

El caso de Cancún a los 20 años de la Carta de Turismo Sostenible de Lanzarote de 1995: Visión de los actores clave.

Pedro Moncada Jiménez* **Ana Pricila Sosa Ferreira****
Claudia Martínez*** **Myrna Leonor Beltrán Pérez******
Francisco Domínguez Estrada****
Universidad del Caribe (México)

Resumen: La Carta del Turismo Sostenible de Lanzarote de 1995 es un documento clave al establecer el compromiso del turismo con la sostenibilidad. Después, junto con otros referentes, se integra en El Código Ético Mundial del Turismo (CEMT), estableciendo la Deontología del Turismo. Sin embargo, ¿Cómo se ha asumido ese deber ser del turismo, y en específico el Desarrollo Sustentable? Con base en una evaluación de 360 grados sobre el turismo en Cancún (turistas, residentes y profesionales del turismo), se indaga sobre la percepción de la sostenibilidad en el destino turístico bajo los lineamientos del CEMT. Los resultados muestran cómo la valoración del turismo como factor de Desarrollo Sustentable no es uniforme entre los actores centrales, evidenciándose una mejor valoración por parte de los turistas, y una mirada más crítica de la población residente y de los profesionales.

Palabras Clave: Desarrollo Sustentable; Cancún; Ética; Carta de Lanzarote.

The case of Cancun to 20 years of the charter of sustainable tourism Lanzarote 1995: Vision of the key players

Abstract: The Charter for Sustainable Tourism of Lanzarote, signed in 1995, is a key document in setting the sustainability commitment of tourism. Later it became a part of the Global Code of Ethics for Tourism (GCET), which defines Tourism Ethics. However a question prevails: how does tourism assumes this duty? And more specifically, how does tourism assume sustainable development? Based on an assessment of 360 degrees on tourism in Cancun (tourists, residents and tourism professionals), the present study explores the perception of sustainability in this destination under the guidelines of GCET. The results show that the perception of tourism as a factor for sustainable development is not uniform among the central players, showing a better assessment by tourists, and a more critical view by the resident population and professionals.

Keywords: Sustainable Development; Cancun; Ethics; Charter of Lanzarote.

1. Introducción: El Desarrollo Sustentable y la Ética del Turismo

La democratización del derecho al turismo

El turismo ha pasado, en el último siglo de ser una actividad elitista a ser una aspiración generalizada y a convertirse en asunto socioeconómico de primer orden en muchas regiones, países y localidades. Viajar no está reservado a las elites; es un derecho de las personas de las sociedades posmodernas. La necesidad de viajar, el derecho al tiempo libre, aunados a la mayor comunicación y conocimiento de

* Profesor Investigador; Cuerpo Académico de Turismo y Sustentabilidad (CATS). Depto. de Turismo Sustentable, Gastronomía y Hotelería. Universidad del Caribe; E-mail: pmoncada@ucaribe.edu.mx

** Profesora Investigadora. Perteneció al Sistema Nacional de Investigadores (SNI); CATS; E-mail: psosa@ucaribe.edu.mx

*** Profesora Investigadora; CATS; E-mail: cmartinez@ucaribe.edu.mx

**** Profesora Investigadora; CATS; E-mail: mbeltran@ucaribe.edu.mx

***** Profesora Investigadora; CATS; E-mail: fdominguez@ucaribe.edu.mx

todos los rincones del planeta, han actuado como impulsores de la actividad turística, convirtiéndola en un uso cotidiano en los siglos XX y XXI, y como toda actividad humana ha definido un deber ser: *una deontología*. Al finalizar la segunda guerra mundial el turismo de masas se configuraba como un producto característico de la sociedad de consumo (Fernández 1991) en los mismos años otro hecho dio sustento ético al turismo: Los Derechos Humanos. La Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) institucionaliza y universaliza el derecho al turismo estableciendo (ONU, 1948): “toda persona tiene derecho a circular libremente, a elegir su residencia en el territorio de un Estado, así como a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país” (Artículo 13); y que: “toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas” (Artículo 24). Este par de artículos son la mayor base ética y moral contemporánea para la práctica del ocio y el turismo en las sociedades modernas, ya que como los demás artículos de la DUDH, han sido recogidos e incorporados en las diversas constituciones y leyes de los países. Un estudio de la Organización Mundial del Turismo (OMT), a inicios de los años ochenta (OMT, 1983) constató que 65 constituciones nacionales, de 166, hacen referencia al derecho al reposo, al ocio, al tiempo libre y a las vacaciones pagadas. Aunque, cuando se habla del goce o la limitación al disfrute de los Derechos Humanos, pocas veces se defiende al turismo con la misma intensidad con que se denuncia la limitación de otros derechos establecidos en la DUDH. Estos derechos relativos al turismo, también han quedado plasmados en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) del 16 de diciembre de 1966 (OMT, 1983).

La Carta del Turismo y el Código del Turista (OMT, 1985) surgidas de la Asamblea General de la OMT, reunida en Sofía (República Popular de Bulgaria), en septiembre de 1985, establecieron los fundamentos del derecho al turismo y la contraparte, marcando los primeros lineamientos para el viaje turístico. La democratización del turismo, como todo derecho, tiene su contraparte, que son las limitantes y reglas bajo las cuales se disfruta la libertad de movimiento y el viaje turístico. El punto de partida de la base ética del turismo se encuentra en su propia definición: “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado” (ONU-OMT, 2000) e implica que el viaje turístico no puede tener una motivación de perjuicio o daño al ser humano. Por ello no todos los viajes son turísticos, y aquellos que se realicen dentro de los mismos mecanismos estructurales del viaje turístico, y que por su motivación causen algún perjuicio o daño a una persona, pueden ser condenados desde la ética, como no turísticos. Al contrario, una de las bondades más destacadas del turismo moderno es su consideración como instrumento de paz, y su contribución al entendimiento cultural; y aún hoy es visto como una herramienta poderosa en ese sentido, como lo muestra la iniciativa de Aziz Abu Sarah (2014) para destrabar el conflicto Palestino-Israelí. Por otro lado, los efectos positivos y negativos de carácter socioeconómico, cultural y ambiental, que pueden acompañar al crecimiento del turismo son señalados por la OMT en sus publicaciones como advertencia para la adecuada gestión del turismo (OMT, 1999) y son temas muy documentados y estudiados en la literatura del turismo moderno. Pero, al mismo tiempo que se institucionaliza el derecho al turismo toma forma su contraparte: las obligaciones o deberes, ligados al desarrollo del concepto de Desarrollo Sustentable (DS).

De Malthus al Desarrollo Sustentable

A la visión prevalente durante siglos de que la naturaleza era inconmensurable, y que la misión civilizatoria del hombre era someterla, comienza a ser cuestionada al inicio de la revolución industrial. Malthus, con su principio según el cual la población crece en forma geométrica en tanto que los medios de subsistencia lo hacen de manera aritmética (Fischer, Stanley y Schamalensee 1990) planteó un dilema que a pesar de no hacerse realidad, no deja de ser una preocupación constante hasta nuestros días, y revela la incipiente conciencia de una capacidad limitada de los recursos naturales. El escenario malthusiano no se concretó por los aumentos de la productividad en la agricultura en el siglo XIX y que prosigue hoy (Fischer, Stanley y Schamalensee 1990).

