuentan con un salario fijo, se les paga por día laborado y la gran mayoría de ellos solo trabaja los días de cruceros. El crucero en temporada baja (que es de mayo a octubre) solo llega al puerto un barco a la semana particularmente en jueves, y en los mejores casos llegan dos a la semana en martes y jueves, pero cada quince días; por lo que la mayoría de los trabajadores apenas y les alcanza para poder subsistir económicamente toda la semana.

“en un día de trabajo atendiendo al turismo de crucero saco entre 80 y 150 dólares, pero como no trabajo toda la semana restante esta ganancia apenas y me alcanza para comer yo solo y qué decir de los que tienen familia que mantener como mi primo, que veo como se las ve duras para poder darle de comer a su esposa y sus hijitos, y es que él trabaja 3 o 4 días a la semana por que lleva más tiempo viviendo acá y los patrones ya le tienen confianza...el me consiguió el trabajo cuando me sacaron de la prepa allá en mi pueblo de Mérida (José Roberto, mesero del restaurant Coco bongo; 5 de agosto del 2011)”.

En el caso de los meseros no cuentan con salario por lo que entran dentro de la economía informal y por supuesto no cuentan con los beneficios que se les pueden otorgar si estuvieran asalariados o dentro de la económica formal como

derecho a vivienda digna, servicios médicos, prestaciones y lo más importante un sueldo seguro.

Por el contrario estos trabajadores laboran en base a comisión, ha estos se les otorga entre el 7 y 10% de la venta que realizan por día a la empresa (según el restaurant en el que laboren), es decir con base al consumo total de las mesas que atiendan al día; aunque por otro lado estos al prestar sus servicios de manera directa al turismo tienen la ventaja de interactuar con el cliente y por lo tanto de recibir propinas.

“como mesero no tenemos salario pero trabajamos por comisión y tenemos la ventaja a diferencia de mis otros compañeros de trabajar directamente con el turista y estos nos dan buenas propinas siempre y cuando uno los atienda bien (Jorge Rivera, mesero del restaurant Sandals and skies, 29 de julio del 2010)”.

A diferencia, los cocineros y cantineros si cuentan con un salario, estos están entre los 50 dólares al día y la suma total a la semana es dependiendo del número de días de trabajo y la temporada turística. Todos los que laboran en los restaurantes tienen derecho a una comida que se las patrocina la empresa, pero esta no es un platillo de la carta sino más bien algo ligero como un caldo, arroz y un trozo de filete

Su horario laboral en un día de crucero es de siete de la mañana a seis de la tarde (once horas al día); en el caso de los meseros tienen que limpiar la playa para posteriormente poder montar las mesas y sillas, atender y servir al turismo, jalar turistas y ofrecer el servicio para que entren a consumir y desmontar una vez que ha zarpado el crucero.

En cada restaurant existe un capitán de meseros que en la mayoría de los casos es alguien que ya lleva bastante tiempo laborando en la empresa y ha llegado a ser de confianza para el dueño por su buen desempeño laboral. Este capitán de meseros no solo atiende al cliente sino que también verifica que los demás meseros estén atentos a servir bien en sus mesas y que no las descuiden. Cualquier problema que se suscite en esta área el capitán es el encargado de resolverlo o de lo contrario informar y platicarlo con el dueño, pero esto solo se da en casos en que la solución no está en sus manos.

Los de la cocina tienen que checar que no falten los alimentos y en caso de que así sea pasarle la lista al dueño de lo que van a necesitar para que este

realice las compras, dejar todo listo para la preparación de los alimentos y una vez terminado el día lavar la cocina y dejarla lista para el siguiente día y evitar animales e insectos.

Los cantineros tienen a su cargo la preparación de bebidas, el mantenimiento de la barra y el llenado de neveras para el siguiente día. Es importante mencionar que en el caso de las barras libres en donde el turista paga 30 dólares a cambio de poder tomar todo lo que quiera, una de las trampas que utilizan los dueños junto con los cantineros es de rellenar las botellas con licor barato (como el caso de tres estrellas y caña), este licor en preparados no se siente tanto el alcohol pero después de seis copas muchos turistas empiezan a sentirse borrachos y les da una cruda muy fuerte, lo que no deja una buena imagen del lugar ya que muchos clientes terminan quejándose.

“Cuando les vendo una barra libre a un grupo de turistas normalmente les digo que en vez de probar preparados exóticos mejor tomen solo cerveza porque ahí no hay manera de que les den adulterado el alcohol o uno de mala calidad (Pedro Martínez, vendedor de barras libres)”.

Los talacheros de un restaurant tienen como actividad mantener limpio el local, las mesas, los baños y ayudar con la limpieza a los meseros y donde haga falta sus servicios. Estos son de los que tienen el trabajo más pesado y no ganan más que los otros empleados.

Algunos de estos trabajadores anteriormente trabajaban en otros oficios fuera del ámbito turístico, como es en el campo, de comerciantes, taxistas u otros oficios como plomeros, albañiles, electricistas, etc.; por lo que no tienen conocimiento ni capacitación para servir al turista. Lo que propicia que obtengan un empleo mal remunerado.

La mayoría de estos trabajadores no tienen una casa en donde vivir ni un espacio privado, por el contrario viven ya sea rentando un cuarto pequeño con otros trabajadores (hacinados) o dentro de los mismos restaurantes en condiciones deplorables colgando una hamaca entre otras 5 en la intemperie y con probabilidades de sufrir con los piquetes de moscos y la lluvia. Todo esto con el objetivo de gastar lo mínimo y para poder subsistir económicamente. Esto crea problemas tanto de higiene como de salud ya que las condiciones son inhumanas, pero no es más que una estrategia para evitar gastar en renta de algún departamento con mejores condiciones para habitar.

La mayoría ha asistido a cursos de capacitación para mejorar la calidad de los servicios y el trato que se le da al turista (estas son algunas: manejo de A y B, estándares de servicio, curso de bar, cocina, distintivo H, distintivo M, cursos de inglés; impartidos por el grupo posadas y grupo kaa'ib). Estos cursos son dados por ONGs o instituciones gubernamentales como SECTUR. Aunque como ya mencione más arriba, algunos llegan capacitados de otros polos turísticos.

Los dueños de restaurantes solicitan a la secretaria de turismo o en su caso estos mandan la convocatoria a las empresas de que van a estar capacitando a los prestadores de servicios. Estas empresas si quieren mandan a su personal para capacitarlos y dar un mejor servicio.

Los dueños o empresarios no quieren capacitar a sus empleados ya que esto los obligaría a registrarlos al seguro social y prefieren no mandarlos porque no les conviene tener que pagar seguro social por sus empleados. Esto es un asunto complicado ya que no hay manera de mejorar el servicio y que estas empresas lleguen a ser más competitivos. De lo contrario esto beneficiaría tanto a la empresa como a los prestadores de servicios, ya que al ser más competitivos y dar un servicio de calidad no solo obtienen una certificación que les da SECTUR sino lo más importante es que se mejoran las ventas de la empresa, y si tiene un mayor beneficio económico el empresario no hay duda de que sus trabajadores también lo tendrán.

Para poder evitar tener que pagar seguro social a sus empleados los empresarios como estrategia les ofrecen 250 pesos a cambio del seguro. Como es lógico estos trabajadores andan en busca de dinero que es lo que más escasea en estos tiempos, por lo que lo aceptan. El patrón tiene la obligación de brindar seguro social a sus empleados y no de darles a escoger que prefieren.

