



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES

ARAGÓN

**“Fortalezas y debilidades de la Riviera Maya que han
intervenido en su desarrollo turístico (1999-2012)”**

TESINA

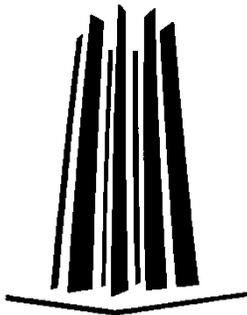
**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN RELACIONES
INTERNACIONALES**

PRESENTA:

JOSÉ ANTONIO SÁNCHEZ BERMÚDEZ

ASESORA: LIC. BRISEYDA PIEDRA AGUIRRE

MÉXICO 2013





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central

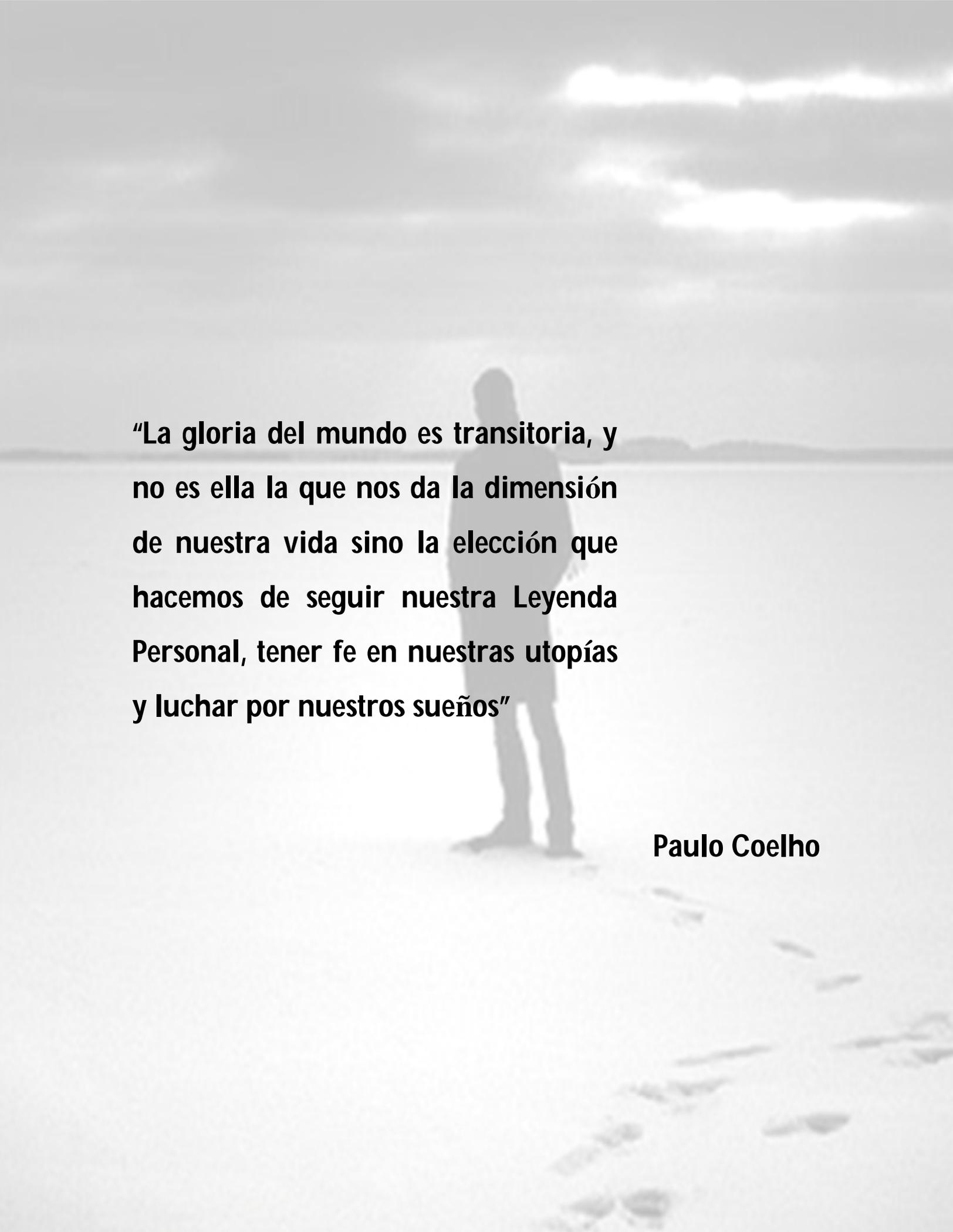


UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



“La gloria del mundo es transitoria, y no es ella la que nos da la dimensión de nuestra vida sino la elección que hacemos de seguir nuestra Leyenda Personal, tener fe en nuestras utopías y luchar por nuestros sueños”

Paulo Coelho

AGRADECIMIENTOS

A MI MAMÁ:

Antes que nada, quiero que nunca olvides que te admiro porque eres una mujer maravillosa que ha sido la mejor madre, maestra, amiga, hija y esposa de todo el mundo.

Te agradezco por brindarme tu apoyo y cariño en todo momento, por hacerme reír, por secar mis lágrimas en los instantes más difíciles, por regalarme un abrazo cuando más lo he necesitado, por consentirme y obsequiarme innumerables palabras de aliento, por orientarme cuando he perdido el paso y por tantas cosas más que me han permitido ser un hombre de bien.

¡Gracias a ti, hoy veo convertirse en realidad lo que antes era sólo una ilusión!

¡Te quiero mamá....eres lo máximo y mi mayor bendición!

A MI PAPÁ:

En reconocimiento por ser antes que nada mi amigo y confidente y por regalarme tu ternura y tu bondad. Gracias por enseñarme que el respeto, el cariño, el valor, la confianza, la dedicación y los principios, son las herramientas claves para enfrentarnos a las constantes pruebas que la vida nos presenta.

Te admiro porque has logrado llevar una vida llena de trabajo, de exigencias, de esfuerzo y cansancio sólo para que a nosotros nunca nos falte nada.

¡Mis éxitos son y serán éxitos tuyos!

¡Te quiero y admiro mucho papá!

A MAMÁ LUZ:

Porque has sido una de las principales motivaciones que me han impulsado para alcanzar este objetivo. Sin tu amor, tus cuidados, tus bendiciones, tu apoyo, tu aliento y todos esos innumerables dones que Dios te regaló para que fueras la persona más maravillosa del mundo, yo no hubiese logrado ser hoy una persona de bien

Gracias por ser esa LUZ que hasta el día de hoy sigue iluminando mí vida, porque yo sé que pese a que físicamente no estás presente, espiritualmente nunca has dejado de estar a mi lado.

¡Te quiero mucho y mi corazón estará siempre contigo!

A MI HERMANA:

Tienes que saber que para mí, unos cuantos renglones no me bastan para expresarte todo lo que te debo y agradezco. Has sido mi inspiración, mi guía, mi compañera, mi ejemplo, mi respaldo, mi consejera y sobre todo, la mejor hermana que cualquiera pudiese desear.

Gracias por permitirme caminar a tu lado en búsqueda del éxito y demostrarme que con esfuerzo, dedicación, valor, entrega, pasión y perseverancia, las metas y sueños que uno se traza son posibles.

¡Vamos por muchos logros más!

A MI ABUELITO MAURO:

¡Hay tantas cosas que quisiera decirte.... pero sé que desde el cielo tú ya las sabes! Gracias por ser mi primer gran amigo y compañero de aventuras, por tu inmenso cariño, por tu compañía, por enseñarme que la vida se afronta con amor, lealtad, esfuerzo, sacrificio y nobleza, por ser el mejor maestro que pude tener y sobre todo, por seguir a mi lado aunque no pueda verte.

¡Misión cumplida abuelito....va por ti!

A MI ABUELITA LUZ:

En reconocimiento al inmenso cariño que me demostraste siempre. Por estar al pendiente de nuestro bienestar, por ser una abuelita tierna, comprensiva, con principios y muy noble. Te admiró porque hasta el último día que estuviste a mi lado, demostraste tener mucho valor y ganas de salir adelante, y ese ejemplo de vida me sirvió para conseguir este objetivo

¡Gracias abuelita, tu recuerdo me impulsará en todo momento!

A MI ABUELITO CANDE:

¡Gracias! Por ser un hombre de bien que me ha dejado muchísimas enseñanzas, por tu cariño, tus charlas que tanto me entretenían, tu apoyo moral, tu sentido del humor, tu sencillez y por enseñarme que pese a tantas adversidades que la vida nos presenta, nunca debemos rendirnos y siempre es posible regalar una sonrisa.

¡Te quiero abuelito y te dedico este logro!

A MI MEJOR AMIGO CHO:

¡Tú no podías faltar porque fuiste el mejor amigo que he tenido! Con tu compañía, tu cariño, tus ocurrencias y tu buena onda, mi aventura como estudiante fue aún más placentera. Yo sé que sigues a mi lado tal y como lo estuviste desde pequeños.

¡Gracias amigo!

A MIS AMIGOS:

Le doy gracias al destino por haberme permitido compartir mi carrera universitaria con todos ustedes. En cada uno encontré grandes compañeros de aula y sobre todo extraordinarias personas. Gracias por estar a mi lado incondicionalmente en las buenas y en las malas, por impulsarme a siempre dar el máximo y por hacerme participe de momentos inigualables. Créanme que este logro lo comparto de corazón con todos ustedes.

¡Ahora es su turno!

A MI ASESORA:

A la Lic. Briseyda Piedra Aguirre sólo me queda decirle..... ¡Lo logramos!

Quiero expresarle que el mayor beneplácito que me deja esta aventura ha sido descubrir en usted una extraordinaria profesionista y a una mejor persona. Gracias por su guía, su apoyo, sus consejos, su tiempo, su profesionalismo y por su entrega. Hoy me queda claro que compartir este tiempo con usted, me ha dado la oportunidad de crecer como internacionalista y fortalecer mis valores como ser humano.

A MIS SINODALES:

A la Mtra. Elodia del Socorro Fernández Cacho, a la Mtra. Daniela López Rubí, a la Lic. Jeny Guadalupe González Romero y al Lic. Arturo López King. Deseo manifestarles que fue para mí un honor encontrar a estupendos profesionistas en cada uno de ustedes. Por sus consejos, su calidez humana, su asesoría, su dedicación y su valiosa contribución para hacer de este sueño una realidad.

¡Muchas Gracias!

A DIOS Y A LA VIDA:

Gracias por regalarme una familia maravillosa a la que le debo todo lo que soy y de la que día a día me siento más orgulloso. Por darme salud, bienestar, tranquilidad, cariño, alegría y grandes bendiciones. Por permitirme caminar por el sendero del bien y ayudarme a enfrentar con valor y mucha sabiduría las constantes pruebas que he tenido que lidiar tanto en lo profesional como en lo personal.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1. CRECIMIENTO DEL FENÓMENO TURÍSTICO EN LA RIVIERA MAYA..... | 6 |
| 1.1 CRECIMIENTO DEL TURISMO: ELEMENTO CLAVE EN EL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA RIVIERA MAYA ... | 8 |
| 1.2 POSICIONAMIENTO DE LA RIVIERA MAYA COMO DESTINO TURÍSTICO | 13 |
| 1.3 POSICIONAMIENTO DE LA RIVIERA MAYA COMO UN DESTINO INTERNACIONAL..... | 16 |
| 1.4 INDICADORES TURÍSTICOS QUE DEMUESTRAN EL POTENCIAL INTERNACIONAL DE LA RIVIERA MAYA ... | 20 |
| 2. FORTALEZAS QUE HAN POSIBILITADO LA CONSOLIDACIÓN DE LA RIVIERA MAYA COMO DESTINO INTERNACIONAL..... | 26 |
| 2.1 DIVERSIDAD DE PRODUCTOS TURÍSTICOS QUE POSEE LA RIVIERA MAYA..... | 27 |
| 2.2 RIVIERA MAYA: DESTINO TURÍSTICO DE MÉXICO CON MAYOR PREDILECCIÓN ENTRE LOS TURISTAS EXTRANJEROS | 36 |
| 2.3 POSICIONAMIENTO DE LA RIVIERA MAYA COMO UNA DE LAS PRINCIPALES RUTAS DE CRUCEROS EN EL CARIBE..... | 43 |
| 3. DEBILIDADES QUE ENFRENTA LA RIVIERA MAYA EN SU PROCESO DE CONSOLIDACIÓN COMO DESTINO INTERNACIONAL | 48 |
| 3.1 TURISMO COMO FENÓMENO DE PREDADOR AMBIENTAL EN LA ZONA..... | 49 |
| 3.2 IMAGEN DEBILITADA DE MÉXICO EN EL CONTEXTO INTERNACIONAL | 55 |
| 3.3 ATRASOS EN ELEMENTOS CLAVE PARA EL CRECIMIENTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA RIVIERA MAYA | 59 |
| CONCLUSIONES | 66 |
| GLOSARIO DE TÉRMINOS..... | 70 |
| BIBLIOGRAFÍA | 74 |
| CIBERGRAFÍA | 74 |

ÍNDICE DE GRÁFICAS

| | |
|--|----|
| GRÁFICA 1. COMPARATIVO ENTRE LA RIVIERA MAYA Y CANCÚN EN LA AFLUENCIA DE TURISTAS. | 1 |
| GRÁFICA 2. NÚMERO DE HOTELES EN LA RIVIERA MAYA. | 22 |
| GRÁFICA 3. NÚMERO DE HABITACIONES EN LA RIVIERA MAYA..... | 22 |
| GRÁFICA 4.PORCENTAJE DE OCUPACIÓN HOTELERA EN LA RIVIERA MAYA..... | 23 |
| GRÁFICA 5. DERRAMA ECONÓMICA EN MDD CAPTADA POR LA RIVIERA MAYA Y CANCÚN..... | 24 |
| GRÁFICA 6. COMPARATIVO ENTRE LA RIVIERA MAYA Y CANCÚN REFERENTE A LA ESTANCIA PROMEDIO DE LOS TURISTAS | 25 |
| GRÁFICA 7. CAPTACIÓN DE TURISTAS EXTRANJEROS EN MÉXICO | 37 |
| GRÁFICA 8. ARRIBO DE TURISTAS ESTADOUNIDENSES A LA RIVIERA MAYA | 40 |
| GRÁFICA 9. PORCENTAJE DE LLEGADAS DE CRUCEROS A DESTINOS MEXICANOS | 45 |
| GRÁFICA10. LLEGADA DE TURISTAS EN CRUCEROS A COZUMEL..... | 46 |
| GRÁFICA 11. ARRIBO DE CRUCEROS A COZUMEL..... | 46 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| CUADRO NO 1. PRINCIPALES EVENTOS CULTURALES EN LA RIVIERA MAYA..... | 30 |
| CUADRO NO 2. PRINCIPALES LUGARES EN LOS QUE SE PRACTICA EL ECOTURISMO EN RIVIERA MAYA. | 33 |
| CUADRO NO 3. ACTIVIDADES DEL TURISMO DE AVENTURA EN LA RIVIERA MAYA..... | 34 |
| CUADRO NO 4. ACTIVIDADES DEL TURISMO DEPORTIVO EN LA RIVIERA MAYA..... | 35 |
| CUADRO NO 5. DAÑOS A LOS ECOSISTEMAS DE LA RIVIERA MAYA..... | 51 |
| CUADRO NO 6. PREOCUPANTES CONDICIONES AMBIENTALES EN LA RIVIERA MAYA. | 52 |

Introducción

Es evidente que en la actualidad, se está viviendo una transformación hacia un mundo globalizado, en donde dicho concepto se ha convertido en un fenómeno predominante en el acontecer internacional. Pese a que la globalización es un fenómeno relativamente nuevo, ha conseguido permear en la estructura de las sociedades, los gobiernos y las formaciones culturales.

En la actualidad, se está experimentando un proceso de creciente internacionalización del capital financiero, industrial y comercial, en el cual existen nuevas relaciones políticas internacionales y, de forma sin precedentes, han surgido diversos procesos productivos, distributivos y de consumo, así como una expansión y uso intensivo de la tecnología; factores que han generado un mayor grado de integración entre las sociedades.

Bajo este contexto, la actividad turística no ha estado al margen de los momentos actuales por los que atraviesa el sistema internacional. El turismo, al igual que otros sectores, se ha visto beneficiado por la integración de las naciones, debido a que este fenómeno representa una solución a muchos problemas de orden económico, social y político.

Hoy en día, el Turismo se ha transformado en un fenómeno global, al demostrar que su nivel de crecimiento tiene capacidades y expectativas enormes, es un generador de nuevos puentes de cooperación e integración, así como, enfatiza su preocupación por cubrir las necesidades y el desarrollo social, a más de presentar un especial interés por el mejoramiento de la democracia y la economía.

Cabe destacar que dichas cualidades lo han consolidado como una fuente importante de crecimiento, gracias a su capacidad de estimular el aumento de ingresos, generar divisas, crear empleos, tener efectos multiplicadores en las economías (mayores que el resto de los sectores), y ser un gran motor para el desarrollo regional.

En el caso de México, también se ha reconocido la importancia del sector turístico, a tal punto de catalogarlo como prioridad nacional. En la actualidad, este sector representa para el país la tercera fuente de ingresos en divisas, después de las remesas enviadas por los mexicanos desde el extranjero y la industria petrolera.

En este sentido, acorde con información publicada por la Organización Mundial de Turismo (OMT), México ha logrado en los últimos años, situarse en el décimo lugar del ranking de destinos

turísticos a nivel internacional y entre las primeras 25 naciones en la captación de divisas por el mismo concepto.

De tal forma, con un entorno tan benéfico para el sector turístico nacional, autoridades del ámbito público, en colaboración con las del privado, han logrado poner en marcha acciones cuyo fin se encuentra en desarrollar destinos turísticos capaces de ser competitivos y referentes en el contexto internacional, mediante la explotación de sus fortalezas, aprovechando las oportunidades que ofrece el gran patrimonio natural, histórico y cultural del país, mejorando su equipamiento e infraestructura, así como diversificando la calidad de su oferta.

Bajo este contexto, al plantear la problemática de este trabajo de investigación, ha sido necesario tomar en cuenta que, el destino turístico en México que se ha convertido en el modelo de desarrollo a seguir por su capacidad de concebir al Turismo como promotor de crecimiento y el correcto uso de sus fortalezas, ha sido la Riviera Maya.

Esta región, a pesar de tener una vida relativamente corta como polo vacacional (a partir del año 1999), se ha colocado como la zona con mayor nivel de crecimiento y desarrollo en nuestro país, en gran medida, gracias al establecimiento de numerosas acciones enfocadas a la optimización de sus servicios, interés por diversificar sus productos turísticos, efectuar programas sumamente eficientes de promoción, generar una mayor competitividad, establecer actividades de desarrollo de la oferta y tener acceso a mayores mercados que le permitan atraer potenciales consumidores.

No obstante, el fomento al turismo en la Riviera Maya, no ha sido únicamente generador de aspectos positivos; a lo largo del tiempo, se han identificado una serie de debilidades potenciales que deben ser solventadas urgentemente, a fin de no comprometer el sólido desarrollo que viene consolidando esta región del Caribe mexicano.

Ante semejante panorama, surge la necesidad de hacer notar la importancia que implica utilizar al turismo como un eje fundamental en la consolidación de la Riviera Maya como destino elite a nivel mundial, esperando que en un futuro dicho razonamiento sirva como base para que más personas se interesen fomentarlo, ya que existen dentro de este campo un sin fin de posibilidades.

Frente a este panorama, esta investigación se justifica en buena medida gracias a que, dada la consolidación que está viviendo el sector turístico tanto a nivel nacional como internacional, al posicionarse como una herramienta básica para detonar el desarrollo de muchos destinos turísticos (tal es el caso de la Riviera Maya), el enfoque que siempre se le brinda a la investigación turística está orientado a resaltar los aspectos positivos que el turismo puede generar; sin embargo, en pocas

ocasiones son analizados los elementos negativos que se presentan durante el desarrollo de la actividad turística, tal y como se pretende realizar en esta investigación.

Asimismo, la hipótesis que sustenta esta investigación sostiene que: el carácter de prioridad nacional que ha recibido el turismo en México, en conjunto con el correcto uso de las fortalezas turísticas de índole natural, cultural, geográfica, económica, arqueológica y ambiental que posee la Riviera Maya, le permitirán a este polo vacacional transformarse en uno de los destinos turísticos más importantes a nivel internacional.

No obstante, el crecimiento del fenómeno turístico en la Riviera Maya, también ha propiciado el surgimiento de distintos aspectos negativos que de no ser solucionados de una forma eficaz, se transformarán en potenciales debilidades que pondrán en riesgo el proceso de desarrollo que experimenta este destino turístico.

En resumen, esta investigación tiene como principal objetivo, constituirse como una herramienta de referencia para la investigación turística, a fin de demostrar que mediante el correcto uso de las fortalezas que posee la Riviera Maya, un trabajo responsable en la búsqueda de solucionar los efectos negativos generados por el desarrollo turístico y el fomento al sector turístico en México por parte del Gobierno Federal y la iniciativa privada, se genera una alternativa sólida y viable para detonar el desarrollo de la Riviera Maya y de paso contribuir en el crecimiento de México como nación.

A su vez, para alcanzar el objetivo general, se han determinado cuatro objetivos particulares, los cuales, servirán de sustento para lograr los resultados deseados en esta investigación:

Identificar: cuál es la oferta turística que ha desarrollado la Riviera Maya, misma que le ha permitido posicionarse como referente en los últimos años para el turismo nacional e internacional, aprovechando las fortalezas que la región posee debido a su gran diversidad.

Conocer: cuáles son los parámetros que sustentan la posición de la Riviera Maya, como el principal destino turístico en México desde su creación como zona turística en 1999.

Señalar: cuáles son las debilidades que se han presentado durante el proceso de consolidación de la Riviera Maya y de qué forma han puesto en peligro su consolidación como destino de vanguardia.

Establecer: de qué manera el notable impulso que en los últimos años ha recibido el sector turístico en México, ha contribuido en el crecimiento de la Riviera Maya como polo vacacional.

De esta forma, el presente trabajo de investigación está integrado por tres capítulos

En el capítulo I se aborda la situación actual que vive el Turismo en México y la forma en la que ha influido en el desarrollo turístico de la Riviera Maya. Asimismo, se da a conocer una breve reseña acerca del origen de esta región y como se ha logrado transformar en un lugar de vanguardia con el paso del tiempo.

Igualmente, en este capítulo se dan a conocer los indicadores que demuestran el alto potencial que ostenta la Riviera Maya en materia turística, mismos que lo han posicionado como el mejor destino turístico de México.

En el capítulo II se expone cuál es la oferta turística que ha desarrollado la Riviera Maya, aprovechando las grandes fortalezas que la región posee debido a su gran diversidad. Además, se demuestra que este destino turístico ha logrado posicionarse como un referente para el turismo nacional e internacional por sus múltiples cualidades y su ubicación geográfica estratégica.

Finalmente, en el capítulo III se determinará cuál es el impacto que generan las debilidades que posee la Riviera Maya en su proceso de desarrollo y consolidación, siendo las más importantes: el deterioro ecológico, la falta de crecimiento en materia de infraestructura y los temas de seguridad.

Mapa de la Riviera Maya¹



¹Riviera Maya, "Mapa y Folleto", en www.rivieramaya.com/es/e-folleto-y-mapa, [12 de noviembre de 2012].

Capítulo1. Crecimiento del fenómeno turístico en la Riviera Maya

Anivel internacional, México se ha consolidado como un país que destaca por la diversidad de sus destinos turísticos, capaces de satisfacer las necesidades de los visitantes nacionales e internacionales. Este reconocimiento, fundamentalmente se ha conseguido gracias a la implementación de diversas acciones por parte del gobierno federal y la iniciativa privada, cuyo objetivo principal ha sido fortalecer la estructura turística de cada uno de los destinos del país.

Algunos de los actos más importantes que se han realizado son: a) promoción integral del país [tanto de productos y destinos en el mercado nacional e internacional], b) fomento a la competitividad de la oferta turística, c) establecimiento de estrategias que detonan la demanda de los destinos, d) estímulo al desarrollo regional, y e) mejoramiento a la infraestructura.

Con una estrategia tan sólida que ha impulsado el sector turístico de México, resulta significativo observar el caso de la Riviera Maya, región que en un periodo relativamente corto, ha destacado por encima de los demás, al establecer niveles sobresalientes de crecimiento y desarrollo turístico tanto a nivel nacional como internacional.