El periodo de paz posterior a la segunda guerra mundial, además de las consecuencias ya reseñadas para el turismo, abre una oportunidad de retomar las reflexiones respecto al desarrollo, las actividades humanas y la capacidad del medio natural. Herederos de la preocupación de Malthus, científicos de diversos países reunidos en el Club de Roma, en los años 60's presentan el estudio *Informe sobre los límites del crecimiento* sobre las tendencias globales: industrialización acelerada, rápido crecimiento poblacional, extendida malnutrición, desgaste de recursos no renovables y deterioro ambiental, llegando a dos conclusiones principales (Meadows, Meadows, Randers y Behrens 1972). Si se siguieran los patrones

de desarrollo, advertía, los límites del crecimiento sobre el planeta serán alcanzados, en un momento no precisado de los siguientes 100 años. Y el resultado más probable será una imprevista e incontrollable disminución en la población y la capacidad industrial. La segunda conclusión daba una esperanza planteando que era posible modificar las tendencias de crecimiento y alcanzar condiciones de estabilidad ecológica y económica, sustentable a largo plazo. Consideraba que el estado de equilibrio global podría ser aquel en que las necesidades materiales básicas de cada persona sobre la tierra sean satisfechas, y que cada persona tenga las mismas posibilidades de realizar su potencial humano. Esta última condición planteaba las bases del concepto de *Desarrollo Sustentable* iniciándose la discusión sobre tres ejes: a) *la capacidad de los recursos naturales*, b) *la satisfacción de necesidades humanas*, y c) *la búsqueda del equilibrio entre ambas situaciones a largo plazo*. Lo que se convertirá en la base para la ética del desarrollo en adelante. Sin embargo la discusión escalaría pronto más allá de los ámbitos académicos.

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano, celebrada en la ciudad de Estocolmo, Suecia del 5 al 16 de junio de 1972 plantea en su declaración la nueva visión sobre la problemática del desarrollo (ONU, 1972). En el Principio 1, defiende el derecho fundamental a la libertad, la igualdad y el disfrute de condiciones de vida adecuadas en un medio de calidad tal que le permita llevar una vida digna y gozar de bienestar, con la obligación de proteger y mejorar el medio para las generaciones presentes y futuras; el Principio 2, establece la preservación de los recursos naturales en beneficio de las generaciones presentes y futuras mediante una cuidadosa planificación u ordenación, y llama a la posibilidad de restaurar o mejorar la capacidad de la Tierra para producir recursos vitales renovables (Principio 3), con lo que establece que la salud del medio ambiente y el bienestar son inseparables agregando un nuevo eje a la discusión del deber ser del desarrollo: d) *el compromiso intergeneracional*.

Estos elementos vendrían a consolidar el concepto de *Desarrollo Sustentable* como elemento central del documento “Nuestro Futuro Común”, presentado a la ONU en 1987 por la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo, mejor conocido como informe Brundtland, donde estos debates sobre los dilemas del desarrollo logran ser resumidos. De acuerdo con esta comisión (Brundtland et al 1987:54):

“El desarrollo sustentable es el desarrollo que satisface las necesidades actuales sin comprometer la posibilidad de que futuras generaciones satisfagan sus propias necesidades”

Asimismo la comisión resalta que la definición anterior conlleva dos conceptos clave. El primero donde destaca el concepto de “necesidades”, en especial las necesidades básicas de los pobres del mundo, a quienes debe dárseles prioridad; y el segundo donde hace énfasis en las limitaciones impuestas por el estado de la tecnología y la organización social, sobre la capacidad del medioambiente para satisfacer las necesidades presentes y futuras. Este segundo elemento clave, puede considerarse como la explicación para que el pronóstico malthusiano no se haya hecho realidad.

Estas reflexiones, en el mayor foro universal, llevan a que se consolide una nueva visión del desarrollo adoptada por la ONU, en su Primer Informe del Desarrollo Humano, publicado en 1990. El Desarrollo Humano significa crear un entorno en que las personas puedan hacer plenamente realidad sus posibilidades y vivir en forma productiva y creadora de acuerdo con sus necesidades e intereses (PNUD, 2001:11). Para tal efecto desarrolla y aplica una medición compuesta, el Índice de Desarrollo Humano (IDH), para medir el desarrollo de un país, basado en tres dimensiones básicas: la longevidad, los conocimientos y un nivel de vida decoroso; cuyos indicadores específicos son la esperanza de vida, el nivel educacional y el ingreso per cápita. Con ello se concreta en forma muy precisa la aspiración de la persona, como los referentes de cómo lograr este desarrollo.

De esta posición aspiracional, se pasa a la acción, en la Conferencia de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Desarrollo, en Río de Janeiro el año 1992, donde se adopta una Agenda 21 para orientar el desarrollo global de manera sustentable. La Agenda 21, plantea el trabajo para el desarrollo en cuatro grandes áreas de acción: dimensiones sociales y económicas, conservación y gestión de los recursos para el desarrollo, fortalecimiento del papel de los grupos principales y medios de ejecución. De este planteamiento de la Agenda 21, nace el paradigma de la sustentabilidad que considera el equilibrio entre las dimensiones social, económica y medioambiental en el desarrollo.

Desarrollo Sustentable en turismo

Como actividad globalizada por naturaleza, el turismo no estuvo alejado de este proceso de configuración del nuevo paradigma de desarrollo. De hecho fue una de las primeras industrias en reconocer los cambios que se generaban en el mundo, y enfrentar los nuevos cuestionamientos que se hacían a

los modelos de desarrollo, reconociéndose la dependencia estructural del turismo, ya que los recursos naturales y culturales son la base para la creación del producto turístico. El reconocimiento formal e institucional del problema medioambiental en el turismo global se da en 1979 cuando la organización Mundial del Turismo (OMT) fundó el Comité Medioambiental para tratar el tema de la conservación, y en 1982 se adoptaron una serie de principios conocidos como la “Declaración Conjunta sobre Turismo y Medioambiente” (Hughes 2002).

La Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, realizada en Lanzarote, Islas Canarias, España del 27 al 28 de abril de 1995 vino a refrendar el nivel de compromiso del turismo con el DS, el gran resultado de la conferencia es la *Carta del Turismo Sostenible o Declaración de Lanzarote*, en la que a través de sus 18 principios y objetivos, se plantea que el turismo deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, pues *es y debe de ser* sustentable. *La Carta de Lanzarote*, se convierte en el hito de referencia y eje central del deber ser del turismo en adelante.

Poco después, el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), la Organización Mundial de Turismo (OMT), y el Consejo de la Tierra (EC) publican, en 1996, la Agenda 21 para Viajes y Turismo en la que traducen el Programa 21 en un plan de acción para los viajes y el turismo (WTTC, OMT y EC 1996). El documento en cuestión plantea un análisis de lo que el turismo puede aportar para el logro de los objetivos de la *Agenda 21*. Asimismo plantea nueve áreas de acción prioritarias y metas, para los organismos públicos y privados que intervienen en el turismo; de la misma manera presenta las diez áreas prioritarias de incidencia de las empresas de viajes y turismo, presentando objetivos y la manera de alcanzarlos. El planteamiento va dirigido a que el turismo no simplemente se concentre en turismo ecológico, sino mostrar los grandes beneficios que pueden obtenerse al hacer toda la industria sostenible (WTTC, OMT y EC 1996). En otras palabras plantea el actuar de los sectores privados y públicos del turismo, sin embargo deja de lado al actor central: el turista.