Como mencione los trabajadores andan en busca de dinero y lo que se les ofrezca lo van aceptar pero no todos se dan cuenta que esto es realmente un problema grave. Piensan que por una enfermedad controlable como la gripa tienen que viajar hasta la ciudad de Chetumal lo que implicaría gastos de tiempo y económicos por lo que prefieren aceptar el dinero que les ofrece su patrón para ir a la tienda de la esquina y comprarse una pastilla y darle remedio a la gripa; pero en una urgencia o enfermedad grave como un cáncer o una operación en esos casos es importante el seguro social porque ningún patrón se hará responsable de estos gastos.

Esta estrategia empresarial de darle al empleado dinero a cambio de seguro social, beneficia a corto plazo al trabajador pero no a largo plazo. Y al no tener seguro social no pueden ser capacitados y no pueden tener derechos a

prestaciones y a una vivienda digna. Esto es una cadenita en el que una cosa va llevando a la otra (acumulación progresiva de desventajas).

Otros de los pretextos para no registrar al trabajador al seguro social es que los empresarios los acusan de viciosos, borrachos y drogadictos por lo que no van a brindarle seguro social a alguien que atenta sobre su persona. Esto no es más que un pretexto sin argumentos por parte de empresarios ya que es algo de lo que no están seguros y si fuera así entonces más de la mitad de los trabajadores de todo el mundo estarían sin seguro social, porque en estas épocas ya es muy evidente que las drogas a llegado a todos los rincones y clases sociales inimaginables.

Los empresarios acusan a los meseros de ser unos viciosos, irresponsables y rateros ya que hacen maniobras con las comandas y cobran de mas al cliente quedándose ellos con una parte del dinero. Pero si su sueldo fuera justo no tendría la necesidad de robar, y lo que hacen no es más que buscar alternativas para poder conseguir el dinero que no se ganan trabajando honestamente.

Algunos de los prestadores de servicios vienen a mahahual a trabajar únicamente de paso y no se sienten identificados con la comunidad y no les interesa dar buena o mala imagen del lugar porque como ya mencione vienen de paso, y algunos en ocasiones huyendo de la policía por delitos que hicieron en otros estados.

Se piensa que mahahual está lleno de trabajadores viciados que nada mas vienen a traer problemas sociales a la comunidad. Pero como hemos visto en otros polos turísticos, una de las consecuencias que acarrea el hecho de apostar por el turismo es que trae consigo una diversidad de problemas sociales (drogas, prostitución, homicidios, etc.).

Pero no es así en todos los prestadores de servicios, hay quienes realmente se sienten comprometidos con la comunidad y vienen a ella buscando una mejor calidad de vida y uno lugar para crecer personalmente.

“Llegue a mahahual hace más de cinco años y vine para quedarme, siempre siento ese deseo de cambiar de aires y buscar una vida mejor para mi familia fuera de la ciudad. Realmente me siento atraído por este lugar y aunque no llevo mucho tiempo acá me siento ya parte de este lugar (Ricardo Morales; 22 de junio del 2011)”

Algunos colonos de la comunidad laboran dentro de los restaurantes como es el caso de las cocineras y uno que otro mesero. Pero estos colonos principalmente al haber sido pescadores (anteriormente principal actividad económica del lugar) ya contaban con cierto capital material (lanchas, cañas de pescar, snorkel, etc.) y reconocimiento del lugar (lugares donde pueden encontrar buena pesca, conocimiento del arrecife y el mar en general), por lo que aprovechan la actividad turística para dar tour de pesca, snorkel y paseos en lancha como una forma de ganar dinero.

Mahahual está dividido por dos espacios turísticos. Por un lado está el “Malecón Mahahual” (espacio social de estudio de la presente investigación ya descrito) y por otro lo que se conoce como el “Muelle Costa Maya”.

Los prestadores de servicios que laboran en el muelle son totalmente personas ajenas a la comunidad de mahahual ya que al ser el muelle propiedad privada el dueño y el gobierno del estado en vez de capacitar el recurso humano local para poder ser competitivos y adquieran las plazas de trabajo, se dieron a la tarea de traer personal ya capacitada de otros lugares y centros turísticos ya saturados.

El dueño del muelle construyó una zona habitacional conocida como las casitas, en un principio para uso exclusivo de sus trabajadores. Estas casas fueron vendidas y otras son rentadas por estos trabajadores que laboran dentro del muelle.

En mahahual ya se le conoce como mahahual II y por la fachada de las casas se puede decir que son habitadas por personas con mejor nivel económico y los de bajo nivel económico están en el pueblo, ya que ahí las casas en su mayoría son de madera y cartón. Una marcada diferencia socio-económico en un espacio tan reducido. Esta es una de las consecuencias negativas de los centros turísticos debido a que se ha visto el mismo patrón en ciudades o polos turísticos más grandes como Cancún, Cozumel y Acapulco.

Estos migrantes laboran como encargados de alguna empresa, guías de turistas, vendedores de tours dentro del muelle o en tiendas de ropa, joyería y souvenirs principalmente.

Estos trabajadores no cuentan con un salario fijo sino más bien se ganan el 10% de su venta total del día. Vienen recibiendo entre 100 y 150 dólares en un día de trabajo, es importante dejar claro que estos exclusivamente sólo laboran los días de crucero y algunos de estos durante la temporada baja (cuando solo llega de uno o máximo dos cruceros a la semana); otros trabajadores durante esta

temporada baja se regresan a sus lugares de origen donde trabajan de taxistas, comerciantes o algún otro oficio, después retornan a Mahahual al comenzar la temporada alta de cruceros. Solo se quedan a laborar durante la temporada baja los que no cuentan con otros medios o alternativas para la obtención de ingresos económicos.

“Durante la temporada baja casi no están todos los que trabajamos en el muelle, muchos deciden irse a Chetumal o de donde vengan por que casi no llegan los cruceros y no tiene caso que se queden si no hay trabajo...ya verás que cuando empiece la temporada buena de cruceros vamos a ser el doble de vendedores que hay ahorita (Aldo Tarín; vendedor de tours del muelle costa maya; 10 de agosto del 2011)”.

Estos prestadores de servicios a diferencia de los de la comunidad (malecón mahahual) cuentan con mayores beneficios porque mantienen un trato directo con las empresas que laboran dentro del muelle y a las cuales los turistas tienen acceso apenas bajan del crucero.

3.2 Análisis del problema

La comunidad de Mahahual ha sufrido cambios socioeconómicos muy bruscos en los últimos diez años, debido a que Mahahual era una comunidad dedicada a la pesca y fue fundada por pescadores; actualmente la pesca ha pasado a segundo plano y la actividad que rige y sirve como motor para el funcionamiento de esta es el turismo, especialmente el turismo de cruceros.

Este proyecto turístico se dio a partir de que el gobierno del estado le entrega la concesión para el arribo de cruceros al empresario Isaac Hamuy. En ese momento, el proyecto deja de tener miras y objetivos con beneficio para la comunidad y pasa a satisfacer los beneficios económicos de una persona en particular.

