

CAPÍTULO IX

COMPETITIVIDAD TURÍSTICA EN EL CARIBE MEXICANO: CANCÚN, RIVIERA MAYA Y COZUMEL.

Dra. Bonnie Lucía Campos Cámara¹

*M en Pl. María Angélica González Vera*²

*M en Pl. Úrsula Gabriela Serrano Bores*³

1 Profesora Investigadora y Coordinadora General del Centro de Innovación y Desarrollo del Turismo (CIDETUR). Universidad de Quintana Roo. Correo: bonnie@uqroo.mx

2 Profesora Investigadora. Universidad de Quintana Roo. Correo: magv@uqroo.mx

3 Profesora Investigadora. Universidad de Quintana Roo. Correo: ursulasb@uqroo.mx

Resumen

Las Agendas de Competitividad Turística del Caribe Mexicano: Cancún, Riviera Maya y Cozumel, surgen con el propósito de impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector en los destinos. El Caribe Mexicano cuenta con atractivos turísticos que incluyen patrimonio cultural, natural e infraestructura portuaria que le permite a Cancún la mayor derrama económica en constante evolución, con un incremento sostenido en el número de visitantes, debido a que cuenta con el segundo Aeropuerto Internacional más importante del país, Riviera Maya es el destino más visitado del estado y Cozumel ocupa el primer lugar en arribo de Cruceros en México.

El objetivo de elaborar las Agendas fue contar con conocimiento sobre el estado que guarda la competitividad en cada uno de los destinos para delinear una estrategia realista, práctica y viable, que sirva de base para la toma de decisiones e incorporarse en la Agenda de los Destinos Turísticos a nivel nacional.

Las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de cada uno de los destinos turísticos se analizaron a través de un análisis FODA; se realizó una revisión de las condiciones económicas, sociales y ambientales utilizando información cualitativa y cuantitativa con la finalidad de establecer sistemas de manejo de indicadores para su futuro uso en trabajos de monitoreo y evaluación. El diagnóstico situacional permitió conocer la realidad que vive cada destino turístico a partir del análisis de varios factores: oferta turística, democratización, sustentabilidad, formación y certificación, accesibilidad y movilidad, infraestructura, seguridad patrimonial, promoción, comercialización, tecnologías de información y comunicación, los principales hallazgos en los resultados permitieron detectar 119 indicadores para Cancún, 117 indicadores para Riviera Maya y 114 indicadores para Cozumel y la problemática existente en cada destino, la cual deja en claro que urge una mayor gestión del destino con la participación de todos los actores involucrados en la actividad turística.

Palabras Clave: *Agenda, destino turístico, indicadores, Quintana Roo.*

Introducción

Es evidente que el turismo ha sido y seguirá siendo por mucho tiempo la espina dorsal del desarrollo socioeconómico de Quintana Roo; la inserción del Caribe Mexicano en el contexto del desarrollo turístico mundial y de las fortalezas del estado, y su diversidad lo proyectan para ser el multideestino más importante de América; puesto que cuenta con el potencial para producir una oferta variada, diferente y de enorme atractivo para las diversas tendencias de las corrientes turísticas mundiales. (Plan Gran Visión 2000-20025)

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

Será una base sólida para promover un desarrollo turístico local sustentable de los destinos, mismos que permitirán conocer el comportamiento de la competitividad de las localidades. El Diagnóstico Turístico del Destino Cancún, Riviera Maya y Cozumel, responde al grupo de 44 destinos que fueron seleccionados por el Gobierno Federal y Gobiernos Estatales para el desarrollo de ADCT, los cuales permitirán conocer la capacidad del destino para atraer viajeros e inversión en infraestructura y equipamiento turístico, que impacte en la llegada de visitantes, incremente la ocupación y el gasto promedio, y permita generar beneficios reales para las comunidades locales, las empresas y los prestadores de servicios turísticos, además de favorecer la sostenibilidad del patrimonio natural.