Dicha deficiencia es subsanada por la OMT, que como organización internacional de referencia, ha definido el DS en turismo de la siguiente manera (OMT, 1999:22):

“El desarrollo sostenible atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”.

Sintetizando los elementos clave, en 2006 es publicada la siguiente definición (PNUD-OMT 2006:12):

“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

Explica también ampliamente las consideraciones políticas, económicas, sociales y ambientales que comprende esta definición (PNUD-OMT, 2006:12) mostrando la interiorización que el turismo hace del DS como paradigma y referente ético.

La formalización de la Deontología del Turismo

Todos los antecedentes relacionados con el derecho al turismo, y las limitantes y responsabilidades que el ejercicio de ese derecho conlleva son integrados en un documento aglutinador de la deontología del turismo: *El Código Ético Mundial para el Turismo (CEMT)*, adoptado por la resolución A/RES/406 (XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT (Santiago de Chile, el 1 de octubre de 1999), y que también es adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas (21 de diciembre de 2001) estableciendo sus principios:

- Enunciar los principios que deben guiar el desarrollo del turismo
- Servir de marco de referencia para los diferentes interesados en el sector del turismo
- Reducir al mínimo los efectos negativos del turismo sobre el medio ambiente y el patrimonio cultural
- Aprovechar al máximo los beneficios del turismo en la promoción del desarrollo sostenible
- Alivio de la pobreza
- Entendimiento entre las naciones

Así, los planteamientos éticos que hacen del turismo un derecho inalienable de las personas en los últimos siete décadas, así como las limitantes a ese ejercicio, se desarrollan e influyen mutuamente; y se concretan en los temas centrales del CEMT: DS, Paz y el Derecho al turismo, estableciendo directrices específicas para los diferentes actores del turismo.

Las perspectivas del Desarrollo Sustentable en el siglo XXI

A pesar de que en “*Nuestro futuro común*” ya se hacía el llamado prioritario a atender la pobreza y otros graves problemas, estos no parecían mostrar avances a principios del siglo XXI, por lo que la ONU hizo un llamado a trabajar sobre los Objetivos del Milenio (Odm), colocando la pobreza y la sostenibilidad del desarrollo entre los ocho temas centrales (ONU, 2000). En la primera década del nuevo milenio el tema prioritario del turismo giró del paradigma de la sustentabilidad al de la competitividad; sobre todo a partir de 2007 con la publicación, primero anual después bianual, del Índice de Competitividad de Viajes y Turismo. A pesar de innovar en la medición del crecimiento y desarrollo económico, este enfoque ya incorpora en los pilares de su índice a la sustentabilidad (FEM, 2015). Sin embargo, la confirmación del Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC) sobre el calentamiento global como resultado de la actividad humana (Meehl et al, 2007) vuelve a poner a la sustentabilidad como eje del desarrollo. Esto lo confirma la reciente aprobación de la Agenda Global al 2030 (ONU, 2015), que gravitará sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Así, los objetivos y metas de la Agenda Global al 2030 mantienen como prioridad el paradigma de la sustentabilidad. Es específico para turismo, el surgimiento de los *Criterios Globales de Turismo Sostenible* (CGTS, 2012), fruto del consenso y el trabajo liderado por el Consejo Global de Turismo Sostenible, permiten vislumbrar una nueva etapa de madurez y consolidación del desarrollo sostenible en turismo.

Ante esos avances en el paradigma del DS y el turismo, la pregunta surge: ¿Cómo se ha asumido ese *deber ser* del turismo, construido en las últimas siete décadas, desde el enfoque del DS y oficializado a partir de la Carta de Lanzarote? ¿Cuál es la valoración del turismo bajo los lineamientos del CEMT? ¿Qué tan sostenible es el turismo de acuerdo a lo que consideran las personas implicadas? Son las preguntas que se intentan responder con la investigación en el destino turístico de Cancún.

2. Metodología

Revisión de la literatura

La cuestión ética del turismo no puede limitarse a la adopción del CEMT por parte de las organizaciones internacionales; como señala Mantero (2013) requiere del involucramiento de la sociedad para que la actividad turística contribuya al pleno, plural e integral desarrollo de las personas y sociedad. Actores del sector turístico tales como hoteles, tour operadores y agencias de viajes en Japón, Inglaterra, Canadá y Estados Unidos de América han adoptado códigos de ética en su desarrollo (Fleckenstein y Huebsch, 1999) o están implementando políticas de responsabilidad social corporativa (Rodríguez, 2013). Igualmente existen iniciativas lideradas por los gobiernos, organizaciones internacionales y diversos actores privados (como cadenas internacionales) en apoyo al CEMT.

Zamora (2010) hace referencia al CEMT y su importancia para reducir al mínimo los impactos negativos del turismo sobre el medio ambiente y el patrimonio cultural en la promoción de un desarrollo sostenible. Legorreta, Osorio y Salvador (2010) discuten que el enfoque del CEMT es aún más antropocéntrico que biocéntrico, al concentrar su interés en los actores sociales involucrados en el turismo. Un estudio en México sobre la moralidad ambiental basado en los artículos 3 y 5 del CEMT con estudiantes, prestadores de servicios y turistas (Filgueiras, 2010), encontró que tanto los turistas como los prestadores de servicios concuerdan en que el cuidado al medio ambiente debe ponerse por delante del desarrollo económico, mientras que los estudiantes apuestan por el equilibrio y armonía entre ambos. No existe una respuesta unánime a la hora de considerar responsabilidades. Se atribuye mayor responsabilidad a los prestadores de servicios (lancheros, restauranteros y grandes hoteles), pero a los turistas no se les responsabiliza por el daño al medio ambiente.

En Brasil, Gomes y Bahl (2010) encontraron que la presencia de la ética en las transacciones turísticas atraviesa un cambio de valores en sus agentes, quienes (basados en la sustentabilidad) intentan reducir el sentimiento de egoísmo e incrementar la solidaridad. También se han desarrollado iniciativas para que las y los nuevos profesionales adopten y se comprometan con los lineamientos del CEMT. Una es el Código de Ética basado en el CEMT para los estudiantes de la carrera de turismo y tiempo libre de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hotelería de la Universidad Externado de Colombia (Bonilla,

Hernández, Ortiz, Pulido y Torres, 2011). En la Universidad del Caribe, en Cancún, México, también basado en el CEMT, se integró un Decálogo Ético para Profesionistas en Turismo (Cupul et al, 2013).

La transformación del CEMT en un convenio internacional (OMT, 2015) es la más reciente iniciativa de potenciar la responsabilidad de los gobiernos en este ámbito y acrecentar la repercusión del CEMT, ésta transformación fue el tema central de la decimoquinta reunión del Comité Mundial de Ética del Turismo (Rovinj, Croacia, 26-27 de mayo de 2015).

