

Acciones, Logros Y Retos Del Destino De Bajo Impacto Ambiental En Quintana Roo, México: Maya Ka'an

Yesenia Marañ Tello-Leyva, M. en Des.

Liliana García-Ramírez, Lic.

Gonzalo Merediz-Alonso, M. en C.

Amigos de Sian Ka'an A.C., México

doi: 10.19044/esj.2017.v13n27p77 [URL:http://dx.doi.org/10.19044/esj.2017.v13n27p77](http://dx.doi.org/10.19044/esj.2017.v13n27p77)

Abstract

In order to minimize the impact on environmental resources that conventional sun and beach tourism has brought, Amigos de Sian Ka'an launched a promising initiative, which was born as an alternative to diversify the tourism activities in the State of Quintana Roo. This ambitious project is based on the sustainable use of the attractions of the Biosphere Reserve of Sian Ka'an and surrounding areas. Aims to link the Mayan indigenous communities to the value chain of tourism in Quintana Roo and maintain the competitiveness of the Mexican Caribbean. Maya Ka'an Destination is consolidated thanks to the collective vision of the different sectors in favor of conservation and sustainable development, while remaining at the same time profitable for local economies.

Keywords: Diversified Tourism, Sustainable Tourism, Mexican Caribbean, Quintana Roo, Sian Ka'an, Maya Ka'an

Resumen

Con el objetivo de minimizar los impactos a los recursos ambientales que el turismo convencional de sol y playa ha traído consigo, Amigos de Sian Ka'an lanzó una iniciativa prometedora, que nació como una alternativa de diversificación de la oferta turística en el Estado de Quintana Roo. Este ambicioso proyecto se basa en el aprovechamiento sustentable de los atractivos de la Reserva de la Biosfera Sian Ka'an y su zona de influencia, con el objetivo de vincular a las comunidades indígenas mayas a la cadena de valor del turismo en Quintana Roo y con ello, mantener la competitividad del Caribe Mexicano. El Destino Maya Ka'an se consolida gracias a la visión colectiva de los diferentes sectores en pro de la conservación y desarrollo sustentable, siendo al mismo tiempo redituables para las economías locales.

Palabras-claves: Diversificación turística, Turismo Sustentable, Caribe Mexicano, Quintana Roo, Sian Ka'an, Maya Ka'an

Introducción

Amigos de Sian Ka'an (ASK), Asociación Civil con 31 años de trabajo en Quintana Roo promoviendo la conservación del medio ambiente y el desarrollo sustentable, ha liderado el desarrollo de un nuevo destino de ecoturismo en el centro-sur del estado, región conocida como la Zona Maya. El esfuerzo ha llevado a lanzar, después de un proceso de planeación y de involucramiento de las comunidades locales, el nuevo destino llamado **Maya Ka'an**, que ofrece una alternativa al modelo turístico de Quintana Roo, el turismo de sol y playa, y que tiene como fin ser un destino de baja densidad de desarrollo turístico, con base en el aprovechamiento sustentable del patrimonio natural y cultural.

Maya Ka'an está diseñado para facilitar la conservación de la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an, Sitio Patrimonio de la Humanidad, así como promover el desarrollo sustentable de las comunidades locales. Este proyecto es uno de los más ambiciosos del país único en su tipo, que tiene como objetivo vincular a las comunidades indígenas mayas a la cadena de valor del turismo en Quintana Roo. En 2015, 8.2 millones de turistas internacionales visitaron los principales destinos de Quintana Roo y Cancún rompió todos sus records en afluencia turística, ocupación hotelera, derrama económica y arribo de pasajeros por vía aérea (Presidencia de la República, 2016).

ASK, en conjunto con la Secretaría de Turismo de Quintana Roo (SEDETUR), la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMA), el Fideicomiso de Promoción Turística de Cozumel y la Riviera Maya (FPTRM), la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) y otros aliados, presentaron **Maya Ka'an: Donde la Tierra Late**, como el nuevo destino ecoturístico del Estado de Quintana Roo, durante la principal feria turística de México, el Tianguis Turístico, celebrado en Mayo 2014, en la ciudad de Cancún, Quintana Roo.

Gracias al apoyo de diversas organizaciones como el Banco Interamericano de Desarrollo, la Alianza WWF-Fundación Carlos Slim, Fomento Ecológico Banamex, Fundación ADO, Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza (FMCN), Fundación para el Empresariado Mexicano (FUNDEMEX), Micorsoft, entre otros, el destino cada vez más se consolida y se perfila para ser un modelo de turismo que integra la biodiversidad y la cultura de una región, bajo un esquema de turismo de bajo impacto.