El POEL de Benito Juárez originalmente contaba con 45 indicadores ambientales de los cuales al final solo quedaron 18, los temas generales son para medir la presión sobre los recursos naturales, suelo, vegetación y agua, aspectos socioeconómicos y participación sectorial (Ayuntamiento B.J., 2011), sin embargo el destino Cancún carece de una Agenda 21.

El destino Riviera Maya es complejo al ser un destino que abarca diferentes administraciones municipales, ya que cuenta con la porción de 2 municipios, Solidaridad con la ciudad de Playa del Carmen, municipio de Tulum, destacando las comunidades de Akumal, Cobá y Tulum. Lo anterior dificulta medir indicadores de agenda 21 local que implique a toda la zona de influencia.

La ciudad del destino con mayor número de habitantes es Playa del Carmen que a partir del 2004 opera con un Observatorio Urbano como brazo técnico de la Agencia de Desarrollo Hábitat Playa del Carmen. El Sistema de Indicadores de Desarrollo Humano (SIDH) se ha desarrollado con el mismo fin de tener un sistema local de evaluación de los indicadores UN-Hábitat, que reúna y cumpla los requisitos y compromisos con la Agenda Hábitat mundial. Por lo anterior surge el proyecto Sistema de Información de Indicadores UN-Habitat de la Riviera Maya (Cozumel-Playa del Carmen), que tiene a su cargo la construcción y análisis de 42 indicadores de seguimiento que abarcan grandes temas: socioeconómicos, vivienda, servicios, ambientales, gestión local y generalidades (frausto, 2008).

Para su construcción y estudio se dividen en los siguientes grupos: 20 indicadores clave o principales: indicadores que son importantes para la formulación de políticas urbanas públicas y también fáciles de recolectar. Son números, porcentajes e índices; 9 listas de datos cualitativos: aportan una evaluación de las áreas que no se pueden medir fácilmente en términos cuantitativos; y 13 indicadores extensivos: con el objetivo de complementar los indicadores claves y las listas de datos cualitativos.

(Frausto, 2006)

El consejo global de turismo sostenible (GSTC) fue creado en 2010 para promover la sostenibilidad en el turismo, se basa en los criterios globales de turismo sostenible. Existen 2 grupos de criterios: criterios para hoteles y touroperadores y criterios para destinos. Cada grupo tiene 41 criterios en 4 pilares: gestión de sostenibilidad (43 indicadores), social y económico (21 indicadores), cultural (13 indicadores) y medioambiental (28 indicadores). El programa Early Adopters 2012-2013 eligió 14 destinos en todo el mundo y la Riviera Maya fue uno de ellos (Cabrini, 2014).

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

El sistema de indicadores de sustentabilidad para el turismo en la agenda 21 propone 4 temas principales, 12 subtemas y 27 indicadores, mientras la Agenda de competitividad turística involucra 15 temas de diagnóstico, 9 factores, problemáticas e indicadores cualitativos y cuantitativos que varían dependiendo del destino.

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

Diversos organismos internacionales han realizado considerables esfuerzos en fechas recientes para identificar y medir la competitividad turística por países y destinos. Algunos indicadores agregados que miden los factores que determinan la capacidad de

competir se han mostrado de gran utilidad. Entre ellos, el monitor de la competitividad desarrollado por la el WTRC desde 2003 y el índice de competitividad turística elaborado por el World Economic Forum desde 2007. En estos índices, los principales parámetros de competitividad, con la excepción del precio, incluyen explícitamente el estado del desarrollo tecnológico y de la innovación.

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

Figura 1. Ubicación de los destinos Cancún, Riviera Maya y Cozumel.



Metodología

Es una metodología que, con base en la medición de la efectividad y competitividad de una región o un país en relación al turismo, diseña acciones y estrategias específicas para el mejoramiento de su desempeño. Permite identificar fortalezas y oportunidades que pueden ser canalizadas en acciones de instituciones públicas y/o privadas, con el fin de incrementar la competitividad turística.

La información utilizada para el diagnóstico situacional de Cancún, Riviera Maya y Cozumel, fue sobre 15 temas, el esfuerzo para la recolección de información se realizó por investigación documental y de observación. Ver tabla 1.

