CAPÍTULO OCHO

REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES

En este capitulo, se van a exponer las diferentes acciones que podrían ayudar el Estado de Cancún, Quintana Roo a desarrollar mejor la actividad turística, para que beneficie realmente al Estado, y que no perjudique a los recursos naturales, lo que a largo tiempo, afectaría mucho a la industria, así como a la economía del país.

8.1 El desarrollo del ecoturismo como solución: eventual

8.1.1 El Concepto:

La información presentada en este capitulo fue desarrollada durante el Congreso Iberoamericano de Morelia (Michoacán, México) entre el 9 y el 11 de Junio de 2003. Trataba del patrimonio cultural, el desarrollo y el turismo. El tema del congreso era: "Siglo XXI: Perspectivas del desarrollo del ecoturismo y de los “ecoalojamientos” alrededor del mundo".

Definición del ecoturismo:*"aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar a o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que pueda encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto negativo ambiental y cultural, y propicia un involucramiento activo y socio económicamente benéfico de las poblaciones locales"* (Ceballos-Lascuráin, 1994).

(Fuentes: Unión Mundial para la Naturaleza.)

El ecoturismo puede brindar numerosos beneficios socioeconómicos a una nación o localidad. En efecto, permite una generación de divisas extranjeras, la creación de empleos locales, el estímulo a las economías nacionales y locales y por fin, el fomento de la paz, así como en la elevación de la concientización y educación ambientales.

Pero para ello se necesitan estructuras administrativas apropiadas, así como de lineamientos adecuados de planeación, diseño arquitectónico y construcción de instalaciones turísticas, lo que permite asegurar que el turismo dé realce al ambiente natural en lugar de degradarlo. El ecoturismo debe entenderse como *"un importante mecanismo de conservación del patrimonio natural y cultural de un país o una región"*.

Se ofrece una panorámica mundial y nacional del desarrollo del ecoturismo y de los ecoalojamientos, y su importante función dentro de la conservación del patrimonio

natural y cultural. Se presentan numerosos ejemplos de desarrollos de ecoalojamientos (Rió lagartos, Celestún…) en México y el mundo, enfatizando los aspectos de ecodiseño y arquitectura ambiental.

8.1.2 Recomendaciones en cuanto al ecoturismo:

- Antes de pretender que el ecoturismo alcance su pleno potencial y a fin de evitar escollos, se requiere del establecimiento de principios bien fundamentadas y lineamientos claros para un involucramiento activo apropiado de carácter intersectorial, en el que participen autoridades públicas, comunidades locales, administradores de parques y otras áreas protegidas, ONGs y la empresa privada.

- Se requiere asimismo de investigaciones a fondo, tanto de carácter regional como a nivel de sitio específico, sobre los impactos ambientales y socioeconómicos del ecoturismo, el desarrollo de estrategias a nivel nacional y regional, así como el establecimiento, monitoreo y evaluación de proyectos piloto hábilmente seleccionados como Yal-Ku, Celestún, Río Lagartos.

- El ecoturismo es un fenómeno complejo y multidisciplinario que posee muchas facetas, las cuales deberán ser atendidas si es que ha de ser implementado exitosamente. Habrán de elaborarse inventarios detallados y sistemáticos de los atractivos ecoturísticos (tanto naturales como culturales) del país, región o sitio correspondientes, tomando en cuenta que dichos inventarios son distintos a

aquellos de una índole estrictamente científica, y que deben reflejar fundamentalmente el grado de atracción para el turista.

- El componente de capacitación es un requerimiento vital. Deberán diseñarse e impartirse cursos y seminarios para diferentes públicos: profesores y estudiantes de turismo, políticos, burócratas, operadores turísticos, guías de campo, grupos locales, arquitectos, planificadores, administradores de parques y dueños de hoteles.

  Los programas de capacitación deberán ser de carácter práctico, combinando actividades de aula con trabajo de campo.

- Se requiere de un equipamiento físico adecuado para el desarrollo del ecoturismo, combinando un diseño arquitectónico atractivo con una interacción armoniosa con la naturaleza.

- El uso de 'ecotécnicas' (energía solar, captación y utilización de agua pluvial, reciclaje de desperdicios, diseño bioclimático, uso de materiales y procedimientos locales) es especialmente recomendado para los ecoalojamientos.

  En todos los casos, uno de los principales objetivos deberá ser la minimización de impactos negativos sobre el medio ambiente.