Maya Ka'an el nuevo destino del Caribe Mexicano

Con base en un diagnóstico de la situación del turismo en general y del turismo de naturaleza específico en la región, Amigos de Sian Ka'an desarrolló el proyecto "Diversificación de la oferta turística de la Riviera Maya con base en el aprovechamiento sustentable de los atractivos de la Reserva de la Biosfera Sian Ka'an", cuyo fin fue mantener la competitividad del Caribe Mexicano diversificando la oferta turística, considerando la conservación y el aprovechamiento sustentable de la riqueza natural y cultural de la zona centro del Estado, mediante la capacitación, asistencia técnica y el desarrollo de una Marca Destino denominada Maya Ka'an. Este proyecto fue aprobado por el Banco Interamericano de Desarrollo en el año 2010, con el objetivo de fortalecer a las empresas de turismo de naturaleza en la Reserva de la Biosfera Sian Ka'an y la zona maya de Quintana Roo.

La riqueza natural de Sian Ka'an, Reserva de la Biosfera y Sitio Patrimonio Natural de la Humanidad declarado por la UNESCO en 1986, así como la riqueza cultural e histórica con que cuentan los municipios de Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos, hacen evidente el potencial para el desarrollo de turismo de naturaleza en la región, aunque las iniciativas comunitarias de la zona requerían de un impulso importante.

Los principales sitios turísticos de la zona son: dentro de la Reserva Punta Allen y Muyil, los cuales cuentan con una capacidad de carga establecida; la Reserva recibe en promedio 100 mil visitantes al año. El área de influencia de la Reserva de la Biosfera Sian Ka'an, para el inicio del proyecto, fue determinada por las comunidades con potencial turístico. Esta área incluyó los municipios de Tulum, Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos; cabe resaltar que en la zona existen atractivos naturales como lagunas, cenotes y selvas en muy buen estado de conservación, además de

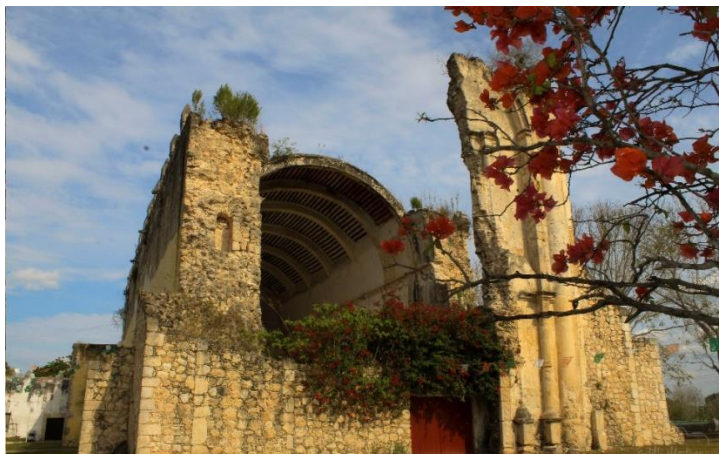


Foto 1. Iglesia de Tihosuco / Amigos de Sian Ka'an A.C.

una tradición histórica muy relevante, determinada tanto por vestigios mayas precolombinos como de la Guerra de Castas, movimiento social iniciado en 1847 en el actual estado de Yucatán y finalizado a inicios del Siglo XX por los mayas del sur y oriente de Quintana Roo.

Durante este proceso se identificaron necesidades en la zona, sobre todo en las empresas comunitarias, dentro de las que se encuentran el fortalecimiento de la oferta actual de turismo comunitario. Es así, que en el año 2013 se presentó una propuesta de trabajo a la Fundación ADO dentro de la cual se planteó la conformación de una Red de Ecoturismo. Asimismo, el Corredor Biológico Mesoamericano (CBM) apoyó la creación legal de la Red de Ecoturismo con financiamiento durante los siguientes 40 meses.



Foto 2. Danza prehispánica en la comunidad de Tihosuco / Amigos de Sian Ka'an A.C.



Foto 3. Demostración del hilado del algodón / Amigos de Sian Ka'an A.C.

Actualmente, Maya Ka'an comprende 9 comunidades de 3 municipios del estado (ver tabla 1). Se trabajó en conjunto con iniciativas locales para impulsar el ecoturismo en la zona, así como fortalecer las capacidades de los grupos comunitarios para garantizar servicios e instalaciones de calidad, seguridad y promoción de sus servicios.

Tabla 1. Municipios que integran el destino Maya Ka'an.

Municipio	Comunidad
Felipe Carrillo Puerto	Chunhuhub
	Felipe Carillo Puerto
	Muyil
	Noh Bec
	Punta Herrero
	Señor
	Tihosuco
José Ma. Morelos	Kantemó
Tulum	Punta Allen

Fuente: Catálogo de Productos y Servicios Turísticos Sian Ka'an y Zona Maya, Quintana Roo, México. (Amigos de Sian Ka'an, 2014b)

Se identificaron 18 empresas de turismo comunitario, las cuales involucran a un total de 561 personas. La oferta turística de dichas iniciativas se centra en los tres segmentos del turismo de naturaleza: Ecoturismo, Turismo Rural y Turismo de Aventura. En algunos casos, ofertan servicios de hospedaje y restaurante en sus propias instalaciones (ver tabla 2).