Esta paradisíaca franja costera se encuentra ubicada en el Estado de Quintana Roo, en México y mide aproximadamente 125 kilómetros desde el norte, a un costado de la localidad de Puerto Morelos, hacia el sur hasta Punta Allen (a unos kilómetros de Tulum), en la esquina noreste de la Península de Yucatán y comprende poblaciones como Playa del Secreto, Playa Paraíso, Punta Maroma, Punta Venado, Punta Bete, Xcalacoco, Tres Ríos, Playa del Carmen, Playacar, Paamul, Xcaret, Puerto Aventuras, Xpu-Ha, Akumal, Xcacel, Xel-Ha, Tulum, Boca Paila, Biosfera de Sian Ka'an y Punta Allen, entre otras (cabe destacar que Cancún no forma parte de la Riviera Maya).²

Son diversas las cualidades que le han permitido a la Riviera Maya ser catalogada como un destino turístico vanguardista. Este lugar, tiene el potencial de ofrecerle a sus visitantes lujosos resorts escondidos en la selva, los cuales, brindan una oferta turística diferente, al contar la mayoría de ellos con campos de golf y exclusivos spas.

²Vid. Visit México, "Riviera Maya, Quintana Roo", en www.visitmexico.com/es/riviera-maya, [24 de marzo de 2012].

En sus playas, de cristalinas aguas turquesa, es posible tomar el sol y practicar todo tipo de actividades acuáticas. Por ejemplo, bucear a más de 10m de profundidad en las espectaculares franjas coralinas que forman el Gran Arrecife Maya³ (segundo arrecife más grande del mundo), ubicado frente a sus costas.

Uno de los atractivos más significativos de este destino turístico, radica en conocer los vestigios de las antiguas ciudades mayas de Cobá y Tulum (ubicada esta última a la orilla del mar), muestra de una de las culturas más influyentes y prestigiosas de carácter ancestral.

Además, al visitar Xcaret y Xel-Há (dos de los parques temáticos más importantes de México), se puede observar magníficos ejemplos de flora y fauna locales; asimismo, se tiene la oportunidad de practicar esnórquel en sus ríos subterráneos.

Fotografía No1.Cavernas en Tulum



Por último, resulta magnífico descubrir increíbles reservas ecológicas como Sian Ka'an, considerada por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad⁴, en la cual es posible practicar el ecoturismo, la pesca de pez vela y marlín, así como diversas actividades al aire libre, como la caminata o cabalgata, teniendo el mar Caribe como escenario principal.

Fuente: Facebook, Riviera Maya", en www.facebook.com/RivieraMaya?ref=ts&fref=ts#/photo.php?fbid=10151153012394912&set=a.10151153004244912.449746.16727309911&type=3&theater, [24 de noviembre de 2012].

³Un arrecife de coral es una estructura de piedra caliza que proporciona refugio para casi un cuarto de toda la vida marina que hay en los mares. Fuente: The dive zone, "Los arrecifes de coral", en www.e-travelware.com/zdive/dvcoral.htm, [11 de febrero de 2011].

⁴Un lugar declarado Patrimonio de la Humanidad, es un sitio específico (sea bosque, montaña, lago, cueva, desierto, edificación, complejo, ciudad u obra inmaterial) que ha sido nominado y confirmado para su inclusión en la lista mantenida por el Programa Patrimonio de la Humanidad, administrado por el Comité del Patrimonio de la Humanidad de la Unesco compuesto por 21 estados miembros que son elegidos por la Asamblea General de Estados Miembros por un período determinado. Fuente: UNESCO, "Patrimonio de la Humanidad", en www.portalplanetasedna.com.ar/unesco.htm, [11 de febrero de 2011].

1.1 Crecimiento del Turismo: elemento clave en el desarrollo turístico de la Riviera Maya

En la actualidad, el turismo ha logrado adaptarse a las condiciones que está viviendo el sistema internacional, en donde la globalización cada día constituye un fenómeno recurrente y preponderante, originando un creciente proceso de internacionalización; factor por el cual, el capital financiero, industrial y comercial, así como las nuevas relaciones políticas, el surgimiento de nuevos procesos productivos (distributivos y de consumo), la expansión y uso intensivo de la tecnología, se han convertido en elementos dominantes en el acontecer mundial.

De esta manera, con el empuje de un mundo globalizado, el turismo se ha consolidado como una de las actividades económicas con mayor crecimiento a nivel mundial y en un fenómeno social, político, económico, cultural y ambiental de gran relevancia e influencia en el desarrollo regional.

De acuerdo con el último Barómetro OMT del turismo mundial,

(...) *el turismo* internacional creció un 4% en 2012, a pesar de la crisis económica que se vivió, además, durante este año el sector turístico representó el 9 % del PIB mundial, el 6 % del comercio mundial, hasta el 45 % de las exportaciones de los países menos adelantados y su contribución al empleo se encontró entre el 6 y 7 % del número total de puestos de trabajo (directos e indirectos) en todo el mundo.⁵

Bajo este contexto, es posible evidenciar que el turismo Internacional se está constituyendo como un elemento sumamente influyente en el crecimiento de muchos países, al otorgarle especialmente a regiones consideradas como mercados emergentes, la posibilidad de experimentar un valioso proceso de crecimiento y desarrollo.

De tal forma, la previsión apunta que entre 2010 y 2030, las llegadas de turistas a las economías emergentes crecerán a un ritmo del 4,4% al año, es decir, el doble que el de las economías avanzadas (+2,2% al año).⁶

⁵Organización Mundial de Turismo, "Barómetro OMT del turismo mundial", en www.mkt.unwto.org/es/barometer, [26 de enero de 2013].

⁶Organización Mundial de Turismo, "El turismo internacional muestra un saludable crecimiento en la primera mitad del 2011", en www.media.unwto.org/es/press-release/2011-09-07/el-turismo-internacional-muestra-un-saludable-crecimiento-en-la-primer-mit, [10 de junio de 2012].

Al respecto, para Taleb Rifai, Secretario General de la OMT,

El crecimiento continuo que ha registrado la demanda turística en tiempos de tantas dificultades, confirma claramente los argumentos a favor del sector y refuerza nuestro llamamiento a que sea considerado como prioritario en las políticas nacionales. El turismo puede desempeñar un papel clave en términos de crecimiento económico y desarrollo.⁷

Frente a este panorama en el plano internacional, en México también va en aumento el grado de influencia del sector turístico. Durante la administración del Presidente Lic. Felipe Calderón Hinojosa, se le brindó a este sector un impulso sin precedentes, posicionándolo como prioridad nacional y política pública, de igual forma, se declaró al 2011 como "Año del turismo" y se elaboró y firmó el Acuerdo Nacional por el Turismo.⁸

Cabe destacar que, el Acuerdo Nacional para el Turismo tiene como prioridad establecer las bases para que México se convierta en una nación turística aún más influyente en el contexto internacional.

En este sentido, el director adjunto de Servicios de Apoyo al Sector Turístico de Fonatur⁹, Adalberto Fuguemann y López mencionó: "Lo que hizo este acuerdo es que el turismo, de ser un universo en explosión, se convirtiera en un universo en implosión y gracias a eso rebasamos este año los 200 millones de turistas.

Además tuvimos 31 mil millones de pesos en inversión, que es 300% más que en el sexenio anterior; se generó 52% más de inversión privada, un aproximado de 20 mil millones de dólares, lo que significa que por cada peso que invierte el gobierno se generan entre 8 y 5 dólares de inversión privada".¹⁰

⁷*Ídem.*

⁸El documento reúne más de 100 acciones fruto de un ejercicio de consulta incluyente entre los actores del sector, como son los tres órdenes de gobierno, instituciones académicas, organizaciones de la sociedad civil, miembros de la industria privada, sindicatos y el Poder Legislativo, para alinear y coordinar esfuerzos con tareas realizables que apoyan al sector en cada uno de sus aspectos con una visión de largo plazo y el objetivo específico de colocar a México entre los 5 principales destinos en el mundo para 2018. Fuente: SECTUR, "Acuerdo Nacional por el Turismo", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/Que_es_el_Acuerdo_Nacional_por_el_Turismo, [26 de marzo de 2012]

⁹El Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) es la institución responsable de la planeación y desarrollo de proyectos turísticos sustentables de impacto en México y un órgano de fomento a la inversión. Fuente: FONATUR, en www.fonatur.gob.mx/es/index.asp#, [28 de marzo de 2012].

¹⁰Gómez de Anda Lizeth, "México recibe 200 millones de turistas nacionales y extranjeros", *La Razón*, 29 de septiembre de 2012, en www.razon.com.mx/spip.php?article141212, [13 de noviembre del 2012].

Es tal la importancia adquirida por el turismo en México, que en la actualidad es reconocido como la actividad económica del país con mayor dinamismo, al posicionarse como la tercera fuente de ingresos de divisas para México (después de la venta de petróleo y las remesas que provienen de los migrantes mexicanos), generando anualmente 7.5 millones de empleos directos e indirectos y representando alrededor de 9 % del Producto Interno Bruto (PIB) del país.

Asimismo, de acuerdo con la Secretaria de Turismo Lic. Claudia Ruiz Massieu, "en el 2012, México recibió a 23 millones de turistas internacionales, registró 178 millones de turistas nacionales y generó ingresos totales por más de 11 mil millones de dólares".¹¹

De tal forma, frente a la importancia adquirida por el turismo, México ha logrado posicionarse a nivel mundial como uno de las principales naciones captadores de turistas, y ser considerado uno de los destinos turísticos más atractivos y hermosos al que se le puede visitar.

Sin embargo, las autoridades gubernamentales han reconocido que la competencia en el sector es global y cada día exige mayor calidad, por lo cual, se está buscando fomentar una diversificación de la oferta turística para llegar a todos los nichos del mercado, desde los grandes megaproyectos hasta los mercados especializados que incluyen conocer experiencias naturales, culturales y gastronómicas del país.¹²

Cabe resaltar que, México es una de las naciones con mayor biodiversidad, posee muchas de las mejores playas del mundo, ocupa el primer lugar en reservas arqueológicas con más de 30 mil sitios, cuenta con 40 pueblos mágicos, 110 mil monumentos históricos, 10 rutas de México (circuitos que permiten conectar a toda la República), posee destinos coloniales que permiten diversificar la oferta turística del país y se ubica como la sexta nación con el mayor número de sitios declarados Patrimonio de la Humanidad.¹³

Por lo tanto, con tal potencial en materia turística y con el impulso otorgado al turismo en los últimos años mediante la puesta en práctica de una serie de estrategias en las que han participado diferentes entidades de gobierno, instituciones educativas y el sector privado, distintas regiones del país, han logrado consolidar un importante proceso de desarrollo que les ha permitido obtener grandes beneficios tales como: generación de gran número de fuentes de trabajo, competencia,

¹¹Redacción, "Turismo es el tercer generador de divisas del país: Sector", *Unión Yucatán*, 22 de enero de 2013, en www.unionyucatan.mx/articulo/2013/01/23/turismo/turismo-es-el-tercer-generador-de-divisas-del-pais-sector, [11 de febrero de 2013].

¹²*Idem.*

¹³Cfr., Boletín SECTUR 75, "Aumenta repetición de turistas extranjeros hacia nuestro país", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/Boletin_75, [29 de octubre de 2011].

crecimiento regional, marketing publicitario, ingreso de divisas, inversiones y una mayor conciencia ecológica.

Bajo este contexto, es posible determinar que México cuenta en la actualidad con diversos polos vacacionales con las cualidades para ser potenciales mercados del turismo extranjero, sin embargo, el destino que mejores perspectivas de crecimiento tiene, al posicionarse como el principal punto turístico de México y uno de los destinos con mayor potencial de crecimiento a nivel internacional, es la Riviera Maya.

Este polo turístico del Caribe mexicano, ha crecido en los últimos años de forma considerable, a tal punto de ser catalogada como el principal destino turístico de Latinoamérica, uno de los más importantes en todo el continente y uno de los centros turísticos más competitivos en el contexto mundial.

Tal reconocimiento ha sido posible en gran medida, gracias al fomento que se le está brindando a la industria turística en México, con la finalidad de posicionarla como el pilar principal del crecimiento del país.

Algunas de las acciones que han contribuido en el crecimiento turístico de la Riviera Maya y que han sido parte del impulso otorgado al sector turístico de México en los últimos años son:

- La Secretaría de Turismo y los gobernadores de los estados de Campeche, Chiapas, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán, impulsaron el programa de actividades del Mundo Maya¹⁴, invirtiendo 110 millones de pesos en tareas de promoción, con el propósito de incrementar las llegadas de turistas nacionales y extranjeros que visitan la región y

Fotografía No 2. Playa en la Riviera Maya.



Fuente: Facebook, "Riviera Maya", en

www.facebook.com/RivieraMaya?ref=ts&fref=ts#/photo.php?fbid=10150918052974912&set=a.10150857004429912.410173.16727309911&tvpe=3&theater. [24 de noviembre de 2012]

¹⁴El Programa de actividades Mundo Maya tiene como objetivo "Impulsar el fortalecimiento de la región Mundo Maya, a través de estrategias y acciones orientadas al desarrollo de nuevos productos y a la consolidación de la oferta existente, en el marco del desarrollo turístico sustentable, con la participación de los sectores público y privado e incorporando a las comunidades locales", Fuente: SECTUR, "Programa Mundo Maya", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Programa_Mundo_Maya, [23 de agosto de 2012].

esperando una derrama económica superior a los 200 mil millones de pesos. La Secretaría de Turismo, en conjunto con el Consejo de Promoción Turística de México (CPTM), pusieron en marcha una estrategia de promoción turística de nuestro país en el extranjero, con el propósito de fortalecer la diversificación de mercados turísticos y aumentar el número de visitantes internacionales a nuestro país, mediante la realización de giras de trabajo que fortalecieron la presencia de México en mercados estratégicos tales como: Alemania, Estados Unidos, Brasil, España, Rusia, Reino Unido y Canadá.

- La Secretaría de Turismo, dio a conocer que se establecieron mecanismos de cooperación turística y acuerdos bilaterales con países, como: Venezuela, Rusia, Panamá, Canadá, Guatemala, El Salvador e Israel.¹⁵

En este sentido, en el marco de la Feria Internacional de Turismo de Berlín (ITB)¹⁶, la Secretaría de Turismo y el Consejo de Promoción Turística de México presentaron el Programa Mundo Maya.

De igual forma, la secretaria de Turismo, Lic. Gloria Guevara Manzo, presentó el Programa Mundo Maya a los líderes de la industria Turística de Nueva York, quienes mostraron un gran interés por las actividades que se desarrollan en los cinco estados que conforman la región.

- Como parte del objetivo de colocar a México como la quinta potencia turística a nivel mundial (suscrito en el Acuerdo Nacional por el Turismo), se busca fortalecer las estrategias de promoción, así como, incrementar el número de turistas en los principales destinos de Quintana Roo, pues estos destinos generan la mayor derrama económica en beneficio de la actividad turística de México.
- Al respecto, se han planificado proyectos de inversión que desarrollan el Gobierno Federal, Estatal y Municipal por más de 135 millones de pesos, a fin de fortalecer la infraestructura turística del Estado y sus puntos turísticos.

Así, con acciones como las antes citadas, se ha posibilitado que la Riviera Maya consolide un importante proceso de desarrollo, a tal grado de ser uno de los pocos destinos en el plano nacional e internacional, capaces de ofrecer una gran diversidad de productos turísticos, entre los que destacan: turismo cultural, turismo sustentable, turismo de negocios, turismo de aventura, entre otras tantas áreas a conocer.

¹⁵Vid. Boletín SECTUR 222, "Presentan SECTUR y CPTM Resultados de la Estrategia de Promoción Turística en el Extranjero", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/Boletin_222, [30 de noviembre de 2011].

¹⁶ La ITB de Berlín es una de las ferias líderes de la industria turística a nivel mundial.

Como se puede observar, el desarrollo de un destino turístico no es una labor que se pueda realizar sin una estructura sólida que lo respalde. Debido a que el crecimiento acelerado a nivel mundial del fenómeno globalizador implica que la demanda por servicios turísticos se incremente de forma importante, en México, el sector público y el privado, se han respaldado en la influencia adquirida por el turismo, a fin de detonar el desarrollo regional y sustentable del país, mediante la implementación de diversas acciones orientadas a consolidar esta actividad económica de manera definitiva.

Por lo tanto, se está buscando fortalecer y diversificar a los mercados, productos y destinos turísticos, implementar nuevas políticas públicas que favorezcan el actuar del sector, mejorar las condiciones de seguridad del visitante, implementar medidas que estén orientadas a la sustentabilidad, revitalizar la imagen del país (que se ha visto dañada en los últimos años por el aumento de la violencia y el crimen organizado), así como fomentar la competitividad de las empresas del sector, generando la creación de proyectos turísticos estratégicos, modernizando a la pequeña y mediana empresa turística y detonando nuevas fuentes de inversión.

1.2 Posicionamiento de la Riviera Maya como destino turístico

Una de las tendencias que está siguiendo el turismo internacional, es consolidar nuevos destinos turísticos de vanguardia. Para lograr tal propósito, se ha trazado un proceso con objetivos primordiales que radican en: a) desarrollar nuevos productos turísticos; b) lograr acceder a nuevos mercados; c) generar una oferta turística más atractiva; y, d) desarrollar un mayor nivel de competitividad que le permita al sector turístico alcanzar un mayor grado de influencia.

En México, como antes se mencionó, la Riviera Maya se ha convertido en un nuevo destino de vanguardia, al erigirse como una región capaz de irrumpir de forma acelerada en el plano nacional e internacional y posicionarse como uno de los paraísos turísticos más atractivos para los turistas, gracias a la enorme variedad y calidad de su oferta turística, elementos que han potencializando sus niveles de crecimiento y desarrollo.

En la actualidad, la Riviera Maya está catalogada como el centro turístico con mayor crecimiento poblacional del Estado de Quintana Roo, asimismo ha conseguido transformarse en el destino con las más importantes inversiones extranjeras en materia de turismo en México.

Sin embargo, este destino no se convirtió de la noche a la mañana en lo que ahora es.

Fotografía No 3. Muyil



Fuente: Facebook, "Riviera Maya", en

www.facebook.com/photo.php?fbid=10151199399754912&set=a.10151199399314912.456450.16727309911&type=3&theater, [27 de enero de 2013]

Riviera Maya: a) época de la majestuosa civilización maya; b) época de la conquista española; y, por último c) época actual, que se ha visto influida por la detonación del turismo.¹⁷

Esta zona del Caribe mexicano, en la antigüedad albergó una de las civilizaciones más enigmáticas y relevantes de la historia, constituyéndose en el periodo Posclásico (1000–1550 d.C.) como uno de los más importantes centros comerciales y religiosos de la civilización Maya.

Asimismo, en esta región, se desarrollaron ciudades de gran importancia, como Xcaret, Cobá, Muyil, Xel-Ha y Tulum. Asimismo, cerca de la Riviera Maya, también se ubican ciudades trascendentes entre las que destacan la zona arqueológica de Chichén Itzá, San Gervasio, el Cedral en Cozumel, el templo de Ixchel en Isla Mujeres y la Ruta Puuc, en donde están ubicadas Uxmal y otras.

Continuando con su historia, en 1526, la región fue conquistada por Francisco de Montejo, quien fundó la Villa de Salamanca, en ella, actualmente se encuentra Xel-Ha.

Para la época virreinal, la zona se consolidó como una de las más importantes rutas comerciales, posteriormente (durante cientos de años) el área permaneció aislada del resto del país, debido a la falta de caminos adecuados, pues los existentes representaban un difícil acceso y

¹⁷Cfr., "Historia Riviera Maya México", en www.riviera-maya.costasur.com/es/historia.html, [01 de agosto de 2011].

contaban con el constante acoso de los piratas, factores que impidieron el desarrollo de la región, la cual se caracterizaba por ser una zona sostenida por la agricultura, ganadería y pesca, tradiciones que se llevaron a cabo durante la época maya, hispánica y post-hispánica.¹⁸

Al paso de muchos años, la región adquirió mayor importancia. Debido a que Cancún comenzó un proceso de planeación integral que incluía una inversión monetaria altamente significativa por parte de las autoridades del Estado y del Gobierno Federal, a fin de fomentar su desarrollo, la demanda turística que buscaba una alternativa a la zona de mega-resort, al lujo y excentricidad que representaba Cancún, encontró en la Riviera Maya su mejor opción.

Durante la década de los 80, con el nombre de corredor Cancún-Tulum, se hizo evidente la capacidad turística que la zona poseía, hecho que despertó en las autoridades la necesidad de fomentar un mayor crecimiento turístico en la zona.

Para la década de los 90, la infraestructura turística del área empezó a mejorar, asimismo, se decidió cambiar el nombre por el de: Riviera Maya, ya que el nombre de "corredor Cancún-Tulum", no era del agrado de muchos empresarios de la región, pues consideraban que dicho nombre no representaba una marca turística con potencial de atracción y capaz de competirle a Cancún y a otras regiones del Caribe.

De tal forma, la historia de la Riviera Maya como zona turística vacacional, dio inicio a finales del siglo XX. En 1999, durante el mandato del presidente municipal, Lic. Miguel Ramón Martín Azueta, junto con el apoyo de las autoridades públicas municipales, esta zona del Caribe mexicano fue creada oficialmente como destino turístico, con el propósito de otorgarle un mayor impulso a la región.

Con bases más sólidas en el aspecto turístico, la Riviera Maya comenzó a recibir cualquier cantidad de flujo de turistas provenientes de diversas regiones del mundo, aprovechando las atractivas cualidades de tipo: natural, cultural e históricas y su potencial en infraestructura, organización y servicios.

Cabe destacar que, los impulsores y responsables del desarrollo turístico en la Riviera Maya, se percataron hábilmente que el mercado europeo era uno de los principales a los que podían dirigirse. Esta percepción se basaba en que, para los turistas provenientes del viejo continente, Cancún era percibido como un destino exclusivo para los visitantes provenientes de Estados Unidos

¹⁸Cfr., Visit México, "Riviera Maya, mapas e información turística" en www.visitmexico.com.mx/work/models/visit/Resource/8478/ES/rivieramaya_es.pdf, [18 de septiembre de 2011].

y Canadá, por lo tanto, la Riviera Maya se convertía para ellos en una mejor opción al concebirla como un destino novedoso, fascinante, exclusivo y sofisticado.

A su vez, se supo aprovechar los problemas económicos y sociales que vivían las islas del Caribe, mismas que constituían una potencial competencia en la captación de turistas extranjeros. Asimismo, la Riviera Maya logró beneficiarse de la situación geográfica que posee.

Es importante resaltar que la Riviera Maya tuvo la enorme ventaja de establecerse como el polo vacacional de nuestro país más próximo a los mercados emisores del este de los Estados Unidos, así como representar la puerta de acceso a las corrientes de turistas internacionales que proceden de Europa.

En la actualidad, se ha consolidado el posicionamiento de la Riviera Maya como un destino turístico referente en el ámbito internacional. Y aunque el proceso no ha sido fácil, los aspectos positivos han sido mayores, incluso, se han superado las expectativas de los actores de la iniciativa privada y el sector público, quienes dieron inicio a este proyecto de desarrollo.

1.3 Posicionamiento de la Riviera Maya como un destino internacional

Una de las entidades mexicanas que ha fomentado mayor capacidad de crecimiento y desarrollo en sus zonas turísticas ha sido el estado de Quintana Roo.

Hoy en día, de acuerdo con el estudio "Índice de Competitividad Turística en los Estados Mexicanos"¹⁹, esta región se ha posicionado como uno de los estados con las mejores condiciones para desarrollar la labor turística en México.²⁰ A su vez, se consolida como una potencia en turismo en toda América Latina, en gran medida, gracias a la eficiencia y modernidad de su infraestructura, a la profesionalización de sus servicios, a una correcta y eficaz promoción turística y a la mejora en sus sistemas de calidad.

Estas cualidades han propiciado que el estado de Quintana Roo sea reconocido como la entidad federativa que genera la mayor derrama económica a favor de la actividad turística de nuestro país.

¹⁹Tecnológico de Monterrey, "Índice de Competitividad Turística en los Estados Mexicanos", en www.ictem2012.com/ictem2012nuevo.html. [14 de enero de 2013].

²⁰Cfr., Ramírez Erick, "Quintana Roo, el más competitivo en sector turismo", *El Economista*, 13 de marzo de 2012; en www.economista.com.mx/industrias/2012/03/13/quintana-roo-mas-competitivo-sector-turismo, [25 de octubre de 2012].

Asimismo, Quintana Roo cuenta con "2 mil 726 empresas extranjeras con presencia en su territorio que lo llevan a estar en el top ten de las entidades que han recibido al mayor número de compañías provenientes de otros países en los últimos 14 años",²¹ inigualables riquezas naturales, una increíble diversidad de ecosistemas, 800kms de la barrera arrecifal más importante del mundo, un patrimonio cultural exquisito y una moderna infraestructura con servicios de primera línea.

