

II. La agenda de competitividad turística del destino Cozumel. Reto para la planificación participativa

Bonnie Lucía Campos Cámara // bonnie@uqroo.edu.mx

María Angélica González Vera // magv@uqroo.edu.mx

Úrsula Gabriela Serrano Bores // ursulasb@uqroo.edu.mx

Resumen

La Agenda de Competitividad Turística del Destino Cozumel surge con el propósito de impulsar la innovación de la oferta y elevar la competitividad del sector en el destino. El objetivo fue contar con conocimiento del estado que guarda la competitividad en el destino para delinear una estrategia o agenda realista, práctica y viable, que sirva de base para la toma de decisiones, así como su incorporación en las Agenda de los Destinos Turísticos a nivel nacional. Las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del destino turístico se analizaron a través de un análisis FODA; se realizó una revisión de las condiciones económicas, sociales y ambientales utilizando información cualitativa y cuantitativa con la finalidad de establecer sistemas de manejo de indicadores para su futuro uso en trabajos de monitoreo y evaluación. El diagnóstico situacional permitió conocer la realidad que vive el destino turístico a partir del análisis de varios factores: oferta turística, democratización, sustentabilidad, formación y certificación, accesibilidad y movilidad, infraestructura, seguridad patrimonial, promoción, comercialización, tecnologías de información y comunicación, los principales hallazgos en los resultados permitieron detectar 123 indicadores y la problemática existente en el destino, la cual deja en claro que urge una mayor gestión del destino con la participación de todos los actores involucrados en la actividad turística.

Palabras clave: competitividad, destino turístico, indicadores, Cozumel.

Abstract

Tourism Competitiveness Agenda of the destination of Cozumel arises in order to drive innovation in the supply and raise the competitiveness of the sector. The objective was to have knowledge of the state of the destination competitiveness to outline a strategy or realistic, practical and achievable agenda as a basis for decision-making, and their incorporation into the agenda of the National Tourist Destinations. The strength, weaknesses, threats and opportunities of the destination were analyzed through a SWOT analysis; a review of economic, social and environmental conditions was conducted using qualitative and quantitative information; in order to establish management indicator systems for future use in monitoring and evaluation work. The situational diagnosis allowed to know the reality of the destination from the analysis of several factors: tourism, democracy, sustainability, training and certification, accessibility and mobility, infrastructure, property security, promotion, marketing, information and communication technologies, the main findings in the results allowed to detect 123 indicators and the problems existing in the target, which makes it clear that urges a greater destination management with the participation of all stakeholders in the tourism industry.

Keywords: *competitiveness, tourist destination, indicators, Cozumel.*

Introducción

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

Pretende ser una base sólida para promover un desarrollo turístico local sustentable del destino Cozumel mismo que permitirá conocer el comportamiento de la competitividad de las localidades. El Diagnóstico Turístico del Destino Cozumel, responde al grupo de 44 destinos que fueron seleccionados por el gobierno federal y gobiernos estatales para el desarrollo de ACDT, el cual permitirá conocer la capacidad del destino para atraer viajeros

e inversión en infraestructura y equipamiento turístico, que impacte en la llegada de visitantes, incremente la ocupación y el gasto promedio, y permita generar beneficios reales para las comunidades locales, las empresas y los prestadores de servicios turísticos, además de favorecer la sostenibilidad del patrimonio natural.

El objetivo de la elaboración de esta agenda fue entregar un diagnóstico de la situación actual, la problemática, priorizar proyectos de inversión y validación de 123 indicadores de competitividad turística para el destino Cozumel y su viabilidad de ser incorporados en las Agendas de los Destinos Turísticos a nivel nacional, así como para la construcción del Índice de Competitividad de los Destinos Turísticos que permitirán evaluar y monitorear los impactos de la actividad turística en el país.

Análisis y perspectivas de las Agendas de Competitividad

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

El sistema de indicadores de sustentabilidad para el turismo en la agenda 21 propone 4 temas principales, 12 subtemas y 27 indicadores, mientras la Agenda de competitividad turística involucra 15 temas de diagnóstico, 9 factores, problemáticas y 123 indicadores.