La creación de un nuevo polo turístico se hace con el afán de sacar adelante a alguna comunidad o región que pasa por un mal momento económico, con el fin de beneficiar a los pobladores; esta es una premisa que hasta cierta forma se usa

como justificante por parte del gobierno para llevar a cabo la implementación de un proyecto turístico. Pero para esto es de suma importancia que el proyecto sea manejado por la comunidad receptora y las decisiones sean tomadas en mutuo acuerdo tanto por el gobierno como los habitantes de la comunidad.

Al ser el muelle “Costa Maya” propiedad privada (segundo muelle privado de América Latina) el propietario no tiene ninguna obligación de tomar en cuenta las opiniones y los beneficios de la comunidad, por lo que los habitantes o colonos no tienen voz ni voto en las decisiones que se toman entorno a la actividad turística que se está generando en su localidad.

Esto ha propiciado que la población de Mahahual quede segregada y en cierta forma excluida de los beneficios que puede aportar en su caso el turismo. Se puede hablar de que existe dos Mahahual, uno lo que se considera el muelle Costa Maya y su fraccionamiento en el que viven las personas migrantes que laboran dentro del muelle y el otro Mahahual es el pueblo de pescadores, el corazón de la comunidad que ha sido excluida y que recibe las migajas económicas de la actividad turística.

Con esto se ha dado una competencia depredadora en el cual las micro empresas de la comunidad tienen que competir con las macro empresas del muelle Costa Maya.

Las micro empresas de la localidad que en teoría deberían de beneficiarse con la actividad turística, tienen que competir con las grandes empresas que están asociadas y mantienen relación directa con el muelle Costa Maya; la mayoría de los visitantes mucho antes de bajarse del barco ya han comprado los servicios que estas macro empresas le brindan, lo que le da nula oportunidad a la comunidad de poder brindar sus servicios al turista, y de esta manera absorber el beneficio económico que debería de propiciar toda actividad turística a la localidad en donde se lleva a cabo.

“los del muelle se acaparan todo el turismo para ellos y no dejan que el turistas que llega en el crucero llegue hasta la comunidad. Ahí les ofrecen de todo con tal de que no consuman nuestros servicios porque sería como una perdida para ellos y no les conviene. Pero eso no debe de ser así por qué deberíamos de trabajar juntos ya que el beneficio debe ser para todos nosotros y no para unos cuantos ((José Roberto, mesero del restaurant Coco bongo; 5 de agosto del 2011))”.

El muelle Costa Maya funciona como un todo incluido en donde los turistas abordo cuentan con todos los servicios necesarios para satisfacer sus necesidades sin tener que mantener contacto con la comunidad receptora.

Estos turistas al arribar ya tienen comprado los tours a empresas ajenas a la comunidad y son muy pocos los turistas que tienen el atrevimiento de bajarse a conocer la comunidad y a consumir los servicios que esta brinda, por eso los prestadores de servicios turísticos que trabajan en el malecón Mahahual se sienten excluidos de los beneficios económicos del turismo.

“son muy pocos los turistas que viene al pueblo porque en el muelle a los turistas se les recomienda que no consuman los productos que nosotros ofrecemos, nos echan grilla de que aquí les roban, que lo que les ofrecemos es de baja calidad y si lo consumen es bajo su propio riesgo, nos denigran para que el turista no venga al pueblo (Luis Gamboa, cocinero de restaurant Oxtankah, 2 de agosto del 2011)”.

Esto provoca en el turista desconfianza hacia la comunidad afectando económicamente a esta ya que no se consumen sus servicios. Siendo el poblado de Mahahual la última opción que tienen los turistas para consumir y por lo tanto la cola de toda una cadena económica.

“todos los que trabajan aquí son como pirañas que quieren acaparar todo...esto funciona como filtros en donde los turistas compran su tours desde el crucero, de ahí existe otro filtro en donde nosotros les vendemos tours afuera del muelle y por ultimo están los turistas que llegan hasta mahahual” (Aldo Tarín, vendedor de tours del muelle costa maya; 10 de agosto del 2011).

Otra de las formas en las que podemos darnos cuenta como se ha excluido a la comunidad de la actividad turística es que durante la implementación de este proyecto turístico no se tomo en cuenta a la comunidad para la capacitación y ocupación laboral, ya que no se capacitó el recurso humano local y para ahorrarse esta etapa se hizo fácil traer gente de otros polos turísticos ya saturados o de otros lugares cercanos, gente que ya de ante mano tenga cierta experiencia en trabajar con turistas; esto creo una migración laboral desenfrenada que poco a poco ha ido desplazando a los habitantes y prestadores de servicios de la comunidad.

Con la creación del puerto “Costa Maya” se propicio oportunidades de empleo, lo que provocó que muchos migrantes de varias partes de la República Mexicana Cancún, Chetumal, Mérida, Tabasco, Distrito Federal., Acapulco, Puerto Vallarta, Veracruz, he internacional Estados Unidos, Canada e Italia entre otros; se trasladaran a este nuevo polo turístico para la obtención de empleo.

Estos migrantes en su mayoría ya habían laborado en otros polos turísticos como es el caso de los que vienen de Cancún, Puerto Vallarta y Acapulco. El motivo de su traslado está determinada por la saturación laboral que existe en los centros turísticos en donde laboraban antes, debido a que Mahahual es un nuevo polo turístico que necesita de mano de obra, en un principio era fácil la obtención de empleo en este lugar durante la temporada alta de cruceros, lo que se hizo atractivo para estos migrantes prestadores de servicios turísticos.

Es importante tener presente que la migración que se da en este centro turístico (Mahahual) es una migración más que transnacional es interna, es una movilidad dentro de la misma República Mexicana.

Estos trabajadores se ubicaron en el sector laboral como prestadores de servicios turísticos (guías, vendedores de tours, actividades relacionadas a alimentos y bebidas) en su totalidad en el muelle Costa Maya y una parte en el Malecón de Mahahual.

Estos trabajadores, no cuentan con un salario ni con oportunidades como cajas de ahorro, prestaciones, capacitaciones, derecho a vivienda y servicios médicos, etc.; ya que no están sindicalizados, por lo que entran dentro de lo que se conoce como economía informal. Lo que provoca un estado de precariedad laboral.

Estos migrantes llegaron con mayor preparación escolar que los propios colonos, cuentan con secundaria y prepa y en su mayoría hablando inglés; lo que propicio que a los habitantes de la comunidad se les excluyera de los beneficios de este proyecto turístico, ya que muchos de ellos no poseen las habilidades ni están capacitados para trabajar en el sector turísticos dado que eran pescadores.

Estos migrantes viajan solos, dejando a su familia en su lugar de origen. El dinero que estos prestadores de servicios se ganan como trabajadores en Mahahual no se queda dentro del lugar sino que más bien es llevado al lugar de origen para la mantención de su familia.

No llegan a este polo turístico con la intención de establecerse permanentemente, más bien con la intención de trabajar por temporadas prolongadas durante la temporada alta de cruceros mayormente (noviembre - abril) y juntar un poco de dinero e irse a su lugar de origen en donde trabajan en

otro sector como lo es el sector agrícola y los que viven en zonas urbanas de taxistas, meseros, comerciantes y otros oficios.

El trabajo que consiguen los migrantes en Mahahual como prestadores de servicios turísticos mayormente ya lo tienen seguro mucho antes de llegar a este polo turístico, esto debido a que los propietarios o los dueños de restaurantes sino son de la comunidad de Mahahual son de Chetumal por lo que aquí ya tienen establecidos ciertas redes sociales (tanto el propietario como el empleado) para la obtención de empleo.