Tabla 1. Temas desarrollados en el diagnóstico situacional de Cancún, Riviera Maya y Cozumel.

Temas desarrollados en el diagnóstico
1. Perfil Socioeconómico
2. Identificación y análisis del potencial de los recursos turísticos
3. Evaluación cualitativa y cuantitativa de la oferta de hospedaje
4. Oferta Complementaria
5. Factor Humano (Formación y certificación)
6. Marco institucional normativo y asociativo
7. Accesibilidad y movilidad
8. Infraestructura básica
9. Protección del territorio y del paisaje
10. Protección ambiental
11. Mercados
12. Promoción y comunicación
13. Comercialización
14. Tic's disponibles y utilizadas
15. Inventario y catálogo de Servicios Turísticos

Posteriormente se desarrollaron 9 factores, cada uno se compone de diferente número de indicadores cuantitativos y cualitativos (Ver tablas 2, 3 y 4) y se describió la problemática detectada en los indicadores que componen cada factor, seguido de la elaboración de árboles de problemas.

Tabla 2. Factores y número de indicadores analizados para la detección de problemáticas en el destino Cancún.

Factor	No. Indicadores	Cualitativo	Cuantitativo
1.- Oferta turística	17	3	14
2.- Democratización de la productividad turística	10	3	7
3.-Sustentabilidad turística	21	12	9
4.- Formación y Certificación	10	3	7
5.-Accesibilidad e Infraestructura (Instalaciones y servicios)	9	4	5
6.-Seguridad patrimonial y física	16	1	15
7.-Promoción y comercialización	9	5	4
8.-Gestión del destino	15	13	2
9.-TIC´s e Información turística	11	3	8
Total	118		

Tabla 3. Factores y número de indicadores analizados para la detección de problemáticas en el destino Riviera Maya.

Factor	No. Indicadores	Cualitativo	Cuantitativo
1.- Oferta turística	17	3	14
2.- Democratización de la productividad turística	9	3	6

3.-Sustentabilidad turística	21	12	9
4.- Formación y Certificación	10	3	7
5.-Accesibilidad e Infraestructura (Instalaciones y servicios)	9	4	5
6.-Seguridad patrimonial y física	16	1	15
7.-Promoción y comercialización	9	5	4
8.-Gestión del destino	15	13	2
9.-TIC's e Información turística	11	3	8
Total	117		

Tabla 4. Factores y número de indicadores analizados para la detección de problemáticas en el destino Cozumel.

Factor	No. Indicadores	Cualitativo	Cuantitativo
1.- Oferta turística	17	3	14
2.- Democratización de la productividad turística	9	3	6
3.-Sustentabilidad turística	21	12	9
4.- Formación y Certificación	10	3	7
5.-Accesibilidad e Infraestructura (Instalaciones y servicios)	9	4	5
6.-Seguridad patrimonial y física	13	1	12
7.-Promoción y comercialización	9	5	4
8.-Gestión del destino	15	13	2
9.-TIC's e Información turística	11	3	8
Total	114		

Las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del destino turístico se analizaron a través del método FODA. El trabajo implicó la compilación de datos estadísticos y la creación de otros, las principales fuentes consultadas para los 123 indicadores fueron

SECTUR, SEDETUR, INEGI, SEMARNAT, CFE, CAPA, CONAPO, CONANP, SEMA. Cabe recalcar que otra fuente fueron los actores involucrados, quienes proporcionaron información para el lapso en el que se llevó el estudio en 2013.

Resultados

El diagnóstico situacional nos permite conocer la realidad que vive el destino turístico a partir del análisis de los factores: oferta turística, democratización, sustentabilidad, formación y certificación, accesibilidad y movilidad, infraestructura, seguridad patrimonial, promoción, comercialización, tecnologías de información y comunicación, esto nos permitió detectar la siguiente problemática existente en cada uno de los destinos (UQROO, 2013):

Cancún

El destino Cancún, es el primer centro de población integralmente planeado de México, que supero las expectativas de sus gestores al convertirse en el principal centro de captación de divisas y fuente de empleo en el Sureste Mexicano .