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

Diversos organismos internacionales han realizado considerables esfuerzos en fechas recientes para identificar y medir la competitividad turística por países y destinos. Algunos indicadores agregados que miden los factores que determinan la capacidad de competir se han mostrado de gran utilidad. Entre ellos, el monitor de la competitividad desarrollado por la el WTRC desde 2003 y el índice de competitividad turística elaborado por el World Economic Forum desde 2007. En estos índices, los principales parámetros de competitividad, con

la excepción del precio, incluyen explícitamente el estado del desarrollo tecnológico y de la innovación.

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

Metodología

La información utilizada para el diagnóstico situacional de Cozumel, fue desarrollar 15 temas, el esfuerzo para la recolección de información se realizó por investigación documental y de observación. Ver Cuadro II-1.

Cuadro II-1. Temas desarrollados en el diagnóstico destino Cozumel

Temas desarrollados en el diagnóstico

1. Perfil socioeconómico del destino
 2. Identificación y análisis del potencial de los recursos turísticos
 3. Evaluación cualitativa de la oferta de hospedaje del destino
 4. Especificación de la oferta complementaria
 5. El factor humano (formación y certificación)
 6. Marco institucional, normativo y asociativo
 7. Accesibilidad y movilidad
 8. Infraestructura básica
 9. Protección del territorio y del paisaje
 10. Identificación de áreas sensibles de protección ambiental
 11. Mercados
 12. Promoción y comunicación
 13. Comercialización
 14. TIC disponibles y utilizadas
 15. Inventario y catálogo de servicios turísticos
-

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente se desarrollaron 9 factores, cada uno se compone de diferente número de indicadores (Ver Cuadro II-2) y se describió la problemática de-tectada en los indicadores que componen cada factor, seguido de la elaboración de árboles de problemas.

Cuadro II-2. Factores e indicadores analizados para detectar problemas en Cozumel

Factor	No. Indicadores	Cualitativo	Cuantitativo
1.- Oferta turística	18	3	15
2.- Democratización de la productividad turística	10	4	6
3.- Sustentabilidad turística	21	12	9
4.- Formación y Certificación	10	3	7
5.- Accesibilidad e Infraestructura (Instalaciones y servicios)	9	4	5
6.- Seguridad patrimonial y física	16	0	16
7.- Promoción y comercialización	11	7	4
8.- Gestión del destino	17	13	4
9.- TIC e Información turística	11	3	8
Total	123	49	74

Fuente: Elaboración propia.

Las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del destino turístico se analizaron a través de un análisis FODA, para elaborarlo se consideró el modelo utilizado en el Estudio de Gran Visión del Turismo en México: Perspectiva 2020 de la Secretaría de Turismo y del Centro de Estudios superiores en Turismo (CESTUR), elaborado en conjunto con Consultores REDES (2000).

Las fortalezas, representan las ventajas y capacidades del desarrollo del turismo en el destino. Las debilidades, constituyen los problemas fundamentales de carácter estructural, organizacional o promocional con que se enfrenta el destino. Las oportunidades son aquellas variables externas que pueden aprovecharse para el desarrollo del turismo. Las amenazas, son factores de riesgo que deberán tenerse en cuenta en el diseño de políticas y estrategias, para minimizar o en su caso, neutralizar sus efectos. El análisis permite establecer prioridades en función de los efectos de las variables para el desarrollo sustentable y competitivo de la actividad.

El trabajo implicó la compilación de datos estadísticos y la creación de otros, las principales fuentes consultadas para los 123 indicadores fueron SECTUR, SEDETUR, INEGI, SEMARNAT, CFE, CAPA, CONAPO, CONANP, SEMA. Cabe recalcar que otra fuente fueron los actores involucrados, quienes proporcionaron información para el lapso en el que se llevó el estudio en 2013.

Resultados

El diagnóstico situacional permite conocer la realidad que vive el destino turístico a partir del análisis de los factores: oferta turística, democratización, sustentabilidad, formación y certificación, accesibilidad y movilidad, infraestructura, seguridad patrimonial, promoción, comercialización, tecnologías de información y comunicación, esto permitió detectar la siguiente problemática existente en el destino (UQROO, 2013): Cozumel no cuenta con variedad de actividades turísticas especializadas e innovadoras que diversifiquen segmentos turísticos, incrementen el gasto y la estadía promedio del visitante de crucero, es insuficiente la capacidad para albergar una población en aumento manteniendo parámetros de calidad. Además la investigación menciona como la principal debilidad del destino, la baja conectividad y difícil acceso terrestre con el continente.

