

LA GESTIÓN INTEGRAL DE UN DESTINO TURÍSTICO: MAHAHUAL, COSTA MAYA, QUINTANA ROO, MÉXICO¹

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

Bonnie Lucía Campos Cámara & María Angélica González Vera ²
Universidad de Quintana Roo, División de Ciencias Políticas y Humanidades.
México

RESUMEN

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

ABSTRACT

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

PALABRAS CLAVE

Gestión integral, Destino turístico, Modelo sistémico.

KEYWORDS

Integrated management, tourist destination, systemic model.

¹ Recibido el 10 de junio y aceptado el 11 de junio del 2015.

² E-mail: bonniecamoscamara@gmail.com y bonnie@uqroo.edu.mx

MARCO CONCEPTUAL PARA ABORDAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE UN DESTINO TURÍSTICO

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

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

Considerando estas características, un destino turístico de país, de región o de estado, de ciudad o de lugar, se define como un espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructura y servicios, con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación, que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles; dotado de una marca, y comercializándose teniendo en cuenta su carácter integral (Valls, 2004, p.19).

Se denomina destino turístico a una zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano y que es visitada por el turista, cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y de percepción por parte del mercado. Desde el punto de vista empresarial, tanto estratégico como organizativo, el perímetro del destino lo constituyen las relaciones que se edifican entre el conjunto de unidades productivas que participan en la actividad turística (Marketing...una herramienta más para el turismo, 2015).

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

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

Modelo de enfoque sistémico

Se consideran modelos sistémicos a aquellos que buscan expresar los elementos que forman parte del sistema turístico, sus interrelaciones y su relación con el ambiente externo. Buena parte de los modelos sistémicos está compuesta por conjuntos de elementos relativos a la oferta turística. Algunos

casos incluyen también elementos relativos a la demanda y centran su atención en la interrelación oferta-demanda.

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

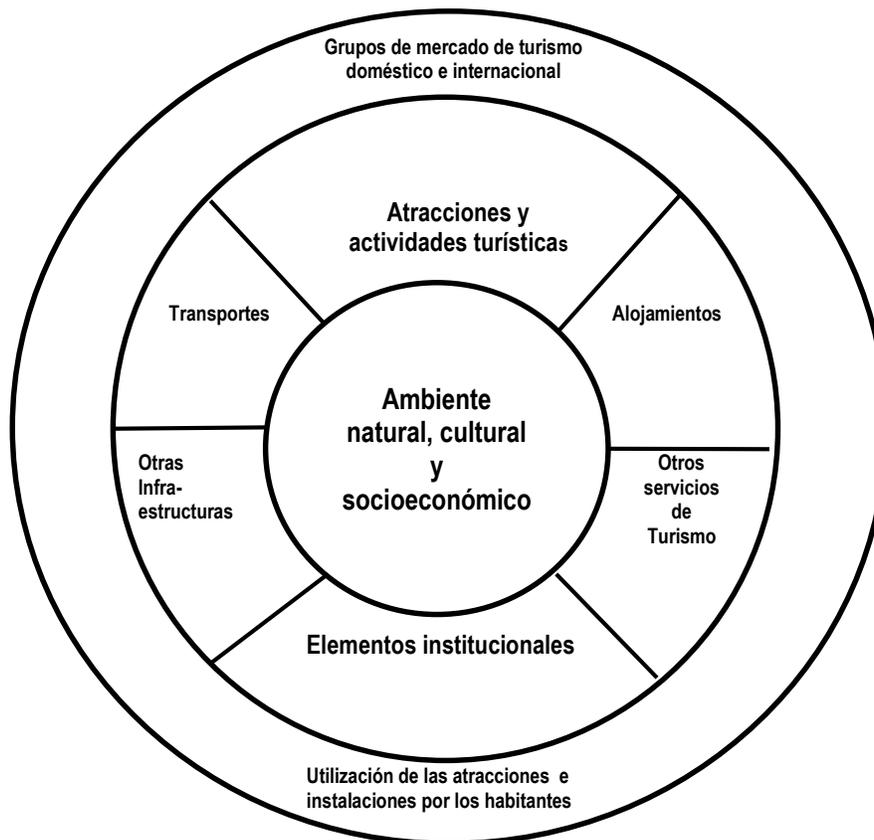


Figura 1. Modelo teórico de enfoque estructural de Inskeep (Petrocchi, 2001, p.18).