Al paso del tiempo Cancún se considera un importante Destino Turístico de México, junto con la Riviera Maya. El Destino tiene una oferta hotelera cercana a los 35,172 cuartos de hotel y recibe más de 3 millones de turistas al año, manteniendo porcentajes medios de ocupación del 68.8 % anual y la estadía promedio del turista es 4.9 días (UQROO, 2013a). A la par del éxito económico han surgido problemas ambientales, urbanos y sociales que requieren atenderse para continuar con el sostenimiento de la actividad turística y por ende la economía local y regional, con posibles impactos macroeconómicos al nivel nacional (SEMA, 2005).

Los problemas que han surgido para la competitividad turística pueden destacarse en los siguientes factores (UQROO, 2013a):

1. Oferta Turística: Falta formación en la afluencia de transporte público.
2. Democratización de la Productividad Turística: Desconocimiento del Índice de Rezago Social a nivel destino.
3. Sustentabilidad Turística: Falta de una versión compartida que permita articular y equilibrar los programas de gobierno que inciden en la actividad turística.
4. Formación y Certificación: Falta de un sistema de información a nivel destino que evalúe la satisfacción de los visitantes.
5. Accesibilidad e Infraestructura (instalaciones y servicios): Poca existencia de servicios de apoyo al turista.
6. Seguridad patrimonial y física: Alta percepción de Inseguridad en el Destino.
7. Promoción y Comercialización: Desconocimiento del número de turistas que regresan al destino.
8. Gestión del Destino: Carencia de un Sistema de Información Turística.
9. TIC,s e Información al Turista: Falta un promoción turística para pequeños empresarios.

Riviera Maya

A través de la Agenda de competitividad turística se realizó un diagnóstico situacional del destino Riviera Maya que comprende las localidades –sitios de interés de turístico- Puerto Morelos, Playa del Carmen, Akumal, Xcaret, Tulúm, Cobá y la Reserva de la Biosfera de Sian Kaán que a su interior se encuentran comunidades como Boca Paila y Punta Allen. La zona arqueológica más destacable es Zamá (que significa en maya amanecer), hoy se le conoce como Tulum es la más grande edificación levantada en la costa y es ahora el sitio arqueológico más visitado en todo México. El destino Riviera Maya entre 2012 y 2013 alcanzó un incremento del 6.2% en la captación de divisas con 1,503.34 millones de dólares y 1,595.84 millones de dólares, respectivamente. De acuerdo a las cifras oficiales

que maneja SEDETUR (2013) Riviera Maya cuenta con 379 hoteles y 40,641 cuartos. Riviera Maya es un destino con un desarrollo turístico de nivel internacional galardonado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) con el premio “The best of the best”, distinción que lo certifica como un destino donde se aplican las mejores prácticas en materia turística y tiene como objetivo promover la mejora de la calidad en el servicio turístico e impulsar avances en el bienestar de la sociedad civil (UNWTO, 2007), posee infraestructura turística que responde a las necesidades de toda clase de visitantes, desde rústicas cabañas a la orilla del mar, hasta grandes complejos integrados por hoteles, marinas y campos de golf.

De acuerdo al diagnóstico situacional y al ejercicio FODA del destino Riviera Maya se presenta las fortalezas que representan las ventajas y capacidades del desarrollo del turismo, las debilidades, constituyen los problemas de carácter estructural, organizacional y promocional, las oportunidades y las amenazas que son los factores de riesgo que deberán tenerse en cuenta en el diseño de políticas y estrategias para minimizar o neutralizar sus efectos en y para el destino. De acuerdo a las indicadores que se trabajaron para valorar la competitividad turística sustentable podemos señalar los siguientes: Existe una mayor competitividad y nuevos segmentos turísticos por lo que es necesario realizar cursos de capacitación y formación de recursos humanos; no se cuenta con indicadores que midan el impacto social y productivo y su encadenamiento al patrimonio físico, natural y cultural; falta de la gestión de riesgo de desastres en el sector turístico; así como la necesidad de actualizar e incluir las normativas (leyes, decretos, etc) que inciden en y en pro al desarrollo regional turístico; en cuanto a la accesibilidad el proyecto del Tren transpeninsular incrementará la conectividad del destino; se debe trabajar con más detalle los rubros de pobreza y marginalidad-exclusión que se vive en el destino Riviera Maya.