Parece cierto que el ecoturismo tiene un papel primordial que jugar en la interpretación de la naturaleza y los recursos naturales (así como en la

comprensión de la historia de la humanidad y su interacción con el medio ambiente natural) y en la difusión de la concientización y el conocimiento ambientales.

- El orgullo de los grupos indígenas puede ser rescatado y asimismo se podrán fomentar mecanismos duraderos para la paz doméstica e internacional mediante la implementación de planes imaginativos de ecoturismo. Por ejemplo, se puede hablar de: la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an (Quintana Roo), la Mágica Selva de los Tuxtlas (Catemaco)

(Fuente:www.mexicodesconocido.com.mx)

- También hay que resaltar que existe una vigorosa motivación espiritual, estética y filosófica (y en algunos casos, aún religiosa) en muchas personas que practican el ecoturismo.

8.2. Favorecer la dotación de infraestructura en apoyo al turismo

El propósito seria impulsar el mejoramiento de las vías de acceso, infraestructura urbana, equipamiento, instalaciones, servicios y señalización en los destinos turísticos, en coordinación con gobiernos estatales y municipales, y con otras instituciones del gobierno federal. Así los lugares turísticos del país serían más atractivos y competitivos

para el turismo doméstico e internacional, así como para mejorar el nivel de vida de la población local.

8.3. Desarrollar productos turísticos competitivos

Los productos turísticos tienen que ser diseñados para atender a segmentos poblacionales específicos en razón de sus intereses, motivaciones, preferencias y necesidades, a efecto de diversificar la oferta turística y de incrementar los flujos de turistas nacionales e internacionales.

La industria del turismo es como cualquier otra industria, consta de competidores y consumidores. La mejor oferta propuesta a la base y la mejor calidad de recepción siempre atrae los turistas que quieren disfrutar de su tiempo de vacaciones.

8.4 Consolidar la generación de información que fortalezca el sector

Seria interesante integrar, sistematizar y divulgar información estadística sobre la actividad turística regional, así como llevar a cabo estudios e investigaciones sobre la misma, a efecto de orientar estrategias de desarrollo del sector y la toma de decisiones.

8.5 Impulsar la mejora regulatoria:

Revisar y simplificar el marco jurídico y normativo aplicable a los prestadores de servicio turísticos y a las actividades turísticas (Ley Federal del Turismo), con fin de alentar la inversión en el sector y de incentivar los flujos de turistas nacionales e internacionales.

La Secretaría de Turismo ha hecho esfuerzos importantes en materia de desregulación y descentralización, es por ello que los lineamientos normativos contenidos en la legislación turística relacionados con la prestación de servicios turísticos, constituyen medidas sencillas a cargo de los prestadores de servicios tendientes a garantizar la correcta operación de éstos, siendo su propósito principal la satisfacción y seguridad de los turistas.

En este contexto, la Secretaría de Turismo concibe las tareas de verificación y vigilancia de la operación de los servicios turísticos como el instrumento a partir del cual se identifican fortalezas y debilidades de la calidad de los servicios y se fomenta una cultura del cumplimiento de los ordenamientos normativos, orientada a promover esta actitud entre los prestadores de servicios turísticos del país.

Esta tarea por su trascendencia, requiere de la participación de los Gobiernos de las Entidades Federativas, por lo cual la Secretaría de Turismo, en el marco del proceso de fortalecimiento al federalismo, ha impulsado la suscripción de Acuerdos para la Descentralización de la Función de Verificación y Vigilancia de la Operación de los Servicios Turísticos, a través de los cuales los Gobiernos Estatales podrán planear y desarrollar programas vinculados con la prestación de servicios turísticos acordes con las

necesidades y características propias de sus destinos turísticos, mismos que se reflejaran en beneficios para el sector privado local y para los turistas que los visitan.

La promoción de estos Acuerdos inició en el año de 2001 y al mes de marzo del año 2003, la Secretaría de Turismo ya ha suscrito 16 Acuerdos en la materia con las entidades federativas siguientes: Guerrero, Quintana Roo, Baja California, Jalisco, Veracruz, Yucatán, Estado de México, Tamaulipas, Nayarit, San Luis Potosí Coahuila, Campeche, Tabasco, Michoacán, Chiapas y Guanajuato.