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

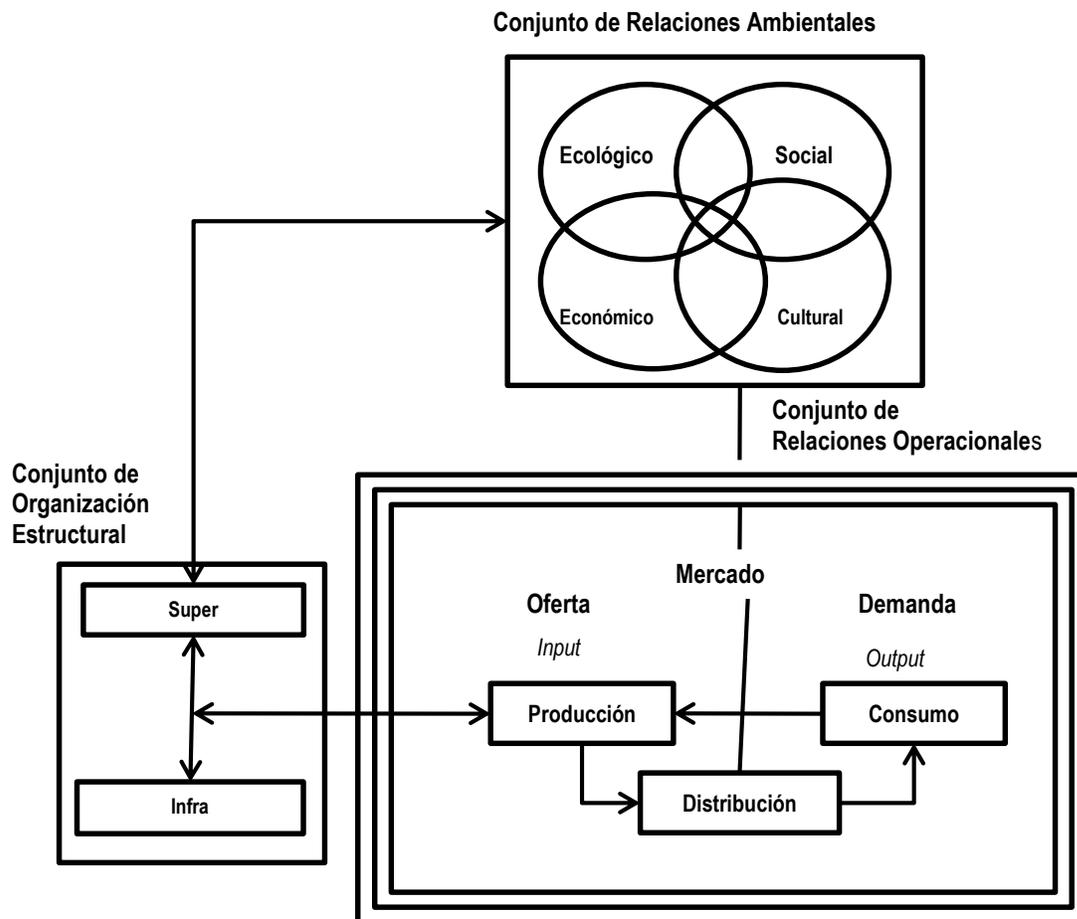


Figura 2. Modelo teórico de enfoque estructural de Beni (1988, p. 44).

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

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

Funciones de un destino turístico

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

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

- (1) Calidad de vida de sus ciudadanos, refiere aspectos como el uso del espacio para vivir, el uso del espacio para el intercambio; el uso del espacio para producir actividades económicas, uso del espacio para crear, compartir raíces y enriquecerse con otras, es el desarrollo cultural y formación, y el uso del espacio para desarrollar actividades de diversión, deporte, ocio y turismo. (2) Competitividad internacional, se relaciona con exportar, atraer capitales, convertirse en centro de acontecimientos de ámbito mundial ser vanguardista en tecnología y redes y atraer turistas y visitantes. (3) Desarrollo económico superior; el crecimiento de la industria del turismo y del ocio en el ámbito internacional permite deducir que la organización parcial o total de un territorio a su servicio permitirá un nivel de desarrollo superior a cualquiera de las combinaciones posibles de los distintos factores productivos. (4) Satisfacción; los destinos deben presentar paquetes de experiencia, entendidas como satisfacciones que los consumidores internos y externos alcanzan a través de los productos de naturaleza, patrimonio y cultura, deporte, aventura, descanso, cuidado del cuerpo, relación con la gente, etc., convenientemente estructurados.