Tal potencial hace de Quintana Roo un estado muy atractivo al generar un mercado de consumo superior a los 800 millones de dólares. Tan sólo en turismo, aporta un 33% del total de divisas que ingresan al país como resultado de la preferencia hacia este polo turístico.²²

Por lo tanto, con el desarrollo que presenta el estado, no puede estar a discusión la calidad integral que poseen todos los destinos turísticos con los que cuenta; sin embargo, existe una zona que en los últimos años ha logrado sobresalir por encima de los demás: La Riviera Maya.

Fotografía No 4. Proyecto de desarrollo hotelero de Hard Rock en la Riviera Maya.



Fuente: Facebook, "Riviera Maya", en [www.facebook.com/#/photo.php?fbid=10151358044619912&set=pb.16727309911.-, \[2207520000.1372741167.&type=3&theater, \[15 de marzo de 2013\].](http://www.facebook.com/#/photo.php?fbid=10151358044619912&set=pb.16727309911.-, [2207520000.1372741167.&type=3&theater, [15 de marzo de 2013].)

²¹Novedades QROO, "Inversión extranjera en Quintana Roo, en caída", *Novedades QROO*, 14 de enero de 2013, en www.sipse.com/novedades/inversion-extranjera-en-quintana-roo-en-caida-10152.html, [17 de enero de 2013].

²²Cfr., Foro Riviera Maya. en www.rivieramayaforum.com/documents/riviera-maya-forum.pdf, [07 de julio de 2012].

Esta región del Caribe mexicano, cuenta con el mejor posicionamiento como destino turístico de alto nivel en toda Latinoamérica, gracias a su constante desarrollo en rubros tan importantes como: la infraestructura (urbana y turística), la calidad en los servicios ofrecidos y en su hospitalidad, las amenidades, el número de turistas a los que se puede dar servicio, la promoción turística y la implementación de rigurosos sistemas de calidad, aunados a los grandes atractivos naturales, históricos y culturales que posee.

Debido al gran número de sus cualidades, en los últimos años, la Riviera Maya ha sido acreedora de múltiples reconocimientos, tanto nacionales como internacionales, los cuales avalan la importancia que este destino turístico ha adquirido.

Algunos de los reconocimientos que más destacan son:

- Galardón como "Mejor Destino de México" durante ocho años consecutivos (2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 2011), otorgado por 'TravelWeekly'
- Premio "Crystal Apple Award" como "Mejor Destino de México" (2008 y 2009).
- Reconocimiento como "El destino de playa más atractivo" (2008), otorgado por la revista 'Orbitz'.
- Galardón como "Mejor Destino Turístico de América" (2011) durante el V Tourism Branding Forum (TBF).

Sin embargo, pese a tener ya el reconocimiento nacional e internacional como el mejor destino turístico de Latinoamérica, se están poniendo en marcha distintas acciones que tienen como objetivo esencial, potencializar aún más su crecimiento turístico. Algunas de las más destacadas son:

- a) Establecimiento de políticas y programas: Se están logrando establecer políticas y programas institucionales de seguridad pública, protección civil, vigilancia y auxilio vial, además de servicios de salud para el turista y el mejoramiento en las vías de comunicación.
- b) Transformación de la región como un destino turístico accesible para todo tipo de personas: Se están promoviendo iniciativas que le permitan a la Riviera Maya tener la capacidad de brindar las mejores condiciones a cualquier visitante sin excepción: personas de la tercera edad, turistas que presenten algún tipo de discapacidad o vacacionistas que están en procesos de recuperación por algún tipo de accidente.

- c) Estimulación de proyectos de inversión: A la par de las inversiones turísticas que se han puesto en marcha de manera exitosa, se están realizando también proyectos de inversión que tienen el fin de proporcionar vivienda y servicios básicos de infraestructura a los habitantes de la región; el objetivo de dicho proyecto es potencializar aún más el crecimiento que experimenta la Riviera Maya.
- d) Aprovechamiento de la posición geográfica: Se busca obtener mayores beneficios a la condición geográfica que posee la Riviera Maya, al encontrarse en las rutas principales de los circuitos de cruceros del Caribe, región que tiende a concentrar la mayor operación y las mejores ofertas de este mercado a nivel mundial.
- e) Diversificación de la oferta: Se han estimulado diversos segmentos del turismo (deportes, música, cultura, convenciones) mediante la promoción y el desarrollo de diversas actividades relacionadas con estos segmentos, a fin de propiciar una mayor captación de turismo nacional y extranjero interesados en dichas actividades.
- f) Desarrollar mejoras en diversos rubros: Las autoridades de la Riviera Maya se han planteado poner en marcha acciones que busquen mejorar a corto plazo su infraestructura en general: vías de comunicación, servicios de conectividad, profesionalización de los servicios, agilización de los trámites aduanales y migratorios, reforzamiento de los niveles de seguridad y desarrollo en la conciencia ambiental.
- g) Posicionar a la región como un destino global: Se ha trazado el objetivo de posicionar a la Riviera Maya como un destino global, capaz de albergar un mercado proveniente de todas las regiones del mundo, por ejemplo: el norteamericano (constituido por estadounidenses y canadienses), europeo, sudamericano, del medio oriente y, por supuesto, el mexicano. Asimismo, a corto plazo se ha planteado la necesidad de diversificar la oferta de la Riviera Maya, con el propósito de captar la atención de uno de los mercados más influyentes a nivel internacional, es decir, el mercado asiático.
- h) Mejorar los estándares de calidad: La Riviera Maya aspira a convertirse en el primer destino turístico en nuestro país que obtenga una certificación con reconocimiento a nivel internacional por la calidad de sus playas. Esta certificación de calidad, se convertirá en un dispositivo fundamental para establecer campañas de promoción turística de alto impacto, mediante la utilización del sello de acreditación, como una herramienta primordial para atraer al turismo extranjero.

- i) Consolidarse como motor de desarrollo: Se ha trazado como principio, seguir consolidando a La Riviera Maya como una entidad con una relevancia significativa para el Gobierno Federal, al representar el 33% de los ingresos en materia turística para México.

La ejecución a cabalidad de estas acciones, le permitirán a la Riviera Maya seguir consolidándose como el destino turístico más importante con el que cuenta Latinoamérica y uno de los más influyentes en todo el mundo.

Es importante destacar que, la consolidación de la Riviera Maya como un destino turístico con niveles de crecimiento muy significativos, lo ha conseguido en un periodo relativamente corto (desde su creación como destino turístico en 1999 hasta la actualidad), superando cualquier expectativa que se pudo haber evaluado.

1.4 Indicadores turísticos que demuestran el potencial internacional de la Riviera Maya

Como ya se estipuló, el turismo en México ha logrado crecer de forma importante pese a la crisis mundial y diversos factores preocupantes como lo son la violencia y los grupos delictivos.

Bajo esta circunstancia, la Riviera Maya se ha convertido en el destino de playa más importante a nivel Latinoamérica, y uno de los destinos más influyentes en el contexto internacional, logrando posicionarse como el centro vacacional predilecto para un número considerable de turistas nacionales y extranjeros

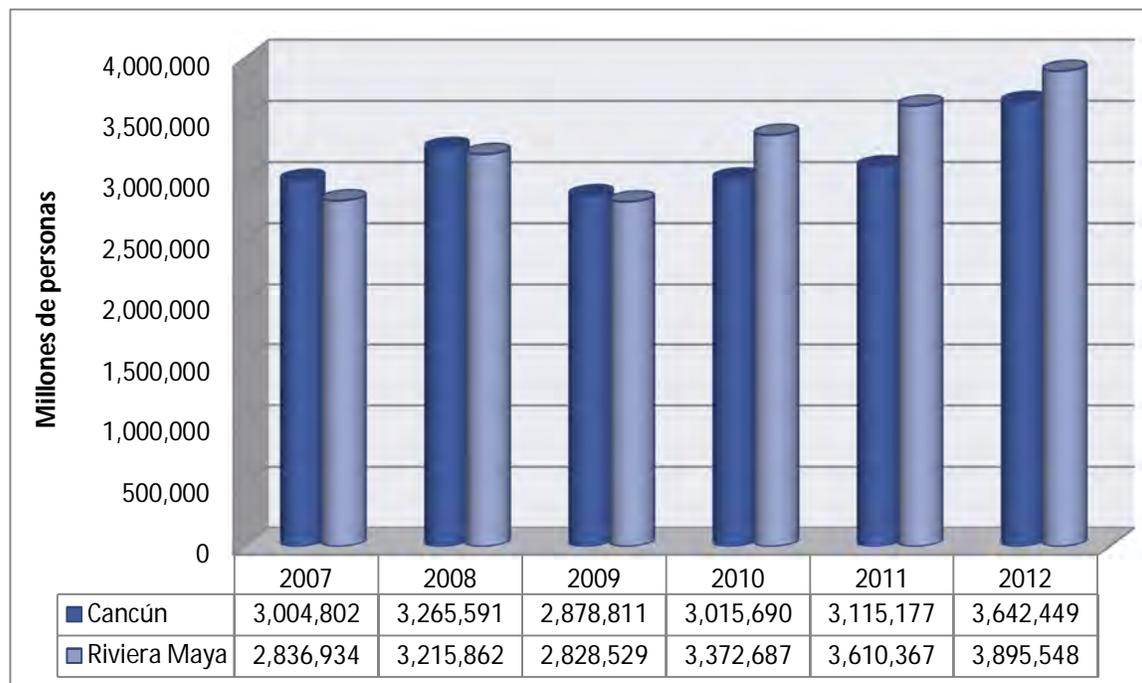
El ritmo de crecimiento que ha presentado este destino, no es un fenómeno generado por obra de la casualidad, su desarrollo se encuentra sólidamente respaldado por una gran oferta turística que está a nivel de los mejores destinos en el plano internacional.

Asimismo, su calidad como destino élite en el contexto internacional, está sustentado por los principales indicadores turísticos del estado de Quintana Roo, mismos que demuestran la tendencia de crecimiento que ha logrado alcanzar aún por delante de Cancún (el cual, es el destino que junto con la Riviera Maya posee el mayor reconocimiento a nivel mundial como marca turística de México) en rubros como: a) la afluencia de turistas, b) infraestructura hotelera, c) ocupación hotelera y d) la derrama económica adquirida.

Afluencia de Turistas.- En 2011, durante el periodo enero-diciembre, la Riviera Maya tuvo la capacidad de albergar 3, 610,367 turistas, superando los 3,115,177 turistas que visitaron Cancún. Esta cifra representó un incremento del 7% con respecto a la afluencia que presentó la Riviera Maya durante 2010 por el mismo rubro.

En los últimos años, la afluencia de turistas a la Riviera Maya ha venido incrementándose, superando incluso los números obtenidos por Cancún. Durante el periodo correspondiente a los meses Enero-Diciembre del 2012, los niveles de afluencia de turistas que ha manejado la Riviera Maya presentan un incremento del 7.7% en comparación al mismo periodo del 2011(gráfica 1).

Gráfica 1. Comparativo entre la Riviera Maya y Cancún en la afluencia de turistas.



Fuente: SEDETUR Estado de Quintana Roo, en www.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/estadisticas/indicadores-turisticos, [18 de Marzo de 2013].

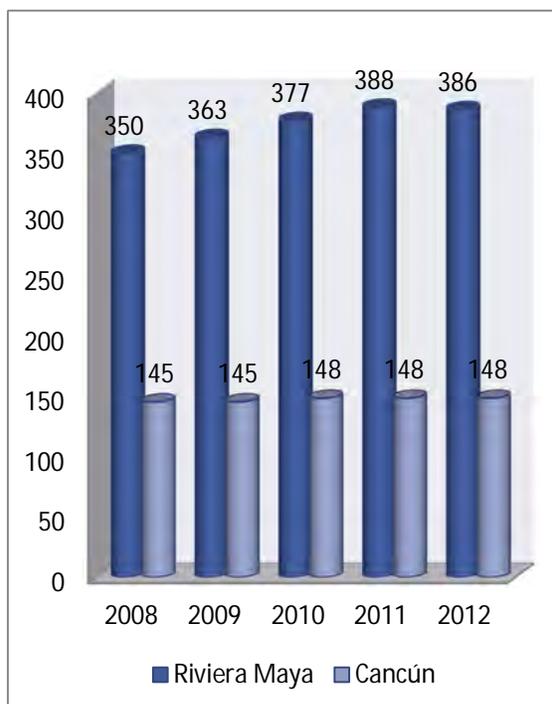
Cabe destacar que, a pesar de que el turismo proveniente de Norteamérica sigue siendo el más importante, mercados como el europeo, el sudamericano y el Nacional han venido estableciendo niveles importantes de crecimiento.

Infraestructura Hotelera.- Ante la enorme afluencia de turistas nacionales e internacionales que tiene la Riviera Maya, resulta oportuno reflexionar que sin una infraestructura hotelera sólida, resultaría sumamente complejo satisfacer las exigencias y necesidades de cada uno de los turistas que la visitan.

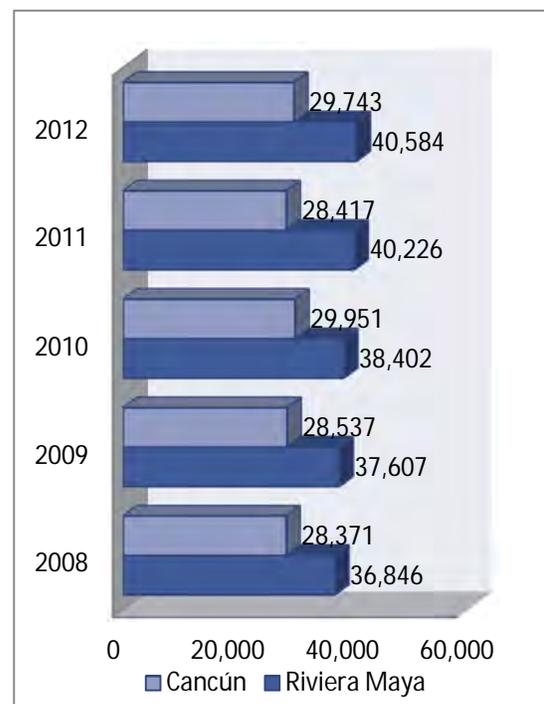
En este sentido, las cifras correspondientes a los meses Enero-Diciembre del 2012, muestran una tendencia clara de fortalecimiento a la infraestructura hotelera que oferta la Riviera Maya, esta situación se presenta como respuesta al incremento del número de turistas que están arribando al destino.

De tal forma, al robustecerse en los últimos años la capacidad hotelera que posee la Riviera Maya y por ende el número de habitaciones que tiene a disposición para los turistas, su capacidad hotelera se ha constituido como una de las más completas e importantes en toda América Latina, superando así la infraestructura hotelera que posee Cancún (ver gráficas 2 y 3).

Gráfica 2. Número de Hoteles en la Riviera Maya.



Gráfica 3. # de Habitaciones en la Riviera Maya.



Fuente: SEDETUR Estado de Quintana Roo, en www.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/estadisticas/indicadores-turisticos, [18 de Marzo de 2013].

Es oportuno puntualizar que el 75% de la oferta hotelera total en la Riviera Maya, se encuentra operando bajo el plan All Inclusive; que más del 75% de la oferta son Hoteles de categoría 5 estrellas y Gran Turismo; el 82% de las habitaciones presentan más de 100 llaves hoteleras por desarrollo y; los principales sub-mercados dentro de la extensa Riviera Maya se encuentra Playa del Carmen, Playacar y Puerto Aventuras.

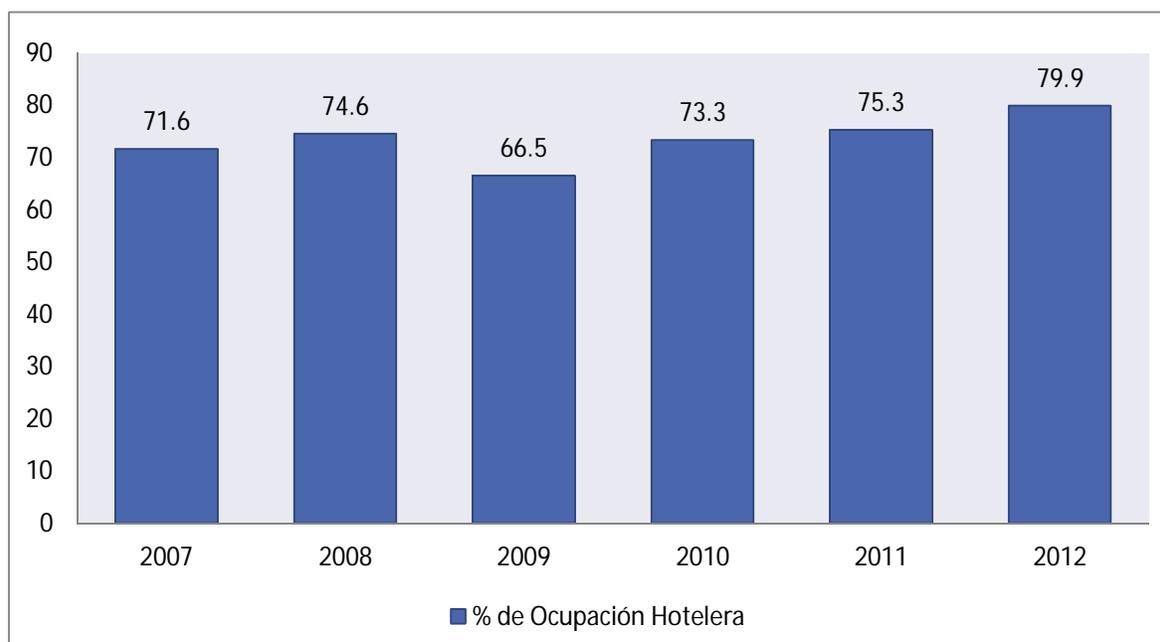
Ocupación Hotelera.- En los últimos años, el comportamiento turístico en la Riviera Maya ha sido positivo, pues se han logrado recuperar tarifas y la ocupación hotelera se ha mantenido a la alza.

En 2011, este destino del Caribe mexicano tuvo un porcentaje de ocupación hotelera del 75.3%, superando el 69.3% reportado por Cancún en el mismo periodo. Esta cifra representó un incremento del 2.1% con respecto a las cifras presentadas en 2010.

Asimismo, las cifras correspondientes a los meses Enero-Diciembre del 2012, muestran un aumento del 4.6% en comparación al mismo periodo del 2011 (ver gráfica 4).

Asimismo, las cifras correspondientes a los meses Enero-Diciembre del 2012, muestran un aumento del 4.6% en comparación al mismo periodo del 2011 (ver gráfica 4).

Gráfica 4. Porcentaje de ocupación hotelera en la Riviera Maya.



Fuente: SEDETUR Estado de Quintana Roo, en

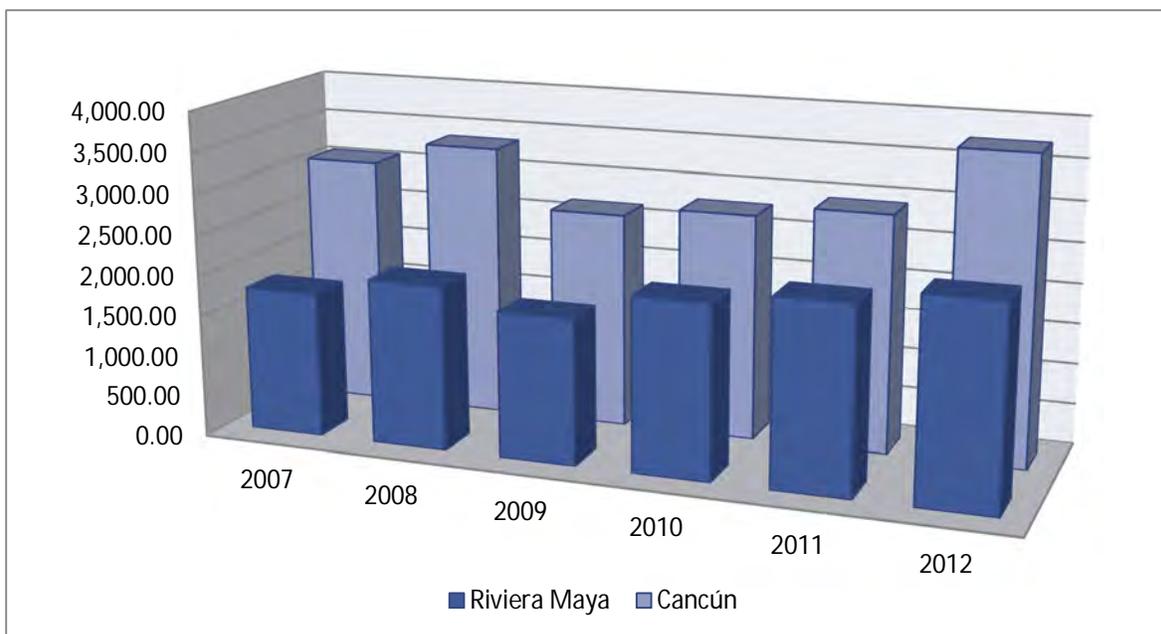
www.sedetur.groo.gob.mx/index.php/estadisticas/indicadores-turisticos, [19 de Marzo de 2013].

Derrama Económica.- En 2011, durante el periodo enero-diciembre, por su actividad turística la Riviera Maya logró captar 2,274.53 mdd como derrama económica, esta cifra representó un incremento del 7.0% con respecto a la cifras presentadas en 2010 por el mismo rubro.

Así mismo, en 2012, la derrama económica que ha logrado captar este destino turístico durante el periodo correspondiente a los meses de Enero-Diciembre, muestran un aumento del 7.9% en relación a lo que se había logrado captar durante el mismo periodo en 2011, manteniendo una inercia de crecimiento muy importante.

Como se puede observar, la Riviera Maya ha logrado consolidar ingresos económicos muy importantes, factor que ha contribuido de manera significativa en su potencial de desarrollo (ver gráfica 5).

Gráfica 5. Derrama económica en mdd captada por la Riviera Maya y Cancún.



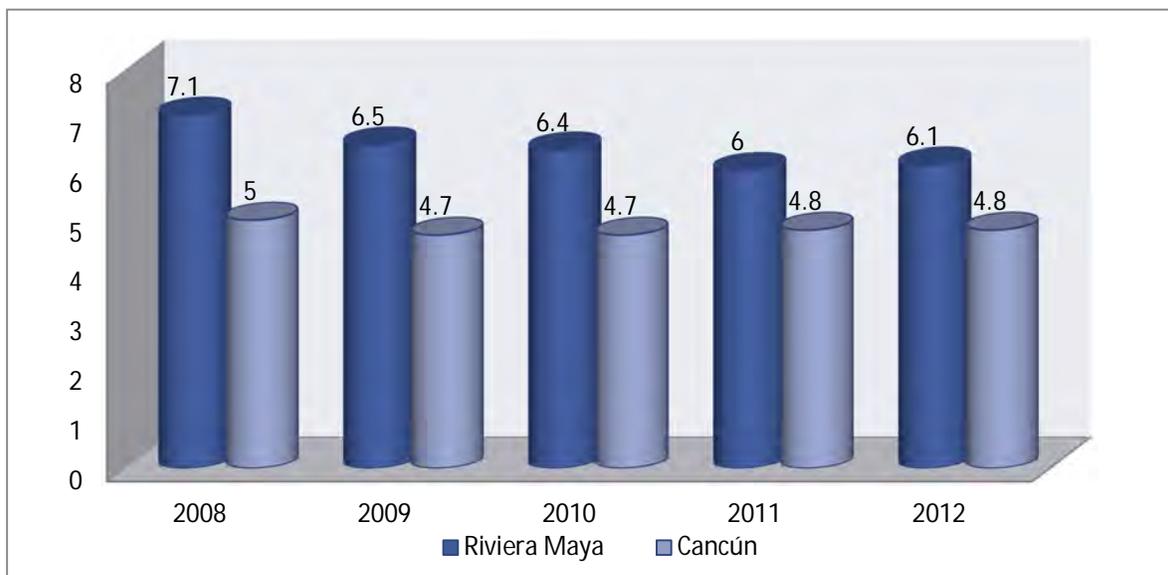
Fuente: SEDETUR Estado de Quintana Roo, en www.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/estadisticas/indicadores-turisticos, [19 de Marzo de 2013].

Cabe destacar que el fortalecimiento económico que se presenta en este polo turístico obedece directamente al clima de tranquilidad, confianza y seguridad que se vive en la región, lo que ayuda a que la gente este regresando y venga a este destino con mayor confianza.

Estancia promedio.- El comparativo demuestra como los turistas que visitan la Riviera Maya prefieren permanecer más tiempo en este destino, en comparación con su principal competencia en México como lo es Cancún (ver gráfica 6).