Complementariamente se han realizado: Talleres de Sensibilización sobre la Normatividad Turística en las ciudades de México, Morelia, Guadalajara, Puerto Vallarta, Acapulco, Cancún, Cozumel, Chetumal, Tijuana, Veracruz, Tlalnepantla, Palenque, Mérida, Tepic, Guanajuato y San Luis Potosí, Saltillo, Campeche, Ciudad del Carmen, Villahermosa y Guanajuato: dirigidos a prestadores de servicios turísticos con el propósito de fomentar una cultura del cumplimiento de la normatividad turística y proporcionar orientación y asesoría sobre la legislación turística. En estos foros participan de manera complementaria la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)

En la sub-parte que sigue, vamos a presentar la Ley actual de Turismo del Estado de Quintana Roo:

LEY DE TURISMO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

El estado de Quintana Roo tiene una legislación bastante importante para regular la actividad turística de la región. Los capítulos principales de la ley tratan del desarrollo del turismo sostenible, de la protección y de la orientación de los turistas, también define los derechos y deberes de los prestadores de servicios turísticos.

En este sub-capítulo, vamos entonces a exponer los puntos claves de esta legislación para ver mejor cuales son los esfuerzos ya cumplidos por el Estado y los esfuerzos que quedan para un mejor desarrollo de la actividad turística.

- <u>El turismo sustentable</u>

  - Preservación, conservación y restauración de los recursos naturales
  - Educación ambiental de los turistas y locales
  - Infraestructuras y hospedajes en relación con el concepto de eco-alojamiento.
  - Respeto de los recursos naturales y culturas

- <u>Los prestadores de servicios turísticos</u>

  - En la prestación de los servicios turísticos no se permite la discriminación por razones de: raza, sexo, credo político o religioso, nacionalidad o condición social.

  - *Los prestadores tienen los siguientes derechos*:

- Recibir asesoramiento técnico, así como la información y auxilio de la Secretaría, ante las diversas oficinas Gubernamentales cuando el interés turístico lo amerite

- Ser considerados en las estrategias de relaciones públicas, difusión y promoción turística de la Secretaría tanto a nivel nacional como en el extranjero

- La recomendación de la Secretaría ante las autoridades competentes para la obtención de licencias o permisos de establecimientos;

- Recibir apoyo en la celebración de convenciones, eventos deportivos, gastronómicos, conferencias, exposiciones y demás eventos organizados con fines turísticos

- Recibir apoyo en coordinación con las Autoridades Federales correspondientes, en la tramitación de permisos para la importación temporal de artículos y materiales de trabajo para la realización de eventos de tipo turístico

- Ser incluidos en los catálogos, directorios y guías turísticas elaborados por la Secretaría

- Participar en los programas de capacitación turística que promueva o lleve a cabo la Secretaría
- Recibir apoyo de la Secretaría, siempre que sea solicitado para el beneficio del Sector

- Recibir del turista la remuneración convenida por los servicios turísticos que proporcione.

- *Los prestadores de los servicios tendrán los siguientes deberes:*

  - Colaborar con la política estatal y nacional de fomento turístico y atender las recomendaciones que para tal efecto haga la Secretaría y las propias que formule el Consejo Consultivo Turístico del Estado.

  - Reembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente al servicio incumplido, o bien prestar otro servicio de la misma calidad o equivalencia al que hubiera incumplido, a elección del turista.

  - Proporcionar a la Secretaría toda la información y facilitar la documentación que ameriten presentar, para efectos de supervisión, inspección y estadística, cuando se requiera de éstos, siempre y cuando

se refiera a documentación relacionada única y exclusivamente con la prestación del servicio turístico correspondiente.

- Observar estrictamente las disposiciones de esta Ley y de la Ley Federal de Turismo y demás ordenamientos legales que normen su actividad y vigilar que sus dependientes y empleados cumplan con los mismos.

- Anunciar ostensiblemente en los lugares de acceso al establecimiento, sus precios y tarifas y los servicios que estos incluyen. Cuando se trate de la prestación de servicios de guías de turistas, guías de buceo y guías especializados, al momento de la contratación del servicio, informarán su tarifa y lo que éste incluye.

- Realizar en idioma español los anuncios publicitarios de sus establecimientos y del servicio que se preste, pudiendo poner en otro idioma con letra de igual o menor tamaño dentro del mismo anuncio la traducción de lo escrito en español.

- Incluir en las tarifas de los servicios que se ofrecen al turista, el pago de una prima de seguro para la protección del cliente, cuando la naturaleza del servicio contratado así lo requiera.