En cuanto al factor infraestructura, Cozumel es el primer destino en arribo en cruceros precisamente porque tiene el mayor equipamiento portuario del país, con tres muelles de cruceros en el destino. El destino tiene empresas y sitios turísticos que pretenden ofrecer un turismo sustentable (CESTUR, 2011), pero que carecen de certificaciones ambientales que avalen la situación, de los 45 hoteles de la isla, sólo uno cuenta con el certificado de Calidad Ambiental Turística (SECTUR, 2012).

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

Hay insuficiente accesibilidad e infraestructura turística innovadora y atractiva para diversificar su oferta a otros mercados. Es un hecho que la actividad turística es un sector estratégico que contribuye a mejorar la calidad de vida de las comunidades, evitar el deterioro ambiental y a superar la pobreza. No existe suficiente seguridad patrimonial y física, tampoco tiene la difusión adecuada y comercialización competitiva entre destinos turísticos cercanos.

Cozumel, no cuenta con sistemas de información que brinden al turista información oportuna y actual acerca de las condiciones y oferta del destino. Por lo que es evidente que urge mayor gestión del destino.

Discusión y Conclusión

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

Los proyectos municipales enlistados en la agenda competitiva no parecen dar respuesta a las principales problemáticas, sin embargo, los proyectos estatales en fase de desarrollo evidencian mayor posibilidad de respuesta a varias de las problemáticas descritas, por citar un ejemplo, se menciona el centro estratégico de información para el sector turístico, este pretende desarrollar un observatorio turístico, que concentrará la información básica actualizada y dar una mejor respuesta a la promoción y comercialización del destino turístico.

Otro proyecto estatal que puede generar democratización de la productividad turística y aportar a la oferta turística, es el Centro regional de innovación y desarrollo sustentable para el turismo, este esquema tiene entre sus objetivos generar conocimiento relativo del turismo a través de la actividad y el desarrollo de investigación.

El municipio ha apoyado la elaboración de estudios de movilidad (Carl, 2008) y el desarrollo de la agenda 21 local (San Román, 2011), sin embargo el problema detectado, es que a pesar de existir la información y tener el consenso ciudadano, no pasa del análisis e instrumentos de planeación por escrito a la práctica. El reto es la aplicación de este tipo de instrumentos para apoyar la gestión integral del destino.

Lo anterior coincide con estudios de la CESTUR: “Perfil y grado de satisfacción del Visitante”, y “Estudio Sobre Productos y servicios diferenciados en los principales destinos de Cruceros en México” realizados en 2009 y 2010 respectivamente. En este último estudio de la CESTUR, 2010 mencionan al destino Cozumel como de “Naturaleza y aventura” con los siguientes atractivos turísticos: a) Naturaleza y ecoturismo. b) Turismo de aventura. c) Arqueología maya. d) Carnaval. e) Compras. f) Servicios de calidad internacional.

La colaboración entre el sector gobierno y las empresas se debe fortalecer porque se detecta un descuido o desinterés por la inclusión de las pequeñas empresas, impulsando así la economía local y fomentando la microempresa, es necesario mayor inclusión de los mismos en la toma de decisiones. De ahí radica la importancia de dirigir proyectos que permitan dar prioridad a resolver los problemas detectados en la agenda de competitividad, que impliquen la diversificación de la oferta turística, para captar una demanda específica de turistas con mayor nivel adquisitivo y un mayor beneficio a la economía local.

Este instrumento permitirá a los tomadores de decisión, utilizarlo como herramienta metodológica que permite la posibilidad de hacer seguimiento y evaluación a los proyectos y acciones que se han plasmado, además de solventar las necesidades que aún no hayan sido consideradas.

La atracción de cruceros tiene un impacto económico en los puertos, también existe un impacto en el medio ecológico y cultural de destino. En destinos como Cozumel, donde la capacidad de carga es muy limitada la meta deberá ser orientada a provocar un mayor gasto turístico per cápita y no en mayor número de pasajeros de crucero (CESTUR, 2010).