El motivo del gusto de los turistas por alargar su estadía en la Riviera Maya se debe a que este destino ha logrado: a) desarrollar paquetes vacacionales más atractivos y a mejores precios, b) consolidar una oferta turística inigualable que le da un valor agregado al destino y c) fortificar la presencia del destino a nivel internacional.

Gráfica 6. Comparativo entre la Riviera Maya y Cancún referente a la estancia promedio de los turistas.



Fuente: SEDETUR Estado de Quintana Roo, en www.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/estadisticas/indicadores-turisticos, [20 de Marzo de 2013].

De tal forma, tomando como referencia los números positivos que arrojan los indicadores turísticos de la Riviera Maya, es posible confirmar que, gracias a sus playas, riqueza arqueológica, patrimonio cultural, parques temáticos e infraestructura, este destino turístico ha logrado alcanzar estándares de excelencia a nivel internacional.

Sin embargo, pese al proceso de crecimiento que vive la Riviera Maya, se han identificado en diversos rubros algunas áreas de oportunidades, en donde las autoridades correspondientes tendrán que trabajar arduamente con el propósito de preservar este destino turístico, siendo el tema ambiental, los temas de seguridad y el crecimiento de la infraestructura los inconvenientes que más preocupan.

Capítulo 2. Fortalezas que han posibilitado la consolidación de la Riviera Maya como destino internacional

Hoy en día, la Riviera Maya ha sido capaz de ofrecer una gran cantidad de atractivos en todos los aspectos: arenas blancas, aguas turquesa, sitios arqueológicos, pintorescos pueblos, centros recreativos, lagunas de aguadulce, cavernas subterráneas, cenotes, opciones de hoteles que van desde rústicas palapas hasta lujosos hoteles gran turismo, restaurantes, bares, centros nocturnos y una extraordinaria gastronomía.

Sin embargo, frente a la situación actual que se vive en todo el mundo, en la cual, el turismo se está viendo inmerso en un permanente proceso de renovación, es indispensable que los destinos de vanguardia busquen desarrollar nuevas opciones que les permita mantenerse en el gusto de los turistas de todo el mundo,

En este sentido, la Riviera Maya ha dispuesto poner en marcha un proceso de diversificación y fortalecimiento de su oferta turística, mediante la ejecución de distintas acciones que tienen como principio, la creación e implementación de nuevos productos turísticos y la consolidación de aquellos que ya posee.

Cabe destacar que este proceso ha sido posible, gracias al correcto aprovechamiento de las fortalezas turísticas con las que cuenta la región, por lo tanto, resulta de gran valor conocer a detalle, cuáles son estas fortalezas en materia turística, y la forma en la que se han utilizado, a fin de conseguir que la región siga destacándose como un polo turístico innovador y uno de los destinos con mayor predilección entre los turistas nacionales e internacionales.

2.1 Diversidad de productos turísticos que posee la Riviera Maya

Como ya se explicó, el sistema internacional está experimentando una transición hacia un mundo globalizado, en la cual, se le ha otorgado un especial énfasis a la necesidad por la diversificación.

En este sentido, la actividad turística no ha estado al margen de esta nueva tendencia, la diversificación se ha transformado en el mecanismo idóneo para prolongar la estadía de los turistas, generar el incremento del índice de retorno y fomentar el desarrollo regional.

En el caso de la Riviera Maya, con el perfil que ostenta en la actualidad, al ser uno de los destinos turísticos emergentes con mayor proyección de desarrollo a nivel internacional desde su creación como tal en 1999, ha sido preponderante ofertar productos turísticos²³ de alta calidad que permitan ubicar a la región como un centro turístico global.

Fotografía No 5. La Riviera Maya "Un destino turístico global"



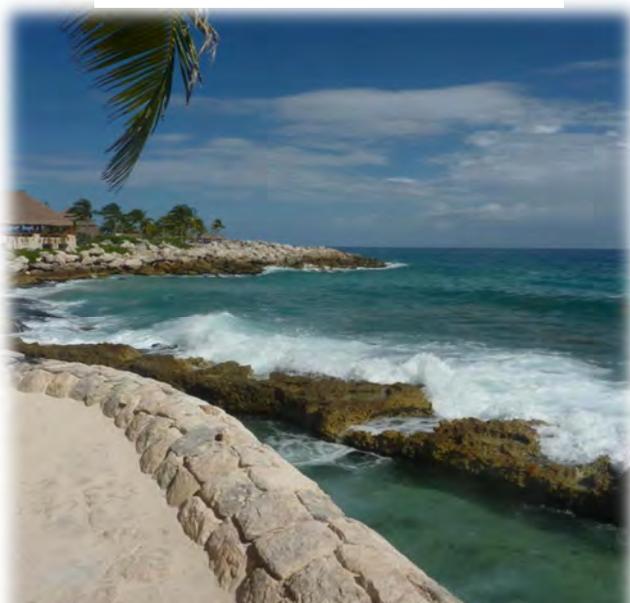
Fuente: Facebook, "Riviera Maya", en www.facebook.com/#!/photo.php?fbid=10150918052254912&set=a.10150857004429912.410173.16727309911&type=3&theater, [09 de septiembre de 2012].

De tal forma, por su ubicación, su proceso de expansión, la calidad de sus servicios, su infraestructura y sus cualidades naturales y culturales, este destino turístico ha consolidado de manera responsable gran cantidad de productos turísticos, entre los cuales se destacan: en primer lugar, el Turismo de Sol y Playa, "Esta categoría se integra por todos aquellos viajes que tienen como objetivo el descanso y la recreación combinado con diversas actividades deportivas, culturales y de entretenimiento en destinos de playa"²⁴.

²³Un producto turístico es el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado en forma individual o en una gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos del turista y/o visitante. Fuente: DATATUR, "Glosario de términos", en www.datatur.sectur.gob.mx/wb/datatur/glosario, [17 de septiembre de 2012].

²⁴Consejo de promoción turística de México, "Categorías de producto", en www.cptm.com.mx/work/sites/CPTM/resources/LocalContent/6551/4/PDM07_P2.pdf, [05 de septiembre de 2012].

Fotografía No. 6 "Xcaret"



Fuente: Facebook, "Riviera Maya", en www.facebook.com/brendaoliviaj/posts/523784161004670?comment_id=5198007&offset=0&total_comments=1&ref=, [27 de abril del 2012]

Es importante resaltar que el turismo de sol y playa es uno de los elementos que más han contribuido en el posicionamiento de la Riviera Maya como uno de los destinos más importantes a nivel internacional, debido a la gran oferta turística que este segmento del turismo permite ofrecer: a) resorts exclusivos, b) golf, c) spas, d) buceo, e) reservas naturales, f) cruceros, g) aventura, h) deportes acuáticos, y i) centros nocturnos entre los más destacados.

En segundo lugar, encontramos el Turismo Cultural, que "puede concebirse como los viajes turísticos motivados por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino"²⁵.

Si bien es cierto que la Riviera Maya es una región que ha logrado alcanzar un gran reconocimiento alrededor del mundo por ser uno de los destinos de sol y playa más interesantes, al cual se le puede visitar, muy poco se le identificaba como un destino cultural con un alto potencial.

No obstante, con el paso del tiempo tal desconocimiento ha disminuido, en gran medida, gracias a que este segmento turístico está adquiriendo una relevancia significativa, al lograr aprovechar adecuadamente el enorme patrimonio cultural que posee la región, como elemento principal en el desarrollo de las actividades para los turistas.

El fortalecimiento del turismo cultural en la Riviera Maya ha permitido obtener diversos beneficios, entre los que se pueden destacar: aumento en la llegada de turistas nacionales e internacionales, aumento en la estadía y en la satisfacción de los turistas, fortalecimiento de la oferta turística, incremento de la derrama económica, fortalecimiento de la competitividad, diversificación de los productos turísticos e incentivación del desarrollo social y económico de los habitantes de la región.

²⁵Ídem.

Cabe resaltar que, dentro del turismo cultural, el denominado turismo arqueológico se ha convertido en el eje fundamental para el crecimiento turístico de la Riviera Maya, al establecerse para los turistas como la principal atracción cultural, principalmente para quienes provienen de otros países

En este sentido, por su gran valor cultural e histórico, una de las principales atracciones culturales son las zonas arqueológicas y las antiguas ciudades mayas rodeadas de ruinas y construcciones que dan testimonio de la vida, costumbres y tradiciones de una de las civilizaciones más importantes e influyentes en todo el mundo como lo es la civilización Maya.

Fotografía No. 7 "Tulum"



Fuente: Facebook, "Riviera Maya", en www.facebook.com/RivieraMaya/photos_albums#!/photo.php?fbid=10151199399649912&set=a.10151199399314912.456450.16727309911&type=3&theater, [08 de enero de 2013]

Durante 2012, de acuerdo con el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH). Tulum se posicionó como la zona arqueológica más visitada del estado, registrando 1.199,312 visitantes, le siguió a) Cobá con 473, 259 visitantes, b) San Gervasio (Cozumel) con 151, 809 visitantes, c) El Meco con 115, 796 visitantes, d) Chacchoben con 60, 898 visitantes y e) Kohunlich con 34, 324 visitantes. El Museo Maya de Cancún y San Miguelito 31, 584, El Rey 12, 024, Dzibanché-Kinichná 11, 541, Oxtankah 9, 508, Muyil 5, 187, Xelhá con 2, 247 y Xcaret 261.²⁶

²⁶Cfr., CONACULTA, "Zona arqueológica de Tulum", en www.inah.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=5491, [02 de marzo de 2013].

Tulum es el sitio más conocido y publicitado de Quintana Roo, y no puede faltar en el itinerario de cualquier visitante. Aunque se le conoce más por la belleza de sus playas, el diseño urbano, la muralla y las pinturas murales son atractivos ineludibles de la zona arqueológica.²⁷

Es digno de mencionar que las zonas arqueológicas no son las únicas expresiones culturales que se pueden descubrir en la Riviera Maya, en los últimos años, las autoridades han trabajado arduamente para diversificar la oferta relacionada con este segmento en todo el destino, con el objetivo de atraer un mayor número de visitantes, especialmente los extranjeros.

Por tal motivo, hoy es fácil encontrar actividades, como: danza, música, teatro, poesía, exposiciones y gastronomía (ver cuadro No 1).

Cuadro No 1. Principales eventos culturales en la Riviera Maya.

| | |
|---|---|
| Riviera Maya Underground Film Festival | Este evento dedicado a la presentación de cortometrajes, ha contribuido en mostrar que la Riviera Maya es más que sol y playa, y ha conseguido atraer a visitantes que vienen expresamente para participar en él. |
| Riviera Maya Jazz Festival | La realización de este evento tiene como prioridad disfrutar los mejores exponentes de jazz mundial del momento. |
| Festival Cultural del Tequila, Riviera Maya | Este evento busca como objetivo principal difundir el espectro cultural y los sabores de México para todo el mundo. |
| Festival de Música, Puerto Morelos | Este evento surgió de la inquietud de los músicos que residen en este lugar como un proyecto de atractivo Cultural y Turístico para la región. |
| Cancun-Riviera Maya Wine & Food Festival | Es un evento de talla internacional capaz de reunir celebridades, amantes del vino y la gastronomía, las mejores bodegas de vinos de Argentina, España, Estados Unidos y Canadá. |
| Festival de Tradiciones de Vida y Muerte | Este evento tiene como finalidad dar a conocer al mundo, la visión de los mexicanos en torno a la muerte. |

Fuente: Elaboración propia con base en la información de Riviera Maya Collection, en www.rivieramayacollection.com/agenda-quintana-roo.php, [05 de septiembre del 2012].

²⁷ *Ídem.*

Con tal potencial e inigualables atractivos, el éxito del turismo cultural se debe en gran medida a que si bien la Riviera Maya cuenta con una oferta cultural muy variada y llamativa, a diferencia de otros destinos, también es capaz de ofrecer alternativas adicionales para el descanso y entretenimiento, elementos que le permiten atraer un mayor número de turistas.

En tercer lugar, está el Turismo Natural, es decir, "los viajes turísticos motivados para experimentar, conocer, comprender y disfrutar a la naturaleza en su estado más puro y auténtico"²⁸.

El turismo natural en la Riviera Maya, está presentado de forma constante un aumento en su demanda por parte de los turistas internacionales que arriban a este destino, este fenómeno se debe a que en los últimos años ha crecido el interés por buscar servicios relacionados con una naturaleza más íntegra, debido al creciente deterioro ambiental que se vive en muchas partes del mundo, el cual está generando consecuencias desastrosas en la sociedad y la economía.

Cabe destacar que el Turismo Natural es capaz de generar grandes beneficios para la Riviera Maya, entre los que se destacan: incremento de la derrama económica, desarrollo de microempresas y proyectos productivos, diversificación de la oferta turística, reconocimiento de la marca "Riviera Maya" alrededor del mundo, fomento a la creación de empleos directos e indirectos, mejora en la calidad de vida de los habitantes y contribución en el rescate y mejoramiento de las zonas naturales.

Fotografía No. 8 Reserva Natural "Río Secreto"



Fuente: Facebook, "Riviera Maya", en www.facebook.com/RivieraMaya/photos_albums#!/photo.php?fbid=10151084005229912&set=a.10151084003889912.438906.16727309911&type=3&theater, [27 de marzo del 2013]

²⁸ *Ídem.*

Frente a este panorama, diversas instituciones de las tres formas de gobierno especializadas en el tema, se han planteado poner en práctica estrategias que busquen establecer esquemas de coordinación interinstitucional para promover, potencializar y facilitar el desarrollo del turismo natural en esta zona turística.

Los atractivos naturales que permiten el desarrollo y la práctica de este segmento turístico en la Riviera Maya están integrados por:

- a) Playas de arenas finas y blancas,
- b) Manglares,
- c) Cenotes o cuerpos de agua dulce y lagunas,
- d) Condiciones climáticas que favorecen la realización de actividades de turismo de naturaleza a lo largo de todo el año,
- e) Espacios naturales de interés turístico que son en general, accesibles y cuentan con servicios turísticos,
- f) Cercanía geográfica estratégica con los mercados de turismo de naturaleza de Estados Unidos y Canadá,
- g) Diversas manifestaciones de flora y fauna propias de la selva.

Cabe destacar que, tal cantidad de atractivos permiten a los turistas que visitan la zona, interrelacionarse con la naturaleza, interactuar de forma directa con las personas de la comunidad, buscar productos turísticos que impliquen realizar actividades físicas al aire libre y encontrar el gusto por diversas actividades deportivas.

De tal forma, al posicionarse el turismo natural como un elemento de alta relevancia en el acontecer de la Riviera Maya, es posible realizar una segmentación de este, basándose en el tipo de interés que el turista tiene y las actividades que realiza:

- a) **Ecoturismo:** La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES por sus siglas en inglés) define el ecoturismo como: Un viaje responsable a áreas naturales que apoya la conservación del medio ambiente y mejora el bienestar de las comunidades locales.²⁹

En la Riviera Maya, el ecoturismo se ha convertido en una herramienta potencialmente útil para un desarrollo rural localmente dirigido y la protección de ecosistemas naturales.

²⁹Allan R. Rhodes Espinoza, "Definiendo ecoturismo", en www.claroline.ucaribe.edu.mx/claroline/claroline/backends/download.php?url=L0Vjb3R1cmIzbW8ucGRm&cidReset=true&cidReq=SMR0702, [12 de octubre de 2012].

Asimismo, permite a los turistas realizar diversas actividades que están estrictamente relacionadas con la naturaleza sin tener que abandonar la comodidad y el estilo.

En este sentido, existen muchos lugares destacados en los que se puede disfrutar de la mejor forma las actividades del ecoturismo (Ver cuadro No 2).

Cuadro No 2. Principales lugares en los que se practica el Ecoturismo en Riviera Maya.

| Lugar | Características |
|---|--|
| Xcaret | Es un Parque Ecológico y Arqueológico con un río subterráneo de aguas transparentes que corren a través de cuevas y cavernas iluminadas. También hay una pequeña ensenada, una laguna y playas ideales para nadar, esnorquelear y bucear. Se puede dar un paseo a caballo por la playa, o bien, nadar con delfines. Asimismo, cuenta con acuario tropical, museo, jardín botánico, aviario, islas de ciervos y monos, tortugas marinas, apiario, orquidiario, cueva de murciélagos, islas del jaguar y puma, pabellón de mariposas y restaurantes. En las noches hay un espectáculo de luz y sonido donde se presentan las tradiciones mayas. |
| Parque Ecológico Tres Ríos | En este lugar es posible realizar, entre otras cosas, un recorrido por senderos para admirar la flora subtropical que sirve de hábitat a más de 100 especies de animales. |
| Punta Venado | 800 Hectáreas de selva y 4 Km. de arena blanca rodean una tradicional hacienda mexicana. Se puede practicar esnorquel, kayak, explorar cavernas, cenotes, paseos a caballo y recorridos en cuatrimotor. Cuenta con club de playa y restaurante. |
| Kantun-Chi | Es un parque ecológico donde se puede nadar en maravillosos cenotes de agua fresca y explorar una caverna subterránea. |
| Reserva de la Biósfera de Sian Ka'an | Es una de las reservas más importantes del mundo, debido a su incalculable valor en biodiversidad, ya que allí habitan numerosas variedades endémicas de flora y fauna, más de 330 especies de aves y playas vírgenes hermosas. |
| Xel-Há | Es una increíble caleta considerada como un acuario natural. Se puede rentar equipo para esnorquelear y cámaras submarinas. Hay pequeños montículos y altares de la época postclásica maya. También cuenta con lugares para comer y un pequeño zoológico. |

Fuente: Elaboración propia con base en la información de Visiting México, en www.visitingmexico.com.mx/quintana-roo/destinos-quintana-roo-riviera-maya-ecoturismo.php, [18 de octubre del 2012].

a) **Aventura:** Es una modalidad de turismo que tiene como fin realizar actividades recreativas-deportivas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza.

En este segmento del turismo, la experiencia es sólo entre la naturaleza y el turista, por lo tanto, quedan excluidas las competencias deportivas o denominadas actividades "extremas", en donde el reto es contra el tiempo o contra el hombre mismo.

Con el paso del tiempo y al vivir un proceso de consolidación como un destino de sol y playa, la Riviera Maya está buscando nuevos productos turísticos que complemente su oferta turística, de tal forma, el turismo de aventura se ha posicionado como una de las mejores alternativas.

Por lo tanto, existen gran cantidad de actividades de Turismo de Aventura en la Riviera Maya que se pueden destacar (Ver cuadro No 3).

Cuadro No 3. Actividades del turismo de aventura en la Riviera Maya.

| |
|---|
| Kayak |
| Esnórquel |
| Exploración de cenotes y cavernas de agua dulce |
| Caminatas |
| Rappel |
| Tirolesa |
| Travesías en autos 4x4 |
| Buceo |

Fuente: Cuadro elaborado por el autor.

- a) **Deportivo:** Es una modalidad en donde los viajes están motivados por el deseo de participar activamente en una competencia deportiva donde se persigue un premio, distinción o calificación. La Riviera Maya ha apostado seriamente por las actividades deportivas para lograr diversificar su oferta turística, creando productos deportivos que tengan como objetivo atraer más turistas a la región.

Este segmento del turismo natural se ha posicionado con mayor fuerza gracias a los torneos que se han realizado en los últimos años, mismos que han generado diversos beneficios, por ejemplo: crecimiento económico, desarrollo en las comunidades que albergan las actividades, generación de nuevos empleos, desarrollo de la juventud, promoción del destino, desarrollo cultural, detonación de infraestructura y conservación de los recursos naturales de la región.

En la Riviera Maya, es posible disfrutar de una oferta muy variada de eventos deportivos de gran importancia (Ver cuadro No 4)

Cuadro No 4. Actividades del turismo deportivo en la Riviera Maya.

| |
|--|
| Triatlón Sprint entre playas, ríos y selva |
| Buceo |
| Pesca deportiva |
| Golf |
| Maratón Ecológico |
| Ciclismo |

Fuente: Cuadro elaborado por el autor.

Cabe resaltar que de acuerdo con las autoridades de la Riviera Maya, del total de visitantes que llegan a esta región, entre el 20 y 30 por ciento de ellos, llega interesado en las actividades de turismo deportivo que se ofrecen. Por su parte, el director de Eventos Especiales y Mercadotecnia de la Dirección General de Turismo (Digetur), Yovani Villanueva Trejo, aseguró que los eventos deportivos generan un incremento del 40 % en el turismo que arriba a la Riviera Maya.

En cuarto lugar, está el Turismo de Negocios, es decir, "el conjunto de corrientes turísticas cuyo motivo de viaje está vinculado con la realización de actividades laborales y profesionales llevadas a cabo en reuniones de negocios con diferentes propósitos y magnitudes"³⁰.

El turismo de negocios en sus cuatro vertientes (individual, de congresos y, convenciones, incentivos y exposiciones), se está posicionado como un elemento muy importante en el desarrollo de la Riviera Maya, al constituirse como uno de sus principales pilares económicos.

Gracias a este segmento del turismo, en la Riviera Maya ha sido posible mejorar la ocupación en temporadas bajas, así como: elevar la estancia de los turistas, incrementar el gasto promedio por visitante y detonar la actividad comercial de la zona.

Asimismo, el turismo de negocios no solo permite seguir atrayendo turistas y divisas a la Riviera Maya, sino que también las empresas organizadoras de los congresos, convenciones, incentivos, ferias y exposiciones, se verán altamente beneficiadas por la derrama económica que dejan los asistentes y los organizadores de estos eventos, puesto que, no solo se están vendiendo

³⁰ Secretaría de Turismo, "Turismo de Reuniones de Negocios, en www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Turismo_de_Negocios, [10 de julio de 2012].

los metros cuadrados de los salones para la realización de los mismos, si no que se está vendiendo la ciudad como marca de un producto turístico completo.

Es importante enfatizar que existen diversos factores que han influido directamente en el crecimiento del turismo de negocios en la Riviera Maya, por ejemplo: esta zona del Caribe mexicano tiene la capacidad de poseer instalaciones e infraestructura muy competitiva para la celebración de congresos internacionales, es una región de muy fácil acceso, maneja una alta calidad en sus servicios, ofrece organizadores profesionales de eventos y ostenta una excelente relación calidad-precio.

Bajo este contexto, es posible certificar que la Riviera Maya se ha establecido como un sitio muy importante para los profesionistas y empresarios nacionales y extranjeros que tienen como objetivo asistir a convenciones, congresos, misiones comerciales, ferias y exposiciones, o simplemente, para realizar y atender negocios de forma individual.

2.2 Riviera Maya: destino turístico de México con mayor predilección entre los turistas extranjeros

Una de las acciones más importantes trazadas por las autoridades gubernamentales, ha sido utilizar al Turismo como elemento clave para fortalecer la imagen de México en el extranjero, bajo el principio de ofrecerle al mundo el perfil de un país seguro, moderno, con arraigadas tradiciones y cultura, bellezas naturales, gastronomía e infraestructura de primer mundo.

Así, con el respaldo que se le ha otorgado al sector turístico, se ha propiciado entre otras cosas que el mercado turístico internacional haya despertado especial interés en los diversos destinos con los que cuenta el país.

Por lo tanto, es posible determinar que una pieza fundamental que está contribuyendo día a día en el desarrollo de los destinos turísticos en México ha sido: El Turismo Internacional Receptivo.

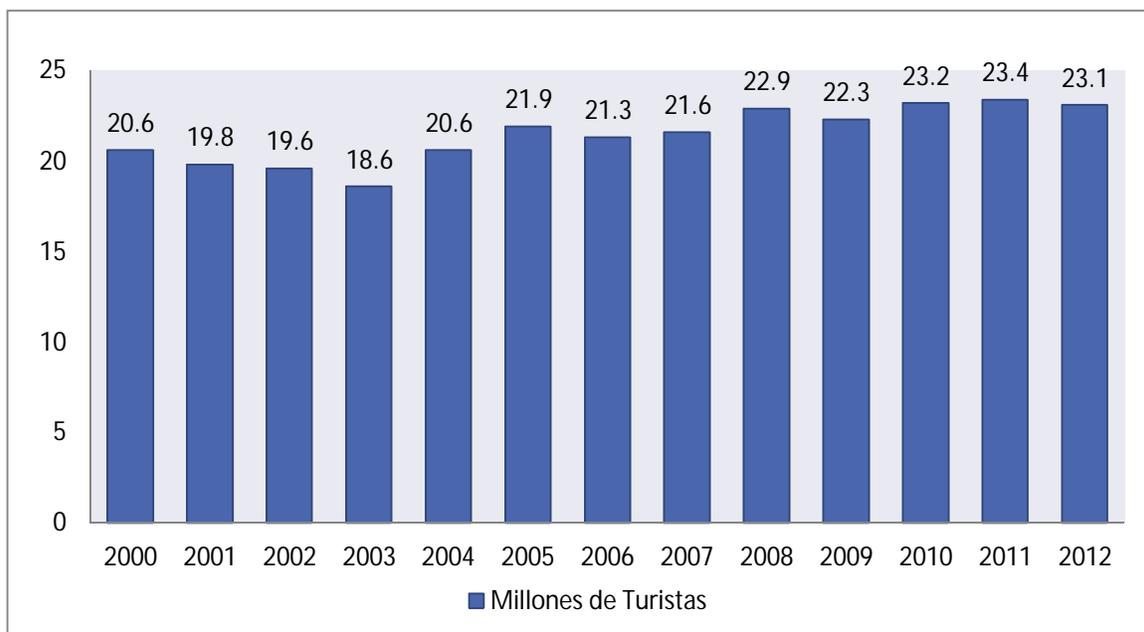
El Turismo Internacional Receptivo ha experimentado un crecimiento considerable en los últimos años, a pesar de que nuestro país ha tenido que enfrentar diversas vicisitudes de índole social, político, cultural, natural y de salud, que han puesto en serio riesgo su estabilidad.