Tabla 2. Oferta turística de las empresas de turismo comunitario en Maya Ka'an.

Comunidad	Empresa de turismo comunitario	Actividades
Chunhuhub	Kiich Pam Kàax	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observación de flora y fauna. 2. Demostración de la extracción de chicle 3. Actividad gastronómica: preparación del PIB 4. Hospedaje 5. Restaurante
Felipe Carrillo Puerto	Ejido Felipe Carrillo Puerto (Sijil Noh Há)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senderos interpretativos 2. Kayak 3. Talleres de Educación Ambiental 4. Hospedaje 5. Restaurante 6. Camping
	Raxalaj Mayab AC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recorrido en Farmacia Viviente 2. Masaje quiropráctico 3. Temazcal 4. Alimentos
	Balam Nah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observación de flora y fauna. 2. Aviturismo. 3. Kayakismo 4. Ciclismo

		5. Alimentos
Muyil	Community Tours Sian Ka'an	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recorrido en lancha Flotación en canales 2. Observación de aves 3. Demostración de la elaboración del chicle 4. Alimentos
	U'yo Olche Maya	
Kantemó	Kantemo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recorrido en bicicleta 2. Visita a la cueva de las serpientes, fósiles y vida acuática nocturna. 3. Observación de lagartos 4. Hospedaje: cabañas 5. Campamento 6. Alimentos
Noh Bec	Ejido Noh Bec	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observación de aves 2. Extracción de madera 3. Protección y conservación de la flora y fauna 4. Acopio de chicle
Punta Allen	Alianza Punta Allen	Recorrido en lancha: <ol style="list-style-type: none"> 1. Snorkel en arrecifes 2. Observación de delfines, observación de aves, observación de tortugas y visita a la laguna. 3. Restaurantes 4. Hoteles
	Cooperativa Vigía Grande	
	Cooperativa Gaytanes	
	Nativos de la Bahía	
	Cooperativa Punta Allem	
	Orquídeas de Sian Ka'an	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senderos interpretativos 2. Kayak 3. Rutas en bicicleta 4. Observación de fauna
Señor	Cooperativa Xyaat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senderos interpretativos: Medicina tradicional 2. Hilado de henequén 3. Explicación sobre la guerra de castas 4. Abejas Meliponas 5. Observación de aves. 6. Alimentos
Tihosuco	Ubelilek Kaxtik Kuxtal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recorrido cultural - Museo de la Guerra de Castas. 2. Demostración del hilado de algodón 3. Medicina tradicional 4. Música y danza prehispánica 5. Alimentos

Fuente: Elaboración propia.

Acciones implementadas en Maya Ka'an.

a. Criterios de sustentabilidad

Con la creación del destino Maya Ka'an se desarrollaron criterios generales y específicos agrupados en 4 ámbitos:

- *Socioculturales:* Considera los beneficios sociales y culturales para la comunidad local, su capacidad de contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural, al igual que reducir al mínimo su posible impacto.
- *Medioambientales:* Considera desde una perspectiva de sustentabilidad los beneficios para la conservación del patrimonio natural, respetando los procesos ecológicos esenciales y preservando el patrimonio minimizando su posible impacto negativo.
- *Económicos:* Considera la viabilidad de cada proyecto maximizando los beneficios económicos de largo plazo generando una distribución de los recursos hacia la población, al mismo tiempo que la minimización de impactos negativos.
- *De gestión:* Este apartado de criterios, considera que deben establecerse y demostrarse las prácticas efectivas de gestión apegadas a la ley, haciendo énfasis en los aspectos laborales, medioambientales, de competitividad, salubridad y seguridad.

La implementación de dichos criterios permitirá al sector empresarial minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios naturales y sociales derivados de la actividad turística (Amigos de Sian Ka'an, 2014). Dichos criterios se definieron en 4 Guías de Buenas Prácticas Sustentables:

1. Guía de Buenas Prácticas Sustentables de planeación, diseño y construcción.
2. Guía de Buenas Prácticas Sustentables de operación de pequeños hoteles.
3. Guía de Buenas Prácticas Sustentables para actividades acuáticas.
4. Guía de Buenas Prácticas Sustentables para el ecoturismo.

Entre 2014 y 2017 se implementó la Guía de Buenas Prácticas Sustentables de Operación de Pequeños Hoteles a 16 establecimientos de la región Maya Ka'an y su zona de influencia. El objetivo fue hacer un diagnóstico respecto al cumplimiento de buenas prácticas sustentables en cada uno de los hoteles.