- Proporcionar al turista los bienes o servicios ofrecidos en los términos acordados, exceptuando en casos fortuitos, de fuerza mayor o cuando el turista incumpla con el pago del servicio contratado y/o contravenga los reglamentos internos de los prestadores de servicios, avalados por las Normas Oficiales Mexicanas.

- Implementar las medidas de seguridad en los establecimientos y lugares donde prestan sus servicios.
- Garantizar al usuario la tranquila y segura disposición y uso de los bienes y servicios prestados.

- Contar con los formatos foliados y de porte pagado en el sistema de quejas de turistas, en los términos de la Norma Oficial Mexicana respectiva.

- <u>De la protección y orientación al turista</u>

La Secretaría tiene que orientar y proteger al turista, brindándole información, recibiendo sus quejas, sugerencias o planteamientos; promoviendo la conciliación de sus intereses con los prestadores de servicios o alguna autoridad del orden público para lo cual turnará o atenderá en su caso los asuntos relacionados con la afectación de sus derechos, cuando por su condición de turista así lo requiera.

- Para efectos del artículo anterior la Secretaría podrá:

  - Atender toda clase de queja, sugerencia o necesidad de apoyo al turista, canalizando a la entidad competente y apoyando sus gestiones, en la medida de lo posible.

  - Intervenir en la conciliación de intereses entre los prestadores de servicios turísticos y el turista, buscando una solución equitativa para ambas partes, a fin de que se mantenga la buena imagen del centro turístico involucrado.

  - Denunciar ante las autoridades competentes, en base a las anomalías detectadas, a los prestadores de servicios que ameriten ser sancionados.

  - Cuando existan hechos u omisiones que afecten los derechos del turista, ser representante legal de los mismos cuando así lo solicite éste.

  - Servir como órgano de enlace directo con el consulado respectivo para apoyo al turista, cuando se trate de quejas presentadas en el extranjero.

  - Turnar al Consejo Consultivo Estatal Turístico un informe de los asuntos en que ha intervenido, así como de los expedientes formados en los procedimientos conciliatorios resueltos favorablemente o no, para el efecto de

que éste emita a su juicio la recomendación que corresponda de conformidad a lo que se refiere el artículo 25 fracción V de esta Ley.

- Independientemente de lo estipulado en el presente capítulo, cuando el turista resida en la República Mexicana, podrá presentar su queja por la mala prestación del servicio contratado u ofrecido ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor en las oficinas más cercanas a su domicilio.

- En los casos en que el turista resida en el extranjero podrá presentar su queja ante dicha autoridad por correo certificado y seguir el procedimiento de conciliación o de arbitraje por ese mismo medio o por cualquier otra forma de comunicación que acuerden las partes y que permitan hacer el procedimiento más expedito.

(Fuente: www.sectur.gob.mx)

8.6 Modernizar y profesionalizar la administración publica del turismo

Mejorar la ínter-actuación y la gestión de las instituciones que forman parte de la Administración Publica del Turismo, es decir, Sectur, CPTM, Fonatur y sus empresas filiales, para que estén en mejores condiciones para planear, operar, promover y

desarrollar la actividad turística de manera coordinada, con instrumentos más modernos y profesionales.

Por ejemplo:

- Análisis documental sobre experiencias y teorías de la administración por desempeño.
- Reuniones con especialistas en Recursos Humanos.
- Elaboración del Programa de Trabajo para 2003, validado por especialistas en alta gerencia.
- Diseño de un programa operativo para el personal: Calidad, productividad, profesionalismo.
- Renovación de equipo informático, del mobiliario y de los módulos de atención.
- Modernización del sistema del equipamiento telefónico.
- Incorporación de nuevos datos de interés en la página Web de SECTUR: servicios gratuitos de INFOTUR y la Corporación Ángeles Verdes.

8.7 Aprovechar las ventajas de la inserción a la globalidad

Capitalizar, en beneficio de la actividad turística mexicana, la participación del país y de la región en organismo y mecanismos multilaterales, fundamentalmente la Organización Mundial del Turismo y el Mecanismo de Cooperación Asia- Pacifico, así como la

relación bilateral en materia turística establecida con los gobiernos de otros países o regiones.