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

La isla de Cozumel, es un destino turístico que cuenta con atractivos turísticos que incluyen patrimonio cultural y natural. Cuenta con infraestructura portuaria que le permite ocupar el primer lugar en arribo de cruceros en México, es importante conservar esta situación pero sin olvidar la diversificación de la oferta turística que permita se incremente la estadía del turista.

Finalmente, cada día se incorporan al mercado nuevos productos y nuevos destinos que tratan de ganar su cuota de mercado. Para conocer el comportamiento del turismo en Cozumel es necesario contar con estudios cuantitativos sobre los impactos económicos y transferirlos entre los gestores públicos y privados del turismo, los cuales suelen ser útiles en términos de previsión de políticas públicas dirigidas al sector turístico.

Bibliografía

- Carl y Mayor (2008). Plan Integral de Movilidad Urbana Sustentable para Cozumel. México: H. Ayuntamiento de Cozumel.
- CESTUR (2009). Perfil y grado de satisfacción del Visitante. Recuperado de: <http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/42/1/images/REPORTE%20EJECUTIVO%20TOTAL-CIUDADES.pdf>
- CESTUR (2010). Estudio Sobre Productos y servicios diferenciados en los principales destinos de Cruceros en México. Recuperado de: <http://ictur.sectur.gob.mx/pdf/pagina-principal/bannerdesintesisprincipalesestudios/cruceros.pdf>
- CESTUR (2011). Estudio Sobre Productos y servicios diferenciados en los principales destinos de Cruceros en México. Recuperado de: http://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/cruceros_resumen_ejecutivo.pdf
- Diario Oficial Federal (2013). Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, México. Recuperado de: <http://pnd.gob.mx/>
- Palafox, A. y Anaya, J. (2007). "Reflexiones en torno a la implementación de la Agenda 21". Gestión Turística, 7, 103-12.
- Plan Gran Visión Quintana Roo 2000-2025 (2000). Recuperado de: <http://sede.qroo.gob.mx/portal/descargas/2000-2025.pdf>
- Redes consultores (2000). Estudio de Gran Visión del Turismo en México: Perspectiva 2020. México: Secretaría de Turismo (SECTUR) y Centro de Estudios superiores en Turismo (CESTUR).
- San Román, L. (2011). Agenda 21 Local Isla Cozumel. Cozumel.
- SECTUR (2002). Aplicación del Sistema de Indicadores de sustentabilidad para el turismo. Destino 2002-2011. Recuperado de: http://www.sectur.gob.mx/PDF/planeacion_estrategica/PTSM.pdf
- SECTUR (2012). Hoteles certificados con calidad ambiental turística. Recuperado de: <http://www.sectur.gob.mx/PDF/CalidadAmbientaTuristica.pdf>
- SEDETUR (2014). Indicadores Turísticos Enero-Diciembre 2013. Recuperado de: <http://sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/indicadores/Indicadores%20Turisticos%202013.pdf>
- UOROO (2013). Agenda de competitividad de los destinos turísticos de México. Chetumal, México: Universidad de Quintana Roo.

TURISMO, SUSTENTABILIDAD Y EDUCACION

Hacia nuevos retos de la actividad turística



Lucinda Arroyo Arcos, Romano Gino Segrado Pavón y Oscar Frausto Martínez
Coordinadores



TURISMO, SUSTENTABILIDAD Y EDUCACIÓN: HACIA NUEVOS RETOS DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

COORDINADORES

Lucinda Arroyo Arcos

Romano Gino Segrado Pavón

Oscar Frausto Martínez

Cozumel, Quintana Roo, México

Primera edición: 2016



TURISMO, SUSTENTABILIDAD Y EDUCACIÓN: HACIA NUEVOS RETOS DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

COORDINADORES

Lucinda Arroyo Arcos
Romano Gino Segrado Pavón
Oscar Frausto Martínez

Cozumel, Quintana Roo, México
Primera edición: 2016

Turismo, sustentabilidad y educación: hacia nuevos retos de la actividad turística

Coordinado por: Lucinda Arroyo Arcos
Romano Gino Segrado Pavón
Oscar Frausto Martínez

ISBN: 978-607-9448-17-2 Primera edición: 2016

1. Turismo. Sustentabilidad. Investigación

Primera edición

Editores: Lucinda Arroyo Arcos
Romano Gino Segrado Pavón
Oscar Frausto Martínez

ISBN: 978-607-9448-17-2

No se permite la reproducción total o parcial de este libro ni su incorporación a un sistema informático, su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del copyright.