Vivo en Chetumal, mi esposa y mi hijo están allá yo solo vengo acá a trabajar hago mi dinero y me regreso con mi familia...vine porque tengo una sobrina que abrió su restaurant y como la chamba de taxista en Chetumal está muy baja me ofreció trabajo por temporadas para tener un extra” (Raúl Canul, mesero del restaurante el Delfín; 28 de agosto del 2011).

Esto no permite que se capacite el recurso humano local para lograr una participación más directa de la comunidad de Mahahual en dicha actividad turística y así los beneficios económicos sean para la comunidad local y no estos vayan a parar a otros destinos.

Durante la temporada baja de cruceros estos trabajadores se regresan a su lugar de origen a laborar en otras actividades ya que la demanda turística es mínima y quedarse en mahahual no los beneficia económicamente.

Los pocos migrantes que se quedan a laborar y los colonos del poblado no se benefician económicamente durante la temporada baja. En esta solo arriba un crucero cada semana y la derrama económica que esta produce es mínimo por lo que muchos trabajadores no obtienen lo suficiente como para sustentarse económicamente.

Existe por parte de la comunidad y de los prestadores de servicios turísticos cierta dependencia hacia el turismo de cruceros ya que toda la organización gira en torno a este tipo de turismo.

Muchos de estos trabajadores han dejado de creer y una de sus alternativas es la de apostar por el turismo de estadía que es el tipo de turismo que tiene contacto directo con la comunidad y que realmente consume los servicios que esta les brinda; a diferencia del turismo de cruceros que solo está en la comunidad receptora por seis horas para posteriormente partir a otro polo turístico.

La derrama es muy escasa no solo por el limitado tiempo que pasa un turista del crucero en la comunidad sino porque Mahahual no es el único punto que tienen planeado visitar dentro de su itinerario.

Todo esto ha mantenido a los prestadores de servicios turísticos y a la población de Mahahual en general en un estado de vulnerabilidad e incertidumbre.

3.3. Análisis de objetivos y propuestas

Las propuestas que se generaron con el grupo de acción es que más allá de la dependencia que existe por parte de los prestadores de servicios y la comunidad misma hacia el exclusivo turismo de cruceros, deberían organizarse para no solo basar su jornada de trabajo al calendario de estos barcos; sino más bien enfocarse a lo que es el turismo de estadía que son los que mantiene una relación directa con la comunidad durante dos o tres días y son quienes demandan los servicios locales como hotel, restaurantes, tours, etc. El crucero solo hace seis horas y vuelve a zarpar.

Romper con esta dependencia al turismo de cruceros ayudaría a darle a la comunidad una mayor participación en los beneficios del turismo, a crear sus propias opiniones, y a que los prestadores de servicios tengan una mayor remuneración económica y una mejor calidad de vida.

Las causas que ponen a los prestadores de servicios turísticos en un estado de precariedad laboral son la ausencia de contratos a largo plazo, la falta de capacitación y la poca oferta de empleo. Para evitar esto es importante crear empleos con contrato digno y una de las maneras de hacerlo es dándoles seguro social a los prestadores de servicios lo que llevaría a que tengan no solo una institución que les asegure un sustento en el caso de alguna enfermedad u otra urgencia, ya que muchos de estos trabajadores viven al día y no tienen para costearse una curación o alguna enfermedad grave.

Al contar con el seguro social tienen derecho a crédito y a una vivienda digna en donde vivir junto a su familia y no hacinados con el resto de sus compañeros de trabajo en condiciones inhumanas como hasta ahora se les ha venido dando inoportunamente.

Brindar capacitación laboral constante permitiría una alta competitividad en los prestadores de servicios turísticos. Para esto es necesario que las propias empresas capaciten a sus empleados para que se brinde un mejor servicio lo que traería como consecuencia mayores ingresos económicos tanto para los empresarios como a sus trabajadores.

Actualmente se está llevando a cabo la capacitación conocida como Moderniza o distintivo M y una de las innovaciones que está realizando es que la capacitación es constante en el cual se analizan los resultados obtenidos para posteriormente seguir implementando e ir mejorando y atacando las debilidades de la empresa, de la misma manera no solo se enfoca en las empresas sino que también en un mejoramiento de la calidad humana de los trabajadores.

Es importante por parte de las empresas dignificar el trabajo, ya empresarios se quejan de muchos de sus empleados porque van a trabajar sucios y son irresponsables, estos solo quieren ir a trabajar en chanclas y short, y con esto no proyectan una buena imagen del lugar. Como empresario se tiene que brindar al trabajador de uniforme y hacerle entender que al proyectar una buena imagen no haría más que beneficiarse económicamente tanto a la empresa como a los trabajadores que laboran en cada una de ellas. Esta es una buena estrategia para el mejoramiento de la calidad en el servicio.

Crear lazos o políticas entre las empresas de la comunidad y los empresarios del muelle, en donde los primeros se comprometan a mejorar su calidad en los servicios que le brindan al turismo que baja del crucero y los segundos se comprometan a dar una mayor y sobre todo positiva publicidad a los turistas sobre la comunidad y los exhortan a consumir los servicios que esta les brinda. Esta estrategia de trabajar unidos no haría más que beneficiar a ambas partes.