México se ha posicionado en los últimos años como uno de los diez países más importantes a nivel mundial en cuanto a captación de turistas extranjeros, siendo la séptima posición la más alta

que se ha logrado alcanzar en el ranking mundial elaborado por la Organización Mundial de Turismo (OMT).³¹

Desde el año 2000 la tasa de afluencia de visitantes internacionales a México, ha mantenido un promedio de arribos de 21.4 millones de turistas, reafirmando la capacidad de captación de turismo extranjero que tiene el país (ver gráfica 7).

Gráfica 7. Captación de Turistas Extranjeros en México.



Fuente: SECTUR/BANCO DE MÉXICO, en www.simmt.com/es/simmt/siim_flujos_mensuales, [11 de febrero de 2013].

Asimismo, de acuerdo con información de Banxico, en 2012 el país tuvo un incremento en la cantidad de ingresos por turistas internacionales, pues se llegó a una cifra de 10 mil 712 millones de dólares, lo que significó un incremento de 7.05 por ciento con respecto al 2011³².

De tal forma, con el sustento de estas cifras, es indiscutible el enorme interés que están despertando los destinos mexicanos en los turistas³³ extranjeros. Bajo este contexto, la Riviera

³¹ Cfr., Animal Político, "México se mantiene en el top 10 de Turismo a nivel mundial", en www.animalpolitico.com/2012/05/mexico-se-mantiene-en-el-top-10-de-turismo-a-nivel-mundial/#axzz2Qk6PwYyt, [08 de julio de 2013]

³² Cfr., Valadez Roberto, "Austria saca a México del "top ten" turístico", *Milenio*, 13 de febrero de 2013, en www.milenio.com/cdb/doc/noticias2011/411324fede50ecbe3a7815b9d92697a0, [18 de febrero de 2013].

³³ Un visitante es una persona que visita un país que no es en el que tiene fijada su residencia, por cualquier razón que no sea desempeñar una ocupación remunerada. El Turista, es un visitante temporal que permanece cuando menos 24

Maya en los últimos años se ha colocado como el destino mexicano predilecto para este tipo de turistas que visitan el país.

Durante los últimos tres años (2010, 2011, 2012), este polo vacacional se posicionó como el destino turístico en México que mayor número de visitantes extranjeros recibió, superando a otras regiones muy importantes con los que cuenta el país, por ejemplo: México DF, Los Cabos, Cabo San Lucas, Mazatlán, Puerto Vallarta, Guadalajara, Tijuana, Mérida, Monterrey, Ensenada, Toluca, Cancún entre otros.³⁴

Fotografía No. 9 La Riviera Maya como un destino con gran diversidad



Fuente: Facebook, "Riviera Maya", en www.facebook.com/#!/photo.php?fbid=10151057788009912&set=a.10151057787764912.433954.16727309911&type=3&theater, [11 de marzo de 2013].

La predilección de los turistas internacionales por la Riviera Maya, se debe a la correcta ejecución de los planes estratégicos fomentados para impulsar la industria turística de esta región del Caribe mexicano.

De esta manera y respaldándose en sus grandes atractivos naturales, culturales, arqueológicos e históricos y atrayendo una fuerte inversión económica por parte del sector público y privado (nacional e internacional), la Riviera Maya ha logrado posicionarse como un destino turístico global, capaz de albergar a turistas internacionales de todas las regiones del mundo: a) mercado norteamericano (estadounidenses y canadienses), b) mercado europeo, c) mercado sudamericano y con visión a futuro para expandirse al mercado asiático y de medio oriente.

horas en el país visitado. Fuente: OMT, "Glosario-Básico", en www.media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico, [23 de enero de 2013].

³⁴ Vid., SiimT Inteligencia de Mercados, Sector Turístico de México", Reporte de la Actividad Hotelera y ocupación hotelera", en www.siiimt.com/en/siiimt/siim_ocupacion_hotelera, [09 de Septiembre de 2012].

Es importante destacar que en 2011, de los 3.610,367 turistas que visitaron la Riviera Maya, 2,915, 603 fueron turistas internacionales, mientras que, 394.764 fueron turistas nacionales, lo que significa que, el 80.75% del total de turistas que visitaron la Riviera Maya ese año, se trató de turismo internacional.

Los principales países emisores de turistas que visitaron la Riviera Maya:

| País | Cantidad de Turistas |
|------------------------|----------------------|
| EUA | 1,192,499 |
| Canadá | 706,100 |
| Gran Bretaña | 211,801 |
| España | 202,447 |
| Alemania | 133,720 |
| Resto del Mundo | 92,054 |
| Italia | 88,816 |
| Argentina | 86,409 |

| País | Cantidad de Turistas |
|----------------|----------------------|
| Francia | 69,584 |
| Holanda | 48,751 |
| Chile | 25,965 |
| Rusia | 22,055 |
| Bélgica | 18,706 |
| Suiza | 9,935 |
| Brasil | 5,762 |
| Japón | 808 |

Fuente: DATATUR, en www.datatur.sectur.gob.mx/wb/datatur/datatur_informa, [16 de diciembre de 2012].

En 2012, las cifras continuaron presentando una clara tendencia positiva, la Riviera Maya cerró el año con 3.895,548 turistas, cifra que representó un crecimiento de 7.9 por ciento respecto del año pasado, cuando se recibieron 3.610,367 visitantes.

Del total de turistas que arribaron en 2012, 3.065,688 fueron extranjeros, y 829,860, nacionales. De esta manera, el turismo extranjero se incrementó 5.15 por ciento, ya que en 2011 arribaron a este polo vacacional 2.915,603 turistas provenientes de otro país.

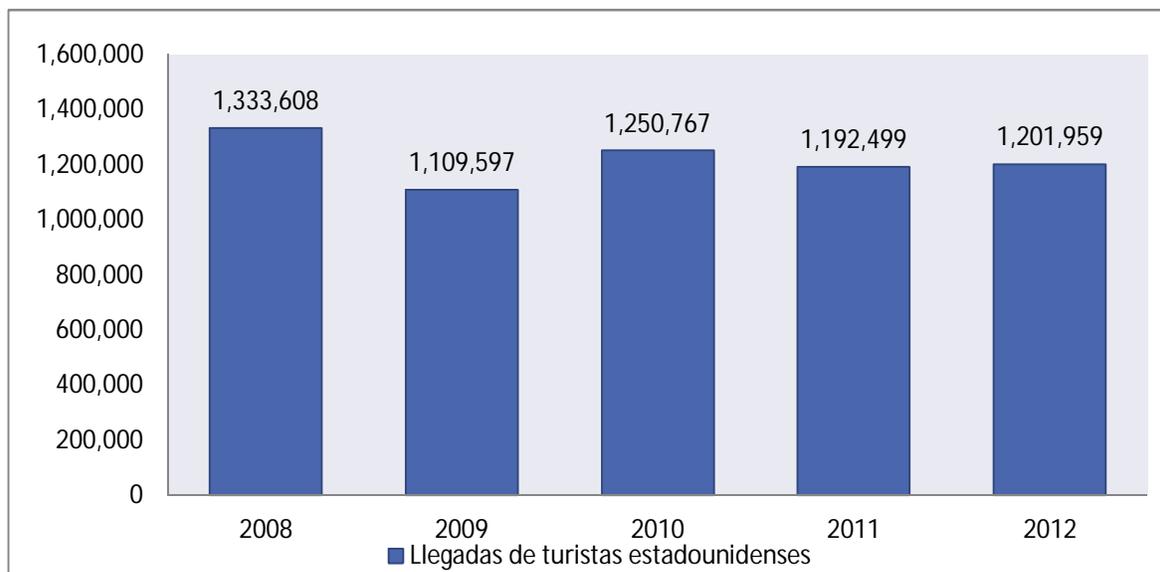
Los principales países emisores de turistas que visitaron la Riviera Maya durante 2012 fueron:

| País | Cantidad de Turistas |
|------------------------|----------------------|
| EUA | 1,201,959 |
| Europa | 935,861 |
| Canadá | 697, 875 |
| Sudamérica | 203,538 |
| Resto del mundo | 26, 455 |

Fuente: DATATUR, en www.datatur.sectur.gob.mx/wb/datatur/datatur_informa, [18 de enero de 2012].

Sin embargo, es importante resaltar que, a pesar de que la Riviera Maya con el paso del tiempo ha logrado establecerse como un destino turístico capaz de atraer turistas de todas partes del mundo, el mercado norteamericano sigue marcando la pauta en cuanto al número de arribos a esta región (ver gráfica 8).

Gráfica 8. Arribo de turistas estadounidenses a la Riviera Maya.



Fuente: DATATUR, en www.datatur.sectur.gob.mx/wb/datatur/datatur_informa, [18 de enero de 2013].

Tomando en cuenta el gran flujo de turistas provenientes de Norteamérica que tienen como destino predilecto a la Riviera Maya, las autoridades de este destino se han dado cuenta que estos mercados están completamente consolidados y por ende, resulta imperativo llevar la marca “Riviera Maya” a otros mercados que en la actualidad emergen de manera importante como regiones emisoras de turistas impulsados por un ambiente globalizador.

Como parte de este proyecto, se ha presentado la marca “Riviera Maya” en distintas ferias y festivales, en las cuales, se han obtenido buenos resultados ya que el interés mostrado por parte de países asiáticos y del Medio Oriente, así como el de los mercados tradicionales como Francia, España, Bélgica, Rusia, Suiza y Brasil, por conocer la oferta turística de la Riviera Maya ha sido considerable y muy satisfactorio.

Mercado Europeo: En los últimos años, el arribo de turistas europeos ha presentado un incremento significativo, debido a que en la Riviera Maya han encontrado la opción más adecuada para sus vacaciones, entre las que se encuentran: descanso, gastronomía, contacto con la naturaleza, acercamiento con la cultura prehispánica y la cultura mexicana contemporánea. Los principales mercados europeos son: Rusia, Alemania, Francia, Inglaterra, Italia, Suiza, Holanda y Bélgica.

Mercado Sudamericano: El mercado sudamericano se está convirtiendo en un punto muy importante para la Riviera Maya, puesto que en los últimos años ha aumentado el interés que tienen sus turistas por conocer más sobre esta región del Caribe mexicano.

Los mercados emergentes de Argentina y Brasil están experimentando una situación de estabilidad económica y crecimiento constante, fenómenos que han posibilitado reforzar acciones de promoción en estos países. Según lo expresado por el secretario de Turismo en Quintana Roo, Juan Carlos González, "se prevé que durante el 2013 crezcan en un 15 por ciento los mercados argentino y brasileño hacia el Caribe mexicano".³⁵

A su vez, otras naciones de esta región del continente americano, también han desarrollado gran interés por la Riviera Maya como destino predilecto, en los últimos tiempos, Chile y Colombia se han posicionado entre los principales mercados generadores de turistas para esta región.

Mercado Asiático: En la actualidad, el mercado asiático no representa un eje esencial en el proceso de desarrollo de la Riviera Maya, puesto que la cantidad de arribos provenientes de esta región es muy pequeña.

Sin embargo, es indiscutible el potencial económico que tienen todos los países que integran esta región.

De acuerdo con La Organización Mundial de Turismo, se estima que el número de turistas chinos que viajarán al extranjero podría llegar a 100 millones en el 2020, un crecimiento impresionante desde los 10 millones del año 2000 (se espera que en pocos años, China superara a Estados Unidos y Alemania como el principal país emisor de turistas internacionales).³⁶

³⁵"SEDETUR confirma crecimiento de turismo sudamericano", en www.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/noticias/250-sedetur-confirma-crecimiento-de-turismo-sudamericano-, [04 de agosto de 2012].

³⁶Cfr., Piña René, "México y los turistas chinos", *El Economista*, 22 de agosto de 2012, en www.economista.com.mx/aritmetica-turistica/2012/08/22/mexico-turistas-chinos, [25 de octubre de 2012].

De tal forma, las autoridades turísticas de la Riviera Maya están trabajando arduamente en promocionar, los atractivos turísticos que posee el destino, con el objetivo de conseguir a mediano plazo, que su presencia y grado de influencia comiencen a tener mayor relevancia en esa región.

Asimismo se está trabajando en el nivel de conexión aérea, puesto que actualmente una sola aerolínea posee la ruta que tiene como destino la Riviera Maya, ofreciendo 28 mil asientos de avión al año.

Mercado del Medio Oriente: En la actualidad, este mercado es muy lejano para la Riviera Maya, sin embargo, gracias al proyecto de atraer nuevos mercados turísticos a este destino, en la actualidad existen ya planes para posicionar a la Riviera Maya en el panorama de los países del Medio Oriente (Arabia Saudita y los países del Golfo, como Omán, Bahrein, Qatar y Emiratos Árabes Unidos) con el objetivo de lograr difundir su riqueza turística a través de su historia y su cultura.

Cabe destacar que los países de esta región están asumiendo una relevancia significativa a escala internacional como países emisores de turistas. De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (OMT), actualmente sólo los mercados de viajes de los Emiratos Árabes Unidos y Arabia Saudita tienen un valor de 11,4 mil millones de dólares.

Con un crecimiento tanto de población como de ingresos disponibles en manos de sus consumidores, el mercado de viajes al extranjero en la región alcanzará los 20 mil millones de dólares en las próximas dos décadas.

"La región de Oriente Medio es no sólo uno de los mercados turísticos que más rápido está creciendo en términos de arribos, sino también, y más importante, en emisión de turistas a destinos de todo el mundo", destacó Mark Walsh, Group Exhibition Director de Reed Travel Exhibitions.³⁷

Los datos de la OMT indican que dos millones adicionales de árabes viajarán al extranjero en los próximos veinte años, llevando el total a 37 millones anuales con un gasto estimado de 20 mil millones de dólares y representando el 2,2% de los arribos internacionales a nivel mundial.

³⁷Natural Magazine, "Oriente Medio despegando como mercado emisor y receptor", en www.forumnatura.eu/index.php?option=com_flexicontent&view=items&cid=4:noticias&id=365:oriente-medio-despegando-como-mercado-emisor-y-receptor&Itemid=3, [11 de noviembre de 2012].

2.3 Posicionamiento de la Riviera Maya como una de las principales rutas de Cruceros en el Caribe

En la actualidad, el crecimiento que ha experimentado el turismo y sus perspectivas de desarrollo, permiten identificarle a nivel internacional como una actividad que ha despertado el interés de muchos inversionistas y de distintos actores del medio público y el privado, gracias a su enorme capacidad para aprovechar las oportunidades que presenta la globalización.

Esta circunstancia ha ocasionado que hoy en día, los destinos turísticos encuentren condiciones más favorables para interactuar en los mercados globales debido a que existe una competencia cada vez más fuerte por atraer turistas de todas partes del mundo.

En el caso de la Riviera Maya, esta región del Caribe mexicano es uno de los zonas vacacionales que con mayor fuerza ha buscado difundirse en los mercados internacionales, al ser reconocido como uno de los destinos emergentes a nivel mundial que más desarrollo ha tenido a lo largo de los últimos años, debido al gran potencial en materia turística que ostenta y a las enormes cualidades que posee en diversos rubros.

En este sentido, una de las cualidades que mejor ha logrado aprovechar, ha sido su posición geográfica a la que se le puede catalogar como privilegiada.

La Riviera Maya es una de las regiones con mejor ubicación geográfica y mayor facilidad de acceso del país, hoy en día es el destino turístico mexicano más próximo a los mercados emisores del este de los Estados Unidos, es la puerta de acceso a las corrientes de turistas internacionales que proceden de Europa, es un puente de enlace con las islas del Caribe al encontrarse en las rutas principales de los circuitos de cruceros (el Caribe es la región que tiende a concentrar la operación y las ofertas de este mercado a nivel mundial) y en los últimos años se ha transformado en una puerta de acceso a México de los visitantes procedentes de los países centroamericanos y sudamericanos, especialmente de Brasil, Argentina, Colombia y Chile

Asimismo, se distingue como una plataforma natural en medio de importantes rutas comerciales y turísticas y se sitúa a pocas horas por barco, carretera o avión de distintos países como Estados Unidos, Venezuela, Cuba, Canadá, Colombia o Costa Rica.

De tal forma, la Riviera Maya es uno de los pocos destinos turísticos que tiene una gran cobertura geográfica de mercados, cualidad que le permite buscar una mayor integración y de esta forma insertarse de forma gradual en el mercado internacional.

Con semejantes cualidades, el segmento que se ha visto mayormente beneficiado ha sido el de los cruceros.

La industria de cruceros se ha transformado indiscutiblemente en uno de los segmentos más dinámicos del turismo internacional, su acelerado crecimiento ha generado diversos beneficios en rubros muy importantes.

De acuerdo con la agrupación global de la Asociación Internacional de Líneas de Crucero (CLIA, inglés), "además de viajes y experiencias entretenidas, la industria de cruceros genera desarrollo económico, intercambio cultural, apoyo a programas e iniciativas sociales y medioambientales, y un compromiso con la preservación y la protección del entorno y las vías fluviales".³⁸

Cabe destacar que La industria de cruceros ha registrado un crecimiento constante durante ya algunos años, por lo que su expectativa a corto y mediano plazo es alentadora. Tal expectativa se fundamenta en una atractiva rentabilidad y una significativa reducción de costos mediante la utilización de naves cada vez mayores, que están haciendo accesible esta nueva forma de hacer turismo a un segmento de personas cada vez más numeroso.

Bajo este contexto, la relevancia de este segmento turístico, también se está viendo reflejada en México. En la actualidad, el país se ha posicionado como un de las naciones líderes en la actividad de los cruceros, en este momento, México está por encima de países como: Grecia, España, Francia, Canadá y las Islas Vírgenes y sólo está por debajo de Estados Unidos, Italia, Bahamas, Australia, Nueva Zelanda y Noruega, los cuales son los principales países competidores en este rubro.

Es tal la categoría de este segmento turístico para el país, que cerca de 500 millones de dólares ingresan a nuestra economía cada año, gracias al arribo de 5.6 millones pasajeros a los 19 puertos con los que cuenta México³⁹.

De tal manera, al constituirse esta industria en una herramienta tan útil para el acontecer del turismo en México, las autoridades del sector público y privado que tienen injerencia en esta actividad, han buscado: a) mejorar su operación y servicios, b) incrementar su competitividad, c)

³⁸ Caribbean News Digital, "Industria de cruceros llama la atención sobre su impacto multimillonario", *Caribbean News Digital*, 04 de febrero de 2013, en www.caribbeannewsdigital.com/noticia/industria-de-cruceros-llama-la-atencion-sobre-su-impacto-multimillonario, [05 de abril de 2013].

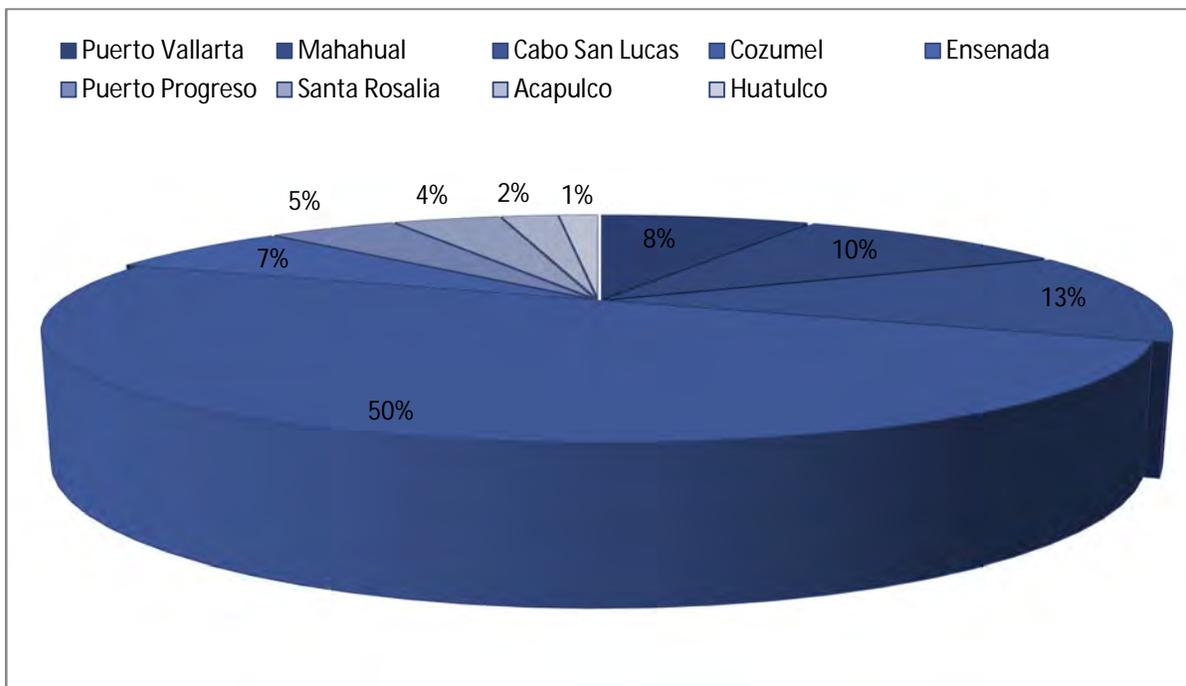
³⁹ Cfr., Secretaría de Turismo, "Boletín 56 Asociación de Cruceros de Florida y el Caribe se suma al Acuerdo Nacional por el Turismo", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/Boletin_56_, [17 de agosto de 2012].

desarrollar su infraestructura (muelles y terminales), d) potencializar su sustentabilidad, y por último, e) incrementar los beneficios sociales y económicos que le genera a los destinos turísticos.

El objetivo principal que han tenido las autoridades gubernamentales, radica en potenciar sus beneficios y mitigar los efectos negativos que genera, al ser un segmento que contribuye a la diversificación de los destinos, favorece el conocimiento y la promoción de ellos, y tiene el potencial para elevar el nivel de vida de las comunidades receptoras.⁴⁰

Resulta oportuno puntualizar que en nuestro país, Quintana Roo es uno de los estados más beneficiado con el crecimiento del turismo de cruceros, siendo la Riviera Maya su centro principal para el desarrollo de esta actividad, debido a que el arribo de cruceros turísticos en esta región se concentra en dos destinos: Isla de Cozumel y al sur del estado, en Mahahual, la llamada Costa Maya (ver gráfica 9).

Gráfica 9. Porcentaje de llegadas de cruceros a destinos mexicanos.



Fuente: Dirección General de Puertos. SCT, en www.simt.com/es/simt/siim_actividad_maritima, [12 de marzo de 2013].

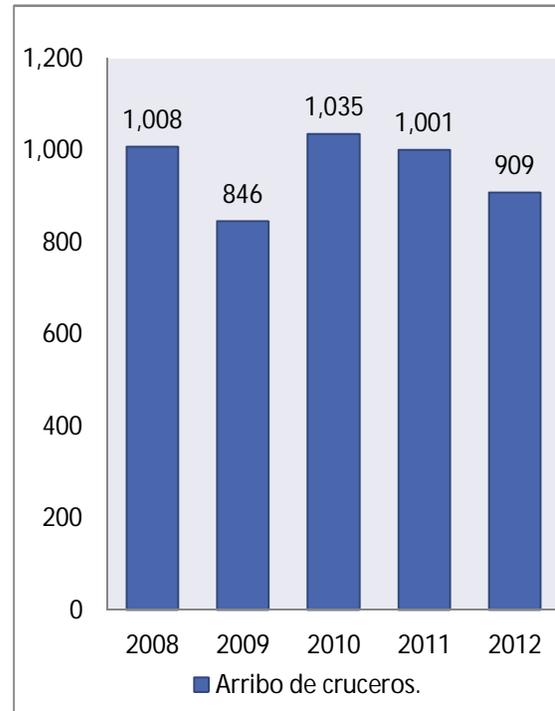
⁴⁰Cfr., Secretaría de Comunicaciones y Transportes en www.sedetur.qroo.gob.mx/normatividad/federal/politica%20publica%20de%20cruceros%20en%20mex.pdf, [20 de agosto de 2012].