Cozumel

A la fecha, no cuenta con diversidad de actividades turísticas especializadas e innovadoras que diversifiquen segmentos turísticos, incrementen el gasto y la estadía promedio del turista de Crucero, es insuficiente la capacidad para albergar una población en aumento manteniendo parámetros de calidad. Lo anterior coincide con estudios del CESTUR: “Perfil y grado de satisfacción del Visitante”, y “Estudio Sobre Productos y servicios diferenciados en los principales destinos de Cruceros en México” realizados en 2009 y 2010 respectivamente. En este último estudio, se mencionan al destino Cozumel como de “Naturaleza y aventura” con los siguientes atractivos turísticos:

- a) Naturaleza y ecoturismo.
- b) Turismo de aventura.
- c) Arqueología maya.
- d) Carnaval.
- e) Compras.
- f) Servicios de calidad internacional.

También como la principal debilidad del destino, la baja conectividad y difícil acceso terrestre con el continente. En cuanto el factor Infraestructura es claro que Cozumel es el primer destino en arribo en Cruceros precisamente porque tiene la infraestructura portuaria a través de sus muelles de cruceros (tres en el destino).

El destino tiene empresas y sitios turísticos que pretenden ofrecer un turismo sustentable (CESTUR, 2011) (San Román, 2011), pero que carecen de certificaciones ambientales que avalen la situación, de los 45 hoteles de la isla, sólo uno cuenta con el certificado de Calidad Ambiental Turística (SECTUR, 2012).

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

Hay insuficiente accesibilidad e infraestructura turística innovadora y atractiva para diversificar su oferta a otros mercados. Es un hecho que la actividad turística es un sector estratégico que contribuye a mejorar la calidad de vida de las comunidades, evitar el deterioro ambiental y a superar la pobreza, tomando consideración la firme instrucción del presidente de la república de dar un enfoque social al Turismo. No existe suficiente seguridad patrimonial y física, tampoco tiene la difusión adecuada y comercialización competitiva entre destinos turísticos cercanos. Cozumel no cuenta con sistemas de información que brinden al turista información oportuna y actual acerca de las condiciones y oferta del destino. Por lo que es evidente que urge mayor gestión del destino.

Portafolio de Proyectos

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

Cancún

Para este destino, destacan proyectos que impactan no solamente el aspecto económico, sino también lo social y ambiental, entre ellos tenemos los siguientes:

Centro financiero, Centro de Innovación tecnológica para el sector turismo, el Eco parque, Acuabús, Ciclovía, Proyecto Integral corazón Cancún, Programa de mantenimiento de

Playas, el Circuito escénico Turístico, Centro cultural y de las artes, Sistema de Parques Urbanos, tren transpeninsular, entre otros.

Riviera Maya

Entre los proyectos de inversión en el destino turístico que se enmarcaron en el portafolio de proyectos se encuentran los siguientes: realización de obras de mejora urbana para incrementar la calidad del destino; obras de equipamiento urbano e infraestructura para la mejora de la imagen urbana; contar con un plan de desarrollo integral del corredor Riviera Maya; la realización del tren transpeninsular; la construcción de un aeropuerto internacional de la Riviera Maya; la construcción de un centro de convenciones de la Riviera Maya; articular a las Áreas Naturales protegidas como parte de los atractivos turísticos de la región, así como modernizar las carreteras.