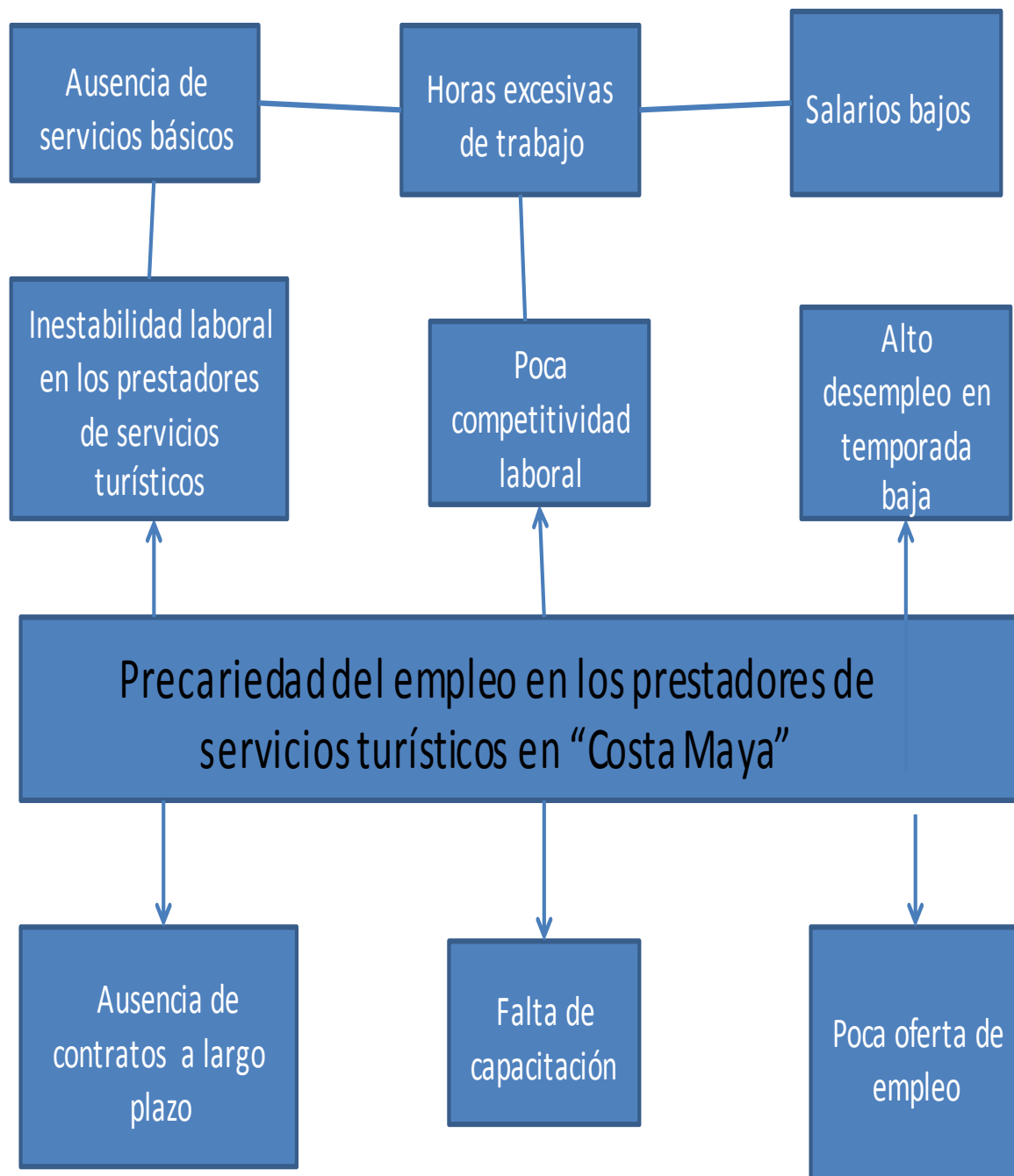
Crear y diversificar la oferta de empleo llevaría como resultado un bajo desempleo durante la temporada baja. Esto se puede lograr rompiendo la dependencia hacia el turismo de cruceros y buscar otras alternativas como una mayor publicidad de Mahahual ya sea por internet u otros medios de comunicación en el que se expongan los atractivos con los que cuenta la comunidad (un punto emblemático y que cuenta con poco reconocimiento es la barrera de arrecife Banco Chinchorro). Este emblema característico y particular de la zona, se puede apropiarse como una manera de identificación del proyecto turístico y así promocionarse como una alternativa diferente para al turista.

Buscar introducir a la comunidad de Mahahual en otras modalidades turística como puede ser el ecoturismo, el turismo de pesca deportiva, el de buceo. Aprovechando que cuenta con la segunda barrera de arrecife más grande del

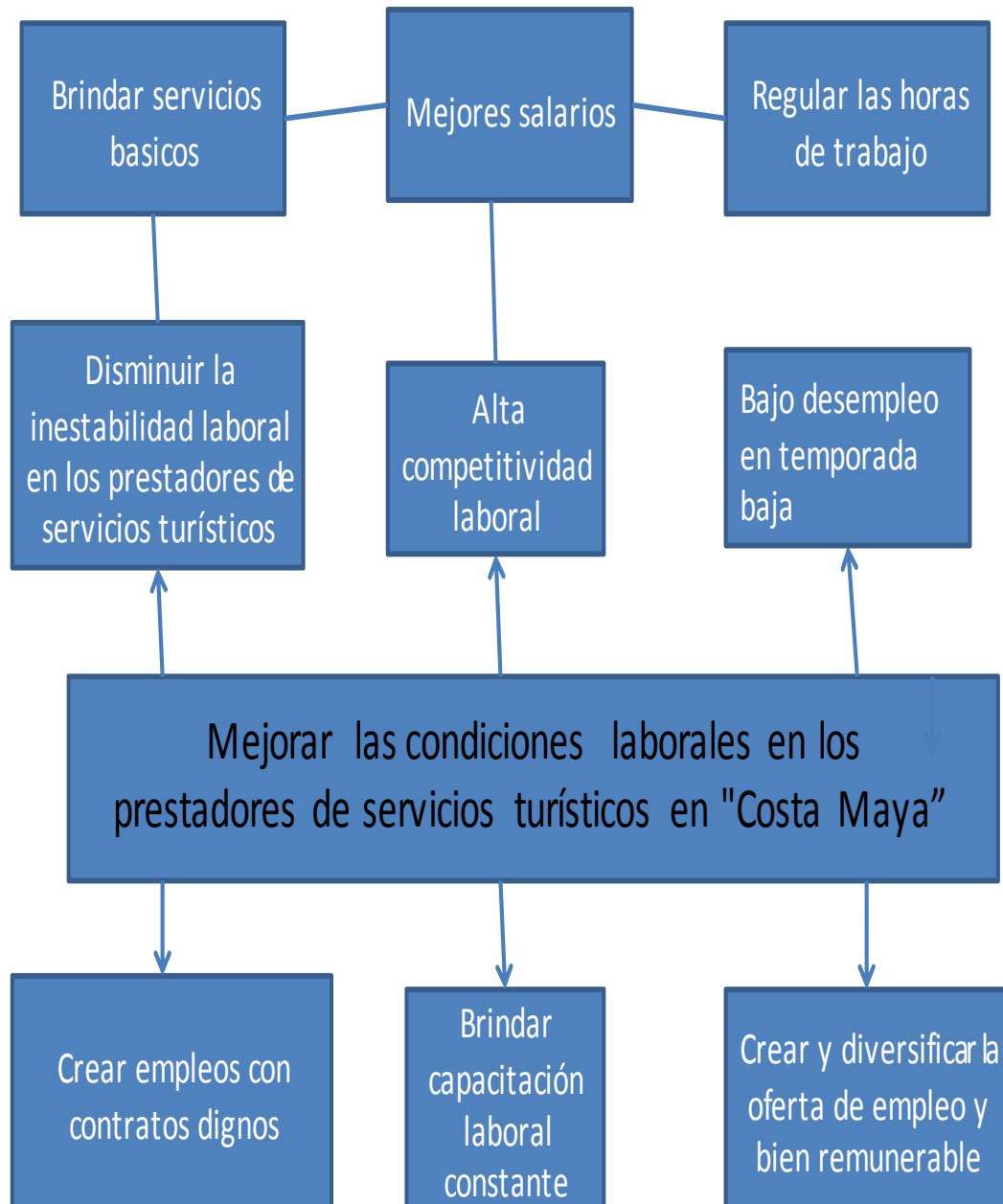
mundo, lo que atraería a más turismo de estadía tanto nacional como extranjero que es el tipo de turismo que llega al lugar por largo tiempo y consume directamente los servicios que esta le brinda (a diferencia de la modalidad del turismo de cruceros). Esto evitaría un excesivo desempleo durante la temporada baja en la que muchos prestadores de servicios se quedan sin trabajo y por lo tanto se las ven difícil para poder subsistir económicamente o tienen que regresarse a su lugar de origen en busca de trabajo. Además de ser un ingreso económico extra que se complementa con el turismo y otras actividades.

Esto mejoraría tanto los salarios como las condiciones laborales de los prestadores de servicios turísticos en costa maya y les daría cierta estabilidad laboral.