- | | | |
|----|------------------------------------|-------------|
| 1. | Hotel Ahau | Tulum |
| 2. | Hotel Rosa del Viento | Tulum |
| 3. | Hotel Nueva Vida de Ramiro | Tulum |
| 4. | Hotel Villas Roseliz | Punta Allen |
| 5. | Hotel Serenidad Shardon | Punta Allen |
| 6. | Posada La Conchita | Punta Allen |
| 7. | Las Boyas | Punta Allen |
| 8. | Hotel Las Palapas de Juan y Martha | Punta Allen |

9.	Hotel Esquivel	Felipe Carrillo Puerto
10.	Hotel La Ceiba	Felipe Carrillo Puerto
11.	Hotel Turquesa Maya	Felipe Carrillo Puerto
12.	Hotel Casa Regina	Felipe Carrillo Puerto
13.	Hotel Club Akumal Caribe	Akumal
14.	Mesón del Marqués	Valladolid
15.	Posada San Juan	Valladolid
16.	Hotel Quinta Regia	Valladolid

Derivado de la aplicación de las guías se detectaron diversas áreas de oportunidad para los hoteles. La mayoría coincide en la necesidad de contar con políticas y planes de manejo que les permita implementar buenas prácticas, tales como:

- Diseño de una política, misión, visión y valores de la empresa.
- Diseño de una política de sustentabilidad.
- Implementación de un plan de manejo de aguas residuales.
- Implementación de un plan de manejo de residuos sólidos.
- Implementación de un plan de monitoreo del uso eficiente de la energía, el agua y combustibles.
- Implementación de un plan de capacitación para los colaboradores.
- Promover temas ambientales y culturales de la zona.

b. Pronóstico del Estudio del Retorno Social de la Inversión (SROI)

Se realizó un pronóstico respecto al Retorno Social de la Inversión, considerando las inversiones iniciales en el año 2014, con el objetivo de entender y comunicar el valor del proyecto dedicado a la creación de un nuevo Destino de Turismo Sustentable: Maya Ka'an.

Se comparó el monto de la inversión con el valor total generado como resultado de la implementación del proyecto. El análisis y los contenidos tras dicha comparación proporcionaron información para identificar aspectos del proyecto más exitosos y qué tipo de modificaciones pueden incrementar el valor general del esfuerzo. También consideró la posibilidad de que el proyecto puede causar un impacto adicional o efecto secundario para otros grupos de personas inicialmente no consideradas en el diseño del mismo. Las conclusiones de dicho documento se centran en los participantes del proyecto y permiten que sus perspectivas, experiencias y realidades con relación a este sean expresadas.

El BID-FOMIN es el co-financiador del proyecto y su contribución fue del todo financiera. Amigos de Sian Ka'an es el otro co-financiador y su contribución incluye una combinación de apoyo financiero y en especie. Además, Amigos de Sian Ka'an fue responsable de lograr el financiamiento

de otros inversionistas e implementar las actividades del proyecto, tal es el caso de la SEMARNAT, WWF-Fundación Carlos Slim, Fundación ADO, Fundemex – Microsoft Foundation, Programa de pequeñas donaciones de Naciones Unidas y Rainforest Alliance.

La inversión total del proyecto fue de USD \$1, 066,967.00 y se estima que generó USD \$574,654.70 de valor social después del primer año. El pronóstico de SROI estimó que por cada USD \$1 invertido en la implementación del proyecto, se retornarán USD \$0.54 en valor ambiental y social. Del total de este valor, el 42% se logró a través de las transformaciones asociadas a las cooperativas que prestan servicios de ecoturismo, el 44% a través de las que prestan servicios acuáticos recreativos, y el 10% a través de la organización gestionando e implementando el proyecto.

Las organizaciones que tienen más experiencia en el turismo de naturaleza son las que han generado el máximo valor con el proyecto. Esto se debe a que cuentan con infraestructura adecuada, herramientas de marketing, mayor número de visitación y una mejor estructura organizacional para operar la actividad turística, considerando el bajo impacto ambiental. Todo ello, les permite aprovechar de mejor manera las oportunidades que representa la promoción de la marca.

La ventaja de implementar el análisis de pronóstico del SROI es que establece un punto de referencia para la iniciativa. En el lapso de un año, los mismos resultados se pueden medir para identificar si el proyecto ha alcanzado o superado el valor pronosticado, así como para establecer acciones que maximicen el valor futuro, tales como: Acompañamiento, rendición de cuentas de grupos de interés, seguimiento a colaboraciones, entre otras.

c. Diseño de las bases para la Integración del Organismo Gestor del Destino (DMO).