Diseño Metodológico

A partir de los antecedentes y escasos trabajos sobre el uso del CEMT por los principales actores, se definió el objetivo del estudio: Evaluar en 360°: Turistas, Trabajadores y Profesionales del Turismo, y Residentes el destino turístico de Cancún, México, bajo el marco del articulado y temas del CEMT.

El instrumento de recolección de datos y las variables de estudio se estructuraron en cuatro apartados: perfil, valoración del turismo en Cancún y conocimiento del CEMT. Para ello se diseñó una encuesta cuya estructura central constó de siete ítems de perfil del encuestado. Después se presentaban 49 ítems, que corresponden a los temas contenidos en los artículos del CEMT, para valorarse en escala de Likert. La encuesta contenía dos ítems sobre el conocimiento de algún código de ética en el turismo. En el verano de 2014, se hizo una prueba piloto, y se validó la escala con el estadístico de Alfa de Cronbach's cuyo resultado fue de .961.

Una vez validada la escala, se procedió al cálculo de la muestra, estimándose un margen de error del 5%, un nivel de confianza del 95%, para una población infinita, resultando un tamaño de muestra: 385 encuestas.

La aplicación de encuestas se realizó en dos periodos octubre-noviembre de 2014, y abril—mayo de 2015. La muestra fue estratificada dividida en los segmentos seleccionados: Turistas, Trabajadores y Profesionales del Turismo, y Residentes. El total de encuestas levantadas fue de 390.

Se aplicaron 128 encuestas a turistas correspondiendo 45 a nacionales y 84 a internacionales, de acuerdo a la proporción de participación de los mercados emisores a Cancún.

Para los trabajadores fueron 135 encuestas estratificadas en: a) empleados operativos, b) supervisores o gerente medio, c) directivo o gerencia alta, dueños, profesional independiente y pequeño empresario turístico.

La aplicación de estos dos grupos se realizó en las tres terminales del aeropuerto, a lo largo de la zona hotelera, las plazas comerciales, playas, y en los tres puntos más turísticos del centro de la ciudad de Cancún.

El levantamiento a residentes de Cancún fue de 127 encuestas mediante un muestreo estratificado, según densidad de vivienda por Súper Manzana (SM) -Colonia o Barrio- según el último Censo de Población y Vivienda (INEGI, 2010). La ciudad se dividió en siete intervalos de SM, y se asignó el número proporcional de encuestas a aplicar, de acuerdo al porcentaje de viviendas en ellas, manteniendo la representatividad de los intervalos.

3. Resultados y Discusión

Conocimiento de un referente ético

Cuestionados sobre la existencia de un código de ética del turismo, sólo un 18% del total de las personas participantes afirmaron saber de uno, y un 82% dijo desconocerlo.

Considerando que Cancún es una ciudad nacida para y por el turismo, donde todas las personas participantes tienen una relación directa (turistas y profesionales del turismo) o indirecta con el turismo (residentes), es notable que sólo dos de cada diez sepan de la existencia de un referente ético para la industria. Esta proporción es reveladora de lo que mucho que falta por hacer hacia la sociedad en la difusión del CEMT.

Al analizar por grupos de participantes se puede apreciar diferencias significativas. El grupo de los trabajadores y profesionales del turismo es quien presenta un porcentaje mayor de conocimiento sobre un referente ético para el turismo (27%) seguido del grupo de los turistas (16%) y por último el de los residentes (10%).

La valoración del Turismo en Cancún como factor de Desarrollo Sustentable

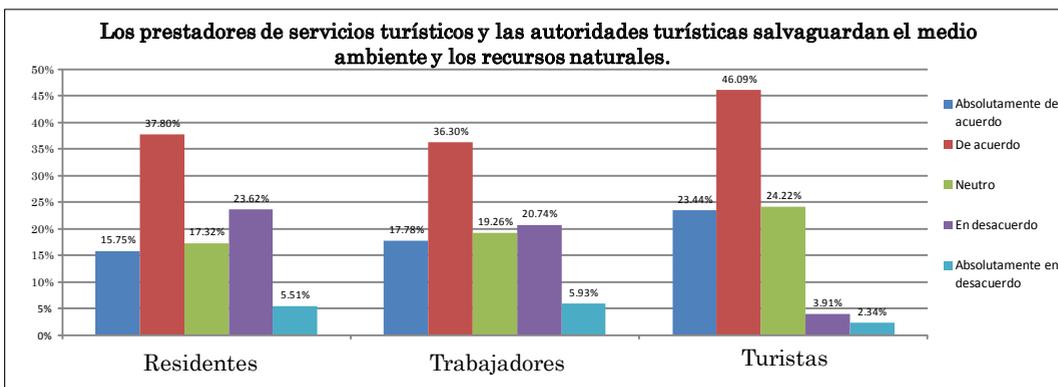
A continuación se presenta la valoración de cómo se aplican los lineamientos del Artículo 3 del CEMT para que el turismo sea factor de DS.

El primer enunciado del Artículo 3 del CEMT versa sobre la gestión medioambiental. La encuesta pregunta si los prestadores de servicios turísticos y las autoridades turísticas salvaguardan el medio

ambiente y los recursos naturales. Un 18,9% opina estar absolutamente de acuerdo, y un 38,2% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 57,1%. Hay un importante grupo de opiniones neutras (21%), casi una cuarta parte. Y por el otro lado se pronuncian en desacuerdo un 17,4%, y muy en desacuerdo un 4,3%, lo que suma del lado negativo un 21,7%.

Al analizar los resultados por grupos participantes se presentan algunas diferencias significativas (ilustración 1). En el grupo de los residentes, un 15,7% están absolutamente de acuerdo en que los prestadores de servicios y autoridades salvaguardan el medio ambiente y un 37,8 de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 53,5%. El grupo de opiniones neutras (17,3%) es el más bajo de los tres grupos. Se pronuncian en desacuerdo un 23,6%, y muy en desacuerdo un 5,5%, lo que suma del lado negativo un 29,1%, el mayor de los tres grupos. Esta valoración sugiere que un tercio de la población residente tiene una visión crítica sobre el manejo que realiza el sector público y el privado con el manejo de los recursos naturales en el turismo.

Ilustración 1: Salvaguarda de recursos por actores



Fuente: Elaboración propia.

De las personas participantes del grupo de los trabajadores y profesionales del turismo, un 17,7% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 36,3% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 54%. El grupo de opiniones neutras es de 19,2%. Se pronuncian en desacuerdo un 20,7%, y muy en desacuerdo un 5,9%, lo que suma del lado negativo un 26,6%, un poco menor que lo mostrado por el grupo de las personas residentes. Sin embargo considerando que, por la redacción del enunciado, se trata de un autoevaluación y supone una autocrítica; la valoración de absolutamente en desacuerdo (5,9%) es la mayor de todos los grupos.

Por parte de las y los turistas un 23,4% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 46% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 69,4%, la mayor valoración positiva de los tres grupos. Las opiniones neutras son un 24,2% el mayor porcentaje de los tres grupos. En desacuerdo respondieron un 3,9%, y muy en desacuerdo un 2,3%, lo que suma del lado negativo un 6,2%, por mucho la menor valoración negativa entre los tres grupos.