La importancia de los Indicadores de Gestión Integral del Destino

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

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

El Caso de Estudio: Mahahual, Costa Maya

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

Mahahual forma parte de la Costa Maya, que hasta fines del siglo XX fue una pequeña villa de pescadores poco conocida. Actualmente, es un destino turístico analizado como unidad base de gestión de acuerdo a lo expuesto por Valls (2004), basándose en las características que las políticas turísticas presentan:

(1) Espacio geográfico homogéneo: Cumple al 100% con esta característica toda la Costa Maya de la cual forma parte y soporta los objetivos de planificación que el gobierno del estado de Quintana Roo presenta en el Decreto mediante el cual se reforma el Programa de Ordenamiento Ecológico Territorial

de la Región Costa Maya, Quintana Roo (2006) y en el Programa de Desarrollo Urbano (2005, desarrollado por la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda, Gobierno del estado de Quintana Roo, Administración 2011-2016). La idea gubernamental es generar fuentes de empleo y desarrollo social con base en la apertura de oportunidades empresariales que aprovechen la fortaleza de la biodiversidad local como potencial para nuevos segmentos turísticos, y la condición de zona estratégica en la cuenca del Caribe y frontera con los países de Centroamérica (Ver figura 3).



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

(2) En cuanto a que el destino turístico debe adquirir centralidad, cumple al 100% tomando en consideración que el acceso terrestre se ha mejorado con el paso de los años al ampliar la carretera principal Cafetal-Mahahual y Mahahual-Xcalak, sustituyendo al antiguo camino de terracería aledaño a la zona costera. El acceso marítimo a la zona se logró a través de la construcción del muelle de

cruceros en el 2000, que empezó operaciones en el 2002, de ahí que el turismo masivo de sol y playa es muy importante por lo que respecta a la capacidad de carga para el destino. En la Tabla 1 se observa cómo el arribo de pasajeros ha ido en aumento y solamente existen descensos en arribo cuando la vulnerabilidad ambiental del destino se hace presente como con la llegada del huracán Dean en 2007, que destruyó el muelle poniéndose nuevamente en operación hasta finales del 2008; otra situación fue la influenza, enfermedad que en 2009 ocasionó a nivel internacional una crisis económica para la actividad turística.

Tabla 1.
 Movimiento de pasajeros y arribos de Cruceros 2002-2012.

Año	Concepto	Totales
2002	Pasajeros	292,556
	Arribos	141
2003	Pasajeros	374,464
	Arribos	175
2004	Pasajeros	550,427
	Arribos	241
2005	Pasajeros	650,263
	Arribos	294
2006	Pasajeros	749,068
	Arribos	365
2007	Pasajeros	553,069
	Arribos	266
2008	Pasajeros	66,307
	Arribos	35
2009	Pasajeros	328,703
	Arribos	133
2010	Pasajeros	655,189
	Arribos	223
2011	Pasajeros	560,625
	Arribos	215

(continúa)

Año	Concepto	Totales
2012	Pasajeros	2,286,278
	Arribos	989

Fuente: Adaptado de Gobierno del estado de Quintana Roo (2013).

(3) La tercera característica, se presenta a partir de los atractivos y recursos disponibles, ante ello, el destino presenta una oferta aún no estructurada, es decir, no es un sistema integrado en el que los recursos, los atractivos y las empresas ofrezcan en conjunto a los turistas, una serie de instalaciones y servicios que hayan sido diseñados para su satisfacción, aún falta elaborar por las instituciones de gobierno (Secretaría de Turismo y Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo) los estudios pertinentes para obtener la información respecto a las necesidades de los clientes que visitan dicho lugar. (4) En cuanto a la cuarta característica, se puede afirmar que como Marca, el destino presenta una imagen atractiva que facilita su identificación en los mercados internacionales y nacionales, esta se conoce como Grand Costa Maya, refiriéndose a toda la región ubicada al sur del estado de Quintana Roo, donde Mahahual resalta por su accesibilidad. (5) Finalmente, la última característica se dirige a la función comercializadora para el destino, efectivamente existe en el gobierno del estado una visión estratégica que aplica en materia de marketing para todo el espacio geográfico del destino (desde Pulticub hasta Xcalak).