La integración de un ente gestor en favor del destino turístico, es una coalición de diversas organizaciones tanto públicas como privadas, que en conjunto con otros actores busquen el logro de objetivos comunes y que asuman la coordinación bajo una estrategia coherente. (Mincetur, 2012-2021). El éxito del ente gestor, depende de la capacidad para desarrollar y establecer alianzas al interior y exterior del destino turístico (Programa de Cooperación al Desarrollo Económico, 2014).

En julio de 2014, Amigos de Sian Ka'an reunió a más de 20 líderes clave y a las principales organizaciones de gobierno, el sector privado y la sociedad civil, para discutir su visión sobre el Organismo Gestor de Destino para Maya Ka'an; revisando las buenas prácticas a nivel mundial, con el fin de obtener información sobre el alcance, estructura y opciones de financiamiento para un posible ente gestor. Las partes interesadas

identificaron para el 2020 las metas en torno a cuatro áreas principales: La viabilidad económica del Organismo Gestor de Destino, sus programas, el modelo operacional y nuevas oportunidades.

Con base en lo anterior, se diseñó una propuesta para la creación del Organismo Gestor del Destino Maya Ka'an, el cual impulse el desarrollo regional a través de las sinergias público-privadas. La propuesta considera que el Organismo Gestor sea un órgano plural, de consulta, asesoría, opinión, planeación, seguimiento y evaluación de los programas, acciones y proyectos relacionados con el destino Maya Ka'an. Se basará en reglas de operación claras que establezcan, entre otros, la duración y rotación de los cargos.

La propuesta considera la integración de actores que de manera directa están involucrados con el Destino, tal es el caso de: la Secretaría de Turismo del Estado (SEDETUR), la Secretaría de Medio Ambiente del Estado (SEMA), la Comisión Nacional para el Desarrollo de Pueblos Indígenas (CDI), la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), la Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (CONABIO), el Fideicomiso de Promoción Turística de Cozumel y la Riviera Maya, los Presidentes Municipales de Felipe Carrillo Puerto, José Ma. Morelos y de Tulum, la Academia, Amigos de Sian Ka'an y la Red de Turismo Comunitario de la Zona Maya de Quintana Roo, por mencionar algunos. Dichos actores deberán cumplir con funciones como:

- Coordinar los esfuerzos de los actores, considerando sus necesidades.
- Brindar certeza a las actividades y programas desarrollados en el Destino Maya Ka' an.
- Documentar el caso de Maya Ka'an a fin de permitir que otros destinos puedan desarrollar modelos competitivos sustentables similares, que atienda los objetivos estratégicos de la agenda sectorial de turismo.
- Desarrollar nuevas estrategias de comercialización para nichos de mercados especializados.
- Considerar a Maya Ka'an como una opción atractiva y de calidad que permite la diversificación de la oferta turística de la zona de la Riviera Maya.
- Velar por el cumplimiento legal en materia ambiental del Destino Maya Ka'an.
- Brindar acceso a las comunidades participantes de beneficios municipales en materia de innovación, creación de empleos, participación en foros, difusión en páginas de turismo municipal, proyectos de limpieza y embellecimiento de los espacios públicos; por mencionar algunas.
- Alinear las políticas públicas en materia de Turismo Sustentable.

Para lograr una gestión sustentable del destino, se debe regir bajo el principio fundamental de la responsabilidad compartida (Programa de Cooperación al Desarrollo Económico, 2014).

Logros 2015-2017

Desde el lanzamiento oficial de la marca destino en 2014, Amigos de Sian Ka'an (ASK) ha buscado el financiamiento, la colaboración, la voluntad política y sobre todo la visión compartida de los diversos actores para lograr el fortalecimiento del destino Maya Ka'an. Dar continuidad y enfrentar nuevos retos son parte fundamental del proceso, por ello, los logros más relevantes durante el periodo 2015-2017 se basan en 6 aspectos:

1) *Geográficos*: este aspecto se basa en el territorio que abarca el destino, así como en los beneficios derivados del establecimiento de actividades turísticas de bajo impacto. La creación de Maya Ka'an es el nuevo destino turístico de bajo impacto que Quintana Roo ofrece al mundo, el cual incorpora la zona centro y sur del estado abarcando 1.6 millones de hectáreas en los municipios de Felipe Carrillo Puerto, José Ma. Morelos y Tulum. Esto representa un 32% de la superficie del estado. Asimismo, el destino incorpora a 3 áreas naturales protegidas: la Reserva de la Biosfera Sian Ka'an, que es Sitio Patrimonio Mundial declarado por la UNESCO desde 1987, el Área de Protección de Flora y Fauna Silvestre Arrecifes de Sian Ka'an y el Área de Protección de Flora y Fauna Silvestre Uaymil, abarcando 651,000 hectáreas.