En el siguiente enunciado fue: En Cancún se distribuyen en tiempo y espacio los movimientos de turistas (en particular en temporada de vacaciones) para equilibrar y reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente, así como aumentar los beneficios locales.

De total de personas participantes en la evaluación de 360° un 16,9% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 38,4% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 56,3%. Hay un importante grupo de opiniones neutras (24,6%), casi una cuarta parte. Y por el otro lado se pronuncian en desacuerdo un 15,6%, y muy en desacuerdo un 4,3%, lo que suma del lado negativo un 20%. A nivel general la valoración sobre la gestión de la estacionalidad y la demanda, está con un poco más de la mitad en la parte aprobatoria, tiene una importante área de oportunidad con un quinto de las personas participantes valorándola negativamente.

Los resultados por grupos participantes presentan diferencias significativas. Los residentes con acuerdo absoluto de que es adecuada la distribución en tiempo y espacio de los turistas y sus repercusiones

ambientales y económicas representan un 12,6%, y un 38,5% de acuerdo, sumando 51,1% las opiniones positivas. El grupo de opiniones neutras (22,8%) es el más bajo de los tres grupos. Se pronuncian en desacuerdo un 17,3%, y muy en desacuerdo un 8,6%, lo que suma del lado negativo un 25,9%, el mayor de los tres grupos. Es decir un cuarto de la población residente tiene una visión crítica sobre el manejo de la demanda y la temporalidad.

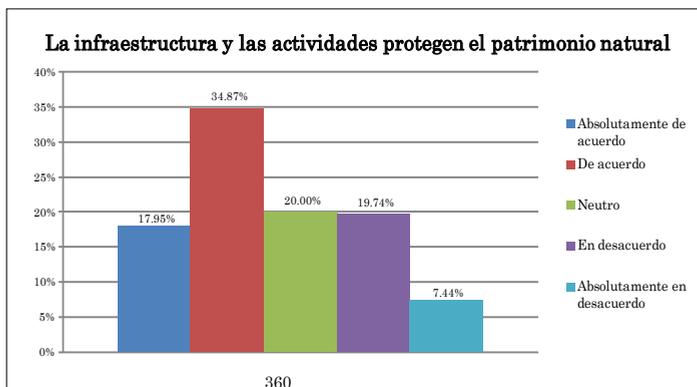
De las personas participantes del grupo de los trabajadores y profesionales del turismo, un 14% están absolutamente de acuerdo, y un 34,8% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 48,8%. Es decir es el primer grupo en que las opiniones favorables se acercan a la mitad. El grupo de opiniones neutras es de 22,9% el porcentaje más alto de los tres grupos. Se pronuncian en desacuerdo un 25,9%, y muy en desacuerdo un 2,2%, lo que suma del lado negativo un 28,1%, un poco más que lo mostrado por el grupo de las personas residentes. El que las opiniones favorables acumulen el porcentaje más bajo, y el más alto de las opiniones desfavorables y una quinta parte de opiniones neutras, hace que este grupo sea el que peor valora la gestión de la estacionalidad y la demanda de cara al DS.

Por parte de las y los turistas un 24,2% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 42,1 de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 66,41% la mayor valoración positiva de los tres grupos. Las opiniones neutras son un 28,1% el mayor porcentaje de los tres grupos. En desacuerdo respondieron un 3,1%, y muy en desacuerdo un 2,3%, lo que suma del lado negativo un 5,4%, por mucho la menor valoración negativa de los tres grupos. En este enunciado sobre la gestión de la demanda y la temporalidad, las y los turistas presentan la mejor valoración positiva, y negativa más baja.

El siguiente tema cuestiona si la infraestructura y las actividades turísticas protegen el patrimonio natural (ilustración 2). De las personas participantes en la evaluación de 360° un 17,9% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 34,8% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 52,8%. El grupo de opiniones neutras es del 20%, una quinta parte. Y por el otro lado se pronuncian en desacuerdo un 19,7%, y muy en desacuerdo un 7,4%, lo que suma del lado negativo un 27,1%.

Los resultados por grupos presentan nuevamente diferencias significativas. Sobre la protección del patrimonio natural de Cancún por la infraestructura y las actividades realizadas, los residentes señalan estar absolutamente de acuerdo en un 11%, y un 29,9% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 40,94%, el porcentaje más bajo de los tres grupos. El grupo de opiniones neutras (25,9%) es el más alto de los tres grupos. Se pronuncian en desacuerdo un 22%, y muy en desacuerdo un 11%, lo que suma del lado negativo un 33%. Es decir un tercio de la población residente tiene una visión crítica sobre el funcionamiento de la parte estructural y la parte dinámica del turismo en la protección del patrimonio natural. Resalta que las opiniones favorables apenas son un 7,9% más que las negativas.

Ilustración 2: Protección del patrimonio natural



Fuente: Elaboración propia.

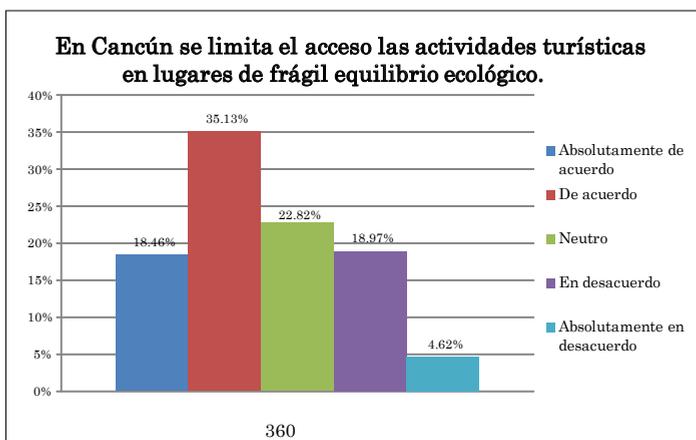
El 19,2% de los trabajadores y profesionales del turismo encuestados, opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 34% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 53,3%. El grupo de opiniones neutras es de 11,1% el porcentaje más bajo de los tres grupos. Se pronuncian en desacuerdo un 27,4%, y muy en desacuerdo un 8,1%, lo que suma del lado negativo un 35,5%, más cualquiera de los otros grupos de personas participantes. El bajo porcentaje de respuestas neutras divide prácticamente en

dos las opiniones: negativas que superan el tercio, y positivas poco más de la mitad con una diferencia entre ambas de 17,8%.

Por parte de las y los turistas un 23,4% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 40,6% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 64% la mayor valoración positiva de los tres grupos. Las opiniones neutras son un 23,4%. En desacuerdo respondieron un 9,3%, y muy en desacuerdo un 3,1%, lo que suma del lado negativo un 12,5%, por mucho la menor valoración negativa de los tres grupos, aunque pasa por primera vez del 10%. Al igual que en el enunciado precedente, en cuanto a la gestión de la demanda y la temporalidad, el que las y los turistas presenten la mayor valoración positiva, y la menor negativa, refleja una visión muy positiva de los impactos de su visita sobre el patrimonio natural.