La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (artículo 229 y las siguientes de la ley federal de derechos de autor y artículos 424 y siguientes del Código Penal).

Agradecemos el dictamen de la obra completa a los profesores investigadores:
Dr. Luis Cándido Soares Mota – Universidad de Santiago de Compostela, España
M.S.C. Victoria Eugenia Hernández – Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Comité Científico

Para el dictamen de documentos se recibió el apoyo de expertos en el ámbito nacional e internacional en las áreas temáticas que integran la obra como: turismo, sustentabilidad y educación, con esto se trató de abarcar las distintas dimensiones de la actividad turística.

Dr. I. Raúl Sanchez Machado	Dra. A. Pricila Sosa Ferreira
Dr. Rodrigo Huitrón Rodríguez	Dra. Martha Marivel Mendoza Ontiveros
Dr. Miguel A. Olivares Urbina	Dra. Elizabeth Bautista Flores
Dr. José María Filgueiras Nodar	Dra. Bonnie L. Campos Cámara
Dr. Luis C. Soares Mota	Dra. Lilia Martínez Lobatos
Dr. Alfonso de J. Jiménez Martínez	Dra. Rocío del C. Serrano Barquín
Dr. Gabriel Vázquez Dzul	Mtra. Claudia Inés Martínez
Mtro. Thomas Ihl	Mtra. P. Gabriela Cortés Carrión
Dr. Alejandro Collantes Chávez-Costa	Dr. Alejandro Alvarado Herrera
Dr. Alfonso González Damián	Dr. Alejandro Palafox Muñoz
Mtra. Juana Jiménez Jiménez	Mtro. Ildefonso Palemón Hernández Silva
Dr. Romano G. Segrado Pavón	Mtro. Felipe Hernández González
Mtra. Karina Amador Soriano	Mtra. Jacqueline Ganzo Olivares
Dr. Luis Carlos Santander Botello	Dra. Lucinda Arroyo Arcos
Dr. Oscar Frausto Martínez	Mtro. Manuel Becerra Polanco

Los Coordinadores agradecen al Comité Científico por la dedicación de tiempo y esfuerzo para que esta obra sea una realidad.

Mtro. Ángel E. Rivero Palomo
Rector

Mtro. Jorge Alberto Chan Cob
Secretario General

Dr. Raúl Aristides Pérez Aguilar
Director General de Investigación y Posgrado

Ing. Genny Vanessa Gracia Aguilar
Coordinadora de la Unidad Cozumel

Dr. Alejandro Alvarado Herrera
Director de la División de Desarrollo Sustentable

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	Percepción de la Comunidad de San Pedro Tultepec México, en torno al Turismo. García, K., Serrano, R., Palmas, Y., y López, E.	12
II.	La Agenda de Competitividad Turística del Destino Cozumel. Reto para la planificación participativa. Campos, B., González, M. y Serrano, U.	28
III.	Estrategias de aprovechamiento turístico de la isla de Cozumel (México). Segrado, R., Arroyo, L., y Moo, M.	38
IV.	Turismo y Sustentabilidad en el espacio litoral de Cozumel. Arroyo, L., Segrado, R., Serrano, R. y Llera, F.	60
V.	Turismo de aventura en la república Argentina y sus provincias. Aramburo, S.	74
VI.	Participación de las mujeres en el proyecto ecoturístico en la Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca. Acevedo, A.	88
VII.	Cuarenta años de turismo en Quintana Roo: prospección en el entorno Caribe Occidental. Frausto, O. Nava, L. y Vázquez, A.	104
VIII.	Estrategias MAXI-MAXI para promocionar turísticamente la zona maya de Quintana Roo. Moo, M., Jiménez, J., y Amador, K.	128
IX.	La relación de la propina con los tiempos de espera. Martínez, O.	142
X.	Trayectoria Escolar de alumnos de la Licenciatura en Gestión de Servicios Turístico, Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel. Amador, K., Hernández, F., Arroyo, L., y Dzúl, G.	156
XI.	Propuesta para el programa de prácticas profesionales de la Lic. en turismo de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia en la UABC. Pérez, M., Valle, M., y Lobo, M.	170