MÉTODO

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

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

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

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

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

MODELO DE ENFOQUE SISTÉMICO DE MAHAHUAL

Para entender la funcionalidad de Mahahual como un destino turístico bajo el enfoque sistémico es necesario considerar lo plasmado en la Figura 4, en este modelo de sistema turístico se consideran en primer plano las dimensiones del desarrollo sustentable: lo económico, lo ambiental, lo social e institucional; en segundo plano todo lo concerniente a las actividades turísticas y finalmente en un tercer plano los fenómenos hidrometeorológicos y las tendencias económicas internacionales

(globalización). Es importante mencionar que el enfoque con el que se construyen los diferentes planos responde tanto a lo interno (endógeno) como a lo externo (exógeno).

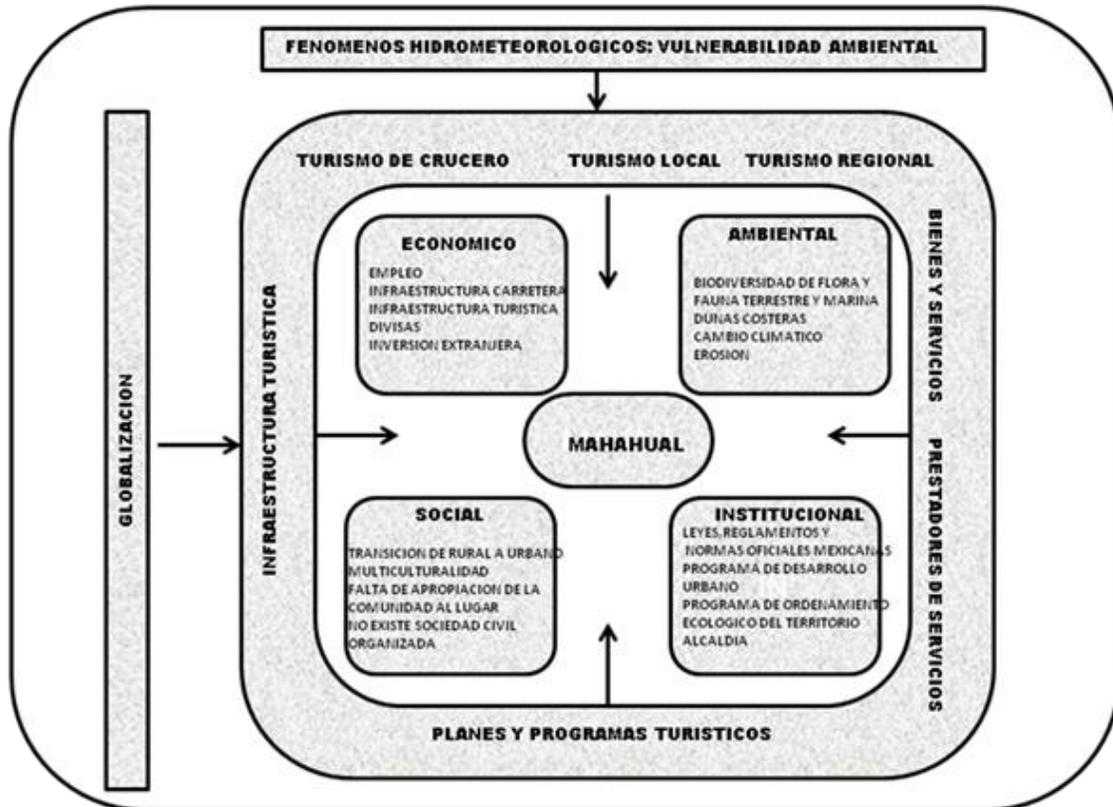


Figura 4. Propuesta de Modelo de Sistema Turístico de Mahahual, Quintana Roo, México. Castillo-Villanueva et al. (2012).