8.8 Fortalecer la promoción turística

Lograr que las estrategias y campañas promocionales y de mercadotecnia que lleva a cabo el Sector Turístico, por conducto del Consejo de Promoción Turística de México, generen mayor flujo de turistas internacionales hacia la región de Cancún Quintana Roo y alienten el turismo domestico, con mensajes que enfaticen la calidad y le diversidad de atractivos, productos y servicios, así como la seguridad y sustentabilidad de destinos.

8.9 Ampliar la cobertura de los servicios de información, seguridad y asistencia al turista.

Modernizar, hacer más eficaces e incrementar los servicios de seguridad y asistencia a los turistas a través de organismos como, por ejemplo, la Corporación Ángeles Verdes (Rutas Carreteras con Servicios de Asistencia y Auxilio Turístico) y en coordinación con gobiernos estatales y municipales, y mejorar y ampliar las acciones de información y orientación a los turistas.

8.10 Mejorar la calidad de los servicios turísticos

Optimizar, a través de la capacitación y de certificaciones, la competitividad de los recursos humanos y de los establecimientos vinculados con el sector turístico y buscar la

excelencia de la enseñanza turística en México y en la región, como instrumentos indispensables para mejorar la calidad en la prestación de los servicios turísticos.

8.11 Apoyar el desarrollo turístico, municipal, estatal y regional

Impulsar la actividad turística regional a través de programas y circuitos turísticos de cobertura geográfica y/u temática, a través de la canalización de recursos presupuéstales federales a las entidades federativas, potenciados con aportaciones de gobiernos estatales y municipales así como del sector privado y social.

8.12 Propiciar el desarrollo sostenible del turismo:

Promover el crecimiento de la actividad turística como generadora de desarrollo económico, de rentabilidad empresarial, y de participación de las comunidades locales en los beneficios del turismo, en armonía con la preservación del medioambiente y de los recursos naturales, y con los valores históricos y culturales de la población.

8.13 Fomentar la oferta turística:

Incrementar, diversificar, diferenciar y regionalizar la oferta de destinos, productos y servicios turísticos, a través de acciones directas o coordinadas por el Fondo Nacional del Turismo (Fonatur), y mediante actividades de fomento a la inversión y de financiamiento en el sector.

8.14 Fortalecer la modernización de las micro y medianas empresas del sector turístico

Impulsar el mejoramiento, la innovación y la actualización tecnológica de las pequeñas y medianas empresas turísticas con el propósito de estar en condiciones de promocionarlas y de facilitar su acceso al financiamiento para hacerlas más competitivas.

8.15 REFLEXIONES

La industria turística puede ser un factor significativo en la captación de divisas para un país y generar un importante ingreso para la hacienda pública para financiar el desarrollo económico que se requiere.

Para México el turismo representa 5,500 millones de dólares al año, lo que muestra la importancia que para el país tiene este sector. Y de estos ingresos más de la tercera parte, el 37 por ciento, provienen de Cancún como principal generador de divisas por turismo.

El éxito del proyecto Cancún se debe a varios factores: a su concepción, a la selección del sitio, al diseño, la planeación y la elaboración de un Plan Maestro que se ha respetado en gran parte durante estos 30 años.

Un aspecto muy importante que también se debe considerar es la promoción turística que ha tenido el destino. Desde su creación Cancún ha tenido un programa permanente de promoción en todo el mundo; al principio por el gobierno federal y posteriormente con la

participación de los empresarios del sector, quienes son los más interesados en que la afluencia de turistas hacia el destino se mantenga como lo ha hecho todos estos años.

La promoción turística es costosa, en el caso de Quintana Roo se resolvió con el impuesto estatal del 2 por ciento al hospedaje y con la creación de un comité para su administración en cada municipio. Hasta ahora se puede decir que ha dado resultado y en el éxito, mucho tiene que ver la participación de los prestadores de los servicios turísticos además del gobierno.

Existe sin embargo un aspecto que es necesario mejorar: el reflejo de dicho éxito en los ingresos municipales, para que éste pueda atender con la debida calidad y oportunidad, la demanda de servicios urbanos y de infraestructura que requiere el gran número de inmigrantes que deciden vivir en Cancún.

Es necesario que los municipios reciban una mayor proporción de los ingresos que recibe el país por concepto de servicios a los turistas, que se distribuya de manera más equitativa entre aquellos estados y municipios en los que se genera. Solamente así podrán los ayuntamientos ofrecer en los servicios públicos de sus ciudades la misma calidad que reciben los turistas en sus hoteles