Cozumel

Los proyectos municipales enlistados en la agenda competitiva no parecen dar respuesta a las principales problemáticas, sin embargo los proyectos estatales en fase de desarrollo evidencian mayor posibilidad de respuesta a varias de las problemáticas descritas, por citar un ejemplo, se menciona el centro estratégico de información para el sector turístico, este pretende desarrollar un observatorio turístico que concentrará la información básica actualizada y dar una mejor respuesta a la promoción y comercialización del destino turístico. Otro proyecto estatal que puede generar democratización de la productividad turística y aportar a la oferta turística es el Centro regional de innovación y desarrollo sustentable para el turismo, este esquema tiene entre sus objetivos generar conocimiento relativo del turismo a través de la actividad y el desarrollo de investigación.

Conclusiones

De acuerdo a Josep-Francesc Valls (2004) los destinos configuran estructuras urbanísticas, sociales, culturales, etc. en forma de red, para alcanzar la mejor calidad de vida de los consumidores internos, es decir, de los ciudadanos del territorio; así como competir a escala internacional en todos los aspectos posibles y atraer a los mejores turistas capaces de disfrutar con toda la oferta estructurada o con una parte de ella; a fin de obtener un mejor nivel de desarrollo económico.

Es un hecho que cuando se mencionan las Agendas de Competitividad estas se relacionan con exportar, atraer capitales, convertir un destino turístico en un centro de acontecimientos de ámbito mundial, vanguardista en tecnología y redes y desde luego atraer turistas y visitantes.

Estas Agendas de Competitividad turística responden sin duda que en México su sector turístico se ha convertido en un sector de máxima importancia para la economía nacional en su conjunto. Como la demanda turística en Quintana Roo (Cancún, Riviera Maya y Cozumel) han crecido de forma constante, las empresas turísticas han creado cada vez más empleo y han generado una facturación y un valor añadido creciente.

Sin embargo, la industria turística debe seguir siendo competitiva para poder optimizar su potencial; es decir, en los destinos turísticos debemos de fortalecer la actividad turística con el fin de convertirla en un sector de crecimiento dinámico y sostenible cuyo objetivo sea ofrecer a los turistas que nos visitan una experiencia de viaje de alta calidad con una relación equilibrada entre precio y calidad.

Otro elemento a considerar es la articulación, es decir la colaboración entre el sector gobierno y las empresas se debe fortalecer porque se detecta un descuido o desinterés por la inclusión de las pequeñas empresas, impulsando así la economía local y fomentando la microempresa, es necesario mayor inclusión de los mismos en la toma de decisiones.

De ahí radica la importancia de dirigir proyectos que permitan dar prioridad a resolver los problemas detectados en la agenda de competitividad, que impliquen la diversificación de la oferta turística, para captar una demanda específica de turistas con mayor nivel adquisitivo y un mayor beneficio a la economía local. Este instrumento permitirá a los tomadores de decisión utilizarlo como herramienta metodológica que permita la posibilidad de hacer seguimiento y evaluación a los proyectos y acciones que se han plasmado, además de poder solventar las necesidades que aún no hayan sido consideradas.

Las ACDT aportan un nuevo modelo de gestión entre los tres niveles de gobierno y los actores locales de los destinos, y son un poderoso instrumento para que la Política Nacional Turística propicie una sociedad más incluyente y con elementos prácticos para revertir los niveles de pobreza en las localidades estudiadas.

Definitivamente en este proyecto se identifican varios retos que deben considerarse para el futuro en los destinos turísticos de Cancún, Riviera Maya y Cozumel; considerando los cambios previstos en la sociedad que van a afectar a la demanda turística, como son las llamadas “megatendencias” mismas que tiene que ver con los cambios tecnológicos, la liberalización del comercio de bienes y servicios, los consumidores ya buscan soluciones a su medida, es decir, la sociedad ya no puede dividirse en grupos o bjetivos homogéneos, por lo que ya se hablan de diferentes nichos de mercado; de igual manera podemos constatar que de acuerdo a los talleres de participación existe preocupación respecto al cambio climático, la contaminación ambiental y el bienestar social, mismos que se traducen en un aumento de la demanda de un consumo responsable desde el punto de vista ecológico, social y económico.