Otro de los enunciados del Artículo 3 del CEMT evaluados fue sobre la limitación a realizar actividades turísticas en lugares de frágil equilibrio ecológico (ilustración 3). Del total de encuestados un 18,4% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 35,1% de acuerdo sumando un 53,5% las opiniones positivas. El grupo de opiniones neutras es del 22,8%, una quinta parte. Y por el otro lado se pronuncian en desacuerdo un 18,9%, y muy en desacuerdo un 4,6%, lo que suma del lado negativo un 23,5%.

Ilustración 3: Limitación de actividades.



Fuente: Elaboración propia.

Analizando los resultados por grupos participantes se presentan algunas diferencias significativas. De las personas participantes del grupo de los residentes un 11,8% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 33% de acuerdo, sumando un 44,8% las opiniones positivas, el porcentaje más bajo de los tres grupos. El grupo de opiniones neutras (28,3%) es el más alto de los tres grupos. Se pronuncian en desacuerdo un 19,6%, y muy en desacuerdo un 7%, lo que suma del lado negativo un 26,7%. Es decir poco más de un cuarto de la población residente considera que no se limita adecuadamente el uso turístico en los sitios de frágil equilibrio ecológico.

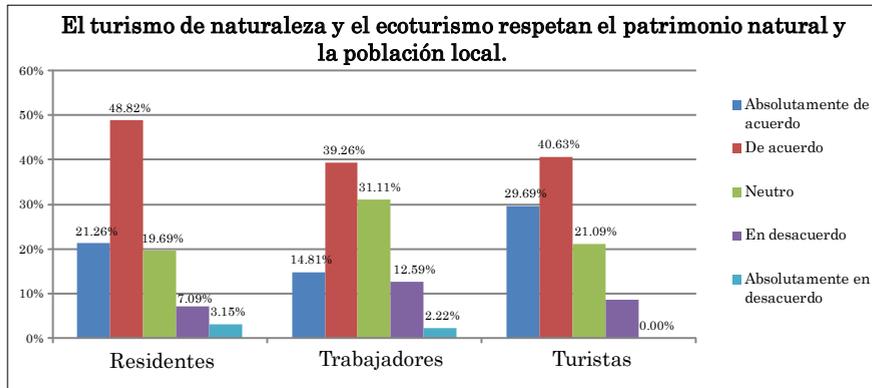
Entre las personas participantes del grupo de los trabajadores y profesionales del turismo, un 17,7% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 31,1% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 48,8%. El grupo de opiniones neutras es de 21,4%. Se pronuncian en desacuerdo un 24,4%, y muy en desacuerdo un 5,1%, lo que suma del lado negativo un 29,6%, la mayor de los tres grupos, lo que supone una relevante autocrítica, dado que son las personas más implicadas en la gestión de la demanda de la actividad turística.

Por parte de las y los turistas un 25,7% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 41,4% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 67,1% la mayor valoración positiva de los tres grupos. Las opiniones neutras son un 18,7% el menor porcentaje de los tres grupos. En desacuerdo respondieron un 12,5%, y muy en desacuerdo un 1,5%, lo que suma del lado negativo un 14%, por mucho la menor valoración negativa de los tres grupos, aunque un poco mayor que los enunciados anteriores.

El último enunciado del Artículo 3 del CEMT valora si el turismo de naturaleza y el ecoturismo respetan el patrimonio natural y la población local. Los resultados de la encuesta indican que del total de los participantes un 21,7% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 42,8% de acuerdo, con lo

que las opiniones positivas suman un 64,6%. Hay un importante grupo de opiniones neutras (24,1%), casi una cuarta parte. Y por el otro lado se pronuncian en desacuerdo un 9,4%, y muy en desacuerdo un 1,7%, lo que suma del lado negativo un 11,2%.

Ilustración 4: Respeto al patrimonio y población por actores



Fuente: Elaboración propia.

A nivel general la valoración de los productos y servicios turísticos verdes se puede considerar positiva. No obstante, el análisis de los resultados por grupos participantes presenta algunas diferencias (ilustración 4). En la opinión de las y los residentes, sobre si en Cancún el turismo de naturaleza y el ecoturismo respetan el patrimonio natural y la población local, un 21,2% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 48,8% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 70%. El grupo de opiniones neutras es de 19,6%. Se pronuncian en desacuerdo un 7,9%, y muy en desacuerdo un 3,1%, lo que suma del lado negativo un 10,2%. Dados los bajos porcentajes en valoraciones neutras y en negativo, se puede considerar que la población residente considera que el turismo de naturaleza y el ecoturismo se desarrollan de manera sustentable.

En el grupo de los trabajadores y profesionales del turismo participantes, un 14,8% opinan estar absolutamente de acuerdo, y un 39,2% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 54%. El grupo de opiniones neutras es de 31,1%. Es interesante que un tercio de las personas participantes evite especificar su valoración. Se pronuncian en desacuerdo un 12,5%, y muy en desacuerdo solo un 2,2%, lo que suma del lado negativo un 14,8%, que a pesar de ser la mayor de los tres grupos, es bastante baja comparándola con otros aspectos valorados. Probablemente esto implica reconocer que hay un esfuerzo auténtico al desarrollar productos y servicios turísticos verdes y responsables, aunque una tercera parte no compromete su opinión.

Un 29,6% las y los turistas opinan estar absolutamente de acuerdo con que el turismo de naturaleza y el ecoturismo respetan el patrimonio natural y a la población local, y un 40,6% de acuerdo, con lo que las opiniones positivas suman un 70,3% la mayor valoración positiva de los tres grupos. Las opiniones neutras son un 21%. En desacuerdo respondieron un 8,5%, y no hubo respuestas para muy en desacuerdo. Este grupo fue el que valoró positivamente en mayor medida y menor en sentido negativo. Considera que el turismo de naturaleza y el ecoturismo respetan el patrimonio natural y la población local. De cara al mercado es una buena valoración de los segmentos de turismo verde.

4. Conclusiones

El Desarrollo Sustentable como eje de la Deontología del Turismo

El turismo, como pocas industrias, fue de las primeras en adaptar de manera organizada -a través de la OMT- el paradigma del DS y por propiciar que el turismo se practicara y creciera bajo este concepto. La Carta de Lanzarote se convirtió en el hito clave como eje rector global del turismo que puede y *debe de ser sostenible*.

Un poco antes, en desarrollo paralelo, inicia la democratización del turismo que se incorpora como un derecho irrenunciable y aspiración de las personas del siglo XX y XXI.

Ambas situaciones convergen en el CEMT que aglutina las expectativas éticas que se espera cumplan las personas involucradas en el turismo; es decir es un documento mixto, ya que establece los derechos, pero también fija los deberes. Las escasas iniciativas derivadas del CEMT, y el par de esfuerzos documentados es este trabajo para adaptar el CEMT e instrumentalizarlo en Códigos de Ética más específicos, habla de las grandes áreas de oportunidad que quedan.