Árbol de problemas:



Árbol de objetivos:



Conclusión

El marco lógico es una metodología que nos permite no solo obtener un diagnóstico válido de las distintas problemáticas que inquietan y vuelven vulnerables a un determinado grupo social como en el presente estudio de caso con los prestadores de servicios turísticos, sino que también nos permite crear soluciones aterrizadas y estables que nos ayudan a minimizar las condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentran dicho grupo social.

Esta metodología no solo es aplicable en proyectos académicos; de igual manera es aplicada en el ámbito laboral por distintas instituciones tanto gubernamentales como por empresas privadas y ONGs que buscan cambiar las condiciones de los grupos en vulnerabilidad.

Mi experiencia al trabajar esta metodología fue algo nuevo pero muy facilitador. Como investigador no sentí que el problema era únicamente mío y mi yo-investigador como el único que puede combatir y traer soluciones a la problemática. Es una metodología que te enseña a que trabajar en grupo es más sencillo, entre investigador y dueños del problema, debido a que son muchas perspectivas enfocadas en una misma problemática que nos acune a todos por igual, en el que se tiene una relación horizontal entre investigador y sujetos de estudio en el cual juntos y uniendo capacidades se erradica una problemática. No existe nadie con más ganas de combatir una problemática y con las herramientas más apropiadas para hacerlo que los mismos que están involucrados en esta situación de vulnerabilidad.

La Antropología Aplicada al relacionarse con este tipo de metodología se permite así misma darse un sentido de apropiación en los problemas sociales y combatir ese estigma que tienen muchos antropólogos aplicados de que no son capaces de crear soluciones prácticas a problemáticas reales. Considero que es momento de quitarse esa venda de los ojos que tienen muchos científicos sociales los cuales abogan por que las ciencias no son capaces de influir en sus sujetos de estudio, transformar realidades e implementar soluciones. Debemos permitirnos involucrarnos de fondo en nuestras investigaciones e identificarnos con las problemáticas que queremos no solo estudiar sino también erradicar. Esto como una manera de tomar partido por parte del investigador, de identificarte con las diferentes realidades y sus protagonistas. Llegando al grado de ser uno de ellos.

Es ético por parte de los antropólogos aplicados transformar para bien las condiciones de nuestros sujetos de estudio y es antiético no tener ese pensamiento un tanto revolucionario de sentir la pasión por hacerlo y dejar las

cosas como están, en nuestra posición como investigadores podemos ser testigos de que existen ciertas irregularidades y nuestra propia formación profesional nos brinda las herramientas necesarias para influir en estos. No somos neutrales, sino que abogamos por aquellos que están en una condición de vulnerabilidad y junto con ellos llegamos a soluciones prácticas y precisas.

Los antropólogos aplicados debemos tener la habilidad de mezclar la teoría junto con la práctica para implementarlas en las realidades sociales que queremos intervenir. En esta maestría es algo de lo que nos exigieron demasiado y como partícipe de ello estoy totalmente de acuerdo en que la mezcla de teoría-práctica es lo más apropiado para poder analizar las problemáticas sociales y contar con la capacidad de crear soluciones y aplicarlas en un determinado momento.

Al implementar el método del marco lógico, una de las problemáticas que tuve como investigador y agente facilitador de dicha metodología, fue la difícil tarea de crear un grupo de acción, que no solo esté dispuesto a colaborar con un completo extraño, sino el de también tener unido a este grupo y sobre todo mantener la confianza de que se puede influenciar en las situaciones que queremos cambiar positivamente y nunca perder la esperanza. Aunque el grupo no conto con demasiados participantes, prestadores de servicios turísticos realmente interesados en compartir sus experiencias y puntos de vista como protagonistas de dicha problemática relacionado al fenómeno turístico, los pocos que acudieron y con los que dé ante mano estoy muy agradecido, bastó para poder tener un panorama de primera mano de la problemática y el estado de vulnerabilidad en el que se encuentran estos prestadores de servicios turísticos en Mahahual, para con base a esto crear juntos soluciones aplicables para transformar su propia realidad y salir de esa situación.

La presente tesis ha referido y descrito las condiciones laborales de los prestadores de servicios turísticos la comunidad de Mahahual. Este polo turístico ha sido creado exclusivamente para el turismo de cruceros, por lo que se puede encontrar pocas decisiones y actividades que beneficien económicamente a los prestadores de servicios turísticos que no están directamente relacionados con el muelle Costa Maya. En esta tesis se tocaron distintos puntos que han mantenido a los habitantes de la comunidad y en especial a sus prestadores de servicios turísticos en una condición de vulnerabilidad laboral.

Al ser propiedad privada el muelle de cruceros Costa Maya, es muy difícil que los habitantes de la comunidad de Mahahual lleguen a obtener empleos como prestadores de servicios turísticos dentro del muelle; ya que no se cumplen

expectativas que favorezcan directamente a la comunidad en sí y al recurso humano que proporciona. Esto provoca que la comunidad tenga nula influencia en las decisiones que se tomen en torno al proyecto turístico y que las decisiones que puedan beneficiar a la comunidad sean de manera indirectas y poco planeadas para estos fines.

Esto se debe a la falta de capacitación con el que no cuentan los habitantes de la comunidad para laborar en empresas dedicadas al turismo. Pero un buen manejo de un proyecto destinado a beneficiar a la comunidad sede tiene entre sus prioridades, la capacitación de este recurso humano local para que sean estos los que se beneficien directamente con los empleos que se generan. Por el contrario, en el proyecto del muelle Costa Maya se trajo recurso humano laboral de otras partes del estado y del país para que ocupen estos empleos; lo que provoco una exclusión laboral y segregación espacial hacia la comunidad sede y sus habitantes.

De hecho desde la creación de este proyecto turístico, ha provocado que se dé una división espacial entre los habitantes originarios del lugar y los nuevos que llegaron gracias a dicho proyecto; propiciando la creación de un segundo Mahahual que poco tiene que ver con el Mahahual originario. Este segundo Mahahual que surgió junto con el proyecto Costa Maya, es un fraccionamiento creado por el mismo dueño del muelle Isaac Hamuy, para rentar las viviendas a sus mismos trabajadores; a diferencia del pueblo, este fraccionamiento Costa Maya si cuenta con servicios básicos y con mejor infraestructura, lo que propicia una mejor calidad de vida en contraste con el pueblo mahahualeño que carece de estos servicios.

Es de importancia mencionar que anteriormente Mahahual tenía como principal actividad económica la pesca, eso explica la falta de capacitación de los habitantes o pescadores para laborar en el turismo, pero no justifica el hecho de que hayan sido excluidos en vez de capacitarlos. Al no estar capacitados, estos originarios de la comunidad se tienen que conformar con empleos precarios y poco remunerados.

La comunidad ha quedado rezagada y con escasos servicios básicos a pesar del derrame económico que se genera por medio del turismo según las fuentes de instituciones gubernamentales; ya que estas hablan de una derrama económica pero no dicen ni pueden comprobar si esta derrama ha sido a pro y en beneficio de los mahahualeños y la infraestructura de la comunidad. Debido a que el mayor beneficiado es un empresario extranjero que no tiene relación alguna con Mahahual fuera del ámbito económico, pero siempre para su propio beneficio, lo que lleva a pensar que como en todos los casos de inversión privada extranjera en

el turismo, es dinero que no se queda en el país y mucho menos en manos de la comunidad; sumándole además que la gran mayoría de los trabajadores, sobre todo los que trabajan para el muelle Costa Maya, son gente migrante que no se sienten identificados con la comunidad y solo vienen personalmente a Mahahual por puro beneficio económico y laboral.