2) *De inversión*: Durante los años 2015 al 2017 ASK gestionó los recursos de financiamiento para fortalecer el destino. Gracias a la colaboración de los aliados estratégicos de ASK se logró una inversión total de \$14, 708,734.00 de pesos. De los cuales ASK y sus aliados de la Alianza WWF – Fundación Carlos Slim y Fomento Ecológico Banamex aportaron \$6, 508,734 pesos para el fortalecimiento de las capacidades de las empresas de turismo comunitario y de sus integrantes, calidad en el servicio, promoción y difusión del destino. Por otra parte, ASK y sus aliados de la Fundación Gonzalo Río Arronte, aportaron \$5, 000,000 pesos en la instalación de sistemas de manejo de agua en comunidades aisladas de Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos. Asimismo, el sector gubernamental a través de la Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (CONABIO) invirtió \$3, 000,000.00 de pesos para el fortalecimiento de la Red de Turismo Comunitario de la Zona Maya de Quintana Roo, en colaboración con ASK como Grupo Técnico Local bajo el proyecto Sistemas Productivos Sostenibles y Biodiversidad. También se logró la colaboración con la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) a

través de Fondos concurrentes, para el Pago por Servicios Ambientales al Ejido Felipe Carrillo Puerto con \$200,00.00 pesos.

3) *Competitividad*: este aspecto incorpora acciones que reflejan una ventaja competitiva del destino. Dichas acciones se basan en la gestión, organización, capacitación y mejora en la calidad de los servicios, lo que deriva en el incremento del número de visitación. En este sentido, se logró generar alianzas estratégicas con dependencias de gobierno como la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo, los Presidentes municipales de Tulum, José Ma. Morelos y Felipe Carrillo Puerto, con la Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad. Con el sector privado, se firmaron Memorándum de Entendimiento (MOU) que establecen la colaboración en conjunto basados en la implementación de las Buenas Prácticas de Sustentabilidad con el objetivo de incrementar la competitividad y sustentabilidad específicamente con 4 hoteles y 3 restaurantes de Felipe Carrillo Puerto, y 3 hoteles y 1 restaurante de Punta Allen, Tulum. Asimismo, con el sector académico se estableció colaboración con la Universidad Intercultural Maya de Quintana Roo y con el Instituto Tecnológico Superior de Felipe Carrillo Puerto.

Por otra parte, se realizaron acciones de capacitación beneficiando directamente a más de 500 familias de la región. Las capacitaciones se enfocaron al fortalecimiento a la organización, su estructura y cohesión social de las empresas de turismo comunitario. En este sentido, 12 de ellas obtuvieron el Distintivo Moderniza Ecoturístico, el cual es máximo reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo y que avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa Turística Modelo. Es un sistema para el mejoramiento de la calidad a través de la cual las empresas turísticas: estimulan a sus colaboradores e incrementan sus índices de rentabilidad y competitividad (Secretaría de Turismo, 2014). Asimismo, 13 empresas de turismo comunitario se certificaron de acuerdo a la NMX-AA-133-SCFI-2013, la cual establece los requisitos y especificaciones de desempeño ambiental en el ecoturismo, así como establecer el procedimiento de evaluación de la conformidad para efectos de certificación (Diario Oficial de la Federación, 2013). De manera individual, se certificaron 15 guías de acuerdo a la NOM-09-TUR-2002, la cual establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas (Diario Oficial de la Federación, 2003). Adicionalmente, se capacitó a 20 integrantes de las empresas de turismo comunitario para realizar monitoreo de aves y aviturismo. En virtud de lo anterior, se logró un incremento del 25% en el número de visitación durante el periodo de enero a mayo, recibiendo en 2016 un total de 29,271 visitantes y para el mismo periodo del año 2017 se recibieron 36,581.