Los resultados para el caso Cancún son reveladores de lo mucho que falta por hacer a nivel de los actores del turismo, en la difusión del CEMT; por lo que el objetivo sería lograr que estos actores principales de una actividad transversal y global, conozcan un referente ético en un porcentaje mayor al 18%, documentado en la presente investigación. Según los resultados, los profesionales del turismo conforman el grupo más informado sobre los temas éticos relacionados con el turismo. Que los profesionales del turismo sean los más informados es una señal de que el tema está presente en la industria turística, aunque los resultados también han indicado que esa presencia es aún insuficiente. Tanto los residentes como los profesionales del turismo se muestran más críticos y esto podría ser tomado en cuenta para profundizar en el análisis de impactos y entorno social de la actividad.

La perspectiva de la agenda global y turística del siglo XXI permite confirmar, a dos décadas de su promulgación, la total vigencia del llamado de la Carta de Lanzarote: *El turismo debe de ser sostenible*.

La interiorización del Desarrollo Sustentable por los actores principales

Lo que se puede inferir a la luz del caso de Cancún es que el concepto de DS ha sido asumido e interiorizado por los actores principales.

El que los turistas sean el grupo que evalúa de manera más positiva en todos los aspectos del turismo como factor de DS tiene un aspecto subyacente a considerar. Siendo los turistas quienes pueden presionar desde la demanda para que la actividad sea alineada más claramente a las pautas de la sostenibilidad, llevaría a considerar que los resultados no muestran un campo propicio para ello. Es decir, si evaluarán peor propiciarían una mayor presión para que el destino fuera más sustentable.

La valoración sobre la gestión de los recursos de todo el conjunto encuestado, a pesar del poco más de la mitad en la parte aprobatoria, tiene una importante área de oportunidad: un quinto de las personas participantes valoraron abiertamente en negativo la gestión medioambiental. Las autoridades y prestadores de servicios turísticos son los grupos más críticos, hecho que puede considerarse normal, dado que son los que disponen de información acumulada. Pero refleja al mismo tiempo, el cambio de paradigma, que lleva la discusión de lo que sucede en el turismo más allá del coste-beneficio económico. Un tercio de la población residente tiene una visión crítica sobre el manejo que realiza el sector público y el privado con el manejo de los recursos naturales en el turismo. Las y los turistas presentan la mejor valoración positiva, y la menor negativa, respecto a si los prestadores y autoridades salvaguardan el medio ambiente, lo que puede atribuirse al tiempo limitado que permanecen en el destino, y por ello no tienen el mismo nivel de información que los otros grupos.

El turismo es estacional como parte de su propia naturaleza, pero la valoración de cómo se gestiona la estacionalidad y la demanda desde una perspectiva sustentable (poco más de la mitad en la parte aprobatoria) tiene una importante área de oportunidad ya que un quinto de las personas participantes lo valoran negativamente. Por grupos, es claro que un cuarto de la población residente tiene una visión crítica sobre el manejo de la demanda y la temporalidad. El grupo de trabajadores, el que peor valora la gestión de la estacionalidad y la demanda, adicionalmente tiene un aspecto cualitativo importante, al ser el que conoce mejor la demanda del destino, su dinámica y las posibilidades de mejora en la gestión del turismo. Las y los turistas presentan la mejor valoración positiva, y la negativa más baja, lo que puede atribuirse al tiempo limitado que permanecen en el destino sin poder comparar con otros periodos. También refleja una visión muy positiva de los impactos de su propia visita. En general los turistas se autoevalúan positivamente.

Un aspecto clave para el logro del DS, establecido en el Informe Brundtland, es el de la tecnología y la organización social, que en la práctica implica que tanto la infraestructura como las actividades protegen el patrimonio natural. Al respecto, que el grupo de los trabajadores y profesionales del turismo se pronuncian más críticos que cualquiera de los otros grupos de personas encuestadas, representa tanto una manifestación de crítica y conciencia, como un conocimiento de que las posibilidades tecnológicas y de organización para un turismo sustentable aún tienen cosas por hacer en Cancún. La posición de

los residentes es bastante cercana a los primeros; mientras que es diferente y mucho más positiva la de los turistas, probablemente tanto por poca información como por predisposición.

La limitación del acceso a las actividades turísticas en lugares de frágil equilibrio ecológico, con dos tercios de las y los turistas valorándola en positivo, puede tener una doble lectura: por un lado el reconocimiento a una adecuada gestión de la oferta; y por el otro, la aceptación de que se les impongan límites por razones medioambientales, sin que por ello la satisfacción turística se vea afectada.

Resulta conveniente señalar que en una primera época las iniciativas relacionadas con el turismo sustentable, tenían un marcado énfasis en la gestión medioambiental, en una segunda etapa, sobre todo a partir del desarrollo cada vez más fuerte de modelos de responsabilidad social empresarial, la parte social está logrando un equilibrio. Esto está relacionado con otro aspecto clave del Informe Brundtland, mencionado después del concepto de DS, el de la pobreza, y esta tendencia marca que se está mejorando su atención. Este híbrido natural/social está presente en la consideración de si el turismo de naturaleza y el ecoturismo respetan el patrimonio natural y la población local. El hecho que para Cancún, a nivel general, la valoración de los productos y servicios turísticos verdes sea positiva, indica que las personas involucradas ven que los productos y servicios son auténticos y se tiene responsabilidad en el uso de los recursos naturales, además representa una manera nueva de medir los productos y servicios ecoturísticos, bajo un enfoque más sustentable. También es el mejor valorado, con las menores diferencias entre los actores encuestados, aunque nuevamente los turistas otorgan la mejor evaluación. Aspecto importante para el marketing responsable.

Aunque con resultados positivos, en la mayoría de los aspectos valorados en el caso de Cancún no hay amplios consensos. Existe una importante proporción de personas con visión crítica de los productos y servicios turísticos y de su gestión bajo criterios de sustentabilidad. Lo que debe ser un punto de atención para autoridades, inversores, gestores y toda persona interesada en la gobernanza del destino.

Perspectivas y limitaciones

El estudio presentado en el presente documento, puede considerarse pionero en valorar integralmente un destino turístico desde el *deber ser*. La experiencia presentada muestra una nueva forma de medir el DS desde la percepción de los actores, más cercana a los enfoques de medición empleados en calidad, y diferente de las metodologías de indicadores que tradicionalmente se ha usado para medir la sustentabilidad. Es de resaltar que la perspectiva cambia con el uso de nuevos instrumentos para analizar los paradigmas a los que se enfrenta el turismo.

Sin embargo, es necesario contrastar la metodología en otros destinos. De la misma forma se considera necesario hacer seguimiento longitudinal, para valorar más adecuadamente posibles límites inferiores y superiores, normales en todo estudio cualitativo y de percepción, ya que la valoración de los actores puede variar por temporadas, por el ciclo de vida del destino, y/o por circunstancias coyunturales.

Así, se puede concluir en que el CEMT es un instrumento útil para valorar el turismo desde un enfoque sustentable, y que el Desarrollo Sustentable aún es una utopía a alcanzar en el turismo.

Bibliografía

- Bonilla, R., Hernández, M., Ortiz, A., Pulido, T. y Torres, D.
2011. Investigación final: construcción de un código de ética de una institución de turismo. *Anuario Turismo y Sociedad*, Vol. 12, 2011 (pp. 263-273). Consultada el 12 de junio de 2015. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3915122>
- Brundtland, Harlem Gro, Khalid, Mansour et al.
1987. Reporte de la Comisión sobre Medio Ambiente y Desarrollo "Nuestro Futuro Común". Organización de las Naciones Unidas (ONU), Asamblea General. Docto. A/42/427. Nueva York.
- Consejo Global de Turismo Sostenible (CGTS).
2012. Los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores. *Versión 2*, 23 febrero 2012. Madrid.
- Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), Organización Mundial de Turismo (OMT), Consejo de la Tierra (EC).