La mayoría del dinero que estos migrantes recaudan de esta actividad turística no circula dentro de la comunidad sino más bien va a parar a otros lugares, que mayormente son los lugares de origen o donde radican estos trabajadores, ya que ha Mahahual solo llegan por cuestiones laborales para posteriormente regresar al espacio donde radican y en el que mantienen todas sus redes sociales.

Esto provoca cierta indiferencia y una falta de apropiación para identificarse con la comunidad por parte de estos migrantes laborales. Porque no establecen redes de socialización más allá del espacio laboral, ya que estas se encuentran en los distintos lugares en los que radican y del que no se han desajenado.

Los dueños de las pequeñas empresas y los trabajadores del pueblo no tienen mucha intervención en las decisiones que se toman del proyecto turístico Costa Maya para su beneficio como sociedad. Con esto quiero agregar que en el presente trabajo se han abordado y expuesto algunas sugerencias un tanto a la mano y realistas de cómo pueden mejorar su situación de vulnerabilidad económica estos prestadores de servicios turísticos.

Estas propuestas fueron analizadas y trabajadas durante dos temporadas de trabajo de campo junto con los prestadores de servicios turísticos, con el fin de que se pongan en práctica para mejorar la actividad turística de la comunidad. Lograr un mayor arribo de turistas y que los prestadores de servicios turísticos, obtengan mayores ingresos económicos.

Lo ideal sería que el proyecto Costa Maya deje de lado la inversión privada extranjera y que el manejo de esta actividad turística sea entregado a la comunidad de Mahahual ya que esta debería ser la que está directamente beneficiada en dicho proyecto por ser el lugar sede. Sólo de esta manera se podría realizar un proyecto turístico exitoso en la región, y claro está con miras a mejorar la calidad de vida en Mahahual.

Como es obvio la desprivatización no está al alcance de esta tesis, por lo que se optó por la búsqueda de estrategias que puedan ser implementadas por los propios trabajadores (prestadores de servicios turísticos) para beneficiarse de ellas, sobre todo durante la temporada baja de cruceros, que es cuando más

vulnerable se encuentran estos prestadores de servicios debido al desempleo y al casi escaso ingreso económico, con base a la poca demanda de turistas a la comunidad y la casi nula derrama económica.

Una de las estrategias es que se debe romper con la dependencia hacia el turismo de cruceros, no dejar de beneficiarse de él, sino más bien lo que se pretende decir es que se deben buscar otras alternativas o modalidades turísticas, que se complementen junto con el turismo de cruceros; y de paso estas actividades turísticas complementarias servirán de colchón durante la temporada baja de los cruceros para los que laboran en las distintas empresas turísticas. Una de las formas de lograrlo es dándole mayor publicidad a Mahahual dentro y fuera de la Republica Mexicana, al igual se deben crear mayores actividades para satisfacer las necesidades y demandas de los turistas de estadía, quienes a diferencia de los turistas que llegan del crucero, si consumen directamente los diversos servicios que ofrece la comunidad, y pasan más tiempo dentro de esta, lo que acarrea que el ingreso económico circule dentro del pueblo y en manos de los principales benefactores.

No hay que dejar de mencionar que Mahahual tiene como principal atractivo tener frente a sus costas la segunda barrera de arrecife más grande del mundo, lo que puede ser de importancia para lograr un mayor beneficio turístico. Esto sería una excelente eslogan y recurso del cual independizarse turísticamente ya que permitirá tener una propia identidad y beneficiarse económicamente con un mayor arribo de turistas no solo extranjeros sino al igual nacionales, que quieran conocer y disfrutar de este paradisíaco lugar que solo es superado por la primera barrera de arrecife que se encuentra en Australia. Y como mexicanos no le estamos dando la debida importancia para la preservación de nuestro arrecife y para beneficiarnos turísticamente de este atractivo de forma sustentable.

Mahahual debe apropiarse de este atractivo turístico como un eslogan o una manera de identificarse, y poder ofrecer y vender al turismo algo diferente que no fácilmente podremos encontrar. Pero como mencione, sustentablemente, como una manera de concientizar a la gente con base a la experiencia y el conocimiento, para que se le dé la importancia debida a nuestros arrecifes, al mismo tiempo que la comunidad se beneficia económicamente con un mayor arribo de turistas a la comunidad.

Para que Mahahual deje de ser conocido como un puerto más de cruceros turísticos del país sin mencionar que es el menos atractivo que tenemos en México, y se reconozca su potencial como polo turístico que puede ir más allá que un simple muelle de cruceros y pasar a ser una comunidad costera que cuenta con uno de los principales recursos naturales del mundo como lo es banco

chinchorro, que hasta nuestros días es aun poco conocido, y que ningún otro polo turístico cuenta.

Para esto es importante buscar alternativas que mejoren tanto la calidad de los servicios como la derrama económica que se genera en la comunidad. Esto beneficiaría propiamente no solo a los dueños de las empresas sino también a los prestadores de servicios que laboran en ella, lo que mejoraría sus condiciones laborales y de vida. Es más que lógico que al dar un buen servicio al turista este regrese nuevamente al lugar, y no hay mejor publicidad que la que los mismos turistas hacen referencia del lugar en sus países de origen.

Se debe mejorar la atención por medio de una mejor y constante capacitación del personal que labora en las diferentes empresas turísticas y de la calidad de los productos que se le ofrecen a los visitantes; ya sea en comida como en souvenirs, tours, hospitalidad, entre otros.

Esperemos que estas estrategias y expectativas futuras se lleguen a cumplir satisfactoriamente por el propio bien de la comunidad y del polo turístico. Para que esto pueda llegar a ser un verdadero éxito, la labor queda en manos de los propios dueños del problema, quienes son los únicos interesados en mejorar su condición y salir de esa vulnerabilidad económico-laboral, que tiene rezagada y estancada a la comunidad de Mahahual y al mismo proyecto turístico.

Bibliografía

Aguilar Macías, Silvia y Ramón Ismael Alvarado Vázquez; “*La transformación de la identidad en los prestadores de servicio de Mazatlán*”. Copias.

Banco Interamericano de Desarrollo, *Elementos de política para un turismo de cruceros sostenible en Centroamérica. Resumen para quienes toman las decisiones*, Centro para Ecoturismo y Desarrollo Sostenible (CESD) y el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), 2007.

Bauman, Zygmunt; *La globalización. Consecuencias humanas*. Fondo de Cultura Económica, México, 2001.

Beck, Ulrich, *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*, edit. Paidós Básica, España, 1998.

Bourdieu, Pierre, *¿Es posible un acto desinteresado?*, en *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*, edit. Anagrama, España, 1997.

Butler Halter, Manuel, *Turismo de cruceros: situación actual y tendencias*, Organización Mundial del Turismo (OMT), 2007.

Cevallos Lascurain, Héctor; “*Como involucrar a las poblaciones locales en el proceso ecoturístico*”. En: “*Ecoturismo, naturaleza y desarrollo sostenible*”. Editorial Diana; México, 1998.