4) *Promoción del destino:* en 2016 Maya Ka'an fue ganador del Premio Turismo Sustentable de Skål International 2016 en Mónaco. El premio fue entregado en manos de Nigel Pilkington Presidente de Skål International a Gonzalo Merediz Alonso, Director Ejecutivo de Amigos de Sian Ka'an, A.C., junto con Zandy Celeste Euan Chan, digna representante de las empresas de turismo comunitario que integran Maya Ka'an y la Red de Turismo Comunitario de la Zona Maya, en el marco de la Ceremonia Inaugural del 77° Congreso Mundial Skål que se celebra en Mónaco. Por otra parte, se logró establecer alianza con el Fideicomiso de Promoción Turística de Cozumel y la Riviera Maya, quien es el órgano oficial en Quintana Roo, encargado de posicionar dichos destinos, promover su riqueza cultural y bellezas naturales (Fideicomiso de Promoción Turística de la Riviera Maya, 2017); para promover Maya Ka'an en los diversos medios y espacios en los que participa el Fideicomiso. Asimismo, se realizaron más de 15 visitas al Destino con prensa, aliados potenciales y funcionarios, con el objetivo de promover el destino y darlo a conocer con los funcionarios en turno. Gracias a las gestiones de Amigos de Sian Ka'an se logró participar en diversos eventos especializados en turismo para dar promoción al destino, tales como: los Tianguis turísticos de 2014, 2015 y 2016, la Feria Internacional de Turismo de Aventura (ATMEX) en 2015 y en la Plataforma para la Reducción del Riesgo de Desastres 2017, en Cancún, Quintana Roo. De la misma forma, se presentó a Maya Ka'an como el nuevo destino de turismo sustentable en Quintana Roo, en diversos congresos tales como: la Conferencia Anual de 10YFP en el marco de la COP 22 en Marrakech, Marruecos; en la COP13 del Convenio de Diversidad Biológica en Cancún, Quintana Roo y en el "Sustainable and Social Tourism Summit" 2017, en Cancún, Quintana Roo. Por último, ASK diseñó una estrategia de comunicación con el objetivo de que la población local se reconociera de manera creciente como parte de un nuevo destino de turismo en Quintana Roo. En este sentido, se logró posicionar a Maya Ka'an a través de su página web <http://mayakaan.travel/> y de las redes sociales, en donde interactúan las propias empresas de turismo comunitario, logrando un total de 8160 seguidores en Facebook (<https://www.facebook.com/MayaKaanTravel/>), 1830 seguidores en Instagram (<https://www.instagram.com/mayakaantravel/>) y 3592 seguidores en Twitter (<https://twitter.com/MayaKaanTravel>). Otro resultado importante derivado de la estrategia de comunicación fue el diseño y elaboración de 20 cápsulas sonoras con el objetivo de difundir la belleza sonora de Maya Ka'an en lengua maya, español e inglés. Dichas postales se promueven gracias a la colaboración de radioemisoras locales.

5) *Infraestructura:* gracias a la implementación de tecnologías alternativas en las comunidades se logró beneficiar a 505 personas a través de la construcción de ecotecnias para el manejo integral del agua en 6 comunidades de Felipe Carrillo Puerto, José Ma. Morelos y Tulum. Asimismo, en colaboración con la CONABIO, y bajo el establecimiento de “Prácticas Amigables con la Biodiversidad”, se instalaron sistemas de energía eléctrica con paneles solares y sistemas de tratamiento de agua de lluvias mediante ozono en 3 comunidades. Además, se construyó el “Centro de Cultura y Educación Ambiental Maya Ka’an” en Felipe Carrillo Puerto gracias a la colaboración de ASK con OHL Classics at Mayakoba y Banorte. Dicho centro será un espacio que facilite el aprendizaje y conocimiento acerca del medio ambiente, la cultura y el turismo sustentable.

6) *Ambiental:* Maya Ka’an abarca una porción de la Gran Selva Maya, la segunda de mayor cobertura en el continente después de la Amazónica. Estas selvas son parte del Corredor Biológico Mesoamericano. Maya Ka’an específicamente abarca al Corredor Biológico Sian Ka’an – Calakmul. Estas selvas albergan a especies amenazadas o en peligro de extinción como el tapir, pecarí de labios blancos, jaguar, cocodrilo americano, entre otras. Por otro lado, la zona marina adyacente a Maya Ka’an alberga parte del Sistema Arrecifal Mesoamericano (SAM), el segundo más extenso del planeta, siendo además uno de los sistemas naturales con mayor biodiversidad y de provisión de servicios ambientales. Con relación a las 3 áreas naturales protegidas que abarca Maya Ka’an, es posible encontrar alrededor de 800 tipos de plantas, más de 350 especies de aves, así como una gran diversidad de mamíferos, fauna marina, sitios arqueológicos y una variedad de ambientes. En este sentido, se reconoce la importancia de la región para numerosas especies residentes y migratorias, endemismos, así como en categoría de riesgo de acuerdo a la NOM-059-SEMARNAT-2010. En virtud de lo anterior, se ha logrado promover a través de campañas de educación ambiental, la conservación y el aprovechamiento sustentable de los recursos con que cuenta el Estado de Quintana Roo, tal es el caso de la ruta itinerante “Sustentabilidad en Movimiento” la cual por medio de un autobús didáctico lleva hasta las comunidades temas relevantes en materia ambiental específicamente para niños. Además, en colaboración con la CONABIO, se promueve la implementación de las “Prácticas Amigables con la Biodiversidad” que contempla monitoreo de aves y mamíferos, fomento al conocimiento de la biodiversidad de los ecosistemas, desarrollo de estrategias de educación ambiental y sensibilización para los visitantes, entre otras; logrando que 34,514 hectáreas sean destinadas como “Espacio Productivo con Manejo Amigable con la Biodiversidad” esquema promovido en el Proyecto Sistemas Productivos Sostenible y Biodiversidad. Otras

alternativas de conservación de selvas lograron 500 hectáreas del Ejido Felipe Carrillo Puerto bajo esquemas de pago por servicios ambientales.