La isla de Cozumel está catalogada como el principal puerto receptor de cruceros turísticos en México, con más de 2 millones de visitantes por año y uno de los más importantes en el mundo debido a que se mantiene la preferencia de los pasajeros por la calidad de sus servicios (ver gráfica 10).

Gráfica10. Llegada de turistas en cruceros a Cozumel.



Gráfica 11. Arribo de cruceros a Cozumel.



Fuente: Administración Portuaria Integral de Quintana Roo, en www.apiqroo.com.mx/web/ApiqrooVE/index.php, [20 de marzo de 2013].

De acuerdo con datos aportados por la Administración Portuaria Integral del estado de Quintana Roo (APIQROO), en los últimos años, el número de embarcaciones que han arribado a Cozumel ha permanecido en poco más de 900 arribos al año, con excepción de 2009, cuando la actividad turística de la isla fue afectada por la crisis de influenza (ver gráfica 11).

En este sentido, en el marco de la Expo Caribe Mexicano, el director del Consejo de Promoción Turística de Cozumel, Ignacio Cureño Muñoz, indicó que "los pasajeros de los cruceros que arriban a la isla de Cozumel dejan en una derrama económica cercana a los 150 millones de

dólares al año" ⁴¹, incentivo que permite deducir que el turismo de cruceros está logrando posicionarse como un ente emergente de gran valía para la Riviera Maya, al ser capaz de generar grandes beneficios y oportunidades de desarrollo.

Es importante mencionar que la Riviera Maya se ha posicionado como uno de los principales mercados receptores del turismo de cruceros⁴² debido al atractivo que representan su clima cálido y soleado, sus espectaculares playas, su cultura e historia y sus interesantes excursiones, así como por su cercanía con respecto al mercado emisor más importante en el mundo de turistas que prefieren viajar por crucero: los Estados Unidos.

Fotografía No. 10 Llegada de cruceros al puerto de Cozumel.



Fuente: "Places on line", en
www.placesonline.es/norteamerica/mexico/yucatan/cozumel/detalle_foto.asp?filename=24631_crucero_2_cozumel, [22 de marzo de 2013].

⁴¹Cfr., Espacio Turístico, "Cozumel continúa como número uno mundial en llegada de cruceros", en www.espacioturistico.com.mx/noticias/1307678714/cozumel-continua-como-numero-uno-mundial-en-llegada-de-cruceros/, [10 de noviembre de 2012].

⁴²Vid., Subsecretaría de planeación turística, en www.cestur.sectur.gob.mx/descargas/Publicaciones/Boletin/cedoc2012/cedoc2011/EstudioRomance.pdf, [11 de noviembre de 2012].

Capítulo 3. Debilidades que enfrenta la Riviera Maya en su proceso de consolidación como destino internacional

Como ya se mencionó, es indiscutible que el turismo a nivel internacional se está posicionando como una de las actividades más influyentes para el proceso de desarrollo que experimentan muchos países en el mundo.

Sin embargo, pese a la relevancia adquirida, el turismo en el contexto internacional no ha sido generador únicamente de impactos positivos, también se le ha catalogado como una actividad propensa a enfrentar diversos fenómenos de carácter negativo, los cuales, han tenido el poder de propiciar grandes estragos en rubros muy importantes como lo son: el social, el ambiental y el económico.

En el caso de la Riviera Maya, debido al crecimiento acelerado de su actividad turística, también se ha visto en la necesidad de hacerle frente a diversos fenómenos de carácter negativo, siendo los más alarmantes:

- a) Mala imagen de México en el contexto internacional: Esta percepción negativa, tiene su origen a consecuencia de la lucha que a partir de 2006, el gobierno federal declaró al crimen organizado, situación que ha desencadenado el crecimiento de los niveles de violencia en muchas regiones del país.
- b) Deterioro al medio ambiente: La creación de nuevos proyectos de orden turístico, está transgrediendo el ambiente físico de la región, destruyendo sus ecosistemas, contaminando los suelos y propiciando directa o indirectamente la extinción de diversas especies de fauna y flora.
- c) Atrasos en elementos clave de la actividad turística: Pese a que en la actualidad la Riviera Maya es capaz de ofrecer servicios de alta calidad y brindar un alto grado de satisfacción para los turistas, existen aún elementos clave que deben ser atendidos de forma inmediata, a fin de no poner en riesgo el crecimiento que hasta el momento ha consolidado este destino turístico del Caribe mexicano.

3.1 Turismo como fenómeno depredador ambiental en la zona

Al ser el turismo una de las actividades económicas con mayor índice de crecimiento, y una de las industrias que en los últimos años ha logrado adquirir mayor importancia a nivel mundial, resulta inevitable que este sector genere una serie de impactos en la sociedad, ya sean de carácter positivo o negativo.

Por lo general, cuando se abordan temas relacionados con la actividad turística, se tiende a resaltar los múltiples beneficios que ésta genera; no obstante, en muchas ocasiones sus impactos también se han convertido en una problemática difícil de afrontar.

En este sentido, el deterioro del medio ambiente es uno de los impactos más negativos que genera el desarrollo de la actividad turística a nivel mundial.

Actualmente, para lograr detonar el crecimiento del sector turístico en un destino, resulta vital la calidad del medio ambiente; sin embargo, desafortunadamente es muy compleja la interacción que existe entre el turismo y el ambiente, pues implica diversas actividades que pueden tener efectos adversos en la materia.

De acuerdo con GREENPEACE⁴³, debido al ritmo de crecimiento tan acelerado que está sufriendo el turismo de masas, la depredación del capital natural de los ecosistemas está acabando con el valor de la zonas y por lo tanto, con la riqueza y bienestar de las comunidades.

Bajo este panorama, en México como en muchas partes a nivel internacional, también se está viviendo de manera grave esta problemática. El desarrollo turístico que experimentan algunos destinos con los que cuenta el país, ha provocado la aparición de efectos negativos al medio ambiente, los cuales a su vez, se han traducido en cuantiosas pérdidas económicas y sociales.

Acorde con diversos especialistas en el tema, el daño al medio ambiente ha sido ocasionado por diversos factores entre las que destacan: carencia de infraestructura básica para la protección al ambiente; escasez de redes de drenaje y alcantarillado; asentamientos irregulares; falta de redes de plantas de tratamiento de aguas residuales inexistentes o ineficientes; expansión sin control; basureros municipales fuera de la legislación; ausencia de programas ecológicos; escases de educación y una legislación débil en materia ambiental.

⁴³ *Greenpeace* es la organización ambientalista más reconocida, decidida y audaz en la defensa del medio ambiente en el mundo, no recibe dinero de gobiernos, empresas, iglesias ni partidos políticos. En pocas palabras, *Greenpeace* es una organización de la gente, que busca incidir en políticas públicas, involucrar e inspirar cambios y por la que constantemente transitan voluntarios, socios, activistas y ciberactivistas. Fuente: Greenpeace International, en www.greenpeace.org/international/en/about/how-is-greenpeace-structured/, [13 de febrero de 2013].

Cabe señalar que las costas son una de las principales zonas afectadas por los efectos negativos que genera el desarrollo de la actividad turística en el país. Este suceso se debe a que los más de 11 mil kilómetros de costas que posee México, acogen a casi un tercio de la población, a lo que hay que añadir los miles de turistas que visitan los destinos de playa cada año. Estos factores han provocado una fuerte presión sobre los ecosistemas costeros, generando problemas de contaminación y pérdida de hábitat.

Asimismo, es necesario tomar en cuenta que en los últimos años se ha generado la construcción masiva de complejos hoteleros e instalaciones portuarias en estas zonas, propiciando el desdibujo de las costas y la alteración irreversible de la dinámica litoral.

Fotografía No.11 El avance de la infraestructura turística como factor de riesgo ambiental.



Fuente: Facebook, "Riviera Maya", en www.facebook.com/#!/photo.php?fbid=10151441934609912&set=pb.16727309911.-2207520000.1372887837.&type=3&theater, [18 de octubre de 2013].

Es importante enfatizar que la relación existente entre el medio ambiente y la Riviera Maya, adquiere gran importancia, ya que este destino turístico tiene la cualidad de estar localizado en una zona que posee un patrimonio ecológico casi inigualable no solo en México sino a nivel global.

Está región está integrada principalmente por manglares (refugio para muchas especies de fauna y flora); bajo la superficie corre la mayor cadena de ríos subterráneos del mundo, y en sus mares se encuentra la segunda barrera de coral más grande del planeta.

En el caso del estado de Quintana Roo, el desarrollo acelerado de la industria turística está propiciando consecuencias cada vez más visibles e irreversibles en el ambiente, siendo la franja costera de la Riviera Maya la zona más perjudicada, pues de manera paulatina está siendo devastada por la construcción de nuevos proyectos hoteleros que tienen como principal objetivo atraer a más turistas provenientes de todo el mundo.

Por ello, dada la importancia que ostenta el medio ambiente para el bienestar de la Riviera Maya, parecería impensable que se estuviera atentando en su contra; sin embargo, la realidad es muy diferente.

El crecimiento turístico en este destino, ha fomentado el avance de la urbanización y la proliferación de distintos complejos turísticos, estos fenómenos han generado una sobre explotación de la selva, los manglares y los mantos acuíferos, viéndose mayormente afectados los principales polos de desarrollo con los que cuenta, como Tulum, Playa del Carmen y Akumal.

De acuerdo con un estudio presentado por las asociaciones civiles: Amigos de Sian Ka' an; Centro Mexicano de Derecho Ambiental (CEMDA); Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF por sus siglas en inglés); Centro Ecológico Akumal y la Comisión Nacional de Áreas Protegidas (CONANP); quedó demostrado (mediante un estudio de 150 puntos de la zona de la Riviera Maya), que a pesar de los programas establecidos por el gobierno federal para proteger los ecosistemas y el compromiso del sector empresarial para adoptar mejores prácticas ambientales, son graves los daños a los ecosistemas de la región⁴⁴.

Las principales afectaciones que da a conocer este estudio son las siguientes:

Cuadro No 5. Daños a los ecosistemas de la Riviera Maya.

| PROBLEMA | DEFINICIÓN |
|-------------------------------------|--|
| Deterioro del manglar | La superficie de manglar en los últimos 35 años pasó de 3,294 hectáreas a 1,569. |
| Pérdida del coral vivo | Se ha perdido la mitad del coral vivo en la zona, lo que atenta contra los ciclos naturales y la preservación de la selva, dunas costeras y acuíferos subterráneos. |
| Daño en el sistema arrecifal | El 47% del sistema está en malas condiciones y 6% en situación crítica. |
| Otros daños | Se están presentando: fragmentación de las zonas, la interrupción del flujo hídrico por cambios de uso de suelo, se está dañando al subsuelo debido a la construcción indiscriminada de caminos e infraestructura sin conciencia ecológica y los manglares son utilizados como basureros clandestinos. |

Fuente: Elaboración propia con datos en www.mexico.cnn.com/planetacnn/2012/02/01/la-riviera-maya-pierde-la-mitad-de-sus-manglares-y-arrecifes, [19 de enero de 2013].

⁴⁴ Cfr., Muños Brisa, "La Riviera Maya pierde la mitad de sus manglares y arrecifes", *CNN México*, 01 de febrero de 2013, en www.mexico.cnn.com/planetacnn/2012/02/01/la-riviera-maya-pierde-la-mitad-de-sus-manglares-y-arrecifes, [15 de marzo de 2012].

Cabe resaltar que, de acuerdo con la directora regional de la Oficina Sureste de Cemda, Alejandra Serrano Pavón, dichos daños no son ocasionados únicamente por el avance del desarrollo turístico en la Riviera Maya, pues algunos factores como cambios de uso de suelo, desastres naturales (que se han intensificado en los últimos años) y la contaminación del agua, también son considerados factores que han influido en el deterioro ambiental de la región.

Asimismo, a principios del 2011, se dio a conocer otra investigación publicada por la revista científica *Environmental Pollution*, titulada: "Contaminantes en el sistema acuífero de las cavernas submarinas a lo largo de la costa caribeña de la península de Yucatán", encabezada por el científico Chris Metcalfe, en el cual, se expuso las preocupantes condiciones ambientales que presenta la Riviera Maya⁴⁵.

Cuadro No 6. Preocupantes condiciones ambientales en la Riviera Maya.

| PROBLEMA | DEFINICIÓN |
|--|--|
| Contaminación en el agua de los mantos acuíferos de la región | Se encontraron residuos de productos farmacéuticos, cocaína, derivados del diesel, pesticidas y desechos químicos que se deslizan desde las carreteras y se filtran de letrinas, tanques sépticos y alcantarillas. Las corrientes transportan buena parte de estos desechos a la zona costera y a la barrera de coral. |
| Contaminación generada por los campos de golf. | Se encontraron poderosos pesticidas y herbicidas que se rocían para mantener el césped de los campos de golf, los cuales se filtran por la tierra, luego a los ríos subterráneos y después al mar |
| Pérdida de corales. | La contaminación, la pesca indiscriminada, las enfermedades del coral, el crecimiento de la industria turística y el cambio climático, pueden haber contribuido a la pérdida de hasta el 50% de los corales en la costa. |

Fuente: Elaboración propia datos en www.sciencedaily.com/releases/2011/02/110206132900.htm, [19 de enero de 2013].

Para Chris Metcalfe, quien trabaja para la Universidad de Trent y pertenece al Instituto del Agua, Medio Ambiente y Salud de la Universidad de la Naciones Unidas (UNU) con sede en Canadá, las cadenas hoteleras son la fuente más factible de la gran mayoría de la contaminación, pues han incrementado considerablemente su presencia en la zona.

⁴⁵Cfr., Science Daily, "Pollutants in Aquifers May Threaten Future of Mexico's Fast-Growing 'Riviera Maya'", *Science Daily*, 07 de febrero de 2011, en www.sciencedaily.com/releases/2011/02/110206132900.htm, [25 de Marzo de 2012].

Ambas publicaciones son parte de una serie completa de estudios realizados, con el objetivo de revelar los daños ecológicos generados en toda la zona de la Riviera Maya, en gran medida, debido al crecimiento del desarrollo turístico que está experimentando esta zona del Caribe mexicano.

Digno de mencionarse es que en muchos casos, los proyectos de expansión de las grandes cadenas hoteleras se están presentando sin una planeación adecuada, bajo una visión a corto plazo y orientados únicamente a una mayor captación de turistas, sin tomar en cuenta los daños generados a los residentes de la zona y al medio ambiente.

Asimismo, los cruceros son otro de los elementos que está contribuyendo de forma directa en el desarrollo turístico de la Riviera Maya, pero que al mismo tiempo, se les ha señalado como uno de los factores de riesgo para el medio ambiente de la zona.

De acuerdo con el presidente del Consejo Coordinador Empresarial (CCE) de la Riviera Maya, Gerardo Valadés Victorio, el impacto negativo que genera la llegada de cruceros a la zona, se debe a que los buques de los cruceros liberan grandes cantidades de contaminación en la costa y en las aguas oceánicas, poniendo en grave riesgo no sólo a los ecosistemas marinos, también a la salud de los habitantes.⁴⁶

Fotografía No. 12 El arribo de cruceros como amenaza ambiental.



Fuente: "EN-YUCATAN", en www.en-yucatan.com.mx/cozumell/fotos-cozumel-2.php, [04 de febrero de 2013].

En este sentido, la Agencia de Protección Medioambiental de los Estados Unidos, ha precisado que, durante un viaje de una semana, un gran barco crucero con capacidad para tres mil pasajeros y tripulantes, puede producir un flujo de alrededor de 794.850 litros de aguas negras, 3.785.000 litros de aguas grises, 95.000 de aguas oleaginosas de drenaje, 568 litros de residuos peligrosos, ocho toneladas de residuos sólidos y una cantidad difícilmente cuantificable de

⁴⁶ Cfr., Vargas Víctor Hugo, "Descartan Home Port sin estudio previo", *Diario Respuesta*, 17 de junio de 2013, en www.diariorespuesta.com.mx/mayo2012/index.php?option=com_content&view=article&id=33551:descartan-home-port-sin-estudio-previo&catid=85:playa-del-carmen&Itemid=265, [19 de agosto de 2012].

contaminantes atmosféricos, lo cual debe multiplicarse por los más de 200 barcos de crucero que actualmente navegan las rutas marítimas los 365 días del año.

Estos residuos representan una fuente significativa de sustancias patógenas y tóxicas que, de no ser tratadas y eliminadas adecuadamente, pueden tener un serio efecto en la salud humana; además, de la perturbación y destrucción de bancos pesqueros y preciosos ecosistemas marinos como los arrecifes de coral.⁴⁷

Este grave problema de contaminación, generada por los cruceros que arriban a la Riviera Maya, no es un tema menor, puesto que como ya se puntualizó en el capítulo anterior, en la actualidad este polo turístico se coloca como uno de los principales destinos captadores de cruceros en todo el Caribe.

De tal forma, debido a que la Riviera Maya corre el grave riesgo de sufrir un desastre ecológico, es urgente que las autoridades federales, estatales y municipales, logren establecer un marco jurídico que rijan al turismo, para que esta industria pueda generar recursos económicos sin la necesidad de ocasionarle graves daños a la sociedad y al medio ambiente.

En este sentido, en el marco de su primera gira de trabajo al estado de Quintana Roo, la Secretaria de Turismo, Lic. Claudia Ruiz Massieu convocó a los representantes del sector empresarial a trabajar con las autoridades, para impulsar el turismo como motor de crecimiento económico y hacer de México un destino de clase mundial, con pleno respeto a las normas ambientales.

Durante esta visita, la secretaria de turismo llegó a la conclusión de que:

para tener mayores inversiones y mayor desarrollo, es indispensable trabajar en sustentabilidad, asociada desde luego a lo ambiental, por eso celebró que se haya incorporado a esta jornada de trabajo el titular de la PROFEPA, debido a que va a ser fundamental su colaboración en la visión de constituir a los destinos turísticos del país como potencias turísticas, pero sustentables.⁴⁸

⁴⁷ Cfr., Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos, "El daño ambiental producido por los cruceros", en www.epa.gov/espanol/, [16 de noviembre de 2012].

⁴⁸ Secretaría de Turismo. "Boletín 05.- Convoca SECTUR a empresarios a hacer de México un destino sustentable de clase mundial", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/Boletin_13_Convoca_Sectur_a_empresarios_a_hacer_de_Mexico_un_destino_sustentable_de_clase_mundial, [01 de marzo de 2013].

Este objetivo se logrará mediante el trabajo conjunto con la PROFEPA ⁴⁹ para determinar cómo los proyectos que se van a detonar ya cumplen con la responsabilidad ambiental y con mitigar el impacto ambiental.

Aunado a esta iniciativa, resulta vital contar con la total cooperación del sector empresarial y la comunidad, a fin de que la Riviera Maya logre ser considerada a nivel internacional como un destino sustentable, al desarrollar un total equilibrio entre el impulso al turismo y el cuidado del medio ambiente.

3.2 Imagen debilitada de México en el contexto internacional

El 11 de diciembre del 2006, el gobierno federal encabezado por el Presidente de la República Lic. Felipe Calderón Hinojosa, inició la llamada "guerra contra la delincuencia organizada". Esta acción tenía como prioridades: a) combatir frontalmente al crimen organizado, b) evitar que las distintas organizaciones criminales confrontarán, derrotaran, y sustituyeran al Estado y c) evitar que México se convirtiera en un país consumidor de drogas en lugar de ser un país de tránsito.

Sin embargo, el enfrentamiento que se ha desatado entre el Estado y el narcotráfico, ha generado diversas repercusiones para el país y su sociedad, una de ellas, y tal vez la más negativa: el incremento de la violencia que se vive en distintas regiones de México.

En la actualidad, se ha despertado una gran preocupación por parte de la comunidad internacional, debido a las constantes noticias que todos los días se divulgan de México, todas ellas relacionadas con el gran número de muertes que se generan por el fenómeno de violencia que afrontan distintas regiones del país.

Esta mala imagen de México que se viene construyendo a nivel mundial, ha puesto en riesgo la estabilidad y el proceso de crecimiento que experimenta el país, a pesar del estado saludable de la economía mexicana, el cual refleja estabilidad fiscal y monetaria, así como un fuerte sistema financiero.

⁴⁹La Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), nace por la necesidad de atender y controlar el creciente deterioro ambiental en México, no tan sólo en sus ciudades, sino también en sus bosques, selvas, costas y desiertos. Fuente: "SEMARNAT-PROFEPA", en www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/1161/1/mx/acerca_de_profepa.html, [24 de enero de 2013].

De acuerdo con estimaciones realizadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE),

"la ola de violencia en nuestro país (con más de 70 mil ejecutados, miles de desaparecidos y desplazados, así como el incremento en la mayoría de delitos de alto impacto: robo, secuestro y extorsión), ha limitado el desarrollo de su actividad económica, al afectar la inversión y marginar el crecimiento a niveles por debajo de lo necesario para afrontar el combate a la pobreza, el desempleo y otros factores; además, se ha debilitado el desarrollo económico y la competitividad, los objetivos de desarrollo socioeconómicos y la calidad de vida de los mexicanos".⁵⁰

Cabe resaltar que el fenómeno de la violencia ha impactado principalmente a los sectores de la fabricación, el turismo doméstico e internacional y al sector servicios, los cuales, han tenido que lidiar con la infiltración y la extensión de los cárteles de las drogas a otras actividades criminales, como: la extorsión, el secuestro y el crecimiento de la impunidad asociada con la actividad criminal.

En el caso del turismo, la afectación sufrida ha sido de alto impacto, ya que este sector se caracteriza por ser muy sensible a cualquier acontecimiento de índole negativo que pueda presentarse tanto al interior como al exterior del país.

De tal forma, uno de los mayores efectos negativos que ha vivido el turismo en México, se encuentra en la sensible disminución de la afluencia de turistas a sus diferentes destinos, factor que ha propiciado que el crecimiento de algunos de los estados se haya visto perturbado, al afectar sus niveles de competitividad, desalentar la inversión extranjera directa, y por consecuencia, la generación de gran cantidad de empleos.

Diversas compañías de tour operadores (agencias de viaje), que realizan promociones fuera de México, han reconocido que cada vez les cuesta más convencer a los turistas para que viajen a los destinos turísticos nacionales, debido a las distintas alertas de seguridad que han emitido algunos países, como: Estados Unidos, Canadá, Francia, España y Australia, pues advierten a sus ciudadanos que no visiten ciertos puntos del país, ya que la violencia ha permeado significativamente.

⁵⁰ "Niveles de inseguridad afectan al crecimiento económico en México: OCDE", en www.mx.ibtimes.com/articles/29079/20121102/ocde-inseguridad-riesgo-economia-mexico.htm, [05 de noviembre de 2012].

En este sentido, de acuerdo a una encuesta realizada en Estados Unidos (principal mercado emisor de turistas a México), elaborada por la consultora Vianovo y la empresa asesora GSD&M, se encontró que 7 de cada 10 habitantes de dicho país, tienen miedo de viajar a México, pues lo consideran un lugar inseguro; además, la mitad de las personas encuestadas tiene una mala imagen del México, principalmente a causa de la violencia que se vive por el narcotráfico.⁵¹

Asimismo, en la opinión de Ricardo Fernández, director de marketing de la empresa española Iberojet y Lawrence Elliott, director general de la empresa canadiense Sunwing Vacations, "la imagen de inseguridad que ostenta México, ha logrado afectar de manera importante la decisión de viajar de los ciudadanos de España y Canadá a los distintos puntos vacacionales del país".⁵²

Bajo este contexto, es innegable que los estragos ocasionados por el crecimiento de la violencia, se han convertido en un factor de riesgo para el desarrollo de la actividad turística en muchos de los destinos mexicanos, tal es el caso de la Riviera Maya.

Pese a que en el estado de Quintana Roo no ha sido tan fuerte el impacto generado por la violencia en México, como lo podría ser en otros estados (principalmente los del norte del país) tales como: Chihuahua, Nuevo León, Guerrero, Tamaulipas, Baja California, Coahuila, Michoacán, Durango, Sinaloa y Sonora, la condición fronteriza que ostenta esta entidad (colinda con Belice y Guatemala), la ha convertido en una zona novedosa y muy atractiva para el crimen organizado.

Dada esta circunstancia, el narcotráfico ha logrado hacer ya acto de presencia en distintas regiones del estado, tal es el caso de Cancún, Cozumel, Isla Mujeres y la Riviera Maya.