Dachary, A. y S. Arnaiz; “*El Caribe mexicano. Una frontera olvidada*”. UQROO-Fundación de Parques y Museos de Cozumel. México, 1998.

Daltabuit Godás, Magali y otros; “*Globalización y sustentabilidad. El turismo en el sur de Quintana Roo*”. Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, Cuernavaca Morelos; UNAM. 2007.

Daverio, María Elena, Marie Jensen, Marisol Vereda, *Informe diagnóstico de la actividad de cruceros turísticos en Ushuaia*, Universidad Nacional de Patagonia San Juan Bosco, Argentina, 2007.

De la Torre Padilla, Óscar, *El Turismo. Fenómeno social*, edit. Fondo de Cultura Económica, México, 1997.

Eaton, Karen D., *Marketing: consideraciones para optimizar los servicios en el sector turístico. El caso de Quintana Roo*, en: Güemes Ricalde, Francisco J.

(coordinador), *Contextos de planeación y mercados turísticos en el estado de Quintana Roo*, edit. Plaza y Valdes, UQROO, México, 2008.

Flores Gutiérrez, Alicia; “*La industria restaurantera de la ciudad de Toluca: una visión desde el estudio de la estructura social*”. En: Alejandro Palafox (coord...); “*Turismo: teoría y praxis*”. Plaza y Valdés; México, 2005.

Frausto Martínez, Óscar, “*Línea de investigación en turismo y desastres naturales: introducción al estudio de las amenazas, riesgos y desastres naturales*”, Sección I Turismo y Desastres naturales, Universidad de Quintana Roo, 2007.

Goffman, Erving, “*Actuaciones*” en *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, edit. Amarrortu, Argentina, 2006.

González Matú, Karla Berenice, *Turismo alternativo, actividad complementaria de desarrollo económico en dos comunidades rurales de Quintana Roo, Pacchen en el municipio de Lázaro Cárdenas y Señor en Felipe Carrillo Puerto*, tesis para obtener el grado de licenciado en Antropología Social por la Universidad de Quintana Roo, UQROO, Chetumal Quintana Roo, 2005.

Güemes Ricalde, Francisco J. (coordinador), *Contextos de planeación y mercados turísticos en el estado de Quintana Roo*, edit. Plaza y Valdes, UQROO, México, 2008.

Higuera Bonfil, Antonio, (coordinador), “*Trabajo de Campo. La antropología en acción*”. México, Editorial Plaza Y Valdés, UQROO; 2006.

Maerk, Johannes y Ian Boxil (coordinadores); “*Turismo en el Caribe*”. México, Editorial Plaza y Valdés, UQROO; 2000.

Molina E., Sergio, *Turismo y ecología*, edit. Trillas, México 1998.

Muñoz de Escalona, Francisco, “*Presentación a la versión española*”, en Norval, A. J., *La industria turística*, edit. Sir Isaac Pitman & Sons, Londres 1936 [2004].

Muñoz Güemes, Alfonso, *Propuesta teórico-metodológica para el estudio del turismo en Quintana Roo*, edit. Plaza y Valdez, Universidad de Quintana Roo (UQROO), México, 2002.

Navarro Favela, Margarita de Abril, *Desarrollo sostenible en Mahahual: La segunda oportunidad para el sector turismo de Quintana Roo (1997-2007)*, tesis para obtener el título de Maestría en Ciencias Sociales Aplicada a los estudios regionales, Universidad de Quintana Roo, Chetumal, 2007.

Norval, A. J., *La industria turística*, edit. Sir Isaac Pitman & Sons, Londres 1936 [2004].

Ortegón, Edgar, Pacheco, Juan Francisco, Prieto, Adriana, “*Metodología del marco lógico para la planeación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*”, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planeación Económica y Social (ILPES) Área de proyectos y programación de inversiones, Serie manuales 42, Santiago de Chile, julio del 2005.

Ortengren, Kari, *Un resumen de la teoría que sustenta el método de Marco Lógico*, publicado por Asdi en septiembre de 2005.

Palafox Muñoz, Alejandro (coordinador); “*Desarrollo sustentable del turismo*”. Contribuciones Académicas del 1er Congreso Internacional; Cancún, Quintana Roo. Chetumal, Q Roo: Universidad de Quintana Roo; 2003.

Palafox Muñoz; Oscar Frausto Martínez (coord.), *Turismo. Desastres naturales, sociedad y medio ambiente*, edit. Plaza y Valdes, Universidad de Quintana Roo, 2008.

Panosso Neto, Alexandre, *Filosofía del turismo. Teoría y epistemología*, edit. Trillas, México, 2008.

Pearce, Douglas, *Desarrollo turístico. Su planificación y ubicación geográficas*, edit. Trillas, México 1988.

Pereira, Alberto; Ian Boxil, Johannes Maerk, *Turismo, desarrollo y recursos naturales en el Caribe. Construcción del conocimiento en América Latina y el Caribe*, edit. Plaza y Valdes, edit. Universidad de Quintana Roo (UQROO), México, 2002.

Raygoza Alcocer, María Luisa, “*La planificación del turismo en las comunidades*”, en: Güemes Ricalde, Francisco J. (coordinador), *Contextos de planeación y mercados turísticos en el estado de Quintana Roo*, edit. Plaza y Valdez, UQROO, México, 2008.

Robertos Jiménez, Julio Cesar; “*Articulación de los trabajadores migrantes al mercado laboral turístico de Playa del Carmen*”. En: Sierra Sosa, Ligia (coord...); “*Migración, educación y trabajo: ente el Caribe norte y la frontera sur de Quintana Roo*”. Ed. Plaza y Valdés. UQROO. México; 2009.

Salazar, Noel B., *Antropología del turismo en países en desarrollo: análisis crítico de las culturas, poderes e identidades generados por el turismo*, en Revista de

Humanidades Tabalu Rasa, julio-diciembre, núm. 005, edit. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Colombia, 2006.

Santana, Agustín, *Antropología y turismo. ¿Nuevas hordas, viejas culturas?*, edit. Ariel, España, 2006.

Secretaría de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, *Programa de desarrollo urbano Mahahual*, Gobierno del Estado de Quintana Roo, 2005.

Sierra Sosa, Ligia; *“Mayas migrantes en Cancún, Quintana Roo”*. Ed. Plaza y Valdés; UQROO. México, 2007.

Van Dijk, Teun A., *Ideología. Una aproximación multidisciplinaria*, edit. Gedisa, Barcelona, 2006.

Velázquez Ramírez, Guillermo; *“Inversión financiera, turismo y desarrollo regional en la parte sur de Quintana Roo”*. En Alberto Pereira, Ian Boxil, Johannes Maerk (coord...); *“Turismo, desarrollo y recursos naturales en el Caribe”*. Ed. Plaza y Valdés; Universidad de Quintana Roo; 2002.

Velázquez Ramírez, Guillermo; *“De la teoría del ecoturismo a la práctica del turismo tradicional. Alternativas de modelos en Costa Maya, Quintana Roo”*. En: Vignolo Friz, Carlos; Zárate Rojas, Esteban; Martínez Rivera, Andrea; Celis Guzmán, Sergio; Ramírez Correa, Carlos; *“Externalizando el diseño del servicio turístico en los clientes: teoría y un caso en Chile”*. Copias.