Retos

La coordinación y articulación entre los sectores público y privado, es uno de los mayores retos que asume un ente gestor, pues no siempre tienen los mismos objetivos, prioridades y tiempos (Programa de Cooperación al Desarrollo Económico, 2014). Asimismo, establecer metas alcanzables, “Gunn (2002) menciona que para que el desarrollo turístico tenga éxito, el sector público y los gestores, deben esforzarse por conseguir cuatro metas: mejora de la satisfacción del visitante, mejora de la economía y el éxito de los negocios, uso sostenible de los recursos, y una integración comunitaria y espacial” (Gil Quiles y García Pérez, 2017, p. 225).

Dichas metas deberán cuantificarse, por lo tanto establecer indicadores que permitan medir los avances cuantitativos y cualitativos. Tal como lo menciona Gun (2002) en (Gil Quiles y García Pérez, 2017, p. 217), establecer indicadores que consideren la importancia de la actitud de la población residente, ya que lo considera el factor más importante que influye en el desarrollo turístico. En este sentido, “Gunn (2002) y Hall (2008) mencionan que la actitud conjunta de los turistas, gestores y residentes determina la existencia y el éxito de los destinos” (Gil Quiles y García Pérez, 2017, p. 217). El reto será identificar indicadores de *respuesta social* definidos como “el grado en el que la sociedad responde al desarrollo turístico de un territorio e incluye las ideas del conocimiento, aceptación, cooperación, facilitación y apoyo al desarrollo” (Gil Quiles y García Pérez, 2017).

Otro reto importante, es establecer el Destino Maya Ka’an como un modelo de turismo sustentable con sus propias particularidades, basado en el territorio en el que se encuentra y en la sociedad que lo habita, pues cada lugar tiene características sociales, económicas, culturales e históricas que lo hacen único y exclusivo (Gil Quiles y García Pérez, 2017).

En este sentido, Amigos de Sian Ka’an considera que el Centro de Cultura y Educación Ambiental Maya Ka’an, será un espacio que facilite los procesos de apropiación del Destino y la construcción de soluciones viables que fortalezcan el desarrollo turístico sustentable en la región. Asimismo, permitirá establecer esquemas participativos y de colaboración conjunta entre los turistas, gestores y residentes.

Por otra parte, la instalación del OGD se ha visto favorecida por las gestiones que ha realizado Amigos de Sian Ka’an obteniendo una respuesta favorable de sus grupos de interés. Aunado al buen funcionamiento y operación del Organismo, encaminará a la consolidación del Destino.

References:

1. Amigos de Sian Ka'an. (2017). *Reporte de la estimación del Retorno Social de la Inversión del proyecto Maya Ka'an*. Inf. Téc. Cancún, Quintana Roo.
2. Amigos de Sian Ka'an. (2014). *Diversificación de la oferta turística de la Riviera Maya con base en el aprovechamiento sustentable de los atractivos de la Reserva de la Biosfera Sian Ka'an*. Cancún, Quintana Roo.
3. Amigos de Sian Ka'an. (2014b) *Catálogo de Productos y Servicios Turísticos Sian Ka'an y Zona Maya, Quintana Roo, México*. Recuperado de http://mayakaan.travel/catalogos/Catalogo_MayaKaan_espanol_low.pdf
4. Diario Oficial de la Federación. (2013). *Declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana NMX-AA-133-SCFI-2013*. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5339597
5. Fideicomiso de Promoción Turística de la Riviera Maya. (2017). *Acerca del Fideicomiso de Promoción Turística de la Riviera Maya*. Recuperado de http://www.rivieramayameetings.com/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=59&lang=es
6. Gil Quiles, M. D., García Pérez, M. D., (2017). *La Estructura Social como Factor Clave para el Desarrollo de Destinos Turísticos Rurales. Caso de Estudio: El Valle de Ricote (Murcia)*. Cuadernos de Turismo, (39) 215-238. Doi: <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.39.290511>
7. Maya Ka'an (2017). Home. Recuperado de <http://mayakaan.travel/>
8. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur, 2012-2021). *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025*. Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf
9. Presidencia de la Republica (2016). *México en el Top 10, rompe récord turístico en 2015*. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.gob.mx/presidencia/articulos/mexico-en-el-top-10-rompe-record-turistico-en-2015>
10. Programa de Cooperación al Desarrollo Económico. (2014). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos*. Recuperado de http://www.swisscontact.org/fileadmin/user_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos_basicos_para_la_gestion_de_destinos_turisticos.pdf

11. Secretaría de Turismo. (2014). *Distintivo M*. Recuperado de <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/tramites-y-servicios/certificacion-turistica/distintivo-m/>
12. Vignati Scarpati, F. A. (2009). *Gestión de destinos turísticos: como atraer personas a polos, ciudades y países*. México: Trillas.