La desafortunada irrupción del crimen organizado en los principales destinos turísticos de Quintana Roo, se debe en gran medida gracias a que los narcotraficantes han buscado expandirse a zonas no tan comunes para el desarrollo de sus actividades.

En el caso de la Riviera Maya, los efectos generados por la pequeña, pero ya palpable incursión del narcotráfico, aunado a la mala percepción que se tiene del país en distintas partes del mundo, han logrado desestabilizar el proceso de desarrollo turístico que experimenta esta zona del Caribe mexicano.

La escalada de violencia en este polo vacacional, no sólo ha puesto en peligro la seguridad y estabilidad de sus habitantes, también se ha convertido en un riesgo enorme para la incentivación de su actividad turística, la cual se posiciona como la principal actividad generadora de divisas,

⁵¹ Cfr., Araizaga Jorge, "Encuesta en EU: 70 % tiene miedo de viajar a México y critica guerra Calderón", *Revista PROCESO*, 21 de noviembre de 2012, en www.proceso.com.mx/?p=325757, [25 de noviembre de 2012].

⁵² Excélsior, en www.excelsior.com.mx/index.php?m=nota&id_notas=719515, [25 de noviembre de 2012].

gracias a que en la actualidad, la Riviera Maya se ha posicionado como el destino turístico número uno en América Latina y el Caribe.

Es importante establecer que los sectores turísticos más afectados por la repentina irrupción del crimen organizado en el destino, son: el sector empresarial (principalmente dueños de bares y restaurantes), así como los pequeños y medianos comerciantes. Ambos sectores son víctimas del miedo, amenazas, extorción y secuestro, hechos que generan el cierre de diversos negocios y la partida de inversionistas tanto del ámbito nacional como del extranjero.

Bajo este panorama de incertidumbre, las principales repercusiones que está sufriendo el sector turístico de la Riviera Maya, son:

- a) la baja en los niveles de ocupación hotelera,
- b) detrimento en los niveles de inversión,
- c) disminución en la apertura de nuevos negocios,
- d) aumento en el nivel de desempleo,
- e) fuga de capital,
- f) pobreza y desigualdad.⁵³

Sin embargo, pese al malestar y temor de distintos sectores por el aumento del accionar del crimen organizado en la Riviera Maya, las autoridades estatales y municipales tienen un panorama distinto.

Respecto a la lucha contra el crimen organizado, emprendida por el gobierno federal en 2006, el gobernador del estado de Quintana Roo, Lic. Roberto Borge Angulo, ha expresado que sus efectos están bien localizados, y no han permeado en todos los estados del país, como es el caso de Quintana Roo. Esta condición, le permite a dicha entidad consolidarse como líder de la industria turística de América Latina, al poseer una sólida infraestructura y la oferta de servicios más fuerte y competitiva de la región, siendo su máximo exponente: la Riviera Maya.

En el caso específico de la Riviera Maya, el presidente nacional de la Asociación Mexicana de Agencias de Viaje (AMAV), Lic. Jorge Hernández Delgado, ha manifestado en reiteradas ocasiones que, pese al clima de violencia, la Riviera Maya sigue manteniendo un proceso de desarrollo sólido y con perspectivas a futuro muy positivas.

⁵³Cfr., NOTICARIBE, "Se apodera delincuencia de la Riviera Maya, exponen", NOTICARIBE, 30 de octubre de 2011, en www.noticaribe.com.mx/2011/10/06/se_apodera_delincuencia_de_la_riviera_maya_exponen/, [27 de enero de 2013].

Desde su perspectiva, si bien los hechos de violencia se han hecho presentes en los últimos tiempos, estos han sido acontecimientos aislados y ninguno de ellos ha llegado a tener la magnitud necesaria para poner en riesgo la actividad turística de la zona.

Por lo tanto, resulta de suma importancia establecer un manejo muy adecuado de las notas que se presentan en los medios de comunicación. Si estas se sobredimensionan, o se comenten omisiones y no se informa con precisión lo que sucede, la imagen de México seguirá distorsionándose, afectando de manera directa a todos los destinos turísticos del país.⁵⁴

3.3 Atrasos en elementos clave para el crecimiento de la actividad turística en la Riviera Maya

Uno de los objetivos fundamentales que se han trazado a corto plazo para la Riviera Maya por parte de las autoridades del sector público y privado, es consolidarla como un destino turístico de clase mundial.

Sin embargo, para llevar a buen puerto esta meta, aún existen aspectos que deben mejorarse de forma inmediata con la colaboración de todos los prestadores de servicios turísticos, de las cámaras y asociaciones empresariales, así como de las autoridades, en la búsqueda de fortalecer su proceso de desarrollo.

Bajo este contexto, resulta indispensable trabajar en tres rubros, los cuales se han convertido en debilidades para el desarrollo de la actividad turística en la Riviera Maya. En primer lugar se encuentran las deficiencias en la calidad de los servicios que se ofrecen. Al ser la Riviera Maya un polo turístico atractivo para millones de turistas (nacionales y extranjeros), es indispensable garantizar la calidad en los servicios que se les brinda para que sigan optando por regresar, por lo cual, hoteleros, restauranteros, agencias de viajes, tour operadores y empresas en general, deben impulsar de manera efectiva las acciones de capacitación para sus prestadores de servicios, con el propósito de satisfacer las necesidades de los visitantes.

No obstante, uno de los principales inconvenientes que afronta el sector servicios de la Riviera Maya, radica en la existencia cada vez más recurrente de agencias de viajes, tour operadores, hoteleros y medios de transporte que no están debidamente constituidos, las cuales aprovechan este estatus para ofrecer una calidad de servicios muy deficiente, y en algunos casos, realizar prácticas indebidas.

⁵⁴ Cfr., Diario de Quintana Roo, "Piden mejorar manejo de imagen", *Diario de Quintana Roo*, 30 de diciembre de 2012, en www.dqr.com.mx/index.php/solidaridad/52792-piden-mejorar-manejo-de-imagen, [12 de enero de 2013].

En consecuencia, la presencia de empresas "piratas", ponen en riesgo la imagen de la Riviera Maya, lo que ocasiona un daño a su actividad turística, por lo tanto, se ha buscado implementar una serie de acciones que tengan como prioridad erradicar de forma definitiva la proliferación de este tipo de compañías.

Frente a esta problemática, el presidente de la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya (AHRM), Jean Agarrista Marfín y el titular de la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes (AMAV), Sergio González Rubiera, firmaron un convenio de colaboración para ofrecer un mayor control del servicio turístico y buscar a largo plazo la certificación de las empresas que participan en el rubro.⁵⁵

Con este convenio, se busca mantener un mayor control sobre quiénes prestan algún tipo de servicio, por lo que en un futuro se planteará la posibilidad de promover que las distintas empresas cuenten con las certificaciones de calidad que se requieran y en caso de no ser así, se asumirá que operan en un estado de ilegalidad.

Fotografía No. 13 Falencias en el Sector Servicios.



Fuente: Facebook, "Riviera Maya", en www.facebook.com/antonio.b.bermudez?ref=tn_tnmn#!/photo.php?fbid=10151317895999912&set=pb.16727309911.-2207520000.1372909469.&type=3&theater, [18 de febrero de 2013].

⁵⁵ Vid., Novedades Q Roo, "Inversión extranjera en Q. Roo", en caída, *Novedades Q. Roo*, 14 de enero de 2013, en www.novenet.com.mx/seccion.php?id=267591&sec=4&d=27&m=10&y=2012, [09 de noviembre de 2012].

En segundo lugar, están las fallas en la promoción de la imagen del destino. Como ya se puntualizó, la lucha contra el crimen organizado que se inició en el 2006, ha propiciado que se construya una mala imagen de México alrededor del mundo, afectando con mayor fuerza al turismo y por ende a todos los destinos turísticos con los que cuenta el país.

En el caso de la Riviera Maya, esta situación, le ha perjudicado indirectamente, al limitar su potencial de crecimiento. Esta circunstancia se debe en gran medida gracias a que algunos turistas internacionales se han visto influenciados por las notas que se emiten día a día sobre la situación de violencia que vive México, por lo cual, han decidido cambiar su opción de viaje hacia otros destinos que les ofrezcan mayor seguridad y estabilidad.

Bajo esta circunstancia, resultaría indispensable que las autoridades del sector público, en conjunto con las del sector privado, establecieran una serie de acciones responsables que tuviesen como objetivo primordial, mitigar los daños y reivindicar la imagen de este punto turístico en el mundo, con el fin de seguir consolidando a la Riviera Maya como un destino de vanguardia.

Sin embargo, las estrategias implementadas que han tenido como fundamento encontrar posibles soluciones para contrarrestar la mala imagen de México y de la Riviera Maya, no han sido suficientes hasta el momento.

Pese a que en muchas partes del mundo se han realizado campañas de promoción turística para la Riviera Maya, garantizando que está totalmente alejada de todo acto de violencia, empresarios de la región opinan que hace falta reforzar las acciones de promoción realizadas, a fin de lograr un mayor índice de crecimiento.

En este sentido, existen diversos elementos que han contribuido para que estas actividades de promoción sobre la Riviera Maya no cumplan cabalmente con su objetivo primordial. En primer lugar, la falta de estudios e instrumentos de medición efectivos que determinen el impacto de la promoción. De acuerdo con la investigadora y consultora en turismo y desarrollo, Marisol Vanegas Pérez, los esfuerzos de promoción turística que se han hecho en los principales destinos turísticos de Quintana Roo (Cancún y la Riviera Maya), no tienen la garantía necesaria para medir de forma precisa el impacto real que tiene la promoción que se realiza⁵⁶.

⁵⁶SIPSE.COM, "Revelan fallas en la promoción turística de Q.Roo", en www.sipse.com/archivo/revelan-fallas-en-la-promocion-turistica-de-q-roo-117557.html, [16 de noviembre de 2012].

Asimismo, precisó que para saber dónde y con quién promover cualquier marca, es necesario realizar un estudio conocido como ROI⁵⁷ (retorno de inversión, por sus siglas en inglés), algo que asegura ninguna oficina de promoción turística en el país utiliza, además de indicadores de resultados y de impacto.

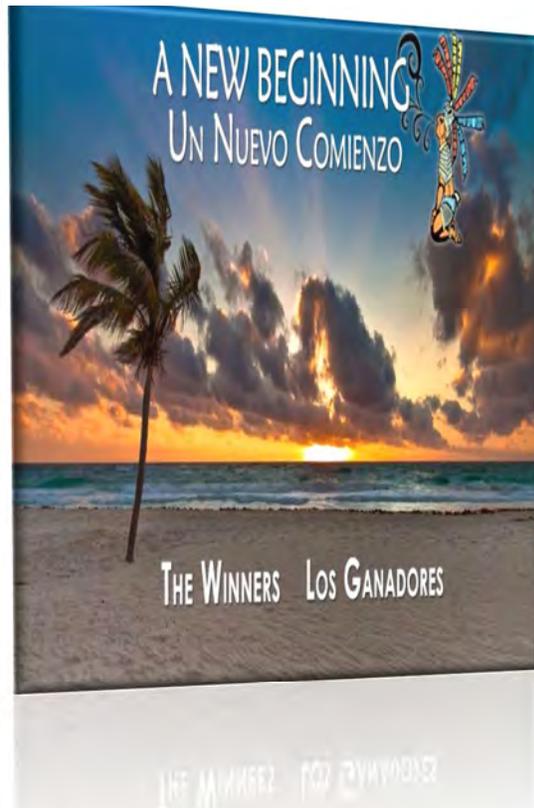
En segundo lugar, se encuentran las irregularidades en el manejo de los recursos económicos para la promoción del destino. Pese a que en la actualidad el presupuesto destinado para fortalecer la promoción de la Riviera Maya es considerable (cifra autorizada de poco más de 133 millones de pesos), mismo que se debe utilizar para asistir a ferias turísticas y para los diferentes programas que lleva a cabo el Fideicomiso de Promoción Turística de este destino, se han presentado algunas irregularidades en el manejo de los recursos por parte de las autoridades.

De acuerdo con algunos empresarios del ramo turístico en la región, el inconveniente no está en la falta de los recursos, el problema radica en el número de meses que el capital permanece sin fluir, esta situación ha ocasionado una baja en la actividad promocional de la Riviera Maya.

Por lo tanto, lo que se requiere es eficientar los recursos destinados a la promoción del destino, y sobre todo, transparentar la aplicación de los mismos.

Asimismo, se encuentra la falta de cooperación entre los principales actores del sector turístico de la región. Las acciones enfocadas a la promoción de la Riviera Maya, básicamente están a cargo del Fideicomiso de Promoción Turística, la Secretaría de Turismo de Quintana Roo, el

Fotografía No. 14 Falencias en la promoción de la Riviera Maya



Fuente: Facebook, "Riviera Maya", en www.facebook.com/antonio.b.bermudez?ref=tn_tnmn#!/photo.php?fbid=10151200431264912&set=pb.16727309911.-2207520000.1372913043.&type=3&theater, [14 de enero de 2013].

⁵⁷ El ROI es un estudio que permite conocer de cada peso que se pone en inversión turística cuántos pesos se retornan. Fuente: Microsoft Innovation Center, "Estudios ROI", en www.productivitycenter.org/castellano/empresas/Pages/BusinessValueStudies.aspx, [11 de enero de 2013].

Consejo de Promoción Turística de México (CPTM) y los hoteleros, debido a que, el sector empresarial aún no se ha comprometido del todo para contribuir con estas actividades.

En este sentido, Jane Groman Share, presidenta del Comité Empresarial Turístico de Playa del Carmen, ha manifestado que los miembros de dicha organización están trabajando de manera independiente a las dependencias de gobierno que se encargan de la promoción del destino, ya que aun cuando se ha presentado un acercamiento con las autoridades gubernamentales, pocos son los beneficios que se han conseguido para este sector, a diferencia de las grandes cadenas turísticas⁵⁸.

De tal forma, es importante destacar que para lograr mejorar los trabajos enfocados en la promoción turística de la Riviera Maya, es indispensable la participación de todos los sectores. No sólo el gobierno debe trabajar, la iniciativa privada también debe comprometerse y cooperar en beneficio de su propia inversión y, en consecuencia, de todo la Riviera Maya.

En tercer lugar, la necesidad de desarrollar una mayor infraestructura turística. Es indiscutible que para consolidar el desarrollo turístico de una zona, es fundamental generar una mayor inversión en infraestructura, porque es con más carreteras, aeropuertos, puertos, centros de hospedaje y servicios, como realmente se logra ser más productivos y competitivos frente al mundo.

Bajo esta premisa, para algunos actores del sector turístico de la Riviera Maya, es de suma importancia fomentar proyectos de infraestructura complementaria, ya que de esta forma, se consolidaría como un destino de clase mundial a esta zona del Caribe mexicano.

De acuerdo con Jamil Hindi, presidente de la Asociación de Pequeños Hoteles de la Riviera Maya, las acciones que se deben emprender, tienen que estar enfocados en mejorar la infraestructura de comunicación y en consecuencia de mayor conectividad turística, como se observa en las grandes ciudades del mundo.

Cabe destacar que, pese a que la Riviera Maya posee una gran infraestructura, este polo vacacional presenta tres áreas de oportunidad en las que se debe trabajar de forma inmediata: la construcción de un aeropuerto propio, la construcción de un centro de convenciones y la mejora en su industria marina.

Respecto del aeropuerto en la Riviera Maya, su construcción representaría sin duda alguna un detonador muy importante para atraer mayor inversión y fortalecer la economía, no sólo de la Riviera Maya, sino también del Caribe mexicano.

⁵⁸ Vid., CUARTO PODER.COM, en www.elcuartopoder.com.mx/demandan-mas-promocion-para-riviera-maya/, [17 de enero de 2013].

De acuerdo con lo que ha presupuestado la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), la construcción del aeropuerto en sí, significaría una inversión de 3,200 millones de pesos, sin contar con toda la infraestructura de servicios aeroportuarios, comerciales y urbanos que en torno a éste se detonarían, pues en teoría se trataría de una obra que competiría directamente con el aeropuerto de Cancún, con una proyección de 3 millones de pasajeros desplazados anualmente.

Asimismo, la terminal aérea, serviría para consolidar la actividad turística de la zona, así como para ofrecer una infraestructura conforme a estándares internacionales que se manejan.

Sin embargo, los esfuerzos para construir el nuevo aeropuerto han sido en vano. En mayo de 2011, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes declaró desierta la licitación para la construcción de la terminal aérea debido a que los grupos interesados, presentaron inconsistencias de carácter jurídico durante la evaluación de sus propuestas, es decir, no cumplieron con los requisitos establecidos sobre seguridad.

La decisión de postergar la construcción del nuevo aeropuerto, ha generado que se detenga la inversión en la zona, de acuerdo con Wilberth Gutiérrez, presidente de la Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios (AMPI) de la Riviera Maya, la posibilidad de tener una terminal aérea, había generado expectativas de inversión del orden de 1,500 millones de dólares que hoy están detenidos, hasta en tanto no se conozca a ciencia cierta qué sucederá con la obra.

En el caso del Centro de Convenciones, el director del Fideicomiso para la Promoción Turística de la Riviera Maya, Darío Flota Ocampo, ha reconocido que por el número de cuartos y por el crecimiento que experimenta la Riviera Maya, sí existe una urgencia de construirlo, porque de lograrlo se generará un beneficio a todo el sector turístico.

La principal razón por la cual la construcción de un Centro de Convenciones es ya prioritaria, se debe a que el turismo de reuniones o negocios está teniendo un auge muy importante a nivel global.⁵⁹

Pese a su creciente demanda, existe la particularidad de que hay un número limitado de ciudades en el mundo donde se pueden celebrar estos eventos y la Riviera Maya reúne todos los elementos para consolidarse como un destino exclusivo en este rubro.

⁵⁹ Uno de los últimos datos de la Secretaría de Turismo (SECTUR) reveló que el turismo de reuniones es un mercado de 18.1 mil millones de dólares que genera más de 783 mil 700 fuentes de empleos y representa 1.4 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) nacional. Fuente: Diario Respuesta, "Urge impulsar el turismo de negocios", *Diario Respuesta*, 01 de enero de 2012, en www.diariorespuesta.com.mx/01012013/index.php?option=com_content&view=article&id=54245:urge-impulsar-el-turismo-de-negocios&catid=85:playa-del-carmen&Itemid=347, [03 de febrero de 2013].

No obstante, la falta de un centro de convenciones, no sólo le hace perder a los potenciales interesados del sector, ni siquiera le permite como destino solicitar que se celebren ciertos eventos o congresos nacionales e internacionales en la zona, pues carece de la infraestructura necesaria.

Existen a nivel mundial grandes congresos que llegan a convocar cinco mil personas o más, mismos que no pueden ser recibidos en este destino por la falta de un centro de Convenciones, por lo que la Riviera Maya podría estar perdiendo una oportunidad para captar una fuerte derrama económica durante las temporadas bajas.

En relación con la industria marina, la visualización es más sencilla. Para lograr obtener mayores beneficios, resulta de suma importancia fomentar el fortalecimiento de la infraestructura marítimo-portuaria, realizar la ampliación de los muelles de crucero para atender barcos de nueva generación y desarrollar puertos comerciales y pesqueros de cabotaje, acciones que le permitirán a la Riviera Maya ser más competitivo y tener mejores herramientas de desarrollo.

Fotografía No.15 Falencias en la infraestructura de la Riviera Maya



Fuente: Google, "Imágenes", en www.google.com.mx/search?hl=es&site=imghp&tbn=isch&source=hp&biw=1280&bih=717&q=aereopuerto+de+cancun&oq=aereopuerto+de+cancun&gs_l=img.3..0i10.1188.8015.0.8378.25.23.1.1.0.1.370.3704.3j17j2j1.23.0...0...1ac.1.19.img.388tw3JO2jA#facrc=_&imgdii=_&imgrc=_9tnM-7j4CuXIM%3A%3B0X8o64Zb8tmMFM%3Bhttp%253A%252F%252Fimg97.imageshack.us%252Fimg97%252F748%252Ff.cun.jpg%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.skyscrapercity.com%252Fshowthread.php%253F1%253D474051%2526page%253D3%3B670%3B529, [13 de mayo de 2013].

Conclusiones

Debido a que el papel del turismo en las Relaciones Internacionales es en la actualidad un fenómeno de grandes consecuencias económicas, sociales, culturales y ambientales, el presente trabajo de investigación arroja diferentes conclusiones que deben ser objeto de estudio para un internacionalista, con el firme propósito de entender la relevancia que viene adquiriendo este sector en el acontecer mundial.

El turismo a principios del siglo XXI es probablemente la actividad económica más influyente en el contexto internacional. Su capacidad de crecimiento y expansión es una cualidad que sustenta tal afirmación. Cabe destacar que la irrupción del turismo en el plano internacional como herramienta clave para el desarrollo no ha sido un acontecimiento temporal, su importancia ha venido consolidándose más y más con el paso del tiempo.

En este sentido, son diversos los factores que se han conjugado para lograr el crecimiento del Turismo Internacional, sin embargo, ha sido un elemento en particular el que le ha brindado mayores oportunidades: la globalización.

Dadas las condiciones actuales en donde el fenómeno de la globalización es cada vez más influyente en el acontecer del sistema internacional (escenario que permite una mayor interrelación entre los países), el turismo se ha colocado como uno de los sectores que mayor provecho ha obtenido de este nuevo panorama, debido a que, con la creación de nuevos bloques comerciales y el crecimiento de los procesos de integración que se están viviendo, se simplifica el flujo de personas, mercancías, servicios y capitales, acciones que facilitan el desarrollo de la actividad turística.

Además, con las nuevas tecnologías de la información es posible conocer a detalle la gran cantidad de potenciales mercados que existen en todo el mundo y facilitar el diseño de distintas estrategias para captar segmentos, impulsar productos y monitorear su comportamiento para ajustar estrategias y acciones.

Bajo estas condiciones que se viven en un mundo global, es posible determinar que el turismo es actualmente una de las actividades económicas más importantes con las que puede contar un país o una región, ya que se consolida como una actividad de mucha jerarquía por su incidencia en el desarrollo nacional, especialmente sobre la redistribución de la renta, la balanza de pagos, el nivel de empleo, el producto interno bruto y sobre las economías regionales.

Por lo tanto, en casi todos los países del mundo, el turismo se posiciona como una actividad generadora de crecimiento y desarrollo. En el caso de México, también se le ha brindado al sector turístico el reconocimiento como eje fundamental en el crecimiento del país (pese a no estar tan desarrollado como en otras partes del mundo), por ser un fuerte promotor del desarrollo y un gran impulsor de la economía, al generar gran cantidad de divisas, detonar la inversión tanto nacional como extranjera, producir mayor número de empleos y contribuir en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Bajo esta premisa, en donde existen condiciones muy favorables para el desarrollo de la actividad turística en el país, se ha presentado el surgimiento de nuevos mercados y destinos, los cuales han sido capaces de desarrollar una oferta turística de alta calidad y atraer a un número considerable de turistas nacionales y extranjeros.

En este sentido, se detectó que el destino que mejor ha logrado explotar las fortalezas que posee ha sido la Riviera Maya. En este polo turístico, se ha fomentado la expansión del turismo de sol y playa y la diversificación de otros segmentos turísticos, mediante el correcto aprovechamiento de sus grandes atractivos naturales, históricos y culturales.

De tal forma, la gran diversidad con la que cuenta se ha convertido en su principal fortaleza, en la búsqueda de consolidar su proceso de desarrollo turístico. En la actualidad, este polo vacacional es capaz de ofrecer:

- a) importantes atractivos naturales,
- b) moderna infraestructura de servicios (restaurantes, centros nocturnos, plazas comerciales),
- c) amplia oferta hotelera, y
- d) diversidad de productos turísticos para todo tipo de gustos: campos de golf, parques temáticos e instalaciones de primera categoría, cruceros y congresos nacionales e internacionales.

Asimismo, otra de las fortalezas detectadas que deberá seguir desarrollando la Riviera Maya, radica en mantenerse como uno de los principales mercados receptores de turistas internacionales.

Cabe destacar que pese al gran interés que existe por parte de los mercados estadounidense y canadiense, es de suma importancia seguir posicionando la marca Riviera Maya en países que tienen un alto potencial como mercados emisores de turistas, asumiendo mayor importancia el mercado asiático y el de medio oriente.

Abordar la temática del turismo como elemento generador de desarrollo permite darse cuenta del alcance que este sector ha obtenido en el acontecer de muchos países, especialmente aquellos a los que se les ha catalogado como países emergentes.

Sin embargo, durante esta investigación, se ha presentado un elemento que pocas veces ha sido tema de análisis, es decir, la presencia de elementos negativos dentro del desarrollo de la actividad turística. Durante los últimos años, el turismo internacional ha sufrido las duras consecuencias ocasionadas por distintos acontecimientos ajenos al desarrollo del turismo, tales como: crisis económicas, catástrofes naturales, movimientos socioculturales y fenómenos de índole político.