DISCUSIÓN

La realidad expresada en esta propuesta pone en evidencia que es necesario considerar que la estructura urbanística, social, cultural, ambiental y política que se podría configurar en Mahahual, a fin de alcanzar la mejor calidad de vida, aún no se ha logrado. De acuerdo con Valls (2004), quien

menciona que las funciones que representan los destinos están relacionadas con cuatro objetivos, en Mahahual como en otras ciudades costeras, el mantenimiento de la infraestructura productiva y el crecimiento urbano está generando procesos que ambientalmente son faltos de sustentabilidad, haciendo que la comunidad exija una mayor atención gubernamental en los ámbitos de gestión e institucionalidad ambiental y marcos legales, acordes con la dinámica económica de la región.

LA IMPORTANCIA DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN INTEGRAL DEL DESTINO EN MAHAHUAL

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

Por lo que el desafío de Mahahual como destino turístico es: (a) En la dimensión institucional, entre otros: el diseñar políticas públicas ambientales, la correcta aplicación de los instrumentos normativos y de planeación del territorio, así como elaborar indicadores turísticos; (b) para la dimensión social, mejorar la calidad de vida de la comunidad y esta deberá participar activamente en todos los procesos que le afecten; (c) para la dimensión económica la falta de ordenamiento de las actividades en el ambiente marino y la carencia de un ordenamiento territorial turístico.

En consecuencia, para poder trabajar por una verdadera gestión integral del destino es importante considerar las dimensiones que el modelo sistémico aporta ya que permitiría generar una verdadera planeación participativa y articulación entre los actores involucrados.

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

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

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

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

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

REFERENCIAS

- Beni, M. (1998). *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: SENAC.

- Castillo-Villanueva, L., González-Vera, M., Aguilar-Hernández, M., Campos-Cámara, B., Velázquez-Torres, D., Laguna-Coral, M. & Yeladaqui-Tello, M. (2012). *Modelo de Desarrollo Sustentable de la Zona Costera: Indicadores ambientales en Mahahual, municipio Othón P. Blanco, Quintana Roo, México*. México: Universidad de Quintana Roo.
- *Decreto mediante el cual se reforma el Programa de Ordenamiento Ecológico Territorial de la Región Costa Maya, Quintana Roo*. (2000 actualizado al 2006). México.
- Gobierno del estado de Quintana Roo. (2013). *Indicadores Turísticos Enero - Marzo 2013*. Recuperado el 25 de septiembre de 2013 de Gobierno del estado de Quintana Roo: <http://sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/indicadores/2013/Indicadores%20Turisticos%20Marzo%202013.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010). *Censo de Población y Vivienda*. México: Autor.
- Jafari, J. (2000). *Encyclopedia of tourism*. London: Routledge.
- Marketing...una herramienta más para el turismo. (2015). *Destino turístico*. Recuperado el 18 de Agosto de 2015, de Marketing...una herramienta más para el turismo: http://markturis.mex.tl/frameset.php?url=/802699_Destinos-Turisticos.html
- Observatorio de Violencia Social y de Género de Benito Juárez, Q. Roo (2009). *Diagnóstico de la Violencia en los municipios de Benito Juárez, Felipe Carrillo Puerto, Solidaridad y Othón P. Blanco, Quintana Roo*. México: Universidad del Caribe.
- Organización Mundial de Turismo (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos*. Madrid: Autor.
- Pearce, D. (1988). *Desarrollo turístico, su planificación y su ubicación geográfica*. México: Trillas.
- Pérez, G. (2008). *Puerto Vallarta, la evolución de un destino turístico*. México: Universidad de Guadalajara.
- Petrocchi, M. (2001). *Gestão de pólos turísticos*. São Paulo: Futura.
- Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda. Gobierno del estado de Quintana Roo. Administración 2011-2016. (2015). *08 Programa de Desarrollo Urbano Mahahual 17 marzo 2005*. Recuperado el 02 de septiembre de 2015, de Gobierno del estado de Quintana Roo. Administración 2011-2016:

<http://seduvi.qroo.gob.mx/index.php/programas-de-desarrollo-urbano-pdu-s/descargas/pdu/08-pdu-mahahual-17-marzo-2005/detail>

- Valls, J. (2004). *Gestión de destinos turísticos sostenibles*. España: Gestión 2000.
- Varisco, C. & Mantero, J. (2008). *Desarrollo Turístico y Desarrollo Local: La competitividad de los Destinos Turísticos de Sol y Playa (Tesis de Maestría)*. Argentina: Universidad Nacional de Mar de Plata.