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

Referencias

- ▣ Cabrini, L. (2014). Tendencias del turismo sostenible y el rol del Consejo Global (GSTC). Travel Forever www.gstcouncil.org
- ▣ CESTUR (2009) Perfil y grado de satisfacción del Visitante. Recuperado de <http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/42/1/images/REPORTE%20EJECUTIVO%20TOTAL-CIUDADES.pdf>
- ▣ CESTUR (2010) Estudio Sobre Productos y servicios diferenciados en los principales destinos de Cruceros en México. Recuperado de <http://ictur.sectur.gob.mx/pdf/paginaprincipal/bannerdesintesisprincipalesestudios/cruceros.pdf>
- ▣ CESTUR (2011) Estudio Sobre Productos y servicios diferenciados en los principales destinos de Cruceros en México. Recuperado de http://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/cruceros_resumen_ejecutivo.pdf
- ▣ Diario Oficial Federal (2013) Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, México. Recuperado de <http://pnd.gob.mx/>
- ▣ Frausto M.,O. (2006). Observatorio Urbano Global de la Riviera Maya. Indicadores de Desarrollo Humano. Playa del Carmen, Quintana Roo. [http://www.cozumel.uqroo](http://www.cozumel.uqroo.mx/dds/publicaciones/Desarrollo-Humano-Playa-del-Carmen-2005.pdf)
- ▣ [.mx/dds/publicaciones/Desarrollo-Humano-Playa-del-Carmen-2005.pdf](http://www.cozumel.uqroo.mx/dds/publicaciones/Desarrollo-Humano-Playa-del-Carmen-2005.pdf)
- ▣ H. Ayuntamiento de Cozumel (2008) Plan Integral de Movilidad Urbana Sustentable para Cozumel. Carl y Mayor y Asociados.
- ▣ H. Ayuntamiento de Benito Juárez (2011) Modificación del programa de Ordenamiento Ecológico Local del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Servicios ambientales y jurídicos Recuperado de <http://cancun.gob.mx/ecología/files/2012/01/CaracterPOEL1.pdf>
- ▣ OMT (1997). Desarrollo Turístico Sostenible. Guía para planificadores locales, Organización Mundial de Turismo, Madrid, España
- ▣ Palafox, A.& Anaya J. (2007) Reflexiones en torno a la implementación de la Agenda 21.Redalyc, 7 103-128 Recuperado de

- ▢ <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n7/art07.pdf>
- ▢ Plan Gran Visión Quintana Roo 2000-2025 (2000) Recuperado de <http://sede.qroo.gob.mx/portal/descargas/2000-2025.pdf>
- ▢ San Román, L. (2011) Agenda 21 Local Isla Cozumel. Cozumel.
- ▢ SECTUR. (2002). Aplicación del Sistema de Indicadores de sustentabilidad para el turismo. Destino 2002-2011. Recuperado de http://www.sectur.gob.mx/PDF/planeacion_estrategica/PTSM.pdf
- ▢ SECTUR (2012) Hoteles certificados con calidad ambiental turística. Recuperado de <http://www.sectur.gob.mx/PDF/CalidadAmbientaTuristica.pdf>
- ▢ SEDETUR (2014) Indicadores Turísticos Enero-Diciembre 2013. Recuperado de <http://sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/indicadores/Indicadores%20Turisticos%202013.pdf>
- ▢ SEMARNAT. (2005) Programa de ordenamiento ecológico local del municipio Benito Juárez, Quintana Roo Recuperado de http://www.semarnat.gob.mx/archivosanteriores/temas/ordenamientoecologico/Documents/documentos%20decretados/poel_mbj_feb10_2005.pdf
- ▢ UQROO (2013a) Agenda de competitividad de los destinos turísticos de México. Chetumal, México. Estudio de Competitividad Turística del Destino Cancún.
- ▢ Valls Josep-Francesc (2004) Gestión de destinos turísticos, ediciones Gestión 2000, España.
- ▢ UQROO (2013b) Agenda de competitividad de los destinos turísticos de México. Chetumal, México. Estudio de Competitividad Turística del Destino Cozumel.