1996. *Agenda 21 para Viajes y Turismo*. Madrid.
- Cupul, Y., González, I., Valtierra, A., Salazar, C., Torres, M., Aguilar, D., Ayotitla, O., Ortiz, D., Espadas, P., Romero, W., Chan, R., Gaspar, J., Paz, C., Rosas, G., y Borja, I.
2013. El Rol de los Profesionales de Turismo que trabajan en destinos turísticos que albergan Sitios UNESCO. Conferencia regional América 2013 UNWTO-TEDQUAL. 23 al 26 de enero de 2013. Universidad del Caribe, Cancún, México.
- Fernández, L.
1991. *Historia General del Turismo de Masas*. Alianza Universidad Textos. Madrid.
- Filgueiras, J.M.
2010. El grado de acuerdo del sector turístico de Bahías de Huatulco (Oaxaca) con las normas de moralidad ambiental del Código Ético Mundial para el Turismo. *Estudios Sociales: Revista de investigación científica*, Vol. 18, N° 36, 2010 (pp. 237-264). Consultada el 12 de junio de 2015. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3266750>
- Fischer, S., Dornbusch, R., Schmalensee, R.
1990. *Economía, Segunda Edición*. México: Editorial McGraw Hill, 1005 pp.
- Fleckenstein, M. P., Huebsch, P.
1999. Ethics in Tourism-Reality or Hallucination. *Journal Of Business Ethics*, 19(1) (pp.137-142). Consultada el 15 de junio de 2015. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=12132339&lang=es&site=ehost-live>
- Gomes, B.M., Bahl, M.
2010. La ética en las regiones turísticas: Un estudio de caso en Minas Gerais – Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Volumen 19 (pp. 570 – 585). Consultada el 11 de junio de 2015. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v19n4/v19n4a07.pdf>
- Hughes, G.
2002. Indicadores Medioambientales. *Annals of Tourism Research en Español*. Vol. 4 Num.1 (pp. 163-185). Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
2010. *Censo General de Población y Vivienda 2010*. Aguascalientes: INEGI.
- Legorreta, A., Osorio M., Salvador, J. L.
2010. Ética ambiental y turismo: relación responsable hombre-naturaleza. *Ciencia y Sociedad*, XXXV Julio-Septiembre (pp. 407-437). Consultada el 11 de junio de 2015. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87020009003>
- Mantero, J.C.
2013. Desarrollo turístico: de la ética de los principios a la práctica del turismo responsable. Pasos: *Revista de turismo y patrimonio cultural*, ISSN-e 1695-7121, Vol. 11, N° 1 (pp. 217-227). Consultada el 12 de junio de 2015 Disponible en: http://www.pasosonline.org/Publicados/11113/PS0113_16.pdf
- Meadows, D., Meadows, D., Randers, J.
2004. *The Limits to Growth. The 30-year update*. Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Meadows, D., Meadows, D., Randers, J., Behrens, W.
1972. The limits to growth, A report to the club of Rome (1972). Resumen por Eduard Pestel. Disponible en: <http://www.clubofrome.org/archive/reports.php> Consultada el 11 de julio de 2006.
- Meehl, G.A., T.F. Stocker, W.D. Collins, P. Friedlingstein, A.T. Gaye, J.M. Gregory, A. Kitoh, R. Knutti, J.M. Murphy, A. Noda, S.C.B. Raper, I.G. Watterson, A.J. Weaver and Z.-C. Zhao,
2007. Global Climate Projections. In: *Climate Change 2007: The Physical Science Basis. Contribution of Working Group I to the Fourth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change* [Solomon, S., D. Qin, M. Manning, Z. Chen, M. Marquis, K.B. Averyt, M. Tignor and H.L. Miller (eds.)]. Cambridge University Press, Cambridge, United Kingdom and New York, NY, USA. Naciones Unidas (NU) y Organización Mundial del Turismo (OMT).
2000. Recomendaciones sobre estadísticas de turismo Series M N° 83 (Rev-1.0). Departamento de Información Económica y Social y Análisis de Políticas, División de Estadística. UN. Nueva York. Organización de las Naciones Unidas (ONU).
1948. Declaración Universal de los Derechos Humanos. Consultada el 20 de febrero de 2013. Disponible en: http://www.un.org/es/documents/udhr/index_print.shtml
2000. Declaración del Milenio. 55/2. Consultada el 2 de agosto de 2015. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/milenio/ares552s.htm>
2015. La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Consultada el 2 de octubre de 2015. Disponible en: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>

Organización Mundial de Turismo (OMT).

1983. *Estudio sobre la evolución del tiempo libre y el derecho a las vacaciones*. Madrid: OMT.

1985. *Carta del turismo y código del turista*. Sofía, Bulgaria: OMT.

1999. *Código Ético Mundial para el Turismo*. Madrid, España: OMT.

1999. *Desarrollo Turístico Sostenible: Guía para Administraciones Locales*. Madrid: OMT. 221 pp.

2015. El Comité Mundial de Ética del Turismo propone un Convenio Internacional sobre Ética y Turismo. Comunicado de Prensa (PR) No.: 15036. Madrid. 28 Mayo de 2015.

Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Organización Mundial del Turismo (OMT). 2006. Por un turismo más sostenible. Guía para responsables políticos.

Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

2001. *Informe Sobre Desarrollo Humano 2001*. México: Editorial Mundi Prensa. 267 pp.

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente Oficina Regional para América Latina y el Caribe.

2006. Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el medio humano. Disponible en: <http://www.pnuma.org/docamb/mh1972.php> Consultada el 11 de julio de 2006.

Rodríguez Antón. J.M.

2013. Ética y responsabilidad social en el sector turismo. *AECA: Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, ISSN 1577-2403, N° 103, 2013 (Ejemplar dedicado a: XVII Congreso AECA: Ética y emprendimiento: valores para un nuevo desarrollo). (pp. 74-77.) Disponible en: <http://www.aeca1.org/revistaeca/revista103/103.pdf> Consultada el 12 de junio de 2015.

Sarah, A.

2014. Si queremos más tolerancia, necesitamos más... ¿turismo? Ted Conference. Disponible en: https://www.ted.com/talks/aziz_abu_sarah_for_more_tolerance_we_need_more_tourism?language=es Consultada el 20 de agosto de 2015.

World Economic Forum (WEF).

2015. *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015*. Geneve: WEF.

Zamora, A.

2010. *Ética Aplicada a la Actividad Turística*. Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje; Núcleo de Turismo, C.R.INA. Consultada el 11 de junio de 2015. Disponible en: http://www.ina.ac.cr/turismo/servicios_turisticos/ETICA%20TURISTICA.pdf

Recibido: 21/10/2015

Reenviado: 22/10/2015

Aceptado: 29/10/2015

Sometido a evaluación por pares anónimos