A su vez, el desarrollo de la actividad turística está ocasionando en muchos destinos vacacionales, la aparición de algunos efectos de carácter negativo, principalmente en rubros tan importantes como el social, cultural y ambiental. En el caso de la Riviera Maya, el sector turístico de este destino, no está muy ajeno de enfrentar algunas circunstancias que puedan poner en riesgo su estabilidad y fortaleza.

En este sentido, las principales debilidades que se han detectado como potenciales elementos de riesgo son: el deterioro ambiental, la imagen debilitada de México en el contexto internacional y la existencia de algunos retrasos en elementos clave para el crecimiento de la actividad turística en la zona

Con relación al impacto medioambiental destructivo, la contaminación está ligada a la masificación y desarrollo económico y empresarial que vive la Riviera Maya. Por este motivo, se hace necesaria la oportuna intervención de las autoridades a fin de desarrollar distintas acciones enfocadas en hacer de la Riviera Maya un destino sustentable.

Referente al estancamiento en infraestructura, por el momento, el problema no es alarmante, debido a que hoy en día, la Riviera Maya es uno de los destinos en toda Latinoamérica que presenta mejores estándares de alta calidad en la materia; sin embargo, si las tendencias de crecimiento que presenta este polo vacacional siguen arrojando números tan positivos como hasta ahora, la falta de una infraestructura capaz de satisfacer las más altas necesidades de los turistas, propiciara el declive de la Riviera Maya como destino turístico de vanguardia en el mundo.

Ahora bien, debido a que la Riviera Maya ha tenido que lidiar con el crecimiento de la violencia que aqueja a nuestro país, originado por la lucha que mantienen las autoridades del gobierno federal en contra del crimen organizado, se ha puesto a prueba el correcto accionar de las

autoridades federales, estatales y municipales en colaboración de la iniciativa privada en materia de seguridad.

Hasta el momento, de acuerdo a la perspectiva que se tiene por parte de las autoridades estatales y municipales, se ha establecido que la delincuencia no ha puesto en riesgo la seguridad de los turistas y tampoco ha mermado en lo absoluto la actividad económica del destino, sin embargo, para distintas voces principalmente provenientes del sector empresarial, la realidad es muy distinta, ya que existen factores que dictan como la afectación ya es palpable, siendo las amenazas de muerte y la extorsión los delitos más recurrentes.

De tal forma, con una visión más clara de cómo se ha conseguido consolidar el desarrollo turístico de la Riviera Maya, se concluye que la hipótesis planteada, al igual que los objetivos propuestos para el desarrollo de este trabajo de investigación, se han cumplido a cabalidad, ya que durante el desarrollo de la presente investigación, se ha demostrado que mediante el apoyo otorgado por el sector turístico de México y el correcto uso de las fortalezas de índole natural, cultural, geográfica, económica, arqueológica y ambiental que posee esta zona turística mexicana, ha sido posible su consolidación como el mejor destino de Latinoamérica y uno de los mejores en todo el mundo.

Asimismo, se corroboró que el desarrollo de la actividad turística en la Riviera Maya, también ha sido susceptible a presentar una serie de debilidades tales como: el deterioro ambiental, importantes atrasos en elementos clave para el desarrollo de la actividad turística y las repercusiones sufridas a causa de la mala imagen que se tiene de México por los preocupantes niveles de violencia que se están presentando en el país. Estos sucesos de no ser mitigados a corto o mediano plazo, se transformarán en factores altamente negativos que mitigaran el éxito de esta región como destino internacional de vanguardia.

Por lo tanto, es posible asumir que, se está frente a una oportunidad histórica de impulsar el crecimiento, no sólo de una región, sino de todo México, mediante la implementación de diversas medidas que fortifiquen al sector turístico del país y así obtener los beneficios que éste es capaz de generar, aprovechando el estado de gracia que vive en la actualidad este sector a nivel internacional, en el cual, el turista nacional e internacional tiene acceso a más y mejor información sobre destinos, experiencias y posibilidades para hacer turismo.

Glosario de términos⁶⁰

A

ACTIVIDAD TURÍSTICA.- Comprende aquellos actos que realizan las personas para que puedan acontecer hechos de carácter Turístico-Recreacional. Es la suma de todas aquellas empresas que invierten valiosos recursos para producir bienes y servicios en beneficio de las comunidades anfitrionas.

AGUAS GRISES.- Las aguas grises son generadas por procesos domésticos, no industriales, incluyendo desagües de lavaplatos, grifos de cocinas, instalaciones de lavandería, duchas, sumideros de baños y lavabos, etc.

Este tipo de agua residual recibe su definición tanto de su propio aspecto, como del hecho de que no puede ser considerada ni como agua fresca, ni como agua residual altamente contaminada

AGUAS NEGRAS.- Las aguas negras, también conocidas como aguas marrones, aguas sépticas o de albañal, son un término utilizado para describir el agua que contiene sustancias fecales y orina.

Son aguas residuales recogidas en inodoros y sumideros e instalaciones médicas, las cuales pueden contener patógenos peligrosos, parásitos intestinales, incluyendo bacterias coliformes, agentes virales y nutrientes químicos que precisan de una previa descomposición antes de ser liberados en el medio ambiente.

AGUAS OLEAGINOSAS DE SENTINA.- El área del barco situada en la parte más baja del caso se conoce como la sentina, donde se recoge el agua proveniente de diversos procesos mecánicos, tales como motores, juntas de transmisión lubricadas por agua, refrigeración de sistemas de propulsión, evaporadores y otra maquinaria auxiliar y de mantenimiento.

En esta área, el agua se mezcla con aceites, gasolina, filamentos, limaduras metálicas, pintura, grasa y agentes de limpieza y una diversidad de subproductos de la descomposición biológica de hidrocarburos a bordo.

ATRATIVOS TURÍSTICOS.- Valores propios existentes, natural, cultural o de sitio, que motivan la concurrencia de una población foránea susceptible a ser dispuesto y/o acondicionadas específicamente para su adquisición y/o usufructo recreacional directo.

⁶⁰Datur/Sectur, "Glosario de términos turísticos", en www.datatur.sectur.gob.mx/work/sites/datatur/resources/PDFContent/191/Glosario_DataTur.pdf, [10 de marzo de 2013].

B

BASURA Y RESIDUOS SÓLIDOS.- Los residuos sólidos y la basura incluyen cartón, diversos residuos metálicos (principalmente latas de aluminio y acero), vidrio, papel y plástico.

La gestión de los residuos generados a bordo es una cuestión importante para todas las compañías marítimas.

Un barco de crucero medio genera alrededor de 3,5 kilogramos de residuos sólidos por pasajero y tripulante al día. Con miles de pasajeros y miembros de la tripulación a bordo de cada buque, la cantidad de residuos sólidos y basura generada en un solo día puede ser enorme.

I

INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA.- Comprende las obras básicas, generalmente de acción estatal, en materia de accesos, comunicaciones, abastecimientos de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos, etc.

O

OFERTA TURÍSTICA.- Comprende el conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes, en esta condición se entiende por cualquier establecimiento en donde el cliente y/o usuario son principalmente turista. Por lo tanto, el mismo deberá cumplir con las siguientes condiciones para establecerse como oferta turística:

- Vender bienes y servicios que por sus características sean demandados en su mayoría por turistas.
- Estos establecimientos deberán vender su producto para uso final en zonas turísticas, por lo tanto la mayoría de sus clientes sean turistas.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT).- Organismo de las Naciones Unidas que se preocupa de las materias relacionadas con el sector turismo a nivel mundial. Su sede principal está en Madrid, España.

P

PATRIMONIO CULTURAL.- El patrimonio cultural comprende tres elementos:

Los monumentos: obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumental, elementos o estructuras de carácter arqueológico, inscripciones, cavernas y grupos de elementos, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia.

Los conjuntos: grupos de construcciones, aisladas o reunidas, cuya arquitectura, unidad e integración en el paisaje les dé un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia.

Los lugares: obras del hombre u obras conjuntas del hombre y la naturaleza así como las zonas incluidos los lugares arqueológicos que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico

PATRIMONIO HISTÓRICO CULTURAL.- Constituye un atractivo que motiva el desarrollo de actividades turísticas determinadas por la apreciación del carácter urbano, arqueológico, artístico, arquitectónico o histórico de un lugar u obra humana.

PATRIMONIO NATURAL.- El patrimonio natural comprende tres tipos de formaciones de la naturaleza:

Los monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico.

Las formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies animal y vegetal amenazadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico.

Los lugares naturales o las zonas naturales estrictamente delimitadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural.

POLUCIÓN ATMOSFÉRICA.- Aunque la industria del crucero contribuye mínimamente a la emisión total de compuestos de nitrógeno y azufre en relación al conjunto del sector marítimo, con una estimación del 5% y 6% respectivamente, un barco de crucero produce aproximadamente el equivalente en emisiones de escape a 12.000 automóviles o una central eléctrica de tamaño medio a través de motores diesel, sistemas auxiliares e incineradores de a bordo.

La combustión de carburante con alto contenido en azufre produce óxido nitroso, monóxido y dióxido de carbono, dióxido de sulfuro y otros hidrocarburos peligrosos que contribuyen a un amplio rango de fenómenos contaminantes atmosféricos, los cuales puede ocasionar serios problemas de salud, incluyendo afecciones respiratorias, daños neurológicos, defectos de nacimiento o cáncer, y determinar un incremento general en la tasa de mortalidad.

R

RESIDUOS PELIGROSOS.- Un barco crucero puede producir alrededor de 45 litros de residuos peligrosos cada día, lo cual incluye, entre otros, algunos residuos médicos y fármacos caducados, restos de la limpieza en seco, baterías, productos químicos de revelado fotográfico y otros elementos químicos caducados, residuos de pintura y disolventes, lámparas fluorescentes, etc. Estos materiales contienen una amplia variedad de sustancias dañinas y compuestos que pueden representar serios peligros para la salud y el medio ambiente, tales como hidrocarburos, hidrocarburos clorados y metales pesados, los cuales requieren de un seguro manejo y eliminación.

T

TURISMO EMISOR.- Visitantes residentes que viajan fuera del territorio económico del país de referencia.

TURISMO INTERNACIONAL.- Se compone de turismo receptor y turismo emisor.

TURISTA INTERNACIONAL.- (Visitantes Internacionales a México-Turista Internacional)

Un visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en México.

TURISTAS INTERNACIONALES.- Turistas que pernoctan cuando menos una noche en el país visitado.

Z

ZONA TURÍSTICA.- Corresponde a un espacio físico de extensión variable, con características fisiográficas homogéneas y que cuenta con una unidad paisajística. En su interior se pueden agrupar extensiones territoriales de menor tamaño, denominadas áreas turísticas. La Zona Turística debe contar con infraestructura y servicios de comunicación entre las áreas turísticas que la integran.

Bibliografía

1. Acerenza, Miguel Ángel, Competitividad de los destinos turísticos, México, Ed. Trillas, 2009, 80p.
2. Alonso Almeida, Ma. Mar, Nuevas tendencias y retos en el sector turismo: un enfoque multidisciplinar, Madrid, Delta publicaciones, 2012, 311p.
3. Ejarque, Josep, Destinos turísticos de éxito: diseño, gestión, creación y marketing, Madrid, Pirámide, 2005. 389p.
4. Güemes Ricalde, Francisco, Servicios de turismo de naturaleza en el estado de Quintana Roo, México, Universidad de Quintana Roo, 2009, 322p.
5. Güemes Ricalde, Francisco, Contextos de planeación y mercados turísticos en el estado de Quintana Roo, México, Universidad de Quintana Roo, 2008, 164p.
6. Ianni, Octavio, Teorías de la globalización, México, Ed. Siglo XXI: UNAM, 184p.
7. Ramírez Cavassa, César, Visión integral del Turismo: Fenómeno dinámico, México, Ed. Trillas, 2006, 239p.
8. Zamorano Casal, Francisco Manuel, Turismo Alternativo: Servicios turísticos diferenciados : Animación, Turismo de aventura, Turismo cultural, Ecoturismo, Turismo recreativo, México, Ed. Trillas, 2007, 363p.

Cibergrafía

1. Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos, "El daño ambiental producido por los cruceros", en www.epa.gov/espanol/, [16 de noviembre de 2012].
2. Animal Político, "México se mantiene en el top 10 de turismo a nivel mundial", Animal Político, 14 de mayo de 2012, en www.animalpolitico.com/2012/05/mexico-se-mantiene-en-el-top-10-de-turismo-a-nivel-mundial/#axzz2Qk6PwYyt, [08 de julio de 2012].
3. Araizaga Jorge, "Encuesta en EU: 70% tiene miedo de viajar a México y critica "guerra" de Calderón", Revista Proceso, 21 de noviembre de 2012, en www.proceso.com.mx/?p=325757, [28 de noviembre de 2012].
4. Boletín SECTUR 11 (2011) "Decreta el presidente Felipe Calderón al 2011 como el año del Turismo en México", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/boletin_11, [29 de octubre del 2011].
5. Boletín SECTUR 54 (2011) "Avanza Acuerdo Nacional por el Turismo para colocar a México como la quinta potencia a nivel mundial", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/boletin_54, [17 de noviembre del 2011].

6. Boletín SECTUR 75 (2011) "Aumenta repetición de turistas extranjeros hacia nuestro país", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/boletin_75, [29 de octubre del 2011].
7. Boletín SECTUR 222 (2011) "Presentan SECTUR y CPTM resultados de la Estrategia de Promoción Turística en el extranjero", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/boletin_222, [30 de noviembre del 2011].
8. Boletín SECTUR 16 (2012) "Creció 10.3 por ciento llegada de visitantes extranjeros a los destinos del mundo maya", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/boletin_16_, [19 de mayo del 2012].
9. Boletín SECTUR 56 (2012) "Asociación de Cruceros de Florida y el Caribe se suma al Acuerdo Nacional por el Turismo boletín", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/boletin_56_, [17 de agosto del 2012].
10. Boletín SECTUR 89 (2012), "Turismo, alternativa ante la crisis económica que viven algunas regiones: Guevara Manzo", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/boletin_89_, [22 de junio del 2012].
11. Boletín SECTUR 175 (2012), "Crece 11.6 por ciento arribo de pasajeros en cruceros en los primeros ocho meses de 2012", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/boletin_175_, [14 de octubre del 2012].
12. Boletín SECTUR 188 (2012), "Realizan SECTUR y CPTM gira de trabajo en Europa", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/boletin_188_, [16 de diciembre del 2012].
13. Boletín SECTUR 05 (2013), "Convoca SECTUR a empresarios a hacer de México un destino sustentable de clase mundial", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/boletin_13_convoca_sectur_a_empresarios_a_hacer_de_mexico_un_destino_sustentable_de_clase_mundial, [01 de marzo del 2013].
14. Caribbean News Digital, "Industria de cruceros llama la atención sobre su impacto multimillonario", Caribbean News Digital, 04 de febrero de 2013, en www.caribbeannewsdigital.com/noticia/industria-de-cruceros-llama-la-atencion-sobre-su-impacto-multimillonario, [05 de abril de 2013].
15. CONACULTA, "Zona Arqueológica de Tulum", en www.inah.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=5491, [02 de marzo de 2013].
16. Consejo de Promoción Turística de México (CPTM), "Categorías de Producto", en www.cptm.com.mx/work/sites/CPTM/resources/LocalContent/6551/4/PDM07_P2.pdf, [05 de septiembre de 2012].
17. Costasur, "Historia de la Riviera Maya", en www.riviera-maya.costasur.com/es/historia.html, [01 de agosto del 2011].

18. CUARTO PODER.COM, en www.elcuartopoder.com.mx/demandan-mas-promocion-para-riviera-maya/, [17 de enero de 2013].
19. DATATUR, "Glosario de términos", en www.datatur.sectur.gob.mx/wb/datatur/glosario, [17 de septiembre del 2012].
20. Diario de Quintana Roo, "Piden mejorar manejo de imagen", Diario de Quintana Roo, 30 de diciembre de 2012, en www.dqr.com.mx/index.php/solidaridad/52792-piden-mejorar-manejo-de-imagen, [12 de enero del 2013].
21. Diario Respuesta, "Urge impulsar el turismo de negocios", Diario Respuesta, 01 de enero de 2013, en www.diariorespuesta.com.mx/01012013/index.php?option=com_content&view=article&id=54245:urge-impulsar-el-turismo-de-negocios&catid=85:playa-del-carmen&Itemid=265, [14 de febrero de 2013].
22. Espacio Turístico, "Cozumel continua como número uno mundial en llegada de cruceros", en www.espacioturistico.com.mx/noticias/1307678714/cozumel-continua-como-numero-uno-mundial-en-llegada-de-cruceros, [10 de noviembre de 2012].
23. Fondo Nacional de Fomento al Turismo, en www.fonatur.gob.mx/es/index.asp#, [28 de marzo del 2012].
24. Gómez de Anda Lizeth, "México recibe 200 millones de turistas nacionales y extranjeros", La Razón, 29 de septiembre de 2012, en www.razon.com.mx/spip.php?article141212, [13 de noviembre de 2012].
25. Greenpeace International, en www.greenpeace.org/international/en/about/how-is-greenpeace-structured/, [13 de febrero de 2013].
26. Marketing Consultants, "Proyecciones 2012 Cancún y la Riviera Maya, en www.mktconsultants.com.mx/suplementos_diciembre.html, [17 de noviembre de 2012].
27. Muñoz Brisa, "La Riviera Maya pierde la mitad de sus manglares y arrecifes", CNN México, 01 de febrero de 2012, en www.mexico.cnn.com/planetacnn/2012/02/01/la-riviera-maya-pierde-la-mitad-de-sus-manglares-y-arrecifes, [15 de marzo de 2013].
28. Natural Magazine, "Oriente Medio despegua como mercado emisor y receptor", en www.forumnatura.eu/index.php?option=com_flexicontent&view=items&cid=4:noticias&id=365:oriente-medio-despegua-como-mercado-emisor-y-receptor&Itemid=3, [11 de noviembre de 2012].
29. NOTICARIBE, "Se apodera delincuencia de la Riviera Maya, exponen", NOTICARIBE, 30 DE OCTUBRE DE 2011, en www.noticaribe.com.mx/2011/10/06/se_apodera_delincuencia_de_la_riviera_maya_exponen/, [27 de enero de 2013].

30. Notimex, "La imagen de inseguridad en México afecta al turismo: turoperadores", Excélsior, 04 de marzo de 2011, en www.excelsior.com.mx/node/719515, [25 de junio de 2012].
31. Novedades Q.Roo, Inversión extranjera en Q,Roo, en caída, Novedades Q.Roo, 14 de enero de 2013, en www.sipse.com/novedades/inversion-extranjera-en-quintana-roo-en-caida-10152.html, [17 de enero de 2013].
32. Organización Mundial de Turismo, "Barómetro OMT del Turismo Mundial", en www.mkt.unwto.org/es/barometer, [26 de enero del 2013].
33. Organización Mundial de Turismo, "El turismo internacional muestra un saludable crecimiento en la primera mitad de 2011", en www.media.unwto.org/es/press-release/2011-09-07/el-turismo-internacional-muestra-un-saludable-crecimiento-en-la-primera-mit, [10 de junio de 2012].
34. Organización Mundial de Turismo, "Últimas Noticias", en www2.unwto.org/es, [17 de enero de 2013].
35. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, "Inseguridad-riesgo-economía en México", en www.search.softonic.com/MOY00016/tb_v1?q=www.mx.ibtimes.com%2Farticles%2F29079%2F20121102%2Focde-inseguridad-riesgo-economia-mexico.htm&SearchSource=4&cc=&r=891, [05 de noviembre de 2012].
36. Piña René, "México y los turistas chinos", El Economista, 22 de agosto de 2012, en www.economista.com.mx/aritmetica-turistica/2012/08/22/mexico-turistas-chinos, [25 de octubre del 2012].
37. Ramírez Erick, "Quintana Roo, el más competitivo en sector turismo", El Economista, 13 de marzo de 2012, en www.economista.com.mx/industrias/2012/03/13/quintana-roo-mas-competitivo-sector-turismo, [25 de octubre de 2012].
38. Redacción, "Turismo es el tercer generador de divisas del país: Sectur", Unión Yucatán, 22 de enero de 2013, en www.unionyucatan.mx/articulo/2013/01/23/turismo/turismo-es-el-tercer-generador-de-divisas-del-pais-sectur, [11 de febrero de 2013].
39. Science Daily, "pollutants in aquifers may threaten future of mexico's fast-growing 'riviera maya'", Science Daily, 07 de febrero de 2011, en www.sciencedaily.com/releases/2011/02/110206132900.htm, [08 de diciembre de 2012].
40. Secretaría de Comunicaciones y Transportes en www.sedetur.qroo.gob.mx/normatividad/federal/politica%20publica%20de%20cruceros%20en%20mex.pdf, [20 de agosto del 2012].
41. Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, "Indicadores Turísticos", en www.sedetur.qroo.gob.mx/index.php/estadisticas/indicadores-turisticos, [11 de noviembre de 2011].

42. Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, "Indicadores Turísticos", en www.sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/indicadores/Indicadores%20Turisticos%20%202008.pdf, [19 de noviembre de 2011].
43. Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, "Indicadores Turísticos", en www.sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/indicadores/Indicadores%20Turisticos%20%202009.pdf, [14 DE DICIEMBRE DE 2011].
44. Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, "Indicadores Turísticos", en www.sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/indicadores/Indicadores%20Turisticos%20%202010.pdf, [08 de enero de 2012].
45. Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, "Indicadores Turísticos", en www.sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/indicadores/Indicadores%20Turisticos%20%202011.pdf, [17 de febrero de 2012].
46. Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, "Indicadores Turísticos", en www.sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/indicadores/Indicadores%20Turisticos%202012.pdf, [19 de febrero de 2013].
47. Secretaría de Turismo, "Boletines de prensa", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Boletines_de_Prensa, [11 de febrero de 2013].
48. Secretaría de Turismo, "Turismo de Reuniones de Negocios", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Turismo_de_Negocios, [10 de julio de 2012].
49. Secretaría de Turismo, "Acuerdo Nacional por el Turismo", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/Que_es_el_Acuerdo_Nacional_por_el_Turismo, [26 de marzo de 2012].
50. Secretaría de Turismo, "Programa Mundo Maya", en www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Programa_Mundo_Maya, [23 de agosto de 2012].
51. SiiMT Inteligencia de Mercados, Sector Turístico de México, "Reporte de la Actividad Hotelera y Ocupación Hotelera", en www.siiimt.com/en/siiimt/siim_ocupacion_hotelera, [09 de septiembre de 2012].
52. SiiMT Inteligencia de Mercados, Sector Turístico de México, "Últimas noticias del sector", en www.siiimt.com/en/siiimt/siim_inicio, [22 de mayo de 2012].
53. SIPSE.COM, "Revelan fallas en la promoción turística de Q.Roo", en www.sipse.com/archivo/revelan-fallas-en-la-promocion-turistica-de-q-roo-117557.html, [16 de noviembre de 2012].

54. Subsecretaría de planeación turística, en www.cestur.sectur.gob.mx/descargas/Publicaciones/Boletin/cedoc2012/cedoc2011/EstudioRomance.pdf, [11 de noviembre del 2012].
55. Tecnológico de Monterrey, "Índice de Competitividad Turística en los Estados Mexicanos", en www.ictem2012.com/ictem2012nuevo.html. [14 de enero del 2013].
56. The dive zone, "Los arrecifes de coral", en www.e-travelware.com/zdive/dvcoral.htm, [11 de febrero del 2011].
57. UNESCO, "Patrimonio de la Humanidad", en www.portalplanetasedna.com.ar/unesco.htm, [11 de febrero del 2011].
58. Vargas Víctor Hugo, "Descartan "Home Port" sin estudio previo", Diario Respuesta, 17 de junio de 2012, en www.diariorespuesta.com.mx/mayo2012/index.php?option=com_content&view=article&id=33551:descartan-home-port-sin-estudio-previo&catid=85:playa-del-carmen&Itemid=265, [19 de agosto de 2012].
59. Valadez Roberto, "Austria saca a México del "top ten" turístico", Milenio, 13 de febrero de 2013, en www.milenio.com/cdb/doc/noticias2011/411324fede50ecbe3a7815b9d92697a0, [18 de febrero de 2013].
60. Visit México, "Riviera Maya, mapas e información turística", en www.visitmexico.com.mx/work/models/visit/Resource/8478/ES/rivieramaya_es.pdf, [18 de septiembre de 2011].
61. Visit México, "Riviera Maya", en www.rivieramaya.com/_pdf/espanol.pdf, [02 de febrero de 2013].